



## 阿里巴巴用户体验专家评估体系 (V 1.0)

阿里巴巴-CCBU-产品发展部-用户体验部

编写人：谭浩，刘彦

评估目标

方法与内容

评估指标体系

评估过程

评估的方式

评估的时机和对象

实施办法

联系信息

附件





## 版本信息

版本	更新时间	更新说明	作者	备注
Beta1	2007-04-20	征求意见稿	谭浩	---
Beta2	2007-04-30	内部测试稿，补充了页面性指标问题	谭浩	完成内部测试 2 项
Beta3	2007-06-12	专家意见稿，增加了专家评估流程	谭浩	交各位专家提意见
V1.0	2007-06-20	根据专家意见，增加了评估反馈流程，调整了部分可能混淆的文案，增加了视觉体验评价指标。	谭浩	正式发布

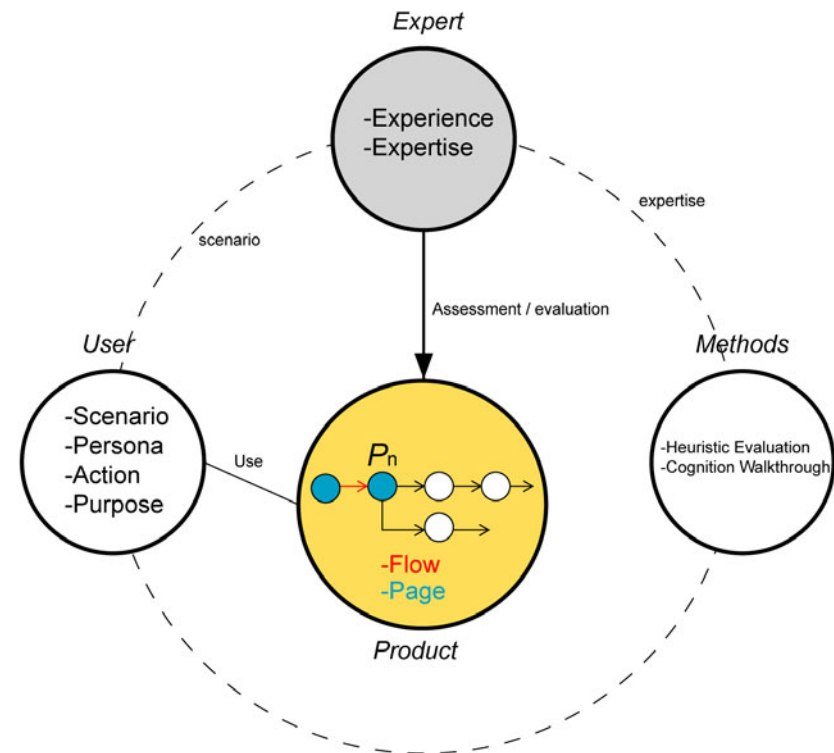
### 一、评估目标

- 发现当前阶段所设计的产品、原型、提案等的用户体验问题；
- 发现可能的用户体验方面的需求；
- 提出可能的解决方案。

### 二、方法与内容

结合启发式评价和专家走查的方法，按照用户使用产品的过程和情景，由用户体验方面专家结合用户的使用场景和专业知**识**，按照用户的操作流程，对产品的**每个步骤**进行可用性评估。

评估的内容包括**流程**和**页面**两个方面，流程主要关注用户使用产品的过程性指标（如过程、效率等），页面主要关注产品的陈述性指标（如页面设计、色彩、字体等）。



### 三、评估指标体系

评估指标体系包括流程性/页面性指标、整体性指标和项目指标三个部分。

- (1) 流程性/页面性指标是基于**每个页面**和**步骤本身**的评估；
- (2) 整体性指标是基于**整个产品**的**总体**、**一致性**方面的指标，同时包括和其它产品的关系问题；
- (3) 项目指标主要针对具体的项目的**特殊的指标**，根据具体项目确定。

分类	基本指标	描述	可能关键错误指标
流程性/页面性指标	可识别性	用户可以看见和发现相关的信息（包括文案、图标、图形等），并将该信息和其它信息区分出来	视觉混淆、无法发现信息、依赖记忆
	可理解性	用户理解该信息（包括文案、图标、图形等）的内容，用户理解的信息和真实世界保持一致，容易学习	概念混淆、概念错误
	可操作性	用户可以进行正确操作	错误操作、无效操作、操作时间过长
	灵活/容错性	用户可以自由选择合适的操作方式，允许用户出错	无可选择性、无法退出
	反馈	用户知道自己完成了相关的操作	无反馈、反馈无法理解和识别
	视觉与体验	评估产品的外观、色彩、风格、质感等相关的视觉体验	---
	帮助信息	有帮助信息，利于检索的帮助信息，可以理解的帮助信息	----
整体性指标	操作一致性	相似的操作方式	错误操作
	视觉一致性	相似的外观、色彩、风格、质感等	理解和识别错误
	文案一致性	相似意义	理解错误
	继承性	和过去的版本具有共同一致特征	--
	习惯	用户可以根据现有的习惯或标准化模式进行操作	违反一般习惯，缺少出错提示信息
项目指标	根据项目的具体情况确定，主要包括相关的设计细节的评估		

(评估指标体系版本号: v1)

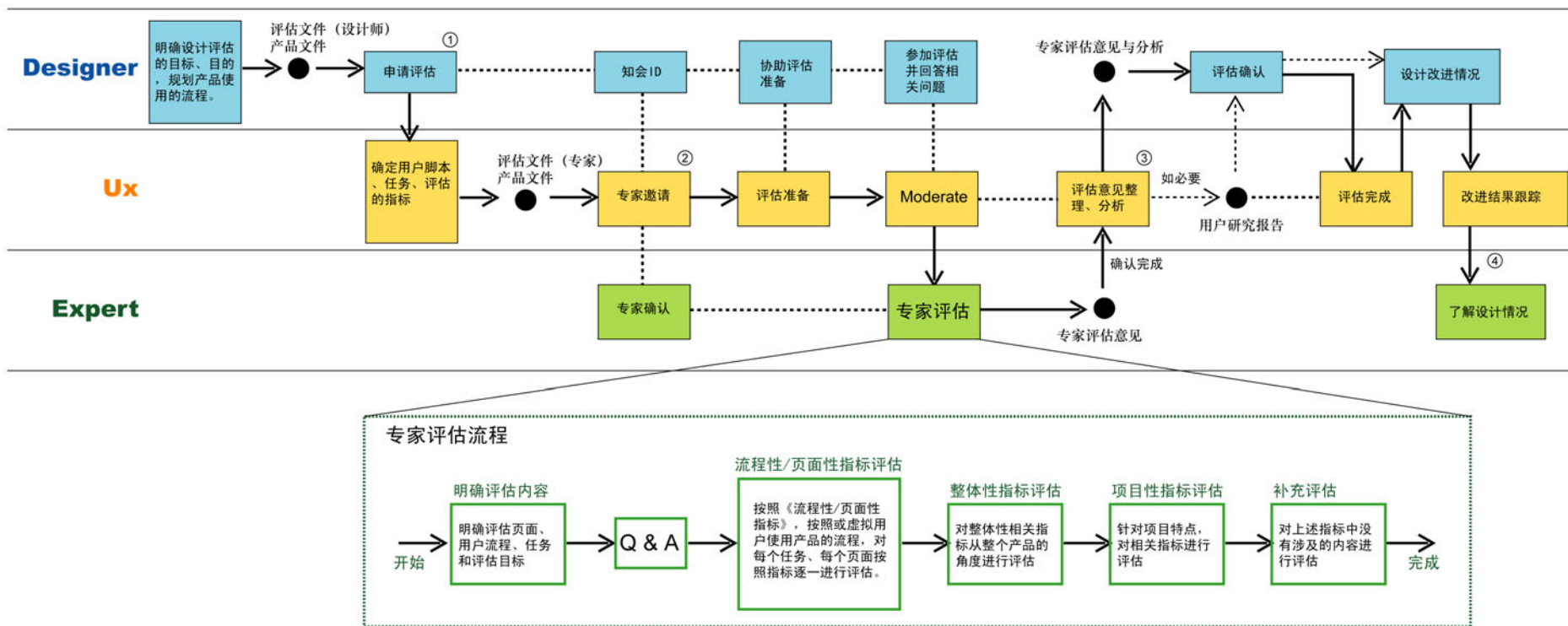
说明：以上指标可能随时进行相关的调整。





#### 四、评估过程

专家评估由设计师（包括交互、文案、视觉和 Web）提出评估需求，Ux 负责组织和实施，主要评估人为在行业内具有较多经验的专家，其背景包括但不限于：心理学、人机交互、工业设计、计算机技术、软件工程等。



- ① 独立评估需提前3个工作日通知Ux。评估会议需提前5个工作日。紧急评估提前2小时,并需要和Ux沟通时间资源。
- ② 紧急评估由用户体验研究员担任专家进行评估。
- ③ 紧急评估意见由设计师负责记录, Ux整理和总结评估意见。需要研究报告的项目需要提前说明。
- ④ 专家完成评估后, 设计师应该对评估结果进行处理(修改/不修改), 说明评估结果的运用情况, 并将改进情况反馈给专家。



## 五、评估的方式

### 1、专家独立评估

由 1-3 个项目非相关的用户体验专家进行**独立**评估，并对结果进行反馈。该方式可以通过 face-face、mail 和 online 三种方式进行。

### 2、评估会议

召开相关的评估会议，由若干评估专家共同进行评估。该方式主要通过 meeting（包含电话会议）方式进行。

### 3、Ux 评估

由 Ux 直接对方案进行评估。该方式主要由 Ux 和设计师共同完成。

## 六、评估的时机和对象

评估可以在产品设计和开发的各个阶段进行，也包括对过去版本的产品的评估。

评估的对象**包括但不限于**以下内容：

- (1) 流程图
- (2) 线框图
- (3) 站点地图
- (4) 纸张原型（包括各种精度的原型）
- (5) 真实页面

## 七、实施

本体系从 2007 年 6 月 20 日开始实施、执行。



## 八、联系信息

谭浩(Hao TAN) UX

Mail: [hao.tanh@alibaba-inc.com](mailto:hao.tanh@alibaba-inc.com)

Phone: 86-571-85022088-13796

Mobile: 86-1599-0177-456

Ali Message: haotanh

Yahoo Message: tanhaodesign

欢迎各位提出相关建议和意见。





文件编号: \_\_\_\_\_

**本文件由设计师填写, 并提交 Ux。**

### 附件 1: 评估文件 (设计师)

项目名称: \_\_\_\_\_

设计师: \_\_\_\_\_

提交时间: \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

评估目标				
评估文件列表与说明	文件编号	文件名	说明	备注
产品目标用户描述				
用户任务流程 (任务脚本, 任务脚本必须包含需要评估的各个页面, 并进行说明)				



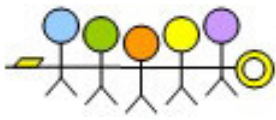


(续上页)

指标类别	基本选项	补充和增加	说明和备注
流程性/页面性指标	<input type="checkbox"/> 可识别性 <input type="checkbox"/> 可操作性 <input type="checkbox"/> 反馈 <input type="checkbox"/> 帮助信息 <input type="checkbox"/> 可理解性 <input type="checkbox"/> 灵活/容错性 <input type="checkbox"/> 视觉与体验		
整体性指标	<input type="checkbox"/> 操作一致性 <input type="checkbox"/> 文案一致性 <input type="checkbox"/> 习惯 <input type="checkbox"/> 视觉一致性 <input type="checkbox"/> 继承性		
项目指标	细节 1		
	细节 2		
其它说明			







文件编号: \_\_\_\_\_

**本文件由主要专家填写, 并提交 Ux。**

### 附件 2: 评估文件 (专家)

项目名称: \_\_\_\_\_

专家: \_\_\_\_\_

评估时间: \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

基本信息 (下表由 Ux 填写)

评估目标				
评估文件列表与说明	文件编号	文件名	说明	备注
产品目标用户描述				
用户任务流程 (任务脚本)				





**评估意见（下表由专家根据评估情况填写）**

**1-流程性/页面性指标**

任务/页面序列		基本指标						补充指标		
		可识别性	可理解性	可操作性	灵活/容错性	反馈	视觉/体验	帮助信息		
任务 1	综合									
	页面 1-1									
	页面 1-2									





任务/页面序列		基本指标							补充指标	
		可识别性	可理解性	可操作性	灵活/容错性	反馈	视觉/体验	帮助信息		
任务 2	页面 2-1									
任务 3										





2-一致性指标

指标	评估	备注
操作一致性		
视觉一致性		
文案一致性		
继承性		
习惯		

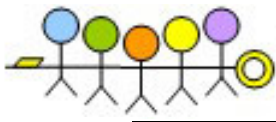




3-项目指标

指标	评估	评分(10分)	备注
细节 1			
细节 2			





附件 3-集团内部专家名单  
(更新日期 2007 年 6 月 10 日, 以英文名字字母为序)

Ella Wen(温菲), Alipay

Henry Chen (陈琪, 承志), Taobao

Jobs Xiong(熊平), Alipay

Panda Li(李凡), Ali International

Xuefeng Lv(吕雪峰), Yahoo

