

自助報到系統評估研究腳本 v1

2015年12月29日

時間預估：1小時

受訪者編號：_____

研究主持人：_____

研究紀錄員：_____

參與觀察者：_____

研究環境設定

場地設計

在台大智活OpenLab進行

硬體設定

找助教借用kiosk機台，確認後端都ready。
請助教協助將使用者資料放進後端資料庫。

軟體設定

精偉準備好程式，並事先放到機台用的筆電中。

測試前確認項目

- 受訪者聯繫：找到那位受訪者的人，請受訪者攜帶健保卡及身分證，需確定對方知道地點並確保準時出席。
- 測試素材準備：佳君
- 聯繫助教確認場地和硬體：佳君
- 確認軟體執行：精偉

請大家盡可能都出席，並且至少提早20分鐘到。

測試後確認項目

還原場地及硬體。

開場說明

研究目的

您好，我是_____，今天我會跟您一起進行整場研究活動。這次研究活動的目的是了解大家如何使用自助報到系統、以及在使用過程中所產生的愉快經驗或困難。因此，今天要評估的是自助報到系統，而不是你，請盡可能地告訴我您的任何想法，都將有助於改善未來的設計。

手機靜音

為了讓研究活動順暢進行並準時結束，請您先關閉您的手機或是轉為震動，盡量避免接聽電話。關於今天的研究，還有需要我再補充解釋的地方嗎？

放聲思考

接下來我們會給您一些任務，請您試著完成指定的任務，我們會透過您操作_____的過程中了解您和系統的互動情形。當您執行任務時，我們要請您使用一個技巧，叫做『放聲思考』，就是告訴我們你在想什麼，放聲思考有點像是自言自語，這麼做可以幫助我們更了解你進行任務的過程。

- 您正打算做什麼（來完成這個任務）？
- 您正在畫面上尋找什麼資訊？
- 當您用了某個功能，有什麼是您預期卻沒發生的事？
- 有什麼是您沒預期但是卻發生的事？
- 您喜歡或不喜歡的功能？
- 您覺得應該如何改進？

關於放聲思考的說明，還有需要我再補充解釋的地方嗎？

測試版本

等會我們用的自助報到系統還是測試版本，如果您想使用的功能沒有反應，請您告訴我您期待系統給予什麼反應。

前情提要

先前跟朋友打籃球搶籃板的時候踩到別人，腳踝扭到，這幾天走路時腳踝越來越痛，我想還是去看醫生好了。我曾經去過台安醫院看牙科，所以這次我直接在台安醫院的網站掛好外科。今天是我預約看診的日子，我雖然準時出門，卻因為遇到路跑活動封路，而比我預計的時間還要更晚到達醫院。

任務1 用健保卡報到

任務情境描述

報到櫃檯排了好多人，旁邊還放了一台沒看過的機器，問了志工才知道原來是新裝設的自助報到機，為了趕快報到完成，我想要去試試看拿健保卡用自助報到機報到，並且看一下待會幾點要去哪裡候診。

可完成任務的路徑：

- 觸碰首頁→插入健保卡→
- 1. ■→調整臉部位置讓攝影機抓到→點選「確認」→點選「正確」→看候診資訊中的「建議時間」→點選「診間位置」→看地圖→點選「結束」
- 2. ■→選擇「指紋辨識」→點選「確認」→點選「正確」→看候診資訊中的「建議時間」→點選「診間位置」→看地圖→點選「結束」

任務完成：○ 完成 ○ 未完成

主持人注意事項：

- 讓使用者採取一種第二階段認證方式

END POINT: X點X分要到X診間候診，並且知道怎麼過去。

任務後訪談：

- 您剛剛在這個任務裡做了哪些步驟？
- 對於這個報到流程，您覺得如何？
- （如果剛剛沒有看地圖）是否有看到「診間位置」呢？是什麼原因沒有使用？（請他用用看）看完覺得如何？

觀察重點：

- 使用者在第二階段會選擇哪一個認證方式，為什麼？
- 完成所有步驟後，使用者會點「結束」還是「離開」？為什麼？
- 使用者是否有注意到下方按鈕可以切換認證方式？

任務2 用身分證報到

任務情境描述

兩個禮拜後，我要去醫院複診，上次護理師已經幫我預約好今天的門診，我到了醫院後發現忘了帶健保卡，我想要在自助報到系統試試看是否能不用健保卡來完成報到。

可完成任務的路徑：

- 觸碰首頁→點選「身分證」→輸入身分證字號的號碼→點選「確認」
- 1. ■→調整臉部位置讓攝影機抓到→點選「確認」→點選「正確」→看候診資訊中的「建議時間」→點選「診間位置」→看地圖→點選「結束」
- 2. ■→選擇「指紋辨識」→點選「確認」→點選「正確」→看候診資訊中的「建議時間」→點選「診間位置」→看地圖→點選「結束」

任務完成：○ 完成 ○ 未完成

主持人注意事項：

提醒使用者在第二階段認證可以試試看另一種認證方式。

END POINT: 完成報到。

任務後訪談：

- 您剛剛在這個任務裡做了哪些步驟？
- 您是否有注意到有「結束」和「離開」這兩個按鈕，您覺得兩者差異為何？

觀察重點：

- 完成所有步驟後，使用者會點「結束」還是「離開」？為什麼？
- 使用者是否有注意到下方按鈕可以切換認證方式？

研究結尾

整體訪談

今天研究活動到這邊結束，非常感謝您的幫忙。最後，對於這個系統，有一些問題想要請問您：

- 對於有這四種認證方式，並且分成兩個階段，您覺得如何？
- （若使用者沒有點過「求助」）您是否有注意到右上角的「求助」和「離開」？為什麼？您覺得那是什麼功能呢？那請您點點看，您覺得跟您預期中一樣或不一樣呢？
- 您是否有看到上面那一排字（流程），您覺得那是什麼？為什麼？

您還有沒有想法想跟我們分享的呢？如果沒有的話，那麼謝謝您今天特地撥空過來一趟。