

Usability Test of

# myVideo set-top box App

---

## 執行摘要

本實驗主要目的為評估 myVideo 既有用戶與凱擘機上盒的使用者對於 myVideo APP 在凱擘數位機上盒操作流程與介面規劃的易用性測試，當中驗證四大項的核心任務。並調查用戶對於 myVideo App 介面資訊呈現的認知與觀感。活動執行共邀請 6 位受訪者，分別於 2016 年 4/28、4/29 兩日內在台灣大哥大松菸文創 12 樓進行測試與訪談。

## 正向的觀點

- **開門頁**  
登入送 200 紅利金能夠吸引部分使用者。
- **首頁、各館首頁**  
標籤的顯示位置清楚。
- **影片介紹頁**  
大多數的使用者能夠清楚明白租片與購買的差異。  
方案顯示清楚，且符合我的需求，但是太多了無法決定。

## 問題與發現

- **開門頁**  
使用者不喜歡沒看到 APP 內容就登入。  
全版面廣告會產生壓迫感。
- **首頁、各館首頁**  
瀏覽時沒有提示，會不清楚畫面外有更多資訊。  
使用者會誤會館別為影片分類，進入到幼兒或動漫尋找電影動畫片會產生問題。  
在館首頁分類按鈕放置在頁面最尾端，不太好找到。  
單次付費的文字顯示會造成使用者混淆。
- **影片介紹頁**  
希望能夠新增租借、購買的觀看期限。  
在資訊呈現上，SD 的簡稱使用者不太瞭解；缺少購買租片等介紹；選集的呈現方式需修改，全集購買共有幾集應該要顯示。  
單片與套裝影片介紹頁的呈現應該要一致。
- **登入流程**  
文案用字較於生澀，建議使用較白話的方式呈述。  
QR code 會讓使用者疑惑，可以減少使用。  
掃描 QR code 到小網頁面，需要有一致的解說文字，否則會造成行為停滯，嚴重可能會中斷操作。

## 目錄

執行摘要 .....	2
介紹 .....	4
1-1 研究目的 .....	4
1-2 研究背景 .....	4
研究方法 .....	5
2-1 研究對象 .....	5
2-2 研究項目設計 .....	5
2-3 測試工具 .....	5
2-4 資料分析 .....	6
結果與討論 .....	7
3-1 項目說明 .....	7
3-2 開門頁 .....	7
3-3 瀏覽 .....	8
3-4 購買、登入 .....	10
3-5 介面 .....	15
研究結論與建議 .....	17
4-1 開門頁 .....	17
4-2 瀏覽 .....	17
4-3 購買與登入 .....	18
4-3 介面 .....	19
附錄一 .....	20
附錄二 .....	21
附錄三 .....	23
附錄四 .....	27

## 介紹

myVideo 與凱擘大寬頻合作，將於 2016 年在凱擘 set-top box 預先載入 myVideo APP。本測試將列為 myVideo set-top box App 介面評估規劃的重要指標，結果將與產品技術部門、傲視科技共同討論可行性與建議執行方式。

### 1-1 研究目的

本次測試的主要目的是評估產品單位在 set-top box 上登入、購買、瀏覽等規劃的易用性測試；次要目的是為了取得用戶在執行核心任務的同時，對於頁面資訊呈現與介面規劃的回饋。同時調查使用者過往的操作經驗，評估 myVideo App 在服務中提供的優惠資訊、購買方案是否能準確的打動使用者。

### 1-2 研究背景

本次 App 製作是 myVideo 團隊首次製作的電視版 App，因此在製作上必須格外注意遙控器操作的便利性與流暢性。此外，在第一階段開發的限制下，必須將凱擘大寬頻用戶與 myVideo 用做區分，例如，不能使用凱擘 set-top box 既有的結帳方式，或是在 set-top box 使用 myVideo App，使用者必須先擁有一個 myVideo 帳號，並連接凱擘 set-top box 才能使用 myVideo。

myVideo 產品團隊需要在以上限制下製作流暢的使用流程，因此本次測試範圍須包含瀏覽找片、登入 set-top box、選擇喜好的方案購買並觀看影片。為了能更貼近凱擘 set-top box 使用者的操作流程，我們將這次研究對象分為三群：

第一群：有使用 myVideo，沒使用過 Kbro 機上盒

此群體可收集新接觸使用凱擘機上盒的用戶學習與適應過程的資訊。

第二群：沒有使用 myVideo，有使用過 Kbro 機上盒

此群體可收集未曾使用過 myVideo 的使用者，與其他 set-top box APP 使用經驗的比較。

第三群：有使用過 myVideo，有使用過 Kbro 機上盒

此群體可收集 myVideo 既有使用者與其他 set-top box APP 使用經驗的比較。

藉由上述條件，簡易篩選公司同仁做為受測對象，目標設定訪談受測者為 4~6 位。測試的項目共分為四大項目，其項目分別為：註冊登入、搜尋影片、購買流程、介面共通性，每個項目包含 3~5 個子項目，項目題庫是產品團隊提出需要瞭解使用者操作的流程與觀感，並由 UX 團隊根據必須瞭解的流程制定測試任務。

## 研究方法

### 2-1 研究對象

本次測試目的是為了瞭解凱擘的既有用戶與 myVideo 的既有用戶對於 myVideo 在新平台 App 的操作流暢度與使用上的一致程度。因此受測者是根據有無使用凱擘 set-top box 與有無使用 myVideo App 來做為篩選條件，而兩者使用經驗皆無的使用者則排除。

受測者的募集是由 myVideo 團隊代為詢問公司內部同仁是否符合上述條件，此外，須盡可能排除新創服務的同仁，由於新創服務的同仁多有相關服務製作經驗，可能會對測試結果產生影響。

最後募集到 7 名受測者，分別是 2 名 myVideo 與凱擘 set-top box 的既有用戶，3 名 myVideo 的既有用戶，2 名凱擘 set-top box 既有用戶，分部如表 2-1-1。

表 2-1-1 受測者使用經驗分部

	myVideo + Kbro	myVideo	Kbro
總人數	2	3	2
從事新創人數	1	1	2

### 2-2 研究項目設計

項目題庫的設定是依照產品團隊認為重要三個操作行為—登入、購買、瀏覽，為依據來制定核心任務，當中登入流程的規劃有兩個方案讓 myVideo 團隊無法決擇，因此在登入流程則採取 A、B 不同的步驟流程分開成兩群做 AB test，且怕兩項測試互相干擾，做完 A 測試的受測者不會接受 B 測試，反之亦然。

為瞭解受測者是否明白執行任務的意涵，在執行完任務後會要求使用者口述方才執行的動作，最後根據受測者的說明與行動來分析使用者任務達成與理解操作行為間的關聯程度。

### 2-3 測試工具

由 UX 團隊將電視、手機所有靜態設計頁面使用 InVision 串接為模擬環境，並分別放置於雲端平台與本機平台，本機平台放置於筆記型電腦內連接電視投影，可以達到快速切換頁面的效果；而手機畫面則放置於雲端，可以使用受測者的手機做測試，盡可能讓受測者在最自然的環境下接受測試。

受測間採取兩位指導員與一位觀察員的配置，一位指導員負責測試題目的講解與說明，另一名指導員則講解電視界面相關操作。指導員依照測試題目採取半開放式訪談方式進行。過程中禁止使用暗示性與引導性的操作方式，觀察員僅於受測者後方觀察記錄與攝影記錄，不可於測試期間發言或是任何肢體動作與情緒等表現影響受測者。本次活動過程不記錄單項測試時間。

## 2-4 資料分析

由於任務的達成於否，無法準確的表示是因操作流程不流暢所造成的，所以在資料分析本研究採取內容分析法之準統計式，將觀察紀錄中的所有文字、聲音、行為等，化為字詞的表現，再將其出現的次數進行統計，並採用概念化的關聯分析，將記錄結果分為，正向看法、問題、發現、現象，其中將問題再細分為需要立即改善與建議改善項目。

## 結果與討論

### 3-1 項目說明

依照測試記錄，將結果分為：正向看法、問題、發現、現象四個項目。

**正向看法：**是完全吻合受測者的期待或是使用者特別的好感表現。

**問題：**受測者發生操作障礙、不理解、錯誤等等皆屬於問題類。

**發現：**於測試過程中透過觀察或訪談而得到的新發現，並能實際運用於產品設計上。

**現象：**於執行過程中記錄到的使用習慣或是常態性的現象。

### 3-2 開門頁

開門頁測試的主要目的是想瞭解受測者對於開門活動頁的觀感，且應該呈現什麼樣的內容會較符合使用者的期待與使用習慣。在測試一開始時先讓受測者觀看凱擘 SMOD 的首頁，描述進入 myVideo App 後應該會開啟什麼樣的畫面，或是呈現怎麼樣的資訊是符合受測者期待的。描述完畢後開啟模擬畫面，詢問受測者對於兩個模擬開門活動頁的感受，是否與期望相符合，並要求使用者描述點選不同區塊會進入甚麼不同的畫面，測試腳本如表 3-2-1。

表 3-2-1 開門頁測試腳本


#	Image	Screen No./Name	Primary tasks	Task Flow	Questions to User	Checklist for Moderator / Observer
1-1		<ul style="list-style-type: none"> <li>1.1 開門活動頁</li> </ul>	瞭解使用者對於開門活動頁的想法	開門活動頁面(活動)	<ol style="list-style-type: none"> <li>(未觀看畫面時提問)您家裡有安裝 Kbor，在 Kbor 首頁畫面上看到 myVideo 的按鈕，您期待點入會看到什麼畫面？</li> <li>(讓使用者觀看畫面)請問這樣的頁面是否符合您的期待。喜歡一個廣告版位的畫面還是三個廣告版位的畫面？</li> <li>此頁面中的資訊部局是否能夠理解?(嘗試讓使用者說明每一區塊)</li> <li>登入送兩百看片金能夠吸引您進行登入嗎？</li> </ol>	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 一個 <input type="checkbox"/> 三個  <input type="checkbox"/> 能清楚說明 <input type="checkbox"/> 不太瞭解各區塊意義  <input type="checkbox"/> 吸引我 <input type="checkbox"/> 不吸引我
		其他備註：				

表 3-2-2 紀錄事項— 開門頁

正向看法	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 開門頁 – 登入送 200 紅利金吸引我(3)，不用白不用</li> <li>● 開門頁 – 比較喜歡三個廣告的形式，有影片(6)，但建議將優惠資訊收合成一個，多些片單比較吸引人(1)，希望能改成在首頁有原生廣告的形式(1)</li> </ul>
問題	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 開門頁 – 全版廣告太大(3)，看起來有壓迫感(1)，會直接關閉(1)</li> <li>● 開門頁 – 不想要直接登入(4)，想先瞭解有什麼影片(3)，不清楚看片紅利金是是什麼(1)</li> <li>● 開門頁 – 所以我要先登入才可以使用(1)</li> </ul>
發現	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 開門頁 – 進入 myVideo 開門頁不符合預期(6)，但打廣告的感覺還可以接受(2)</li> <li>● 開門頁 – 點選預告片直接全螢幕播放(5)</li> <li>● 開門頁 – 電影月租 199 的廣告害怕點選後就購買(1)，但應該是活動說明(2)。</li> <li>● 開門頁 – 電影月租 199 點進去會到我到電影館，先告訴我有什麼片，頁面中有申請按鈕(1)</li> <li>● 開門頁 – 最右邊的廣告進入，會有不同類型的主題月租(1)</li> </ul>
現象	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 開門頁 – 從凱擘 SMOD 進入到 myVideo，畫面應該與 SMOD 首頁相同(2)</li> <li>● 開門頁 – 進入 myVideo 後會呈顯很多影片，主打商品(4)</li> </ul>

根據表 3-2-2 的紀錄，從凱擘的 SMOD 進入 myVideo，畫面的呈現應該要和 SMOD 的首頁形式相似，進入開門頁不符合受測者預期，雖然可以理解產品有打廣告的需求，但希望能有更多的影片資訊，三個廣告的形式有預告片呈現，較能符合使用者需求，而有受測者建議可採取原生廣告的形式，在使用上比較不會產生反感。豐富開門頁的內容可滿足使用者期待，但同時可能降低使用者進入產品首頁觀看更多內容的機會，也可考慮將內容融合至首頁內呈現。登入送 200 的活動可以吸引 3 名受測者，而其他受測者希望能得知有多少影片後才決定是否要登入。

### 3-3 瀏覽

瀏覽的測試項目是想瞭解受測者尋找影片的行為，以及他們對於推薦首頁、各館首頁、分類按鍵、Group 與影片介紹頁等內容區塊的理解程度。因此先指定受測者找到「史奴比」這部影片，在執行任務前，要求受測者先描述想執行的動作，再讓受測者執行任務，觀察使用者描述與操作的異同；完成任務後，詢問受測者對於影片介紹頁資訊呈現的感受，如表 3-3-1。

表 3-3-1 瀏覽測試腳本

#	Image	Screen No./Name	Primary tasks	Task Flow	Questions to User	Checklist for Moderator / Observer
---	-------	-----------------	---------------	-----------	-------------------	------------------------------------



# Usability Test of myVideo set-top box App, August 2016

2-1		<p>● 2.1 瀏覽</p> <p>瞭解使用者能否清楚首頁每個版位的意義； 能否找到影片分類； 影片介紹頁的價格與資訊是否清楚，或資訊過多。</p>	<p>myVideo首頁 →電影首頁 →分類頁面 →單片</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>現在先幫我按下略過，現在進入到 myVideo 首頁，頁面中的資訊部局是否能夠理解?(嘗試讓使用者說明每一區塊，點進去後預期會看到甚麼資訊)</li> <li>若您現在想要看「史奴比」，會怎麼做呢?(可先請使用者口述後再進行動作)</li> <li>您看到這個影片介紹頁有什麼感覺，可以瞭解上面的資訊嗎?</li> <li>請問您知道租借與購買有什麼差異嗎?(請使用者簡述兩者差異；在使用機上盒時，您會考慮使用購買的方案嗎?)</li> </ol>	<p><input type="checkbox"/> 預期相同 <input type="checkbox"/> 預期不同</p> <p><input type="checkbox"/> 很快找到分類按鈕 <input type="checkbox"/> 嘗試進入 group 頁面 <input type="checkbox"/> 找不到分類按鈕 <input type="checkbox"/> 想使用搜尋</p> <p><input type="checkbox"/> 簡述正確 <input type="checkbox"/> 簡述錯誤</p>
		其他備註：			

表 3-2 紀錄事項－瀏覽

正向看法 ● 影片介紹頁－下方影片介紹頁第一眼會注意到

問題	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 首頁－首頁的 Group 以海報的方式呈現，受測者覺得點選進入後為單片(5)。</li> <li>● 首頁－瀏覽時不知道右方還有內容資訊，應該要加上箭頭或是其他 icon 提示(3)。</li> <li>● 首頁－使用瀏覽的方式找「史奴比」，會想進入動漫(3)或是幼兒(1)找片，上方選項應該是影片的分類，符合兩種分類的影片，在兩種分類都會呈現。</li> <li>● Group 頁－不知道下方還有內容(3)，建議可以做提示 icon，或是將第三排片單海報留下一點點。</li> <li>● 館首頁－分類按鈕放在最後不太好找(5)，想要快點找到片應該要放在第一個畫面讓我趕快篩選(1)</li> <li>● 影片介紹頁－感覺有很多方案，一排按鈕太多有點亂，希望有一個按鈕直接付費(2)，租借與購買文字不夠明顯</li> <li>● 影片介紹頁－HD 常看到，但 SD 是什麼意思?(3)</li> <li>● 影片介紹頁－看不懂購買(1)，可以租多久呢(3)?</li> </ul>
發現	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 首頁－片單的間距寬一點，畫面有點花(1)</li> <li>● 搜尋－我會使用藍牙鍵盤跟滑鼠(1)</li> <li>● 搜尋－遙控器語音輸入(1)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 影片介紹頁 – 下方影片介紹頁第一眼會注意到(5)，在沒有標題的狀況下受測者大多都知道下方影片的涵義。</li> <li>● 影片介紹頁 – 期待會有星評、評論(1)</li> </ul>
現象	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 首頁 – 要找特定片單會使用搜尋(5)</li> <li>● Group 頁 – 右上 1/10 的意思應該是有 10 頁，目前在第一頁(3)</li> <li>● 影片介紹頁 – 影片介紹頁上方的資訊多會注意簡介(3)、收藏(2)、費用(2)，除此之外還有導演、預告片、片長、畫質。</li> <li>● 首頁 – 無法體會整頁都是 Group 的呈現方式(1)</li> </ul>

瀏覽的觀察頁面分別為首頁、館首頁、Group 分類頁與影片介紹頁。在首頁方面，Group 採用其中第一部影片海報作為封面，有 5 名受測者認為點擊後會進入該片的影片介紹頁，其後強調群組標題的顯示，能讓多數受測者接受點選進入後以片單的形式呈現，但仍有 1 名受測者對於整頁都是 Group 的呈現感到疑惑。畫面延伸方面，首頁和 Group 的延伸方向不同，有 3 名受測者不清楚首頁右側仍有內容可以查看，也有 3 名受測者不清楚 Group 頁可向下瀏覽，建議可加上操作提示的箭頭 icon。

在執行找片任務時，多數受測者選擇直接使用搜尋功能。此次測試中使用的範例影片 – 史奴比，有 4 位受測者誤判館別列是分類導致在瀏覽找片的過程中造成較多挫折，有受測者建議此種分類較複合的電影，應在兩種分類/館中都能找到。

影片介紹頁中受測者最注意的資訊是簡介、收藏、費用，也有 3 位使用者在過程中詢問何處可以看到租借的時間限制；有 2 位受測者希望有直接付費的按鈕，點擊後再顯示費用資訊。對於畫質選項，3 位受測者表示單看會不太清楚 SD 的意思。

綜合以上回饋，首頁 Group 的呈現方式容易產生誤解，畫面延伸操作的提示也需再做加強。搜尋是大多數使用者對分類不清楚或尋找特定影片時會採用的方式。當使用者決定購買時，多會詳細閱讀影片介紹頁內的產品資訊，需要給予清楚的解釋。並確保一致的介面呈現，避免使用者因操作經驗上的差異而找不到購買按鈕。

### 3-4 購買、登入

此項目分為購買、登入兩區塊，為了瞭解購買前是否適合先執行登入動作，此測試項目分為兩個流程，一為在 myVideo 小網購買完成後提示使用者需要連接電視方能在電視觀看，另一為在 set-top box 購買時，告訴使用者需要登入方能購買影片，如表 3-4-1。而為了瞭解受測者對於套裝影片的購買行為，在受測者完成單片購買後，緊接著執行購買套裝的任務，測試腳本如 3-4-2。

此外為了瞭解受測者能否明白操作的行為意涵，在任務中設有兩種不同的情境，除了觀察使用者的執行狀況，在受測者完成操作後，請受測者口頭敘述兩者的步驟流程。

表 3-4-1 購買單片、登入 AB test 測試腳本

#	Image	Screen No./Name	Primary tasks	Task Flow	Questions to User	Checklist for Moderator / Observer
3-1	  	<ul style="list-style-type: none"> <li>3.1 購買單片</li> <li>3.2 登入</li> </ul>	瞭解使用者購買時未登入，操作流程是否流暢；瞭解使用者是否理解看片金的使用方式；	<p>單片(流程A)</p> <p>→購買Qrcode →小網購買流程 →機上盒登入 →獲得看片金200 →購買完成 →點選播放</p> <p>單片(流程B)</p> <p>→機上盒登入 →使用\$200看片金 →點選播放</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 請您購買「史奴比」，選擇您想要的方案。接下來請說明您想要進行的動作。</li> <li>2. 請問影片介紹頁上的內容，哪些是您會注意的資訊。</li> <li>3. 可以簡述您剛剛操作的流程嗎?(為什麼要掃描Qrcode? 為什麼要輸入驗證碼?) 是使用甚麼方式結帳的?</li> <li>4. (購買完成會到登入首頁)和剛剛的首頁有什麼不同嗎?</li> <li>5. 您覺得是甚麼關係造成不同?</li> </ol>	<input type="checkbox"/> 機上盒登入順利 <input type="checkbox"/> 機上盒登入發生障礙 <input type="checkbox"/> 順利使用看片金購買 <input type="checkbox"/> 進行播片
<p>其他備註：在此做 AB 檢測，三人 STB 卡登入在購買，另外三人不卡登入購買完成須自行登入。看 AB 兩種差異為何。</p> <div>     </div>						

表 3-4-2 購買套裝 AB test 測試腳本

#	Image	Screen No./Name	Primary tasks	Task Flow	Questions to User	Checklist for Moderator / Observer
3-1		<p>• 3.3 購買套裝</p>	瞭解使用者對於套裝頁面的操作是否流暢	<p>幼兒首頁 (流程A) →單片 →多集頁面 →購買(看片金足額) →直接扣抵看片金</p> <p>幼兒首頁 (流程B) →單片 →多集頁面 →購買QRcode (不足額) →小網購買流程</p>	<p>1. 請您觀看幼兒館中「湯馬士小火車」，請說明將進行的動作。</p> <p>2. 上面的方案顯示清楚嗎？</p> <p>3. 上面的方案符合您的需求嗎？</p> <p>4. 請您購買單集。</p> <p>5. (流程 A)這次不需要掃描 QRcode 是為什麼呢？</p> <p>6. (流程 B)可以簡述您剛剛操作的流程嗎？是使用甚麼方式結帳的？(為什麼要掃描 QRcode?和剛剛的 QRcode 有什麼不同)</p>	<p><input type="checkbox"/> 機上盒登入順利</p> <p><input type="checkbox"/> 機上盒登入發生障礙</p> <p><input type="checkbox"/> 順利使用看片金購買</p> <p><input type="checkbox"/> 進行播片</p>
<p>其他備註：在此做 AB 檢測，三人 STB 卡登入在購買，另外三人不卡登入購買完成須自行登入。看 AB 兩種差異為何。</p> <div>    </div>						

表 3-4-3 紀錄事項－購買登入

正向看法 ● 套裝影片介紹頁－更多級數下方的方案顯示清楚(4)，方案符合我的需求(4)，但是太多了無法決定(1)

問題 ● 影片介紹頁－SD是什麼意思(2)  
● 館首頁－無法理解首頁各個區塊都是進入Group(1)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 套裝影片介紹頁 – 找不到按鈕與價格(4) · 建議和單片統一呈現 · 先列價格進入在列集數(1)</li> <li>● 套裝影片介紹頁 – 不懂選集的呈現(5)</li> <li>● 套裝影片介紹頁 – 想要瞭解租期(1)</li> <li>● 套裝影片介紹頁 – 以為只有預告片(1)</li> </ul>
發現	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 影片介紹頁 – 看內容價格(2) · 想收藏(2)或是看很多次(2) · 會考慮使用購買的方式</li> <li>● 館首頁 – 在首頁看到想找的片單會直接點選進入(7)</li> <li>● 館首頁 – Group若不是需要的不好用(1)</li> <li>● 套裝影片介紹頁 – 更多集數的頁面應該也可以選擇不同季的影片(2)</li> <li>● 套裝影片介紹頁 – 全集總共是幾集(1)</li> <li>● 付款方式 – 想要在電視上完成付款(5)如電信帳單(2) · 信用卡(1) · 不想要使用手機(3)</li> </ul>
現象	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 影片介紹頁 – 租片是有時效 · 購買可一直看(5)</li> <li>● 個人化資訊 – 要再次觀看會使用觀看紀錄(5) · 我的收藏(4)與最後觀看(2)</li> <li>● 個人化資訊 – 因為已經看片因此多了觀看紀錄與收藏(2) · 因為已經登入因此多了觀看紀錄與收藏(2)</li> </ul>

根據受測者的使用行為與回饋 · 發現在館首頁與首頁相同 · 受測者無法馬上理解各個區塊進入是 Group 的概念 · 但這些頁面中看到想要找的影片海報會直接點選進入 · 因此目前單張海報的形式呈現會讓使用者認為點選後會進入到單片介紹頁。

在影片介紹頁套裝的部分 · 使用者能清楚瞭解下方的方案 · 但在單集電影的部分使用者則對多個價格感到疑惑 · 推測可能是兩個畫面中資訊呈現的多寡影響到受測者觀感 · 有受測者建議可以先用文字呈現銷售價格 · 點選購買後在讓使用者選擇需要的方案 · 影片介紹頁在資訊的呈現部份會有不清楚的地方 · 例如租借 · 購買觀看時數 · 套裝內共多少集數 · SD 畫質的意思 · 另外在方案選擇上 · 受測者者會因影片價格 · 內容是否想收藏或是重複觀看以及方案是否優惠 · 贈品是否吸引人等影響。

個人化資訊的顯示上 · 受測者在操作流程中都有留意 · 且個人化單元並非單一操作選項 · 在詢問受測者都能迅速的回答出自己想使用的個人功能單元。

表 3-4-4 紀錄事項 – 購買登入(A)

問題	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 結帳流程 TV – 預期在影片介紹頁選擇價格後是結帳畫面(1)</li> <li>● 結帳流程 TV – 覺得掃描QR code有門檻 · 為什麼不能直接付費(2)</li> <li>● 結帳流程 TV – 付款頁面會直接點選「立即觀看」(1)</li> <li>● 登入流程 – 認真操作登入流程並閱讀說明(3)順利登入(4) · 但無法理解已經登入(3)</li> <li>● 結帳流程 TV – 掃描QR code是為了登入(1) · 掃描QR code是為了付費(2)</li> <li>● 結帳流程 – 輸入驗證碼是因為完成付款(1)</li> <li>● 結帳流程 – 輸入驗證碼是為了確認並保護這是我個人的行為 (1)</li> <li>● 結帳流程 – 每次進來(登入)都要掃一次QR code(1)</li> </ul>
----	--



發現	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 結帳流程 TV– 尚未取得觀看權，的文字太生硬負面(1)。</li> <li>● 結帳流程 mobile web – 想選擇電信帳單(2)</li> </ul>
現象	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 結帳流程 – 付款一直掃QR code很麻煩(1)</li> <li>● 結帳流程 – 遙控器操控不便，用手機操控比較快</li> </ul>

進行購買登入A項目的受測者，對於點選購買後出現 QR code 頁面的反應較為錯愕，認為 QR code 是一項使用的門檻，為什麼不能直接進行付費，電視的付款頁面解說文字過於複雜生硬，畫面中的「立即觀看」讓受測者想直接點選。

在購買流程中接續讓受測者操作登入流程，導致部分受測者無法分辨自己的操作階段，在最後描述自己的行為時，共有四項描述錯誤，如掃描 QR code 是為了登入、輸入驗證碼是為了付款等等。

在結帳方面，有受測者表示要使用 QR code 很麻煩，若家中有老人家使用，就必須在一旁協助才能使用，有 2 名受測者表示想使用電信帳單付款。

表 3-4-5 紀錄事項 – 購買登入(B)

問題	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 登入流程 TV– 「開啟我的裝置是什麼裝置」、「為什麼要輸入驗證碼」、預期掃描 QR code 會看到更詳細的說明，很疑惑登入是什麼(1)。</li> <li>● 登入流程 TV– 不懂什麼是驗證碼，驗證頁上面的字太多了(1)</li> <li>● 登入流程 mobile web – 掃描QR code預期看到登入註冊資訊，最後出現輸入手機號碼，不知道關聯性在哪(1)</li> <li>● 登入流程 TV– 登入跳別的裝置很麻煩(1)</li> <li>● 套裝結帳流程 TV – 建議以「請付費觀看」代替「尚未取得本片觀看權」，感覺我還沒登入(1)</li> <li>● 套裝結帳流程 TV – 觀看權是什麼，為什麼不能在電視上付費，我到底要去哪裡買(2)</li> <li>● 套裝結帳流程 TV – 為什麼看片還要掃QR code(1)</li> </ul>
發現	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 登入流程 mobile web– 小網建議有TV畫面示意圖，標出驗證碼(1)。</li> <li>● 登入流程 TV – 建議在電視直接登入(1)</li> </ul>
現象	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 登入流程 – 可以認知手機與電視綁定了(3)</li> <li>● 登入流程 – 有看到得到200看片金(3)，記得活動(2)</li> <li>● 套裝結帳流程 TV – 理解掃QR code是付費(3)</li> </ul>

進行購買流程B受測者，對於登入畫面的顯示文字有所疑惑，且驗證頁上方的文字太多了，沒有大標題告訴受測者現在在進行什麼環節的操作，此外登入要使用別的裝置來輔助很麻煩，能否使用電視做直接登入的操作。

在執行登入流程，受測者掃描 QR code 後手機畫面卻要求輸入手機號碼，在沒有其他資訊輔助說明的狀況下，無法理解兩者的關聯性。依循步驟操作完成後受測者皆可以理解手機與電視綁定了，接續跳出的登入完成送兩百看片金提示訊息，部分使用者不會特別留意。

當流程 B 的受測者執行使用 QR code 購買影片時，對於畫面中的提示感到疑惑，「尚未取得觀看權」感覺跟是否登入有關係，且觀看權的意思並不白話，無法讓受測者明白是尚未購買的意涵。

根據表 3-4-4 與表 3-4-5 的紀錄可以發現，流程 B 的受測者較能明白當下操作行為的意義，流程 A 的受測者則會誤解操作行為，甚至詢問指導員第二次購買影片為什麼不需要掃描 QR code。因此建議採取先登入再購買的 B 流程較為適當。其餘問題大多反映在說明的描述上，需給更加予淺顯易懂的標題和文字說明。

### 3-5 介面

最後的項目測試主要的目的是瞭解使用者在執行任務時，是否有注意到介面上的個人化資訊以及標籤顯示的涵義。測試採用詢問的方式執行，如表 3-5-1。

表 3-5-1 介面意涵測試腳本


#	Image	Screen No./Name	Primary tasks	Task Flow	Questions to User	Checklist for Moderator / Observer
2-1		<p>● 4.3 介面共通性</p> <p>其他備註：</p>	<p>是否可理解影片分為計次與月租免費看；</p> <p>從其他平台觀看，如果想繼續到 STB 看，操作流程是否順暢</p>		<p>1. 請問你知道哪些片片需要付錢嗎？</p> <p>2. 若您有一部片上次觀看到一半，想要繼續觀看該如何操作。</p> <p>3. 看片金餘額要到哪去查看？</p>	<p><input type="checkbox"/> 知道</p> <p><input type="checkbox"/> 不清楚</p> <p><input type="checkbox"/> 回答錯誤</p> <p><input type="checkbox"/> 到我的影片</p> <p><input type="checkbox"/> 不清楚</p>

表 3-5-2 紀錄事項－介面

正向看法	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 標籤－執行找片任務時就有注意到tag (2)</li> <li>● 看片金－全數受測者都很快找到”我的看片金”</li> </ul>
問題	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 標籤－“單次付費”文案會與租借購買的規則混淆(1)</li> <li>● 標籤－認為沒有標籤的片是免費看(2)</li> <li>● 標籤－第一時間看不出來 (1)</li> <li>● 標籤－看到“單次付費”會擔心要付錢(1)</li> <li>● 標籤－認為點進影片介紹頁才看的到 (1)</li> </ul>

發現	<ul style="list-style-type: none"><li>● 標籤 - 希望進入影片介紹頁也能了解是否該額外付費(1)</li><li>● 看片金 – 期望有消費明細(2)</li></ul>
現象	<ul style="list-style-type: none"><li>● 續看影片 – 選擇”觀看紀錄”(1)</li><li>● 續看影片 – 選擇”最後觀看”(2)</li><li>● 續看影片 – 過半受測者選擇” 我的影片” (4)</li></ul>

在介面顯示方面，受測者在執行瀏覽任務時便注意到標籤，但標籤上的「單次付費」文字會造成受測者誤解沒有標籤的影片是可以免費看的，更有受測者在第一時間無法解讀，認為進入到影片介紹頁就可以瞭解是什麼原因造成顯示上的不同。受測者很快的找到我的看片金，以及過半的受測者選擇「我的影片」作為續看影片的答案，可以知道首頁下方的按鈕選單，是非常容易注意到的位置。

問答的過程中，有 2 名用戶預期在看片金內會有消費明細，和進入影片介紹頁希望能得知是否需要額外在付費，因此在規劃時可以留意有沒有將以上資訊放入。



# 研究結論與建議

本章節根據上一章整理各項核心任務的問題與討論，來提出具體的改善建議。建議項目分級為立即改善、建議改善與新功能建議，myVideo 產品團隊可參考下方各節項目，分別依據不同的建議層級來決定流程、介面的調整幅度。

## 4-1 開門頁

綜合下表問題，建議若需要有開門活動頁，可以放置較多影片相關廣告，如新片上架、強片預告，除了能在開門頁傳達給使用者本服務有許多影片外，也能同時吸引使用者登入。或是採用開門與首頁結合的方式，在首頁第一屏露出上述內容，並混合置入少量的原生廣告，讓使用者在瀏覽時能夠看到相關優惠資訊，吸引使用者登入購買。而登入送看片金的活動對於清楚知道看片金好處的使用者有吸引力。

問題權重	問題類別	問題與現象	正向看法	改善方法
立即改善	操作慣性	<ul style="list-style-type: none"><li>不想要直接登入，想先瞭解有什麼影片</li><li>全版廣告太大，看起來有壓迫感，會直接關閉</li></ul>	登入送 200 紅利金吸引我	放置較多影片相關廣告，或在服務畫面內混合置入少量的原生廣告
建議改善	資訊不清楚	不清楚看片紅利金是什麼	登入送 200 紅利金吸引我	建議作法: 1. 對於新用戶的溝通，名詞選擇必須通俗易懂。

## 4-2 瀏覽

在頁面瀏覽上，首先必須預防使用者不理解頁面的瀏覽方向，在設計呈現上需注意統一操作方式，調整海報露出的比例強化暗示，或是增加提示箭頭。資訊呈現上，比起館別，使用者更傾向以分類尋找影片，建議可採用全站分類篩選，解決使用者因分類認知差異而找不到影片的情況。首頁群組建議使用明確可辨識為片單的名稱、增加動態輪播海報，或是改以樣式做內容區別，例如：直視海報為單片、橫式 Banner 為 Group 或活動頁、方型按鈕為功能。避免使用者誤解進入後為影片的介紹頁。

問題權重	問題類別	問題與現象	正向看法	改善方法
立即改善	功能理解	<ul style="list-style-type: none"><li>首頁 – Group 以海報的方式呈現，受測者覺得點選進入後為單片</li></ul>	無	1. 群組標題文字常駐 2. 選中時輪播 2~3 張海報圖。
立即改善	介面呈現	<ul style="list-style-type: none"><li>首頁 – 瀏覽時不知道右方還有內容資訊</li><li>Group 頁 – 不知道下方還有內容</li></ul>	無	加上箭頭或是其他 icon 提示。
立即改善	資訊不清楚	<ul style="list-style-type: none"><li>影片介紹頁 – 看不懂購買，可以租多久呢？</li></ul>	無	加上觀看期限。

## Usability Test of myVideo set-top box App, August 2016

問題權重	問題類別	問題與現象	正向看法	改善方法
建議改善	功能理解	<ul style="list-style-type: none"> <li>首頁 – 使用瀏覽的方式找「史奴比」，會想進入動漫或是幼兒找片，誤會館別即為影片分類</li> </ul>	無	<ol style="list-style-type: none"> <li>使用全站篩選，不以館別區分。</li> <li>修改館別名稱，減少使用者誤會。</li> </ol>
建議改善	操作慣性	<ul style="list-style-type: none"> <li>館首頁 – 分類按鈕放在最後不太好找</li> </ul>	無	調整擺放位置，移至第一屏。
建議改善	功能理解	<ul style="list-style-type: none"> <li>影片介紹頁 – HD 常看到，但 SD 是什麼意思？</li> </ul>	無	改以中文(高畫質/一般畫質)顯示。
建議改善	介面呈現	<ul style="list-style-type: none"> <li>影片介紹頁 – 感覺有很多方案，一排按鈕太多有點亂，租借與購買文字不夠明顯</li> </ul>	無	影片介紹頁以文字呈現方案，點選付費按鈕後再選擇方案。
新功能建議	操作慣性	<ul style="list-style-type: none"> <li>搜尋 – 我會使用藍牙鍵盤跟滑鼠</li> </ul>	無	建議輸入部分文字會有建議詞彙提示。
新功能建議	操作慣性	<ul style="list-style-type: none"> <li>期待會有星評、評論</li> </ul>	無	建議新增。

### 4-3 購買與登入

綜合下表問題，購買與登入各流程中的說明文字用詞須白話且明確，因涉及跨電視與手機的操作，增加明確的頁面標題或教學示意圖，可以讓使用者清楚明白當下步驟的用意與操作方式，降低挫折感。未來的調整則建議可直接在電視上完成登入和購買的流程，或是加入即時且明顯的看片金餘額提示和儲值引導，降低使用者每次買片都須掃描 QR code 跑付款流程的負面印象。介紹頁部分，須統一介面呈現並加強產品方案的相關說明。

問題權重	問題類別	問題與現象	正向看法	改善方法
立即改善	資訊不清楚	<ul style="list-style-type: none"> <li>套裝影片介紹頁 – 不懂選集的呈現</li> <li>套裝影片介紹頁 – 想要瞭解租期</li> <li>套裝影片介紹頁 – 以為只有預告片</li> <li>套裝影片介紹頁 – 全集總共是幾集</li> </ul>	使用者瞭解租片是有效時，購買可一直看	調整選集呈現方式。 新增觀看期限說明。 統一影片介紹頁呈現。 新增集數。
立即改善	資訊不清楚	<ul style="list-style-type: none"> <li>結帳流程 TV- 尚未取得觀看權，的文字太生硬負面</li> </ul>	無	調整文案。 受測者建議：立即掃描觀看本片。
立即改善	資訊不清楚	<ul style="list-style-type: none"> <li>登入流程 TV- 「開啟我的裝置是什麼裝置」、「為什麼要輸入驗證碼」、預期掃描 QR code 會看到更詳細的說明，很疑惑登入是什麼</li> <li>登入流程 TV- 不懂什麼是驗證碼，驗證頁上面的字太多了</li> </ul>	無	說明文字的遣詞用字需白話，並明確地在畫面中顯示該頁面的操作標題
立即改善	功能理解	<ul style="list-style-type: none"> <li>登入流程 mobile web – 掃描 QR code 預期看到登入註冊資訊，最後出現輸入手機號碼，不知道關聯</li> </ul>	無	加強掃描後小網畫面與電視資訊的關聯性 受測者建議：加上步驟教學示意圖

# Usability Test of myVideo set-top box App, August 2016

問題權重	問題類別	問題與現象	正向看法	改善方法
		性在哪		
立即改善	資訊不清楚	<ul style="list-style-type: none"> <li>套裝結帳流程 TV – 建議以「請付費觀看」代替「尚未取得本片觀看權」，感覺我還沒登入</li> <li>套裝結帳流程 TV – 觀看權是什麼，為什麼不能在電視上付費，我到底要去哪裡買(2)</li> </ul>	無	說明文字的遣詞用字需白話，並明確地在畫面中顯示該頁面的操作標題
建議改善	介面呈現	<ul style="list-style-type: none"> <li>套裝影片介紹頁 – 找不到按鈕與價格，建議和單片統一呈現，先列價格進入再列集數</li> </ul>	方案顯示清楚，且符合我的需求，但是太多了無法決定	統一影片介紹頁呈現。
新功能建議	介面呈現	<ul style="list-style-type: none"> <li>影片介紹頁 – 看內容價格，優惠活動，想收藏或是看很多次，會考慮使用購買的方式</li> </ul>	無	在選擇方案時加上優惠訊息。
新功能建議	操作慣性	<ul style="list-style-type: none"> <li>影片介紹頁 – 更多集數的頁面應該也可以選擇不同季的影片</li> </ul>	無	加上季數選擇。
新功能建議	操作慣性	<ul style="list-style-type: none"> <li>付款方式 – 想要在電視上完成付款，如電信帳單、信用卡</li> <li>覺得掃描 QR code 有門檻，為什麼不能直接付費</li> <li>結帳流程 – 付款一直掃 QR code 很麻煩</li> </ul>	無	直接在電視上完成付款，例如使用電信帳單付款。
新功能建議	操作慣性	<ul style="list-style-type: none"> <li>登入流程 TV – 登入跳別的裝置很麻煩</li> </ul>	無	直接在電視上完成登入流程。

## 4-3 介面

在介面上的資訊顯示，標籤是使用者容易注意到的設計，但標籤內的文字敘述讓使用者無法理解標籤意涵，因此標籤的文字內容或是選擇邏輯需要調整。在影片介紹頁中，也必須讓使用者根據不同身分別判斷能不能觀看，若不能觀看需要購買有哪些方案，或是無法購買是什麼原因造成的。

問題權重	問題類別	問題與現象	正向看法	改善方法
立即改善	資訊不清楚	<ul style="list-style-type: none"> <li>標籤 – “單次付費”文案會與租借購買的規則混淆</li> <li>標籤 – 認為沒有標籤的片是免費看</li> <li>標籤 – 第一時間看不出來</li> </ul>	標籤 – 執行找片任務時就有注意到 tag	建議將標籤的規則與文字修改為月租免費，因為此改法不管用戶身為何，都可以適用。
立即改善	資訊不清楚	<ul style="list-style-type: none"> <li>標籤 - 希望進入影片介紹頁能了解是否該額外付費</li> </ul>	無	根據使用者的身分判斷顯示文字或狀態。

## 附錄一開門活動頁

			受測者說明						
1.1 開門活動頁		累計人數	受測者 1	受測者 2	受測者 3	受測者 4	受測者 5	受測者 6	受測者 7
選擇	進入的 focus								
	影片海報	4	V	V	V	--	V	略	略
	首頁 tag	1	--	--	--	V · myVideo 沒有在外面?	--		
說明	進入 myVideo 期待畫面?	直接看到影片(6)	沒有預期畫面，基本的選單	類似 Kbro 首頁	沒線索，可能類似首頁	很多影片，有分類 tag	顯眼集中的主打影片、熱門推薦	首頁，熱門 or 最新的影片	看片金或影片，重點產品
是否	開門頁畫面是否符合期待?	--							
	YES	0	--	--	--	--	--	--	V · 覺得適合新用戶
	NO	7	V	V · 打廣告的感覺但可接受	V · 負面	V · 垃圾資訊	V · 可接受，認為主打時會有額外區塊	V · 所以我要先登入?(驚)	--
說明	一個開門頁資訊是否能理解	注意到內容(4) 廣告不在意(2)	V · 登入送 200 紅利金	V · 送 200 紅利金	V · 廣告頁，請我登入	不在意	V · 廣告頁，請我登入	V · 廣告	略
是否	登入送 200 看片金吸引您嗎?	--							
	YES	3	V · 但重點是影片若步驟很麻煩就不會登入	V · 送錢不用白不用	--	--	--	--	V · 賺 200 會願意登入
	NO	想先看片(2) 不想直接登入(2)	--	--	V 不想直接登入	V · 完全沒有，想先看片	V · 200 還好，想直接瀏覽影片	V · 不喜歡什麼都沒看到就被要求先登入不清楚看片紅利金是什麼	--
選擇	喜歡何種廣告版位呈現?	--							
	一個	喜歡(1) 指名不喜歡,太大(3)	--	太大，很廣告	--	--	全版會直接關閉	太大有壓迫感，略過按鈕看起來像 disable	如果我是新用戶比較看得到重點
	三個	6	V · 建議分類呈現(影片/優惠)，多一些片單還是較吸引人	V · 有影片	V · 有影片	V · 希望改為原生廣告	V	V	較多選擇性但較無焦點
是否	三個開門頁各區塊資訊是否能理解	--							
	YES	3	V · 活動說明/將上架新片預告 or 租借費用說		V · 登入活動/影片簡介	V · 廣告/預告片/廣告	--	--	--

# Usability Test of myVideo set-top box App, August 2016

			明/月租優惠活動說明		or 播預告片/月租				
	YES 但與現況不同	4 第三塊有疑問(3)	--	V · 略/直接看影片 / 不同類型的主題月租?	--		V · 直接進登入流程/全螢幕播放後到首頁/電影月租館片單 電影月租館可以選分類嗎?	V · 登入步驟教學 (FB、G+)/全螢幕播放後回到原頁/申裝?說明?怕點了就買不太敢點	V · 活動說明/影片介紹 頁 / 活動說明

## 附錄二首頁&介紹頁

			受測者說明						
首頁&介紹頁		累計人數	受測者 1	受測者 2	受測者 3	受測者 4	受測者 5	受測者 6	受測者 7
說明	首頁各區塊期待畫面?	--							
	Group 海報	影片介紹頁(5)	影片介紹頁	影片介紹頁	不知道 · 可能有很多片	相關主題的影片集合 找火車時覺得是單片	主題系列電影集合	影片介紹頁 找火車時再次覺得是單片	影片介紹頁 片單也可接受
	奇幻 Banner	主題片單(5)	主題系列電影集合	電影主題畫面	活動頁	相關主題的影片集合	相關分類的影片集合	有點像廣告頁	主題片單
是否	首頁各區塊與預期是否相同?	--							
	YES	4	V	V	V	--	--		V
	NO	2	--	--	--	預期首頁會有分類 沒有分類覺得片很少	主動建議 畫面有點花 · 片單間距寬一點 · 選中的效果要明顯一點	略	
操作	請尋找"史奴比"並簡述操作流程	直接搜尋(4) 進入館瀏覽(5)	電影館 or 搜尋>館內瀏覽>分類>左側類型	電影 or 動漫館>搜尋(為難)>分類>左側類型	搜尋>全館最新(放棄)>電影館(測者提示)>分類>左側類型	動漫館>電影館(測者提示)>搜尋(放棄)>瀏覽電影館>分類>左側類型	搜尋>電影館>分類>左側類型	搜尋 or 幼兒館>分類>往下瀏覽片單>左側類型	動漫館(瀏覽)>電影館(瀏覽)>搜尋>分類(勉強)>左側類型>
	過程提問/現象		館首頁與首頁呈現相同?	在館內瀏覽較久	注意到單次付費 tag	一片可分在多類別	不確定影片分類 · 選擇搜尋 預期館內會有分類	無特別說明	
	首頁向右操作	理解(4)	可理解	以為可往下 ·	可理解	不知道可以移動	可理解	可理解	不知道可以移動

# Usability Test of myVideo set-top box App, August 2016

		建議加提示(3)		建議加箭頭提示		需有箭頭 Bar 提示			有頁數 or iCON 提示佳
	Group 頁向下操作	建議加提示(3)	--	略	略	不知道	略	外面是左右但這裡應該是上下 有提示較佳，以為只有 10 片	V，使用者可能不清楚操作
	找到分類按鈕	自行找到(2) 引導找到可接受(2) 引導找到不想用(3)	V	引導下找到	引導下找到，不太會想用	引導下找到，不太會想用	V，主動找到	找不到，不太會想用，不理解意思 放在最前面較好	V，勉強接受
	Group 右上 1/10 意思	了解(4)	略	略	V，有 10 頁	V，主動注意到，是頁數	略	V，一般會放下面	V
	想使用搜尋	7*全員	V，但電視輸入不方便不太用	V	V	V，使用藍牙鍵盤， 搜尋建議點了直接 key	V，語音輸入	V	V
說明	單集影片介紹頁給您的感覺？	--	類似 Apple 介面 影片播畢會回到影片介紹頁	無	推薦影片 > 購買按鈕	希望有一個購買按鈕直接付費 認為價格只是呈現	符合預期	感覺有很多方案，btn 排一排太多有點亂 租借/購買 不夠明顯	太雜
	SD/HD 意思	建議增加說明(3)	無問題	SD 是普通的嗎？	無問題	無問題	無問題	V，不懂 SD，可用中文加註解	V，建議加註解 用戶不一定知道 SD 差別
	租/買 規則	建議增加說明(5)	無	無	V，主動提出看不懂購買	V，全套租期多久？	V	V，不知道租可以看多久	V，時間/規則... 等
	下方推薦影片邏輯？	同類型影片(3)	同類型 建議加上標題"看過此片的人都看"	略	第一眼會注意到	無特別提到	主動詢問邏輯 同類型，符合期待	類似的片，可以左右滑動	太佔版面，讓畫面失焦太雜
	各區塊資訊是否能理解	3	V	V	略	略	V	略	略
說明	影片介紹頁上哪些資訊是您會注意的？	都不在意(2) 都會看(1)	無特別說明	影音平台大同小異 不太注意影片資訊	不太重視影片資訊	無特別說明	期待有星評、評論	無特別說明	都會注意
	簡介	3	--	--	--	--	逛的時候	V	V，一定會看
	收藏	2	--	--	--	V	有興趣的	--	
	費用	2				V	V	--	
	其他(列出)	--	導演、預告片	--	--	--	逛的時候/演員 有興趣的/片長、畫質	海報圖、片名	

## 附錄三單片購買&amp;登入

			受測者說明							
3.1 購買單片			累計人數	受測者 1	受測者 2	受測者 3	受測者 4	受測者 5	受測者 6	受測者 7
是否	您知道租借/購買的差異嗎?	清楚(5)	租/ 有時效 48hr 購/ 一直可看	購買/永久佔有	略	租/付一次有時限 買/付一次永久看	租/48hr 買/不限時且可下載	買/永久使用	買/ 買版權嗎? 新使用者無法體會	
是否	使用機上盒時是否會考慮購買?	--								
	YES	1	看內容與價格，想收藏的 或小孩想看多次	--	略	略	--	--	--	
	NO	4	--	通常租借			看內容，如果有優惠會考慮	影片會重複看時會買	有收藏價值才會購買 用看片金會選擇租	
操作	請購買"史奴比"並簡述操作流程	--								
	畫質選擇	租 HD 居多	HD	SD，詢問 SD 是什麼? 會依影片類型選擇畫質	租 HD	略	租 HD	租 HD	租 SD	
	(A)電視付款畫面	了解要付款(3) 想直接用電視付款(2)	主動掃 code，預期是付款畫面	認知到付款才能看片	乍看不懂，但有想到沒登入 為什麼不能直接走結帳流程 "尚未取得觀看權" "太生硬負面可用"立即掃描觀看本片"替代	認知到掃 code 付費 覺得有門檻，不一定都能掃，希望直接電視付費(Ex:老人家)	--	--	--	
	(A)小網影片介紹頁與付款流程	--	認知自己在進行購買行為，"立即觀看"按鈕產生遲疑(wording)  想選擇台灣大電信帳單	我算登入嗎?(選擇付款方式頁面)	V	如果點立即觀看電視會? 預期電視有回饋  想選擇台灣大電信帳單	--	--	--	
	(A)小網付款完成頁面	認真閱讀說明(3)	留意到驗證碼	閱讀一下後正確操作電視	要點"付款完成" 懶得看，驗證頁是什麼?	要點"付款完成"後輸入驗證碼	--	--	--	
	(A)電視認證頁面	順利輸入且理解(1) 順利輸入但疑惑(3)	輸入完我要點哪裡進行驗證?	順利輸入	順利輸入 為什麼我得到看片	順利輸入 如果有人把手機關	--	--	--	

# Usability Test of myVideo set-top box App, August 2016

			若我輸入錯誤怎麼辦? 建議要有確認鍵		金?	掉?			
	(B)立即登入 popup	--	--	--	--	--	進來是否有強制登入?	無特別說明	提醒要登入
	(B)電視登入畫面	--	--	--	--	--	開啟我的裝置是什麼裝置?(wording) 我不是已經在 myVideo? 不太清楚但先試試看掃 code 預期掃描後看到更詳細說明 建議驗證頁要有標題提示再綁訂	因為要看片所以登入	認真看了一陣子 登入跳別的裝置很麻煩 不知道下一步要做什么 用戶會退卻 預期掃描後看到登入住測資訊
	(B)小網登入頁面	--	--	--	--	--	小網建議有示意圖 可推測出但直覺找不到驗證碼在哪 很疑惑是登入什麼? 一頭霧水 可推測出但直覺不知道要登入什麼	無特別說明	用戶會愣住 不懂登入與輸入手機號碼的關聯性
	(B)小網認證頁面 / popup	可以理解(3)*全數	--	--	--	--	注意到在連接機上盒 可推測出是在用手機跟機上盒綁定	我有沒有買成功史奴比阿? 所以 認知到登入但還沒購買	可以理解
	(B)順利使用看片金購買	--	--	--	--	--	V	V	V
	點選立即觀看播片	7*全數	V	V	V	V	V	V	V
	是用什麼方式結帳?		略	認為送的看片金在手機中	略	略	看片金，有看到獲得但不記得登入活動	看片金，記得活動	看片金，記得活動
	掃描 Qrcode 的原因?	--	登入	略	回小網付費	付費	登入	掃描後可理解	要登入
	輸入驗證碼的原因?	--	略	完成付款	確認並保護這是我的個人行為	略	連接機上盒	不知道，不懂什麼是驗證碼	登入
說明	完成購買流程後的想法建議	--	是否每次進來(登入)都要掃一次? 付款一直掃 code 很麻煩	覺得購買流程順暢，會看說明文字	不喜歡莫名得到看片金 流程太冗長	遙控器操控不便，用手機操控較快	流程不甚清楚但就照著做勉強可以完成	驗證頁字太多	建議在電視直接登入
3.2 登入									



# Usability Test of myVideo set-top box App, August 2016

是否	首頁是否有不同?為什麼?	--	略	略	因為已看片	略	這已經登入了吧?	因為已登入	因為已看片
	YES	觀看紀錄(5)*全數 我的收藏(4) 最後觀看(2)			最後觀看、觀看紀錄	觀看紀錄、我的收藏	觀看紀錄、我的收藏 沒登入前沒有下方功能列	最後觀看、觀看紀錄、我的收藏	多了觀看紀錄、收藏
	NO	0			--	--	--	--	--

## 附錄四套裝購買

		受測者說明							
		累計人數	受測者 1	受測者 2	受測者 3	受測者 4	受測者 5	受測者 6	受測者 7
3.3 購買套裝									
操作	請尋找"火車"並簡述操作流程	館首頁進 Group (4) 首頁進 Group(1) 搜尋(1)	幼兒館 >Group>左側分類	幼兒館>Group>左側分類	瀏覽首頁>Group	瀏覽首頁>Group	幼兒館>Group	搜尋>幼兒館>Group	幼兒館>Group
	過程提問/現象	--	無特別說明	無特別說明	無特別說明	無法體會整面都是 Group 無單片 Group 若不是需要的不好用	很順	無特別說明	無特別說明
	分類按鈕	0	無	無	無	無	無	無	無
	嘗試進入 Group 頁面	7	V	V	V	V	V	V・湯碼士應該在第一片	V
	使用搜尋	1	無	無	無	無	無	V・都會用搜尋	無
說明	多集影片介紹頁給您的感覺?	季數(2) 找不到按鈕/價格(4)	注意到季數	無特別說明	想看別季・點更多集數・覺得裡面會有季數	以為只有預告片第一頁沒有壓價錢以為免費	找不到播放按鈕 會試著點"更多集數"	找不到購買按鈕 會試著點"更多集數" 建議要提示	找不到購買按鈕 建議和單片統一呈現・先列價格・進入再列集數
	不理解選集呈現	5	是否可以點?	看畫面覺得全套是 10 集一套・但自己認為是 1~50	無	無	看不懂・對應不清楚	看不懂・一次買 10 集?	看不懂・1~10 分為兩套?
是否	介紹頁方案顯示清楚嗎?								
	YES	4	略	單片是一集一集的買嗎?	但太多無法決定	想了解租期	略	--	V
	NO	1	--	--	--	--		V	--
是否	方案符合您的需求嗎?								

# Usability Test of myVideo set-top box App, August 2016

	--								
	YES	4	單租	單租 SD	--	略	略	V · 比較划算或確定喜歡會買全套	V · HD 全套
	NO	1	--	--	隨便選一個 · 單租 HD			--	--
操作	請您購買"火車"並簡述操作流程								
	過程提問/現象			主動詢問為何不用驗證?	順利完成 不確定為何拿到看片金	忘記有登入送 200 忘記自己剩多少錢 建議有常駐的餘額提示	很麻煩不想用	全集總共是幾集? 希望有單集影片介紹頁	建議以"請付費觀看"代替"尚未取得本片觀看權"
	(A)不用掃描 Qrcode 的原因?	不清楚(2)	略	不知道驗證碼是登入機上盒	有看片金可以扣	不清楚	--	--	--
	(B)電視付款畫面	建議 btn 要修改 wording(3)*全數 試著點"付款完成"(2) 預期有交易明細(2)	--	--	--	--	為什麼看片還要掃 code?!(無奈) 我已經在用電視了 "未取得本片觀看全" 我到底付錢了沒? 會直接試著點"付款完成" btn 建議改為"付款去"	不懂 Qrcode 用意會選擇"下次再說" 會直接試著點"付款完成" "付款完成"wording 會混淆我 預期下一頁為購買明細 btn 建議改為"確認付款" 我到底要去哪買? 觀看權是什麼? 為什麼不能在電視上付費? "觀看權"是什麼意思?	認真閱讀 · 我登入了嗎? "尚未取得觀看權"感覺我還沒登入 (Wording) 建議說明"請進行付款觀看" · btn 建議改為"進行付款" 預期下一頁為付款介面 · 有購買明細 沒看到看片金不足以手機付款資訊
	(B)小網購買畫面		--	--	--	--	為什麼不能在電視付費?	可理解 · 順利完成	可理解 · 但有點無奈 反正往下按就好
	(B)掃描 Qrcode 的原因?	了解是購買(3)*全數	--	--	--	--	購買	購買	購買
	(B)與購買史奴比時的差異?		--	--	--	--	付費完成想起有提示 沒有看片金	第一次是登入 · 第二次是購買	第一次是序號登入 · 第二次是購買
說明	預期的付款方式	電視上完成付款(5) 不要用手機(3)	略	略	電視帳單	信用卡	購買不想還要用手機 有看片金會直接用看片金 希望直接在電視付費/儲值 電信帳單	沒說要用手機付費(不明顯沒看到) 希望直接在電視付費 可接受 電信帳單/信用卡	電視上完成登入和付費 不要使用小網 · 很怪

## 附錄五介面共通性

		受測者說明							
4.1 介面共通性		累計人數	受測者 1	受測者 2	受測者 3	受測者 4	受測者 5	受測者 6	受測者 7
是否	您是月租用戶， 哪些影片需要額外付錢？	--							
	YES	3	--	--	找片時有注意到 tag 會怕要付錢，如果 我是新用戶不知道 什麼是月租	--	注意到 tag 解釋正確	--	解釋正確 陌生客戶點進去也 可以知道
	NO	總共(4) 看一次付一次(3)	看不出來 每看一次付費一次？	(提示後)每看一次 付費一次？ 不是有單買嗎？是指 租借的單次付費？	--	找片時有注意到 tag 有標籤/付費看一次 沒標籤/免費	--	不清楚，點進去才 知道 解釋正確 未登入：沒標籤/免 費	
操作	若想要續看影片該如何操作？	--							
	我的影片	4	V，一開始就有注意到	V，找了一下	V	--	--	--	V
	觀看紀錄	1	--	--	--	V	--	--	--
	最後觀看	2	--	--	--	--	V	V	--
	不清楚	0	--	--	--	--	--	--	--
操作	看片金餘額要到哪裡查詢？	--							
	我的看片金	總共(6) 期望有消費明細(2)	略	V	V	V，希望露出顯示	V	V	V，預計有消費明細
	不清楚	0	--	--	--	--	--	--	--