

國家發展委員會

109 年度政府網站易用性測試建議報告

〇〇市公車動態資訊-公車路線動態查詢

執行單位：中華民國資訊軟體協會
中華民國 109 年 12 月

目錄

一、 緣起.....	1
二、 目的.....	1
三、 測試方法.....	2
四、 測試需求.....	2
五、 測試服務流程.....	3
六、 測試成員背景.....	4
七、 測試結果分析.....	4
八、 建議方案.....	14
九、 結語.....	23
附件一：測試紀錄表.....	24

表目錄

表 1：關鍵步驟遇到的困難及使用行為	4
表 2：系統易用性量表	9
表 3：網站服務優化順序	22

圖目錄

圖 1：「公車路線動態查詢」服務流程關鍵步驟	3
圖 2：使用詞彙過於艱澀	10
圖 3：首頁公車路線動態選項	10
圖 4：規劃路線頁面	11
圖 5：路線方案選擇	12
圖 6：單一路線頁面	13
圖 7：加入查詢功能	13
圖 8：路線規劃範例	15
圖 9：提供路線方案範例	16
圖 10：路線方案詳細資料範例	16
圖 11：路線規劃搜尋範例	17
圖 12：路線方案範例	18
圖 13：搜尋結果範例	19
圖 14：臺中市即時公車動態資訊網	20
圖 15：公路客運即時公車動態資訊網	21

一、緣起

政府網站是機關在網路世界的虛擬門市，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)、效率性(Efficiency)與滿意度(Satisfaction)。簡言之，使用者在使用機關的服務時，是否有滿足使用者的目標，使用情境是否具有有效性及效率性，即為易用性。易用性測試即是測試上述三個面向之內容，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（以下簡稱本會）於109年設立政府網站易用性測試群眾外包(Crowdsourcing)服務，以出生、就學、就業、就養、終老、醫療、交通等與民生常用上線網站為推動標的，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。

二、目的

機關經由政府網站易用性測試群眾外包(Crowdsourcing)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：使用者中心設計建議（草案）。易用性測試為執行步驟的關鍵任務之一，經常被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)說明測試的目的與注意事項：讓測試員瞭解測試目的為協助機關提升網站易用性，並提醒測試員測試前不需過度準備與檢視網站任務，同時測試過程需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：請測試員寫下每個步驟操作當下的狀況。
- (四)填寫系統易用性量表：請測試員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：○○市政府交通局
- 2. 申請時間：109 年 8 月 13 日
- 3. 網站名稱：○○市公車動態資訊
- 4. 網址：密
- 5. 網站目標族群：○○市地方居民與在地企業、外縣市訪客

(二)測試標的

- 1. 服務名稱：公車路線動態查詢
- 2. 服務目的：公車動態資訊透明，方便民眾查詢使用及減少民眾候車時間

3. 測試目的：想了解目前公車動態 web 查詢是否符合民眾需求

4. 預期完成操作時間：3 分鐘

5. 預期服務產出：民眾可直接看到該公車路線動態資訊

五、測試服務流程

目前服務流程須操作 6 個關鍵步驟，如下圖 1。

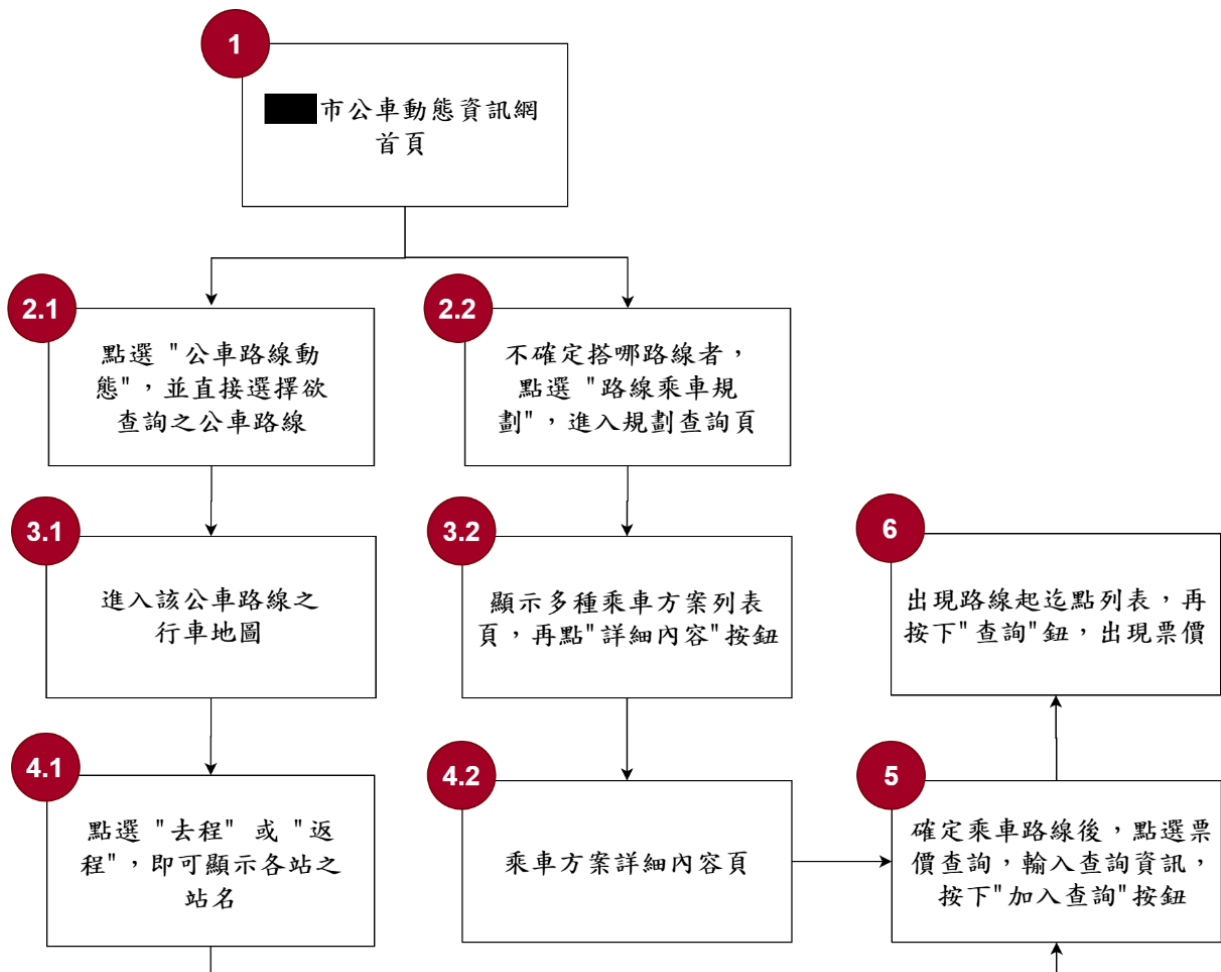


圖 1：「公車路線動態查詢」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

依測試需求網站目標族群為〇〇市地方居民與在地企業、外縣市訪客，測試員以有〇〇市居民為主，其它為輔。2位一般民眾與1位UX設計師進行機關網站易用性測試。科技程度高，平常皆慣用電腦和智慧型手機聯絡與工作相關事務。

(一)測試者1：女性、55歲、經營幕僚人員、居住於〇〇市，一天使用電腦2~3小時。

(二)測試者2：女性、27歲、操作技術人員、居住於〇〇市，一天使用電腦6小時以上。

(三)測試者3：女性、30歲、UX設計師、未使用過該網站，一天使用電腦6小時以上。

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。

表 1：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	需注意的狀況
1	〇〇市公車動態資訊網首頁	1. 使用者在「公車路線動態」按鈕區塊想點「GIS地圖查詢」，發現原來「GIS地圖查詢」不是文字超連結。 2. 在「站名行政區查詢」頁面	無	從「站名行政區查詢」頁面查詢經貿園區的公車路線，羅列出很多公車，但沒有辦法直接看到停靠站，故不知道是否可以搭乘。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
		以站牌關鍵字「○○經貿園區」搜尋無法得到需要的結果，改以「經貿園區」搜尋才能找到「輕軌經貿園區站」。		
2	點選「公車路線動態」，並直接選擇欲查詢之公車路線 不確定搭哪條路線者，點選「路線乘車規劃」，進入規劃查詢頁」	1. 測試者 2：「公車路線動態」頁面只有車次編號，不知道該選擇哪一班車。 2. 測試者 2：知道要搭乘的路線，但在「公車路線動態」頁面不確定該路線是哪一種類別的公車。 3. 測試者 2：在「路線乘車規劃」頁面以站牌關鍵字「○○經貿園區」搜尋無法得到需要的結果。 4. 測試者 1：使	1. 測試者 3：在「路線乘車規劃」頁面改以「經貿園區」搜尋，欄位會給予提示選擇，找到「輕軌經貿園區站」。 2. 測試者 3：點擊地圖上的公車圖示可以設定起訖點。	1. 點選「站牌乘車規劃」，進入子頁後，變成「路線乘車規劃」。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
		用者不知道如何操作「路線乘車規劃」頁面。 5. 測試者 1：「路線乘車規劃」頁面的起／訖點站名似乎可以輸入文字，但是點了很久發現不行。 6. 測試者 3：以為可以直接在地圖設定站牌，但是無法使用，只能放大縮小查看地圖上的物件。 7. 測試者 3：站牌關鍵字搜尋結果在地圖上出現很多個公車圖示，除了使用者欲搜尋的站牌，也包含附近其他點位，不知道該點選哪一個。		
3	進入該公車路線之行車地圖	無	無	左上格顯示出三種不同路線，好像必

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
	顯示多種乘車方案列表頁，再點「詳細內容」按鈕			須要各自點進去看才知道那個路線是對的。
4	點選「去程」或「返程」，即可顯示各站之站名 乘車方案詳細內容頁	1. 測試者 1：使用者不知道該如何操作「公車路線動態」頁面，對於左側的多種路線、站牌代碼、站牌名稱感到困惑。 2. 測試者 1：使用者進入目標公車路線動態的頁面，左下方欄位點選特定站牌；地圖上顯示該站的其他公車路線動態；造成使用者無法立即確認需要的班次。 3. 測試者 3：在乘車方案詳細內容頁，起迄點站名的地圖中有「S」、	可以清楚看到該車號上下車站、目的路線和所需時間。	可以清楚看到該車號上下車站、目的路線和所需時間。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
		「R」、「E」地標圖示，不知道是什麼意思，也無法點選。		
5	確定乘車路線後，點選票價查詢，輸入查詢資訊，按下「加入查詢」按鈕	1. 測試者 3：不確定公車路線的類別。 2. 測試者 3：不知道為何要將查詢的路線加入查詢列後，再做查詢。	測試者 3：欲查詢的公車名稱「70 幹線」，可以區分為幹線公車。	使用者在「路線乘車規劃」頁面查詢到乘車方案，有顯示參考的票價，便沒有再進一步搜尋更詳細的票價。
6	出現路線起迄點列表，再按下「查詢」鈕，出現票價	無	無	無

2. 測試者操作此服務時間較機關單位預期多 14 分鐘

完成平均時間：17 分鐘

- (1) 測試者 1：27 分。於操作中有 3 個問題，但可以自行解決。
- (2) 測試者 2：12 分。服務流程 4 個步驟中，於操作中有 5 個問題，但可以自行解決，有 2 個問題有找不到資訊情形。
- (3) 測試者 3：13 分。服務流程 9 個步驟中，於操作中有 7 個問題，但可以自行解決，有 2 個問題有找不到資訊情形。

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 45.8 分(詳參表 2)。

使用者的感受來自於使用網站完的總體印象，此測量為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

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>、<https://reurl.cc/j5Wkpp>

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。

表 2：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
1	我想我會願意經常使用這個網站。	4	1	1
2	我覺得這個網站過於複雜。	1	4	4
3	我認為這個網站很容易使用。	4	1	1
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	1	4	3
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	3	2	2
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	2	1	3
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	2	3
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	3	5	5
9	我很有自信能使用這個網站。	5	2	3
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	1	4	3
總分		80	25	32.5
分數均值		45.8		

(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. 缺乏貼近使用者的語彙或完整詞句，協助使用者確認服務內容

- (1) 搭乘公車的族群遍及各年齡層，無法完全理解公車業務的相關用語，網站上部分用詞例如「GIS 地圖」、「優先方案」、「複合運具」、「延駛」等會讓使用者困惑(如圖 2)，而降低網站易用的有效

性。

- (2) 另外，使用者需要更完整的描述來認識頁面上的服務內容，例如首頁上的「公車動態資訊」下方文字僅呈現「GIS 地圖」與「公車到站時間」兩行簡短的文字(如圖 3)。使用者不僅不認識 GIS



圖 2：使用詞彙過於艱澀



地圖，也誤以為此兩項文字是個別的連結，只能大概猜測到「公車動態資訊」的內容有「地圖」和「公車到站時間」；使用者也不會意識到他們需要先選擇特定公車路線才能查看其「地圖」和「公車到站時間」。

2. 使用者缺乏明確的資訊階層或步驟進行判斷

目前〇〇市公車動態網站提供使用者查詢的方式，係先選擇起迄站名，接著從多種乘車方案中選擇路線，再從同一路線的多種班次（行經不同路段）選擇要搭乘的公車。但因為使用者不瞭解公車的運作狀態，可能會在層層選擇的過程中感到混亂。

圖 3：首頁公車路線動態選項

3. 缺乏提示協助使用者選擇

(1) 不知道要搭乘何種路線公車的使用者會誤闖公車路線動態頁面

承上述 1，使用者無法意識到他們需要先選擇特定公車路線才能查看「公車動態資訊」的「地圖」和「公車到站時間」，故不知道要搭乘何種公車的使用者進入「公車動態資訊」頁面，看到諸多公車路線後，心中才會出現「不知道是哪一個路線公車」的想法，進而改成先解決「搭一路線公車」的問題，故使用者無法在一開始就進行有效的查訪。

(2) 使用者無法意識到目標站牌與建議站牌的不同

在路線乘車規劃的查詢方式中，為服務不清楚站牌狀況的使用者，網站提供最接近使用者或最符合實際公車營運狀態的資



訊。但是使用者規劃路線時，會認為其設定的迄點站牌，也會是查詢結果的迄點站牌(如圖 4)，導致使用者產生混淆，甚至可能造成使用者在錯誤的站點下車，故在查詢結果的方案中，使用者需要被明確的告知「上下車」位置或站點。

圖 4：規劃路線頁面

(3) 使用者不確定選擇何種乘車方案

當使用者依路線乘車規劃得到多種結果方案時，使用者不一定有能力判斷該使用哪一種方案(如圖 5)。使用者需要被提示有哪些做決判的依據方式，例如：乘車時間最短、停靠站點最少、

規劃結果

起點：[模糊]
迄點：[模糊]
優先方案：市區公車優先

重新查詢

方案	運具	預估乘車步行時間	預估票價	詳細內容
1	人 → 公車 → 人	26分鐘	12元	詳細內容
2	人 → 公車 → 人 → 公車 → 人	30分鐘	24元	詳細內容
3	人 → 公車 → 人 → 公車 → 人 → 人	29分鐘	24元	詳細內容
4	人 → 公車 → 人 → 公車 → 人	34分鐘	24元	詳細內容
5	人 → 公車 → 人 → 公車 → 人	35分鐘	24元	詳細內容
6	人 → 公車 → 人 → 公車 → 人	34分鐘	24元	詳細內容

圖 5：路線方案選擇

轉乘次數最少、走路時間最少等。以協助使用者選出最適合的方案。

4. 過多附加的資訊會混淆使用者

(1) 使用者在查詢單一路線時，需要單純且明確的資訊。

使用者知道要搭哪一路線公車而查看該路線公車的站牌動態資訊時，使用者的需求即是以該路線公車的資訊為主。網站若是提供額外的資訊，又未以使用者需求為優先時，會混淆使用者，致使困擾(如圖 6)。



圖 6：單一路線頁面

- (2) 使用者查詢票價時需要將選擇好的路線公車與起迄站加入後，再按下查詢按鈕執行動作。

加入查詢應是針對需要多種路線票價的使用者而設計(如圖 7)，然而多數使用者不需要此功能時，便會為此感到困惑。



圖 7：加入查詢功能

八、建議方案

〇〇市公車動態資訊「公車路線動態查詢」為提供〇〇市民查詢及減少民眾候車時間，根據測試結果分析的 4 項關鍵議題「缺乏貼近使用者的語彙或完整詞句協助使用者確認服務內容」、「使用者缺乏明確的資訊階層或步驟進行判斷」、「缺乏提示協助使用者選擇」及「過多附加的資訊會混淆使用者」，整理出 7 項建議方案，詳細說明如下：

（一）以生活化的詞彙替代專業用語

缺乏貼近使用者的語彙或完整詞句，來協助使用者確認服務內容。使用者無法完全理解公車業務的專業用語，例如「GIS 地圖」、「優先方案」、「複合運具」，建議採取更加生活化且口語化、更精簡的用詞語彙，調整方式如下：

1. 「公車動態路線」調整成「公車動態」
2. 「路線乘車規劃」調整成「路線規劃」
3. 「GIS 地圖」調整成「地圖查詢」
4. 「優先方案」調整成「通行方案」
5. 「複合運具」調整成「台鐵、公共腳踏車」。

（二）提供明確資訊階層與查詢步驟

對於使用者而言，需求是相對單純的：從哪裡出發、要去哪裡、搭乘哪一班公車、公車幾點會來、公車幾點會到達目的地、票價多少、停靠幾個站，因此，建議從使用者的需求角度出發，梳理查詢架構並提供明確的查詢流程，強化使用者對操作過程的認知，流程調整方式如下述三個步驟：

步驟 1—「使用者輸入起、迄位置」：如圖 8 所示，引導使用者選擇自己要從哪個「出發位置」到達「選擇的目的地」。



The diagram shows a route planning interface titled "路線規劃" (Route Planning). It contains two input fields: the first is labeled "你的位置" (Your Location) with a blue dot icon, and the second is labeled "選擇目的地" (Select Destination) with an orange location pin icon. A dashed blue line connects the two icons. Below these fields is a blue button labeled "查詢路線" (Query Route).

圖 8：路線規劃範例

步驟 2—「提供路線方案」：提供各類的路線方案如 A 路線、B 路線、C 路線，並明確的在路線方案中給予路線名稱、行徑方式、所花費時間、票價等資訊，引導使用者決策出最合適自己的路線方案，如圖 9。



圖 9：提供路線方案範例

步驟3—「路線方案的詳細資訊」：詳細描述方案中行徑方式；透過步行、公車、單車等，並提供使用者該路線即時動態連結、票價、所花費時間等資訊，為使用者做資訊的橫向連結，讓使用者不需再另外查詢資訊，參考圖 10。



圖 10：路線方案詳細資料範例

(三)協助使用者選擇與判斷

1. 優化路線規劃的查詢架構

請參照「UCD 草案 2-1-2 項，協助使用者進行選擇提供明確的資訊，引導使用者選擇適合的查詢方式」，並承前述（二）所述，從使用者的需求與情境作為設計上的主要參考依據。建議調整方式如下：

- (1) 如圖 11 所示，將「路線規劃」的搜尋模式，調整成填寫「你的位置」與「選擇目的地」後開始查詢，並直接在右側欄位呈現條列式的建議方案，其他查詢項目則列點在下方區塊中的「其他查詢」。

圖 11：路線規劃搜尋範例

- (2) 參照前述（二）的步驟 2—「提供路線方案」所述，如圖 12，「建議方案」細部設定標註方案內容，協助使用者做出決策。



圖 12：路線方案範例

2. 協助使用者確認上下車站點

- (1) 在查詢結果的方案中，使用者需要被明確的告知「上下車」位置或站點。建議如圖 12 的路線方案所示，將使用者需執行的任務做詳細的文字描述：「步行到『蓮潭會館』（約 4 分鐘）>搭乘『301 區間車』從『蓮潭會館』到『捷運巨蛋站』（約 6 分鐘）>...。」
- (2) 透過明確的「動作＋地點」、「從＋甲地＋到＋乙地」語句，並搭配 icon 圖示將資訊以視覺化的呈現，協助使用者能更有效率的區分上下車站點與理解路徑資訊，如圖 13。



圖 13：搜尋結果範例

3. 增加「排序功能」，選擇乘車方案

建議為使用者提供乘車方案的排序功能，從使用者需求的角度，依據最快抵達，搭乘公車時間最短、停靠站點最少、轉乘次數最少、走路時間最少等，使用者可以透過排序來決策更符合自己需求的判斷。

(四) 優化資訊層級，改善網站使用效率

1. 為使用者區分主要與附加資訊

使用者在查詢特定路線時，會需要與特定路線相關的特定資訊。此時在介面上，若有與特定路線不相干的資訊內容，會造成使用者資訊判讀上的混淆，故建議為使用者區分主要與附加資訊，並加以整合，區分方式如下：「主要」資訊：確定的站牌、主要路線、確定的班次；「附加」資訊：其他行經站牌的公車路線。

2. 優化票價查詢的介面設計

使用者查詢票價時，會希望選擇好的公車路線與起、迄站的票

價結果能夠即時呈現。建議參考下圖 14 臺中市即時公車動態資訊網 (<http://citybus.taichung.gov.tw/ibus/>)和圖 15 公路客運即時動態資訊網 (<https://www.taiwanbus.tw/eBUSPage/default.aspx>)的票價查詢頁面，將查詢結果的版面配置在查詢欄位的右側，且捨棄查詢按鈕；在選擇完公車路線與起訖點後，查詢結果即會自動呈現。另建議提供包含全票、半票、敬老票等完整的票價資訊。

票價查詢 -3999I

日期: 2020/10/09

時間: 15:00

起站: 臺北轉運站

訖站: 高雄總站

檢視梯形票價表

2020/10/09 15:00
臺北轉運站→高雄總站

三排座	二排座
阿羅哈客運 - 全票	618元
阿羅哈客運 - 半票	315元

圖 14：臺中市即時公車動態資訊網

市區公車票價查詢

1. 電子票證包含「悠遊卡(EASYCARD)」、「一卡通(iPASS)」及愛金卡(icash2.0，自108/3/1上線)。
2. 臺中市委託發行敬老愛心卡扣點數時，不提供乘車優惠。

[A1] 臺中國際機場 - 臺中公園▼

往 臺中公園

起點

黎明路

往 臺中國際機場

迄點

美術館

查詢結果

投【現金】票價

全票 100 半票 50

刷【電子票證】票價

全票 100
(上車先扣：0 / 下車再扣：100)

半票 50
(上車先扣：0 / 下車再扣：50)

圖 15：公路客運即時公車動態資訊網

以上 7 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 3 面向評估，列出網站服務優化順序如下表 3，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 3：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
缺乏貼近使用者的語彙或完整詞句，協助使用者確認服務內容	1. 以生活化的詞彙替代專業用語		3	有效性
使用者缺乏明確的資訊階層或步驟進行判斷	2. 提供明確資訊階層與查詢步驟		1	有效性 效率性
缺乏提示協助使用者選擇	3. 協助使用者選擇與判斷	3.1 優化路線規劃的查詢功能	2	有效性 效率性
		3.2 協助使用者確認上下車站點	4	有效性
		3.3 增加「排序功能」，選擇乘車方案	6	效率性 滿意度
過多附加的資訊會混淆使用者	4. 優化資訊層級，改善網站使用效率	4.1 為使用者區分主要與附加資訊	5	有效性 滿意度
		4.2 優化票價查詢的介面設計	7	效率性

九、結語

本易用性測試以評估網站服務流程現況為基礎，分析流程中之議題，並提出協助服務提供者與服務使用者省工、省時之建議。

以上建議方案提供〇〇市公車動態資訊「公車路線動態查詢」服務未來精進方向與設計參考，建議後續可會同利害關係人(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：1(白底色)→順利完成；2(黃底色)→有一些問題但可自行解決；3(紅底色)→無法完成，無法進入下一頁或是選錯

測試者 1：

頁面名稱	〇〇市公車動態資訊首頁	站名行政區查詢	路線乘車規劃	路線乘車規劃-顯示多種乘車選項	路線乘車規劃-看到上下車站及目的路線
碰到的狀況或問題	1. 找要搭的公車路線, 依畫面指示進入站名行政區查詢	1. 選路線乘車規劃, 想找要搭的公車	2. 地圖出現太多不需要的站牌, 難找到自己需要的站	1. 查到應搭程車號及票價資訊, 點詳細內容進入下一畫面	1. 清楚查到該車號上下車站及目的路線, 以及所需時間

頁面名稱	公車路線動態	公車路線動態-要坐的公車路線顯示畫面	公車路線動態-點線正確線路別車號顯示畫面
碰到的狀況或問題	1. 可順利找要搭公車號, 為了查到站時間	2. 左上格顯示出 3 種不同路線, 必須要各自點進去看才知道那個路線是對的, 有點麻煩	1. 選要的路線後, 順利查到要搭的公車到站時間, 任務完成
碰到的狀況		2. 左下格顯示各站牌代碼及站名, 但是有重覆, 看不懂意義, 這資訊好像也沒有用處	2. 左下的各站別名稱, 無法完全對應我要查找的目的地, 使我反覆多次前面網頁才明白:”目的地與公

況或 問題			車站牌名稱不一定相同” 應該不算網頁問題, 之後再第二次 使用應可簡單明白
----------	--	--	---

測試者 2：

頁面 名稱	〇〇市公車動態資訊 首頁	公車路線動態	站牌乘車規劃	站名行政區查詢	站牌乘車規劃(路線設 定)
碰到 的狀 況或 問題	2. 想點 GIS 地圖查 詢, 但原來那不是單 獨的超連結	3. 原本以為有 GIS 地圖想 說看地圖找比較直覺, 但只 有車次編號, 我完全不熟悉 〇〇公車, 所以根本不知道 哪一班車是我要的	2. 原本寫著站牌乘車規劃 變成路線乘車規劃, 但是 點進去是同一個網頁	3. 或許行政區裡會直接列出 〇〇經貿園區吧? 抱著這樣的 想法進來但是沒有這區, 所以 就去 GOOGLE 到底〇〇經貿園 區是哪裡	2. 得知了原來〇〇經 貿園區幅員遼闊, 我假 設阿罵住在鼓山區, 透 過關鍵字''鼓山''原 本想假設阿罵住在鼓 山市場附近, 但選擇後 一旁地圖上跳出好多 站點, 沒辦法一眼找到 ''鼓山市場'', 我懶得 一一查看, 於是另外選 擇了輕軌哈瑪星站作 為阿嬤家附近

碰到的狀況或問題			3. 我不知道○○經貿區是哪裡, 地圖上也沒有顯示區, 所以給我地圖我也不清楚阿罵住哪		1. 將起點設為輕軌哈瑪星站, 迄點設為國軍○○總醫院, 並點下開始規劃
----------	--	--	---	--	--------------------------------------

頁面名稱	站牌乘車規劃(方案選擇)	站牌乘車規劃(規劃結果)	公車路線動態	公車路線動態(248)
碰到的狀況或問題	1. 考慮到阿罵年紀大, 讓她少走點路, 選擇徒步路程最短的方案	2. 只得知公車編號 248, 票價 24 元, 與徒步路程, 會過幾站或是到站時間並無顯示	2. 回到公車路線動態, 想進一步得到更多 248 車次的訊息, 但此頁沒有關鍵字系統, 只能自行在茫茫數字中找尋 248	1. 看了一下確定公車方向為'' 返程'', 並得知了公車到站時間
碰到的狀況或問題				2. 但是自己另外還想得知預計的到達時間所以多等了幾分鐘, 2. 但是自己另外還想得知預計的到達時間所以多等了幾分鐘, 才知道這段路程一共多久, 進而可以推算阿罵幾點會到達, 已備阿罵問我時我不用再查一遍