

產品優化任務

- 測試頁面

[Figma 團專web design](#)

- 易用性問卷

<https://www.surveycake.com/s/lykey>

網站測試用假資料

1. 使用者名字: Nancy Wang
2. 使用者目的: 8/18日欲舉辦一場規模五人的生日派對, 想要租借一個烤肉架、兩台製冰機及一些派對點心架、和裝飾燈具。
3. 使用者帳號: nancy88@gmail.com
4. 使用者密碼: 888888
5. 租借日期、天數: 8/18~20 三日(最小單位)
6. 宅配地址: Nancy家 No.176, Najin Road, Wenshan Dist., Taipei
7. 收貨人手機: 0912345678
8. 信用卡資訊: 2233-2233-2233-2233 1/2026 ***

一、轉換率

TASKS	METRICS
* 任務1: 假設您今天要舉辦一場規模五人的生日派對, 需要租借一個烤肉架、兩台製冰機及一些派對點心架、和裝飾燈具。請問您會怎麼做?	轉換率

二、任務完成指標

TASKS	METRICS
任務1: (無會員)註冊會員 您尚未成為會員, 請試著完成註冊流程	任務成功率、錯誤率、放棄率
任務2: (有會員)登入網站 您已是此網站的會員, 請試著登入	
任務3: 查詢商品 請查詢「生日派對套組」以及「自動製冰機」, 選擇租借三日, 並將商品加入購物車中	
* 任務4: 延展訂單 請試著將訂單B12345645VKJ的租借日期延展一天	
任務5: 取消訂單 請試著取消剛才的訂單	

三、客戶滿意度

- 系統可用性量表(SUS)
- 客戶滿意度分數(CSAT)
- 使用淨推薦值(NPS)

系統可用性量表 (SUS)

請按“非常不同意”到“非常同意”的等級，對我們的網站進行評分：

非常不同意:1分

不同意:2分

中立:3分

同意:4分

非常同意:5分

1. 我想我會經常使用這個網站。
2. 我發現這個網站功能上很複雜。
3. 我認為這個網站使用上很容易。
4. 我認為我需要技術人員的幫忙才知道如何使用這個網站。
5. 我發現這個網站的各項功能整合得很好。
6. 我認為這個網站有太多不一致的地方。
7. 我想大多數的人都能很快學會使用這個網站。
8. 我發現這個網站使用起來非常麻煩。
9. 我對使用這個網站感到非常有信心。
10. 在開始使用這個網站之前, 我需要學習很多東西。

客戶滿意度分數 (CSAT)

請按“非常不滿意”到“非常滿意”的等級，對我們的網站進行評分：

非常不滿意:1分

不滿意:2分

中立:3分

滿意:4分

非常滿意:5分

$(\text{滿意的客戶數量}(4\text{和}5)/\text{調查回覆的數量}) \times 100 = \text{滿意客戶的百分比}$

1. 您對網站的註冊流程感到？
2. 您對網站的登入流程感到？
3. 您對網站的產品分類感到？
4. 您對網站的價格標示感到？
5. 您對網站結帳前的押金通知感到？
6. 您對於網站的延展訂單功能感到？
7. 您對於網站的取消訂單功能感到？
8. 您對於網站的購物車頁面感到？
9. 您對於網站的結帳流程感到？
10. 您對於網站的購物金提領功能感到？
11. 您對於網站整體的使用感到？

淨推薦值 (NPS)

從 0到10分, 您有多高的可能性向您的親人/朋友推薦我們的網站？

- 推薦型客戶的回答是9分或10分: 他們通常是忠誠和且對企業品牌充滿熱忱的顧客。
- 被動型客戶的回答是7或8分: 表示他們對您的服務感到滿意, 但還沒有滿意到可以被認為是會願意為您品牌宣傳的積極客戶。
- 批評型客戶的反應是0到6分: 這些是不滿意的客戶, 他們通常不太可能願意再回頭購買, 甚至可能還可能影響他人不向您購買。

分數計算方式:

$$\text{NPS} = (\text{推薦}\% - \text{批評}\%) * 100$$