

语言和可用性

Whitney Quesenbery

可用性是好的沟通技术的一个重要部分。很多作者将可用性技术如站点访问、用户任务分析和可用性测试结合到他们的工作中。

我们可以看到，前沿专家如何在两个定义中将可用性和文档设计结合起来。在这些定义中，目标都不仅是产品有用，还有帮助用户在他们自身的工作中获得成功。

但我们可以从另外一个角度看他们的关系。如果可用性是技术文档的一个部分，语言-构筑技术交流的基本构件-是网站或软件应用可用性的一个重要的部分。一个产品交流得好，越有帮助，越容易使用。

当用户支持和指令被设计到界面中，用户如自然体验过的部分，无缝地学习。在WEB设计中，当引导、指令和实际应用全部在一个窗口表现出来，这个尤其有效。

一个帮助界面是一个能用的界面

即使一个简单用户界面，例如这个表中填充着的文字-表中超过100个字都是属于帮助。

Step **1** 2 3

Sign up for TypePad

Follow the steps below to register for TypePad.

Select your user name and password

Your user name is the name that you will use to log in to TypePad.

Member Name: Your member name can not be longer than 25 characters and should not contain any spaces.

Password: Your password should be between 6 and 15 characters and should not contain spaces.

Password (again):

Password Recovery: In the event that you lose or forget your password, the system will mail you your recovered password. To authorize this mailing, you will be asked for the answer to the question you specify here.

以上屏幕从www.typepad.com拷贝。

让我们看这些词如何使用，而且如何增强了签名过程的可用性。

首先，我们需要更多理解表格所使用的上下文。这是一个不昂贵的在线博客服务免费试用的签名。目标是使这个简单和容易，以便人们会试用这个服务。

很多不同类型的人会签名，每个有自己的目标，但一个角色是特别有趣，因为她是一个新类型客户，而且需要一点额外的帮助才乐意注册。



29岁
在旅游代理处工作
个人使用网页和 email
一个经常使用 IM 和朋友会话的用户

伊莲

伊莲刚买了她的第一个房子，而且打算装修一新。她定期上网为收集信息和娱乐。例如，她发现了一个站点包含重新安装窗户的一些技巧。

最近她看了很多有关自行车旅游日记的网站。她很喜欢这个方式，并且认为这个办法可以很容易地保持她的家庭和朋友在装修过程中联系。

其中一个站点称自己是博客，所以她用 Google 查找信息。她发现 TypePad 网站并且决定签名参加免费使用，以看是否方便。

现在, 我们遇到伊莲, 让我们看看签名表如何帮助她成功地注册使用这项服务。

- 标题是一个主动指令, 包含一个标签行清楚地说明了表格的目的—“按照下列步骤进行注册...”
- 第一步用一个清晰的图标标出, 而且也写成一个清晰的指令。
- 而且更方便的是, 指令下面简短的介绍, 使伊莲知道为什么她需要一个用户名和指令。她打算经常使用这个用户名, 所以她想使它容易地记住。
- 在她开始填写表格时, 她看到每个域都一个简短的说明, 给出为什么需要这个信息, 或提示如何填写正确。这个注释重要性明显低一些, 但在屏幕上会非常有效, 这样她就不需要在帮助链接中读取相关信息。
- 页面设计很有好, 清晰的布局, 并通过颜色等使标题更加明显。

Sign up for TypePad

User name and password

Member Name:

Password:

Password (again):

Password Recovery:

(这是一个文章中创建的例子, 不是一个网站的真实界面)

即使没有可用行测试去收集实际用户的反应, 我们可以猜到表格使伊莲在签名中感觉更自信, 而且增加了她的感觉; 这是一个可以一起工作的好公司。

你是否注意到这些语言和信息设计使这个表格更好。

作为比较, 让我们看一下没有它们的表格。这个标很简单, 即使没有好的标题, 提示和注释, 伊莲也可能没有任何问题需要寻问。如果表格更加复杂, 或许, 伊莲有一些由于关于创建用户名, 这样的格式对她没有任何帮助。

在这个表格中的用户帮助, 体现了在提供友好, 帮助的体验和易于产生错误或误解之间的差别。

使界面有帮助

制作网页或应用有帮助的过程是一个类似设计任何用户支持的过程。四个原则可以指导我们的工作:

- 提供有效信息。不要使用户猜表格, 页面或应用是做什么的, 或网站需要什么。
- 可理解。用读者可以理解的语言和术语。
- 有帮助。通过过程提供指令, 提供所需的信息。
- 期望。回答他们可以回答的问题。

为了遵从这些原则, 我们必须理解使用我们产品的人。他们的目标是什么? 关于我们的产品或服务他们有哪些问题? 哪些可以帮助他们有一个成功的体验?

理解这些问题的回答, 将帮助我们不仅创建更好的技术文档, 而且可以帮助我们改进产品的可用性。

Whitney Quesenbery 是一位用户界面设计师、设计过程顾问和可用性专家。

她致力于发展产品设计中的新概念, 并且开发了很多获奖的多媒体产品, 网站, 以及网络和软件应用产品, 也对中国的UPA给予了很多指导和支持。

Whitney领导着自己的设计咨询公司Whitney Interactive Design, 是公司的首席顾问。可以从网站www.wqusability.com了解更多信息。

This article was originally published in magazine Tekom 2004 (Weisbaden, Germany). It was translated by a Chinese friend.