

xmarket系统

启发式评估报告



2017-1-2

nju-se

变更记录

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 修订人员 | 修订时间 | 修订原因 | 版本号 |
| 全体 | 2017-01-01 | 初始建档 | V1.0 |
|  |  |  |  |

目录

# 1 概述

此报告描述了对xmarket校园二手市场系统的启发式评估的过程与发现的结果。报告从对系统本身及其目标用户群体的总体信息开始描述，然后是启发式评估技术的总体介绍以及在本次评估中使用到的启发式规则。之后，报告中给出了启发式评估中发现的主要问题以及详细描述与这些问题的严重性和对用户体验影响的大小，并尝试性地给出了一些修改意见。报告的最后，列出了最迫切需要改善的人机交互问题。

## 1.1 产品信息

### 1.1.1 产品描述

xmarket校园二手市场系统是一个用来在校园内供同学们进行闲置物品二手交易的平台。该平台分为服务器和客户端，其中客户端为安卓app，用户可以从手机上进行二手物品的发布、购买等活动。

### 1.1.2 目标用户群体

xmarket二手市场的目标用户为同一个校园内的学生或教师，一方发布想卖的二手物品，另一方购买商品。

## 1.2 启发式评估技术

### 1.2.1 方法论

本报告采用启发式评估技术发现NBA信息查询分析系统存在的问题。启发式评估的显著特征是：由可用性专家参与，分阶段测试，最终整合，高效且成本相对较低。

步骤：1、彻底检查界面；

2、将界面与启发式规则进行对比；

3、列举可用性问题；

4、应用启发式规则对每一个问题进行解释与确认。

### 1.2.2 启发式规则

|  |  |
| --- | --- |
| 编号 | 启发式规则 |
| 1 | 系统状态的可见度 |
| 2 | 系统与现实的吻合 |
| 3 | 用户享有控制权和自主权 |
| 4 | 一致性和标准化 |
| 5 | 避免出错 |
| 6 | 依赖识别而非记忆 |
| 7 | 使用的灵活性和高效性 |
| 8 | 审美感和最小化设计 |
| 9 | 帮助用户识别、诊断和恢复错误 |
| 10 | 帮助和文档 |
| 11 | 提供反馈 |
| 12 | 明确的系统导航 |

### 1.2.3 问题的优先级

依据问题的发生频率、影响及发生时间，制定如下问题双重优先级标准，包括：问题的严重性和解决问题的难易程度。

问题的严重性定义：

|  |  |
| --- | --- |
| 等级 | 严重程度 |
| 0-辅助 | 违反了可用性原则，但不会影响系统的可用性，可以修正 |
| 1-次要 | 不常发生，用户容易处理，较低的优先级 |
| 2-中等 | 出现较频繁，用户较难克服，中等优先级 |
| 3-重要 | 频繁出现的问题，用户难以找到解决方案，较高优先级 |
| 4-灾难性 | 灾难性，用户无法进行他们的工作，迫切需要在发布前修正 |

解决问题的难易程度定义：

|  |  |
| --- | --- |
| 等级 | 定义及描述 |
| 0 | 问题非常容易修复，在下一次版本发布之前可以由一个项目组成员完成 |
| 1 | 问题容易修复，设计特定界面元素，有明确解决方案 |
| 2 | 问题修复有些困难。设计界面的很多方面，需要整个项目组成员来完成或者解决方案尚不明确 |
| 3 | 问题难以修复。设计界面的很多方面，在下一版本发布之前解决有一定难度，尚未获得明确的解决方案或是解决方案仍存在争议 |

# 2 测试环境描述

测试app所需的服务器为个人PC机，PC机环境如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 环境 | 描述 |
| 型号 | 联想小新Air13 |
| CPU | Intel Core i5-6200U @ 2.30GHz |
| 内存 | 8 GB |
| 硬盘 | 256 GB SSD |
| JDK | 1.8.0\_112 |

测试app所用的安卓手机信息如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 手机型号 | 系统 | 测试时间 |
| 红米note3全网通版 | MIUI8 Global基于Android6.0 | 2017-01-02 |
| 小米3 | MIUI7基于Android4.4 | 2017-01-02 |
| 华为荣耀6P | EMUI3.0基于Android4.4. | 2017-01-03 |
| vivo xplay5 | Funtouch OS 2.5.1基于Android5.1 | 2017-01-03 |

# 3 执行概要

评估后共得出一共//TODO个不重复的问题，给出了相对应的可用性问题严重程度和修复难易程度，并给出改进建议。

# 4 测试描述

向用户说明xmarket校园二手市场系统的主要功能和目的，并指导用户完成使用这些功能，最后听取用户反馈意见，发现交互界面存在的问题。

用户使用的功能包括：发布商品、购买商品、捐赠物品、创建志愿队。其中志愿队为校园公益社团，用户可以将自己的闲置二手物品捐赠给志愿队，让他们用来捐助给需要的人群。

# 5 测试用户数据

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 用户ID | 性别 | 年龄 | 职业 | 经历 |
| 用户1 | 男 | 21 | 学生 | 南京大学软件学院本科生 |
| 用户2 | 女 | 21 | 学生 | 东南大学信息管理学院本科生 |
| 用户3 | 男 | 24 | 学生 | 南京大学化学化工学院博士生 |
| 用户4 | 男 | 42 | 书店老板 | 南京大学二手书店老板 |

# 6 结果

对在启发式评估过程发现的问题，需要进行分类和排序，以便后续的分析和整理以及问题的修正。所以以问题严重性为第一关键字（从高到低），修复问题的难易程度为第二关键字（从低到高）进行排序。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 问题ID | 问题描述 | 问题严重程度 | 解决问题难易程度 | 违反的规则 |
| 1 | 侧边栏按钮点击无反应 |  |  |  |
| 2 | 点击用户头像不能直接登录 |  |  | 2、6 |
| 3 | app初始界面没有验证登录 |  |  | 2、4 |
| 4 | 注册成功后不能直接登录，也没有反馈消息 |  |  | 1、7、11 |
| 5 | 在售商品详细信息界面没有商品所属类别信息 |  |  | 2、4、7 |
| 6 | 筛选某个类别的商品信息，查看其中某个商品详细信息后，后退会自动进入本校的全部商品信息列表 |  |  | 2、3、4、7 |

# 7 正面反馈列表

|  |  |
| --- | --- |
| 反馈ID | 反馈内容 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# 8 建议

|  |  |
| --- | --- |
| 编号 |  |
| 严重等级 |  |
| 问题描述 |  |
| 问题具体 |  |
| 诊断原因 |  |
| 改进建议 |  |
| 截图 |  |