**通过从数据库随机抽取评论信息中的250条数据，将评论分为以下四类：**

1、综合评价：评论仅表述了用户使用APP的过程或者对APP整体的好恶，用户不深入谈及某具体功能所带来的影响。

1. 完全赞美该APP的评论

例如评论“This is a great app.”仅描述了对APP整体的评价。

1. 完全不赞美、不支持该APP的评论
2. 只推荐或阻拦下载APP的评论
3. 只讽刺APP的评论
4. 仅阐述使用APP的过程且无任何其他含义

例如评论“Looks cool but it won't let me add more than one bill till I rate themUpdate: It will not let you add more than 2 bills unless you upgrade to $3.99”阐述了用户使用APP的过程，没有谈及具体某个功能的优劣，虽然从评论中看不出用户对其的好恶，但是这仍然属于用户对APP的整体评价，故将其归为“综合评价”类。

2、具体评价：评论表述了对APP某一具体功能的好恶，用户深入谈及该功能带来的体验和影响。

1）包含对APP功能的描述，对部分功能使用上的体验

2）仅叙述APP对用户生活带来的影响

例如评论“This is a very useful and easy to use app. It has helped me to conveniently record daily payments and receipts and import monthly to my accounting program.”描述了APP记录收付款明细的功能快捷方便。这是用户在使用APP的某项功能上的体验。

3、用户需求：评论提出了用户对APP某些功能的欠缺和故障。

1）包含用户提出的建议和希望

2）包含用户反馈的错误报告

例如评论“After the last update, the app will not open and also cannot be deleted. So frustrating!”表示了更新后有故障，由此可以确定用户对于功能的需求为：APP更新后保持稳定工作。

4、无效评论：

1）只有无意义的语义词

2）遗漏的非英文文本

3）与APP无关的评论内容

例如 “Wow”这样的仅有一个语气词的评论，用户也许只是随意附上的反馈，这样的评论不包含任何内容，故归为“无效评论”。

说明：

1）略长的文本往往包含多个内容，比如既有用户体验，又提出一些问题或修改建议，暂且将其归类为“需求”，因为我认为该类别需要开发者进行软件的更新，更值得被关注。因此“需求”的优先级高于“用户体验”。

例如这条评论“First, I love this app (customizable, easy to use) BUT one of the main reasons I chose it over some others (like PiggyBot) was that **it allows sharing data** so my husband and I could both use it. BE WARNED that if you want to be able to share data, you MUST buy the full version through the App Store, NOT the in-app purchase, otherwise you'll have to buy the whole thing again. I took off one star because **this is NOT mentioned on the upgrade options page at all**. I took off another for **poor customer service**. When I emailed about the data sharing and they explained, I replied asking if they could issue a refund or credit so I could delete the app and buy it through iTunes. A full week later I have received no reply at all. We'll probably break down and buy the app a second time from my husband's phone, but it ticks me off to do so.”其中既提到了对APP共享数据功能的喜爱，又提到了更新版本没有必要说明以及服务态度差的一些问题，暂且将该评论归类为“需求”。

2）较短的评论信息拥有一些描述感受、体验的形容词（easy，convenient…），但未指明具体功能，于是我将其归类为“评分”，因为设置“用户体验”这一类目的是探究APP某些功能给用户带来的体验，侧重APP功能和用户感受的对应，为探究用户的偏好做准备。

例如评论“So easy to use”没有提到具体功能则将其归类为“评分”，而像“Love this app! So easy to track mileage for work.”这样评论说明了用户认为该APP很容易去跟踪工作里程，可以提取“跟踪里程容易”这样的用户偏好，于是将其归类为用户体验。