

可用性测试

设计师的困惑

设计师：新方案设计出来了，不知道和老版本比起来效果如何？！

设计师：这个界面我非常纠结，两个方案各有利弊，实在难以取舍！

设计师：这个方案大家持不同意见，产品经理非要按照竞品设计，都快打起来了！

可用性定义

有效性：完成目标

>可用

效 率：快速的完成目标

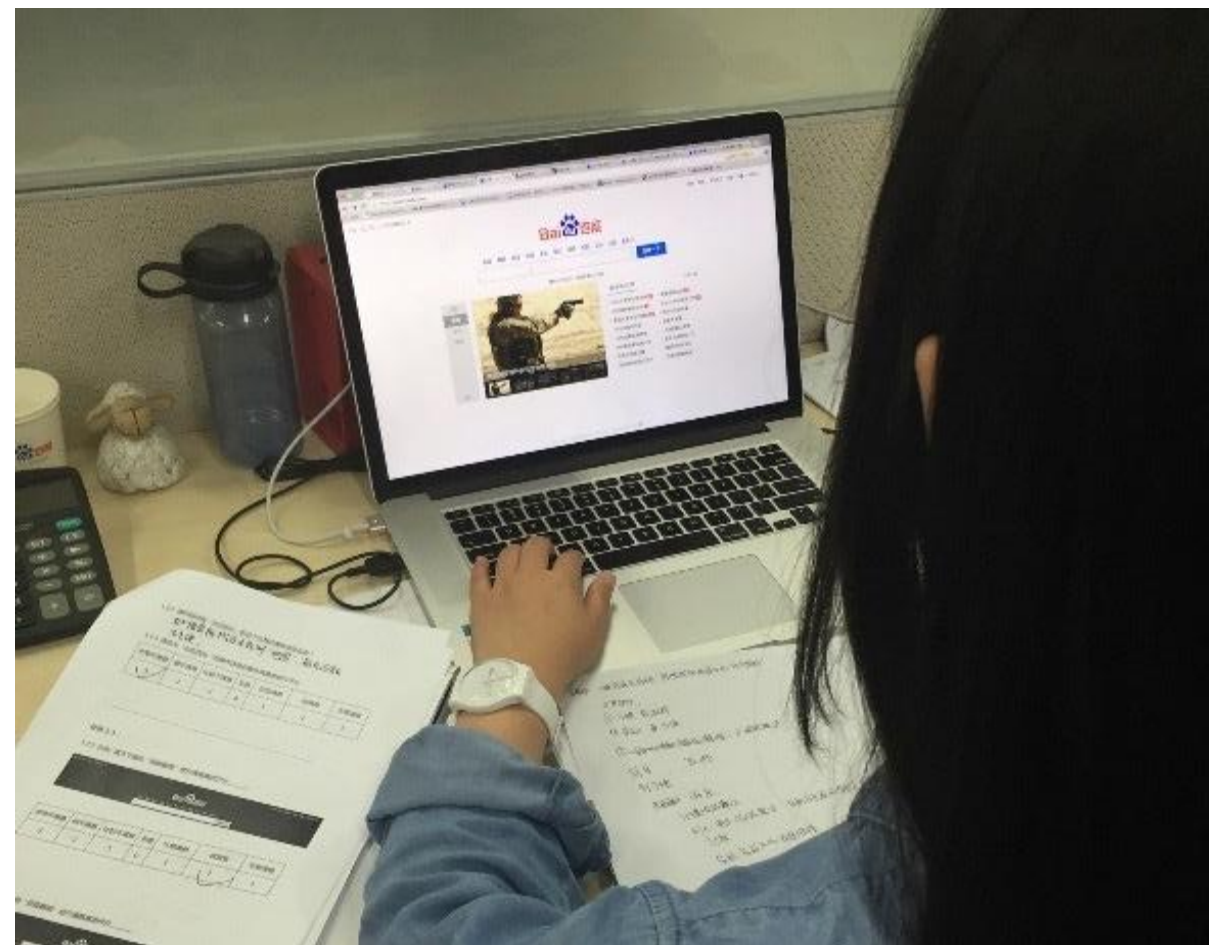
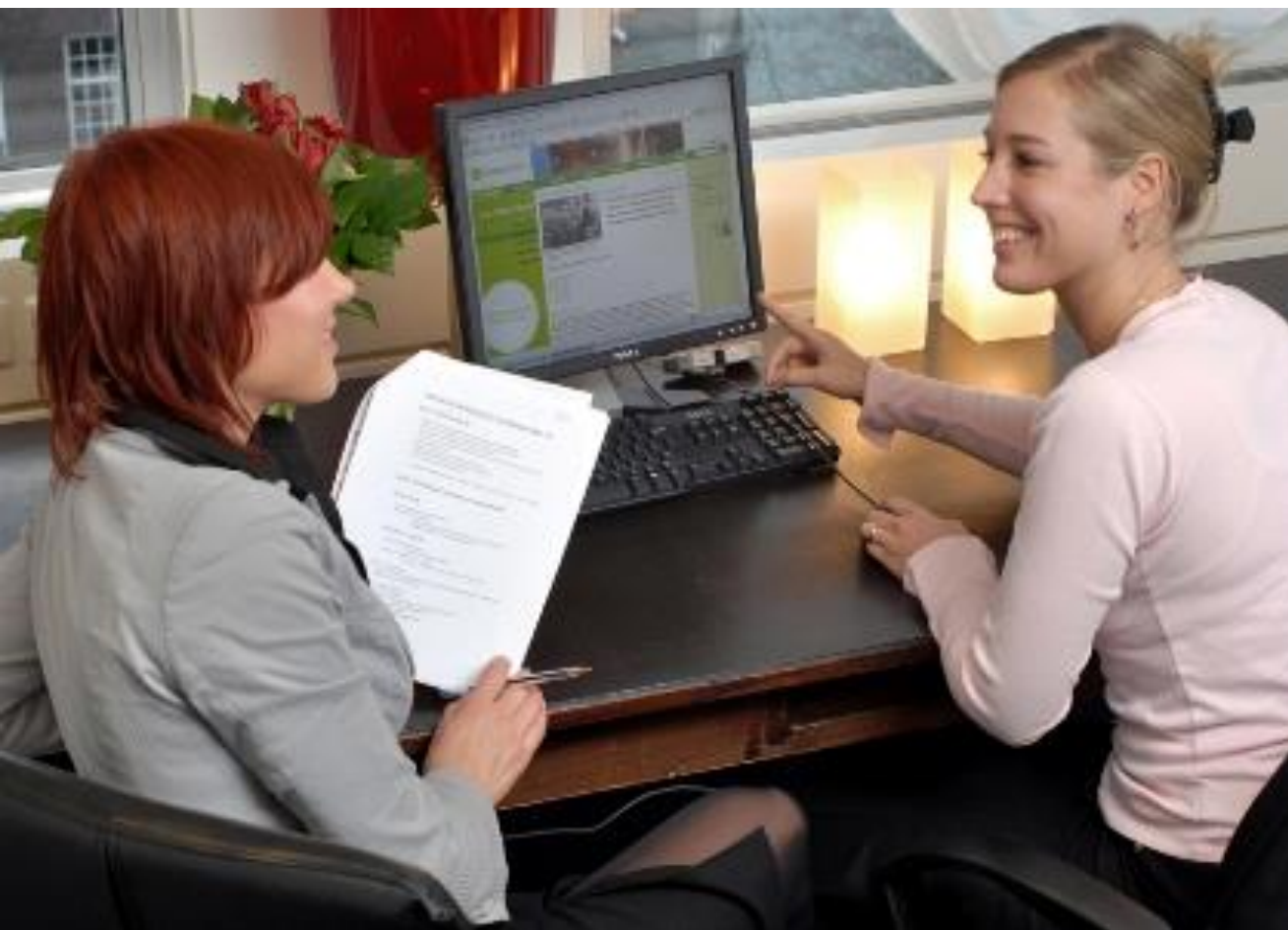
>易用

满意度：满意且快速的完成目标

>好用

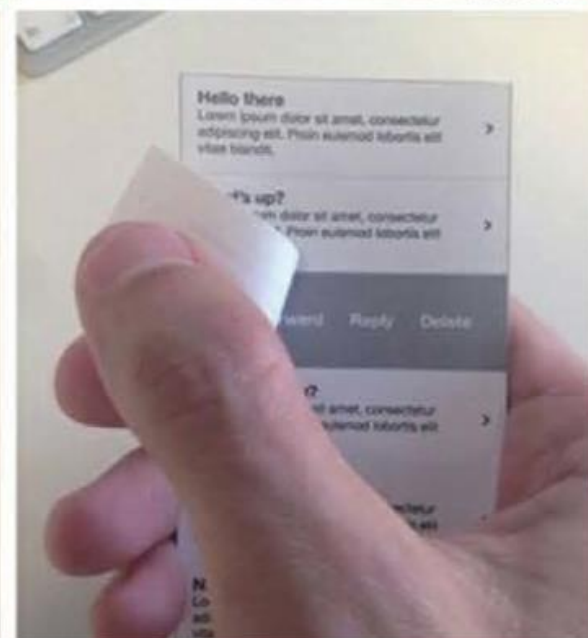
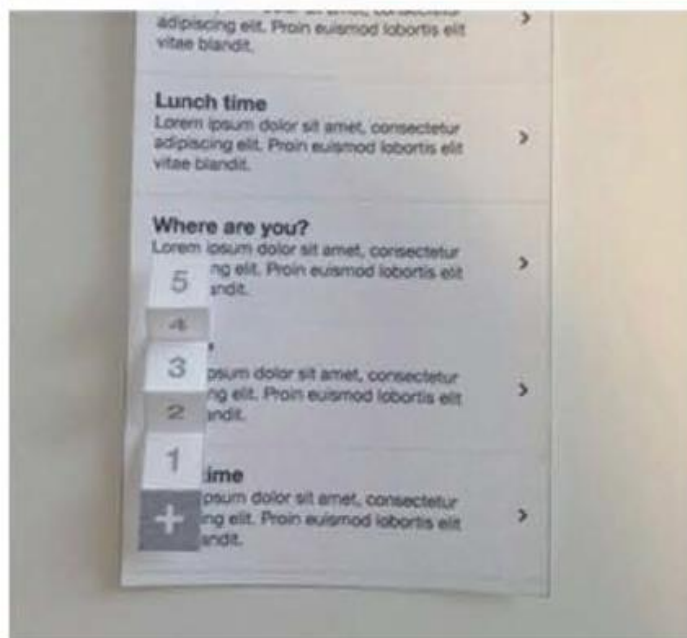


可用性实验室



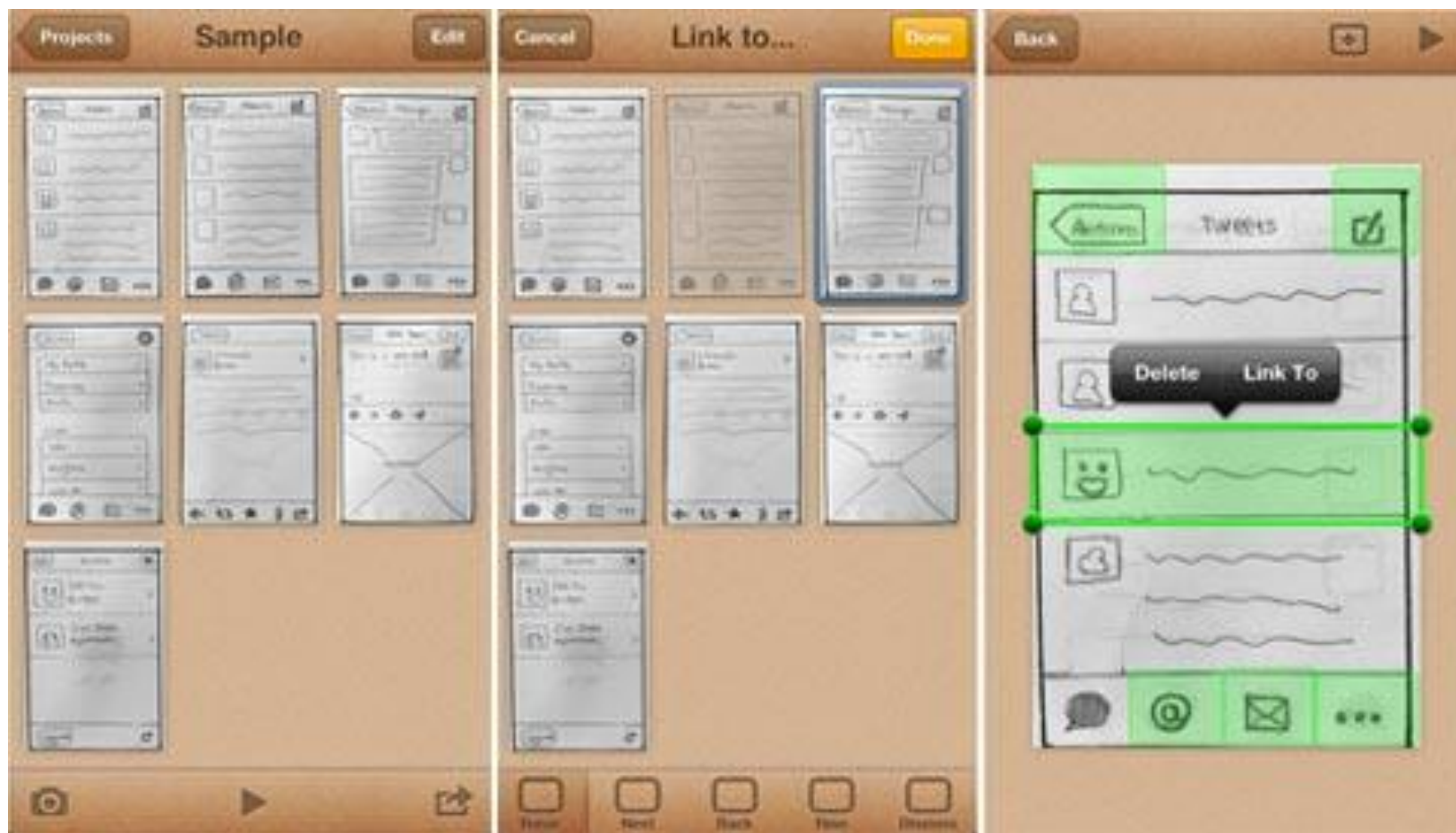
用户熟悉的环境

纸模型测试



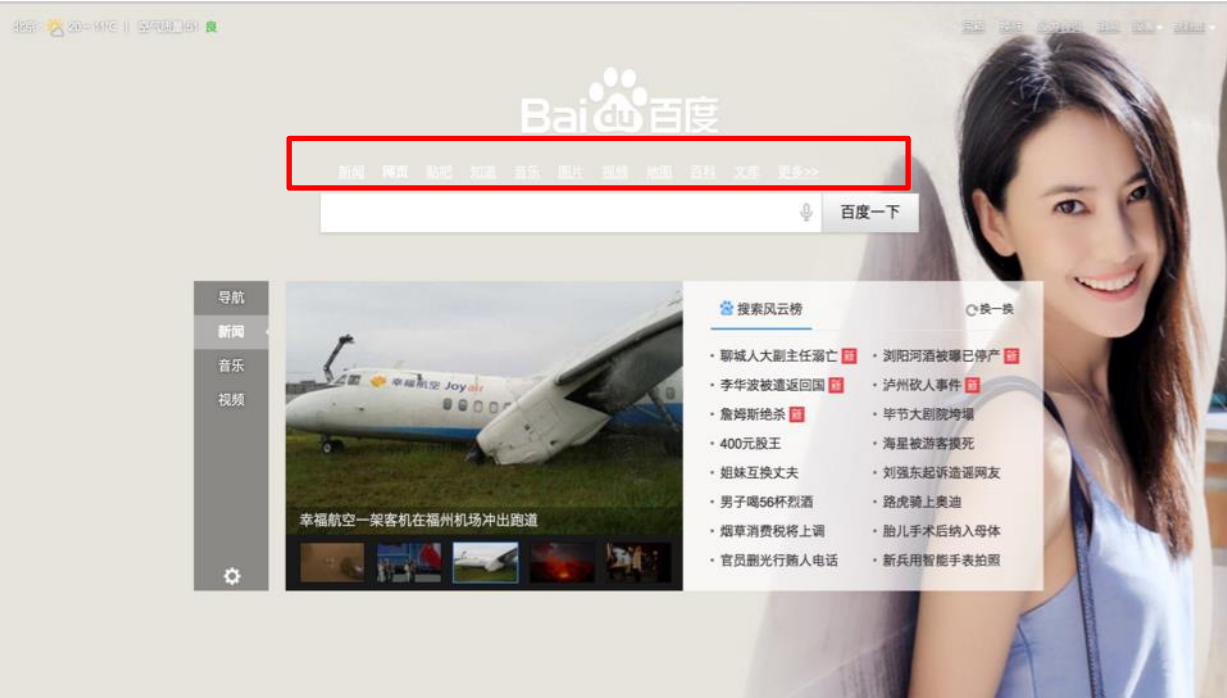


推荐APP：
POP
快现



动态效果的纸面原型

百度搜索新旧版本-分类搜索-可用性测试



线上版本



新版本

编写甄别问卷

编写大纲

用户招募

测试执行

分析报告

报告呈现

甄别问卷：

1．您在使用百度搜索时，是否登陆过百度账号？（3—1分）

- a.有，经常登录 b.有,不经常登录 c.没有

2．您使用百度搜索网页端多久了？（1—5分）

- a.从未 b.1年以内 c.1-3年 d.3年-5年 e.5年以上

3．您平均每隔多久会用百度搜索一次？（5—1分）

- a.一天一次 b.一周多次 c.一周一次 d.一月一次 e.没用过

分数	用户等级
8分以下	初级
9—15分	中级
16—31分	高级

编写甄别问卷

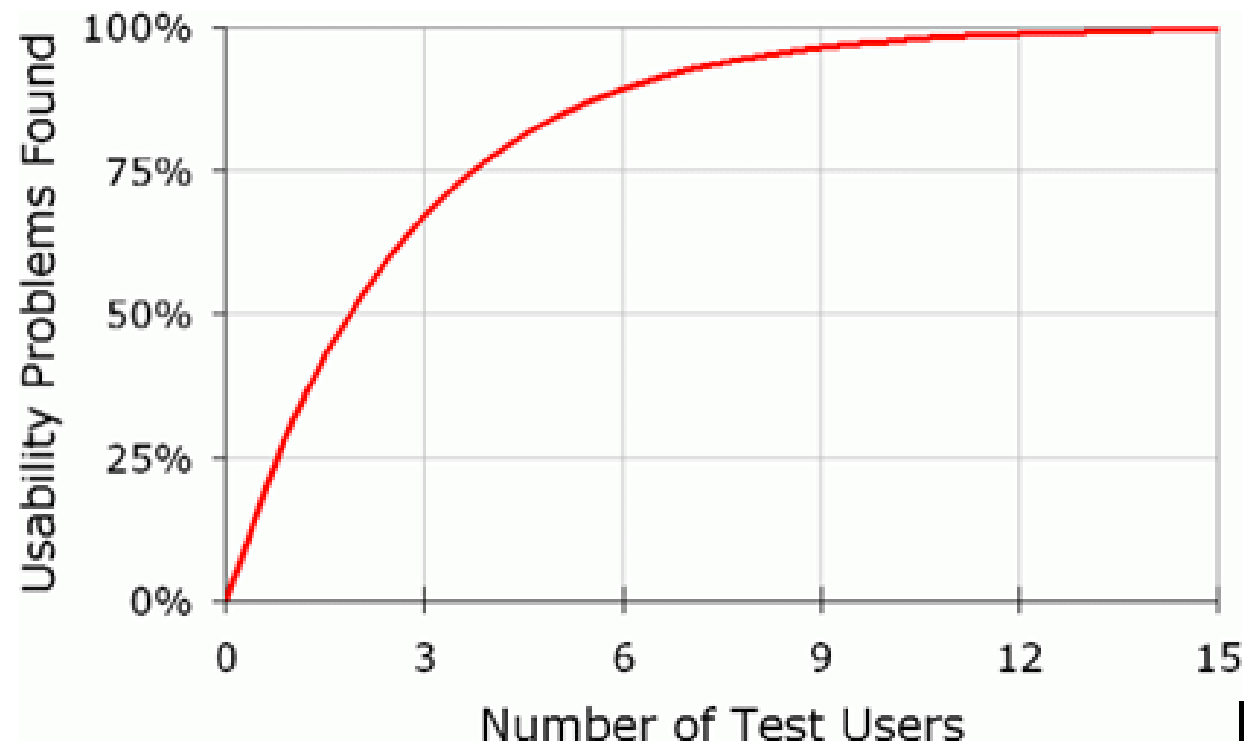
编写大纲

用户招募

测试执行

分析报告

报告呈现



报告呈现

任务1.1.1：您通过百度搜索首页查找“北京西站”地图

[illegible]

编写甄别问卷

编写大纲

用户招募

测试执行

分析报告

报告呈现

└

1.1.2 请问你对找“北京西站”地图 的这个过程的整体感受如何？└

└

1.1.3 请你为找“北京西站”的操作体验的整体满意度进行评分：└

非常不满意└	很不满意└	比较不满意└	无感└	比较满意└	很满意└	非常满意└
-3└	-2└	-1└	0└	1└	2└	3└

└

编写甄别问卷

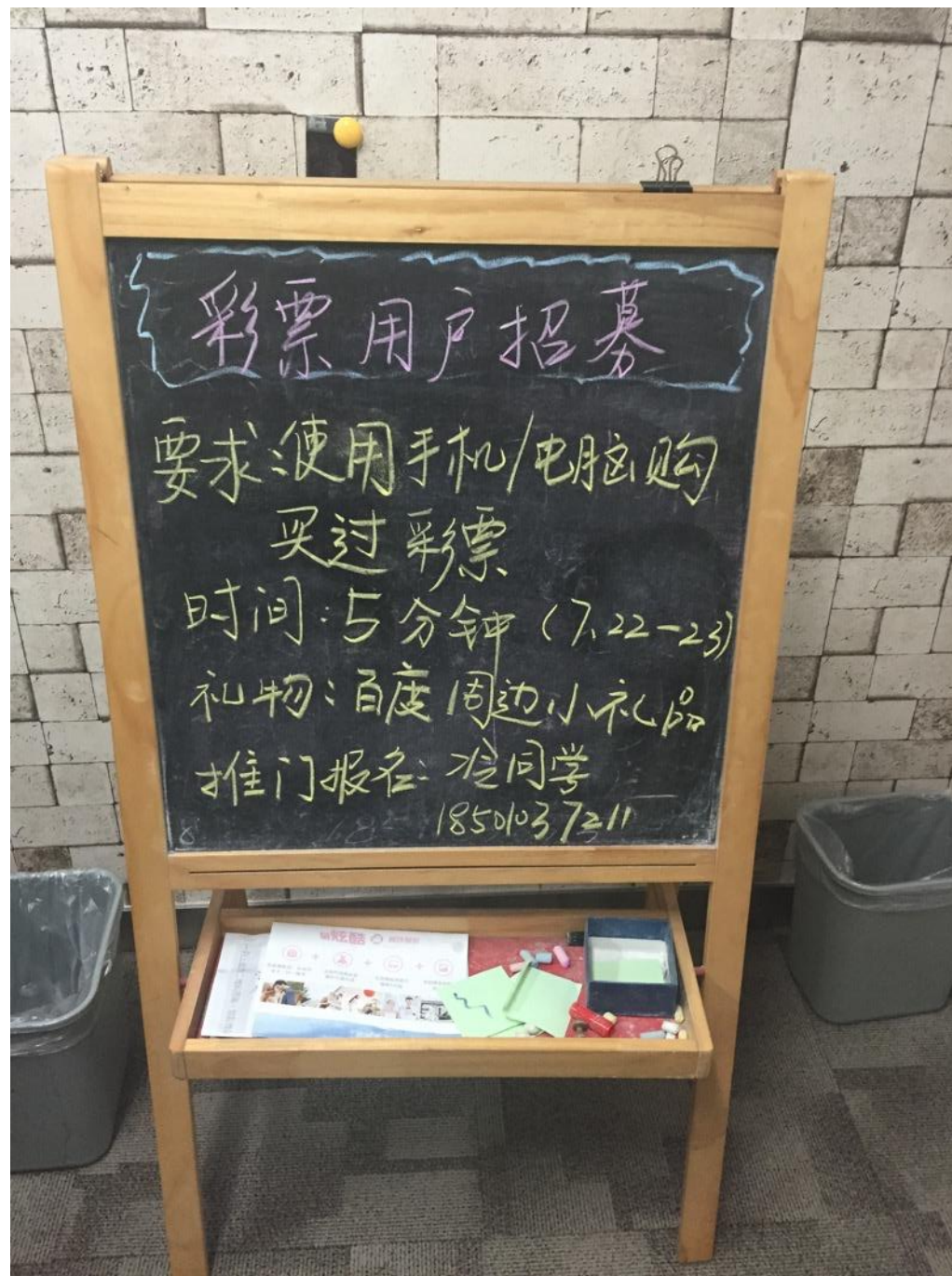
编写大纲

用户招募

测试执行

分析报告

报告呈现



编写甄别问卷

编写大纲

用户招募

测试执行

分析报告

报告呈现

- 预测试
- 发声思考法
- 切记强引导
- 注意用户现场反应

编写甄别问卷

编写大纲

用户招募

测试执行

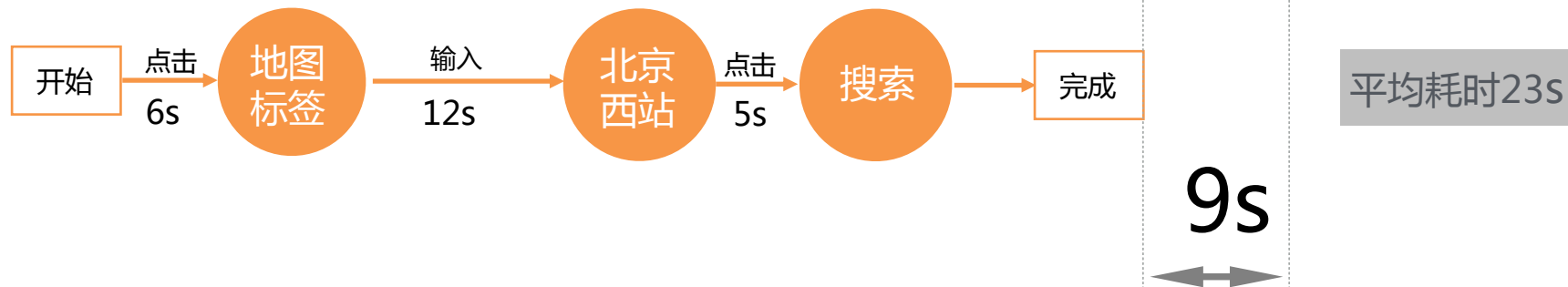
分析报告

报告呈现

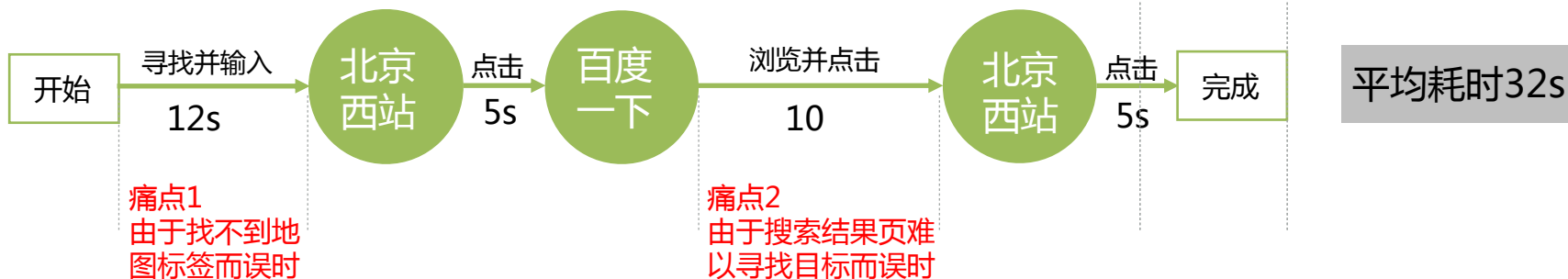
任务：请您通过百度搜索首页查找“北京西站”地图

任务路径分析

现有版本：通过分类导航寻找西站地图（成功率72%）



曼哈顿版本：通过百度框直接搜索北京西站（成功率56%）



编写甄别问卷

编写大纲

用户招募

测试执行

分析报告

报告呈现

问题优先级排列



编写甄别问卷

编写大纲

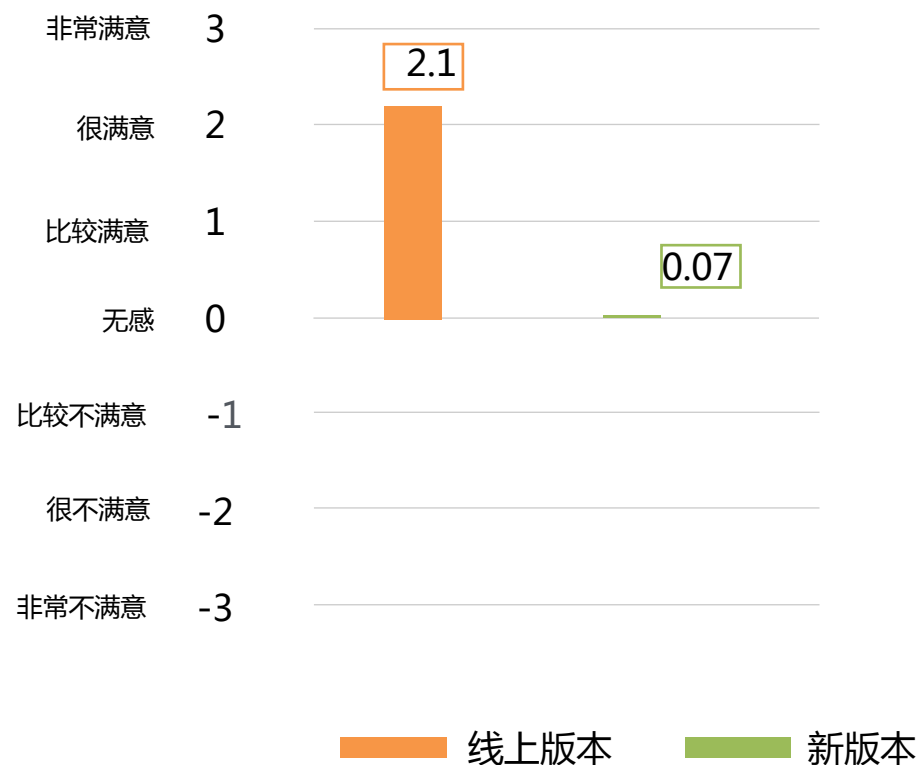
用户甄别&招募

测试执行

分析报告

报告呈现

线上版本&曼哈顿版本满意度对比



编写甄别问卷

编写大纲

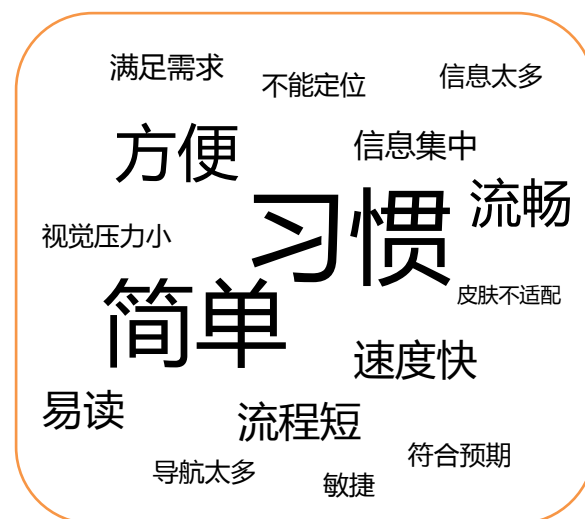
用户甄别&招募

测试执行

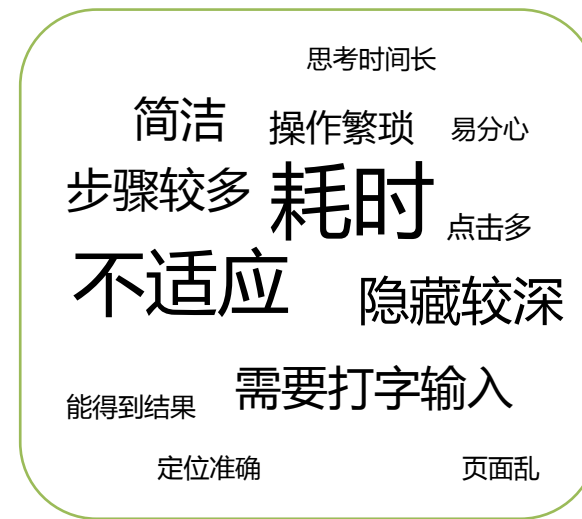
分析报告

报告呈现

任务反馈关键词



线上版本



新版本

编写甄别问卷

编写大纲

用户甄别&招募

测试执行

分析报告

报告呈现

总结与建议

吸引

作为全民性产品，“效率型用户”和“浏览型用户”对分类搜索的依赖性很强，去掉分类搜索会损害一大批已经养成的用户习惯

效率

从可用性角度上，搜索效率在下降，同样的行为，需要更长操作思考时间来获得结果

易学

从产品DNA角度来说，搜索的工具属性被弱化，这会降低用户对搜索的依赖，新的改变对固有的习惯形成冲击，存在一定的风险

有效性

从数据上来看，搜索的整体点击量却在下降，综合考虑以上因素，建议保留当前分类导航或将最常用分类“贴吧”，“地图”，“新闻”，“视频”入口放置在右上角区域是相对保守的方案

编写甄别问卷

编写大纲

用户招募

测试执行

分析报告

报告呈现

分析哪些内容？

- 任务完成结果：成功&失败率、有效性
- 任务完成时间：新旧版本时间对比、和竞品对比、效率
- 任务完成路径：步骤对比，是否符合标准路径是否做了无效操作，痛点分析
- 难易度评价、满意度评价、需求度评价：
- 界定问题优先级
- 给予建议及解决方案

赖特说 “修改草稿只需要橡皮，修改实际产品则需要铁锤。”

作业：将凑份子线框图制作成纸模型，设计2个可用性测试任务，并输出凑份子可用性测试报告