

על אפיון ועיצוב ממשקים,  
מיתוג והנעה לפעולה  
אפריל 2019

# חוויית משתמש



## חלוצי ה-UX

בתחילת המילניום, כאשר מעטים מאוד שמעו על המושג 'חוויית משתמש' ומעטים יותר ידעו להגדיר אותו, הם כבר היו שם: ראלי ואבירם צור, בעלי Tzur - UX Design לאפיון ועיצוב חוויית משתמש. איך הם פרצו את הדרך בתחום ה-UX בישראל ומה מאפיין את השוק כיום - ראיון מיוחד | אור חי | עמ' 4



הזדמנות אמיתית לעובדים ללא ניסיון. ראליו צור | צילום: מייקל דיטשר

חברות שמבינות את החשיבות של חוויית המשתמש ומקצות לכך תקציבים ומשאבים, משיגות לעצמן יתרון יחסי משמעותי. בא-תר מסחר אלקטרוני זה יבוא לידי ביטוי במכירות גבוהות יותר ובלקוחות נאמנים יותר, אבל הת-מורה על השקעה בחוויית משתמש תהיה עזר-מה בכל אתר, מערכת או אפליקציה" - כך אומר אבירם צור, מייסד ומנכ"ל משותף ב-TZUR - UX Design, חברת UX מהמובילות בארץ.

**אבירם צור, מה ההבדל בין חברה שמשקיעה ב-UX לבין האחרות?**

"במערכות פנימיות, למשל, יש חשיבות מכ-רעת ליעילות העבודה של עובדים, נציגי שירות ומנהלים. מערכת עם חוויית משתמש טובה יותר תוביל ליעילות עבודה גבוהה יותר, וזה יתבטא גם בצמצום ההוצאות וגם ברמת השירות של החברה - שני נושאים קריטיים מבחינת חברות. או ראה חברות סטארט-אפ, לדוגמה. עבדנו עם עשרות רבות של סטארט-אפים שעוד לפני שכתבו שר-רת קוד אחת, הגיעו אלינו כדי לאפיין ולעצב את חוויית המשתמש וליצור ממש דמו של המוצר. "הדמו הזה, מעבר לכך שסיפק להם אפש-רות לקבל החלטות עסקיות חשובות, הוא שימש אותם לצורך הצגת המוצר למשקיעים והשיג עבורם את ההשקעה. בהקשר של סטארט-אפים, יש הבדל עצום בין יזמים שמגיעים עם דמו שממחיש את חוויית המשתמש במלואה, לבין יזמים שמגיעים עם רעיון כללי או מצגת שקפים. הצגת דמו מדויק ברוב המקרים היא זו שתקבע אם היזמים יצליחו להשיג את ההשקעה או לא."

**"חוויית משתמש לא נוצרת במקרה"**

הכול החל אי-שם בתחילת שנות ה-2000, כשסיים אבירם את לימודי התואר השני בכלכל-לה התנהגותית מחקרית באוניברסיטת תל אביב, והחל לעשות את צעדיו העסקיים הראשונים. "חיפשתי תחום שמשלב את שני התחומים שדי-ברו אליי", הוא נזכר, "מצד אחד, תחום הדיגיטל שהחל לפרוח באותה תקופה, מבחינת אתרי אינטרנט, אפליקציות ומערכות; ומצד שני, תחום התנהגות הצרכנים שעניין אותי מאוד והיה טבוע בי משנות לימודי האקדמיים. לכן, הכיוון המקר-רי שלי היה להשתלב בשוק האינטרנט ומערכות המידע, ולתרום לו מהפן ההתנהגותי-פסיכולוגי שממנו הגעתי."

**ואיך הגעת לעולם ה-UX?**

"התחלתי לעבוד בחברה שעסקה בפיתוח של אתרי אינטרנט ומערכות מידע, וכאשר בחנתי את השוק באופן רחב יותר הבנתי שיש משהו לא נכון בדרך שבה חברות מאפיינות אתרים ומערכות דיגיטליות. בכל המקרים שבהם נתקלתי, האח-ריות על אפיון האתרים, הנראות שלהם והאיכות שלהם, הייתה נחלתם הבלעדית של מחלקות הטכנולוגיה ומערכות המידע בחברות.

"הייתה מעין מוסכמה כזו, שמאחר שאינטרנט ומערכות מידע הם נושא טכנולוגי, האחראיות עליהם היא של מי שקשור לטכנולוגיה. קל להבין שלאדם כמוני, שלא הבין יותר מדי בטכנולוגיה אבל כן בנושאים של התנהגות צרכ-נים, זה נראה די מעוות."

**למה? מה הבעיה בכך שאינטרנט ומערכות מידע הם באחריותה של מחלקת מערכות המידע?**

"עבדנו כמו מטורפים בתקופה ההיא כי היינו צריכים גם לפתח את מתודולוגיית העבודה של-נו, גם לשרת לקוחות, וגם לעסוק בכל מה שק-שור לניהול חברה. צריך לזכור שלא היה דבר כזה קודם לכן, והיינו צריכים ממש לסלול את הדרך. בתקופה ההיא סיפקנו, כשירות לחברות, דוחות עם חוות דעת על אתרים, מערכות מי-דע ואפליקציות, וכמעט כל חוות דעת כזו פתחה לנו את הדרך לפרויקט שלם ומקיף של חוויית משתמש. מאותו רגע, כמו שאומרים, הטלפון לא הפסיק לצלצל."

**כלומר, חברות התחילו לעשות יותר פרויקטים בתחום ה-UX?**

"כן. מרגע שחברות נחשפו לבעיות שלהן בח-וויית המשתמש, כפי שעלו מהדוחות שלנו, היה להן חשוב לעשות את זה נכון - דבר שהוביל די מהר לזה שעסקנו יותר ויותר בפרויקטים עצמם ופחות בחוות דעת.

"אחרי מספר סיפורי הצלחה אדירים באותה תקופה וביקוש גדול לפרויקטים מצד לקוחות חדשים, כבר הבנו שאנחנו לא יכולים לעמוד בעומס הזה לבד. התחלנו לגייס עובדים ומאז אנחנו לא מפסיקים לבצע פרויקטים. עד היום עשינו למעלה מ-1200 פרויקטים בכל תחום אפשרי ובכל סביבה: אינטרנט, מערכות מור-כבות, אפליקציות, סטרטאפים ומובייל. דו-גמאות רבות לפרויקטים אפשר כמוכן לראות באתר שלנו."

"התוצאה של אפיון בצורה הזו היא שהוא הפוך למה שמכונה 'תכנון ממוקד משתמש' (User-Centered Design) והוא הרבה יותר 'תכנון מונע טכנולוגיה' - תהליך שלמעשה נותן לטכנור-לוגיה ולמגבלות שלה, שהיו לא מעטות באותה תקופה, להכתיב את חוויית המשתמש. בדרך הזו, חוויית המשתמש היא למעשה לא משהו שמת-חילים ממנו, כפי שצריך להיות, אלא מעין תוצר לוואי של תהליכי הפיתוח, או במילים אחרות: תוצאה מקרית.

"וכפי שחברות הבינו לאורך השנים, חוויית משתמש לא נוצרת במקרה. מדובר בתהליך מעמיק שמתחיל במחקר ובחשיבה נכונה וכולל שלבי עבודה רבים לאורך הדרך, הרבה לפני שמ-דברים או מתייחסים לטכנולוגיה בכלל. אגב, זו בעיה שהייתה בכל העולם באותה תקופה, לא רק בישראל. כשחקרתי את הנושא לעומק וניסיתי להבין מה קורה בארה"ב ובאירופה, גיליתי שה-סיפור די דומה. באותו רגע הבנתי שמצאתי את הייעוד שלי בחיים."

**ואז הקמת אתר TZUR - UX Design?**

"כן. כשראיתי שצורת החשיבה שלי שונה ממה שהיה נהוג באותו זמן, הבנתי שאין מנוס מלעשות את זה במסגרת חברה עצמאית. בהתחלה פעלתי כיועץ עצמאי ומהר מאוד שילבתי את אחי הצעיר ראלי, שהיה שותף לחשיבה שלי בהרבה תחומים אחרים ובדיוק השתחרר אז מהצבא. הוא, למע-שה, היה העובד הראשון בחברה חוץ ממני."

- "תפקידי האפיון (UX)**
- והעיצוב הגרפי (UI) שונים**
- בתכלית זה מזה, וכל אחד**
- מהם צריך להתבצע כתהליך**
- עצמאי ונפרד על-ידי איש**
- מקצוע אחר. החברות בארץ**
- מחפשות עובדים שעוסקים**
- בשניהם יחד - מה שמכונה**
- במודעות הדרושים כ'מעצב**
- UX/UI - אבל ההפרדה**
- בניהם הכרחית להשגת**
- חוויית משתמש מוצלחת"**

"הבעיה היא לא ממש במי אחראי ברמה ניהולית על הנושא, אלא יותר במה המשמעות של העניין. באותה תקופה, אתרים ומערכות אופיינו על-ידי מתכנתים ומהנדסים שבאופן טבעי הבינו פחות בנושאים פסיכולוגיים-הת-נהגתיים, והקדישו את עיקר הזמן והמאמצים לתהליכי פיתוח ותכנות - ופחות לניתוחי התנה-גות משתמשים.



תהליך מעמיק שמתחיל במחקר ובחשיבה נכונה. אבירים צור | צילום: מייקל דיטשר

## חשיבה צוותית איך מגייסים עובדים לתחום שאנשים בקושי מכירים?

"שאלה מצוינת", עונה ראלי שבשנים האחרונות משמש כמנכ"ל החברה בפועל, לאחר שנים רבות שבהן ביצע כל תפקיד אפשרי בה. "באותה תקופה לא היו קורסים, לא לימדו את הנושא בשום מסגרת ואכן, בדיוק כמו שאמרת, אנשים בקושי שמעו על התחום - עניין שהקשה מאוד על מציאת עובדים, ולכן ניסינו לפנות לאנשים בעלי רקע שחשבו שיכול להתאים לסוג העבודה הזו.

"במקביל, פרסמנו גם מודעות דרושים שבהן לא ממש ציינו במפורש את המושג חוויית משתמש, אלא יותר התמקדנו בתכונות של המועמדים ובתחומי העניין שלהם מבחינת הקריירה המקצועית. כל מועמד שגייסנו עבר תהליך הכשרה מאוד מקיף בחברה, ועם הזמן החל לעבוד באופן עצמאי יותר מול לקוחות.

"חשוב להדגיש ששיטת העבודה שלנו, מתחילת הפעילות ועד היום, היא עבודת צוות. גם כאשר עובד מתנהל באופן עצמאי מול לקוח, החשיבה על הפתרונות בתוך החברה היא חשיבה צוותית, והתוצרים עוברים בקרה כפולה ומכופלת. אנחנו משקיעים הרבה זמן ומחשבה בכל תהליך ובכל תוצר שיוצא מאיתנו. אנחנו מאוד קפדניים בנושא המקצועי. זה משהו שטובע בנו."

## ויש עובדים שהתחילו אצלכם והתקדמו בתחום?

ראלי: "בוודאי. עובדים שהתחילו אצלנו את הדרך מחזיקים היום בתפקידים בכירים בתחום ה-UX בארץ ובחו"ל. יש הרבה עובדים שלנו בחברות כמו אמדוקס, לייב פרסון, גוגל העורמית, ובהרבה חברות הייטק וסטארט-אפ. זו הרגשה מדהימה לראות איך עובדים שהתחילו אצלנו את הדרך מחזיקים בתפקידי מפתח בתחום. סיפוק אדיר.

"התהליך הזה קיים אצלנו עד היום. אנחנו אולי החברה היחידה שנותנת הזדמנות אמיתית לעובדים ללא ניסיון. בשנים האחרונות יש הרבה אנשים שמסיימים קורסים בתחום ה-UX ומתקשים למצוא עבודה. אנחנו לא יכולים לקלוט את הכמות הגבוהה של מבקשי העבודה בתחום, אבל כן משתדלים לתת לרבים הזדמנות להתמודד על משרה כזו אצלנו."

## איך מתבצעת חלוקת התפקידים ביניכם?

אבירים: "בנושאים שקשורים להיבטים עסקיים או אסטרטגיים אנחנו מחליטים יחד. שנינו די לוגיים ורציונליים באופיינו, וזה מאפשר לנו לנטרל היבטים רגשיים ולקבל החלטות מחושבות."

ראלי: "מעבר לכך, החלוקה די ברורה. אביר רם עוסק בכל מה שקשור לעניינים האקדמיים/מחקריים כמו כתיבת מאמרים, העברת קורסים והרצאות באוניברסיטאות, מכללות וחברות, וגם בכל מה שקשור לגיוס עובדים ומנטורינג. אני מנהל את החברה בפועל, מספק ללקוחות את הייעוץ המקצועי ועובד עם הצוותים בחברה. היום שלי יותר עמוס", הוא מוסיף בחיוך.

## אתם רואים מגמה כלשהי בתחום לאורך השנים?

אבירים: "קודם כל, אין שום ספק שתחום ה-UX כבר הרבה יותר נפוץ ומוכר היום, וזה

מאוד משמח לראות את ההתפתחות הזו, אבל אחד הכיוונים שהתחום לקח בארץ, בשונה ממה שקורה בחו"ל, הוא שחברות מנסות ליצור חכמה לאה די מלאכותית בין שני תפקידים שונים שקשורים לתהליך - האפיון מצד אחד (שמכונה UX) והעיצוב הגרפי מצד שני (שמכונה UI).

ראלי: "נכון. לתפיסתנו, למרות שיש ביניהם השקה מסוימת, שני התפקידים הללו שונים בתכלית זה מזה, וכל אחד מהם צריך להתבצע כתהליך עצמאי ונפרד על-ידי איש מקצוע אחר. אפיון ה-UX הוא תהליך מחקרי, מתודי והרבה יותר לוגי במהותו, בעוד שעיצוב ה-UI מתייחס להיבטים הגרפיים. רוב החברות בארץ מחפשות עובדים שעוסקים בשניהם יחד - מה שמכונה במודעות הדרושים כ'מעצב UX/UI' - וזה לא נכון בעינינו. אנחנו רואים את ההפרדה בין התפקידים כהכרחית לצורך השגת חוויית משתמש מוצלחת."