

<<用户体验度量>>

图书基本信息

书名：<<用户体验度量>>

13位ISBN编号：9787111266099

10位ISBN编号：7111266099

出版时间：2009-8

出版时间：机械工业

作者：[美] 特里斯(Tullis.T.),[美] 阿伯特(Albert.B.)

页数：250

译者：周荣刚

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## &lt;&lt;用户体验度量&gt;&gt;

## 前言

当前，如何提升产品的可用性（usability）逐渐受到系统设计人员越来越多的重视，其目标就是使用户在使用系统过程中获得良好的体验（Usei Experience）、竭力避免给用户在使用上带来困难。但是如何保证某个产品或服务能让用户获得良好的使用体验呢？通常这就需要采用“以用户为中心的设计（User-Centered . Design , UCD）”，即：在产品开发之前洞悉用户及其需求并据此进行产品原型的设计，进而进行评估，并通过对评估数据的分析进行迭代式设计直至达到可用性目标。

可以说，在产品整个生命周期中，都会涉及对用户体验的评估。

然而，用户体验等概念本身具有强烈的模糊性，反映的多是用户认知、操作和主观感受等层面的体验。

这就注定对用户体验的测量离不开经验型的评估方法。

用户体验测量的方法源于实验心理学和工程心理学，通常的做法是邀请一定数量的真实或潜在用户使用产品完成一些典型的任务，由可用性工程师（usability Engineer）收集诸如任务正确率、求助次数、任务完成时间和用户主观满意度等方面的定量数据，同时也会通过任务完成中的观察和测试之后与参加者的交流获得定性数据（如可用性问题和优点），进而通过对这些数据的统计分析获知产品设计中存在的问题、改进的方向或者总体上用户的体验情况。

同时在很大程度上，也正是因为用户体验测量的方法多是经验型的方法，不同的人使用起来差异较大、起到的效果也有不同。

## <<用户体验度量>>

### 内容概要

如何量化用户体验对有效提高产品的可用性而言至关重要。

本书详尽地介绍了如何有效可靠地使用（收集、分析和呈现）几种重要的用户体验度量数据：操作绩效（正确率等）、可用性问题（频率和严重程度）、各种类型的满意度数据及生理/行为数据（如眼动跟踪）。

同时对“综合性量化度量数据”和“投资回报率（ROI）”等问题进行了专门介绍。

本书内容详实，案例丰富，是一本值得该领域从业人员研读的指导性书籍，同时也可以作为相关课程的参考教材。

## <<用户体验度量>>

### 作者简介

Thomas S. (Tom) Tullis是富达投资公司 (Fidelity Investments) User Insight的高级副总裁。他1993年加入富达, 对该公司用户体验 (User Experience) 部门的发展起了重要作用, 该部门的设备包括一个技术发展水平 (state, of-the, art) 可用性实验室。在加入富达公司之前, Tom

## &lt;&lt;用户体验度量&gt;&gt;

## 书籍目录

译着序 作者简介 前言 致谢 第1章 引言 1.1 本书架构 1.2 什么是可用性 1.3 可用性为什么重要  
1.4 什么是可用性度量 1.5 可用性度量的价值 1.6 十个关于可用性度量的常见误解 第2章 背景知识  
2.1 设计可用性研究 2.1.1 选择参加者 2.1.2 样本大小 2.1.3 组内或组间研究 2.1.4 平衡 2.1.5 自变量和因变量  
2.2 数据类型 2.2.1 称名数据 2.2.2 顺序数据 2.2.3 等距数据 2.2.4 比率数据 2.3 度量和数据 2.4 描述统计 2.4.1 集中趋势的测量 2.4.2 变异性的测量 2.4.3 置信区间 2.5 比较平均数 2.5.1 独立样本 2.5.2 配对样本 2.5.3 比较两个以上的样本 2.6 变量之间的关系 2.7 非参数检验 2.8 图形化呈现数据 2.8.1 柱状图或条形图 2.8.2 折线图 2.8.3 散点图 2.8.4 饼图 2.8.5 堆积条形图 2.9 小结 第3章 规划可用性研究 3.1 研究目标 3.1.1 形成式可用性 3.1.2 总结式可用性 3.2 用户目标 3.2.1 绩效 3.2.2 满意度 3.3 选择正确的度量：十种可用性研究 3.3.1 完成一次业务 3.3.2 比较产品 3.3.3 评估同一种产品的频繁使用 ..... 第4章 绩效度量 第5章 基于问题的度量 第6章 自我报告式的度量 第7章 行为和生理度量 第8章 合并和比较度量 第9章 专题 第10章 案例研究 第11章 推进参考文献

## &lt;&lt;用户体验度量&gt;&gt;

## 章节摘录

**第2章 背景知识** 在本章中，我们将介绍一些基本的统计概念，引导你了解几种常见的统计步骤，并讨论如何设计一个考虑全面的可用性研究。

其中，我们不会介绍太多令人烦扰的公式或者复杂的统计。

相反，我们将集中在方法的实践应用上，通过逐步的指导而力图使你有可能最为简的方法来分析你的可用性数据。

在你继续阅读本书其他部分之前，我们会让你尽可能容易和迅速地熟悉这些方法。

本章的第一部分涵盖了关于理解数据和设计可用性研究的基本信息。

第二部分为分析不同类型可用性数据提供了一些逐步指导的方法。

我们将向你介绍：如何计算和解释描述性统计，如何比较平均数、如何检验变量之间的关系以及如何运用一些非参数统计方法。

我们将讲述常规可用性测试中最常用的一些技术。

在我们的例子中，我们将用微软的Excel软件进行计算，因为它的应用非常普遍。

其他许多类似的统计软件包也提供相同的统计功能，只在呈现和使用上有细微差别。

**2.1 设计可用性研究** 当你设计可用性研究的时候，必须考虑许多因素。

一个考虑全面的研究设计可以节省时间和精力，并能够清楚地解答你所关心的研究问题。

一个欠缺考虑的研究设计恰恰相反：浪费时间、财力和精力，并且不能够提供你所需要的答案。

想要设计一个考虑全面的可用性研究，你必须回答以下问题：

- 我需要什么类型的参加者？

- 我需要多少个参加者？

- 我将比较来自单组参加者的数据还是比较来自多组参加者的数据？

- 我需要平衡(或调整)任务顺序吗？

我们将逐个分析以上每个问题并力图帮助你得出答案。

## <<用户体验度量>>

### 媒体关注与评论

“如果Tom和Bill可以使我（也许是世界范围内，定量测试的最大热衷者）相信可用性度量（usability metrics）真的很有价值（正如本书中所介绍的）；那么毋庸置疑他们也将会使你相信这一点。

我喜欢翻阅这本书，因为读书的过程犹如和一位睿智、富有经验和表达力的专业人员在交流。他们会告诉你所有最有用的可用性度量，对每个度量都给予赞成或反对的理由，进而揭示出经过多年实践之后这些度量真实的使用情况。

本书相当有价值！

”。

——Steve Krug，《点石成金：访客至上的网页设计秘笈》的作者。

“这本书非常出色，提供了在不改变预算的情况下收集可用性度量的各种方法。

如果你准备进一步提升你的用户体验工作的专业水平，Tullis和Albert在这本书中与你慷慨地分享了他们的丰富经验。

强烈推荐！

”——Jakob Nielsen, Nielsen Norman Group负责人，《Usability Engineering》和《Eyetracking Web Usability》的作者。

“如果你准备做任何类型的可用性测试，你都得上这本书。

作者以一种常规性的方法对可用性度量的使用提供了清晰而又综合的指导。

”——Ginny Redish，Redish和Associates公司总裁，《胜于言传——网站内容制胜宝典》的作者。

## <<用户体验度量>>

### 编辑推荐

- 介绍了针对测试案例选择最佳度量的标准。
- 采取产品和技术中立的方法。
- 提供深度案例研究，来说明组织如何成功使用《用户体验度量》所介绍的度量及相关信息。

有效地测量任何产品的可用性都需要选择和使用正确的度量，并要有效地利用它所揭示出来的信息。

《用户体验度量》首次介绍了相关实用资料，可以使可用性从业人员和产品开发人员完成这种测量。作者把几十个种度量整理成六类：绩效、基于问题的、自我报告式的、Web导航、综合性的 / 派生的，以及生理 / 行为的。

他们对每一种度量都进行了考察，并认真考虑了收集、分析和呈现这些数据的最佳方法。

他们对使用任何技术来测量任何类型产品的可用性都提供了步进式指导。



#### 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>