启发式评估

——曾攀

1. **概述**

此报告描述了拜运动社交平台系统的启发式评估的过程。评估过程中，邀请了四个领域专家对系统进行评估。专家根据Nielsen的十条启发式评估原则发现了系统在人机交互和可用性发面存在的问题。经过专家的小组讨论和评审，对于所发现的问题总结了其修复的难易程度和问题的严重性、并提出了修改建议。

**1.1产品信息**

**1.1.1产品描述**

拜运动社交平台是一个用于记录运动、提供社交功能的平台，旨在于帮助用户记录运动时光并在运动过程中找到志同道合的朋友，一起享受运动带来的快乐。系统记录了用于运动的总天数和消耗的总卡路里数，并根据活跃程度划分用户的等级。每一个用户可以发起活动，并邀请其他用户一起参与活动，享受集体活动带来的乐趣，所有用户可以查看并参与活动。除此之外，用户可以发布动态分享运动经历和感想，动态里包括运动的时间、地点、运动人、用户的运动感想，其他用户可以对动态点赞。在此平台上，用户可以添加好友，系统提供用户一个用于与好友相互交流的聊天系统，方便好友之间的及时沟通。

**1.1.2目标用户群体**

拜运动社交平台系统的目标用户是所有热爱运动并希望在运动中交朋友的人。考虑到时下热爱运动并喜欢社交的群体多为年轻人，因此此平台的主要用户是16岁-40岁的人群。由于此平台为网页应用，因此用户需要具有最基础的电脑使用能力。

**1.2启发式评估技术**

**1.2.1方法论**

启发式评估法就是使用一套简单、通用、有启发性的可用性原则来进行的可用性评估。即几个评审人员根据一些通用的可用性原则和自己的经验来发现产品的可用性问题。有试验表明，每个评审人员平均可以发现35％的可用性问题，而5个评审人员可以发现大约75％的可用性问题。可用性领域专家Jakob Nielsen曾言：启发式评估即“依据少数启发式规则，检查产品的交互性能，并判断其余可用性原则的一致性”。

评估步骤：

1. 试用、检查界面
2. 将界面与启发式原则做对比
3. 列举可用性问题与建议
4. 专家小组讨论与评审

**1.2.2项目相关目标**

在此次评估中，选用具有可用性知识又具有和被测产品相关专业知识的专家对项目进行启发式评估，根据一些通用的可用性原则和专家的经验来发现产品中人机交互不友好的地方，提出好的修改建议，增加系统的友好性、可用性。

**1.2.3启发式规则**

根据Nielsen的十条启发式评估原则、诗耐德博士的八项黄金法则、IBM的设计原则，制定了以下10条评估规则

|  |  |
| --- | --- |
| 编号 | 简述 |
| 1 | 系统状态的可视性 |
| 2 | 系统应与真实世界相符合 |
| 3 | 用户的控制权及自主权 |
| 4 | 一致性和标准化 |
| 5 | 帮助用户识别、诊断和修复错误 |
| 6 | 预防错误 |
| 7 | 依赖识别而非记忆 |
| 8 | 使用的灵活性（舒适性）及有效性（高效性） |
| 9 | 审美感与最小化设计 |
| 10 | 提供帮助文档及使用手册 |

**1.2.4问题优先级**

根据专家评估与讨论，制定如下问题双重优先级标准，包括问题的严重性和解决的难以程度。

问题严重性表

|  |  |
| --- | --- |
| 级别 | 定义 |
| 0 | 表面问题，不需要被修复 |
| 1 | 次要问题，需要被修复，但优先级较低 |
| 2 | 主要问题，需要被修复且优先级很高 |
| 3 | 灾难性问题，必须要被修复 |

解决的难以程度表

|  |  |
| --- | --- |
| 级别 | 定义 |
| 0 | 问题容易修复。在下一次版本发布之前可以由项目组的一个成员完成 |
| 1 | 问题容易修复。涉及到特定界面元素，有明确解决方案 |
| 2 | 问题修复有些困难。设计界面的很多方面，需要整个项目组成员来完成或者解决方案尚不明确 |
| 3 | 问题难以修复。设计界面的很多方面，在下一次版本发布之前解决有一定难度，尚未获得明确的解决方案或者是解决方案仍然存在争议 |

1. **测试环境描述**

**2.1硬件版本**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 硬件版本 | 测试环境1 | 测试环境2 | 测试环境3 |
| 处理器 | core i7-4702MQ | core i5-5200U | core i7 6700HQ |
| 内存 | 8GB | 4GB | 16GB |

**2.2软件版本**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 软件版本 | 测试环境1 | 测试环境2 | 测试环境3 |
| 操作系统 | Win8.1 | Win10 | Mac OS Sierra |
| 浏览器 | UC浏览器 | chrome | Safari |

**2.3测试时间、测试场地**

|  |  |
| --- | --- |
| 测试时间 | 测试场地 |
| 2016年12月31日 | 费彝民楼508、郑刚楼、陶园二舍 |
| 2016年1月2日 | 雕刻时光（南大店）、费彝民楼508、南园14舍 |
| 2016年1月3日 | 郑刚楼、费彝民楼508、开心哈利（南大一食堂） |