



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 32265.1—2015/ISO 20282-1:2006

---

## 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

Ease of operation of everyday products—  
Part 1: Design requirements for context of use and user characteristics

(ISO 20282-1:2006, IDT)

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

## 目 次

前言 .....	I
引言 .....	II
1 范围 .....	1
2 符合性 .....	1
3 术语和定义 .....	2
4 易操作性 .....	4
5 评审和文件要求 .....	5
5.1 评审阶段 .....	5
5.2 推荐流程 .....	6
5.3 形成文件 .....	8
6 使用情境 .....	9
6.1 主要目标 .....	9
6.2 与其他设备相关的因素 .....	9
6.3 物理环境因素 .....	9
6.4 社会环境因素 .....	9
7 用户特征 .....	9
7.1 通则 .....	9
7.2 心理和社会特征 .....	10
7.3 身体和感知特征 .....	12
7.4 人口统计学 .....	13
附录 A (资料性附录) 用户特征 补充信息 .....	15
附录 B (资料性附录) 作为 GB/T 18978.11—2004 中定义的可用性实例的易操作性 .....	19
参考文献 .....	20

## 前 言

GB/T 32265 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

本部分是 GB/T 32265 的第 1 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 20282-1:2006《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》。

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、中国科学院心理研究所、厦门鼎标企业管理服务有限公司、北京工业设计促进中心、天津师范大学、首都师范大学、清华大学、北京慧然阳光科技有限公司、中国烟草总公司职工进修学院。

本部分主要起草人：张运红、冉令华、张欣、孙向红、黄平、杨海波、李镜、陈元桥、陈晓敏、丁锦红、饶培伦、赵朝义、呼慧敏、刘太杰、赵仑、胡红春。

## 引 言

越来越多的日用产品应用了计算机技术,这使得产品操作愈加复杂,用户需要了解如何操作这些产品,才能更好地从使用产品中获益。因此,可用性是决定产品是否成功的关键。产品愈加复杂,用户在使用产品的各种功能中所面临的挑战也日益增加,对生产厂家而言,设计出好用的产品愈加困难。

可用性较差的产品在使用时通常需要他人协助,这不仅挫伤用户的使用热情,同时也给生产厂家和供应商带来额外成本支出。许多公司已意识到产品可用性的重要性,聘请了从事可用性实验的专家进行专业测评。许多测试机构在其产品评测过程中增加了可用性测评的内容。

本部分是在 GB/T 18978.11—2004 的基础上制订的,GB/T 18978.11 提供了可用性规范和测量的总体指导原则。本部分将 GB/T 18978.11—2004 的指导原则应用于日用产品用户界面的可用性测试中。人们经常看到周围许多日用产品仍然存在可用性问题,尤其是与用户交互的产品,其用户界面设计显著影响用户对产品的使用感受。日用产品包括消费类产品和即来即用产品。

日用产品界面设计注重让用户实现他们的主要目标。产品主要目标反映所有或大多数用户希望实现的产品功能,如:使用手机接打电话,使用自动售票机购买火车票,或者使用电视机观看电视节目。术语“易操作性”可看作是可用性概念的一部分,指用户在实现产品主要目标过程中所使用的特定测量指标。

一般来说,日用产品的设计针对的预期用户群体的范围比较广泛,具有不同的用户特征。本部分尽量涵盖了日用产品设计过程中应考虑的各种用户特征。随着全球老龄人口日益增多,在产品设计中尤其应考虑到老年用户的需求特征。

GB/T 18978.11—2004 规定可用性指用户使用产品的操作有效性、操作效率和满意度。考虑到用户使用日用产品所需完成的任务通常比较简单、快速,有效性将作为可用性测量的最重要指标。

# 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

### 1 范围

GB/T 32265 的本部分为日用产品的易操作性设计提出了要求和建议，而易操作性可看作是用户界面有关的可用性概念的一部分，日用产品用户界面设计需考虑用户特征和使用情境。

本部分的内容旨在促进日用产品的研发，因此包括：

- 定义易操作性的概念；
- 解释与使用情境相关的可用性问题；
- 描述可能影响可用性的预期用户群体特征。

本部分可供可用性专家、人类工效学学者、产品设计师、交互设计师、产品制造商和其他从事日用产品设计和研发的人员等使用和参考。

本部分适用于带有交互界面的机械或电子产品，用户可通过直接操作或遥控产品交互界面实现其目的。这些产品至少属于下列内容之一：

- a) 为某些公众购买或为所有公众租借、使用的消费品，它也可以是个人、公共组织或私有公司所有的消费品；
- b) 为个人而非专业目的所使用的消费品（如：闹钟、电水壶、电话、电钻等）；
- c) 为公众提供服务的即拿即用产品（如：售票机、复印机、健身器材）；
- d) 工作场所除工作之外所使用的产品（如：办公室的咖啡机）；
- e) 含有软件的产品，该软件能实现产品的主要目标（如：CD 播放机）。

本部分的内容不适用于下列产品：

- a) 纯物理产品，无交互式的用户界面（如：水壶或锤子）；
- b) 以外观或时尚为主要设计目的的产品（如：无时间刻度的手表）；
- c) 要求经过专门培训、具有特定技能和（或）专业知识的人才能使用的产品（如：乐器或汽车）；
- d) 独立自成一体的软件产品；
- e) 仅用于专业活动的产品。

注 1：某些产品所涉及的内容不全在本部分包含的范围内。例如：在互联网接入终端的使用过程中，像终端开关的切换属于这部分范畴，而与网络使用有关的任务就不属于该范畴。

注 2：本部分内容可与 GB/T 18976—2003 一起使用，GB/T 18976—2003 描述了以人为本的设计过程中如何考虑可用性更广泛的内容。

注 3：本部分的一些指导原则可应用于日常生活中的其他类型的产品系统。

### 2 符合性

为了研发出易于操作的日用产品，应根据第 6 章的内容对产品使用情境和用户特征进行分析并形成文件，日用产品的设计应考虑与之相关的每一个特征的范围。