數位發展部

114 年度政府網站易用性測試建議報告

OOOOOO 圖書館-OOOO 服務網整合查詢

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.....15
九、 結語.....18

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 8
表 4：網站使用者體驗量表 9
表 5：網站服務優化順序 17

圖目錄

圖 1：「OOOOOO 圖書館 OOOO 服務網-整合查詢」服務流程關鍵步驟 4
圖 2：使用 google 搜尋引擎查詢出現多項類似服務名稱 11
圖 3：搜尋與篩選功能複雜不易上手 12
圖 4：搜尋關鍵字與搜尋結果畫面 13
圖 5：列表排序與當前篩選內容不明確 13
圖 6：資料頁操作功能使用不直覺 14
圖 7：影像資料無標示 15

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 圖書館。

2.申請時間：115 年 4 月 10 日。

3.網站名稱：OOOOOO 圖書館 OOOO 服務網。

(二)測試標的

1.服務名稱：OOOO 整合查詢。

2.服務目的：幫助一般民眾與研究者提供更多資料。

3.該服務之目標族群：一般民眾、歷史研究者。

4.測試目的：希望作為網站改版的參考指標。

5.預計完成操作時間：5 分鐘。

6.預期服務產出：可得到書籍或舊報紙等掃描圖檔。

(三)測試情境與任務

1.情境：你是一名歷史系的研究人員，最近正在蒐集關於「原住民豐年祭」的歷史文獻。你聽說 OOOOOO 圖書館的「OOOO 服務網」有豐富的舊報紙資源，因此想透過該網站找出一篇相關的報導影像，以便作為撰寫學術論文的參考素材。

2.任務：請進入「OOOO 服務網」搜尋與「原住民」相關的文獻，並從檢索結果中找到一份適合的「舊報紙」資料，點選該篇報導並進行線上瀏覽，最後複製瀏覽網址，將其貼至紀錄表中。

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。

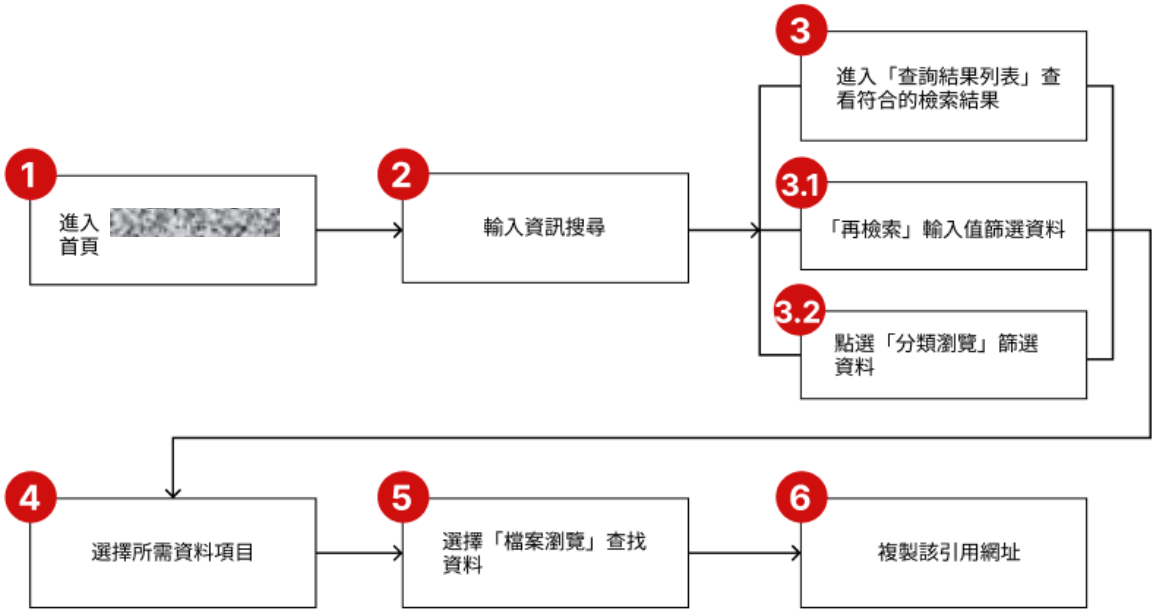


圖 1：「OOOOOO 圖書館 OOOO 服務網-整合查詢」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試成員需求條件為有學術研究經驗之民眾，且以機構所在地 OO 市居民為優先。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	居住地	學歷（含在學中）	使用電腦時間長度
測試者 1	女性	33 歲	臺北市	碩士	10 小時以上/天
測試者 2	女性	29 歲	臺北市	博士	10 小時以上/天
測試者 3	女性	23 歲	臺中市	碩士	10 小時以上/天
測試者 4	女性	45 歲	臺中市	碩士	10 小時以上/天
測試者 5	男性	33 歲	新北市	碩士	6 小時以上/天
設計專家	男性	46 歲	臺中市	碩士	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 服務網」首頁。	測試者 1 因無法進入正確首頁遇到問題中斷流程。	無。	測試者 5、設計專家因無法進入正確首頁產生問題，後續自行排除。
2	輸入資訊搜尋。	測試者 1、2、3、4 簡易搜尋關鍵字，因無法找到相關內容、資料過少，重複篩選嘗試時產生疑問。 測試者 3 因進階搜尋欄位豐富但無相關說明，產生使用問題。	只用原住民搜尋或只用豐年祭搜尋。	無。
3	進入「查詢結果列表」查看符合的檢索結果。	測試者 3 搜尋關鍵字出現不相符結果，中斷流程。	反覆查看標題並點進詳目資料來判斷資料是否符合。	測試者 3 查詢結果列表預設排序方式不明，閱覽不易。
3.1	「再檢索」輸入值篩選資料。	無。	使用再檢索篩選資料。	測試者 1、2、3、4 及設計專家未進行此步驟。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
3.2	點選「分類瀏覽」篩選資料。	無。	無。	所有測試者未進行此步驟。
4	選擇所需資料項目。	測試者1點擊資料頁延伸查詢，跳出無搜尋結果頁面，認為與本次無關故關閉視窗。	反覆查看標題並點進詳目資料來判斷資料是否符合。	測試者2點擊資料列表JPG 圖示欲閱覽報紙圖片，但引導至詳目顯示頁。
5	選擇「檔案瀏覽」查找資料。	測試者3、5因標題、內容與關鍵字不符，在報紙內無法找到相關資料中斷流程。	順利找到報導在舊報紙圖片上的位置。	測試者1、5因報紙照片資訊處標示不清，在確認資料是否符合需求上產生疑惑。
6	複製該引用網址。	測試者4使用主題瀏覽點選舊報紙分類，無法使用快速檢索關鍵字，點選報紙分類搜尋相關關鍵字僅帶出一個結果，產生疑惑。	順利複製網址。	無。

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多 3 分 49 秒，完成平均時間：8 分 49 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	14 分	3	6
測試者 2	5 分 34 秒	0	2
測試者 3	9 分 30 秒	3	3
測試者 4	5 分	1	1
測試者 5	10 分	3	9
設計專家	11 分 0 秒	0	2

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 3.5、回應性均值 2.9、保證性均值 3.4、體貼性均值 4.25、易用性均值 3.2、資訊品質均值 4.15，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。

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）	3	4	3	5	5
	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	3	4	3
	3	此政府網站能提供正確的導引	4	4	2	3	2
	4	此政府網站會正確紀錄我申請的服務資訊	3	4	2	5	4
		各測試者均值	3.25	4	2.5	4.25	3.5
		構面均值	3.5				
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	3	4	3	3	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）	5	5	3	1	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	3	3	3	1	2
	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	3	3	3	1	3
		各測試者均值	3.5	3.75	3	1.5	2.75
		構面均值	2.9				
保證性	9	此政府網站值得信賴的	4	4	4	4	3
	10	我在此政府網站線上或臨櫃，申辦或操作時覺得安全	4	4	4	5	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	3	5	3	1	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	3	3	1	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	3.5	4	3.5	2.75	3.25
		構面均值	3.4				
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	5	5	4
	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	5	4	4	5	5
	15	承上題，此政府網站會給予民眾各別的關懷	3	3	3	5	3
	16	此政府網站提供民眾方便使用網站的時間	5	5	4	5	5
		各測試者均值	4	4	4	5	4.25
		構面均值	4.25				
易用性	17	我認為我會經常使用此網站	3	1	3	4	4
	18	我覺得此網站是簡單的	4	5	1	4	2
	19	我認為此網站很容易使用	3	5	2	3	1
	20	我不需要有人幫助就能使用這個網站	5	5	2	3	3
	21	我覺得此網站的功能整合得很好	3	5	1	4	3
	22	我覺得此網站很一致	3	4	2	4	3
	23	我認為大多數的人可以很快地學會使用此網站	4	5	2	4	1
	24	我覺得此網站使用起來並不麻煩	2	5	2	3	1
	25	我有自信能使用此網站	5	5	3	4	3
	26	我不需要學習很多事情，就能使用此網站	4	5	1	4	2
		各測試者均值	3.6	4.5	1.9	3.7	2.3
		構面均值	3.2				
資訊品	27	此網站提供的資訊是正確的	4	5	1	5	4
	28	此網站提供的資訊是最新的	4	4	4	4	4
	29	此網站提供的資訊是相關的	5	5	5	5	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	4	5	2	4	4
		各測試者均值	4.25	4.75	3	4.5	4.25
		構面均值	4.15				

(二)關鍵議題

根據易用性測試的結果（請參見附件），整理出五項關鍵議題。

1.服務搜尋可見度及辨識度不足

由瀏覽器搜尋「OOOOOO 圖書館」首頁進入「OOOO 服務網」，使用者不易找到正確入口，需反覆切換不同頁面才能進入，代表入口辨識度不足（如圖 2），容易產生混淆，增加開始操作前的時間成本。



圖2：使用 google 搜尋引擎查詢出現多項類似服務名稱

2.搜尋與篩選功能較為複雜，缺乏操作引導

網站提供的各搜尋功能使用方式及適用情境說明不足（如圖 3），使用者上手較難，需要反覆嘗試不同搜尋方式，才能逐步找到目標資料，影響查詢效率。



圖3：搜尋與篩選功能複雜不易上手

3.搜尋邏輯與結果相關性不明確

因關鍵字邏輯不明確與標示不足，致搜尋結果與使用者預期不符且可能未能完整呈現相關內容（如圖 4），搜尋結果排序方式亦不夠明確（如圖 5），讓使用者對搜尋結果產生疑惑。



圖4：搜尋關鍵字與搜尋結果畫面



圖5：列表排序與當前篩選內容不明確

4.詳目資料瀏覽流程不直覺

使用者進入詳目資料後，部分功能名稱及操作流程缺乏明確引導（如圖 6），個別功能會跳出不同視窗影響操作連貫性，整體流程仍有簡化及提升直覺使用的空間。

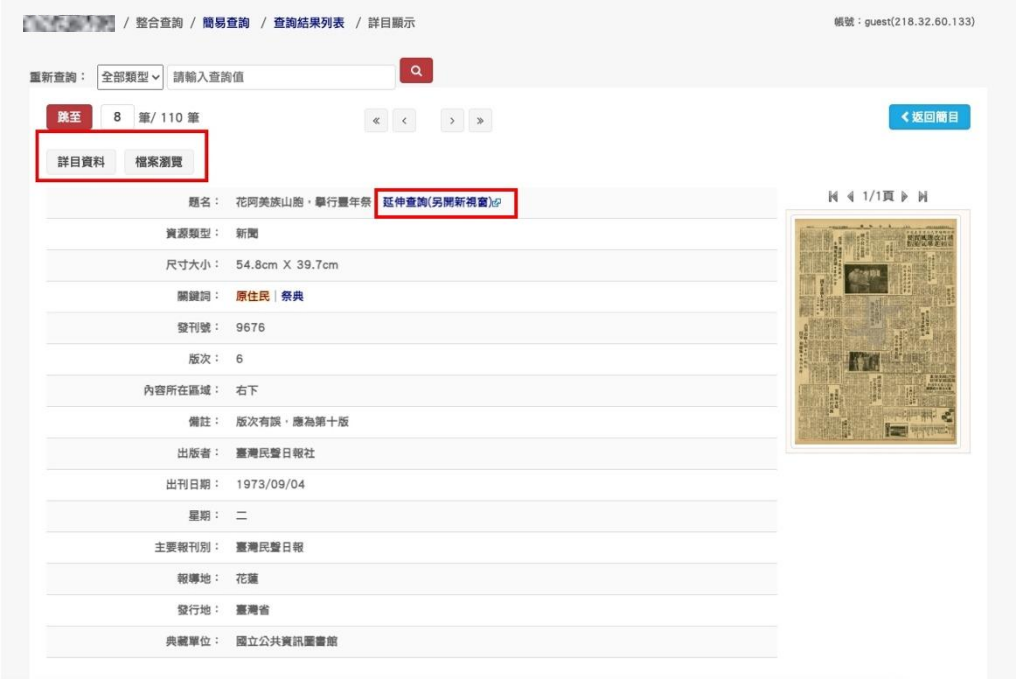


圖6：資料頁操作功能使用不直覺

5.典藏資料與影像不易閱讀

影像資料（如圖 7）缺乏明顯的內容標示、檢視工具不易使用，需花費較多時間檢閱才能判斷資料內容是否符合需求，影像瀏覽效率低，增加查找與閱讀負擔。

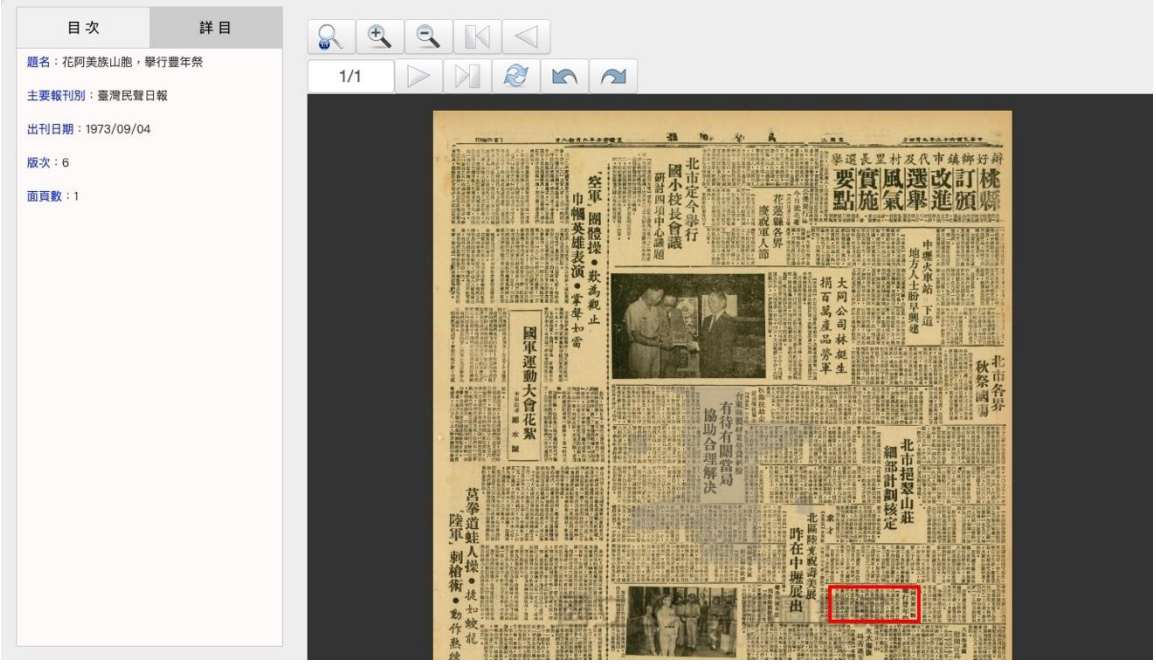


圖7：影像資料無標示

八、建議方案

OOOO 圖書館之「OOOO 整合查詢服務項目」，根據測試結果分析，歸納出五大項關鍵議題：「服務搜尋可見度及辨識度不足」、「搜尋與篩選功能複雜，缺乏操作引導」、「搜尋邏輯與結果相關性不明確」、「詳目資料瀏覽流程不直覺」及「典藏資料與影像不易閱讀」，整理出五項建議方案，詳細說明如下：

(一)提升服務入口辨識度

強化「OOOO 服務網」於搜尋引擎的曝光與辨識性，優化網站標題、描述及關鍵字設定，提升搜尋結果排序，讓使用者能更快速找到 OOOO 服務，降低搜尋成本。

(二)簡化搜尋與篩選操作流程

調整搜尋介面設計，簡化搜尋功能及篩選條件，減少專有名詞的使用，並以較容易理解的文字呈現各項功能；當使用者搜尋無結果時，可提供相近關鍵字、熱門搜尋或搜尋建議，引導使用者調整查詢方式，減少反覆嘗試造成的操作挫折。

(三)優化搜尋結果呈現與資料關聯性

改善搜尋比對機制，支援多關鍵字、自然語意、同義詞及相關詞搜尋，提升搜尋結果的完整性與準確度，同時於搜尋結果頁面清楚標示目前的排序方式及已套用的篩選條件，協助使用者理解結果來源，並更有效率地找到所需資料。

(四)強化詳目資料與頁面引導

調整詳目頁面的資訊配置，將重要內容集中呈現，並增加內容摘要或重點資訊區塊，讓使用者能快速掌握資料內容。

(五)提升典藏影像易讀性

典藏影像中醒目標示搜尋關鍵字所在位置，或提供快速定位、縮圖導覽等輔助功能，降低使用者查找時間，提升典藏資料閱讀效率與整體使用體驗。

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
服務搜尋可見度及辨識度不足	提升服務入口辨識度:優化SEO及搜尋標題	1	避免錯誤
搜尋與篩選功能較為複雜，缺乏操作引導	簡化搜尋與篩選操作流程:減少專有名詞,提供關鍵字建議	3	滿意度
搜尋邏輯與結果相關性不明確	優化搜尋結果呈現與資料關聯性：改善搜尋規則與關鍵字比對方式、搜尋結果頁標示排序與篩選條件	2	避免錯誤
詳目資料瀏覽流程不直覺	強化詳目資料與頁面引導：調整詳目頁面的資訊配置	5	效率
典藏資料與影像不易閱讀	提升典藏影像易讀性：醒目標示搜尋關鍵字所在位置	4	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.優化 SEO 及搜尋標題

B.優化搜尋結果呈現與資料關聯性

C.簡化搜尋與篩選操作流程

D.提升典藏影像易讀性

E.強化詳目資料與頁面引導

以上建議方案提供 OOOO 圖書館之「OOOO 整合查詢服務項目」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

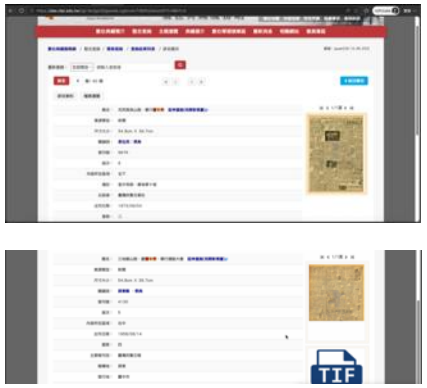
狀況：1（順利完成，白色底）；**狀況：2**（有一些問題但可自行解決，黃色底）；**狀況：3**（無法完成或無法進入下一頁、選錯，粉紅色底）

測試者 1：

頁面名稱	OOOO 圖書館 數位資源頁面	OOOO 圖書館 數位資源頁面	OOOO 圖書館 數位資源頁面	OOOO 圖書館 數位資源頁面
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 一進入頁面，就先看到左邊的分項，就想說看一下相關的項目。	狀況：1 因為要搜尋原住民相關資料，就點擊原住民相關的分項看一下，但看起來不是報紙資料就繼續看別的。	狀況：1 因為要尋找報紙資料，就看一下期刊報紙的項目，然後就點擊進入電子報紙頁面。	狀況：2 想說是各種報紙相關的資源，但也不確定會是哪一個會有資料，讀了相關書名點了一個感覺會比較多內容的資源。
	狀況：	狀況：	狀況：	狀況：

頁面名稱	電子資料庫頁面	電子資料庫頁面	電子期刊頁面	數位資源入口__詳細書目
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：2 覺得很複雜，感覺是電子資源的地方，但下面說明又有提到放各種報紙，可能是吧？	狀況：3 發現結果是相關電子資源不是報紙，即使直接搜尋報紙搜尋出來也是電子資源。	狀況：2 點擊電子期刊去到了電子期刊的頁面，不確定是否會有相關資料，但瀏覽後發現本土語原住民文化大分類以下「0000 服務網（日文舊籍、舊報紙、老照片、古文書）」有明確寫到舊報紙。	狀況：1 看到書目寫 0000 服務網才發現自己繞了一圈，點擊進入。
	狀況：1 直接在頁面上搜尋試試。	狀況：3 點開一個搜尋結果，確認是相關電子資源。	狀況：	狀況：

頁面名稱	登入頁面	0000 服務網	0000 服務網/整合查詢/簡易查詢/查詢結果列表	0000 服務網/整合查詢/簡易查詢/查詢結果列表/詳目顯示
畫面截圖			 	
操作過程與遇到的狀況	狀況：2 登入失敗，選擇訪客模式直接進入。	狀況：1 發現自己現在才進入 0000 服務網。	狀況：2 發現沒有搜尋結果，自覺關鍵字下錯，應該直接搜尋豐年祭即可，故重新搜尋就有結果。	狀況：3 點擊延伸查詢，去到別的頁面發現應該是查詢其他相關的另外功能，和這次找資料無關。
	狀況：	狀況：1 直接關鍵字搜尋，「原住民 豐年祭」，勾選 舊報紙	狀況：	狀況：1 點開縮圖查詢報紙照片

頁面名稱	報紙頁面	0000 服務網/整合查詢/簡易查詢/查詢結果列表	0000 服務網/整合查詢/簡易查詢/查詢結果列表/詳目顯示	0000 服務網/整合查詢/簡易查詢/查詢結果列表/詳目顯示
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：2 點開報紙一開始看不到相關資料，認真的找了一下後發現相關報導在照片中小小的一個區塊而已，覺得資料品質沒那麼好，想再尋找其它的。	狀況：1 回到搜尋結果進行瀏覽，選擇幾則感覺比較可能有更多內容的標題。	狀況：1 開始瀏覽不同頁面，想說有沒有可能會有有照片的資料。	狀況：1 瀏覽了 5 則左右的資料後，確認過往的資料大概只會有文字了。
	狀況：	狀況：	狀況：	狀況：

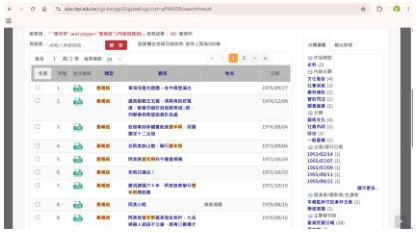
頁面名稱	0000 服務網/整合查詢/簡易查詢/查詢結果列表/詳目顯示/詳目			
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 選擇感覺文字較清楚且有日期的頁面當作資料。			
	狀況 1：選定資料頁面網址 https://das.nlpi.edu.tw/cgi-bin/gs32/gsweb.cgi/ccd=7r6ERz/record?r1=16&h1=3			

測試者 2：

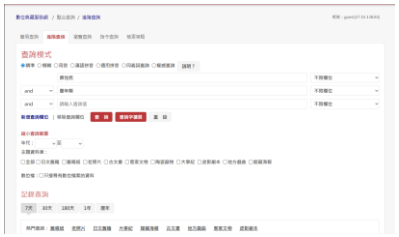
頁面名稱	Google 搜尋頁-0000 服務網	0000 服務網-首頁	0000 服務網-簡易搜索	查詢結果列表
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 從 google 搜尋直接打「0000 服務網」，點第二個搜尋進去就是 0000 服務網」。若點第一個搜尋進去，就會進入 000000 圖書館的 0000 頁，要在找到「0000 服務網」點進去才是。我是看到第一個搜尋有「臺中」，以為是地方的，才點第二個進去。	狀況：1 首頁一進來就看到簡易搜索，馬上就知道這裡輸入關鍵字就可以找資料。	狀況：1 輸入「原住民豐年祭」，把舊報紙打勾，按搜尋就可以查訊。	狀況：2 沒有查到任何東西。
	狀況：	狀況：	狀況：	狀況：

頁面名稱	進階查詢	進階查詢	詳目顯示	驗證碼檢查機制
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 到進階查詢，看看是不是要在輸入仔細一點才找得到資料。	狀況：1 第一欄輸入原住民，第二欄輸入豐年祭，選擇舊報紙，按查詢	狀況：1 找到「花阿美族山胞，舉行豐年祭」的資料，只有一筆資料，看看延伸查詢有什麼。 https://das.nlpi.edu.tw/cgi-bin/gs32/gsweb.cgi/ccd=qPWGOR/search	狀況：1 點擊延伸查詢，另開視窗跳到驗證碼檢查機制，輸入驗證碼。
	狀況：	狀況：	狀況：	狀況：

頁面名稱	0000 系統/簡易查詢/查詢結果列表	報紙頁	進階查詢-模糊搜尋	簡易查詢
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 沒有找到任何東西。	狀況：1 這一頁可以縮放大小，找自己要的資訊。 https://das.nlpi.edu.tw/cgi-bin/gs32/gsweb.cgi/ccd=qPWGOR/mygraphviewer_nlpi?dbid=Wm14MW9HbG5icFZ5YW5PRmVIQnhvMjZRY1Y0PQ%3D%3D&fulltype=ospath&initpage=1&	狀況：1 改模糊搜尋看看能不能找到更多資料，出來很多資料，但看不懂。	狀況：1 到簡易搜尋，輸入豐年祭，選舊報紙。
	狀況：	狀況：	狀況：	狀況：

頁面名稱	查詢結果列表	詳目顯示		
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 資訊變多，豐年祭關鍵字有標示出來很清楚，相關資料也變多了，點擊「阿美族豐年祭昨午隆重揭幕」這一則的 JPG 進去看看資料。 https://das.nlpi.edu.tw/cgi-bin/gs32/gsweb.cgi/ccd=qPWGOR/result?jumpfmt1page=1&jmpage=1&forcefmt=3&&forceheading=browseheading_totalsch&	狀況：2 點 JPG 以為點開就是報紙圖片資料，但到了詳目顯示頁，有點疑惑，但旁邊就有圖片，就可以直接點擊看了。 https://das.nlpi.edu.tw/cgi-bin/gs32/gsweb.cgi/ccd=qPWGOR/record?r1=5&&hl=5		

測試者 3：

頁面名稱	首頁	簡易搜尋欄位	進階搜索欄位	查詢結果
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 首頁一進去就可以看到搜尋介面，跟學術論文的查詢方式相同，勾選需要的資料進行查詢。	狀況：2 簡易搜尋提供空格查詢方式（例如原住民 228），但卻無法依照格式找到使用者需要的內容，引導使用者做出錯誤動作。	狀況：1 畫面以及需要填寫的欄位清楚，對於需要精準搜尋的人來說很適合。	狀況：1 統計模型做得很好，包含文字雲、年代分布長條圖、館藏的種類資源等等的一覽無遺，還可以在這裡做二次再檢索得到更精準的資訊。
	狀況：	狀況：3 搜尋邏輯出現了問題，使用模糊搜尋，打了原住民及豐年祭卻只出現一堆不相符的內容。	狀況：2 對於學術搜尋方式不清楚的人可能在第一次碰到該畫面會有點錯亂，需要花時間自行學習（沒有在這裡找到說明文件）。	狀況：2 不太理解他的搜尋結果的排序方式，不是依照年代前後來排容易產生混亂感。

頁面名稱	詳細資料	線上閱讀畫面		
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 資料記載詳細，包含版次、發行日期、引用文獻網址及報刊社名字等，對於學術研究來說非常有意義。	狀況：1 報紙字體內容清晰，可以放大檢閱報紙內容。		
	狀況：3 資料的關鍵字不足，不夠全面，例如有些豐年祭的報導，因為沒有「原住民」的關鍵字，以至於他無法呈現在搜尋結果中。	狀況：3 報紙內容似乎與標題嚴重不符！並無在報紙裡面找到有關豐年祭相關內容，雖然後續在其他報紙得出這可能是疏漏，但顯示在校閱上的不足。		

測試者 4：

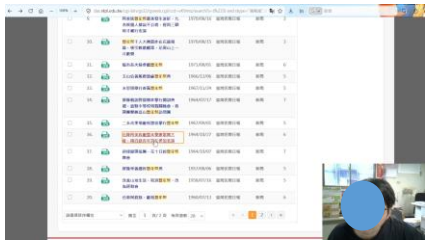
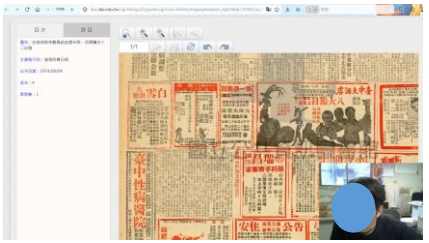
頁面名稱	「000000 圖書館」首頁	「0000 服務網」首頁	「舊報紙」查到資料的分頁	由「主題瀏覽」圖示的「舊報紙」進入頁面
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況 1： 在首頁上方導覽列就有看到「0000 服務網」，在同一區有看很類似的「數位館藏」右方快捷鍵的熱門服務也有看到「數位閱讀資源」，在下方也有「數位資源入口網」，但應該是不太相同的服務。	狀況 2： 選了「0000 服務網」可以順利進入，並在簡易搜索可以打入關建字，但是發現可能關鍵字只能一次輸入一個詞，例如只能輸入「原住民」或「豐年祭」，但不能找「原住民 豐年祭」(2 個詞）找到舊報紙相關的資料。	狀況 1： 很快就出現相關主題的舊報紙，而且也可以將圖放大縮小至合適的大小閱覽，圖片說明也清楚。	狀況 1： 後續改由「主題瀏覽」圖示的「舊報紙」進入頁面，好像只能先點選「報刊別」，不能用快速檢索去打關鍵字，先點選第 1 個「中國日報」後，再輸入「原住民」的關鍵字搜詢後，找的到居然跟前一個動作找到的資料一樣，是指這些資料都只是有在「中國日報」裡出刊出的報紙嗎，不太明白。

測試者 5：

頁面名稱	搜尋首頁	公共圖書館-0000	首頁	搜尋:原住民
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：2 在搜尋首頁就遇到了狀況，照理來說這網站標題應該很好辨識，卻出現雷同的頁面導致會誤導。	狀況：2 進入到這網站一看標題就不是0000服務網，但上面確有這個網站的名稱，代表我還能有辦法轉到該網站去。	狀況：1 順利進到此網站，很明顯地看得出搜尋框擺在我眼前，二話不說開始找關鍵字，這裡也提供舊報紙選項讓我按。	狀況：1 很順利地產生搜尋結果，讓我們來選選看報紙。
	狀況：	狀況：	狀況：	狀況：2 眼看搜尋的一些結果沒有跟豐年祭相關，但我能透過搜尋結果旁的「再搜尋」功能來進一步找查看看。

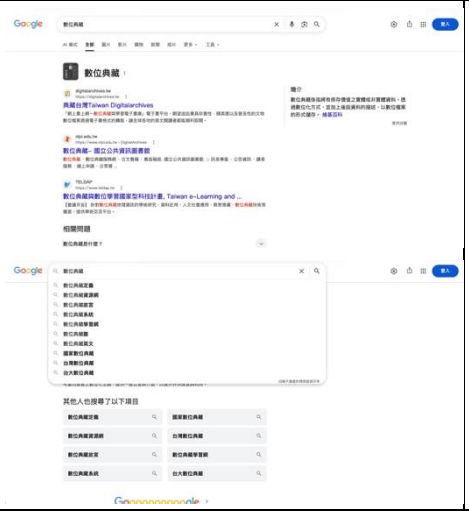
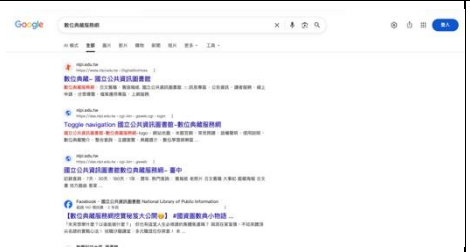
頁面名稱	再搜尋:豐年祭	舊報紙內容 A	報紙掃描檔	報紙掃描檔（接續）
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 很順利地出現目標物「豐年祭」有關的原住民舊報紙，二話不說準備點入看看。	狀況：1 淺顯易懂，看到頁面，當然馬上注視到右方的報紙掃瞄照片，直接點開來看。	狀況：2 再操作這份舊報紙掃描檔案時，我發現放大不是這麼容易，必須滑到上方，再去點選放大按鈕，而不是隨著網頁浮動滾動之類的。	狀況：3 找到文字報導了，但是沒有圖片可以供我做資料。
			狀況：3 我找不到豐年祭有關的文字報導，我必須細讀每一個報紙的詳細文字才能找到，而沒有一個快速提示我這份報導在什麼地方。	狀況：2 退出想回上一頁面，沒想到是新分頁，還好我會操作，還能回去。

頁面名稱	回到上一頁	搜尋:豐年祭	舊報紙內容 B	報紙掃描檔 B
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：2 才發現網頁原來有提示報導會位於在描檔案的哪個位置，但是我覺得這樣還是不夠明顯，會引人誤會或誤導位置。	狀況：1 這次結果就感覺比較接近真相了，來找找看有沒有報導中有圖片。	狀況：1 一樣沒什麼問題，這次會特別注意報紙中的提示位置了。	狀況：1 有找到豐年祭報導與名稱。
	狀況：1 直接在上方改搜尋「豐年祭」，順利地可以執行搜尋。	狀況：	狀況：	狀況：3 但是沒有找到豐年祭相關的照片，於是再次回上一頁尋找。

頁面名稱	重複:關閉、上一頁、再找 C	重複:關閉、上一頁、再找 D	重複:關閉、上一頁、再找 E	重複:關閉、上一頁、再找 F
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：2 動作已經很熟悉了，雖然找不到，一般人可能已經放棄了，但我沒有放棄尋找，願意再找找看。	狀況：2 中途覺得要有滾輪功能可以讓我放大像是看 GOOGLE 地圖那樣，比較好找到報導。	狀況：2 已經覺得這些顏色的報導，很像是以前的報紙廣告了。	狀況：1 好像找到了，看到預覽圖，看起來比較不像是花花綠綠雜亂無章的廣告報紙。
	狀況：	狀況：	狀況：	狀況：

頁面名稱	找到結果 F			
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 成功，找到有豐年祭相關的歷史圖片可以做為資料使用!			
	狀況：			

設計專家：

頁面名稱	Google	Google	首頁	查尋結果列表
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：2 搜尋「0000」第一頁找不到，相關搜尋字詞也找不到「0000 服務網」，代表 SEO 的角度，民眾搜尋時會先找到競品。	狀況：2 搜尋「0000 服務網」，第一個是本館，第二個才是實際網站；目前第一個進入會找不到網頁。	狀況：1 先試著搜尋「原住民」，並選「舊報紙」分類，搜尋。	狀況：1 出現不少結果，但好像沒看到關於豐年祭的資料，所以想重新試著搜尋「豐年祭」。

頁面名稱	查尋結果列表	詳目顯示	檔案瀏覽	詳目顯示
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 重新搜尋「豐年祭」，這次找到不少資料，發現都是阿美族豐年祭，魯凱族豐年祭，原來真的沒有「原住民 豐年祭」	狀況：1 點選「屏縣山胞豐年祭傳奇故事」，查看詳目資料，並點右上圖片。	狀況：1 點圖片會另開視窗瀏覽圖片，可以直接移動圖片位置，但縮放一定要按上方的按鈕…	狀況：1 回到詳目顯示，找到右下方可以複製引用網址： https://das.nlpi.edu.tw/handle/rdjg4
	狀況：	狀況：	狀況：	狀況：