

數位發展部

111 年度政府網站易用性測試建議報告

國立故宮博物院
數位典藏資料檢索

執行單位：中華民國資訊軟體協會
中華民國 112 年 1 月

目錄

一、緣起.....	1
二、目的.....	1
三、測試方法.....	2
四、測試需求.....	3
五、測試服務流程.....	4
六、測試成員背景.....	4
七、測試結果分析.....	5
八、建議方案.....	11
九、結語.....	16

表目錄

表 1：測試成員相關背景.....	4
表 2：關鍵步驟遇到的困難及使用行為.....	5
表 3：測試成員操作服務時間與問題個數.....	6
表 4：系統易用性量表.....	7
表 5：網站服務優化順序.....	15

圖目錄

圖 1：「國立故宮博物院數位典藏資料檢索」服務流程關鍵步驟.....	4
圖 2：目前典藏分類表現方式.....	9
圖 3：改版前搜尋結果，圖示民眾無明顯使用需求.....	9
圖 4：改版後搜尋結果，畫面單調制式化.....	10
圖 5：圖示數量多，前三個民眾無明顯使用需求.....	10
圖 6：加上描述說明，並說明五個分類的功能及差異.....	12
圖 7：新版搜尋預設使用縮圖模式.....	12
圖 8：針對不同等級使用者，提供不同模式.....	13
圖 9：目前 Icon 圖示狀況.....	14
圖 10：將 IIF 整合為一個圖示.....	14

一、緣起

隨著科技應用蓬勃發展，民眾的日常生活與網路的連結越來越密切，對政府機關提供網路服務的期待也逐日提升，政府網站作為實體政府與網路世界的訊息交換管道，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)扮演著至關重要的角色。易用性聚焦於網站服務滿足使用者的目標、使用情況為有效使用及有效率，結合政府網站服務管理規範之架構，可提升民眾使用政府網站之感受，亦可有效傳遞政府優質服務內容。

為提升政府網站服務品質與內容，數位發展部（前國家發展委員會）於 109 年開始辦理政府網站易用性測試服務，邀請網站服務目標民眾實際操作網站，提供網站易用性測試建議，協助各級政府機關提升網站服務品質，並促進機關自我學習，精進網站設計思維。

本測試服務成果報告將置於政府網站交流平台分享，供機關人員參考類似案例觀摩學習。並自本測試服務案例中，彙整政府機關共通性問題與改善建議，作為研擬「政府網站服務品質量測與精進機制」與規劃政府網站營運交流平台轉型之參考。

二、目的

機關網站經由易用性測試服務，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，進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，以及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之易用性，並提醒測試者測試前不須過度準備與檢視網站任務，同時測試過程中，測試者須透過側錄軟體進行側錄。
- (二)執行任務：採用放聲思考法作為評核方法以完成指派之任務，其執行方式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：請測試者紀錄寫每一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。

四、測試需求

(一)基本資料

- 1.申請單位：國立故宮博物院
- 2.申請時間：2022 年 8 月 25 日
- 3.網站名稱：故宮博物院全球資訊網
- 4.網址：<https://digitalarchive.npm.gov.tw/>
- 5.網站目標族群：一般民眾及研究人員

(二)測試標的

- 1.服務名稱：數位典藏資料檢索
- 2.服務目的：開放故宮典藏文物資料及數位化圖檔，供民眾及研究者檢
索瀏覽及下載
- 3.測試目的：想瞭解目前數位典藏檢索系統，民眾是否容易找到所需的
資訊，以及網站介面是否友善
- 4.預計完成操作時間：8 分鐘
- 5.預期服務產出：可以獲得故宮文物的詳細資訊，並可以下載最高達
六百萬畫素的文物數位影像圖檔

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 6 個關鍵步驟，如下圖 1。

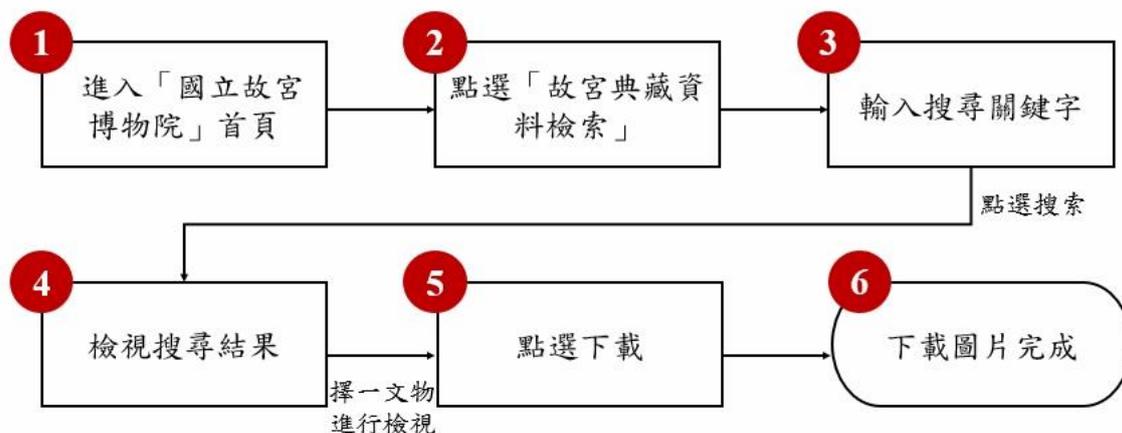


圖1：「國立故宮博物院數位典藏資料檢索」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站為藝術及人文領域或設計從業人員，本案測試者皆符合目標族群。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，平常皆有使用電腦和智慧型手機聯絡與工作相關事務。

表1：測試成員相關背景

測試成員	性別	年齡	居住地	職業	使用電腦時間長度
測試者 1	女性	31 歲	宜蘭縣	設計人員	6 小時以上/天
測試者 2	女性	28 歲	桃園市	軟體/工程人員	2 小時以下/天
測試者 3	女性	29 歲	臺中市	設計人員	4~5 小時/天
測試者 4	女性	25 歲	臺北市	教育/出版文字編譯人員	4~5 小時/天

測試成員	性別	年齡	居住地	職業	使用電腦時間長度
測試者 5	女性	29 歲	新竹市	教育/出版設計人員	6 小時以上/天
設計專家	男性	42 歲	台中市	設計師	6 小時以上/天

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「國立故宮博物院」首頁	無	找到典藏分類	無
2 點選「數位典藏資料檢索」	無	點選數位典藏資料檢索	<p>關鍵任務的主題說明，在文字上明確的指示要選數位典藏資料檢索。</p> <p>測試者 4、設計專家：有提出該五項分類及說明有不明確的問題。</p> <p>設計專家：因為改版後，多一個多餘的步驟流程。</p>
3 輸入搜尋關鍵字	無	輸入正確關鍵字	測試者 3：不了解文物名稱而選擇

關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
			進階搜尋，反而條件設定太嚴格找不到資料。
4	檢視搜尋結果	測試者 2、5：誤點第二個圖示（IIF Viewer）又不了解功能而中斷流程	無 測試者 1：無法理解 Icon 的用途。 Icon 圖示多且不明確，全部的測試者都不了解前三個圖示（Copy Manifest Link, IIF Viewer）真正用意，因為放在最前面也造成誤會及誤點。
5	點選下載	無	點選到正確的下載圖示 測試者 2、4、設計專家：提出無法全部下載。
6	下載圖片完成	無	網路無狀況且下載圖片操作迅速 無

2. 測試者操作此服務時間較機關的預期少 2 分 32 秒鐘，完成平均時間：5 分 28 秒鐘。測試成員操作服務時間與問題個數如表 3。

表3：測試成員操作服務時間與問題個數

測試成員	測試完成時間	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	3 分 28 秒	0	4
測試者 2	8 分 0 秒	1	1

測試成員	測試完成時間	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 3	3 分 23 秒	0	4
測試者 4	5 分 38 秒	2	1
測試者 5	5 分 0 秒	1	0
設計專家	5 分 2 秒	0	4

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¹ 平均為 75.4 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。

表4：系統易用性量表

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	設計專 家評分
1	我想我會願意經常使用這個網站。	5	3	5	2	3	4
2	我覺得這個網站過於複雜。	1	2	2	2	2	2
3	我認為這個網站很容易使	5	4	4	3	4	4

¹ 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：<https://reurl.cc/R1qjDx>。

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	設計專 家評分
	用。						
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	1	1	2	1	1	1
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	4	3	4	1	4	3
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	4	2	1	3	1	2
7	我可以想像大部份的人很快就可以學會使用這個網站。	4	4	4	3	5	4
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	1	2	2	2	4	2
9	我很有自信能使用這個網站。	5	4	4	4	5	5
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	4	1	2	2	1	1
總分		80	75	80	57.5	80	80
分數均值		75.4					

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果（請參見附件），整理出 3 項關鍵議題。

1.典藏分類不明確

因為關鍵任務的文字說明有明確指出要使用數位典藏資料檢索功能，故全數測試者都能順利進入下一步流程，但對陌生而目標不明確的初次民眾，5 個選項功能及說明，彼此有重疊及模糊的空間，有

機會導致民眾選擇上的障礙而做盲選（如圖 2）。

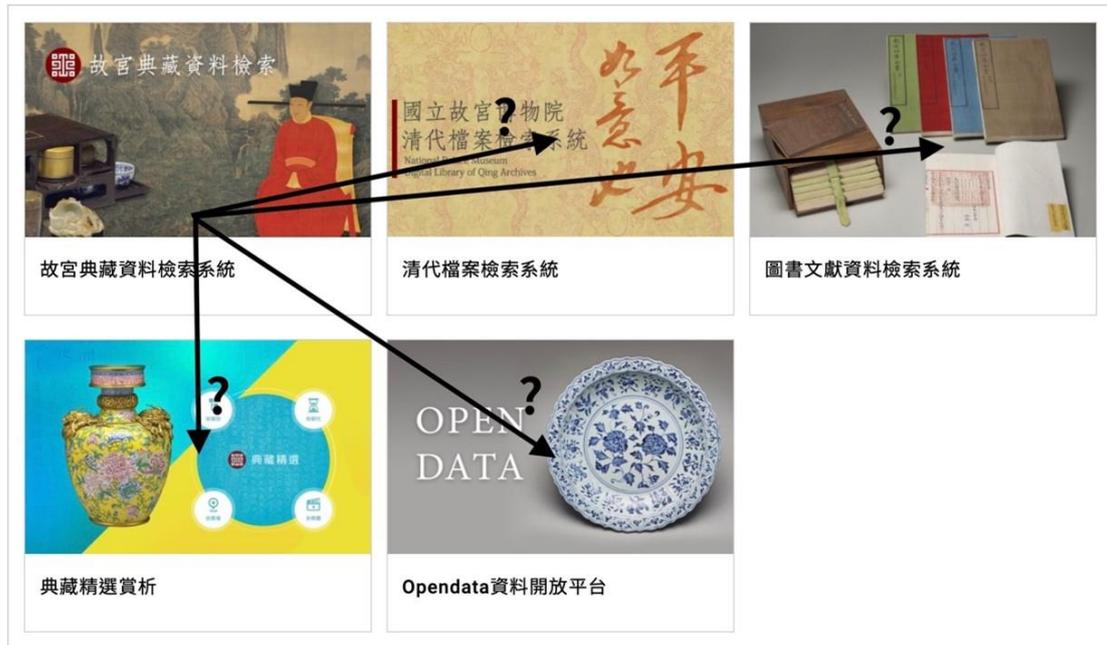


圖2：目前典藏分類表現方式

2. 搜尋結果頁部份功能民眾無法理解

這個功能似乎已有改版。改版前畫面比較清爽明確，但文物下的 Icon (IIIF 功能) 民眾無法理解怎麼使用，也不一定有使用需求。改版後，篩選功能變得更完善且好用，但畫面較之前制式化（如圖 3）。改版後篩選功能變得更完善且好用，但畫面較之前制式化（如圖 4）。

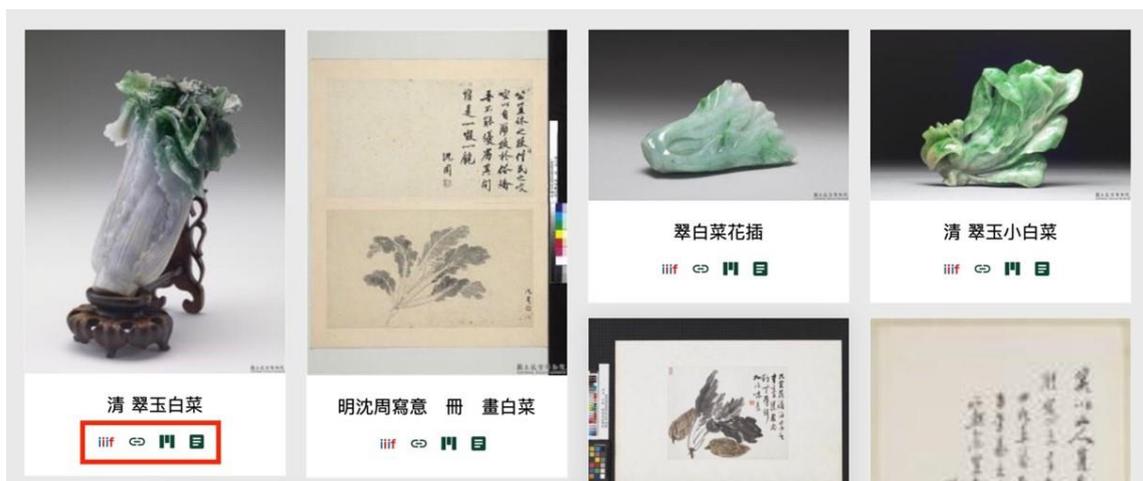


圖3：改版前搜尋結果，圖示民眾無明顯使用需求

選取	流水號	縮圖	時代	作者	品名	文物統一編號
<input type="checkbox"/>	1		清		清 翠玉白菜	故玉002103
<input type="checkbox"/>	2		清		清 翠玉小白菜	故玉002662
<input type="checkbox"/>	3		時代待訂		翠白菜花插	故玉007852
<input type="checkbox"/>	4			Shen Zhou 沈周	件 明 沈周寫意 冊 畫白菜	故畫001283
<input type="checkbox"/>	5		中華民國四十八年 (1959)	陶壽伯	件 民國 藝苑遺稿 冊 陶壽伯白菜	購畫001089
<input type="checkbox"/>	6			伯田	件 清 伯田蒔里 冊 白菜	購畫001187

圖4：改版後搜尋結果，畫面單調制式化

3.文物檢視 Icon 圖示數量多且區別不明確

Icon 圖示高達 7 個（如圖 5），前 3 個關於 IIF 的功能，有點學習曲線，對於沒有大量文物詳細閱讀及比對的民眾，並沒有明顯需求。

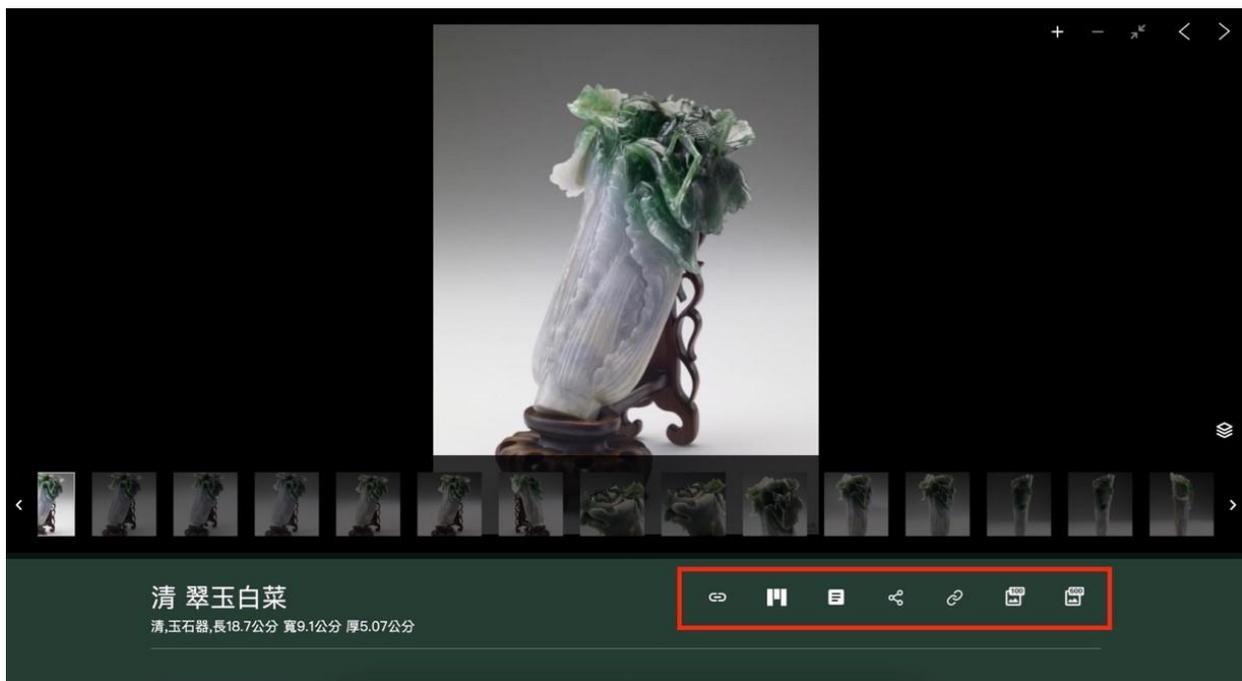


圖5：圖示數量多，前3個民眾無明顯使用需求

圖示的識別設計區別不明確，如第 1 個 Copy Manifest Link，一般民眾以為是複製網址連結（圖示設計類似第 5 個）；第 2 個 IIF Viewer，有人以為是全部圖片。加上又是放在最前面，造成沒有使用

需求的民眾錯誤點擊。實際測試結果，使用者 1、2、4、5、設計專家都因點擊造成目標流程暫停或中斷，使用者 3 測試時，圖示畫面明顯與其它人不同。

八、建議方案

國立故宮博物院「數位典藏資料檢索」為提供民眾數位典藏資料檢索服務，根據測試結果分析的 3 項關鍵議題：「典藏分類不明確」、「搜尋結果頁部份功能民眾無法理解」及「文物檢視 Icon 圖示數量多且區別不明確」，整理出 3 項建議方案，詳細說明如下：

(一)整合或優化典藏分類

1.方案一：整合為一個功能

或許因為政策、不同利害關係人或不同單位的需求，產生了 5 種不同的典藏檢索功能，但對民眾來說，需求上是有重疊的，並且要學習五種不同的功能。建議是整合為一個檢索系統功能，關於清代檔案、圖書文獻資料，可用主題分類的方式整合到原本的檢索系統內。

2.方案二：加上描述說明欄位

如果諸多考量下必須分成 5 個功能，建議除了圖片、標題以外，再加上描述說明的欄位，除了簡短介紹以外，並在說明內比較 5 個功能的差異點，讓使用者在尚未點擊的情況下，就能明瞭分類差異，參考桃園網路 e 指通，分類區塊（如圖 6）。



圖6：加上描述說明，並說明 5 個分類的功能及差異

資料來源：桃園網路 e 指通，分類區塊

<https://e-services.tycg.gov.tw/TycgOnline/tycgOnline.action>

(二)使用新版搜尋功能並預設使用縮圖模式

新版搜尋結果篩選功能較為完善易用，但預設列表格式較為制式化，民眾預設期望還是以圖片為主，建議預設改為縮圖的模式（如圖 7）。

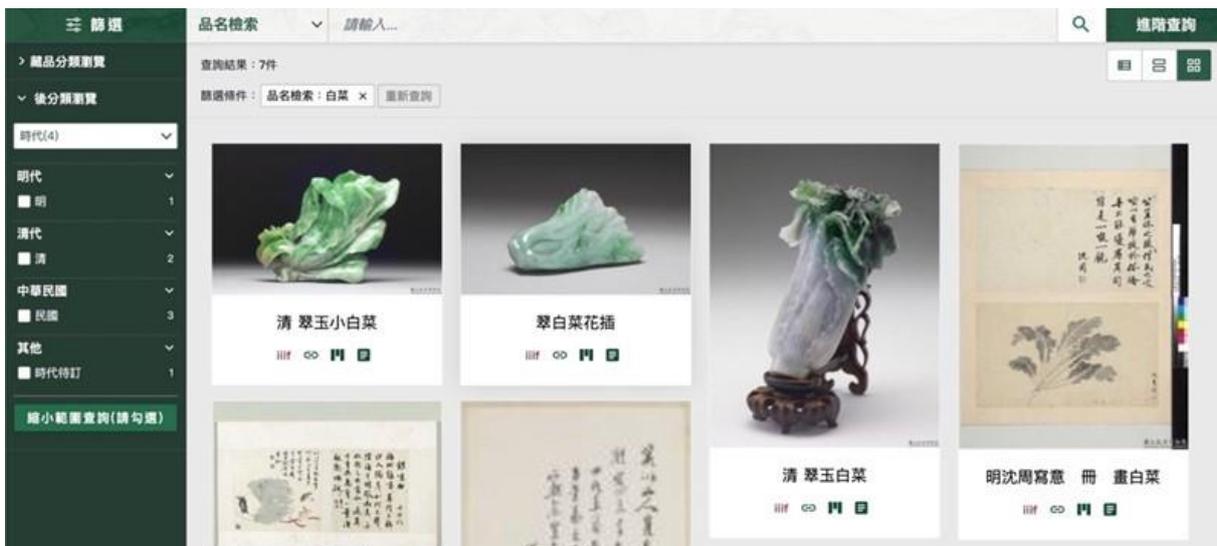


圖7：新版搜尋預設使用縮圖模式

關於 IIF 功能，雖然功能強大，可以加入大量文物瀏覽、管理、比較，但對一般民眾來說，並無使用的需求。目前都把 IIF 放在優先顯示目標，強推民眾無需求的功能，反正造成點擊後目標流程的中斷。

建議預設不顯示 IIF 相關功能，並提供 IIF 模式或專家模式（在目前搜尋結果頁設計按鈕切換），讓有需求的使用者選擇開啟（如圖 8）。



圖 8：針對不同等級使用者，提供不同模式

資料來源：Google Ads APP

(三)重新規劃及設計 Icon 圖示

目前 Icon 圖示設計數量高達七項（如圖 9），使用者會優先選擇的前三項（近半數）IIF 功能，民眾並無使用的需求。



圖9：目前 Icon 圖示狀況

建議將 IIF 相關功能預設為不顯示，並設置為專家模式才顯示。或是可以將 IIF 功能整合成一個圖示分類，避免過多且設計相近的圖示影響使用者的操作流程（如圖 10）。



圖10：將 IIF 整合為一個圖示

以上 3 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 5 面向之評估，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。

表5：網站服務優化順序

關鍵議題	建議方案	優化順序	易用性面向
典藏分類不明確	整合或優化典藏分類	2	易記、效率
搜尋結果頁部份功能民眾理解	使用新版搜尋功能並預設使用縮圖模式	3	易學、滿意度
文物檢視 Icon 圖示數量多且區別不明確	重新規劃及設計 Icon 圖示的功能	1	易學、效率、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、省時與易學之建議，依據改善優先順序列點如下：

- A.重新規劃及設計 Icon 圖示的功能
- B.整合或優化典藏分類
- C.使用新版搜尋功能並預設使用縮圖模式

以上建議方案提供國立故宮博物院-數位典藏資料檢索服務，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：測試紀錄表

測試紀錄說明

1. 測試狀況數字與方框底色代表意義如下：

狀況 1(白底色□)表示：順利完成；

狀況 2(黃底色■)表示：有一些問題但可自行解決；

狀況 3(紅底色■)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

2. 測試者對不同的頁面反應與思考皆不相同，對不同介面測試者會有不同的問題狀況或紀錄數量。

例如：在測試 A 網站中，測試者覺得首頁清晰明瞭，很快地就找到指定的申請項目，但點進去功能項目看到該項目申請表單讓人眼花撩亂，需要花些時間逐一填寫完成。故該測試紀錄為：

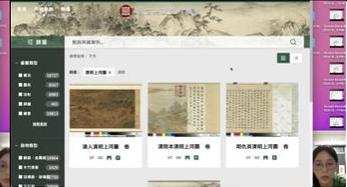
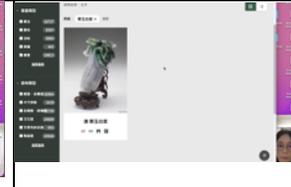
首頁：狀況 1：很快地找到指定的申請項目。

申請表單：狀況 2：表單欄位很多，讓人有些眼花撩亂，要思考一下該填甚麼；狀況 1：填寫好表單，「完成」按鈕表示很明顯，直接點選送出。

故首頁與申請表單的狀況記錄與數量會不相同。

測試者 1：

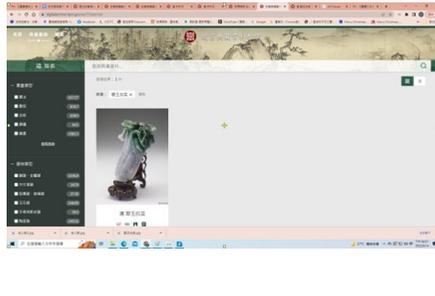
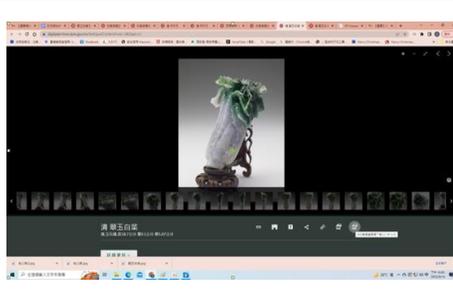
狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

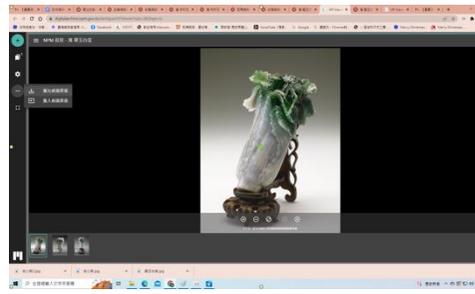
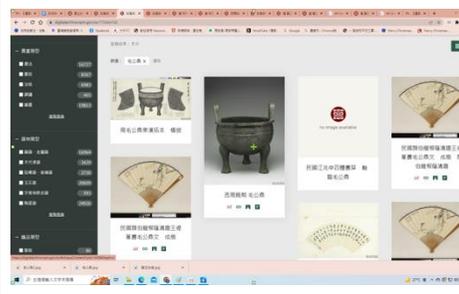
頁面名稱	首頁	典藏資料檢索	搜尋結果 清明上河圖	回到資料檢索	搜尋結果	搜尋第二個關鍵字
畫面						
碰到的狀況或問題	狀況：1 覺得首頁非常清楚，Menu 用語也簡單明瞭，我直接下意識點擊「典藏」覺得我可以在这找到我要的資訊。	狀況：1 一開始想要找翠玉白菜，後來又注意到下方的清明上河圖，就好奇點看看。	狀況：1 第一次使用覺得很多新鮮感，可以看到需多乾淨的圖片。	狀況：1 由於剛剛嘗試結果很好，讓我有信心的想找自己想看的資料，所以又回到首頁。	狀況：1 對於結果很滿意，照片很清楚，感到很開心。	狀況：1 因為搜尋引擎回饋蠻好，讓我想在使用看看，第二個想找張大千的作品。
碰到的狀況			狀況：2 裡面介面有需多我	狀況：2 直接搜尋翠玉白	狀況：2 第一次點擊連	狀況：2 一開始沒特別

況或問題			無法理解的 icon，不太認識他們是要幹嘛。	菜。	結，以為他會彈出要讓我分享到哪，結果是只有複製的動作。	注意到 no image available，進入平台才注意到，沒有提供。
碰到的狀況或問題					狀況：3 這邊最熟習的就是影像 icon，然後成功順利儲存。	狀況：3 任務結束。
碰到的狀況或問題					狀況：2 這邊對於回去會感到困惑一點。	

測試者 2：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

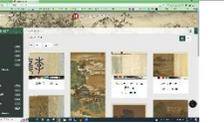
頁面名稱	故宮博物院首頁	故宮典藏資料檢索系統	典藏資料搜尋結果	藏品詳細資料頁面
畫面				
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>頁面分類蠻清楚的，幾乎能很快的聯想到，在典藏中應該能找到想要的資訊，並點選最左方「故宮典藏資料檢索系統」查看。</p>	<p>狀況：1</p> <p>搜尋框非常醒目，直觀在框中輸入想找的藏品，由於不是直接按下 enter 鍵搜尋，所以下方的進階搜尋有稍稍擾亂到我，因而差點按下。</p>	<p>狀況：1</p> <p>畫面出現預想中的結果，確實就是翠玉白菜!非常清楚明瞭。</p>	<p>狀況：1</p> <p>點選圖片後，跳轉另一分頁，稍微等待了一下，出現許多圖片，各種角度都有，用心得讓人驚訝，下載圖片的按鍵也很直觀。點選後成功下載。因為圖片很美很多，萌生想要下載全部的想法。</p>

頁面名稱	藏品詳細資料頁面	IIIFViewer	故宮典藏資料檢索系統	典藏資料搜尋結果
畫面				
碰到的狀況或問題	<p>狀況：2</p> <p>稍微瀏覽頁面，下方是展品基本資料介紹，以及推薦的其他展品，似乎沒有一鍵下載的按鈕。再次滾回上方頁面並嘗試點選其他圖片下方 icon。</p>	<p>狀況：3</p> <p>跳轉來到 IIIFViewer 頁面，大略瀏覽並嘗試點選可能按鍵，都未能找到想要的整批下載功能，放棄。</p>	<p>狀況：1</p> <p>試著找找其他有興趣的藏品，回到首頁，按下故宮典藏資料檢索。這次使用搜尋框搜尋「毛公鼎」。</p>	<p>狀況：1</p> <p>搜尋結果較剛才多，點選最相關的進入查看。</p>

<p>頁面名稱畫面</p>	<p>藏品詳細資料頁面</p>	<p>典藏資料搜尋結果</p>	<p>典藏資料搜尋結果</p>	<p>藏品詳細資料頁面</p>
<p>碰到 的狀況或 問題</p>	<p>狀況：1 下載圖片一樣沒什麼困難點，很直觀，也可用滑鼠右鍵的方式另存圖片。</p>	<p>狀況：1 接著回到搜尋結果分頁，想要再找找別的藏品，突然看到上方即有搜尋框，不須再返回原始位置，可直接於此處搜尋，原先沒注意到，覺得此處有點不明顯。</p>	<p>狀況：1 想要搜尋「肉形石」，但一開始想錯名稱，輸入了東坡肉，但結果還是有找到想要的結果，這個讓我蠻驚訝的，稍微擦到邊也能找出想要的資訊。</p>	<p>狀況：1 點選後也如前面到達圖片頁面，整體操作算順暢容易，沒什麼困難點。</p>

測試者 3：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

頁面名稱	首頁	首頁	故宮典藏資料 檢索	典藏查詢	典藏查詢	典藏查詢	典藏查詢
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：1 來到首頁搜尋典藏檢索功能。	狀況：1 在表頭選單中的「典藏」很快的就看到該功能。	狀況：1 進入檢索畫面，由於想找的作品不確定全名，因此使用進階功能。	狀況：2 搜尋結果查無資料。	狀況：2 試著減少「繪畫」關鍵字繼續搜尋，一樣查無資料。	狀況：2 試著減少「江帆」關鍵字繼續搜尋，得到各式結果，但不是我要的，且品項太多不想細細尋找。	狀況：1 成功尋得我想典藏的作品「宋人江帆山市卷」。
碰到的狀況或問題			狀況：1 試著鍵入已知的關鍵字、以及分類選項。			狀況：2 想找其他方式篩選，直接在上方查詢欄位試著鍵入	

						「江帆」關鍵字，不加空白鍵搜尋。	
--	--	--	--	--	--	------------------	--

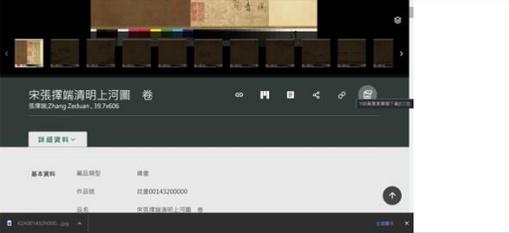
頁面名稱	宋人江帆山市 卷	宋人江帆山市 卷	宋人江帆山市 卷				
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：1 瀏覽後確認此作品，點選右下 ICON 圖示嘗試下載。	狀況：1 稍微瀏覽下方了解到是作品資訊。	狀況：1 開啟下載圖片確認沒問題，完成操作。				
碰到的狀況或問題	狀況：1 於左下提示成功下載。						

測試者 4：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

頁面名稱	故宮首頁	典藏分類列表	故宮典藏資料檢索	清明上河圖 檢索結果
畫面				
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>於首頁初步瀏覽，判斷參觀、展覽、活動為現場參觀資訊，不符需求。前往典藏。</p>	<p>狀況：2</p> <p>首頁中典藏部分前四項：因不清楚各項提供之服務(如疑惑典藏精選賞析，是否會提供文物圖片下載)、以及服務內容是否重疊(比如同一文物可能在兩個檢索系統都可找到?)、服務內容未整併完全(在故宮典藏資料檢索系統檢索「清明上河圖」可得 7 筆，但於典藏精選賞析檢索僅得 1 筆)，會讓使用者有盲選感覺。</p>	<p>狀況：1</p> <p>選擇包含範圍應最廣的「故宮典藏資料檢索系統」，選擇「清明上河圖」標籤搜尋。</p>	<p>狀況：1</p> <p>搜尋「清明上河圖」之結果有 7 筆。</p>

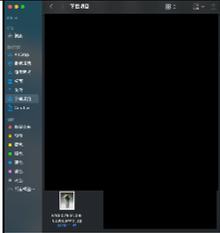
		或許在典藏頁各系統名稱下方，加上 簡短系統介紹，會更有利使用者。		
--	--	-------------------------------------	--	--

<p>頁面名稱</p>	<p>宋 張擇端 清明上河圖</p>	<p>宋 張擇端 清明上河圖 基本資料</p>	<p>IIF Viewer 檢視 宋 張擇端 清明上河圖</p>	<p>下載 100 萬像素圖檔</p>
<p>畫面</p>				
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 挑選張擇端繪製之清明上河圖，點擊進入。</p>	<p>狀況：1 檢視該圖之基本資訊，確認為欲下載對象。</p>	<p>狀況：1 測試各圖示功能，以 IIF Viewer 檢視高畫質圖片。</p>	<p>狀況：1 成功下載 100 萬像素圖檔於電腦。</p>
<p>碰到的狀況或問題</p>				<p>狀況：3 發現因本文物分為 22 張圖片，必須一張張圖片按下載，而無整體打包功能。</p>

<p>頁面 名稱</p>	<p>下載 600 萬像素圖檔</p>
<p>畫面</p>	
<p>碰到的 狀況或 問題</p>	<p>狀況：1 成功下載 600 萬像素圖檔於 電腦。</p>
<p>碰到的 狀況或 問題</p>	<p>狀況：3 發現同一文物中，有些有 600 萬像素圖片提供下載， 有些僅有 100 萬像素，不統 一的原因不明。</p>

測試者 5：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

頁面名稱	首頁	首頁>典藏	首頁>典藏>故宮典藏資料檢索系統	故宮典藏資料檢索系統	翠玉白菜資料	下載頁面	典藏查詢
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：1 尋找跟典藏相關的字眼，很容易的找到。	狀況：1 發現「故宮典藏資料檢索系統」。	狀況：1 看到中間有搜尋欄以及依書畫、器物、織品分類去做篩選。	狀況：1 輸入翠玉白菜後出現相關資訊，並且點擊圖片。	狀況：3 進入之後想要下載圖片，點了綠色背景第 2 個 icon 但發現好像點錯，也搞不清楚這個鈕是幹嘛的。	狀況：1 確實下載到電腦上。	狀況：1 想看看剛剛找的翠玉白菜不是可以在這裡查紀錄。也發現他有推薦其他的古文物。
					狀況：1		

					後來選了最後面的 icon 才找到下載圖 片。		
--	--	--	--	--	-------------------------------	--	--

頁面名稱	故宮典藏資料檢索統						
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：1 好奇除了依書畫、器物、織品分類去做篩選，或許可以依年代來選。						
碰到的狀況或問題	狀況：1 有找到的確可以用年代去做篩選條件。						

設計專家：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

頁面名稱	首頁	典藏分類頁	故宮典藏資料檢索系統	故宮典藏資料檢索	故宮典藏資料檢索
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>首頁蠻清楚的，根據關鍵任務，很快可以在導覽列上找到「典藏」的選項。</p>	<p>狀況：2</p> <p>點選典藏，會看到各式的分類。雖然直覺應該會選擇左邊第 1 個，但這頁沒有很明確說明這 5 個選項的差異，只能看標題及圖片猜想。第 2 個是第 1 個縮簡成只有清代？第 3 個是縮簡成只有針對文獻？</p>	<p>狀況：2</p> <p>我剛剛已經點了故宮典藏資料檢索系統，這一頁還要再點一次？再次確認嗎？感覺這頁有點多餘。</p>	<p>狀況：1</p> <p>進入系統，第一畫面會看到文字說明，我應該跟大部份的民眾一樣，看都不看直接往下捲到分類。</p> <p>因為沒有搜尋功能，我直接點選「玉器」，因為心中想找的是翠玉白菜。</p>	<p>狀況：1</p> <p>點玉器後，會看到類似搜尋的結果頁面，操作上還蠻直覺，在上面可以搜尋「白菜」、「翠玉」等關鍵字。</p>

		第 4 個是第一個的精選？第 5 個一般民眾也許更不清楚？			
碰到的狀況或問題				<p>狀況：1</p> <p>事後分析其它民眾的測試發現系統有修改了？我的畫面不一樣！</p> <p>之前的搜尋列，似乎較能直覺引導民眾，建議可以兩者並用。</p>	

<p>頁面名稱</p>	<p>故宮典藏資料檢索</p>	<p>清 翠玉白菜</p>	<p>IIIF Viewer</p>		
<p>畫面</p>					
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 點選「清 翠玉白菜」這個項目</p>	<p>狀況：2 可以瀏覽該典藏各式圖片，下方有詳細的文字說明。 但 Icon 圖示的選項不明確，我無法第一時間了解每個圖示的功能。前 3 個圖示 (Copy Manifest Link, IIIF Viewer)，一般民眾應該無法知道如何正確使用。</p>	<p>狀況：2 特意再次點選 IIIF Viewer，發現有點學習曲線，功能是很多。 但民眾沒經過學習，應該只會用檢視及縮放，似乎上一頁就可以滿足到檢視的需求。</p>		

		最後兩個圖示，也無法馬上知道可以下載圖片，都要有點猜想。圖片需要一張張下載，無法全部下載。			
--	--	---	--	--	--