

# 數位開發過程中 常見UX服務設計問題

要改變的第一步，是先知道前方的坑是什麼

# 開發過程中，無法以使用者中心的阻礙

## 開規格就要做

照抄別人的RFP，不知道自己的系統要造成使用者的改變是什麼，不知道自己使用者的認知與操作困境是什麼。

## 照使用者說的做

聽到的回饋太多，不會整理，也不知道怎麼評估優先順序，就是從比較多人反應的問題就套用另一個解答，來表示改過了。

## 長官說了就照做

專案沒有產品經理的角色，長官事務多無法全心投入，長官片面的意見無法討論，只能照做。

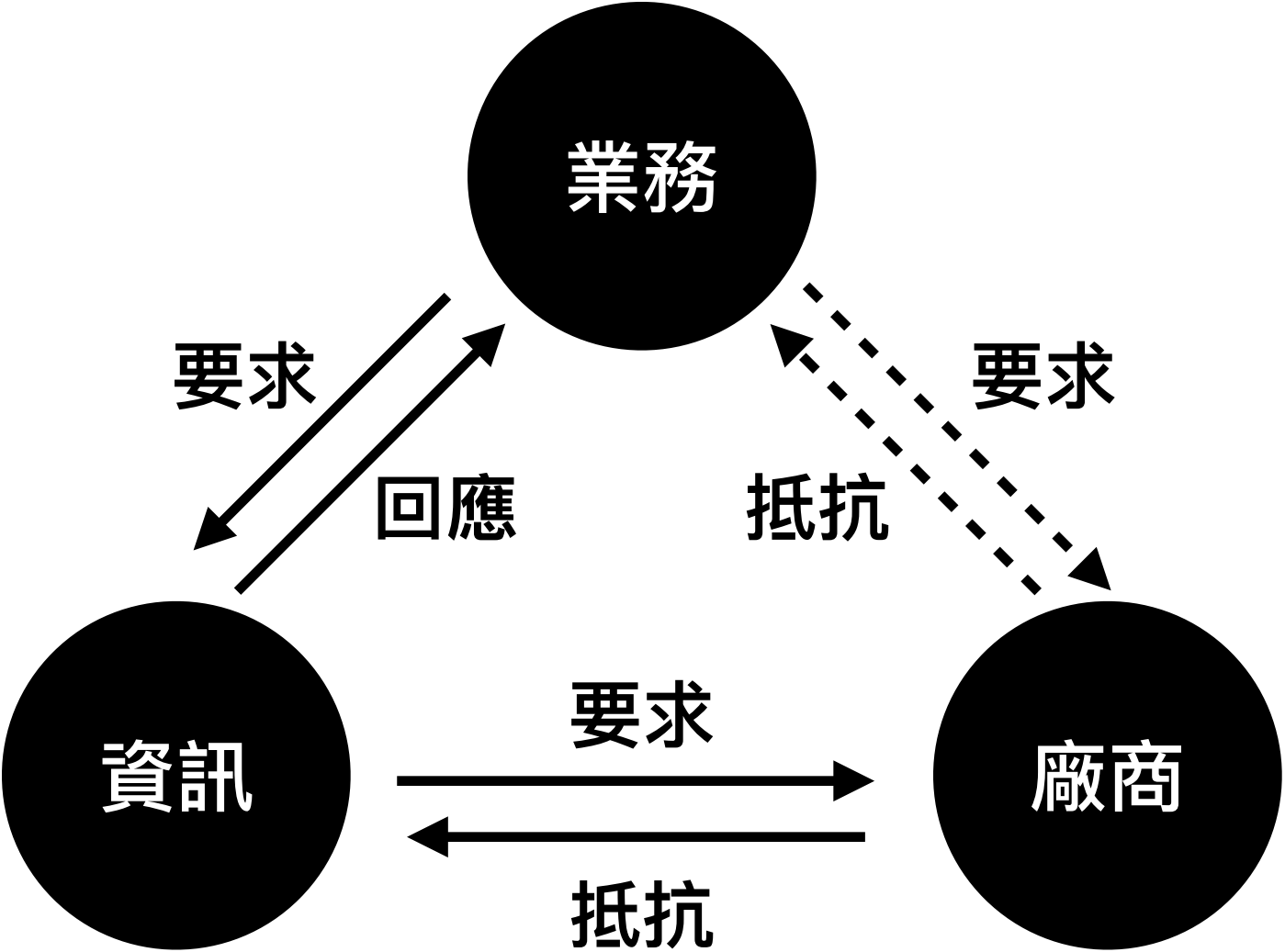
## 擴充沒有規則

新的項目要放在哪裡沒有定義，也沒有吸收分類的方法與知識，造成後續新增的資訊難以被找到。

# 了解開發環境及使用使用者狀況，提出有效且省時的方法

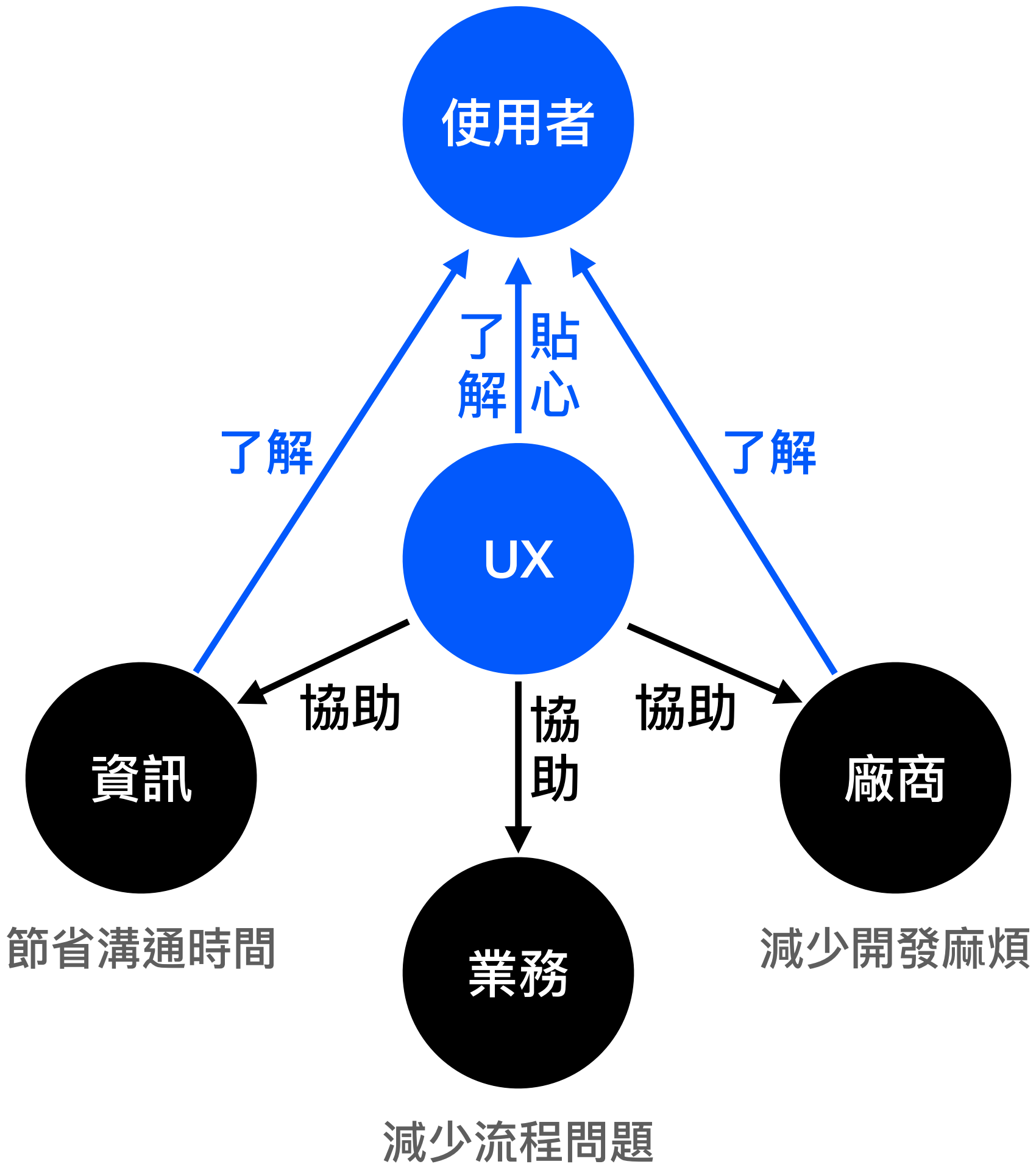
Before

“我要做這些功能，你想辦法做給我”



After

對使用者來說，最重要是這些功能  
我們來計畫如何逐步完善



定義UX問題

2

Define  
抽象原因

4

Deliver  
抽象價值

傳遞設計價值

識斷

了解

行動

見謀

1

Discover  
具體現況

3

Design  
具體產出

設計UI與  
服務解答

具體

觀察訪談  
使用者

# 開發過程中，無法以使用者中心的阻礙的解決方式

## 開規格就要做

照抄別人的RFP，不知道自己的系統要造成使用者的改變是什麼，不知道自己使用者的認知與操作困境是什麼。

見:易用性測試

## 照使用者說的做

聽到的回饋太多，不會整理，也不知道怎麼評估優先順序，就是從比較多人反應的問題就套用另一個解答，來表示改過了。

識:用途理論

## 長官說了就照做

專案沒有產品經理的角色，長官事務多無法全心投入，長官片面的意見無法討論，只能照做。

謀:設計驗証

## 擴充沒有規則

新的項目要放在哪裡沒有定義，也沒有吸收分類的方法與知識，造成後續新增的資訊難以被找到。

見:卡片分類

# 開發過程中，無法以使用者中心的阻礙的解決方式

## 開規格就要做

照抄別人的RFP，不知道自己的系統要造成使用者的改變是什麼，不知道自己使用者的認知與操作困境是什麼。

見:易用性測試

## 照使用者說的做

聽到的回饋太多，不會整理，也不知道怎麼評估優先順序，就是從比較多人反應的問題就套用另一個解答，來表示改過了。

識:用途理論

## 長官說了就照做

專案沒有產品經理的角色，長官事務多無法全心投入，長官片面的意見無法討論，只能照做。

謀:設計驗証

## 擴充沒有規則

新的項目要放在哪裡沒有定義，也沒有吸收分類的方法與知識，造成後續新增的資訊難以被找到。

見:卡片分類

# 易用性測試

看見使用者真實狀況







# 測試流程

---

01 **主訪人** 給予網站任務

02 **主訪人**  
**測試者** 教導示範以「放聲思考」方式，逐頁完成任務，並錄下每個畫面的操作動作與思考

03 **記錄員** 記錄每一頁碰到的狀況

# 01 **主訪人** 給予任務

確認使用者是第一次使用網站的使用者  
給予一個網站的主要任務

ex: 你現在要開始報今年的綜合所得稅，你會怎麼做？  
你剛生了小孩，聽朋友要說要去辦理一些手續，你會做什麼事？

主訪人

# 使用者不講話時，要追問

- ✓ 你現在在想什麼？
- ✓ 你這樣選擇的原因是什麼？
- ✓ 我看到你眉頭深鎖，是發生了什麼事？
- ✓ 多問「.....的原因是什麼？」

主訪人

# 使用者問你時，不要和他說答案

- ✗ 因為這個程式要點這裡，然後點這裡就找到了
- ✓ 我也不清楚，你會怎麼繼續操作呢？

## 02 測試者 放聲思考

把心裡想的說出來，碎碎唸，並示範一次給測試者看

◀◀ 回初始功能頁面

📍 領物申請

GM02S

差勤類申請單 >

總務類申請單 ▾

領物申請

小額採購申請單

已簽准請購作業

小額採購驗收作業

小額採購報支申請單

請購單及黏存單列印

表單申請進度查詢

薪資類申請單 >

系統管理類申請 >

待批核表單查詢 >

差假查詢 >

授權簽核設定 >

統計報表 >

可使用物品名稱、物品編號進行部分字串搜尋

進階篩選 ▾

搜尋

搜尋條件：  
進階條件：庫房名稱：庫房



尺(15cm)一般 10101-04-04  
#05001

剩餘11把 - 申請數量 + 挑選



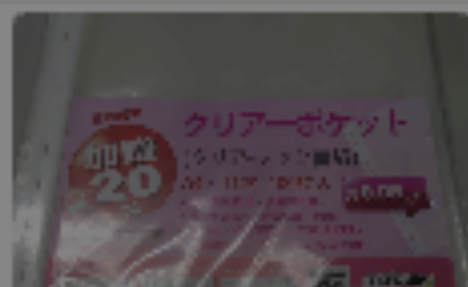
印台(藍色) 10101-05-02  
#03621

剩餘0個 - 申請數量 + 挑選



印台(紅色) 10101-05-03  
#03621

剩餘1個 - 申請數量 + 挑選



11孔 內頁袋 10101-07-14  
100入/包

剩餘19包 - 申請數量 + 挑選



原子筆OB(黑色) 10101-01-15  
#00512

示範放聲思考

# 了解使用者的事實，而不是意見

**測試者** 說出行為的事實，而不是發表的意見

---



“我覺得這裡設計得不好，應該要這樣”



“我覺得畫面太乾了，要加一些插圖上去”



看到這個畫面的時候，我要找\_\_\_\_，但是...在哪裡啊？

# 02 測試者 放聲思考

把心裡想的說出來，碎碎唸

---

- ✗ “我覺得這裡設計得不好，應該要這樣”
- ✓ 我看到這個icon，認為他是\_\_\_\_功能
- ✓ 要填這些資料，我覺得好煩呀
- ✓ 我要找\_\_\_\_，但是我找不到



# 02 測試者 放聲思考

把心裡想的說出來，碎碎唸

---

- ✗ “我覺得這裡設計得不好，應該要這樣” 個人意見
- ✓ “我看到這個icon，認為他是\_\_\_\_功能” 認知理解
- ✓ “要填這些資料，我覺得好煩呀” 情緒感受
- ✓ “我要找\_\_\_\_，但是我找不到” 阻礙問題

# 認知理解

測試者

- ✓ “我看到這個畫面，我覺得是要我做\_\_\_\_\_事情的。”
- ✓ “我覺得接下來應該是要這個步驟，然後我就按這個鍵”
- ✓ “我會讀這段字\_\_\_\_\_，然後是這段字\_\_\_\_\_”
- ✓ “我不是很理解現在要做什麼，所以我會做 \_\_\_\_\_”
- ✓ “我推測接下來要做\_\_\_\_\_，所以我\_\_\_\_\_”

# 情緒感受 **測試者**

- ✓ “我感到不知所措，不是很敢再試”
- ✓ “哦哦哦哦! 成功了!”
- ✓ “啊? 什麼? 為什麼會這樣?”
- ✓ “算了，放棄!”

# 阻礙問題

測試者

- ✓ “下一步，下一步要做什麼啊？”
- ✓ “這裡不是該有個什麼嗎？怎麼沒有？”
- ✓ “我不是很確定是不是要做這件事”
- ✓ “啊，剛剛選錯了啦！”

# 過度準備 **測試者**

✗ 找一下教學再來用

✗ 把網站從頭到尾看完後，再開始使用測試

# 03 **記錄員** 易用性測試記錄與整理

將測試的結果文件化，視覺化

數位發展部  
Ministry of Digital Affairs

資訊處\_共用系統科/測試用 您好！WD26S02A

回初始功能頁面

請假單

總務類申請單  
統計報表  
系統管理  
待批核表單查詢  
差動類申請單

填 寫 人

共用系統科 測試用 無

申 請 人

共用系統科 測試用 無

\*職 務 代 理 人

EIP測試員

\*事 由

週期性差假循環模式

☐ 是 ☒ 否

序號

假別

請假起迄

假別備註

事假

113/08/21

08

時

30

分

113/08/21

17

時

30

分

共計 1 日 0 時

0日0時

✓

地 點

國內

:

附 件

選擇或拖曳檔案至此

個人加班資料查詢  
出勤異常申覆單  
請假單  
赴陸人員返臺通報表  
加班單  
加班費線上審核申請表  
出差旅費報表  
赴大陸地區申請表  
公出單  
未休假加班費申請單  
加班費印領清冊  
差假查詢  
薪資類申請單  
授權審核設定  
系統管理類申請

一、彈性辦公及請假時間  
(一) 上下班時間  
◎彈性上下班時間：7:30-9:30，16:30-18:30。  
◎核心辦公時間：8:30-12:30，13:30-17:30。  
◎午休時間：12:30-13:30。  
(二) 請假時間  
◎全日請假：請假時間8:30-17:30。  
◎平日請假：上午請假者，請假時間8:30-12:30，下午上班時間為13:30-17:30。下午請假者，上午上班應滿4小時，請假時間為13:30-17:30。  
二、出國（境）規定  
◎一般國家：請假單或出差單之地點，選擇「國外」；涉及國家機密人員，應於出境前20日填寫紙本申請表，向人事處提出申請。  
◎赴港澳地區：不論請假或於例假日期間，前往或過境港澳，均應至大陸委員會官網「國人赴港澳動態登錄」填報並影送人事處（大陸委員會辦事處24小時緊急聯絡電話：香港862-6143-9012、澳門853-6687-2557）。  
◎赴大陸地區：請假單之地點，選擇「大陸地區」，並填寫「赴大陸地區申請表」，並至大陸委員會官網「國人赴大陸地區動態登錄」填報；涉及國家機密人員（須符合規定事由）及雙任第11職等以上等受赴陸管制人員，應於出境前20日填寫紙本申請表，向人事處提出申請。

預 覽

表單暫存

個人差假統計查詢

回上一層

speaker2:我想請假就對了。我現在就去找不到請假在哪裡。

speaker2:對，一開始我一定會覺得是在麻煩我的管理，但現在會點進去然後我就會發現請假不在這裡。

speaker2:我怎麼知道沒有請假呢，怎麼知道沒有請假呢？

speaker2:然後我就看人事類反正這邊有個請假。

數位發展部  
Ministry of Digital Affairs

資訊處\_共用系統科/測試用 您好！WD26S02

回初始功能頁面

請假單

差動類申請單

請假單

共用系統科

測試用

可使用假別名稱部分字串搜尋

搜尋

休假單

公出單

加班單

加班費印領清冊

出差旅費報表

出勤異常申覆單

赴大陸地區申請表

赴陸人員返臺通報表

未休假加班費申請單

個人加班資料查詢

加班費線上審核申請表

總務類申請單

薪資類申請單

系統管理類申請

待批核表單查詢

差假查詢

授權審核設定

個別名稱

剩餘日數

事實發生日

休假

0日0時

事假

0日0時

病假

0日0時

婚假

14日0時

113/05/19

喪假

14日0時

113/06/25

生理假

整月尚未申請

加班補休

0 時 0 分

事假(家庭照顧假)

0日0時

出差補休

0日0時

天然災害停止辦公

0日0時

陪產檢及陪產假

產前假

娩假

speaker2:請問一下，我怎麼知道沒有請假呢，怎麼知道沒有請假呢？

逐頁記錄

逐頁記錄

逐頁記錄

speaker2:我想請假就對了。我現在就去找不到請假在哪裡。

speaker2:對，一開始我一定會覺得是在麻煩我的管理，但現在會點進去然後我就會發現請假不在這裡。

speaker2:我怎麼知道沒有請假呢，怎麼知道沒有請假呢？

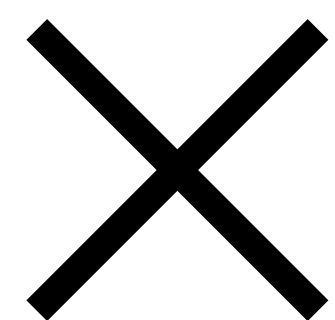
speaker2:然後我就看人事類反正這邊有個請假。

speaker2:我想請假就對了。我現在就去找不到請假在哪裡。

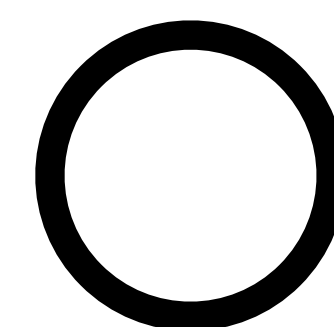
speaker2:對，一開始我一定會覺得是在麻煩我的管理，但現在會點進去然後我就會發現請假不在這裡。

speaker2:我怎麼知道沒有請假呢，怎麼知道沒有請假呢？

speaker2:然後我就看人事類反正這邊有個請假。



測試使用者  
有沒有做對



有沒有發現  
造成什麼問題



實作

# 熱身任務：

## 今天早上你要請病假，請完成請假手續。

- 1.訪談者：示範易用性測試並提問「你現在在想什麼」？
- 2.記錄者：逐頁記錄使用者話語。
- 3.測試者：逐頁表達心情感受與理解狀況。

**任務：**

**今天你要申請小額採購 3台Benq投影機，1台4萬元, 請完成小額採購的申請。**

- 1.訪談者：示範易用性測試並提問「你現在在想什麼」？
- 2.記錄者：逐頁記錄使用者話語。
- 3.測試者：逐頁表達心情感受與理解狀況。

# 備用任務：

## 下週一你要請出差宜蘭一天，請完成申請手續。

- 1.訪談者：示範易用性測試並提問「你現在在想什麼」？
- 2.記錄者：逐頁記錄使用者話語。
- 3.測試者：逐頁表達心情感受與理解狀況。

# 開發過程中，無法以使用者中心的阻礙的解決方式

## 開規格就要做

照抄別人的RFP，不知道自己的系統要造成使用者的改變是什麼，不知道自己使用者的認知與操作困境是什麼。

見:易用性測試

## 照使用者說的做

聽到的回饋太多，不會整理，也不知道怎麼評估優先順序，就是從比較多人反應的問題就套用另一個解答，來表示改過了。

識:用途理論

## 長官說了就照做

專案沒有產品經理的角色，長官事務多無法全心投入，長官片面的意見無法討論，只能照做。

謀:設計驗証

## 擴充沒有規則

新的項目要放在哪裡沒有定義，也沒有吸收分類的方法與知識，造成後續新增的資訊難以被找到。

斷:卡片分類

# 創新的用途理論

發現使用者狀況背後的原因



使用者在\_\_行動時，  
其實需要\_\_(物件文字介面)  
增加/減少\_\_感受

實作



# 任務一：

## 把同一頁類似的狀況分同一類

# 任務二：

## 以用途理論的方式，重述問題在另張便利貼上

speaker2:我想  
請假就對了。我  
現在就會找不到  
請假在哪裡。

speaker2:我一開始  
，我一定會覺得是  
在猜請查詢管理，  
但是我會點進去然  
後我就會發現請假  
不在這裡。

speaker2:我就會發現  
欸，  
沒有請假耶，怎麼會這樣  
?那我就會點回首頁，然  
後呢，  
我就會想說請假在哪裡?

speaker2:然  
後我就看人事  
類反正這邊有  
個請假。

尋找請假時  
需要好判斷的分  
類名稱，來減少  
尋找所花費的時  
間

# 開發過程中，無法以使用者中心的阻礙的解決方式

## 開規格就要做

照抄別人的RFP，不知道自己的系統要造成使用者的改變是什麼，不知道自己使用者的認知與操作困境是什麼。

見:易用性測試

## 照使用者說的做

聽到的回饋太多，不會整理，也不知道怎麼評估優先順序，就是從比較多人反應的問題就套用另一個解答，來表示改過了。

識:用途理論

## 長官說了就照做

專案沒有產品經理的角色，長官事務多無法全心投入，長官片面的意見無法討論，只能照做。

謀:設計驗証

## 擴充沒有規則

新的項目要放在哪裡沒有定義，也沒有吸收分類的方法與知識，造成後續新增的資訊難以被找到。

斷:卡片分類

# 設計驗證

新設計有沒有解決問題？  
或創造了新的問題？



**任務：**  
**設計了新的小額採購介面，請你操作，並記錄**  
**操作的狀況**

# 開發過程中，無法以使用者中心的阻礙的解決方式

## 開規格就要做

照抄別人的RFP，不知道自己的系統要造成使用者的改變是什麼，不知道自己使用者的認知與操作困境是什麼。

見:易用性測試

## 照使用者說的做

聽到的回饋太多，不會整理，也不知道怎麼評估優先順序，就是從比較多人反應的問題就套用另一個解答，來表示改過了。

識:用途理論

## 長官說了就照做

專案沒有產品經理的角色，長官事務多無法全心投入，長官片面的意見無法討論，只能照做。

謀:設計驗証

## 擴充沒有規則

新的項目要放在哪裡沒有定義，也沒有吸收分類的方法與知識，造成後續新增的資訊難以被找到。

見:卡片分類

# 卡片分類

多個服務的資訊整理



請假單

公出單

加班單

加班費  
印領清冊

出差旅費  
報告表

出差異常  
申覆單

赴大陸地區  
申請表

赴大陸人員  
返台通報表

未休假  
加班費申請單

個人加班  
資料查詢

加班費  
線上審核  
申請表

印領  
加班費

投票管理  
系統

部內  
人事異動

任務一：  
個別取名字  
(加括號白話說明)  
在原有卡片後面

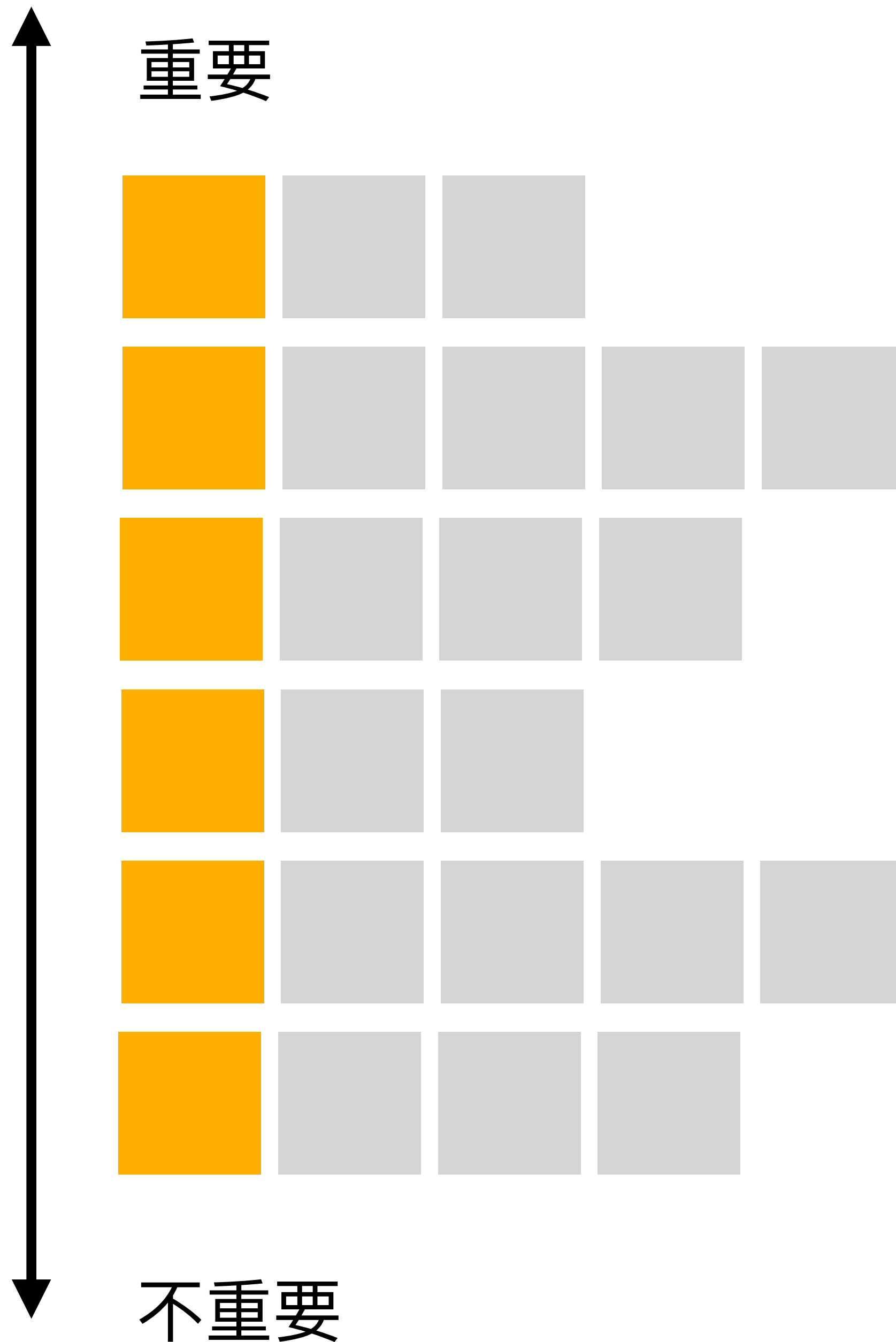




任務二：  
把類似的放在一起

任務三：  
以用途分類，他是  
DashBoard瀏覽用、  
填寫申請用





任務四  
把這些分類  
依你自己的觀點  
重要性排序



## 任務五 寫下重要的原因

我今天學到了  
什麼？

明天我可以用  
在哪裡