數位發展部

112 年度政府網站易用性測試建議報告

000000000-導覽申請

執行單位:中華民國資訊軟體協會 中華民國 113 年 5 月

修訂歷史

版本	制/修訂人員	變更內容摘要	提供日期
1.0	CISA	初版制訂	113.5.3

審查意見修改對照表

項次	審查意見	回覆說明	對應頁次
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

- `	緣起	1
ニ、	目的	2
三、	測試方法	2
四、	測試需求	3
五、	測試服務流程	4
六、	测試成員背景	5
七、	测试结果分析	6
٨٠	建議方案	14
九、	結語	19

表目錄

表1:測試成員相關背景		5
表 2: 關鍵步驟遇到的困難	E及使用行為	6
表3:测試成員操作服務時	F間與問題個數	8
表4:網站使用者體驗量表	<u>.</u>	9
表 5:網站服務優化順序		8

圖目錄

圖	1:	「00000000-導覽申請」服務流程關鍵步驟	4
圖	2:	參訪日期仍可以選擇星期一	12
圖	3:	DIY 體驗活動內容無詳細說明	12
圖	4:	「參觀」類別內無導覽申請相關連結	13
圖	5:	「申請成功」頁面無後續流程引導	14
圖	6:	關閉參訪日期中星期一之選項	14
圖	7:	增設取消導覽申請功能	15
圖	8:	台灣穀堡-DIY 體驗活動資訊說明頁面	16
圖	9:	主導覽列「參觀」分類底下加入「導覽申請」	16
圖	10	:「參觀」頁面加入「導覽申請」示意圖	17
圖	11	:於「申請成功」頁面加入引導按鈕及說明	17

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¹,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,數位發展部政府網站易用性測試服務,112 年度以民眾經常造訪、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。

¹ 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)填寫網站使用者體驗量表:請測試者填寫網站使用者體驗量表,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:00000000

2.申請時間: 2023 年 11 月 28 日

3.網站名稱:000000000

4.網址:0000

5.網站目標族群:學校老師、旅行社、一般民眾

(二) 測試標的

1.服務名稱:導覽申請

2.服務目的:提供便利的線上服務窗口

3. 测試目的: 想瞭解目前線上申請導覽服務, 民眾操作是否便利

4.預計完成操作時間:3分鐘

5.預期服務產出:送出申請後,顯示導覽申請完成,後續 email 信件通 知完成報名資訊。

五、測試服務流程

目前服務流程需操作5個關鍵步驟,如圖1。



圖1:「OOOOOOOO-導覽申請」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站為具有藝文、旅遊興趣議題之民眾,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。

測試成員	性別	年龄	居住地	職業	使用電腦 時間長度
測試者1	女性	27 歲	臺北市	文字編譯人員	4~5小時/天
測試者2	女性	33 歲	臺北市	其他類人員	3~4小時/天
測試者3	男性	29 歲	桃園市	軍警消防人員	3~4 小時/天
測試者4	女性	34 歲	臺中市	文字編譯人員	6小時以上/天
測試者5	男性	26 歲	臺中市	社會工作人員	3~4 小時/天
設計專家	男姓	43 歲	臺中市	設計師	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,彙整如表2。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
	進 入	測試者 3:網站首頁過於	無	部分使用者反應網
	「 00000	複雜且放置許多資訊,使		站頁面資訊量過多,
	ل 0000	用者易感到混亂,且不知		考量到網站屬於資
1	首頁	該從哪裡開始尋找「線上		訊網站,架構不適合
		導覽申請」服務。		調整,建議透過設計
				突顯功能和圖示按
				鈕。
	點選「便民	測試者1、2、3、4、設計	無	主導覽列「便民服
	服務」進入	專家:直覺先點選「參觀」		務」中的「民意交
	「線上導	類別,但裡面並無導覽申		流」、「場地申請」
2.1	覽申請」	請相關內容。		及「導覽申請」等項
				目,在滑入選單並展
		測試者 4: 一開始有找到		開功能列後,滑鼠的
	 野	導覽申請頁面,但在網站		位移, 會影響使用者
	<u> </u>	內四處瀏覽後,點選「便		的選取動作。
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	民服務 / 服務 e 櫃檯」申		
2.2	四月」	請導覽,最後花了11分		
		10 秒,仍無法順利完成申		
		請,且產生 15 個無法自		
		行解決的問題。		
	同意導覽	測試者 4:使用者在注意	無	未詳細說明申請作
2	申請注意	事項中找不到是否可攝		業流程,例如需等侯
3	事項	影相關資訊,點選左邊的		7 個工作天。而在申
		「常見問題集」尋找答		請完成後,才有相關

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
		案。		提示,使用者心理無
				法預期相關工作天
				數 ,從而降低滿意
				度。
	輸入申請	測試者 1:服務不開放週	無	星期一休館,但參訪
	資料	一預約,但是表單的參訪		日期仍可選星期一,
		日期可選擇週一的時間。		易造成使用者誤選,
1				增加使用者及館方
4		測試者 3:表單之必填項		雙方事後作業因擾。
		目過多,且與非必填項目		
		無明顯區隔,易感到混		
		雜。		
	顯示完成	測試者 3: 找不到取消預	無	申請完成後並無後
	申請系統	約功能。		續步驟引導,令使用
	email 通知			者無所適從,自行嘗
		測試者 4: 找不到申請進		試後容易產生額外
		度。找不到 DIY 相關資		問題。
		訊,自行嘗試尋找後產生		
		11 個無法自行解決的問		
5		題。		
		測試者 4:認為審核時間		
		需要7天,等待時間過久。		
		測試者 1:忘記抄寫申請		
		编號,最後至信箱中找到		
		申請編號。		

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多6分30秒,完成平均時間:
 9分30秒。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	8分30秒	1	6
測試者2	4分18秒	0	1
測試者3	3分49秒	1	4
測試者4	26分33秒	30	31
測試者5	5分27秒	0	0
設計專家	8分22秒	0	3

表3:测試成員操作服務時間與問題個數

3.透過網站使用者體驗量表瞭解使用者的認同程度,本服務各構面分數 平均皆超過為 3.05 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,各問項評分參考 李克特五點尺度,衡量政府機關網站之使用者體驗績效,1為「非常 不同意」,2為「不同意」,3為「普通」,4為「同意」,5為「非常同 意」。3.5 分介於「普通」與「同意」之中間,故以此做為及格分數。 若測量分數在均值以下者,則表示其服務評量構面需改善。此網站使 用者體驗量表分數僅作示範及參考用。

評量 構面	序	項目	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
可靠	1	此政府網站向民眾承諾在某一時 間內完成某些事時,他們會做到 (訊息發布、線上申請的項目在預 定時間內完成等)	5	3	3	4	3
	2	我操作此政府網站遇到問題時, 網站能協助我解決問題(提供 Q&A、線上客服及操作提示等)	5	2	3	3	3
11	3	此政府網站能提供正確的導引	5	3	4	3	5
	4	此政府網站會正確紀錄我申請的 服務資訊	3	5	4	5	5
		各測試者均值	4.5	3.25	3.5	3.75	4
		構面均值	3.8				
回應	5	此政府網站可以明確告知民眾申 辦服務須要的作業的時間	5	2	2	5	5
	6	此政府網站可以提供立即的回應 (提供查詢功能、線上即時客服等)	5	2	3	4	3
性	7	此政府網站的線上或臨櫃客服人 員總是願意協助民眾	4	2	3	1	3
	8	此政府網站的線上或臨櫃客服人	4	2	2	1	3

表4:網站使用者體驗量表

評量	虍	百日	測試者	測試者	測試者	測試者	測試者
構面	厅	項口	1評分	2 評分	3評分	4 評分	5評分
		員不會忙到無法提供服務					
		各測試者均值	4.5	2	2.5	2.75	3.5
		構面均值			3.05		
	9	此政府網站值得信賴的	5	4	4	3	3
	10	我在此政府網站線上或臨櫃,申	4	1	1	5	5
	10	辦或操作時覺得安全				5	5
保	11	此政府網站的線上或臨櫃客服人	4	2	3	1	3
が	11	員的回覆是有禮貌的		2	5	1	5
四州		此政府網站的線上或臨櫃客服人					
11	12	員具備足夠的知識,回答民眾的	5	2	4	1	3
		問題					
		各測試者均值	4.5	3	3.75	2.5	3.5
		構面均值		1	3.45		1
		此政府網站會針對民眾條件提供					
	13	個別的服務(提供老人津貼、勞保	5	2	3	3	3
	15	明細表,或提供查詢交通路線/時			5		5
		段等申辦服務)					
	承上題,此政府網站提供的資訊						
體	14	或線上服務已瞭解民眾的需求,	4	3	3	3	3
貼		並優先考慮民眾的利益					
性	承上題,此政府網站會給予民眾 15		4	2	4	1	3
	15	各別的關懷		2		1	5
	16 此政府網站提供民眾方便使用約		5	3	3	5	5
	10	站的時間	5	5	5	5	5
		各測試者均值	4.5	2.5	3.25	3	3.5
		構面均值			3.35	1	
	17	我認為我會經常使用此網站	3	2	2	3	4
易	18	我覺得此網站是簡單的	4	4	3	2	5
	19	我認為此網站很容易使用	5	4	4	2	5
用	20	我不需要有人幫助就能使用這個	5	5	1	2	5
性	20	網站	5	5		<u>ک</u>	5
	21	我覺得此網站的功能整合得很好	4	4	3	3	4
	22	我覺得此網站很一致	4	4	2	4	5

評量	庐	- TG G	測試者	測試者	測試者	測試者	測試者
構面	厅	項日	1評分	2 評分	3評分	4 評分	5評分
	22	我認為大多數的人可以很快地學	5	4	2	2	5
	23	會使用此網站		4	3	2	3
	24	24 我覺得此網站使用起來並不麻煩		4	4	2	5
	25	我有自信能使用此網站	5	5	5	2	5
	→ 我不需要學習很多事情,就能使		5	4	5	2	5
	20	用此網站	3	4	5	2	5
	各測試者均值		4.4	4	3.5	2.4	4.8
	構面均值		3.82				
	27	此網站提供的資訊是正確的	5	3	4	4	4
資	28	此網站提供的資訊是最新的	5	3	3	4	4
訊	29	此網站提供的資訊是相關的	5	4	4	3	5
品	30	此網站提供的資訊是容易瞭解的	5	4	4	2	5
質	各測試者均值		5	3.5	3.75	3.25	4.5
		構面均值	4				

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一),整理出4項關鍵議題。

1.網頁資訊與實體服務內容有落差

(1)網站可預約實體服務未開放的時段

OOOOOOOOO 週一休館,但預約網頁中「參訪日期」的選項, 仍可以選擇週一的日期(如圖 2),容易讓使用者及機關之間產生不 必要的溝通成本。



圖2:參訪日期仍可以選擇星期一

(2) 無預約取消功能

使用者在完成申請後,無法於網站內找到取消預約的功能。

2.相關活動資訊說明不夠完整

使用者對於輸入申請資料下方的 DIY 活動感到有興趣,於導覽 報名成功後,想進一步了解 DIY 活動相關資訊,例如活動地點、需準 備材料物品,以及活動的相關負責人等資訊,但在報名成功頁面中未 找到更多相關資訊(如圖 3)。使用者持續在網站導覽列的「活動」、「參 觀」、「便民服務」中的常見問答集,以及網站多處進行資料查找,仍 然無法找到 DIY 活動詳細資訊,令其感到困惑後放棄搜尋。



圖3:DIY 體驗活動內容無詳細說明

3.網站使用之詞彙與使用者認知不相符

使用者通常在進入網站首頁後,會習慣性於網站導覽列,查找所 需資訊。而相較於「便民服務」的類別,超過半數使用者更傾向於優 先點擊「參觀」的選項,並預期能在「參觀」類別底下,找到導覽申 請的入口,但「參觀」類別底下並無導覽申請的相關連結或資訊(如圖 4)。



圖4:「參觀」類別內無導覽申請相關連結

4.缺乏完成申請服務後續流程的相關引導或資訊補充

申請完成後,頁面上缺乏後續步驟相關引導(如圖 5),例如是否應 前往信箱收取確認信、紀錄申請編號或該如何查詢申請進度等引導資 訊,導致部份使用者並無紀錄申請編號,亦無法知道如何做申請進度 查詢。



圖5:「申請成功」頁面無後續流程引導

八、建議方案

OOOOOOOOO「導覽申請」,根據測試結果分析的4項關鍵議題「網 頁資訊與實體服務內容有落差」、「相關活動資訊說明不夠完整」、「網站使 用之詞彙與使用者認知不相符」及「缺乏完成申請服務後續流程的相關引 導或資訊補充」,整理出5項建議方案,詳細說明如下:

(一)網頁資訊調整至與實體服務資訊一致

建議將星期一的參訪日期選項預設關閉(如圖 6),以避免館方及使 用者間不必要的溝通作業成本。



圖6: 關閉參訪日期中星期一之選項

(二) 增設導覽申請取消功能

建議增設取消導覽申請的功能(如圖 7),讓使用者如果因有事需取 消預約,可直接透過網站進行取消申請之作業。

	●首頁: A 網站導覽: @ ± 生信箱: N RS: ■ 雙組閉彙: @ ENGLISH: 李璇 小型大 認識港藝 新聞/訊息 參觀 展覽 表演 活動 便民服務
便民服務	↑ 首頁 > 使民服務 > 導覽申請 > 導覽申請總度查詢 導覽申請進度查詢
> 民意交流	您好,以下為您的導覽審請目前處理情形:
> 場地申請	申請編號 V20240130001
> 導覽申請	新理進度
線上導覽申請	电接隙間 2024/1/30 上午 08:32:00
導覽申請進度查詢	申請單位名稱 台中oo國小
》服務e櫃檯	申請單位地址 台中市南屯區文心路一段218號
> 常見問題集	参訪單位名稱 台中oo國小
> 表單下載	参訪人數 30
> 出版品	参訪日期 2024-02-15 企業

圖7: 增設取消導覽申請功能

(三) 增設 DIY 體驗活動資訊說明頁面

建議可將申請資料下方的 DIY 體驗活動,設為按鈕或提供相關頁 面連結,讓使用者可直接點選後進入活動說明頁面,例如台灣穀堡-DIY 體驗活動資訊說明頁面(如圖 8),以滿足想了解更多 DIY 體驗活動相關 資訊的需求。



圖8:台灣穀堡-DIY 體驗活動資訊說明頁面

資料來源: https://www.ricecastle.com.tw/eventConetnt.php?id=6

(四)依使用者認知調整導覽列之服務及頁面功能

建議可以根據使用者測試結果,在「參觀」分類底下(如圖 9)及參觀 頁面內(如圖 10),加上「導覽申請」連結。



圖9:主導覽列「參觀」分類底下加入「導覽申請」

des en la	▲首頁:▲開始導発:▲主任信箱:為RSS:■雙趨詞集:④ENGLISH:字級 小中天 認識港藝 新聞/訊息 參觀 展覽 表演 活動 便民服務
> 開放時間	更新日期: 2022-04-08 點開次數: 16317 🚺 😏 🕒
> 參觀須知	▶ 開放時間
> 空間環景	 2 展覽廳:週二至週日09:00~17:30(週一休館) 2 演藝廳:依節目時程開放
> 樓層介紹	 ▶ 戶外廣場:每日05:00~22:00 ▶ 地下停車場:每日上午6時至晩間10時開放(配合演藝廳晚上演出或廣場夜間演出延長開放)
> 交通資訊	⑧ 園區定時導覽:每週日下午3時(服務台集合)
	 ▶ 導覽服務 團體預約導覽,請於參觀日前14日申請。洽詢電話:04-26274568轉214。 ▶ 便民服務
	服務台提供輪椅、嬰兒車、老花眼鏡、寄物、紀念戳章、一般諮詢、在地旅遊諮詢、網路售票、研習報名、文宣品、免費無線上網、汽車救援線、手機緊急充電等服務。
	國區內設置免費停車場、哺集乳室、愛心服務鈴、身障車位、無障礙坡道、洗手間、飲水機及電梯。
	回前一頁っ

圖10 :「參觀」頁面加入「導覽申請」示意圖

(五)申請完成後加入後續流程引導

建議於「申請成功」頁面加入後續完整流程說明及引導按鈕(如圖 11), 讓使用者可順利完成完整的服務流程。

	▲首頁:▲解始導覽:▲主任信箱:為RSS:量雙語詞彙:④ENGLISH:字級 小型大 認識港藝 新聞/訊息 參觀 展覽 表演 活動 便民服務
便民服務	▲ 首頁 > 使民服務 > 導覽申請 > 線上導置申請 線上導覽申請
> 民意交流	▲ 你的道警由诗已经成功送出」
> 場地申請	● 局口, 中 局 □ 定 / C / J / C 山 : 申請編號 V20240130001
> 導覽申請	威謝您線上填寫導覽申請,本項服務處理時程為7個工作天(不含例假日),待審核完成後,本中心將以電子郵件回覆您最 後的申請結果,敬請您耐心等候,崩崩!
線上導覽申請	י מפרמי , איז בעירי רוויצע מאראל איז
導覽申請進度查詢	申請編號及相關資訊已同步 Email 至您的信箱
> 服務c櫃檯	您還可以: 申請進度查詢 取消導覽申請
> 常見問題集	
> 表單下載	

圖11 :於「申請成功」頁面加入引導按鈕及說明

以上5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。

關鍵議題	建議方案	優化順序	易用性面向
網頁資訊與實體服	網頁資訊調整至與實體服 務資訊一致	2	避免錯誤、滿意 度
務內容有落差	增設導覽申請取消功能	5	效率、满意度
相關活動資訊說明 不夠完整	增設 DIY 體驗活動資訊說 明頁面	3	效率、满意度
網站使用之詞彙與 使用者認知不相符	依使用者認知調整導覽列 之服務及頁面功能	1	易學、效率、避 免錯誤
缺乏完成申請服務 後續流程的相關引 導或資訊補充	申請完成後加入後續流程 引導	4	效率、满意度

表5:網站服務優化順序

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.依使用者認知調整導覽列之服務及頁面功能

B.網頁資訊調整至與實體服務資訊一致

C. 增設 DIY 體驗活動資訊說明頁面

D.申請完成後加入後續流程引導

E.增設導覽申請取消功能

以上建議方案提供 OOOOOOOOO「導覽申請」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。

測試者	1	:

頁面 名稱	首頁	網站導覽	參觀
畫面			
碰到	狀況:1	狀況:1	狀況:1
的狀	進入首頁。	選擇網站導覽,快速瀏覽整個頁面說明。	選擇【參觀】裡的【參觀須知】。
況或			
問題			

碰到	狀況:2
的狀	在【參觀】與【展覽】兩者間猶豫該選哪
況或	個,最後先選【參觀】。
問題	

頁面 名稱	參觀-參觀須知	參觀-開放時間	參觀-空間環景、樓層介紹、交通資訊
畫面		ALC ALCONG ALCONG AND	
	狀況:1	狀況:1	狀況:2
碰到	閱讀參觀須知網頁內容。	從【開放時間】底下的【導覽服務】找到	快速點選瀏覽【參觀】項目下剩下三項
的狀		說明:「團體預約導覽,請於參觀日前14	子頁面,確定跟預約團體導覽無關。
況或		日申請。」	
問題			

碰到	狀況:2	狀況:2	狀況:1
的狀	沒有在該頁找到團體參觀的報名方法,從螢	但在該頁面仍沒有按鈕或文字指示可以通	決定去【展覽】項看看有什麼可以帶學
況或	幕左方區塊選擇【開放時間】繼續查看。	向預約團體導覽。	生看的展。
問題			

頁面 名稱	展覽-當期展覽	臺中市豐原美術協會 112 年度會員聯展	頁面底部
畫面		A A A A A A A A A A A A A A A A A A A	
碰的沉悶到狀或題	狀況:1 因為前面【導覽服務】有得知「參觀日前 14日申請」的資訊,可以預先知道哪些展 覽可能看到、哪些到時已經撤展。	狀況:2 點選進入想看的展覽,不過沒有按鈕或文 字指示可以通向預約該展的團體導覽。	狀況:1 從頁面最底部搜索,找到【便民服務】 底下的【導覽申請】。

頁面 名稱	便民服務-線上導覽申請	線上導覽申請填寫畫面	導覽申請成功送出
畫面		AR ARMS ALLES AND WERE AROUND WEILD Q	Atte:::::::::::::::::::::::::::::::::::
碰的沉悶	狀況:1 閱讀【線上導覽申請】說明,依照本中心 開放時間配合行事曆,選定週二到週五某 平日帶學生參觀。	狀況:1 點選同意後,開始填寫【線上導覽申請】的 表單。	狀況:1 順利填寫完畢成功送出,並有提醒約須 一週處理時程。
碰的沉悶		狀況:3 事後疑惑點:前一頁面寫到本中心週一不開 放,但是表單的參訪日期卻有開放週一,並 且可點選。	

頁面	屈骑由法准府本韵	屈贮由法准府本约
名稱	成見下明迟及旦 刊	 成 見 下 明 世

畫面	Amage Analysis Amag	Alternal Alter
碰的沉悶	狀況:2 想嘗試查詢申請進度功能,但進到頁面發現忘記抄錄上一頁 的申請編號,而該網站也沒有會員帳號記錄此種資訊,思考 了一下,至填寫之信箱找到申請編號。	狀況:1 順利查到導覽申請進度,為【審核中】,完成此次測試任務。

測試者2:

頁面	关百	道距由注	道路由法 店守	道路由法 七山	導覽申請	導覽申請
名稱	目只	守見屮萌	夺見屮词-供局	夺見屮 词 一 成 切	進度查詢	進度查詢

畫面		• MAN • SCOLL-METLER METER IN • SCOLL-METLER METER IN • SCOLL-METLER METER IN • SCOLL-METLER METER IN • SCOLL-METLER METER IN • SCOLL • SCOLL-METLER METER IN • SCOLL-METLER METER IN • SCOLL-METLER METERING • SCOLL-METLER METER IN • SCOLL-METLER METERING • SCOLL-METLER METERING • SCOLL-METLER METERING		A State and a stat		
碰到	狀況:2	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1
的問	一開始以為會在「參	線上導覽申請及注	測試用,所以隨意	導覽申請-成功	導覽申請查詢	導覽申請查詢成功
題或	觀資訊」裡面,後來	意事項	填寫資料			
狀況	在「便民服務」裡找					
	到「導覽申請」					

測試者3:

頁面 名稱	首頁	尋找導覽申請相關內容	找到導覽申請	申請遵守事項	填寫申請資訊
畫面				EXMANDER FIGURE EXMANDER FIGURE • 1000 • 1000 • 1000	
碰的況間	狀況:1 搜尋步驟上的 000000000 關鍵字就可 以找到首頁	狀況:2 一開始會從參觀那列尋 找,但沒有預約資訊	狀況:1 往下拉第一個還算明 顯,有趣圖樣更加生動	狀況:1 需先閱讀注意事項	狀況:1 填寫資訊
碰的況問		狀況:2 首頁介面過於複雜化, 一次置入太多資訊,容 易使人混亂不知從何找 起		狀況:2 可以讓民眾注意申請所 知相關內容	

頁 面 名稱	填寫完畢	驗證送出	總結	
畫面	All And Sound		AN LANK KAN AN A	
	狀況:2	狀況:1	狀況:3	
-1/ -1	過多星號內容要填寫,	通過驗證即可完成導覽	此網站預約導覽方便又	
碰到	建議可以改為同一排列	申請,具有相當的安全	快速但無取消預約之方	
的武	為星號填寫即可,黑色	性及順暢流程,從開始	法,可增加取消或更改	
况或	星號同一區,由填寫人	到結束皆是便民的服務	預約之方式,讓民眾可	
问起	自行填寫		以隨時因應臨時事故而	
			更替	

測試者4:

頁面 名稱	首頁	導覽申請- 線上導覽申請	首頁-參觀	參觀-參觀須知	首頁
畫面		Image: All the field of the	Construction of the second secon	BARRON BARRON	
碰的況問	狀況:1 找導覽資訊,看到開放 時間,提醒自己注意展 覽廳週一休息,覺得戶 外廣場開放時間蠻久	狀況:1 查看線上導覽申請資 訊,參觀日前兩週要申 請覺得蠻早,確認人數 符合規定,看到因故未 取消 or 遲到會半年不得 預約導覽覺得很久	狀況:1 先不申請導覽,先看展 覽資訊,猜測是「參 觀」點下去看時間,提 醒自己注意週一休館&前 14日申請導覽,下方 「便民服務」覺得用不 到	狀況:2 查看展覽廳注意事項, 看到開放攝影很驚訝, 首頁不是寫禁止攝影? 納悶是否看錯,困惑到 底可否攝影?	狀況:1 回首頁,點選「導覽申 請」想確認攝影規定
碰的沉問	狀況:1 看到「導覽申請」點下 去到線上導覽申請頁面	狀況:1 提醒自己在開放時間內 帶學生過來&告知學生不 能拍照攝影	狀況:2 看到園區定時導覽,納 悶團體可預約此導覽 嗎?猜測可以吧	狀況:1 查看演藝廳注意事項, 覺得不會去,不重要	
碰的況問			狀況:1 發現團體預約導覽可電 話預約,覺得網頁寫較 方便	狀況:1 查看園區注意事項,不 在意	

頁面 名稱	導覽申請- 線上導覽申請	常見問題集	參觀-空間環景	參觀-樓層介紹	參觀-交通資訊
畫面	Bit is and the state of the	APROXIMATION OF A CONTRACTOR O	And		
碰的況問	狀況:2 參觀規定寫請勿拍照攝 影,不確定可不可以 拍,點左邊「常見問題 集」想找答案	狀況:1 查看「請問展覽有開放 攝影嗎」這項,確認開 放攝影,不要使用閃光 燈得這樣還可以	狀況:2 線上查看空間不錯,可 熟悉環境,畫面有點慢 可能跟我的網路有關?	狀況:1 好奇有幾樓,看中心平 面圖得知有三樓,覺得 空間蠻大、好幾個廣場	狀況:1 發現交通資訊,需要看怎 麼去,查看公車下車點& 地址
碰的沉問			狀況:2 看空間環景覺得空間 大,很多畫作展覽很 好,到展覽室 B-1 納悶 是否當期最新作品,猜 測最新	狀況:1 自行下載所有平面圖方 便查看,存了「中心/一 樓/二樓平面圖」,三樓 用不到就不存	
碰的況間碰的到狀或題到狀			 狀況:2 有多個展覽室想帶學生 去,戶外劇場有興趣, 納悶有何表演 狀況:2 國際會議廳.演 藝廳用不到,清風樓.美 		

況或		術家資料館還好,美術	
問題		工坊可带學生參與活動	
		嗎?	

頁面	表演-當期表演	當期表演-	表演-當期表演	當期表演-	展覽-當期展覽
名稱		傳統戲曲哩賀相聲		揚樂道卡斯管樂團	
畫面				A MARKANANA	
碰的沉悶到狀或題	狀況:1 對戶外廣場表演有點 興趣,想帶學生 2024/1 去,點相聲表 演看時間	狀況:1 發現相聲表演在1月晚 上,想找白天的表演	狀況:1 點選「揚樂道卡斯管樂團」 想知道時間	狀況:1 看到下午演出覺得可以, 查看演出日期/演出單位/ 票價	 狀況:1 想知道可帶學生看什 麼展覽,納悶是否只 會列出到今年12月 的展覽,看到「2023 台灣藝術家法國沙龍 學會TFA 巡迴展第二 站」到1月7號,覺 得可以

頁面 名稱	當期展覽-2023 台灣 藝術家法國沙龍學會 TFA 巡迴展第二站	展覽-當期展覽	當期展覽-2023 台灣藝術家法國沙龍學會 TFA 巡迴展第二站	活動-主題活動	活動-藝術進駐
畫面					MARAN
碰的況問到狀或題	狀況:1 查看展覽地點,覺得 可帶學生來參觀,查 看展覽簡介/日期, 得知開幕式過了,不 在意	 狀況:2 想知道 2024/1 只有 「2023 台灣藝術家法國沙 龍學會 TFA 巡迴展第二 站」?輸入 2024-01-01 至 2024-01-31 沒結果, 困惑不是有「2023 台灣藝 術家法國沙龍學會 TFA 巡 迴展第二站」嗎? 	狀況:1 改輸入久一點,2023-12-01 至2024-01-31,這樣才列 出「2023 台灣藝術家法國 沙龍學會 TFA 巡迴展第二 站」此展覽,確認時間 OK,決定帶學生看此展覽	狀況:1 感覺主題活動蠻有趣 點進去,輸入2023- 12-01 至2024-01- 31,想配合台灣藝術 家法國沙龍學會展 覽,選定1月初活 動,沒看到,那就算 了	狀況:1 好奇藝術進駐是什麼,覺 得蠻多藝術工作者,隨機 點選【清風樓】育汝的韓 式擠花教室,搞不好學生 有興趣?
碰的沉口到狀或	狀況:1 線上展示作品,可知 風格,顏色鮮豔想帶				

頁面 名稱	進駐藝術工作者-【清 風樓】育汝的韓式擠 花教室 Cupcake Rose	活動-藝術進駐	進駐藝術工作者-【清風 樓】陳永興漆藝謙和工坊	活動-藝術進駐	進駐藝術工作者-【清風 樓】正大光明毛筆研究室
畫面	Contract of the second	National and a second and a second as a se	Instance (Instance (Instan	And A set of the	Ext on anotane market Extension TATURD DATABATION And on any of the first And on any of the first And on any of the first one of
碰的況問	狀況:1 進入【清風樓】育汝 的韓式擠花教室 Cupcake Rose 頁面, 發現日期過了	狀況:2 納悶是否要一個個點進 去看日期?覺得稍微麻 煩,隨機點選【清風 樓】陳永興漆藝謙和工 坊	狀況:1 發現此工坊 12/15 已結束	狀況:1 查看其他藝術工作者日 期	狀況:1 進入【清風樓】正大光明 毛筆研究室頁面,發現 12/15 結束

頁 面 名稱	活動-藝術進駐	進駐藝術工作者-【清 風樓】木木手作	活動-藝術進駐	進駐藝術工作者-【清風樓】 ー起玩 ・種子趣 Have Fun With Seed	活動-藝術進駐
畫面	LL II IIII MERSE MERSE MERSEN MERS	Annual State	Ex 1 10 1 10 10	And All All All All All All All All All Al	And the second s

-1 -1	狀況:2	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1
碰到	納悶是否都只到	發現 12/15 結束	隨機點選【清風樓】	確認 12/15 已結束	回藝術進駐頁,隨機點選【清
的狀	12/15?		一起玩 · 種子趣		風樓】愚魚坊-陳聰景 Chen
況或			Have Fun With Seed		Chung -Jiing Studio
問題			想查看日期		

頁面 名稱	進駐藝術工作者- 【清風樓】愚魚坊- 陳聰景 Chen Chung -Jiing Studio	活動-藝術進駐	進駐藝術工作者-【清風 樓】方圓廣舍人文空間 Fang Yuan Cultural Tea House	活動-藝術進駐	進駐藝術工作者-【清風樓】 育汝的韓式擠花教室 Cupcake Rose
畫面	A Constant and a cons	Al de la com BEREN Desense sons de la com de la com Desense com de la com de la com Desense com de la companya de la compa		A La La La Callana Billiona Callana Santana Callana Sa	A martine data international data and a martine dat
碰的沉悶到狀或題	狀況:1 確認12/15已結束	狀況:1 回藝術進駐頁,隨機 點選【清風樓】方圓 廣舍人文空間 Fang Yuan Cultural Tea House	狀況:1 認為藝術工作者好像都 同一個時間結束,進入 後發現也只到12/15	狀況:1 回藝術進駐頁,隨機點選 【清風樓】育汝的韓式擠 花教室 Cupcake Rose	狀況:1 看到12/15 結束沒興趣,離 開頁面

頁面 名稱	活動-藝術進駐	藝術進駐- 進駐藝術工作者-【清風 樓】織布玩創意工作室 POP Fiber Art Studio	活動-藝術進駐	活動-活動報名	活動-報名查詢
畫面	BARGELE REFERENCE RE		Alt of a low of the second sec	Control Control <t< th=""><th></th></t<>	
碰到	狀況:1	狀況:2	狀況:2	狀況:1	狀況:1
的狀	回藝術進駐頁,隨機	確認 12/15 已結束,覺	好奇有無 2024/1 月初	輸入 2023-12-01 至	看了一下,認為自己沒有
況或	點選【清風樓】織布	得一個一個看很麻煩	藝術工作者?找了一下	2024-01-31,按搜尋沒	報名活動,於是離開
問題	玩創意工作室 POP		好像還沒公佈,覺得看	結果,沒興趣就離開	
	Fiber Art Studio		起來沒有,感到可惜,		
			有的話會帶學生去		

頁面 名稱	便民服務	便民服務-服務 e 櫃檯	服務 e 櫃檯-申辦服務-搜 尋結果	服務 e 櫃檯-申辦服務- 申辦說明	線上申辦-預約
畫面	All and	A construction of the second s	Normal REPORT Non Non	Concernance of the first second secon	A CONTRACTOR CONTRACTOR OF AN
碰的況問	狀況:1 沒麼算直接到想 點中寶直接到導 覽申請百錢,點選 「專覽申請-線上導 覽申請」,發現可 查導 寶申請 個 行 篇 中 請 里 章 書 章 章 書 章 書 章 章 書 章 章 書 章 書 章 書 章 書	狀況:1 好奇是什麼點進去,看 到「申辨服務」想看內 容,輸入「導覽」按搜 尋	狀況:2 搜尋結果覺得很多,看到 「台中市立港區藝術中心 團體預約導覽申請」猜測 是我要的,點進去	狀況:1 確認不需準備文件,確 認團體導覽申請時間&團 體人數規定,提醒自己 週一休館,假使無法到 要聯絡服務台	狀況:1 同意書內容覺得好多,懶 得細看,覺得不太重要, 直接按同意
碰的況間				狀況:1 確認申辦流程&作業天 數,3-5 天覺得有點久	
碰的況問				狀況:1 確認申請資格&不用電子 繳費,點「我要線上申 辦/預約」	

頁面 名稱	線上申辦-預約-臺中 市立港區藝術中心團 體預約導覽申請	臺中市立港區藝術中 心團體預約導覽申請- 預約時間選擇	臺中市立港區藝術中心 團體預約導覽申請	臺中市立港區藝術中心團 體預約導覽申請	臺中市立港區藝術中心團 體預約導覽申請
畫面					
碰的況問	狀況:1 順利填寫個人姓名&聯 絡資料	狀況:1 想選團體導覽時段, 想要1月初,發現6 個時段可選,1/5 14:00 & 11:00 各一個 名額,先選11:00	狀況:2 輸入團體人數30人,看 到預約人或團數後面寫 「只有1個名額」納悶 指1人還是1團?	狀況:2 查看「送出」下方的紅字 說明,按「送出」跳出訊 息告知電話格式錯誤,發 現少加一槓	狀況:1 輸入正確電話格式按「送 出」
碰的況問			狀況:1 起初納悶怎麼選擇停留 到幾點,後來成功選擇 時間		
碰的況間			狀況:1 查看「申請導覽項目」 有專人導覽還不錯,選 「中心建築及園區功能 解說」		

頁面 名稱	臺中市立港區藝術中 心團體預約導覽申請	臺中市立港區藝術中心團 體預約導覽申請-預約時 間選擇	臺中市立港區藝術中心 團體預約導覽申請	臺中市立港區藝術中心團 體預約導覽申請-預約時 間選擇	臺中市立港區藝術中心 團體預約導覽申請-預約 時間選擇
畫面					
碰到的狀	狀況:3 跳出訊息告知額滿,	狀況:3 再次選擇時段,選1月	狀況:3 選擇自己之前輸入的導	狀況:3 再次選擇時段,選1月	狀況:3 改選2月份,還是沒任
況或問題	納悶不是遠有1個名 額?困惑1個名額不 是指1團?	份,沒任何時段可選覺得 困惑,決定關掉此頁面	覽日期想刪除重填,發 現無法刪除	份,沒任何時段,有點慌	何時投可選,很困惑

頁面 名稱	臺中市立港區藝術中心 團體預約導覽申請-預 約時間選擇	臺中市立港區藝術中 心團體預約導覽申請	臺中市立港區藝術中心 團體預約導覽申請-預 約時間選擇	線上申辦-預約	臺中市立港區藝術中心團 體預約導覽申請
畫面				A Contract A B A Contraction of the second of the sec	A CARDENT AND
	狀況:3	狀況:2	狀況:3	狀況:1	狀況:1
碰到	再次選擇1月份,依然	不知道怎麼辦,決定	看到12月份時段一片	按雨次回上一頁,看到申	發現要重填所有資料,乖
的狀	沒任何時段,有點慌	重寫資料,回上一頁	空白,決定關掉	請同意書,點選「同意」	乖重填
况或		後,感覺畫面沒變,			
問題		資料還在,按「選擇			
		時段」			
1					1

頁面 名稱	臺中市立港區藝術中心 團體預約導覽申請-預約 時間選擇	臺中市立港區藝術中 心團體預約導覽申請	臺中市立港區藝術中心 團體預約導覽申請-預 約時間選擇	臺中市立港區藝術中心 團體預約導覽申請	臺中市立港區藝術中心團體 預約導覽申請
畫面					
	狀況:2	狀況:2	狀況:2	狀況:1	狀況:3
	選擇時段,1月份終於跳	先選1/5 9:00,還是	1/5~1/10 隨機查看時	填寫所有資料後按送出	跳出訊息被告知額滿,有點
碰到	出6個時段,比較放	很疑惑畫面寫的「還	段,都寫「還有1個名		火大,時段明明可選,為何
的狀	鬆,仍搞不懂為何剛剛	有1個名額」到底是	額」,困惑指1團嗎?		說額滿?好麻煩
況或	沒時段,是否 像我做的	1個人還是1團	決定關掉時段選擇畫面		
問題	離開畫面後再回來,才				
	能看到時段?覺得奇怪				

頁 名稱 畫 面	臺中市立港區藝術中心 團體預約導覽申請-預 約時間選擇	臺中市立港區藝術中 心團體預約導覽申請	臺中市立港區藝術中心 團體預約導覽申請-預 約時間選擇		臺中市立港區藝術中心團 體預約導覽申請
碰的沉悶	狀況:3 重新選時段,發現1月 份又沒任何時段,失去 耐心,困惑又要跳出畫 面重填嗎?	狀況:1 不耐煩按下方「重填 表單」三次,決定重 選時段	狀況:2 1月份依然沒時段,抱 怨沒東西,有點煩,困 惑又要跳出畫面&重填 資料嗎?決定回上一 頁	狀況:1 看到申請同意書,沒看內 容,直接點「同意」	狀況:1 覺得搞不太懂,總之先重 填個人資料,打算重選時 段

頁面名稱	臺中市立港區藝術中 心團體預約導覽申請- 預約時間選擇	臺中市立港區藝術 中心團體預約導覽 申請	臺中市立港區藝術中心 團體預約導覽申請	臺中市立港區藝術中心團體預約導覽申請	臺中市立港區藝術中心團體 預約導覽申請-預約時間選 擇
畫 面	狀況:2	狀況:1		狀況:3	狀況:3
碰到	時段選擇1月份,覺	隨機選擇1/5	出現訊息告知電話格式	又出現訊息告知額滿,有點	打算重選時段,1月份又是
的狀	得畫面每個時段都寫	15:00,填寫剩餘資	錯誤,懊惱自己忘了加	不爽,納悶要重新填嗎?按	空白無任何可選,納悶到底
況或	「還有1個名額」很	料,按送出	上一槓,補上後按送出	「重填表單」	什麼資料可以沒問題?
問題	煩				

頁面 名稱	臺中市立港區藝術中心 團體預約導覽申請-預 約時間選擇	臺中市立港區藝術中 心團體預約導覽申請	常見問答	常見問答-預約參觀導覽 服務辦法與申請?	臺中市立港區藝術中心團體 預約導覽申請
畫面				•••••••••••••••••••••••••••••	
	狀況:3	狀況:1	狀況:1	狀況:3	狀況:1
碰到	2月份時段也是空白	覺得很奇怪,看到上	輸入「導覽」按搜尋,	查看回覆內容,都是已	決定重新嘗試,回到申請資
的狀		方有「常見問答」,	點選查看「預約參觀導	知內容,無法回答我的	料頁面
況或		決定進去看	覽服務辦法與申請?」	疑惑,點選「回清單」	
問題					

頁面稱 畫面	臺中市立港區藝術 中心團體預約導覽 申請-預約時間選擇	臺中市立港區藝術中心 團體預約導覽申請	000000000 首頁-導覽申請	導覽申請- 線上導覽申請 線上導覽申請 **** **** **** **** **** **** **** *	導覽申請- 線上導覽申請 ***********************************
碰的況問	狀況:3 納悶是否選後面一 點的時段較好?但 進入時段選擇畫 面,火大抱怨就是 沒東西	狀況:3 按「重填表單」,感覺 沒什麼用,失去耐心, 放棄填寫	狀況:1 印象中港區藝術中心首頁 選擇好像也可以申請導 覽,按「導覽申請」,納 悶在這邊申請會不會比較 好?	狀況:1 沒仔細看內容,反正剛剛都 看過了,按「開始填寫」	狀況:1 填寫資料時,怕選太早的 日期會有問題,稍微延 後,選1/12
碰的況問					狀況:1 看到有 DIY 體驗,覺得有 趣&學生搞不好有興趣,選 便宜一點的蝶谷巴特零錢 包,按確認送出

頁面 名稱	導覽申請-線上導覽 申請-導覽申請成功	活動-報名查詢	首頁 ····································	導覽申請- 線上導覽申請	導覽申請- 導覽申請進度查詢
畫面	No Image: Control of the state of the st			BALENIE ALLENIE OF ALLENIE ALLENI	- SEAD -
	狀況:1	狀況:3	狀況:2	狀況:1	狀況:1
碰到	畫面出現導覽申請成	找不到在哪查導覽申請	困惑是否按「導覽申	左方看到「導覽申請進度	填入資料&編號,按「開始
的狀	功送出的通知,很開	進度,先到活動的報名	請」就可以查詢進度?	查詢」覺得開心,點進去	查詢」
況或	心,在這邊填比較快	查詢,覺得這是參加活	猶豫一下,決定進去看	查看	
問題		動的報名頁,認為不是	看再說		
		這個			
	狀況:2				
碰到	查看服務處理時程7				
的狀	個工作天,覺得久,				
況或	記得之前在哪看到處				
問題	理時間 3~5 天嗎?				
碰的況問到狀或題	狀況:2 困惑申請編號是否需 要自己記,先複製, 怕之後要查找不到				

	-		-		
頁面 名稱	導覽申請-導覽申請進 度查詢-申請處理情形	活動-主題活動	活動-活動報名	網站服務-全文檢索	首頁
畫面					
碰的況問	狀況:2 看到自己申請案件進度 為審核中,開心,確認 資料無誤,好奇 DIY 體 驗活動有無更詳細介 紹?	狀況:3 輸入「蝶谷巴特」按 「查詢」,好像沒有自 已要的東西,還是沒跳 到新頁面?	狀況:3 輸入結束日期為2024- 01-31 & 蝶谷巴特關鍵 字,起始日期忘了選, 按查詢沒出現結果,有 點困惑	狀況:3 查不到 DIY 活動資訊,改 輸入「DIY」仍沒結果, 困惑是否無進一步資訊? DIY 材料當天再拿就好?	狀況:1 點選「導覽申請」看會不 會有 DIY 活動資訊
碰的況問	狀況:2 想知道 DIY 體驗活動是 否有需自己準備的東 西,不確定哪裡有資訊	狀況:2 納悶是否為「活動報 名」,點下去後頁面沒 變,是否要輸入日期才 有 DIY 活動資訊?還沒 輸入完,頁面就跳到活 動報名頁	狀況:1 搜尋欄輸入「蝶谷巴 特」按下搜尋		
碰的況問	狀況:1 點選「活動-主題活 動」但不確定是否有 DIY 體驗資訊				

頁面 名稱	導覽申請- 線上導覽申請	導覽申請- 導覽申請進度查詢	導覽申請- 導覽申請進度查詢結果	便民服務-常見問答集	便民服務-常見問答集
畫面	With the state of the				Accession and accession and accession and accession and accession and accession and accession ac
~ ~ ~ 1	狀況:2	狀況:1	狀況:2	狀況:1	狀況:3
碰到	點選左方「導覽申	輸入信箱及編號,按	滑到下方「DIY 體驗活	看一下有無 DIY 活動相關	查不到結果,納悶去哪看
的狀	請進度查詢」,覺	「開始查詢」	動」只知道要花1個小時	問題,輸入「DIY」按查	DIY 活動資訊?決定點「活
况或	得是不是看得到		體驗,困惑去哪裡參加	韵	動-報名查詢」看看
問題	DIY 活動資訊?				

頁面 名稱	活動-報名查詢	活動-報名查詢結果	參觀-開放時間	參觀-空間環景	參觀-樓層介紹
畫面			Land and the second sec		
碰的況問	狀況:2 納悶 DIY 活動資訊 會在這裡嗎?輸入 資料後按查詢,不 確定能否查到	狀況:3 看不到自己的活動報名 清單,困惑DIY活動不 能查到進一步資訊嗎? 有點好奇誰教的?是否 當天在哪集合即可?	狀況:3 找不到 DIY 活動資訊	狀況:3 點了空間環景,滑到底仍 看不到 DIY 活動資訊,不 知道在哪集合	狀況:3 看了平面圖,看不出在哪 裡,納悶有導覽人員帶去 DIY 現場嗎?在某個工坊進 行嗎?
碰的況問					狀況:1 點選「便民服務」不確定要 點哪個,最後點「常見問題 集」

頁面 名稱	便民服務- 常見問答集	新聞/訊息-訊息公 告	新聞/訊息- 中心公告	新聞/訊息- 活動行事曆	首頁
畫面				Normalization Norm	
碰的況問到狀或題	狀況:3 滑到底沒看到 DIY 資 訊,有點沮喪,不曉得 怎麼做	狀況:1 想知道會不會有哪 個地方整修看不 到,清了一下沒看 到一中心公告」吧, 點選看看	狀況:1 看起來沒任何地方不能 參觀	狀況:1 發現是展覽,點選準備要看 的「2023 台灣藝術家法國沙 龍學會 TFA 巡迴展第二 站」,覺得資訊很明確,知 道在哪看	狀況:1 滑到下方當期表演的「更多 表演資訊」,好奇戶外廣場 有無表演
碰的沉悶到狀或題	 狀況:3 選擇「活動推廣」輸入 「DIY」查詢,沒結 果,納悶 DIY 體驗沒進 一步資訊嗎? 		狀況:1 看到左方活動行事曆, 好奇是什麼點進去看	狀況:3 依序滑過上方「參觀、展 覽、表演、活動的活動報 名、便民服務、認識港藝」 看不出哪裡有 DIY 活動資 訊,覺得應該沒進一步資訊 了	

頁面 名稱	表演-當期表演	表演- 當期表演查詢結果	表演-售票點	首頁	表演-新藝秀
畫面			er une production de la constant de		
碰的況問	狀況:1 輸入日期2023-12-01 至2024-01-31所有表 演都看一下	狀況:1 看到兩場演出,但是 帶學生去的時間點都 遇不到	狀況:1 發現可在實體服務據點 &網路購票,因這次看 不到表演就略過	狀況:1 滑到最下方區域看有什麼, 看到「新藝秀」覺得好奇點 進去	狀況:1 輸入日期 2023-12-01 至 2024-01-31 查詢
碰的況問		狀況:1 表演有明確寫出時間& 地點不錯			

頁面 名稱	表演-新藝秀查詢 結果	表演-新藝秀	表演-新藝秀查詢結果	表演-舞台技術	舞台技術-懸吊系統
畫面		An array of the second		And And <th></th>	
碰的況間	狀況:3 有點失望查不到任 何結果,回上一頁	狀況:2 看到【臺中市立順天 國民中學舞蹈藝術才 能班畢業成果展- 「爍」】12/22 演 出,怎麼剛剛的結果 看不到?	狀況:3 沒查到任何結果,納悶1 月沒有表演嗎?	狀況:1 稍微滑到底看一下,好奇 「懸吊系統」點進去看	狀況:1 介紹裡面設備而已吧?判 斷沒得參觀,回上頁
碰的況問		狀況:1 往下滑覺得越下方的 表演項目都是比較舊 的吧,改輸入2024- 01-01 至2024-01-31 按搜尋	狀況:1 好奇「舞台技術」是否可 參觀,點進去看		

頁面 名稱	舞台技術	舞台技術-基本資料
畫面	An A	
碰到	狀況:	狀況:1
的狀	1看到「基本資料」點進去看一下	滑到底覺得不關我的事,不用繼續看,結束瀏覽
況或		
問題		

測試者5:

頁面 名稱	台中市港區藝術中 心首頁	首頁	準備執行任務—申請導覽	線上導覽申請	線上導覽申請
畫面		AN ALTER AND	Structure Alignetic addression ad		全上時間時時 ● Christel + 海にはまたたし! Marcu Hiteration - Sensa Hiteration (+ done) + National - National - Sensa Hiteration (+ done) + National -
碰到	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1
的狀	輸入台中市港區藝	首頁找到導覽申請並點擊	閱讀線上導覽申請注意事項,	填寫申請資料,輸入驗	成功送出申請資料
況或	術中心, enter 進	進入	勾選已詳閱後點擊開始填寫	證碼並送出	
問題	入 入				

頁面 名稱	線上導覽申請	線上導覽申請	導覽申請進度查詢	導覽申請進度查詢
畫面		Extraction Extraction Extraction Extraction	Францияние и маклонини (1979а) - 5/384 в.с. (1986) - 1978а (1978а) Сталини (1978) - 1978а (1979а) Сталини (1978) - 1978а (1979а)	
碰到	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1
的狀	複製保存申請編號	查詢申請進度	填寫申請資料進行查詢	申請進度顯示為審核
況或				中,並核對申請資料無
問題				误

設計專家:

頁面	進入首頁	線上導覽申請說明	填寫申請表單	申請成功	至 Email 收信
名稱	- 344-10-10-10-1				
畫面	2024 1 封容開新春 2 1 1 4 4 日本日本日本日本日本日本日本日本日本日本日本日本日本日本日本日本日本日	Image: State		Image: Distance Distance	Manual Control of Cont
	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1
	進入首頁想申請導覽,下	閱讀說明,按「開始填	填寫表單,確認送出	申請成功	確認有收到信件通知
碰到	方可以找到導覽申請的	寫」			
的狀	圖示				
況或					
問題	上方主導覽目錄,直覺會				
	想找「參觀」,但裡面並無				
	導覽申請				
碰的沉問到狀或題	狀況:2 找到「便民服務」裡有導 覽申請,但滑入會展開, 操作上會影響選擇			狀況:2 完成顯示處理時程為7 個工作天,之前並無說 明,會產生使用者心理不 預期的阻礙	
碰的況問				狀況:2 完成後並無引導下一步 動作,是要去收信嗎?要 把編號記下來嗎?怎麼 查詢進度?	

頁面	進入申請進度查詢	進度查詢
名稱		
畫面		La constrainte da la constrain
碰的沉問	狀況:1 輸入信箱及編號,開始查 詢	狀況:1 辦理進度,審核中,但似 乎無取消功能
碰的沉問		
碰的沉問		