

系統探討 | 長榮航空與中華航空訂票程式

D1009331-吳克廷 D1051237-卓秉毅 D1051339-陳子恩 D1060064-林勤恩

※ 透過Nielsen Usability中的十大分類，我們將利用其所屬分類之概念，分析兩大本土訂票網頁程式的優點及缺點，進而探討兩家訂票公司的使用者體驗。

1. Visibility of system status (清楚的系統)

使用者可以查詢到清楚的航班資訊，包括飛機代碼，目的地及出發地，出發時間及到達時間，並且有愛心的標示，只要使用者點擊愛心，即可追蹤此航班，關於這點，長榮及華航皆有做到讓使用這清楚了解航班的資訊，而華航還有提供即時動態的服務，讓使用能夠更清楚的了解航班即時的資訊。

2. Match between system and real-world (真實世界對應)

使用者在選擇所需的服務時，在文字旁附上能與生活做對應的圖示，使得服務選項能夠以更自然的方式呈現，讓使用者能夠更簡單清楚的理解該選項所提供的服務內容。

3. User Control and freedom (使用者擁有控制權)

使用者不論是輸入錯誤，或者是點擊錯誤，給予一個離開的符號，或是重新、返回的選項，讓使用者能夠隨時做出更改或是返回退出，讓使用者能夠及時的對錯誤做出應對處理，也讓使用者能夠方便的操作。



4. Consistency and standards (一致的風格)

長榮航空以白底及灰色的字體再配上簡潔的圖示，華航則是以藍底及白色的字體再配上簡約的圖示，兩者個別展現了一致性，讓使用者無須懷疑不同的文字或是圖示，是否代表不同的功能，讓使用者有更好的體驗。



5. Error prevention (錯誤預防)

長榮航空點入訂票系統後，會直接進入選擇機場的步驟，以免使用者忘記點選目的地以及出發地，華航則是已跳出通知的方式來提醒使用者所忘記輸入的欄位，兩者皆在使用者發生錯誤前就做出應對措施，讓使用者能夠避免發生錯誤，造成不必要的麻煩。



6. Recognition rather than recall (易於識別)

使用者不必去特地去熟記或是去查詢所有的機場代碼，只要在搜尋欄打入關鍵字，搜尋結果就會列出你所想要的目標，關於這點，長榮及華航皆有做到讓使用者更容易清楚知道機場代碼，而華航在此之外，還將結果依照五大洋洲區分，讓使用者有著更上一層的辨識效果。



7. Flexibility and efficiency of use (彈性效率兼具的使用)

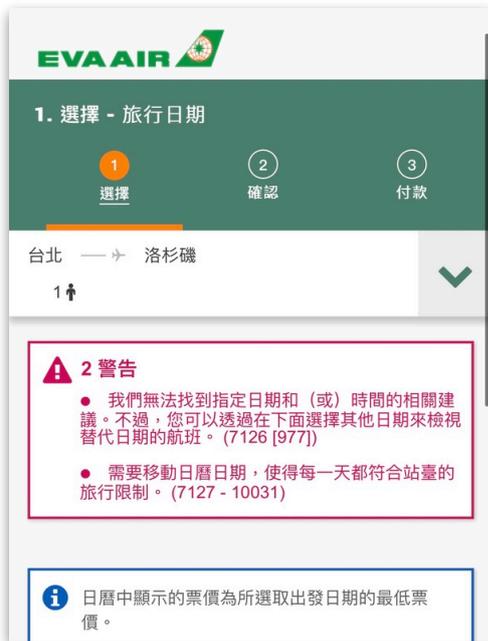
有著能讓使用者透過點擊分類圖片來達到快速進到想獲取資訊的頁面，另外還提供了直接搜尋服務，可以利用直接輸入地區名稱來尋找資訊，亦可利用字母拼音去達到同等效果，以讓不同使用經驗程度的旅客去採用自己所最符合、最舒適的方法。

8. Aesthetic and minimalist design (優雅簡潔的設計)

以柔和的淡色系來充當整個畫面的主色，搭配精簡優美的白色調，使整體頁面效果不僅能保有極簡主義的美感，也讓旅客在不同頁面切換中，降低影響眼睛的疲勞感及傷害，另外各個選項按鍵也利用相對應的圖案，來讓使用者清楚其保有的相關功能。

9. Help user with errors (清楚的錯誤處理)

以立即彈出的訊息資訊，來提醒警示旅客的所選行程將會受到阻礙或不允許等，並另外提供可行且時程相近的其他旅程讓旅客選擇，同時也在下方附上相關規定條款等資訊供旅客詳閱。



10. Help and documentation (適當的說明)

給使用者在頁面上提供清晰的旅遊資訊、地區規劃、優質特惠及可用服務等相關資訊，為了讓使用者能在所需情況下得到良好的幫助及解答。

總結

兩者都為各個航空公司旗下的手機訂票軟體，在機上服務方面，長榮航空遠優於中華航空，但在資訊上我們認為中華航空更勝一籌，兩者在功能上大致上相同，也都遵循Nielsen Usability，無太大差異但在介面上的設計上，中華航空的美學設計較好，在介面上的排版、字體、同事設計等，給人較為舒服且親切的設計。