

(排版方式僅供參考，可選擇使用其他方式進行成果報告之設計，惟仍須包含壹至捌要求填寫的內容，並符合成果報告編排設定)

博雅書苑 Active learning 社群期末成果報告

111 學年度 第 1 學期

撰寫日期：111 年 11 月 6 日

壹、社群名稱

美好團隊_Good Team

貳、社群簡介

社群的成員於本學期都修習交大資工系張永儒教授開設之「使用者經驗與易用性評估」課程，因各自的專業領域（包含工學院、客家學院、人文社會學院）、擅長項目（包含專案管理、行銷、資訊工程）皆不同而組成一組。在學期中，成員皆需要參與課堂課程、課後練習，並在老師的協助之下，接洽校外企業討論共同合作之專案，以課堂所學協助企業改善其產品、服務之使用者體驗，最後於期末前完成專案。多數社群成員過去並非專精於使用者經驗領域的學生，因此藉由此次機會組成學生社群互助，希望能利用學生社群提供的經費取得學習資源，溝通分享以增進 UX 領域的相關知識，利用課堂上、課堂外的機會增益學習成效。

參、社群目標

本次學生社群之組成原因，是因為大家共同對「使用者經驗」、「服務科學」、「心理學」等領域的學習熱忱，希望能結合自身專業領域，從企業合作專案、課堂外的補充資料、線上課程中學習從前期 research 到中後期的 usability test 的各項研究知識、技巧及工具。

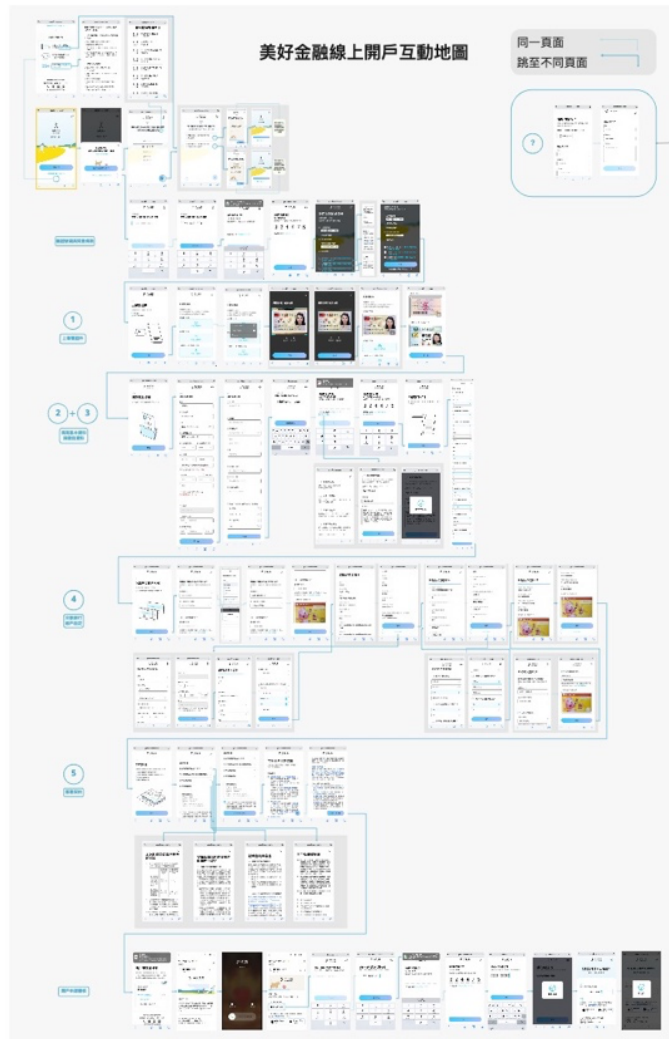
其次，本次專案合作企業—美好金融（前身大慶證券）團隊，為一家正在進行「數位轉型」的傳統金融公司，歷經品牌重塑、網站改版等過程，目前致力於改善其產管理、證券下單等金融服務流程體驗。我們希望能從使用者訪談出發，探討目標用戶的使用習慣，首先協助改善 APP「線上開戶」流程，再擴張至整個線上金融服務，以數位原生世代的角度，提出具洞見之設計建議，產出報告。

最終，我們也想藉由此次難得的與金融產業合作的機會，向他們多方學習，從「做中學」，除使用者經驗領域外，亦能增進自身 FQ（Financial Quotient）、金融知識。

二、實施效益與具體成果

本次專案每個 milestone 皆有其任務，雖彼此任務內容獨立，但結果及影響效益可互為承接連貫。

1. 互動地圖 (Interaction Map)：作為最前面的互動地圖階段，我們嘗試以美好證券的用戶角度，使用「美好金融」的線上開戶 APP 的 prototype (產品雛型)，拆解使用者旅程的每個步驟，細分為前導介紹頁、輸入個資、上傳證件照等等步驟，將其介面畫面 mapping 成為不同泳道，以視覺化呈現，除了方便未來我們梳理思考脈絡，也便於他人理解整體架構。



2. 使用者研究 (User Research)：質化研究方法為本次專案，內容佔比最大的階段，我們經歷訂定研究目標、定義目標受眾並招募訪談者、訪談目標使用者，找出研究機會點與痛點。

訪網內容

1 基本資料

- 年齡
- 職業或所處產業 / 是否為學生
- 投資資金

2 投資觀

- 投資目的
- 是否有設定投資目標

3 投資的經驗與流程

- 接觸投資的時間
(何時開始 / 多久了)
- 購買的投資商品類型及金額 / 原因
- 使用哪一家券商 / 原因 / 優缺點
- 選股策略 / 舉例說明
- 選股到下單的流程 / 有何困難點
(直接用 App 操作)

4 使用看盤 App 的經驗

- 使用哪一家看盤 App / 原因
- 看盤時間及頻率 / 習慣及偏好
- 使用過的看盤 App 的優缺點
- 看盤與下單 App 是否相同 / 原因
- 看盤的挫折經驗 / 如何克服
(或期待如何被改善)

完成訪談後，我們以親合圖方式整理訪談逐字稿，接著收斂出重點及洞察發現。整理出受訪者對於資訊安全、資訊豐富度、資訊客製化程度等因素偏好，同時也整理出兩大典型的學生族群 Persona 方便我們未來執行過程參考。

Affinity Diagram



PERSONA 1

投資心態 Mentalities

- 會主動蒐集多方資訊
- 傾向「短期投資」

投資及看盤習慣 Habits

- 使用的券商 App 與看盤 App 是不同的
- 看盤前通常已有鎖定的特定投資標的
- 對 App 介面有客製化功能的積極需求
- 希望 App 介面資訊是簡潔清楚的

目標 Goals

- End goal: 清楚掌握投資標的的資訊
- Life Goal: 投資獲益讓我對生活有安全感，對未來也有所期待

個性 Personality

外向	內向
辨識	直覺
理智	感性
決斷	熟思

投資策略雷達圖 Radar Chart

基本圖表顯示：基本圖、技術圖、消息圖、其他圖、籌碼圖。

品牌 Car Brand

TESLA, e-tron

#自信 #聰穎 #理性

林昱彥 Min, 24 歲, 新竹
研究生/新創公司實習生/專職投資人
投資年齡 3 年以上
台股、美股、略有研究 NFT 及虛擬貨幣

"及早投資，是為了讓未來有更多選擇機會。"

3. 競品分析 (Comparative Analysis): 執行競品分析的目的，是為了找出產品的直接、間接競品，並且以多維度的切入點進行比較，整理出市場上主流

的產品皆有哪些共性、共同功能，判斷這些特點是為了服務哪些用戶在哪些場景下的應用，與我們預期產品使用的情境是否雷同，而我們未來的產品是否有機會參照相關，同時也以年輕族群視角檢視台灣金融服務領域之重要類競品於「股票看盤、交易、投資帳務整合、投資資訊提供」之 App 服務及功能特色，作為美好證券 App 設計建議及借鏡。

類競品預選

- 針對服務、功能、特點找出模範生
- 篩選依據：主要功能之易用性佳、特定功能有特色、整合服務完善

特點	功能	服務	獲選清單
<ul style="list-style-type: none"> - 看盤：點擊圖表可查閱細節、螢幕轉橫切換模式、特色榜單、選股器、比較特定股票、教學 - 交易：定期不定額零錢投資、閃電下單 - 帳務：親子投資、QR Code 收款、帳務圖表化、Line 帳務通知 	<ul style="list-style-type: none"> - 看盤：即時報價、盤勢及成交量、買賣價、線圖追蹤、自選股追蹤 - 交易：股票交易及回報、零股交易、定期定額交易、衍生性投資商品交易、閃電下單、當沖 - 帳務：庫存及損益查詢、帳戶及信用卡相關服務 - 投資建議及資訊：新聞、投組推薦、投顧報告 	<ul style="list-style-type: none"> - 主：股票看盤及交易 - 次：帳務整合、投資建議及資訊提供、理財診斷 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 元大投資先生 2. 永豐金大戶投 3. 玉山 Fugle 4. 三竹智選股 5. 價值 K 線 6. 富途牛牛 7. 台新 Richart

Findings - 評分總覽

○ 差強人意：≤ 3 分
● 做得不錯：≤ 7 分
● 值得讚許：> 7 分

功能	元大投資先生	永豐金大戶投	玉山 Fugle	三竹智選股	價值 K 線	富途牛牛	台新 Richart
股票看盤	資訊豐富度	●	●	○	●	●	○
	介面客製化	●	●	●	●	●	-
	自選股彈性	●	●	●	●	●	-
	資訊圖表易讀性	●	●	●	●	●	○
	整體理解度與學習性	○	○	○	○	○	○
股票交易	教學與引導	○	○	○	-	-	○
	交易警示	●	●	●	-	-	-
	即時狀態通知	○	●	●	-	-	○
帳務整合	操作便利性	●	●	●	-	-	○
	產品多元性	○	○	○	-	-	○
	表格易讀性	●	●	●	-	-	○
資訊提供	資訊 (數據) 圖像化	○	○	○	-	-	○
	跨產品構建整合性	○	○	○	-	-	○
	分類歸納	○	●	●	○	●	○
	即時更新	○	●	●	●	●	-
	跨平台資訊多樣性	○	○	○	○	○	-
	關鍵字搜尋精準度	○	○	○	-	○	-
	熱門主題推播	●	○	○	○	○	-
個人化建議	-	●	●	○	○	○	
資訊自由度	-	●	●	●	○	-	

4. 問卷研究：根據前列階段的研究發現、訪談結果、痛點列出訪談問項、設計問卷，邀請目標使用者填寫，最後以量化研究方法進行分析。整理出了用戶平常使用哪些 App 來看盤及交易，以及用戶使用 App 來看盤及下單時，最重視的功能及資訊為何等研究發現。

Finding

填答者輪廓

回應研究問題RQ1

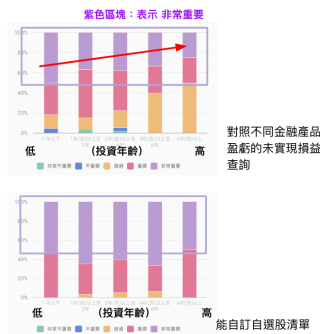
回應研究問題RQ2

小結

股票軟體相關功能

投資經驗*App功能的重視程度 (特徵*態度)

- 1.對「不同金融產品盈虧的未實現損益查詢」功能的重視程度，隨著「投資經驗」的增加而遞減 (50% - 25%)，反應出資深投資人可能對於自己短期內的損益並不會頻繁查詢。
- 2.對「自訂自選股清單」功能，無論投資經驗的高或低，投資人皆會非常重視。相反的，「即時或整合性投資資訊的提供」的相關功能，則相對較不受到重視。



5. Heuristic Evaluation：我們根據產品的使用流程進行操作，進行啟發式評估，共分為開戶前置作業、填寫基本資料、填寫帳戶資料、審核流程四個階段，發現37個易用性問題及17個重點改善項目。

編號	問題描述	嚴重	中等	輕微	其他	總計
1	開戶前置作業：請投資者在開戶前，先了解其投資風險與投資目標，並進行風險評估，再進行開戶。目前開戶流程中，並未包含此項功能，建議增加此項功能。	2	2			4
2	開戶前置作業：請投資者在開戶前，先了解其投資風險與投資目標，並進行風險評估，再進行開戶。目前開戶流程中，並未包含此項功能，建議增加此項功能。	1	1			2
3	開戶前置作業：請投資者在開戶前，先了解其投資風險與投資目標，並進行風險評估，再進行開戶。目前開戶流程中，並未包含此項功能，建議增加此項功能。	1	1			2
4	開戶前置作業：請投資者在開戶前，先了解其投資風險與投資目標，並進行風險評估，再進行開戶。目前開戶流程中，並未包含此項功能，建議增加此項功能。	2	1			3
5	開戶前置作業：請投資者在開戶前，先了解其投資風險與投資目標，並進行風險評估，再進行開戶。目前開戶流程中，並未包含此項功能，建議增加此項功能。	1	1			2
6	開戶前置作業：請投資者在開戶前，先了解其投資風險與投資目標，並進行風險評估，再進行開戶。目前開戶流程中，並未包含此項功能，建議增加此項功能。	1	1			2
7	開戶前置作業：請投資者在開戶前，先了解其投資風險與投資目標，並進行風險評估，再進行開戶。目前開戶流程中，並未包含此項功能，建議增加此項功能。	1	0			1
8	開戶前置作業：請投資者在開戶前，先了解其投資風險與投資目標，並進行風險評估，再進行開戶。目前開戶流程中，並未包含此項功能，建議增加此項功能。	1	0			1
9	開戶前置作業：請投資者在開戶前，先了解其投資風險與投資目標，並進行風險評估，再進行開戶。目前開戶流程中，並未包含此項功能，建議增加此項功能。	1	0			1
10	開戶前置作業：請投資者在開戶前，先了解其投資風險與投資目標，並進行風險評估，再進行開戶。目前開戶流程中，並未包含此項功能，建議增加此項功能。	1	1	2	2	1
11	開戶前置作業：請投資者在開戶前，先了解其投資風險與投資目標，並進行風險評估，再進行開戶。目前開戶流程中，並未包含此項功能，建議增加此項功能。	1	1	2	4	3
12	開戶前置作業：請投資者在開戶前，先了解其投資風險與投資目標，並進行風險評估，再進行開戶。目前開戶流程中，並未包含此項功能，建議增加此項功能。	1	2	3	3	2
13	開戶前置作業：請投資者在開戶前，先了解其投資風險與投資目標，並進行風險評估，再進行開戶。目前開戶流程中，並未包含此項功能，建議增加此項功能。	1	0	2	2	1
14	開戶前置作業：請投資者在開戶前，先了解其投資風險與投資目標，並進行風險評估，再進行開戶。目前開戶流程中，並未包含此項功能，建議增加此項功能。	2	2	3	3	2
15	開戶前置作業：請投資者在開戶前，先了解其投資風險與投資目標，並進行風險評估，再進行開戶。目前開戶流程中，並未包含此項功能，建議增加此項功能。	2	1	2	1	1
16	開戶前置作業：請投資者在開戶前，先了解其投資風險與投資目標，並進行風險評估，再進行開戶。目前開戶流程中，並未包含此項功能，建議增加此項功能。	1	1	2	2	1
17	開戶前置作業：請投資者在開戶前，先了解其投資風險與投資目標，並進行風險評估，再進行開戶。目前開戶流程中，並未包含此項功能，建議增加此項功能。	1	0	2	2	1
18	開戶前置作業：請投資者在開戶前，先了解其投資風險與投資目標，並進行風險評估，再進行開戶。目前開戶流程中，並未包含此項功能，建議增加此項功能。	2	0	2	1	1
19	開戶前置作業：請投資者在開戶前，先了解其投資風險與投資目標，並進行風險評估，再進行開戶。目前開戶流程中，並未包含此項功能，建議增加此項功能。	2	0	2	1	1

- 開戶前置作業
- 填寫基本資料
- 填寫帳戶資料
- 審核流程

39 個易用性問題

17 項重點改善項目

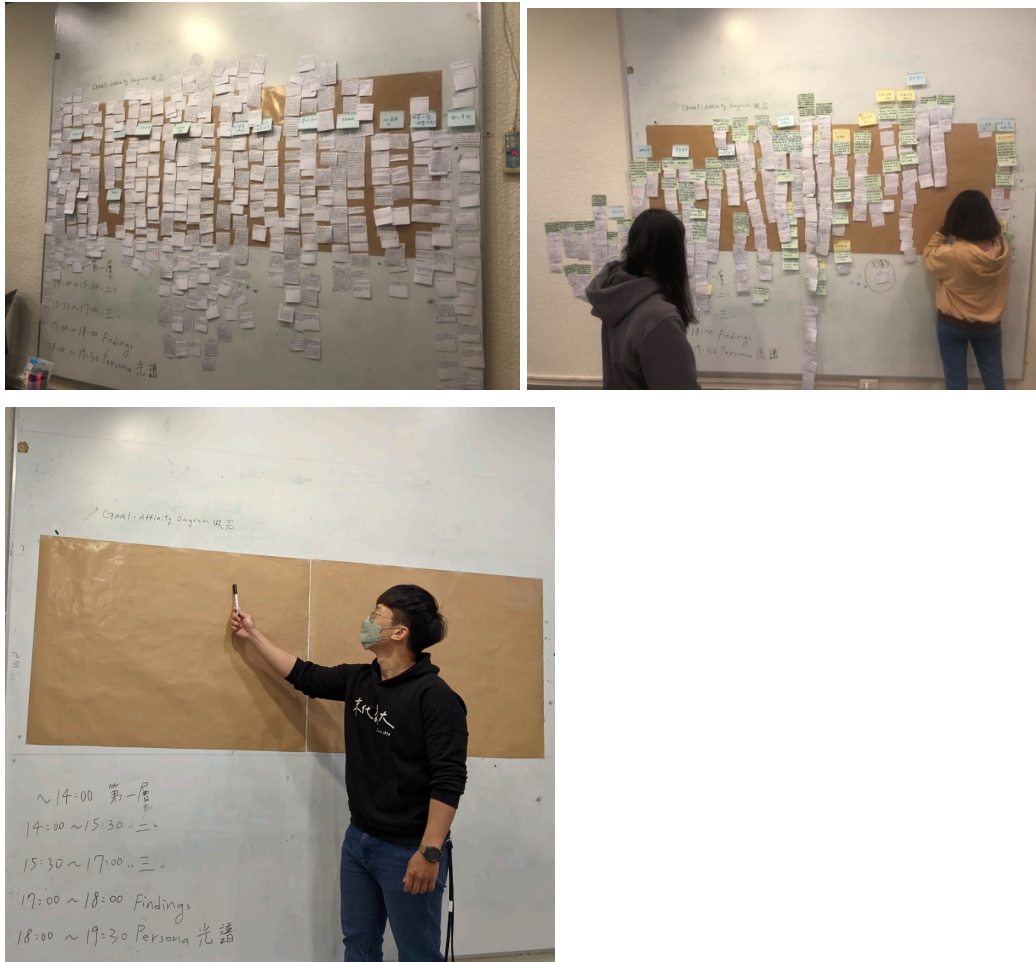
6. 易用性測試：原先預計以美好證券的 prototype，邀請受測者操作來驗證設計，後來考量流程、難易度以及最終收穫，我們選擇了一款競品「元大證券大戶投」作為易用性測試的標的，設計三大項任務邀請使用者來完成並且給予測後訪談。

易用性測試



三、 成果照片

原先預計會議皆以實體為主，並於每週一下午召開團隊會議，確認每週工作分配以及整體執行進度，後考量時間及遇疫情因素，因此後續會議皆改為線上討論為主。



圖：此次會議為採取親合圖的方式整理質化訪談的資料，我們首先拉出 timeline 以及本次會議預期成果，接著開始依次將訪談逐字稿文字打散，將相同類型的詞句歸類、整合、收斂，提取出脈絡，最終整合出階段性的研究結果。



圖：線上會議討論期末報告的製作、期末簡報以及影片錄製細節，在工作分配上依團隊成員對於主題的熟悉度和對於工作項目的擅長程度分工。

四、小組成員心得(每位成員皆須寫至少300字心得)

立融：對於「設計思考」以及「使用者經驗」的興趣從去年進入交大開始就深受影響，也因此加入了設計思考社辦了幾場工作坊，而這次在使用者經驗的課上也再次打磨了我做相關研究的技巧和視野，在設計研究問題時能更往前想商業目標、研究目標，更往後想訪談問題、目標受眾，而這次與企業合作的機會讓我快速累積實戰經驗，也因此暑假前獲得軟體新創公司的產品管理實習機會，更進一步、實際接觸軟體產品的調研、設計、開發過程，把在學校學習以及與跨領域同學合作的經驗，實際在職場上應用，這樣的實戰演練讓我理解到，研究方法就像是一項又一項的武器，我必須隨時做好準備，盡可能多元接觸不同工具，打磨好自己的武器，在重要的時刻才能真正擇一並發揮效用。

采萱：本次是我第二次修習 Stanley 老師的使用者經驗相關課程，與上次不同的是，上次較專注於設計及發想，而本次課程則是偏重在研究評估端，最印象深刻的是質化訪談的 milestone，需要我們反覆且仔細的擬定研究計畫、撰寫訪談大綱、定義目標受訪者並執行訪談工作，此外，在整理訪談資料進行收斂的階段，也花了連續12小時的高強度密集討論，才理出些許頭緒。

過去在讀研究所之前，我的工作平面設計師，並持續往 UI 設計師的方向前進，透過這次學生社群的資源，讓我擁有更多機會接觸 UX 相關的知識，也使我的產品觀能更加全面，讓我能跳脫產品外觀「美」的層次，在未來工作時能把我對產品的注意力拉出來到更高、更廣的層次，看清楚情境的全貌以及用戶使用的場景。

彥蓉：首次完整學習使用者經驗研究以及易用性評估相關 UX 課程，並且利用這次博雅學生社群的資源看了很多課外補充的書籍，實在是收穫滿滿，不僅建構了我對於使用者經驗的研究視野，同時也學習到以終為始思考研究問題、研究假設的脈絡。此外，這堂 UX 課程的核心價值，在於能讓我們實際與企業合作，利用他們的產品來進行使用者經驗研究、競品分析、易用性評估的練習，同時也能將其作為作品集來累積經驗，雖然這次與我們合作的「美好證券」公司尚未有實際的產品在市面上，但我們也轉而在市場及使用者的探索性研究中收穫到許多有價值的資訊，能夠供「美好證券」公司在未來設計及實際製作時採用。

宜平：身為一位文學院的學生，觀察人們日常生活中的情緒、認知、態度，進而解釋其行為動機，是我擅長且喜歡的事之一，這次課程以及學生社群的學習，就像是取得一個一個不同的工具，讓我得以依照自己或產品的需求和疑問，來窺視用戶和產品所互動的生活場域，透過每個工具各自的特性和工具目標，我可以更深入探討深藏在他們腦海中，支撐每天各項決策的方式和價值觀，進而收斂轉化成數種模式，來驗證生活中的消費行為。

爭取更多資源、更多機會來跨領域學習，是我在大學期間一直前進的目標，接觸了很多與使用者經驗相關的詞彙後，我在生活中也會開始注意到各項商品、手機軟體、數位介面的運作模式和體驗，我想未來我也會將自身喜歡的設計及文字能力，結合這堂課所學，持續創造一個更注重使用者需求的世界的。

詠涵：股票和金融的世界之於我，可說是非常遙遠，因此，當我得知即將與我們合作的企業是「美好金融」時，內心感到無比的惶恐，還好隨著課程的進行，跟著我的夥伴們一同閱讀了許多股票相關的參考資料和書籍，才讓我越來越熟悉市場的運作模式，透過使用者訪談了解不同視角的金融觀點，也見識到許多清交同學們，在股票市場中「載浮載沉」的有趣故事。

其次，課程與夥伴們的教學相長，我學習到利用框架以及脈絡的做事模式，不僅可以協助團隊協作的效率、讓自團隊的想法和決策更具說服力，同時也增廣我們面對議題的多元切角，更加專注在提出問題的「方式」、「問題」本身，而不拘泥於陷入「解法」、「找尋工具」的思維之中，來真正從使用者中心解決問題。

陸、執行問題檢討與建議

回首本次博雅學生社群及使用者經驗研究課程一路走來，最遺憾的就是因

為疫情及諸多因素，後續的會議討論均集中於線上，加上中後段時期大家外務漸增、課業壓力繁重，無形中限制了夥伴們交流的機會和品質，此外也無法前往台北的美好金融公司參訪、上課以及實際交流。

柒、其他

無

捌、指導老師批示及簽名：

周昭廷

歷次紀錄表參考格式_總表

次別	日期/時間	地點	主題/內容	人數
1	111/04/18 11:00-22:00	人社二館107	Affinity Diagram 分析及製作	5
2	111/05/02 10:00-12:00	線上	Comparative Analysis 類競品 分析	5
3	111/05/16 10:00-12:00	線上	Heuristic Evaluation 討論	5
4	111/06/06 10:00-12:00	線上	Usability Evaluation 討論	5
5	111/06/20 10:00-12:00	線上	Usability Evaluation 討論-2	5
6	111/07/15 09:00-12:00	線上	期末報告-美好金融	5
7	111/08/20 18:00-20:00	線上	線上讀書會	5
8	111/09/17 18:00-20:00	線上	線上讀書會	5

成果報告編排設定

編號	項目	內容
1	頁次	不得低於12頁(不含封面及目錄)
2	大小	A4
3	裝訂方式	直式橫書，左側裝訂
4	邊界設定	(1) 上下:各2.54公分 (2) 左右:各1.91公分
5	字體大小	(1) 標題或標語:勿超過28號字 (2) 內文:14號字
6	內文行高	固定行高25pt
7	內文段落間距	與前後段距離不超過0.5行
8	圖片	每張圖片長寬不超過10*7.5公分

*除封面及目錄頁外，其餘內文請依上述規定進行編排。