

Problem Domain

對一個人而言，吃飯是每天不可或缺的一環，然而在外聚餐要找到一家好餐廳卻不是一件簡單的事情。決策者需考量到所有人的意見，像是有人不吃牛、不吃辣；另外，決策者需在短時間內從繁雜的網路資源中確認一家餐廳好不好吃是辛苦且深具壓力的。因此最初我們希望能做一個餐廳推薦的 app，用以解決這個問題。

Initial POVs

在前一次的作業 (NeedFinding) 中，我們一共對 9 位大學生進行 30-45 分鐘的訪問，進而得到以下三個的POVs：

1. 我們遇到了師大音樂的劉宇欣。很驚訝他跟朋友聚餐時往往因為每個人的考量因素不同，久而久之就變成出來聚都直接坐公園買酒或只吃麥當勞。或許在提供給他一個簡便、快速的餐廳查詢系統後，他們聚會的地點可以有更多元的選擇。
2. 我們遇到了中央經濟的學生洪立明。很驚訝平時也有在看痞客邦、食記的他，幾乎不曾與朋友主動分享自己吃過覺得不錯的餐廳。或許在有一個提供誘因、分享回饋的平台下，常吃好東西的他能開始向大家分享。
3. 我們遇到了北科化工的學生許世勳。很驚訝他因為怕雷到大家，聚餐選餐廳的時候都不怎麼提意見。或許在有了更可靠的評價及資訊後，他就可以有自信地提出自己的看法。

Additional Needfinding & Revised POVs

為深入了解以上三個 POV，我們設定了一組新的訪談問題，並再找3 位大學、研究所的學生進行訪問。

1. 訪談問題

Part 1 查詢、做決定的經驗

- 平常大家聚餐找餐廳時都採取什麼方式？
- 有沒有曾經查詢餐廳並做決定，可以分享經驗嗎？
- 如果事先知道哪些東西會增加光顧機會？
- 有沒有找餐廳的時候prefer是某一個類別的餐廳，怎麼找到那個類別的？

Part 2 分享的經驗

- 吃完餐廳覺得特別棒 / 會分享給朋友嗎？怎麼分享？
- 平常有沒有習慣分享其他東西，為什麼？
- 假設餐廳有優惠，會不會打卡、分享，為什麼？

在Part 1 中，我們想確認在團體中做決定，選擇餐廳是否是困難且令大家困擾的事情；另外也想從使用者經驗中，重新檢視整個查詢的過程是否有可以改進的地方。而在Part 2 中，我們則希望從使用者過去的分享經驗中，挖掘出讓使用者願意分享的關鍵因素。

2. 訪談對象



張浚璋



張浚璋



文唯安

- | | | |
|------------|---------------|---------------|
| • 清大化學碩一男生 | • 中央資工大三男生 | • 北醫醫學大二女生 |
| • 訪問於他家 | • 訪問於南京三民附近教會 | • 訪問於台大綜合館討論室 |

Revised POVs & HMWs

根據訪問，我們得到三份新的 POV，並針對每項POV提出10個HMWs：

1. POV #1 張浚瑋

我們遇到清大化學所的張浚瑋。很驚訝他因為不想成為大家撻伐的對象，寧願聚餐辦不成也不要自己提意見。或許在有了可靠不雷的推薦系統，他就可以有自信地提出自己的看法，間接有更多與朋友相聚的機會。

How might we ...

- 提供使用者可靠評價的餐廳資訊
- 建立一個整合平台讓使用者能快速查找不同店家的資訊
- 幫助使用者從眾多餐廳中做出選擇
- 確保使用者能找出符合自己期待的餐廳
- 鼓勵使用者有自信的提出自己的意見
- 讓使用者能根據大家的胃口提出合適的意見
- 協助使用者提出最有可能被大家採納的餐廳
- 讓使用者能依照聚餐人數找到尚有位子的餐廳
- 幫使用者快速得到菜單並給大家過目
- 確保平台上的食物圖片與真實食物不要差距過大

2. POV #2 --- 吳宗育

我們遇到中央資工的吳宗育。很驚訝平常有追蹤美食部落客的他，因為懶，不想額外花時間紀錄，常常直接忘記覺得還不錯的店家；也因為懶，不會主動分享給其他人。或許有個更方便的紀錄及分享平台後，他就可以品嚐並分享更多美食。

How might we ...

- 提供使用者多元的美食資訊
- 幫助使用者整合不同平台的餐廳資訊
- 在使用者無意間看到不錯的店家時，提醒他記錄下來
- 讓使用者養成平常蒐集各種食物資訊的習慣
- 提醒使用者曾經吃過或網路上看到的食物

- 鼓勵使用者分享吃過的餐廳
- 提供使用者平台分享吃過的東西
- 給予使用者分享餐廳的誘因
- 幫助使用者可以方便、快速的分享餐廳
- 鼓勵使用者說出自己內心真實的想法

3. POV #3 --- 文唯安

我們遇到北醫醫學的文唯安。很驚訝他常常因為要考量大家的意見，外加查詢餐廳很耗時間，而不願意成為聚會的主辦人，或最後只去固定的店家。或許進行按照各個面向進行篩選的動作，他就可以有效率地參考各種考量因素，擁有更好的聚餐體驗。

How might we ...

- 協助使用者從眾多餐廳當中做出決定、選擇
- 提供服務確保使用者能參考不同人的考量因素
- 幫助使用者以更短時間查詢餐廳
- 提供使用者更簡便的操作介面
- 確保使用者可以免於兩段式搜尋的模式
- 幫助使用者快速瀏覽不同店家資訊
- 幫助使用者直接查到餐廳的菜單、價位
- 建立平台讓使用者能依人數多寡選擇餐廳
- 分享給使用者餐廳的最新優惠、限量商品等等
- 建立一個平台讓使用者能用不吃牛、不吃海鮮等常見禁忌篩選店家

4. Best three HMWs

How might we ...

- 幫助使用者從眾多資訊當中，有效率的瀏覽各店家的完整資訊 — POV #1
- 提供使用者有更好的分享誘因，並提供使用者有更多元的資訊內容以在做決定時參考 — POV #2
- 協助使用者在需要考量大家意見的狀況下還是能快速的找到符合的餐廳 — POV #3

Brainstorming Solutions

- 條列式店家的資訊；使用共享編輯的方式，讓大家能及時更新 — POV #1
- 匿名結合送禮（uber優惠、餐點招待），給予回饋；並提供模板給大家，開啟懶人發文模式 — POV #2
- 提供多重比較環境，按照特殊要求篩選，最後交由使用者從符合的店家當中選擇 — POV #3

Experience prototypes

1. Experience prototype #1 — 測試條列店家資訊

> Assumption

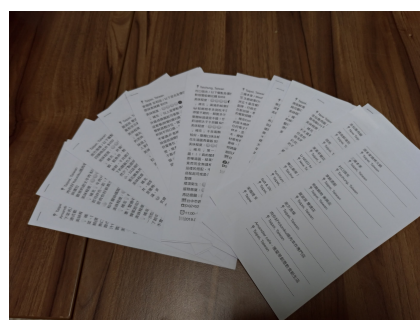
在這個 experience prototypes 中，我們認為清楚、條列的店家資訊是使用者的需求，這可以讓在外聚餐的使用者更有效率地查到不錯的餐廳，提升大家的聚餐經驗。

> Make & Test prototype

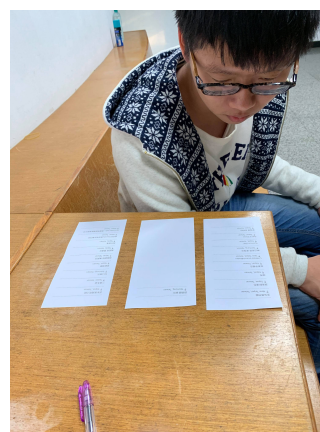
測試地點：資工系館一樓

受試者：資工四王昱舒

我們希望能製造朋友們在外聚在一起，一同討論要去哪家餐廳的環境。為了模擬，我們把素材分成兩部分，一份是條列式餐廳的列表（有簡單的資訊），另外一份則是每家店的詳細資訊，藉此模擬 apps 點選跳分頁的情形。值得一提的是與現行痞客邦不同的是條列是這點；而與 google maps 不同的地方則是較為詳細的資料



上圖為我們製作的prototype
(會沿用於 prototype3)



> Testing Results

- 測試假設合理性

測試者對這樣條列式選單的流程給予正面的評價，他認為有整理過、條列的資訊比沒有還來得好。因此我們認為我們的 assumption 還算合理。

- 使用者其他回饋

1. 測試者表示對於提供資料者的不熟悉，造成無法分辨資訊的可信度，或是有惡意人士故意刷評論。
2. 測試者表示簡介的資訊不一定是他真的在意的。像本次只提供了概略的地點，不過測試者卻回覆表示自己的考量點是價錢，如果價錢放在簡介的地方會更好。

- 總結從測試中學到的東西

1. 對使用者而言，條列式資訊確實能改善傳統紊亂資訊的問題
2. 我們不該先入為主的提供「我們認為的簡介」給使用者，如果他成為我們未來 app 中的某個功能的話，可以讓使用者客製化。
3. 惡意人士故意刷評論還是使用者在意的，畢竟在前面 POV 中早已顯示使用者很怕自己雷到大家。

2. Experience prototype #2 — 測試匿名性、懶人發文分享

> Assumption

在這個 experience prototypes 中，我們認為匿名性以及打卡分享拿回饋可以提升使用者吃過餐廳後回饋的意願。另外我們也認為，提供使用者懶人發文分享的模板可以簡化原先在 google maps 上要全部自己想的這個流程，提升使用者分享的意願。

> Make & Test prototype

測試地點：活大

受試者：資工三黃子源

為了模擬使用者用完餐準備離去前的情況，我們真的在中午到活大餐廳進行 testing。我們提供一張空白紙詢問使用者是否願意紀錄今日的用餐體驗。如果使用者願意的話，我們就請他寫下評論 (20-50字)；如果使用者覺得麻煩，我們以口頭詢問填空或簡答的方式引導他完成分享內容。另外我們也用口頭測試了使用者對於「匿名分享」這點的看法。



> Testing Results

- 測試假設合理性

測試者在我們要求他空白自己要生出分享文的這件事情，露出了厭煩的表情。但如果是填充或簡答題式的純粹回答問題的話，測試者的表情明顯好了許多，也比較願意填寫分享。因此我們認為我們的 assumption 還算合理。

- 使用者其他回饋

1. 測試者向我們表示，他覺得我們的測試可能會有一些誤差，或許有些人是因為不想被繼續問問題，所以填寫表格了事。但其實他可能過一陣子後就會願意寫分享文。
2. 測試者表示如果他是看分享的人，他會覺得認真寫的分享文比較真實，該餐廳也會優先列入他的口袋名單，相較於填表格式的。
3. 測試者表示真正決定他是否想要分享的因素還是優惠

- 總結從測試中學到的東西

1. 雖然填表格簡化分享流程可以提昇分享意願，不過最關鍵的還是店家有沒有優惠。
2. 使用者在意分享文的真實度，填表格式的分享會讓使用者覺得不夠真實。

3. Experience prototype #3 — 多重篩選

> Assumption

在這個 experience prototypes 中，我們認為在使用者在面對大量資料需要決定餐廳時，提供多重篩選有助於決策者能在短時間內找到符合眾人需求的餐廳。

> Make & Test prototype

測試地點：資工系館 B1 自習室

受試者：資工二李峻宇

為了模擬上述 assumption 所提及的情境，我們希望使用者想像自己現在要與朋友們續團，而自己正式團體中的決策者。這個測試會有兩個回合，在第一個回合中，我們會給使用者一份沒有分類過的餐廳資料、在他找尋餐廳的過程中不斷提出新的要求（模擬每個人會提出不同的意見），並計時他需要多久時間完成；而第二個回合與第一個相似，不過使用者拿到的餐廳資料是以螢光筆標記過，不同的條件會以不同的顏色標記起來。藉以測試時間有沒有較短。



> Testing Results

- 測試假設合理性

如果單純以計時來看，測試者在有螢光筆標記的資料的輔助下，確實能比較快的找到符合條件的餐廳。因此我們認為我們的 assumption 還算合理。不過在剩下幾家餐廳裡面要測試者做選擇，他卻好像有選擇障礙一樣還是卡在那裡。

- 使用者其他回饋

1. 測試者向我們表示，他希望除了篩選以外還要有儲存功能，在同一個頁面上同時顯示這幾家餐廳的資訊。他說他有時候會同時考慮多個因素，很難是先篩完一個條件再考慮下一個。

- 總結從測試中學到的東西

1. 選擇障礙是我們之前沒有特別想到的地方，如果日後這成為我們 app 中的一部分，我們可能需要有個機制解決這個問題。
2. 從測試者的話中我們知道除了多重篩選以外，基本的條列其實也蠻好用的。

Conclusion

1. Analysis

根據上述的 prototype，三個都有一些小瑕疵：

- Prototype 1：惡意留言、簡介非客製化
- Prototype 2：測試結果的正確性、表格化比較不被讀者接受
- Prototype 3：選擇障礙、多重篩選店家數的限制

針對上述的這些問題，我們做了一些討論。我們認為暫時無法解決的問題有二：(1) 惡意留言：如果是拉贊或類似業配文之類的我們可能很難防止他 (2) 表格化比較不被讀者接受：難以強制要求受試者使用我們的 app。

2. Improvement

我們認為第三個 prototype，也就是多重篩選，是在上面分析過後比較可行的一個方式，也最可能成為我們 app 的功能。對於這個 prototype，我們提出了幾個改進的方法：

- 簡介內容不符要求：採取客製化的模式，讓使用者可以自由選擇呈現哪些簡介內容
- 多重篩選店家數的限制：可以儲存一些較感興趣的，以免跳出比較模式就忘了
- 選擇障礙：提供小遊戲，幫助他在剩下幾家餐廳中做出選擇！