## 數位發展部

112 年度政府網站易用性測試建議報告

# 台南旅遊網-導覽預約

# 執行單位:中華民國資訊軟體協會 中華民國 113 年 6 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
2.0	CISA	依據數位發展部審查意見修改	113.6.6

### 審查意見修改對照表

項次	審查意見	回覆說明	對應頁次
1	附件一:測試紀錄表之測試者2,紀 錄文字須修正「覺的」改為「覺得」。	已依建議修正。	P.37
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、	測試成員背景	5
七、	测试結果分析	6
八、	建議方案	
九、	結語	33

# 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	9
表 4: 網站使用者體驗量表	10
表 5: 網站服務優化順序	

# 圖目錄

圖	1:「台南旅遊網-導覽預約」服務流程關鍵步驟	4
圖	2:主導覽列資訊架構	.13
圖	3:導覽預約列表缺乏分流引導	.14
圖	4:搜尋結果顯示 404 頁面	.15
圖	5:全文檢索無法直接搜尋需要的資訊	.15
圖	6:台南散步導覽的「取消/查詢導覽預約」	.16
圖	7:台南散步導覽的按鈕點擊後連結導覽預約	.16
圖	8:導覽預約左側按鈕,點擊後無法返回列表	.17
圖	9:活動介紹頁面有大量文字	.18
圖	10:「台灣燈會導覽解說」有 57 個梯次	. 19
圖	11:各報名梯次的時間格式不易辨識	.19
圖	12:活動介紹資訊有不同需求群體的說明及參考價格	20
圖	13:導覽預約完成後的通知信內容	.21
圖	14:導覽解說員的介紹未經編排	.21
圖	15: Klook 平台-熱門景點提供的活動方式	22
圖	16: KKday 網站-觀光行程頁面左側欄篩選功能	

圖	17:	Klook 平台-搜尋無結果的提示	.24
圖	18:	Klook 平台-熱門行程的搜尋結果	.24
圖	19:	KKday 網站-活動門票介紹頁面	.25
圖	20:	Klook 平台-活動介紹頁面	.26
圖	21:	高鐵旅遊—活動介紹頁面	.27
圖	22:	klook 平台-選擇成人與兒童人數之呈現方式	.28
圖	23:	雄獅旅遊網-旅遊團團次列表頁面	.29
圖	24:	Klook-選擇參加日期的功能介面	.29
圖	25:	「大人學」-課程出席通知	.30
圖	26:	「高鐵 TLife」文章內容的帶路人資訊簡介	.31

#### 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,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。

<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:臺南市政府觀光旅遊局

2.申請時間: 2023 年 11 月 29 日

3.網站名稱:台南旅遊網

4.網址: https://www.twtainan.net/

5.網站目標族群:遊客,對旅遊有興趣之民眾

(二)测試標的

1.服務名稱:導覽預約

2.服務目的:讓民眾方便線上申請、查詢導覽預約服務

3. 测試目的:瞭解導覽預約服務的便利性

4.預計完成操作時間:3分鐘

5.預期服務產出:完成預約後,彈跳視窗顯示報名成功,並 email 寄送 預約成功通知

#### 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:「台南旅遊網-導覽預約」服務流程關鍵步驟

#### 六、測試成員背景

測試需求網站為有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	年齡	居住地	職業	使用電腦 時間長度
測試者1	女性	28 歲	桃園市	行政人員	6小時以上/天
測試者2	女性	26 歲	新北市	電子科技人員	6小時以上/天
測試者3	女性	29 歲	新竹市	業務銷售人員	6小時以上/天
測試者4	女性	34 歲	臺北市	軟體工程人員	4~5小時/天
測試者5	男性	32 歲	新竹縣	行政人員	6小時以上/天
設計專家	女性	29 歲	台南市	UX 設計師	6小時以上/天

表1:測試成員相關背景

#### 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。

	關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
	進入「台南旅	測試者2、測試者3、	魚	使用者會以過去生活
	遊網」首頁	設計專家:無法透過		經驗,查所需功能,因
		主導覽列知道「導覽		資訊架構不清楚,導致
1		預約」位於何處,並會		使用者無法聯想「導覽
1		在上方主導覽列的		預約」在「旅遊服務」
		「活動」、「遊程」及		内。
		「景點」,尋找可以報		
		名免費導覽的地方。		
	點選「旅遊服	測試者2:使用者認為	使用者恰巧	1. 「旅遊服務」應與停
	務」選單	「導覽預約」不會在	透過「台南	車資訊及聯絡電話
	進入「導覽預	「旅遊服務」內。	散步導覽」	的資訊有關。
	約」	在「遊程→台南散步	進入「導覽	2. 前往「導覽預約」的
		導覽」,亦有前往「導	預約」。	路徑未明確的整合,
		覽預約」的入口,使用		導致使用者需要思
		者不能理解「台南散		考資訊是否一致。
2		步導覽」是什麼。		
		設計專家:在「導覽預		
		約-列表」的活動日期		
		區間,同時存在活動		
		的起始日到結束日,		
		會被誤導活動是沒有		
		更新或下架。		
3	點選欲導覽路	測試者2:由首頁向下	無	1. 不同活動使用相

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
	線	瀏覽,查看到「出發!		同圖片時,可能會
		攻略不藏私」的「免費		令使用者感到困
		步行導覽」,「散步導		惑。
		覽」服務項目多,使用		2. 使用者在操作時,
		者對當前的資訊是否		理解網站資訊費
		免費感到困惑。		時,且路線資訊過
				於繁雜無系統化
		設計專家:「導覽預約		分類。
		-列表」的「進階搜尋」,		3. 可跟旅遊介紹有
		主題活動的分類實際		更多的横向串連,
		上不只有3項,與「台		方能協助使用者
		南散步導覽」的資訊		更快找到相關旅
		有不一致的情形。		遊資訊。
	選擇報名日期	測試者2、測試者4、	無	避免將不同需求的資
		測試者5、設計專家:		訊放在一起作提醒,以
		「活動介紹」將免費		避免讓使用者誤解。
		與付費的資訊一同呈		
		現,讓使用者感到疑		
		惑及困擾。		
		測試者4、設計專家:		
4		使用者以為點選到需		
		要付費的導覽,想點		
		選側邊欄位的「導覽		
		預約」,回到導覽預約		
		頁面,但無法返回上		
		一頁。		
		測試者5、設計專家:		
		「活動介紹」文字繁		

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		多,導致使用者沒有		
		耐性完整看完。		
	輸入報名資料	測試者5:在免費導覽	報名資料表	「如果您無法參加本
		活動中,卻有收費資	格簡單易	次導覽,請在導覽開始
		訊,讓使用者感到困	懂,使用者	前取消預訂。」使用勾
5		惑。「導覽預約-服務	可以順暢地	選方塊,可能會讓人與
5		說明頁面」與「活動介	填寫完成。	「取消預訂」產生混
		紹」的內容一樣,有資		淆。
		訊重複的問題。		
	完成報名	設計專家:報名成功	報名順利送	多數使用者已經習慣
	系統 email 通	畫面,沒有明確的視	出後,頁面	於線上辦理完成時,系
	知	覺層級,無法得知報	清楚顯示	統會寄發通知信到信
6		名完成時要如何取得	「報名成	箱的機制,因此即使網
0		進入下一步的資訊。	功」,讓使用	頁沒有明確的視覺層
			者立即得	級,使用者依然能認知
			知。	到,需要去信箱收取通
				知信。

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多2分47秒,完成平均時間:
 5分47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	2 分	0	0
測試者2	6分50秒	0	6
測試者3	2分30秒	0	1
測試者4	7分22秒	1	3
測試者5	10分44秒	2	3
設計專家	4分37秒	0	8

表3: 測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,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		
	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	5	5	5	5		
可靠州	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	4	5	3	5		
性	3	此政府網站能提供正確的導引	5	4	5	4	5		
	4	此政府網站會正確紀錄我申請的 服務資訊	5	5	5	5	5		
		各測試者均值	5 4.5 5 4.25 5						
		構面均值			4.75				
	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	5	2	5	5		
回應	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)	4	5	3	3	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	5	3	3	4		
	8	此政府網站的線上或臨櫃客服人	4	5	3	1	4		

表4:網站使用者體驗量表

評量	庄	百日	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
		員不會忙到無法提供服務					
		各測試者均值	4.25	5	2.75	3	4
		構面均值			3.8		
	9	此政府網站值得信賴的	5	5	3	5	4
	10	我在此政府網站線上或臨櫃,申	5	5	4	5	5
	10	辦或操作時覺得安全		5	4	5	5
仅	11	此政府網站的線上或臨櫃客服人	5	5	2	1	5
が	11	員的回覆是有禮貌的		5	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	5	3	1	4
		問題					
		各測試者均值	5	5	3.25	3	4.5
		構面均值			4.15		
		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	5	3	3	1
	15	明細表,或提供查詢交通路線/時	5	5	5	5	т
		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,	5	5	3	3	4
貼		並優先考慮民眾的利益					
性	15	承上題,此政府網站會給予民眾	5	5	3	3	1
	15	各別的關懷		5	5	5	-
	16	此政府網站提供民眾方便使用網	5	5	5	Δ	3
	10	站的時間	5	5	5		5
		各測試者均值	5	5	3.5	3.25	3.75
		構面均值			4.1	P	1
	17	我認為我會經常使用此網站	5	5	3	5	4
	18	我覺得此網站是簡單的	5	5	5	4	5
易	19	我認為此網站很容易使用	5	5	5	4	5
用	20	我不需要有人幫助就能使用這個	5	5	5	2	5
性	20	網站	5	5	5	5	5
	21	我覺得此網站的功能整合得很好	5	5	2	3	4
	22	我覺得此網站很一致	5	5	3	3	4

評量	庐		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
	23	我認為大多數的人可以很快地學	5	5	4	3	5
		會使用此網站					
	24	我覺得此網站使用起來並不麻煩	5	5	4	2	5
	25	我有自信能使用此網站	5	5	5	4	5
	26	我不需要學習很多事情,就能使	5	5	5	4	5
	20	用此網站	3	5	3	4	3
		各測試者均值	5	5	4.1	3.5	4.7
		構面均值			4.46		
	27	此網站提供的資訊是正確的	5	5	4	5	5
資	28	此網站提供的資訊是最新的	4	5	5	5	3
訊	29	此網站提供的資訊是相關的	5	5	5	5	4
品	30	此網站提供的資訊是容易瞭解的	5	5	4	5	5
質		各測試者均值	4.75	5	4.5	5	4.25
		構面均值			4.7		

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一),整理出3項關鍵議題。

1.使用者無法有效率取得需要的服務

(1)主導覽列資訊架構未符合使用者期待

「導覽預約」的任務流程包含各項景點、導覽服務及如何預約 等。使用者在進入台南旅遊網找尋「導覽預約」時,大部份都從主 導覽列進行查詢,因此會在主導覽列上先搜索和旅遊、景點有關的 訊息(如圖 2)。另外,「導覽預約」易被使用者認知為一種活動, 故使用者未在第一時間聯想到「旅遊服務」,就會在「活動」、「遊 程」或「景點」等項目查找「導覽預約」。



圖2:主導覽列資訊架構

(2)「導覽預約-列表」缺乏分流引導

在「導覽預約-列表」頁面,因未提供主題或地域等篩選條件, 不同類型的旅客瀏覽資訊,須花時間找到自己需要的資訊。有明確 目標景點的旅客,需要逐一查看各個導覽項目;沒有明確目標景點 的旅客,會不知道從何找起(如圖3)。



圖3:導覽預約列表缺乏分流引導

(3)導覽預約搜尋功能失去作用

使用者輸入關鍵字,搜尋目標景點的導覽項目時,有時搜尋功 能會無法正常運作,查詢結果的頁面會跳轉至404頁面(如圖4), 導致使用者要重新查詢或放棄任務。404頁面也提供全文檢索功能, 若使用者在以全文檢索功能輸入關鍵字搜尋後,未必能直接取得需 要的資訊,須再次瀏覽並篩選出需要的資訊(如圖6)。



圖4:搜尋結果顯示 404 頁面

▲頭君 〕 逸光鳥 〕 安平古儒 〕 億載金岐 〕 四葉綠色隧道 〕 台湾晶英酒店 〕 ▲丹温泉	② 進階援票
安平 導覽預約	× Q
	损序依據: Relevance -
<mark>導號預約</mark> -列表 台南旅遊網	

#### 圖5:全文檢索無法直接搜尋需要的資訊

(4)導覽預約資訊缺乏整合

使用者透過主導覽列的「遊程」進入「台南散步導覽」頁面時, 因為對機關業務不熟悉,無法直接判斷「台南散步導覽」是否提供 導覽服務。不過在該頁面看到「取消/查詢導覽預約」(如圖 6)後, 使用者能夠依此線索判斷「台南散步導覽」與「導覽預約」有關。



圖6:台南散步導覽的「取消/查詢導覽預約」

當使用者進一步選擇「點我開始報名台南散步導覽」或是某一 景點的報名按鈕,例如「孔廟線報名」(如圖7),使用者會被引導 至「導覽預約-列表」的頁面,才因而認知兩者同為導覽預約。部分 使用者不確定「台南散步導覽」和「導覽預約」的路線是否完全相 同,或者有何差異,進而感到困惑。



圖7:台南散步導覽的按鈕點擊後連結導覽預約

(5)操作發生錯誤時無法返回列表

使用者在導覽預約的活動資訊頁面,若想返回列表查看其他活動時,預期點擊左側導覽列的「導覽預約」可返回列表,卻發現點擊後無作用(如圖 8),使用者僅能用瀏覽器的回上一頁,讓使用者 感到錯愕。

旅服中心		安平運河南岸路線					
問路店	>	更新: 2024-02-01 ③ 1.4瀕	f	y	6	Ð	(ii)
台南交通	>						
交通租賃	3000	活動期間 2020-09-22~2025-12-31					
預約專區	$\sim$	共有3梯次活動·剩餘32人次名額					
- 導覽預約							
預約查詢/取消		活動介紹					
常見問題		1. 每梯次人數以20人為限(以散客為主),逾20人以上之團體,	請以私人預約付費	夏方式	· 逕洽導覽	員洽談解	¥
旅行台南APP		說時間.景點等相關解說內容(費用及解說員名單下載詳如項	次五)。	00			
境外旅客須知	>	2.每人每梯次預約人數上限為5人,已預約報名解說服務,請 解說員,當日解說員穿著黃(橘)色導覽背心,並配戴導覽解	於富日解說開始损 說員識別證。	前5分	瞳抵達集會	合地點等作	苵
相關連結		3. 請旅行社業者勿以旅遊團進行預約報名及帶至現場要求導覽	<sup>爸</sup> 解說服務。				
資料開放	Ø	4.本服務提供散客周六日定時梯次的免費導覽服務,餘其他時間 說員建議名單可以下載『解說人員名單』,請直接洽詢解說員	,若遊客(或旅行社) 導覽費用及付費方:	有尊覽	解說需求 說時間約2/	,網站有解 小時(1場)	¥ ,

圖8:導覽預約左側按鈕,點擊後無法返回列表

2.導覽預約活動資訊不易閱讀與理解

(1)「活動介紹」與使用者需求不符

當使用者點擊某一項景點的導覽活動,進入「活動介紹」頁面時,會先看到大量文字,內容缺乏整理分類,無法在第一時間獲得「參與」該活動相關資訊(如圖9),例如活動日期、活動特色及會去的景點等資訊。

使用者須逐條閱讀活動介紹的內容,花時間判斷該活動是不是 自己想要參與的。

活	動介紹
1.	每梯次人數以20人為限(以散客為主),逾20人以上之團體,請以私人預約付費方 式,運洽導覽員洽談解說時間.景點等相關解說內容(費用及解說員名單下載詳如項 次五)。
2.	每人每梯次預約人數上限為5人,已預約報名解說服務,請於當日解說開始提前5分 鐘抵達集合地點等候解說員,當日解說員穿著黃(橘)色導覽背心,並配戴導覽解說 員識別證。
3.	請旅行社業者勿以旅遊團進行預約報名及帶至現場要求導覽解說服務。
4.	本服務提供散客周六日定時梯次的免費導覽服務,餘其他時間,若遊客(或旅行社)有導 覽解說需求,網站有解說員建讀名單可以 <u>下載『解說人員名單』</u> ,請直接洽詢解說員導 覽費用及付費方式,解說時間約2小時(1場),華語、英語及日語參考價格各為新台幣 2000、3000及3500元(1場)。
5.	解說路線之梯次,開放線上預約報名時間為當周六.日之前2週,至活動前2小時截 止。
6.	線上預約報名後,若有取消、查詢報名梯次是否成功,請點選預約查詢進行查詢及 取消作業。
7.	其他有關導覽解說詢問事項,得傳送至(zhengchi013@gmail.com)信箱,將由專人 為您回復。
8.	所有行程皆為散步導覽,不進入收費的古蹟參訪解說。
9.	如遇有颱風或天候不佳,臺南市政府宣布停止上班或上課時,則取消各路線的導覽 解說服務。
10.	各路線導覽解說梯次報名,若未滿20名仍會照常舉行,但遇有颱風或天候不佳,臺 南市政府宣布停止上班或上課時,則取消各路線的導覽解說服務。
11.	因屬散步行程請穿著布鞋並自備飲用水級防曬用品。
12.	有關散步路線圖,請下載附件檔案。
13.	孔廟線散步導覽解說時間及集合地點: ▶時間:星期日上午9-11時
	▶ 集合地點: 幽立台湾又学幅正门口(台南市中四區中止路1號) ▶路線:
	國立台灣文學館→台南孔子廟→府中街→永華宮→愛國婦人館→台南武德殿→葉石 濤文學紀念館(原山林事務所) →林百貨→土地銀行(原日本勘業銀行台南支店) →鄭成功祖廟→台南天壇→北極殿→ 吳園藝文中心→南區氣象中心(原台南測候 所)→太平境教會→鷺料理→消防史料館
	and a water construction of any construction (construction)

圖9:活動介紹頁面有大量文字

(2)活動報名梯次不易查詢

使用者需要逐項瀏覽導覽活動的報名梯次,例如「安平燈區導 覽解說」有 57 個梯次(如圖 10)。使用者不易查找自己可以預約的 梯次,其中時間用「時:分:秒」的格式,使用者於閱讀時會看到 許多0(如圖 11),梯次的時間資訊不易閱讀。



#### 圖10 :「台灣燈會導覽解說」有57個梯次

「安平運河南岸」2/4上午9-11時	
活動時間 2024-02-04 09:00:00 ~ 11:00:00	
集合地點 億載金城售票門口廣場(二鯤鯓砲臺)	
聯覽員 接关玲	
R 2 1018 3034 01 10 02 00 00 3034 03 04 07 00 00	

圖11 :各報名梯次的時間格式不易辨識

(3)未區分不同使用者的需求

導覽預約活動是以散客為主要服務對象,然而在活動介紹的資 訊中,使用者會看到團體、旅行社或外語人士等不同需求群體的相 關內容(如圖12),一般散客的使用者較難辨認哪些是與自己有關 的訊息。 使用者預期政府提供的導覽預約是免費活動,瀏覽「活動介紹」 頁時,因頁面資訊缺乏層級,易以局部或片段的方式閱讀「活動介 紹」內容,在複雜的文字中,紅字「參考價格」及「各為新台幣 2000、 3000 及 5000 元」等文字易吸引使用者的目光(如圖 12),讓使用 者對於預期免費的活動,可卻有收費訊息而感到疑惑。

# 活動介紹 1.每梯次人數以20人為限(以散客為主),逾20人以上之團體,請以私人預約付費方式,還洽導覽員洽談解說時間.景點等相關解說內容(費用及解說員名單下載詳如項次五)。 2.每人每梯次預約人數上限為5人,已預約報名解說服務,請於當日解說開始提前5分鐘抵達集合地點等候解說員,當日解說員穿著黃(橘)色導覽背心,並配載導覽解說見識別證。 3.請旅行社業者勿以旅遊團進行預約報名及帶至現場要求導覽解說服務。 4.本服務提供數客周六日定時梯次的免費導質服務,餘其他時間,若墮客(或旅行社)有導覽解說需求,網站有解說員建議名單可以下載『解說人員名單』,請直接洽詢解說員導覽費用及付費方式,解說時間約2小時(1場),華語、英語及日語參考價格各為新台幣200、3000及3500元(1場)。 5.解說路線之梯次,開放線上預約報名時間為當周六.日之前2週,至活動前2小時截止。 圖12 :活動介紹資訊有不同需求群體的說明及參考價格

3.導覽預約完成後缺乏完善的指引

導覽預約報名完成後,系統會自動寄發活動通知信給使用者,使 用者可透過活動通知信,確認導覽預約的活動名稱、活動時間、集合 地點、查詢取消方式及解說員介紹等活動資訊(如圖 13)。除提供活 動資訊,還須設想其他需注意或準備的事項,讓使用者可於行前作準 備。解說員的介紹是以未經編排的文字呈現(如圖 14),未能引起使 用者閱讀的興趣。



圖13 : 導覽預約完成後的通知信內容



圖14 : 導覽解說員的介紹未經編排

#### 八、建議方案

台南旅遊網「導覽預約」,根據測試結果分析的 3 項關鍵議題「使用 者無法有效率取得需要的服務」、「導覽預約活動資訊不易閱讀與理解」及 「導覽預約完成後缺乏完善的指引」,整理出 10 項建議方案,詳細說明如 下:

(一)提供多元管道查找資訊

使用者於導覽列尋找「導覽預約」時,聯想「導覽預約」可能出現 在「活動」、「遊程」、「景點」及「旅遊服務」等分類,除機關業務原有 設定的分類外,建議增加網站資訊的橫向連結,讓使用者可更便利的找 到服務,以促進服務的使用率。

以「Klook」平台為例,使用者可以在查看特定景點時,一併取得該 景點配合的相關活動(如圖15)。



圖15 :Klook 平台-熱門景點提供的活動方式

資料來源: https://www.klook.com/zh-TW/experiences/list/shihfen/p50001284/ (二)提供分類引導或篩選條件

導覽活動資訊內容多,使用者較難透過逐項瀏覽找到想要預約的導 覽活動。建議依使用者找活動的習慣,提供常用的篩選條件,例如主題、 地區、日期及活動時長等,讓使用者能更有效率地找到適合的導覽活動。 建議參考「KKday」網站在觀光行程頁面上方和左側的篩選功能,提供 不同的篩選條件(如圖 16),讓查詢有效率。



圖16 :KKday 網站-觀光行程頁面左側欄篩選功能

資料來源: https://www.kkday.com/zh-tw/city/osaka/tours-and-sightseeing

(三)優化搜尋功能並適時提供所需資訊

使用者透過關鍵字搜尋導覽活動時,大部份會以導覽包含的景點及 導覽員等作為關鍵字查找。因此,關鍵字的搜尋範圍,建議原有的活動 名稱之外,另包含導覽活動路線上的景點及導覽員。

當使用者輸入關鍵字搜尋無結果時,應提供相關引導。例如系統顯 示提示字樣「查無結果,請減少篩選條件或簡化關鍵字」(如圖 17),告 知使用者可藉由簡化關鍵字的方法,來搜尋出導覽活動;另進一步提供 其他的服務,例如配合當季主題的導覽活動、熱門預約的導覽活動等(如

#### 圖 18)。

dear - and	🛟 klook	Q 探索全球目的地 /	活動		「策」▼ TWD	• 打開 App	客服中心 4	85556 118	<b>8</b> A	
	熱門旅遊	目的地超人	、氣行程&體							
No.	Q 搜		0							10
				2						
				鸣鸣!查照结果						
				請減少篩選條件或簡化關鍵字						

#### 圖17 :Klook 平台-搜尋無結果的提示

資料來源: https://reurl.cc/13K6bY



圖18 :Klook 平台-熱門行程的搜尋結果

資料來源: https://www.kkday.com/zh-tw/city/osaka/tours-and-sightseeing (四)使命名具有一致性

「台南散步導覽」是以台南散步做為主題包裝的導覽預約,「台南散 步導覽」頁之功能按鈕命名方式,建議與「導覽預約」頁的方式同。例 如「點我開始報名台南散步導覽」改為「台南散步導覽預約」、「孔廟線 報名」改為「導覽預約」,讓使用者能快速分辨實體與線上的導覽功能。 (五)協助使用者判斷出想參加的導覽活動

在使用者抵達想要預約的導覽活動前,建議在預約導覽列表頁,提供更多與導覽活動相關的介紹、路線及特色等資訊(如圖 19),讓使用 者在進入導覽活動介紹頁前,先做初步判斷,減少進入此頁後,才發現 不是自己想看到的活動資訊,而離開頁面的情形。



圖19 :KKday 網站-活動門票介紹頁面

資料來源: https://www.kkday.com/zh-tw/city/osaka/tours-and-sightseeing (六)提供使用者返回上一步的機制

使用者於導覽活動介紹頁時,若對活動內容不感興趣,會返回導覽 列表頁繼續查看其他活動,例如使用瀏覽器的「上一頁」、「麵包屑」或 「返回」按鈕等返回上一頁。建議讓使用者於導覽活動介紹頁,點擊左 側導覽列之「導覽預約」,也能返回導覽列表。 (七)彙整活動資訊,讓使用者易閱讀

使用者通常是用概覽的方式,搜尋網站頁面上與自身需求有關的資 訊。導覽預約活動資訊內容,包括導覽人數條件、導覽時段、導覽員、 報名方式、梯次說明、狀況說明及活動路線等。建議活動資訊加以整理 分類,並於區分出資訊層級,例如可分成活動介紹、活動規格及注意事 項等,讓使用者可快速閱覽活動並確認參加活動的意願,以及導覽時間 是否符合需求。

另外,可參考 Klook 提供使用者與活動有關的照片和活動特色說明, 讓使用者能更快瞭解活動內容(如圖 20)。以「高鐵假期」網站的活動 為例,將資訊區分為簡易的單元(如圖 21),讓使用者更好閱讀活動資 訊,頁面清楚地呈現活動一天的行程、路線及景點等。



圖20 :Klook 平台-活動介紹頁面

資料來源: <u>https://reurl.cc/qrYzkq</u>



圖21 :高鐵旅遊-活動介紹頁面

資料來源: https://reurl.cc/prYnLQ

(八)依不同需求的使用者提供所需資訊

台南旅遊網依據現有的服務,使用者族群可分為散客、團體及外語 人士等3個族群,散客可進一步細分是否為親子家庭。建議於導覽活動 介紹頁,依不同族群的需求做明確區隔,分別呈現散客、親子家庭、團 體及外語人士的報名方式。

使用者於報名活動時,須勾選是否有 12 歲以下的兒童,但網頁上 未說明填寫此欄位的目的,是針對親子家庭提供不同導覽服務方式。建 議可參考 Klook 的旅遊方案選擇,將使用者區分成人與兒童(如圖 22), 以提升使用者報名時的效率。

	這陈主部
請選擇行程日期	
☐ 查看可預訂日期	
方楽類型	
細木工 拼團遊 2人團體  私人旅遊 3-5人團	體私人旅遊 6-8人團體 私人旅遊
9-10 人團體  私人旅遊	
較量	
And an address of the second state of the second state of the second	
此万亮最少指計数面為8,最多預訂数面為10	
成人 成人	- 0 +
成人 成人	- 0 +
武方茶廠少預計数量為9 · 至今預計数量為10 成人 兒童 (3 - 7歳)	- 0 +

圖22 :klook 平台-選擇成人與兒童人數之呈現方式

資料來源: https://reurl.cc/lgjm1Y

(九)從查詢日期時間的角度提供活動梯次資訊

使用者會依據活動梯次的日期、時間是否與自己出遊的時間吻合, 選擇要參加哪一梯次的導覽活動。建議參考「雄獅旅遊」網站,使用者 在確認自己想要出遊的活動行程後,會藉由日期列表選擇欲參加的旅遊 團團次(如圖 23)。建議參考 Klook 網站提供月曆的介面,讓使用者更 容易掌握日期資訊(如圖 24)。

§義旅遊 阿里山日月潭3	E日遊 台北出發	□只找成行 <	2024年2)	月	>	包 月曆顯示
B 巴士 自然生態		出發日期 行程	可實	席次	成行狀態	價格
	行程1 產品代碼:24TS201ASZ-T (或行①)	2024/02/01 (四) 1 成行	27	36	額滿	TWD 9,000
	可賣:27 席次:36 去程:2024/02/01(四)共3天 回程:2024/02/03(六) <u>刷卡好康</u>	2024/02/29 (四) 1 成行	17	36	報名	TWD 9,000

#### 圖23 : 雄獅旅遊網 – 旅遊團團次列表頁面

8擇參	加日期								
5 ±1	a di Hil	TBW							
盱柳&	九份&	+分&-	十分瀑布	5-BX	2				
强制污	所選方》	时和时	日相與價	格			分&九份夜景一日道		
		1	月 20:	24		>			
	1	11	29	五	六	Β			
			1	2	3	4		0	+
				793	793	763			
5	6	7	8	9	10	11		125	120
793		783	793		793	793	-	0	+
12	13	14	15	16	17	18			
707	703	793	793	793	793	793		0	+
19	20	21	22	23	24	25			
793	793	793	783	793	783	293			
26	27	28	29				77.0	0	+
793	703	793	793						
3 7	ē值:N	TS		• 强3	全出態	Ũ		_	_

資料來源: <u>https://reurl.cc/80D1AR</u>

圖24 :Klook-選擇參加日期的功能介面

資料來源: <u>https://reurl.cc/77K6qb</u>

(十)給予使用者完成報名後明確的指引

使用者會藉由導覽預約成功的通知信函,確認自己的報名活動梯次 是否正確,瞭解接下來參加活動時須準備什麼。建議於通知信中,提供 明確的時間、集合地點及準備事項。集合地點除了地址和連結到 Google Map 方便導航外,可進一步提供使用者具體的商店及地標等,適合作為 標的的名稱或其他輔助資訊,讓使用者更方便記憶,以「大人學」課程 報名後的課程出席通知信為例,信件內容為課程學員在上課地點附上簡 易地圖,標示附近的重要場所,協助學員能成功前往上課地點。



圖25 :「大人學」-課程出席通知

台南旅遊網的導覽預約完成通知信函中,有附上了導覽員的介紹, 足見機關單位推廣活動的用心,若能搭配人物頭像或是與導覽員相關的 趣味資訊,將能夠更活潑生動,讓使用者想去閱讀(如圖 26)。



圖26 :「高鐵 TLife」文章內容的帶路人資訊簡介 資料來源: <u>https://tlife.thsrc.com.tw/tw/article/5126</u>

以上 10 項建議方案,依據使用者測試過程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。

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
	提供多元管道查找資訊	4	易學、易記、 效率、滿意度
	提供分類引導或篩選條件	5	易學、效率、 滿意度
使用者無法有效率取得	優化搜尋功能並適時提供所需資 訊	2	效率、避免錯 誤
而女时服務	使命名具有一致性	3	易學、易記、 效率
	協助使用者判斷出想參加的導覽 活動	1	效率、避免錯 誤
	提供使用者返回上一步的機制	10	效率
	彙整活動資訊,讓使用者易閱讀	6	效率、满意度
導覽預約活 動資訊不易	依不同需求的使用者提供所需資 訊	8	效率、满意度
閱讀與理解	從查詢日期時間的角度提供活動 梯次資訊	9	效率、满意度
導覽預約完 成後缺乏完 善的指引	給予使用者完成報名後明確的指 引	7	满意度

#### 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.協助使用者判斷出想參加的導覽活動

B.優化搜尋功能並適時提供所需資訊

C.使命名具有一致性

D.提供多元管道查找資訊

E.提供分類引導或篩選條件

F.彙整活動資訊,讓使用者易閱讀

G.給予使用者完成報名後明確的指引

H.依不同需求的使用者提供所需資訊

I.從查詢日期時間的角度提供活動梯次資訊

J.提供使用者返回上一步的機制

以上建議方案提供台南旅遊網「導覽預約」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。

	-				
頁面 名稱	首頁	首頁-標題欄位	首頁-標題欄位選項	預約導覽列表	預約導覽列表
畫面	2023 台质市型副月 副設計制法制	2023 合商市望超月 期間相關試驗         2023 中市         2023 日本         2023 中市         2023 日本         2023 日本 <th>All         All         All<th></th><th>Image: Control of the state of the</th></th>	All         All <th></th> <th>Image: Control of the state of the</th>		Image: Control of the state of the
碰到	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1
的問	進入首頁後開始找哪邊	標題欄位很顯眼,所以選	馬上就看到預約導覽的	點進預約導覽會顯示出	可以從圖片和活動的標
題或	會有預約導覽的資訊。	了旅遊服務看會不會有	選項。	導覽列表。	題大概看出活動的內容,
狀況		預約導覽的服務。			選了有興趣的活動就點

#### 測試者1:

		進去。

頁面 名稱	選擇活動的介紹頁面	選擇活動的介紹頁面— 報名處	活動填寫預約申請	活動填寫預約申請	活動報名結果
畫面	No. of the section				
碰到	狀況:1 進入頁面後清楚顯示有	狀況:1 有不同梯次可以報名,立	狀況:1 開始填寫申請資料。	狀況:1 有說明以及注意事項確	狀況:1 送出後順利完成報名。
的問	幾個梯次以及還有多少	刻報名的按鈕也很明顯。		認,打勾完填入驗證碼就	
題或	名額,以確保沽動退能   預約。			可以送出。	
狀況					

測試者2:

頁面 名稱	搜尋頁面	瀏覽台南旅遊網首頁	旅程頁面	上方功能列	景點頁面
畫面					
碰到	狀況:1 搜尋「台南旅遊網」,順	狀況:1 首圖 BANNER 有聖誕節活	狀況:2 有點不確定導覽活動瀏	狀況:2 在上方功能列尋找可以	<ul><li>狀況:2</li><li>憑著感覺進去「景點」頁</li></ul>
的問	利直接進入該頁面。	動, 蠻應景的覺得很可 	覽跟報名在哪裡?找了 覺得可能會有相關的「旅	報名免費導覽的地方,但	面尋找,結果只有純介紹
題或		友 -	見行了能曾有福崩的 派 程」,但裡面是要付費的	哪個分類進去。	泉福的地方。
狀況			KLOOK/KKDAY 行程負面。		
碰到		狀況:1 首頁中間還有溫度和降			狀況:1 景點的頁面還蠻方便的,
的問		雨的資訊,很實用,因為 施游品害怕就是天氣不			居然還可以點擊景點,尋 找附近的停車場啊笑笑,
題或		小心取古旧视及八 <u>北</u> 个 好			覺得很讚
狀況					

頁面 名稱	散步導覽頁面	導覽報名	預約成功	上方功能列	
畫面					
碰的題狀到問或況	狀況:1 突然在遊程裡面找到「散 步導覽」,覺得有可能是 我想要的,點進去看看。	狀況:2 導覽的名字都叫做散步 導覽,有一點點不確定是 不是我想要的那種導覽, 但目前只有看到這個比 較像的,就先點進去看 看。	狀況:1 預約查詢的地方就在旁 邊,也很快速就找到	狀況:2 發現這個預約服務在功 能列「旅遊服務」底下, 但是第一時間不會想到 要從這裡找,旅遊服務」 覺出較不會想到 覺比較不會主義。 能較 將等的地方。比較 想想去找導覽服務,雖然 感 者之子 了。 比較 的 大 四 一 時間 不會想到 要從 這 被 影 一 時間 不會想到 要從 這 被 像 是 停 車資 記、聯 路 感 馬 、 前 的 一 時間 不會 想 到 一 統 遊服務 」 底 下 , 前 一 時間 不會 想 到 一 統 遊服務 」 底 下 。 一 時 間 不會 想 一 段 一 時 間 不 會 想 之 。 成 近 的 、 旅遊服務 」 底 下 。 一 時 問 不 會 想 一 統 遊 服務 、 成 形 。 一 時 問 不 會 想 一 統 一 成 的 、 成 子 。 一 、 一 の 一 の 一 二 一 の 一 の 一 の 一 の 一 の 一 の 一 一 一 一	
碰到	狀況:1	狀況:2			
的問	順便試了一下線上導覽,	活動介紹有一點點多,一			
題或	是 3D 那種, 還蠻特別的。	開始差點以為是要錢的,			
狀況		後來仔細看才發現有不			

	用錢的梯次。		
碰到	狀況:1		
的問	報名介面還蠻簡單易懂		
題或	的,報名很順利。		
狀況			

測試者3:

頁面 名稱	首頁	遊程-預約套裝行程	旅遊服務-導覽預約	府城藝文踅街趣	報名成功
畫面	Compared Action Compa				
碰的 況 問 題	狀況:1 尋找預約導覽資訊	狀況:2 以為是要到「遊程」底下 的「預約套裝行程」,但 其實不是。	狀況:1 找到正確的「旅遊服務」 「導覽預約」	狀況:1 點選立即報名	狀況:1 報名成功
碰的沉問				狀況:1 開始填報名資料,一切都 簡單順暢。	

測試者4:



頁面 名稱	台南旅遊網首頁	台南散步導覽	安平獅饗曲
畫面		● · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	(本語の)         (本語)         (\pi )         (\pi ) <th(\pi )<="" th="">         (\pi )         (\pi )         &lt;</th(\pi>
碰的況問	狀況:1 回到台南旅遊網首頁,再次點選【免費 步行導覽】入口	狀況:1 改報名【安平獅饗曲】導覽,點選報名	狀況:2 仔細再看清楚活動介紹,是團體預約或非 假日或特殊語言導覽才需要付費

頁面 名稱	各梯次報名-安平獅饗曲	報名資訊	報名結果
畫面	※預合操文 「東平朝集市:12/301:年9:11時 国生1項   2023-12:30 08:00:00 - 11:00:00 余元1回   天中境務(新学の)円口 門業員   255 第4項   2023-12:15:08:00:00 - J023-12:30:07:00:00 余年頃   2023-12:15:08:00:00 - J023-12:30:07:00:00 余年頃   10:35 余年頃   10:35 余年頃   10:35 余年頃   10:35 余年頃   10:35 余年頃   10:35 余年頃   10:35 余年頃   10:35 (10:35) (10	Person band of the set of the Oversen in the set of the set of the Oversen in the set of	田田中心 田田中心 田田市 田田 田 田田 田田 田
碰的沉悶	狀況:1 查閱日期後有名額,按【立即報名】	狀況:1 填寫報名資訊	狀況:1 報名成功

頁面 名稱	導覽預約查詢結果	
畫面		
碰的沉問	狀況:1 查詢結果確認有報名成功	

#### 測試者5:

頁面	台南旅遊網	台南旅遊網	道蹄跖幼百五	安平運河南岸路線	安平運河南岸散步地圖
名稱	首頁	首頁	守見頂約頁面	導覽預約頁面	頁面
畫面		2023 2023 合作時1950月 合作時1953日 合作日 合作日 合作日 合作日 合作日 合作日 合作日 合作日 合作日 合作			
碰的沉問	狀況:2 一開始進入到這個網站, 結果找遍上面的選單欄 位都沒有看到"導覽 活動"的相關資料。覺得 很困惑。後來想說會不會 是另一個連結,於是點了 上方的"台南旅遊網", 才順利進入網頁。	狀況:1 順利進入到"台南旅遊 網"的網站,並在上面 欄位找到"導覽預約" 的連結。	狀況:1 進入導覽預約頁面,並有 順利看到很多路線可以選 擇。	狀況:3 在"活動介紹"欄位, 看到第4點這個活動是 說免費導覽,但卻出現 有要收費的資訊。覺得 很困惑。	狀況:2 想說預約導覽前,先進入 了解一下實際的路線,原 本以為點進連結後會是 直接看到導覽圖,結果進 入這個頁面後,還有一個 連接需要下載圖檔。
碰的況問				狀況:2 在看"活動介紹"欄位 內容時,發現字有點多, 有一點沒耐性。但還是 有把裡面內容大致看 完。	

頁面 名稱	安平運河南岸散步地圖 PDF	「安平運河南岸」12/31上 午 9-11時 填寫預約申請 頁面	導覽預約-服務說明 頁面	報名成功 頁面	導覽預約查詢結果 頁面
畫面					Carlon and an and an and an and a sub-
碰到	狀況:1 點開 PDF 檔案觀看導管	狀況:1 進入填宣資料書面,順利	狀況:1 發現這百的資料跟前	狀況:1 完成報名,並相說點整左邊	狀況:1 確認有報名成功。
的狀	路線後,沒有問題。	填寫。並詳讀"導覽預約-	面"活動介紹"應該是	查詢報名,確認是否真的報	
沉或 問題		服務說明"的內容	一樣的。	名成功。	
碰到			狀況:3		
的狀			一樣在免費導覽活動,		
況或			但有收費資訊的部分感		
問題			到很困惑。		

設計專家:

頁面 名稱	台南旅遊網首頁	導覽預約頁面	導覽預約頁面-搜尋區塊 -進階搜尋	府城歷史散步孔廟線-導 覽預約頁面	「府城歷史散步-孔廟線 1/21 上午 9-11 時」項寫 預約申請頁面
畫面					

	狀況:2	狀況:2	狀況:2	狀況:2	狀況:2
	進入台南旅遊網,一開始	進入「導覽預約」頁面,	第一次來到這個服務,會	點入活動路線後,掃視	點選預約人數1人,發現
	從上部導覽列,開始尋找	先會看到重要的提醒資	想要快速知道,最新或熱	「活動介紹」,覺得文字	後面詢問「是否有 12 歲
	與「導覽預約」有關的分	訊。再來則是看到下方	門的活動推薦。因此隨機	挺多的,我要先從哪裡看	以下小孩同行?」,如果
	類。進行第一次掃視,找	的各式活動,內容包含:	點擊這邊的區塊內容,到	起,最後詳細看完資訊,	點選是,則代表 12 歲以
	不到該服務。第二次掃	活動文字資訊-標題、日	「進階搜尋」,發現這邊	發現「免費/付費、非假日	下的孩童可以自行報名,
7米 五门	視,點選「遊程」的分類,	期區間、梯次、剩餘名	僅有關鍵字、開始日期與	/假日、散客/團客、中文	不需要家長陪同。
加到	還是沒有找到。第三次點	額,一開始看到活動日	結束日期,還有主題活動	/非中文(不同價位)」,這	
的瓜	選「旅遊服務」,才找到	期區間 2018-09-12,我	的三個大分類(府城藝文	些資訊直接全部呈現給	
<i>池</i> 筑 明 蛨	「導覽預約」。	想說已經2024年了,這	踅街趣、安平獅響曲、老	使用者,裡面可能會有很	
101723		個活動資訊是沒有更新	街五四三)。發現到主題	多與使用者無關的訊息	
		或下架嗎?然後仔細看	活動的分類實際上不只	一次带入,造成疑惑與困	
		這是活動的起始日到結	有三個,是包含好幾個。	擾。基本資料→收費說	
		束日,有種被誤導的感	可以從首頁>遊程>台南	明 免費服務,可以補充	
		覺。	散步導覽,查看到所有的	部分情況需收費。	
			「台南散步導覽」。 具有		
			資訊兩邊不一致的問題。		
	狀況:2	狀況:1	狀況:1	狀況:2	狀況:1
	「台南散步導覽」的大主	進入到導覽頁面,發現	挑選有興趣的路線「府城	想點選側邊欄位的「導覽	填寫報名資料完成。
碰到	題介紹,在首頁>遊程>,	有很多不同散步路線可	歷史散步孔廟線」。	預約」,回到導覽預約頁	
的狀	但是「導覽預約」,我在	以選。		面,但無法返回上一頁。	
況或	首頁>旅遊>服務預約找				
問題	到該服務。這邊不太能理				
	解兩者有關聯的資訊,為				
	何沒有放在一起。				

碰的況問				狀況:1 查看完成「活動介紹」, 並挑選有興趣的梯次。		
------	--	--	--	-----------------------------------	--	--

頁面 名稱	報名成功頁面	email 寄送預約成功通知	導覽預約-預約查詢/取 消	導覽預約查詢結果	導覽預約確定取消
畫面					
碰 的 況 問 題	狀況:2 報名完成的當下,無法立 即對焦,自己是否完成報 名。	狀況:1 詳細的報名資訊在 email 通知,包含散步路線、活動 時間、集合地點、預約查詢 /取消、解說員名字/聯絡 資訊/專業背景介紹,讓人 覺得很貼心。	狀況:1 輸入個人相關資訊後, 可以成功地查閱自己的 導覽預約資訊。	狀況:1 點選取消報名,系統會告 知使用者,是否確定要取 消『府城歷史散步孔廟 線』的導覽預約?,讓人 覺得很貼心。按鈕「確定 取消」的行動呼籲也做得 很好。	狀況:1 會給予使用者正確的回 饋,跳出視窗「取消成 功」。
碰的沉問	狀況:1 看見恭喜的文字,確認自 己已經報名成功。				