

數位發展部

112 年度政府網站易用性測試建議報告

OOOOOOOOO

-如何搭車-帶寵物車搭捷運

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			

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	17
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	9
表 4：網站使用者體驗量表	10
表 5：網站服務優化順序	20

圖目錄

圖 1：「OOOOOOOO-帶寵物車搭捷運」服務流程關鍵步驟	4
圖 2：主導覽列示意圖	13
圖 3：「如何搭車」選項示意圖	13
圖 4：「旅客服務」選項示意圖	14
圖 5：「帶寵物車搭捷運」頁面	15
圖 6：有關於寵物的規範，部分內容在「常見問答」中	15
圖 7：關於寵物搭乘捷運的細則，尚需詳閱 PDF	16
圖 8：大型寵物車的開放站點圖	16
圖 9：在「如何搭車」分類下新增「帶寵物搭捷運」	17
圖 10：在「旅客服務」分類下新增「寵物友善區」	18
圖 11：懶人包標題頁範例	19
圖 12：圖文相間之資訊呈現範例	19
圖 13：鐵路轉乘資訊示意圖	20

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，<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：OOOOOOOOOOOOOOO
- 2.申請時間：2023 年 11 月 27 日
- 3.網站名稱：OOOOOOOOOOOOOOO
- 4.網址：OOOO
- 5.網站目標族群：捷運族、對交通旅遊有興趣之民眾

(二)測試標的

- 1.服務名稱：如何搭車-帶寵物車搭捷運
 - 2.服務目的：方便民眾查詢捷運搭乘資訊
 - 3.測試目的：想瞭解捷運資訊查詢功能，民眾操作是否便利
 - 4.預計完成操作時間：1 分鐘
- 預期服務產出：瞭解帶寵物車該如何搭乘及各車站相關資訊

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 5 個關鍵步驟，如下圖 1。

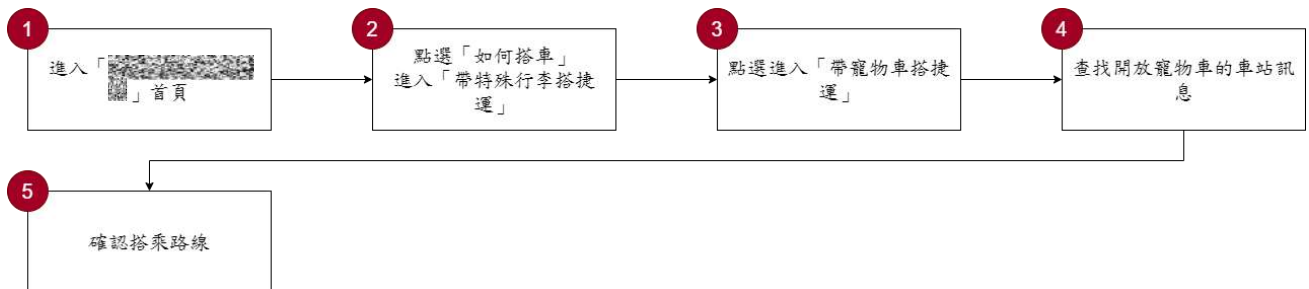


圖1：「OOOOOOOOO-帶寵物車搭捷運」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站為具有交通、旅遊興趣之民眾，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。

表1：測試成員相關背景

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	26 歲	新北市	電子科技人員	6 小時以上/天
測試者 2	女性	44 歲	臺南市	業務銷售人員	3~4 小時/天
測試者 3	女性	34 歲	臺北市	軟體工程人員	4~5 小時/天
測試者 4	女性	30 歲	桃園市	醫療專業人員	4~5 小時/天
測試者 5	女性	52 歲	臺中市	行政人員	6 小時以上/天
設計專家	男性	39 歲	基隆市	設計師	6 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「OOOOOOOO」首頁	無	全體測試者，搜尋「OO 捷運」就能找到 OO 捷運官網。	無
2	點選「如何搭車」進入「帶特殊行李搭捷運」	測試者 4：先選擇了「旅客服務」並在該分類底下選擇「無障礙服務」，沒有找到相關資訊。最後再度瀏覽主導覽列，才成功點選「如何搭車」下的「帶特殊行李搭捷運」。 測試者 5：雖然一開始選擇了「如何搭車」，但沒有意識到寵物會被歸類在特殊行李，因而再次到「旅客服務」內瀏覽及尋找相關資訊，繞了一大圈才發現是在特殊行李的類別之下。	測試者 1：直接搜尋「寵物」，在第四個選項就看到了寵物搭車的介紹。 測試者 3：直接選擇「如何搭車」爾後也在判斷下，選擇了「特殊行李」所以沒有問題。	1. 在「如何搭車」和「旅客服務」兩者中遲疑，最後選擇「如何搭車」。 2. 先想到的是寵物可不可以上捷運，而不會先想到要把寵物當作行李。
3	點選進入「帶	無	選到「帶特殊	無

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
	寵物車搭捷運」		行李搭捷運」，就能成功看到「帶寵物車搭捷運」，這個步驟資訊清楚。	
4	查找開放寵物車的車站訊息	測試者 4：有的捷運路線圖顏色較淡，直覺理解應該是不開放的車站，但需要花些時間仔細閱讀，才能看出路線圖想表達的意思。 測試者 1、2、3、4：一開始沒有注意到大、中、小型寵物的規定不同。不同的部分包含了上下車時間、開放車站以及票價，因此重覆看了好幾次相關資訊，但最後還是不太敢肯定，需要打開最下方的 PDF 查看細則。	能快速看到有 86 個車站有開放。	1. 點開後出現一個捷運圖及說明，有點困惑。雖然知道有開放 86 個車站，但其實只想要看自己需要上下車的車站是否能攜帶寵物車。 2. 大小型寵物的提示資訊放在最下面，容易被忽略。如果單純把文字放在最上面，也會被忽略。需要重新整理及排版，才能讓使用者更容易快速理解。 3. 更多注意事項目前是放在 PDF 內。如果沒有點開檔案，容易忽略相關資訊，應將重要資訊放進

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
				網頁內。
5	確認搭乘路線	測試者 1、3、5：由於朋友是住桃園，所以第一時間會想約在「臺北車站」，但是臺北車站並不開放讓寵物推車上下車。因而讓測試者在路線規劃上產生了困擾。	測試者 2：由於一開始就想好可以從捷運圓山站上車，並在世貿站下車。而圓山站可以讓寵物推車上下車，所以並未產生疑問。	1. 外縣市旅客來臺北搭捷運，一般來說首選會是在臺北車站做轉乘。當攜帶寵物車無法在臺北車站做轉乘時，使用者的資訊負擔會升高。 2. 如何引導相關轉乘路線，是可以延伸思考的題目。

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多 6 分 1 秒，完成平均時間：7 分 1 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	7 分 26 秒	0	4
測試者 2	8 分 35 秒	0	4
測試者 3	8 分 17 秒	0	2
測試者 4	4 分 32 秒	0	7
測試者 5	11 分	3	10
設計專家	2 分 16 秒	0	1

3.透過網站使用者體驗量表瞭解使用者的認同程度，本服務各構面分數平均皆超過為 3.45 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。

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	4	5	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)	3	4	5	5	3
	3	此政府網站能提供正確的導引	3	5	3	4	3
	4	此政府網站會正確紀錄我申請的服務資訊	3	4	3	4	3
	各測試者均值		3.25	4.25	4	4.25	3
	構面均值		3.75				
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	2	3	5	4	3
	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)	2	3	3	3	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	4	3	3	3	3
	8	此政府網站的線上或臨櫃客服人	4	3	3	3	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
		員不會忙到無法提供服務					
		各測試者均值	3	3	3.5	3.25	3
		構面均值	3.15				
保 證 性	9	此政府網站值得信賴的	5	5	5	5	4
	10	我在此政府網站線上或臨櫃，申辦或操作時覺得安全	4	3	4	4	4
	11	此政府網站的線上或臨櫃客服人員的回覆是有禮貌的	4	3	4	4	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	4	3	4	4	3
		各測試者均值	4.25	3.5	4.25	4.25	3.5
		構面均值	3.95				
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)	3	4	4	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	3	3	4	4	3
	15	承上題，此政府網站會給予民眾各別的關懷	3	3	4	3	3
	16	此政府網站提供民眾方便使用網站的時間	3	3	4	5	3
		各測試者均值	3	3.25	4	4	3
		構面均值	3.45				
易 用 性	17	我認為我會經常使用此網站	2	5	5	4	4
	18	我覺得此網站是簡單的	4	5	5	4	2
	19	我認為此網站很容易使用	4	5	5	4	2
	20	我不需要有人幫助就能使用這個網站	5	5	5	4	3
	21	我覺得此網站的功能整合得很好	3	5	5	4	2
	22	我覺得此網站很一致	5	5	5	4	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
	23	我認為大多數的人可以很快地學會使用此網站	5	5	5	5	2
	24	我覺得此網站使用起來並不麻煩	5	5	4	4	2
	25	我有自信能使用此網站	5	5	4	4	3
	26	我不需要學習很多事情，就能使用此網站	5	5	4	5	3
	各測試者均值		4.3	5	4.7	4.2	2.6
	構面均值		4.16				
資 訊 品 質	27	此網站提供的資訊是正確的	5	5	4	5	3
	28	此網站提供的資訊是最新的	4	5	4	5	3
	29	此網站提供的資訊是相關的	5	5	5	5	2
	30	此網站提供的資訊是容易瞭解的	5	5	5	4	2
	各測試者均值		4.75	5	4.5	4.75	2.5
	構面均值		4.3				

(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.主導覽列使用之詞彙及分類與使用者認知有落差

(1)使用者不清楚「寵物」相關資訊應屬於何類別

在 OO 捷運的網站中，將寵物相關資訊歸納至特殊行李處理，與一般使用者直覺認知不同(如圖 2)。

大部分使用者在尋找目標內容時，會在主導覽列中的「如何搭車」(如圖 3)與「旅客服務」(如圖 4)間游移，或前往「無障礙服務」試圖尋找推車相關議題，四處搜尋後發現在「旅客服務」內無法找到相關內容後，才再次回到主導覽列，嘗試選擇「如何搭車」內最可能的「帶特殊行李搭捷運」。



圖2：主導覽列示意圖

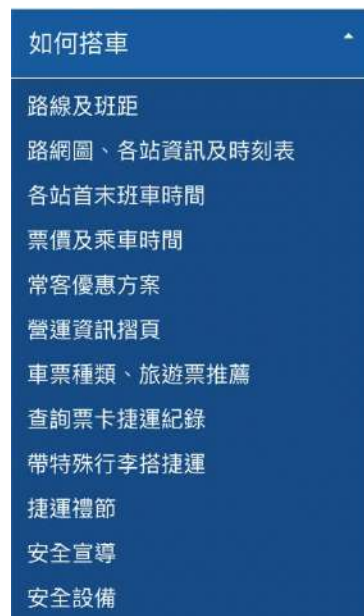


圖3：「如何搭車」選項示意圖

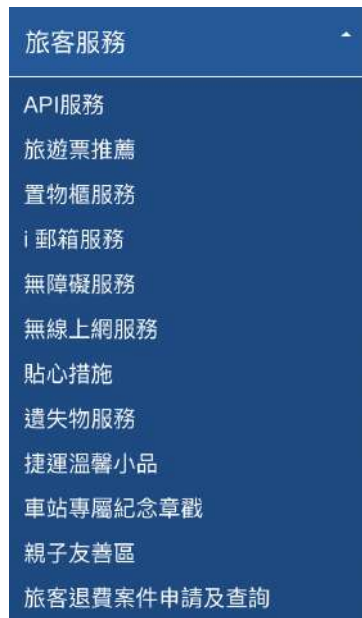


圖4：「旅客服務」選項示意圖

2.說明頁資訊未依照優先順序做排列

(1)乘客首先無法確定 OO 捷運是否可攜帶寵物乘車

儘管現在的社會，攜帶寵物外出已經非常普遍，但多數的場所或交通工具對於寵物仍有不同的規範。因此在寵物相關說明中，應先提及是否可攜帶寵物乘車，而後才提及寵物車相關規範，目前網頁無對此作說明。

(2)乘客無法快速了解寵物上車相關規範的所有內容

在「帶寵物車搭捷運」頁面中，首先呈現的是「開放大型寵物車」的捷運列表，但並未說明 OO 捷運對於寵物上車，是依照裝載方式分類，在網頁下方的文字也並未清楚說明(如圖 5)。

在此次測試中也清楚顯示，所有人在第一時間都對於寵物上車規範有相同的誤解，會將中小型寵物及大型寵物的規定視為一致。但實際上 OO 捷運「只對大型寵物車」有時間與開放車站的限制。



圖5：「帶寵物車搭捷運」頁面

而大部分寵物規範中需求的「裝籠」，經過搜尋，較完整的規範其實是寫在「常見問答」中的「旅客攜帶小動物限制規定為何」(如圖 6)，而不是在多數使用者直覺認知中的「如何搭車」選項底下。



圖6：有關於寵物的規範，部分內容在「常見問答」中

(3)完整訊息仍需另外閱讀官方 PDF 文件

在「帶寵物車搭捷運」頁面的下方，有附上官方標準的寵物車搭乘規範，但內容並未呈現在官網網頁中(如圖 7)。

四、旅客攜帶寵物車搭乘捷運，應遵守下列事項：

- (一) 大型寵物車，進站時須至車站詢問處購買「攜帶寵物車單程票」(人車合一、不限里程，每張新臺幣 80 元)，依服務人員引導經由公務門進出付費區。
- (二) 寵物車須保持包裝完固，無糞便、液體漏出之虞，寵物之頭、尾及四肢均不得露出，每 1 位購票旅客以攜帶 1 件為限。
- (三) 寵物應適當防護屎尿，不散發惡臭、不吠叫。
- (四) 請使用電梯，禁止使用電扶梯。
- (五) 大型寵物車僅限停放列車第一節及最後一節車廂，且不得佔用

- 圖7：關於寵物搭乘捷運的細則，尚需詳閱 PDF

3. 寵物乘車相關資訊零散在網頁各處

在寵物車搭乘規範中，大型寵物車無法在許多重要的轉乘站上下車，對使用者造成路線規劃上的問題(如圖 8)。

大型寵物車上捷運 開放86個車站

開放時段：
 假日全天
 平日10時~16時、22時至營運結束

不開放車站：
 文湖線各車站、台北車站、忠孝新生站、
 忠孝復興站、南京復興站、大安站

圖8：大型寵物車的開放站點圖

八、建議方案

OOOOOOOO「如何搭車-帶寵物車搭捷運」，根據測試結果分析的 3 項關鍵議題「主導覽列使用之詞彙及分類與使用者認知有落差」、「說明頁資訊未依照優先順序做排列」及「寵物乘車相關資訊零散在網頁各處」，整理出 3 項建議方案，詳細說明如下：

(一)改善主導覽列分類架構

將「寵物上車」獨立為一個類別，路徑為「如何搭車」→「帶寵物搭捷運」(如圖 9)，並將所有寵物上車的規範整合至單一頁面。另建議在「旅客服務」中新增「寵物友善區」(如圖 10)，表達 OO 捷運對於寵物友善的態度，亦可將使用者導向正確的網頁。

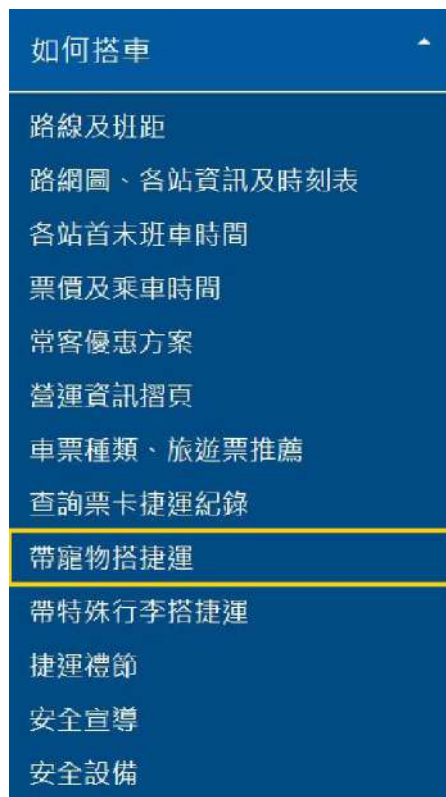


圖9：在「如何搭車」分類下新增「帶寵物搭捷運」

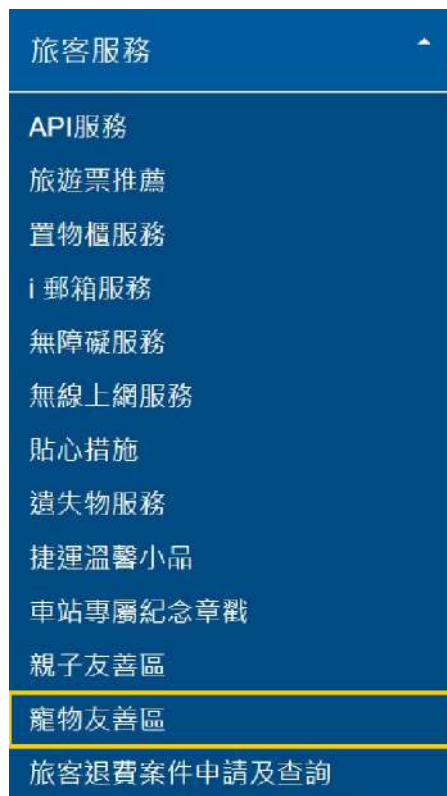


圖10：在「旅客服務」分類下新增「寵物友善區」

(二)重新設計說明頁的資訊呈現方式

1.在「帶寵物搭捷運」頁面詳細說明寵物上車的規範，讓民眾可以一站式完整了解，並選擇最適合的運送方式、時間與路線。具體內容建議如下：

- (1)敘述 OO 捷運開放寵物上車的精神。
- (2)特殊禁止項目：例如鳥禽類為完全禁止項目。
- (3)特殊不受限制項目：例如特殊工作犬、導盲犬等。
- (4)搭乘方式：例如裝籠、使用寵物推車及推車的尺寸分界。
- (5)搭乘規範：寵物搭乘共通規範之詳細資訊。
- (6)大型寵物車專用規範：敘述大型寵物車需要遵守的特殊規範。
- (7)其他相關轉乘資訊：連結至其他交通服務的說明頁面。

(8)其他相關規範

2.提供懶人包式的內容(如圖 11)或圖文解說(如圖 12),供民眾快速理解,也適合於通訊軟體間轉傳,亦可搭配社群發文,提高資訊的觸擊,並讓搜尋引擎得以更快速呈現正確的資訊。



圖11：懶人包標題頁範例



圖12：圖文相間之資訊呈現範例

(三)整合乘車資訊

建議可針對有轉乘需求的外縣市旅客，標示出攜帶寵物所建議之轉乘路線。例如搭車臺鐵的旅客，雖無法在臺北車站攜帶寵物上車，但可改在板橋或南港車站做轉乘(如圖 13)。

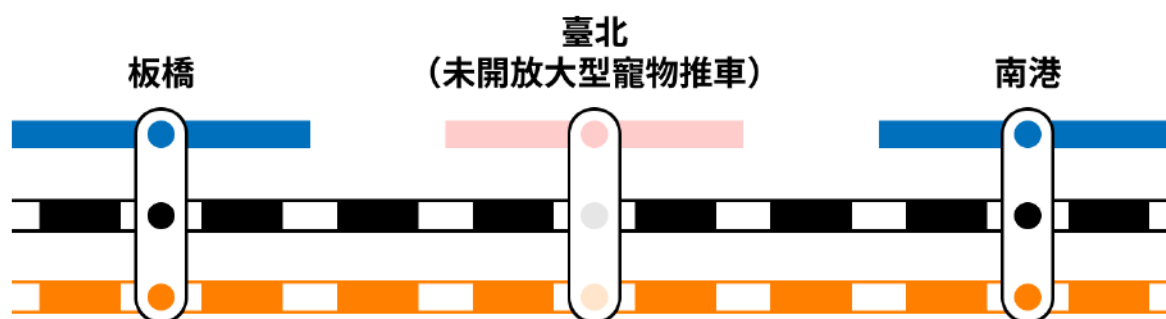


圖13 ：鐵路轉乘資訊示意圖

以上 3 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。

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
主導覽列使用之詞彙及分類與使用者認知有落差	改善主導覽列分類架構	1	效率、易學
說明頁資訊未依照	重新設計說明頁的資訊呈	2	效率、避免錯誤

關鍵議題	建議方案	優化順序	易用性面向
優先順序做排列	現方式		
寵物乘車相關資訊 零散在網頁各處	整合乘車資訊	3	效率、滿意度

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.改善主導覽列分類架構

B.重新設計說明頁的資訊呈現方式

C.整合乘車資訊

以上建議方案提供 OOOOOOOO「如何搭車-帶寵物車搭捷運」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(黃底色)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	搜尋頁面	瀏覽 00 捷運首頁/搜尋頁面	寵物車相關資訊頁面	寵物車注意事項附件	寵物車資訊相關頁面
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 搜尋「00 捷運」，順利直接進入該頁面。	狀況：1 有點不確定寵物車相關資訊要從哪個分類開始找，於是決定直接搜尋	狀況：2 發現各大轉運站沒辦法上寵物車，因為是要從桃園出發，下意識覺得會從北車上車，突然不知道該怎麼辦，有點沒想法，網頁上也沒有相關建議或路線，所以有點卡住。	狀況：2 詳細看了一下資訊，寵物車必需可以完全包覆寵物、要搭最前或最後一節車廂等...有需多規矩，但是做成附件 pdf 的形式，字有點多，大致瀏覽一下而已，有點懶得看	狀況：2 因為網頁沒有路線相關資訊，跳出去 google map 查詢，發現南崁有客運可以到圓山，圓山可以上大型寵物車，因此決定計畫從此站上車。

頁面名稱	搜尋頁面	瀏覽 00 捷運首頁/搜尋頁面	寵物車相關資訊頁面	寵物車注意事項附件	寵物車資訊相關頁面
碰到的狀況或問題		狀況：1 搜尋出來第四個就是我要的資訊，很快就找到相關頁面。	狀況：2 思考了一陣子發現上面轉運站禁止搭乘的只有大型寵物車，因為大小型規定沒有寫在頁面一開始，在非常下面且不太顯眼，後來才發現。		狀況：1 最後有發現大型寵物車需要買寵物車的票，上車前要記得先去櫃檯購買。

測試者 2：

頁面名稱	00 捷運路網圖頁面	點選”如何搭車”後的顯示頁面內容	帶特殊行李搭捷運頁面
畫面			
碰到的狀況或問題	狀況：1 搜尋”00 捷運”，點選搜尋結果第一項”路網圖、各站資訊及時刻表”，來到此頁面。	狀況：2 點選”如何搭車”後，出現相關分類內容，看到”帶特殊行李搭捷運”，不確定寵物車是否屬特殊行李，先點選看看好了。	狀況：1 看到”帶寵物車搭捷運”的選項，原來寵物車是特殊行李。
碰到的狀況或問題	狀況：2 帶寵物車搭乘，是要選左側選單中的”如何搭車”還是”旅客服務”，不太確定，先點選”如何搭車”看看好了。		

頁面名稱	帶寵物車搭捷運頁面	臺北捷運公司開放旅客攜帶寵物車搭乘捷運應行注意事項	票價與乘車時間頁面
畫面			
碰到的狀況或問題	狀況：2 看到頁面上面的開放 86 個車站、開放時段等資訊，再閱讀到下方說明的第一項，感覺混亂，原來上面說明的是”大型寵物車”，說明第一項指的是中小型寵物車。	狀況：1 原來” 購買「攜帶寵物車單程票」”、”限制車站、時段”等，指的是大型寵物車，中小型寵物車不受限。	狀況：1 了解一下從圓山站 R14 到世貿一館 R03，所需的搭乘時間。
碰到的狀況或問題	狀況：2 下方說明第三項寫到” 購買「攜帶寵物車單程票」”，與第一點說明不太一樣，有點疑惑，還是要買寵物車單程票指的是大型寵物車呢？	狀況：1 內容中也詳細說明搭乘車廂限制、注意事項等，獲得詳細且充分的寵物車搭捷運資訊。	
碰到的狀況或問題	狀況：1 說明下方有個”臺北捷運公司開放旅客攜帶寵物車搭乘捷運應行注意事項” pdf 檔案，點看看裡面的內容說明會不會比較詳細一點。		

頁面名稱	乘車時間頁面	點選”旅客服務”後的顯示頁面內容	
畫面			
碰到的狀況或問題	狀況：1 搭乘捷運時間大約 21 分鐘。	狀況：1 了解一下”旅客服務”中是什麼分類內容，看了一下，裡面沒有我需要的資訊。	

測試者 3：

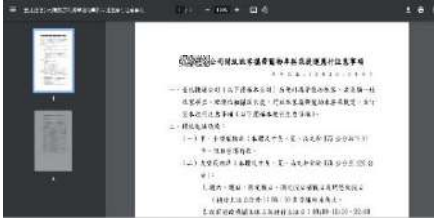
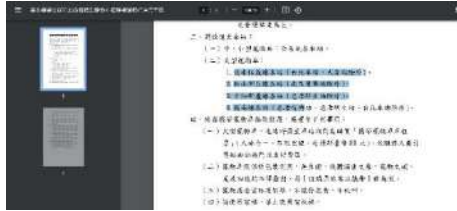
頁面名稱	00000000	00000000	帶特殊行李搭捷運	帶寵物車搭捷運
畫面				
碰到的狀況或問題	狀況：2 到 00000000，找尋跟寵物相關的字眼，先從【旅客服務】開始看，但沒有看到相關的服務	狀況：1 改看【如何搭車】導覽，有看到【帶特殊行李搭捷運】的選項，點選	狀況：1 點選【帶寵物車搭捷運】	狀況：1 從圖片可以知道有哪些站可以帶寵物車進站

頁面 名稱	帶寵物車搭捷運	帶寵物車搭捷運	臺北捷運公司開放旅客攜帶寵物車搭乘捷運應行注意事項.pdf	
畫面				
碰到的 狀況或 問題	狀況：1 想跟朋友約台北車站進站，但看圖得知台北車站不能帶寵物車進站，要約其他捷運站才行	狀況：2 由下面資訊知道還有分大小型寵物車，但第一項寫不用收費，最下面又有寫要在車站詢問處購買「攜帶寵物車單程票」，有點困惑	狀況：1 確認剛剛的想法，小型寵物車不用收費，大型寵物車才需要購買「攜帶寵物車單程票」	

測試者 4：

頁面名稱	首頁	首頁-側邊選單	旅客服務-無障礙服務	首頁
畫面				
碰到的狀況或問題	狀況：1 尋找可找到關於寵物車或寵物搭車的相關字眼或選單	狀況：2 在側邊選單看到旅客服務，猜想應該會在這裡，但不確定，因此點旅客服務選單找尋一會	狀況：2 點進去無障礙服務網頁，但沒有找到關於寵物車的資訊，我猜錯了	狀況：1 再次回到首頁找尋有可能比較關於寵物車規定的選單
碰到的狀況或問題		狀況：2 沒辦法直覺看到有關寵物車的選項，猜想試著點開「無障礙服務」看看		

頁面名稱	首頁-側邊選單	帶著特殊行李搭車	帶寵物車搭捷運	帶寵物車搭捷運
畫面				
碰到的狀況或問題	狀況：1 找到如何搭車的選單，並打開選單找尋，發現有”帶特殊行李搭捷運”的項目，試著點點看！	狀況：1 發現帶著【特殊行李搭捷運】內有帶寵物車搭捷運的選項，應該是我要找的內容了	狀況：2 點開後出現一個捷運圖及說明，有點困惑”開放 86 個車站”意思，但我其實只想要看我要上下車的車站是否能攜帶寵物車	狀況：2 可看到寵物車開放時段，但乍看之下會以為不分大小的寵物車都是一樣的”開放時段”跟一樣的”不開放車站”
碰到的狀況或問題				狀況：2 捷運路線圖不分顏色較淡，理解應該是不開放的車站，但需要花些時間仔細看才能看出路線圖的意思

頁面名稱	帶寵物車搭捷運	臺北捷運公司開放旅客攜帶寵物車搭乘捷運應行注意事項 PDF 檔	臺北捷運公司開放旅客攜帶寵物車搭乘捷運應行注意事項 PDF 檔	
畫面				
碰到的狀況或問題	狀況：1 帶寵物車搭捷運的下方出現文字敘述，透過閱讀文字敘述才了解仔細的規定，原來不同尺寸的寵物車有不同的規定	狀況：1 點開 PDF 檔可以看到不同尺寸的寵物有不同的相關規定	狀況：2 此 PDF 內詳細說明開放進出車站、應遵守事項等等，但因放在網頁下方連結，還要特別點開來看，若沒有特別打開則不會注意到	
碰到的狀況或問題	狀況：1 下方有 PDF 檔可以點開，內容有詳細的攜帶寵物車的規範，是著點點看			

測試者 5：

頁面 名稱	台北大眾捷運 官網首頁	台北大眾捷運 官網首頁 如何搭車	台北大眾捷運 官網首頁 旅客服務	台北大眾捷運 官網首頁 旅客服務	台北大眾捷運 官網首頁
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 進入 00 捷運首頁，要找帶寵物搭捷運的規定，瀏覽左邊的項目列，在 <u>如何搭車</u> 裡面嗎？。	狀況：2 <u>如何搭車</u> 裡面沒有帶寵物搭車的資訊。	狀況：1 在 <u>旅客服務</u> 裡面嗎？進去看看。	狀況：2 <u>旅客服務</u> 裡面沒有帶寵物搭車的資訊	狀況：2 回到前面，再找找看有沒有跟寵物相關的資訊。

頁面名稱	台北大眾捷運 官網首頁	台北大眾捷運 官網首頁	台北大眾捷運 官網首頁	台北大眾捷運 官網首頁	台北大眾捷運 官網首頁 如何搭車 帶特殊行李搭捷運
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：2 往下滑，內容很多，但是都沒看到帶寵物搭車的。為什麼還是沒有？	狀況：2 繼續往下滑，還是沒有看到ㄟ。	狀況：3 已經快要滑到網頁的底部了，怎麼還是沒有看到帶寵物搭車的資訊，奇怪。到底在哪裡可以查到。	狀況：2 這裡也有一個 如何搭車 的選項，帶寵物應該是在 如何搭車 這一類沒錯吧！ 這一排下面寫的還是沒有，會在 更多 裡面嗎？	狀況：1 找到了！寵物算特殊行李?! XD

頁面名稱	台北大眾捷運 官網首頁 如何搭車 帶寵物車捷運	台北大眾捷運 官網首頁 如何搭車 帶寵物車捷運	台北大眾捷運 官網首頁 如何搭車 路線及班距	台北大眾捷運 官網首頁 如何搭車 路線及班距	台北大眾捷運 官網首頁 如何搭車
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 太好了，就是這個。 帶寵物搭捷運，可以在86個捷運站上下車。 不過，我要從桃園來，台北車站不開放讓寵物下車，那要在哪一站轉乘呢？	狀況：1 搭板南線(紅色)可以到台北 101&世貿站下車。	狀況：2 現在知道可以搭板南線到台北 101 世貿站下車。 但是，我從桃園要怎麼換到 00 捷運呢？ 再從上一頁的如何搭車查得到嗎？	狀況：2 右邊有搭車路線可以選，從起站搭到目的站，但是從讓看到尾，00 捷運並沒有到桃園。 Y20 最後一站是新北產業園區。	狀況：3 再回上一層。 我要怎麼找可以從桃園到 00 捷運沿線的車站呢？ 在 00 捷運這裡繞來繞去，都找不到。

頁面 名稱	Google 搜尋	桃園捷運 首頁	桃園捷運 首頁 路網圖	台北大眾捷運 官網首頁 如何搭車 搜尋關鍵字	台北大眾捷運 官網首頁 旅客服務 路線查詢
畫面					
碰到的 狀況或 問題	狀況：1 00 捷運找不到，放棄。 我來找找看，可以搭桃園機場捷運接過去嗎？	狀況：1 進入桃園捷運首頁。	狀況：1 首頁就有路網圖，一眼就看到各個車站資訊，A3 站就是新北產業園區站。	狀況：1 剛剛查到可以從南崁到桃園捷運的新北產業園區站，可以從這一站，換搭 00 捷運去世貿中心站。 再回來 00 捷運站的網頁，查詢新北產業園區站。	狀況：1 搜尋關鍵字新北產業園區，點下去就來到旅客服務的路線查詢。

頁面 名稱	台北大眾捷運 官網首頁 旅客服務 路線查詢	台北大眾捷運 官網首頁 旅客服務 路線查詢	台北大眾捷運 官網首頁 旅客服務 路線查詢	桃園捷運 首頁	桃園捷運 搜尋
畫面					
碰到的 狀況或 問題	狀況：1 輸入起站新北產業園區，訖站台北 101 世貿，查詢。	狀況：1 查詢結果先出現票價。	狀況：1 然後出現乘車時間，裡面寫到 搭乘環狀線（往大坪林） => 頭前庄站轉乘中和新蘆線（往南勢角）=> 東門站轉乘淡水信義線（往象山）=>台北 101/世貿站。	狀況：1 那我想知道，桃園捷運也是可以帶寵物搭車嗎？萬一不行，這個方法就行不通了。	狀況：1 點放大鏡搜尋關鍵字寵物。

頁面名稱	桃園捷運 搜尋	桃園捷運 乘車指南	桃園捷運 乘車指南 旅客乘車須知	桃園捷運 乘車指南 旅客乘車須知	
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：2 沒有我想查詢的帶寵物搭車的資訊。	狀況：1 會在乘車指南指南裡面嗎？這個看起來可能有。	狀況：2 整排都沒有看到帶寵物搭車的，為什麼都不能直接看到。 進去旅客乘車須知看看。 只能每一個看起來可能有的點點看了。	狀況：3 這個須知也太長，太難找了。 逐條逐條的看，看到第31條，終於，終於看到寵物的字眼了。太難找了。 還好，確定桃園捷運也可以帶寵物搭車，就可以帶寵物去寵物展了！	

設計專家：

頁面名稱	00000000 首頁	特殊行李搭捷運頁面	寵物推車進出車站訊息	PDF
畫面				四、旅客攜帶寵物車搭乘捷運，應遵守下列事項： (一) 大型寵物車，進站時須至車站詢問處購買「攜帶寵物車票」(人車合一、不限里程，每張新臺幣 80 元)，依服務導引由公務門進出付費區。 (二) 寵物車須保持包裝完固，無異味、液體漏出之虞，寵物之尾及四肢均不得露出，每 1 位購票旅客以攜帶 1 件為限。 (三) 寵物應適當防護屎尿，不散發惡臭、不吠叫。 (四) 請使用電梯，禁止使用電扶梯。 (五) 大型寵物車僅限停放列車第一節及最後一節車廂，且不搭
碰到的狀況或問題	進入到官網首頁	狀況 1： 在左側選單目錄中，看到「旅客服務」及「如何搭車」。由於覺得跟寵物如何搭車有關，因此，選擇了「如何搭車」。	狀況 1： 點擊進來後，即可看到有開放的車站訊息。在沒有明確的路線需求時，會覺得還算清晰。唯下方資訊較易混淆。需多花心力解讀。	狀況 1： 想了解完整資訊，所以點擊 pdf 的連結。如果這些資訊也能放在網頁裡，就好了。
碰到的狀況或問題		狀況 2： 點擊如何搭車，會出現更多選單項目。其中，最有可能的是「特殊行李搭捷運」，雖然覺得寵物不是行李，但還是選擇該項目。		