數位發展部

114 年度政府網站易用性測試建議報告

OOOOOO 博物館-OOOOOO 博物館開放時間與票務

執行單位：中華民國資訊軟體服務商業同業公會

中華民國 115 年 9 月

修訂歷史

版本	制/修訂人員	變更內容摘要	提供日期
1.0	TISSA	初版制訂	115.8
2.0	TISSA	依審查意見修訂	115.9

目錄

一、 緣起.....1
二、 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、 測試結果分析.....6
八、 建議方案.....13
九、 結語.....21

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：網站使用者體驗量表 8
表 5：網站服務優化順序 19

圖目錄

圖 1：「OOOOOO 博物館開放時間與票務」服務流程關鍵步驟 4
圖 2：標題與分頁位置先後順序不明 10
圖 3：開放時間頁面 11
圖 4：票價資訊 12
圖 5：使用 TAB 顯示頁面標題示意圖 13
圖 6：標題與同階層其他頁面並排示意圖 13
圖 7：在票價表最上方標明門票可參觀範圍示意圖 19

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，114 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，期透過網路公開招募民眾參與易用性測試，協助機關取得實際使用者之操作回饋，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，https://reurl.cc/O0zKpX。

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。

四、測試需求

(一)基本資料

1.申請單位：OOOOOO 博物館。

2.申請時間：115 年 4 月 10 日。

3.網站名稱：OOOOOO 博物館。

(二)測試標的

1.服務名稱：參觀指南-開放時間與票務。

2.服務目的：讓民眾一目了然就可以得知館的開放時間及其票價資訊。

3.該服務之目標族群：欲來訪之民眾。

4.測試目的：想了解目前的網站架構節點是否有利民眾查找相關資訊。

5.預計完成操作時間：4 分鐘。

6.預期服務產出：得知館方的開放時間、得知展場設施的開放時間及場次時間、得知館的附屬空間開放時間、得知一般票價資訊、得知票務優惠方案、得知相關參觀注意事項及退票資訊。

(三)測試情境與任務

1.情境：你最近就讀國中的孩子，因為歷史課需要參觀「OOOOOO 博物館」並寫心得，因此，決定這個週末要帶孩子去做功課，也帶家人去走走，增添藝術氣息。為了安排當天的行程與預算，需要先確認博物館週末的營運時間，以及你們全家人的門票總花費（全家人包含 2

位成人、1 位 65 歲以上長輩及 1 位國中生）。

2.任務：

（1）找到「OOOOOO 博物館」的官網。

（2）找到週末開館與閉館時間。

（3）找到個別票價，並試算全家合計的門票費用。

（4）將以上資訊填寫在紀錄表上。

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 5 個關鍵步驟，如下圖 1。

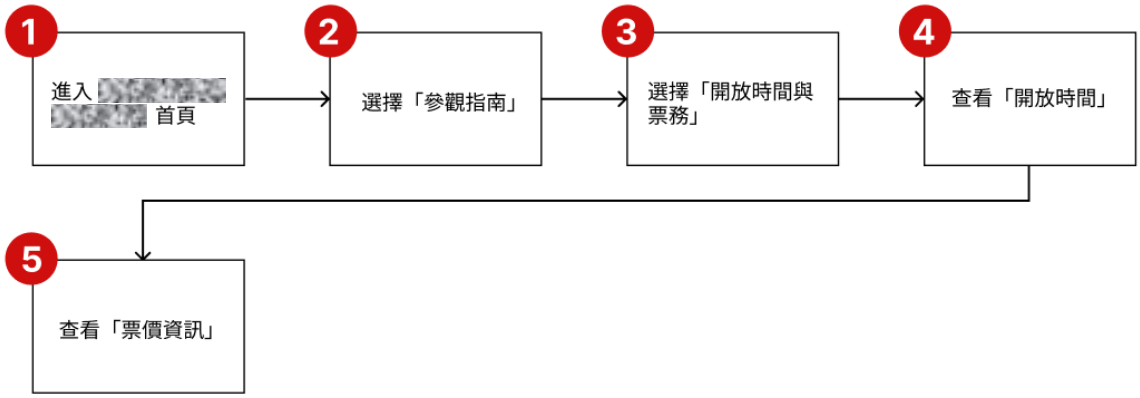


圖1：「OOOOOO 博物館開放時間與票務」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試成員需求條件為對休閒旅遊、教育學習議題感興趣之成年民眾，以居住於臺中為優先。本案由 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。

表1：測試成員相關背景

測試成員	性別	年齡	住居狀況	職業	使用電腦時間長度
測試者 1	女性	50 歲	新北市	財會人員	6 小時以上/天
測試者 2	女性	32 歲	桃園市	其他類人員	6 小時以上/天
測試者 3	女性	45 歲	臺中市	行政人員	10 小時以上/天
測試者 4	女性	37 歲	臺中市	文字編譯人員	10 小時以上/天
測試者 5	女性	31 歲	臺中市	其他類人員	3 小時以內/天
設計專家	男性	42 歲	基隆市	設計人員	10 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「OOOO 歷史博物館」首頁。	無。	所有的測試者皆透過 google 都能快速找到。	無。
2	選擇「參觀指南」。	無。	測試者 1、2、4 能快速理解開放時間及票價資訊在參觀指南裡。	無。
3	選擇「開放時間與票務」。	無。	測試者 1、2、4 下拉選單即可看到該選項。	無。
4	查看「開放時間」。	無。	測試者 1、2、4 皆可順利點擊。	無。
5	查看「票價資訊」。	測試者 4 第一時間沒有注意到票價資訊的標題。	測試者 1、2 從上而下瀏覽，很快就能發現票價資訊的標題，就在開放時間旁邊。	無。
*	點選首頁的開放時間。	無。	測試者 3、5 在首頁下方即發現開放時間，因此，很快就找到所有資訊。	無。

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多約 3 分鐘，完成平均時間：6 分 55 秒。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	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	1 分 30 秒	0	3
測試者 2	5 分 20 秒	0	0
測試者 3	5 分 30 秒	1	1
測試者 4	20 分 14 秒	14	18
測試者 5	2 分	0	0
設計專家	1 分	0	1

3.透過網站使用者體驗量表瞭解使用者的認同程度，本服務各構面可靠性均值 4.5、回應性均值 3.3、保證性均值 3.7、體貼性均值 4.25、易用性均值 4.68、資訊品質均值 4.65，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，故以此作為及格分數。

表4：網站使用者體驗量表

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
可靠性	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）	4	5	5	5	4
	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	5	4	3	4
	3	此政府網站能提供正確的導引	5	5	4	4	5
	4	此政府網站會正確紀錄我申請的服務資訊	4	5	5	5	4
		各測試者均值	4.5	5	4.5	4.25	4.25
		構面均值	4.5				
回應性	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	4	5	1	5	4
	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	1	2	3
	7	此政府網站的線上或臨櫃客服人員總是願意協助民眾	5	5	1	2	3
	8	此政府網站的線上或臨櫃客服人員不會忙到無法提供服務	5	5	1	2	3
		各測試者均值	4.5	5	1	2.75	3.25
		構面均值	3.3				
保證性	9	此政府網站值得信賴的	5	5	5	5	5
	10	我在此政府網站線上或臨櫃，申辦或操作時覺得安全	3	5	1	5	5
	11	此政府網站的線上或臨櫃客服人員的回覆是有禮貌的	5	5	1	2	3
	12	此政府網站的線上或臨櫃客服人員具備足夠的知識，回答民眾的問題	3	5	1	2	3

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
		各測試者均值	4	5	2	3.5	4
		構面均值	3.7				
體貼性	13	此政府網站會針對民眾條件提供個別的服務（提供老人津貼、勞保明細表，或提供查詢交通路線/時段等申辦服務）	4	5	5	4	3
	14	承上題，此政府網站提供的資訊或線上服務已瞭解民眾的需求，並優先考慮民眾的利益	4	5	5	4	3
	15	承上題，此政府網站會給予民眾各別的關懷	4	5	5	1	3
	16	此政府網站提供民眾方便使用網站的時間	5	5	5	5	5
		各測試者均值	4.25	5	5	3.5	3.5
		構面均值	4.25				
易用性	17	我認為我會經常使用此網站	4	5	5	4	4
	18	我覺得此網站是簡單的	5	5	5	3	5
	19	我認為此網站很容易使用	5	5	5	3	5
	20	我不需要有人幫助就能使用這個網站	5	5	5	4	5
	21	我覺得此網站的功能整合得很好	4	5	5	3	5
	22	我覺得此網站很一致	5	5	5	4	5
	23	我認為大多數的人可以很快地學會使用此網站	5	5	5	4	5
	24	我覺得此網站使用起來並不麻煩	5	5	5	4	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，就能使用此網站	5	5	5	4	5
		各測試者均值	4.8	5	5	3.7	4.9
		構面均值	4.68				
資訊品	27	此網站提供的資訊是正確的	5	5	5	4	5
	28	此網站提供的資訊是最新的	5	5	5	4	5
	29	此網站提供的資訊是相關的	5	5	5	3	5

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
質	30	此網站提供的資訊是容易瞭解的	5	5	5	2	5
		各測試者均值	5	5	5	3.25	5
		構面均值	4.65				

(二)關鍵議題

根據易用性測試的結果（請參見附件），整理出三項關鍵議題。

1.標題與分頁位置先後順序不明

頁面中，元素的順序是「分頁標題」→「分頁列表」→「內容」，會讓人誤會有階層關係，例如以為「票價」下包含「開放時間」、「票價資訊」、「參觀須知」、「會員優惠」，但實際上只是其中的內容之一（如圖2）。



圖2：標題與分頁位置先後順序不明

2.開／休館日的日期與時間混合描述，需花更多時間對照理解

在網站上的開放時間頁面中（如圖3），首先看到的是開館日三個大字，裡面是文字描述的「週二至週日」，這樣的描述看起來沒問題，

但需要繞一圈才會理解「週一是休館日」，但休館日敘述其實已在後面的段落中描述。

而在「開館日」與「休館日」中，又各自有例外描述。休館日中描述了額外的休息時間，卻沒有附加是星期幾，對於有需要安排的民眾，也需要額外時間確認日期。

再往下則又敘述了不同園區的開放時間，再往下捲動，則是更多的不同展覽、區域的開放時間。雖然資訊完整，但民眾並不會知道整個歷史博物館有多少空間，以及自己是否會瀏覽到所有區域。例如湖畔圖書館，在此頁面僅顯示「09:00 - 17:00」，但前往湖畔圖書館專屬的頁面，則有詳細的開館日說明，但不確定是否與本館開館日同步。



圖3：開放時間頁面

3.票價優惠多元，但使用者不容易查找適用的優惠

OOOO 歷史博物館對於教育推廣不遺餘力，以各種的活動與優惠來積極吸引民眾前來觀展，而票價也當然是推廣活動中的一環。

在票價的頁面中，資訊也是非常詳細且完整，瀏覽基本的票價是完全沒問題，但目前底下有額外的 12 種優惠，包含導覽組合、博物館聯合優惠、身分與節日，每項優惠又有詳細的日期、票價與說明，稍顯瑣碎，不容易查找。

4. 票價適用範圍不明

票價資訊（如圖 4）未明確標示門票是否包含「特展」或需額外加購。訊息未揭露完整，易導致民眾對收費標準產生疑慮。因為其他博物館會針對特展有額外票價，因此會以類似邏輯來確認門票費用。



票價

開放時間 | 票價資訊 | 參觀須知 | 會員優惠

線上售票

類型	票種	每人票價	身份
個人	全票	NT$100	一般觀眾
	優待票	NT$50	學生、6歲以上未滿12歲兒童、本國籍年滿65歲以上長者（假日）、外僑年滿65歲以上持永久居留證者（假日）、持敬老卡者（假日）
	免票	免費	1.未滿6歲兒童 2.本國籍年滿65歲以上長者（平日） 3.身心障礙人士及必要陪同者1人 4.志願服務榮譽卡 / 低收入戶證明 / 觀光局導遊執業證 / 觀光局領隊執業證 / 中華民國博物館學會會員卡 / ICOM會員卡 5.外僑年滿65歲以上持永久居留證者（平日） 6.持敬老卡者（平日）
團體	一般團體	NT$90元/人	10人以上，含團體語音導覽機，一般團體優待收費另詳以下說明。
	一般團體優待收費 (含團體語音導覽機)	NT$80元/人	一般團體當中本國籍或外僑持久居留證年滿65歲以上長者及持敬老卡者(假日)
		NT$30元/人	一般團體當中本國籍或外僑持久居留證年滿65歲以上長者及持敬老卡者(平日)
		NT$30元/人	一般團體當中： 1.未滿6歲兒童 2.身心障礙人士及必要陪同者1人 3.持以下證件者: 志願服務榮譽卡 / 低收入戶證明 / 觀光局導遊執業證 / 觀光局領隊執業證 / 中華民國博物館學會會員卡 / ICOM會員卡
	學生團體	NT$60元/人	10人以上，含團體語音導覽機 以下身分不適用：空中大學、在職進修、社區大學、學習及語言中心

票務優惠方案	日期	價格	方案內容
門票+個人語音導覽機			本館售票中心現場購買。

圖4：票價資訊

八、建議方案

OOOOOO 博物館之「開放時間與票務」，根據測試結果分析，歸納出五大項關鍵議題：「標題與分頁位置先後順序不明」、「開／休館日的日期與時間混合描述，需花更多時間對照理解」、「票價分類過於瑣碎」及「票價適用範圍不明」，整理出四項建議方案，並逐條佐以示意圖，詳細說明如下：

(一)調整標題與「分頁切換元素」的顯示順序

目前的頁面元素，是將同一層的頁面標題（開放時間、票價、參觀須知）放在本頁標題「票價」的下方（如圖 2），會讓人誤以為在票價下方還有這三種子頁面或子區塊，但實際上開放時間、票價、參觀須知是在「開放時間與票務」下「同階層」的頁面。

有兩種常見的解決方式，第一種可嘗試直接使用 TAB 顯示目前頁面的標題，並列同階層的其他頁面（如圖 5）。另一種常用的方式則是將目前頁面群組名稱與同階層頁面的 TAB 並列顯示（如圖 6）。

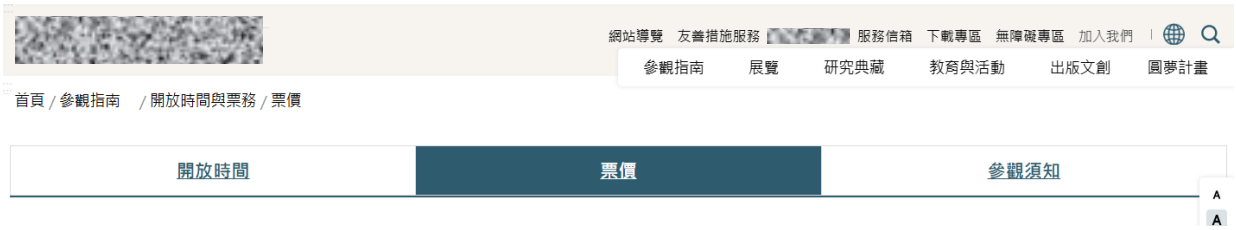


圖5：使用 TAB 顯示頁面標題示意圖



圖6：標題與同階層其他頁面並排示意圖

以上兩種方式都很常用，但單獨使用 TAB 多用於行動版等空間較有限、階層項目較多的網頁；當項目較少或是手機版則多使用標題與 TAB 並列的形式。

(二)重新設計開放時間區塊

考量 OOOOOO 博物館包含本館及多個園區、展覽及服務空間，各區域可能有不同的開放日期與時間，建議重新規劃開放時間資訊的呈現架構，並以表格彙整資訊，降低使用者自行比對資訊的負擔。以下是建議的開館時間說明：

休館日

- 本館原則每週一休館，農曆除夕及大年初一休館。
- 如週一遇國定假日或連假，則照常開館，假期結束後一日調整休館。
- 政府公告之天然災害停止上班日及本館另行公告之必要休館日休館。
- 115 年度（2026 年）之週一調整開館日為：
  4/6（清明連假）、5/18、9/28（中秋連假）、10/26（行憲紀念日連假）。
- 115 年度（2026 年）之調整休館日為：
  2/16（年假）、2/17（年假）、4/7（清明連假）、5/19、9/29（中秋連假）、10/27（行憲紀念日連假）。

開放時間

區域	開放日	開放時間	備註
本館	詳見說明	09:00 – 17:00	最後入場時間為 16:30
兒童廳（平日）	與本館相同	09:30 – 12:00 14:00 – 16:30	

區域	開放日	開放時間	備註
湖畔圖書館	與本館相同	09:00 - 17:00	
快樂萬花筒	與本館相同	09:00 - 17:00	雨天不開放
OOOO 公園 園區	全年無休	05:00 - 22:00	
遊客停車場	全年無休	00:00 - 24:00	

(三)將「展覽時間表」獨立為新分頁

OOOOOO 博物館有許多展覽與體驗，因此在不同的展區會有許多播放或是體驗的場次。這部份建議新增獨立的「展覽時間表」分頁，讓遊客可以輕鬆掌握場次與場次的時間表。

(四)重新整理票價表

重新設計票價表，讓票價資訊更容易閱讀，建議如下：

個人票

個人票	票價	適用範圍
全票	$ 100	一般民眾
優待票	$ 50	1. 學生 2. 6 歲以上未滿 12 歲兒童 3.（假日）65 歲以上本國籍或外僑持永久居留證者、持敬老卡者

個人票	票價	適用範圍
免票	免費	1. 未滿 6 歲兒童 2. 身心障礙人士及必要陪同者 1 人 3.（平日）65 歲以上本國籍或外僑持永久居留證者、持敬老卡者 5.（平日）志願服務榮譽卡 / 低收入戶證明 / 觀光局導遊執業證/ 觀光局領隊執業證 / 中華民國博物館學會會員卡 / ICOM 會員卡

導覽機

本館提供導覽機服務，以下為費用表，關於租借方式、規範與方案內容細節請移至「語音導覽」 了解詳情。

方案	費用	內容
個人	$ 150	適用於自由參觀者，提供華語、英語、日語、臺灣台語、臺灣客語版；每則語音導覽約 2 分鐘，可自主規劃導覽行程。
兒童	$ 100	適合家庭觀眾，每則語音導覽約 2 分鐘，聆聽完整遊程的時間約 80 分鐘。
以下身分可免費借用導覽機：		
團體	票價已包含	聆聽完整遊程的時間約 30-40 分鐘。

團體票

10人以上團體可團體購票，團體票票價皆包含語音導覽機租用。

團體類型	票價/人	適用範圍
一般	$ 90	10 人以上團體每人基本票價
	$ 80	1.（假日）65 歲以上本國籍或外僑持永久居留證者、持敬老卡者
	$ 30	1.（假日）65 歲以上本國籍或外僑持永久居留證者、持敬老卡者
	$ 30	1. 未滿 6 歲兒童 2. 身心障礙人士及必要陪同者 1 人 3. 志願服務榮譽卡 / 低收入戶證明 / 觀光局導遊執業證 / 觀光局領隊執業證 / 中華民國博物館學會會員卡 / ICOM 會員卡
學生	$ 60	10 人以上學生團體每人基本票價； 不試用：空中大學、在職進修、社區大學、學習及語言中心

其他票務優惠方案

方案	日期	票價	方案說明
購票優惠			
雙人導覽機優惠	即日至 116/12/10	$100	2 人同行（年齡不限），享 2 張優待票加 2 臺個人語音導覽機共 325 元優惠（原價 500 元）。
節日優惠			
兒童節優惠	115/04/03 ~ 115/04/06	免費	兒童節連假期間，12 歲以下兒童免票入館。

方案	日期	票價	方案說明
國際博物館日優惠	115/05/16 ~115/05/18	免費	響應國際博物館日，516 至 518 全館免票入館。
聯盟優惠			
博物館聯盟優惠	114/1/1 ~115/12/31	NT$50	持 OOOOOO 技博物館、OOOOOO 教育館、OOOOOO 博物館、OOOO 博物館、OOOO 博物館、OOOOOO 博物館、OOOOOO 文化博物館、OOOO 博物院本院及南院，任一館當年度門票票根、有效會員卡、館員及志工證，即可享本館優待票（50 元）入館優惠。 *各館門票票根依各館規定，本館票根限全票及優待票。
山海圳國家綠道集章護照優惠	115/01/01 ~115/12/31	NT$50	持山海圳國家綠道集章護照，至本館購買門票享優待票（50 元）入館優惠，優惠期間每日可購買 1 張優待票。

(五)明確標明門票可參觀的範圍

建議於票價表最上方標註門票的適用範圍（如圖 7），例如：「門票可參觀所有常設展」，讓所有民眾可以更清楚理解參觀的資訊。



圖7：在票價表最上方標明門票可參觀範圍示意圖

以上五項建議方案，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
標題與分頁位置先後順序不明	調整標題與「分頁切換元素」的顯示順序	5	滿意度
開／休館日的日期與時間混合描述，	重新設計開放時間區塊	2	效率

關鍵議題	建議方案	優化順序	易用性面向
需花更多時間對照理解	將「展覽時間表」獨立為新分頁	1	效率
使用者不容易查找適用的優惠票價	重新整理票價表	3	效率
票價適用範圍不明	標明票價適用範圍	4	效率

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.將「展覽時間表」獨立為新分頁

B.重新設計開放時間區塊

C.重新整理票價表

D.標明票價適用範圍

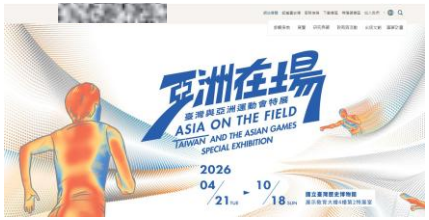
E.調整標題與「分頁切換元素」的顯示順序

以上建議方案提供 OOOOOO 博物館之「開放時間與票務」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

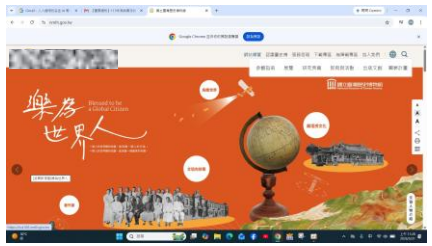
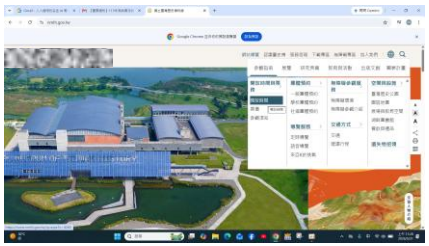
狀況：1（順利完成，白色底）；**狀況：2**（有一些問題但可自行解決，黃色底）；**狀況：3**（無法完成或無法進入下一頁、選錯，粉紅色底）

測試者 1：

頁面名稱	尋找網頁	首頁	參觀指南-開放時間	參觀指南-票價資訊
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 用 Google 輸入「000000 博物館」，第一個查詢結果就是博物館。而且查詢結果下方還帶出常詢問 QA 連結，很清楚又方便。 試著用快速連結，可以快速直接帶到需要的開放時間和票價資訊網頁。	狀況：1 首頁的參觀指南不是很清楚的讓人直覺想要點入看，若不是過程中不小心滑鼠移動到快顯出「開放時間」、「票價」應該需要再找一下，找的過程已經不熟悉網站，還會被突來的滿版活動訊息嚇到。	狀況：2 「週二至週日」會讓人停頓思考一下，每日營業時間都列出較清楚。	狀況：1 「票價資訊」清楚標示在視線第一角度，區分「類型」、「票種」、「每人票價」清楚明確。

	狀況：	狀況：	狀況：2 「湖畔圖書館」未標示哪天的9-17點。「快樂萬花筒」就明確標示「開館日」。	狀況：2 長者價格有分平日、假日，有三種不同表達（優待票用敘述式、免費用條列式、團體優待又把「本國籍或外僑持久居留證年滿65歲以上長者及持敬老卡」寫在一起），顯得混亂，購買長者票要多花時間確認到底是哪類。

測試者 2：

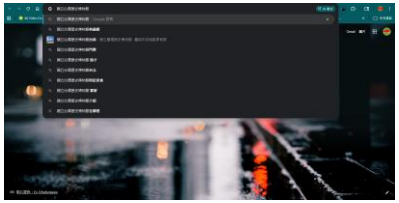
頁面名稱	官方網頁	參觀指南	開放時間	票價資訊
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 輸入「0000 歷史博物館」就能在網頁第一則輕鬆找到官方網頁。	狀況：1 網頁上方資訊裡第一項就有明顯的「參觀指南」，下拉式頁面會有開放時間的選項提供閱覽。	狀況：1 點選「開放時間」後會出現我需要的營運時間「最後入館時間」與休館日，以利安排行程。	狀況：1 在與「開放時間」同一頁面裡，第二列就是「票價資訊」，點選進入即有各類票價與條件，我家需要 2 張全票、1 張 65 歲以上以及 1 張國中生票券，平日 65 歲以上是免費的，但我們選在假日去參觀，所以總價為 200+50+50，共計 300 元整。
	狀況：	狀況：	狀況：	狀況：1 在選擇票價種類時，有許多優惠與條件，需要一則則有耐心的閱讀完畢，才能得知自己是否適用，例如會有國際博物館日免費，或是博物館聯盟優惠。

測試者 3：

頁面名稱	首頁	首頁下方	「快速連結」的「開放時間」頁面	首頁的「參觀指南」 的「開放時間與票務」 頁面
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 在 GOOGLE 的關鍵字打「000000 博物館」，第一個就可以找到博物館的官網。	狀況：2 在首頁往下拉就可以看到週末開館與閉館時間，但沒有很清楚的寫是否每天都會開館。	狀況：1 在「開放時間」頁面裡，就會有更清楚的列出休館日，或是各園區的開放時間。	狀況：1 首頁的「參觀指南」頁面下，也有「開放時間與票數」的資訊，是跟「快速連結」的開放時間的內容一致的。
	狀況：	狀況：	狀況：	狀況：

頁面名稱	首頁的「參觀指南」的「票價資訊」頁面			
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 因為找到個別票價，並試算全家合計的門票費用，頁面很明顯有全票的價格是 100 元，優待票包含學生、本國籍年滿 65 歲以上長者（假日），所以認為全家門票費用應該為 300 元（100*2+50+50），很快就能找到相關資訊。			
	狀況：3 但後續在整理的時候，發現優待票包含的是「優待票包含本國籍年滿 65 歲以上長者（假日）」，是指假日時 65 歲以上長者才能用優待票，所以平日是 100 元的全票嗎?還是指 65 歲以上長者不分平日假日都可以使用優待票，無法確認。			

測試者 4：

頁面名稱	Google 首頁	Google 首頁-000000 博物館 搜尋結果頁	000000 博物館 官網首頁	開放時間（開館日&休館日）
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 輸入「000000 博物館」想找到官網，輸入完成後按 Enter 鍵進行搜尋。	狀況：1 看到第一個連結，覺得應該就是 000000 博物館官網，點進去看一下。	狀況：2 網頁下滑，一時之間找不到該在哪裡看門票資訊？突然瞄到開放時間 icon，正好自己也需要確認週末是否有開放，於是點進去看看。	狀況：1 確定週末的開閉館時間後，感到安心，決定早上 10 點去參觀。看到休館日，想再度確認自己要去的日子不會休館，今天 5/29，接下來休館日是 9/29、10/27，點選螢幕右下角的日期列，確認 9/29 是星期二。
	狀況：	狀況：	狀況：	狀況：

頁面名稱	開放時間（休館日&園區各設施開放時間）	開放時間 （圓形劇場放映時間表）	開放時間 （時光車站－火車劇場時間表）	開放時間
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 接著查看 10/27 是星期幾，也是星期二，確定對自己無影響，因為我是週末參觀。	狀況：2 圓形劇場可安排行程，看影片標題跟歷史有關，不確定是否只要有開館就都有開放？沒看到相關資訊，應該都有開放吧，自己應會安排上午去看。	狀況：2 看到火車劇場有點好奇是什麼，找不到介紹，應該跟我國中孩子無關，覺得是小孩看的。	狀況：1 網頁再次滑到最上方，忍不住驚呼，現在才看到票價資訊的按鈕，趕緊點下去查看。
	狀況：2 查看園區各設施開放時間，確認只有快樂萬花筒雨天不開放，應該是小孩子玩的，國中生應該不玩了吧？覺得應該跟	狀況：3 影片名無法點選，無法得知內容簡介為何，只能看標題，實際去看才會知道播什麼內容。	狀況：1 網頁滑到底，確認無其他設施，決定給自己的國中孩子參與圓形劇場就好。	狀況：

	自己無關，懶得看，繼續下滑網頁看其他資訊。			
	狀況：	狀況：1 看到圓形劇場說明有無障礙座位（輪椅位）覺得很好，因為自己的 65 歲長輩可能需要用到，播放時間僅 11 分鐘蠻不錯，不會拖太多時間，自己也不愛影片播太久。滑到下面看到兒童廳資訊略過不看，跟我無關，家中無兒童。	狀況：	狀況：

頁面名稱	票價資訊（類型：個人）	票價資訊（類型：團體）	票價資訊（票務優惠方案）	Google 網頁
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：2 查看全票&優待票價格，認為自己家中兩位大人共$200、一位國中生$50、一位 65 歲長輩帶敬老卡是$50，突然納悶帶敬老卡即可，不必帶身分證？之前去過別的地方還會要求帶身分證，此頁面沒寫，保險起見是否身分證帶著較好？	狀況：1 團體需要 10 人以上，家人不夠多，沒辦法用團體票，懶得看。	狀況：2 看到優惠方案很好奇，看到國立海洋科技博物館，突然想起我家曾去過屏東海生館（口誤說成海洋博物館），似乎沒列在其中？國立海洋科技博物館應該跟屏東海生館不同間？太好奇了，滑鼠選取「國立海洋科技博物館」，按 Ctrl C，打算到 Google 去查它在哪個縣市。	狀況：1 開新分頁，把「國立海洋科技博物館」貼至 Google 搜尋欄位，按 Enter 進行搜尋。
	狀況：1 查看免費票的資格，發現 65 歲以上長輩平日去的話不用錢，但因為決定週末去，所以我家 65 歲長輩還是得付錢。	狀況：	狀況：	狀況：

頁面名稱	Google 搜尋結果頁	000000 博物館-票價資訊（票務優惠方案）	票價資訊（臺灣客家文化館/山海圳國家綠道集章護照/臺史博睦鄰方案）	票價資訊（新北市 114 學年度模範生暨優秀身心障礙學生優惠/兒童節優惠/國際博物館日優惠）
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：3 原來國立海洋科技博物館在基隆，跟屏東海生館無關，懶得看，點 00 博物館票價資訊的分頁。	狀況：1 自己家只去過屏東海生館，其他博物館都沒去過，確定無法享有此優惠方案。	狀況：1 客家文化館確定沒去過，無法享有優惠懶得看。覺得項目好多，分好多優惠，懶得看，直到看到「臺史博睦鄰方案」才查看說明，原來要在台南設籍，自己家在台中，不能享有優惠，懶得看下去，繼續下滑網頁。	狀況：1 看到國際博物館日優惠居然免門票，很不錯，可惜在 5/16-5/18 已過了（今天 5/29），無法享有此優惠。

	狀況：	狀況：	狀況：1 新北市114學年度模範生暨身心障礙學生優惠確定也不適用，我家在台中的關係。	狀況：

頁面名稱	票價資訊（原住民族日優惠/國慶日及臺灣女孩日優惠/臺灣文化日優惠）	票價資訊（注意事項/退票資訊）	票價資訊（類型：個人）	票價資訊（票務優惠方案）
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：2 我家沒有人有原住民身分，無法使用原住民族日優惠，國慶日及臺灣女孩日優惠在 10 月太晚了，不想太晚去就算了，有點好奇台灣女孩日是什麼？第一次看到，但沒有查詢欲望，直接放棄。	狀況：2 查看注意事項&退票資訊覺得字好多，懶得看，直接看第二點，優待票要帶相關證件，沒指定要身分證，我那 65 歲長輩應該帶敬老卡即可？稍微瞄了一下注意事項第三&第五點，沒細看，退票資訊字好多，應該用不到，沒耐心看。	狀況：2 網頁滑到最上面，決定來算全家人的票價，瞄了一下網頁好像沒提供試算功能？滑了一下網頁沒找到，應該要自己算才行，乖乖拿紙來計算。	狀況：3 再次查看票務優惠方案，看到「門票+個人語音導覽機 雙人優惠套組」，苦笑說：「不能只有一個人租，一定要雙人才有優惠」，如果我只想讓自己的國中生孩子租一台，其他人純瀏覽參觀，這樣一台語音導覽機多少錢？網頁下滑沒看到資訊。

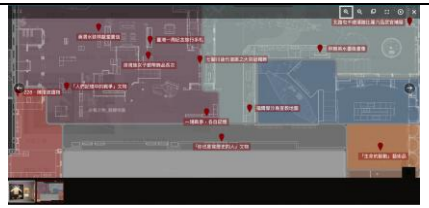
	狀況：1 看到臺灣文化日優惠，很驚訝原來有臺灣文化日，按螢幕右下角的日期列，查看 10/17 是星期幾，確認是星期六，如果全家那時候去就完全不用錢，可惜時間太晚無法去。	狀況：	狀況：1 紙張寫上「大人 x2：$200，國中生 x1：$50」，突然想到要記得提醒我那國中生孩子要帶學生證，繼續寫「65 歲以上長輩$50」，心算一下是 300 元，蠻便宜，如果沒要租語音導覽的話。	狀況：3 想在票價資訊網頁查看是否有客服可問一台語音導覽機多少錢，但滑到最上面都沒看到可問客服的地方。

頁面名稱	票價資訊	參觀指南-導覽服務-語音導覽	來自 K 的挑戰	無障礙專區
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：2 滑鼠移到「參觀指南」，看到「導覽服務」項下有「語音導覽」，應該是這裡會公布租借一台語音導覽機的價格？可否一個人租就好？不太確定，點下去看看。	狀況：1 看到個人語音導覽適合自由參觀的人，接著查看語言，決定租華語版一台，終於看到一台費用是 150 元，到時自行計算費用時需要加上這 150 元，這價格還好，可接受。	狀況：3 瀏覽一下上方粗體字說明&服務內容，確認年齡不拘，遊戲時間 2 小時，蠻久，我那國中生可自行玩，其他人去別的地方逛，看到體驗人數建議每組 2-4 人有點驚訝，我也得陪玩才行，查看費用覺得 OK，但我 65 歲長輩要有人看著，有點麻煩，無法分心陪國中生玩，決定算了，本來想說若能一個人玩，就讓國中生自己去玩就好。	狀況：2 大致瀏覽一下相關說明，看到底下分三項，點選中間的「無障礙服務項目」想看看是什麼內容，可租輪椅嗎？

	狀況：	狀況：1 查看語音導覽機的租借方式，原來身分證要帶著，本以為不用帶身分證了，查看特殊優惠，因為我 65 歲長輩持有身障證件，可免費租用語音導覽機還不錯，很貼心，可惜我那長輩單純想走走，對歷史沒興趣，就不租了。	狀況：2 突然瞄到最上面有「無障礙專區」好奇有什麼內容，我那 65 歲長輩可能用得到，納悶是租輪椅的服務嗎？點下去看看。	狀況：
	狀況：	狀況：2 查看標題「語音導覽」底下，其他兩項是「兒童語音導覽」&「團體語音導覽」，跟我無關，突然瞄到右上方有個「來自 K 的挑戰」好奇是什麼，點下去看看，不知道是不是國中生可以去逛的？	狀況：	狀況：

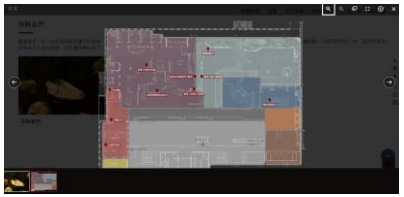
頁面名稱	無障礙參觀	無障礙參觀	展覽-常設展-主題路線（展覽簡介-常設展主題路線，特推！）	展覽-常設展-主題路線-必看之物-展廳地圖
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：2 查看免費入館說明，才發現我65歲長輩因為有身障手冊是免費的，陪同者一位也不用錢，剛剛在票價資訊頁好像沒看到？如果沒看到這頁說明，會以為我家65歲長輩需要門票費用。在紙上將兩位大人的費用200元改為100元，國中生一位50元，合計150元。	狀況：2 有點困惑還能給我那國中生孩子參觀什麼？網頁滑到最上方，不太確定該點哪個選項，滑鼠移到「展覽」項，看到「主題路線」很驚喜，我不必自行規劃該參觀什麼，趕緊點下去看看。	狀況：1 看到分成「必看之物」、「趣味互動」等等，覺得蠻多項，先點選「必看之物」的展廳地圖看一下。	狀況：1 覺得字有點小，看不清楚，不知道能不能放大，稍微瀏覽了一下，馬上看到右上角有個放大鏡圖案，點下去就順利放大了。

	狀況：1 查看常設展針對身障者的無障礙服務，看到樂齡長者主題導覽說明時，想到這次以國中生寫心得為主，就略過樂齡長者導覽說明。查看「無障礙設備與服務」可於 1 樓服務台借輪椅，有需要再辦就好，放大鏡也可以借，覺得這邊提供的無障礙服務項目應該都是免費的，還不錯。	狀況：	狀況：	狀況：

頁面名稱	展覽-常設展-主題路線-必看之物-展廳地圖（放大後）	展覽-常設展-主題路線-必看之物	展覽-常設展-主題路線-必看之物（第一張圖片）	展覽-常設展-主題路線-必看之物
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：3 放大後看得很清楚不錯，由左至右大致瀏覽一下，想要再把地圖下移，但滑鼠怎麼往下拖曳都沒反應，應該無法往下？現在這樣就是整張地圖了嗎？不太確定。按 X 關閉展廳地圖頁。	狀況：1 改為點選必看之物的第一張圖片看看，想看是否會有簡介。	狀況：3 沒有任何簡介，只有一張圖片，有點掃興，滑鼠點選空白處關掉此圖片。	狀況：1 再次點選必看之物的展廳地圖。
	狀況：	狀況：	狀況：	狀況：

頁面名稱	展覽-常設展-主題路線-必看之物-展廳地圖	展覽-常設展-主題路線-趣味互動	展覽-常設展-主題路線-趣味互動（第一張圖片）	展覽-常設展-主題路線-趣味互動
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：3 紅框內的文物名稱都無法點選，本想看更詳細一點的介紹，嘖了一聲，只能到時直接進去看，無奈接受，按右上角的 X 關掉展廳地圖。	狀況：1 網頁下滑看到「趣味互動」，覺得那兩張圖片應該點進去後也不會有詳細介紹，單純就圖片而已，但還是點選第一張圖片看看。	狀況：3 只是一張圖片，沒看到任何介紹，有點無趣，按右上角的 X 關掉此圖片。	狀況：1 改為點選「趣味互動」的第二張圖片（展廳地圖）看看。
	狀況：	狀況：	狀況：	狀況：

頁面名稱	展覽-常設展-主題路線-趣味互動（展廳地圖的圖片）	展覽-常設展-主題路線-網美打卡	展覽-常設展-主題路線-網美打卡（第一張圖片）	展覽-常設展-主題路線-「摸」的臺灣史
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：3 只是一張地圖，紅框內的文物無法點選進去看到更詳細介紹，覺得無趣，很快就按 X 關掉展廳地圖，不想浪費時間觀看。	狀況：1 看到「網美打卡」的第一張圖片覺得很漂亮，馬上點進去看看。	狀況：1 看到圖片上方有人在騎機車的布置，很有趣，懷舊風，感覺可帶 65 歲長輩去看看，按右上角的 X 關掉圖片。	狀況：1 對「『聽』的臺灣史」不感興趣，略過不看，「『摸』的臺灣史」則好奇點展廳地圖看一下。
	狀況：	狀況：	狀況：	狀況：

頁面名稱	展覽-常設展-主題路線-「摸」的臺灣史（展廳地圖）	展覽-常設展-主題路線-「摸」的臺灣史	展覽-常設展-主題路線-挑戰者們	展覽-常設展-主題路線-挑戰者們（展廳地圖）
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：3 好奇在一樓展出嗎？看展廳地圖沒寫，不確定在哪，滑鼠按空白處關掉圖片。	狀況：3 回到「摸」的臺灣史頁面，依然沒看到在哪個樓層展出？放棄，繼續下滑網頁。	狀況：1 點選挑戰者們的展廳地圖看看。	狀況：3 沒看到此展覽是在哪一層樓展出，感覺每個展廳地圖都沒寫在幾樓展出的樣子，按空白處關掉圖片。
	狀況：	狀況：	狀況：	狀況：

頁面名稱	展覽-常設展-主題路線	參觀指南-空間與設施-園區地圖	參觀指南-空間與設施-園區地圖（關於 000）	參觀指南-空間與設施-園區地圖
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：2 網頁滑到最上方，只知此頁都是常設展，不確定常設展只有一層樓，還是好幾層樓都會展出？在這頁沒看到資訊，滑鼠移到上方的「參觀指南」，在「空間與設施」看到「園區地圖」項，好奇這邊會寫說有幾層樓嗎？	狀況：2 直接下滑看地圖，中間藍綠色建築應該就是常設展所在區域？看起來蠻大。	狀況：1 字好多，懶得細看，突然注意到特展在四樓，下滑看到常設展在二樓，一樓是兒童廳，所以確定到時要看常設展就是直接去二樓就好。	狀況：1 滑鼠移到最上方的「參觀指南」，突然意識到不是這個選項，馬上將滑鼠移到旁邊的「展覽」項。
	狀況：	狀況：	狀況：	狀況：2 納悶自己想看的常設展是否確定全都在二樓？打算回去剛剛的「主題路線」頁再確認一次，滑鼠移到「展覽」，在「常設展」項下點選「展覽簡介」。

頁面名稱	展覽-常設展-展覽簡介	展覽-常設展-主題路線	參觀指南-開放時間與票務-開放時間	加入我們-加入會員
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：3 對此頁面全然陌生，才意識到自己點錯了，不是剛剛看過的「主題路線」頁。	狀況：1 認為從「必看之物」到「挑戰者們」這幾個分類，應該全部都在二樓展出。網頁下滑到底，確定都沒寫在幾樓，自己剛剛看了園區地圖才確認都在二樓。	狀況：1 確認開放時間是早上九點到下午五點，突然看到右上方有「會員優惠」項目覺得好奇，點下去看看。	狀況：1 看到人人卡寫一年 250 元，應該是一年要去好幾次才划算，我們家應該只去這麼一次，單純為了國中生孩子要寫心得用，笑說這就算了吧，雖然一年 250 元的價格算還好，不會貴，但用不到就算了。
	狀況：1 網頁上移，看到「展覽簡介」下面有個「主題路線」，認為是這個才對，點下去。	狀況：1 滑鼠移到「參觀指南」，想再次確認開閉館時間，於是點選「開放時間與票務」，因為看完後又忘記了。	狀況：	狀況：1 看到最上面有個「服務信箱」，有任何問題都可寫信問嗎？點下去看看。

頁面名稱	服務信箱	服務信箱	展覽-特展	展覽-特展-亞洲在場：臺灣與亞洲運動會特展
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 看起來的確是有什麼問題都可以寫信去問，但因為現在沒什麼要問的就算了，看到 6 個工作天內回覆覺得有點慢，如果有問題的話要趕快問，不然會等太久。	狀況：1 依然覺得要 6 個工作天內才回覆有點久。至此行程已決定好，讓我國中生孩子看圓形劇場&參觀常設展，好奇是否要讓自己孩子去逛特展，滑鼠移到「展覽」，點選「特展」。	狀況：1 覺得蠻多特展，看到第二項「亞洲在場：臺灣與亞洲運動會特展」，因為我那國中生孩子愛運動，搞不好有興趣看一下，展覽四月就開始，現在也能進去參觀，點標題想看詳情。	狀況：1 覺得字好多，分好多單元，懶得細看，滑到下面看到有相關檔案，好奇點選「亞洲在場：臺灣與亞洲運動會特展_EDM_電腦」PDF 檔。
	狀況：1 滑到下面，勾選「請同意隱私權條款」，下面馬上跳出「下一步」的按鈕可點，好奇點下去看看。	狀況：	狀況：	狀況：

頁面名稱	展覽-特展-亞洲在場：臺灣與亞洲運動會特展_EDM_電腦 PDF 檔	展覽-特展-亞洲在場：臺灣與亞洲運動會		
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 看到運動外套、手套圖案等等，認為是會實際展出的東西，覺得可讓我國中生孩子自己去看，按 X 關閉 PDF 檔。	狀況：1 現在才注意到原來地點在 4 樓第 2 特展室，原本在納悶此展覽在幾樓，突然想起來看過園區地圖說，特展都在四樓。決定讓國中生參觀二樓常設展&亞洲在場：臺灣與亞洲運動會的四樓特展。		
	狀況：	狀況：1 再次確認票價很便宜，因為我 65 歲長輩有身障手冊，加上一個陪同者都可免費入場，只要付一位成人票價$100，加上一位國中生$50，很便宜，不錯。		

測試者 5：

頁面名稱	Google 搜尋結果	首頁	開放時間	票價
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 Google 搜尋 000000 博物館，點第一個搜尋結果進入網站。	狀況：1 進入首頁了，找到一個快速連結開放時間，點擊這個連結。	狀況：1 哦，馬上看到了開館時間是早上九點、閉館時間是下午五點。接著來找票價資訊。	狀況：1 找尋成人、65 歲以上長者及國中生票價，所以總共要 300 元，蠻輕鬆就找到需要的資訊。
	狀況：	狀況：	狀況：	狀況：

設計專家：

頁面名稱	Google 搜尋	0000 博物館-票價頁	0000 博物館-開放時間	
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 搜尋 000000 博物館票價 Google 會自動推荐票券資訊 便可看到票價頁面。	狀況：1 成人票：100＊2=200 65 歲以上：50 國中生：50 共 300 元 我們人多可以選雙人優待票，還多兩台導覽機可以給小朋友用！ 更新金額： 雙人優待票含 2 台導覽機，325 65 歲以上：50 國中生：50 共 425 元	狀況：1 週二至週日 09:00-17:00(最後入場時間為 16:30)，週末的進場時間如上。	

		狀況：2 沒有看到平常租導覽機的費用。		