

數位發展部

112 年度政府網站易用性測試建議報告

OOOOOOOOOO

-參訪導覽

執行單位：中華民國資訊軟體協會
中華民國 113 年 6 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
2.0	CISA	依據數位發展部審查意見修改	113.6.6

審查意見修改對照表

項次	審查意見	回覆說明	對應頁次
1	附件一：測試紀錄表之設計專家，紀錄文字須修正「錯扼」改為「錯愕」。	已依建議修正。	P.46
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.....	20
九、 結語.....	25

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	10
表 4：網站使用者體驗量表	11
表 5：網站服務優化順序	24

圖目錄

圖 1：「OOOOOOOOOO-參訪導覽」服務流程關鍵步驟	4
圖 2：預訂網站遭瀏覽器警示連線問題	14
圖 3：預約參訪導覽頁-導引不明確	15
圖 4：導覽行程選單	15
圖 5：導覽行程選單與導覽內容距離太遠	16
圖 6：導覽服務申請表	17
圖 7：日期選擇框會與主頁面「錯位」	18
圖 8：需先查詢出一週的時段，才能繼續預約	18
圖 9：參訪日期時間的選擇表單，資訊過於複雜	19
圖 10：參訪單位資訊需要填寫過多的人員資訊	19
圖 11：申請狀態列表	20
圖 12：導覽服務申請頁面調整示意圖	21
圖 13：導覽申請資訊表單調整示意圖	22
圖 14：參訪單位資訊表單調整示意圖	22
圖 15：預約時間表單調整示意圖	23

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：OOOOOOOOOO
- 2.申請時間：2023 年 11 月 24 日
- 3.網站名稱：OOOOOOOOOO
- 4.網址：OOOO
- 5.網站目標族群：一般民眾、學校師生

(二)測試標的

- 1.服務名稱：參訪導覽
- 2.服務目的：節省民眾時間並提升導覽預約方便性
- 3.測試目的：瞭解民眾申請參訪導覽操作上是否便利
- 4.預計完成操作時間：5 分鐘
- 5.預期服務產出：送出申請後，顯示申請成功，後續經館方審核後以 e-mail 通知預約成功

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。

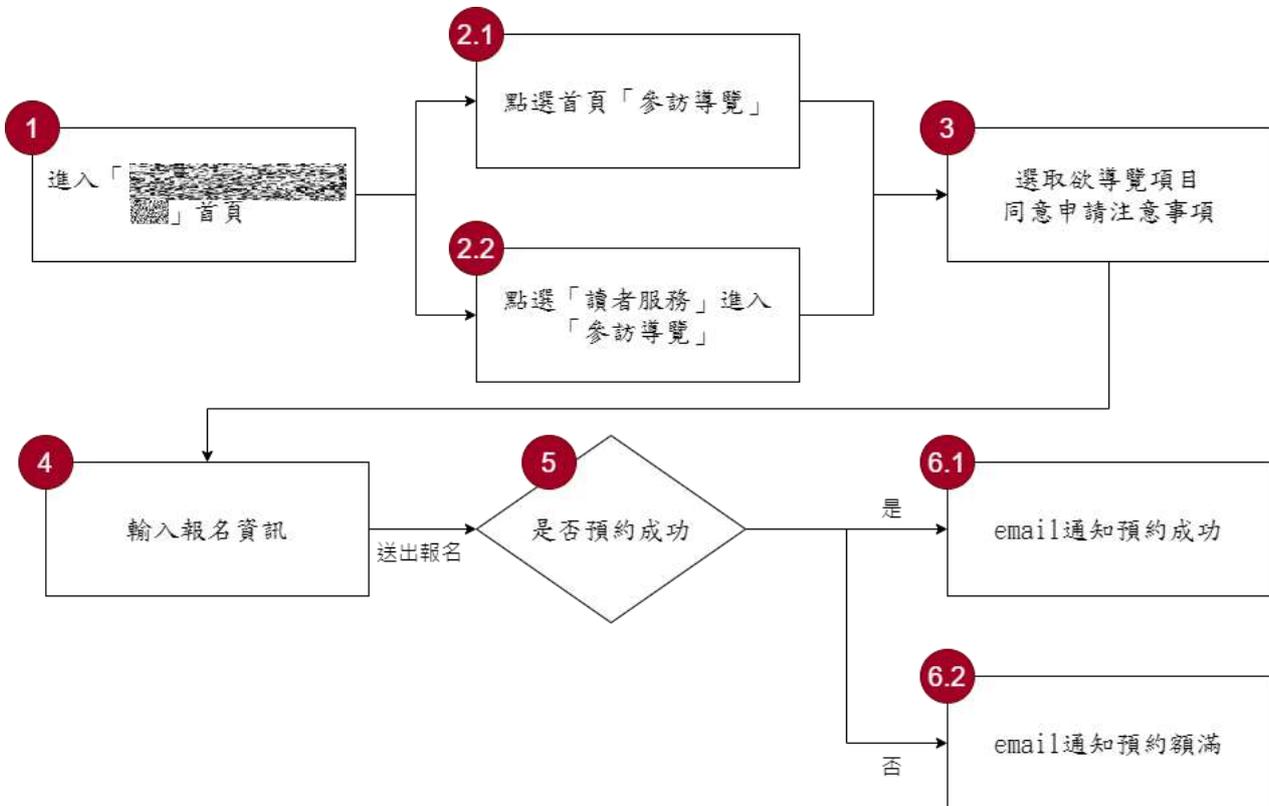


圖1：「OOOOOOOOOO-參訪導覽」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站為具有藝文興趣之民眾，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	29 歲	新竹市	業務銷售人員	6 小時以上/天
測試者 2	女性	27 歲	臺北市	文字編譯人員	4~5 小時/天
測試者 3	女性	31 歲	臺北市	學術研究人員	6 小時以上/天
測試者 4	女性	37 歲	桃園市	智財人員	6 小時以上/天
測試者 5	女性	52 歲	臺中市	總務人員	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「OOOOOOO OOO」首頁	無	在 google 搜尋 都有找到	無
2.1	點選首頁「參 訪導覽」	無	測試者 1、3、 5、設計專家： 都有在熱門服 務快速找到 「參訪導覽」	無
2.2	點選讀者服 務進入「參訪 導覽」	測試者 2、4：在主目 錄裡找到了「讀者服 務」及「來館資訊」。 在讀者服務下，供線 上申請的兩個服務： 「預約訂位」及「參訪 導覽」令測試者混淆 該選擇哪個選項。由 於參訪導覽是需要預 約的，故會誤以為是 否要點選預約訂位， 然而預約訂位其實是 預訂自習室等。	無	使用者不易快速理 解「讀者服務」內容 為何。
3	選取欲導覽 項目同意申 請注意事項	系統問題-SSL 未更 新。使用者頁面會出 現：你的連線不是私	無	SSL 問題是伺服器 問題，遇到該問題 可請資訊人員解

關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況	
		人連線。	決。	
4	<p>輸入報名資訊（基本資料）</p>	<p>測試者 1、設計專家：沒有提示驗證碼要分大小寫。</p> <p>測試者 3、設計專家：對於導覽路線有疑惑。因為前面的說明文字有提及會有不同的導覽路線，但又沒有很明確的介紹有哪些路線。目前設計是自動配對不同年齡層有提供不同的導覽路線。</p> <p>設計專家：看到要填寫參訪單位資訊，並且要填寫單位負責人，有些困惑，且欄位必須填寫室內電話。懷疑是否可以個人參訪。</p> <p>測試者 1、2、5、設計專家：在填寫資料時，皆遇到因為表單沒有顯示「必填符號」導致需要重覆回頭補填資訊的狀況。此外，對於</p>	<p>測試者 2、4：進入「參訪導覽」頁面閱讀說明後，直覺選擇「基本行程-成人(23 歲以上)」，符合此次測試情境。</p> <p>測試者 5：認為導覽路線會自動依據不同族群配對，是很聰明的設計。所以沒有疑惑。</p> <p>測試者 3：過程中填寫所有資訊皆很順利。</p>	<p>1. 對於報名表單內需填寫的資訊感到疑惑。以上內容不影響成功操作，但會影響預約效率。</p> <p>2. 測試者 4：對於申請表單「六、附則」有所疑惑。例如「特殊參訪需求，以個案處理」不確定是什麼。</p> <p>3. 不確定「參訪單位」的類型，可能是「社教團體」或「政府機關」。</p> <p>4. 由於此服務是拜訪 OO 館，並非寄送東西給單位。因此，測試者 3 對於要寫地址有點疑惑。因為對使用者而言，並非一定需要提供的資訊。</p>

關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
	<p>參訪單位資訊，要填寫單位負責人、領隊及聯絡人 3 個人的聯繫資訊，感到不解。</p> <p>測試者 5、設計專家：對於聯絡電話，一定要填寫室內電話，不能僅填手機號碼，覺得不符合時代趨勢。</p>		
輸入報名資訊(時間選擇框)	<p>測試者 1:不確定優先參訪時間是不是由使用者自行填寫，因此感到疑惑，但還是填上時間繼續寫資料。</p> <p>測試者 3:發現標題三「開放導覽時間」與底下的內容敘述「本館開放導覽申請時間」用詞會讓網站使用者混淆，誤以為非該時段不可提出申請。</p> <p>測試者 2:連續點選兩個不同時段「預約」按鈕，皆跳出視窗顯示該時段額滿。</p>	無	設計專家:「優先參訪時間」如有「優先」的用詞，易衍伸出是否有第 2、第 3 個參訪時間考量，造成疑惑。
5	是否預約成	設計專家：無法在第	無

	關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
	功	一時間確認是否完成。		
6.1	email 通知預約成功	無	無，因為 OO 館沒有實際寄發 email 通知預約成功。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用者會想在第一時間確認是否有預約成功。 2. 測試者 2、3、設計專家：為確認是否與約成功而點進申請狀態列表，發現所有申請案件之狀態(單位、日期、審核狀態)在此公開。觀感不是很好，有一種隱私被曝光的感覺。
6.2	email 通知預約額滿	無	無，因為 OO 館沒有實際寄發 email 通知預約成功。	無

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多 4 分鐘 33 秒，完成平均時間：9 分鐘 33 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	4 分 48 秒	0	7
測試者 2	10 分 39 秒	0	7
測試者 3	6 分 06 秒	0	4
測試者 4	11 分 10 秒	1	5
測試者 5	15 分	4	8
設計專家	6 分 28 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，本服務各構面分數平均皆超過為 3.4 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)	3	5	4	5	4
	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)	4	5	3	4	3
	3	此政府網站能提供正確的導引	3	4	5	4	4
	4	此政府網站會正確紀錄我申請的服務資訊	5	5	5	4	4
		各測試者均值	3.75	4.75	4.25	4.25	3.75
		構面均值	4.15				
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	5	5	5	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)	3	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	5	3	1	3
	8	此政府網站的線上或臨櫃客服人	3	5	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	5	3.5	2.5	3
		構面均值	3.4				
保證性	9	此政府網站值得信賴的	4	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	5	5	4	4	2
	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	4	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	5	3	1	3
		各測試者均值	3.75	4.75	3.75	2.75	3
		構面均值	3.6				
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)	5	5	3	1	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	5	4	5	4
	15	承上題，此政府網站會給予民眾各別的關懷	3	5	1	5	3
	16	此政府網站提供民眾方便使用網站的時間	5	4	5	5	3
		各測試者均值	4.5	4.75	3.25	4	3.5
		構面均值	4				
易用性	17	我認為我會經常使用此網站	3	4	3	4	3
	18	我覺得此網站是簡單的	4	4	5	5	3
	19	我認為此網站很容易使用	4	4	5	4	3
	20	我不需要有人幫助就能使用這個網站	5	5	5	5	4
	21	我覺得此網站的功能整合得很好	4	3	4	3	3
	22	我覺得此網站很一致	4	4	4	4	4

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	4	5	4	3	
	24	我覺得此網站使用起來並不麻煩	3	3	5	4	4	
	25	我有自信能使用此網站	5	5	5	4	4	
	26	我不需要學習很多事情，就能使用此網站	5	4	5	4	4	
			各測試者均值	4.2	4	4.6	4.1	3.5
			構面均值	4.08				
資 訊 品 質	27	此網站提供的資訊是正確的	3	5	4	5	4	
	28	此網站提供的資訊是最新的	4	5	3	5	3	
	29	此網站提供的資訊是相關的	4	4	5	5	4	
	30	此網站提供的資訊是容易瞭解的	4	5	5	5	4	
			各測試者均值	3.75	4.75	4.25	5	3.75
			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 4 項關鍵議題。

1.網頁遭瀏覽器警示連線問題

由首頁前往「參訪導覽」時，顯示連線錯誤，經查證為 SSL 加密憑證過期尚未更新(如圖 2)。



圖2：網頁遭瀏覽器警示連線問題

2.服務介面與內容缺乏有效引導

(1)導覽服務申請主頁功能不明確

當使用者於首頁點選「參訪導覽」進入預約頁面時，左方目錄為「導覽行程介紹」，但上方分頁標示為「導覽服務申請表」。而進入導覽服務申請表時，需先在上方的「服務導覽項目」選定後，再捲到頁面最下方點選「預約導覽申請」。

此頁面為複合功能，同時兼具介紹與申請入口，但左方目錄之項目與用詞，並未充分進行說明與引導(如圖 3)。



圖3：預約參訪導覽頁引導不明確

(2) 導覽行程介紹內容不易找到

當使用者想了解導覽行程時，路徑是在「導覽行程介紹」中找到「服務導覽項目」的下拉選單(如圖 4)，點選後再將網頁向下捲動，找到說明內容的第五點如「五、導覽內容：國小學童(7-12 歲)參觀行程約 60 分鐘」。

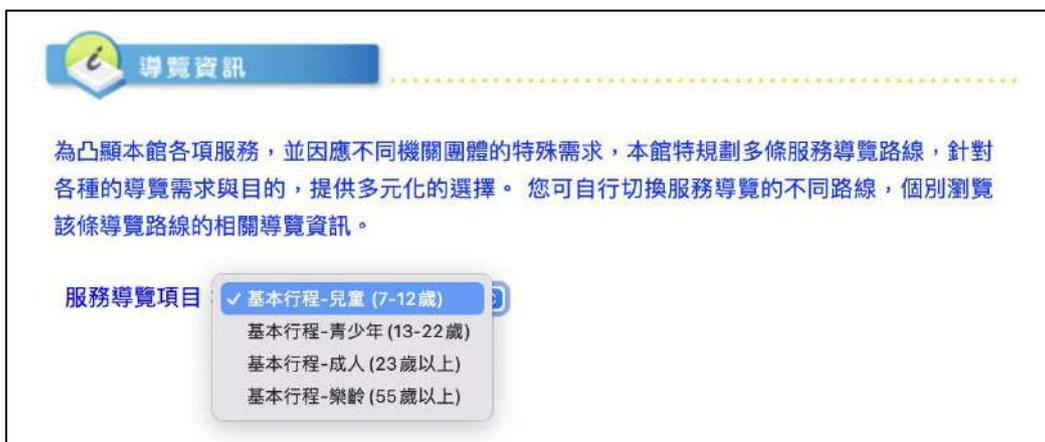


圖4：導覽行程選單

(3) 導覽行程項目定義不明確

導覽行程是以學程與年齡層進行定義設計，但實際介紹內容與導覽的目標則必須在點選後拉至下方說明才能瀏覽片段內容，無法一次瀏覽所有行程並比較其差異(如圖 5)。

導覽資訊

為凸顯本館各項服務，並因應不同機關團體的特殊需求，本館特規劃多條服務導覽路線，針對各種的導覽需求與目的，提供多元化的選擇。您可自行切換服務導覽的不同路線，個別瀏覽該條導覽路線的相關導覽資訊。

服務導覽項目：

本館，是您與世界接軌的重要窗口，
感謝您給我們機會介紹本館的各項服務，
為了讓資源能充分被利用，
申請導覽前，請先閱讀以下說明：

一、目的：本館（以下簡稱本館）為凸顯本館服務特色，因應各機關團體對參訪導覽不同需求與目的，特訂定本要點。

二、申請資格

1. 以機關、學校社團為申請單位，一般參訪人數為15-50人。
2. 參訪導覽以國小學童以上為原則，中小學學生參訪時需有老師全程陪同。
3. 同一單位每月最高申請場次限4場次，凡申請單位之參訪人數超出50人以上或單月申請場次超過4場次，則視為大團體參訪，本館採「團體簡報及自由參觀」方式進行。

三、開放導覽時間

1. 本館開放導覽申請時間為週二至週五及週日，上午9時30分至12時、下午為14時至16時，週六開放上午場次。(上午、下午均限一團次。)
2. 每場次導覽時間為1小時或1個半小時。

四、預約辦法

1. 欲至館內參訪請於14-60天內至本館官網上申請；若人數達50人以上亦可以電話預約。
2. 線上系統申請參訪導覽，需收到線上核准通知始完成申請程序，審核作業時程為5個工作天。
3. 參訪日期如需取消或異動，請於至少三日前通知本館，未於三日前通知或臨時取消連兩次紀錄者，本館得取消該單位未來一年內申請資格。
4. 完成預約無故未到期者，本館得取消該單位未來二年內申請資格。

五、導覽內容：國小學童(7-12歲)參觀行程約60分鐘

1. 一樓：【本館大廳】、【流通服務區】、【自助借書區】、【預約自助取書區】、【兒童學習中心】、【微型圖書館】、【自助還書區】
2. 二樓：【數位休閒中心】、【數位美術中心特展】
3. 三樓：【世界之窗特展區】
4. 五樓：【青少年區】

圖5：導覽行程選單與導覽內容距離太遠

3. 申請表單設計較複雜

(1) 欄位名稱命名讓使用者誤解

在申請表單中，「優先參訪日期」選擇按鈕被安排在參訪單位的下方，但在整個表單中，「優先參訪日期」應為首要條件(如圖 6)，表單若以「優先」的用詞，會讓使用者認知有第 2、第 3 個參訪時間考量，易造成疑惑。

圖6：導覽服務申請表

(2) 參訪日期時間的選擇方式，不易操作

申請表單中的「優先參訪日期」與「優先參訪時間」兩個欄位，必須先點選「查詢可供申請日期與時段」按鈕，開啟彈出的日期選擇框方能選擇。

日期選擇框彈出後，並非以視窗為基準固定位置，而是以頁面為基準固定位置，在日期選擇框捲動時，會與主頁面的捲動互相影響，造成錯位的問題(如圖 7)。



圖7：日期選擇框會與主頁面「错位」

彈出框的設計方式，需在最上方選擇日期，點選「查詢」後，再於下方顯示選擇日期的當週 7 日，呈現各個時段的預約狀況。「查詢」一詞與此日期選擇的整體流程概念略有出入(如圖 8)。

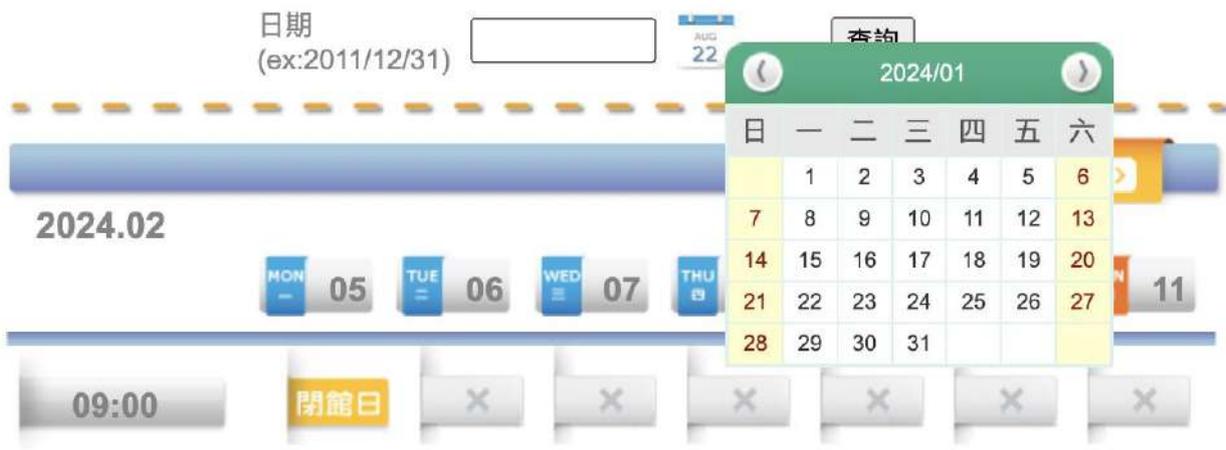


圖8：需先查詢出一週的時段，才能繼續預約

在查詢後，下方將顯示「閉館日」、「X」、「不開放」及「預約」，使用不同顏色但相同的外型樣式，但僅有「預約」是可以點選的。不必要的資訊過多，且造成功能上的混淆(如圖 9)。

圖9：參訪日期時間的選擇表單，資訊過於複雜

(3)報名人員相關資訊蒐集過多

在表單的「參訪單位資訊」中，需要預約者填寫三個不同身分的人員姓名，易被認為是過度蒐集申請者資訊。(如圖 10)「聯絡電話」為必填項目，可並所有公司或聯絡人都方便提供室內電話。

圖10：參訪單位資訊需要填寫過多的人員資訊

4.申請狀態資訊過度揭露

「申請狀態列表」頁面中會顯示所有預約的單位，其中單位會以全名顯示（如圖 11），對於其他機構、私人公司團體等，可能會有隱私上的疑慮。

參訪單位	優先參訪日期	狀態
臺北市立南港高中學校單位	2024/02/06	核准
彰化縣海埔國小學校單位	2024/02/27	核准
非平面整合 (測試)公司行號	2024/03/01	核准
華盛頓中學學校單位	2024/03/05	核准
華盛頓中學學校單位	2024/03/06	核准
臺中市益民國小學校單位	2024/03/07	核准
大鵬國小4年1 及4班學校單位	2024/03/07	核准
新北市新泰國中學校單位	2024/03/15	核准

每頁顯示筆數 10 ▾ 第1~8筆 共8筆

<< < 1 > >>

圖11：申請狀態列表

八、建議方案

OOOOOOOOO 之「參訪導覽」，根據測試結果分析的 4 項關鍵議題「網頁遭瀏覽器警示連線問題」、「服務介面與內容缺乏有效引導」、「申請表單設計較複雜」及「申請狀態資訊過度揭露」。整理出 5 項建議方案，詳細說明如下：

(一)更新加密金鑰

此問題為網站伺服器的加密金鑰未定時更新，經查到期日為 112 年 5 月 10 日。網頁建議使用加密連線，以確保資安並提升使用者於申辦或操作時覺得安全。

(二)依使用者需求調整申請主頁

- 1.將左方目錄「導覽行程介紹」調整為「導覽服務申請」，與上方分頁標示為「導覽服務申請表」有一致性。
- 2.調整內容編排(如圖 12)，為服務導覽項目的所有內容設立新的頁面，名稱為「導覽行程介紹」，詳細介紹提供的導覽項目，讓使用者可以確認內容是否符合需求，並能進一步選擇自身適合的行程。
- 3.原先的「雲端導覽服務」移動至新的「導覽行程介紹」中。



圖12：導覽服務申請頁面調整示意圖

(三)精簡申請表單內容

將「查詢可供申請日期與時段」改為「選擇日期與時段」，並移動到表單的最前方(如圖 13)；「優先參訪時間」的優先二字易產生誤解，建議移除；「導覽行程」改為在申請時選擇，並改用單選式列表。

01 導覽申請資訊

以下均為必填欄位

參訪時間	選擇日期與時段
導覽行程	請選擇導覽行程 ▾
參訪人數	<input type="text"/> 人
特殊需求(本項非必填)	<input type="checkbox"/> 其他 <input type="text"/> <input type="checkbox"/> 外語導覽 <input type="checkbox"/> 攝影證(請填寫張數, 約25人一張) <input type="text"/>

圖13：導覽申請資訊表單調整示意圖

建議將參訪單位的兩個輸入框，拆為「單位名稱」及「單位類型」等2個項目；取消「單位負責人」欄位，保留領隊及單位聯絡人即可(如圖14)。連絡電話調整為室內電話與手機擇一填寫即可，且連絡電話與分機欄位應在同一行。地址欄位可改為「單位所在地」。

02 參訪單位資訊

單位名稱	<input type="text"/>	單位類型	請選擇單位類型 ▾
領隊	姓名 <input type="text"/>	職稱	<input type="text"/>
單位聯絡人	姓名 <input type="text"/>	職稱	<input type="text"/>
	連絡電話	<input type="text"/> - <input type="text"/> 分機 <input type="text"/>	
	手機	<input type="text"/>	
	Email	<input type="text"/>	
	單位所在地	<input checked="" type="radio"/> 國內 <input type="text"/> 未填 ▾ <input type="radio"/> 海外	鄉鎮市區 <input type="text"/> 未填 ▾

圖14：參訪單位資訊表單調整示意圖

(四)優化申請表單日期時間之選擇工具

重新安排各項元件(如圖 15)，如下說明：

- 1.隱藏上方的日期選擇器，改為「前往」按鈕，點選後再觸發日期選擇。
- 2.整合「上一週」、「日期」及「下一週」，放置同一列。
- 3.精簡日期顯示，移除日期的過度設計，並調整尺寸，讓整體可以在單頁中顯示。
- 4.刪除複雜樣式，將「X」及「閉館日」改為灰字白底並取消「不開放」項目的顯示。

選擇日期與開始時段							
前一週	2024/02/26 ~ 2024/03/02					瀏覽	後一週
	2/26 (一)	2/27 (二)	2/28 (三)	2/29 (四)	3/1 (五)	3/2 (六)	
9:00	閉館	選擇	選擇	選擇	選擇	選擇	
9:30	閉館	選擇	選擇	選擇	選擇	選擇	
10:00	閉館	選擇	選擇	選擇	選擇	選擇	
10:30	閉館	選擇	選擇	選擇	選擇	選擇	
11:00 ~12:30	閉館	未開放					
13:00	閉館	選擇	選擇	選擇	已預約	未開放	
13:30	閉館	選擇	選擇	選擇	已預約	未開放	
14:00	閉館	選擇	選擇	選擇	已預約	未開放	
14:30	閉館	選擇	選擇	選擇	選擇	未開放	
15:00	閉館	選擇	選擇	選擇	選擇	未開放	
15:30	閉館	選擇	選擇	選擇	選擇	未開放	

圖15：預約時間表單調整示意圖

(五)調整申請狀態資訊揭露方式

申請狀態列表可對於私人公司團體的名稱做遮蔽，例如「非平面整合創新有限公司」遮蔽為「非平*****有限公司」，可兼顧原先設計的方便性與隱私。

以上 5 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
網頁遭瀏覽器警示連線問題	更新加密金鑰	1	滿意度
服務介面與內容缺乏有效引導	依使用者需求調整申請主頁	4	易學、避免錯誤
申請表單設計較複雜	精簡申請表單內容	3	效率
	優化申請表單日期時間之選擇工具	2	效率、避免錯誤
申請狀態資訊過度揭露	調整申請狀態資訊揭露方式	5	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.更新加密金鑰
- B.優化申請表單日期時間之選擇工具
- C.精簡申請表單內容
- D.依使用者需求調整申請主頁
- E.調整申請狀態資訊揭露方式

以上建議方案提供 OOOOOOOOOO 「參訪導覽」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	首頁	隱私權設定發生錯誤	全館預約導覽	全館預約導覽	全館預約導覽
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 很快就在「讀者服務」找到「參訪導覽」	狀況：2 出現「你的連線不是私人連線」錯誤，雖然覺得困惑，還是選擇點選繼續前往網站	狀況：1 選擇行程並且閱讀說明，開始預約導覽	狀況：1 開始填寫相關資料	狀況：2 填完單位負責人訊息後點選送出，又跳出「請輸入領隊姓名」，覺得可能都是必填項目？只好再次繼續填寫領隊資料
碰到的狀況或				狀況：2 不確定優先參訪時間是不是由我自行填寫，感到疑惑，但還	

問題				是填上時間繼續寫資料	
碰到的狀況或問題				狀況：2 填寫「參訪單位資訊」時很疑惑是不是必填項目，直接點選送出，跳出提醒「請輸入單位負責人姓名」，只好回頭繼續填寫資料	

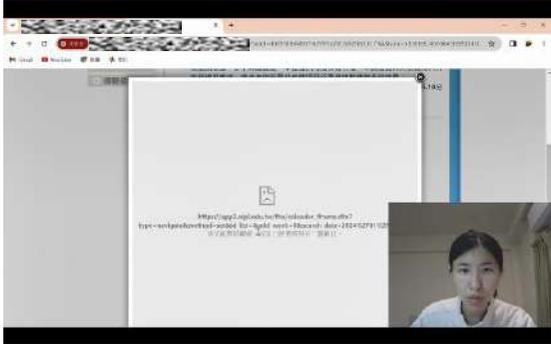
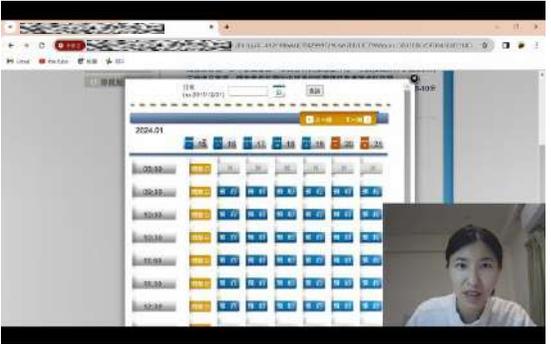
頁面名稱	全館預約導覽	全館預約導覽－申請成功			
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：2 填完單位負責人訊息後點選送出，又跳出「請輸入單位聯絡人姓名」，發現很多資訊要填寫感到很麻煩，但還是繼續填寫	狀況：1 成功送出申請			
碰到的狀況或	狀況：2 想要送出資料，發現地址也要填寫，再次選擇地址資訊，覺得資料				

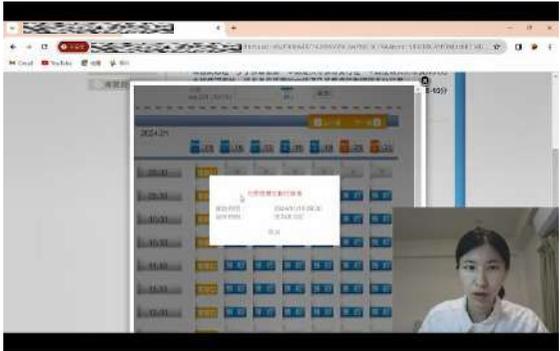
問題	真的多到讓人覺得困難，而且沒有顯示哪些是必填資料				
碰到的狀況或問題	狀況：2 送出後要確認資料並輸入驗證碼，驗證碼沒有提示要區分大小寫，所以輸入錯誤				
碰到的狀況或問題	狀況：1 正確輸入大寫驗證碼，其實整體預約步驟是很簡單清楚，就是要填的資料太多了，讓人感到麻煩				

測試者 2：

頁面名稱	首頁	來館資訊	讀者服務
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 進入首頁。</p>	<p>狀況：1 閱讀【來館資訊】細項，確認不符合導覽參訪之需求。</p>	<p>狀況：2 改看【讀者服務】、【線上申請】底下，在【預約訂位】跟【參訪導覽】兩項之間，不確定要選哪一項。 先點進【預約訂位】。</p>

頁面名稱	預約訂位	參訪導覽	參訪導覽
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>閱讀【預約訂位】提供之服務內容，確認跟該次任務無關。點選【參訪導覽】。</p>	<p>狀況：1</p> <p>進入【參訪導覽】頁面，詳細閱讀說明，並選擇【基本行程-成人(23歲以上)】。</p>	<p>狀況：2</p> <p>發現標題三【開放導覽時間】與底下的內容敘述[本館開放導覽申請時間]用詞會讓網站使用者混淆，誤以為非該時段不可提出申請。</p> <p>若刪除內文[申請]二字則不會造成疑義。</p>
碰到的狀況或問題			<p>狀況：1</p> <p>詳細閱讀完整頁說明後，點選同意進入導覽服務申請表。</p>

頁面名稱	導覽服務申請表-選擇參訪日期	導覽服務申請表-選擇參訪日期	導覽服務申請表-選擇參訪日期
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：2 點選【查詢可供申請日期與時段】按鈕後，畫面無法跑出，打算用手動輸入。</p>	<p>狀況：2 打算手動輸入日期數字，按下鍵盤數字卻無法成功打字輸入。</p>	<p>狀況：1 再嘗試點選一次【查詢可供申請日期與時段】按鈕，意外可以進入畫面了。</p>

頁面名稱	查詢可供申請日期與時段	查詢可供申請日期與時段	導覽服務申請表-參訪單位資訊
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：2</p> <p>連續點選兩個不同時段【預約】按鈕，皆跳出視窗顯示該時段額滿，有點像在玩踩地雷。</p> <p>若已被申請之時段可以改成【額滿】，並且像【閉館日】與【不開放】按鈕一樣按下不會進入視窗，會比較方便使用者。</p>	<p>狀況：1</p> <p>找到尚有餘額可供申請之時段，確認該時段並繼續填寫。</p>	<p>狀況：2</p> <p>填寫參訪單位資訊時，各欄位沒有標示出該欄是否為必填的記號，導致多次重複送出被拒，須不斷回頭補寫。</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>確認填寫資訊頁面</p>	<p>申請狀態列表</p>	<p>申請狀態列表搜尋</p>
<p>畫面</p>			
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 確認輸入各項資訊是否正確，並送出。</p>	<p>狀況：1 為確認而點進申請狀態列表，發現所有申請案件之狀態(單位、日期、審核狀態)在此公開。</p>	<p>狀況：1 輸入本次申請的資訊，成功查詢到該次申請的狀態為審核中。 完成本次任務。</p>
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：2 因為沒有給申請案件序號，有點不太確定離開頁面後會不會找不到該次申請。</p>		

測試者 3：

<p>頁面名稱</p>	<p>000000000-首頁</p>	<p>參訪導覽頁面</p>
<p>畫面</p>		
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 先進到首頁，先瀏覽上方的功能標籤，感覺和一般 00 館提供的差不多。再來迅速地看一下整個頁面，尋找和導覽申請相關的項目，在熱門服務中，很快地看到了有參訪導覽的選項，就先點進去</p>	<p>狀況：1 跳轉出新的頁面後，發現是一個申請表頁面，就先以年齡為條件，選擇大致符合需求的導覽項目，再瀏覽整段的說明，了解導覽申請所需的條件，確認要多久以前做申請，限制人數等條件</p>
<p>碰到的狀況或問題</p>		<p>狀況：2 前面的說明文字有提及說會有不同的導覽路線，但又好像沒有很明確的介紹有哪些路線，看下來就是會有一個五個樓層的導覽（有一點資訊不是很確定，但不太影響主要申請導覽的目標）</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>參訪導覽-導覽服務申請表</p>	<p>參訪導覽-導覽服務申請表(申請資訊填寫頁面)</p>
<p>畫面</p>		
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 瀏覽過所有資訊後，點選預約導覽申請</p>	<p>狀況：1 進入了申請單位/申請人資訊填寫頁面，選擇最靠近可以申請的日期，再填寫其他相關資料，都填妥後就確認送出</p>
<p>碰到的狀況或問題</p>		<p>狀況：2 對於要選地址有點小小的疑惑，但幸好只要選區域不用填詳細地址</p>

頁面名稱	參訪導覽-導覽服務申請表(填寫資訊確認)	參訪導覽-導覽服務申請表(資訊送出後)
畫面		
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>出現了剛剛填寫的資料，感覺是需要我再檢查複核一次有沒有錯誤，看一看覺得沒問題後就填寫驗證碼再次送出。</p>	<p>狀況：1</p> <p>已經成功送出導覽申請了，之後感覺會有人跟我做相關的聯絡。點選列印本頁，可以轉存 pdf 將填寫的資訊做頁面備份，這樣關掉頁面後也可以有當初送出的資料。</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>參訪導覽-申請狀態列表</p>	<p>參訪導覽-導覽服務成果</p>															
<p>畫面</p>	 <table border="1" data-bbox="548 480 869 598"> <thead> <tr> <th>學校單位</th> <th>開始申請日期</th> <th>狀態</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>九龍塘小學(聖約翰學校單位)</td> <td>2024/01/18</td> <td>查閱</td> </tr> <tr> <td>九龍塘小學(五級學校單位)</td> <td>2024/01/18</td> <td>核准</td> </tr> <tr> <td>九龍塘小學(第三級學校單位)</td> <td>2024/01/18</td> <td>核准</td> </tr> <tr> <td>上環聖小學校單位</td> <td>2024/01/18</td> <td>核准</td> </tr> </tbody> </table>	學校單位	開始申請日期	狀態	九龍塘小學(聖約翰學校單位)	2024/01/18	查閱	九龍塘小學(五級學校單位)	2024/01/18	核准	九龍塘小學(第三級學校單位)	2024/01/18	核准	上環聖小學校單位	2024/01/18	核准	
學校單位	開始申請日期	狀態															
九龍塘小學(聖約翰學校單位)	2024/01/18	查閱															
九龍塘小學(五級學校單位)	2024/01/18	核准															
九龍塘小學(第三級學校單位)	2024/01/18	核准															
上環聖小學校單位	2024/01/18	核准															
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 發現旁邊有申請狀態列表，感覺是可以做查詢進度的地方，就點入。點進去後發現有剛剛送出的申請，感覺申請確實有送出沒問題了。</p>	<p>狀況：2 好奇導覽服務成果是什麼內容，感覺會有一些資訊可以參考。點入後發現無法觀看，因為不影響申請就算了。</p>															
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：2 但也可以看到其他所有單位的申請，覺得不是很好。</p>																

測試者 4：

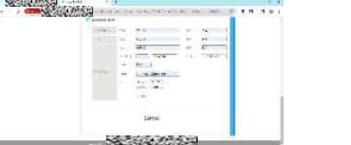
頁面名稱	首頁	來館資訊	讀者服務	導覽服務申請表 1	導覽服務申請表 2
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 搜尋網站沒有問題，「參訪導覽」可能在「來館資訊」或「讀者服務」</p>	<p>狀況：2 看到「導覽 QR CODE」發現不是「參訪導覽」，而是雲端導覽的功能；再點「閱覽空間」也不是參訪導覽</p>	<p>狀況：3 在「讀者服務」功能中找到「參訪導覽」→出現「你的連線不是私人連線」要點選「進階」→「繼續前往 app 狀況：3nipi.edu.tw 網站(不安全)」才進再次進入，如果怕怕的可能就無法進行預約導覽</p>	<p>狀況：1 服務導覽項目中選擇參訪者的年齡→選擇「基本行程-成人(23歲以上)→檢視申請的資格及注意事項：(1)本次參訪是 20 幾位、(2)同一單位每月最高申請場次限 4 場也符合、(3)每場次導覽時間為 1 小時或狀況：15 小時、(4)預約辦法：14-60 天內線上申請、(5)線上系統申請參訪導覽，需收到線上核准通知始完成申請程序、(6)審核作業時程為 5 個工作天、(7)取消或異動至少 3 日前。資訊算是清楚</p>	<p>狀況：2 不確定「參訪單位」的類型，可能是「社教團體」或「政府機關」。類型可能只是館方統計使用，或許不是這麼重要</p>
碰到的狀況或問題				<p>狀況：2 附則的「特殊參訪需求，以個案處理」不確定是什麼</p>	<p>狀況：1 填寫「單位聯絡人」資訊有誤，例如「單位聯絡人電話請輸入數字」會有正確的提示，必須將符號「-」刪除</p>

頁面名稱	預約導覽申請 確認畫面 1	預約導覽申請確認畫面 2	首頁		
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 確認填寫資料是否正確	狀況：2 已成功送出導覽申請，系統告知審核後，將另行發送確認通知或派專人連絡，如果可以再次列出審核的天數(5 個工作天)就更貼心了	狀況：1 原來首頁右下熱門服務，就有參訪導覽 XD		
碰到的狀況或問題		狀況：2 送出導覽【申請後】、【審核前】只可以列印畫面留存資料，如果可以寄申請後的資料到聯絡人E-mail，或許之後在與館方審核人員核對參觀資訊時會更方便調資料，否則相關資訊只有「申請狀態列表」顯示			

測試者 5：

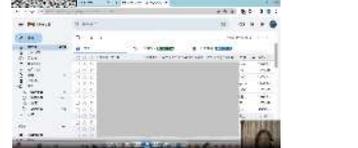
頁面名稱	Google 搜尋引擎	000000000 首頁	點進「參訪導覽」 警告畫面	點進「參訪導覽」 警告畫面>進階	參訪導覽頁
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 在 Google 搜尋引擎輸入 000000000，順利找到網站。</p>	<p>狀況：1 進入首頁，很清楚的看到右邊有參訪導覽的字樣可以點選。</p>	<p>狀況：3 點進來，出現警告，說你的連線不是私人連線，為什麼呢？這不是國家 00 館的網站嗎？為什麼會出現這個？</p> <p>這個網站被駭了嗎？為什麼不安全？可是我明明是從 Google 搜尋進來的，連結會錯嗎？</p> <p>點進階試試看。</p>	<p>狀況：3 上面寫說日期是正確的嗎？是正確的啊！是正確的的時間所以，應該可以點繼續前往吧？！</p> <p>網站這樣有點怪怪的。</p> <p>雖然括號說不安全，可是只是點 00 館的網站，應該沒有問題吧！再點繼續前往試試看。</p>	<p>狀況：2 終於順利進到參訪導覽的頁面了，那前面的警告到底是發生什麼事呢？</p>

頁面名稱	參訪導覽頁 選擇服務導覽項目	參訪導覽頁 開放導覽時間	參訪導覽頁 預約時間	參訪導覽頁 導覽內容	參訪導覽頁 勾選已讀及同意
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 導覽資訊裡面，服務導覽項目裡，可以選擇參觀的人的年齡層，真好，我們公司同事要一起去，我選 23 歲以上成人。</p>	<p>狀況：1 開放導覽的時間是星期二到星期五，六日也有，時間滿多可以選。</p>	<p>狀況：1 預約時間要在 14 天也就是二個禮拜以前預約，表示我最快也只能預約二個禮拜以後的參觀。 取消要在三天前，這個要記起來，如果要取消的話。</p>	<p>狀況：1 網站好聰明喔！我前面選了我們同事是 23 歲以上的成人，下面的導覽內容就自動幫我跳到成人的導覽內容。</p>	<p>狀況：1 頁面往下滑，勾選已經閱讀及同意，然後才開始，按預約導覽申請。</p>

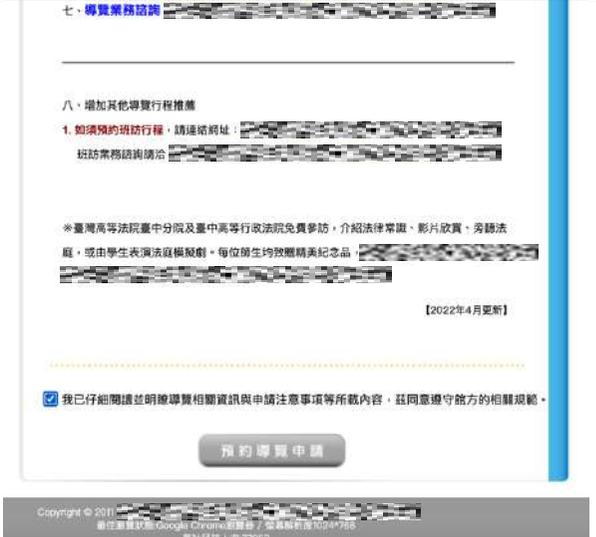
<p>頁面名稱</p>	<p>參訪導覽頁 導覽服務申請表</p>	<p>參訪導覽頁 導覽服務申請表</p>	<p>參訪導覽頁 導覽服務申請表</p>	<p>參訪導覽頁 導覽服務申請表 錯誤訊息</p>	<p>參訪導覽頁 導覽服務申請表</p>
<p>畫面</p>					
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 終於順利進到導覽服務申請表的階段。</p>	<p>狀況：1 一欄一欄輸入申請資料。</p>	<p>狀況：1 填寫參訪日期的時候，有一個可供參訪的日期可以點，點了之後會跳出可以選的日期跟時段，這個很方便ㄟ。</p>	<p>狀況：2 申請表下面要填寫申請人的聯絡資料，確認送出。 咦？不能只填我的手機就好，還要把公司的電話跟分機填進去才行。 我前面怎麼沒有看到，每一個欄位都要填才可以？</p>	<p>狀況：1 再回來把公司的電話跟分機打上去。</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>參訪導覽頁 導覽服務申請表 錯誤訊息</p>	<p>參訪導覽頁 導覽服務申請表 錯誤訊息</p>	<p>參訪導覽頁 導覽服務申請表 錯誤訊息</p>	<p>參訪導覽頁 導覽服務申請表 測試電話號碼</p>	<p>參訪導覽頁 導覽服務申請表 確認填表內容</p>
<p>畫面</p>					
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：3 跳出錯誤訊息，說「單位聯絡人電話請輸入數字」 我是打的都是數字啊！ 哪裡錯了？</p>	<p>狀況：2 還是說數字之間不能有-，那我把-刪掉試試看。</p>	<p>狀況：3 我已經把-刪掉了，申請表裡的電話都是數字啊！ 為什麼還是不行？ 我檢查又檢查，確定欄位裡面都是數字，為什麼不行？ 檢查之後又送出三次，還是不行，這太奇怪了！ 跟我說要輸入數字，明明是數字，到底哪裡不對？</p>	<p>狀況：2 我實在怎麼看都看不出來電話號碼哪一個不是數字了，那乾脆，我把原來的電話刪掉，隨便打一個 12345678 看看結果會怎樣。</p>	<p>狀況：2 電話輸入 12345678 居然成功了，為什麼？</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>參訪導覽頁 導覽服務申請表 確認填表內容</p>	<p>參訪導覽頁 導覽服務申請表 返回修改</p>	<p>參訪導覽頁 導覽服務申請表 確認填表內容</p>	<p>參訪導覽頁 導覽服務申請表 輸入驗證碼</p>	<p>參訪導覽頁 導覽服務申請表 申請成功</p>
<p>畫面</p>					
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：2 檢查申請表的內容，連絡電話真的是12345678，真正的電話號碼卻無法成功申請，太奇怪了。</p>	<p>狀況：1 點「返回修改」再回到上一頁，把電話改成正確的公司電話，看看這次可不可以。</p>	<p>狀況：2 結果成功了?! 可是電話號碼跟前一次打的是一樣的，我不懂，發生甚麼事？為什麼剛剛一直說我不是輸入數字，這一次就又可以了？</p>	<p>狀況：1 確認申請資料沒錯之後，最下面輸入驗證碼，</p>	<p>狀況：1 申請成功了。</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>參訪導覽頁 導覽服務申請表 列印本頁</p>	<p>Gmail 信箱 查詢有沒有確認信</p>			
<p>畫面</p>					
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 先截圖，然後看到下面也 列印本頁，按下去也有這 次預約的內容。</p>	<p>狀況：2 申請成功後，我想看看 會不會收到申請成功地 確認信，看起來是沒 有。 距離參訪日還有二個禮 拜那麼久，覺得有確認 信比較保險哩。</p>			

設計專家：

頁面名稱	首頁	預約首頁	預約申請按鈕
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 在熱門服務快速找到「參訪導覽」</p>	<p>狀況：2 點入參訪導覽後，就要選擇「導覽項目」。有點困惑，因為還不知道導覽行程有什麼。就是選年齡層。會有點錯愕。後來才發現原來選了導覽項目，下方的某個區塊會顯示導覽內容。但距離太遠了，覺得不是很直覺。</p>	<p>狀況：1 選了導覽項目後，就可以按下預約導覽申請。預約導覽申請的按鈕是灰色的，會給人一種「不能點擊」的錯覺。不過，因為這裡也只有一個按鈕，按下去也會有反應。所以沒有卡住。</p>

頁面名稱	預約申請表單	預約申請表單	選擇日期及時間頁面
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 「優先」參訪日期、「優先」參訪時間，對「優先」二字會有點困惑，會認為有優先就會有備選的日期、時間。</p>	<p>狀況：1 乍看要填寫「單位負責人、領隊、單位聯絡人」，會覺得有點太多。因為通常預訂只需要填寫一個人的資訊即可。不知道為什麼需要填寫三個人的資訊。可能可以推測是因為單位需要，但還是覺得太過繁雜。</p>	<p>狀況：2 預想是點進頁面後，可以直接選擇日期及時間。但是在這個頁面，要先選擇想預訂的那一週。選擇日期又是另一個日曆！讓畫面呈現得很混亂。</p>
		<p>狀況：1 電話填寫部分，則是表格呈現的方式不夠直覺。應該電話及分機要在同一列。</p>	<p>狀況：1 預訂日曆裡有太多狀態：閉館日、可預約、x 等狀態，且不同狀態又有不同顏色。因此，整個畫面呈現得很複雜。此外，每個時間的行距很高，整個日曆的版面因此變太大，難以閱讀。</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>申請狀態列表</p>		
<p>畫面</p>			
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 查詢申請狀況，能很快地找到自己申請的單位及狀態。然而，呈現完整的單位名稱，會覺得隱私被曝光。雖然不是很私密的事，但資訊若能被保護，會比較好。</p>		