

12 評估網站的優使性

優使性的研究方法有很多，我們可以依據網站性質、所處的設計階段、時間與周邊資源的整合情況以及相瞭解的問題面向，選擇合適的研究方法，就像是從工具箱中拿出不同的工具一樣。

為了找出網站的優使性問題，我們經常會使用以下兩種研究方法：啟發式評量(Heuristic evaluation) 及 優使性測試(Usability test)

接下來的章節，我們將分別介紹這兩種最常用的研究方法。

專業優使性人員最常使用的研究工具

- 優使性測試(Informal Usability Testing)
- 專家評量(Heuristic/Expert Review)
- 訪談 (User Interview)

啟發式評量(Heuristic evaluation)

- 顧名思義，啟發式評量(或稱專家式評量)就是由具有經驗的優使性研究人員對網站進行檢視
- 研究者以本身的經驗及優使性準則(Guidelines)對網站進行評估
- 可以快速找出網站各面向的優使性缺失

與優使性測試相較，啟發式評量所需的投注的成本較少，也可以在短時間內得到一定的結果，因此也被稱作"便宜的優使性工程(discount usability engineering)"。

當然，有利就有弊。首先，因為是由某個人或某幾個人來對網站進行檢視，所以結果具有一定程度主觀性的，再者，不論研究人員有多麼專業，他們與實際使用者的行為還 是有一定的差距，更不用

說如果進行評量的"專家" 由於專業度不足而作了錯誤的判斷，...結果可能會比什麼都沒作還糟糕，因為錯誤的分析結果很可能導致後續的設計方向錯誤。

優使性測試(Usability test)

- 徵募網站真實或潛在的使用者進行測試
- 由具經驗的優使性研究員設計、引導測試
- 測試過程中，專案相關人員在另外的房間內觀察使用行為
- 由研究人員整理分析測試過程收集到的質化及量化資料

由於實機測試會直接與使用者面對面，因此可以從使用者身上看到很多東西。與啟發式評量不同，進行實機測試時網站設計的相關人員(可能是 pm、視覺設計、IT 甚至出錢的老闆)會直接進行觀察，因此不是由一個你可能也不怎麼信服的"專家"來"教"你該怎麼設計網站，而是設計團隊從使用者身上"學"及"發現"優使性問題。

經驗告訴我們，這種親眼實證所帶來的效果有時比找到的優使性問題數量還重要，因為：

- 老闆會知道，原來他的想法不代表使用者
- IT 可能會了解，原來不是只要功能堪用就行
- 視覺設計可能會了解原來不是什麼事情都可以用 Flash 來解決
- ……當內部主要的利害關係人都對使用者的行為都有共識時，一切就天下太平了。

兩種方法的比較

下表整理出這兩種方法的優缺點

| | 啟發式評量 | 優使性測試 |
|----|--|--|
| 優點 | <ul style="list-style-type: none"> ● 以最少的時間與資源找出最多的問題點 ● 能在網站開發初期立即修正網站設計概念上的問題 ● 分析的範圍廣 | <ul style="list-style-type: none"> ● 專案相關利害關係人能親眼看見使用行為，對抵除內部歧見幫助很大 ● 能了解不同問題的重要程度 ● 能發現使用者的想法與潛在需求 |
| 缺點 | <ul style="list-style-type: none"> ● 客觀性不足(分析者的想法不一定等同真實使用者) ● 不一定能對問題的嚴重程度分級 ● 無法得知使用者的期待與潛在需求 | <ul style="list-style-type: none"> ● 整體流程與資料判讀較為複雜 ● 需投入較多時間與人力 ● 能找出主要的問題，但不易找出全面性的細微問題 |

從表中可以看出，兩種方法各有優缺點，啟發式評量雖然所需的時間少，成本也較低，但最大問題在於研究人員是否具有專業的分析能力，而優使性測試雖然能直接看到使用者的反應，但因執行的時間較長，除非一開始就將測試計劃排進專案的工作項目當中，否則很可能造成時程上的壓力，究竟該使用那種研究方法主要還是必須視專案的情況而定。