

مورد مطالعاتی

شرکت مورد بررسی: اسنپ

موضوع مطالعه: بهبود شفافیت دسترسی به خدمات حمل و نقل برای کاربران

اعضای تیم: امیر قلی زاده-امیر مهدی برجی - رضا محبوبی- نازلی-زینب-آرش-رضوان ( نام های بقیه اعضا به درخواست ایشان کامل گذاشته نشده است)

مدت زمان مطالعه: ۲ ماه

شروع مطالعه: شهریور ماه ۱۴۰۲

## مقدمه

اسنپ، یکی از خدمات آنلاین درخواست خودروهای تاکسی و پیک موتوری است که فعالیت خود را از دی ماه سال ۱۳۹۲ آغاز کرد. این نرم افزار تحت مالکیت شرکت ایده گزین ارتباطات روماک است.

با راه اندازی این نرم افزار، اسنپ در برخی مواقع مورد انتقاد از سوی صنف تاکسی رانی قرار گرفت، به خاطر عملیات غیرقانونی تاکسی رانی، قیمت گذاری پایین و ارائه خدمات ناامن. با این حال، اسنپ در دو سال اول فعالیت خود، توانست به یکی از اصلی ترین بازیگران در صنعت تجارت الکترونیک در ایران تبدیل شود.

در حال حاضر، اسنپ با بیش از ۵۰۰ نفر پرسنل تمام وقت، نیم میلیون راننده و ده میلیون مسافر به عنوان کاربر فعال در سیستم خود، به یکی از مهم ترین سیستم های رفت و آمد هوشمند در بیشتر شهرهای ایران تبدیل شده است. اسنپ در حال حاضر در بیش از ۱۰۰ شهر بزرگ و کوچک ایران با رانندگان محلی و رانندگان دیگر کشورها فعالیت دارد. این نرم افزار برای دو سیستم عامل اندروید و iOS منتشر شده است.

## شرح مشکل

### مشکل؟

کاربران با مشکلاتی در برآورد دقیق در دسترس بودن خودروها روبرو هستند که منجر به افزایش زمان انتظار، از دست دادن مواعید و ناراحتی عمومی می‌شود. نشانگرهای فعلی در دسترس بودن خودروها در برنامه اغلب نادرست یا با دسترسی واقعی همخوانی ندارند، که باعث ناراحتی کاربران و تجربه ناپایدار سفر می‌شود.

### چه کسی این مشکل را دارد؟

این مشکل بر طیف گسترده‌ای از کاربران اسنپ تأثیر می‌گذارد، از جمله مسافران عادی، مسافران تجاری، کاربران حرفه‌ای و افرادی که به دقت و وقت‌شان اهمیت می‌دهند. افرادی که به اسنپ برای حمل و نقل به موقع و قابل اعتماد نیاز دارند، به ویژه در ساعات اوج و در مناطق با تقاضای زیاد، بیشترین مشکلات را تجربه می‌کنند.

### فراوانی گزارش مشکلات مشابه در ۳ ماه گذشته

در طول سه ماه گذشته، گزارش‌های مربوط به شاخص‌های نادرست در دسترسی به خودروها به طور مداوم در بررسی‌های کاربران، پست‌های رسانه‌های اجتماعی و تعاملات با پشتیبانی مشتریان ذکر شده است. تقریباً ۲۵٪ از بررسی‌های کاربران در این بازه زمانی، انتقادهایی راجع به اطلاعات نادرست درباره دسترسی به خودروها داشته‌اند که منجر به ناامیدی آن‌ها شده است.

### چگونه می‌توانم با برخی از این افراد ارتباط برقرار کنم؟

تعامل با کاربرانی که با این مشکل مواجه شده‌اند می‌تواند از طریق چندین کانال انجام شود:

- نظرسنجی‌های درون برنامه: اجرای نظرسنجی‌های کوتاه درون برنامه‌ای برای جمع‌آوری بازخورد در زمان واقعی از کاربرانی که اخیراً سواری رزرو کرده‌اند.
- داده‌های پشتیبانی مشتری: همکاری با تیم پشتیبانی مشتری برای شناسایی کاربرانی که مشکلات در دسترس بودن سواری را گزارش کرده‌اند و درخواست شرکت در مصاحبه‌های کاربری را دارند.

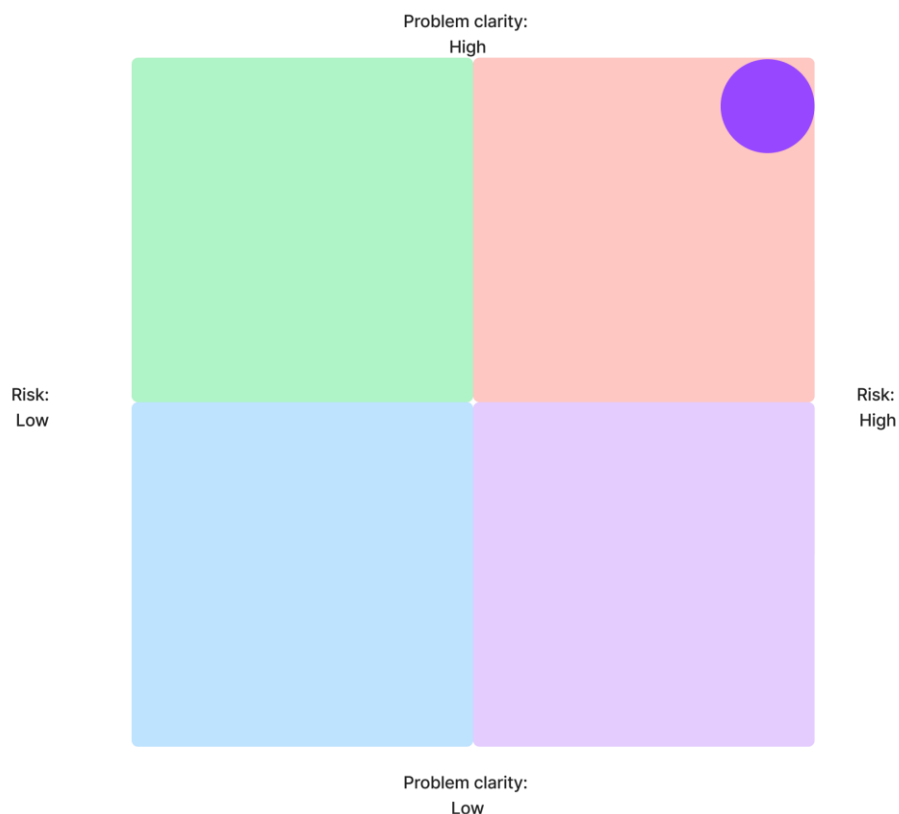
- نظارت بر رسانه‌های اجتماعی: نظارت بر پلتفرم‌های رسانه‌های اجتماعی برای شناسایی شکایات کاربران مربوط به مشکلات در دسترس بودن سواری و برقراری تعامل با آن‌ها.
- پانل‌های تحقیقاتی کاربر: همکاری با آژانس‌های تحقیقاتی برای جذب کاربران به منظور برگزاری بحث‌های گروهی متمرکز یا مصاحبه‌های از راه دور.

### چگونه می‌خواهیم موفقیت راه حل خود را بسنجیم؟

موفقیت راه حل می‌تواند از طریق معیارهای کلیدی زیر اندازه‌گیری شود:

- بازخورد کاربر: جمع‌آوری بازخورد کاربر از طریق نظرسنجی‌های درون‌برنامه، مصاحبه‌های کاربری، و فرم‌های بازخورد برای سنجش رضایت کاربر و درک بهتر از اطلاعات در دسترس بودن سفر.
  - رتبه‌بندی‌ها و بررسی‌های برنامه: بررسی تغییرات در رتبه‌بندی فروشگاه برنامه و نظرات کاربران، به دنبال کاهش نظرات منفی مربوط به در دسترس بودن سفر نادرست.
  - نرخ تکمیل رزرو: اندازه‌گیری درصد کاربرانی که رزرو را آغاز کرده و با موفقیت انجام داده‌اند، که نشان دهنده افزایش اعتماد به اطلاعات در دسترس برای سفر است.
  - زمان رزرو: پیگیری میانگین زمانی که کاربران برای پیدا کردن و رزرو سفر پس از دسترسی به برنامه صرف می‌کنند، با هدف کاهش نتیجه‌گیری از اطلاعات در دسترس واضح‌تر.
- با پرداختن به این مشکل و ارائه اطلاعات دقیق در دسترس بودن سواری، اسنپ می‌تواند رضایت کاربر را افزایش دهد، زمان انتظار را کاهش دهد و تجربه سواری قابل اعتماد تری را ارائه دهد.

## شفافیت و ریسک مشکل:



## پروسه تحقیق

### تعریف هدف

نقش افزایش قیمت از سوی کاربر بر تسریع تایید درخواست از سمت راننده - نقش مشکلات احتمالی فنی در زمان استفاده از برنامه در ساعات اوج درخواست - نقش عملکرد پویتر در افزایش شفافیت در دسترس بودن ماشین در محل مورد نظر کاربر

### انتخاب روش

مصاحبه ی حضوری با ۱۵ نفر

### تعیین ویژگی های شرکت کنندگان

- کاربرانی که ساکن مناطق شلوغ هستند و حداقل ۵ تا ۱۰ بار در ماه درخواست سفر می کنند.
- کاربرانی در زمان های پیک ترافیک ۷-۹ صبح و ۴-۷ بعد از ظهر درخواست سفر می کنند.
- کاربرانی که حداقل ۵ سفر تکراری (ساعت و روز) در یک ماه اخیر داشته اند.

## داده هایی که می خواهیم جمع آوری کنیم و روش آنالیز آن ها

- نقش قیمت در تصمیم کاربران در گرفتن اسنپ
- نقش طول مسیر در قبولی سرویس ها
- میزان زمان صرف شده در استفاده از پوینتر
- میزان زمان انتظار مسافران برای پیدا شدن سفیر
- مشکلات فنی ( اینترنت - سرور و...) در هنگام گرفتن اسنپ

## روش تحلیل ما

روش تحلیل موضوعی خواهد بود

## چگونگی صحبت راجع به پژوهش با شرکت کنندگان

ما از طریق ایمیل زیر اقدام به دعوت شرکت کنندگان کردیم. ارسال ایمیل ها تا زمانی ادامه داده میشد که تعداد شرکت کننده هایی که مایل به مصاحبه بودند به عدد ۱۴ برسد. متن ایمیل به شرح زیر بود:

**موضوع:** دعوتنامه برای مشارکت در مصاحبه جهت بهبود اپلیکیشن اسنپ

سلام دوست عزیز

از اینکه شما به عنوان یکی از اعضای ویژه جامعه کاربران اسنپ، از این اپلیکیشن استفاده می کنید، کمال تشکر را داریم. نظرات و نیازهای شما برای ما بسیار ارزشمند است و ما همواره تلاش می کنیم تا تجربه شما از استفاده اپلیکیشن اسنپ را بهبود ببخشیم. به همین منظور، تصمیم گرفته ایم تا با برگزاری گفتگوی صمیمانه با کاربران گرامی، از نظرات ارزشمند آنها در جهت ارتقای کیفیت خدمات خود بهره مند شویم.

در صورت تمایل به مشارکت در این مصاحبه، لطفاً زمانی را که برایتان مناسب است به اطلاع ما برسانید تا تلاش کنیم بر اساس آن، وقتی

متناسب با برنامه شما در نظر بگیریم. همچنین به عنوان تشکر از وقت ارزشمندی که برای مصاحبه اختصاص می دهید، یک کارت هدیه به ارزش ۱۰۰۰۰۰ به اعتبار اسنپ شما اضافه خواهد شد.

۱. 29 شهریور ماه

۲. 30 شهریور ماه

۳. 31 شهریور ماه

لطفاً تا [تاریخ مهلت] پاسختان را اعلام فرمایید تا هماهنگی‌های لازم برای برگزاری مصاحبه انجام شود. از همراهی شما در راستای بهبود اپلیکیشن اسنپ و ایجاد تغییرات مثبت برای همه کاربران سپاسگزاریم. امیدواریم مشارکت شما در این مصاحبه ما را در بهبود مستمر تجربه کاربری اسنپ یاری کند.

با تشکر

ناوگان حمل و نقل شهری اسنپ

[/https://snapp.ir](https://snapp.ir)

[info@snapp.cab](mailto:info@snapp.cab)

tel:+982191039000

با احترام

-امیر قلی زاده - از تیم طراحی محصول

### تعیین مکان انجام پژوهش

دفتر امور مشتریان واقع در خیابان ولیعصر روی به روی پارک ملت پلاک ۲۳

### تهیه چک لیست از لوازم مورد نیاز

- قلم
- کاغذ
- دستگاه ضبط صدا و تصویر
- وسایل پذیرایی (کیک یزدی-چای - قهوه- اب پرنگال )



## نوشتن متن پیش نویس پژوهش

ما در این مرحله متن پیش نویسی برای مصاحبه خود تهیه کردیم تا بتوانیم مصاحبه ی موثر تری داشته باشیم. شرح متن پیش نویس به صورت زیر است:

سلام

من \*\*\* هستم و روی تجربه کاربری نسخه جدید اپلیکیشن مون در شرکت اسنپ کار می کنم. ما خیلی مشتاقیم و برامون مهمه که نظر شما رو درباره موضوعاتی که باعث میشه تا رضایت مندی شما از اپلیکیشن ما بیشتر بشه رو مورد بررسی قرار بدیم .

چه زمانی درروز یا هفته بیشترین استفاده رو از اپ دارین؟

آخرین باری که زمان زیادی برای گرفتن اسنپ از دست دادین یادتون هست و امکانش هست تعریفش کنید؟

در کدام قسمت از اپ شما بیشترین زمان را صرف انجام مراحل گرفتن ماشین می کنید؟

می توانید در مورد تجربه تان هنگامی که عجله داشته اید و ترافیک هم سنگین بوده و نتوانسته اید به موقع ماشین بگیرید، توضیح دهید؟

چه احساسی داشتید و چگونه واکنش نشان دادید؟

## رضایت نامه و NDA

رضایت نامه در تمام مصاحبه ها یک ضرورت است تا مستندی از رضایت شرکت کننده برای انجام مصاحبه داشته باشیم. رضایت نامه باید توسط وکیل شرکت نوشته شود ولی از آنجایی که این یک مورد مطالعاتی است ، در طی یک جلسه اعضا این رضایت نامه را آماده کردند.

## رضایت نامه شرکت در مصاحبه

اینجانب [نام و نام خانوادگی] با اختیار و اراده کامل خود، رضایت می‌دهم در مصاحبه‌ای به منظور تحقیق در زمینه -دلایل زمان زیاد انتظار برای یافتن راننده - که توسط امریر قلی زاده انجام می‌شود، شرکت کنم. من مطلع هستم که:

- هدف از این مصاحبه جمع‌آوری اطلاعات برای -دلایل زمان زیاد انتظار برای یافتن راننده - است.
- شرکت من داوطلبانه است و می‌توانم در هر زمان از شرکت در مصاحبه منصرف شوم.
- اطلاعات جمع‌آوری شده صرفاً برای اهداف تحقیق مورد استفاده قرار می‌گیرد.
- حریم خصوصی من حفظ خواهد شد و اطلاعات شخصی ام محرمانه باقی می‌ماند.

با امضای این رضایت‌نامه، موافقت خود را با ضبط صوتی/تصویری مصاحبه اعلام می‌کنم.

امضای مصاحبه شونده:

تاریخ:

## برنامه زمانی مراحل مصاحبه

- قسمت سوالات استراتژ و آیس برک : ۵ دقیقه
  - بخش سوالات مهم : ۱۰ الی ۱۵ دقیقه
  - سوالات نسبتا مهم در صورت داشتن زمان : ۵ الی ۱۰ دقیقه
- مجموع : حدود ۲۰ تا ۲۵ دقیقه

## برنامه زمانی کل پژوهش

- هفته اول ثبت اطلاعات مصاحبه شوندهگان و ارسال دعوت نامه
- هفته ی دوم و سوم جهت مصاحبه با افراد
- هفته ی چهارم و پنجم جهت انالیز داده ها
- هفته ششم جهت ارایه

## اجرای آزمایشی

- مصاحبه ی حضوری با ۳ نفر

## سوالات تحقیقات

### سوالات آغاز کننده

- با توجه به وضعیت مصاحبه و شخص مصاحبه شونده پرسیده می شود تا یخ مصاحبه شونده آب شود

### بخش سوالات نخست

- چه زمانی درروز یا هفته بیشترین استفاده رو از اپ دارید؟
- آخرین باری که زمان زیادی برای گرفتن اسنپ از دست دادین یادتون هست و امکانش هست تعریفش کنید؟

## سوالات مهم

- در کدام قسمت از اپ شما بیشترین زمان را صرف انجام مراحل گرفتن ماشین می کنید؟
- می توانید در مورد تجربه تان هنگامی که عجله داشته اید و ترافیک هم سنگین بوده و نتوانسته اید به موقع ماشین بگیرید، توضیح دهید؟
- چه احساسی داشتید و چگونه واکنش نشان دادید؟
- آخرین باری که از گزینه ی عجله دارم استفاده کردین ، چطور بود؟
- ❖ بررسی گزینه های
- ❖ عجله دارم
- زمان هایی که باید زودتر به مقصدتون برسید گزینه ی عجله دارم رو چقدر منصفانه و موثر میدونین؟
- به نظر شما کاهش زمان تأیید سفر در برابر افزایش قیمت تا چه حد منطقی و قابل قبول است؟ لطفاً عواملی که در تصمیم گیری در این مورد در نظر می گیرید را توضیح دهید.
- به نظر تان حداکثر چقدر افزایش قیمت منطقی است تا در ازای آن بتوان زمان تأیید سفر را کاهش داد؟
- ❖ پشتیبانی مشتریان اسنپ
- به نظر شما در زمان هایی که راننده ای برای سفر شما پیدا نشده، عملکرد پشتیبانی چطور بوده؟
- لطفاً آخرین باری که با کمک پشتیبانی راننده برای شما پیدا شد ، را تعریف کنید.
- زمان هایی که زمان انتظار شما بیشتر میشد، تعداد راننده های روی نقشه اسنپ به چه میزان بودن؟

## سوالات نسبتاً مهم

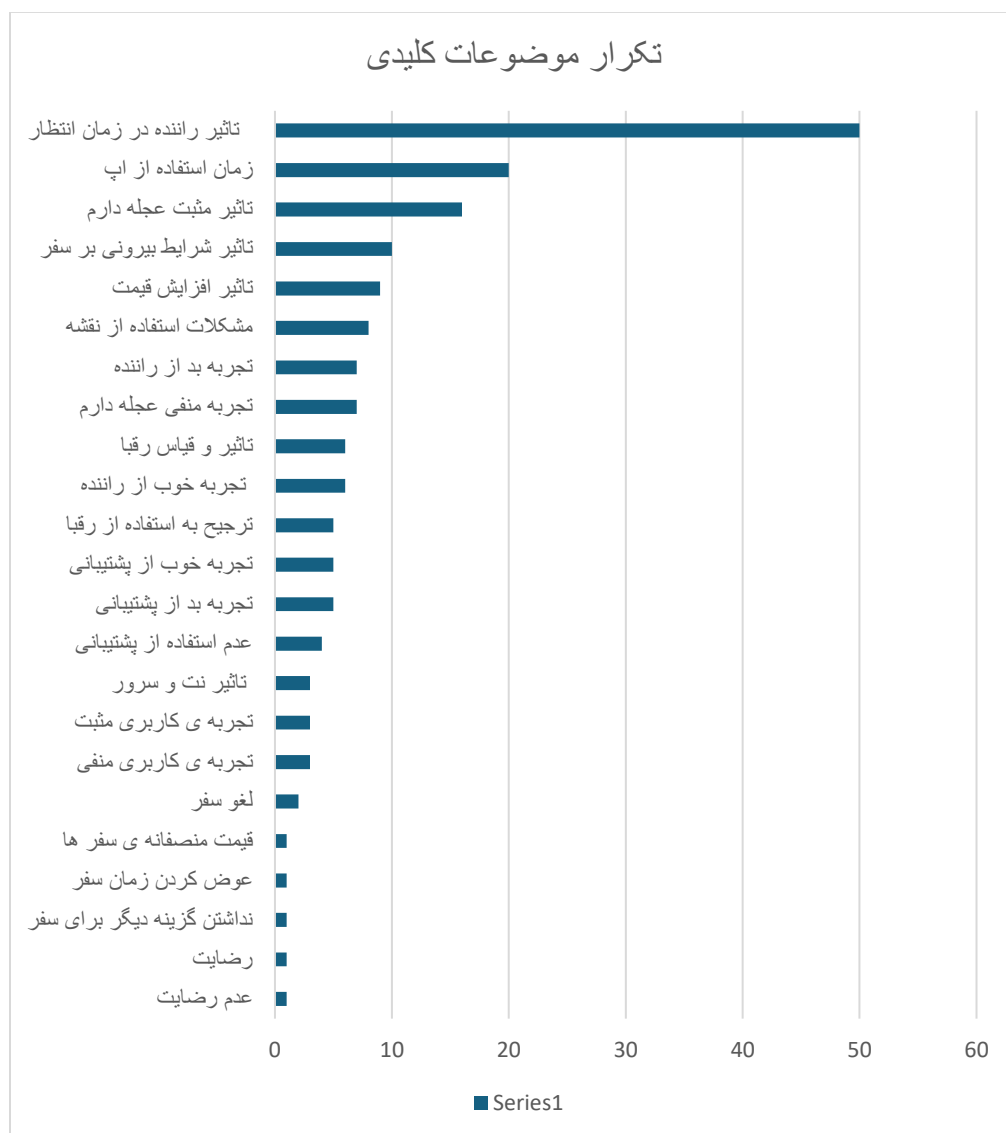
- به نظر چه مقدار زمان برای پیدا شدن راننده معقوله ؟
- به نظرتون این زمان چقدر بشه شما راضی هستید؟

## سوالات وقت اضافه

- تفاوت قیمت در ساعات شلوغ و غیرشلوغ چه تاثیری در تصمیم گیری شما برای درخواست سفر تأثیر می گذارد؟
  - تجربه استفاده از اپ های مشابه را داشته اید؟
- اگر بله، چه ویژگی ای باعث شده که اپ مشابه رو ترجیح بدین؟

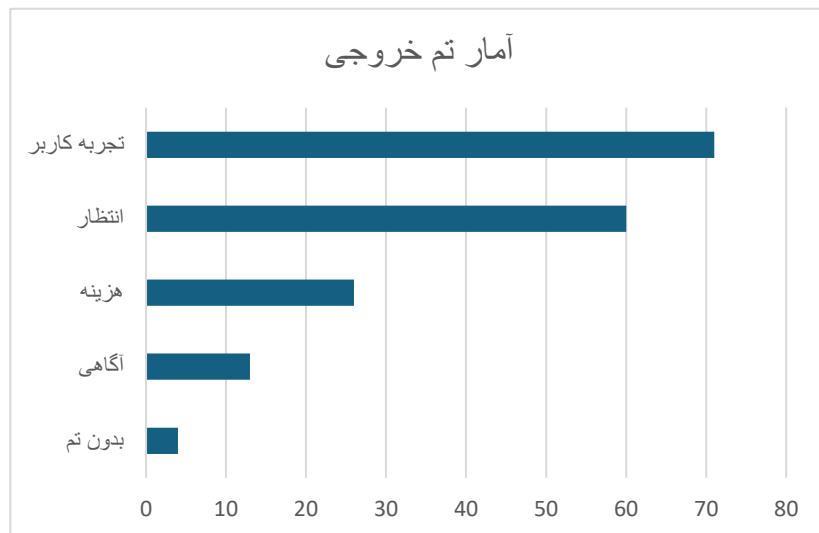
## خروجی مصاحبات

- مدت زمان مصاحبه: ۲ هفته
- تعداد مصاحبه‌ها: ۱۴ نفر
- مرحله‌ی جمع‌آوری داده‌ها: مصاحبه با افراد
- تحلیل و بررسی داده‌ها: داده‌ها مورد تحلیل و بررسی قرار گرفته است.
- تکرار موضوعات کلیدی: موضوعات اصلی تکرار شده و ثبت شده‌اند.
- نمایش داده‌ها: داده‌ها به صورت نمودار ذخیره شده‌اند.



## تم خروجی مصاحبه ها

داده های موضوعات کلیدی به صورت ۵ دسته بندی کلی به صورت زیر درآمدند.



۱. تجربه کاربر

۲. انتظار

۳. هزینه

۴. آگاهی

۵. بدون تم

## یافته ها و بینش های پیدا شده از نتیجه ی مصاحبه ها

بعد از ایجاد دسته بندی ها و تم برای داده ها، جلسه ای برای بحث و گفتگو در رابطه با یافته ها و بینش های به دست آمده برگزار شد و تمامی نتایج به دست آمده در این جلسه ثبت شد.

یافته ها به شرح زیر بود.

شماره	نتیجه
۱	۱۱٪ این مشکل به ساعات استفاده از اسنپ برمیگردد . در ساعات خیلی شلوغ برای مثال در زمان شروع و پایان ساعت کاری که اوج ترافیک هست کاربر با مشکلاتی مواجه میشود.
۲	افزایش قیمت در حالت استفاده از گزینه عجله دارم باعث نارضایتی کاربر شده چون تا از گزینه عجله دارم استفاده نشود و قیمت بالا نرود اسنپ پیدا نمیشود. زمان ترافیک قیمت ها غیرمنصفانه بالا میرود.

۳	<p>۲۸٪ اینکه زمان انتظار بالاست به راننده برمیگردد زیرا شکایت پیش آمده این بوده که راننده با تاخیر زیاد قبول میکرده و یا با تاخیر به مبدا میرسد و یا سفر را لغو میکرده.</p> <p>چون احتمال می رود برای راننده صرفه اقتصادی نداشته</p> <p>ترافیک منطقه زیاد هست و تعداد راننده های ما برای ساعات شلوغ کافی نیست</p>
۴	<p>۶۱٪ گزینه عجله دارم تاثیر گزار بوده به لحاظ بالا رفتن قیمت راننده های</p> <p>بیش تری حاضر به قبول سفر هستند</p> <p>این افزایش قیمت برای مسافران تا حداکثر افزایش ۲۰٪ ای قابل قبول بوده</p> <p>افزایش قیمت غیر منطقی سبب انصراف کاربر از سفر می شود</p> <p>افزایش قیمت باید به گونه ای باشد که هم برای راننده صرف داشته باشد هم مشتری</p>
۵	<p>۸.۴۵ تجربه بد از راننده دارند احتمالا بخاطر اینکه راننده دیر می رسد یا مسیر را به درستی پیدا نمی کرد</p> <p>چون احتمالا راننده یا به مسیر آشنا نبوده یا تازه کار هست.</p> <p>ممکن هست تعداد راننده برای منطقه شلوغ کافی نبوده و به همین دلیل راننده دیر پیدا شده است.</p>
۶	<p>۲۳.۴ مشکل کاربرها در زمان انتظار به پیدا کردن مربوط میشه، چون احتمالا حجم درخواستها بالاست یا</p> <p>ترافیک در منطقه زیاد هست.</p> <p>ممکن است هزینه برای راننده مناسب نباشد یا راننده ها مقصدی کم ترافیک تر باشد را راحت تر قبول کنند.</p>

## ایده ها

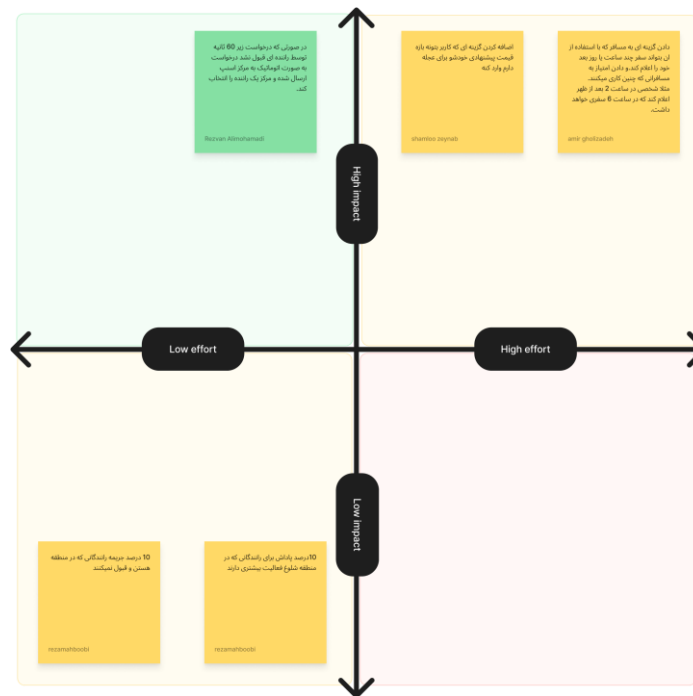
بعد از ثبت یافته ها، هر عضو ایده های خود را به صورت انفرادی در فایل مشترک گروه ثبت کرد و پس از یک هفته، جلسه ای برای انتخاب بهترین ایده ها برگزار شد. در نتیجه، ایده های زیر به عنوان گزینه های منتخب انتخاب شدند:

شماره	ایده
۱	<p>در صورتی که درخواست زیر ۶۰ ثانیه توسط راننده ای قبول نشد درخواست به صورت اتوماتیک به مرکز اسنپ ارسال شده و مرکز یک راننده را انتخاب کند.</p>
۲	<p>دادن گزینه ای به مسافر که با استفاده از آن بتواند سفر چند ساعت یا روز بعد خود را اعلام کند و دادن امتیاز به مسافرانی که چنین کاری میکنند. مثلا شخصی در ساعت ۲ بعد از ظهر اعلام کند که در ساعت ۶ سفری خواهد داشت.</p>

۳	اضافه کردن گزینه ای که کاربر بتونه بازه قیمت پیشنهادی خودشو برای عجله دارم وارد کنه
۴	۱۰ درصد جریمه رانندگانی که در منطقه هستن و قبول نمیکنند
۵	۱۰ درصد پاداش برای رانندگانی که در منطقه شلوغ فعالیت بیشتری دارند

## نمودار چالش و تاثیر ایده

به منظور آزمایش ایده‌های خود، در طی یک جلسه از یک نمودار به نام "چالش و تأثیر ایده" استفاده کردیم. در این نمودار، چالش‌ها و تأثیرات هر یک از ایده‌ها را بررسی کردیم و سپس آنها را اولویت‌بندی کردیم. این کار به ما کمک کرد تا مشخص شود که کدام یک از ایده‌ها ارزش اجرای بیشتری نسبت به دیگر ایده‌ها دارد.



## داستان سرایی پروسه اپلیکیشن

در این مرحله از مطالعه، ما از دیدگاه کاربر تمام مراحل برنامه را طی کرده و به مرحله عجله دارم رسیدیم. این کار در سه بخش خلاصه می‌شود:

- بخش اول (کلی): در این بخش، به طور کلی به تمام مراحل برنامه و نیازهای کاربران پرداخته شد. این شامل ارزیابی نیازهای اولیه، طراحی اولیه و ارائه یافته‌های کلی است.
- بخش دوم (جزئی): در این بخش، به صورت جزئی‌تر به هر مرحله از برنامه پرداخته شد و جزئیات بیشتری از نیازها و طراحی‌ها بررسی شد. این شامل تجزیه و تحلیل نیازهای مختلف و طراحی‌های جزئی‌تر است.

- بخش سوم (عجله دارم): در این بخش، فقط به مرحله عجله دارم از برنامه پرداخته شد. این شامل شرح دقیق و جزئی تری از فرآیند عجله دارم و نحوه اجرای آن است.

با انجام این مراحل، ما می توانیم پروسه عجله دارم را بهتر درک کنیم و طراحی بهتری داشته باشیم.

### بخش یک

۱. برنامه اسنپ رو باز میکنیم
۲. درخواست اسنپ میکنیم.
۳. راننده ای قبول نمیکند.
۴. گزینه ی عجله دارم را انتخاب میکنیم.
- راننده پیدا میشود.
۵. هزینه ی سفر را پرداخت می کنیم.

### بخش دو

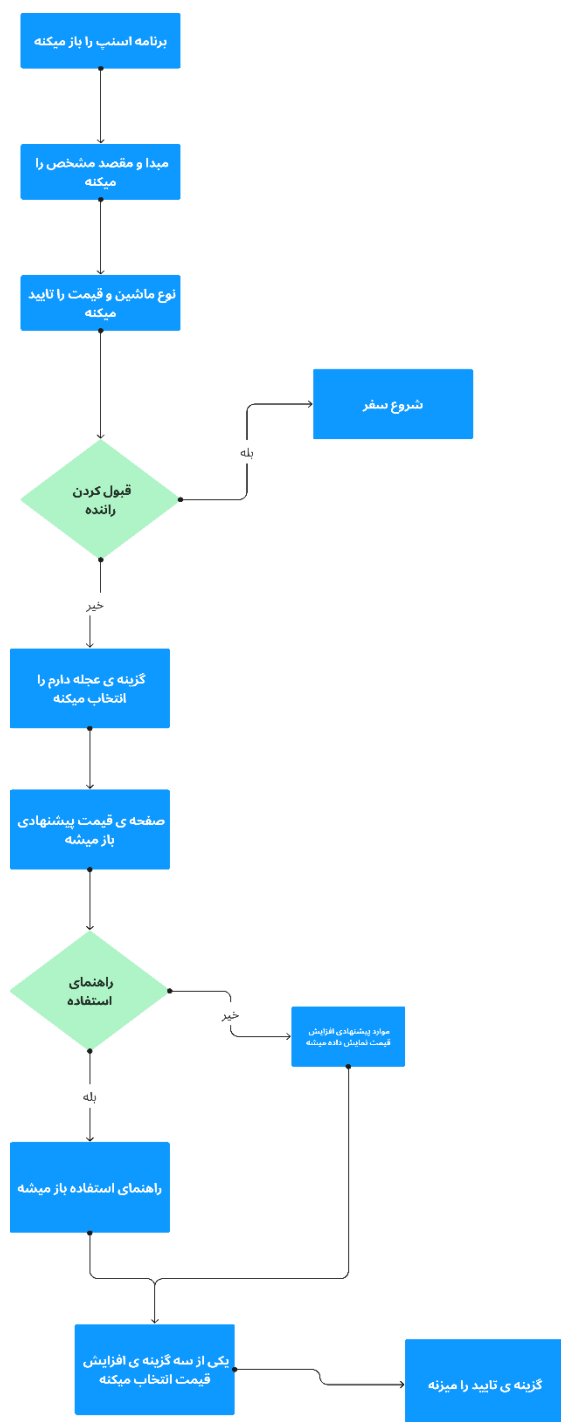
۱. نیاز به تاکسی برای رسیدن به مقصد میکنیم
۲. برنامه اسنپ رو باز میکنیم.
۳. گزینه ی اسنپ تاکسی را انتخاب میکنیم.
۴. مبدا را انتخاب میکنیم.
۵. مقصد را انتخاب میکنیم.
۶. نوع ماشین و قیمت را تایید میکنه
۷. درخواست اسنپ میکنیم.
۸. در انتظار پیدا شدن راننده میشویم.
۹. راننده ای قبول نمیکند.
۱۰. گزینه ی عجله دارم را انتخاب میکنیم.
۱۱. قیمت پیشنهادی را تعیین میکنیم .
۱۲. راننده پیدا میشود.
۱۳. یکی از راه های پرداخت را انتخاب می کنیم.
۱۴. هزینه ی سفر را پرداخت می کنیم.



۱. گزینه ی عجله دارم را انتخاب میکنیم.
۲. گزینه ی قیمت پیشنهادی را انتخاب میکنیم.
۳. راهنمای استفاده از گزینه ی قیمت پیشنهادی در صورت نیاز کاربر با کلیک باز میشود.
۴. از ۳ گزینه ی موجود افزایش قیمت یکی را انتخاب میکنیم.
۵. گزینه ی تایید را انتخاب میکنیم.

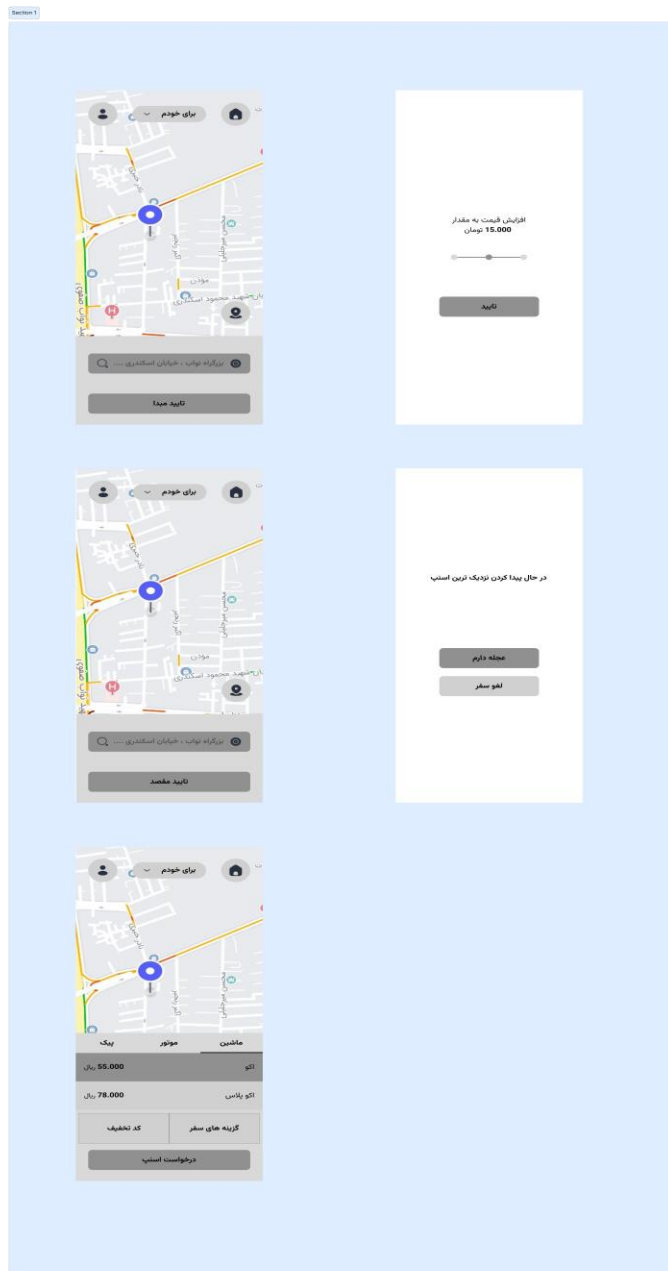
## مسیر کاربری به صورت دیاگرام ( userflow )

برای ثبت بهتر مسیر کاربر در برنامه ما آن را به صورت دیاگرام نیز شرح دادیم. به این صورت که هر شستی که نیاز به تصمیم کاربر داشت به صورت لوزی و مراحل که امکان انتخاب برای کاربر وجود نداشت به صورت مستطیل بود.



## وایرفریم طراحی شده به شرح زیر است

در فرآیند طراحی وایرفریم، اولویت به طراحی کلی اختصاص داده می‌شود و جزئیات و حتی رنگ نهایی اهمیتی ندارد. در این مرحله، ما طرح کلی را بررسی می‌کنیم تا بتوانیم به طور کامل آن را طراحی کنیم.

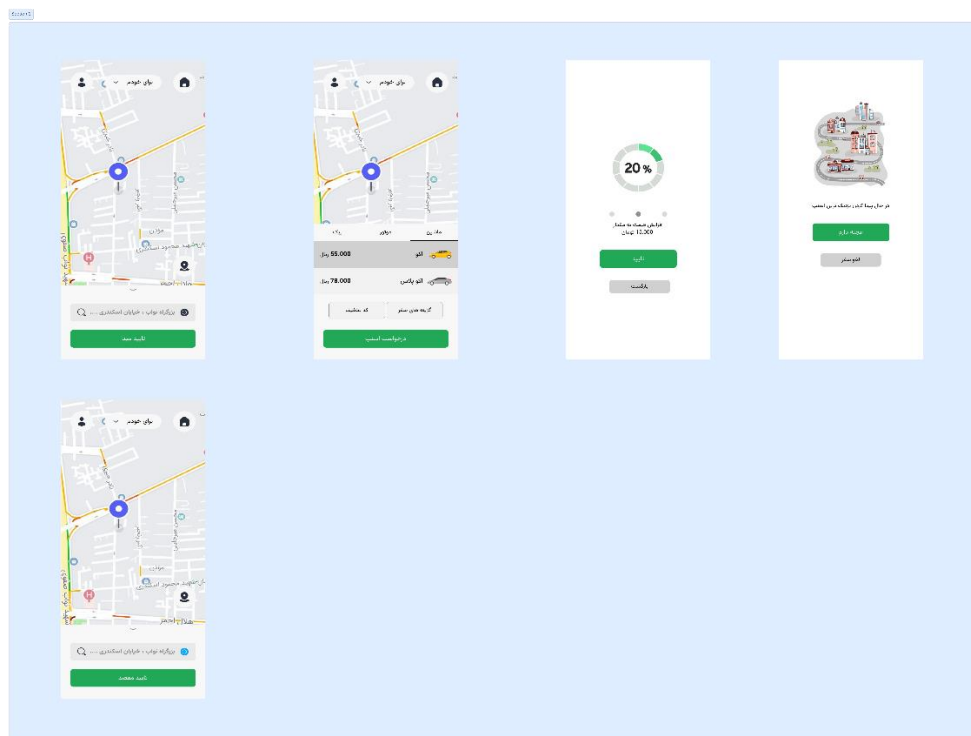




## طراحی بصری

در مرحله بعد از اعمال تغییرات، اعضای تیم به صورت انفرادی طراحی‌های بصری خود را آماده کردند. سپس در یک جلسه، یکی از طرح‌ها انتخاب شده و تغییرات نهایی روی آن اعمال شد. در این طراحی، تلاش شد تا جای ممکن خروجی شبیه به برنامه اصلی اسنپ باشد و فقط قسمت جدید با طراحی جدید انجام شود.

طرح نهایی به شرح زیر است :



پایان