



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 29836.1—2013

---

## 系统与软件易用性 第 1 部分：指标体系

Usability of system and software—  
Part 1: Indicator system

2013-11-12 发布

2014-02-01 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 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 概述 .....	1
4.1 影响系统与软件易用性的要素 .....	1
4.2 指标体系模型 .....	2
5 易理解性 .....	3
6 易学习性 .....	3
7 易操作性 .....	4
8 吸引力 .....	5
附录 A (资料性附录) 本部分与 GB/T 16260.2—2006 的对照关系 .....	6
附录 B (资料性附录) 网上评卷系统易用性测评指标体系示例 .....	8
参考文献 .....	15

## 前 言

GB/T 29836 在《系统与软件易用性》总标题下,目前分为如下三部分:

- 第 1 部分:指标体系;
- 第 2 部分:度量方法;
- 第 3 部分:测评方法。

本部分为 GB/T 29836 的第 1 部分。

本部分由全国信息技术标准化技术委员会(SAC/TC 28)提出并归口。

本部分起草单位:中国电子技术标准化研究院、北京邮电大学、南宁市平方软件新技术有限责任公司、国家应用软件产品质量监督检验中心、教育部考试中心、上海计算机软件技术开发中心、上海浦东软件平台有限公司、上海宝信软件股份有限公司、珠海南方软件网络评测中心、上海鲁齐信息科技有限公司。

本部分主要起草人:张旸旸、袁玉宇、朱洁、郭新伟、李英华、胡宇、蔡立志、顾林、杨金翠、唐晓晖、韩强、侯建华、左家平、丁志刚、李家宏、张露莹、崔岩。

## 引 言

GB/T 29836 的本部分提出了易用性指标体系。本部分所列的指标并非一个完备集。开发者、评价者、质量管理者和需方可以从本部分中选择合适的指标,用来定义易用性质量需求、评价软件产品易用性、测量易用性质量情况或作其他用途;亦可以修改指标或使用本部分未包括的其他指标。本部分适用于各种具有人机交互的计算机软件产品及相关系统,但并非每种指标适用于各种计算机系统与软件产品。

本标准预期的主要使用者包括:

- a) 需方(从供方获得或采购系统、软件产品或软件服务的个体或组织);
- b) 独立评价者(与软件无利益关系、受委托实施独立评价的个体或组织);
- c) 开发者(执行开发活动的个体或组织);
- d) 维护者(执行维护活动的个体或组织);
- e) 供方(按所签合同向需方提供系统、软件产品或软件服务的个体或组织),其在合格性测试中确认软件质量时使用;
- f) 用户(使用软件产品执行具体功能的个体或组织),其在验收测试中评价软件产品质量时使用;
- g) 质量管理者(执行软件产品或软件服务的系统性检查的个体或组织),作为质量保证和质量控制的组成部分评价软件质量时使用。

GB/T 29836. 2—2013《系统与软件易用性 第2部分:度量方法》给出了如何获得易用性指标测量值的度量方法,GB/T 29836. 3—2013《系统与软件易用性 第3部分:测评方法》描述了易用性指标的测评方法。本部分旨在与 GB/T 29836. 2—2013 和 GB/T 29836. 3—2013 联合使用。

# 系统与软件易用性

## 第 1 部分: 指标体系

### 1 范围

GB/T 29836 的本部分给出了系统与软件易用性的指标体系框架及其相关指标定义,规定了系统与软件易用性质量特性,为系统与软件的供方、需方、第三方评测机构提供统一的易用性指标体系。

本部分适用于具有人机交互的各类系统与软件,用户可以根据具体的产品选择合适的易用性指标。本部分不适用于无人交互功能或者在使用期间无易用性需求的系统与软件。

注: 本部分中所指的系统主要是软件系统。

### 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 11457 软件工程术语

GB/T 16260.1—2006 软件工程 产品质量 第 1 部分:质量模型(ISO/IEC 9126-1:2001,IDT)

GB/T 16260.2—2006 软件工程 产品质量 第 2 部分:外部度量(ISO/IEC TR 9126-2:2003,IDT)

### 3 术语和定义

GB/T 11457 和 GB/T 16260.1—2006 中界定的以及下列术语和定义适用本文件。

#### 3.1

**易用性 usability**

产品在特定使用环境下为了特定的目标可以为特定用户使用的程度。

#### 3.2

**指标 indicator**

实体的可评测属性。

#### 3.3

**指标体系 indicator system**

由若干个主要特征定义的指标构成反映该现象本质的系统。

注: 指标体系是系统的、具有紧密联系的、反映评价对象整体的一组指标,或具体指标的集合。

### 4 概述

#### 4.1 影响系统与软件易用性的要素

人机交互系统中,一般的工作循环过程可由图 1 所示,人在操作过程中,机器通过输出设备(如显示器、喇叭等)将信息传递给人的感知系统(如视觉、听觉等),经中枢神经系统的感知处理器对信息进行传递,思维处理器对信息进行处理和存储后,再经反应处理器指挥人的反应系统(如手指、嘴等)操纵机器的输入设备,控制计算机的信息处理和存储,然后再循环往复,直至完成目标任务。由此可见,从计算机