## 數位發展部

112 年度政府網站易用性測試建議報告

# 文化部藝文活動管理平台-我要報名

# 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			

- `	緣起	1
ニ、	目的	2
三、	测试方法	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	
九、	結語	

# 表目錄

表 1	:	测試成員相關背景	5
· 表 2	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	12
表 4	:	網站使用者體驗量表	13
表 5	; :	網站服務優化順序	34

## 圖目錄

<ul> <li>圖 2:報名同意書-會員及非會員報名權限說明</li> <li>圖 3:繪畫課程-報名同意書說明</li> <li>圖 4:新手上路頁面</li> <li>圖 5:會員同意書條款</li> <li>圖 6:活動明細頁-報名小撇步</li> <li>圖 7:我有興趣的課程-我已報名</li> <li>圖 7:我有興趣的課程-我已報名</li> <li>圖 9:活動分類頁</li> <li>圖 10:活動分類頁</li> <li>圖 11:認證成功頁面</li> <li>圖 12:藝文會員中心頁面</li> <li>圖 12:藝文會員中心後顯示頁面</li> <li>圖 14:活動卡片說明之欄位標題明顯</li> <li>圖 15:會員註冊資料填寫</li> <li>圖 16:中正紀会堂-推廣教育導覽分類</li> </ul>	1:「國立中正紀念堂管理處-推廣教育(我要報名)」服務流程關鍵步	驟4
<ul> <li>圖 3:繪畫課程-報名同意書說明</li> <li>圖 4:新手上路頁面</li> <li>圖 5:會員同意書條款</li></ul>	2: 報名同意書-會員及非會員報名權限說明	16
<ul> <li>圖 4:新手上路頁面</li></ul>	3:繪畫課程-報名同意書說明	17
<ul> <li>圖 5:會員同意書條款</li> <li>圖 6:活動明細頁-報名小撇步</li></ul>	4:新手上路頁面	
圖 6:活動明細頁-報名小撇步	5: 會員同意書條款	19
圖 7: 我有興趣的課程-我已報名	6:活動明細頁-報名小撇步	19
圖 8: 錯誤頁面	7:我有興趣的課程-我已報名	20
圖 9:活動分類頁	8: 錯誤頁面	20
圖 10:活動分類頁	9:活動分類頁	20
圖 11:認證成功頁面 圖 12:藝文會員中心頁面 圖 13:點選會員中心後顯示頁面 圖 14:活動卡片說明之欄位標題明顯 圖 15:會員註冊資料填寫	10:活動分類頁	21
圖 12: 藝文會員中心頁面 圖 13: 點選會員中心後顯示頁面 圖 14: 活動卡片說明之欄位標題明顯 圖 15: 會員註冊資料填寫 圖 16: 中正紀念堂-推廣教育導覽分類	11:認證成功頁面	21
圖 13:點選會員中心後顯示頁面 圖 14:活動卡片說明之欄位標題明顯 圖 15:會員註冊資料填寫 圖 16:中正紀念堂-推廣教育導覽分類	12: 藝文會員中心頁面	22
圖 14:活動卡片說明之欄位標題明顯 圖 15:會員註冊資料填寫 圖 16:中正紀念堂-推廣教育導覽分類	13:點選會員中心後顯示頁面	22
圖 15:會員註冊資料填寫 圖 16:中正紀念堂-推廣教育導覽分類	14:活動卡片說明之欄位標題明顯	23
圖 16: 中正纪念堂-推廣教育導覽分類	15:會員註冊資料填寫	23
自10 十二亿心主 护演获为 充力 众	16:中正紀念堂-推廣教育導覽分類	24

17	:	導航指引不明顯2	5
18	:	我的紀錄-我的報名2	6
19	:	我要報名頁面2	6
20	:	會員專區頁面2	7
21	:	我的 E 政府線上申辦	8
22	:	我的 E 政府申辦流程2	9
23	:	教育廣播電台-首頁	0
24	:	教育廣播電台-註冊會員	0
25	:	台北通 app-我的服務3	1
26	:	數位發展部-資訊公開3	2
27	:	台中通官網-搜尋	3
28	:	教育廣播電台-播放清單	3
	<ol> <li>17</li> <li>18</li> <li>19</li> <li>20</li> <li>21</li> <li>22</li> <li>23</li> <li>24</li> <li>25</li> <li>26</li> <li>27</li> <li>28</li> </ol>	<ol> <li>17 :</li> <li>18 :</li> <li>19 :</li> <li>20 :</li> <li>21 :</li> <li>22 :</li> <li>23 :</li> <li>24 :</li> <li>25 :</li> <li>26 :</li> <li>27 :</li> <li>28 :</li> </ol>	17:導航指引不明顯

#### 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<sup>1</sup>,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。

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> 資料來源: Jakob Nielsen,系統易用性基本框架,<u>https://reurl.cc/O0zKpX。</u>

#### 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。

2

#### 四、測試需求

(一)基本資料

1.申請單位:文化部

2.申請時間: 2023 年 11 月 28 日

3.網站名稱:國立中正紀念堂管理處

4.網址:https://www.cksmh.gov.tw/

5.網站目標族群:一般民眾、對美術藝文有興趣之民眾

(二)测試標的

1.服務名稱:推廣教育(我要報名)

2.服務目的:減少客服說明或客訴、並推廣民眾參與線上報名

3. 测試目的:瞭解民眾操作系統時是否流暢

4.預計完成操作時間:3分鐘

5.預期服務產出:送出報名後,顯示報名成功、正取或備取。同時系統 自動發出報名成功通知信,內含活動名稱,日期,正取或備取相關資 訊。

3



目前服務流程需操作17個關鍵步驟,如下圖1。

圖1:「國立中正紀念堂管理處-推廣教育(我要報名)」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站為具有美術、藝文興趣議題之民眾,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。

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	44 歲	桃園市	業務銷售人員	6小時以上/天
測試者2	女性	27 歲	新北市	文字編譯人員	4~5小時/天
測試者3	女性	31 歲	新竹市	學術研究人員	6小時以上/天
測試者4	男性	29 歲	臺北市	軍警消防人員	3~4小時/天
測試者5	女性	36 歲	新竹縣	行政人員	6小時以上/天
設計專家	女性	30 歲	新北市	設計研究員	8小時以上/天

表1:测試成員相關背景

#### 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
	進入「中正	無	搜尋中正紀念	無	
	紀念堂管		堂管理處,網		
	理處」首頁		頁為搜尋引擎		
1			的第一順位,		
			使用者能夠優		
			先注意到。		
	點選「推廣	測試者 1:想報名的繪	使用者可以推	1.	使用者需要理解
	教育」	畫課,是屬於「創藝學	測出繪畫課程		子項目分類點選
		園」還是「文化藝術與	應於「創意學		後實際會呈現
		文化創意研習班」,不	園」與「文化與		的,以順利找到
		太清楚該點選哪一個。	文化創意研習		適合的選項。
			班」分類內可		
		測試者 3: 有一項是跟	以找到。	2.	相似分类未整合
		推廣教育有關,點開第			或置於同處,使
2		1個「文化創意研習班」			用者需要來回對
		很明顯是課程,第2個			照,導致增加理
		不知道是什麼,第3個			解的時間。
		可能是給小孩舉辦的			
		活動等,因為是要找課			
		程,所以先點選第一			
		個。			
		測試者 4:找到推廣教			

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因		須注意的狀況
		育之子項目分類後,不			
		容易找到想要報名的			
		課程,會出現不相關的			
		內容。			
	探索報名	測試者3、測試者4:一	使用者注意到	1.	使用者需要能輕
	(繪畫/講	開始沒有注意到側邊	側邊導覽列,		易留意到側邊導
	座)課程	的導覽分類,需要將頁	並透過導覽分		覽列的項目分
		面往下滑動,才可以看	類找到需要的		類,瞭解當前的
		到全部分類。	項目。		頁面狀態,找到
					需要的項目。
		測試者 1:點擊「創藝		2.	按鈕的設計樣式
		學園」後,看到左邊的			及相關描述文
		選項分類項目,以為自			字,讓使用者難
		已目前所在頁面是「文			以辨別按鈕與普
		化藝術與文化創意研			通說明文字的差
		習班」,疑惑是不是自			別。
2		己點錯,再點擊一次		3.	使用者需要足夠
5		「創藝學園」後發現自			資訊去評估哪些
		己點擊的是正確的連			課程是可以報
		結沒錯。			名。
		測試者 5:一開始進入			
		的頁面,並不知道是什			
		麼屬於何分類,活動分			
		類也不明顯。			
		測試者 1:點選下方頁數			
		號碼並跳轉頁面後,畫			
		面依然停留在頁面下			
		方,沒有回至頁面頂			

	關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		部,會以為頁面沒有動		
		作。		
		測試者 3:橘色設計元		
		件造型很像按鈕,移過		
		去試試看能不能點,但		
		<b>感覺都不能點擊,後來</b>		
		發現是要點標題才能		
		夠進去觀看這門課程		
		的資訊。		
		設計專家:滑鼠移過去		
		截止按鈕有反應,讓我		
		不太確定能不能報名。		
	點選欲報	設計專家:遲遲找不到	該檔期剛好有	已截止的報名,卻可
	名繪畫課	可以報名的繪畫課程,	課程可以讓使	以點擊按鈕進行報
	程	於是閱讀「課程資訊」	用者進行報	名,導致使用者操作
		的「報名小撇步說明」,	名。	上的混淆。
		接著點選「加入我有興		
4		趣的課程」。不能報名		
		的活動,在「我的紀錄」		
		的「感興趣清單」卻顯		
		示可以報名,以為可以		
		報名,但點進去後顯示		
		報名截止。		
	勾選報名	測試者1、測試者5:報	使用者透過說	1. 瞭解報名流程的
	同意書	名同意書的說明資訊	明文字以及提	全局,增加報名
5		太長,使用者不易閱讀	示視窗,判斷	執行的理解。
		且不好記重點。	後續的報名流	2. 使用者需要在報
			程。	名前有足夠可供

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因		須注意的狀況
		測試者1、測試者3:回			判斷的資訊,能
		到和剛報名課程時一			預期活動是否需
		樣的頁面,選擇同意,			要登入會員。
		但又跳出訊息叫我先		3.	使用者需要明確
		登入會員才可報名。使			資訊,以辨別自
		用者認為自己剛剛已			已是否報名過此
		登入過,不明白自己為			課程。
		何需要再次登入。			
	註冊會員	測試者 3:發現	「加入會員」	1.	使用者需要快速
		Facebook 不能連動使	與「快速登入」		便利的登入方
		用,點擊後頁面還會卡	的選項明顯,		式,來減少註冊
		住,需要自己點選上一	使用者可以快		所報名的時間
		頁才有辦法排除問題。	速找到。	2.	「快速登入」的
					字樣會讓使用者
		設計專家、測試者 3:			誤會能一鍵登
6		第1次選擇「加入會員」			入,且預期無須
		,發現要填的資料太			填其他資料。
		多,決定放棄,想看有		3.	Facebook 快速登
		沒有更快的登入方式;			入按鈕會導入到
		第2次選「快速登入」,			錯誤頁面。
		發現要填的資料和加			
		入會員時的一樣,並沒			
		有比較快速。			
	同意服務	無	勾選同意的欄	無	
7	條款與規		位位置明顯,		
	定		使用者容易快		
			速找到。		
	輸入註冊	設計專家、測試者1、	資料欄位的必	使	用者需要瞭解填
8	資料	3、5:不理解加入會員	填資訊及說明	寫	緊急聯絡人欄位
		需填寫緊急聯絡人的	清楚,可以順	的	目的。

	關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		目的。	利填寫。	
	選擇會員	無	提供 Email 和	無
	驗證方式		電話,以傳送	
			驗證碼的選	
9			項,讓使用者	
			可以根據習慣	
			做選擇。	
10	輸入會員	無	標題資訊清楚	無
10	驗證碼		明瞭。	
	認證成功	測試者1、3:使用者不	透過上方導覽	1. 使用者需要明確
		確定點選「會員中心」	列,使用者可	資訊,方能預期
		或「回原網站」後,會	以找到回「中	接下來跳轉的頁
		跳轉至哪個網頁。	正紀念」-「藝文	面內容,增加對
			平台」的入口。	於按鈕目的的理
11		測試者 2:頁面跳轉至		解。
		「藝文會員中心」,感		2. 使用者會預期回
		到疑惑,為何沒有回到		原網站,或是回
		中正紀念堂的「文化藝		到已報名的活動
		術及文化創意研習班」		頁面。
		頁面。		
	確認活動	測試者2、3、5:報名的	從表中可以清	使用者需要理解「我
	報名資訊	活動臨時改變心意想	楚地看到自己	要報到」的運用情
		取消,卻找不到取消報	成功報名的課	境, 減少操作上的困
12		名鈕。	程。	惑。
12				
		測試者1、2:使用者不		
		理解「我要報到」功能		
		要在甚麼情況下使用。		
13	顯示報名	魚	提示視窗說明	魚

	關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
	成功,系統		清楚,使用者	
	EMAIL 通		可以順利點選	
	知		確認。	
	選擇欲報	無	前面操作過繪	無
	名講座課		畫課程的經	
14	程		驗,讓使用者	
			可以順利做選	
			擇。	
	勾選報名	測試者 4:不瞭解為什	前面操作過繪	使用者需要足夠的
	同意書	麼都是報名課程,一個	畫課程的經	資訊,去評估哪些課
15		課程可以迅速報名成	驗,讓使用者	程確定可以報名。
		功,另一個課程還需要	可以順利勾	
		創立會員。	選。	
	輸入基本	無	自動帶入我的	無
16	資料		會員資料,對	
10			使用者來說快	
			速又方便。	
	顯示報名	無	提示視窗說明	無
17	成功		清楚,使用者	
1/			可以順利點選	
			確認。	

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多11分31秒,完成平均時間:
 14分31秒。測試成員操作服務時間與問題個數如表3。

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	13分40秒	8	13
測試者2	15分55秒	14	6
測試者3	13分54秒	2	4
測試者4	13分59秒	2	6
測試者5	9分31秒	1	1
設計專家	20分07秒	1	5

表3: 測試成員操作服務時間與問題個數

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 3.3 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。

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	4	3	5
	我操作此政府網站遇到問題時, 2 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	2	3	3	5
	3	此政府網站能提供正確的導引	3	1	2	4	5
	4	此政府網站會正確紀錄我申請的 服務資訊	5	2	4	2	5
		各測試者均值	4	2.25	3.25	3	5
		構面均值			3.5		
	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	3	4	3	5
回應	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	3	3	3	5
性	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	4	3	3	3
	8	此政府網站的線上或臨櫃客服人	3	4	3	2	3

表4:網站使用者體驗量表

評量	皮	石口	測試者	測試者	測試者	測試者	測試者	
構面	厅	項日	1評分	2 評分	3評分	4 評分	5評分	
		員不會忙到無法提供服務						
		各測試者均值	3	3.5	3.25	2.75	4	
		構面均值			3.3			
	9	此政府網站值得信賴的	5	3	4	2	5	
	10	我在此政府網站線上或臨櫃,申	4	3	3	2	5	
	10	辦或操作時覺得安全	4	5	5	2	5	
保	11	此政府網站的線上或臨櫃客服人	3	4	3	3	3	
が	11	員的回覆是有禮貌的	5	4	5	5	5	
四州		此政府網站的線上或臨櫃客服人						
11	12	員具備足夠的知識,回答民眾的	3	4	3	3	3	
		問題						
		各測試者均值	3.75	3.5	3.25	2.5	4	
		構面均值	3.4					
		此政府網站會針對民眾條件提供						
	13	個別的服務(提供老人津貼、勞保	4	4	3	3	5	
	15	明細表,或提供查詢交通路線/時			5	5	5	
		段等申辦服務)						
		承上題,此政府網站提供的資訊				3		
體	14	或線上服務已瞭解民眾的需求,	4	3	3		5	
貼		並優先考慮民眾的利益						
性	15	承上題,此政府網站會給予民眾	3	4	3	2	3	
	15	各別的關懷	5	4	5	2	5	
	16	此政府網站提供民眾方便使用網	3	4	3	1	5	
	站的時間		3	4	3	1	5	
		各測試者均值	3.5	3.75	3	2.25	4.5	
		構面均值			3.4			
	17	我認為我會經常使用此網站	5	1	1	3	5	
	18	我覺得此網站是簡單的	4	2	4	2	5	
易	19	我認為此網站很容易使用	3	1	3	2	5	
用	20	我不需要有人幫助就能使用這個	4	2	4	2	5	
性	20	網站	4	5	4	3	5	
	21	我覺得此網站的功能整合得很好	4	1	3	3	5	
	22	我覺得此網站很一致	4	1	3	3	5	

評量	庁		測試者	測試者	測試者	測試者	測試者	
構面	开	項日	1評分	2 評分	3 評分	4 評分	5評分	
	22	我認為大多數的人可以很快地學	4	1	4	2	5	
	23	會使用此網站	4	1	4	2	3	
	24	我覺得此網站使用起來並不麻煩	4	1	3	2	5	
	25	我有自信能使用此網站	5	3	4	3	5	
	26	36 我不需要學習很多事情,就能使		2	4	1	5	
	20	用此網站	5	2	т	1	5	
		各測試者均值	4.2	1.6	3.3	2.4	5	
		構面均值	3.3					
	27	此網站提供的資訊是正確的	5	3	4	2	5	
資	28	此網站提供的資訊是最新的	5	4	4	3	5	
訊	29	此網站提供的資訊是相關的	5	3	4	3	5	
品	30	此網站提供的資訊是容易瞭解的	4	1	4	1	5	
質		各測試者均值	4.75	2.75	4	2.25	5	
		構面均值			3.75			

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一),整理出5項關鍵議題。1.在報名過程階段難以掌握重要資訊

(1)報名前-無法預期使用目標服務是否需要登入會員

使用者無法從活動瀏覽頁或活動明細頁,確認繪畫課程或講座 是否需要登入會員。使用者需要點選「報名」按鈕後進入到「報名 同意書」頁面,並且往下滑至頁面底部,方能確定會員登入的必要 性。(如圖 2)。

國立中正紀念堂管理處 藝文活動平台	\$0 t	現在時間 初換分買再回到本買時,請		9 11:37:59 國及活動資訊
會員專區 我的紀錄 重要	公告 我要報名 活	動查詢 導覽預約	預約申請	場地租借
፡፡: 言頁 > 活動報名須知				
報名同意書				
1.主辦單位保留活動興動的權利 ·				
2.活動當日請提前5~10分鐘至各場次活動地點	·報到,不另行通知。			
3.本處於浩動中所拍攝照片,供本處關介、數局 4.本洋新雲蓋集和名未用人達料以便時數已通点	8、活動課程行銷宣傳等1 11、大幫价終満中「個人3	11的乙使用。 11-211-11日中,第1	<b>2 (天火) 10 (只) 10 (</b> 1	π.c.
4.本治動病是無結各會個人實際以便總數及過 器器,來說以會認大說的及當房產力保護報名/ 及學習認識資料整錄目的之用。	3、本単位粉遺守「個人對 入員之個人資料及陽私,ĝ	和保護法 2 現是 4 審查 2 備限於本活動相關之 6	台쨷祉權保護重 国人身份識別↓	≧仕與 ╮統計
我日	 已完全閱讀並同意以上內容			
本活動可非會員報名,請登入會員或者點趨我同意				
<ul> <li>● 會員登入 若您是既有會員,建議請先登入帳號</li> <li>◆ 立即報名 您可直接點選我同意後,進行報名</li> </ul>				
	我同意不同意			

圖2:報名同意書-會員及非會員報名權限說明

(2)報名中-內文過多導致使用者難以捕捉關鍵資訊

使用者初次操作可能會較認真閱讀,但報名同意書的內文冗長 (如圖 3),令使用者在操作時感到閱讀困難,且難以記得內容重點。 ::: 首頁 > 活動報名須知

報名同意書

一、目的:為推廣文化藝術及文化創意,建構多元學習環境,培養民眾美感素養,增進藝文創作知能,並提供民眾終 身學習之管道及機會。									
二、報名資格:年滿18歲之民眾。									
三、網路報名時間及繳費期限:(所有課程皆為實體課,請自行衡酌報名繳費)									
第1階段:依課程系列分2時段報名									
課程系列	報名時間	繳費期限							
東方書畫、嗜說新語、	112年11月22日(三) <mark>上午9時把</mark>								
喜閱書房		112年11月28日(二)							
西方繪畫、健康養生、	112年11月22日(三) 上午10時却	····································							
美麗人生、創藝生活									
第2階段:11/29(三)下午5時-12/5(二)									

圖3:繪畫課程-報名同意書說明

2.用詞與一般使用者操作認知有落差

(1)「快速登入」功能的用詞與使用者過往操作認知不同

使用者在初次點選「加入會員」並進入會員資料填寫頁面時, 發現需要填寫的資料過多,因而選擇退出當前頁面。之後重新選擇 「快速登入」的選項時(如圖 4),發現需要填寫的資料與「加入會 員」所需填寫的資料相同,讓使用者難以理解「快速登入」與「加 入會員」的差別。一般使用者所認知的情況下,「快速登入」會迅速 帶入帳號資料,毋須填寫過多資訊。

17

會	員登入
	會員帳號
	會員密碼
	● 665 小 2
	忘記帳號/密碼   加入會員
	登入
1	<sup>₩₩</sup>

圖4:新手上路頁面

(2)頁面跳轉相關性讓使用者感到疑惑

使用者從「國立中正紀念堂管理處」網站,被引導跳轉至「藝 文活動平台服務」,並在平台點選申請註冊後,頁面跳轉至「國立 臺灣交響樂團藝文活動平台」的會員同意書(如圖 5),令使用者感 到疑惑,不清楚其中的關聯性。



圖5:會員同意書條款

(3)報名按鈕導向頁面與使用者期待不符

使用者點擊「加入我有興趣的課程」功能後(如圖 6),按照引導 步驟進行操作,並在「我的紀錄」中的「我有興趣的課程」發現了 報名按鈕(如圖 7)。然而,當點擊報名按鈕後,卻被重新導向至活 動明細頁。這讓使用者誤以為尚未報名,而重複執行報名流程,直 到填寫會員資料點選送出階段,才出現已經報名過此課程的提示, 讓使用者感到困惑。



圖6:活動明細頁-報名小撇步

\*\*\* 首頁 > 我的紀錄 > 我有興趣的課程

活動類別	活動名稱	
西方繪畫	輕鬆水彩畫A	<b>83</b>

圖7:我有興趣的課程-我已報名

(4)點擊「進入網站」按鈕導向錯誤

使用者從活動明細頁的說明中,點選「採網路報名」中的「進 入網站」按鈕,點擊後會出現錯誤頁面(如圖 8)或活動分類頁(如圖 9),而非使用者預期會進入的報名頁面。



圖8:錯誤頁面



圖9:活動分類頁

3.「元件樣式設計」和「元件文字描述」難以令使用者理解其功能

(1)服務入口命名方式難以讓使用者辨別出其差異性

使用者無法評估繪畫課程會是歸類在「創意學園」或是「文化 與文化創意研習班」哪一個分類(如圖 10),只能兩者皆點選測試, 以比較兩者之差異。



圖10 :活動分類頁

(2)難以預期按下按鈕後,會前往的頁面為何

於認證成功頁面(如圖 11),使用者在點選「繼續使用會員中心」 按鈕後,預期頁面會跳轉回中正紀念堂會員中心,但頁面卻跳轉至 藝文會員中心頁面 (如圖 12),與原先預期狀況不符,令使用者感 到困惑。



圖11 : 認證成功頁面



圖12 : 藝文會員中心頁面

使用者點選「回原網站」按鈕後,頁面跳轉回中正紀念堂管理 處會員中心頁面(如圖 13),而非原先瀏覽的中正紀念堂報名頁面或 導入原先流程中斷報名的活動明細頁面,令使用者感到困惑,因為 他們無法快速返回原本的瀏覽位置,導致需要花費額外的時間重新 尋找感興趣的課程。

						陳雅嘉台	际好!! [登出]
我的紀錄	首頁 >會員專區						
修改會員資料	會員專區						
修改密碼		點選左方	選單功能,將	產至藝文會員中	•心•		

圖13 :點選會員中心後顯示頁面

(3)橘色按鈕的設計醒目,令使用者誤以為是可點擊之按鈕

活動卡片的橘色按鈕設計僅為欄位標題,未有按鈕或跳轉頁面 之實際功能。由於橘色按鈕設計(如圖 14)較為顯眼,導致使用者在 瀏覽頁面時,誤以為「活動地點」、「活動時間」及「活動簡介」皆為可點選之按鈕。



(4)不理解「緊急聯絡人」欄位的填寫目的

使用者不理解加入會員,需要填寫緊急聯絡人(如圖 15)之必要 與關聯性。

* 另分證子號(央乂子大為):								
*性別:	● 男性 ● 女性 ● 其他							
*出生日期:	年 · 月 · 日 ·							
	請填寫真實生日!							
* 郵遞區號:	請選擇 > 請選擇 >							
Email :	重要資訊將透過此Email與您聯繫!							
* 手機號碼:	請填入數字,不需輸入任何符號(例:0910999999)							
*連絡電話:	請填電話,(例:0285126000或 0285126000#999)							
* 緊急聯絡人姓名:								
* 緊急聯絡人電話:	請填電話,(例:0285126000或 0285126000#999)							
*密碼:								
*百小龄入宓雁•	密碼長度需為6-20位英數子,英文區分大小寫							
丹-大和八百頃。								
	下一步							

圖15 : 會員註冊資料填寫

4.重要功能元件擺放位置不明顯

(1)側邊導覽列中的活動分類位置不明顯

使用者在尋找任務相關的活動報名資訊時,起初未能留意到側 邊導覽列,提供完整的活動分類。後來在探索活動項目時,才發現 須將頁面往下滑動,方能完整瀏覽到所有的活動分類(如圖 16)。



圖16 : 中正紀念堂-推廣教育導覽分類

(2)頁面導航指引不明顯

原頁面(如圖 17)上方的導航指引不明顯,且缺少足夠的路徑指示,導致使用者無法定位自己所處的頁面,並將側邊導覽列中顯示 的「文化藝術及文化創意研習班」,誤以為是當前所處的頁面名稱。



圖17 : 導航指引不明顯

5.缺乏常用功能按鈕輔助使用者操作

(1)缺少「報名取消」按鈕,來協助使用者修正報名狀態

使用者在報名成功後,會在報名頁面(如圖 18)尋找可以取消報 名的功能,但未成功找到相關功能,這讓使用者感到困惑和不便。

ⅲ 首頁 > 我的紀錄 > 活動報名查詢

我的紀錄	我要繳費(0)										
報名日期	活動名稱	活動場次	開始日期	錄取狀態	繳費狀態	檢視	取消				
2024/01/29	AI時代 的愛類器 開 機 勝 人 天	AI時代 的人天的 機機情 興 器 開 理 挑 戰	2024- 03-16 14:00- 16:00	正取	免費	名單					

圖18 :我的紀錄-我的報名

(2)缺乏足夠的篩選功能,來協助使用者快速找到符合需求的活動

使用者在探索活動時(如圖 19),一開始未能找到可供報名的活動。隨後嘗試點選「最新刊登」和「頁碼」,期望能找到未截止的活動,但點擊後仍未找到可供報名的活動。

∷ 首頁 >我要報名

排序方式:活動開始時間(由遠至近) |活動開始時間(由近至遠) | 最新刊登



圖19 :我要報名頁面

(3) 無法於註冊會員後, 跳轉回先前瀏覽的報名課程頁面

使用者在註冊完會員,點選「回原網站」按鈕後,發現跳轉的 頁面為會員專區頁面(如圖 20),並非先前欲報名的課程頁面,令使 用者感到困惑,同時也可能忘記先前欲報名的課程名稱。

					😭 🕒 🛄 🕼 🏈 2024/01/05 09:05:38 GMT+8:00 如切換分頁再回到本頁時,請按F5取得最新時間及活動資訊				
	會員專區	我的紀錄	重要公告	我要報名	活動查詢	導覽預約	預約申請	場地租借	
我的紀錄	1	首頁 >會員專區						⟨好!! [登出]	
修改會員資料		會員專區							
修改密碼		點週左方選單功能,將連至藝文會員中心。							

圖20 : 會員專區頁面

#### 八、建議方案

中正紀念堂管理處-推廣教育「我要報名」,根據測試結果分析的5項 關鍵議題「在報名過程階段難以掌握重要資訊」、「用詞與一般使用者操作 認知有落差」、「「元件樣式設計」和「元件文字描述」難以令使用者理解其 功能」、「重要功能元件擺放位置不明顯」及「缺乏常用功能按鈕輔助使用 者操作」,整理出5項建議方案,詳細說明如下:

(一)以「步驟列點形式」呈現報名流程的重點

當網站在「活動明細頁」或「報名同意書」上有大量訊息需要傳達時,可強化標題,與內文的區別。建議使用「步驟列點形式」,並在內文中,重點標註與使用者報名流程相關的關鍵資訊,令使用者能夠迅速捕捉報名資訊的重點,減少使用者因忽略重要資訊,導致事後發現年齡不符合或需要會員登入,才能進行申請的狀況。

以「我的 e 政府」網站為例,各項目的標題皆位於頁面左側,並使 用紅字進行標注,右側則為內文說明(如圖 21)。在內文中,重要資訊統 一以紅字做重點標記,讓使用者容易以此來對應標題,找到資訊的相關 欄位。另可參考「我的 e 政府」申辦流程呈現方式(如圖 22),以步驟 1~2 為例,標題皆使用動詞+名詞的命名方式,且內容資訊為數字列點的形 式,讓使用者可以對應流程的動作,快速找到需要的資訊。



#### 圖21 : 我的 E 政府線上申辨

資料來源: https://www.gov.tw/News3 Content.aspx?n=2&s=374253&lep=20



圖22 : 我的 E 政府申辦流程

資料來源: <u>https://www.gov.tw/News3\_Content.aspx?n=2&s=371532&lep=8</u> (二)調整功能元件設計與相應文字敘述

文字敘述應注意與按鈕實際功能之間的一致性,確保文字敘述能清 楚地反映功能按鈕的實際作用,以便讓使用者更容易理解並操作功能, 同時減少使用者對於點選元件後,預期的功能與實際體驗不同,而生產 的困惑感。

建議活動頁面入口按鈕的敘述,調整成「進入 OO 網站」(如圖 23), 讓使用者能夠預期點擊後會進入的頁面。在「我的紀錄」內「我有興趣 的課程」頁面中,若課程已經截止報名,建議將相應的按鈕調整為「截 止」按鈕,以避免使用者誤按。
以「教育廣播電台」網站為例,網頁明確區分「會員登入」與「註 冊會員」的欄位(如圖 24),使用者可以根據需求明確地做出選擇。此外, 在帳號綁定部分,建議可增加輔助文字「註冊登入」,以確保使用者獲得 足夠的資訊,理解功能元件的目的,瞭解綁定帳號亦需要同時進行註冊。



資料來源: https://www.ner.gov.tw/

	會員登入	註冊會員
f	使用Faceboo	ok帳號註冊登入
G+	使用Google-	+帳號註冊登入
	使用Apple	2 ID註冊登入
E-mail 請輸入低 輸入匯 請輸入低 設定密 8~12字 確認密 請再次調	(必項) (必項) (約E-mail (編 (必項) (約項) 碼 (必項) 碼 (必項) (必項) (必項) (公現)	字母和一符號,符號可使用@\$1%*#?
請輸	入驗證碼	換圖 語音播放
87	54II	

圖24 :教育廣播電台-註冊會員

資料來源: https://www.ner.gov.tw/login?redirect=/service/visitreservation

對於一般使用者較陌生的標題敘述,例如跳轉網站的選擇或執行功 能鈕,需確保有足夠的資訊說明,讓使用者有足夠的資訊評估元件的功 能和選擇,減少在操作上的不理解。

建議將認證成功頁面的「回原網站」按鈕的跳轉連結,更改為「我 要報名頁面」,並將元件文字調整為「回中正紀念堂(藝文平台)-我要報 名」,這樣做可以讓使用者迅速回到原本的頁面,方便尋找所需的課程, 減少在報名過程中斷後可能產生的困惑。

活動卡片的橘色按鈕設計元件,建議僅使用粗體文字即可,取消類 似按鈕的元件設計與亮眼的橘色,以避免使用者誤以為是可操作元件。

推廣教育導覽的子項目分類,可以參考「台北通 app」中我的服務 項目分類(如圖 25)。該範例中,子項目標題之下提供了輔助說明,令使 用者可以獲得足夠的資訊,有助於評估並預期接下來進入的頁面,提升 對於子項目標題的理解。



資料來源: <u>https://id.taipei/tpcd/about/taipeipass-app</u>

(四)調整導覽列樣式並將重要功能置於明顯區域

使用者在進入一個新的頁面,應提供明確的導航功能,讓使用者可以確切定位目前所在的網站位置。

建議參考「數位發展部」網站的導覽列和導航設計(如圖 26)。在這個範例中,右區塊包含了分類標題和分類內容,左區塊則是導覽選單主要操作,且導航清晰地定位所在位置於資訊公開處。導航設計重要的原則是根據使用者的操作路徑去定位。

例如選擇西方繪畫,網站導航列會顯示「首頁>我要報名>文化藝術 及文化創意研習班>西方繪畫」,且「西方繪畫」為當前所在頁面,因此 會額外有點擊狀態反應的設計,例如顯示顏色不同,讓使用者可以明確 辨別目前網站所處的位置。

搜尋欄位建議可以參考「台中通」網站(如圖 27)的設計。在這個範 例中,搜尋欄位置於網頁中間,使用者可以根據關鍵字或篩選條件進行 查找。

☆ 首頁 > 資訊服務 > 資訊	公開	
數位發展部		資訊公開
重點政策	~	施政計畫
核心業務	~	
公告訊息	~	公務出國報告
資訊服務	^	支付或接受之補助
- 資訊公開		
- 資料開放		性別平等專區
- 申辦及服務		
- 法規查詢		注相命令首案任度立注計書東區
- 廉政專區		「ムパリマキホモ反エ」ム印重寺画
- 雙語詞彙		內部控制聲明書
關於moda	~	

圖26 :數位發展部-資訊公開

資料來源: https://moda.gov.tw/information-service/govinfo/384

:::首頁 / 最	新動向		
最新動向	0		
行政區域	請選擇行政區域 ∨ 關鍵字 請輸入關鍵字		
發佈日期(;	起日) 開始日期(yyyy-mm-dd)	<b>曲</b> ∼ 發佈日期(这日) 結束日期(yyyy-mm-dd)	<b>#</b>
		<b>查詢</b> 重設	

圖27 : 台中通官網-搜尋

資料來源: https://moda.gov.tw/information-service/govinfo/384

(五) 增加常用功能來協助使用者操作

- 新增取消報名鈕:建議將「取消報名」按鈕,新增至於報名成功後的 明細頁面,讓使用者可以快速找到並執行相應操作,減少使用者找不 到功能的困惑。
- 2.新增輔助篩選功能:對於使用者來說,藝文平台的主要目的是尋找可以報名的課程。因此,建議在搜尋欄位中新增輔助篩選功能,以便使用者能快速找到尚未截止且可報名的活動,減少使用者在尋找報名活動時的困擾。
- 3.新增瀏覽活動紀錄:建議新增一次性暫存的功能,可參考「教育廣播 電台」網站的形式(如圖 28),該網站提供了一次性暫存的功能,允許 未登入的使用者使用一次性播放清單,可臨時儲存或紀錄剛剛收聽過 的節目,讓使用者在離開網站前保有暫存的功能,避免使用者忘記先 前收聽過的節目。

							■■	放清里	×
	節目資訊	文教新聞	語言學習	活動參與	公告資訊	關於本臺	我 在 現 長思	的小情歌 <b>:滿足他人期待與自我實</b> <b>1間的平衡點</b> 度 00:29:57	<b>)</b>
Facebook 열렬	5外掛程式								
其他節日									
<b>01/23</b> 2024	在滿足( 邀訪來寶	地人期待與自我寶 【:湘芸大學生/小	€現間的平衡點 ♪豪 蛹之生心理諮商	所諂商心理師		▶ 》 收聽			

圖28 :教育廣播電台-播放清單 資料來源: https://reurl.cc/qV5j8E

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。

關鍵議題	建議方案	優化順序	易用性面向
在報名過程階段難	以「步驟列點形式」呈現報	1	易學、易記、
以掌握重要資訊	名流程的重點	1	效率、满意度
用词與一般使用者	調整功能元件設計與相應	2	易學、避免錯
操作認知有落差	文字敘述	2	誤、滿意度
「元件樣式設計」 和「元件文字描述」 難以令使用者理解 其功能	增加元件的輔助說明	3	易學、避免錯 誤、滿意度
重要功能元件擺放 位置不明顯	調整導覽列樣式並將重要 功能置於明顯區域	4	易記、效率
缺乏常用功能按鈕 輔助使用者操作	增加常用功能來協助使用 者操作	5	易記、滿意度

表5:網站服務優化順序

## 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.以「步驟列點形式」呈現報名流程的重點

B.調整功能元件設計與相應文字敘述

C.增加元件的輔助說明

D.調整導覽列樣式並將重要功能置於明顯區域

E.增加常用功能來協助使用者操作

以上建議方案提供文化部藝文活動管理平台「我要報名」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(黄底色)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。

百而		點選推廣教育中"創藝學園"後的顯示頁面內	點選"文化藝術與文化創意研習班"後
名稱	中正紀念堂官網首頁	容	的顯示頁面內容
畫面	ENVERSESSENCE REFLECTION ENVERSENCE EXPLANTION ENVERSENCE EXPLANTION ENVERSENCE EXPLANTION ENVERSENCE EXPLANTION ENVERSENCE EXPLANTION EXPLANTION ENVERSENCE EXPLANTION EXP	Image: Province and provin	CORRECT DE LA CORRECT DE
碰的沉問到狀或題	狀況:1 從網頁頁面中的最上面與最下面,都可 以快速地找到"推廣教育"的項目。	狀況:2 看到左邊的選項分類項目,會以為自己點選的 是"文化藝術與文化創意研習班",再點一 次"創藝學園",發現自己剛剛點的是"創藝 學園"內容沒錯。	狀況:1 為確認"創藝學園"與"文化藝術與文 化創意研習班"點選後的內容,也點選 了"文化藝術與文化創意研習班"看 看,確認二者內容不一樣。
碰到 的狀	狀況:2 想報名的繪畫課,是屬於"創藝學園"		

## 測試者1:

況或	還是"文化藝術與文化創意研習班呢?	
問題	不太清楚該點選哪一個。	

頁面 名稱	點選"西方繪畫"後的顯示頁面內容	點選" 絹布油畫"後的顯示頁面內容	點選"報名"後的顯示頁面內容
畫面	BADE OF CREATENDER   Care Concentration of Care Care Care Care Care Care Care Care		
碰的況問	狀況:1 從網頁頁面中的最上面與最下面,都可 以快速地找到"推廣教育"的項目。	狀況:1 課程介紹內容相當仔細,可以初步瞭解這 堂課的相關資訊。	狀況:2 看到報名時間中提到的三個階段,目前時 間連第三階段都過了,這樣我還可以報名 嗎?有點疑惑,但既然有開放報名,那我 就繼續報名吧。
碰 的 況 問 問	狀況:2 點選下方頁數號碼後,換頁後,畫面依 然停留在頁面下方,會以為頁面沒有動 作。		狀況:2 內容中說明的文字有點多,不太想看,先 照著說明的網址點進去,操作應該不會有 問題的~

頁面 名稱	點選" 報名網址"後的顯示頁面內容	會員中心頁面	同意書確認頁面
畫面	COURSE AND		
碰的沉悶	狀況:2 這頁面看起來不太像報名的頁面,感覺 有點疑惑。	狀況:1 我沒有藝文會員中心的會員,那我就必須 要加入會員,才能繼續報名了。	狀況:1 很多字的同意書,直接按同意好了。如果 沒有勾選同意,就不能繼續下面的內容 了。
碰的沉悶	狀況:2 剛剛內容中有提到要到"會員專區",可 是上一頁中的上面也有"會員專區", 這二個會員專區是一樣的嗎?感覺疑 惑,不過,報名資訊上請我點選網址後 再選"會員專區",那我就照做吧。		

頁面 名稱	會員註冊頁面	會員認證頁面	同意書確認頁面
畫面	藤文音員中心 私文音員中心 日本田では、 日本田では、 日本一 合員註冊 ・報告: ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・		
碰到	狀況:2	狀況:1	狀況:1
的狀	不太理解為加入會員要填寫緊急聯絡人	可以選擇 E-mail 或手機簡訊方式收到認證	依照手機收到的簡訊內容中數字輸入。
況或	的資訊。	碼,相當方便。	
問題			

頁面 名稱	認證成功頁面	點選" 回原網站"後的顯示頁面內容	點選"我要報名"後的顯示頁面
畫面	ななながらないます。 あの の の の の の の の の の の の の の の の の の の		
碰到	狀況:3	狀況:3	狀況:2
的狀	我該點選"繼續使用會員中心"還是"	怎麼出現這個呢?我剛剛選定的課程呢?	不知道剛剛選定的課程到哪裡去了,只好
況或	回原網站"呢?我剛剛選定的課程,還會		再從"我要報名"選項中點選進來,重新
問題	在嗎?還是要重新選呢?		選擇。

頁面 名稱	點選"同意"後的顯示頁面	點選" 會員登入"後的顯示頁面內容	藝文會員中心頁面
畫面			KAREREN     KARERE     KAREREN
碰到	狀況:3	狀況:3	狀況:3
的狀	我剛剛不是加入會員了嗎?也沒有登出	看一下右上角,確認我確實是會員登入狀	不知道這個頁面與"會員登入"有什麼關
況或	的動作啊?怎麼這裡會說我沒有登入會	態啊,感覺有點怪	係呢?到這個頁面也不知道要如何操作下
問題	員呢?		一步
碰到		狀況:1	
的狀		又重複做一次剛剛的步驟拉到頁面下	
況或		方,這次改點選"會員登入"。	
問題			

頁面 名稱	點選"西方繪畫"後的顯示頁面	點選" 絹布油畫"後的顯示頁面內容	點選"報名"後的顯示頁面
畫面	Conceptence       Conceptence	CORDORATION     CORDORATI	CONTRACTORY AND AND A CONTRACTORY AND A CON
碰到	狀況:1	狀況:1	狀況:1
的狀	又重複做一次剛剛的步驟	又重複做一次剛剛的步驟	又重複做一次剛剛的步驟
況或			
問題			
다는 조네			狀況:3
他到			這次認真地來看一下報名步驟吧,但說明
的状			還是有點複雜,而且我進到下一個頁面
况或			後,也記不起來這一頁所說明的內容
問題			了
碰到			狀況:2
的狀			原來是要拉到頁面最下方選擇同意後,才
況或			能進行下面的步驟。
問題			

頁面 名稱	點選返回上一頁後的顯示頁面內容	活動報名表頁面	報名成功頁面
畫面	CONTRACTORY BALANCE      CONTRACTORY BALANCE      CONTRACTORY CONTRACTORY      CONTRACTORY CONTRACTORY      CONTRACTORY		CONTRACTORY EXAMPLES       CONTRACTORY      CONTRACT
碰到	狀況:1	狀況:2	狀況:1
的狀	再次返回這一頁,這次改點選"我同	這次成功呈現報名資訊了,但剛剛為何會	報名成功。
況或	意" 試試看好了。	出現要求登入會員呢?感覺有點混亂	
問題			
碰到		狀況:1	
的狀		確認相關資訊後,再輸入圖形驗證碼,送	
況或		出報名。	
問題			

頁面 名稱	我的紀錄頁面	錄取名單	點選" 活動查詢"後的顯示頁面內容
畫面	CONCERNING       DECOMPOSITION         MARKED       MARKE	工作電気       電気     電気       1     100°     2%       2     400     2%       3     40%     2%       4     80%     2%       5     20%     2%       7     20%     2%       9     80%     2%       10     第0%     2%       11     10%     2%       12     40%     2%       13     40%     2%       14     200%     2%       15     10%     2%       16     40%     2%       13     40%     2%       14     200%     2%       15     10%     2%	Image: Strategy and Strateg
碰到	狀況:1	狀況:1	狀況:1
的狀	顯示我的報名資訊。	確認一下自己是否在名單內,正確無誤。	從"活動查詢"中找尋講座資訊。
況或			
問題			
碰到			狀況:1
的狀			可以很快地從左側項目選單中找到"講座
況或			與研討會"的相關資訊。
問題			

頁面 名稱	講座與研討會的活動查詢頁面	活動明細頁面	報名同意書頁面
畫面	OPERATING       Description       Description       Description         OPERATING       Description       Description       Description       Description         OPERATING       Description       Description       Description       Description       Description         OPERATING       Description       Description       Description       Description       Description       Description         OPERATING       Description       Descr		CONTRACTOR ACCESS      CONTRACTOR ACCESS      CONTRACTOR ACCESSION      CONTRACTOR ACCESSIO
碰到	狀況:1	狀況:1	狀況:1
的狀	內容中呈現舉辦的講座內容資訊。	有詳細的活動介紹資訊,可以瞭解活動的	勾選下方的同意,再點選我同意按鍵後,
況或		舉辦時間、場地、內容簡介等。	就可以報名了。
問題			
碰到	狀況:2		
的狀	點選下方頁數號碼後,換頁後,畫面依		
況或	然停留在頁面下方,會以為頁面沒有動		
問題	作。		

頁面 名稱	活動報名表頁面	報名成功頁面	我的紀錄頁面
畫面	OCOUNT OF CONTRACTOR DE C	OPENANCE       DESCRIPTION       DESCRIPTION	EXAMPLE     EXAMPLE       Image: State of the state st
碰到	狀況:1	狀況:1	狀況:1
的狀	再確認一下相關資訊,並輸入圖形驗證	報名成功。	從表中可以清楚地看到自己成功報名了繪
況或	碼,就可以點選確認報名了。		畫班和一場講座,相關資訊都非常詳盡。
問題			
碰到	狀況:2		
的狀	點選下方頁數號碼後,換頁後,畫面依		
況或	然停留在頁面下方,會以為頁面沒有動		
問題	作。		

頁面 名稱	點選" 活動查詢"後的顯示頁面內容	點選" 喜閱書房"後的顯示頁面內容	手機創意拍照錄影 - 影片剪輯頁面
畫面	<image/> <image/>		CONTRACTORY EXCEPTION RECEIPTION RECEIPTI RECEIPTION RECEIPTION RECEIPTION RECEIPTI
碰到	狀況:1	狀況:1	狀況:1
的狀	剛剛有看到可以放入感興趣的清單的按	想瞭解剛剛看到的放入感興趣清單是什麼	點選任一課程,瞭解如何操作放入感興趣
況或	鈕,想知道這是什麼功能,所以再回到	功能,所以點選喜閱書房看看可以如何操	清單的功能與操作。
問題	活動查詢頁面。	作。	

頁面 名稱	我的紀錄頁面	點選"我要報到"後的顯示頁面內容	手機創意拍照錄影 - 影片剪輯頁面
畫面	CONCUMPENTAL DESCRIPTION DE LA CONCUMPENTAL DE LA C	BODDERCASSING     BESCHERT       REAL     REA	
碰到	狀況:1	狀況:3	狀況:3
的狀	將剛剛感興趣的課程加入我有興趣的課	不太瞭解我要報到是什麼意思?	是指上課用這個 QR Code 來報到嗎?或許
況或	程選單中,方便日後不用再重新查找。		等到時候的課前通知資訊,就知道要如何
問題			使用這個功能了。
碰到	狀況:1		
的狀	在我的紀錄中還可以查詢我的報名紀		
況或	錄、我有興趣的課程、我要報到等資		
問題	訊,整合相當齊全。		

頁面 名稱	我的紀錄頁面	
畫面	Constraints     Constrain	
碰到	狀況:1	
的狀	順利完成一場講座和一個繪畫課程的報	
況或	名。	
問題		

## 測試者2:

頁面 名稱	中正紀念堂首頁	推廣教育	文化藝術及文化創意研習班
畫面			
碰的沉悶	狀況: 1 進入首頁。	狀況:1 按照任務指示,先找到【推廣教育】。	狀況:1 看到【會員專區】,覺得應該先申請會 員,方便接下來報名課程與儲存資訊, 點選【會員專區】。
碰的沉悶		狀況:1 認為【文化藝術及文化創意研習班】與 【創藝學園】皆有可能,先點選前者。	

名稱			
畫面		Валиники Корсинански и валини       О	Statistic VARANCE VARANCE       Imaginary program MCRAINERS       Imaginary progr
碰的沉悶	狀況:1 跳轉至【藝文會員中心】,選擇用 google 帳戶快速登入。	狀況:1 網頁詢問是否還不是會員,選擇註冊新會員。	狀況:1 會員服務條款確認同意。
碰的沉朗			狀況:2 發現該同意書是「國立臺灣交響樂團藝文 活動平台」的會員同意書,感到疑惑,不 知道跟中正紀念堂有何關聯。

頁面 名稱	會員註冊	會員驗證	認證成功
畫面	Implementation of a for the former of a former	AND	State Under Alex (Alex 14) (1/4%)     ● <td< th=""></td<>
碰的沉問	狀況:1 填寫會員註冊基本資料。	狀況:1 使用簡訊驗證碼驗證。	狀況:1 認證成功後,選擇「繼續使用會員中心」 按鈕。

頁面 名稱	藝文會員中心	藝文會員中心-我所加入的網站	藝文活動平台
畫面	March Mack Cold & Standard B 1978     ●       ● > 0     ●     match mack Cold & Standard B 1978       ● > 0     ●     ■       ● > 0     ●     0       ● > 0     ●     0       ● > 0     ●     0       ● > 0     ●     0       ● > 0     ●     0       ● > 0     ●     0       ● > 0     ●     0       ● > 0     ●     0       ● > 0     ●     0       ● > 0     ●     0       ● > 0     ●     0       ● > 0     ●     0       ● > 0     ●     0       ● > 0     ●     0       ● > 0     ●     0       ● > 0     ●     0       ● > 0     ●     0       ● > 0     ●     0       ● > 0     ●     0       ●      ●     0       ●      ●     0       ●      ●     0       ●      ●     0       ●      ●     0       ●      ●     0       ●      ●     0       ●      ●     0       ●      ●     0       ●      ●	日本日本         日本日本	
	狀況: 3	狀況:3	狀況:1
碰到	跳轉至【藝文會員中心】,疑惑為何沒有回到	點選【個人資料管理】→【我所加入的	看到該頁面,意識到註冊一次會員應可
的狀	中正紀念堂的【文化藝術及文化創意研習	網站】,沒有解決到疑問。	使用畫面中多個平台。
況或	班】頁面。		
問題			
碰到		狀況:1	狀況:1
的狀		改點選【整合網站】→【藝文活動平	點擊【國立中正紀念堂管理處】。
況或		台】。	
問題			

頁面 名稱	國立中正紀念堂管理處-藝文活動平台	藝文會員中心	國立臺灣交響樂團-活動查詢
畫面			Image: State Stat
碰的沉悶	狀況:1 頁面回到【國立中正紀念堂管理處】,再 點選一次會員專區,想看會員專區有什麼 功能。	狀況:2 結果再次跳回【藝文會員中心】,而非想 去的【國立中正紀念堂管理處】內部的會 員專區。	狀況:3 此時還沒有意識到居然跳轉到【國立臺灣 交響樂團】的活動查詢,選擇《山歌一唱 心花開》的活動點擊進入。
碰的沉朗		狀況:1 重複前面操作,回到【國立中正紀念堂管 理處】,這次改點【活動查詢】,開始瀏覽 活動。	

頁面 名稱	國立臺灣交響樂團-活動內容介紹	國立臺灣交響樂團-活動查詢	國立臺灣交響樂團-活動回顧
畫面			STATUS MACKAGE MARKAGE AND
碰的況問	狀況:2 閱讀網頁內容,發現只是CD的介紹跟發行 消息,好像並不是使用者能夠參加的「活 動」。	狀況:1 回到【活動查詢】,在左邊搜尋欄位查詢 「繪畫」,結果查無資料。	狀況:2 點選【活動回顧】後,發現都是音樂相 關,感覺找錯方向,看網站名稱發現是 【國立臺灣交響樂團】的藝文活動平 台。
碰的況間		狀況:2 同樣還沒有意識到此頁面是【國立臺灣交 響樂團】的活動查詢。	

頁面 名稱	中正紀念堂首頁	國立中正紀念堂管理處-藝文活動平台	國立中正紀念堂管理處-油性粉彩班
畫面			
碰的沉悶	狀況:1 重新回到【中正紀念堂首頁】,這次改點 選【創藝學園】。	狀況:1 到國立中正紀念堂管理處的藝文活動頁 面,選擇左邊欄位的【西方繪畫】並瀏 覽課程。	狀況:1 閱讀油性粉彩班的活動介紹,按照四、標 題下的報名方式操作。
碰的沉朗		狀況:1 點選感興趣的[油性粉彩班]標題按鈕。	

頁面 名稱	國立中正紀念堂管理處-我要報名	國立臺灣交響樂團-我要報名	國立中正紀念堂管理處-油性粉彩班-我要 報名
畫面	Construction       Construction <td< th=""><th></th><th></th></td<>		
碰的沉悶	狀況:1 點選【我要報名】。	狀況:3 居然跳轉至國立臺灣交響樂團的平台,超 級困惑。	狀況:1 放棄前面開的分頁,重新回到【中正紀念 堂首頁】→【創藝學園】→【西方繪 畫】,這次直接點選[油性粉彩班]區塊右 邊的【我要報名】按鈕。
碰的沉悶		狀況:3 重複嘗試,從【國立中正紀念堂管理處- 藝文活動平台】點選【我要報名】,又再 次跳到國立臺灣交響樂團的平台。且顯示 的活動都是交響樂團藝文平台的活動,剛 才找的粉彩課程完全不見。	

頁面 名稱	國立中正紀念堂管理處-課程報名	國立中正紀念堂管理處-課程報名	國立中正紀念堂管理處-我的紀錄
畫面		Contraction of a field of the second and a field of the second a field of the sec	
碰到	狀況:1	狀況:1	狀況:1
的狀	填寫報名課程的資料。	繪畫課程報名成功,點選【確定】進入	【我的報名紀錄】中,油性粉彩班為正
況或		【我的紀錄】。	取。
問題			
碰到	狀況: 2		
的狀	發現灰底部分自動填入先前的會員資料,並		
況或	且無法修改。		
問題	因此使用者的姓名維持該 google 帳號的姓		
	名,為英文拼音。		

頁面 名稱	國立中正紀念堂管理處-檢視名單	國立中正紀念堂管理處-我的紀錄	國立臺灣交響樂團-活動查詢
畫面	Normality         Contraction         Contraction <thcontraction< th=""> <thcontraction< th=""></thcontraction<></thcontraction<>	Interference of a contract of a second of a secon	Image: Contraction of the Contrest of the Contraction of the Contraction of the Contraction of t
碰的況間	狀況:1 發現可以檢視課程學生名單的功能,確認自 已姓名在內。	狀況:1 想要新增【我有興趣的課程】,於是點擊 【活動查詢】。	<ul> <li>狀況:3</li> <li>再一次被帶往不想去的【國立臺灣交響樂</li> <li>團-活動查詢】頁面,且那裡的活動並非</li> <li>講座,也沒有報名可以按。</li> <li>即使平台互通,也達不到我想要的目的。</li> </ul>

頁面 名稱	國立臺灣交響樂團-我的紀錄	國立中正紀念堂管理處-藝文活動平台	國立中正紀念堂管理處-課程報名
畫面	Impediate Society (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)		Series       Series         Series       Series <td< th=""></td<>
碰的況問	狀況:3 在此點選【我的紀錄】→【活動報名查 詢】,也沒有出現剛剛報名正取的繪畫課 程。 所以即便使用同一個會員,不同平台間似乎 資料沒有互通。	狀況:1 【中正紀念堂首頁】→【創藝學園】→ 【講座及研討會】並瀏覽。	狀況:1 選擇[深談月經平權]講座,同意報名,填 寫報名資料。
碰的況間	狀況: 1 把所有分頁關掉,再從中正紀念堂 首頁開始。		

頁面 名稱	國立中正紀念堂管理處-我的紀錄	國立中正紀念堂管理處-藝文活動平台	國立中正紀念堂管理處-課程報名
畫面			NUMERICANDARIZATION OF CONTRACTANCE     CONTRACT       CONTRACTANCE     CONTRACTANCE       CONTRACTANCE     CONTRACTANCE
	狀況:1	狀況:3	狀況:3
碰到	在【我的報名紀錄】中確認有繪畫課程及	測試從【國立中正紀念堂管理處-藝文活	為了測試怎麼找回會員報名活動的紀錄,
的狀	講座。	動平台】點擊【我要報名】、【活動查	只能再報名新的課程,試圖回溯路徑。
況或	任務至此算完成,但習慣再確認一次如何	詢】、【活動回顧】、【導覽預約】等,全都	
問題	找回登記資料。	會連結到【國立臺灣交響樂團-藝文活動	
		平台】。	
碰到	狀況:1得知講座免費、繪畫課程要收費		狀況:2
的狀	等資訊。		通知年紀不符無法報名,發現是設計給
況或			1~6 年級之課程。
問題			

頁面 名稱	國立中正紀念堂管理處-我的紀錄	國立中正紀念堂管理處-我的紀錄-我要報 到	國立中正紀念堂管理處-導覽預約查詢
畫面			Statistic Contractions (Contractions Contractions Co
	狀況:1	狀況:3	狀況:3
碰到	改報名[佛畫 A]課程,才再次回到中正紀	測試點進【我要報到】,發現是課程報到	點選【導覽預約查詢】後,藍底區塊的項
的狀	念堂的【我的紀錄】頁面,共有三門課	的 QRcode,但不知為何只有一門課程有。	目變多(7→8),原因不明。
況或	程。		
問題	似乎無法從【中正紀念堂首頁】直接到這		
	個頁面。		
碰到	狀況: 3		
的狀	想嘗試取消課程,卻發現沒有相應的按鈕		
況或	或選項。		
問題			

頁面 國立中正紀念堂管理處-預約申請查詢 國立中正紀念堂管理處-同意書確認 國立中正紀念堂管理處-我的紀錄	
---	--

名稱			
畫面		Construction of a construction of a field of a state of a s	Statistic Medicande Conference (19984)       • Baselin       • Baselin       • Baselin       • Baselin       • • • • • • • • • • • • • • • • • • •
碰的況問	狀況:1 選擇「以會員身分登入查詢」。	狀況:3 事後發現此處同意書為【國立中正紀念堂 管理處】的藝文活動平台服務同意書。 更疑惑一開始為何會簽到「國立臺灣交響 樂團藝文活動平台」的會員同意書。	狀況:3 簽完同意書後,在左方選單仍未見先前儲 存的課程紀錄。快牙起來。
碰 前 況 問 題			<ul> <li>狀況:1</li> <li>使用者結論:只能從首頁→【創藝學園】</li> <li>→報名新課程,才有辦法再次進入【我的</li> <li>紀錄】,並且似乎無法取消報名。</li> </ul>

測試者3:

頁面 名稱	中正紀念堂官網-首頁	中正紀念堂官網-首頁	推廣教育-文化藝術及文化研習班
畫面	Image: Construction of the construc		
碰的況問	狀況:1 先進到首頁,先瀏覽上方的功能標籤,發 現有一些展覽、活動、參觀資訊等等	狀況:1 有一項是跟推廣教育有關,點開第一個很 明顯是課程,第二個不知道是什麼,第三 個可能是給小孩舉辦的活動等等,因為我 是要找課程,所以先點選第一個	狀況:1 在這個類別中發現有很多開設的課程且好 像都蠻熱門的,很多都排到備取了,感覺 很多人報名

頁面 名稱	推廣教育-文化藝術及文化研習班-檢視 名單頁面	推廣教育-文化藝術及文化研習班	推廣教育-文化藝術及文化研習班-課程資訊 頁面
畫面	Image: Control Contecontrol Control Control Control Control Control Con		
碰到	狀況:1	狀況:1	狀況:1
的狀	想要點進去一門課程看看,點了個檢視	橘色的那些很像按鈕移過去看能不能點,	終於進到課程的更多資訊頁面了,瀏覽一下
況或	名單,發現是以報名的人名單,再回到	但感覺都不行,試一下過後,發現是要點	課程相關資訊後要報名,點選報名
問題	上一頁	標題才能夠進去觀看這門課程的資訊	


頁面 名稱	登入會員頁面-FB快速登入	登入會員頁面	會員註冊頁面
畫面			Image: Contract of the contract of
	状況:3	状况:1	<b>狀況:2</b>
-1/-1	發現 HB 不知道為什麼不能連動使用,壞掉了	想說從頭加入會員好了,但點去後發現要	建動 google 後,跳出設定選項,不是
碰到   小山	月 由 退 曾 卞 在 那 · 要 目 己 按 上 一 貝 才 有 辨 法 排	key 很多個人資料, 覺得很麻煩, 又回到	很理解那兩個項目是要選什麼,但我不
的狀   コ」		快速全入想選 google 試試	走曾貝應該走選下面那個吧,結果X回
沈或			到註冊要填很多貧料的地方,不懂快速
问題			金八的用息在哪裡, 逐个定要输入一大
			堆 貢 科 · 木 如 木 聯 動 · 退 可 以 少 給 一 些
			貧訊出去,逐走剛剛的選項不應該選第

二個呢?

頁面 名稱	會員註冊頁面-認證頁面 會員註冊頁面-認證成功頁面 何		會員專區
畫面	◆ C ● http://www.envige/work/colds/and/on/on/f//	● ○ ○ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □	C   Instrukturetikaleksikelöitökkeleksikelöitökkeleksi   A   A   A   A   C <t< th=""></t<>
碰的況問	狀況:1 終於打完註冊資料後送出,新會員需要 進行驗證,順利使用 email 驗證成功	狀況:2 又跳出一個選項,不是很確定這邊的回 原網站是會回到哪裡,我剛剛是在報課 程對嗎?好像有點久之前了	狀況:2 進到了像是會員專區的地方,我也顯示登入 狀態,我剛剛是想要報名課程,那我現在要 到哪裡去才能回到剛剛報名課程的地方呢? 點選我要報名看看會有什麼好了

頁面 名稱	課程報名	課程報名同意書頁面	課程報名同意書頁面
畫面		Instrumentaria developmentaria de la construcción de la co	CONTRACTOR DE LA CONTRACTION DE LA CONTRACT
碰的沉悶	狀況:1 順利了回到剛剛看課程的地方了,點一門 課程進行報名	狀況:2 回到了和剛剛報名課程時一樣的頁面,選 擇同意,但又跳出訊息叫我先登入會員才 可報名,我剛剛不是有登入過了嗎?為什 麼還要再登入一次呢?到底是怎樣	狀況:1 點選會員登入,畫面又跳轉了一次後,頁 面上方有顯示我是登入中的狀態了,再點 選一次後同意後就可以報名了,之後就跳 轉到個人資料與輸入驗證碼的頁面,輸入 驗證碼送出後就成功報名了

頁面 名稱	首頁	推廣教育-創意學員頁面	推廣教育-創意學員頁面-講座及研討會
畫面		C 0	Image: particular data transmission control on particular data transmission contrelabele data data transmission control on particular d
碰的沉悶	狀況:1 回到首頁,想要找看看哪裡有講座可以報 名,因為不知道創意學園是什麼,就點進 去看看吧	狀況:1 發現是跟創意比較相關的各年齡層的課 程,然後意外發現左邊的分類有一個講座 及研討會,感覺裡面就會有講座相關資 訊,於是就點進去	狀況:1 發現有一些講座,有好幾個講座是同一張 圖呢,感覺是個系列講座,但圖有點小, 點選一個講座報名

頁面 名稱	報名同意書頁面	報名資料填寫頁面	我的紀錄頁面	
畫面		CONSISTENT		
碰的沉悶	狀況:1 進入報名同意書頁面,這次頁面左下方, 好像就有提到不用一定要登入才可以報 名,感覺講座比較彈性	狀況:1 因為有登入系統直接帶入資料,填寫驗證 碼後即可報名送出,很快就報名好了	狀況:3 但事後要找可以取消報名的地方,都沒有 看到任何選項,我要怎樣才能夠取消講座 的報名呢?	

測試者4:

頁面 名稱	首頁	尋找推廣教育表列	報名講座	報名繪畫課
畫面	EVERENCE DE LE	EXCELSANCE AND		
	狀況:1	狀況:2	狀況:1	狀況:2
碰到	搜尋中正紀念堂官網關鍵字就	找到後不容易找到想要報名的	先報名講座,簡單輸入基本資	不太瞭解為何一樣報名課程,
的狀	可以找到首頁	課程,會出現不相關的內容	料後,報名成功,還有分正取	一個可以迅速報名成功,另一
況或			備取	個還要創立會員的用意何在,
問題				會造成民眾多次填寫表單的困
				擾
碰到		狀況:2	狀況:2	
的狀		首頁介面雖色彩豐富多元,但	但無告知備取相關等待時間及	
況或		過於複雜	注意事項	
問題				

頁面 名稱	會員認證	查詢報名課程內容	嘗試取消報名的課程	總結
畫面	■ M Grad   Q MEMOR   #   0   0     ■ state   ■ B   0   0   0   0     ■ state   ■ B   0   0   0   0   0     ■ colse   ■ colse   ■ colse   ■ colse   ● colse   ● colse   ● colse     ■ colse   ■ colse   ■ colse   ● colse   ● colse   ● colse     ■ colse   ■ colse   ■ colse   ● colse   ● colse   ● colse     ■ colse   ■ colse   ■ colse   ● colse   ● colse   ● colse     ■ colse   ■ colse   ■ colse   ● colse   ● colse   ● colse     ■ colse   ■ colse   ● colse   ● colse   ● colse   ● colse     ■ colse   ■ colse   ● colse   ● colse   ● colse   ● colse     ■ colse   ■ colse   ● colse   ● colse   ● colse   ● colse     ■ colse   ■ colse   ■ colse   ● colse   ● colse   ● colse     ■ colse   ■ colse <t< th=""><th>CONCESSION CONCESSION   CONCESSION C</th><th></th><th>CONTRACTOR CONTRACTOR CONTRACTOR</th></t<>	CONCESSION CONCESSION   CONCESSION C		CONTRACTOR
碰的沉悶	狀況:2 多一道認證的程序,雖然對資 訊安全有所提升,但造成民眾 要多辦一個會員的程序,容易 令人混淆	狀況:2 若已經入會員進入網站後, 其 實不用再次確認身分,只使用 同一種登入方式才不會造成民 眾困擾	狀況:3 重新檢視報名同意書內容, 無明確顯示如何取消課程之 方式,可以參考其他網站製 作簡易報名亦可以取消	狀況:3 確定找不到所報名的課程, 整體而言,雖然是國家級的 網站,但卻沒有更便民的設 計,反而容易讓人混亂,實 在不是個易用網站,希望能 檢討改進

## 測試者5:

頁面 名稱	首頁	文化藝術及文化創意研 習班	輕鬆水彩畫	輕鬆水彩畫	會員登入
畫面					
	狀況:1	狀況:2	狀況:1	狀況:1	狀況:1
碰到	找到推廣教育	一開始進入的頁面,並	報名繪畫課程	提醒我需登入會員才能	因為不是會員,所以需
的狀		不知道是什麼分類;活		報名	要註冊會員;加入會員
況或		動分類也不明顯			的文字明顯易找
問題					

頁面 名稱	註冊會員	輕鬆水彩畫	輕鬆水彩畫報名頁面	輕鬆水彩畫	我的紀錄
畫面			Image: Contract of the state of the stat		
碰的沉悶	狀況:1 填寫會員資料;不清楚 為什麼需要填寫緊急連 絡人,但不阻礙填寫資 料	狀況:1 登入會員後,再次報名 「輕鬆水彩畫」	狀況:1 報名時,為已登入會員 的狀態,系統會自動帶 入資料,只要確認資料 及填寫驗證碼即可完成 報名,我覺得很方便	狀況:1 完成資料填寫後,系統 自動跳出正取或備取的 對話框,很清楚易懂	狀況:1 完成報名後,系統會自 動跳轉「我的紀錄」頁 面,可以很清楚的知道 自己報名了哪些課程
					狀況:3 不過,想取消報名,卻 不知道可以在哪裡取 消;也沒有取消報名的 按鈕

頁面 名稱	男性也需要性別平等! 社會環境下的男性困境	男性也需要性別平等! 社會環境下的男性困境	男性也需要性别平等! 社會環境下的男性困境	我的紀錄	
畫面					
碰的況問	狀況:1 講座的報名頁面	狀況:1 報名講座	狀況:1 系統跳出報名完成的對 話框	狀況:1 完成報名後,系統一樣 自動跳轉「我的紀錄」 頁面	
碰的況問				狀況:3 我一樣找不到取消報名 的地方;也沒有取消報 名的按鈕	

設計專家:

頁面 名稱 畫面	中正紀念堂官網首頁	點選推廣教育中"創藝 學園"後的顯示頁面內 容		回上一頁,點選"東方 繪畫"後的顯示頁面內 容	點選"新開班 佛畫 A"後的顯示頁面內容
碰到	狀況一: 會下意識點推廣教育大	狀況一: 截止的按鈕會有狀態反	狀況一: 跟前面我要報名頁的狀	狀況一:點選"新開班 佛 畫 A"	狀況一: 下面報名時間的資訊是
的狀	標,預期可以進入主	應,但目前頁面沒有可	況依樣,這邊的截止按		顯示 2023/11 月,與上
況或	頁,發現不行後點選	以報名的課程,於是點	鈕的狀態有反應,讓我		面顯示的 2024/1,不一
問題	【創意學園】	選最新刊登,看有沒有	不太確定能不能報名		樣,所以我不太確定他
		可以報名的課。			能不能報名
			狀況二:		狀況二:
			點選欲報名網址,發現		發現一樣不能,覺得是
			錯誤頁面不能報名,接		不是點我要報名就會出
			著放棄換別的課程		現現在可以報名的課嗎

頁面 名稱	點選"報名網址"後的 顯示頁面內容	會員中心頁面	同意書確認頁面	會員註冊頁面	會員中心頁面
畫面		المعنى المعنى معنى المعنى المعنى معنى المعنى المعنى معنى المعنى المعن		■文字升中4 ■ 2000 2000 2000 ■ 20	
碰到	狀況一:	狀況一:	狀況一:	狀況一:	狀況一:
的狀	點選報名按鈕又回到原	點選"加入會員"	同意書確認	發現要填的資料太多,	改使用 GOOGLE 登入
況或	本的活動明細內容,所			決定放棄, 看有沒有更	
問題	以我到底要怎麼報名?			快的登入方式	

頁面 名稱	會員註冊頁面	會員認證頁面	認證成功頁面	點選"會員中心"後的 顯示頁面內容	點選"我要報名"後的 顯示頁面
畫面	ХХХХЛФЗ СОЛОС КОЛО ОС	REAR REAL REAL REAL REAL REAL REAL REAL	иниции В Х Ф Л Ф С В Х	Control   Control     BX TRACE   DERISE   DERISE   DERISE     Control   Control   Control   Control	
碰到	狀況一:	狀況一:	狀況一:	狀況一:	狀況一:
的狀	跟前面加入會員要填的	EMAIL 沒有收到信,回	繼續使用會員中心	點選回"中正紀念堂(藝	點選"西方繪畫"
況或	資料一樣,覺得很困	上一頁改使用電話驗證		文平台)"	
問題	惑。				

頁面 名稱	點選"西方繪畫"後的 顯示頁面	點選" 輕鬆繪畫水彩 A"後的顯示頁面內容	會員登入視窗	點選"我的紀錄-我有興 趣的課程"的顯示頁面內 容	活動報名表頁面
畫面		Image: A real way is not a real			
碰的況問	狀況一: 點選"輕鬆繪畫水彩 A"	狀況一: 閱讀課程資訊-報名小 撇步說明點選加入我有 興趣的課程,發現需要 加入我有興趣的課程, 接著點選加入我有興趣 的課程	狀況一: 我不是已經登入了嗎?	狀況一: 點擊"報名"	狀況一: 甚麼意思?我為甚麼又 回來了?所以我到底是 能不能報名?
			狀況二: 點擊"會員登入"		

頁面	點選"活動查詢"後的	點選"認識數位性暴	點選"報名"的顯示頁面	點選"我同意"的顯示基	起夕式功提子
名稱	顯示頁面	力"的顯示頁面內容	內容	本資料	報石成切扱小
畫面	<page-header><text></text></page-header>	<image/> <image/> <image/>			
	狀況一:	狀況一:	狀況一:	狀況一:	狀況一:
碰到	目前頁面不太確定有哪	瀏覽活動介紹,覺得有	勾選"同意",點擊下方我	點選確定報名	點選"確定"
的狀	堂是可以報名	興趣後點選報名	同意		
況或					
問題					
	狀況二:				
	點選"認識數位性暴				
碰到	力"				
的狀					
況或					
問題					

頁面 名稱	我的紀錄		
畫面	Image: A contract of the contra		
碰的沉問到狀或題	狀況一: 成功報名一堂講座,也帶 入到我的紀錄內。		