# 國家發展委員會

# 110年度政府網站易用性測試建議報告

# OOOOO-線上申請解說導覽

# 執行單位:中華民國資訊軟體協會 中華民國 110 年 12 月

- `	緣起	1
ニ、	目的	2
三、	测试方法	2
四、	測試需求	3
五、	測試服務流程	4
六、	測試成員背景	5
七、	測試結果分析	6
八、	建議方案	
九、	結語	

# 表目錄

表1:测試成員相關背景	5
表 2: 關鍵步驟遇到的困難及使用行為	6
表 3: 測試成員操作服務時間與問題個數	7
表 4: 系統易用性量表	8
表 5:網站服務優化順序	29

# 圖目錄

圖	1:	「〇〇〇〇〇-線上申請解說導覽」服務流程關鍵步驟	4
圖	2:	申請資料填寫1	.0
圖	3:	人數限制1	0
圖	4:	景點介紹頁面之服務選單]	1
圖	5:	申請資料填寫日期與時間選擇1	.2
圖	6:	申請資料填寫-人數限制1	.2
圖	7:	解說導覽及申請資料填寫之注意事項1	.3
圖	8:	解說導覽頁面上方1	.4
圖	9:	完成預約申請1	.4
圖	10	:首頁之景點推廣及其他功能1	.5
圖	11	: 會員登入後初始畫面1	.6
圖	12	:申請資料填寫-確認資料僅有人數1	.6
圖	13	:已完成預約-前往個人化網頁指示不清1	.6
圖	14	:景點介紹-上一層圖示1	.7
圖	15	:解說導覽-休園中標示1	.7
圖	16	:完成預約申請-前往個人化網頁1	8

圖	17	:景點介紹中之解說導覽資訊	.18
圖	18	:解說導覽-篩選功能	. 19
圖	19	:會員登入—可使用瀏覽器之告示位置	.19
圖	20	:pinkoi 幫助/政策	.20
圖	21	:表單欄位加必填符號	.21
圖	22	:以選單方式提供參考	.22
圖	23	:Instgram 資料填寫錯誤立即回饋	.22
圖	24	:為欄目提供註解	.23
圖	25	:discourse 圖文資訊	.24
圖	26	:miro 登入立即展示可用功能	.25
圖	27	:完成預約頁面—資料確認及導引示意圖	.26
圖	28	:首頁增列解說導覽項目類別	.26
圖	29	: pinkoi 篩選分類功能	.28

#### 一、緣起

資訊科技應用蓬勃發展,民眾的日常生活與網路的連結越來越密切, 政府網站設計良窳影響民眾對機關服務的觀感與評價,其中網站易用性測 試(Usability Test)扮演至關重要的角色。依據國際 ISO 9241 的定義,易用 性為服務的使用者在特定情境中為達特定目標,其所需具備之有效性 (Effectiveness)、效率(Efficiency)與滿意度(Satisfaction)。易用性大師 Jakob Nielsen 曾撰寫系統易用性基本框架<sup>1</sup>,其中指出易用性係代表系統服務功 能提供輕易與愉快的使用程度,且包含易學(Learnability)、易記 (Memorability)、避免錯誤(Errors)、效率(Efficiency)及滿意度(Satisfaction)等 元素。簡言之,使用者在使用機關的服務時,是否能獲得滿足的目標,使 用情境與系統框架是否具易學、易記、避免錯誤與效率,即為易用性。因 此,易用性測試即是測試上述五個面向之內容,檢視服務對於使用者的表現。

為推廣政府網站易用性之設計理念,降低機關網站導入使用者測試門 檻,國家發展委員會於 109 年設立政府網站易用性測試群眾外包 (Crowdsourcing)服務,110 年以民眾經常造訪、申辦網站為推動標的,範 圍涵蓋中央與地方政府網站,期透過群眾智慧雲端測試群機制,提供機關 便捷的網站使用者測試服務,降低機關網站導入使用者測試門檻,以有效 提升機關網站服務品質。同時,為普及推廣政府網站易用性之設計理念, 本測試成果報告置於政府網站交流平臺分享予各機關參考。

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> 資料來源: Jakob Nielsen, 系統易用性基本框架, <u>https://reurl.cc/O0zKpX。</u>

#### 二、目的

機關經由政府網站易用性測試服務,瞭解使用者對網站服務的認知理 解、情緒感受及阻礙問題,並可參考設計專家建議,研擬網站精進之方向, 從而提升網站服務易用性與親和性,建構以民為本的政府網站服務環境。

#### 三、測試方法

依據「政府網站服務管理規範」附錄一:使用者中心設計建議。易用 性測試為執行步驟的關鍵任務之一,經常用來作為檢驗網站設計是否具有 良好的使用者體驗,目的是檢視既有的網站與服務,其使用者在操作的過 程上碰到什麼問題與阻礙。測試步驟如下:

- (一)說明測試目的與注意事項:讓測試者瞭解測試目的為協助機關提升網站 易用性,並提醒測試者測試前不須過度準備與檢視網站任務,同時測試 過程需須透過側錄軟體進行側錄。
- (二)執行任務:本測試採用放聲思考法作為評核方法,完成指派之任務。放 聲思考法為引導使用者在每一個互動過程中,將其內心的想法用語言表 達,幫助設計專家掌握使用者心理。
- (三)填寫測試結果紀錄表:請測試者寫下每個步驟操作當下的狀況。
- (四)填寫系統易用性量表:請測試者填寫系統易用性量表,測量使用者使用 服務的感受程度。
- (五)分析並提供建議:設計專家進行評估,依測試結果剖析流程可改善之方法。
- (六)彙整測試結果:進行彙整建議草案並提供受測單位確認。

2

#### 四、測試需求

(一)基本資料

1.申請單位:000000000

2.申請時間:2021年5月4日

3.網站名稱:00000

4.網址:00000

5.網站目標族群:喜愛登山踏青之民眾

(二)测試標的

1.服務名稱:線上申請解說導覽

2.服務目的:便利民眾線上申請與預約服務

3.測試目的:想瞭解目前網站自然教育中心課程與解說導覽申請服務,
 民眾操作是否便利

4.預計完成操作時間:10分鐘

5.預期服務產出:收到確認通知信件

# 五、測試服務流程





圖1:「〇〇〇〇〇-線上申請解說導覽」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站目標族群為喜愛登山踏青之民眾,測試者以符合目標族 群為主,其它為輔。5位一般民眾與1位設計專家(如表1)進行機關網站易 用性測試,平常皆慣用電腦和智慧型手機聯絡與工作相關事務。

測試成員	性別	年齡	居住地	職業	喜愛 登山踏青	使用電腦 時間長度
測試者1	男性	26 歲	雲林縣	研發設計 人員	是	4~5小時/天
測試者2	女性	27 歲	臺北市	資訊設計 人員	是	6小時以上/天
測試者3	女性	23 歲	臺中市	研發設計 人員	是	4~5小時/天
測試者4	女性	32 歲	高雄市	專案/產品 管理人員	是	6小時以上/天
測試者5	男性	50 歲	新北市	<ul><li>金融保險</li><li>客戶服務</li><li>人員</li></ul>	是	2~3 小時/天
設計專家	女性	22 歲	桃園市	大學生主 修設計	否	6小時以上/天

表1:测試成員相關背景

# 七、測試結果分析

(一)測試紀錄彙整

1. 關鍵步驟遇到的困難及使用行為,彙整如下表2。

表2: 關鍵步驟遇到的困難及使用行為

	關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
1	進入「000 00」首頁	無	無	無
2	選擇「線上申 請」裡的「解 說導覽」	會由其他功能進入「解說 導覽」,例如「快速申請」、 「景點介紹」、「會員資 料」。	無	應確保網站每個進 入點都能引導使用 者找到「解說導覽」 並進行申請。
3	選擇要報名導 覽的園區	測試者皆大概或跳過閱 讀「申請須知」及「注意 事項」。 測試者 3:難以察覺導覽 的園區篩選後有無變化。 測試者 5:只選擇沒有標 示「休園中」之園區。	無	<ol> <li>「注意事項」資 訊繁雜,易讀性 較低。</li> <li>篩選功能之回饋 不明顯。</li> <li>「休園中」標示 讓使用者誤會無 法申請。</li> </ol>
4	跳出會員登入 畫面並登入	測試者 5:瀏覽器無法顯 示驗證碼。	測試者 1、2、 3、4:輸入帳 號密碼操作 順暢。	測試者5:因無法解 決系統問題或獲得 即時幫助,改用其它 瀏覽器登入。
5	填寫報名資料後送出	測試者皆大概或跳過閱 讀「簡介」及「注意事項」, 並誤以為與導覽解說頁 面上方文字相同。 測試者 1、2、3、4、5: 不清楚哪些資料為必填。	無	<ol> <li>「注意事項」資 訊繁雜,易讀性 較低。</li> <li>申請表單未標示 必填欄位及填寫 說明,讓使用者</li> </ol>

	關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		測試者1、2、4、5、設計		誤認可自行選
		專家:為完成申請會謊報		填,也未詳細說
		參加人數,或是放棄申		明人數限制或提
		請。		供詢問方式。
	顯示報名成功	測試者2、4、設計專家:	無	完成報名頁面所顯
6	訊息	不確定是否真的報名成		示的資料並非申請
0		功。		時填寫的資料,易感
				到困惑。

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期少1分鐘,完成平均時間:9分鐘。測試成員操作服務時間與問題個數如表3。

測試成員	測試完成時間	無法自行解決之 問題個數	可透過其他方式獲得 所須資訊之問題個數
測試者1	14 分	0	5
測試者2	5分	0	2
測試者3	5分	0	4
測試者4	7分26秒	2	4
測試者5	10分12秒	7	1
設計專家	10分8秒	1	7

表3: 測試成員操作服務時間與問題個數

3.透過系統易用性量表(System Usability Scale,SUS)瞭解使用者的認同 程度,本服務 SUS 分數<sup>2</sup> 平均為 70 分,如表 4。

使用者的感受來自於使用網站的總體印象,此測量為一般民眾使 用網站服務後施行,對每個題目進行 1-5 點評分(非常同意為5點, 非常不同意為1點)。根據易用性量表研究建議,SUS 分數均值為68 分,若測量分數在均值以下者,則表示其服務易用性急需改善。此SUS 分數僅作示範及參考用。

序	問題	測試者1 評分	測試者2 評分	測試者3 評分	測試者4 評分	測試者5 評分
1	我想我會願意經常使用這 個網站。	3	4	2	3	5
2	我覺得這個網站過於複 雜。	4	1	2	3	1
3	我認為這個網站很容易使 用。	3	4	4	2	5
4	我想我需要有人幫助才能 使用這個網站。	3	1	1	2	1
5	我覺得這個網站的功能整 合得很好。	2	4	3	3	5
6	我覺得這個網站有太多不 一致的地方。	3	1	1	3	1
7	我可以想像大部份的人很	2	4	4	2	5

表4:系統易用性量表

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> 依 SUS 計算公式而得,奇數題將各題的分數減1,得到每題的分數;偶數題用 5 減去每一題的分數,得到 每題的分數。所有題目分數加總乘以 2.5,即 SUS 總分。相關參考網站:<u>https://reurl.cc/R1qiDx</u>、

序	問題	測試者1 評分	測試者2 評分	測試者3 評分	測試者4 評分	測試者5 評分
	快就可以學會使用這個					
	網站。					
8	我覺得這個網站使用起來 很麻煩。	4	2	2	4	1
9	我很有自信能使用這個網 站。	4	4	4	3	5
10	我需要學會很多額外的資 訊,才能使用這個網站。	2	1	2	2	1
總分		45	85	72.5	47.5	100
分數均值				70		

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一),整理出7項關鍵議題。

1.缺少填寫表單的協助

申請資料填寫頁面之表單欄位未標示必填(如圖 2),導致使用者 會自行判斷選擇應填寫的欄位,於按下確認申請後,才發現必要資料 有缺漏。

表單部分名詞與用意使用者不易理解,例如「申請單位」,若預約 為家族旅遊或友人出遊,便難以判斷「申請單位」應填寫什麼。申請 預約服務時,通常只須提供姓名及電話,而此項服務因替使用者保險 需要「身分證字號」、「聯絡地址」等資料,使用者因尚未瞭解填寫這 些資料的用意,易不放心提供個資。

9

<ul> <li>Martin</li> </ul>	景點查询 山海圳 自然教育	熱門活動 主題推薦	線上申請 訊息公告	王小明 登出
	申請人資訊			
	中靖軍位			
	語輸入申請單位名稱			
	要括人	身份边字键		
	倒: 林大花	請填高身份證字號		
	骤悠宛活(日間)	聯結電話(手機)		
	請輸入聯絡電話(日間)	請輸入聯絡電話 (手機)		
	鞭结地址			
	爾輸入完整連絡地址			
	E-Mail			
	lily09017@yahoo.com.tw			
	解说结合			
	● 中文 ○ 日文 ○ 英文 ○ Ⅱ	12 請給入語言項型		_
	阳计人数			<b>T</b>

圖2:申請資料填寫

因本次測試情境為家庭旅遊安排,較難達到各景點預約導覽之人 數限制,申請頁面未詳細說明人數限制的原因及未達標準的處理方式 (如圖 3),易讓使用者在填寫人數時產生困惑,導致謊報人數或放棄資 料填寫。

預計人數	
20	-
<ul> <li>         (i) 申請人數須介於 20~120 人之間     </li> </ul>	

圖3:人數限制

2.頁面資訊不一致易造成困惑

(1)景點介紹頁面之服務選單不一致

在不同景點中所出現的服務選單擺放位置及選單內容不一致 且不明顯(如圖 4),讓使用者須花時間學習才知道去哪裡找到功能。



圖4:景點介紹頁面之服務選單

(2)文字資訊與系統設置不同

使用者在申請資料填寫頁面時,因景點無法預約之日期與限制 人數未反應在「請選擇日期」及下方「預計人數」之輸入限制(如圖 5、圖 6),易讓使用者產生困惑或填寫錯誤,導致審核無法順利通 過。

#### 二水獼猴生態保育館 解說導覽申請

服務簡介	協助您瞭解台灣獼猴之生態、習性及其珍貴性,結合本教育館的自然,地理,人文,景觀等資訊,安排二水保育解說隊志 工,免費提供遊客引導及解說服務。 申請帶隊解說時間至少為一小時;如需帶隊至豐柏步道,請安排三小時以上之行程。
解說對象	凡機關、圖體、學校等15人以上,120人以下
解說費用	免費
解說時間	周三至周日上午9:00~12:00、下午13:00~17:00。至少為一小時(若需帶隊至豐柏步道,請安排三小時以上之行 程。),因應新冠肺炎疫情,110/6/15前暫停申請
解說時間 申請期間	周三至周日上午9:00~12:00、下午13:00~17:00。至少為一小時(若需帶隊至豐柏步道,請安排三小時以上之行 程。),因應新冠肺炎疫情,110/6/15前暫停申請 請最遲於15天前提出申請



# 圖5:申請資料填寫一日期與時間選擇

#### ┃ 二水獼猴生態保育館 解說導覽申請

服務簡介	協助您瞭解台灣獨猴之生態、習性及其珍貴性,結合本教育館的自然,地理,人文,景觀等資訊,安排二水保育解說隊志 工,免費提供遊客引導及解說服務。 申請帶隊解說時間至少為一小時;如需帶隊至豐柏步道,請安排三小時以上之行程。
解說對象	凡機關、圖體、學校等15人以上,120人以下
	預計人數
	請選擇人數
	<ul> <li>              前人數須介於 20~120 人之間      </li> </ul>

圖6:申請資料填寫一人數限制

3. 說明內容不易閱讀且非使用者所需資訊

(1)文字繁雜且重複

解說導覽與申請資料填寫頁面,「申請須知」與「注意事項」說明內容繁複易讀性較低,而在這兩個頁面中因「注意事項」名詞重 複使用,易導致使用者誤認為相同內容而不再閱讀(如圖 7)。

-		-	_	_
		프	覀	TT
	· + ·	무	-	거리
		100	_	- 25

1. 遅到超過(含)1 小時且未事先通知者,或欲取消但未於服務前7日提出取消申請者,將停止受理服務申請6個月,請多加留意。

- 2. 各志願服務運用單位視人力狀況,保有不派員解說之權利。
- 3. 如遇天候狀況不佳,各志願服務運用單位保留變更行程之權利。
- 4. 請詳閱各服務地點說明事項再行申請。不符規定者歉難受理。

注意事項	
一、申請帶隊解說 二、請填寫報名表 三、如有任何疑問 四、預約解說時間 六、本館開放時間	- 時間至少為一小時;如需帶隊至豊柏步道,請安排三小時以上之行程。 ,請電04-8797640 二水台灣獨猴生態教育館 上午9:00~12:00、下午13:00-17:00。 為周三至周日上午9:00~下午17:00,每逢周一、農曆除夕、農曆年初一、初二休館。

圖7:解說導覽及申請資料填寫之注意事項

(2)呈現的資訊非使用者所需

使用者於解說導覽申請頁面,通常會略過前方的「申請須知」 與「注意事項」,直接滾動頁面查看可預約導覽的景點,顯示使用 者在此頁面,真正希望獲得為各景點的資訊(如圖 8)。

STAT	解說導覽	
IN MARCA		

Q

#### 申請須知

對線	一載大眾(諸先登入會員),愿則 20 人以上、120 人以下之歸體 (謝絕商業件質之施行關體),服務人數報制详各服務地話之說明事項。
費用	免費
報名方式	预的申請
预韵申請	入假前十五天扇预的申请。(例:彼申请十六日的预约解说,则一曰就隔提出申請),最早可申請三個月後之预约解說

#### 注意事項

1. 握到超過(含)1小時且未事先通知者,或敵敗消但未於服務前7日提出敗消申請者,將停止受理服務申請6個月,請多加留意。	
2. 各志顧服務與用單位視人力狀況,保有不適員解說之藏利。	
3. 如遇天候状况不佳,各志颠服费便用率位保密塑更行程之械利。	
4. 請詳細各服務地點說明非項內行申請。不符規定者繳難受理。	

解說地點

## 圖8:解說導覽頁面上方

已完成預約頁面之資訊為該景點本身的資訊,非使用者填寫申 請表單之內容,導致使用者無法確認自己所填寫的資料,也不確定 自己是否已完成預約(如圖 9)。

+ 10.000 P	景點查詢	山海圳	自然教育	熱門活動	主題推薦	線上申請	訊息公告
<b>大</b>	雪山森林遊	樂區已	完成志工	解說申請			
947 I	发時間	週六. 勿申	上午09:00-12: 青),另國定連	:00及下午13:0 假遊客較多,才	0-17:00止,要 5開放申請。	目上午8:00-1	12:00及下午13:00-16:00。至少2小畤(未滿2小畤之腦體,請
High d	各電話	04-2	5150855#33	4			

圖9:完成預約申請

4.操作前缺少足夠資訊幫助選擇

(1) 無法順利找到所需功能

使用者進入首頁後,未完全依照預期路徑前往預約導覽服務, 有些人會希望先查看景點介紹或先進行會員登入,但並非每條路徑 都能夠讓使用者快速找到預約導覽功能。

(2) 無法確定介面中有無需要的功能

首頁未提供部分景點導覽服務的資訊,各景點介紹也未標示此 處有無導覽服務(如圖 10),使用者無法確認是自己找不到導覽服務 的功能,還是此景點沒有該功能。



圖10 : 首頁之景點推廣及其他功能

(3)介面中缺少明確指示

使用者首次登入後的頁面為「會員資料管理」之「服務申請進度」(如圖 11),因從未申請過,所以頁面呈現空白,易讓使用者感 到疑惑且不知道下一步的動作。

ŝ		合員寺區 >	服務中統進度							
+	会員等區									
			會員資料	會理						
			個人資料	解說中請進度	服務申請進度					
			中請日期	活動名稱		地路	活動日期	處理狀態	取消中請	

圖11 : 會員登入後初始畫面

申請資料填寫頁面下方之確認資料,僅有「本次報名人數」(如圖 12),完成預約頁面也未顯示使用者填寫的申請資料(如圖 13), 也未明確指示並引導使用者至個人化頁面查看。

本交報名人數 20 人							確定申請	青
圖12	:申請資	料填寫	5—確言	忍資料	僅有人	數		
	景點查詢 山海圳	自然教育	熱門活動	主题推薦	線上申請	訊息公告	王小明	登出
注意事項								
一、旅行社及遊覽等營利單二、本項服務視人力狀況派 三、預約解說時間無法同時四、請填寫報名表單,俟本 有無志工解說服務,或請電 五、申請單位請於預約解說 六、如遇職風營報,豪雨特 七、遊客中心聯絡電起 ※請在收到受理過知信後,	位忽不接受申請。 員解說,人力不足得不派 核准上下午二時段,為維 機關畜核後,請留意e-m。 洽善書 時間至遊客中心集合,如 報,停止遊樂區解說服務 將單號的查詢結果列印(含	Q。 漢解說品質,最信 (il信箱或手機簡 g。 會時30分鐘且未 。 單號、密碼),身	低的預約解說開 訊,如有志工言 事先通知遊客中 解說當日攜帶至	5間為2小時(未 2巻立即回覆, 中心,則自動取 遊客服務中心」	滿2小時之圖體 最晚於活動前 :消預約,並停: 以供核對。	!,請勿申請)。 一週以e-mail或 止受理服務申請	戌手機簡訊回覆 16個月。	
		前往個	人化網頁	AL 13 (AL 13) 1 1 10 4	~~~			

圖13 : 已完成預約-前往個人化網頁指示不清

5.元件或用詞與使用者認知不同

(1) 圖示使用與一般認知不同

使用者操作景點介紹頁面時,「上一頁」的圖示按鈕在此系統 設置為「上一層」(如圖 14),導致使用者無法順利進入想瀏覽的頁 面。

6 4	→ ####################################		🕅 山屋登地	🎒 建硫装绸	山岳百科
6336	- 2021	<ul> <li>-06-23 羅東林區管理處所轄森林育樂場域 持續暫停開放至7月12日</li> </ul>	立石	¥\$ →	6 1 N 8 1
	<sup>立硫碘磁溴螺</sup> 聖母登山步道	<i>(</i> <b>?</b> ) (3)	06/29 星期 暫停開	⊨ I放	
	聖母發山步適位於宜蘭時國為惠五峰旗港布風景區上7 臺建宜蘭與臺北行政疆界,東臨顧陽平縣、西枕雪山1	5、為天主教徒的朝聖之鄉,亦是前往蘭陽五岛之一的三角斎山之中繼站。終點的觀景平 山脈層密疊翠;而稜線迎風面崩竹峰海隨風驟動、沙沙歌聲,美得讓人駐足忘返。	<ul> <li>◆ 50% 20</li> <li>◆ 次前時/構成</li> </ul>	80° ″/33° ≝ ⊙	

## 圖14 :景點介紹一上一層圖示

(2)用詞與使用者認知不同

解說導覽景點因為疫情關係,多數園區標示著「休園中」(如圖 15),讓使用者誤認為這些園區無法進行申請預約,而不知道真正意 義為「無法預約現在時間」,使用者仍可預約休園過後的時段。



# 圖15 :解說導覽一休園中標示

目前網站設計,使用者於完成預約頁面,無法確認自己的報名 資料,若要看報名資料須再點選頁面下方「前往個人化網頁」的連 結,但連結名稱未讓使用者瞭解此功能可查看自己的報名紀錄(如 圖 16)。

四、請項易報名表單, 医本磯關	-mail信相或于硪間訊,如有志工診費立即回復,最晚於活動則一週以e-mail或于磯間訊回復 確認。	
五、申請單位請於預約解說時間至遊客中心集合 六、如遇颱風警報,豪雨特報,停止遊樂區解訪 七、遊客中心聯絡電話:	·如逾時30分鐘且未事先通知遊客中心,則自動取消預約,並停止受理服務申請6個月。 最務。	
※請在收到受理通知信後,將單號的查詢結果列	D(含單號、密碼),解說當日攜帶至遊客服務中心以供核對。	
	前往個人化網頁	

圖16 : 完成預約申請一前往個人化網頁

6.操作回饋不明顯,使用者未察覺

(1)在「景點介紹」中

有解說導覽服務的景點經過滾動頁面會看到解說導覽功能,然 而在進入此功能頁面後,因頁面跳轉不明顯,使用者難以判斷所選 之頁面是否出現(如圖 17)。

ŵ	7. 第	粘查询 ) 太平山國家森林遊樂區					1	
<del>(</del> -	<sup>立前期大同第</sup> 太平山國家	森林遊樂區	📅 行事曆	₿ 解說導致	😪 餐飲服務	會 住宿町房	📮 會議室租借	線上購票
	<b>解說導覽</b> 志工解說服務申請							×
	服務資訊							
	服務問介	協助您瞭解太平山國家森林遊樂 個人及團體講至中問解說站索取 用 +	區的自然,地理,人文,景 解說据真及欣賞太平山國家	觀等資訊,讓您有 森林遊樂區DVD簡	更深入的知性與感 (介外,各景點设有	性之族。 雙島解說牌及指示	系統,請普加利	
	解222至538	凡機關、圖體、學校等20人以」	Ł					
	解說費用	免費						

圖17 : 景點介紹中之解說導覽資訊

(2)在「解說導覽」中

篩選功能位於頁面最上方,而解說之景點位於頁面下方,導致使用者在篩選後無法馬上看見篩選結果,而是看見中間相隔著的申

請須知及注意事項,必須滾動頁面至下方才能確認是否真正篩選完成(如圖18)。

ଜ	11.00	● 線上中請 →	解說導覽			
4	H	解說導覽 找到12個解說地點	學習地點 1 ~	麗戲字	Q	
		申請須知				
		對象	一般大眾(請先登入會員)	原則20人以上、120人以下之圈體(謝絕)	商業性質之旅行團體),服務人數限	制祥各服務地點之說明事項。
		費用	免責			
		報名方式	預約申請			
		预的申請	入園前十五天雷預的申請。(	例:欲申請十六日的預約解說,則一日就需	提出申請),最早可申請三個月後之	上預約解說

圖18 :解說導覽-篩選功能

## 7.缺乏管道反應問題

8

使用者在「會員登入」因瀏覽器問題無法看見驗證碼,導致無法 順利登入,頁面上方雖有說明文字告知網站支援之瀏覽器(如圖 19), 但說明文字離按鍵較遠且不明顯,使用者須花時間才發現此段說明文 字。

翻各項服務一「解說申請」、「課程報名」等,需登入會員 請。(本網站不支援IE登入,請改用Chrome、Edge、 fox等謝覽器登入。)	<ol> <li>即日起新增 Facebook 帳號登入, 舊有會員資 可使用 email 為帳號登入, 若曾訂閱過電子報, 也可使用該</li> </ol>
	email 信箱登入。
請輸入註冊的 Email	<ol> <li>中各項風務(解說申請、課程報名等),需登入 後方可使用申請,使用 Facebook 帳號登入者,報名課程時仍 寫身分證字號,以質助您保險。</li> </ol>
請給入定调	<ol> <li>會員資料依個人資料保護法相關規定保存,詳見下方「個人資 護法贊明」。</li> </ol>
目前入胎證碼 ↓ 13 9 ↓ 2 9 ↓ 2 9 ↓ 13 9	個人資料保護法聲明
受入 透過 Facebook 登入	保石機器         農委會林務局           個人資料蒐集目的         あ工解設服務申請、登山住宿申請及 全、自然教育中心課程等服務(○三井

圖19 : 會員登入-可使用瀏覽器之告示位置

### 八、建議方案

OOOOO「線上申請解說導覽」,根據測試結果分析的7項關鍵議題「缺少填寫表單的協助」、「頁面資訊不一致易造成困惑」、「說明內容不易閱讀且非使用者所需資訊」、「操作前缺少足夠資訊幫助選擇」、「元件或用詞與使用者認知不同」、「操作回饋不明顯,使用者未察覺」及「缺乏管道反應問題」,整理出9項建議方案,詳細說明如下:

(一)提供即時且明確的說明與指示

1.提供未符合申請標準之辨法說明

建議在頁面中提供未符合申請標準之辦法說明或詢問功能(如圖 20),讓使用者得知在未符合申請標準時,應如何進行申請,且清楚設 定申請標準之意義,避免使用者耗時填寫可能不被審核通過之資料。

你好·需要協助嗎?							
	Q 請輸入問題購鏈字						
我是客人	我是設計師 - 設計館問與答	退款與退貨	訊息公告				
行夠活動訊息	近期的	活動		⑦ 幫助			

圖20 :pinkoi 幫助/政策

資料來源: https://pinkoi.zendesk.com/hc/zh-tw

2.表單填寫須提供明確且立即的提示

申請表單欄位建議將使用者線上填寫的角度納入考量,加上必填符號(如圖 21)或必填提示文字,明確提示哪些欄位必須填寫,使用者較陌生的「申請單位」欄位,建議提供詳述填寫之方式(如圖 22),加速使用者閱讀與填寫資料的速度。

0444588	景點查詢	山海圳	自然教育	熱門活動	主題推薦
申請人資訊					
* 申請單位		*標示為必填			
請輸入申請單位名稱					
* 聯絡人		* 身份證字號	40-10-		
例:林大花					
聯絡電話 (日間)		*聯絡電話	(手機)		
請輸入聯絡電話(日間)		請輸入	聯絡電話 ( 手	機 )	
* 聯絡地址					
請輸入完整連絡地址					
* E-Mail					

申請單位	申請單位	
請輸入申請單位名稱	請選擇申請單位類別	▼
	教育 公司行號 一般民眾 	
前	後	

圖22 : 以選單方式提供

使用者填寫之格式錯誤,建議於填寫過程中給予立即的提示(如 圖 23),以確保送出資料之正確性。

Insta	igram
註冊即可查看朋友	友的相片和影片。
F 使用 Face	ebook 帳號登入
j	或
手機號碼或電子郵件 12345	$\otimes$
全名	
用戶名稱	
密碼	
ŧ	

圖23 :Instgram 資料填寫錯誤立即回饋

資料來源: https://www.instagram.com/

3. 說明資料填寫用途

表單填寫時若須使用者提供「身分證字號」、「聯絡地址」等個資時,建議告知使用者個資的用途(如圖 24),讓使用者瞭解並放心填寫。

身份證字號
請填寫身份證字號
* 僅為申請保險使月

圖24 : 為欄目提供註解範例

(二)頁面功能與前後資訊一致化

1.相同目的之介面功能一致化

在相同目的之頁面中,例如不同景點之景點介紹,有服務不同之 情形,建議介面的排版設計、功能盡量一致化,加快使用者學習這個 頁面中有哪些功能,以順利使用。

2.「申請須知」與系統之填寫限制一致化

申請資料填寫頁面上方之「申請須知」與「注意事項」之資訊, 應與表單欄位之系統填寫限制相符,減少使用者在填寫資料上的疑惑。

(三)刪減重複資訊並資訊圖像化

1. 刪減重複資訊

頁面中若不斷出現重複內容,將降低使用者仔細閱覽的慾望,並 錯過重要訊息,建議刪除重複內容。解說導覽與申請資料填寫頁面之 「注意事項」,標題名稱相同但內容資訊不同,建議更改為不同之標 題名稱,以減少使用者對其內容資訊的誤解。 2.圖文方式精簡呈現資訊

大量文字資訊須做宣導時,建議使用圖像方式呈現內容(如圖25), 圖像方式透過較少的字數來闡述相同意義,較吸引使用者注意力。



Escape email & chat silos

Engage in searchable discussions with your customers, superfans, and team members.



Work better, together

Create a self-service hub of common questions, interesting ideas, and useful discussion.

Discuss more, moderate less

Our automatic trustCustomize the style,system lets the wholeintegrate your favoritecommunity help cultivateservices, and create thefruitful conversation.community you need.

Choose your

own adventure

圖25 :discourse 圖文資訊範例

資料來源: https://www.discourse.org/

(四)優先顯示使用者期望且需要的資訊

頁面中若出現使用者不需要的資訊,易成為瀏覽中的干擾,降低再 次瀏覽頁面的慾望;若未出現使用者需要的資訊,易造成使用上的問題 與困惑,建議詳細瞭解使用者在該頁面想要且需要獲得的資訊為何,再 呈現資訊內容。

使用者在解說導覽頁面時,最需要完成的任務為選擇有興趣的景點, 建議將景點優先擺放在網頁上方,原本上方的「申請須知」與「注意事 項」因各景點需注意的資訊不一定相同,可統整於各景點的申請資料填 寫頁面中,加速使用者瀏覽並完成任務。

24

(五)給予足夠資訊以辨別可使用之服務

1.明顯呈現可用之功能及服務

網站之重要服務通常會有多條路徑能到達,因此在設計功能介面 時,應確保每條路徑都能順利被使用,並將重要服務放在明顯且固定 的位置,讓使用者易找到並使用,建議將景點介紹頁面中,需滑動頁 面才會出現的重要服務「解說導覽」固定於介面,讓使用者更易注意 到此項服務,若景點未提供此項服務,頁面也應標明未有此項服務, 讓使用者明確辨識。

使用者登入會員後之初始狀態,建議調整為會員資料,讓使用者 清楚瞭解已經成功登入,或呈現會員才可使用之功能快捷鍵(如圖26), 讓使用者能快速找到自己須登入會員才可使用之功能或服務。



圖26 :miro 登入立即展示可用功能

資料來源: https://miro.com/

2.提供明確的指引

使用者於申請資料填寫頁面確認資料時,習慣確認自己輸入的所 有資料,而非僅確認其中一個項目,若在此頁面出現完整之資料確認 略顯繁雜,建議此頁面不需出現任何確認欄位,調整在完成預約頁面, 提供預約日期、時間、人數等簡短申請資料,詳細內容再透過適當指 引,讓使用者前往個人化頁面查看(如圖 27)。

+ 101000	景點查詢	山海圳	自然教育	熱門活動	主題推薦	線上申請	訊息公告	王小明	
已完成 解說導覽	預約								
預約日期: 2021 預約時間: 13:00 預約人數: 25 人	/7/15 )~15:00								
目前進度:待審	核								
			前往個。	人化網頁					

查看更多詳細資訊

圖27 : 完成預約頁面 - 資料確認及導引示意圖

(六)提供清楚且明顯的項目類別

首頁建議增加「解說導覽」項目類別(如圖 28),讓使用者瞭解哪些 景點有導覽服務的資訊,減少使用者在搜尋許多景點後,才發現沒有需 要申請服務之情形,並快速引導使用者查看有興趣的景點資訊。



圖28 : 首頁增列解說導覽項目類別

(七)使用易懂的圖示與詞彙

1.使用簡單易懂之詞彙命名功能及介面

使用符合一般大眾認知之詞彙命名功能介面,將可讓使用者快速 掌握網頁功能並使用,建議以使用目的來為各項功能命名,完成預約 頁面之「前往個人化網頁」,功能目的是查看申請紀錄,可直接命名為 「查看申請紀錄」,讓使用者明確瞭解其用途;解說導覽頁面之標示 「休園中」,實際意思為無法預約休園期間之解說導覽服務,但可預 約休園結束後之時段,可將標示改為「預約〇月〇日後時段」,清楚 告知使用者園區之可預約狀態。

2.使用操作意向與使用者認知相仿之圖像符號

網頁設計中不同的圖像符號代表不同功能,應挑選和大眾認知相 同之圖示,使用者操作才順利。景點介紹頁面的上一層按鍵圖示與上 一頁相似,建議將此按鍵圖示改為返回,以貼近使用者認知。

(八)使用功能或進入頁面時,給予明顯的回饋

使用者進入介面及使用功能時之明顯回饋,可有效表示成功使用。 景點介紹頁面之「解說導覽」服務,可利用遮罩強調出現新視窗;解說 導覽頁面之篩選功能,建議與被篩選之選項擺放一起,篩選後立即看到 篩選結果(如圖 29)。

27



圖29 :pinkoi 篩選分類功能範例

資料來源: https://www.pinkoi.com/browse

(九)提供疑難排解或問題回報機制

使用網頁過程中難免會遇到問題,若無對應的疑難排解功能及問題 回報機制,使用者將放棄使用,並不再瀏覽該網站,建議增加此功能, 讓使用者有疑問時能夠立刻尋求幫助。

以上9項建議方案,依據使用者測試過程中易發生中斷點與易用性五 面向評估,列出網站服務優化順序如下表5,依數字小為優先,即在使用 者的操作過程中,使用者是否能感受到立即性的改善,並解決主要問題為 優先項目,作為機關後續網站優化的參考依據。

28

± 5	•	细北肥政值化师店	5
衣J	•	網站服務懷化順月	7

關鍵議題	建議方案	優化順序	易用性面向
缺少填寫表單的協助	提供即時且明確的說明與指 示	1	效率 滿意度 避免錯誤
頁面資訊不一致易造成 困惑	頁面功能與前後資訊一致化	3	易學 效率 滿意度 避免錯誤
說明內容不易閱讀且非	刪減重複資訊並資訊圖像化	2	效率
使用者所需資訊	優先顯示使用者期望且需要 的資訊	5	滿意度
操作前缺少足夠資訊幫	給予足夠資訊以辨別可使用 之服務	4	易學效率
助選择	提供清楚且明顯的項目類別	8	避免錯誤
元件或用詞與使用者認 知不同	使用易懂的圖示與詞彙	7	易學 避免錯誤
操作回饋不明顯,使用 者未察覺	使用功能或進入頁面時,給 予明顯的回饋	9	滿意度
缺乏管道反應問題	提供疑難排解或問題回報機 制	6	避免錯誤

## 九、結語

本易用性測試以評估網站服務流程現況為基礎,分析使用者測試結果, 彙整使用過程之關鍵議題,提出協助服務提供者與服務使用者省工、省時 之建議,依據改善優先順序列點如下:

A.提供即時且明確的說明與指示

B.刪減重複資訊並資訊圖像化

C.頁面功能與前後資訊一致化

D.給予足夠資訊以辨別可使用之服務

E.優先顯示使用者期望且需要的資訊

F.提供疑難排解或問題回報機制

G.使用易懂的圖示與詞彙

H.提供清楚且明顯的項目類別

I.使用功能或進入頁面時,給予明顯的回饋

以上建議方案提供OOOOO「線上申請解說導覽」服務未來精進方 向與設計參考,建議後續會同利害關係人(包含服務提供者、服務使用者、 系統開發廠商等)一同研擬實際可落實之執行細節,讓政府網站服務品質 更臻完善。

## 附件一:測試紀錄表

測試狀況數字與方框底色代表意義如下。

1(白底色)表示: 順利完成;

2(黄底色)表示:有一些問題但可自行解決;

3(紅底色)表示:無法完成,如無法進入下一頁或是選錯。

, Hu	レンド	七	1	٠
汊	파	石	1	٠

頁面	進入首頁	首頁-查看資訊	首頁-查看資訊	景點細節	景點細節
名稱					
畫面				A constraint of the second sec	
碰的況問到狀或題	狀況:1 查看有關導覽申請資訊	狀況:1 在 banner 下方看到有關導 覽申請的功能,但我必須 先找到有興趣的山林,再 去導覽。	狀況:1 看到熱門山林景點,選擇一 個有興趣的查看。	狀況:1 觀看景點資訊介紹	狀況:1 下拉頁面,持續觀看景點 資訊介紹,確定是自己想 要的。
碰的況問					狀況:1 在此頁面看看有沒有導覽 申請的按鈕。

頁面 名稱	景點細節	景點查詢頁面	首頁	導覽申請頁面	導覽申請頁面
畫面	A set of the set of th				
碰的況問到狀或題	狀況:1 這個景點是我感興趣的,想在 此頁面找到預約導覽選擇,並 未發現。	狀況:2 預期返回是要到首頁,可 能是頁面階層設計(有看到 麵包屑的階層),再次點選 返回按鈕。	狀況:1 點選導覽申請按鈕	狀況:1 看到導覽申請須知、注意事 項。	狀況:2 導覽申請是只有頁面底下 的導覽,沒有自己先選定 的"新寮瀑布步道",重新選 擇現有導覽。
碰的況問	狀況:1 在首頁有導覽申請功能,點選 返回頁面按鈕			狀況:1 尋找剛剛有興趣的"新寮瀑布 步道"導覽。	

頁面	進入登入畫面	重新填寫驗證碼	進入申請頁面	填寫申請資訊	填寫申請資訊
名稱					
畫面	Control of the c	Image: state			
碰的況問	狀況:1 在登入頁面,看到說明文字, 輸入帳號密碼、驗證碼。	狀況:1 驗證碼輸入有誤,重新輸 入驗證碼	狀況:1 查看申請須知及注意事項。	狀況:1 因端午期間遇到疫情,沒有 開放,選擇後面有開放之時 間預約。	狀況:1 填寫各項申請欄位,因為 告知必填寫欄位,根據個 人作填寫。
碰到	狀況:1	狀況:1		狀況:1	
的狀	點選登入按鈕	點選登入按鈕		看到導覽時間限制,填寫導	
況或				覽時間。	
問題					

頁面	填寫申請資訊	申請失敗,有資訊未填	填寫備註	補填寫申請單位	成功申請
名稱					
畫面	····································	····································	************************************	····································	
碰的況間到狀或題	狀況:1 填寫人數及申請事由	狀況:2 家人不足 20,所以申請不 成功,但為了想申請導覽, 先填寫最低 20 人數	狀況:2 在備註補充說明,家人人數 不足20,看相關單位可否核 准。	狀況:2 申請頁面沒有告知必填欄位 有哪些。未填寫欄位有紅色 錯誤提示告知。	狀況:1 看到成功申請頁面及注意 事項。
碰的況問到狀或題	狀況:1 點選送出按鈕		狀況:1 再次點選送出按鈕	狀況:1 再次點選送出按鈕	

測試者2:

頁面	00000首頁	00000-解說導覽頁	00000-解說導覽頁	00000-會員登入頁
名稱				
畫面		解説導覧 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	Image: State and the	Вилинева         ВАЗА         ВАХ           Вилинева         ВАЗА         ВАХ           Варах         Варах         Варах         Варах           Варах         Варах         Варах         Варах         Варах           Варах         Варах         Варах         Варах         Варах           Варах         Варах         Варах         Варах         Варах         Варах           Варах <t< th=""></t<>
碰的況問	狀況:1 進來首頁有注意到上 面的選單,但還是往下 滑看到了快速申請有 解說導覽就點進去了	狀況:1 進入頁面有申請須知說明,再來才是選景點	狀況:1 進入頁面有申請須知說明, 再來才是選景點,區塊都蠻 下面的需要往下滑才知道	狀況:1 點景點之後是會員登入頁

頁面	00000-申請解說	〇〇〇〇〇-申請解說導	〇〇〇〇〇-申請解說導覽	00000-申請解說導覽頁	○○○○○-申請解說導
名稱	導覽頁	覽頁	頁		覽頁
畫面		OTALINEQUE         Mail         Mail	Control         Control <t< th=""><th>CONSISTENT         Max         <thm< th=""><th>OFMALHORNE         Main         Main</th></thm<></th></t<>	CONSISTENT         Max         Max <thm< th=""><th>OFMALHORNE         Main         Main</th></thm<>	OFMALHORNE         Main         Main
碰的況問	狀況:1 登入之後也是先看到 說明須知,但重要的表 單都在後面,往下滑才 知道	狀況:1 往下滑後可以選擇日期	狀況:1 再來是填寫資訊,不過沒有 標示哪些是必填,所以我想 省時就不填	狀況:2 果然還是有些必填選項,但需要 按送出之後才知道	狀況:1 快速申請在下方,而且人 數無法客制化

頁面	〇〇〇〇〇-申請解說導覽頁	〇〇〇〇-會員專區
名稱		
畫面		
碰的沉問到狀或題	狀況:2 送出之後顯示我完成解說申請,但重 要的資訊日期時間等等都沒顯示	狀況:1 需要按下方的按鈕進到會員專區 才能看到相關的資訊

測試者3:

頁面	首頁	會員登入	會員專區	會員專區下半部	線上申請>解說導覽頁面
名稱					
畫面			O         RAUMENT         RAUMANT           O         RAUMANT         RAUMANT           O         RAUMANT         RAUMANT           O         RAUMANT         RAUMANT           O         Contraction         RAUMANT           RAUMANT         RAUMANT         RAUMANT         RAUMANT           RAUMANT         RAUMANT         RAUMANT         RAUMANT	NARE     NARE     NARE       NARE     NARE     NARE	Price data price         Price data price
碰的況問	狀況:1 進入首頁想先去登入, 想說之後若要申請東 西應該也是要登入	狀況:1 輸入帳號密碼,這部分很順 暢沒有問題	狀況:1 登入後跳轉到這個頁面	狀況:1 誤打誤撞從 footer 這邊馬上就 找到解說導覽的功能	狀況:1 一進來看到很多字,懶得往 下滑,視覺停留在banner下 方的淺灰色區塊
碰的況問			狀況:2 登入後的頁面空空的,沒有 引導會有點不知道該從哪邊 開始操作		

頁面	舉辦地點視窗	解說導覽頁面下半部	阿里山解說導覽申請頁面-	阿里山解說導覽申請頁面-	阿里山解說導覽申請頁面
名稱			上半部	選擇日期	一申請人資訊
畫面	• • • • • • • • • • • • • • • • • • •	O       BRANCE (* 1994 * 1980)         O       BRANCE (* 1994 * 1980)         BRANCE (* 1994 * 1994 * 1994)       BRANCE (* 1994 *		Image: Contract of the contract	ATULASSE     ATULASSE       ATULASSE     ATULASSE       ATULASSE     ATULASSE       ATULASSE     ATULASSE       ATULAS     ATULASSE
碰的況問	狀況:1 因為想去山上所以勾 選了國家森林遊樂區	狀況:2 勾選之後頁面沒有任何動 靜,不確定篩選有沒有成 功,還要往下滑重複確認	狀況:1 大致上瀏覽過基本簡介	狀況:1 日期及導覽時間做得蠻清楚	狀況:1 有列出解說語言覺得很貼 心
碰到		狀況:1	狀況:2		狀況:2
的狀		確認有篩選成功後,最後挑	對於解說人數要 20 人覺得很		預計人數最少就是20人,
況或		選阿里山要申請導覽	疑惑,但想說往下話應該會有		不知道小家庭能不能有機
問題			更清楚的說明		會申請到

頁面	阿里山解說導覽申請		
名稱	頁面一聯絡電話		
畫面			
碰的沉問	狀況:1 最後做出的結論是想 透過打電話的方式去 確認小家庭能否預約		

測試者4:

頁面 名稱	首頁	搜尋畫面	搜尋結果頁面	太平山資訊頁面	太平山資訊頁面
畫面			The second secon	ALANSAN ALAN ALANAMANAN     ALAN ALANAMANAN     ALAN ALAN ALAN ALAN ALAN ALAN A	
碰的沉悶	狀況:1 找可以搜尋的地方	狀況:2 搜尋太平山時出現「太平 山蹦蹦車」困惑了一下要 選哪個,但因為要去的是 整個太平山不是特定景 點,所以沒有點選太平山 蹦蹦車	狀況:1 往下滑動發現很多資訊,在 找有無預約導覽的服務	狀況:2 有很多太平山的資訊,但找不 到預約導覽的服務在哪	狀況:1 發現上方有解說導覽的按鈕
碰的沉悶	狀況:1 有看到「景點查詢」 按鈕,但有疑慮,還 是比較習慣有直接 搜尋的欄位				狀況:2 要往上滑動時解說導覽按鈕 又跳掉,再次向上滑動才會出 現

頁面	解說導覽頁面	登入會員	解說導覽注意事項	選擇預約時間	填入預約資訊
名稱					
畫面		ADDED     ADDED     ADDE      ADDED      ADDE      ADDE	Image: Difference of the state of the s		ATT         ATT         ATT         ATT         ATT           NA         ATT         ATT         ATT         ATT           ATT         ATT         ATT         ATT         ATT
碰的沉悶	狀況:1 點選解說導覽感覺不到 網頁跳轉,晚了一點才會 意過來有進入解說導覽 頁面	狀況:1 找到輸入帳號密碼處順利登 入會員	狀況:1 再看了一次預約說明,發現 導覽的對象是要 20 人以上 團體	狀況:1 順利找到可以預約導覽時間 的地方	狀況:2 條件限制是要20人以上 才能預約,但如果只是 跟幾位家人朋友而非團 體就無法預約
碰到	狀況:1			狀況:1	
的狀	閱讀並瞭解申請規則並			往上滑動看預約規則,確定	
況或問題	順利找到立即申請按鈕			至少要預約一小時後才選擇 時間區段	

頁面	完成申請解說頁面	線上申請畫面	解說申請頁面	
名稱				
畫面				
碰的沉問	狀況:1 頁面沒有再次顯示我預約 的資訊,對於是否完成申請 感到困惑	狀況:3 因為要確認預約情況而點選線 上申請,發現找不到自己想要的 結果	狀況:1 點選個人資料後,進入解說查 詢區	
碰的況問	狀況:3 閱讀頁面上的文字,不太瞭 解頁面上所謂的「志工解說 申請」,是否和自己理解的 申請導覽解說是一樣的意 思?		狀況:1 往上滑動看預約規則,確定至 少要預約一小時後才選擇時 間區段	

測試者5:

頁面	首頁	登入畫面(chrome 瀏覽器)	登入畫面(safari 瀏覽器)	登入會員首頁	申請導覽
<u></u> 名稱 畫面					
碰的沉問到狀或題	狀況:1 進入首頁畫面,登入按鈕在 使用習慣的右上角	狀況:3 無法看到驗證碼,反覆重 新整理也無效,再試語音 撥放也沒聲音,只能放棄	狀況:1 換了一個瀏覽器試試看, 順利顯示驗證碼並成功登 入	狀況:1 登入會員後透過頁尾資訊欄 順利快速尋找到語音導覽	狀況:1 一進入申請導覽的頁面 及清楚列出申請資訊

頁面	導覽園區選擇	申請人資訊	申請人資訊	完成申請	
名稱					
畫面					
	狀況:1	狀況:2	狀況:1	狀況:1	
碰到	已圖片顯示地點,方便易找,	無標示必填欄位,不確定	送出後才跳出必填提醒,	完成申請畫面清楚簡潔,並	
的狀	畫面簡潔	是否每格都需要填寫	於是補填寫	有提醒注意事項	
況或					
問題					

# 設計專家:

頁面	首頁	快速申請解說導覽頁	快速申請解說導覽頁(下	會員登入頁	二水獼猴生態保育館的
名稱			方景點列表)		導覽申請頁(申請須知)
畫面		No.         No. <th>2     Bulances     etos:       • ● ■ Statement     etos:     • 187       • RECK2     • 187    </th> <th>BARGOND - VERE 1 - 0.2      BARGOND - VERE 1 - 0.2</th> <th></th>	2     Bulances     etos:       • ● ■ Statement     etos:     • 187       • RECK2     • 187	BARGOND - VERE 1 - 0.2      BARGOND - VERE 1 - 0.2	
	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:2	狀況:1
	首先注意到頂端大	稍微閱讀申請須知說明	注意到景點都有「休園中」	原先預期會是二水獼猴生	認真閱讀了服務簡介,覺
	圖,注意到 7/12 前	文字(未注意到必須先	字樣,心想是疫情關係吧,	態保育館的詳細說明,才會	得「蛤,我都登入了才告
	暫停開放告示,以及	登入會員)	但應該還是可以點進去看	有申請的按鈕,如果看了喜	訴我景點介紹也太晚」,
碰到	其他景點廣告圖,點		內容	<b>歡才申請。結果一進來就是</b>	並且覺得服務簡介很粗
的狀	右邊箭頭想研究一			會員登入有點嚇到我但反	略,其實沒有幫助我對這
況或	下這些景點,本來想			正有測試帳號就登入看看	個景點和導覽狀況有更
問題	先選一個有興趣的			好了	多有用的瞭解和想像
	地點進去看,點按廣				
	告圖瀏覽後覺得不				
	太確定這些地方,決				
	定先往下看				
	狀況:1	狀況:1	狀況:2	狀況:1	狀況:2
	往下看到快速申請	稍微瀏覽注意事項,在	上下瀏覽了一下,景點很	因為其實沒有註冊過,有點	服務簡介中注意到「申請
碰到	區塊的「解說導覽」,	還沒看到景點之前,這	多難以選擇。圖片很漂亮,	好奇旁邊的說明,所以稍微	带隊解說時間至少為一
的狀	又往下看到山林熱	些文字都讓我覺得難以	但是只有景點名稱、類型、	瀏覽一下旁邊的說明,注意	小時;如需帶隊至豐柏步
况或	點推薦,稍微看了一	理解想像(解說導覽的	和所在地,對我來說沒有	到若使用 facebook 快速登	道,請安排三小時以上之
問題	下,覺得難以決定想	情境),想要快速略過這	辦法馬上找到我有興趣的	入也會要求填寫身分證字	行程」,但是不知道豐柏
	去哪裡,所以決定直	些文字先看我可以申請	地方。一方面思考,如果是	號,是為了幫我保險	步道是什麼,和這個景點
	接去快速申請區塊	的景點	阿里山這類森林遊樂區,		的關係以及地理位置是

尤算了,或
保育館看
一麼步道了
寺間,文字
先大概掃
F沒有更好
日 二 年 , 有

頁面       二小湖城上之湖城有協引年光       (城上市城有市地中美文       (下方景點列表)       夏加南燕(秋有市石)       夏加南燕(秋有市)       1 <t< th=""></t<>
名稱       助守泉中朝貝(連律时)       中朝人(東朝人)       第中朝貝(中朝人貢訊)       第中朝人(東田)       第中朝貝(中朝人貢訊)       第中朝貝(中朝人貢訊)       第中朝貝(中朝人貢訊)       第中朝貝(中朝人貢訊)       第中朝貝(中朝人貢訊)       第中朝貝(中朝人貢訊)       第       1
<b>通 间 间 间 畫 面 证 二 </b>
畫面
畫面
董山       1
碰到
碰到     狀況:1     狀況:1     狀況:1       知道應該是 7/12 之     擬況:1     單位直接寫民眾,直接依序把     景點列表中除了類     狀況:1       知道應該是 7/12 之     單位直接寫民眾,直接依序把     景點列表中除了類     撥現「雙流自然教育中     立刻滑到下面看申請構       位,發現還是有人數 20       20 人的限制說明,判斷       市前,但猜測可能是日     然有分日間和手機,但習慣還     更多資訊,只好隨便       再找一個可能有興趣     以申請的地方     120 人的限制說明,判斷       這個應該也不能申請,所     以回到上一頁再試試其       他景點     12號之後的第一個週       六假日(完全沒有想到)     上面申請說明中有寫       日,而日曆卻是整週都     「而日曆卻是整週都
碰到       前次, 近了       一位直接寫民眾, 直接依序把       景點列表 中除了類       發現「雙流自然教育中       立刻滑到下面看申請榻         中9~11       日也顯示可       每個欄位都填寫:聯絡人姓       型、景點名稱、所在       小以及休園中, 沒有       想或許是沒有限定對象       120       人的限制說明, 判斷         唐沒改到, 自己決定選       二       二       二       二       二       二       一       一       一       120       人的限制說明, 判斷         12       號之後的第一個週       二       二       一       一       一       再找一個可能有興趣       120       人的限制說明, 判斷         12       號之後的第一個週       二       二       一       一       一       一       一       120       人的限制說明, 判斷       100       120       人的限制說明, 判斷       120       人的限制說       120       人的限制       120       人的限制       120       人的限力       120       人的限力       120       人的限力       120       人的       100       100       100       100       100       100       100       100       100       100       100       10
碰到       #112 之       #112 定       #112 20
<ul> <li>碰到的狀況或問題</li> <li>時請,但猜測可能是日 唐沒改到,自己決定選問題</li> <li>問題</li> <li>協用</li> <li>均狀況或問題</li> <li>商用</li> <li>前方面</li> <li>前方面目</li> <li>前方目</li> <li>前方口間和手機,但習慣還 た有分日間和手機,但習慣還 た有分日間和手機,但習慣還 た有分日間和手機,但習慣還 た有分日間和手機,但習慣還 た有分日間和手機,但習慣還 た有分日間和手機,但習慣還 た有分日間和手機,但習慣還 た有分日間和手機,但習慣還 た有分日間和手機,但習慣還 た有分日間和手機,但習慣還 た有分日間和手機,但習慣還 た有分日間和手機,但習慣還 た有力日間和手機,但習慣還 た有力目間和手機,但習慣還 方一個可能有興趣 的地方「雙流自然教 育中心」</li> <li>本面申請說明中有寫 到只開放 週三到週 日,而日曆卻是整週都 顯示可申請的矛盾之</li> </ul>
碰到 的狀 沉或 問題       中 9~11 日也顯示可 申請,但猜測可能是日 曆沒改到,自己決定選 12 號之後的第一個週 六假日(完全沒有想到 上面申請說明中有寫 到只開放 週三到週 日,而日曆卻是整週都 顯示可申請的矛盾之       名、身分證字號、聯絡電話(雖 地名依園中,沒有 更多資訊,只好隨便 再找一個可能有興趣 的地方「雙流自然教 育中心」       想或許是沒有限定對象 及人數?覺得或許是可 以申請的地方       120 人的限制說明,判斷 這個應該也不能申請,所 以回到上一頁再試試其
磁到 的狀 況或 問題 用地目前,但猜測可能是日 潛沒改到,自己決定選 12 號之後的第一個週 六假日(完全沒有想到 上面申請說明中有寫 到只開放 週三到週 日,而日曆卻是整週都 顯示可申請的矛盾之
<ul> <li>              研究 2 改到,自己決定選             的定選          </li> <li>             的次             加2             就之後的第一個週             六假日(完全沒有想到             上面申請說明中有寫             到只開放 週三到週             日,而日曆卻是整週都             顯示可申請的矛盾之      <li>             新期</li> </li></ul>
<ul> <li>的狀</li> <li>12 號之後的第一個週</li> <li>六假日(完全沒有想到)</li> <li>上面申請說明中有寫</li> <li>到只開放 週三到週</li> <li>日,而日曆卻是整週都</li> <li>顯示可申請的矛盾之</li> <li>的地方「雙流自然教育中心」</li> </ul>
<ul> <li>沉或</li> <li>問題</li> <li>六假日(完全沒有想到)</li> <li>上面申請說明中有寫</li> <li>到只開放 週三到週</li> <li>日,而日曆卻是整週都</li> <li>顯示可申請的矛盾之</li> </ul>
問題     上面申請說明中有寫       到只開放 週三到週       日,而日曆卻是整週都       顯示可申請的矛盾之
到只開放 週三到週 日,而日曆卻是整週都 顯示可申請的矛盾之
日,而日曆卻是整週都 顯示可申請的矛盾之
周示可申請的矛盾之
狀況:1
珠·利 注意到解說時間不可 想要改掉聯絡的 Email 信 再找了第3個景點,依然
4世 小於1小時,思考我們 箱,但是點選之後才發現是預 在申請欄位中看到人數
₩/// 當天行程不會太早出 設帳號且 disable 的欄位,無 限制 20-120 人的說明,
<b>况</b> 现 門,可能預約下午一點 法修改,只好作罷
<sup>问</sup> 題   到雨點是比較恰當的   我們不到 20 人應該是不
時間 能申請了,所以決定放棄

碰的沉問	狀況:1 申請事由瀏覽了一下選項,覺 得朋友旅遊最接近家庭出遊, 所以選擇朋友旅遊,並填上家 庭旅遊的說明		
	狀況:2 商計人數相值家人 5 人,注		
	意到人數必須在 20-120 人 之間,覺得沒辦法申請。再往		
碰到	上滑看申請說明,發現有寫對 象是機關團體學校 15 人以		
的狀況或	上,覺得那下面事由既然都是 機關團體學校,為什麼有朋友		
问理	派班的選項,曾个曾延個京 點只開放機關團體學校,還有 其他景點是可以小人數家庭		
	申請的?於是決定回到上一 頁申請導覽的景點列表那邊		
	找找其他可以申請的地方		