

New
Riders

畅销图书《点石成金：访客至上的网页设计秘笈》
(Don't make me think) 作者Steve Krug的又一力作！

妙手回春： 网站可用性测试及优化指南

[美] Steve Krug 著

袁国忠 译

De Dream 审校

ROCKET SURGERY MAD EASY



SO, WHAT
ARE YOU
THINKING?



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

New
Riders

Blueidea

本书中文书名由

蓝色理想网友

birdstudio 建议提供

WWW.BLUEIDEA.COM

妙手回春： 网站可用性测试及优化指南

〔美〕 Steve Krug 著

袁国忠 译

De Dream 审校

人 民 邮 电 出 版 社

北 京

图书在版编目 (C I P) 数据

妙手回春 : 网站可用性测试及优化指南 / (美) 克鲁格 (Krug, S.) 著 ; 袁国忠译. -- 北京 : 人民邮电出版社, 2010.7

ISBN 978-7-115-22525-2

I. ①妙… II. ①克… ②袁… III. ①主页制作—程序设计 IV. ①TP393.092

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第097908号

妙手回春：网站可用性测试及优化指南

- ◆ 著 [美] Steve Krug
- 译 袁国忠
- 审 校 De Dream
- 责任编辑 李 际
- 执行编辑 赵 轩
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
- 邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
- 网址 <http://www.ptpress.com.cn>
- 北京画中画印刷有限公司印刷
- ◆ 开本: 889×1194 1/24
- 印张: 6.67
- 字数: 146 千字 2010 年 7 月第 1 版
- 印数: 1-4 000 册 2010 年 7 月北京第 1 次印刷
- 著作权合同登记号 图字: 01-2009-7291 号

ISBN 978-7-115-22525-2

定价: 39.00 元

读者服务热线: (010)67132705 印装质量热线: (010)67129223

反盗版热线: (010)67171154

版权声明

Rocket Surgery Made Easy (ISBN: 978 0 321 65729 9)

Steve Krug

Copyright © 2010

Authorized translation from the English language edition published by New Riders.

All rights reserved.

本书中文简体字版由美国New Riders出版公司授权人民邮电出版社出版。未经出版者书面许可，对本书任何部分不得以任何方式复制或抄袭。
版权所有，侵权必究。

内 容 提 要

本书是作者 **Steve Krug** 继畅销书《点石成金：访客至上的网页设计秘笈》(**Don't Make Me Think**) 后推出的又一力作。多年来，人们就认识到网站可用性测试可以极大地改善产品质量，但鉴于正规的可用性测试流程复杂、费用高昂，很少人这样做。在本书中，作者详细阐述了一种简化的网站可用性测试方法，让任何人都能够尽早并频繁地对其网站、应用程序和其他产品进行可用性测试，从而将最严重的可用性问题消灭在萌芽状态。

本书短小精悍，语言轻松幽默，任何从事产品设计或对可用性测试感兴趣的读者都将受益匪浅。

献 辞

献给姨妈 Isabel，她每天都为我祈祷。

献给我的兄弟 Phil，他是法律服务公司的一名优秀的律师。

献给所有将一生都奉献于社会的人。

目录

开场白

找出问题

第 1 章	您看到周围有大象吗？ 可用性测试 DIY 是什么？为何它很有效？为何很少人这样做？	18
第 2 章	现在我就要把我可爱的助手切成两半 DIY 可用性测试是什么样的？	26
第 3 章	每个月一个上午，仅此而已 一个您可以采用的实用方案	28
第 4 章	测试什么？何时测试？ 为何最难的是尽早开始测试？	36
第 5 章	宽松招募并采用相对评分法 让什么人参与测试以及如何找到他们	44
第 6 章	给他们找些事做 挑选要测试的任务并撰写测试情景	56
第 7 章	一些单调乏味的核对清单 您可能像我一样并不喜欢核对清单，但为何要使用它们呢？	62
第 8 章	简易读心术 主持测试	68
第 9 章	将测试当作一场体育盛事来办 邀请每个人都前去观看，并告诉他们看什么	96

解决问题

第 10 章	总结和交流 对比信息，决定要解决什么问题	108
第 11 章	越少越好 为何少做通常是修复问题的最佳方式	116
第 12 章	惯 犯 一些您很可能发现的问题及如何修复它们	126
第 13 章	确保生活品质确实得到改善 与人友好相处的艺术	134
成功之路		
第 14 章	简易心灵传输 远程测试：快速、费用低廉但有些不受控制	140
第 15 章	愿您走上幸福之路 最后几句鼓励的话 测试脚本和许可表	146 148

管我叫 以实玛利吧¹

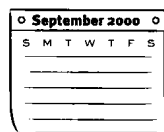
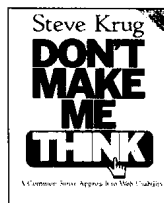
本书的由来，免责声明，以及一些边边角角

¹译者注：这是十九世纪美国著名作家赫尔曼·麦尔维尔在他的名著《白鲸记》中最开头的一句话，现在已经成为许多文学作品的著名开场白，这部小说是以以实玛利作为第一人称叙述的。在《圣经》中，以实玛利是亚伯拉罕之子，在出生后被弃，因此隐喻为被抛弃的人；这里作者可能也有本书介绍的可用性测试方法未成为主流的意思。

我酷爱最后期限，酷爱它飞过时发出的嗖嗖声。
——道格拉斯·亚当斯，《银河系漫游指南》的作者，
以不按时交稿著称。

9年前，就在完成《Don't Make Me Think》¹之后我就想要写这本书了。

在写那书的过程中，我无意中认识到了以下三点。



- 可用性测试是改善网站（以及用户将与之交互的任何产品）的最佳方式之一。
- 既然有很多公司和组织付不起专门请人进行定期测试的费用，那么每个人都应该学习自己进行可用性测试。
- 我可以编写一本很不错的书来阐述如何进行可用性测试。

不过，还有一个小问题：

我讨厌写作。

实际上，比我想象的还要讨厌，可能最准确的措词是对写作感到极度痛苦（agonizing）。

不是“买白色 iPhone 还是黑色 iPhone”那样的痛苦，而是拨火棍插到眼睛里那样的极度痛苦。我始终认为写作是我所知道的最艰巨工作，实在无法理解有人竟然在没有被枪指着头（这指的是最后期限即将到来）的情况下去写作。

事实证明我没有立刻着手编写这本书可能是件好事，因为《Don't Make Me Think》带来的美好副作用之一是，让我有机会开展讲座，这比写作和咨

¹ 译者注：该书中文版已由机械工业出版社出版。

询更符合我的性格²。

在最初的五年期间，我的讲座由讲解和演示组成。我通过对与会者的网站进行简单的专家审阅来阐述对可用性问题的看法。我想向他们介绍如何自己进行测试，但无法在一天的讲座中加入这些内容。



经过深入思考以后，我终于在三年前找到了如何在一天的讲座中教人自己进行测试（包括动手实践）的办法。我改变了讲座方式，将一整天时间都用于介绍本书的主题：自己进行可用性测试。



经过几年实践以后，我对人们需要知道什么有了更深入的认识。要真正学会如何做某件事，就试试教别人怎么做吧，诚哉斯言！看到很多人学习如何自己做测试后，我也更加相信它的价值了。

² 讲座不能推迟，您要么上午就去，要么别去。另外，没有家庭作业，讲座结束后，工作便完成了。我至今还记得，第一次开展讲座的时候，当所有人都离开教室回家以后，我便有一种工作已经完成的奇怪感觉——这在我的咨询生涯中从来没有过。我强烈推荐从事讲座工作。

最后，就在去年，我终于下决心签下了编写本书的合同（同时也戴上了最后期限的紧箍咒）。毕竟能够花钱参加一整天讲座的人有限，而阅读本书是不错的替代方案。



还需要另一本有关可用性测试的图书吗？

我没有发明任何东西。可用性测试历史悠久，很多人至少在 20 年前就开始倡导打折的可用性测试（discount usability testing）了，其中最有力的是 Jakob Nielsen。

市面上已经有很多优秀的图书详细地阐述了如何进行可用性测试。在您有机会开始测试后，我强烈建议您至少阅读这些图书之一³。

但本书和它们稍有不同，这主要体现在以下两个重要方面：

- **本书不全面介绍可用性测试：**本书假设可用性不是您的谋生手段，甚至不包含在您的职位描述中，因此您不需要太深入了解它，也没有很多时间去学习它。与《Don't Make Me Think》一样，我尽可能确保本书足够简短，可以在乘飞机长途旅行中阅读完毕⁴。

本书并不是要让您成为可用性专业人员或可用性测试专家，而只想让您做些测试。有些读者可能确实对可用性测试感兴趣，因此想进行全面学习，而第 15 章正是为这样的读者准备的。然而，就算只阅读这本书，也可以从测试中获得很多好处。

- **本书不仅仅介绍如何找出可用性问题：**和其他有关测试的图书不同的

³ 本书配套网站上列有这些图书清单。

⁴ 如果您真的在飞机上阅读本书，可能应该在离家前将测试演示的视频文件下载到笔记本电脑中，以便阅读到第 2 章的时候观看，下载地址是 www.rocketurgerymadecasy.com。

是，本书还介绍了如何找出并修复可用性问题。第 10 ~ 13 章阐述了如何确定要修复的问题以及最佳的修复方式。在其他图书中，对这个主题介绍不多，而它确实很重要。

说我不负责任好了

有些专业测试人员认为，让业余人士自己进行测试是不负责任的。这些人很聪明，而我也很重视他们的看法。下面是他们的两个主要理由：

- **业余人员不称职**，因此他们（1）将导致测试的产品更糟而不是更好；（2）让人们以为可用性测试没有价值。
- **业余人员做得不错**，这将抢走专业人员的饭碗。

因此，在消除这些担心之前，有必要先声明一下。

如果雇得起可用性专业人员 为您测试⁵，这样做好了。

这没有问题：优秀的可用性专业人员比您更能胜任测试工作。除了在设计 and 主持测试方面拥有丰富的经验外，专业人员还在以前多次遇到过一些相同的可用性问题，对如何修复它们有更深入的认识。

其次，让局外人从不同的角度审视您的产品总会有所帮助。以一次测试的价格，您通常还可以免费获得专家评估，因为专业人员必须通过使用来确定如何测试产品。

更客观：作为局外人，专业人员更适合指出一些令人不高兴但很重要的

⁵ 而且不会因为一轮测试就用掉全部的可用性预算。

真相，例如您开发的产品不管用或没有人需要。

但问题是，大多数网站雇不起专业人员——至少雇不起专业人员进行多轮测试。即使雇得起，也没有足够的专业人员⁶可以雇。

更重要的是，我并不认为业余人员不称职，就我个人而言还没有见到过这样的情况。多年来，我一直在征集可用性测试导致产品更糟糕的例证，却没有得到任何回应⁷。

这种情况并非不会发生，但极其少见。在大多数情况下，我怀疑这是有人出于个人目的假借公正的可用性测试之名操纵测试过程的结果。

另外，我对业余人员会抢走专业人员饭碗的说法也持怀疑态度。首先，这种工作并不是专业人员应该做的。

在 2001 年的 UPA⁸会上，**Jakob Nielsen** 在他关于可用性未来的发言中完美地阐述了这一点。他指出每个人都应该进行简单的用户测试（对设计进行测试），而专业人员应该致力于对技能和经验要求更高的工作，如定量测试、比较测试和对新技术的测试。他指出，资深的专业人员应该致力于真正尖端的工作，如国际化测试和新方法开发（例如，深入思考以及与同道交流）。

根据我的经验，接触过测试的人几乎最终都会对它的价值深信不疑。因此我的观点是，如果有更多的人自己进行测试（以及更多人观看测试过程），专业人员将有更多的工作机会，而不是更少。

⁶ 即使做最乐观的估计，全球的可用性专业人员也只有大约 10000 人，而且其中只有一部分以测试谋生；而全球的网站至少有 10 亿。

⁷ 事实上，我一直在考虑设立 **Krug 奖**：前 10 个提交这种例证的人将分享 1000 万印尼卢比（约合 1090.16 美元）的奖金，但没有任何人回应，对此我印象非常深刻。

⁸ UPA 指的是可用性专业人员协会（Usability Professionals Association，www.upassoc.org）。如果您最终决定从事可用性方面的工作，强烈建议您参加 UPA 年会。它通常于 6 月在一个很热的地方举行，但这是杰出的会议，涉及的主题非常实用（而不是学术性的），与会人员也很友好。

就我个人而言，如果要在可用性方面花钱，我将请专业人员做专家评估，然后自己进行测试；或者请一位愿意教我自己进行测试的专业人员进行第一轮测试。

本书不介绍的内容

本书不包含如下内容。

- **各种测试方法。**可用性测试类型众多——定性、定量、总结性、形成性、正式、非正式、大样本、小样本、比较测试和基准测试等，它们的用途各不相同。

下一章的开头将讨论一些测试类型，但需要知道的是，本书只介绍一种测试，那就是简单、非正式、小样本的 **DIY 可用性测试**——有时称为打折的可用性测试。

- **对核反应堆仪表盘、控制交通管制系统以及错误使用可能导致人员伤亡的系统进行测试的方法。**本书介绍的测试并不是要确保产品无懈可击，而只是让产品使用起来更容易。在生死攸关的情况下，您应该进行科学，全面而细致的，大样本，可重现的定量研究，它的结果通常具有统计意义。至少，我会这样做。
- **唯一而且正确的方法。**大部分测试都有很多方法，如果可以选择，我通常会选择对大多数人来说最适合的方法或对初学者来说最简单的方法，但这并不意味着这是唯一可行的方法。

必不可少的配套网站

本书有一个配套网站（www.rocketsurgerymadeeasy.com），读者可以在这里下载一些文件，例如测试演示视频以及书中所有的脚本、表格和材料。

任何人都可以下载这些文件，我希望自己进行测试的人越多越好。这些文件可能会在某些时候更新，但就我对自己的了解而言，这种可能性不大。

箴言？您确实想把它们叫做箴言吗？

本书中有一系列称为箴言的东西——实在找不到更好的词了。它们看起来就象下面这样，因此很容易找到。



宽松招募并采用相对评分法 (grade on a curve)⁹

这些箴言是什么呢？有点象他们说的关键成功要素。在教别人自己进行测试的过程中，我发现只要牢记几个关键点就能成功；但出于某些原因，人们好像很难完全记住。因此随着时间的推移，我将它们浓缩成了更好记的箴言。

即使将这本书上所有的内容都忘了，也别忘记这些箴言，它们是最重要的告诫。

一些鼓励的话

准确地说是四个字：您做得到。

⁹ 译者注：相对评分法指的是根据预定的成绩分布曲线确定参与者的评分。例如，如果要给参与者打 1～3 的评分，而预定的成绩分布情况为 1 分占 70%、2 分占 20%、3 分占 10%，则不管参与者的实际表现如何，都给排名前 10% 的参与者打 3 分，给排名 10%～30% 的参与者打 2 分，给排名后 70% 的参与者打 1 分。

多年来，我将“这并不难（it's not rocket surgery）”作为公司的座右铭，因为我深信大多数可用性工作从本质上说并不太难。我还没有遇到不能做可用性测试的人，而显然做一些测试比不做要好得多。

鉴于您正在阅读本书，您很可能是单位或部门的用户代言人：最有趣确保产品（网站或桌面应用程序等）对用户友好的人。

单位对您这种兴趣提供的支持可能不多，您甚至得不到任何支持。也可能您获得的是精神上的支持，而不是资源方面的支持。因此，您只能在业余时间从事这项工作。

但是请振作起来，不要气馁。可用性测试很容易：几乎任何人都能做到，您下周就可以开始；还有经常被人们遗忘的一点是，这很有趣。我认识一些已经从事多年可用性测试的人都仍然觉得它令人激动并乐此不疲。

那么尽早开始，让测试尽可能简单，好好玩吧！

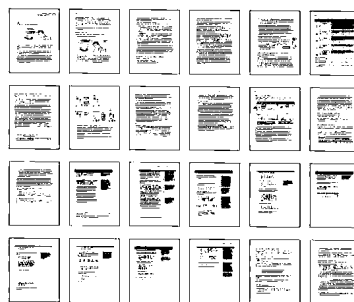
FAQ

这本书是不是新瓶装旧酒呢？

谁让您进来的？

不是，绝对不是。我的前一本书介绍如何设计以提高可用性，而这本书介绍如何进行可用性测试。

从某种意义上说，本书是《Don't Make Me Think》中介绍如何进行可用性测试的第9章的扩充版¹⁰。



《Don't Make Me Think》的第9章

¹⁰ 我一度有些担心因为无意间引用了《Don't Make Me Think》中过多的内容而遭受各种指则，但我已经尽力避免这一点。如果没有，希望我至少能够说服自己庭外和解。