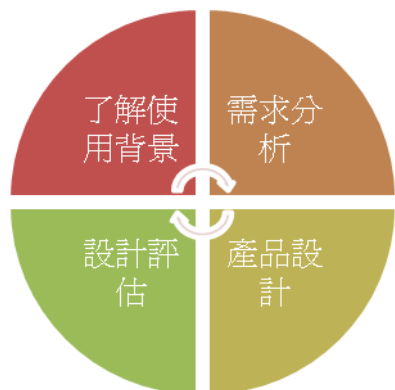


4 如何改善設計

先前我們提到 UCD 的設計流程有四個反覆進行的步驟：了解使用背景→需求分析→產品設計→設計評估，但要如何才能將 UCD 的流程運用在網站設計上呢？



優使性工具箱

工欲善其事，必先利其器，先讓我們來看看有那些工具(方法)可以幫助我們進行優使性設計。

下表是¹美國優使性協會針對 1328 位會員所作的調查統計，從這份資料中可以了解那些是專業優使性人士最常使用的工具：

¹ UPA Member survey . 2005 (N=1328). www.upassoc.org

最常使用的工具(70%以上)

- 非正式的優使性測試(Informal Usability Testing)
- 專家評量(Heuristic/Expert Review)
- 訪談 (User Interview)
- 介面互動設計(Interface or Interaction Design)

也算常用的工具(50%以上)

- 草圖/設計原型(Wireframes or LoFi Prototype)
- 需求收集(Requirements gathering)
- 人物表(Persona & User profiles)
- 任務分析(Task Analysis)
- 資訊架構(Information Architecture)
- 正式優使性測試(Formal Lab Testing)

有時會用到的工具(33%以上)

- 問卷調查(Survey)
- 脈絡查詢法(Contextual enquiry)
- 競業分析(Competitive Benchmarking)
- 遠距優使性測試(Remote Usability Testing)
- 焦點團體(Focus Groups)
- HiFi prototypes
- 視覺設計(Visual Design)

看到這些工具你可能已經有點傻眼，這些工具好像沒幾個知道怎麼用的，做個網站而已，有那麼複雜嗎？一眼看過去，與其說這些工具是設計網站的方法，還不如說是進行社會學研究的方法論比較恰當。

先別急著把書放回架上，這本書不會試圖說明上面所有的工具，實事上也不是每個人都會用到所有的工具，小說中的武林高手還不是精通一兩招就足以橫行江湖，所以上表中最常用到的也只有四項。

真實的世界

先不管理論上優使性設計的應用會有那些工作，也不管國外的專家用那些設計流程來企劃網站，先來看看真實世界裡的情況吧。

專職的優使性人員(包括需求分析、資訊架構設計、使用者研究…等等的工作)雖然確實有其必要性，但事實上，最直接的問題就是：

預算就那麼一點點，能把網站作出來就不簡單了，那裡會有多出來的預算去雇一個這樣的人。

如果你在組織中是負責網站的人，你的工作職稱可能是產品行銷、業務企劃、視覺設計或是程式設計，不論你真正的工作範圍是什麼，如果不想讓設計出來的網站出現一堆使用上的問題，那麼優使性的問題可能都得自己摸摸鼻子攬下來了，當然，網站這麼複雜的玩意兒，沒有完整的專業分工的確是件不太合理的事，然而，很遺憾的，你的老闆可能不管這些。

你的老闆會說：

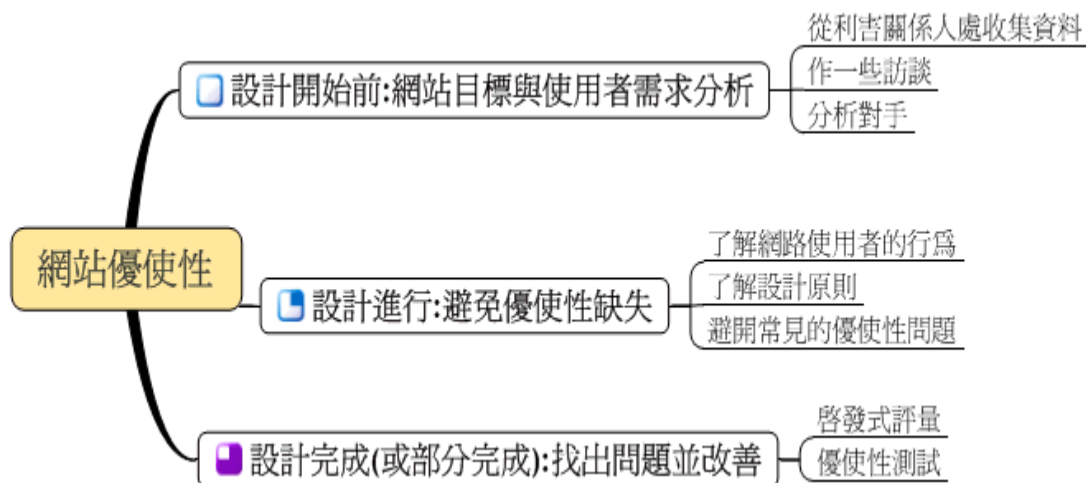
“「弄個網站還不簡單，把工司幾百頁的產品目錄掃瞄一下放上網好了。」”

“「你不是會 photoshop，那網頁就由你搞定了。」”

不論如何，你得自己自己搞定，然而，你原本的工作量已經很繁重，所以不可能依照“ISO UCD 流程”這麼理論的方式來進行網站專案。

本書的目的是幫助讀者**解決問題**而不是增加工作量，所以讓我們來看看那些是比較可行的方式。

比較可行的方式



上圖中列出一些在本書中將會討論的內容，看起來是不是簡單許多了呢？

● 設計開始前

在進行設計之前，必須了解使用者的需求為何，明確訂立網站的目標，然後才開始進行設計。

● 在設計進行

設計 ing 時，必須盡量避免常見的優使性問題，只要能掌握網路使用者的普遍行為模式，並了解產生設計問題的真正原因，那麼就能避免許多設計上常見的缺失。

● 設計完成(或部分完成)

在已某些設計產出後，我們必須有能力找出設計問題並加以改善

事實上，改善設計的優使性最重要的並不是流程，而是**想了解使用者，並試著從使用者的角度進行設計的心態**。

使用者研究的確是一門必須倚賴研究技巧及經驗的專業，然而優使性設計的重點不在於市場上有沒有人提供這種專業服務，而在於**優使性的概念及流程有沒有實際被運用在設計過程中**。

從很多人實際的經驗中(當然也包括我自己)得知，只要試著建立設計者與使用者之間的溝通管道，並進行一些活動，即便所使用的研究方法不是很嚴謹，設計者還是能從過程中得到很多有助於改善設計的啟發。