



ראיון עם קרוליין ג'ארט

- גלי קודם כל רציתי להגיד תודה על הזמן שאת משקיעה לראיון זה. אני מעריכה זאת. תרצי שאסביר לך קצת למה אנחנו עורכים ראיונות אלו?
- קרוליין אשמח לשמוע אודות הרקע לראיון
- גלי מצוין. יום השימושיות העולמי קרב. ארגון ה- UPA בישראל החליט לראיון מומחים בתחומים שונים מכל העולם, כמוך, כמו דונלד נורמן, סטיב קרוג ומומחים אחרים. מטרת הראיון היא לחלוק את הידע והניסיון שלך עם חברי הארגון.
- קרוליין יופי
- גלי אני אתחיל את הראיון בשאלות רקע. אח"כ אעבור לשאלות ספציפיות בתחום התמחותך ולסיום, שאלות כלליות בנושאי שימושיות.
- קרוליין ובכן, איך הגעת לתחום השימושיות (Usability)?
- קרוליין עבדתי עבור רשויות המס הבריטיות תוך התמקדות באיסוף נתונים ויישום טפסים. מטרתנו היתה ליישם שינוי מהותי בתהליך איסוף וחישוב נתוני מס באנגליה. בעקבות שינוי בחוק, תפקיד האנשים אשר הקלידו את נתוני הצהרות המס למערכת עמד להשתנות. אני עבדתי איתם על עיצוב ותכנון מערכת מחשב זו. התחלתי לבקר את קלות השימוש במערכת ומתוך כך הגעתי לתחום השימושיות.
- גלי והצלחת לשנות את מערכת מחשב זו?
- קרוליין המערכת הכללית עמדה להשתנות בכל מקרה, אך אנחנו הצלחנו ליצור את המערכת שהקלה על הקלדת הצהרות המס. ובכך, צמצמנו את זמן ההכשרה לקלדנים מיום שלם לחצי יום. אמנם זה לא נשמע מרשים במיוחד, אך מדובר בכ- 25,000 עובדים שהיו צריכים הכשרה. לפיכך, חסכנו לא מעט ימי עבודה. כמו כן, הוכחנו כי משך ההקלדה תלוי בעיקר במספר הטעויות בעת מילוי הטפסים. בכך הראינו עד כמה חשוב עיצוב ותכנון הטפסים על מנת לצמצם את מספר הטעויות.
- גלי מעולה. ועל מה את עובדת כרגע?
- קרוליין טפסים
- גלי את מתמקדת בטפסים ממשלתיים או לא בהכרח?
- קרוליין הייתי אומרת שבין 1/3 ל- 1/2 מעבודתי עוסקת בטפסים מכל הסוגים: אינטרנט, נייר, הדרכת קורסי עיצוב ותכנון טפסים וכיוצא בזה.
- גלי כ- 2/3 מעבודתי מתמקדת כיום בשיפור תוכן של אתרי לקוחות. שיפור זה יכול לכלול כל דבר כגון עיצוב ארכיטקטורת המידע, הדרכת לקוחות בעריכת מידע, ניתוח היסטוריית חיפוש (search log) על מנת לגלות איזה מידע חשוב למשתמשים וכן בדיקת שימושיות.
- גלי ובכן, בואי נתמקד כעת בטפסים, שהם תחום התמחותך, מה לדעתך הם האתגרים המרכזיים בעיצוב ותכנון טפסים?
- קרוליין האתגר העיקרי הוא לגרום לאנשים להבין שיש הרבה דברים מעבר לעיצוב היוזאלי של הטופס והצגתו. הרבה פעמים אנשים פותחים את הדיון עימי בשאלות כגון "באיזה סוג פונט כדאי להשתמש?". אמנם זו שאלה מעניינת, אך אני אנסה למקד אותם בשאלות אחרות: "האם בכלל צריך טופס?", "למה המשתמשים



World Usability Day 2006

14 November 2006 • Making life easy!

צריכים טופס זה?", "איזה שאלות אמור הטופס להציג??".

צריך לבנות קשר ברור בין הסיבה להפצת הטופס והסיבה למילוי טופס זה על ידי המשתמש. על בסיס והבנה של קשר זה, ניתן להתמקד בעיצוב היוזואלי של הטופס. מניסיוני, על מנת להפיק את המקסימום מעיצוב ותכנון טפסים, יש לנסות ולשכנע לקוחות לא להתמקד רק בצורה היוזואלים של הטופס אלא גם בעומק הטופס ומטרתו.

גלי

קרוליין אז עיקר האתגר הוא בשכנוע אנשים שהמראה אינו הדבר המרכזי בעיצוב הטופס? זה ללא ספק אחד מהאתגרים. הדבר תלוי באופי הלקוח, לפעמים הקושי המרכזי הוא לשכנע את הלקוח להסכים לשינוי כלשהו.

גלי

קרוליין מניסיוןך, מהן הטעויות הנפוצות ביותר? מעבר להתמקדות בפן היוזואלי של הטופס הטעות הנפוצה ביותר הינה להכריח אנשים לבחור בין קטגוריות שאינן מתאימות לנסיבות שלהם. לדוגמא, כשישיראלי או בריטי גולשים באתר אמריקאי ומתבקשים להזין מיקוד אמריקאי (zipcode). ברור כי אין להם מידע זה. אני מבטיחה לך שגם אתרים בריטים עושים את אותה טעות לחברי האמריקאיים ואני מניחה שגם לאתרים ישראלים יש דרישה ספציפית וקשוחה להזנת כתובת. זו דוגמא אחת בה מכריחים משתמשים להזין מידע לא רלוונטי.

גלי

קרוליין דוגמא נוספת היא כאשר ב – drop-down list, הערך אותו אתה מחפש אינו נמצא – מה תעשה? אני מסכימה. כעת כשטפסים עוברים למדיה דיגיטלית (למשל, באינטרנט), האם לדעתך יש הבדלים מהותיים (או צריכים להיות) בין הגרסה הדיגיטלית לגרסה המודפסת (paper-version)? כן ולא. לדוגמא: הטופס האלקטרוני הראשון לו ביצעתי בדיקת שימושיות יושם ב – Word. הצוות הטכני קיבל הוראה: "טופס זה חייב להיות העתק מדויק של הגרסה המודפסת". משום כך, הדבר הראשון שראה המשתמש על המסך היה: "נא למלא טופס זה בעט שחורה". OK, איפה בדיוק העט השחורה? מעבר לנקודה מסוימת, הניסיון להעתק מדויק של הגרסאות נהיה מגוחך. אבל גם כאשר עוברים לטפסים אלקטרוניים יש מספר טפסים שאין להם גרסה מודפסת. למשל, לטופס Login למחשב אין אנלוגיה מנייר, זה קיים רק במחשב.

בעיה נוספת קיימת בטפסים מורכבים. טופס מורכב הינו טופס בעל עמוד אחד או יותר וכן בעל הוראות מילוי באורך עמוד או יותר, ובנוסף, על המשתמש להשיג את התשובות באמצעות מסמך חיצוני אחד או יותר (תשובות לטופס זה אינן נמצאות בראש המשתמש). כאשר מתייחסים לטופס מורכב, ההבדלים בין הגרסה האלקטרונית לבין הגרסה המודפסת מתערפלים. כמו כן, התנהגות המשתמשים מיטשטשת. לדוגמא: אנשים אומרים לי דברים כגון: "מילאתי את הטופס באינטרנט" אז אני שואלת אותם "ובכן, מה עשית עם הטופס?", ותשובתם "אה, מילאתי את הגרסה המודפסת ופיקסתי אותה" או "מילאתי את הטופס עצמו באינטרנט, אבל היה הרבה יותר נוח לקרוא את הוראות המילוי מדף מודפס" או "מילאתי את הטופס באינטרנט אבל הדפסתי וחתמתי כי אני לא סומך על האינטרנט".

מקבלים מגוון כזה של התנהגויות בעוד לנו, המעצבים, יש הבחנה ברורה בין הגרסאות. אבל למשתמשים אין את אותה הבחנה, הם מצפים לחוויה זהה בין שתי הגרסאות.

גלי

קרוליין האם את חושבת שמשתמשים עדיין חוששים למלא טפסים באינטרנט? חלקם. זה תלוי עד כמה חשוב להם הטופס. אם לטופס יש השלכה משפטית, חלקם יבחרו לא למלאו



באינטרנט.

גלי
קרוליין
ואיך היית משכנעת משתמשים אלו שהאינטרנט בטוח?
אני לא חושבת שאפשר. ניתן לבצע מספר דברים שישפרו את אמינות האתר. יש אוסף של הנחיות שמתפרסם על ידי אוניברסיטת סטנפורד שלפי דעתי הוא די טוב (Stanford guidelines on credibility: <http://www.webcredibility.org/guidelines/>). בנוסף, B. J. Fogg כתב ספר בנושא שכנוע בתחום המחשבים (Persuasive Technology: Using Computers to Change What We Think and Do).

לסיכום, ניתן לנסות לשפר את אמינות האתר אבל תמיד ישאר אחוז כלשהו של אנשים (קרוב לוודאי אחוז בירידה אך עדיין קיים) שלא מעוניינים למלא את הטופס האלקטרוני ופשוט צריך לקבל זאת ולהמשיך הלאה.

גלי
קרוליין
האם לדעתך כל טופס אלקטרוני צריך לספק "גרסה להדפסה" לאחר מילוי?
תלוי לאיזו מטרה. אפשרות אחת היא להקל על הגשת טופס מודפס. אפשרות אחרת היא להקשות מעט, למשל, לדרוש מהמשתמש להתקשר לפני הגשת הטופס, או לדרוש מהמשתמש לבקש באינטרנט שטופס מודפס יישלח אליו בדואר.

גלי
קרוליין
לפיכך, ניתן להערים קשיים בדרכם של אנשים המעוניינים למלא את הטופס המודפס אבל צריך לזכור שפעולה זו עלולה להכעיס משתמשים אלו. עסקים יכולים להחליט שאינם מעוניינים לתמוך בגרסאות מודפסות של טפסים וזה בסדר. אם אתה ארגון ממשלתי, זו אינה החלטה שהינך יכול לבצע.

גלי
קרוליין
ברור, כי גופים ממשלתיים כפופים ל – accessibility laws.
נכון. עליך לקבל כי יש דברים שלעולם לא יתבצעו באופן אלקטרוני מסיבות כאלו או אחרות. ולעיתים, זה אפילו לטובתך. לדוגמה, עבדתי על מערכת אכיפה (compliance). אכיפה היא תהליך הבדיקה שפרטים וארגונים עומדים בהגדרות החוק. יש באנגליה מערכת מסויימת שבה נדרשים ארגונים לשלוח מידע מסוים. 99.9% מהטפסים מולאו באופן אלקטרוני אבל היתה חייבת להיות גרסה מודפסת עבור מקרים מיוחדים. מסתבר כי האנשים אשר בחנו את הטפסים שהוגשו, התעניינו יותר בגרסאות המודפסות כיוון שאלו היו המקרים המיוחדים. כלומר, עדיין יש מקרים בהם יש יתרון לאפשר גרסה מודפסת. טעות נפוצה נוספת היא יתר אובססיביות ורצון להעביר את הכל לאינטרנט. כרגע אני עובדת עבור ארגון מקצועי באנגליה. ארגון זה מחייב הסמכה בכדי לעסוק בתחום. בימים אלו, הם עוברים מהסמכה אישית להסמכה ברמת העסק. לרוב חברי הארגון אין זה משנה כיוון שהם עצמאיים (בעלי עסק של אדם אחד). אבל, יש 20 חברים בארגון המעסיקים 400 איש. יש שתי דרכים להתמודד עם בעיה זו. האחת, לוודא שהטופס האלקטרוני יאפשר להזין עד 400 רשומות. דרך שניה היא להבין שיש רק 20 מקרים מיוחדים ולהתמודד איתם בדרך אחרת. למשל: לשלוח להם מכתב על מנת להבין איך ניתן לרשום אותם באופן מיטבי. וכך, לא יצטרך הרוב הגדול של חברי הארגון למלא טופס התומך בכ – 400 רשומות.

גלי
קרוליין
נשמע הגיוני. בדומה לעיצוב ממשק משתמש, עלינו לפלח את קהל המשתמשים ולהחליט באיזה פלח/ים להתמקד.

גלי
קרוליין
נכון
מה לפי דעתך הם הטרנדים הגדולים או החדשים בתחום הטפסים? מה מתרחש כיום בשוק?



World Usability Day 2006

14 November 2006 • Making life easy!

- קרוליין
ובכן, מה ששמתי לב הוא שאין לאנשים עניין בטפסים. אני לא כל כך רואה את זה משתנה. זה די משונה משתי סיבות: ראשית, ההתעניינות האישית שלי בטפסים. שנית, בעולם העסקים לא ניתן להימנע מטפסים, אז איך זנ שאף אחד לא מתעניין בהם? מתי אי פעם ראית טופס שזכה בפרס עיצוב באינטרנט? במבט לעתיד, אני חושבת שטפסים ימשיכו להיות חלק בלתי נמנע אך משעמם של חיי היומיום. לפעמים אני אומרת שזה קצת כמו לעבוד בביו. זה פשוט משהו שצריך לעשות.
- גלי
נכון
- קרוליין
האם לדעתך Web 2.0 משנה את הטפסים באינטרנט?
- גלי
כן, אני סבורה שטפסים משתפרים באופן כללי. בהתחלה, אנשים ניסו "להתייף" עם הטפסים האלקטרוניים ולסבך אותם. אבל כעת, ניתן לראות התכנסות לעיצוב מוכר ואינטואיטיבי. אתה פוגש את אותם אלמנטים בכל טופס, ובאופן כללי הם מיושמים באופן די מוצלח.
- גלי
איך את מבצעת בדיקת שימושיות לטפסים?
- קרוליין
כמו כל דבר אחר. מוצאים משתמש, מושיבים אותו מול הטופס במחשב ומתבוננים בו בעת מילוי הטופס.
- גלי
OK. אז אין משהו מיוחד? כמו בדיקת שימושיות רגילה?
- קרוליין
יש קצת מורכבות, למשל, צריך לחשוב איך המשתמש ישיג את התשובות לשאלות שבטופס. אם הטופס דורש מידע אשר זמין למשתמש (כמו שם, כתובת, וכו') אז אין צורך לעשות שום דבר מיוחד. אבל, כשמדובר בטופס מורכב כמו הצהרת מס, בו על המשתמש להמציא מידע מאוסף מסמכים קיים, אז יש לחשוב "OK", על איזה מידע יוכל המשתמש להתבסס במהלך הבדיקה?", "האם אני מצפה שיביא איתו מידע זה לבדיקה (כלומר את התיק הפיננסי שלו)? או האם אני אתן לו תרחיש או דוגמא?".
- גלי
אני מבינה. והאם עבודתך בטפסים מסתמכת על מחקר אקדמאי? ואם כן, על איזה סוגי מחקר?
- קרוליין
אני שמחה ששאלת שאלה זו בגלל שיש מעט מאוד מחקר בתחום הטפסים. לאחרונה, עבדתי עבור רשויות מס מחוץ לאנגליה וניסתי למצוא דוגמאות מצוינות (best practices) לעיצוב ותכנון הוראות מילוי להצהרות מס (לא לטפסים עצמם אלא לחוברות ההוראה שמתלוות אליהם). לא קיימות דוגמאות אלו בתחום זה. אז, אם למישהו מתחשק להתחיל תוכנית מחקר אקדמאית בתחום הטפסים, אני אהיה מאושרת ואעזור איך שרק אוכל.
- אבל בינתיים עלינו לפנות לתחומים משיקים. תחומים אלו יכולים לכלול חקר שפה, מחקר אינטרנט באופן כללי, פסיכולוגיה קוגניטיבית ובמידה מסוימת עיצוב שאלונים. לשאלונים קיים הרבה יותר מחקר אקדמאי מלטפסים.
- גלי
אבל הם די דומים. כלומר, לא זהים אך ניתן להשליך מסקנות מעולם השאלונים לעולם הטפסים, נכון?
- קרוליין
אני מקווה. הם אכן די דומים; ההבדל העיקרי הוא שאחד הנושאים המרכזיים בחקר שאלונים הוא לדוגמא כיצד אנשים מפתחים דעה או גישה? איך לשאול אנשים אודות דעה/גישה זו? האם היא יציבה לאורך זמן? יש מספר רב של ספרים בנושא זה אבל הם אינם רלוונטים לטפסים כיוון שלרוב איננו מתעניינים בדעות של אנשים בטפסים.
- גלי
בגלל שטפסים נועדו לרוב לאיסוף מידע ולא לדעות אישיות.
- קרוליין
נכון



World Usability Day 2006

14 November 2006 • Making life easy!

- גלי
אז אם אנשים מעוניינים להתעמק יותר בנושא עיצוב ותכנון טפסים, האם יש לך מקורות מידע מומלצים?
כגון ספרים, מאמרים, אתרים ברשת...
- קרולין
לי יש אתר המכיל עצות וטיפים בנושאי טפסים www.formsthatwork.com, וכמו כן, יש לי אתר שעוזר
בעריכה www.editingthatworks.com. יש גם ארגון שנקרא Business Forms Management
Association שהינו ארגון מקצועי קטן בארה"ב אשר מתמקד בעיקר בארה"ב אך יש לו גם חברים
ממדינות אחרות, בעיקר מאוסטרליה. לארגון זה יש list serve המכונה Forms Space המאפשר
הצטרפות חינם ובעל ארכיון. שם יש דיונים בענייני טפסים.
אבל, דיונים אלו מתרכזים בעיקר בשני נושאים. האחד הוא בנושא טכני של יצירת טפסים בפורמט PDF.
השני הוא בנושא ניהול טפסים. יש אנשים שיתוהו מדוע צריך לנהל טפסים? ובכן, חוק אצבע בתחום ניהול
טפסים אומר שבארגון ממוצע קיימים יותר טפסים ממה שאנשים חושבים. בגדול, אפשר להניח שבארגון
המעסיק 10,000 עובדים, יש בערך כ- 5,000 טפסים. ולכן, מישהו צריך לנהל טפסים אלו. למשל,
במקרה שיתבעו אותך, איך תדע איזו גרסת טופס מולאה? האם זו היתה הגרסה המשפטית שאושרה על
ידי עורך דין? ולפיכך, לכל ארגון גדול צריך להיות צוות המנהל טפסים וגרסאות.
אז זה די דומה ל – CMS (Content Management System)?
- גלי
כן, לעיתים קרובות ארגונים משתמשים במערכות CMS לעבודה זו. לפעמים, צוות ניהול הטפסים משויך
למחלקת ה – IT ולפעמים הצוות משויך לצוות כולל של ניהול מידע בחברה. לפעמים, לא קיים צוות כזה;
ואז ניהול הטפסים יוצא מכלל שליטה ולא ברור באיזו גרסה יש להשתמש.
- גלי
נכון, זה בטח יוצר בלגן מוחלט.
- קרולין
כן, וזה תחום עיסוק מרכזי של ארגון ה – Business Forms Management Association – ניהול
טפסים ולא עיצובם.
- גלי
OK. בואי נעבור לשאלות כלליות בתחום השימושיות. איך את משכנעת מקבלי החלטות להשקיע
בשימושיות בפעם הראשונה?
- קרולין
זה תלוי מאוד באופי האנשים. במקרים רבים, הדרך הטובה ביוצר לשכנע מקבלי החלטות היא להציג
בפניהם את תוצאות בדיקות השימושיות. להשיג הסכמה לביצוע בדיקות שימושיות אלו הוא האתגר
העיקרי.
- גלי
ואיך תנסי להשיג הסכמה זו? האם תראי להם דוגמאות ממקומות אחרים?
- קרולין
בדרך"כ יש לארגון בעיה מרכזית המציקה להם לה מחפשים פתרון; כלומר, הם די נואשים. זה כמובן עוזר
אם הם עומדים להשקיע סכום גדול בפתרון הבעיה כי אז ניתן להשתמש בקצת מהכסף לביצוע
בדיקות שימושיות.
- גלי
זו בעיה נפוצה בקרב מומחי השימושיות – להוכיח שזו השקעה כדאית.
- קרולין
זו אכן בעיה. זה מסוג הדברים שאינך יודע שאתה זקוק להם עד שהתנסית בהם. לדעתי, בעיה זו תמשיך
להוות אתגר גם בעתיד.
- גלי
תחום נוסף אשר היווה בעיה בשבילי הוא פניה יזומה לעסקים על מנת לזכות בפרויקטים: "יש לכם בעיה
ואני יכולה לפתור אותה". ניסיתי זאת מספר פעמים בעבר אך לעולם לא הצלחתי.
אני מבינה, את מתכוונת לפניה יזומה בניגוד למקרים בהם הארגון פונה אליך.



World Usability Day 2006

14 November 2006 • Making life easy!

- קרולין
גלי
קרולין
- אנשים אחרים אולי מצליחים יותר בגישה זו אך בשבילי זה תמיד התגלה כבזבז זמן. OK. האם ישנם מיתוסים בתחום שיש לבחון מחדש או פרות קדושות שניתן לשחוט? ובכן, אני למדתי בכוחות עצמי את תחום השימושיות על ידי עשייה, קריאה, השתתפות בכנסים ולימוד עצמי בכל הזדמנות שמצאתי. לכן, אני סבורה שקיים מיתוס האומר שכדי להיות מומחה שימושיות מוצלח עליך ללמוד השכלה גבוהה בתחום הפסיכולוגיה או משהו רלוונטי אחר. אני לא מסכימה. לדעתי, עליך להפגין אמפטיה כלפי המשתמשים ולרצות לבצע עבודה טובה עבורם. כמו כן, עליך להיות עם ראש פתוח ועם מוכנות לקבל רעיונות מתחומים רבים. בנוסף, עליך להיות בעל משמעת עצמית ויכולת ביקורת עצמית. עליך לחשוב "האם עשיתי את המירב עבור הפרויקט המסוים וכיצד ביכולתי להשתפר לפעם הבאה?". אם אתה בעל תכונות אלו, לדעתי, תוכל להיות מומחה שימושיות מוצלח.
- גלי
קרולין
גלי
קרולין
- אפרופו שיפורים, איך את מודדת הצלחת פרויקט? בעיקר אם הלקוח חוזר לפרויקט נוסף. אבל האם את מבררת אודות תוצאות הפרויקט? לדוגמה, בפרויקט המס שהזכרת בתחילת הראיון, ציינת שזמן העבודה שופר מיום לחצי יום, האם יצרת קשר לאחר זמן מסוים לשמוע מה עלה בגורלו של הטופס? אני מנסה. אני תמיד מעוניינת לדעת מה בדיוק קרה והאם השינויים הצליחו, אבל לעיתים קרובות זה לא פשוט.
- גלי
קרולין
גלי
קרולין
- למשל, באתר האינטרנט שלי ישנה דוגמא (case study) של טופס בגרסה מודפסת. לפני כמה שנים ביצענו בדיקות שימושיות ושיפורים בהתאם לטופס זה. הלקוחה מאוד דאגה לגבי עלות ההקלדה של הטפסים על ידי הצוות. בעקבות עבודתינו, שונה הטופס ומספר הטעויות בהקלדה ירד באופן דרמטי. חזרתי לאחר זמן מה ושאלתי האם אוכל לראות מה היה גודל החסכון. הלקוחה ענתה כי לא טרחה בכלל לעקוב אחר החיסכון. שאלתי מדוע והיא השיבה "חסכנו את עלות העסקתך כבר בשנה הראשונה". כלומר, הם אפילו לא טרחו לעקוב אחר חסכון בכוח אדם בגלל שהיה להם ברור שכיסו את העלות שלי. זה אמנם נחמד לדעת אבל הייתי מעדיפה להבין מה היה גודל החסכון האמיתי. לא שאפתני כל כך מצידם.
- קרולין
גלי
קרולין
גלי
קרולין
גלי
קרולין
גלי
- הלקוחה היתה מרוצה וכך גם אני בגלל שהיא הסכימה שאפרסם דוגמא זו באתר האינטרנט שלי וזה די נדיר; במיוחד בפרוייקטים ממשלתיים, זה מאוד מסובך לקבל אישור לפרסם משהו. האם את רואה מגמות בתחום השימושיות אשר משנות את פני המקצוע? ללא ספק באנגליה ובארה"ב, אינני בטוחה לגבי ישראל, ניתן לראות עניין גובר בתחום השימושיות אצל ארגונים גדולים. יש להם צוות שימושיות פנימי או שהם מעסיקים באופן קבוע חברות ייעוץ העוסקות בשימושיות. הם כבר עברו את שלב ה – "מהי שימושיות?" וכעת הם בעלי הבנה עמוקה יותר בתחום. אז האם את מרגישה שאת זקוקה לפחות שכנוע עם לקוחות אלו?
- קרולין
גלי
קרולין
גלי
- לפעמים כן ולפעמים לא. לפעמים הם ניסו משהו שלא הצליח, אולי בגלל חוסר התאמה עם חברת הייעוץ. לקוחות אלו יותר ביקורתיים כיוון שהם מודעים יותר לתחום השימושיות ולאפשרויות שהוא כולל. נכון
- גלי
- לסיכום, אלו אתגרים יעמדו בפנינו עוד 10-20 שנים? האם עדיין נאבק בשכנוע לקוחות ועדיין נתמודד עם אותן בעיות עיצוב טפסים?



World Usability Day 2006

14 November 2006 • Making life easy!

- קרוליין
לדעתי, האופן בו התפתח האינטרנט בכך שהגביר את הנגישות לדברים רבים, העלה את הסטנדרטים בתחום עיצוב ותכנון טפסים. אנשים פשוט יכולים למצוא תחלופה. כיום עלות המעבר ממוצר אחד למשנהו ירדה, קל יותר למצוא מוצרים מתחרים. ולכן, יש שיפור בעיצוב ולדעתי מגמה זו תמשיך.
- גלי
מצוין, זו מגמה טובה. האם תרצי להוסיף משהו?
- קרוליין
בהצלחה ביום השימושיות העולמי, אני מקווה שהאירוע יעלה את פרופיל תחום השימושיות בישראל. תודה רבה, גם אני מקווה. שוב תודה על זמנך היקר, למדתי רבות. אני חייבת להודות שאינני בקיאה בתחום הטפסים, על אף היותי משתמשת טפסים מתוסכלת.
- קרוליין
תודה רבה שהתקשרת.
- גלי
ביי