



2023 UXTW使用者經驗實戰營

大玩台中APP 改良設計

設計團隊 | 黃顥 方藝璇 林資宸
林雨昕 林家禾



WHAT's

大玩台中

前瞻性 智慧觀光X貼身導覽 一條龍式旅遊服務。



將台中景點、店家、活動、住宿、交通的各項旅遊所需資訊之「**點**」

串連成遊程、攻略、主題旅遊、運動路線的「**線**」

整合「食宿.遊購.行」並提供AR探索、社群交流、適地化服務、即時交通資訊等,形成旅遊資訊的「**面**」

遊客可設定個人化行動旅遊服務,獲得愉快的旅遊「**體**」驗

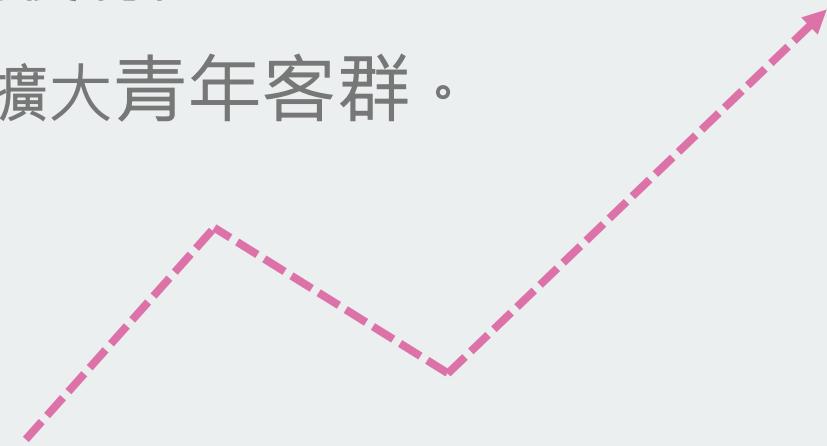


台中市觀光局期待

業主2大訴求

在既有APP架構之下：

1. 提升入境遊客在旅遊使用上的便利性。
2. 新增青年族群感興趣的功能，擴大青年客群。

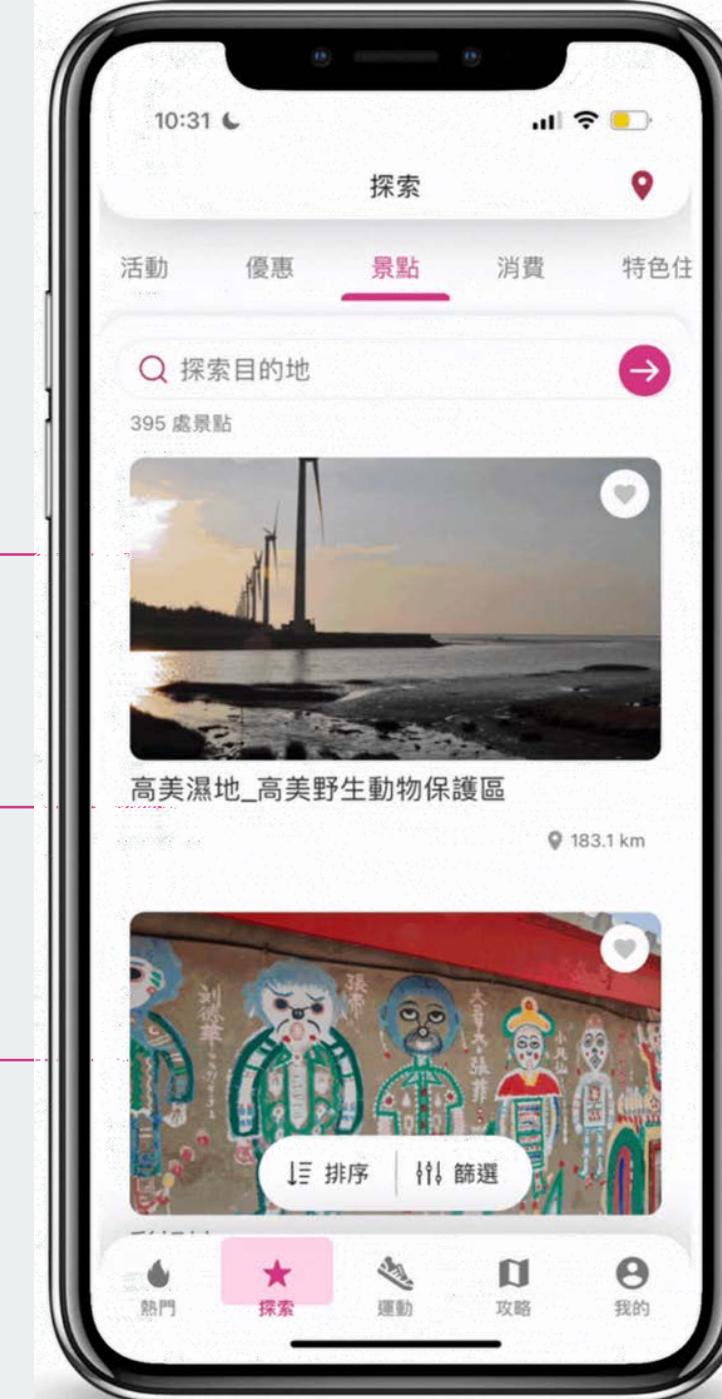


我們發現使用大玩台中時，
大家可能會遇到以下問題...

景點的分類方式不好懂

一堆景點好像都已經去過，
不知道還有什麼好玩的

資訊太多，
不知道如從何看起



似乎平常在找國內旅遊景點時，
也會遇到這些問題...？

一堆部落客文章不知從何看起

文章標題內容大同小異



為了瞭解並改善這項問題，這3個月我們進行了...

探索使用者需求

定義使用者需求

設計發想

設計迭代

User Research

首先，
我們透過投放問卷瞭解目標客群— **青年** 的旅遊經驗

問題 回覆 88 設定



第 1 個區段, 共 6 個

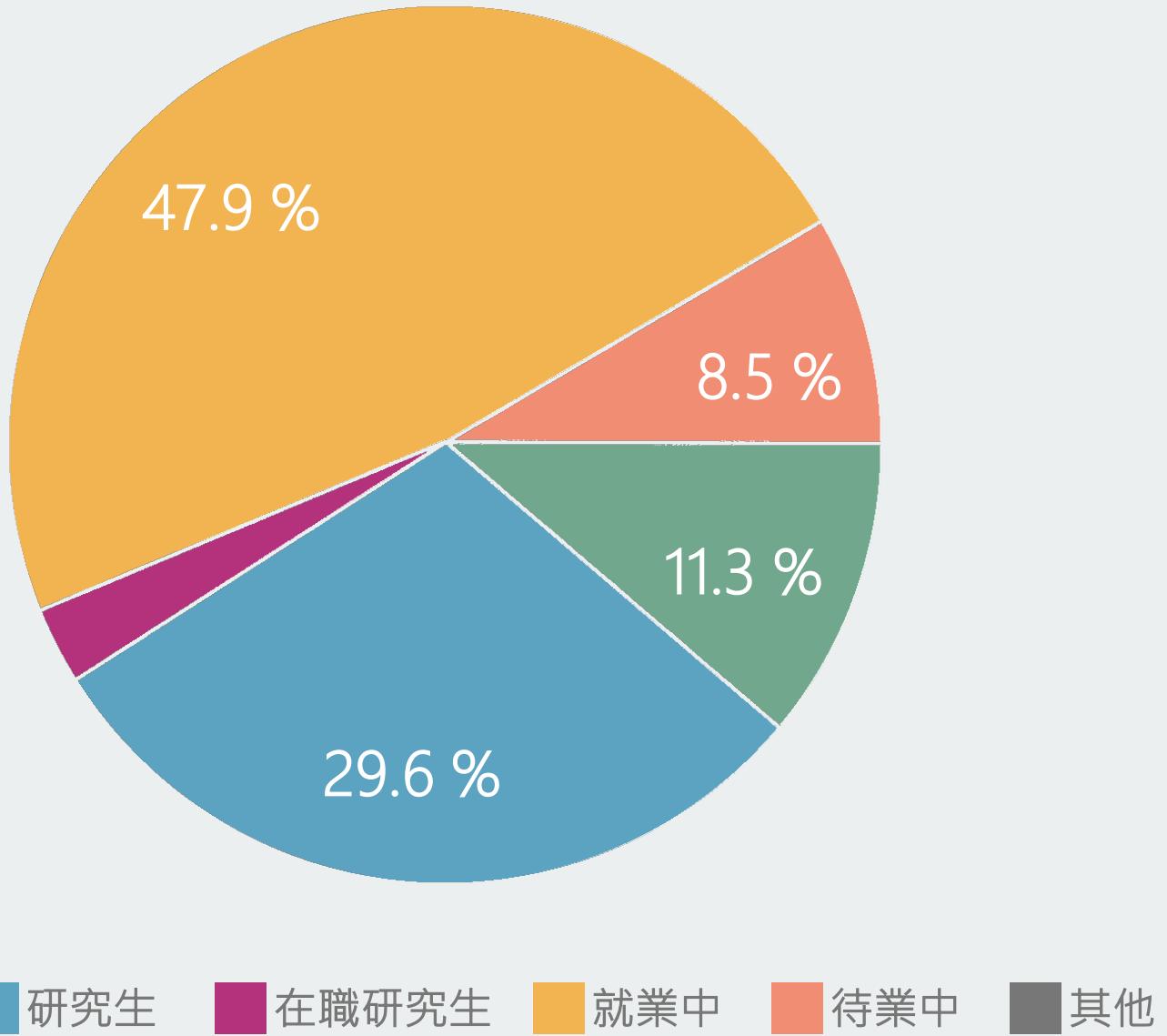
台中市旅遊經驗問卷

哈囉~我們是一個正在為台中市觀光旅遊局設計旅遊服務APP的學生團隊!

為了讓台中市觀光旅遊局所推出的APP「大玩台中」可以讓未來到台中的陌生旅客可以擁有更好的旅遊以及APP使用體驗, 希望尋找合適的受訪者進行有關**台中旅遊經驗的訪談**, 參加訪談者我們會提供**Uber Eats 300元的禮券**~

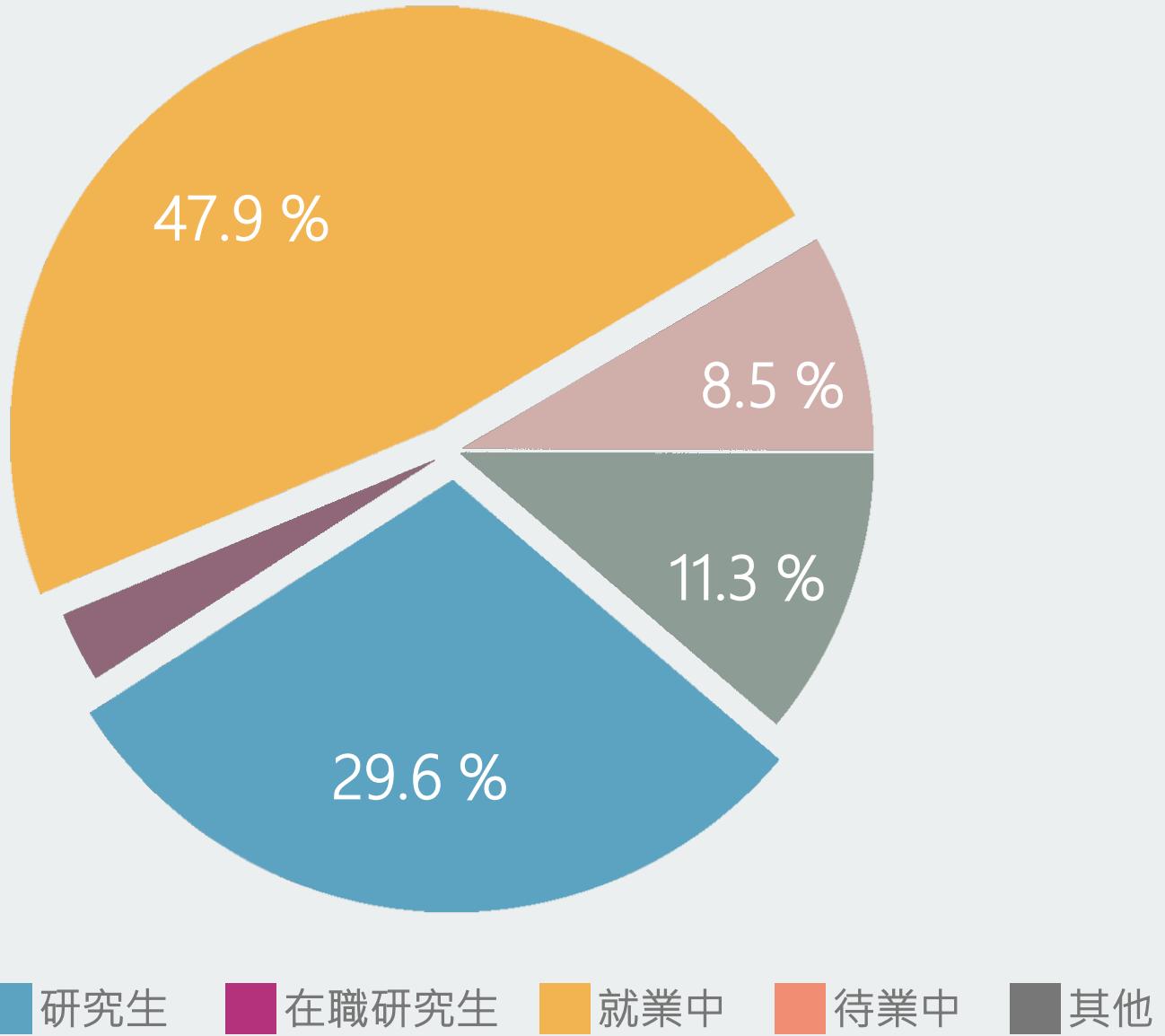
有意願參加訪談者可以填完以下問卷, 幫助我們更加認識你。之後便會邀請符合條件的受訪者參與訪談。並協助

88份有效問卷中...



88份有效問卷中...

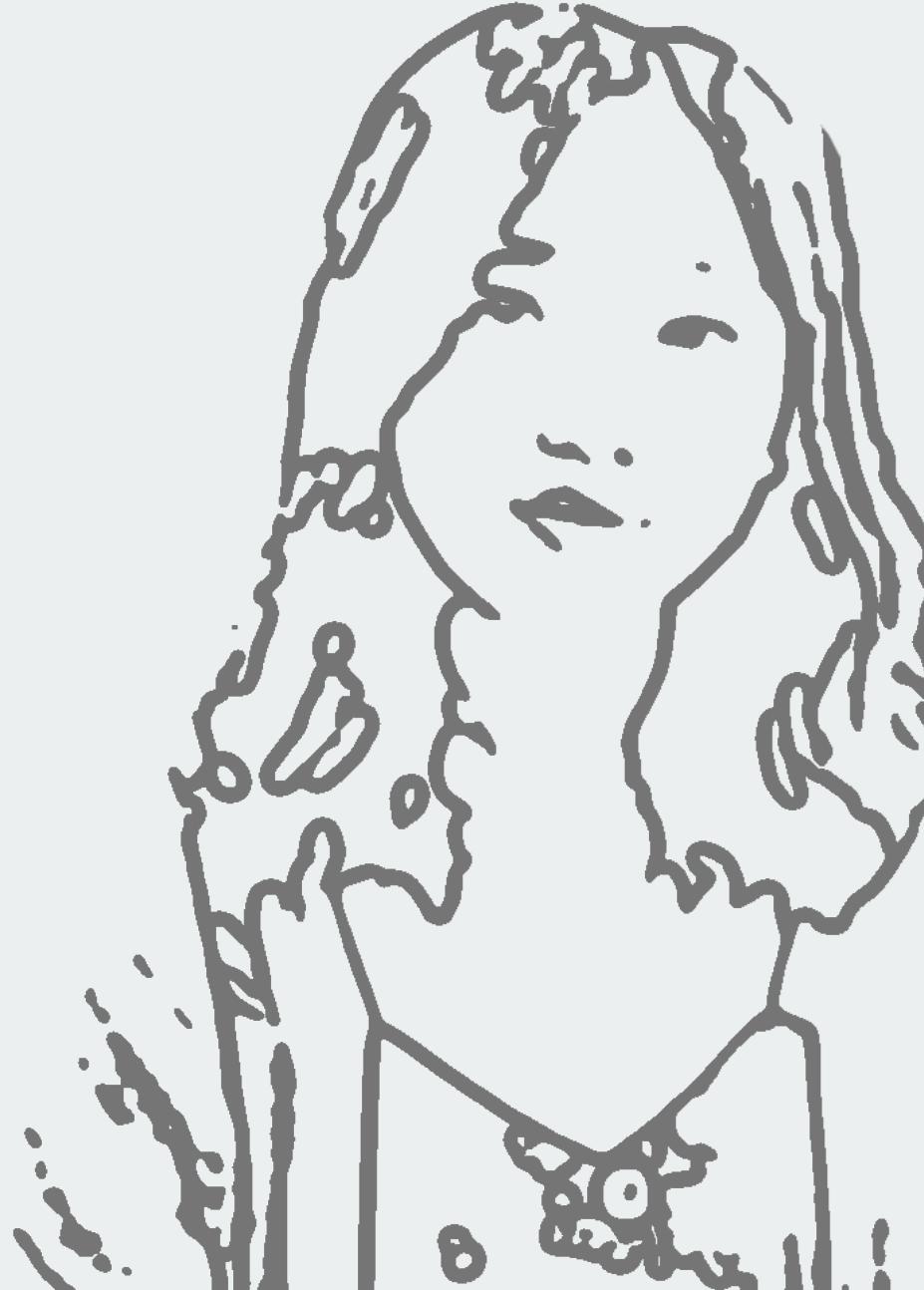
47.9%的人的身分皆是**已就業人士**
而**研究生**則以29.6%位居第二



篩選出我們的目標客群，
過程中逐漸形成使用者輪廓...

篩選標準

- 對台中有一定喜愛
- 旅遊頻率不低
- 會使用數位工具協助規劃行程

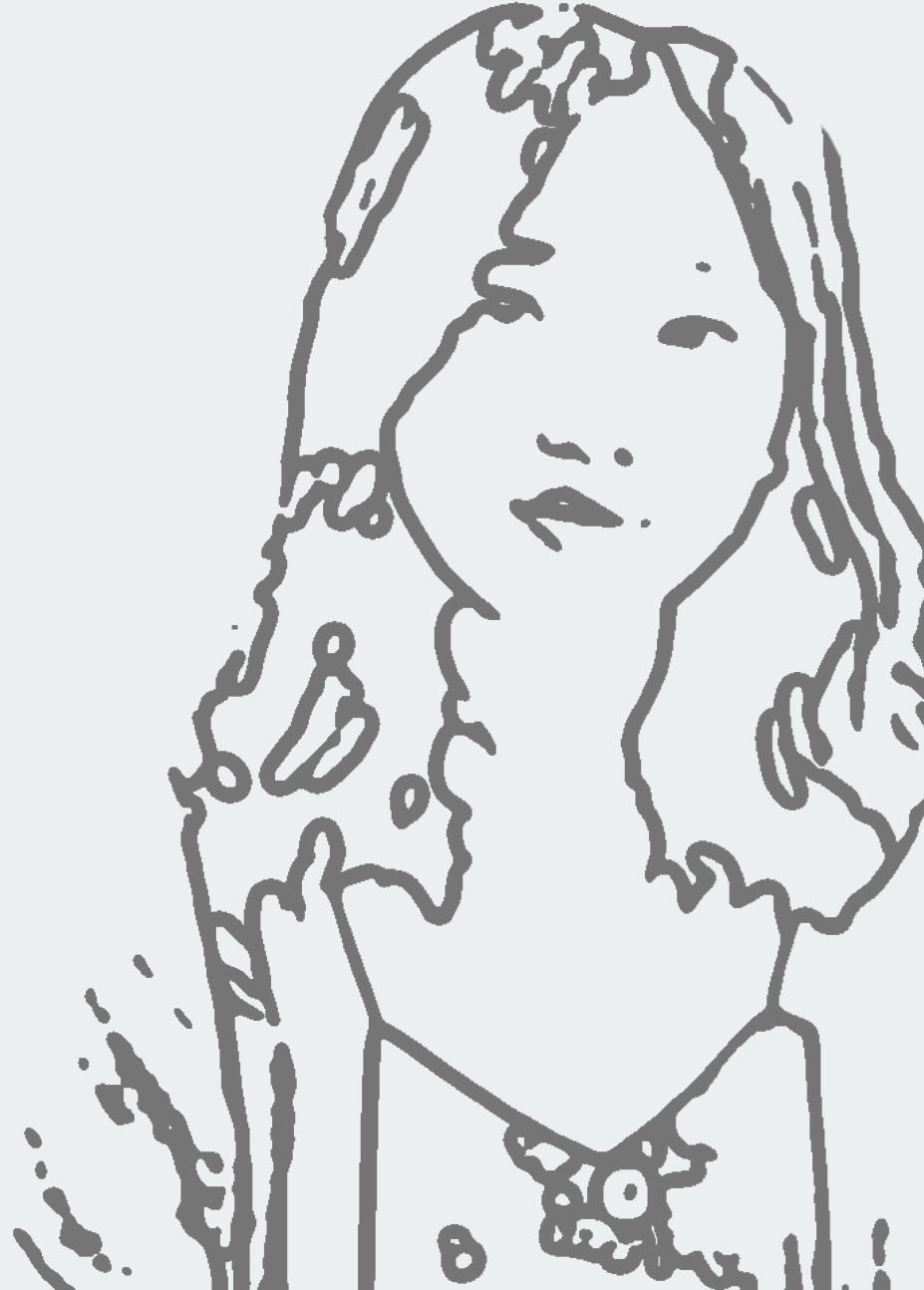


台中旅遊的習慣與經驗

- 一年到台中大約四次
- 到台中的目的以旅遊和購物為主

國內旅遊的習慣與經驗

- 偏好旅遊的地點為都市
- 國內旅遊頻率為 2-3 個月 1 次
- 會自己安排行程
- 旅遊時高度使用數位工具



我們挑選出5位旅遊頻率高且台中旅遊經驗豐富的研究生以及社會人士進行訪談



為符合業主的目標使用者，年齡設定在**25-35**之間

個人背景了解

- 是哪裏人呀?
- 最近一次出去玩是去哪呀?做了甚麼事情?

規劃旅遊行程時的經驗和期待

- 行程規劃的必要內容有什麼？
- 發現必去的景點，會怎麼收藏？

台中旅遊的經驗和期待

- 來台中前對這次旅程有甚麼期待呢？
- 哪些行程是只有來台中才體驗的到的？

使用數位工具安排行程的經驗與考量

- 使用數位工具時，所希望達成的目標是什麼？
- 數位工具有什麼好的經驗而讓你想持續使用？



「像是到當地的比較一些像**網紅的觀光景點**，去那邊，吃東西啊、**拍照**，然後可能逛當地的比較著名的像是夜市之類的，去嘗試當地的美食還有玩的地方。」



「我通常都是去可能比較文靜的 比如說像是**看展覽** 或者是去**咖啡廳**啊，吃美食等等。」



「因為我自己比較是**偏向拍照**，所以比起吃來說的話我會更去探求這個景點的環境**好不好拍照**。」



「因為女生出去應該都會想要**留一些照片** 就是**po文**之類的，所以可能就會往那個地方找景點。」



台中的像是我覺得很多**網美打卡景點**都還蠻不錯的，像草悟道啊，或者是台中的咖啡廳都還蠻不錯的，有時候會去中興新村走一下 或者是去大坑爬個山，秀泰逛一下，或者是跑一中啊之類的



我們那時候就有去LalaPort 但我覺得LalaPort**蠻無聊的...**隔天去科博館 其實科博館我也去過，**以前也去過N百遍**，但是就是就是就有隔一段時間沒去了，所以就又回去逛一下這樣子



在吃的方面就還不錯，但在吃完之後的行程 我就覺得**有點無聊...**可能是因為**去太多次了，沒有什麼驚喜感...**



Google Map上面有**很多照片**，然後就覺得跟我想像中一不一樣，那如果一樣，我又喜歡，我就會點，這些都**幫助我做選擇**的時候蠻大的



看評價，就我是一個蠻認真看評價的人



IG的話可以從**圖片中**看到店家是不是真的有像這樣子的東西，然後可以透過**真實的情況**可以去了解這個東西

透過訪談，
我們發現這群青年有以下共同問題...

景點重複性高

重視景點圖片

重視景點新穎程度

重視評論真實性

透過訪談，使用者的輪廓更加清晰...

黃詩涵

年齡：24 歲

性別：女性

感情狀態：單身

身分：研究生

居住地：台北市

“你有開美肌嗎？重拍重拍！”

INTRO:

對於逛街、拍照、追求潮流以及在社群平台分享自己去過的地方都特別熱衷。也是一位喜愛美食的網美餐廳愛好者，喜歡造訪各種打卡景點，捕捉每一個美好瞬間



Interests

使用者的興趣或偏好

詩涵是一個熱愛探索和分享的**潮流愛好者**。熱衷於逛街，時常尋找最新的**流行**趨勢。喜歡拍美照或是美食照，特別是在**打卡景點和網美餐廳**。拍攝的照片會在社群平台上分享，與朋友們交流心得與體驗。



Interests

使用者的興趣或偏好

詩涵是一個熱愛探索和分享的**潮流愛好者**。熱衷於逛街，時常尋找最新的**流行**趨勢。喜歡拍美照或是美食照，特別是在**打卡景點和網美餐廳**。拍攝的照片會在社群平台上分享，與朋友們交流心得與體驗。

Needs and scenarios

需求與情境描述

詩涵喜歡知道**最新和最具話題性**的旅遊資訊，也希望旅途中能探訪一些**有新鮮感的**題材或景點，同時她非常重視**景點是否適合拍照**、美食擺盤是否好看。因此，她需要**可靠的評價**來確保景點的品質，並對評價的真實性和信任感要求很高。其次是在安排景點時想了解周圍的店家或其他推薦景點。也希望這些推薦是來自於其他的遊客或當地居民，以確保這些建議的可信度。

Interests

使用者的興趣或偏好

詩涵是一個熱愛探索和分享的**潮流愛好者**。熱衷於逛街，時常尋找最新的**流行**趨勢。喜歡拍美照或是美食照，特別是在**打卡景點和網美餐廳**。拍攝的照片會在社群平台上分享，與朋友們交流心得與體驗。

Goals and expectations

想滿足的目標與期待得到的結果

1. 擁有**充足的景點資訊**

營業時間/ 交通方式與移動時間/ 現場情況/
豐富的影像資訊/ 周邊景點

2. 能夠發現新的景點、活動

3. 可以拍美照

Needs and scenarios

需求與情境描述

詩涵喜歡知道**最新和最具話題性**的旅遊資訊，也希望旅途中能探訪一些**有新鮮感的**題材或景點，同時她非常重視**景點是否適合拍照**、美食擺盤是否好看。因此，她需要**可靠的評價**來確保景點的品質，並對評價的真實性和信任感要求很高。其次是在安排景點時想了解周圍的店家或其他推薦景點。也希望這些推薦是來自於其他的遊客或當地居民，以確保這些建議的可信度。

Interests

使用者的興趣或偏好

詩涵是一個熱愛探索和分享的**潮流愛好者**。熱衷於逛街，時常尋找最新的**流行**趨勢。喜歡拍美照或是美食照，特別是在**打卡景點和網美餐廳**。拍攝的照片會在社群平台上分享，與朋友們交流心得與體驗。

Goals and expectations

想滿足的目標與期待得到的結果

1. 擁有**充足的景點資訊**

營業時間/交通方式與移動時間/現場情況/
豐富的影像資訊/周邊景點

2. **能夠發現新的景點、活動**

3. **找到可以拍美照的景點**

Needs and scenarios

需求與情境描述

詩涵喜歡知道**最新和最具話題性**的旅遊資訊，也希望旅途中能探訪一些**有新鮮感的**題材或景點，同時她非常重視**景點是否適合拍照**、美食擺盤是否好看。因此，她需要**可靠的評價**來確保景點的品質，並對評價的真實性和信任感要求很高。其次是在安排景點時想了解周圍的店家或其他推薦景點。也希望這些推薦是來自於其他的遊客或當地居民，以確保這些建議的可信度。

Pain points and frustrations

目前的痛點或困難的地方

1. 在網路上常常只能查到重複性高的資訊
2. 到現場因為**資訊有落差踩雷**
3. 活動型的官方網站時常活動資訊不夠清楚

	Awareness	Consideration (找旅程的過程)	Acquisition (規劃行程)	Service / Experience (線下的過程中APP提供什麼)	Loyalty
Customer steps	使用者與產品互動的過程中會經歷哪些階段？				
Touch points	KOL的使用及推廣影片 社群廣告 官方網站推廣 報導紀錄的政府舉辦下演算庫告白、競拍底活動播	app首頁 導航列中「探索」或「攻略」的分類 瀏覽	推薦景點與漂亮照片 自訂行程 住宿 交通	行程諮詢 行程諮詢	分享至社群 將行程分享至好友 APP註冊
User actions	點擊 點擊旅遊地點 點擊行程	點擊到旅遊地點 點擊到旅遊地點 點擊到旅遊地點 點擊到旅遊地點 點擊到旅遊地點 點擊到旅遊地點 點擊到旅遊地點 點擊到旅遊地點	找推薦的景點並且收藏 做行程規劃（包含交通與住宿） 訂房、訂車票	行程內容的整理 行程內容的整理	行程內容的整理 行程內容的整理 行程內容的整理
Goals & tasks	達成目標 完成任務	找到想要的資訊 找到想要的資訊 找到想要的資訊 找到想要的資訊 找到想要的資訊 找到想要的資訊 找到想要的資訊 找到想要的資訊	收藏景點可以做分類整理 將景點、住宿與交通都規劃到行程裡 線上完成訂房與訂票	行程內容的整理 行程內容的整理	行程內容的整理 行程內容的整理 行程內容的整理
Feelings and thoughts	😊 😊 😊 😊 😊	真的很喜歡這個資訊，真的有行動起來了。 文字內容很吸引我，真的想點進去。 這行程看起來真的不錯，應該會去。 這次的資訊真的太好了，太棒了！ 真的很喜歡這個資訊，真的有行動起來了。 文字內容很吸引我，真的想點進去。 這行程看起來真的不錯，應該會去。 這次的資訊真的太好了，太棒了！	收藏景點沒有做完整理 住宿無法排到行程裡 訂房與訂票必須連結到外掛網站 行程沒有運動時間	真的很喜歡這個資訊，真的有行動起來了。 文字內容很吸引我，真的想點進去。 這行程看起來真的不錯，應該會去。 這次的資訊真的太好了，太棒了！ 真的很喜歡這個資訊，真的有行動起來了。 文字內容很吸引我，真的想點進去。 這行程看起來真的不錯，應該會去。 這次的資訊真的太好了，太棒了！	真的很喜歡這個資訊，真的有行動起來了。 文字內容很吸引我，真的想點進去。 這行程看起來真的不錯，應該會去。 這次的資訊真的太好了，太棒了！
Opportunities	增加更多資訊 增加更多資訊	可以規劃一些比較長的行程 增加行程，方便使用者 提供更多分類，並重新整理網站 給世界上的旅行者更多的資訊	收藏景點可以做好分類 將住宿也排入行程裡 規劃行程把運動時間也放入	新增內容	增加更多資訊 增加更多資訊 增加更多資訊
Pain points	行程字樣過於繁複難懂 行程字樣過於繁複難懂 圖片顯示不足，只看到一張圖片沒有其他的圖片 資訊內容過於冗長，已經看不到了	訂交通時沒有時刻表 收藏景點太多不好找 規劃行程時不能安排住處 沒有運動時間的推估	沒有運動時間，當使用者想要運動的時候，不知道怎麼辦		

回顧使用者和市政府需求...

使用者需求

1. 擁有充足的景點資訊

- 營業時間
- 交通方式與移動時間
- 現場情況
- 豐富的影像資訊
- 周邊景點

2. 能夠發現新的景點、活動

3. 找到可以拍美照的景點

業主需求

1. 新增青年族群感興趣的功能，擴大青年客群

評估問題

評估問題價值，找到最值得解決的問題

被影響的人 嚴重程度	高	中	低
多	最值得解的問題 (非常罕見)	次要值得解的問題	次要值得解的問題 (較為常見)
中	次要值得解的問題	不值得解的問題	不值得解的問題
少	次要值得解的問題 (較為常見)	不值得解的問題	完全不值得解的 問題

評估問題

評估問題價值，找到最值得解決的問題

被影響的人 嚴重程度	嚴重程度		
	高	中	低
多	潮流青年在網路上都是接觸到大眾資訊無法輕易接觸到自己沒去(看)過的景點	潮流青年在過程中發現景點不符合自己的想像，因為景點的資訊並未即時更新，所以造成期望上的落差	
中	潮流青年在瀏覽景點時，因為沒有景點周圍資訊，所以到了現場就沒有其他行程		
少			

大玩台中

Redesign

評估解方

加權解方價值，找到最值得深入的方案

解決方案排序	願景	難以複製	impact	confidence	effort	總分
分數&比重	yes/no	1-5	1-5 (50%)	1-5 (30%)	1-5 (20%)	
解決方案 1	官方線上(集章)活動(透過打卡方式等)	2	2	5	5	5.5
解決方案 2	攻略排行榜(攻略演算法)	3	3	1	2	5.2
解決方案 3	triptinder	3	4	4	3	6.8 

選定方案：模仿交友軟體大量圖像刺激的方式，增加使用者使用興趣

規劃解決方案情境

IDEA雛形誕生

使用者對台中景點已經有一定的理解，希望
可以知道自己沒去過的景點/活動，

規劃解決方案情境

IDEA雛形誕生

使用者對台中景點已經有一定的理解，希望
可以知道自己沒去過的景點/活動，

因此打開大玩台中的小遊戲 Trip Tinder，先
自行選擇條件（景點類型/區域/時間...），

規劃解決方案情境

IDEA雛形誕生

使用者對台中景點已經有一定的理解，希望
可以知道自己沒去過的景點/活動，

因此打開大玩台中的小遊戲 Trip Tinder，先
自行選擇條件（景點類型/區域/時間...），

接著**系統推播使用者感興趣**的景點或活動，
透過**右滑收藏，左滑不感興趣**的方式篩選自
己有興趣的景點。

規劃解決方案情境

IDEA雛形誕生

使用者對台中景點已經有一定的理解，希望
可以知道自己沒去過的景點/活動，

因此打開大玩台中的小遊戲 Trip Tinder，先
自行選擇條件（景點類型/區域/時間...），

接著**系統推播使用者感興趣**的景點或活動，
透過**右滑收藏，左滑不感興趣**的方式篩選自
己有興趣的景點。

收藏後景點會**按照地區分類**，亦可選擇**在地
圖上顯示**...(用圖例分類活動/景點類型)

規劃最小可行性產品(MVP)

核心假設

If 提供了推薦景點並透過左滑右滑收藏景點的功能

Then 會解決使用者找不到有新意的景點以及希望即時篩選想去的景點的需求

規劃最小可行性產品(MVP)

核心假設

If 提供了**推薦景點並透過左滑右滑收藏景點的功能**

Then 會解決使用者**找不到有新意的景點**以及希望**即時篩選想去的景點**的需求

MVP

- 做紙牌測試
- 創造台中景點/活動
- Figma 原型測試

非MVP

- 寫程式
- 做動畫
- 自行尋找沒人聽過又有吸引力的景點/活動

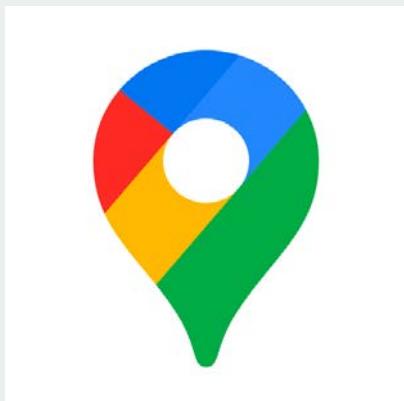
競品分析

靈感參考



Funliday

規劃行程時搭配
地圖導航，以清
楚掌握 行程動向



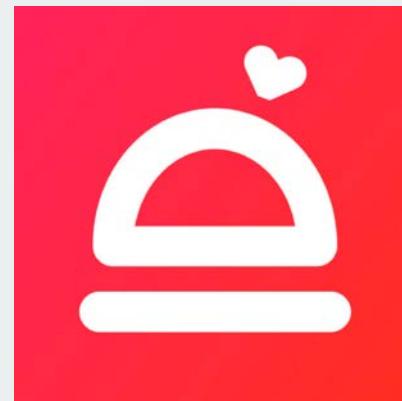
Google map

能根據不同指標
排序搜尋結果以
及評論



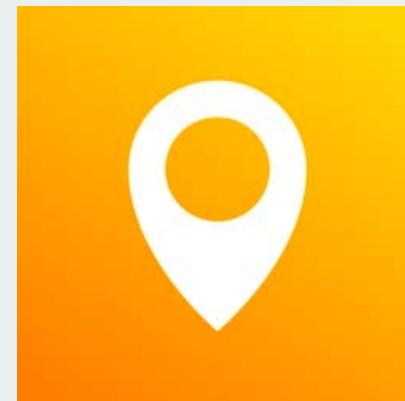
Tripadvisor

行程規劃功能規
劃的蠻完善的，
易用性高



FooTinder

可以收藏或dislike，
幫助使用者紀錄
自己的喜好



Spots

主要以圖片呈現
景點方式

設計方案 brainstorming

左滑右滑像Tinder
一樣去找靈感

更容易新增、刪
移動收藏

用圖片呈現景點搜
尋結果

其他遊客照片分享

ig story
/IG大頭貼

旅遊心理測驗
(MBTI推薦景點)

闖關活動

youtuber的新景點
目錄

MR景點導覽

左滑右滑像Tinder
一樣去找靈感

邀約形式的對話(且
會每週更新類型)
ex. 今晚來一杯?

攝影作品集可以參
考景點

ig story
(但不限時)

旅遊心理測驗
(MBTI推薦景點)

Cindy Lin

Frey

Allen Lin

Frey

Frey

邀約形式的對話(且
會每週更新類型)
ex. 今晚來一杯?

類似Instagram
大量圖文

根據每個使用者的
收藏景點(口袋名
單)生成專屬地圖，
提供使用者分享自
己的旅遊景點與個
人價值

景點抽卡(可以提
升使用者的使用率)

電影或台劇拍攝景
點推薦

根據每個使用者的
收藏景點(口袋名
單)生成專屬地圖，
提供使用者分享自
己的旅遊景點與個
人價值

透過標籤
選擇自己喜
歡的旅遊景點

Hau Huang

Cindy Lin

Cindy Lin

景點抽卡(可以提
升使用者的使用率)

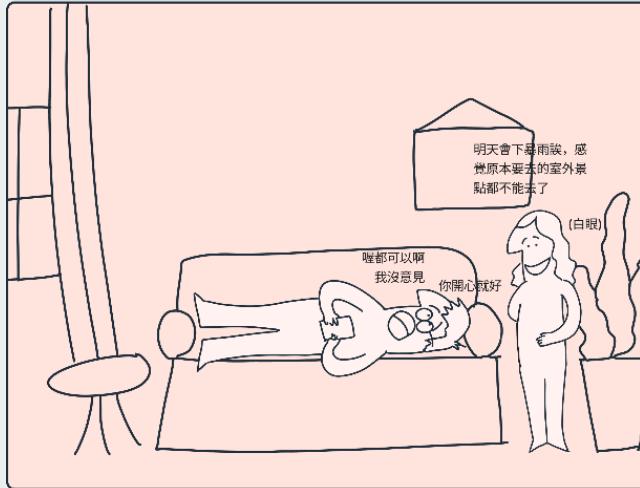
舉辦攝影比賽

推當地旅遊KOL→
追蹤當地居民

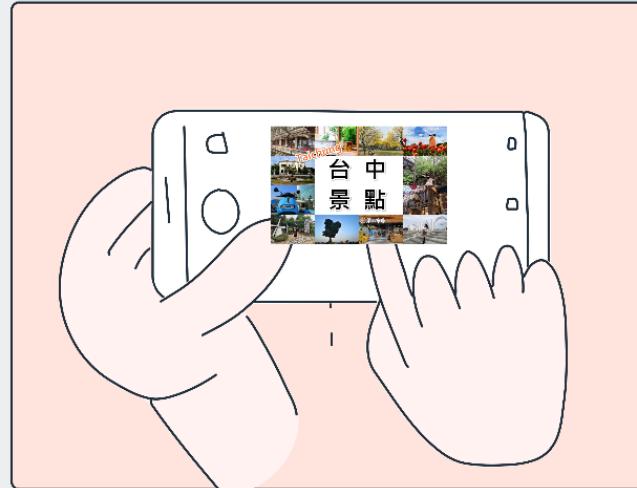
Hsu Hsing

Story Board

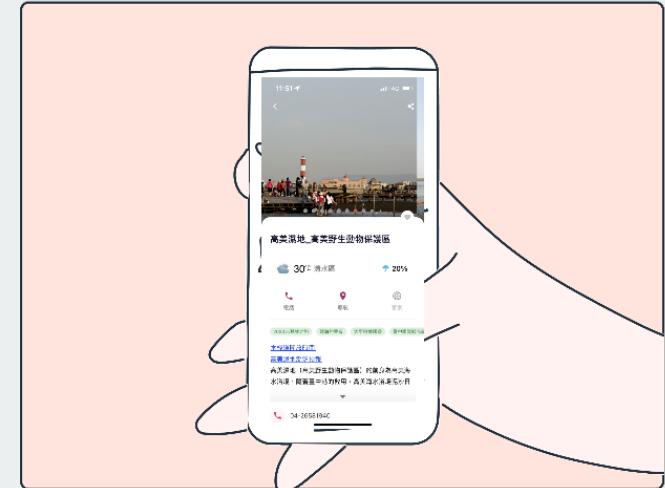
1. 隔天行程因為天氣臨時取消



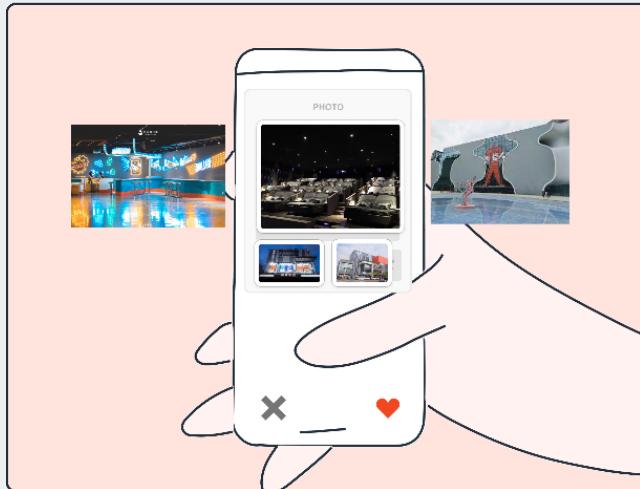
2. 晚上躺在旅館床上找明天可以去的地方



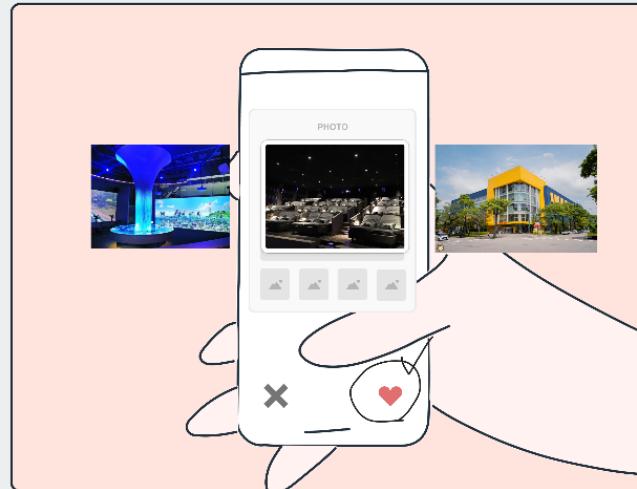
3. 拿出大玩台中，懶得仔細看景點介紹



4. 用tripTinder功能，選室內景點

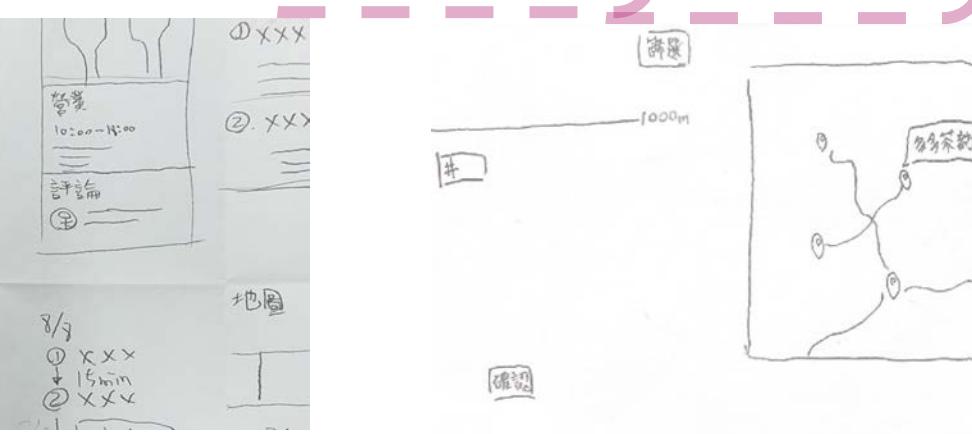
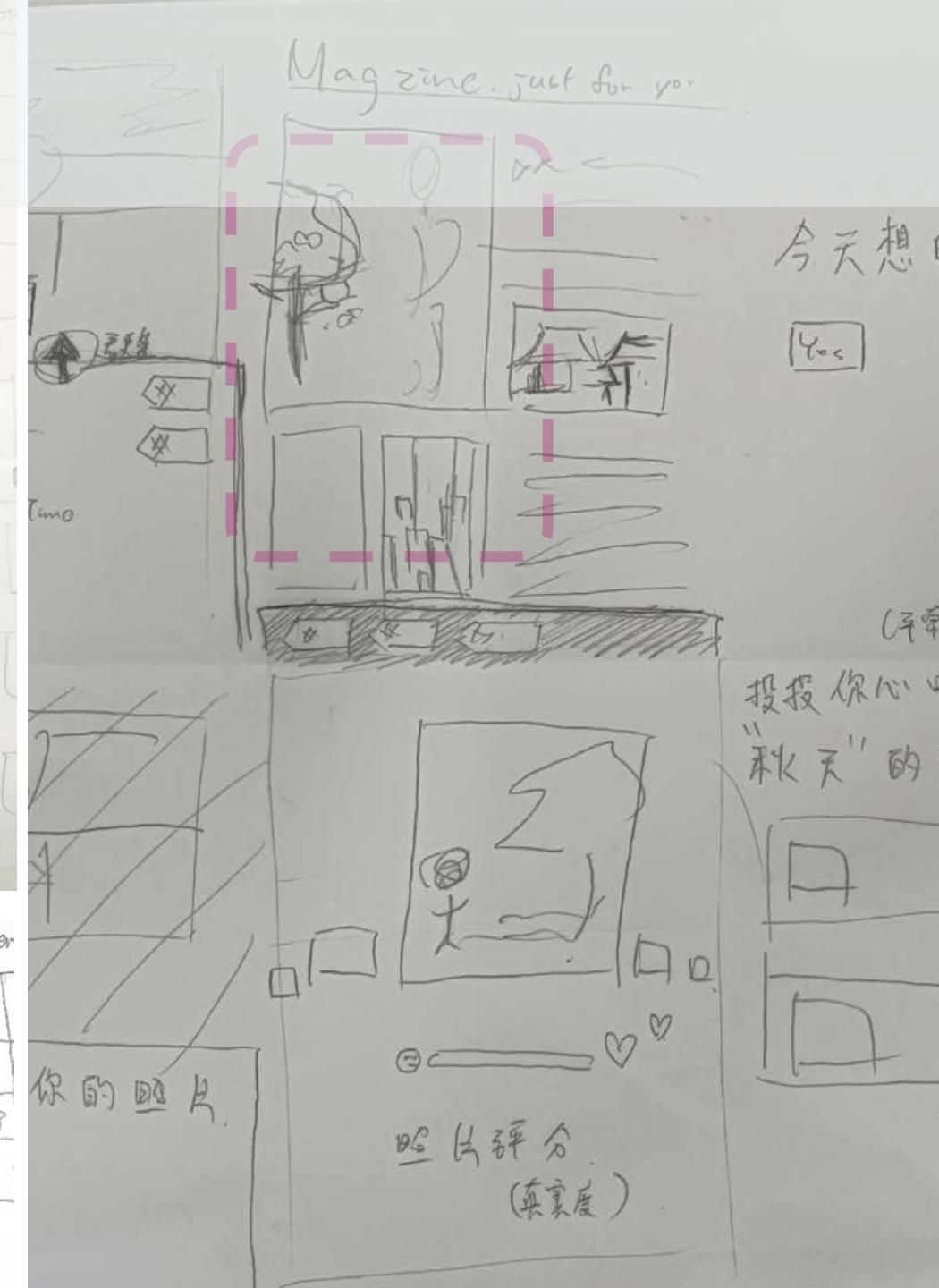
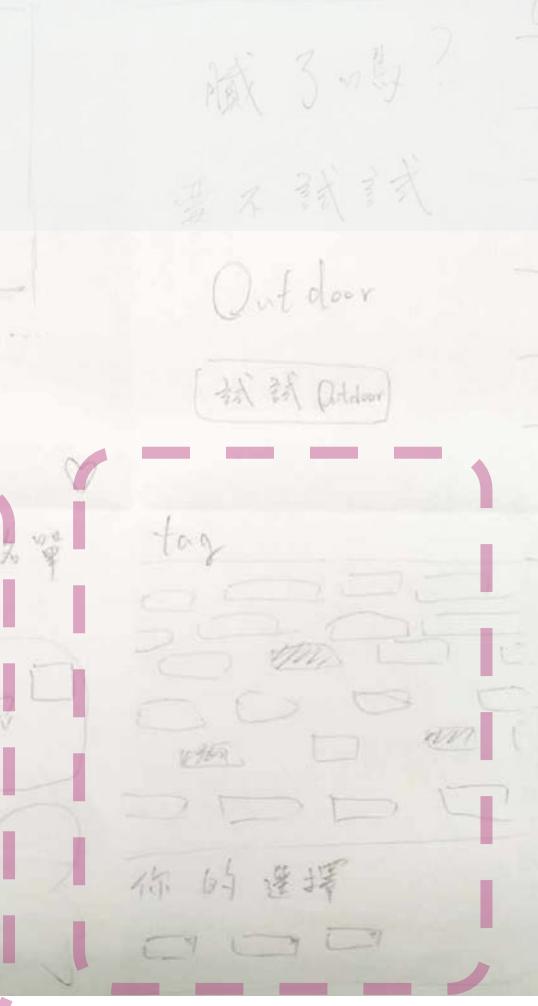
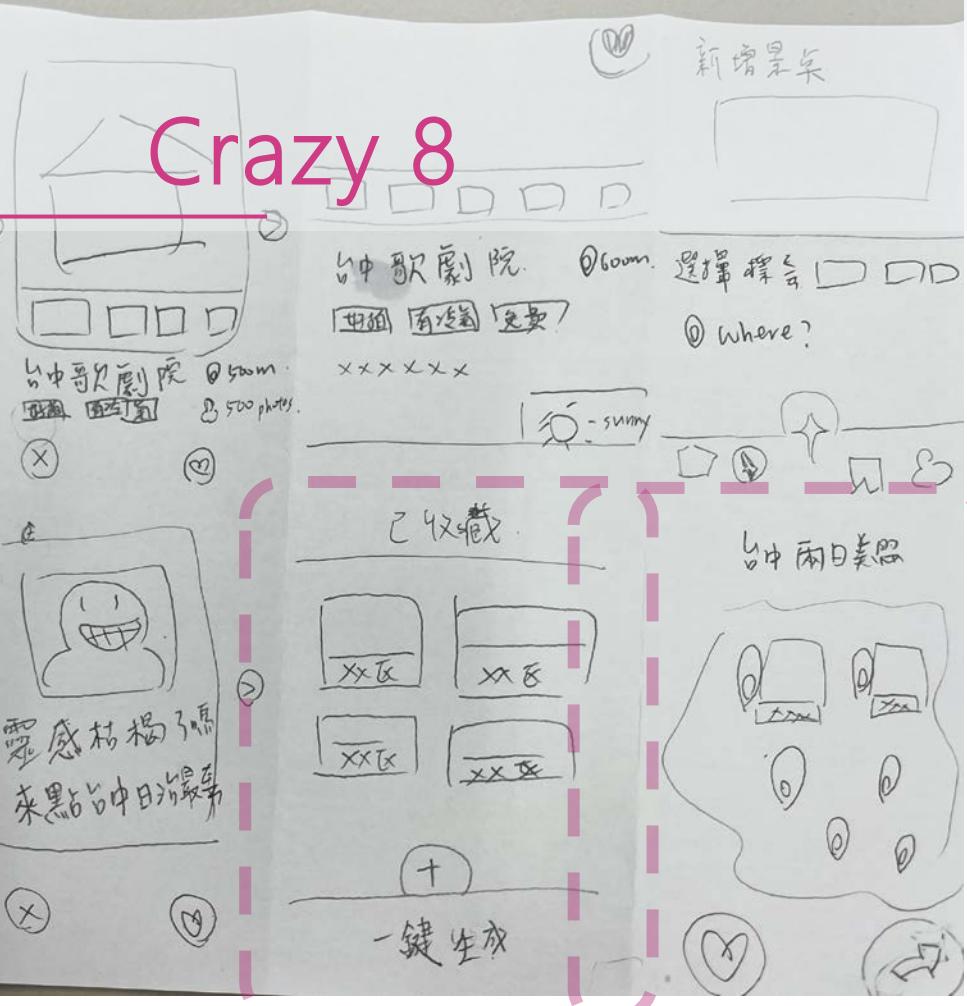


5. 左滑滑右滑滑，收藏很多附近室內景點

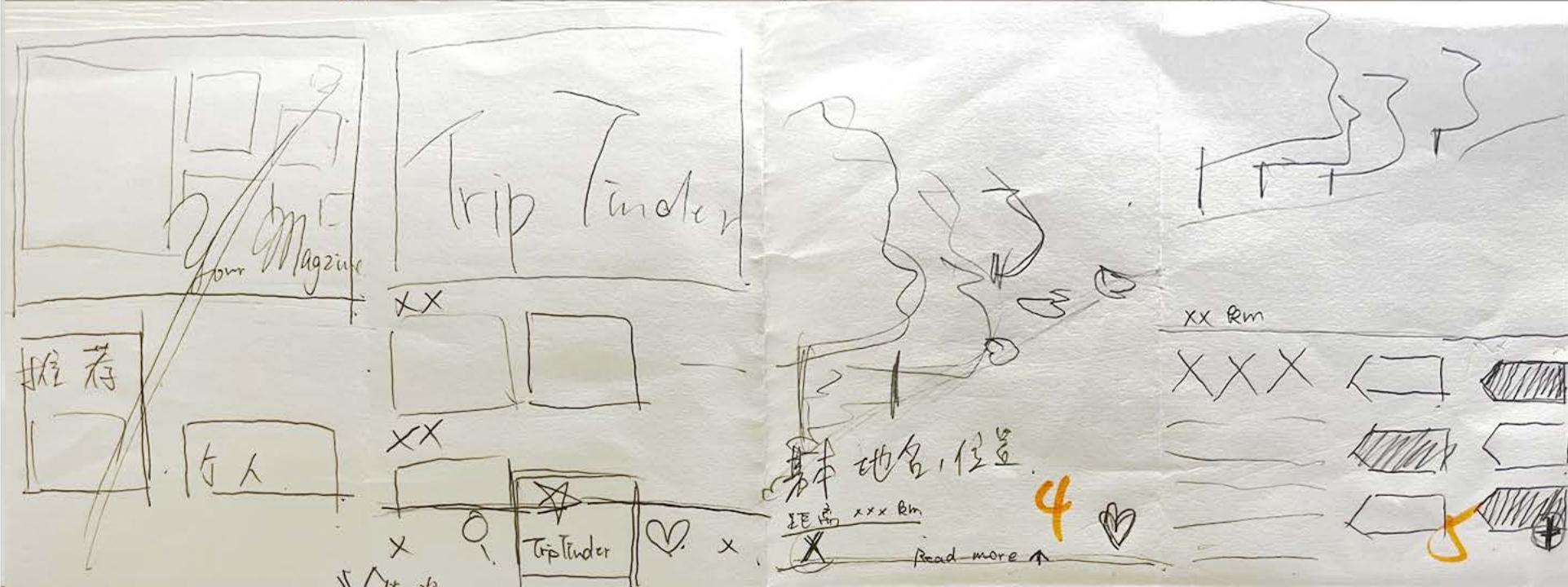
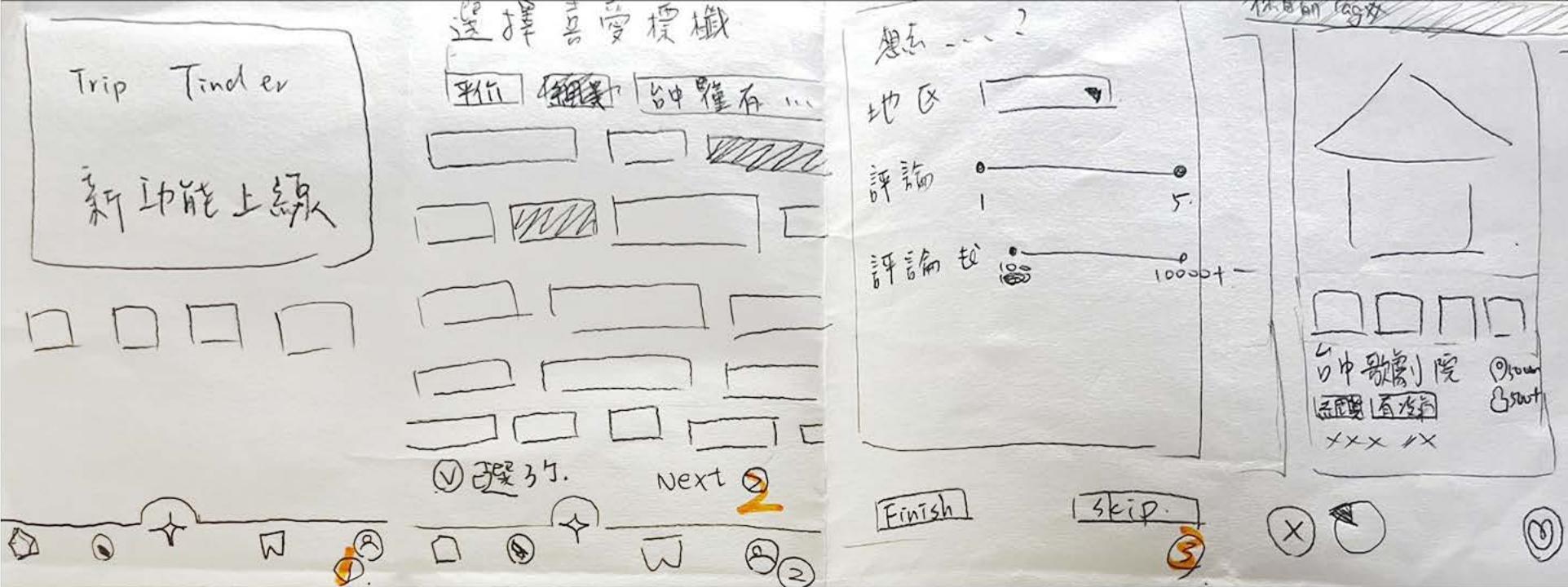


6. 隔天開心出門，走一下下就逛到很多室內景點





流程定案



流程/ Prototype I

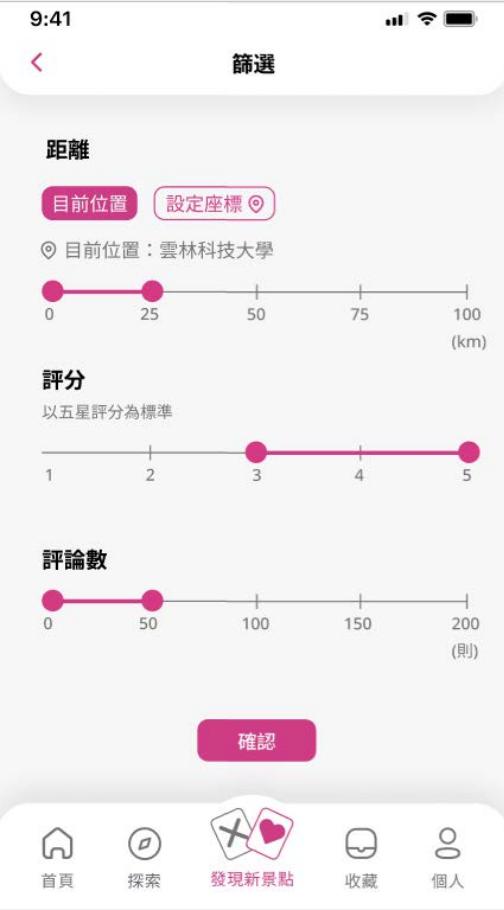


大玩台中首頁

進入篩選頁面

選擇類型標籤

流程/ Prototype |



大玩台中首頁

進入篩選頁面

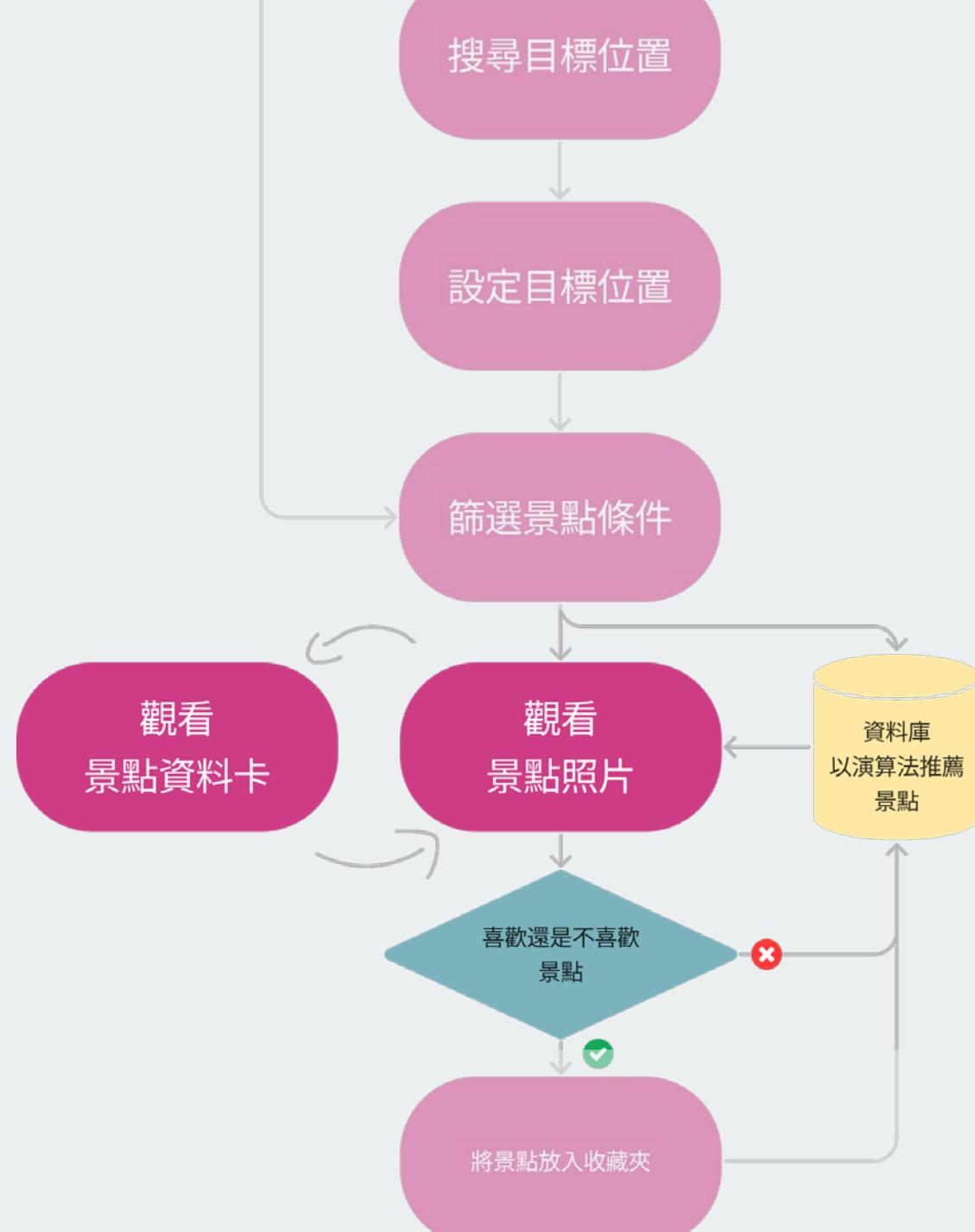
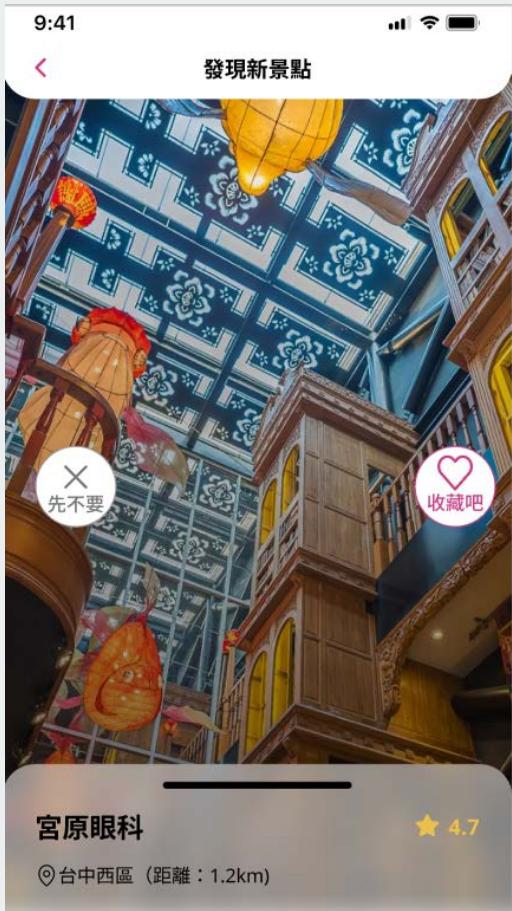
選擇類型標籤

是否要設定目標
位置

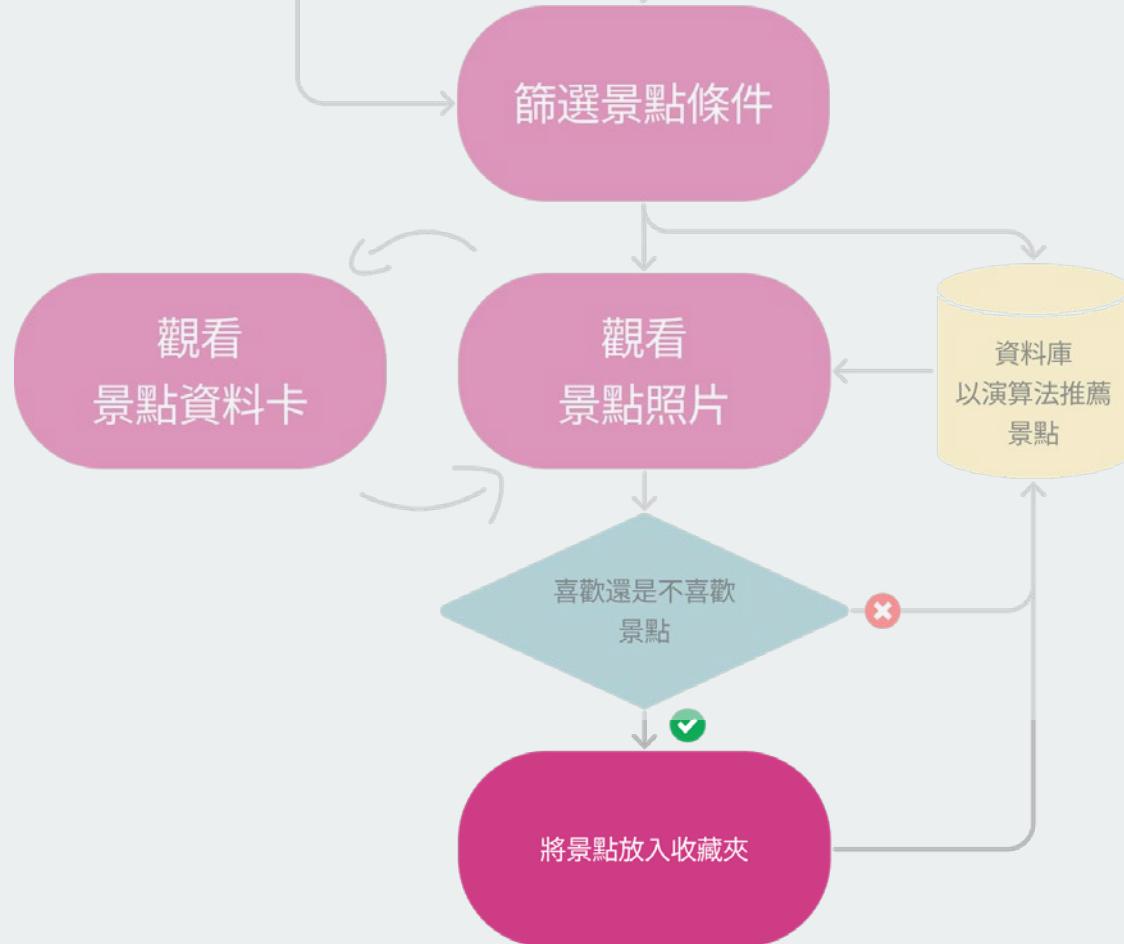
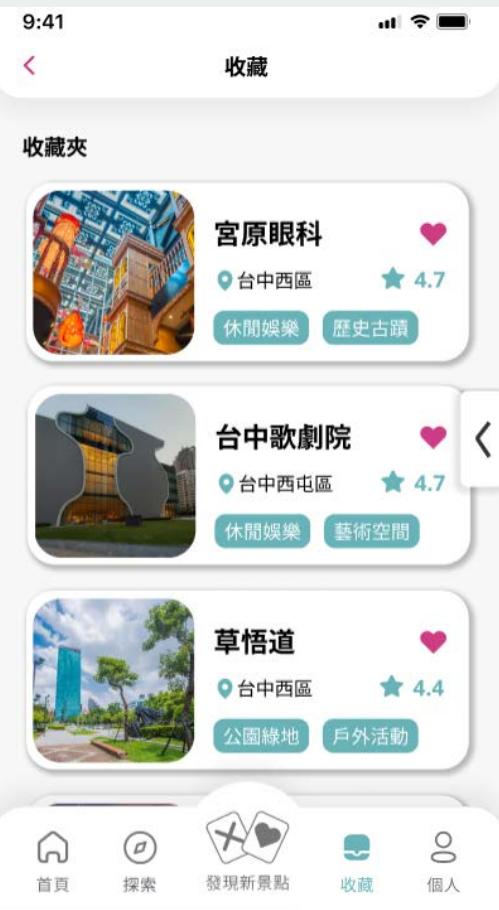
點選設定座標

搜尋目標位置

流程/ Prototype I



流程/ Prototype I



usability Test

測試驗證

情境 I: 確認使用者能否發現大玩台中的新功能 —— 發現新景點

測試目標:

1. 使用者在尋找景點時會不會有點擊“發現新景點”的動機
2. 使用者能不能理解“發現新景點”的功能

“你和朋友下週要去台中玩，你決定試試看新下載的APP大玩台中，看看能不能從裡面找到適合你們的景點”



測試驗證

情境 II: 測試發現新景點的易用性

測試目標:

1. 發現新景點的篩選介面能不能讓使用者理解並達成目標
2. 看到像是交友軟體一樣的介面能不能理解怎麼進行收藏
3. 使用者是否能夠理解左滑與右滑的分類功能
4. 資訊卡的互動方式與使用者的期待是否相符

“你們打算搭高鐵前往台中，再從高鐵台中站出發，
你希望可以找到距離高鐵台中站25公里以內，高評價的
景點”



測試驗證

情境 III: 測試收藏夾新功能的易用性

測試目標:

1. 使用者能否了解如何透過標籤進行篩選
2. 使用者能否利用地圖功能確認景點相對位置
3. 打包傳送到google map的功能使用者是否能夠理解並正確操作

“你已經將自己感興趣的景點都加入收藏，你希望可以將收藏的景點整理，想知道他們的大致位置，以評估景點之間的距離”



受測者條件設定

主要條件 -

- 年齡20~35
- 大學生/研究生/工作經歷3年內（從事正職工作）
- 平均花在國旅住宿的價錢：1000 - 3000 元/一人
- 習慣使用旅遊APP, ex.IG
- 會用影像做紀錄

次要條件 -

- 國旅常用交通工具：汽機車
- 一年到國旅次數：3-6次



受測者回饋



發現新景點的Icon特別突出很明顯



資訊卡拉起來很順暢欸



可以將收藏的景點製作成自己的旅遊清單，還可以儲存到google map真是太方便了！



景點都是過去沒見過的，一張一張照片翻起來很過癮



照片佔滿整個版面有增加點擊的慾望



左滑右滑是個新奇的體驗，會想沒事滑滑看



回到上一張的位子很直覺

受測者建議

發現新
景點

篩選功能

收藏功能

專屬地圖

- 沒有發現可以滑動操控
- 回復鍵的圖示容易引人誤會
- 資訊卡的資訊不足-使用者們普遍重視評論、服務項目、外部連結(地圖、官網)
- 使用時無法看到自己收藏的景點清單

改善策略

- 增加左滑右滑引導教學
- 資訊卡的資訊不足-使用者們普遍重視評論、服務項目、外部連結(地圖、官網)
- 改善回復鍵設計
- 資訊欄增加即時分享和收藏的功能
- 增加直接連結收藏夾的icon

受測者建議

發現新
景點

篩選功能

收藏功能

專屬地圖

- 篩選距離設定過長
- 希望篩選器可以增加營業時間
- 希望標籤分類更多元、自由度更高

改善策略

- 篩選距離更改($0 < X < 20$)
- 篩選器加入營業時間
- 篩選標籤註明可以複選
- 篩選器加上skip
- 篩選器的使用步驟需要被簡化

受測者建議

發現新
景點

篩選功能

收藏功能

專屬地圖

- 希望可以自訂清單
- 篩選器的icon不是很明顯

改善策略

- 增加使用者制定清單的自由度
- 增加勾選功能(勾選後打包、刪除...)
- 增加引導教學
- 增加排序功能

受測者建議

發現新
景點

篩選功能

收藏功能

專屬地圖

- 地圖無法移動，難以確認景點間的相對位置
- 分享和上傳的icon容易讓人誤會

改善策略

- 增加地圖中景點間移動的動畫
- 使icon更直覺

改良後
——
發現新景點



改良後
——
發現新景點



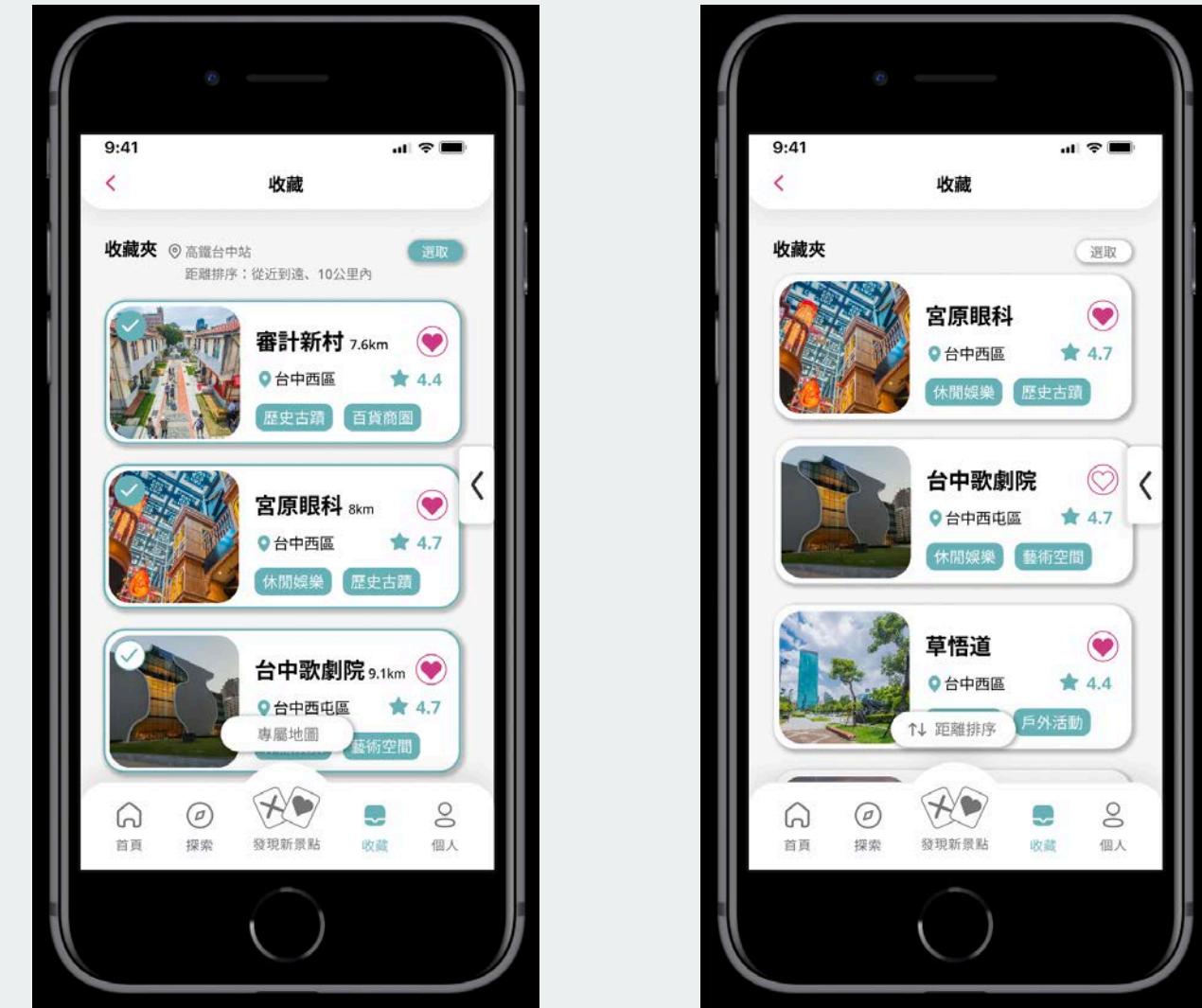
改良後

發現新景點



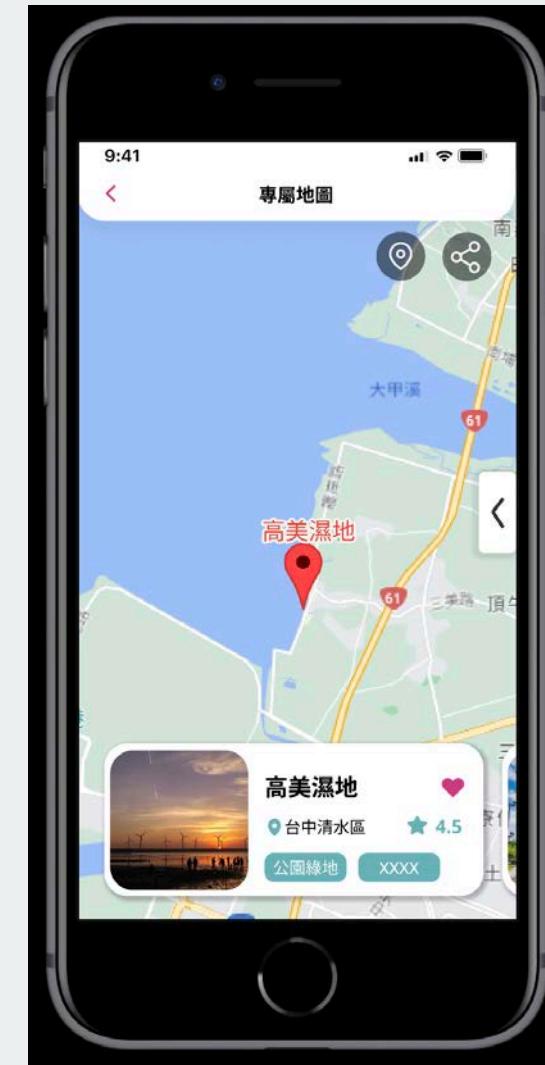
改良後

收藏

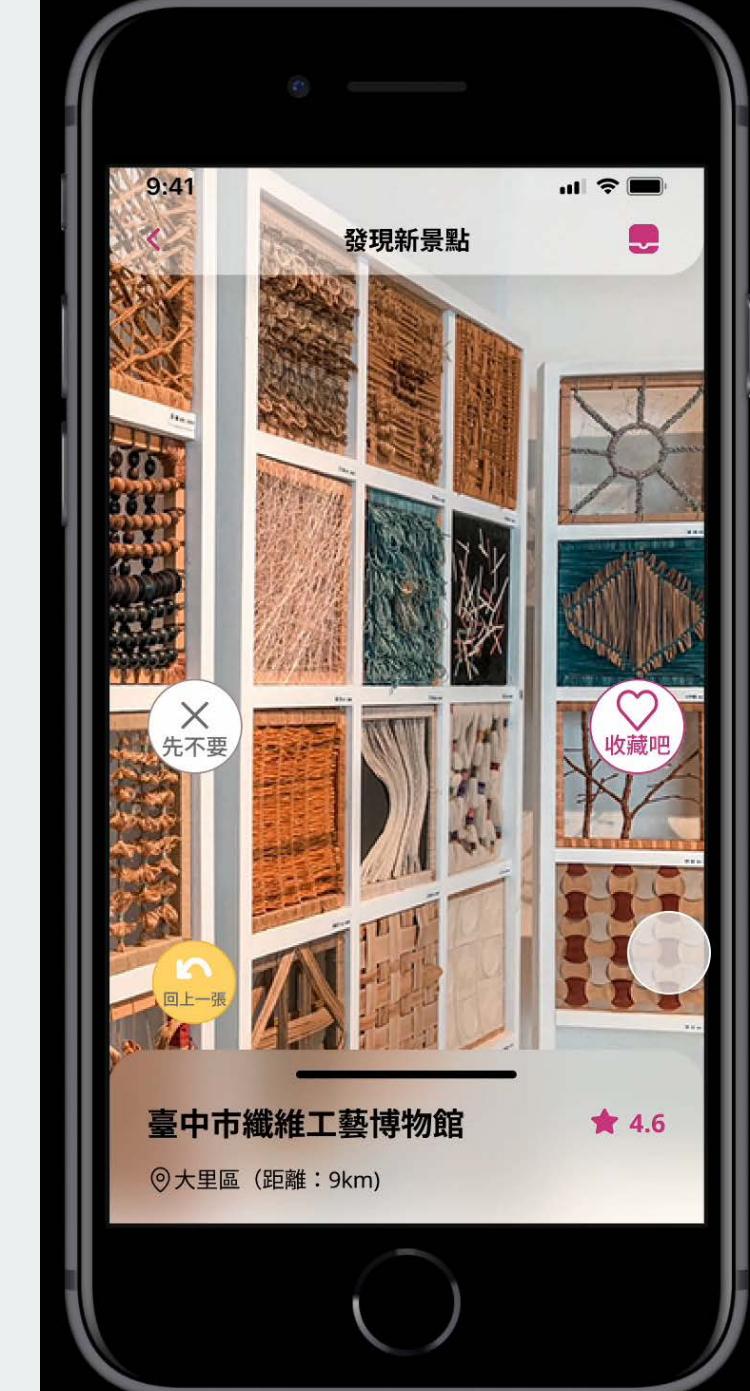


改良後

收藏

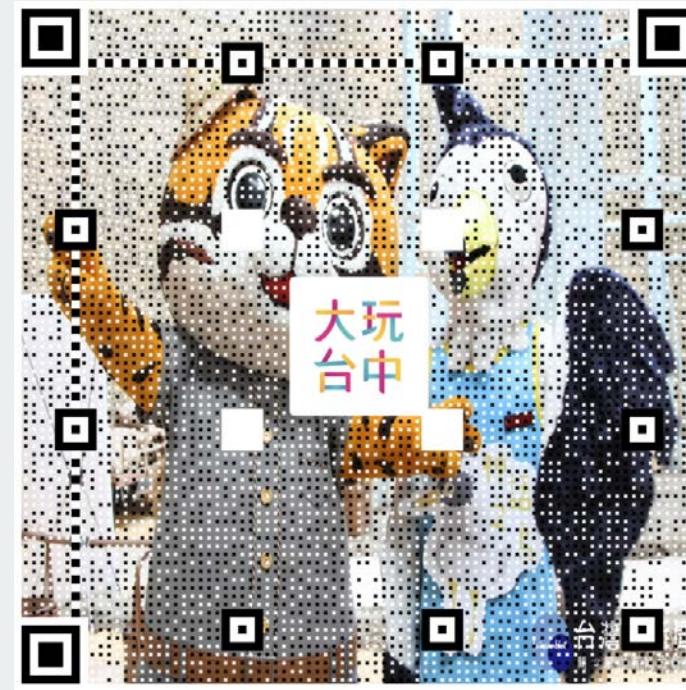


改良後 —— 收藏

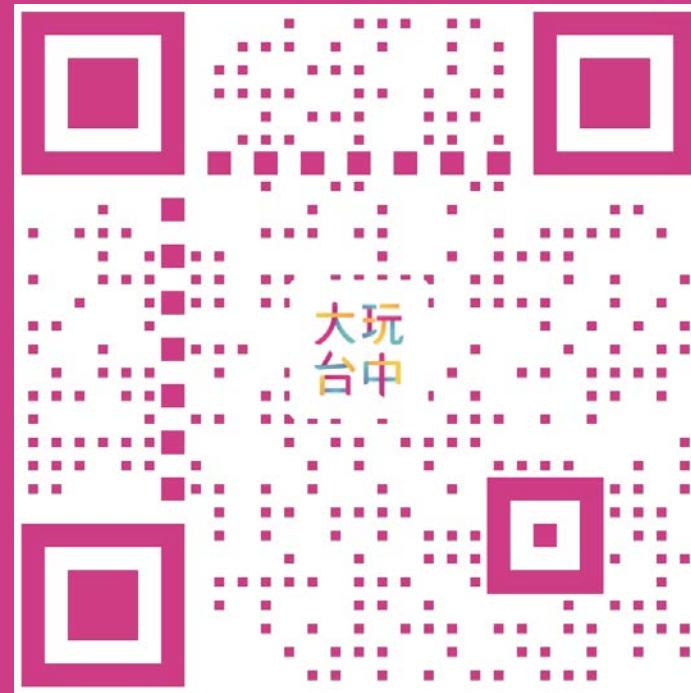


未來方向

- 讓使用者可以在景點輸入自己的標籤(ex 咖啡廳)
- 驗證小卡片模式的排版是否更符合使用者偏好
- 收藏夾內的景點標籤後可以直接點擊篩選
- 利用專屬地圖產生圖文供使用者進行社群平台分享



QRcode



QRcode