Test Script → Transcript (加上timecode 或 line num)

1. 0:08 你換外幣會去哪個銀行或郵局換？
2. 0:14 換外幣我會去銀行，去土地銀行。
3. 0:28 你為何會選土地銀行?
4. 0:30 因為要購買基金、外幣來存款，所以會在土地銀行購買外幣。
5. 0:50 所以你買外幣主要原因是為了要存款嗎
6. 0:55 另外就是要匯款到國外，用臺幣先換外幣來匯款
7. 1:11 什麼情況下會需要匯款到國外呢
8. 1:13 比如說要匯款到印尼，會需要台幣換美金，美金換印尼盾
9. 1:35 是之前請外籍移工時用到嗎?
10. 1:38 對，我是雇主，需要幫她把錢匯到印尼，必須先換美金，再換印尼盾，轉到印尼。
11. 1:55 那用土地銀行是因為比較方便嗎? 還是有其他原因?
12. 2:03 其實不一定限定哪家銀行，除非是要購買外幣存款，直接存入這家銀行，可能才會選特定銀行，否則若單純結匯，就不限定任何銀行。
13. 2:25 所以土地銀行是你平常所使用的銀行，才選擇的嗎?
14. 2:30 對，就是外幣帳戶或外幣存款。
15. 2:50 所以你平常換外幣是臨櫃辦理嗎?
16. 2:55 目前都是實體臨櫃辦理
17. 3:08 那你有沒有想過在線上做這個服務
18. 3:15 蠻想的
19. 3:16 那為何不用?
20. 3:20 網路銀行以我這個年紀還是怕駭客侵入跟資金不穩定
21. 3:35 所以到目前為止都沒有用過網路銀行的經驗?
22. 3:40 對，但網路銀行有它的好處啦，準備嘗試
23. 3:49 那你最後一次換外幣是什麼時候
24. 3:59 最近一次應該是110年8月左右，為了賣外幣，那時候賣英鎊
25. 4:26 那你平常換錢的頻率大概是多少?
26. 4:40 平常也不一定啦，如果要出國或買外幣存款，或是基金，才會去換外幣，其他原因較少。
27. 5:00 所以較少嗎

28. 5:03 如果有出國的需要，或是國外親友需要匯款外幣，或是有外幣存款，這些原因等等才會做外幣買賣。
29. 5:20 沒關係，就以您的狀況來講即可
30. 5:25 對，就是有旅遊以及匯給國外親友，以及買外幣當定存，這三種原因我有嘗試過的
31. 5:40 旅遊是什麼時候?
32. 5:42 去日本、紐西蘭，因為這些臨櫃的買外幣都是一樣的，只是到最後才興起網路換匯，十年前到一兩年前都是一樣。只是說，如果是到你的開戶銀行換外幣，買賣外幣匯大概給不同金額，也許買大筆外幣，又是在開戶銀行買，也許他會給你比較好的價格，比如說，我在土地銀行有開戶，我買英鎊、美金，成交價格會比較優惠，譬如說，現在美金是30.8，如果是客戶，可能30.75就可以換，因為外幣每個時間每分鐘都有變化，所以會看盤價。
33. 7:15 那你平常接受這些資訊是從哪個管道?
34. 7:20 如果是到土地銀行換外幣，就會去官網看價格，或是這段時間、歷年來的波動，因為既然你要在這家銀行換外幣，勢必以這家的外幣為主，所以只要進官網，就可以瞭解這個時點的價格是多少。
35. 7:50 那有沒有不是銀行官網的管道呢，比如說新聞
36. 8:08 有時候看外幣波動，譬如說像英鎊，原本六十幾塊，脫歐後來變三十幾塊，平常可能透過網路新聞來關注外幣走向，但真正購買時，還是要去銀行看外幣價格，可以看到歷年來外幣變化，看這個時點買是高還是低。
37. 8:56 就以您實際換錢來用，如:出國，您最近一次的經驗是如何呢?
38. 9:10 出國用的話，大概是107年時，去日本玩的時候，去換過日幣
39. 9:32 您現在回想那個經驗，想了解您換匯時，評估換匯時間或是臨櫃換匯的流程，請問您回想的起來嗎
40. 9:40 如果是常出國的民眾，比如說買貨的人，會注意起伏，如果比較低點的時候會先大量買進，之後就可以用比較有利的價格去玩，但我買外幣大部分是旅遊，可能是那個時點才想到要買，不像生意人，常到處去很多地方，會去買很多不同的幣先存起來，到時候要用時才可以有比較低的價格，因為我只是單純的旅遊，久久一次，不會特別關注，即使換的時間價格很高，也會去換。
41. 11:12 那你評估是看官網嗎
42. 11:18 對阿，有特殊用途去日本玩，但那時候價格無論高低都會去買

43. 11:40 那你查完資料到你實際臨櫃換完中間，你準備了什麼東西和怎麼操作，您還記的嗎
44. 11:50 最重要的是新台幣，因為你必須要有臺幣，或是土地銀行裡的帳戶有錢，才可以去買，因為換外幣的資料銀行都要通報到中央銀行外匯局，必須要知道換外幣的用途，整個手續看似複雜，其實都是一條龍，所有只需要足夠的錢都會很順利。
45. 12:45 但是因為您也較少換外幣，您會覺得哪些過程操作起來較麻煩嗎
46. 12:50 其實就是浪費時間而已，臨櫃換必須帶證件，還必須要親臨現場，如果銀行業務量大，可能要等一兩個小時，所以現在的年輕人應該都用網路，一指搞定。反正年紀大的人別的沒有只有時間，所以才會選擇臨櫃換，雖然我沒有在網路換過，但是臨櫃唯一就是會浪費你的時間。
47. 13:30 現在進入實作時間

—----------

48. 18:51 接下來請你操作這個網頁，操作這個畫面想到什麼都可以說~請想像你暑假7/15要去韓國玩，所以你要使用兆豐銀行網站做線上結匯，請問你會怎麼做
49. 19:21 0:30(開始操作)
50. 19:24 0:33(點選外幣)
51. 19:35 0:44使用者不確定是否為這個(游標移往外幣現鈔，有點懷疑是不是這個)
52. 19:45 0:54(游標開始游移在導覽列，不知道還有沒有其他選項)
53. 19:50 0:59(游標移回外幣現鈔) 但是這只有放款利率?
54. 19:55 1:04(再次確認目標) 現在我是要用網銀來買外幣是不是
55. 20:03 1:12 (停在導覽列) 看不出來是哪邊啊? 因為他那個外幣分很多類(游標指外幣存款、外幣匯款、外幣現鈔，最後停在光票託收，不知道要點哪裡，最後有稍微提醒現在要做線上結匯，才看到最下面有線上結匯按鈕)
56. 20:18 1:27(看到線上結匯按鈕，並點選)
57. 20:27 1:36(進入頁面，關閉翻譯彈跳視窗)
58. 20:32 1:41(對線上結匯頁面感到好奇，開始念頁面說明"非會員一樣可以申..."，游標停在立即申購)
59. 20:34 1:43(點選立即申購)
60. 20:50 1:59(往下滑動並找到韓元)
61. 20:52 2:01(按立即申購)
62. 20:55 2:04(開始看約定事項)
63. 21:06 2:15(按下一步)

64. 21:13 2:22(選擇地區-北部)
65. 21:17 2:26(選擇分行)
66. 21:30 2:39(選擇日期)
67. 21:35 2:33(開始被結匯幣別與金額這個大欄位困惑)
68. 21:51 2:59(發問) 現鈔跟CASH 是什麼意思我搞不清楚，0-100代表什麼意思呢
69. 22:30 3:38(持續困惑，並游標停留在五萬韓元、現鈔CASH 等標籤，然後試點點看下拉選單任一數字)
70. 22:52 4:08(開始換算，想找出數字的意義)
71. 23:30 我不太清楚為什麼要這樣選擇呢?要買就是我要選現在有多少臺幣，以目前匯率可換多少韓元，0-100到底什麼意思呢?
72. 23:50 4:58(隨便點數字，到購買人資料)
73. 24:18 5:26(開始點選外匯申報資料)
74. 24:48 5:56(點選付款方式，點選網路銀行) 如果用這個方式應該是網路銀行
75. 25:08 6:16(改成存款帳戶)
76. 25:20 (申購完畢)
77. 25:22 整個過程中只有結匯幣別與金額那裡的拉霸不知道什麼意義，不是很清楚。
78. 25:56 你剛在用這個服務的時候，你有任何想法嗎
79. 26:00 網路銀行換匯真的很方便，只是說換匯以後，現鈔是否要在現場領取呢?
80. 26:18 你剛的操作過程中，有得到這個資訊嗎
81. 26:21 我沒看到，只是手續在網路銀行完成，不過之後現鈔要到兆豐領取嗎
82. 26:40 那你找找看可以在頁面的哪裡找到答案嗎?
83. 26:55 找不到... 應該還是要去實體分行領吧..那線上跟臨櫃差別在哪邊呢?
84. 29:35 那您剛操作完整個流程，請問您知道領錢當天你應該要帶哪些東西嗎?
85. 29:50 好像沒有敘述有說到，我覺得他的官網在線上結匯這部分，應該一開始就把流程先敘述清楚，再來敘述如何申購，而不是直接立即申購，因為流程都搞不清楚，我也不知道要拿現鈔要帶什麼證件。
86. 30:45 那您會想從兆豐官網繼續查您要帶什麼東西去嗎?
87. 30;47 銀行這麼多，除非要把外幣直接定存，如果只是要單純購買外幣，在官網上找了老半天找不到(要的資訊)，就不會繼續查，台灣又不是只有兆豐這家銀行，會跳開去其他銀行官網找。
88. 31:41 你用完過後，會想繼續用兆豐銀行的網路服務嗎?

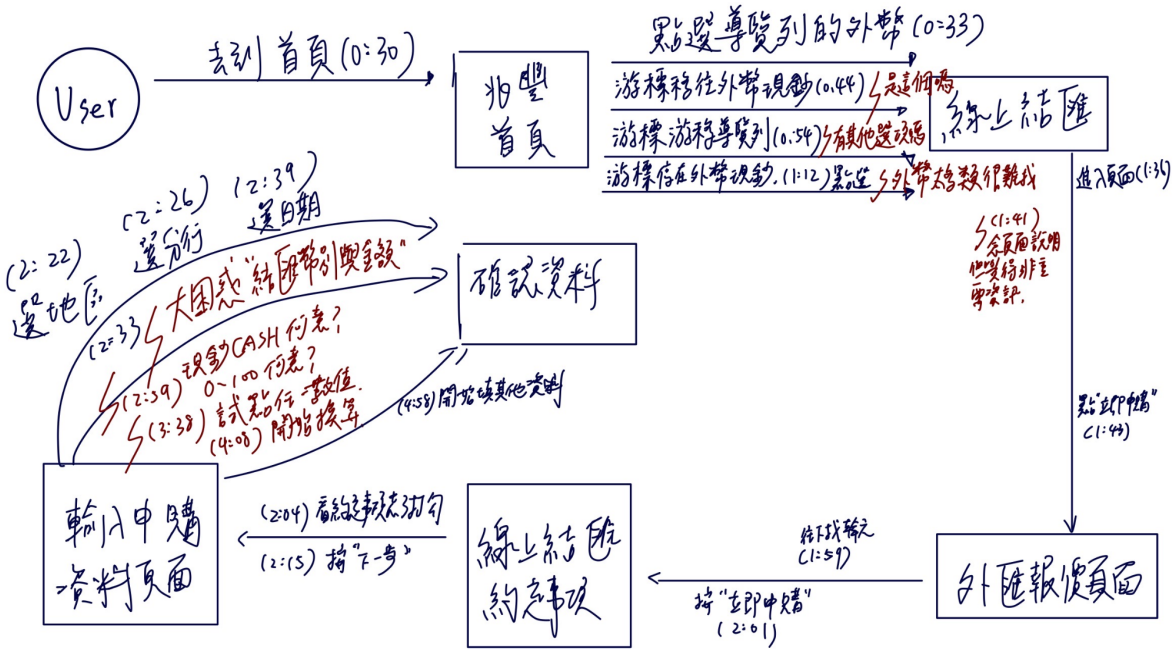
89. 31:50 購買外幣方面，可能就不會考慮兆豐，因為太多資訊都沒有在官網上show出來，找不到，也許有這個資訊，但不曉得在哪邊
90. 32:10 那您平常都用土地銀行，您覺得官網好用嗎
91. 32:20 就購買外幣而言，因為沒有使用過，所以不能比較
92. 32:27 那您有查看匯率對吧?
93. 32:30 因為查看匯率比較簡單，每個銀行都有很基本，一點就可以找到。
94. 33:09 (問指標滿意度)
95. 35:13 您會建議親友使用兆豐做線上換匯嗎?
96. 35:20 因為也只有看過兆豐，所以可能難比較，但是知道有這個服務，所以會建議別人試看看
97. 36:00 您覺得整體來說還算方便嗎
98. 36:10 比我還聰明的人應該可以馬上會操作吧...，至於好用不好用每人看法應該不一樣吧..
99. 36:47 有想補充的嗎
100. 36:50 我還是想補充一點，如果要線上結匯，拿現鈔還是要到實體銀行，就不太方便，除非在國外ATM可提領，就會更好。

CI Summary / Report

我訪問的這位55歲職業律師蔡先生，教育程度碩士以上，因為沒有使用網路銀行的習慣，因此僅有臨櫃辦理之換匯經驗。首先，我詢問他關於過往臨櫃換匯的經驗與目的，以及沒有使用網路銀行的緣由。接下來請他操作兆豐銀行的網站，目標為從首頁開始完成線上結匯，兌換韓圜 KRW 500000元，並整理當天臨櫃取款的攜帶物品以及注意事項。在操作過程當中，我發現三處令受訪者感到困惑的地方，**第一，導覽列**：該位受訪者因為沒有在線上換匯的習慣，於兆豐首頁的導覽列停留很久，最上層的標籤（global navigation bar）並未讓他理解哪個大標題提供線上結匯的功能，因此耗費一些時間查詢；**第二、線上結匯頁面的「結匯幣別與金額」**，這個介面的標籤對受訪者而言難懂，他不明白代表換匯單位的標籤的意義，也不明白下拉式選單代表的意義是什麼（以50000韓元為單位所換匯的數量）；**第三，完成申購後的攜帶物品**，最後詢問受訪者是否有從操作過程中理解當收購完畢後，需要以什麼流程、攜帶什麼東西至銀行臨櫃領錢，他表示沒有得到這個資訊（因未操作到確認送出那一步），但從先前的過程中，也沒有讓他注意到相關資訊。**對於上述換匯資訊的不明確，受訪者表示若無法快速從兆豐的頁面得到資訊的話，會跳開去其他銀行（常用的銀行）查找，可能不會繼續使用兆豐銀行**

完成換匯。此外，因受訪者為第一次使用，他覺得線上結匯頁面應該要有使用導覽，讓他明白接下來的流程會是什麼。這是未來在設計導覽頁面時的重要資訊。

Graphical Models - Flow model (我先隨便亂畫，因為資料跟下圖以及上面的資訊蠻重複的，到時候再整理)



Graphical Models - Artifact model

https://www.canva.com/design/DAFdU5Hhu2I/zD2bQgNmkpYwokTxa4etuQ/edit?utm_content=DAFdU5Hhu2I&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

使用者不容易在外幣的這個
導覽列找到線上結匯 (0:30)
金色的大標題沒有提到線上
結匯，使用者不確定是否為
這個標籤(0:44)
兆豐國際商業銀行
個人金融
企業金融
數位金融
關於兆豐
無障礙友善專區
服務據點
ENGLISH
粉絲專頁
加入Line
搜尋
雲端櫃台
網路銀行登入
臺幣
外幣
信用卡
基金 / 投資
財富管理
外幣存款
外幣綜合存款
外幣活期存款
外幣定期存款
外幣數位存款
外幣匯款
匯出匯款
匯入匯款
外幣現鈔/光票
外幣現鈔
光票託收/買入
線上結匯
外幣匯率表
匯率試算
理財專員
智慧金融 豐足全球
加入兆豐銀行
創兆更好的自己
外幣匯率
臺幣存款利率
外幣存款利率
黃金存摺報價
即期匯率
現金匯率
幣別
銀行買入
銀行賣出
美元 USD 30.5900 30.6900 30.2500 30.9200
港幣 HKD 3.8740 3.9340 3.7440 3.9500
日圓 JPY 0.2288 0.2329 0.2216 0.2343
歐元 EUR 32.2700 32.6700 31.6500 32.9900
人民幣 CNY 4.4100 4.4600 4.3400 4.5020
買賣外幣
前往線上結匯
https://www.megabank.com.tw/personal/foreign-service/deposit/comprehensive-dep...

兆豐國際商業銀行
線上結匯
更多其他服務
立即申購
申購紀錄查詢
線上結匯特色
會員專區
使用者會先閱讀這行字，但
並非重要資訊(1:41)
非會員一樣可以申
更多選擇
立即申購
24小時下單
隨時下單不打烊
多幣申購/帳戶提領
兆豐網銀客戶專享
國際機場提領
匯率優惠
18國外幣現鈔

兆豐國際商業銀行
線上結匯
立即申購
申購紀錄查詢
線上結匯特色
會員專區
領取日期
請選擇領取日期
僅提供兩星期之預約領取日期
結匯幣別與金額
切換幣別
使用者搞不清楚這個
$50000代表什麼，或是為
何選定這個數字 (4:00)
使用者搞不清楚這個標籤是
什麼意思(3:38)
使用者不懂這個下拉式選單
代表什麼，開始任意點選
(4:58)
韓圜 KRW
$50000
小計
現鈔CASH
參考匯率 0.02520
1
KRW 50,000
合計韓圜 KRW 50,000
等值新臺幣 NTD 1,260
現鈔 等值新臺幣 NTD 1,260
總計 NTD 1,260
*僅供參考

關於作業的網站

1. 找模板 Free CSS
    a. 這好像不錯 → Zon Free CSS Template
2. 改一些圖片、文字變成作業
3. 用github推上去產生網址-41教github.pdf