

可用性测试总结

实验目的

- 功能性测试

测试的根本目的是验证截图和录屏功能是否按照预期工作，这包括是否能够顺利进行截图和录屏，以及功能的响应时间、稳定性等基本性能指标。

- 用户体验测试

除了基本功能性之外，测试还旨在评估这些功能的用户体验。这可能涉及到界面的直观性、操作的便捷性、编辑和分享功能的易用性等方面。通过这种评估，可以发现潜在的用户界面和交互设计问题。

- 兼容性测试

测试还需要考察截图和录屏功能在不同设备、操作系统版本和屏幕尺寸上的兼容性。QQ作为一款广泛使用的通讯工具，其用户群体使用的设备种类繁多，因此保证新功能在各种环境下都能稳定运行是至关重要的。

研究方法

认知走查法

认知走查是评估人员或专家从用户学习使用系统的角度来评估系统的可用性。该方法主要针对新用户使用指定产品时可能遇到的问题。所谓走查，就是一步一步全面检查使用、执行的整个过程，从中找出可用性问题的。

出声思考法

要求被试在完成的同时以口头言语的形式报告出任务操作情况，可用性测试专家通过对被试报告内容的分析，可以获知被测系统中存在的问题、哪些部分常为被试所忽视或误解以及被试对使用系统的看法等。

研究对象

移动端用户

平时使用手机QQ，但不用电脑QQ，知道截图功能，但不知道录屏，使用截图功能截取电脑画面发给别人，会使用同类产品的类似功能

PC端用户

长期使用电脑和手机QQ，没用过最新版，知道截图功能，不知道录屏，使用截图功能截取电脑画面发给别人，会使用同类产品的类似功能

主要结论可用性问题分析

结论

基本能实现截屏和录屏功能，但存在细节问题，可以在现有文字提示的基础上适当添加动画提示

- 功能性
能基本实现截屏和录屏功能，但录屏质量稍差
- 用户体验
部分图标表意不明确或存在冲突，部分功能的描述含糊，使用提示不够清晰
- 兼容性
Mac系统下录制后可实现简单的剪辑功能，但Windows系统不行

问题列表

灾难

- 用户想使用录屏功能，但找不到录屏功能入口
- 用户想截取除去聊天窗口外的页面，但不会隐藏窗口截图

严重

- 文字工具和屏幕识图工具图标的表意存在冲突
- 截图后，截图所得只会自动保留在当前对话框，不知道可以粘贴到别的聊天窗发送给别人
- 用户录屏后，弹出窗口的提示不够明确，找不到录制文件，重新录制后才看到对话框提示

中等

- 录屏效果较差
- 用户能找到长截图功能，但不会使用长截图
- 用户录屏后，窗口名称为“编辑QQ录屏”，并没有编辑功能

轻微

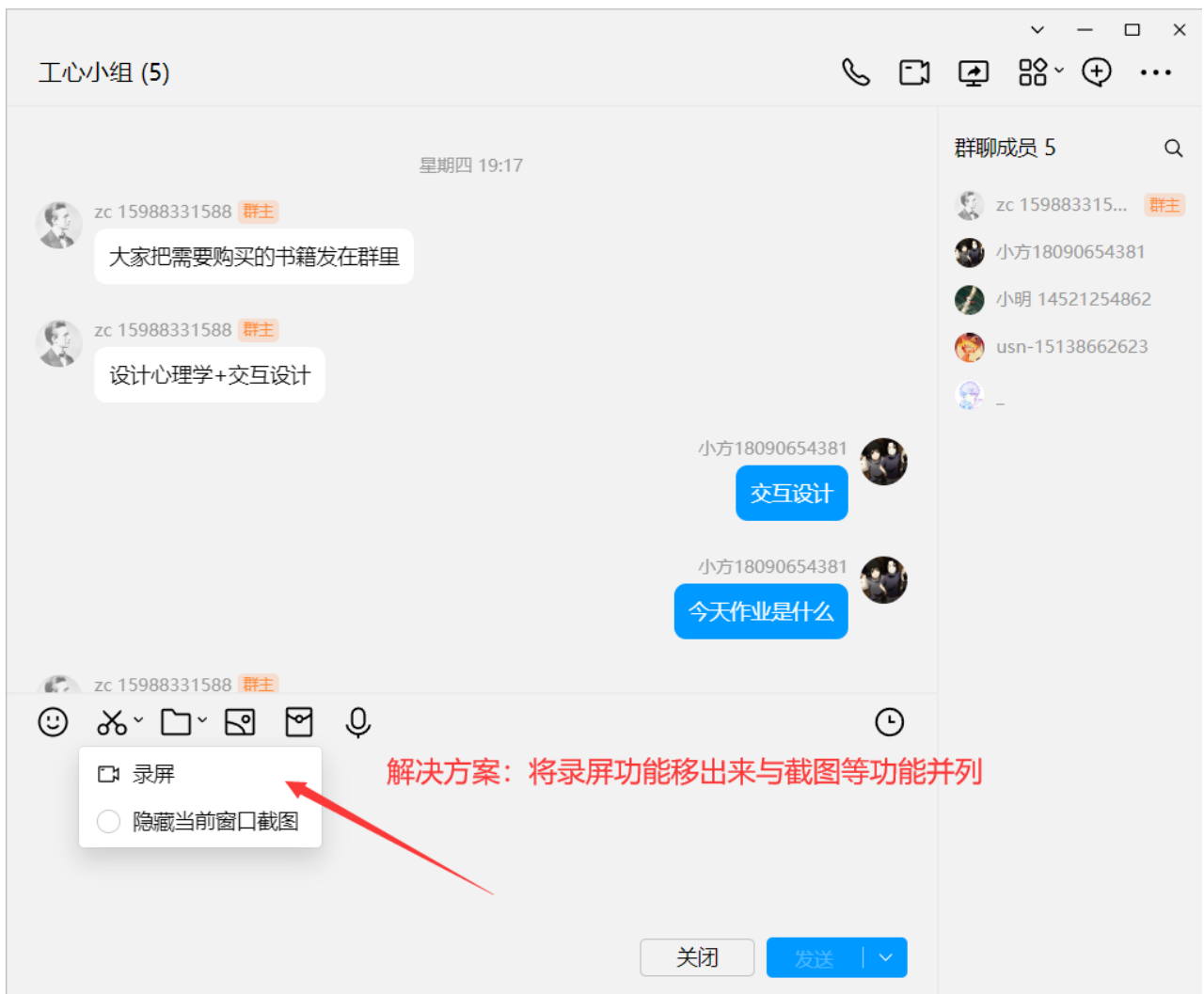
- 用户未注意到马赛克功能，但用其他功能完成任务
- 用户未注意到长截图功能
- 用户录屏时无法隐藏窗口，会担心聊天页面挡住录屏内容
- 用户提取文字时错误使用翻译功能
- 用户无法理解截屏中的“屏幕识图”的含义，即功能描述含糊不清，其功能更像是“提取文字”

可用性问题描述

灾难

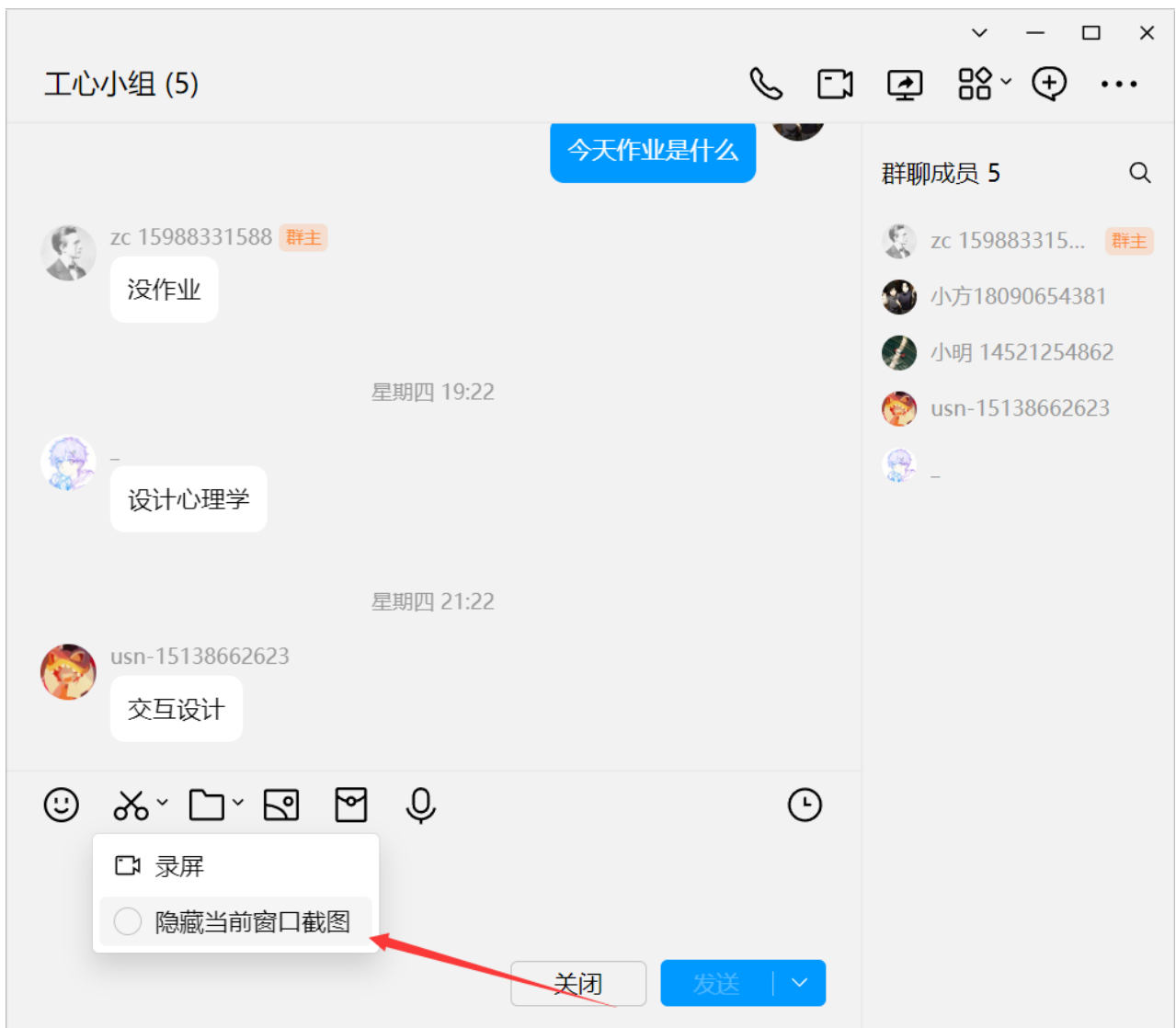
用户想使用录屏功能，但找不到录屏功能入口

- 情景描述
用户发现一段很精彩的视频，想要录制后发给他的同学
- 解决方案
将录屏功能移出来与截图等功能并列



用户想截取除去聊天窗口外的页面，但不会隐藏窗口截图

- 情境描述



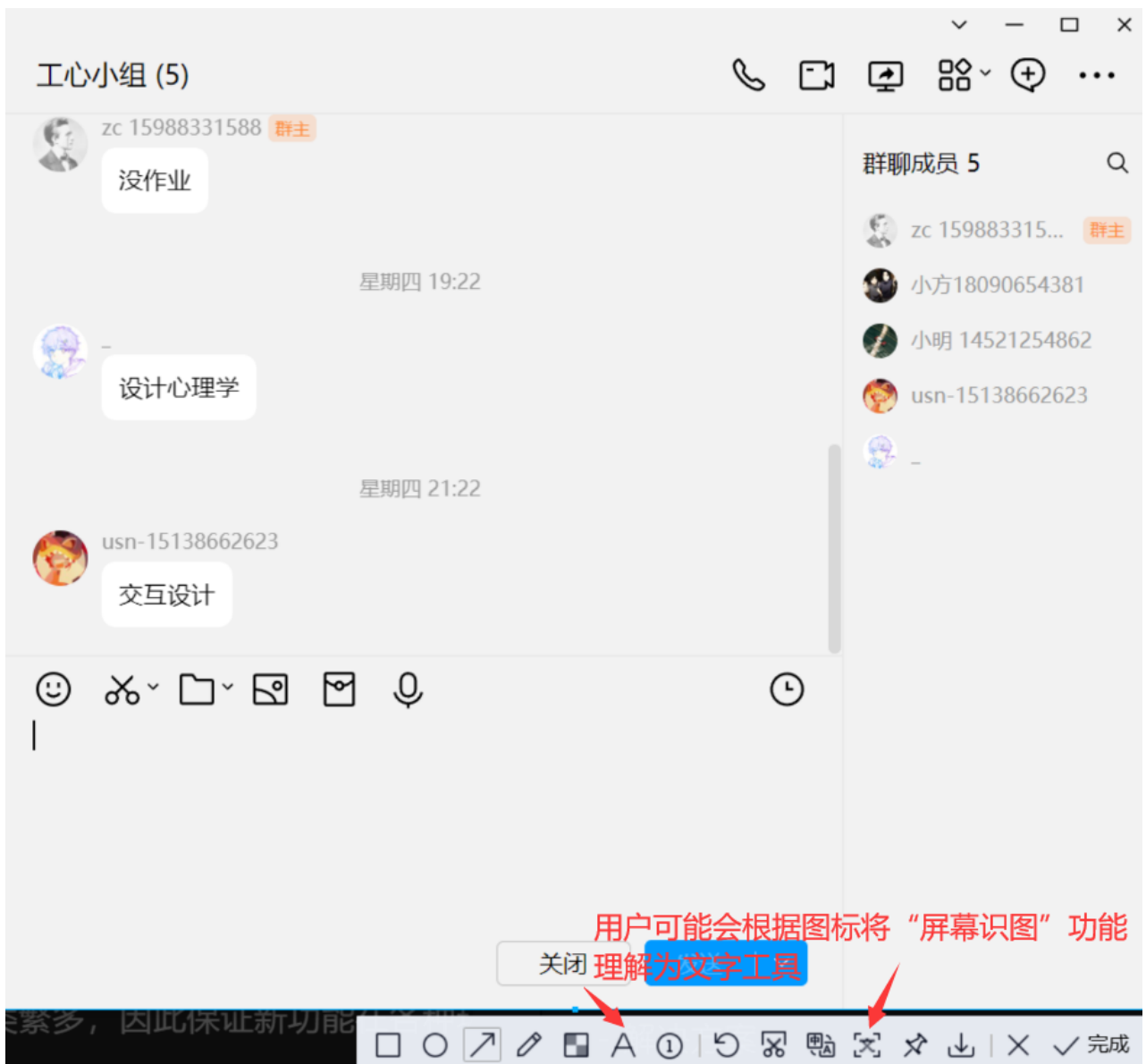
用户想要截取自己的桌面，分享给朋友，由于找不到“隐藏当前窗口截图”，因此聊天窗口会挡住桌面

- 解决方案
提示用户最小化聊天窗口后使用快捷键进行截屏

严重

文字工具和屏幕识图工具图标的表意存在冲突

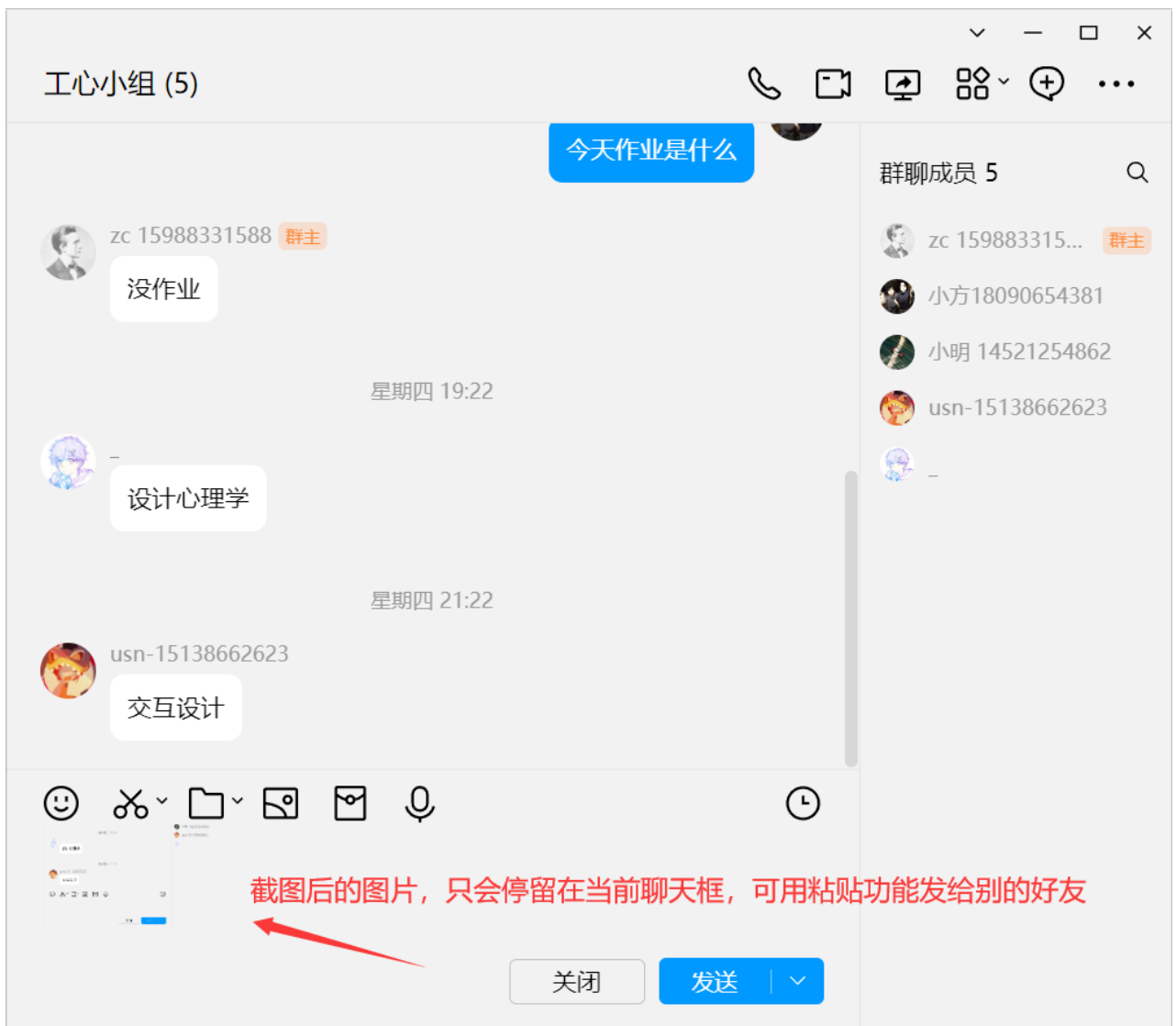
- 情景描述
用户使用截图功能时，想用文字工具进行批注，看见“屏幕识图”的“文”字图标，便理解成了“文字工具”



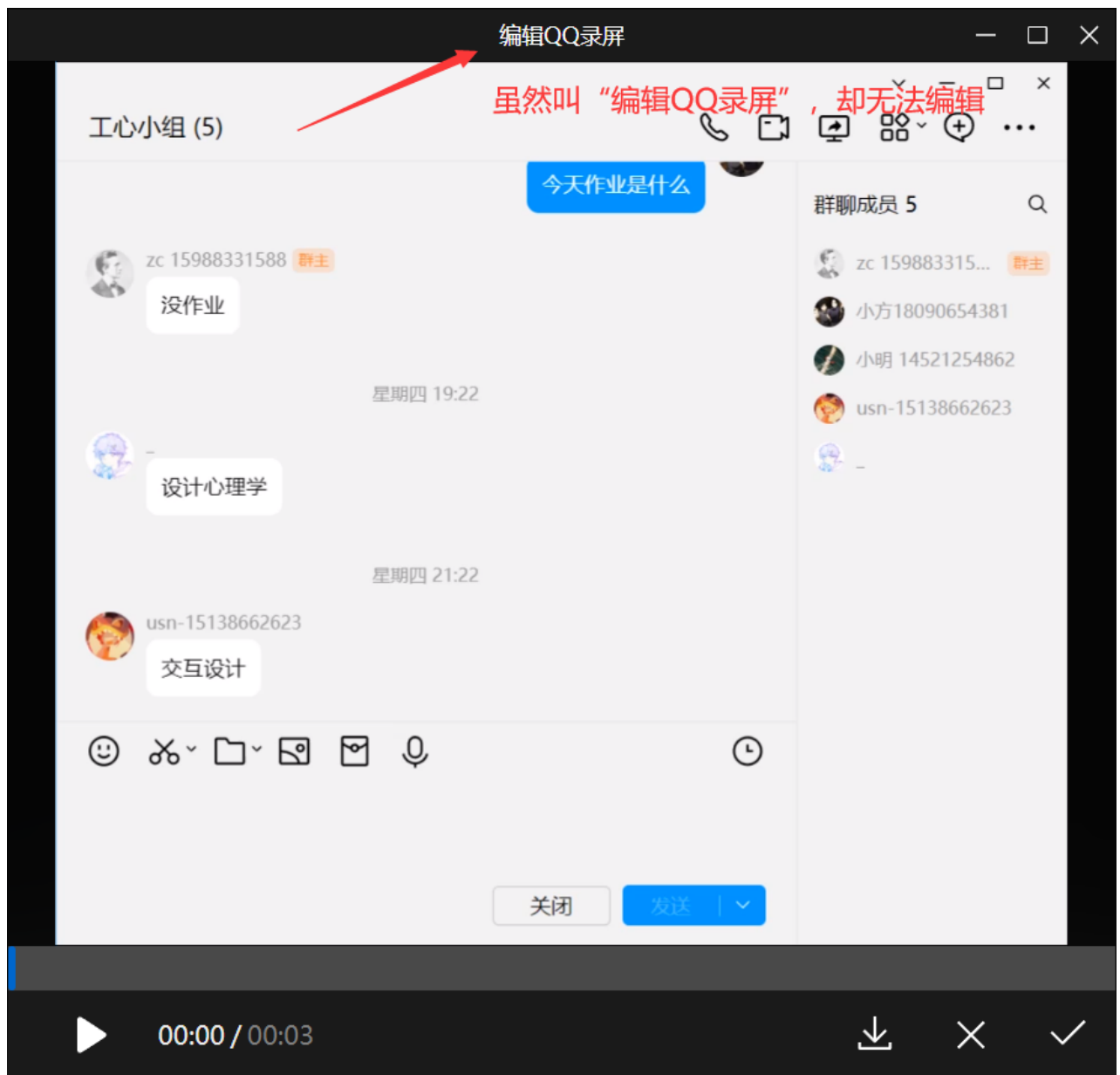
- 解决方案
更换表意更明确的图标

截图后，截图所得只会自动保留在当前对话框，不知道可以粘贴到别的聊天窗发送给别人

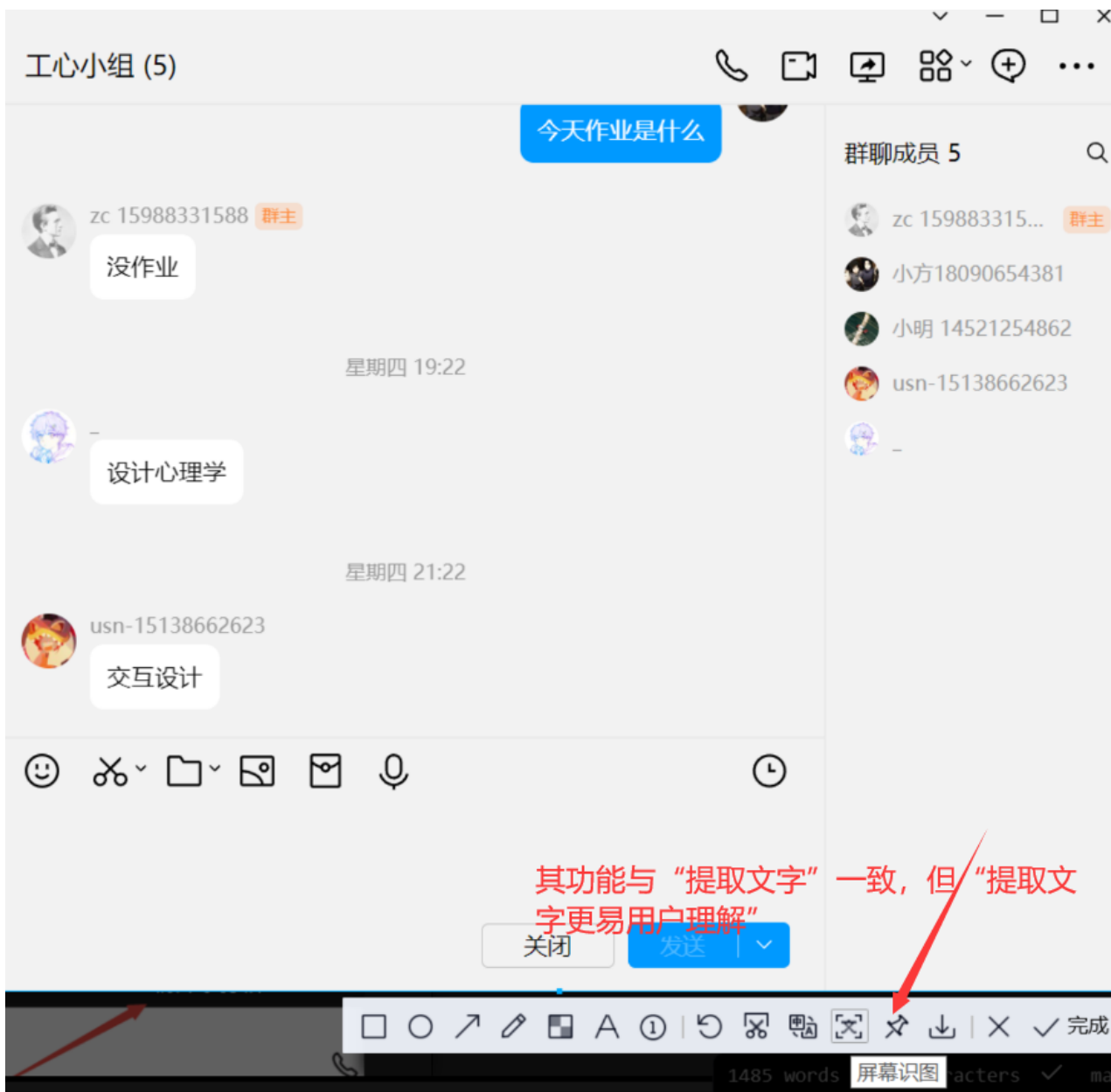
- 情景描述
用户想要截取自己的桌面，分享给朋友，但由于他是在群聊中使用截图工具，不知道如何将所得图片分享给朋友



- 解决方案
提示用户，所截图的图片，可以通过粘贴功能发送给别的好友
- 用户录屏后，窗口名称为“编辑QQ录屏”，并没有编辑功能，Mac系统中可以编辑



- 用户无法理解截屏中的“屏幕识图”的含义，即功能描述含糊不清，其功能更像是“提取文字”



建议

功能性改进

1. **提高录屏质量**: 对于录屏质量稍差的问题，开发团队可以通过优化编码算法或增加更多的质量调节选项来提高录屏质量。同时，可以提供不同的录制模式，如高质量模式和高效率模式，以满足不同用户的需求。
2. **动画提示增强**: 在现有的文字提示基础上，增加动画提示可以使用户更直观地理解各项功能。例如，当用户选择录屏功能时，可以展示一个简短的动画，演示如何开始、暂停和结束录屏。

用户体验优化

1. **图标和功能描述优化**：针对部分图标表意不明确或功能描述含糊的问题，进行全面的用户调研，找出具体存在问题的图标和文字描述，然后设计更直观易懂的图标和更清晰的功能描述。可能的话，加入简短的文字说明或提示，减少用户的理解负担。
2. **增加使用教程**：提供更多的使用提示和教程，特别是针对新手用户，可以在应用内增加一个易于访问的帮助中心，提供文字、图片甚至视频教程，指导用户如何高效使用截图和录屏功能。

兼容性及功能扩展

1. **Windows系统功能扩展**：针对Mac系统下有而Windows系统下没有的简单剪辑功能，开发团队应考虑在Windows版本中增加相似的功能，以保证不同操作系统用户之间的功能一致性。这不仅能改善用户体验，还能提高应用的竞争力。
2. **跨平台一致性**：确保QQ在不同操作系统下提供一致的用户体验和功能性，对于存在差异的功能，探索是否技术可行以及用户需求，从而决定是否进行跨平台统一。

总的来说，通过对录屏质量的提升、用户体验的优化（包括更明确的图标和描述、增加动画提示）以及增强Windows系统下的功能兼容性，可以显著提高QQ截图和录屏功能的整体表现和用户满意度。这些改进需要基于用户反馈和技术可行性进行逐步实施，以确保改进