

# شاخص‌های طراح UI/UX

برخی از شاخص‌های عملکردی و کاربردی برای تیم شما



# KPI چیست؟



- شاخص‌های کلیدی عملکردی یا همان Key Performance Indicators، در واقع متریک‌ها و معیارهای اندازه‌گیری هستند، که به ما در تعیین درستی انجام کارها و فعالیت‌هایمان کمک می‌کنند.

- ما با استفاده از KPIها، قرار است تا بدانیم در چه وضعیتی هستیم و با اندازه‌گیری این پارامترها، می‌توانیم بگوییم که در راه رسیدن به اهدافمان چگونه عمل می‌کنیم.



## شاخص‌های اصلی

نرخ موفقیت وظیفه  
Task Success Rate

۱

زمان انجام کار  
Time on Task

۲

میزان خطای کاربر  
User Error Rate

۳

مقیاس کاربری سیستم  
System Usability Scale (SUS)

۴

امتیاز خالص تبلیغ کننده  
Net Promoter Score (NPS)

۵

امتیاز رضایت مشتری  
Customer Satisfaction Score (CSAT)

۶

نرخ کلیک  
Click-Through Rate (CTR)

۷

نرخ تبدیل  
Conversion Rate

۸



## شاخص‌های اصلی

نرخ پرش  
Bounce Rate

۹

تعامل کاربر  
User Engagement

۱۰

# ۱. نرخ موفقیت وظیفه

## Task Success Rate

درصد کاربرانی را که یک کار معین را با موفقیت انجام می‌دهند اندازه‌گیری می‌کند. این KPI نشان می‌دهد که چگونه طراحی به خوبی اهداف کاربر را تسهیل می‌کند. نرخ موفقیت بالا نشان‌دهنده انتخاب‌های طراحی موثر است.

نرخ موفقیت وظیفه = (تعداد کاربرانی که کار را با موفقیت انجام دادند / تعداد کل کاربران)  $\times 100\%$

## ۲. زمان انجام کار

### Time on Task

میانگین زمانی را که کاربران برای تکمیل یک کار خاص صرف می کنند محاسبه می کند. زمان کمتر انجام کار به طور کلی نشان دهنده طراحی کارآمدتر و کاربرپسندتر است. با این حال، در نظر گرفتن پیچیدگی کار ضروری است.

زمان انجام کار = کل زمان صرف شده توسط همه کاربران  
بر روی کار / تعداد کاربران

## ۳. میزان خطای کاربر

### User Error Rate

فراوانی خطاهای کاربر را در حین تکمیل کار اندازه گیری می کند. نرخ خطای کمتر نشان دهنده طرحی است که اشتباهات را به حداقل می رساند. تجزیه و تحلیل انواع خطا می تواند بینشی برای بهبود ارائه دهد.

$$\text{میزان خطای کاربر} = (\text{تعداد کل خطاها} / \text{تعداد کل تعاملات کاربر}) \times 100\%$$

## ۴. مقیاس کاربری سیستم

### System Usability Scale (SUS)

یک پرسشنامه استاندارد برای سنجش درک کاربر از قابلیت استفاده از سیستم. این شاخص یک امتیاز عددی از 0 تا 100 را ارائه می دهد که نمرات بالاتر نشان دهنده قابلیت استفاده بهتر است.

بر اساس پاسخهای کاربران به پرسشنامه ۱۰ سوالی مقیاس لیکرت محاسبه می شود.

## ۵. امتیاز خالص تبلیغ کننده

### Net Promoter Score (NPS)

وفاداری و رضایت مشتری را اندازه گیری می کند. در حالی که در درجه اول برای ارزیابی کلی محصول استفاده می شود، می تواند تأثیر طراحی UX/UI بر تجربه کاربر را نیز منعکس کند.

امتیاز خالص تبلیغ کننده = درصد مروجان (۹-۱۰) - درصد مخالفان (۰-۶)

## ۶. امتیاز رضایت مشتری

### Customer Satisfaction Score (CSAT)

به طور مستقیم رضایت کاربر را از محصول یا خدمات ارزیابی می کند. اگرچه صرفاً یک معیار UX نیست، اما می تواند با اثربخشی طراحی مرتبط باشد.

امتیاز رضایت مشتری = (تعداد مشتریان راضی / تعداد کل مشتریان)  $\times 100\%$

## ۷. نرخ کلیک

### Click-Through Rate (CTR)

درصد کاربرانی را که روی یک عنصر خاص (مثلاً دکمه، پیوند) کلیک می‌کنند، اندازه‌گیری می‌کند. CTR بالاتر نشان دهنده طراحی موثر و قرار دادن عناصر قابل کلیک است.

$$\text{نرخ کلیک} = (\text{تعداد کلیک} / \text{تعداد نمایش}) \times 100\%$$

## ۸. نرخ تبدیل

### Conversion Rate

درصد کاربرانی را که یک اقدام مورد نظر را انجام می دهند (به عنوان مثال، خرید، ثبت نام) محاسبه می کند. در حالی که تحت تأثیر عوامل مختلف است، یک طراحی UX/UI قوی به نرخ تبدیل بالاتر کمک می کند.

$$\text{نرخ تبدیل} = \left( \frac{\text{تعداد تبدیل}}{\text{تعداد بازدیدکنندگان}} \right) \times 100\%$$

## ۹. نرخ پرش

### Bounce Rate

درصد کاربرانی را که پس از مشاهده تنها یک صفحه، وب سایت یا برنامه را ترک می کنند اندازه گیری می کند. نرخ پرش بالا ممکن است نشان دهنده مشکلات طراحی یا عدم مشارکت باشد.

نرخ پرش = (تعداد بازدیدهای تک صفحه ای / تعداد کل بازدیدها)  $\times 100\%$

## ۱۰. تعامل کاربر

### User Engagement

معیاری گسترده‌تر که شامل رفتارهای مختلف کاربر، از جمله زمان صرف شده در پلتفرم، بازدید از صفحه، و تعاملات می‌شود. این شاخص نشان دهنده رضایت و تجربه کلی کاربر است.

بر اساس فاکتورهای متعدد محاسبه می‌شود که اغلب به ابزارهای تحلیلی پیشرفته نیاز دارد.

تهیه شده در ریرا



# ممنون از توجه شما