

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 市政府全球資訊網

-〇〇 嶼觀光預約平台

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.....	13
九、 結語.....	18
附件一：測試紀錄表.....	20

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.....	7
表 3：網站服務優化順序.....	18

圖目錄

圖 1：「OO 嶼觀光預約平台」服務流程關鍵步驟.....	3
圖 2：查找旅遊網頁面.....	9
圖 3：預約平台入口.....	9
圖 4：預約功能查找畫面.....	10
圖 5：景點連結.....	11
圖 6：預約申辦頁面.....	12
圖 7：重新分類.....	13
圖 8：預約平台改善流程圖.....	14
圖 9：預約流程建議圖.....	15
圖 10：預約流程畫面改善參考示意圖.....	16
圖 11：預約平台整體規劃參考圖示.....	17

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：OO市政府綜合發展處
2. 申請時間：109年7月7日
3. 網站名稱：OO市政府全球資訊網
4. 網址：密
5. 網站目標族群：地方居民與在地企業、外縣市訪客

(二) 測試標的

1. 服務名稱：OO嶼觀光預約平台
2. 服務目的：提供民眾線上諮詢預約平台
3. 測試目的：目前功能是否滿足需求

4. 預期完成操作時間：10 分鐘

5. 預期服務產出：船家資訊、航班、空位等

五、測試服務流程

目前服務流程須操作 7 個關鍵步驟，如下圖 1。

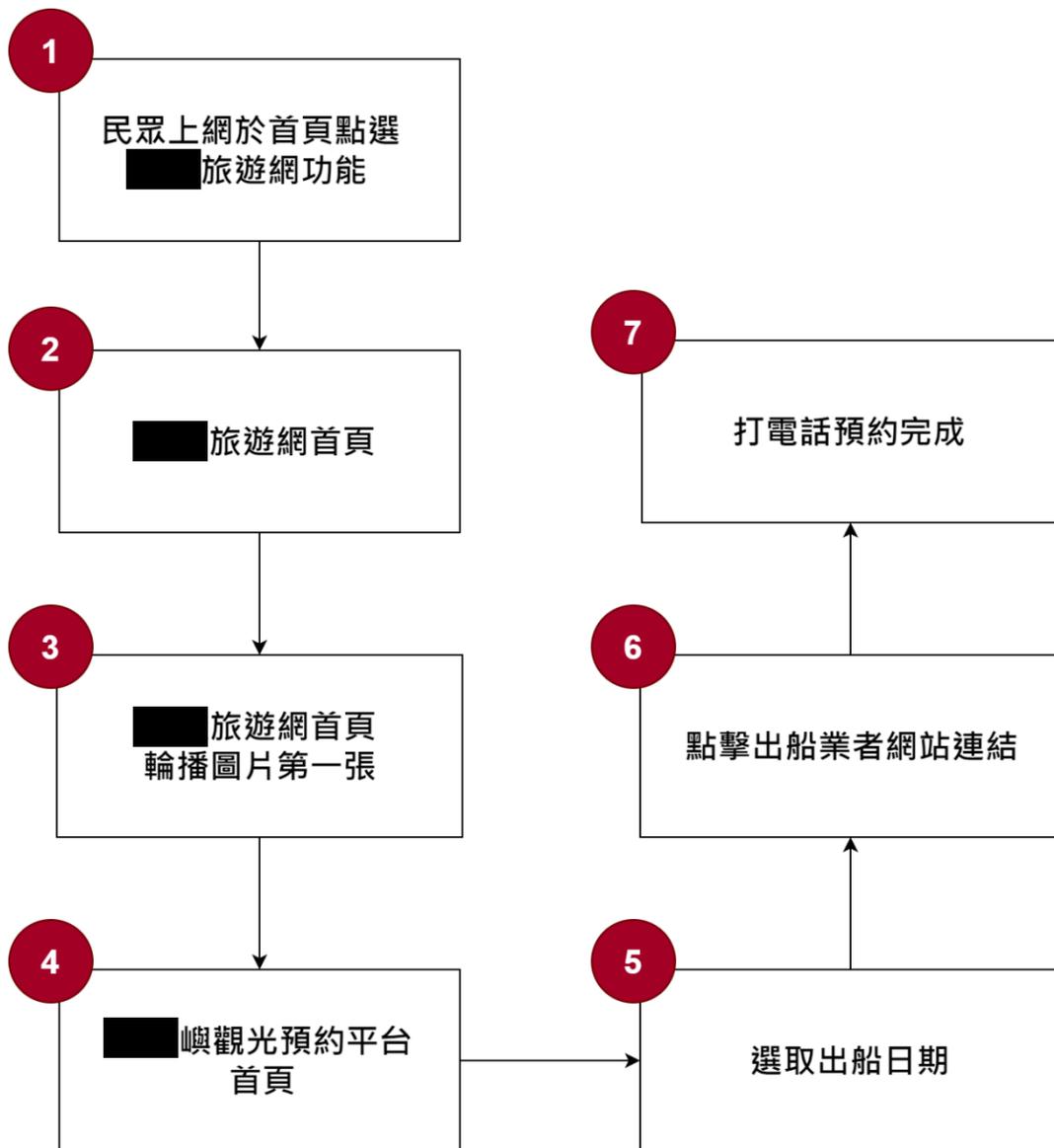


圖 1：「00 嶼觀光預約平台」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

依測試需求網站目標族群為地方居民與在地企業、外縣市訪客，測試員以無使用該網站經驗為主，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：男性、26歲、研發設計師、無使用過該網站，一天使用電腦4~5小時。
- (二) 測試者2：女性、24歲、資訊軟體工程人員、無使用過該網站，一天使用電腦6小時以上。
- (三) 測試者3：女性、36歲、UX設計師、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	從OO市政府首頁點進OO旅遊網功能	測試者1：導覽列開始搜尋所花的時間較長，且較需花心思去思考關聯性。	1. 測試者2：瀏覽OO市政府首頁時發現「OO旅遊網」的連結。 2. 測試者3：發覺「市民服務」與觀光旅遊有關。	1. 搜尋關鍵字「觀光」、「旅遊」。 2. 搜尋模式包含從「導覽列」、「總覽首頁內容」。
2	進入OO旅遊網首頁	無	無	無

關鍵步驟	遇到的困難	順利的因素	需注意的狀況
<p>3 點擊 OO 旅遊網首頁輪播圖片第 1 張</p>	<p>測試者於此步驟完全迷路了。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 測試者 1：在導覽列找不到「預約」資訊。 2. 測試者 1：點進相關連結，例如：導覽、景點類型；但出現的資訊都完全無關。 3. 測試者 1：直接使用關鍵字搜尋，找到 OO 嶼的新聞，但沒有預約平台的連結。 4. 測試者 2：對 OO 嶼的分類類別，與網站分類不同。例如：以為是生態體驗、古蹟、公園、山海散步道，但都不是，其實是「海岸風情」。 5. 測試者 2：即使進到「OO 嶼」的頁面，都沒有預約資訊。使用 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 測試者 1：後來回到旅遊網首頁再尋找，終於發現。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不會特別注意首頁橫幅廣告內容。 2. 兩位測試者，在進入 OO 旅遊網後，搜尋點擊連結出現完全不符合預期的內容後，皆出現點點看試運氣的状态： <ol style="list-style-type: none"> (1). OO 嶼介紹頁面資訊豐富，但為何無預約資訊？ (2). 搜尋邏輯： <ol style="list-style-type: none"> A. 找功能，例如：預約。 B. 找景點，例如：海岸風情/OO 嶼。 3. 測試者不知道怎麼做的時候，選擇「回首頁」尋找更多資訊。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
		者只好再度嘗試用「行程」查。		
4	OO 嶼預約平台首頁	無	無	找半天才找到，而且是在橫幅廣告看到，使用者情緒不佳。
5	選取出船日期	1. 選了日期後才發現無可預約船班，心情不開心。 2. 發現只有「平日」可預約，但自己只有「假日」才會出發。	無	無
6	點擊業者網站連結	無	連結在業者的文字旁，看好時間後就會想點擊連結準備去預約。	無
7	打電話預約完成	1. 點回預約平台後，又點擊了遊客資訊及帳號登入，試圖線上預約，但都無法。 2. 沒有意識到可以打電話預約。	無	會期待可以線上預約。

2. 測試者操作此服務時間較機關單位預期多 0 分鐘

完成平均時間：10 分鐘

- (1) 測試者 1：7 分 14 秒。服務流程 7 個步驟中有 4 個步驟於操作中有一些問題但可以自行解決，有 1 個步驟無法完成須重新找。只有找到「預約平台」沒有找「預約資訊」，故時間較短。
- (2) 測試者 2：12 分 36 秒。服務流程 7 個步驟中有 5 個步驟於操作中有一些問題但可以自行解決，2 個步驟無法完成，有找不到資訊情形。
- (3) 測試者 3：0 分 30 秒。服務流程 7 個步驟中有 4 個步驟於操作中有一些問題但可以自行解決，2 個步驟無法完成，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 31.7 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。	3	2	2
2	我覺得這個網站過於複雜。	4	5	4
3	我認為這個網站很容易使用。	2	2	2
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	2	3	3

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>

序	問題	測試者 1 評分	測試者 2 評分	測試者 3 評分
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	1	2	2
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	4	5	4
7	我可以想像大部份的人很快就可以學會使用這個網站。	2	2	1
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	5	2	5
9	我很有自信能使用這個網站。	3	4	3
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	4	2	3
總分		30	37.5	27.5
分數均值		31.7		

(二) 關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一)，整理出 2 項關鍵議題。

1. 網站引導性差，民眾找不到想要的資訊

(1) OO 市政府-網站導覽列層級太多

從「OO 市政府網站」至「OO 旅遊網」，需要至少經過 3 層導覽，便民服務/市民資源/觀光旅遊(如圖 2)。

(2) OO 市政府-站導覽分類不易立即理解

便民服務、市民資源，這 2 個關鍵字和「旅遊」的連結性較薄弱，易造成部分民眾忽略。



圖 2：查找旅遊網頁面

(3) OO 旅遊網-將預約平台入口，「僅」置於首頁橫幅廣告輪播易被忽略

在「OO 旅遊網」要找到「OO 嶼預約平台資訊」，一般民眾會先從導覽列下手，因此，雖然預約平台資訊放在高曝光的橫幅廣告區塊(如圖 3)，依舊易被忽略。此外，該區塊內容為滾動式播放，無法確保每位使用者都看到。



圖 3：預約平台入口

(4) OO 旅遊網-導覽列缺少「預約」功能型資訊

當消費者點進觀光旅遊網，欲搜尋「船班預約」。導覽列上的旅遊推薦/交通指南/活動快訊/實用訊息，及其下一層皆沒有相對應的資訊，使民眾在瀏覽網站時迷路(如圖 4)。

(5) OO 旅遊網-導覽列的景點分類，與民眾理解不同

當消費者點進觀光旅遊網，欲搜尋「OO 嶼」後再找尋預約資訊。然而，旅遊推薦列表的分類，對於不熟悉 OO 嶼的民眾，難以找到相對應的類別(如圖 4)，例如：以為是生態體驗、古蹟、公園、山海散步道，但都不是，其實是「海岸風情」。



圖 4：預約功能查找畫面

(6) 景點介紹，連外網址需加入超連結

點進 OO 嶼介紹，可以看到船班資訊，然而沒有超連結，操作不夠直覺(如圖 5)。

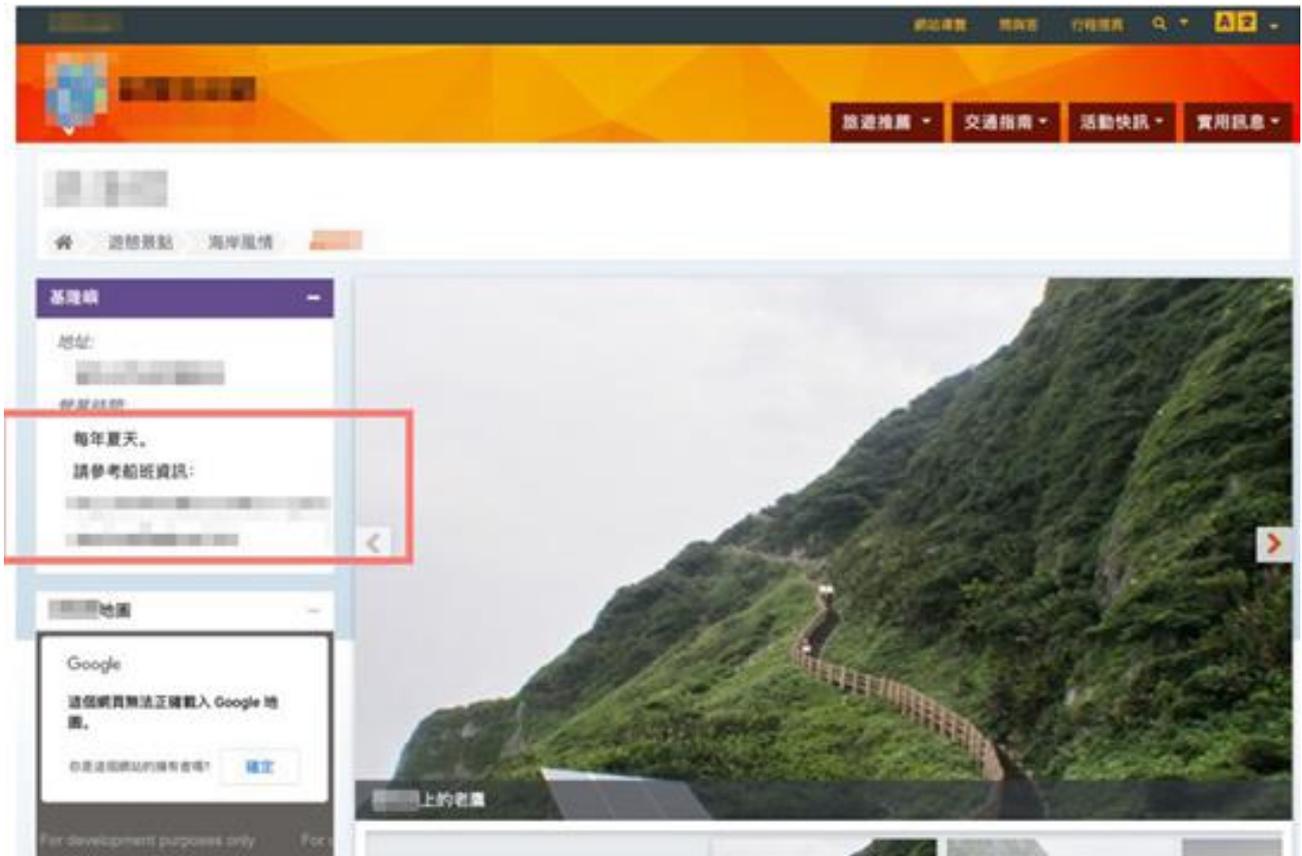


圖 5：景點連結

2. 預約平台無法一站式預約，造成民眾需在不同網站重覆登入耗時費工
 - (1) 預約平台，預約日曆難以辨別可預訂日(如圖 6)
 - A. 月曆未提供民眾快速總覽可預訂的時段，需逐一確認。
 - B. 月曆未提醒民眾哪些時段無法預約，造成民眾重覆點擊無果，因而受挫。
 - (2) 是預約平台，卻無法線上預約(如圖 6)

未提供線上預約服務。目前預約需連到外部網站，頁面內容僅提供「電話資訊」，不僅拉長服務流程，也讓使用者需在不同網頁間切換，造成不便。

觀光預約

100年08月

日 一 二 三 四 五 六

20 27 28 29 30 31 1

2 3 4 5 6 7 8

9 10 11 12 13 14 15

16 17 18 19 20 21 22

可預 23 24 25 26 27 28 29

出船E 30 31 1 2 3 4 5

100年08月29日

請使用本平台

位約船班，
所當日預約登陸人數已達1200人上巔，建議擇其他日期登陸。

2-1

請

100年08月29日

請

當日已無可預約船班。

2-1

查詢結果

出船時間	出船港口	船名	行程	剩餘船位	聯絡電話	業者網址
109年08月21日 09時30分			3.5小時	36		點擊前往
109年08月21日 10時00分			2小時	56		點擊前往
109年08月21日 10時00分			2小時	3		點擊前往
109年08月21日 10時00分			2小時	17		點擊前往
109年08月21日 10時30分			2小時	16		點擊前往
109年08月21日 13時00分			3.5小時	24		點擊前往
109年08月21日 13時00分			3.5小時	40		點擊前往
109年08月21日 13時30分			2小時	43		點擊前往
109年08月21日 13時30分			2小時	35		點擊前往
109年08月21日 14時00分			3.5小時	5		點擊前往

2-2

圖 6：預約申辦頁面

八、建議方案

00 嶼觀光預約平台提供民眾線上預約 00 嶼觀光服務，根據測試結果分析的 2 項關鍵議題「網站引導性差，民眾找不到想要的資訊」與「預約平台無法一站式預約，造成民眾需在不同網站重覆登入耗時費工」，整理出 4 項建議方案，詳細說明如下：

(一) 減少導覽層級，讓使用者能更快找到 00 市旅遊網

1. 將 00 市政府的上方導覽列調整為：找樂趣、查福利、追施政、求發展、辦業務、查保障(如圖 7)，縮短找到相對應服務的時間。
2. 其中，「找樂趣」可以直接連結到「00 市旅遊網」，或「找樂趣」下可先以 00 市政府 00 市刊內容為主，當市刊內容介紹 00 嶼時，即可再提供連結。

找樂趣	查福利	求發展	辦業務	查保障	更多資源	追施政		
魅力	生育津貼	就業輔導	戶籍身分	生育托育	醫療照護	城屋居住	交通建設	最新消息
最新活動	醫療補助	市府徵才	戶籍登記	生育保健	防疫保健	公共住宅	公車資訊	市府新聞稿
私房景點	住宅補貼	企業徵才	結婚登記	育兒托育	醫療院所	不動產資訊	臺灣高鐵	年度施政計畫
行家行程	公共住宅	原住民就業	簿證核發		心理衛生	都市發展	即時路況	市長施政報告
市長領路	失業補助	身障就業	門牌檢索換發		特殊照護	住屋安全	停車資訊	機關施政報告
順遊	退休福利	新移民就業					智慧城市服務	局處議會工作報告
人文歷史	發展獎勵						交通安全	
實用資訊		產業發展	稅賦及線上繳納	勞工權益	安全健康	教育學習	監理服務	
市刊		產業查詢	地價稅	職能訓練	性騷擾防治	學齡前教育		
休閒育樂		產業登記	土地增值稅	勞動申訴	性侵害防治	國小		
運動中心場館		企業融資	房屋稅	勞資爭議	家暴防治	國中		
旅遊休憩		採購招標	使用牌照稅	職業安全衛生	詐騙防治	高中		
體育賽事		創業輔導	線上路邊停車繳費	職場平權	酒駕防治	特殊教育		
藝文活動			線上水費繳納	求職防詐騙	廉政透明	社會教育		
					健康宣導			
			綜合行政	社會關懷	權益保障	環境保護		
			兵役業務	社會救助	食品安全	垃圾清運		
			地政服務	高風險家庭	緊急災害應變	資源回收		
				兒童及青少年		污染監測		
				婦女服務		檢舉專區		
				銀髮族		資源保護		
				身心障礙				
				原住民				
				新移民				

圖 7：重新分類

(二) 增加多元管道，讓民眾不同方式抵達目標頁面

調整前	調整後
首頁輪播橫幅廣告	<ul style="list-style-type: none"> 導覽列增加預約功能，直接連進預約頁面 景點內容頁，增加預約平台的超連結 維持 OO 旅遊網的首頁輪播橫幅廣告

(三) 景點資訊內容彙整

景點資訊頁中「請參考船班資訊」修改為「預約登島」，另可設計為「按鈕」讓使用者點擊即可前往預約，或將預約功能嵌入頁面。

(四) 預約平台內容整合與流程優化

1. 縮短到達目標頁所需之頁數，如下圖 8

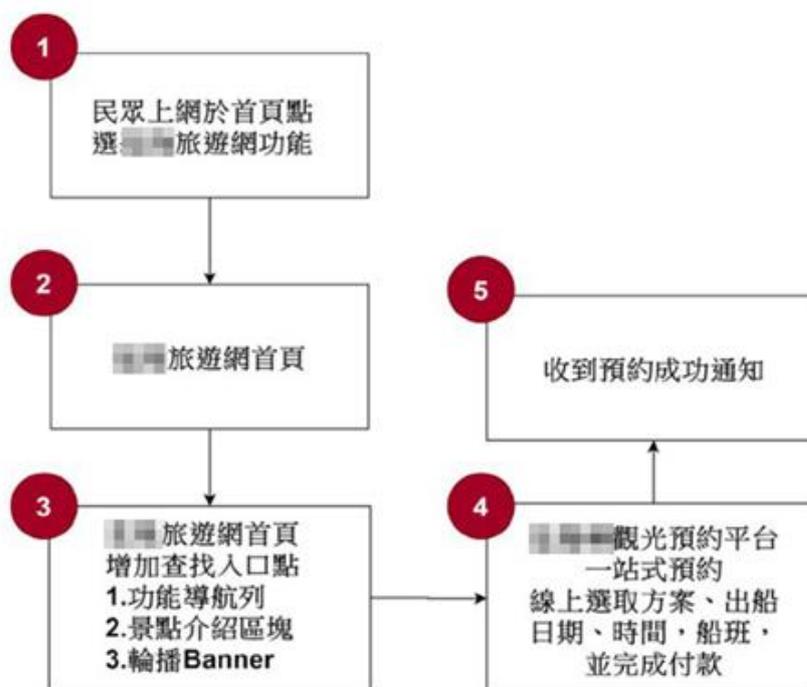


圖 8：預約平台改善流程圖

2. 成為線上預約平台 預約流程建議如下圖 9：

(1) 登島方案選擇

(2) 在未點擊日期前，便可判斷是否可預約，減少民眾查詢時間。

(3) 點擊日曆後，顯示可預約的時段

(4) 選擇不同票種的人數

(5) 加入購物車

(6) 結帳（提供信用卡/ATM 轉帳/超商代碼）

(7) 寄送預約成功信



The image shows a multi-step booking process. At the top, there are three itinerary options: '二合一行程：登島+繞島', '三合一行程：登島+環塔+繞島', and '四合一行程：登島+環塔+象鼻岩+繞島'. Below this is a calendar for August 2020. The date 19 is highlighted in grey, and 20 is highlighted in red. Below the calendar, there is a list of time slots for the selected date, with 11:30 上午 highlighted in red. At the bottom, there is a section for selecting the number of tickets for different categories: 成人 (NT\$ 700), 兒童 (3-12歲) (NT\$ 550), 嬰兒 (0-2歲) (NT\$ 200), and 長者 (65歲及以上) (NT\$ 550).

圖 9：預約流程建議圖

3. 頁面內容需簡介預約流程、OO 嶼開放時間、票價（成人票、軍警票、優待票等）、取消/延期/退款流程、出船業者聯繫資訊。可參考網站：<https://www.klook.com/zh-TW/activity/46681-keelung-island-hopping-experience/> (如圖 10)。預約平台整體規劃參考圖示如圖 11，來源：<https://reurl.cc/MdvODn>。

The screenshot displays a Klook activity page for 'Keelung Island Hopping Experience'. The page is divided into several sections:

- Activity Overview:** Located at the top, it includes the activity title, a 5.0 rating, and a 'Details' button. A red box highlights the activity description and key features like '7/1 launch', 'volcanic landscape', and 'daily capacity control'.
- Plan Selection:** A section titled '日期與票價' (Date and Ticket Price) with a red arrow pointing to it. It contains a '請選擇日期、預訂選項' (Please select date and booking options) form. A red box highlights the date selection (2020年04月19日) and the ticket type selection (二合一行程: 登島+繞島).
- Price Table:** A table showing ticket prices for different categories:

成人	NT\$ 700
兒童 (3-12歲)	NT\$ 550
嬰兒 (0-2歲)	NT\$ 200
長者 (65歲及以上)	NT\$ 550
- Plan Summary:** A section titled '已選方案詳情' (Selected Plan Details) with a red arrow pointing to it. It lists the selected plan's features, including '24小時內確認訂單' and '行程前7天可更改'.

圖 10：預約流程畫面改善參考示意圖



標題：OO 嶼登島體驗

介紹文

按鈕：預約登島

體驗特色

方案介紹

圖文說明



預約說明/取消退款說明

票價說明

預約日曆

- 選票種



加入購物車



交通方式 (附地圖)

客服資訊

圖 11：預約平台整體規劃參考圖示

以上 4 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
網站引導性差，民眾找不到想要的資訊	1.減少導覽層級，讓使用者能更快找到 OO 市旅遊網	1	有效性 效率性
	2.增加多元管道，讓民眾不同方式抵達目標頁面	2	有效性 效率性
	3.景點資訊內容彙整	3	有效性 效率性
預約平台無法一站式預約，造成民眾需在不同網站重覆登入耗時費工	4.預約平台內容整合與流程優化	4	有效性 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 OO 市政府全球資訊網「OO 嶼觀光預約平台」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：

頁面目的	在導引列找有關光的資訊	進到觀光網找有關預約的資訊	在觀光網的導引列找平台資訊	在導覽服務頁面找預約資訊	在北北基好玩卡找資訊	利用首頁上方的搜尋直接打關鍵字找
碰到的狀況或問題	1 我逐個點開按鈕，看有沒有觀光的相關字眼	2 我剛開始進入畫面後，馬上下拉首頁看有無相關資訊。看到景點及美食相關內容，沒看到預約平台。	1 當下直覺是依靠上方導引按鈕，看有沒有行程、導覽的頁面，可能會有預約的功能。	2 進到此頁以為會有預約資訊，發現只有導覽團體電話，跟社群連結。	2 在導覽福頁沒找到時有點挫折。就在旁邊的資訊按鈕看到北北基好玩卡試試看運氣，看會不會找到	1 第一次打了〇〇嶼找，沒有找到 第二次打了〇〇嶼觀光，看到預約平台的新聞，感到開心，因為感覺裡面會有連結資訊

頁面目的	在預約平台上線的新聞，找平台連結	回首頁進旅遊網	在旅遊網的橫幅廣告看到平台資訊	進入預約平台網頁，完成任務
碰到的狀況或問題	3 看到相關檔案，以為平台上線，開放登島.jpg 式海報，會有連結，發現沒有。	1 新聞中有提到 OO 旅遊網，所以回到首頁找旅遊網看有沒有預約平台資訊。	2 終於找到了，預約平台資訊，感到很開心。事後才發現，一開始就有進來過，但太快去閱讀首頁其他資訊，反而沒有注意到內容。	1 點選後，進到預約平台網頁。

測試者 2：

頁面名稱	〇〇市政府全球資訊網	〇〇旅遊網	〇〇旅遊網	主題服務 - 〇〇市政府產業發展處	娛樂漁船經營動態	〇〇旅遊網
碰到的狀況或問題	1.找與旅遊有關的資訊	2.進到〇〇旅遊網，找尋〇〇嶼這個景點，所以點選旅遊推薦	2.但我不知道〇〇嶼算是什麼類型的景點，覺得〇〇嶼可能要搭船，所以選擇娛樂漁船	3.進到娛樂漁船頁面 第一眼以為網頁空白，滑鼠滑過發現「娛樂漁船經營動態」，想看一下裡面有什麼資訊	3.發現好像跟〇〇嶼無關	2.回到〇〇旅遊網查看其他的 Tab 覺得交通指南、活動快訊與實用資訊跟景點無關，故回到推薦旅遊的遊憩景點繼續尋找

頁面名稱	生態體驗	古蹟巡禮	公園遊憩	山海散步道	海岸風情
碰到的狀況或問題	3.覺得〇〇嶼是大自然，故選擇生態體驗 結果沒有找到	3.覺得〇〇嶼是古蹟，故選擇古蹟巡禮 結果沒有找到	3.覺得〇〇嶼可能是國家公園，故選擇公園遊憩 結果沒有找到	3.覺得〇〇嶼跟山海有關，故選擇山海散步道 結果沒有找到	2.看到有海，所以檢查一下 結果〇〇嶼在這裡

頁面名稱	〇〇嶼	導覽服務	〇〇市愛鄉文化協會-Facebook	套裝行程	無縫旅遊
碰到的狀況或問題	3.點擊〇〇嶼，以為會有預約的相關資訊，結果沒有找到預約相關資訊，但有發現〇〇嶼的介紹、交通資訊	2.在 Tab 繼續尋找，發現導覽服務，感覺導覽服務會有預約資訊 點擊導覽服務發現〇〇嶼導覽	3.點擊〇〇嶼導覽，進入FB，檢查一下也沒有預約相關的資訊	3.想說〇〇嶼應該也有套裝行程，故查看套裝行程，發現裡面沒有顯示有〇〇嶼的字樣	3.查看無縫旅遊，也沒有顯示有〇〇嶼的字樣

頁面名稱	行程摺頁	北北基好玩卡	影音專區	〇〇市政府全球資訊網	〇〇旅遊網
碰到的狀況或問題	3.看不懂行程摺頁是要幹嘛，但還是檢查一下有無預約資訊	3.點擊北北基好玩卡，檢查有無〇〇嶼相關資訊 看到旅遊資訊，將滑鼠移過去，會出現下拉式選單，發現裡面出現台北高雄，所以	3.隨便點擊進入影音專區，看到北北基，覺得自己跑錯位置了	2.故回到〇〇市政府網站在檢查有無其他旅遊相關的網站	1.結果進到相同的〇〇旅遊網，看到〇〇嶼關鍵字，才找到〇〇嶼觀光預約平台

		覺得〇〇嶼不會在這裡			
--	--	------------	--	--	--

頁面名稱	〇〇嶼觀光預約平台	尚可預約船班查詢	友財企業股份有限公司	業者聯絡資訊	〇〇嶼觀光預約平台
碰到 的狀 況或 問題	1.進到畫面看到出船日期，要計劃出去玩要先確定時間，但我都只能假日出門，確認假日日期後查訊船隻資訊	2.發現假日沒有船可以搭 故選擇平日日期 隨機找尋一家業者點擊前往	3.進入業者的網站可以看到票價 但沒有地方可以讓我預約	2.點擊業者聯絡資訊 可以看到核准業者名單 但不知道拿到這資訊 可以做什麼	3.點擊遊客資訊專區看到〇〇嶼觀光預約平台操作流程 裡面只有操作流程跟套裝價錢與時間。 看到「遊程請上〇〇嶼觀光預約平台預約」但根本找不到遊程預約的地方 但剛剛〇〇旅遊網套裝行程裡沒有看到〇〇嶼的套裝行程阿

頁面名稱	〇〇嶼帳戶管理系統	尚可預約船班查詢	永安 168 海釣船	尚可預約船班查詢	財團法人資訊工業策進會
碰到的狀況或問題	3.點選登入 想要登入卻不知道帳號密碼，也沒有註冊的地方 不知道會動的球是 做什麼用的	2.六日都無船班 只能平日去平日回	2.發現有的業者是自己的網站，有的是 FB 頁面 覺得可能要自己聯絡業者	3.回到預約平台看到推薦商家，只有〇〇市政府跟資策會	3.查看資策會裡面有什麼，結果只是到官網

頁面名稱	網站導覽	套裝行程	導覽服務	〇〇市愛鄉文化協會-Facebook
碰到的狀況或問題	3.想到導覽裡面找有無〇〇嶼觀光預約平台，結果沒有找到	3.回去查看套裝行程也沒有〇〇嶼的	2.導覽服務有〇〇嶼可是只有 FB	3.進到 FB