网站可用性设计指南

曹志英 刘正捷 刘刚 张俊 谢益武 张丽萍

大连海事大学 计算机学院 欧盟可用性中国中心，116026

近年来，Web 逐渐成为人们获取信息以及进行交易和交流的主要渠道。但是，我们却感到在网上查找信息或完成某项任务经常会遇到这样那样的困难。根据调查显示，目前 90%左右的网站存在可用性问题，用户在网上找不到所需信息的几率有约 60%。对于网站来说，可用性是指用户能否有效地找到所需的信息或完成他的任务？效率如何？以及是否让人有愉快满意的感受。如果网站可用性较差，会浪费用户的时间，大大降低网站的回头访问率，还会引起不必要的网络阻塞。这对网站的生存是一个至关重要的问题。因此，为网站开发人员提供可用性设计指导是十分必要的。这些年来，人们从不同侧面提出了许多网站可用性设计准则，对提高网站可用性起到了很好的作用。本文以下部分将首先分析网站设计中存在的可用性问题，然后对目前提出的网站可用性设计原则和指南进行综合，从屏幕布局、内容设计、可访问性、媒体使用、与用户的沟通、一致性和导航等七个方面进行介绍。

一、网站设计中存在的可用性问题

目前网站的可用性问题是一个普遍存在的现象，它们主要表现在这样一些方面：

1. 使用框架（Frame）

框架的使用使得打印网页时得不到用户想要的结果，并且通过收藏夹中的URL 回不到原先的网页。

2. 使用尚未成熟的新技术

   由于这些新技术尚未成熟，很可能给用户带来意想不到的麻烦（如使系统瘫痪等）。

3. 滚动的文字和连续播放的动画

4. 网站的 URL 与其结构和内容不匹配

5. 使用非标准的链接颜色

   未访问链接用蓝色表示，已访问链接用红色或粉色表示。否则，用户会弄不清哪些链接已访问过，哪些没访问过。

6. 下载时间过长

7. 使“回退”按钮失效

   “回退”按钮是仅次于链接的、用户使用最频繁的导航功能，所以“回退”按钮失效会让用户感到失望。

8. 打开新的浏览窗口

   打开太多的窗口会使整个屏幕看起来很乱，并且使回退按钮失效。

9. 违规使用 GUI 控件（如单选钮，复选框）

   每个 GUI 控件都有一定的使用常规，否则会使用户不知所措。

10. 缺少对网站所有者的介绍

11. 缺少历史信息记录

12. 链接标题不能准确提示所链接的内容

13. 提供时髦而不实用的 Internet 功能

对大多数网站来说，提供网上购物、聊天、拍卖、免费邮件、三维站点结构图等功能，会产生一些负面影响。

14. 使用类似广告的表现形式（如标语、动画等）

二、提高网站可用性的设计准则

1 屏幕布局

1）内容应占据网页的大部分空间，至少应占一半，最好接近 80%，导航部分应不超过 20%。

2）使用空白区而不是粗线条或广告来分隔不同内容。

3）颜色选择

·除了图片和图像之外，不要使用太多的颜色来修饰某个对象。

·正文和背景色的对比度要大。

·正文区和其它的功能区（如工具条、菜单条等）应使用不同的背景色。

4）可读性

·标题区、标题行和正文区应使用不同大小的字体。

·使用静止的正文，而不要用移动、闪烁或变焦的文字。

·字体应足够大，字体太小（小于 10 个像素单位）会降低可读性。

·不要将字体设置成绝对尺寸，应尽量使用相对尺寸。

·使用统一的字体，不要混合使用多种字体，否则会降低阅读速度。

5）可浏览性

·每个网页都应该有标题，且网页标题应该清楚地表明网页的内容。

·句子/段落应简短，每句不超过 20 个词，每段不超过 5 个句子。

·每个网页都应按照“倒金字塔”原则进行编写，即从一个简单的结论开始渐次展开。

·使用排版印刷的设计风格，横向排列信息，以符合用户的阅读习惯。

2 内容设计

1）范围

·网站的内容应既能达到网站设计目标，又能满足用户的期望。

·网站的内容应及时更新，以反映当前的最新状态。

2）准确性

·写作质量要高，没有语法、拼写和排版错误。

·文章应该分段，这样用户容易理解。

·那些既向用户提供信息，又允许用户进行评论的网页，应明确区分信息区和评论区。

3）著作权

·每篇文章或文档应标明作者姓名等相关信息。

·应提供相应的参考文献。

·应介绍站点拥有者的背景资料，如公司图标、名字、地址、电话号码和 email 地址等。

4）实效性

·应标明网站所用资源的产生日期。

·应指出网页的最近修改时间。

5）提供选择功能

·应该有输出或打印的格式选择。

·让不同的用户选择不同的语言来显示网页。

6）链接

·指明哪些链接指向本页面，哪些链接指向本站点的其它页面，哪些链接指向其它站点。

·应有指向相关网站的链接。

·应有指向网站主办单位的链接。

3 网页设计

1）网页的大小

网页的大小不应超过 30000 字节，以使用户在 10 秒钟之内能打开网页。

2）链接

·为链接加上描述信息。

·当一个链接被点击后，要把所有指向同一目标的链接都表示成已被访问过。

·在链接旁注明下载文件的大小，帮助用户预测下载时间。

3）框架

只有在必要时才使用框架。

4）在每一页的相同位置放置本网站标志。

4 可访问性

1）下载速度

·下载网页的时间应使用户能够接受，一般来说在 10-20 秒之间。

2）浏览器的兼容性

·保证网页能被所有主要的浏览器兼容。

·保证网页能被同一浏览器的不同版本兼容。

·保证网页能被不同类型的显示器（如单色显示器和数字电视等）兼容。

3）搜索功能

·提供本网站内的搜索能帮助用户更快地查找到所需的信息。

4）网站的可访问性

·利用 META 标记为搜索引擎提供本网页的关键词和描述信息。

·按照规范向搜索引擎提交信息以保证站点能够被搜索到。

5）网站内容的可访问性

• 为多媒体（声音、动画等）提供等价的文本形式，以便使那些只能使用纯文本浏览器的用户能够获得网页的内容。同样，应为那些不能阅读和阅读困难的用户（如盲人）提供与文字等价的内容（如声音文件等）。

5 媒体的使用

1）音频，动画和视频

·只有在必要时（如示范、教学、演讲等）才使用。

·避免循环播放。

·下载时应显示文件的类型和大小，以便让用户决定是否有必要等待。

2）图形和图像

·只有当图形或图像真正有助于用户对信息的理解时才使用它。

·使用图像的缩略图技术。

·不要在搜索页面中使用图形。

·在必须使用图形的时候，可多次使用同一个图形。

6 与用户的沟通（交互性）

·在网站上提供网站所有者的 email 地址和联机表单，以便获取用户对网站

的反馈意见。

·提供网上论坛、网络会议等功能，让用户能够共享观点和进行讨论。

7 一致性

·网页布局应一致。

·文本的字型、字体和颜色应保持一致。

·导航帮助（如菜单条、按钮等）应一致。

8 导航

·每页中都应设有返回主页的链接。

·应该把站点的内容按类别分组（一般应为 7 组左右）。

·用户找到所需内容的点击链接次数要尽可能少（一般不应超过 3 次）。

·应该保证用户点击链接时不会出现网页不存在的情况。

·应提供站点结构图以帮助用户更快地找到所需的信息。

·为用户提供反馈信息，告诉他目前在站点中的位置。

三、总结

在实际的网站开发中，网站可用性设计指南起到了很好的作用。有人曾做过这样的实验，从网上随机地选择几个网站，按照网站可用性设计指南对它们进行重新设计，然后对新旧两个版本的网站进行比较性可用性测试，结果发现，新版本网站的可用性明显地提高了。然而，网站可用性设计指南也存在其局限性，主要是许多指南过于原则性，缺乏实际的可操作性，具体的运用效果在很大程度上依赖网站开发人员对可用性的悟性，因此不能保证按照这些指南所设计的网站一定具有高可用性。提高网站可用性的根本途径应当是采用以用户为中心的

设计方法，在实际的网站开发中，应将这些指南的运用与以用户为中心的设计方法相结合，才能真正达到好的效果。