

# הצ'קליסט המלא לכתיבת UX

—  
תרגמה מאנגלית: אתי מרקוביץ' (תודה!)

את הצ'קליסט כתבה [Bobbie Wood](#), ממייסדות [UX Writers Collective](#).  
הקולקטיב הוא התאגדות של כותבי וכותבות UX בכירים ששמו להם למטרה להכשיר כותבים וכותבות, לתת להם כלים וידע ולחבר אותם למעסיקים. לקולקטיב יש בלוג, קורסים וניוזלטר מעולה.  
תודה לבובי שהרשתה לנו בשמחה ובנדיבות לתרגם את הצ'קליסט לטובת הקהילה בישראל.

# רשימת נושאים:

Best practices כלליים

קול, טון וטרמינולוגיה

הודעות שגיאה

טקסט מנחה וטולטיפס

נוטיפיקציות ועדכונים

אונבורדינג (היכרות ראשונה עם המוצר)

דיאלוג אישור

דשבורד

מצבי אפס

טפסים

מייל עסקה

## איך להשתמש בצ'קליסט?

1. לבדוק את כל המסכים והרכיבים במוצר מול הכללים המנחים המופיעים כאן
2. לסמן מה דורש שינוי ומי אחראי או אחראית לשינויים האלה

# Best practices כלליים

**קריא**

האם הטקסט כתוב בשפה מדוברת ופשוטה שגם ילדים יכולים להבין?

**תמציתי**

האם הכותרות וההנחיות כתובות קצר ובהיר ככל האפשר, בלי חזרות, בלי מילים מיותרות ובלי דו-משמעות?

**פשוט**

האם הטקסט מסביר בשפה פשוטה פיצ'רים ומונחים חדשים למי שמשתמש במוצר בפעם הראשונה?

**אוניברסלי**

האם אין ז'רגון טכני או מקצועי, ניבים מיוחדים וביטויים שקשה לתרגם (למשל: לרקוד בשתי חתונות)?

**עקבי**

האם אלמנטים ששייכים לאותה משפחה (למשל, כל הודעות השגיאה או כל מצבי האפס) מנוסחים במבנה ובסגנון דומים?

**לוגי**

האם הרעיון של הטקסט מתפתח בהתאמה להתקדמות המסכים ונשמע הגיוני?

**מנחה**

האם בכל מסך מצוין בבירור מהי הפעולה הנדרשת כרגע?

**ממוקד משתמש**

האם היעדים של המוצר/החברה כוללים גם את המטרות והתועלות של המשתמשים?

**הוליסטי**

האם הטקסט תומך בעיצוב ולהפך? (האם השלם גדול מסך חלקיו?)

**מתועדף**

אם מעיפים מבט בכל מסך, האם ההיררכיה של המידע ניכרת לעין? האם המידע והפעולות החשובים ביותר בולטים?

# קול, טון וטרמינולוגיה

## אמפתי

האם הטון הכללי חיובי והולם את ההקשר והרגשות של המשתמשים בכל שלב ושלב?

## בשפת המותג

האם הדקדוק, המינוח, אופן הביטוי ומידת הפורמליות תואמים את אפיון השפה ואת המיתוג של החברה?

## עקביות

האם הטרמינולוגיה בכל נקודות המפגש עם המשתמשים עקבית, כולל בשיווק, בתמיכה, במערכות משיקות ובמוצרים נלווים?

## חוצה תרבויות

האם ההומור או השנינויות רלוונטיים תמיד והולמים מבחינה תרבותית?

## אמין

האם נקודת המבט של הדובר (המוצר) עקבית ומעוררת אמון לאורך כל מסע הלקוח?

## מדויק

האם האיות, הדקדוק והפורמט של תאריכים ומספרים נבדקו מול מדריך הכתיבה בארגון (Style guide) (אם יש, כמובן)?

## הודעות שגיאה

### מנחה לפעולה

האם יש הסבר פשוט לגבי מה שקרה ומה המשתמשים צריכים לעשות הלאה?

### אכפתי

האם השפה והטון של ההודעה מתאימים לחומרת המקרה ולא מאשימים את המשתמשים?

### קרוב

האם הטרימינולוגיה בכל נקודות המפגש עם המשתמשים עקבית, כולל בשיווק, בתמיכה, במערכות משיקות ובמוצרים נלווים?

## טקסט מנחה וטולטיפס

### אינפורמטיבי

האם יש למשתמשים מספיק מידע והנחיות כדי לקבל החלטות ולהתקדם בביטחון בכל שלב בתהליך?

### מכין

האם יש למשתמשים מספיק מידע על ההשלכות לפני שהתחילו במשימה מרובת-שלבים או לפני שקיבלו החלטה חשובה?

### משרה ביטחון

האם בצמתים של החלטה מורכבת (כמו אישור רכישה או שיתוף מידע) יש מספיק מידע והנחיות שירגיעו וייתנו ביטחון?

### נדיב

האם הטולטיפ מספק עוד פרטים ומידע למשתמשים הזקוקים להסבר נוסף או חשים בלבול?

### תומך

האם למשתמשים יש גישה מהירה למידע מורחב באמצעות הצגה הדרגתית שלו ובלי להגיע למבוי סתום?

## נוטיפיקציות ועדכונים

### מתחיל במה שהכי חשוב

האם מילים או צירופים חשובים מופיעים בתחילת ההודעה, כך שמשמעותה ברורה למשתמשים גם אם היא נחתכת?

### משמעותי

האם ההודעה או העדכון רלוונטיים ומועילים למשתמשים בדיוק בזמן שבו הם מופיעים?

### הולם

האם הטון של ההודעה מתאים להקשר שבו נמצאים המשתמשים כשהם מקבלים אותה?

### ממוקד משתמשים

האם ההודעות מתועדפות (ככל האפשר) לפי צורכי המשתמשים, ולא לפי צורכי המכירות, השיווק או צוות המוצר?

### עקבי

האם כל הודעה ועדכון בפני עצמם מתאימים לתבנית כללית של הודעות מסוג זה? (אמור להיות עקבי לכל מצב ולכל מכשיר)

# אונבורדינג (היכרות ראשונה עם המוצר)

## מונחה ערך

האם הטקסט מכוון את המשתמשים איך להפיק תועלת ולקבל ערך מהמוצר בהקדם האפשרי?

## ממוקד משתמשים

האם התוכן ממוקד בתשובה לשאלה איך המוצר מסייע למשתמשים לפתור את הבעיה שלהם (ופחות בפיצ'רים ובפרטים טכניים)?

## מגובש

האם התועלות המוצגות באונבורדינג תואמות את ההבטחות שפורסמו בחומר השיווקי?

## חיוני

האם המסכים הפותחים מציגים רק מידע חיוני שנדרש כדי להניע לפעולה ונמנעים ממידע שאינו בעל ערך למשתמשים בפעם הראשונה?

## מרגיע ומשרה ביטחון

האם התוכן באונבורדינג עונה על השאלות הדוחקות ביותר של המשתמשים ומסיר כל ספק או מסתורין?

## מכבד

לפני שמבקשים מהמשתמשים לתת גישה לנתונים או למסור הרשאות, האם ניתן להם הסבר למה זה הכרחי ואיזו תועלת יפיקו מכך?

## דיאלוג אישור

ישיר

האם הכותרת שואלת שאלה אחת ברורה או מעבירה מסר אחד תמציתי?

מובהק

האם הכפתור הראשי מציג פעולה חד-משמעית ומבהיר מה בדיוק קורה כשמקליקים?

מסביר

האם הטקסט מבהיר את ההשלכות ומפרט את האפשרויות בצורה פשוטה?

## דשבורד

גלוי לעין

האם הנתונים מוצגים באופן מספיק בולט, כך שסטטיסטיקות, גרפים חשובים ופעולות מומלצות נראים מייד לעין?

מקובץ

האם הנתונים נאספים יחד בקבוצות בצורה הגיונית?

אינטואיטיבי

האם משתמשים חדשים וותיקים מסוגלים לפרש בקלות את הנתונים הוויזואליים בעזרת הכותרות?

מקיף

האם יש טולטיפס וקישורים כדי להסביר קונספטים מורכבים ומונחים מקצועיים, לטובת משתמשים שאינם בקיאים?

מתועדף

האם ברור אילו פעולות בדשבורד הן חובה, אילו מומלצות ואילו לגמרי אופציונליות?

שקוף

כשמוצגת אנרגציה של נתונים, האם המקור של כל נתון זמין למשתמשים שרוצים לדעת יותר פרטים או להבין טוב יותר את ההשפעה שלו?



## מצבי אפס

- חיובי**   
האם ההודעה מתמקדת בתועלות של המשתמשים ומעודדת התקדמות לעבר המטרות שלהם?
- מפורש**   
האם הטקסט מסביר בדיוק איזו פעולה אפשר לעשות כדי למלא את האזור הריק?
- הוליסטי**   
האם המסר הטקסטואלי והוויזואלי משלימים זה את זה ותואמים את אפיון השפה?
- מכוון**   
האם יש למשתמשים רמז או אינדיקציה לגבי הנתונים, המידע או האימג' שאמורים להופיע כאן בעתיד?

## טפסים

- לוגי**   
האם שדות דומים מקובצים יחד תחת תתי-פרקים?
- ברור**   
האם יש לשדות ולקבוצות שמות ברורים ועקביים בשפה שכל אחד ואחת מבינים בקלות?
- ייחודי**   
אם מסתכלים עליהם כצמד, האם שם השדה וההנחיה שלידו (או בתוכו) אינם חוזרים זה על זה אלא משרתים מטרות נפרדות?
- תורם**   
כשמשתמשים צריכים למלא שדה בפורמט מורכב, האם יש הנחיה ברורה או דוגמה, כדי שימלאו את השדה נכון ולא יקבלו שגיאה?
- פרואקטיבי**   
האם יש טולטיפ ליד כל שדה שבו המשתמשים עשויים להזדקק למידע נוסף או מרגיע?
- מאמת**   
האם הודעות השגיאה המוצגות אחרי ולידציה באמת מנחות את המשתמשים איך למלא את השדות כמו שצריך?

# מייל עסקה

## מתחיל במה שחשוב

האם ברור כבר מהכותרת המרכזית של המייל מהו הרעיון או הפעולה החשובים ביותר?

## רלוונטי

האם תוכן המייל מגיע ישיר לנקודה? האם ברור מה המשתמשים צריכים לעשות ואיך עליהם להגיב?

## חיוני

האם כל משפט בגוף ההודעה הוא חיוני והאם לכל פריט מידע יש ערך למשתמשים?

## תמציתי

האם שורת הנושא של המייל קצרה (כ-40 תווים), והאם ברור מהי הפעולה הנדרשת או אם יש איזו דחיפות?

## ידידותי

האם סגנון הכתיבה במייל הוא מכבד, קל להבנה, חיובי ומכוון-פתרון?

## קריא

האם גוף ההודעה הוא קצר וניתן לרפרף עליו בעזרת כותרות מועילות?

## מנחה לפעולה

האם ההנחיות לזקחות את המשתמשים צעד-צעד באופן ברור ומקיף? האם אפשר לאתר בקלות את ההנעה לפעולה והיא ממוקמת בראש המייל?

## עקבי

האם המונחים במייל תואמים לאלה שבממשק, בתמיכה או במאמרים, והאם אלה המונחים שהמשתמשים מעדיפים?

## אינפורמטיבי

האם המייל מדריך את המשתמשים איך לקבל עוד מידע, לתת משוב או ליצור קשר לקבלת סיוע נוסף?