



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 32261.2—2015/ISO/TS 20282-2:2013

GB/T 32261.2—2015/ISO/TS 20282-2:2013

## 消费类产品和公用类产品的可用性 第2部分:总结性测试方法

Usability of consumer products and products for public use—  
Part 2: Summative test method

(ISO/TS 20282-2:2013, IDT)

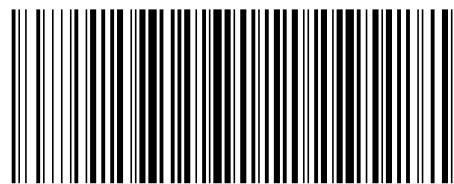
中华人民共和国  
国家标准  
消费类产品和公用类产品的可用性  
第2部分:总结性测试方法  
GB/T 32261.2—2015/ISO/TS 20282-2:2013

\*  
中国标准出版社出版发行  
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)  
北京市西城区三里河北街16号(100045)  
网址 www.spc.net.cn  
总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238  
读者服务部:(010)68523946  
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷  
各地新华书店经销

\*  
开本 880×1230 1/16 印张 3 字数 82 千字  
2016年2月第一版 2016年2月第一次印刷

\*  
书号: 155066·1-53325 定价 42.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换  
版权专有 侵权必究  
举报电话:(010)68510107



GB/T 32261.2-2015

2015-12-10 发布

2016-07-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

附录 I  
(资料性附录)  
标准反馈

I.1 反馈地址

关于本部分内容的意见请发送至邮箱:ranlh@cnis.gov.cn。

I.2 受邀反馈

欢迎提供以下相关反馈:

- 使用经验、案例研究以及任何公开发布的结果;
- 产品类型、适用范围、用户群数量、用户数量、包含残障用户;
- 任何关于方法的问题;
- 改进建议;
- 确定主要目标的容易程度;
- 招募具有代表性的用户样本的难易程度;
- 两个机构独立测试同一个产品,他们得出的结果的一致性;
- 测试消费类产品得出的结果是否可靠,是否易于解释;
- 所采用的方法是否适合测试其他类型的产品。

目 次

前言 .....	III
引言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 一致性 .....	1
3 规范性引用文件 .....	2
4 术语和定义 .....	2
5 一般性原则 .....	5
5.1 待测产品的用途类型 .....	5
5.2 测试目的 .....	5
5.3 测试中所用目标的范围 .....	6
5.4 有效性和可靠性 .....	7
5.5 伦理问题 .....	7
6 测试步骤概述 .....	8
7 测试方法 .....	8
7.1 测试目的和范围 .....	8
7.2 待测产品 .....	8
7.3 评估情境 .....	8
7.4 核查产品能否实现预期用户的预定目标 .....	12
7.5 设计和执行测试 .....	12
8 测试结果 .....	16
8.1 通则 .....	16
8.2 目标 .....	16
8.3 有效性 .....	16
8.4 效率 .....	16
8.5 满意度 .....	17
9 报告 .....	17
附录 A (资料性附录) 用户目标 .....	18
附录 B (资料性附录) 方法背景 .....	21
附录 C (规范性附录) 招募具有代表性的用户样本 .....	22
附录 D (规范性附录) 置信区间 .....	25
附录 E (规范性附录) 满意度量表示例 .....	29
附录 F (规范性附录) 测试报告格式 .....	30
附录 G (规范性附录) 可用性要求规范 .....	35
附录 H (规范性附录) 可用性测试程序规范 .....	37
附录 I (资料性附录) 标准反馈 .....	40
参考文献 .....	41

#### H.4.2 伦理问题

应详细说明与伦理问题(5.5)有关的程序或规定。

#### H.5 测试步骤

应提供以下信息：

- a) 如果测试情形不止一个,需要对测试进行逻辑设计;
- b) 所采取的测试手段。

##### H.5.1 测试步骤

- a) 关于测量的操作定义;
- b) 独立变量或控制变量的操作定义;
- c) 完成目标的最长时限;
- d) 测试者和被试者之间的交互政策和程序。

##### H.5.2 参试者的一般性指导

应提供以下信息：

- a) 提供给参试者的指导(在此处或在附录里);
- b) 参试者如何与在场的其他人员交互的指导,包括如何求助以及如何与其他参试者进行交互(如果适用)。

##### H.5.3 参试者任务说明

应提供以下信息：

——任务说明概要。

#### H.6 可用性测试

应提供以下信息：

- a) 进行有效性的测量;
- b) 进行效率的测量;
- c) 进行满意度的测量。

即使在特定使用情境下难以解释,也应该对有效性、效率和满意度进行测量,在这种情况下,应当在需求中说明为什么供应商不认为其有意义的原因。

**示例:**假定产品的使用情境包括亲密同伴之间实时、开放式的互动。在这种情况下,用任务时间来测试产品效率可能没有什么意义,因为对于许多用户来说,花在任务上的时间是非常享受的。

如果有必要向参试者提供帮助,则有效性和效率的测量标准应分为提供了帮助和未提供帮助两种情况,而且帮助的数量和类型应包含在测试结果中。

##### H.6.1 有效性

有效性与使用产品完成目标的准确性和完整性有关。这些目标是如何达成的不需要纳入考虑,只需要考虑这些目标的完成程度。效率可将能达到的有效性和花费的资源数量进行关联。

## 前 言

GB/T 32261 分为以下两个部分：

- 日用产品的易操作性 第1部分:针对使用情境和用户特征的设计要求;
- 消费类产品和公用类产品的可用性 第2部分:总结性测试方法。

本部分为 GB/T 32261 的第2部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分使用翻译法等同采用 ISO/TS 20282-2:2013《消费类产品和公用类产品的可用性 第2部分:总结性测试方法》。

本部分由全国人类工效学标准化技术委员会(SAC/TC 7)提出并归口。

本部分起草单位:中国标准化研究院、大连海事大学、中国科学院心理研究所、厦门标普标准化服务有限公司、中国科学院软件研究所、联想(北京)有限公司、伊飒尔界面设计公司。

本部分主要起草人:冉令华、张欣、刘正捷、傅小兰、陈智勇、王丹力、陈柏鸿、袁小伟、张运红、刘太杰、呼慧敏。