



# 人机交互系统

## 用户测试

主讲教师：冯桂焕



# DECIDE评估框架

---

## ■ 六个步骤

- 决定评估需要完成的总体目标
- 发掘需要回答的具体问题
- 选择用于回答具体问题的评估范型和技术
- 标识必须解决的实际问题，如测试用户的选择
- 决定如何处理有关道德的问题
- 评估解释并表示数据



# 1. 确定目标

---

■评估目标决定了评估过程，影响评估范型的选择

■为什么要评估？

- 产品设计是否理解了用户需求？
- 为概念设计选择最佳隐喻？
- 界面是否满足一致性需要？
- 探讨新产品应做的改进？

■举例

- 设计界面时，需量化评价界面质量
  - 适合进行可用性测试
- 为儿童设计新产品时，要使产品吸引人
  - 适合采用实地研究技术，观察儿童交谈



## 2. 发掘问题

---

### ■根据目标确定问题

- 目标：找出为什么客户愿意通过柜台购买纸质机票，而非通过互联网购买电子机票
- 问题
  - 用户对新票据的态度如何
    - 是否担心电子机票不能登机
  - 用户是否能够通过互联网订票
  - 是否担心交易的安全性
  - 订票系统的界面是否友好
    - 是否便于完成购票过程

### ■问题可逐层分解



### 3. 选择评估范型和技术

---

- 范型决定了技术类型
- 必须权衡实际问题 and 道德问题
  - 最适合的技术可能成本过高
  - 或所需时间过长
  - 或不具备必要设备和技能
- 可结合使用多种技术
  - 不同技术有助于了解设计的不同方面
  - 不同类型数据可从不同角度看待问题
  - 组合有助于全面了解设计的情况



## 4. 明确实际问题

---

### ■用户

- 应选择恰当的用户参与评估
  - 能代表产品的目标用户群体
  - 可以先做测试，确定用户技能所属的用户群
- 任务时间多长
  - 20分钟休息一次
- 可在任务执行前，安排用户熟悉系统

### ■设施及设备

- 如需多少台摄像机录像，具体摆放在何位置

### ■期限及预算是否允许

### ■是否需要专门技能

- 没有可用性专家



## 5. 处理道德问题

---

### ■应保护个人隐私

- 除非获得批准，否则书面报告不应提及个人姓名，或把姓名与搜集到的数据相联系
- 受保护的个人资料包括健康状况、雇佣情况、教育、居所和财务状况等
- 可在评估前签署一份协议书 (IRB)

### ■指导原则

- 说明研究的目的是及要求参与者做的工作
- 说明保密事项，对用户&对项目
- 测试对象是软件，而非个人



## ■指导原则-2

- 对测试过程的特殊要求，是否边做边说等
- 用户可自由表达对产品的意见
- 说明是否对过程进行录像
  - 不能拍摄用户的面部
- 欢迎用户提问
- 用户有随时终止测试的权利
- 对用户话语的使用应征得同意，并选择匿名方式





## 6. 评估、解释并表示数据

---

- 搜集什么类型的数据，如何分析，如何表示
  - 通常由评估技术决定
- 可靠性
  - 给定相同时间，不同时间应用同一技术能否得到相同结果
  - 非正式访谈的可靠性较低
- 有效性
  - 能否得到想要的测量数据
- 偏见
  - 评估人员可能有选择地搜集自己认为重要的数据
- 范围
  - 研究发现是否具有普遍性
- 环境影响
  - 霍桑效应



## 小规模试验

---

### ■对评估计划进行小范围测试

- 以确保评估计划的可行性
- 如检查设备及使用说明
- 练习访谈技巧
- 检查问卷中的问题是否明确

### ■小规模试验可进行多次

- 类似迭代设计
- 测试——反馈——修改——再测试
- 快速、成本低



# 可用性问题分级

---

■评估结果总是可用性问题清单，以及改进建议

■方法一：基于量化数据的分级

- 如多少人遇到该问题，耗费多少时间等

■方法二：问题严重性的主观打分，取平均值

- 0：不是一个可用性问题
- 1：一个表面的可用性问题
  - 如果项目时间不允许，可不予纠正
- 2：轻微的可用性问题
  - 优先级较低
- 3：重要可用性问题
  - 需要重视，给以高优先级
- 4：可用性灾难
  - 产品发布之前必须纠正



## ■方法三：可用性分级的两个因素

- 多少用户会遇到这个问题
- 用户受该问题影响的程度

问题对用户 的影响程度	遇到问题的 用户比例	少	多
小		低严重性	中严重性
大		中严重性	高严重性

## ■方法四：该问题只在第一次使用时出现，还是会永远出现

- 举例：菜单条中的下拉菜单
  - 用户从不尝试下拉用图标表示的菜单
  - 有人告诉他们后，可马上知道如何克服该不一致性问题
  - 因此该问题不属于永久性的可用性问题



## ■ 用户测试



## ■用户测试

- 在受控环境中（类似于实验室环境）测量典型用户执行典型任务的情况
- 目的是获得客观的性能数据，从而评价产品或系统的可用性，如易用性、易学性等
- 最适合对原型和能够运行的系统进行测试
- 可对设计提供重要的反馈
- 在可用性研究中，往往把用户测试和其他技术相结合



# 测试设计

---

## ■用户测试须考虑实际限制并做出适当的折衷

- 应确保不同参与者的测试条件相同
- 应确保评估目标特征具有代表性
- 实验可重复，但通常不能得到完全相同的结果
- 以DECIDE框架为基础

## ■1：定义目标和问题

- 目标描述了开展一个测试的原因，定义了测试在整个项目中的价值
- 目标是对关注点的说明和解答
  - 举例：对菜单结构的关注
  - 用户在第一次尝试使用时将能选择正确的菜单
  - 用户在少于5秒的时间内，能够导航到正确的3级菜单



## ■2：选择参与者

- 参与者的选择对于任何实验的成功至关重要
- 了解用户的特性有助于选择典型用户
  - 要尽可能接近实际用户
- 通常也需要平衡性别比例
- 至少4~5位，5~12位用户就足够了（视情况而言）

## ■参与者安排

- 各种实验情形的参与者不同
- 各种情形的参与者相同
- 参与者配对





## ■参与者不同

- 随机指派某个参与者组执行某个实验情形
- 缺点
  - 要求有足够多的参与者
  - 实验结果可能会受到个别参与者的影响
    - 解决：随机分配or预测试
- 优点
  - 不存在“顺序效应”
  - 即参与者在执行前一组任务时获得的经验将影响后面的测试任务



## ■参与者相同

- 相同的参与者执行所有实验情形
- 与前一种方法相比，它只需一半的参与者
- 优点
  - 能够消除个别差异带来的影响
  - 便于比较参与者执行不同实验情形的差异
- 缺点
  - 可能产生“顺序效应”
  - 解决方法：均衡处理
    - 如果有两项任务A和B，那么，应让一半的参与者先执行A，再执行B，另一半则先执行B，再执行A



## ■参与者配对

- 根据用户特性（如技能和性别等），把两位参与者组成一组，再随机地安排他们执行某一种实验情形
- 适用于参与者无法执行两个实验情形
- 缺点
  - 实验结果可能会受一些未考虑到的重要变量的影响
  - 如在评估网站的导航性能时，参与者使用互联网的经验将影响实验结果
  - 因此，“使用互联网的经验”即可作为一个配对标准



## ■几种安排方法的比较

参与者安排	优点	缺点
不同参与者	无顺序效应	需要许多参与者；可能受个别参与者的影响（可通过随机编组等方法解决该问题）
相同参与者	能消除各种实验情形下的个体差异	需要均衡处理以避免顺序效应
配对参与者	无顺序效应；能消除个别差异的影响	可能忽略一些重要变量，造成配对不当



## ■3：设计测试任务

- 测试任务应当与定义的目标相关
- 测试任务通常是简单任务
  - 如查找信息
- 有时采用较为复杂的任务
  - 如加入在线社团等
- 任务不能仅限于所要测试的功能，应使用户全面的使用设计的各个区域
  - 如关注搜索功能的可用性，可请求参与者搜索找出产品X
  - 更好的方法就是请求参与者找出产品X并同产品Y进行比较
- 每项任务的时间应介于5~20分钟
- 应当以某些合乎逻辑的方法安排任务
  - 开始时，先提出简单问题有助于增强用户的自信心



## ■4：明确测试步骤

- 在测试之前，准备好测试进度表和说明，设置好各种设备
- 正式测试前应进行小规模测试
- 在必要时，评估人员应询问参与者遇到了什么问题
- 若用户确实无法完成某些任务，应让他们继续下一项任务
- 测试过程应控制在1小时之内
- 必须分析所有搜集到的数据



## ■5：数据搜集

- 确定如何度量观测的结果
- 使用的度量类型（定性/定量）依赖于所选择的任务

## ■常用的定量度量

- 完成任务的时间
- 停止使用产品一段时间后，完成任务的时间
- 执行每项任务时的出错次数和错误类型
- 单位时间内的出错次数
- 求助在线帮助或手册的次数
- 用户犯某个特定错误的次数
- 成功完成任务的用户数



# 分析方法

## ■定量数据

- 最常用的描述性统计方法是次数统计
  - 举例：是否认为该技术对改进命令的访问效率有帮助？
- 定量数据的次数统计、平均数统计

回答	次数	百分比	
强烈反对	0	0%	0%反对
反对	0	0%	
中立	3	30%	30%中立
赞同	6	60%	70%赞同
强烈赞同	1	10%	
总计	10	100%	

用户	完成任务花费的时间（分:秒）	出错次数
1#	1:30	2
2#	3:15	5
3#	4:00	0
4#	2:45	4
5#	3:20	4
平均值	2:58	3





## ■定性数据

- 通常按主题分类
- Eg.找出获得某信息的最快途径

预先定义类别	描述	用户	对应记录中的时间	备注
导航的清晰程度	不能找到信息	2#	14:23	用户 2 用了 5 分钟来查找信息，最终放弃了
		4#	10:58	用户 4 在正确的页面上，但没有注意到他要找的信息
	不知道点哪里	5#	11:16	用户 5 注意到所有标签看上去都不对，所以他不停地点击所有按钮，直到找到所需信息
文字密度	文字太密集了，阻碍了阅读	4#	6:57	当用户 4 发现文字篇幅很长时放弃了继续查找



# 总结报告



南京大学  
NANJING UNIVERSITY

■将测试的结果以书面形式反馈给产品的设计人员，以便于他们对设计进一步的分析和改进

1. 标题页↵
2. 测试环境描述↵
  - 硬件、软件版本、测试场地、测试时间↵
3. 执行概要↵
  - 简要概括测试发现（几页纸）↵
4. 测试描述↵
  - 最终版的测试计划、方法、培训和任务↵
5. 测试用户数据↵
  - 以表格形式描述用户的年龄、职业、经历↵
6. 结果↵
  - 以图表形式描述花费的时间、出错次数、问卷反馈等↵
  - 讨论和分析，适当引用用户言论↵
7. 正面反馈列表↵
8. 针对发现问题的建议列表，按照问题的严重等级和修复的难易程度降序排列。其中，每条建议内容包括：↵
  - 诊断问题出现的原因↵
  - 给出相应屏幕截图↵
  - 给出严重程度等级↵
  - 准确指出遇到该问题的用户数量↵
  - 给出相应视频记录的时间戳↵
  - 可能的话引用用户的原话↵
  - 给出改进建议↵
9. 附录（原始数据和表格）↵
  - 背景问卷、协议书、测试脚本、数据收集表格、音视频记录、手工笔记等↵



# 图标设计评估实例-略

## ■背景

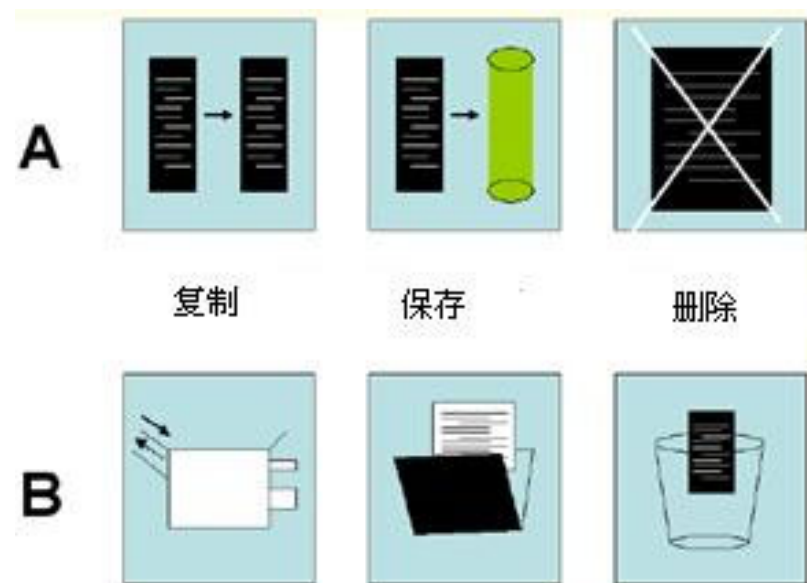
- 为一个文件处理软件包设计一个新的界面，需要用图标提供展示
- 考虑应用两种图标设计形式
  - 自然的图像（基于纸质文档象征）
  - 抽象图像

## ■目标

- 想知道哪一个设计使用户更容易记忆

## ■假设

- 自然图标更容易记忆



## ■自变量

- 图标的形式
- 自然的和抽象的

## ■因变量

- 关心用户记忆精确性方面的性能，还是记忆速度方面的性能，还是用户偏爱等主观度量？
- 假设选择一个图标的速度是记忆容易程度的一个指标
  - 在选择中错误的数目
  - 选择一个图标所花费的时间



## ■实验控制

- 使观察到的任何差别清晰地归结于自变量
- 使得对于因变量的度量是可比较的
- 提供一个界面，除图标设计外，其他内容确定
- 设计对每一个条件都能重复的选择任务
  - 要选择适当的图标提示

## ■实验细节

- 界面设计
- 向用户提交一项任务（如“删除一个文件”），要求用户选择适当的图标
- 为避免图标位置对学习的影响，在每次表示中每组图标位置的排列是随机变化的
- 为避免顺序效应，将用户分成两组，每组采用不同的开始条件
- 对于每个用户，测量完成任务的时间和所犯错误的数目……



## ■讨论：从下表中可以得出什么结论？

参与者 编号	表示 标记	(1) 自然的 (s)	(2) 抽象的 (s)	(3) 参与者的 平均值	(4) 自然的 (1) ~ (3)	(5) 抽象的 (2) ~ (3)
1	AN	656	702	679	-23	23
2	AN	259	339	299	-40	40
3	AN	612	658	635	-23	23
4	AN	609	645	627	-18	18
5	AN	1049	1129	1089	-40	40
6	NA	1135	1179	1157	-22	22
7	NA	542	604	573	-31	31
8	NA	495	551	523	-28	28
9	NA	905	893	899	6	-6
10	NA	715	803	759	-44	44
均值 ( $\mu$ )		698	750	724	-26	26
方差 ( $\sigma$ )		265	259	262	14	14
			s.e.d. 117	s.e. 4.55		
学生的 t			0.32 (n.s.)	5.78 ( $p < 1\%$ , 两位小数)		



# 网站评估实例

---

- 在对MEDLINEplus网站进行启发式评价后
  - 发现了可用性问题，对网站做了修改
  - 现计划对网站进行用户测试
- 1：定义目标和问题
  - 信息分类方法是否有效
  - 用户能否进退自如并且找到需要的信息
- 2：选择参与者
  - 通过问卷了解年龄、使用互联网的经验、查找医药信息的频度
    - 挑选每个月使用互联网超过两次的人员
  - 9位来自测试中心所在地的医护人员/ 7名是女性
    - 符合可用性专家所建议的5-12位
  - 预先声明要测试NLM的一个产品



### ■3：设计测试任务

- 问题选自网站用户最经常提出的一些问题
- 设计了5项任务
  - 任务1：查找信息，了解肩膀上的黑痣有没有可能是皮肤癌
  - 任务3：查找信息，了解是否有丙肝疫苗
  - 进行了小规模试验以确定任务的有效性

### ■4：明确测试步骤

- 准备统一的说明稿，分为五个部分
  - 以保证每一位参与者都得到相同的信息和相同的对待
- 测试在实验室环境中进行





## ■部分一

- 参与者抵达后使用
- 签署协议

感谢你参与这项研究。

这项研究的目的是评估 MEDLINEplus 网站的界面。我们将总结评估结果，并把它提交给开发这个网站的国家医药图书馆。你使用过这个网站吗？

我们将要求你使用 MEDLINEplus 查找一些具体的医药信息。在查找信息时，请“说出”你的想法。

我们将只拍摄计算机屏幕的情况，不会拍摄你的面容。我们也将进行录音，记录你在查找过程中所说的话。我们会为你的身份保密。

一下请阅读并签署一份协议书。若有任何问题请随时提出（协议书见附表 A）。



## ■部分二：就坐后，解释测试目的和步骤

我们先简要介绍 MEDLINEplus 网站。这是由国家医药图书馆开发的互联网产品，其目的是要帮助用户通过互联网查询权威性的医药信息。

这项研究的目的是检查 MEDLINEplus 的界面，找出有待改进的特征。同时，我们也希望了解哪些特征对用户特别有用。

几分钟之后，我们将为你安排 5 项任务。每项任务都是使用 MEDLINEplus 查找医药信息。需要指出的是，当你使用 MEDLINEplus 查找每项任务的信息时，我们的测试目标是 MEDLINEplus 的界面，而不是你本身。

你可以以正常、舒适的速度执行每项任务。我们将记录你完成每项任务的时间，但不必感到有压力，请使用正常的操作速度。如果某项任务的时间超过 20 分钟，那么请继续下一项任务。浏览器上的“主页”按钮已被设置为 MEDLINEplus 的主页。在开始执行新任务之前，请单击这个按钮，回到 MEDLINEplus 的主页。

在执行每项任务时，请设想这些信息是你或你的亲友想要了解的信息。

所有答案都可以通过 MEDLINEplus（或者它所指向的网站）找到。如果你觉得无法完成某项任务并且想中止这项任务时，请告诉我们，然后继续下一项任务。

开始之前，有什么问题吗？



## ■部分三

### ●执行任务前说明

在开始执行任务之前，请先用 10 分钟时间熟悉 MEDLINEplus 网站。

在熟悉网站的过程中，请说出你的想法，即，当你遇到 MEDLINEplus 的不同特征时，请告诉我们你在想什么。

你可以自由探索任何感兴趣的问题。

如果你提前完成了这个过程，请告诉我们，我们将立即进行测试任务。再次说明，当你在探索 MEDLINEplus 网站时，请告诉我们你的想法。



## ■部分四

### ●若参与者忘记说出想法或不知所措时提示用

在开始使用 MEDLINEplus 查找信息之前，请读出这项任务。

完成每项任务之后，请单击“主页”按钮回到 MEDLINEplus 的主页。

提示：“你在想什么？”

“你是否不知道该怎么办？”

“请告诉我们你在想什么。”

[如果时间超过 20 分钟：“请跳过这项任务，继续下一项任务。”]



## ■部分五

- 任务完成之后填写调查问卷
- 询问参与者对某些问题的看法

你对自己执行这些任务的表现有何看法？

请说明你为什么会[遇到某个问题、出错或超时]？

你觉得 MEDLINEplus 界面的最好的方面是什么？

你觉得 MEDLINEplus 界面的最差的方面是什么？



## ■5：数据搜集

- 评估小组事先设定了成功完成每项任务的标准
  - 如必须找到并访问3-9个相关网页
- 记录用户执行任务的全过程
  - 以下为参与者A在执行第一项任务时访问的资源

---

### 数据库↗

---

主页↗

MEDLINE/ 医药文献/ “黑痣” ↗

MEDLINE/ 医药文献/ “痣” ↗

主页↗

词典↗

外部网站：在线医学词典↗

主页↗

健康话题↗

黑素瘤↗

外部网站：美国癌症学会↗

---



## ■数据来源

- 根据录像和交互记录计算用户执行任务的时间
- 问卷调查和询问阶段搜集到的数据

## ■数据列表

- 开始时间及完成时间
- 搜索时访问的网页及数量
- 搜索时访问的医药文献
- 用户的搜索路径
- 用户的负面评论和特殊的操作习惯
- 用户满意度问卷调查数据



## ■6：数据分析

- 网站的结构，如专栏的安排、菜单的深度和链接的组织等
- 浏览的有效性，如菜单的使用、文字密度等。
- 搜索特征，如搜索界面、提示、术语的使用是否满足一致性要求

参与者	执行时间	结束任务的原因	MEDLINEplus 网页	访问外部网站	MEDLINEplus 搜索	MEDLINEplus 医药文献搜索
A	12	成功完成	5	2	0	2
B	12	参与者要求中止	3	2	3	0
C	14	成功完成	2	1	0	0
D	13	参与者要求中止	5	2	1	0
E	10	成功完成	5	3	1	0
F	9	参与者要求中止	3	1	0	0
G	5	成功完成	2	1	0	0
H	12	成功完成	3	1	0	6
I	6	成功完成	3	1	0	0
M	10		3	2	1	1
SD	3		1	1	1	2





## ■几个问题

- 为什么使用字母代表用户？
  - 不应透露参与者的姓名
- “执行时间”与“结束任务的原因”有何关系？
  - 对于成功完成任务，执行时间介于5~14分钟
  - 对于半途中止的任务，执行时间介于9~13分钟
- 其余数据说明了什么？
  - 用户可以采取多种方式成功地完成任务
  - 如参与者A和C使用了不同在线资源



## ■7：总结、报告测试结果

- 主要问题是访问外部网站较为困难
- 分析搜索过程
  - 有几位参与者在“健康话题”中查找不同类型的癌症时遇到了困难
- 问卷调查结果
  - 参与者对MEDLINEplus的评价是中性的
  - 非常易学，但不易于使用
  - 在返回前一个屏幕时会遇到问题



## 小结

---

### ■DECIDE评估框架

- 6个步骤

### ■可用性问题分级

### ■用户测试的适用范围

### ■用户测试步骤

- 各步骤文档的包含内容

### ■能进行简单的数据分析

### ■能设计和组织一个用户测试

