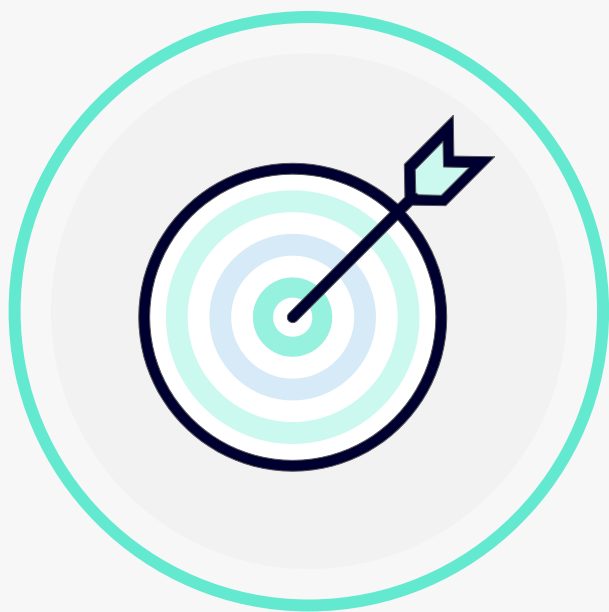


騰訊視頻APP 易用性測試報告

復仇者聯盟

大綱

主題	頁數
測試目標	02
研究方法	05
研究成果	22



測驗目標

測驗目標 / 背景介紹

背景介紹

騰訊視頻是騰訊推出的線上影片媒體平台，整合來自中、港、韓、美等國的多元影音內容。此外還提供社群連動、直播等功能。行動影音市場競爭激烈，易用性是影響使用者黏著度的關鍵之一。這次研究活動的目的是了解目標族群如何使用騰訊視頻APP、以及在使用過程中所產生的愉快經驗或困難，有助於改善未來的設計。



測驗目標:

目標族群初次使用騰訊視頻app的經驗

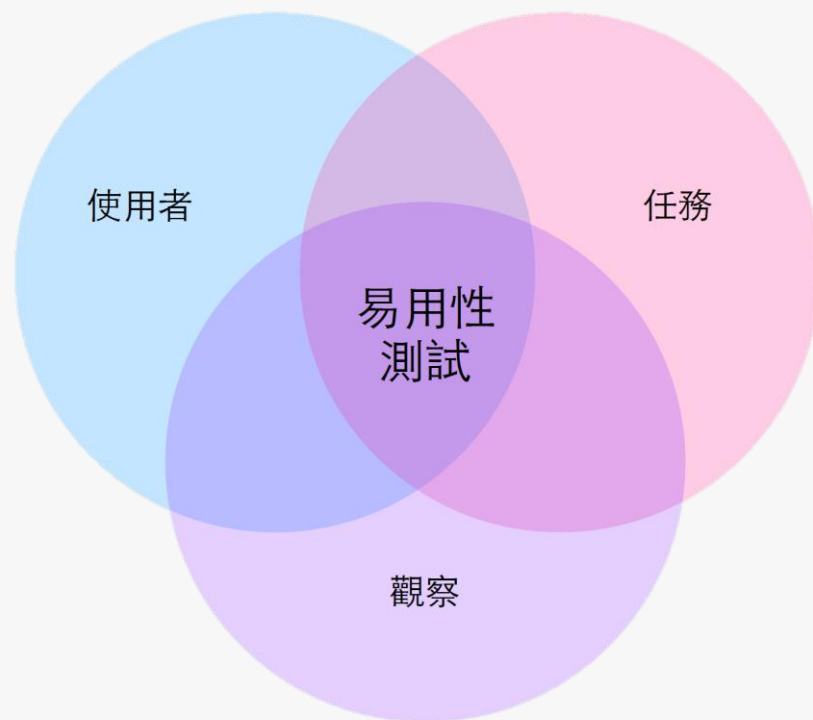


研究方法

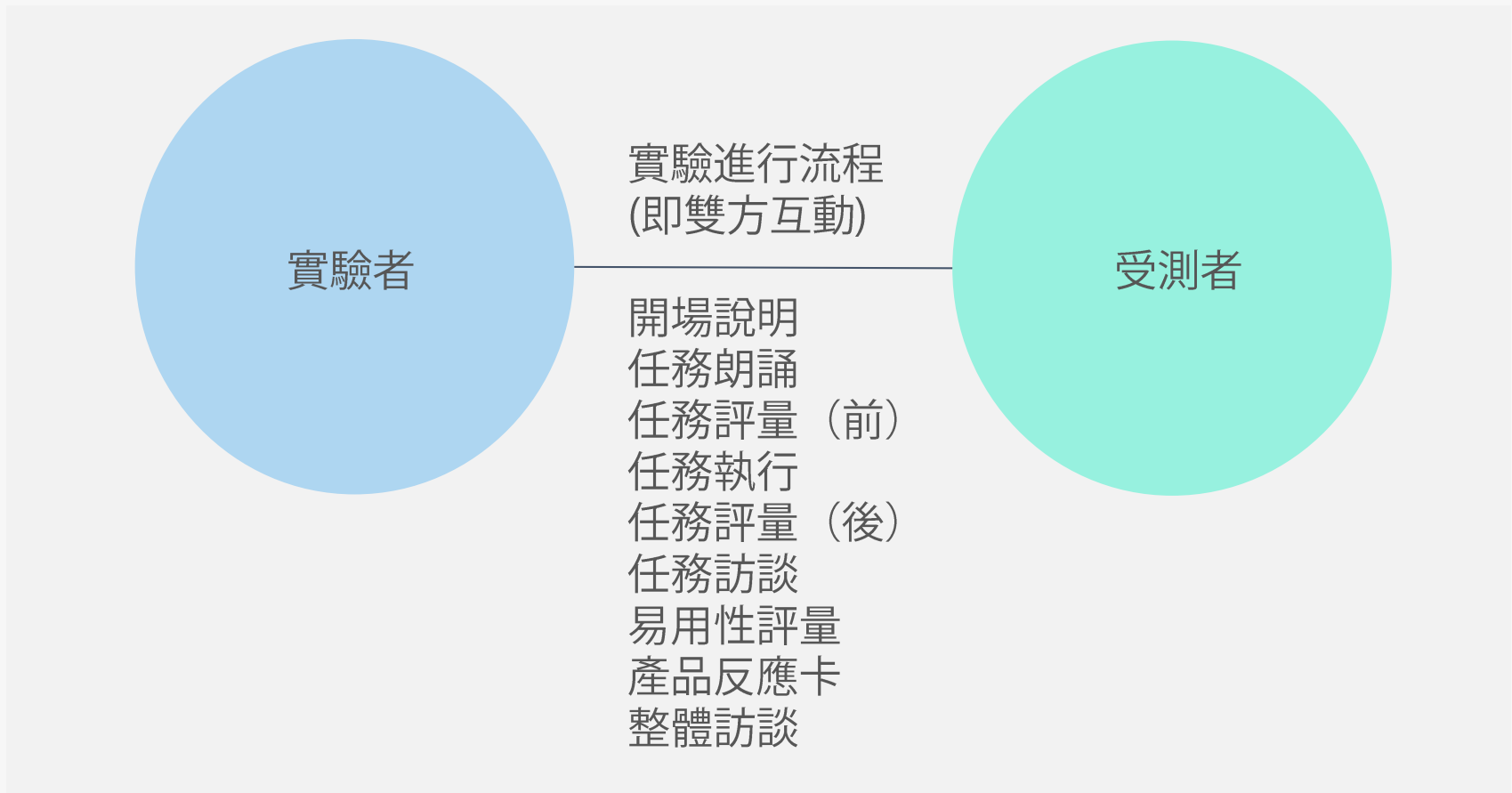
概述 / 受試者招募 / 任務說明

易用性測試概述

易用性測試邀請具有代表性的使用者實際使用產品來完成具有代表性的任務，透過觀察使用者與產品或服務之間的互動過程，了解整體產品的易用性（Usability），並透過訪談來獲得使用者對於整體服務的想法與期望。



易用性測試概述: 人機環流



環境：房間內，有單面鏡、隔音間

器材：影音監控及錄製設備、影音播放設備、無線網路、iPhone

受試者招募條件(1)

	使用量	使用深度	使用廣度
沒經驗			
輕			
中			
重			

受試者招募條件(2)

使用族群		行動影音App使用者
人數		6
基本技能		會使用iOS智慧型手機
		會使用手機觀看影音
		一個月使用手機觀看影片時間長達三小時以上
產品使用經驗	使用量	從未使用過產品
	使用深度	從未使用過產品
	使用廣度	三個月內用過其他行動影音App
基本資料		2男4女
		18-25歲

受試者招募問卷

docs.google.com

「行動影音App使用經驗研究」報名表

您好，我們是修習「使用者研究與場域探索」課程的學生。

即將於六月進行行動影音App使用經驗研究，我們正在尋找適合的研究對象。以下問題是為了幫助我們找到適合的人參加此次的研究，您回答的所有問題只是為了確認您是否符合此次研究的條件，並都會針對填寫結果進行分析，更不會對外公開，請您放心。

此次研究活動詳細資訊如下，若您符合條件我們將與您聯絡進行篩選；若不符合條件，將不另行通知。

- 1.研究時間：2017.06.06 – 2017.06.13
- 2.研究長度：一小時
- 3.研究地點：臺大智活中心

若有任何疑問請與我們聯絡：
b02701214@ntu.edu.tw

***必填**

基本資料

說明：我們十分重視您所填寫的資料，所有資料都會保密處理，不會將您的基本資料透露給任何非本研究相關人員，以保護您的隱私。連絡資料僅供我們連絡安排訪談時間及未來提供研究問卷給您填寫之用途，希望您能放心填寫。

您的中文姓名 *

您的回答 _____

受試者招募問卷

智慧型手機使用經驗

您過去半年內是否使用智慧型手機？ *

- 是
- 否

您使用的智慧型手機是哪個系統？ *

- 蘋果 Apple iOS
- 安卓 Android
- 微軟 Microsoft Windows phone
- 其他： _____

您使用智慧型手機已經有多久時間？ *

- 未滿半年
- 半年以上，未滿一年
- 一年以上，未滿兩年
- 兩年以上

受試者招募問卷



The image shows a screenshot of a Google Docs document titled "行動影音App使用經驗" (Mobile Video and Audio App Usage Experience). The document is displayed in a browser window with the address bar showing "docs.google.com". The survey content is as follows:

行動影音App使用經驗

過去半年，您有沒有使用過行動影音App觀看影片？ *

是

否

過去半年內，您曾使用過哪些行動影音App觀看影片？（可複選） *

愛奇藝

優酷視頻

騰訊視頻

搜狐視頻

風行視頻

CHOCO TV

LINE TV

KKTV

Netflix

YouTube

受試者招募問卷



docs.google.com

過去半年內，您平均一個月在手機上觀看影片的時間大約多長？*

- 不超過一小時
- 一小時以上，未滿三小時
- 三小時以上，未滿六小時
- 六小時以上

您上一次使用行動影音App觀看影片，大約是什麼時候？*

- 一週內
- 兩週內
- 一個月內
- 三個月內
- 超過三個月前

實驗者與設備

實驗者

主持人：一名
記錄員：一名
觀察者：四名

設備

影音監控及錄製設備、
影音播放設備、
無線網路、iPhone

受試環境



單面鏡



隔音間

實驗流程與任務說明

發放招募問卷、篩選、約訪

任務實驗

- 開場說明
- 任務朗誦
- 任務評量 (前)
- 任務執行
- 任務評量 (後)
- 任務訪談
- 易用性評量
- 產品反應卡
- 整體訪談

任務	選擇原因
緩存影片	使用者經常用到
找藝人最新動態	對組織重要的、預期有困難的
找熱門韓劇	對使用者重要的、使用者經常用到的、預期有困難的
加入看單	使用者經常用到的
兩倍速撥放	使用者經常用到的、預期有困難的

任務1 _ 緩存影片

聽說花千骨超紅，想要利用等一下坐公車的時間來看，為了節省網路流量，所以我要先透過騰訊APP要下載高畫質的花千骨第一集。



任務2 _ 找藝人最新動態

最近剛看完太陽的後裔覺得宋仲基的演技真好，於是我想要透過騰訊app，來找找看宋仲基的最新動態。



任務3 _ 找熱門韓劇

在捷運上突然想看韓劇，聽朋友說騰訊有蠻多劇集，因此想透過騰訊視頻尋找最近最火紅的韓劇並播放。



任務4 _ 加入我的看單

去年去上海看演唱會，特別喜歡當時彭佳慧演唱的「光陰的故事」之片段，為了方便之後隨時可以看，所以我想要藉由騰訊視頻app收藏它。



任務5 _ 兩倍速撥放

聽說韓國很流行用2倍速度去聽一首歌，因此想用騰訊視頻app聽聽看2倍速的江南style會長什麼樣子。

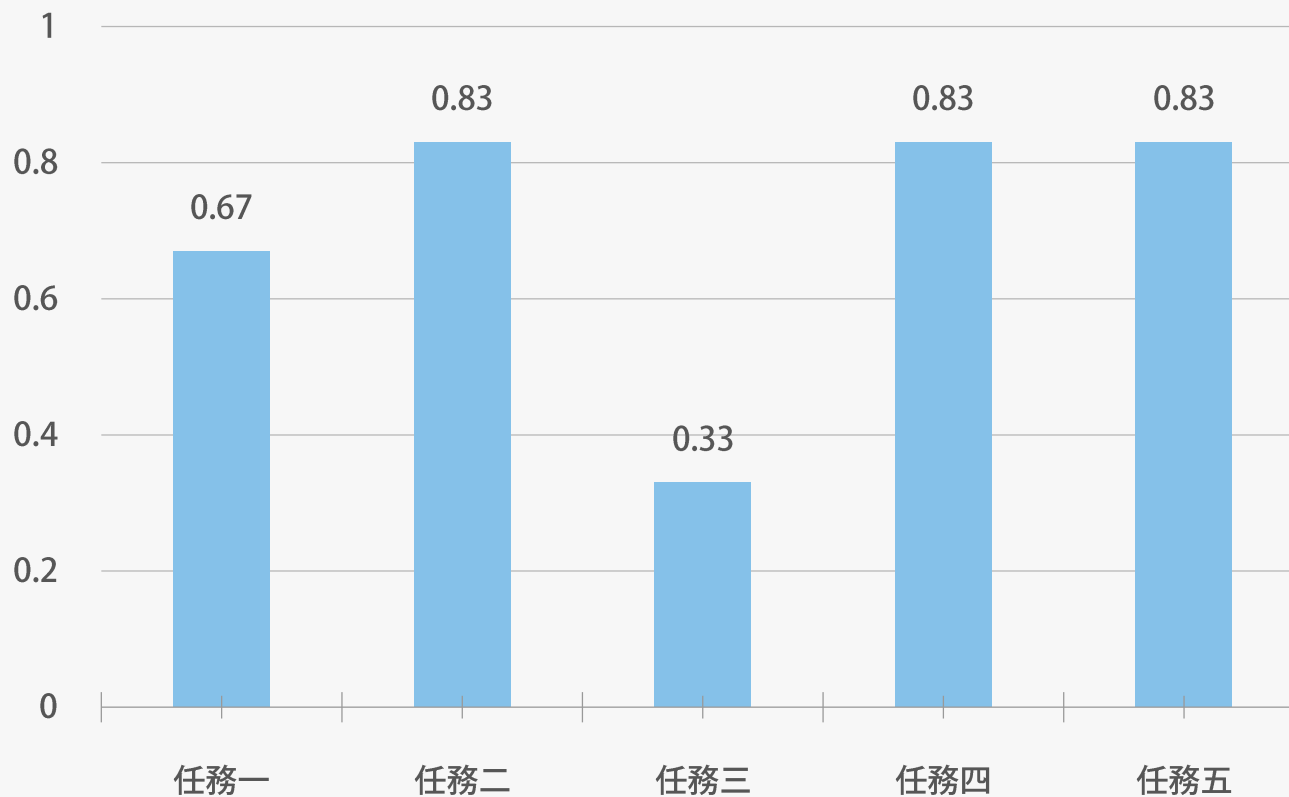




研究成果

總體指標 / 議題總覽 / 議題地圖

任務完成率

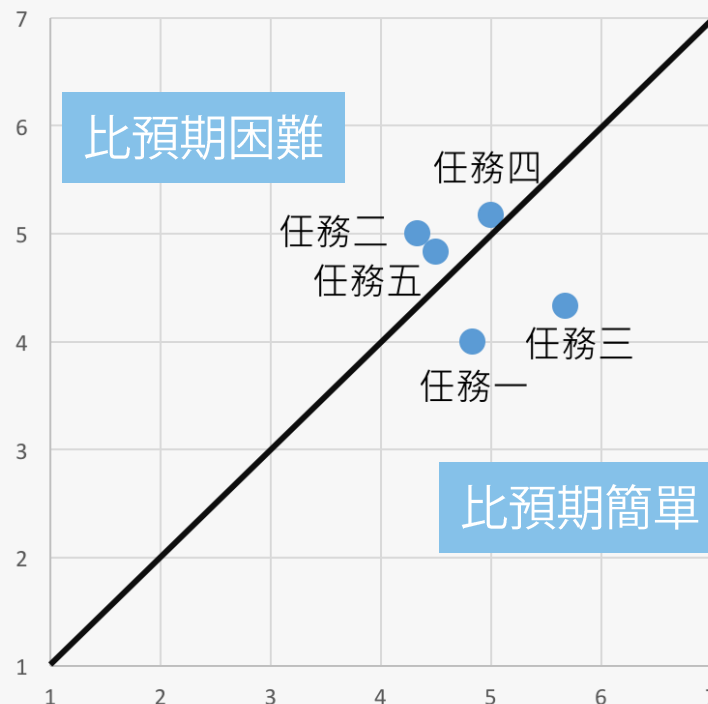
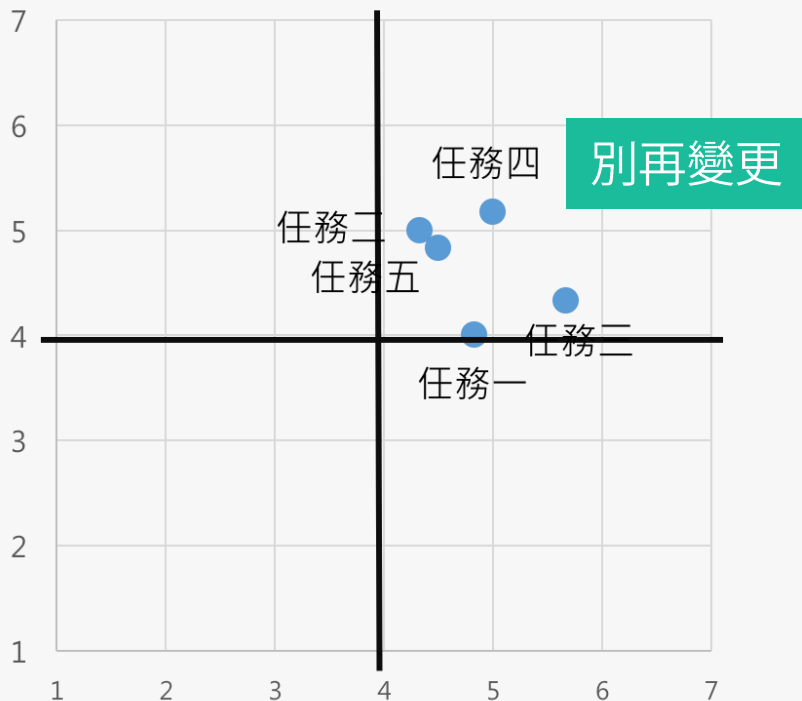


預期經驗圖表

總體指標

議題總覽

議題地圖

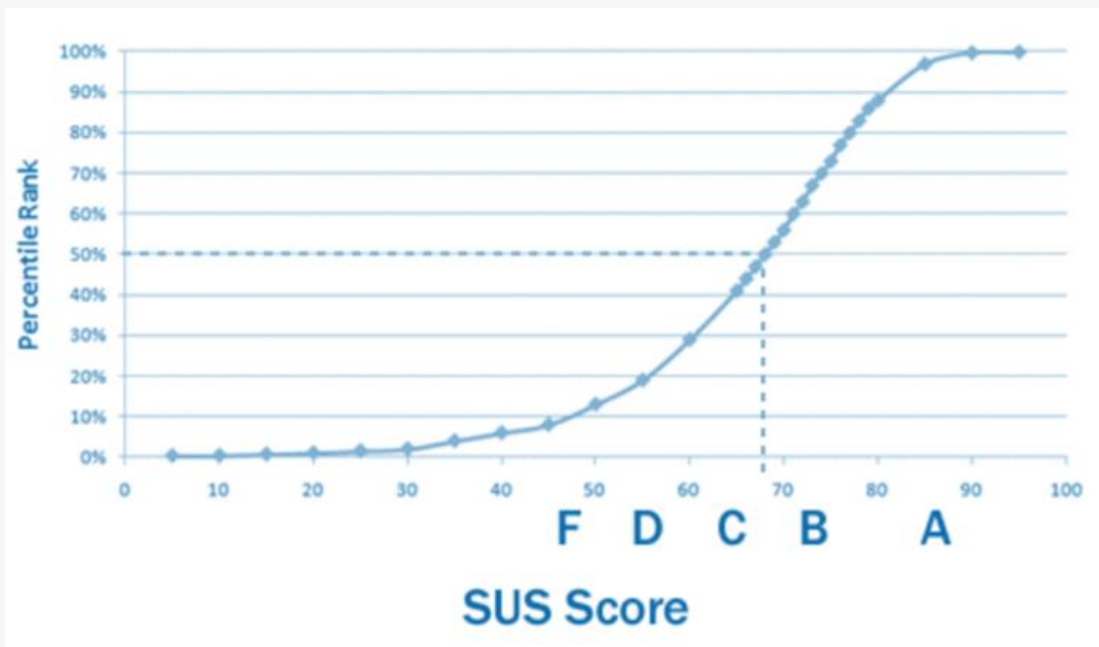


系統易用性評量

總體指標

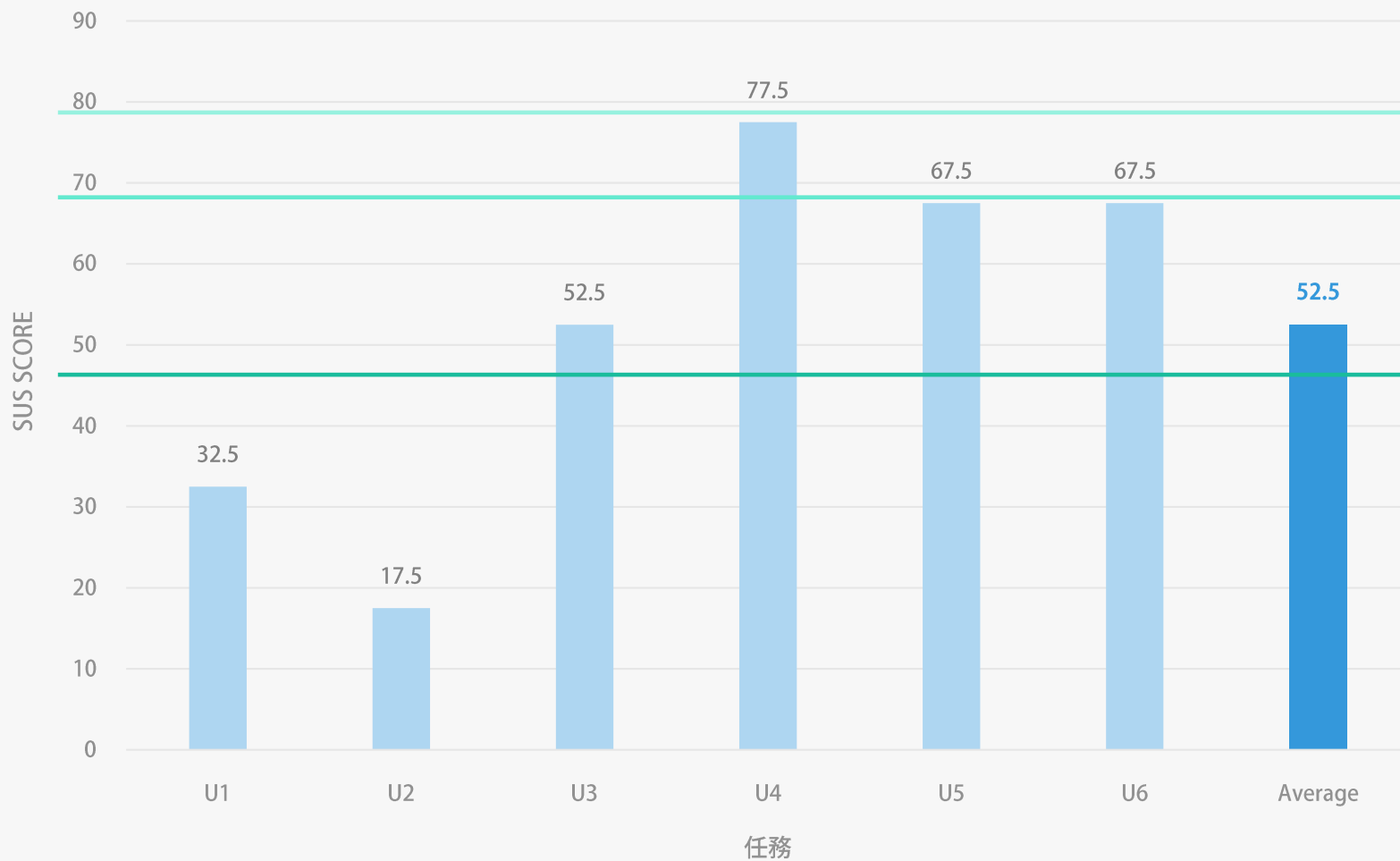
議題總覽

議題地圖

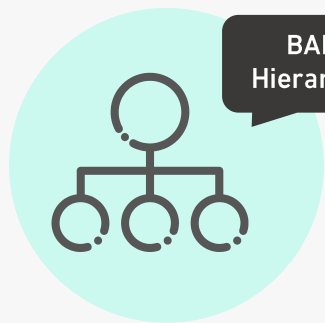


U1	32.5
U2	17.5
U3	52.5
U4	77.5
U5	67.5
U6	67.5
Average	52.5

系統易用性評量

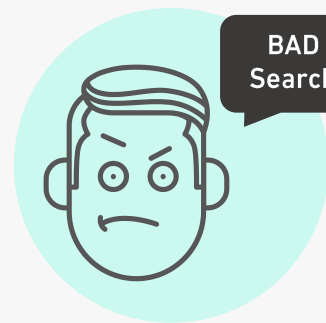






BAD Hierarchy

分類項目的階層不明確



BAD Search

使用**關鍵字**的期待與經驗落差甚大



Too Much

分類項目過多且混亂



BAD Search

對**搜尋結果**的排序說明不清楚
(無篩選器)

顏色

大小

位置

圖樣

動畫

過往經驗

因為 Youtube、KKbox、IG 限時動態等過去的使用經驗，讓使用者能直覺的判斷按鍵的功能。

缺點:

不同文化的使用者習慣的用語不同

例如: 鳥叔=PSY大叔

使用者不理解某些功能用詞代表的意義

例如：有些人認為按緩存會一次下載所有影片，有些人認為會直接下載到手機裡面

使用者認知到分類名稱所代表的功能和實際不同

例如：精選或是熱點裡面應該要有最熱門的劇集，但實際上沒有

優點:

某些影片名稱的使用有助於判斷影片實際內容

例如：使用者認為「原唱版」即是「官方版」

缺點:

缺乏下載進度提示

下載或收藏是否成功的回饋不明顯

未告知使用者何處可看到緩存影片

使用者在搜尋結果頁面往下滑時，感到無窮無盡，沒有提示告知使用者還有多少可以滑、滑到何處

優點:

點收藏之後有提醒使用者個人頁面可看到收藏

缺點:

介面上未顯示影片觀看次數，使用者只能用評分、評論數等較主觀的資料判斷影片的熱門程度

未顯示上傳影片者，難以判斷影片來源（例如：是否為官方影片）

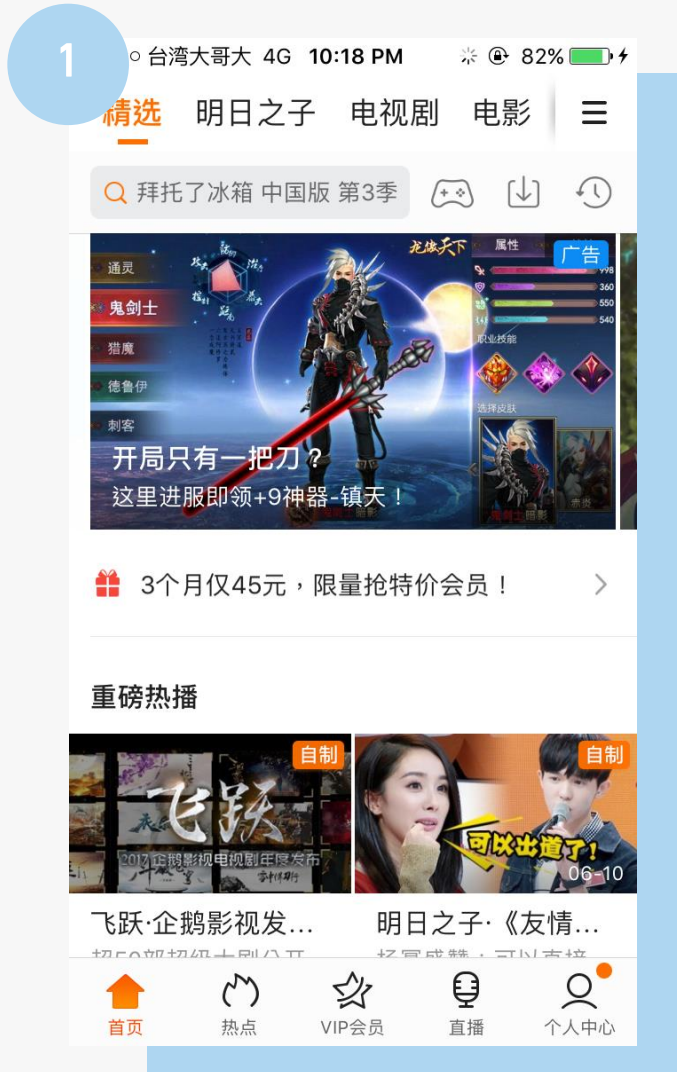
缺乏下載影片之畫質資訊

任務1

總體指標

議題總覽

議題地圖



不清楚 toolbar 跟
搜尋功能的階層關係。

任務1

總體指標

議題總覽

議題地圖

2

台灣大哥大 4G 11:10 PM 100%

花千骨 × 取消

花千骨 电视剧



霍建华 赵丽颖 蒋欣

立即播放

花千骨

花千骨[dvd版]

花千骨2015

花千骨周周见

花千骨2017

花千骨 第二版

花千骨花絮

花千骨千古

圖片可以幫助判斷
搜尋結果、第一個
搜尋結果往往是值得
信賴的來源。

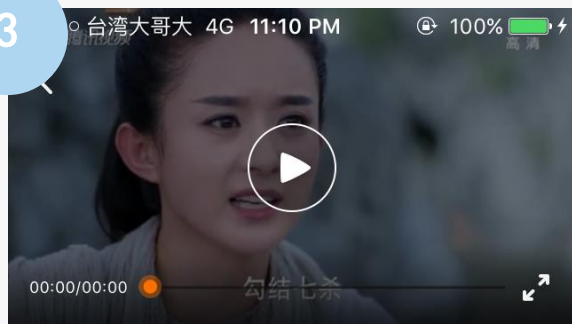
任務1

總體指標

議題總覽

議題地圖

3



花千骨

简介 >

8.3分 · 武侠 · 全58集 · 47.5亿次播放

1.3万热评



剧集

全58集 >

1

2

3

4

5

片花资讯

50



《花千骨》删减片段完整版全集【树吐槽+血吻+...

下載符號直覺，但不清楚緩存功能的效果（擔心下載到所有影片 & 不知道是收藏還是下載）

任務1

總體指標

議題總覽

議題地圖

4

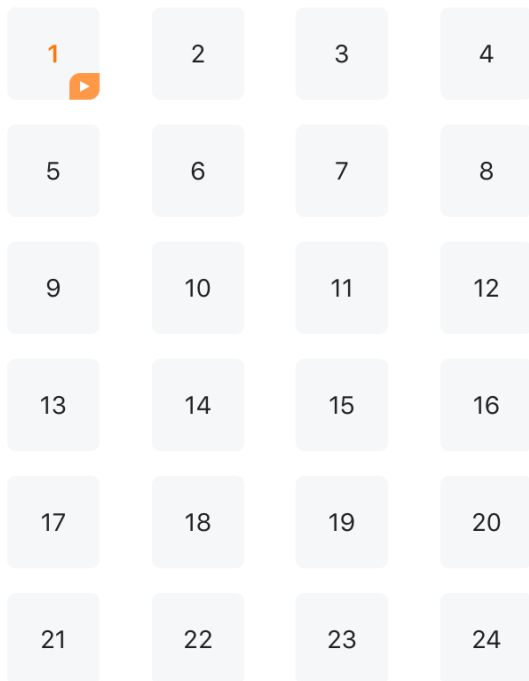
台湾大哥大 4G 11:12 PM 100%

关闭

选择缓存的集数

多选

当前清晰度：标清



數字讓人聯想到集數。

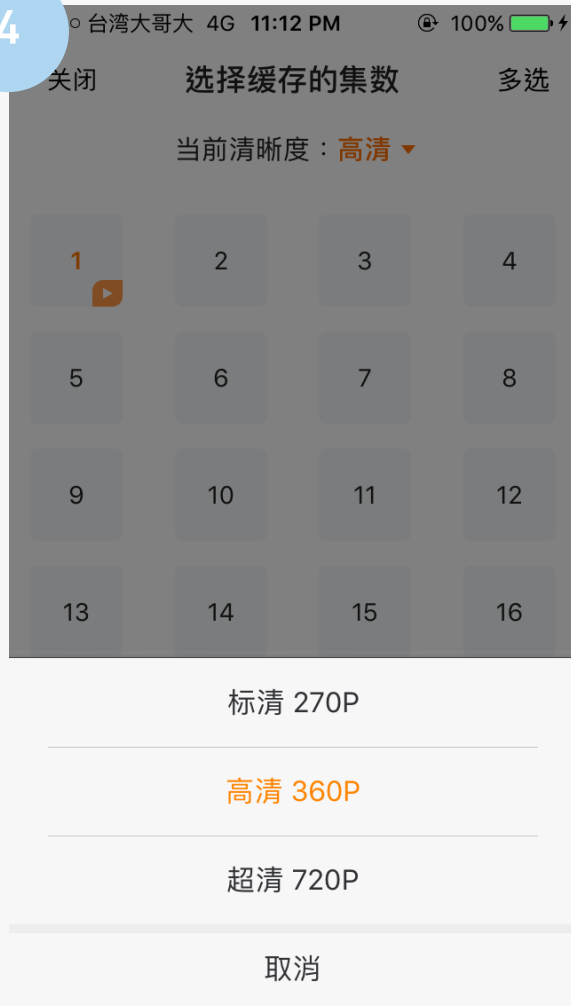
任務1

總體指標

議題總覽

議題地圖

4



簡體字的頁面，使
畫質選項被使用者
忽略

任務1

總體指標

議題總覽

議題地圖

5



1. 拋物線功能可以幫助引導到「已緩存文件」，但常被忽略

2. 沒收到下載進度的回饋、「已緩存文件」看起來不能點、橘色圓點會讓使用者認為按鈕可以點擊

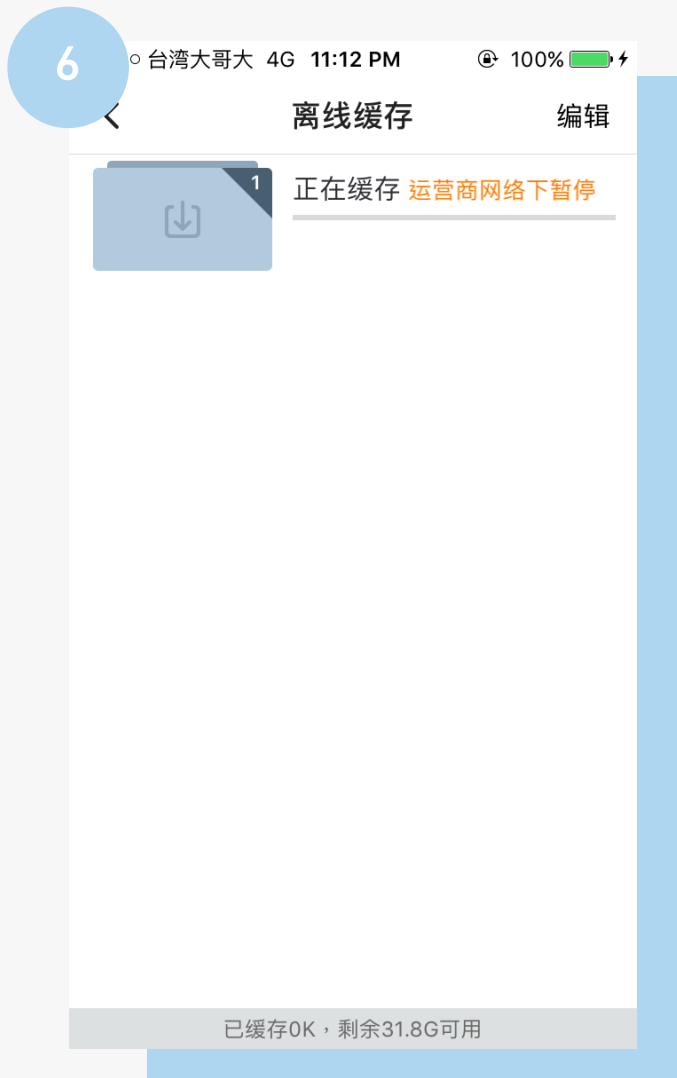
(註) 使用者會想看緩存影片，但可能找不到

任務1

總體指標

議題總覽

議題地圖



Happy Ending

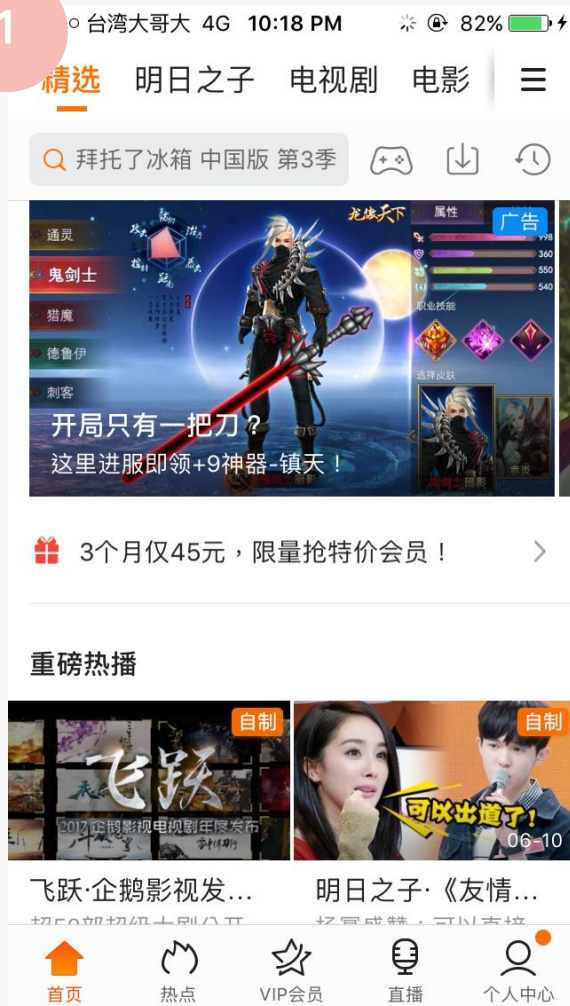
任務2

總體指標

議題總覽

議題地圖

1



1. 認為漢堡跟橫幅功能是不同的。

2. 使用者會以為右上角的 timeline 為藝人動態

3. 使用者預期上方的 bar 有文字動態的分類

任務2

總體指標

議題總覽

議題地圖

2

台湾大哥大 4G 11:13 PM

100%

宋仲基

取消

宋仲基

宋仲基实力撩妹

宋仲基包机送宋慧乔回韩国

宋仲基演的电视剧

宋仲基宋慧乔

深扒宋仲基激情银幕史

宋仲基宋慧乔最新消息

宋慧乔宋仲基

宋仲基李光洙

宋仲基文彩元

使用者未遭遇問題

任務2

總體指標

議題總覽

議題地圖

3

台湾大哥大 4G 11:13 PM 100%

宋仲基 × 取消

相关性 最新发布 最近热播



宋仲基

演员 · 韩国 · 1985-09-19

宋钟基，韩国艺人。毕业自名校成均馆大学，曾被誉为“成大校草”...

明星影响力榜第360名 ↑

热门作品 电视剧 电影 主打



狼少年

随风而逝

攒钱罗

搜尋結果

1. 使用者預期搜尋人物後可以直接找到動態
2. 使用者認為搜尋的影片結果和宋仲基沒有關連

任務2

總體指標

議題總覽

議題地圖

3

台湾大哥大 4G 11:13 PM 100%

宋仲基 × 取消

相关性 最新发布 最近热播



宋仲基

演员 · 韩国 · 1985-09-19

宋钟基，韩国艺人。毕业自名校成均馆大学，曾被誉为“成大校草”...

明星影响力榜第360名 ↑

热门作品 电视剧 电影 主打



狼少年

随风而逝

攒钱罗

搜尋結果

3. 使用者認為最新的資訊會放在最上方，但其實沒有，因此使用者認為是以流量作為排序。

任務2

總體指標

議題總覽

議題地圖

3

台湾大哥大 4G 11:13 PM 100%

宋仲基 × 取消

相关性 最新发布 最近热播



宋仲基

演员 · 韩国 · 1985-09-19

宋钟基，韩国艺人。毕业自名校成均馆大学，曾被誉为“成大校草”...

明星影响力榜第360名 ↑

热门作品 电视剧 电影 主打



狼少年

随风而逝

攒钱罗

搜尋結果

4. 使用者預期往下滑會有個底，也認為應該要有輔助的bar幫助確認滑到哪

任務2

總體指標

議題總覽

議題地圖

3

台湾大哥大 4G 11:13 PM 100%

宋仲基 × 取消

相关性 最新发布 最近热播



宋仲基

演员 · 韩国 · 1985-09-19

宋钟基，韩国艺人。毕业自名校成均馆大学，曾被誉为“成大校草”...

明星影响力榜第360名 ↑

热门作品 电视剧 电影 主打



狼少年

随风而逝

攒钱男

人物頭像

1. 使用者知道頭像可以點，因為與kkbox, ig相似或是看到上方文字未寫完

2. 使用者預期點擊頭像後是身平介紹

註) 使用者沒有預期影劇app有藝人動態，覺得很棒

任務2

總體指標

議題總覽

議題地圖

4

台湾大哥大 4G 11:13 PM

100%

宋仲基

+ 关注



动态

视频

作品

粉丝留言

国外榜第35名·离第1名差22影响力 >



等12.8万位粉丝

为Ta打榜

📅 最近行程 2017/06/15

《军舰岛》制作发表会 >

📍 韩国

📱 微博更新 今天 09:19

#宋仲基# [微风]#宋仲基韩影军舰岛#

[心]早安松果[心]

你如星星一样擦亮夜空

远方的天际

因你而变得分外妩媚

Happy Ending

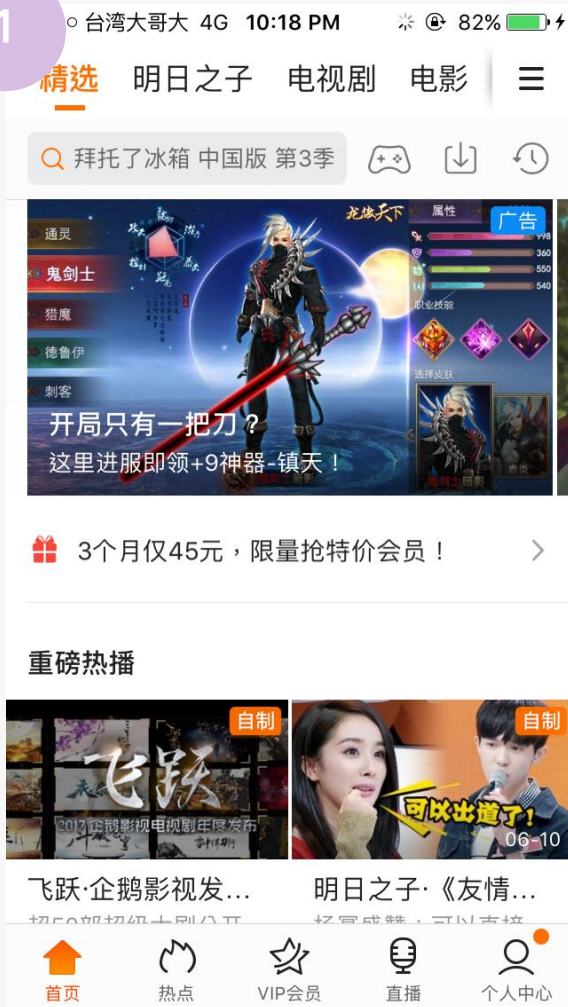
任務3

總體指標

議題總覽

議題地圖

1



熱點

使用者認為熱點應該要有最新最熱門的韓劇。

精選

精選內應該要有最新最紅的韓劇，但找不到

任務3

總體指標

議題總覽

議題地圖

1

台湾大哥大 4G 10:18 PM 82%

精選 明日之子 电视剧 电影

拜托了冰箱 中国版 第3季



3个月仅45元，限量抢特价会员！

重磅热播



飞跃·企鹅影视发... 明日之子·《友情...

初5部初级+副公耳 杨冥成舞+可以支持



Bar

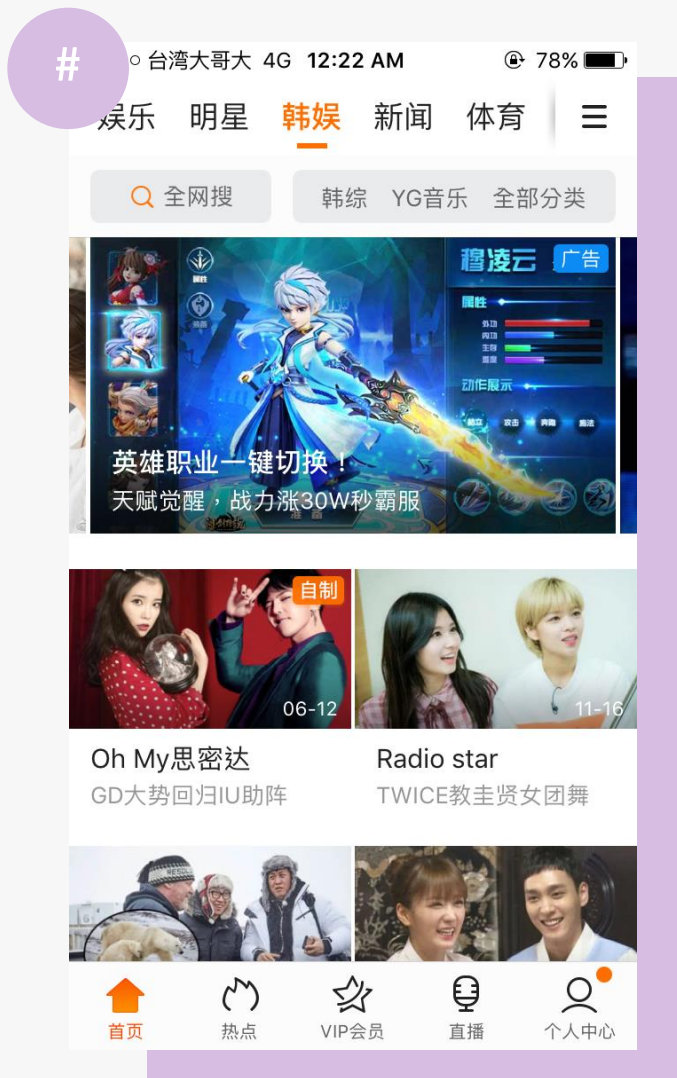
1. 使用者認為上方bar內容太多不易找到想要的內容。
2. 使用者預期上方的bar會有不同國家劇集的分類

任務3

總體指標

議題總覽

議題地圖



韓娛 (非正確路徑)

1. 使用者預期韓娛底下應該有更細的分類。
2. 使用者認為韓娛底下應該是綜藝節目或與偶像團體相關

任務3

總體指標

議題總覽

議題地圖

2

台湾大哥大 4G 12:26 AM 78%

韓劇 × 取消

相关性

最新发布

最近热播



韩剧经典片段

2016-06-22



韩剧片段

pikatest444

2017-06-08



花式罗曼史 (2016韩剧OST年终盘点)

音乐 · MV

1682.7万播放

立即播放



全泰熙全来远这次演的韩

1. 使用者認為直接搜尋「韓劇」應該要能找到完整、熱門的劇集，但沒有
2. 使用者不知道怎麼判斷哪部韓劇最火紅

任務3

總體指標

議題總覽

議題地圖

2

台湾大哥大 4G 12:26 AM 78%

韓劇 × 取消

相关性

最新发布

最近热播



韩剧经典片段

2016-06-22



韩剧片段

pikatest444

2017-06-08



花式罗曼史 (2016韩剧OST年终盘点)

音乐 · MV

1682.7万播放

立即播放



全泰熙全来远这次演的韩

3. 使用者認為搜尋結果應該也要有分類或hashtag、使用者會點擊精選集的短片，再依據其推薦內容去搜尋

任務3

總體指標

議題總覽

議題地圖

3

台湾大哥大 4G 11:08 PM 100%

明日之子 电视剧 电影 综艺

全网搜

偶像 宫斗 全部分类



夏至未至[24点首播]

片头曲MV陈学冬郑爽...

欢乐颂2[大结局]

是谁帮小美让哥哥撒...



1. 使用者預期上方的bar會有不同國家劇集的分類

2. 使用者認為淺黑色的「全部分類」icon不明顯

任務3

4

台湾大哥大 4G 11:09 PM 100%

电视剧

最新 **最热** 好评

全部 内地 美国 **韩国** 台湾 英

全部 2017 2016 2015 2014 20

全部 偶像爱情 宫斗权谋 玄幻史诗 都

全部 免费 会员



W两个世界

信号 Signal

又是吴海英



1. 對於搜尋結果前兩排，有使用者認為是業配內容而不會點，有的認為是最熱門結果

2. 使用者不理解這些劇集的排列方式因此不知道哪些是最火紅的

任務3

總體指標

議題總覽

議題地圖

4



20元话费免费领! 100%再送会员天数

W两个世界

简介 >

9.1分 · VIP · 奇幻 · 全16集 · 5.9亿次播放

2.3万热评



剧集

全16集 >

1

2

3

4

5

片花资讯

50

Happy Ending

任務4

總體指標

議題總覽

議題地圖

1

台湾大哥大 4G 10:18 PM 82%

精選 明日之子 电视剧 电影

拜托了冰箱 中国版 第3季



3个月仅45元，限量抢特价会员！

重磅热播



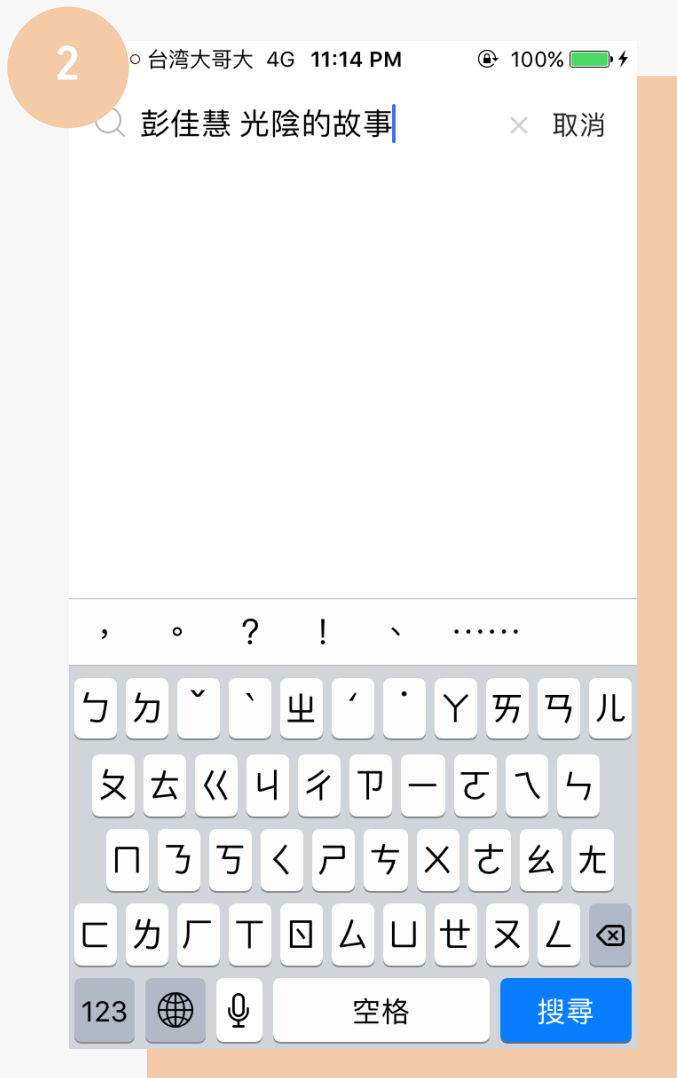
飞跃·企鹅影视发... 明日之子·《友情...

初5部初级+副公耳 杨冥成舞，可以支持

首页 热点 VIP会员 直播 个人中心

使用者會想去「音樂」或「演唱會」的分類去找演唱會有關的影片、覺得「音樂」分類底下應該要有更細的分類。

任務4



使用者搜尋演唱會時會搜尋「演唱者」＋「歌名」，因為輸入「演唱會」會找到訪談類型的結果。

任務4

總體指標

議題總覽

議題地圖

3

台湾大哥大 4G 11:14 PM 100%

彭佳慧 光陰的故事 × 取消

相关性

最新发布

最近热播



彭佳慧《光陰的故事》
(2016假如我是罗大佑...)
2016-11-05



青茶《光陰的故事》(送
给快毕业的同学们)
2017-06-09



光陰的故事 & 童年 2006
香港 现场版
2017-05-31



光陰的故事第1集：青春无
悔 (老挝语配音)
2016-04-25



光陰的故事20年
2017-06-10

1. 使用者會依據影片縮圖和名稱判斷是不是想要的影片
2. 使用者認為搜尋結果應該要有分類(或hashtag)

任務4

總體指標

議題總覽

議題地圖

3

台湾大哥大 4G 11:14 PM 100%

彭佳慧 光陰的故事 取消

相关性

最新发布

最近热播



彭佳慧《光陰的故事》
(2016假如我是罗大佑...)
2016-11-05



青茶《光陰的故事》(送
给快毕业的同学们)
2017-06-09



光陰的故事 & 童年 2006
香港 现场版
2017-05-31



光陰的故事第1集：青春无
悔 (老挝语配音)
2016-04-25



光陰的故事20年
2017-06-10

使用者即使看到想要的搜尋結果，還是會大致瀏覽後才決定

使用者會只瀏覽前幾個結果判斷有沒有找到以及要不要放棄

任務4

總體指標

議題總覽

議題地圖

4



假如我是罗大佑·上海演唱会 简介 >

独播 · 高清演唱会 · 1473.8万次播放

评论



专辑列表

38



张宇《小妹》(2016假如我是罗大佑演唱会上海...)

04:41 13.1万次播放



彭佳慧《光阴的故事》(2016假如我是罗大佑...)

03:29 12.9万次播放

1. 即使有通知提醒使用者可在個人頁面看到收藏，但仍有用者未注意到提醒資訊而找不到收藏結果

2. 使用者不理解蒐藏跟緩存的差異

任務4

總體指標

議題總覽

議題地圖

4



假如我是罗大佑·上海演唱会 简介 >

独播 · 高清演唱会 · 1473.8万次播放

评论



专辑列表 38



张宇《小妹》(2016假如我是罗大佑演唱会上海...)

13.1万次播放



彭佳慧《光阴的故事》(2016假如我是罗大佑...)

12.9万次播放

Happy Ending

任務5

總體指標

議題總覽

議題地圖

1

台湾大哥大 4G 10:18 PM 82%

精选 明日之子 电视剧 电影

拜托了冰箱 中国版 第3季



3个月仅45元，限量抢特价会员！

重磅热播



飞跃·企鹅影视发... 明日之子·《友情...



首页



热点



VIP会员



直播



个人中心

搜尋框內的文字(例如:小伶玩具)會令使用者對搜尋架構感到困惑。

任務5

2

台湾大哥大 4G 11:15 PM

100%

江南style

取消

江南style

江南style动漫版合辑

江南style舞蹈

江南style儿歌

江南style鸟叔

江南style广场舞

江南style舞蹈教学

江南style舞蹈视频

江南style儿童舞蹈

江南style 动画版

使用者認為在搜尋時加上「兩倍速」的關鍵字有助於找到兩倍速播放的影片。

任務5

總體指標

議題總覽

議題地圖

3

台湾大哥大 4G 10:18 PM 82%

江南style × 取消

相关性

最新发布

最近热播



鸟叔PSY《江南Style》MV
原唱版

04:12

2017-04-18



江南style

儿歌多多

02:36

2017-05-17



笑爆了！萌宝跳的《江南
style》太逗逼了

00:31

2017-06-01



Pay《Gentleman》《江南
Style》现场版

08:48

2017-05-16



鸟叔和钢铁侠共跳《江南
Style》这个钢铁侠太妖...

00:29

2017-05-20

使用者希望看到官方版的影片，因此有些人希望有個分類是「官方」，有些人希望顯示上傳者以作為判斷官方的標準

任務5

總體指標

議題總覽

議題地圖

3

台湾大哥大 4G 10:18 PM 82%

江南style 取消

相关性

最新发布

最近热播



鸟叔PSY《江南Style》MV
原唱版

2017-04-18



江南style

儿歌多多

2017-05-17



笑爆了！萌宝跳的《江南
style》太逗逼了

2017-06-01



Pay《Gentleman》《江南
Style》现场版

2017-05-16



鸟叔和钢铁侠共跳《江南
Style》这个钢铁侠太妖...

2017-05-20

使用者認為搜尋結果上排的分類不直覺(例如: 江南style 搜尋結果的分類有汽車、兒歌多多等)

不同文化的用詞導致不同文化的使用者有理解上的差異(例如: PSY大叔=鳥叔)

任務5

總體指標

議題總覽

議題地圖

4



鸟叔PSY《江南Style》MV 原唱版

16.7万次播放

评论



推荐PSY其他MV



PSY《DADDY》

04:04



PSY《NAPAL BAJI》

03:54

設定按鈕位置

使用者認為設定應在影片下方而非影片中。

但也有使用者認為設定的按鈕在影片右上方很直覺。

任務5

總體指標

議題總覽

議題地圖

4



鸟叔PSY《江南Style》MV 原唱版

16.7万次播放



评论



推荐PSY其他MV



PSY《DADDY》

04:04



PSY《NAPAL BAJI》

03:54

設定按鈕型式

使用者認為設定鈕以“...”的形式出現很直觀、但也有使用者混淆了全螢幕跟分享的icon。

設定按鈕大小

使用者認為設定鈕太小不易被察覺

任務5

總體指標

議題總覽

議題地圖

5



鸟叔PSY《江南Style》MV 原唱版

16.7万次播放



评论



推荐PSY其他MV



PSY《DADDY》

04:04



PSY《NAPAL BAJI》

03:54

Happy Ending



Q&A