

Web表单设计

创建高可用性的网页表单

Forms that Work Designing Web Forms for Usability

[英] Caroline Jarrett

著

董淑桢 译

[澳] Gerry Gaffney

Gender *

OU Personal Identifier (if known)

Date of birth (DD MM YYYY)

Daytime phone number

Evening phone number

Mobile phone number

Address



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

TURING

图灵交互设计丛书

Web表单设计

创建高可用性的网页表单

Forms that Work Designing Web Forms for Usability

[英] Caroline Jarrett

著

董淑桢 译

[澳] Gerry Gaffney

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (C I P) 数据

Web表单设计 : 创建高可用性的网页表单 / (英) 贾勒特 (Jarrett, C.), (澳) 加夫尼 (Gaffney, G.) 著 ; 董淑桢译. — 北京 : 人民邮电出版社, 2011.3

(图灵交互设计丛书)

书名原文: Forms that Work: Designing Web Forms for Usability

ISBN 978-7-115-24668-4

I. ①W… II. ①贾… ②加… ③董… III. ①主页制作—程序设计 IV. ①TP393.092

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第249841号

内 容 提 要

本书通过大量实例介绍了创建高可用性网页表单的经验和技巧。书中从表单的关系、对话和外观三层模型入手,全面介绍了创建高质量表单的整个流程,并着重强调了可用性测试这一重要内容。本书是专注于网页表单设计的一本新作,其中大量实用的方法能够为现实工作中的设计决策提供建设性的意见,并最终帮助你设计出完美的表单。

本书适合各类对网页设计特别是对表单设计感兴趣的读者,无论你是 UI 设计师、可用性专家,还是信息架构师,亦或是产品经理,都将获益于书中介绍的实用知识和技巧。

图灵交互设计丛书

Web表单设计: 创建高可用性的网页表单

-
- ◆ 著 [英] Caroline Jarrett [澳] Gerry Gaffney
译 董淑桢
责任编辑 马晓燕
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
中国铁道出版社印刷厂印刷
 - ◆ 开本: 800 × 1000 1/16
印张: 12 彩插: 4
字数: 290千字 2011年3月第1版
印数: 1-4 000册 2011年3月北京第1次印刷
著作权合同登记号 图字: 01-2010-6904号
ISBN 978-7-115-24668-4
-

定价: 35.00元

读者服务热线: (010)51095186 印装质量热线: (010)67129223

反盗版热线: (010)67171154

Caroline Jarrett

经营着一家可用性咨询公司Effortmark Ltd。自1992年开始开发税务表单，从此迷恋上了易用表单设计。她每月在www.usabilitynews.com撰写专栏“Caroline's Corner”，阐述关于可用性的理念。

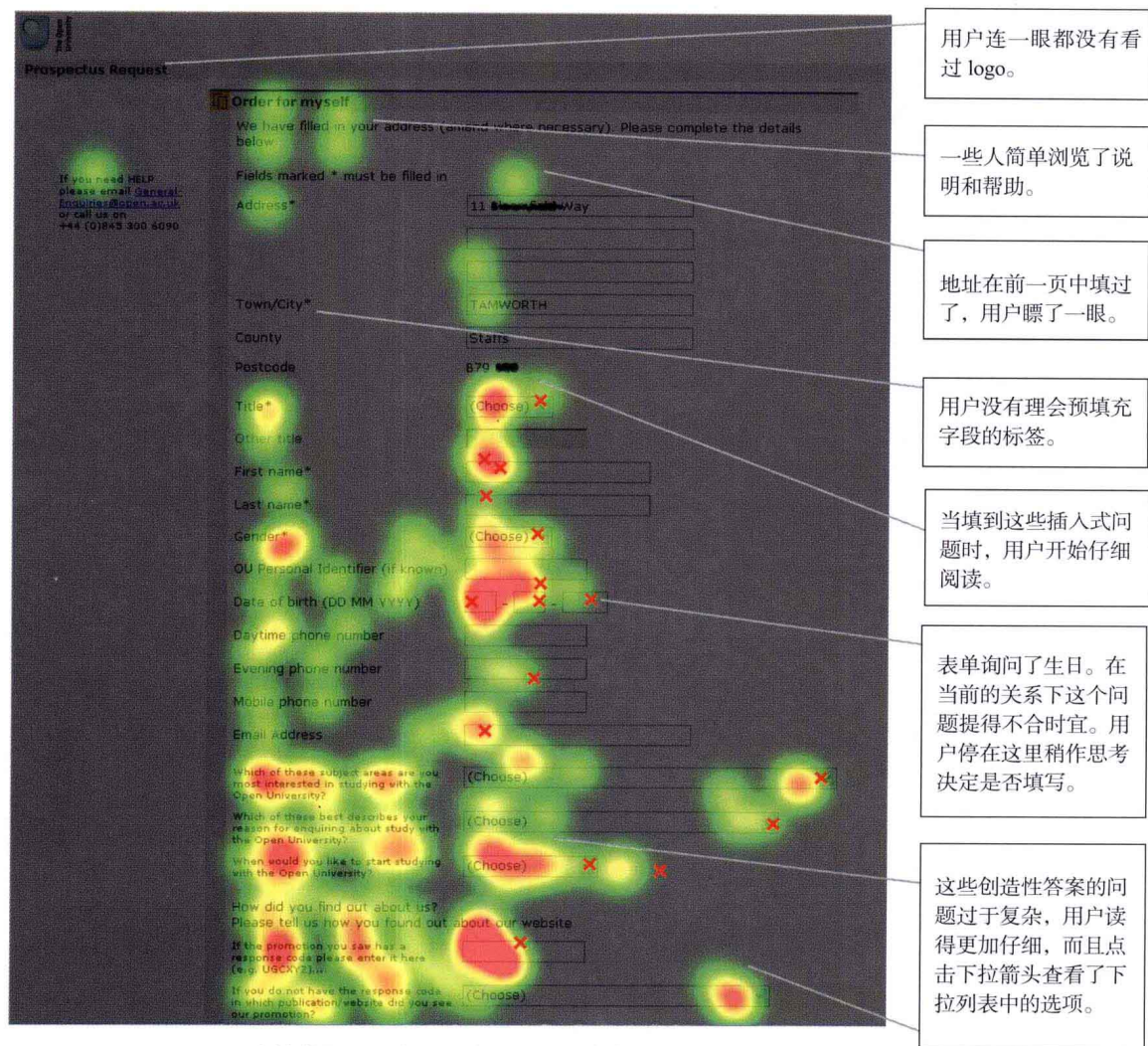
Gerry Gaffney

经营着一家可用性咨询公司Information & Design Proprietary Ltd。主编过几期《用户体验》杂志，还创建了广受欢迎的“用户体验播客”（uxpod.com）。他认为表单设计是个难题，但还是试图从客观的角度来分析表单。

色点代表用户视线所及的位置

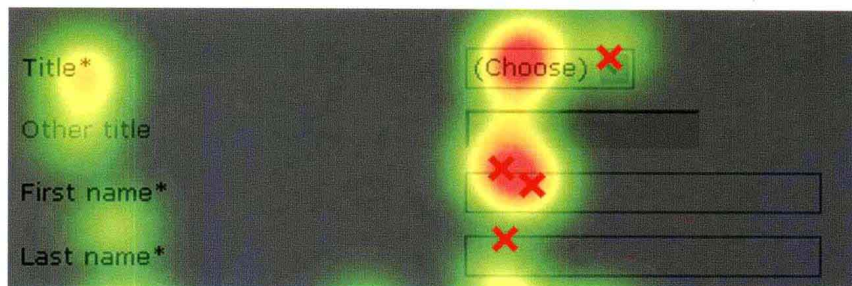
- 绿色 代表用户瞟了一眼;
- 黄色 代表用户注视的时间稍长;
- 红色 代表用户注视的时间最长;
- 灰色 表示用户一眼都没有看过。
- X 代表用户点击过的地方。

图 1



表单热图（预定开放大学的招生简章）

图 2



热图的细节摘录。用户的视线密切关注字段左侧

图 3

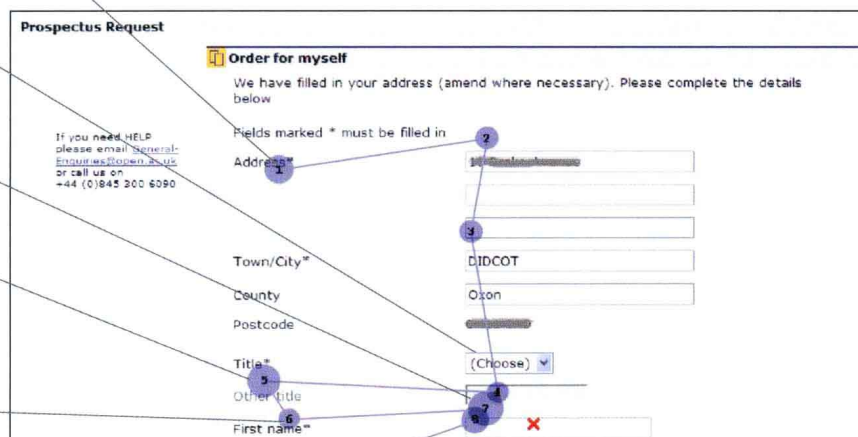
当用户初次看到表单时，地址已经预先填入（我们抹掉了他的个人资料），他瞟了一眼这个字段。

他跳过了“称谓”的下拉列表，稍后这一行为将导致错误。这个字段中的文字看上去就像预先填入了一样。

他的视线向下跳到第一个开放的输入字段。

他的视线扫视过了“其他头衔”的标签，但是跳过了这个字段。

他继续向下搜寻，下一个标有星号的标签是“名字”，于是他把视线移动到对应的空白输入框并点击输入。

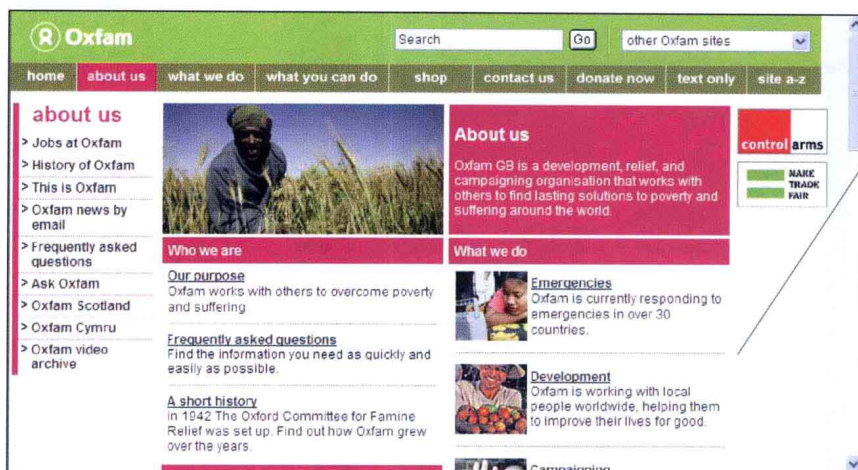


该图用浅灰色线（代表扫视）、大圆点（代表视线固着）和点击（“×”标志）表示用户自上而下填写表单的眼动跟踪

图 4

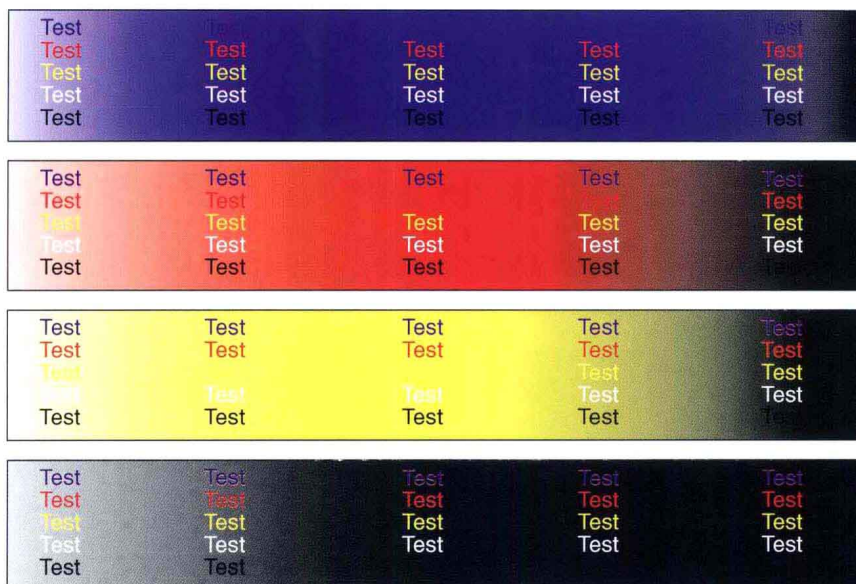
白底黑字形成了一个极佳的对比度	CONTRAST
但是蓝底黑字的对比度却很差	CONTRAST
白底黄字的对比度很差	CONTRAST
但蓝底黄字的对比度稍好一些	CONTRAST

图 5



很好，网站上给出了大量该机构的相关信息。

图 6



下面仔细研究 Juicy Studio 的色彩对比度分析器 (juicystudio.com/services/colourcontrast.php), 见左图。

创建一个测试模型可以告诉你哪个配色方案更加有效。这个测试模型是用于了解在使用亮红色、蓝色和黄色配色方案时的易读性

图 7



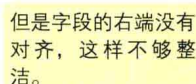
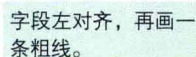
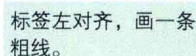
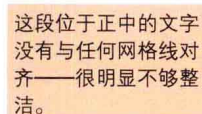
这个网站的品牌风格使用了亮蓝色和橙色——这种配色可读性差

图 8



我们的改进版本使用更大的粗体字来提升它的易读性

图 9





History



Compare N' Save



In the News



JIFFY
JIFFY .com



Product Information



Recipes



Request Information

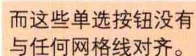
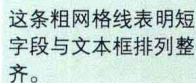
Please fill out the form below to receive our FREE Updated Recipe Book. It now includes nutritional facts and camping recipes.

Name:					
Address:					
City:					
State:					
Zip:					
E-mail address:					
Valid in the Continental US only					
<i>Please, One Request Per Visitor</i> To request a recipe book, press this button Submit Request					

在我们改进的设计图中画出几条垂直的网格线，结果表明还可以做得更好。

图 10

这些标签落到了邻近却没有精确对齐同一条粗网格线的垂直线上。



Your name

Your e-mail address

Subject of your message

How would you categorize your message?

☒ General question or comment

☐ Technical question about AOL Canada

☐ Technical question about the Internet or the Web

☐ Comment about an AOL member's use of the Internet

☐ Billing question

☐ Request for billing credit

☐ Question or comment about this Web site

☐ Question about AOL Mobile

Enter your message below, then click **Submit**.

利用几条红色的网格线，可以看出标签与单选按钮并未完全对齐

图 11

通过把标签和单选按钮移动对齐到这条网格线，界面上的所有元素都被排列得井井有条。



画一条全新的网格线来解决这些问题，现在所有元素都精确对齐了

图 12

这些大块的红底白字清楚地把这个表单分成两个组块。

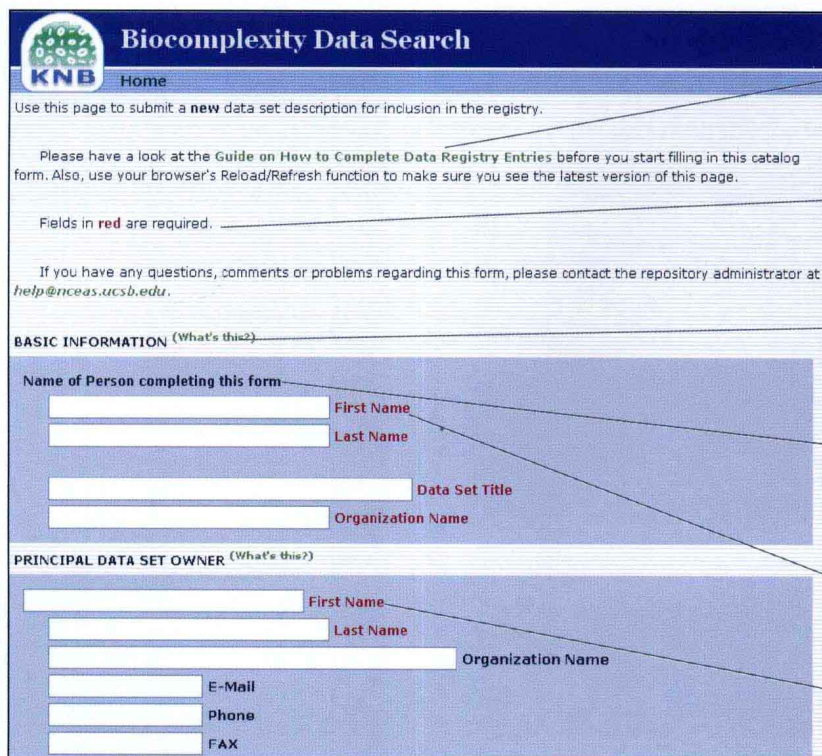


但是许多用户会疑惑：它为什么要两次询问名字呢？



这个表单在视觉上分为两组，但是许多用户填写时只会仔细阅读字段和标签，所以他们会认为该表单询问了两次“名字”和“姓”

图 13



Biocomplexity Data Search
Home

Use this page to submit a [new](#) data set description for inclusion in the registry.

Please have a look at the [Guide on How to Complete Data Registry Entries](#) before you start filling in this catalog form. Also, use your browser's Reload/Refresh function to make sure you see the latest version of this page.

Fields in **red** are required.

If you have any questions, comments or problems regarding this form, please contact the repository administrator at help@nceas.ucsb.edu.

BASIC INFORMATION (What's this?)

Name of Person completing this form

First Name

Last Name

Data Set Title

Organization Name

PRINCIPAL DATA SET OWNER (What's this?)

First Name

Last Name

Organization Name

E-Mail

Phone

FAX

绿色的链接——看起来不明显。

必填字段仅通过颜色标识。说明文字混杂在前言中。

在视觉上标题与前言混杂在一起。

标题看起来好像隶属于这个段落中的全部 4 个字段，但事实上它仅与前两个字段相关联。

错误地把标签放在字段末尾。

字段偏移，没有对齐网格线。

图 14

带下划线的蓝色链接更容易辨别。



必填字段通过 * 标识。说明文字放在字段旁边。



更明显的标题产生了清晰的视觉分组效果。



删除了不必要的标题。



所有字段都对齐网格线。



现在标签都位于字段左侧的正确位置。



Organization of Biological Field Stations Data Registry



[OBFS Home](#)

[Registry Home](#)

[Register a
New Data Set](#)

[Search for Data](#)

Data Registry Form

Use this form to submit a new data set description for inclusion in the registry.

Please have a look at the [Guide for Completing the Data Registry Form](#) before you start filling in this form. Also, use your browser's Reload/Refresh function to make sure you see the latest version of this page.

If you have any questions, comments or problems regarding this form, please contact Mark Stromberg at stromberg@berkeley.edu.

*Denotes a required field.

BASIC INFORMATION (What's this?) Hide	
*First Name	
*Last Name	
*Data Set Title	
*Station Name	Select your station here
PRINCIPAL DATA SET OWNER (What's this?) Hide	
*First Name	
*Last Name	
Organization Name	
E-Mail	
Phone	

图 15

版 权 声 明

Forms that Work: Designing Web Forms for Usability by Caroline Jarrett, Gerry Gaffney, ISBN: 978-1-55860-710-1.

Copyright © 2009 by Elsevier Inc. All rights reserved.

Authorized Simplified Chinese translation edition published by the Proprietor.

ISBN: 978-981-272-713-8.

Copyright © 2011 by Elsevier (Singapore) Pte Ltd. All rights reserved.

Elsevier (Singapore) Pte Ltd.

3 Killiney Road

#08-01 Winsland House I

Singapore 239519

Tel: (65)6349-0200

Fax: (65)6733-1817

First Published 2011

2011 年初版

Printed in China by POSTS & TELECOM PRESS under special arrangement with Elsevier (Singapore) Pte Ltd. This edition is authorized for sale in China only, excluding Hong Kong SAR and Taiwan. Unauthorized export of this edition is a violation of the Copyright Act. Violation of this Law is subject to Civil and Criminal Penalties.

本书简体中文版由 Elsevier (Singapore) Pte Ltd. 授权人民邮电出版社在中华人民共和国境内（不包括香港特别行政区和台湾地区）出版与销售。未经许可之出口，视为违反著作权法，将受法律之制裁。

序

万维网源自多年前创作于瑞士的研究论文，这些最初的论文从原始状态混沌的概念泥沼中挣脱出来，并最终促成了万维网的诞生。

在世界各地大学的地下室工作的人们都能够以只读的方式阅读在另一所大学地下室中发表的论文。

此后的一天，有人突然萌生出这样的念头：“等等，为什么阅读这些论文的人们不能也向我们发送信息呢？”`< form > </form>`由此诞生。

尽管当时并没有人意识到电子商务的诞生有可能会对人类生活产生巨大的影响，但是却没有人能阻挡其前进的脚步。究其原因，正如 Caroline 和 Gerry 在本书中所说，表单让网页发布者和网页使用者之间的对话成为了可能。表单不仅强大，而且用途广泛，因此今天几乎没有一个网站不使用它，有的网站甚至使用了多个表单。

由于日常生活中的表单无处不在^①，因此我们知道设计糟糕的表单是那些：

- ☐ 所提问题让人不知如何作答的表单；
- ☐ 所提问题要求多项选择，但却没有提供合适选项的表单；
- ☐ 要求填写过多信息，或询问涉及答题者隐私信息的表单；
- ☐ 含有大量令人迷惑的说明文字的表单。

.....

在日常的谈话中，我们可以通过提问和解释来化解这些迷惑。（如“你所指的意思是我最近的平均收入，还是我一辈子的收入？”“你是问

^① 我们中一些年纪不小的人，应该还记得多联复写纸表单，在它的说明文字中写到：“请用力书写，你将同时复制 7 份副本。”

我有多少孩子，还是有多少孩子在家中居住？”）但由于表单遵循的模式是我们让它问什么它就问什么，而且它会精确地以我们指定的方式提问，因此表单设计必须能够将意思表达得足够清楚，而且完全无需他人加以解释说明。这也是本书所要阐述的主题。

我与 Caroline Jarrett 已相识多年，在可用性研究这个行当里，她一直是最欣赏的一位专家。^①我不仅仅只是欣赏她（借此机会说一下，她的确非常讨人喜欢），关键是她针对可用性提出的每一个观点都很有价值。

一直以来我都认为她是一名专业的网页表单专家——她可以就是否在标签末端加上冒号，以及如何让它更具吸引力滔滔不绝地讲上一个小时（尽管她始终坚持事实并非如此，但是除了像她这样沉迷于研究表单的人以外，大家都这样认为）。

但是本书并不仅限于谈论冒号 and 如何正确选择工具等问题，其中详细介绍了创建优秀表单的整个流程。它更关注如何以用户容易理解和回答的方式提出问题，而非单纯谈论是选用下拉列表还是单选按钮。

Caroline 和 Gerry 的这本书要解决的全都是根本问题，看这本书就像是与 Caroline 对话一样。本书提出了很多实用的建议，并慷慨地分享了大量的经验，还给出了你所需要的全面且准确的建议。

我是非常幸运的。当我对表单心存疑惑的时候，可以和 Caroline 通过 Skype 在线交流，或者直接给她发送一封咨询邮件。而现在的你几乎也和我同样幸运——得到了凝聚两位作者心血的这本好书。

Steve Krug

畅销书《点石成金：访客至上的网页设计秘笈》作者

于马萨诸塞州，布鲁克兰

2008 年 4 月

^① 我从未与 Gerry 打过交道，这主要是因为他居住于地球的另一端，那个尽是考拉、澳洲野犬和霍比特矮人的世界。（不，等等，霍比特矮人是新西兰的。）但是通过从 Caroline 那里得到的信息，以及本书的叙述方式，我了解到他也是一位顶尖的可用性专家。无论如何，本书是以分工合作的方式完成的，而且效果相当理想。

致 谢

本书经历了一个漫长的写作过程，其间得到了许多人的帮助。我们要感谢所有参与我们测验的客户，他们不仅让我们验证了自己的构想，还同意邀请他们的顾客和用户来测试表单。找到问题症结所在唯一的也是最好的方法莫过于观察用户如何填写表单。而在与客户讨论问题的过程中，也最有可能触碰到问题的本质。在所有客户中，给予我们帮助最大的莫过于英国税务海关总署的 Christine Huddleston，她对改进英国纳税申报表的可用性做出了很大贡献。同时，我们相信英国税务海关总署表单部的负责人 John Willmer 也同样支持我们的构想——本书不少内容源自这些构想。

我们的另一种绝佳学习方式是通过教授表单设计，与参加辅导的人们开展充满趣味的讨论。感谢每一位受邀请参与的朋友，以及每一位参加训练课程的同学，特别是 Jakob Nielsen，全英建筑协会的 Nick Jones，澳大利亚税务局的 Jackie Stuart，莫纳什大学热情的 Gian Sampson，以及 Denise Fayne、George Freeland 和美国国税局的 Bob Erickson。

许多热心的朋友和同事阅读了本书多个版本的草稿，并毫不吝惜地给予了意见和鼓励。Christine Elgood 是第一位帮助我们将模糊的想法转变为具体语言的人。Debbie Stone 在本书的多个版本中付出了连自己也无法计量的努力。Ginny Redish 和 Steve Krug 在自己写书的同时还抽出大量时间协助我们，直至本书完成。Whitney Quesenbery 也在百忙中倾听了本书大部分的内容并快速浏览了草稿。

这里还有一个长长的感谢名单，感谢我们的朋友们、同事们和客户们，他们为本书提出意见、提供示例、分享经验并指出错误。但愿这个名单中没有落下谁，我们要感谢所有的人，并对于本书最终版本中没有写入的许多重要内容我们深表歉意：Dey Alexander、Mark Barratt、Michael Barlow、Mary Beth Rettger、Rusty Boehm、Rob Burnside、

Giles Colborne、Barry Day、Annie Drynan、Brent Emerson、Jessica Enders、Susan Farrell、David Halbig、Richard Ishida、Beth Mazur、Sue MacLeod、Bret Pettichord、Scott Rippon、Joseph Seeley、Derek Sisson、Kevin Sleeman、Carolyn Snyder、Donna (Maurer) Spencer、Andrew Starling、Daniel Szuc、Howard Tamler、Margaret Tassin、Jim Thatcher、Michael Thornhill、Manabu Ueno、Jeff Veen、Howard Wells、Jo Wong、Pat Wright、Fiz Yasdi、Carl Zetie、Daniel Szuc。

Diane Cerra 原本要参与本书的写作，他非常信任我们。Denise Penrose、Mary James 和 Melinda Ritchie 见证了本书完成的全过程。

最后，感谢 Gina Ellis 所有的帮助和支持，感谢 Malcolm Jarrett 关于啤酒的意见，感谢 Brian Gaffney 提供示例资源，还要给 Marcus Gaffney 一个拥抱。