**富邦官網檢測 專家評估**

**————評估腳本————**

**——訪談前確認事項——**

**・環境確認**

▢ 確認電腦螢幕與投影機連線 、網路連線

▢ 攝影機開啟電源，確認拍攝角度和範圍

▢ 幫專家準備茶水

▢ 確認專家保密協議書、匯款帳戶資訊表、十項原則表已準備好

▢ 開啟電腦螢幕錄製軟體

▢ 確定電腦已開好富邦人壽官網

▢ 開啟錄音軟體

**・評估中主訪工作**

▢ 協助專家解決關於富邦官網疑問

▢ 引導專家持續進行放聲思考

▢ 記錄『頁面發生問題』、『違反原則』、『改善建議』。

**・評估中記錄工作**

▢ 記錄專家放聲思考流程。   
▢ 開啟自己電腦與專家同樣的畫面，截屏發生問題的頁面或區塊，貼到共同編輯文件上供最後「嚴重等級」評等使用。

**——開場與說明——**

**1. 問候與自我介紹**

\_\_\_\_\_\_\_專家您好，我是\_\_\_\_\_\_\_，是今天的助手，等等會由我來協助您；\_\_\_\_\_會協助我們進行紀錄。

本次的評估目的是為富邦人壽官方網站桌面端進行使用體驗的評估，後續將彙整專家評估意見、用戶訪談資訊及富邦人壽的內部意見，作為後續官網重新設計的建議。您的經驗與洞見將幫助我們改善網站問題，以及了解使用者經驗專家與一般使用者觀察與使用網站的差異。

**2. 簽署保密協議書、匯款資料表**

為方便後續分析，評估進行時會全程錄音錄影，而此內容僅提供內部使用，不會對外公開，請您放心。這裡有一份保密協議書要請您簽署，表示您將不會向任何人透漏關於本次評估的任何內容，此外，裡面也有一部份是保護您的錄音錄影檔案使用範圍。  
另外要請您填寫匯款資料表，本次的費用會在今天評估結束後，於1月底進行匯款。

**3. 今日流程說明（使用簡報說明）**

今天的進行流程會是這樣，我們在前測了解的官網目標用戶的樣貌，接下來會說明這次的評估範圍。再來，我們要請您以放聲思考的方式來使用官網進行五項任務，並且記錄在這些任務中您評估到的問題。最後所有任務完成後，我們會把所有的問題做嚴重層級的評等。

**4. 說明官網目標用戶（使用簡報說明）**

接下來會為您說明我們在前測訪談後所了解的目標用戶分群。包括以下這五種人群，其中既有保戶不在本次的專案範圍中，所以我們不做討論。

**5. 說明評估範圍（使用富邦人壽官網操作說明）**

本次的評估目的是為富邦人壽官方網站進行使用體驗的評估，我來為您示範說明：  
包括：只要是在富邦人壽同一個頁面下都屬於評估範圍，像是這邊的保戶園地、商品櫥窗都是。  
不包括：有跳離富邦人壽、另開視窗的頁面則不在評估範圍，像是保戶登入、網路投保、富邦金控等。

在過程中如果有您不確定的頁面也可以隨時詢問我。

**6. 進行方式說明：放聲思考**

在進行官網評估時，會請您用放聲思考的方式進行，我們希望更了解您使用官網時的思考脈絡。放聲思考是請您用口語的方式將思考的內容說出，不是您與我們間的對話，在進行放聲思考時，請您依照一般您個人進行網頁易用性評估時的方式進行，瀏覽該任務所經歷的相關頁面，並將您的思考內容法說出，就像您獨自一人在房間裡一樣地對自己說話，過程中短時間停止說話是沒問題的，但如果您沈默的時間很長，我會提醒您繼續進行。

有時思考過程中會忘記說出其內容，那是沒有關係的，如果我們對於您的陳述有不明白的地方，會將在一個段落後提出，我們對於您的思考中涉及『發生的問題』、『違反的易用性原則』以及『改善的建議』的內容有興趣。如果我們詢問您，但是您沒有相關的思考，請直接回答沒有特別的想法。

這裡有一張評估內容表單，包含不同類型的用戶資訊、十項易用性原則，供您做參考，您可以選擇使用或是不使用。

請依照您習慣的方式來切換用戶身份進行任務，如果您對網站評估範圍、保險相關知識名詞或其他內容若有疑問，也請隨時告訴我，如果我們有資料，會提供給您，如果沒有，請當作目前的搜尋沒有結果，繼續檢測過程。

如果您還有其他問題可以現在提出，如果沒有我們就準備進行這次的專家檢測，也請記得持續放聲思考。

**——任務1：首頁整體評估——**

**引導語**

首先要先請您進行「首頁整體評估」這個步驟，想請您任意的瀏覽首頁。

**——任務2：了解公司形象——**

**引導語**

接著，要請您進行「了解公司形象」這個步驟，您可以任意的瀏覽首頁。

您可以到「公司簡介」及其他您認為與公司形象有關的頁面瀏覽。

**——任務3：選擇保險商品——**

**引導語**

接著，要請您進行「選擇保險商品」這個步驟，您可以任意的瀏覽首頁。

您可以到「商品櫥窗」頁面瀏覽。

您可以到「投資型保險專區」頁面瀏覽。

**——任務4：購買保險與尋求協助——**

**引導語**

接著，要請您進行「選擇保險商品」這個步驟，您可以任意的瀏覽首頁。

您可以到「商品櫥窗」頁面瀏覽。

您可以到右側的「服務中心」頁面瀏覽。

**——任務5：嚴重等級評等——**

**引導語**

這些是剛剛我們所記錄您提出的官網問題，請您依照嚴重等級給予評比。

紅燈: 度嚴重斷點，優先修正

黃燈:中度嚴重，應當修改

綠燈:低度嚴重，建議修改