
ISTQB®易用性测试 模拟题

2018版本

国际软件测试认证委员会



德国软件测试认证委员会提供



中文版的翻译编辑和出版统一由 ISTQB®授权的 CSTQB®负责



版权声明

如果确认来源，则可以完整复制本文档或提取内容。

修订历史

版本	日期	注释
2016	2016年10月21日	针对2016版本的GA版本
2018	2018年9月25日	针对2018版的 GA版本 版本名称更改为易用性测试 修改Q3部分 修改Q16部分 修改Q32部分 更正拼写小错误

致谢

易用性测试文档中文翻译参与者（按姓氏拼音排序）：

陈晟（组长）、车忠良、崔哲、翟宏宝、侯觅、胡继东、金音前、李云轩、马明皓、任亮、宋光照、王轶昆、熊晓虹、于长青、袁肃蓉、朱少民

易用性测试文档QA评审参与者（按姓氏拼音排序）：

李华北、沈建雄、徐文叶、郑文强

致谢企业：

软通动力信息技术（集团）股份有限公司



问题 #1 (1 分)

下列哪一项是正确的？

- A. 易用性是指特定的用户在特定的使用周境中，使用某软件产品达到特定目标的难易程度；用户体验，是指用户在使用软件产品时产生的感知和反应。
- B. 易用性是根据有效性、效率和满意度来衡量的；可访问性是指用户在使用软件产品时产生的感知和反应。
- C. 用户体验是指特定的用户在特定的软件产品使用周境中实现特定的目标；易用性指用户使用软件产品时的感知和反应。
- D. 用户体验是指用户使用软件产品时产生的感知和反应；可访问性指用户的情感、信仰和感知。

问题#2 (1 分)

以下哪一个可访问性评价的合理目标

- A. 确保在特定的使用周境中，任何人都可以使用该软件
- B. 验证外部影响因素，如演示，对整体用户体验是否有效
- C. 确保软件的易学习性
- D. 验证该软件对特定残障人士可用

问题#3 (1分)

您正在开展评价，其中包括在线购买、下载和安装、实际使用以及客户从呼叫中心获得的对给定产品的支持。您在进行哪种类型的评价？

- A. 易用性
- B. 用户体验
- C. 可访问性
- D. 易用性和用户体验

问题#4 (1分)

您被要求评价一个专业医疗软件应用程序的易用性。由于时间和预算的限制，不可能将用户包括在评价过程中。

在这种情况下，下面哪个是评估易用性的有效方法

- A. 可访问性评价
- B. 易用性测试
- C. 用户调查
- D. 易用性评审

问题#5 (1分)

在采用易用性评价实践的项目中，以下哪一项应该首先出现？

- A. 形成性测试
- B. 总结性测试
- C. 在需求收集期间，同时进行形成性测试和总结性测试
- D. 在设计阶段，同时进行形成性测试和总结性测试

问题#6 (1分)

软件开发项目的哪些基本方法，遵循以人为中心的评价的所有关键要素？

- A. 定义需求、开发软件和执行验收测试
- B. 访谈用户、迭代开发原型，并评价软件
- C. 迭代开发原型、执行专家评审，并集成发现的问题
- D. 访谈用户、开发软件，并执行验收测试

问题#7 (1分)

在以人为中心的设计过程中，评价步骤的目的是什么？

- A. 减少需求分析的必要性
- B. 简化设计过程
- C. 允许用户在软件演化过程中，查看和使用各种软件版本
- D. 实施反馈并改进产品，直到达到易用性要求

问题#8 (1分)

对于敏捷软件开发生命周期而言，以下哪种易用性评价方法是最好的？

- A. RITE、快速、每周测试
- B. RAD、快速非正式、以月为周期的测试
- C. RUP、易用性评审、易用性验收准则
- D. REST、形成性测试、每日易用性实验室

问题#9 (1分)

您刚刚购买了一个新的缺陷跟踪工具，但是您在安装时遇到了一些问题。您已经拨打了客户服务的电话，他们帮您安装了软件，但他们也说你应该自己能解决，并告诉你在下次打电话给他们之前先阅读用户手册。根据经验，您意识到了哪种风险？

- A. 可访问性风险
- B. 用户体验风险
- C. 易用性风险
- D. 支持风险

问题#10 (1分)

您的公司开发了一款新的打印机，可在安装时自动配置。以前版本的打印机总会出现安装问题，导致打印机出现无法安装的问题，或因为安装错误禁用了彩色打印功能。当这种情况发生时，即使打印机本身功能正常，大多数人还是会退回打印机并要求退款。根据这种经验，新打印机发布时，应该跟踪的、合理的易用性风险是什么？

- A. 用户无法解决安装问题，因此他们会在社交媒体上向朋友描述自己的不满，给公司造成负面影响
- B. 用户文档不足以帮助用户解决安装问题，支持团队接电话也很慢
- C. 缺乏彩色打印能力，造成可访问性问题，导致需要彩印的人无法阅读某些医疗表格
- D. 设计团队时间紧张，导致易用性设计和分析很差

问题#11 (1分)

下面哪个是用户界面指南的有效示例？

- A. 公司标识必须出现在每页的左上角。它的位置必须与主页上的位置完全相同。单击标识必须显示主页。
- B. 错误信息必须是建设性的、精确的、可理解的和礼貌得体的。
- C. 必须以礼貌得体 and 容错的方式处理错误，切勿将错误归咎于用户。
- D. 用户界面必须适合该任务。

问题#12 (1分)

WCAG (网页内容易访问性指南) 准则第1.1.1项 指出, “文本替代: 为任何非文本内容提供文本替代项, 以便将其转换为人们需要的其他形式, 如大字体、盲文、语音、符号或更简单的语言。”

以下哪项建议最能说明WCAG指南?

- A. 用户应该能够轻松地放大文本高达300%
- B. 图像应该在标记/代码中包含等效的替代文本
- C. 盲文(盲人使用的凸凹文本)或等效物应可用于所有文本
- D. 对于所有难以理解的文本, 应提供简化文本替代

问题#13 (1分)

下列哪项法律特别规定, 私人网站必须让盲人或视障互联网用户可以访问?

- A. 平等法案
- B. 美国残疾人法案
- C. 康复法案
- D. 508条款

问题#14 (1分)

有效易用性评审的重要组成部分是什么?

- A. 详细的设计文档
- B. 屏幕布局和叙述性描述
- C. 可见的用户界面, 无论是真实的还是模拟的用户界面
- D. 已知易用性问题的列表

基础级易用性测试
问题#15 (1分)



如果正在进行的是一个预先计划好的易用性评审，其中最经验丰富的评审人员有6个月的易用性测试经验，那么这是什么类型的评审？

- A. 正式的易用性评审
- B. 非正式的易用性评审
- C. 基于专家的易用性评审
- D. 临时易用性评审

问题#16 (1分)

您正在对人们用于注册驾照的软件进行易用性测试。该软件收集用户的信息，并分配一个驾照号码。然后用户被导航到另一个页面，在那里他们被问到有关汽车保险的信息。在该页面上，他们需要输入新获得的驾照号码。

基于这些信息，应该使用哪种启发式方法来识别软件的问题？

- A. 用户控制和自由度
- B. 错误预防
- C. 系统状态的可见性
- D. 认知而不是回忆

问题#17 (1分)

收集用户的意见，属于易用性测试中哪个主要步骤？

- A. 准备易用性测试
- B. 实施易用性测试会话
- C. 沟通测试会话的发现
- D. 测试完成后进行回顾

问题#18 (1分)

下面哪项活动属于易用性测试计划的一部分：

- A. 选择测试的主持人
- B. 确定如何分析上一次易用性测试的结果
- C. 决定在什么地方归档软件中已知的缺陷
- D. 向用户做简要的介绍

问题#19 (1分)

在易用性会话结束后向用户提出的问题，应该被包含在哪一个易用性测试文档中？

- A. 易用性测试计划
- B. 易用性风险记录
- C. 易用性检查表
- D. 易用性测试脚本

问题#20 (1分)

你正在创建一项易用性测试的测试任务列表。所测试的软件能让人们注册驾照信息。软件会收集用户的信息，然后给用户分配一个驾照号码。一旦某人得到该号码，就要回答一系列关于保险的问题。基于以上信息，下列选项中，哪一个最适合作为易用性测试人员的第一个任务？

- A. 开展一些探索性测试，以获取对软件的总体印象
- B. 写下他们对于主页的印象
- C. 在应用程序中输入他们的姓名和地址
- D. 采用贯穿整个软件的最简单的路径，包括回答保险问题

问题#21 (1分)

对于易用性测试的场所时，观察者会有会样的要求：

- A. 他们应该能够根据需要进出
- B. 在整个测试期间，他们应被限制并需要将关注点放在用户身上
- C. 他们不能享用观察室内的茶点
- D. 他们应该能够在测试期间与用户进行交互

问题#22 (1分)

以下哪项是易用性实验室的缺点？

- A. 观察者被限制在特定的区域内
- B. 对用户来说，测试的房间可能会感觉不真实
- C. 每项测试都是在类似的环境中完成
- D. 观察者可以在会话过程中随意进出

问题#23 (1分)

如果在测试会话中，用户感觉到困惑和不知所措，主持人应该采取什么行动？

- A. 主持人应该帮助使用者，提供必要的指导，使其能够回到正确的轨道
- B. 主持人应该引导使用者到相应的文档，但不提供帮助
- C. 主持人应一直等到使用者彻底卡住之后，再帮助他们进行下一个任务
- D. 不管使用者如何困惑或不知所措，主持人都不应与使用者有任何互动

问题#24 (1分)

下面哪项是一个积极的易用性发现的例子？

- A. 用户发现了一个需要在发布之前修复的缺陷
- B. 用户称赞了易于使用的帮助功能
- C. 用户能够遵循场景的步骤进行操作
- D. 主持人在任何时候都不需要重新引导用户

问题#25 (1分)

您已经编写了易用性测试报告，并包含了详细的发现和建议、测试目标、测试目的，以及测试期间使用的评价方法的描述。您已经包含了一个单页的执行摘要。您的发现列表包括测试中发现的35个缺陷，包括针对每个缺陷的建议解决方案和干系人对问题的描述。为了使报告与这类报告的最佳范例保持一致，您应该做哪些修改？

- A. 删除干系人对问题的描述，采用以技术方式进行描述
- B. 删除建议的解决方案，让开发人员来解决问题
- C. 将不太重要的缺陷从列表中删除，控制列表中不超过25个缺陷
- D. 删除执行摘要，因为它应该作为单独的文档来编写

问题#26 (1分)

敏捷软件开发方法在哪些方面有助于减少对易用性发现的内部阻力?

- A. 因为软件一直在演化, 所以没有人真正投入到它的设计中, 因而很容易接受变更
- B. 因为采用了全团队参与的方法, 所以团队习惯于自由地交换意见
- C. 因为敏捷教练指导项目, 他能够确定哪些易用性问题是有效的
- D. 因为多名用户是团队的一部分, 他们可以参与设计和易用性决策

问题#27 (1分)

您已经进行了几次易用性实验室会话, 很明显, 该软件很难用。即使用户试图完成相当简单的任务时, 他们也不知道该做什么, 最终对软件感到失望。您已经与开发人员讨论了这些结果, 但是他们不认为有什么问题。您应该采取什么方式来让开发人员相信问题确实存在?

- A. 为每个问题编写缺陷报告, 并给每个问题定一个高的严重性等级
- B. 向开发人员解释问题可能与设计有关
- C. 让开发人员与用户坐在一起, 引导他们浏览软件, 这样用户就不会感到沮丧
- D. 让开发人员观察易用性会话, 以便更好地理解用户在什么地方感到困惑

问题#28 (1分)

在进行易用性测试的质量控制活动时, 为什么要观察前两到三个测试会话?

- A. 确保会话按照易用性测试脚本实施
- B. 确保会话按照易用性测试计划实施
- C. 确保会话由测试经理组织实施
- D. 确保在测试管理系统中正确记录会话

问题#29 (1分)

当易用性测试安排得太晚时，以下哪个是最常出现的问题？

- A. 测试团队没有时间支持测试工作，因为他们忙于最终的发布测试
- B. 管理层对测试结果不感兴趣，因为他们不了解易用性测试的目标
- C. 当开发团队收到结果时，已经没有时间来解决问题
- D. 系统测试进度将延期以等待易用性测试的完成

问题#30 (1分)

如果一个公司刚刚发布了一个新的移动应用，他们希望从易用性评价中得到什么信息？

- A. 了解用户对软件的满意度
- B. 了解软件的任何易学性问题
- C. 评估软件的效率和有效性
- D. 评估软件的市场接受情况和预测销售信息

问题#31 (1分)

贵公司最近发行了支持超声医疗设备的软件，想知道最终用户对软件易用性的感知是怎样的，市场营销部门希望采用一套简短的调查问卷，让用户对一小部分问题做出主观回答。下列哪种调查问卷最适合用来收集此信息？

- A. SUMI
- B. WAMMI
- C. SUS
- D. RITE

问题#32 (1分)

在进行易用性重新设计时，开发人员向几位用户代表寻求早期反馈。然而得到的反馈并不一致。当开发人员编写代码时，他们忽略了其中的一些反馈。根据以上这些信息，验证易用性的最佳方法是什么？

- A. 应使用易用性评审，以确保设计最优
- B. 应进行易用性测试，以确保反馈不会被仅当作意见而丢弃
- C. 应该进行易用性成熟度评估，以确保团队使用最佳实践
- D. 应进行形成性易用性分析，以确保设计包含重要的易用性特征

问题#33 (1分)

您的组织需要创建一个易用性调查，以收集评估和改进新产品易用性所需的信息。谁应该负责这些任务？

- A. 易用性测试主持人
- B. 易用性测试人员
- C. 测试经理
- D. 项目经理

问题#34 (1分)

在易用性会话结束时，用户将接受访谈，以收集他们的意见，包括他们认为哪些有效、哪些无效、哪些他们喜欢、哪些他们发现难以使用。谁应实施这项访谈？

- A. 易用性测试主持人
- B. 易用性测试人员
- C. 测试经理
- D. 项目经理

问题#35 (1分)

什么是“有声思考式”易用性测试?

- A. 它是由一对易用性测试人员进行的测试，他们一边执行测试，一边讨论
- B. 这是一种会话后评审的形式，易用性测试人员在其中讨论他们在执行测试时的想法
- C. 在形成性评估过程中使用的一种讨论提议的用户界面的方式
- D. 这是一种鼓励用户在进行测试时表达想法的方法

问题#36 (1分)

你在咖啡馆里，有10-15分钟的时间和潜在的移动应用的用户在一起。关于易用性测试，您的最佳选择是什么?

- A. 执行非正式的测试会话，邀请潜在用户尝试使用产品
- B. 进行基于调查的测试
- C. 进行基于调查问卷的测试
- D. 进行15分钟的形成性测试

问题#37 (1分)

什么是可访问性?

- A. 某软件产品对任何人的可用性，不论该用户的能力如何，或是否残疾
- B. 某软件产品对视觉、听觉、灵活性、认知能力或身体机动性有限的人的可用性
- C. 某软件产品对不同国籍和语言的人的可用性
- D. 软件产品的易用性，重点在于软件与用户的直接交互

问题#38 (1分)

如果您正在评价在使用软件之前能够接收到的服务，您正在进行哪种类型的评价？

- A. 易用性
- B. 用户体验
- C. 可访问性
- D. 用户服务

问题#39 (1分)

下列哪一项是对用户界面的正确描述？

- A. 用户界面由软件产品的一些组件组成，这些组件为用户提供信息和控件，以使用户使用软件产品完成特定的任务
- B. 用户界面是一种软件缺陷，用户在使用软件产品时会遇到困难
- C. 用户界面描述一个人对产品、系统或服务的使用和/或预期使用所产生的认知和反应
- D. 用户界面是一个收集软件产品易用性信息的过程，其目的是为了改进软件产品或评估软件产品易用性的价值。

问题#40 (1分)

如果用户在使用软件时感到不舒服，这是什么类型的问题？

- A. 效率
- B. 功能
- C. 有效性
- D. 满意度