

启发式评估 Heuristics evaluation

20307130010 郭欣宸

1. 尼尔森十大可用性原则(Nielsen's 10 usability heuristics)

1. 系统状态可见性 Visibility of system status

系统应始终向用户传达适当的信息，让用户了解当前系统状况。

2. 一致性与标准 Consistency and standards

系统应保持一致性，避免用户需要猜测相同的操作在不同情境下的含义。

3. 用户控制与自由 User control and freedom

用户应能自由地进入和退出系统的不同部分，特别是在错误操作后能轻松撤销和重做。

4. 错误预防 Error prevention

设计应减少错误发生的机会，并给予有效的错误信息以防止错误发展。

5. 识别而非回忆 Recognition rather than recall

系统应减轻用户的记忆负担，使元素、选项和操作可见或容易检索。

6. 灵活与效率的使用 Flexibility and efficiency of use

系统应为不同水平的用户提供不同的使用方式，以提高效率。

7. 美观与简洁 Aesthetic and minimalist design

界面应避免不必要的信息，每个额外的信息单元都可能分散用户的注意力。

8. 帮助用户识别、诊断和恢复错误 Help users recognize, diagnose, and recover from errors

错误信息应简明、具体、正面，指导用户解决问题

9. 帮助和文档 Help and documentation

即使系统易于使用，有时也需要提供帮助和文档，这些文档应易于搜索和理解，专注于用户的任务。

10. 系统与现实世界之间的匹配 Match between system and the real world

系统应使用用户熟悉的语言和符号，遵循真实世界的习惯和逻辑。

2. 日常软件的启发式评估

根据尼尔森十大可用性原则，对淘宝移动端APP进行启发式评估。

• 系统状态可见性 Visibility of system status

淘宝在加载或处理数据时通常会有加载指示，让用户知道系统正在工作。例如，在没有网络连接时，会有提示用户没有网络连接的提示。

- **一致性与标准 Consistency and standards**

淘宝在不同页面的操作方式基本一致，例如在商品详情页，用户可以通过点击右上角的按钮分享商品，而在订单详情页，用户也可以通过点击右上角的按钮分享订单。

- **用户控制与自由 User control and freedom**

用户可以轻松地添加商品到购物车、移除商品，以及在浏览过程中自由地前进和后退。

- **错误预防 Error prevention**

在提交订单或进行支付之前，淘宝会提供明确的确认步骤，减少用户操作错误。例如下单后，商家会自动发送确认地址与订单信息的信息，让用户反复确认订单是否有误以及是否需要更改或取消。

- **识别而非回忆 Recognition rather than recall**

淘宝通过提供清晰的图标和标签，帮助用户识别功能，而不是依赖于记忆。

- **灵活与效率的使用 Flexibility and efficiency of use**

- [severity 3-major usability problem]**

购物车界面中，对于已被添加到购物车很长一段时间以至已经失效的商品，淘宝没有提供一键删除的功能，需要用户手动检查购物车所有物品并进行删除。这在用户购物车接近上限时尤其明显。

- **美观与简洁 Aesthetic and minimalist design**

- [severity 1-cosmetic problem]**

如下图所示，淘宝首页有过多频道占据了大半个屏幕，而这些都与用户的购物行为无关，用户需要向下滑动才能浏览与自己购物相关的内容。



- **帮助用户识别、诊断和恢复错误 Help users recognize, diagnose, and recover from errors**

淘宝会在订单提交失败时提供明确的错误信息，淘宝会告知用户订单提交失败的原因，以及如何解决。

- **帮助和文档 Help and documentation**

淘宝在用户使用过程中会提供帮助，其常用提供帮助的方式是通过客服。用户在遇到问题时可以

通过点击“我的淘宝”界面右上角的客服按钮，与客服人员进行沟通。

- **系统与现实世界之间的匹配 Match between system and the real world**

淘宝的界面主要由商品构成，用户通过点击商品的方式来进行商品详情的查看与购买，这与用户在现实世界中购买商品的方式相匹配。