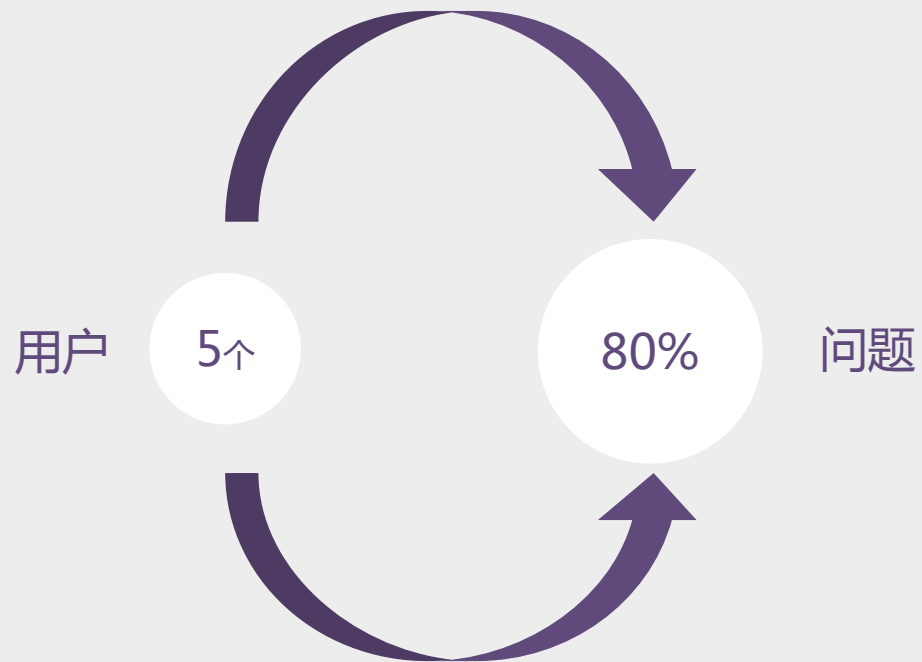


2015 

可用性测试

# 【全网搜索】分析报告

## 可用性测试



....

## 基本信息

可用性体验测试时间:12.14-12.18 ;

测试工作人员：邹舒婷；

用户群：29人（50-70后：3人；80后：10人，90后：6人）；

礼品费：220元。

NO.1

交互设计



NO.2

界面设计



NO.3

综合



NO.4

需求



NO.1

...

# 交互设计

## 文字提示不明显

- 没注意到界面底部文字提示
- 文字太小，位置不好
- 一般情况下，只有广告才放在下方，习惯性忽略
- 不明显
- 直接显示按钮形式
- 没注意提示，预示着没注意，找不到【收藏】等功能



## 不知如何“删除”



- 编辑搜索内容过程中，经常会使用到“删除”功能
- 选中输入框编辑时，弹出相关影片的文字推送，挡住了编辑框，从而找不到“删除”，部分用户直接在遥控器上找“删除键”
- 选择编辑框，文字影片推送会自动跳出来
- 每次需要【返回】退出，方可删除
- 以为没有【删除】功能
- 删除很麻烦/退出应用
- 呼不出编辑键盘/不知如何编辑
- 文字推荐与确定呼出输入法比较复杂，不易区分
- 不知如何退出编辑框



## 收藏功能

- 以为是在影片界面收藏（优酷影片介绍界面）
- 没注意到提示
- 收藏之后，不知道到哪里去找，通过语音，在主页外，全网搜索左右翻页时，也看不到翻页功能
- 本应用收藏与优酷收藏功能混淆

## 编辑中，没有中文提示

- 不习惯没有中文提示
- 如何打汉字
- 如何转化为中文，中文准确性高
- 提供相关文字联想
- 费劲





## 功能介绍

- 不会用时，会看
- 首次打开应用，显示
- 在主页外找帮助
- 更新不是功能介绍
- 不是图文介绍，又不是功能介绍
- 没有实在的帮助作用
- 应该先是功能介绍，再是更新详情



## 编辑框中，操作不统一

- 编辑框中，部分字母需要点击【确定】键（中间的字母），部分字母反而不需要，易引起混淆
- 多次误操作【确定】按键
- 易误操作
- 以为还要【确定】
- 选中字母之后，直接上下左右选中。



3

用户个数



## 菜单功能项

- 【收藏】【功能介绍】【意见反馈】三个功能项放在一起不统一
- 【收藏】不要和其他放在一起

## 删除键放置

- 需要退出编辑框，先是要【返回】退出，还要一步一步跳下去选择【删除】键
- 好麻烦
- 放在编辑框最顶部位置



NO.2

...

# 界面设计

3

用户个数

字体太小

- 收藏界面
- 输入框字体小



### 3

用户个数

## 界面设计

- 黄色框太宽，背景不要过于单调，有底色
- 功能介绍界面
- 黑白配



1

用户个数

## 编辑键盘

- 像是九宫格，不像是全拼界面
- 像是按密码的感觉





NO.3

...

综合

9

用户个数



## 【意见反馈】bug

- 从左边移不到右边的输入框
- 反馈内容的时间显示混乱
- 有时发送不了



## 【意见反馈】

- 发送意见时，不会自动跳转显示当前最新的反馈内容。以为没有发送成功
- 打字麻烦
- 没有反馈回馈
- 没有实在的意义
- 一对一回复，一问一答
- 输入法很麻烦
- 不知怎么呼出输入法
- 太随意，不正式，没有门槛（基本信息），易变成发泄工具
- 对话框形式，以为可以聊天
- 如何删除
- 可以选中，但不可操作（删除）



## 【全网搜索】命名

- 已连网，以为是可以搜索所有东西
- 以为和百度浏览器一样，可以上网
- 本地信息搜索
- 搜索应用，网页等
- 目前功能单一
- 名字太广义
- 与预想不同
- 名字很难记住，一般不会去找
- 互联网

## 没注意同时显示搜片结果

- 编辑搜索时，没有注意到右边所搜出来的结果
- 直接选择相关文字的推送



## 相关搜索内容

- “最近的电影” “音乐” “演唱会” “直播” “MBA”
- 人名：“zhangxueyou”，无任何信息
- 输入：zgghsy, zhongguohaoshengyin，都没有“中国好声音”相关影片，但是语音输入就有显示
- 输入：miyue，没相关影片显示
- 输入：pn，paon，没有搜索结果
- 输入：myz，搜索不了
- 琅琊榜，miyuezhuan





## 区分不了全局语音和在当前应用语音的区别

- 大部分用户直接在全局界面下使用语音操作
- 在全局界面下操作语音识别率较低
- 在全局界面操作语音，界面需要切换，还有跳转等待的状态
- 通过语音，打开不了【全网搜索】应用 2
- 不知道哪个界面开始使用语音说
- 分不清这两种的区别
- 语音自带句号，还要自行删除
- 需要切换到其他界面
- 语音搜索有点乱，不知哪里可以用，什么时候用，哪里用不了
- 语音操作方式统一，识别性低
- 语音转换过程中，字数变少

## 具体操作行为步骤

· 输入“mi”，回到右边查看没有影片显示，再回到左边继续输入“miyue”，这时显示文字影片推送

建议：可以直接【确定】出现编辑框，而不是弹出相关文字影片的推送。

· 直接选择输入框，【确定】进入不了，看不到编辑键盘。

· 直接使用语音功能，不会自动清除，还要手动删除，不知如何清除





## 具体操作行为步骤



- 首拼，输入“P”，不是所有内容首字母都是P；搜索结果内容少，内容较陈旧。
- 光标在输入框，且弹出文字推荐的情况下，这是编辑框输入框均不可操作，这是的光标没有实在意义，可去除。必须返回退出文字推荐弹出框方可继续使用。
- 关于反馈，严重问题，直接打电话；先网上查询，再不行直接打售后电话。
- 出现文字推送，不知如何返回，回到搜索框，再回到右边影片显示区，想删除，多次返回退出，没有注意到二次返回退出的提示。
- 编辑中想删除时，需返回退出文字推荐，再操作多步骤选中“清除”“删除”方可。

....

## 综合

### 问题

8

【全网搜索】和【视频】主页冲突。功能单一，没有搜索的价值/意义。

1

以为只需要点击一次【菜单】，便完成影片【收藏】功能。

7

【近期热播】没有分类清晰；会选择从视频主页进入。有影片分类。如动作，喜剧类。

3

遥控器上有【删除】按键。

6

收藏之后，收藏的影片不知到哪里去了。不容易找。

8

不知道可以使用【语音】搜索。具体不知如何使用。

2

不可以模糊搜索。

6

返回可删除；多次返回退出本应用。

2

视频源跳转时，没有注明来自哪里的视频源。不知视频来源。

1

相关文字影片推送，以为是历史记录。

....

# 综合

## 问题

- 1 不必要有【收藏】功能。
- 1 语音不会自动清除，还要手动删除。
- 5 功能介绍，可选中，但选中之后，不可操作。
- 1 不知可以使用全拼。
- 6 搜索的影片内容，推送位置不在第一位。
- 3 经常停止运行。
- 14 选择语音，直接使用语音搜索。

....

## 综合

### 问题

2

提示语中的“主菜单”不知是啥。

4

视频不是最新更新状态。

4

播放出错。

1

以为在遥控器上编辑。

2

输入法打字不方便，不好用。

1

【搜索】按钮操作不了。

2

文字推送部分：选中“琅琊榜”之后，字体变黑。

1

【确定】收藏功能。

NO.4

...

需求



## 意见反馈

- 直接打电话，客服，售后电话，热线电话
- 官方回复
- 要有反馈，且“快”，时效性，等太久，会更愤怒
- 机器人服务形式的回复
- QQ群（二维码），线上群，会留下邮箱
- 贴吧（不要注册）
- 对话框形式，应该实时互动，马上/直接回复
- 打分，评论，及时给予答复，直接，
- 较少反馈，有礼物
- 关键词回复方式，默认回复（常见问题）
- 回复之后，可及时弹出信息提醒（同时显示具体问题）
- 有评论，可以点赞

....

# 综合

## 问题

2

下载视频功能/通过语音收藏。

2

影片续播功能。

9

热播片源较少；有些片源找不到；播放不了。“天下足球” “2046”

4

把收藏功能外置在主界面。直接操作，不需隐藏过深。

1

语音可自动打开应用。

1

提示语放在右上角。

6

需要浏览器，可以像百度一样，打开网页。

6

可搜索应用，并打开。热门游戏，应用。快速找到应用。

....

# 综合

## 问题

6 历史播放记录。个人常播历史。

1 取消【菜单】收藏功能，直接【确定】搜藏。

5 搜音乐。

2 各功能/链接入口处。

1 指引在本界面下操控语音，增强识别率。

4 可以搜索本机信息。

1 直接语音打开，XXX视频第几集。

1 （搞笑）视频分享到手机，推荐给朋友。



....

# 综合

## 问题

2

首次打开应用，显示功能帮助/介绍。一幕一幕滑动查看。

1

反馈：一封信形式，默认官方回复。

1

收藏有数量限制吗？

1

意见反馈：几S前，可删除。

1

个人收藏的分类。

2

提示可语音操作，或设置一个语音按钮。

4

搜索电视节目/搜索多媒体文件/新闻（文字/视频）。

1

收藏与账户（康佳/优酷）相连，同步。

备注：功能使用次数统计。

使用率（人数）

首拼

9

全拼

6

...

## 【技术】问题总汇

序号	问题	人数	备注
1	【意见反馈】没有回复反馈，出现bug等。	15	PPT-19页
2	语音操作问题，语音区分，自带句号等问题。	14	PPT-23页
3	文字提示不明显。	12	PPT-5页
4	不知如何“删除”	11	PPT-6页
5	【清除】【删除】键放置	10	PPT-11页

...

## 【技术】问题总汇

序号	问题	人数	备注
1	没注意同时显示搜片结果。	8	PPT-20页
2	搜索不了相关内容。	8	PPT-21页
3	【全网搜索】和【视频】主页冲突。功能单一，没有搜索的价值/意义。	8	PPT-25页
4	不知道可以使用【语音】搜索。具体不知如何使用。	8	PPT-25页
5	热播片源较少；有些片源找不到；播放不了。 “天下足球” “2046”	9	PPT-31页

2015 

可用性测试

THANK YOU

2016.1.5