

數位發展部

112 年度政府網站易用性測試建議報告

國立自然科學博物館-
教育活動個人報名

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			

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.....	22
九、 結語.....	29

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	28

圖目錄

圖 1：「國立自然科學博物館-教育活動個人報名」服務流程關鍵步驟	4
圖 2：國立科學博物館主導覽列及子導覽列	14
圖 3：教育活動報名與預約入口	15
圖 4：註冊表單-縣市選擇	15
圖 5：註冊表單缺乏明確的錯誤回饋	16
圖 6：活動列表之資訊，無法讓使用者快速評估是否適合報名	17
圖 7：會員專區的區塊會遮住網站頁面	17
圖 8：教育活動個人報名子網站的頁首，僅出現在這裡	18
圖 9：教育活動個人報名子網站的頁首，未出現在活動內容頁	18
圖 10：活動頁面樣式一：圓形按鈕	19
圖 11：活動頁面樣式二：文字按鈕	19
圖 12：活動頁面樣式三：左側邊垂直圓形按鈕	19
圖 13：活動頁的導覽連結圖示	20
圖 14：報名按鈕的位置，未放置在瀏覽慣性的動線上	20
圖 15：在填寫報名資料前，未提醒報名規則	21
圖 16：家長無法為小孩報名	21

圖 17：報名表單最後出現成人名字的欄位.....	22
圖 18：主目錄調整示意圖.....	23
圖 19：跳出提醒視窗，讓使用者收到即時的填寫回饋.....	24
圖 20：活動頁頁首增加會員專區.....	24
圖 21：增加「收合」的圖示，示意此區塊可隱藏.....	25
圖 22：登入前顯示「會員登入」，登入後顯示「會員專區」.....	25
圖 23：活動內容圖示參考圖.....	25
圖 24：增加「連結監護人帳號」，有連結者可互相協助報名.....	26
圖 25：報名表單，可直接選擇共同報名的人員，縮減報名流程.....	27

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：國立自然科學博物館
- 2.申請時間：2023 年 11 月 30 日
- 3.網站名稱：國立自然科學博物館
- 4.網址：<https://www.nmns.edu.tw/ch/>
- 5.網站目標族群：家庭成員有 0-2 歲嬰兒、3-7 歲幼兒、對自然科學有興趣之民眾

(二)測試標的

- 1.服務名稱：教育活動個人報名
- 2.服務目的：提供給對教育活動有興趣之民眾，可以完成報名、取消報名、活動繳費、退費等服務。
- 3.測試目的：想瞭解網站是否能夠在操作上更加提升與精進。
- 4.預計完成操作時間：5 分鐘
- 5.預期服務產出：報名送出後，顯示報名成功，並跳轉至報名紀錄提供已報名之相關資訊，亦可透過點擊取消報名進行取消。

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 10 個關鍵步驟，如下圖 1。

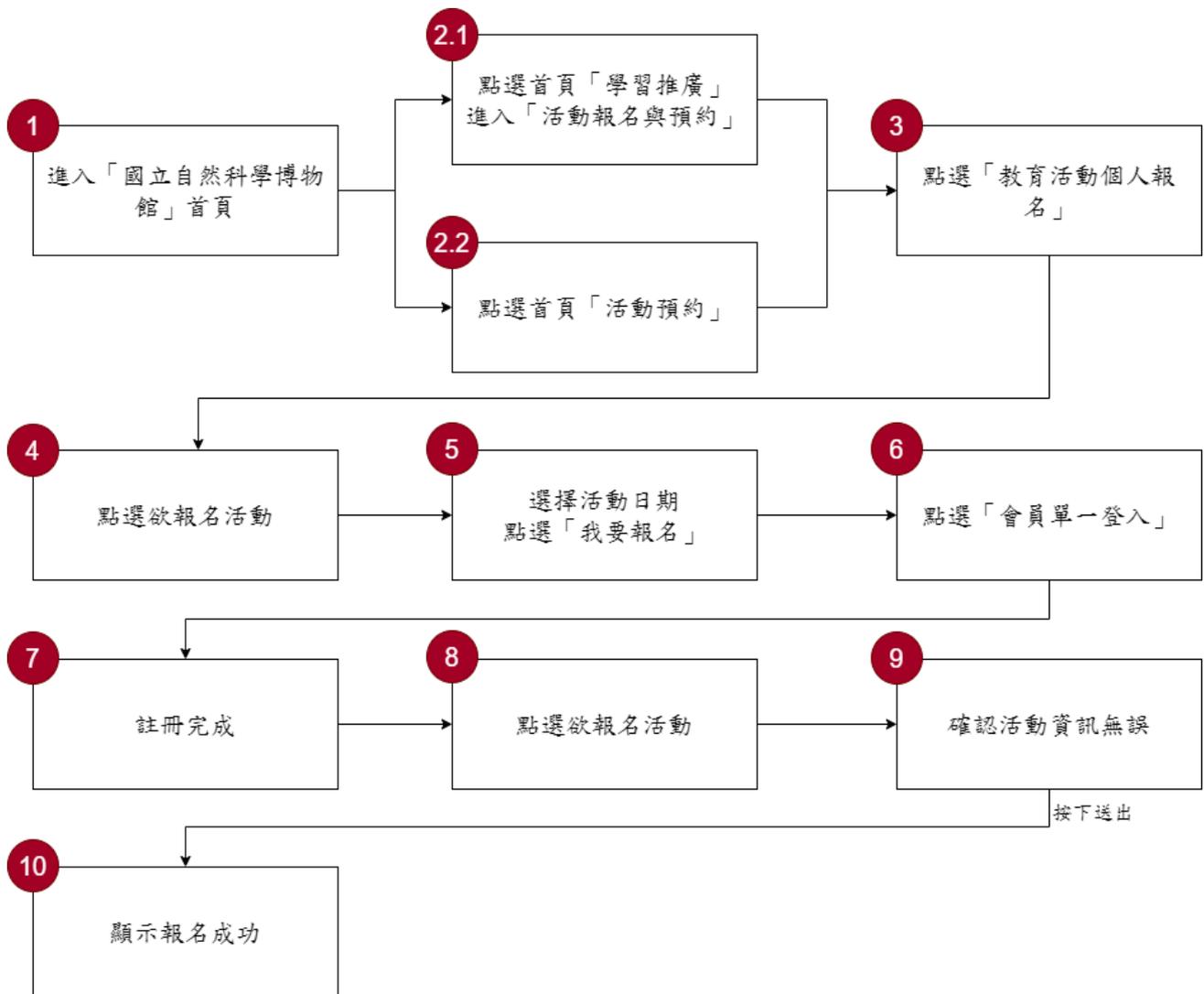


圖1：「國立自然科學博物館-教育活動個人報名」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試員 2、3、4、5 家庭成員中皆具有 0-2 歲嬰兒、3-7 歲幼兒，測試員 1 有自然、旅遊興趣之議題，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	家庭成員	使用電腦時間長度
測試者 1	女性	28 歲	桃園市	行政人員	無	6 小時以上/ 天
測試者 2	女性	44 歲	臺南市	業務銷售人員	0-2 歲嬰兒	3~4 小時/天
測試者 3	女性	33 歲	臺北市	其他類人員	3-7 歲幼兒	3~4 小時/天
測試者 4	女性	41 歲	臺中市	行政人員	3-7 歲幼兒	6 小時以上/ 天
測試者 5	女性	33 歲	桃園市	業務銷售人員	0-2 歲嬰兒 3-7 歲幼兒	3~4 小時/天
設計專家	男性	39 歲	基隆市	設計師	無	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	進入國立自然科學博物館首頁	無	無	無
2	點選首頁「學習推廣」進入「活動報名與預約」	<p>測試者 2、設計專家：一開始找不到教育活動，因為導覽列是寫「活動報名與預約」後來看到了教育活動。</p> <p>測試者 5：無論選擇主導覽列的哪一個項目，展開的選單都是一樣的，讓人感到困惑。</p>	無	無
2.2	點選首頁「活動預約」	設計專家：對這個選項感到疑惑，不確定會是什麼活動，會想再找找看有沒有更適合的選項。	無	較少人使用這個選項。
3	點選「教育活動個人報名」	設計專家：不確定個人報名是否包含家庭，因為在最上面的	測試者 1、2、3、4、5：在這個部分可以直	需注意要如何讓民眾了解報名的規則。例如：活動需要以孩

關鍵步驟	遇到的困難	順利的因素	須注意的狀況
		介紹有提及團體、個人、家庭、學校，因而感到不確定。	子個人名義報名。
4	<p>點選欲報名活動</p>	<p>測試者 1、2、4、5：無法在活動列表中看出活動是否已額滿、收費標準等篩選指標。有些感興趣的活動，點進去後才發現已額滿。</p> <p>設計專家：不清楚社會大眾的定義。</p>	<p>皆能快速瀏覽及選擇想要參加的活動。</p> <p>如何在瀏覽後，篩選出自己能報名的活動。</p>
5	<p>選擇活動日期，點選我要報名</p>	<p>測試者 1、3：一開始沒有看到「我要報名」的按鈕。瀏覽了一陣子後才找到。</p> <p>測試者 4：辦理活動地點僅在內文中做說明，要閱讀很久才能知道，覺得不是很方便。</p>	<p>設計專家：活動介紹沒有問題。資訊也很清楚。</p> <p>無</p>
6	<p>點選會員單一登入</p>	<p>測試者 1：覺得建立帳號的按鈕不是很明顯，尋找花了一些時間。</p> <p>測試者 5：登入會員後還需填寫緊急聯絡</p>	<p>設計專家：選擇用 google 登入。</p> <p>填寫地址的欄位如能以下拉式選單的方式選擇「市」，使用者會下意識認為「區」應該也能以下拉的方式做選擇。</p>

關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
	<p>人，令使用者感到不耐。</p> <p>測試者 5: 填寫完緊急聯絡人之後，找不到回去報名的畫面，在會員專區中斷流程。</p>		
7	<p>註冊完成</p> <p>測試者 1: 按下確定送出註冊表單後，跳轉的時間有點長，讓人疑惑是不是有操作錯誤。</p> <p>測試者 2: 進入報名頁面後，原本首頁上方的功能列消失，因而無法直接選擇「會員登出」，導致使用者無法掌握自身的會員登入狀態，因此重覆地使用已報名過的家庭成員帳號來報名。</p> <p>測試者 2: 試著為孩子申請帳號，但由於使用者並未隨身攜帶孩子的身份資料，因此無法即時完成註冊及報名。</p> <p>測試者 4: 填寫完註冊</p>	無	<p>當輸入格式有錯誤時，點選「立即註冊」按鈕後，網頁沒有提示欄位錯誤的原因。需自行重覆瀏覽網頁反覆確認。</p>

關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		資料並按下「立即註冊」後，發現無法送出，也並未出現明顯的提示訊息，頁面往上滑動後，才發現輸入的資料有一筆不符格式。	
8	點選欲報名活動	<p>測試者 2、3、4：無法以自己的帳號為小朋友報名，感到不方便。</p> <p>測試者 2、3、4：因為要報名親子皆能參加的活動，第一反應是用自己的帳號幫孩子報名，但會被系統拒絕，並顯示「已過最大年齡限制」。</p> <p>測試者 2：原以為是報名了一個限小朋友報名的活動，所以後來選了大眾皆可參加的活動，才發現原來需要小朋友自己申請一個帳號。</p> <p>設計專家：按下登錄報名後，頁面沒有回應，讓人感到困惑。在</p>	<p>無</p> <p>填完資料才發現需要使用小朋友的帳號來做報名，並附上家長名字。對於家庭而言不太方便。</p>

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		等待期間按下其他按鈕，頁面會停止報名的動作，跳出到其他頁面，流程因此被中斷。		
9	確認活動資訊無誤	無	無	無
10	顯示為報名成功	無	會有報名成功的提示。	無

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多 7 分 27 秒，完成平均時間：12 分 27 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	5 分	4	6
測試者 2	21 分	10	17
測試者 3	9 分 45 秒	5	2
測試者 4	22 分 27 秒	7	7
測試者 5	9 分 14 秒	2	5
設計專家	7 分 14 秒	0	0

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 3.66 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)	5	4	2	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)	5	3	3	3	4	
	3	此政府網站能提供正確的導引	4	4	2	5	4	
	4	此政府網站會正確紀錄我申請的服務資訊	5	4	4	5	4	
			各測試者均值	4.75	3.75	2.75	4.5	4
			構面均值	3.95				
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	5	3	3	5	4	
	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	3	3	3	4	
	7	此政府網站的線上或臨櫃客服人員總是願意協助民眾	5	3	2	5	4	
	8	此政府網站的線上或臨櫃客服人	5	3	2	5	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
		員不會忙到無法提供服務					
		各測試者均值	5	3	2.5	4.5	4
		構面均值	3.8				
保證性	9	此政府網站值得信賴的	5	5	3	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	3	3	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	5	3	2	5	4
	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	5	3	2	5	4
		各測試者均值	5	3.5	2.5	5	4
		構面均值	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)	5	4	3	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	4	3	3	4	4
	15	承上題，此政府網站會給予民眾各別的關懷	5	3	2	5	3
	16	此政府網站提供民眾方便使用網站的時間	5	3	2	3	4
		各測試者均值	4.75	3.25	2.5	4.25	3.75
		構面均值	3.7				
易用性	17	我認為我會經常使用此網站	3	5	2	3	3
	18	我覺得此網站是簡單的	4	5	2	3	3
	19	我認為此網站很容易使用	4	4	2	4	4
	20	我不需要有人幫助就能使用這個網站	5	4	3	4	4
	21	我覺得此網站的功能整合得很好	4	4	2	5	4
	22	我覺得此網站很一致	4	4	2	5	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	4	4	2	4	4
	24	我覺得此網站使用起來並不麻煩	4	3	2	4	3
	25	我有自信能使用此網站	5	4	3	5	4
	26	我不需要學習很多事情，就能使用此網站	5	4	3	3	4
	各測試者均值		4.2	4.1	2.3	4	3.7
	構面均值		3.66				
資訊品質	27	此網站提供的資訊是正確的	5	4	4	5	4
	28	此網站提供的資訊是最新的	5	5	4	5	4
	29	此網站提供的資訊是相關的	5	5	4	5	4
	30	此網站提供的資訊是容易瞭解的	4	5	3	4	3
	各測試者均值		4.75	4.75	3.75	4.75	3.75
	構面均值		4.35				

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一)，整理出 6 項關鍵議題。

1.網站主導覽列及子導覽列關聯不明確

(1)主導覽列項目關聯不明確

首頁上方的主導覽列在滑鼠移過去後，會向下帶出子導覽列。但主導覽列與展開的子導覽列並未完全對齊。主導覽列文字置中，而展開的子導覽列項目則置左，且並未有顏色或線條等區隔，因此難以立即瞭解其之間的關聯性(如圖 2)。

(2)導覽列的用詞令使用者困惑

導覽列中的「活動報名與預約」實際上是連結到「教育活動報名與預約」，易導致使用者困惑。

最新消息	開放時間	當期展覽	博物館教育 ▾	關於典藏	使命與策略目標
活動行事曆	票價資訊	展區資訊 ▾	活動報名與預約	蒐藏數量	現任館長
新聞中心	交通與停車	劇場資訊 ▾	學校服務 ▾	線上蒐藏庫	科博標識
影音中心	入館與優惠	巡迴展 ▾	科普傳播頻道 ▾	精選藏品	組織與職掌
活動剪影	附屬空間 ▾	展覽回顧	線上博物館 ▾	研究人員與著作	歷史與沿革 ▾
聯合推廣	導覽及服務 ▾		學習主題 ▾	出版查詢	行政服務 ▾
	常見問答			藏書查詢	加入我們 ▾
	遺失物公告			圖書館服務 ▾	資訊中心 ▾
				彭鏡毅博士紀念獎	諮詢信箱

圖2：國立科學博物館主導覽列及子導覽列

2.報名身分容易因網站用詞而被混淆

「教育活動報名與預約」網站的首頁，在選擇瀏覽身分時，提供的選項包含「教育團體」、「個人」或「其他組織單位」(如圖 3)。親子是科博館的主要族群之一，而「親子」通常指的是家庭中的父母和子女，並非 1 個人。目前的系統邏輯是要求使用者選擇「個人報名」，這可能會導致認知上的落差，令操作變得困難。

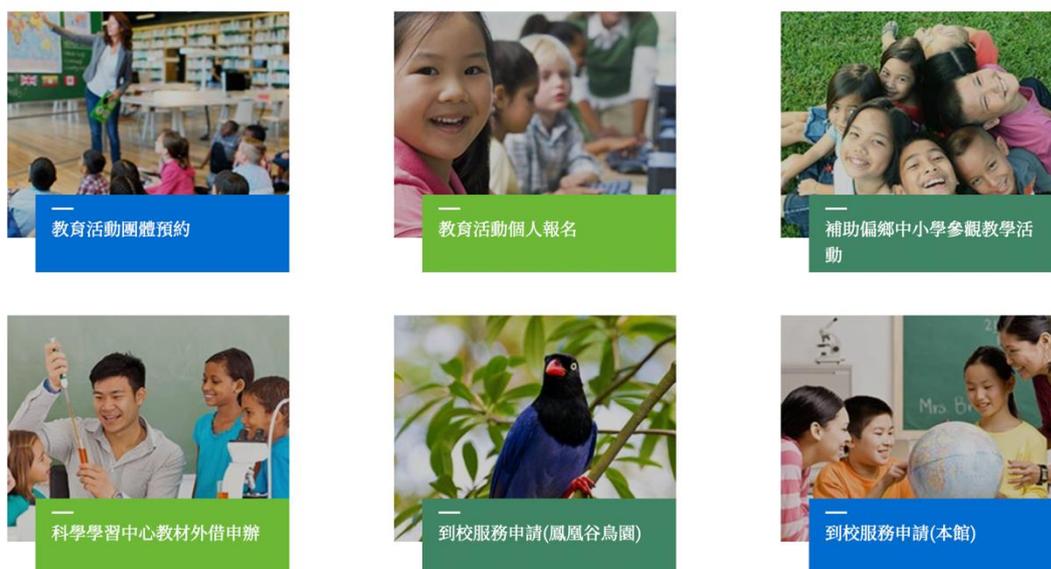


圖3：教育活動報名與預約入口

3.註冊表單的提示回饋不明確

(1)表單地址與一般使用者習慣的填寫方式不同

註冊表單中的地址欄位僅提供了「請選擇居住縣市」的下拉選單，沒有提供「鄉鎮市區」的選項，這與一般的地址填寫方式不同，導致許多使用者的瀏覽器自動填寫功能，無法輸入完整的地址(如圖4)。

行動電話 Contact No. (Mobile Phone)
請填寫行動電話號碼 (例：0910123456)

重要通知使用，建議填寫

聯絡地址 Address

台灣 Taiwan 其他 Others

請填寫完整地址

請選擇居住縣市(Please Select)

圖4：註冊表單-縣市選擇

(2)報名表單未提供填寫錯誤的回饋資訊與提示

點選表單的「立即註冊」時，若欄位存在格式上的錯誤，系統只會在該欄位上顯示綠色或紅色的框作為提示，但「立即註冊」按鈕並不會有任何變化。如果使用者沒有進一步自行檢查，並確認欄位的填寫狀況，可能會誤以為系統無回應或是網站發生錯誤(如圖5)。



The image shows a registration form with the following fields and elements:

- 聯絡電話 Contact No. (Landline Phone)**: A text input field with a placeholder "請填寫市話號碼 (例：04-23226940 或 04-23226940#596)".
- 行動電話 Contact No. (Mobile Phone)**: A text input field with a placeholder "請填寫行動電話號碼 (例：0910123456)".
- 重要通知使用，建議填寫**: A small text label.
- 聯絡地址 Address**: A section with radio buttons for "台灣 Taiwan" (selected) and "其他 Others", and a dropdown menu labeled "請選擇居住縣市(Please Select)".
- 請填寫完整地址**: A text input field.
- 我同意科博館會員 隱私權及資訊安全政策 與 服務條款**: A checkbox followed by the text "I agree to [the NMNS Membership Terms and Privacy and Security Policy](#)".
- 立即註冊 Submit**: A green button at the bottom of the form.

圖5：註冊表單缺乏明確的錯誤回饋

(3)送出表單後，在處理完成之前沒有提供任何等待時間提示

使用者在點選註冊後，畫面無明顯回應，易導致使用者困惑。

4.報名網站與活動列表中的活動適用對象，用詞模糊

在活動清單中，每個活動項目包含照片、標題、日期及適用對象。目前適用對象包括「社會大眾」、「教師」與「不同的學齡階段」(如圖6)。但對於家庭與親子，容易造成困惑。例如「社會大眾」是否包含兒童或幼兒、是否表示適合家庭與親子等。



圖6：活動列表之資訊，無法讓使用者快速評估是否適合報名

5.活動頁面設計不一致且影響瀏覽品質

(1)「會員專區」窗格，影響瀏覽且操作方式不明確

「會員專區」在登入後預設為展開，易造成瀏覽困難。若點選「會員專區」的綠色區域，可以展開或收合此區塊，但此功能並不明顯，使用者不易察覺(如圖 7)。



圖7：會員專區的區塊會遮住網站頁面

(2) 首頁上方功能列並未在活動頁面持續顯示，影響網站導覽

進入活動頁面前，網頁最上方會顯示會員資訊及網站導覽等功能列，但進入活動頁後就不再顯示(如圖 8)。如果是經由搜尋進入活動頁面，使用者可能因此無法判斷目前所在的網站，也較難跳至其他相關頁面，另外也無從判斷目前是否已登入會員。(如圖 9)

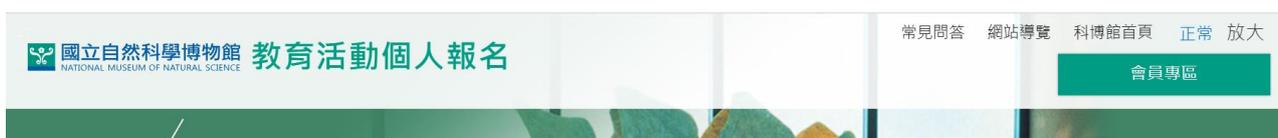


圖8：教育活動個人報名子網站的頁首，僅出現在這裡



圖9：教育活動個人報名子網站的頁首，未出現在活動內容頁

(3) 活動頁功能按鈕樣式不同

活動頁上方按鈕似乎有多種樣式(如圖 10、圖 11、圖 12)，包含純文字按鈕、圓形按鈕橫置與左側邊垂直圓形按鈕，這可能導致使用者認知上的混淆。



活動介紹



活動內容



報名/繳費方式



我要報名

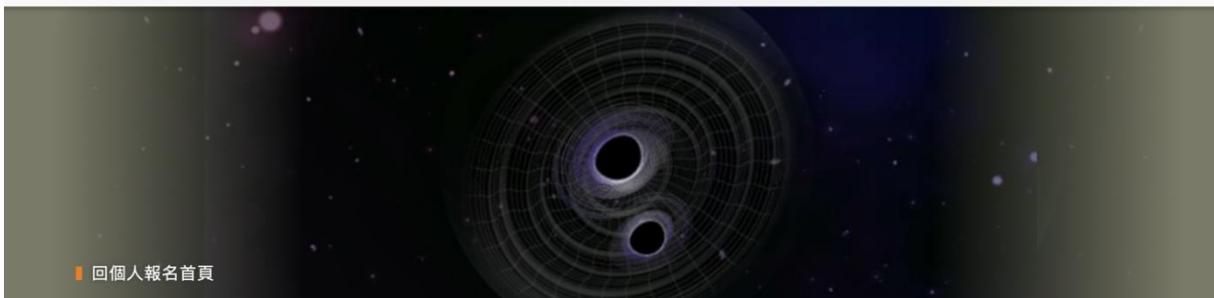


查詢/取消

圖10：活動頁面樣式一：圓形按鈕

驚心洞波特展-科普演講(第三季:觀測計劃)

活動介紹 活動內容 報名方式 我要報名 查詢/取消



回個人報名首頁

圖11：活動頁面樣式二：文字按鈕

活動介紹

活動內容

報名/繳費方式

手作成品

我要報名

查詢/取消

「美言雅語」系列活動

回個人報名首頁

活動介紹

南島語系是世界普遍流通的語系之一，地理分布極廣，在近代的印歐語系擴張之前則是最廣的。根據《民族語言錄》，南島語族多達1,268種，佔世界語言種數的1/5，臺灣則有23種；臺中市唯一山地原住民區就在和平區屬泰雅族，而目前旅居並設籍在臺中市的其他原住民族群裡又以阿美族人數最多，根據臺中市政府民政局人口管理統計平台112年10月份資料，臺中市原住民3萬7千餘人中阿美族人就有超過1萬1千人。

本次活動邀請本市和平區著名的泰雅原舞工坊創辦人，亦是泰雅族族語推廣老師黃雅玲 (Tapas Rakis)，介紹簡易泰雅族語、傳統童謠、優美動人的歌舞及編織文化；另邀請阿美族族語推廣老師葉彩森，介紹阿美族廣為人知的野菜文化，並教導簡易阿美族語、傳統童謠、舞蹈。

回上一頁

圖12：活動頁面樣式三：左側邊垂直圓形按鈕

(4)活動頁面導覽連結，在不同功能間使用相同的外觀邏輯

活動頁的導覽連結中，包含內容分區跳轉按鈕與報名功能按鈕，但不同功能卻使用相同的按鈕外觀，讓使用者較難找到真正的「報名按鈕」。按鈕圖示與使用者直覺認知上亦有落差，「我要報名」的按鈕使用傳統電話圖示，而「活動內容」的按鈕則使用了紙筆圖示(如圖 13)，讓使用者感到困惑，認為「我要報名」的按鈕應該擁有更具有報名的意象。



圖13：活動頁的導覽連結圖示

(5)網站視覺動線設計不順暢

使用者在捲動頁面查看活動內容後，眼睛的動線卻需要往上尋找「報名」的按鈕(如圖 14)。



圖14：報名按鈕的位置，未放置在瀏覽慣性的動線上

6.未對兒童的報名方式做充份說明

(1)未提供完成的活動報名方式說明

活動的報名是以個人為單位，無論是家長或兒童。若是一位攜帶一名兒童的親子，則家長和小孩都需要分別進行報名，但在網站上並未明確說明這一點，或說明不夠明顯(如圖 15、圖 16)。

活動名稱	活動日期	報名狀態	登錄人數	登錄名單
礦物的晶形	2024/1/10(三) 14:00~15:00	已截止	4	登錄名單
礦物的晶形	2024/2/21(三) 14:00~15:00	我要報名	13	登錄名單

圖15：在填寫報名資料前，未提醒報名規則

姓名：曾科融

出生年月日：1984/8/10

手機：09322...

優惠卡：無

很抱歉，您已過最大年齡限制

關閉

圖16：家長無法為小孩報名

(2)親子報名方式與相關欄位未提供充分說明

在報名的最後階段，出現「成人名字」欄位(如圖 17)，使用者易感到困惑。若以家長身分報名，不確定此欄位的用途，且是否為必填欄位。若以兒童身分報名，在未仔細閱讀說明文字的情況下，會誤以為填上成人名字後，就可完成所有的報名程序。



The screenshot shows a registration form with the following elements:

- A purple header bar with the text: ▶ 請填寫相關報名表單資料
- A grey instruction box: 6-12歲兒童，請填寫當日一起參加活動之成人名字(成人亦需報名繳費)
- A form field with a purple label: 成人名字： and an empty white input box.

圖17：報名表單最後出現「成人名字」的欄位

八、建議方案

國立自然科學博物館之「教育活動個人報名」，根據測試結果分析，歸納出 6 大關鍵議題：「網站主導覽列及子導覽列關聯不明確」、「報名身分容易因網站用詞而被混淆」、「註冊表單的提示回饋不明確」、「報名網站與活動列表中的活動適用對象，用詞模糊」、「活動頁面設計不一致且影響瀏覽品質」及「未對兒童的報名方式做充份說明」。整理出 6 大類建議方案，詳細說明如下：

(一)網站主導覽列及次導覽列對齊

- 1.微調目錄設計，將展開的次導覽列項目對齊上方主導覽列，或用輔助線條或顏色來強化區隔導覽列群組(如圖 18)。
- 2.強化元件互動性，在滑鼠移到上方群組時，可以標示出對應的整個群組。
- 3.建議調整用字，「活動報名與預約」可改為「教育活動報名預約」。



圖18：主目錄調整示意圖

(二)以使用者的認知調整身分選擇的用詞

建議可將身分選擇的「個人」改為「個人與親子」。但此處的調整必須搭配後續報名流程的修改，才能讓使用者順暢且不出錯地完成整個流程。

(三)優化註冊表單提示的完整度與即時性

- 1.在地址欄位增加「鄉鎮市區」的下拉選單。
- 2.若欄位有錯誤時，「立即註冊」的按鈕可顯示為無法點選的狀態，例如灰底白字。點選後可進一步顯示格式錯誤的欄位名稱，亦或是自動將頁面捲動至第一個出現錯誤的欄位位置。
- 3.註冊表單送出時，必須立即出現畫面上的回饋，建議同時搭配半透明的覆蓋(如圖 19)，阻止使用者誤觸其他功能，導致註冊失敗。



圖19：跳出提醒視窗，讓使用者收到即時的填寫回饋

(四)精確報名網站與活動列表頁的用詞

在活動清單中，建議加上「家庭」、「親子」等適用對象，讓家長可以更快地找到適合和孩子一起參加的活動。

(五)統一活動頁面的整體架構與設計樣式

1.首頁上方功能列

(1)首頁上方的功能列亦保留在活動頁面上(如圖 20)。



圖20：活動頁頁首增加會員專區

(2)「會員專區」視窗增加展開／收合的按鈕(如圖 21)。建議將「會員專區」四字依照登入狀態，在未登入時顯示為「登入會員」，登入後顯示為「會員專區」(如**錯誤! 找不到參照來源。**)，以快速分辨登入狀態。



圖21：增加「收合」的圖示，示意此區塊可隱藏



圖22：登入前顯示「會員登入」，登入後顯示「會員專區」

2. 優化活動頁導覽

修改「我要報名」圖示，建議更改為目前「活動內容」的圖示。
修改「活動內容」圖示，建議改為圖文文件的樣式(如圖 23)。在介紹頁面的最下方放置「我要報名」的按鈕。



圖23：活動內容圖示參考圖

(六) 新增親子報名機制

以下提供兩種不同角度思考的流程建議供參考。

1. 在報名時新增附加報名人員欄位

在報名時新增欄位，讓使用者可填寫孩童資訊，例如身分證字號、姓名及年齡等，完成報名時自動計算正確人數與報名費用。此方案無須另外建立帳號，可自由新增任何同行者，同時可將同行者以身分證字號做歸檔，作為資料歸戶的依據。

2.建立帳號關聯機制，流程如下：

- (1)家長與孩童分別建立帳號。
- (2)在帳號資訊中，將監護人欄位更改為「連結監護人帳號」，讓孩童或家庭其他成員可以將帳號連結至監護人的帳號(如圖 24)。
- (3)報名時，以監護人的身分登入，選取活動後開始報名。
- (4)活動報名時，可以選擇一起參加活動的孩童，系統即時顯示報名總人數並計算報名總費用(如圖 25)。

此方案須個別建立帳號，初始設定時較為麻煩。但後續所參加的所有活動將會直接登錄進帳號，可確保活動參與的歷程完整保留，將來也可自行操作帳號。

緊急聯絡人*	<input type="text"/>
緊急聯絡電話*	<input type="text"/>
備註	<input type="text"/>
監護人	<input type="button" value="連結監護人帳號"/> 未滿20歲學員必須提供監護人資訊，方能報名本館活動。
<input type="button" value="確定"/>	

圖24：增加「連結監護人帳號」，有連結者可互相協助報名

活動名稱：	天文台夜間開放(2月) -- 天文台夜間參訪
活動時間：	第一梯 2024/2/17(六) 19:00~20:00
費用：	200元 / 人
活動對象：	社會大眾
活動內容：	以期透過天文台參訪，讓民眾可在市區就近接觸到天文觀測，開啟對於宇宙的好奇。
共同報名：	<input checked="" type="checkbox"/> 林大米 (C122***123) <input checked="" type="checkbox"/> 林小米 (C222***321)
活動總費用：	共 3 人報名，費用為 600 元。

圖25：報名表單，可直接選擇共同報名的人員，縮減報名流程

以 6 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
網站主導覽列及子導覽列關聯不明確	網站主導覽列及次導覽列對齊	2	易學
報名身分容易因網站用詞而被混淆	以使用者的認知調整身分選擇的用詞	3	避免錯誤
註冊表單的提示回饋不明確	優化註冊表單提示的完整度與即時性	5	避免錯誤
報名網站與活動列表中的活動適用對象，用詞模糊	精確報名網站與活動列表頁的用詞	4	避免錯誤
活動頁面設計不一致且影響瀏覽品質	統一活動頁面的整體架構與設計樣式	6	易學、易記、效率、滿意度
未對兒童的報名方式做充份說明	新增親子報名機制	1	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.新增親子報名機制
- B.網站主導覽列及次導覽列對齊
- C.以使用者的認知調整身分選擇的用詞
- D.精確報名網站與活動列表頁的用詞
- E.優化註冊表單提示的完整度與即時性
- F.統一活動頁面的整體架構與設計樣式

以上建議方案提供國立自然科學博物館「教育活動個人報名」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(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	首頁—標題欄位	首頁—標題欄位內導覽及服務
畫面			
碰到的問題或狀況	<p>狀況：1 進入首頁。</p>	<p>狀況：1 看到標題欄位有參觀與服務，覺得有可能可以在裡面找到相關資訊。</p>	<p>狀況：1 看到活動及導覽，覺得可能是這裡可以報名，就點了一下想看下拉式項目有什麼。</p>

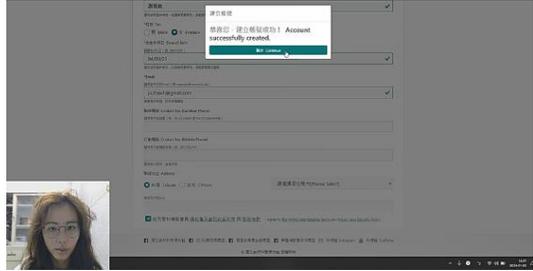
<p>頁面名稱</p>	<p>無障礙服務頁面</p>	<p>無障礙服務頁面</p>	<p>無障礙服務頁面—標題欄位內活動報名與預約</p>
<p>畫面</p>			
<p>碰到的問題或狀況</p>	<p>狀況：2 結果就直接被帶到無障礙服務頁面。</p>	<p>狀況：1 以為可能有報名活動相關資訊，就看了一下發現沒有。</p>	<p>狀況：1 再看一次標題欄位發現有活動報名與預約，直接點進去。</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>活動報名與預約頁面</p>	<p>活動報名與預約頁面—個人報名</p>	<p>教育活動個人報名頁面</p>
<p>畫面</p>			
<p>碰到的問題或狀況</p>	<p>狀況：1 有各種預約報名的選項。</p>	<p>狀況：1 選擇個人報名。</p>	<p>狀況：1 有各種活動及適合的族群。</p>

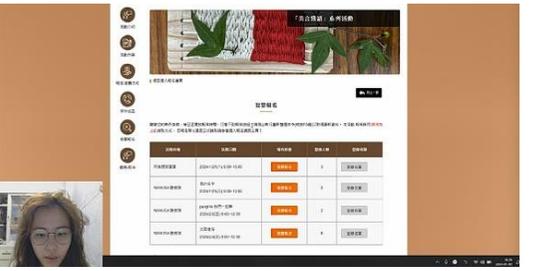
<p>頁面名稱</p>	<p>摺紙活動頁面</p>	<p>美言雅語活動頁面</p>	<p>美言雅語活動頁面</p>
<p>畫面</p>			
<p>碰到的問題或狀況</p>	<p>狀況：2 選了一個感興趣的活動，點進去之後才能看到已經額滿。</p>	<p>狀況：1 選擇了另一項活動。</p>	<p>狀況：1 看到側邊欄位有關鍵字「報名…」就直覺的點了進去。</p>

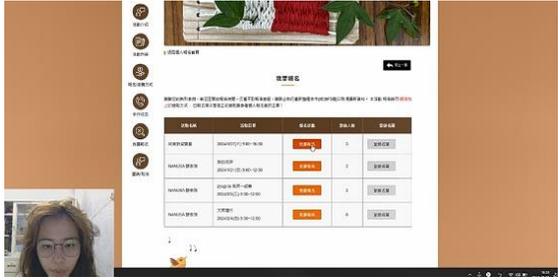
頁面名稱	活動報名/繳費方式頁面	活動報名/繳費方式頁面	美言雅語活動頁面
畫面			
碰到的問題或狀況	<p>狀況：1 看到需要登入會員才可以報名。</p>	<p>狀況：2 但是這個頁面沒有可以登入的地方，只好回到上一頁。</p>	<p>狀況：2 此頁面一樣沒有可以登入的地方，只能再回到上一頁。</p>

頁面名稱	教育活動個人報名頁面	登入畫面	加入會員頁面
畫面			
碰到的問題或狀況	<p>狀況：1 到了報名頁面終於看到可以登入的地方。</p>	<p>狀況：2 因為沒有帳號所以尋找註冊的按鈕，但是覺得建立帳號的按鈕不是很明顯所以找了一下下。</p>	<p>狀況：1 填寫資料。</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>建立帳號成功畫面</p>	<p>學員資料維護頁面</p>	<p>學員資料維護頁面</p>
<p>畫面</p>			
<p>碰到的問題或狀況</p>	<p>狀況：1 成功建立帳號的通知。</p>	<p>狀況：1 跳轉後進入資料維護頁面。</p>	<p>狀況：2 不知道要按那裡去報名頁面，就按了一下左上角的「教育活動個人報名」試試看。</p>
<p>碰到的問題或狀況</p>	<p>狀況：3 按下確定後跳轉的時間有點長，讓人疑惑是不是有問題。</p>		

頁面名稱	教育活動個人報名頁面	美言雅語活動頁面	活動報名/繳費方式頁面
畫面			
碰到的問題或狀況	<p>狀況：1 成功進入活動報名頁面。</p>	<p>狀況：1 進入活動頁面同樣選了「報名/繳費方式」。</p>	<p>狀況：1 仔細看發現好像不是在這報名。</p>

頁面名稱	活動報名/繳費方式頁面	活動報名/繳費方式頁面	我要報名頁面
畫面			
碰到的問題或狀況	<p>狀況：1 滑到下面也沒看到。</p>	<p>狀況：1 這時後才看到旁邊有個「我要報名」。</p>	<p>狀況：1 終於進入報名的畫面。</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>我要報名頁面</p>	<p>我要報名頁面</p>	<p>登錄活動成功提示</p>
<p>畫面</p>			
<p>碰到的問題或狀況</p>	<p>狀況：1 直接點選我要報名。</p>	<p>狀況：1 填寫報名資料。</p>	<p>狀況：1 跳出成功報名提示。</p>
<p>碰到的問題或狀況</p>	<p>狀況：3 但是跳轉畫面很長，又以為哪裡出問題。</p>	<p>狀況：3 跳轉畫面一樣很長，同樣令人疑惑。</p>	<p>狀況：3 點選確認後畫面跳轉一樣很久，空白的畫面更讓人覺得是否哪裡有問題。</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>查詢(取消)報名頁面</p>		
<p>畫面</p>			
<p>碰到的問題或狀況</p>	<p>狀況：1 確認報名成功。</p>		

測試者 2：

<p>頁面名稱</p>	<p>國立自然科學博物館首頁</p>	<p>一起 FUN 寒假頁面</p>	<p>離開地球表面 繪本說故事 頁面</p>
<p>畫面</p>			
<p>碰到的問題或狀況</p>	<p>狀況：1 首頁資訊分類清楚，且頁面簡單好懂，很快就可以找到需求的資訊。</p>	<p>狀況：1 依照活動適用族群分類，可以清楚找到適合的課程。</p>	<p>狀況：1 針對活動有詳盡的介紹和說明，可以快速理解活動的內容、時間和費用等資訊。</p>
<p>碰到的問題或狀況</p>		<p>狀況：2 有些課程有標示"報名截止"，但有些課程已經報名額滿了，卻沒有在此頁面的課程項目中說明，必須要點入"報名網址"後，才會知道。</p>	

頁面名稱	點選”我要報名”後的顯示頁面	一起 FUN 寒假頁面	動手做 頁面
畫面			
碰到的問題或狀況	<p>狀況：2</p> <p>點選後才發現"已額滿",可惜,但在活動列表中沒有提醒已額滿,必須點到這個頁面中才會知道……</p>	<p>狀況：1</p> <p>因為額滿了,只好再回來這裡為小朋友選其他的活動。</p>	<p>狀況：1</p> <p>改選動手做課程,感覺這個課程會很有趣也對小朋友很有意義。</p>

頁面名稱	點選”我要報名”後的顯示頁面	點選”活動內容”後的顯示頁面	點選”我要報名”後的顯示頁面
畫面			
碰到的問題或狀況	<p>狀況：2</p> <p>這裡有很多關於動手做的課程，感覺都非常有趣，但要如何看各項課程內容是什麼呢？從標題無法點，好像也沒有點選了解課程的地方？</p>	<p>狀況：1</p> <p>有課程時間表、各項課程介紹，順利找到相關課程介紹說明。</p>	<p>狀況：1</p> <p>看了課程內容介紹後，再次來到”我要報名”頁面，幫小朋友報名感興趣的課程。</p>
碰到的問題或狀況	<p>狀況：2</p> <p>看到上方有”活動內容”的按鈕，各項動手做的課程應該會在這裡有介紹吧，點選看看。</p>		<p>狀況：2</p> <p>發現”活動內容”中有針孔相機的課程，但此頁我要報名中，卻沒有該項課程的報名資訊，感到疑惑？是課程還沒開放報名的關係嗎？</p>

頁面名稱	點選”我要報名”後的顯示頁面	點選”活動內容”後的顯示頁面	點選”我要報名”後的顯示頁面
畫面			
碰到的問題或狀況	<p>狀況：2</p> <p>這裡有很多關於動手做的課程，感覺都非常有趣，但要如何看各項課程內容是什麼呢？從標題無法點，好像也沒有點選了解課程的地方？</p>	<p>狀況：1</p> <p>有課程時間表、各項課程介紹，順利找到相關課程介紹說明。</p>	<p>狀況：1</p> <p>看了課程內容介紹後，再次來到”我要報名”頁面，幫小朋友報名感興趣的課程。</p>
碰到的問題或狀況	<p>狀況：2</p> <p>看到上方有”活動內容”的按鈕，各項動手做的課程應該會在這裡有介紹吧，點選看看。</p>		<p>狀況：2</p> <p>發現”活動內容”中有針孔相機的課程，但此頁我要報名中，卻沒有該項課程的報名資訊，感到疑惑？是課程還沒開放報名的關係嗎？</p>
碰到的問題或狀況			<p>狀況：1</p> <p>那先報名已經開放的課程好了……</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>會員登入提醒頁面</p>	<p>會員登入頁面</p>	<p>登入成功後的顯示頁面</p>
<p>畫面</p>			
<p>碰到的問題或狀況</p>	<p>狀況：1 報名課程要先加入會員或登入會員。</p>	<p>狀況：1 依照指示登入或加入會員，也可以使用 Google 帳號登入。</p>	<p>狀況：1 登入成功後，接著顯示我要報名該項課程的頁面，讓我確認欲報名的課程資訊和基本資料。</p>

頁面名稱	提醒視窗頁面	點選提醒視窗”確定”按鈕後的顯示頁面	一起 FUN 寒假頁面
畫面			
碰到的問題或狀況	<p>狀況：3</p> <p>提醒報名者的年齡不符，已超過最大年齡限制，這樣是說我不能用自己的科博館帳號幫小朋友報名課程，必須另外幫小朋友申請科博館帳號，然後再用小朋友的帳號來報名課程嗎？好像是這樣才可以順利報名……。</p>	<p>狀況：1</p> <p>確認提醒視窗中的訊息後，點選確認後，回到動手做我要報名的頁面。</p>	<p>狀況：1</p> <p>無法幫小朋友報名動手做課程，那回來一起 FUN 寒假頁面找找有沒有可以我和他一起參加的活動吧。</p>
碰到的問題或狀況	<p>狀況：2</p> <p>不能以自己的帳號幫小朋友報名，還得另外申請小朋友的帳號，感覺有點不方便。</p>		

頁面名稱	「美言雅語」系列活動頁面	點選左側”活動內容”後的顯示頁面	點選左側”我要報名”後的顯示頁面																											
畫面		 <table border="1" data-bbox="929 432 1323 545"> <thead> <tr> <th>時間</th> <th>活動內容</th> <th>場址</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>09:00-09:10</td> <td>報到</td> <td>特教部、研習教育中心</td> </tr> <tr> <td>09:10-09:15</td> <td>歡迎及課程說明</td> <td></td> </tr> <tr> <td>09:15-09:50</td> <td>與美語地景藝術介紹</td> <td>雙湖國語分館區</td> </tr> </tbody> </table>	時間	活動內容	場址	09:00-09:10	報到	特教部、研習教育中心	09:10-09:15	歡迎及課程說明		09:15-09:50	與美語地景藝術介紹	雙湖國語分館區	 <table border="1" data-bbox="1568 451 1951 545"> <thead> <tr> <th>活動名稱</th> <th>活動日期</th> <th>報名狀態</th> <th>已報人數</th> <th>立即報名</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>同儕語法教學</td> <td>2024/12/17 9:00-10:00</td> <td>可報名</td> <td>4</td> <td>立即報名</td> </tr> <tr> <td>NANUSA 聽泰雅</td> <td>我的名字 2024/12/18(日) 9:00-12:00</td> <td>可報名</td> <td>3</td> <td>立即報名</td> </tr> </tbody> </table>	活動名稱	活動日期	報名狀態	已報人數	立即報名	同儕語法教學	2024/12/17 9:00-10:00	可報名	4	立即報名	NANUSA 聽泰雅	我的名字 2024/12/18(日) 9:00-12:00	可報名	3	立即報名
時間	活動內容	場址																												
09:00-09:10	報到	特教部、研習教育中心																												
09:10-09:15	歡迎及課程說明																													
09:15-09:50	與美語地景藝術介紹	雙湖國語分館區																												
活動名稱	活動日期	報名狀態	已報人數	立即報名																										
同儕語法教學	2024/12/17 9:00-10:00	可報名	4	立即報名																										
NANUSA 聽泰雅	我的名字 2024/12/18(日) 9:00-12:00	可報名	3	立即報名																										
碰到的問題或狀況	<p>狀況：1</p> <p>這個活動也是挺有趣的，且國小三年級以上包含社會大眾就可以參加，適合我帶他一起參加。</p>	<p>狀況：1</p> <p>可以進一步地了解活動時間、內容。</p>	<p>狀況：1</p> <p>可以只報名其中一項活動，不用三項都參加。</p>																											
碰到的問題或狀況		<p>狀況：2</p> <p>活動二~四中的「NANUSA 聽泰雅」系列 09:45-10:45 主題活動有三個，報名後就要三個都參加嗎？還是可以只報名一個？不太清楚，等等報名時候應該有寫吧。</p>																												

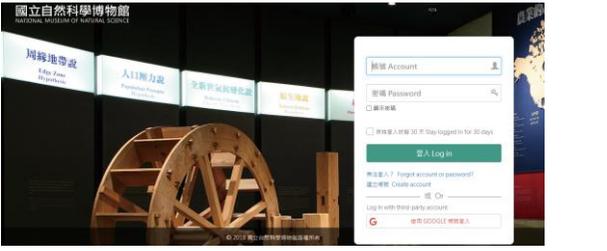
頁面名稱	確認報名資訊 頁面	報名紀錄 頁面	一起 FUN 寒假頁面
畫面			
碰到的問題或狀況	<p>狀況：1 送出報名前，再次確認報名資訊。</p>	<p>狀況：1 列出報名的相關資訊。</p>	<p>狀況：1 關掉我剛剛報名成功的視窗，重新回到一起 FUN 寒假頁面。</p>
碰到的問題或狀況		<p>狀況：2 這樣看來，好像還是只有我自己報名成功，如果要幫我的小朋友報名，還是得幫他申請一個科博館帳號，不然他就沒辦法報名了。</p>	
碰到的問題或狀況		<p>狀況：2 我要去幫小朋友申請科博館帳號，要怎麼離開這裡呢？關掉這個視窗可以嗎？</p>	

頁面名稱	「美言雅語」系列活動頁面	點選左側”我要報名”後的顯示頁面	確認報名資訊 頁面																									
畫面		 <table border="1" data-bbox="940 454 1321 545"> <thead> <tr> <th>活動名稱</th> <th>活動日期</th> <th>報名狀態</th> <th>現有人數</th> <th>活動名稱</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>同儕互助課程</td> <td>2024/12/7(一) 9:00-10:00</td> <td>已滿額</td> <td>4</td> <td>登錄名單</td> </tr> <tr> <td>NANUSA 課程</td> <td>2024/12/8(二) 9:00-12:00</td> <td>已滿額</td> <td>3</td> <td>登錄名單</td> </tr> </tbody> </table>	活動名稱	活動日期	報名狀態	現有人數	活動名稱	同儕互助課程	2024/12/7(一) 9:00-10:00	已滿額	4	登錄名單	NANUSA 課程	2024/12/8(二) 9:00-12:00	已滿額	3	登錄名單	 <table border="1" data-bbox="1568 391 1948 545"> <tbody> <tr> <td>活動名稱:</td> <td>「美言雅語」系列活動 - NANUSA 課程</td> </tr> <tr> <td>活動時間:</td> <td>11/18 週一 10:00-12:00 2024/12/8 9:00-12:00</td> </tr> <tr> <td>費用:</td> <td>800</td> </tr> <tr> <td>活動地點:</td> <td>社區大學</td> </tr> <tr> <td>活動內容:</td> <td>歡迎本市和平區居民的熱情參與工作組人員，您是我們團隊的重要成員(Topos Roka) - 介紹團隊發展計畫、傳統藝術、藝術家的故事及編織文化。</td> </tr> </tbody> </table>	活動名稱:	「美言雅語」系列活動 - NANUSA 課程	活動時間:	11/18 週一 10:00-12:00 2024/12/8 9:00-12:00	費用:	800	活動地點:	社區大學	活動內容:	歡迎本市和平區居民的熱情參與工作組人員，您是我們團隊的重要成員(Topos Roka) - 介紹團隊發展計畫、傳統藝術、藝術家的故事及編織文化。
活動名稱	活動日期	報名狀態	現有人數	活動名稱																								
同儕互助課程	2024/12/7(一) 9:00-10:00	已滿額	4	登錄名單																								
NANUSA 課程	2024/12/8(二) 9:00-12:00	已滿額	3	登錄名單																								
活動名稱:	「美言雅語」系列活動 - NANUSA 課程																											
活動時間:	11/18 週一 10:00-12:00 2024/12/8 9:00-12:00																											
費用:	800																											
活動地點:	社區大學																											
活動內容:	歡迎本市和平區居民的熱情參與工作組人員，您是我們團隊的重要成員(Topos Roka) - 介紹團隊發展計畫、傳統藝術、藝術家的故事及編織文化。																											
碰到的問題或狀況	<p>狀況：1</p> <p>再次前往「美言雅語」系列活動頁面中，要幫我的小朋友報名參加活動。</p>	<p>狀況：1</p> <p>再次前往「美言雅語」系列活動的我要報名頁面中，要幫我的小朋友報名參加活動。</p>	<p>狀況：2</p> <p>最下方的基本資料還是我的資訊，我還沒有登出嗎？我要登出後，才能幫我的小朋友加入會員嗎？我要到哪裡登出呢？</p>																									

<p>頁面名稱</p>	<p>一起 FUN 寒假頁面</p>	<p>動手做頁面</p>	<p>動手做我要報名 頁面</p>
<p>畫面</p>			
<p>碰到的問題或狀況</p>	<p>狀況：1 在剛剛報名資訊的頁面中，找不到登出的方法，關掉報名的視窗，再次返回一起 FUN 寒假頁面。</p>	<p>狀況：1 既然都要幫小朋友申請一個帳號了，那同時也可以幫他報名剛剛看的動手做活動，就從動手做這邊的報名，來幫他申請會員吧。</p>	<p>狀況：3 怎麼還是我的基本資料呢？所以我剛剛沒有登出嗎？好奇怪的情況喔。</p>
<p>碰到的問題或狀況</p>	<p>狀況：3 可是右上角的會員圖示，呈現”會員登入”，這是代表我目前是登入會員狀態？還是要我做登入會員這個動作呢？</p>		

<p>頁面名稱</p>	<p>一起 FUN 寒假頁面</p>	<p>登出成功</p>	<p>國立自然科學博物館 首頁</p>
<p>畫面</p>			
<p>碰到的問題或狀況</p>	<p>狀況：1 在剛剛報名資訊的頁面中，怎麼還是出現我的基本資料，只好關掉報名的視窗，再次返回一起 FUN 寒假頁面。</p>	<p>狀況：1 找到登出的方法了，點選後成功登出。</p>	<p>狀況：1 登出成功，返回國立自然科學博物館的首頁。</p>
<p>碰到的問題或狀況</p>	<p>狀況：2 右上角呈現我的名字，所以我一直都沒有登出嗎？那剛剛呈現的會員登入是代表”我目前是登入狀態”囉。</p>		

頁面名稱	一起 FUN 寒假頁面	動手做活動 頁面	我要報名 頁面
畫面			
碰到的問題或狀況	<p>狀況：1</p> <p>登出會員成功，再次返回一起 FUN 寒假頁面，要幫小朋友報名活動。</p>	<p>狀況：1</p> <p>再次來到動手做活動頁面，要幫小朋友報名活動。</p>	<p>狀況：1</p> <p>再次來到動手做的我要報名頁面，要幫小朋友報名活動。</p>
碰到的問題或狀況	<p>狀況：2</p> <p>右上角呈現我的名字，所以我一直都沒有登出嗎？那剛剛呈現的會員登入是代表”我目前是登入狀態”囉。</p>		

<p>頁面名稱</p>	<p>動手做我要報名 頁面</p>	<p>一起 FUN 寒假頁面</p>	<p>會員登入 頁面</p>
<p>畫面</p>			
<p>碰到的問題或狀況</p>	<p>狀況：3 怎麼還是我的基本資料呢？我剛剛不是登出了嗎？剛剛也呈現登出成功啊，好奇怪的狀況喔……</p>	<p>狀況：3 出現讓人不解的情況，再次返回一起 FUN 寒假頁面，確認右上角的圖示是呈現"會員登入"，這是指"正處於會員登入的狀態"還是"請我做會員登入的動作"呢？</p>	<p>狀況：1 點選"會員登入"後，出現此頁面，代表我目前是登出的狀態。</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>一起 FUN 寒假頁面</p>	<p>動手做活動介紹 頁面</p>	<p>動手做我要報名 頁面</p>										
<p>畫面</p>			 <table border="1" data-bbox="1545 478 1948 542"> <thead> <tr> <th>活動名稱</th> <th>活動日期</th> <th>報名狀態</th> <th>已报名人数</th> <th>空位名額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>購物節商品</td> <td>2024/1/20(三) 14:00-15:00</td> <td>接受報名</td> <td>7</td> <td>空位名額</td> </tr> </tbody> </table>	活動名稱	活動日期	報名狀態	已报名人数	空位名額	購物節商品	2024/1/20(三) 14:00-15:00	接受報名	7	空位名額
活動名稱	活動日期	報名狀態	已报名人数	空位名額									
購物節商品	2024/1/20(三) 14:00-15:00	接受報名	7	空位名額									
<p>碰到的問題或狀況</p>	<p>狀況：1 既然是登出狀態，那再到一起 FUN 寒假的動手做頁面中試看看好了。</p>	<p>狀況：1 依序會先來到活動介紹，才能點選下一個我要報名。</p>	<p>狀況：1 再次來到動手做我要報名頁面中，選擇我要幫小朋友報名的課程來進行報名。</p>										

頁面名稱	報名確認 頁面	一起 Fun 寒假 頁面	會員登入 頁面
畫面			
碰到的問題或狀況	<p>狀況：3</p> <p>怎麼會這樣，怎麼還是我的基本資料呢？我剛剛不是登出了嗎？</p>	<p>狀況：3</p> <p>報名資訊中還是我的基本資料，有點奇怪的現象，只好再次關掉剛剛的報名頁面，再次返回一起 Fun 寒假頁面，看看到底什麼狀況。</p>	<p>狀況：1</p> <p>嘗試看看從這裡先幫我的小朋友申請會員吧，看看會不會改變剛剛遇到的狀況。</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>加入會員 頁面</p>	<p>一起 FUN 寒假頁面</p>	<p>動手做活動介紹 頁面</p>
<p>畫面</p>			
<p>碰到的問題或狀況</p>	<p>狀況：2 加入會員需要身分證字號，目前小朋友的個資資訊不在手邊，現在無法申請……。</p>	<p>狀況：1 剛剛確認了是登出狀態，那再到一起 FUN 寒假的動手做頁面中試看看好了。</p>	<p>狀況：1 依序會先來到活動介紹，才能點選下一個我要報名。</p>

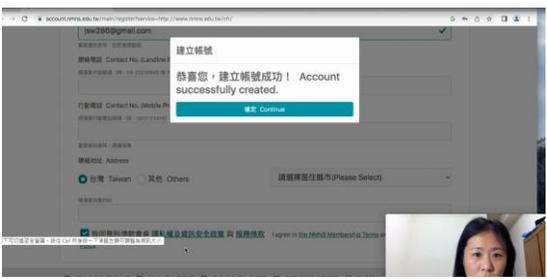
<p>頁面名稱</p>	<p>動手做我要報名 頁面</p>	<p>報名確認 頁面</p>	<p>報名確認 頁面</p>
<p>畫面</p>			
<p>碰到的問題或狀況</p>	<p>狀況：1 再試試看報名，會不會還是出現我的基本資料。</p>	<p>狀況：3 怎麼會這樣，怎麼還是我的基本資料呢？我剛剛不是登出了嗎？</p>	<p>狀況：3 是因為我都點選同一個課程的關係嗎？那我選擇其他課程試試看好了？但怎麼還是一樣的狀況呢？仍然是呈現我的基本資料.....</p>

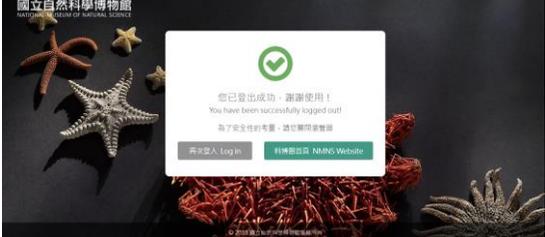
<p>頁面名稱</p>	<p>一起 FUN 寒假頁面</p>		
<p>畫面</p>	 <p>The screenshot shows a website banner for a winter camp. The main text reads '一起 FUN 寒假 WINTER CAMP'. Below the banner, there is a date '2024年寒假活動 (113/1/20-2/14)'. The banner features an illustration of a polar bear and two children on an ice floe. The website header includes navigation links like '最新消息', '參觀與服務', '展覽與劇場', '學習推廣', '研究典藏與出版', and '關於科博館'. The footer contains a small disclaimer in Chinese.</p>		
<p>碰到的問題或狀況</p>	<p>狀況：1 今天先幫自己完成了報名，等明天把小朋的資料收集齊全後，再幫小朋友加入會員，才能順利幫他們報名活動。</p>		

補件內容 註冊會員流程

頁面名稱	國立自然科學博物館首頁	登入會員 頁面	加入會員 頁面
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>到首頁找尋註冊成為會員的地方，圖示在右上角，明顯易懂。</p>	<p>狀況：1</p> <p>可以建立帳號，也可以使用 GOOGLE 帳號登入，很方便。</p>	<p>狀況：1</p> <p>依照指示輸入相關資料，必填欄位有標示紅色星號，容易理解。</p>
碰到的狀況或問題			<p>狀況：2</p> <p>填寫完相關資料後，再點選查看隱私權條款、服務條款後，發現上方填寫的密碼、密碼再確認、出生年月日等資料都消失了，要重新填寫。</p>
碰到的狀況或問題			<p>狀況：3</p> <p>填寫完資料後，確認上面的資料都填寫無誤後，點選最下方的立即註冊，卻沒有反應……</p>

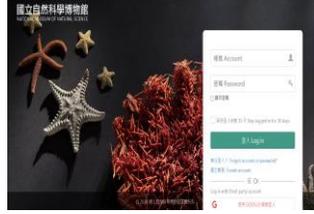
<p>頁面名稱</p>	<p>隱私權及資訊安全政策 頁面</p>	<p>服務條款 頁面</p>	<p>國立自然科學博物館首頁</p>
<p>畫面</p>			
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 看一下隱私條款的内容，字很多，與之前其他網站的隱私權及資訊安全政策相似。</p>	<p>狀況：1 看一下服務條款的内容，字很多，與之前其他網站的隱私權及資訊安全政策相似。</p>	<p>狀況：1 資料都填寫無誤後，點選立即註冊，嘗試數次都沒有反應，只好返回首頁再重新試試看。</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>登入會員 頁面</p>	<p>加入會員 頁面</p>	<p>建立帳號成功</p>
<p>畫面</p>			
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 重新再從這一頁選擇”建立帳號”。</p>	<p>狀況：1 重新填寫加入會員的相關資料。</p>	<p>狀況：1 這次加入會員成功了。</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>國立自然科學博物館首頁</p>	<p>會員中心 頁面</p>	<p>成功登出</p>
<p>畫面</p>			
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 點選加入會員成功的確定後，會自動返回首頁。</p>	<p>狀況：1 確認一下會員中心裡面的內容，可以查詢紅利點數、教育活動報名查詢……，非常清楚。</p>	<p>狀況：1 登出會員，嘗試再次重新登入看看。</p>

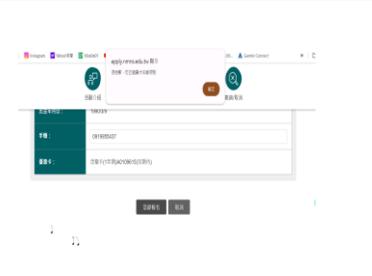
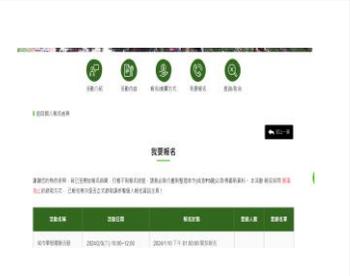
頁面名稱	登入會員 頁面	會員中心 頁面	
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 輸入剛剛申請成功的帳號、密碼。</p>	<p>狀況：1 成功登入且來到此畫面，看來加入會員沒有問題。</p>	<p>總共花費 8 分鐘</p>

測試者 3：

頁面名稱	首頁	活動報名與預約	活動個人報名	登入	活動報名首頁
畫面					
碰到的問題或狀況	狀況：1 尋找活動報名選項	狀況：1 尋找個人報名	狀況：1 尋找活動並報名	狀況：1 需要先登入會員才可報名	狀況：1 登入後自動跳至活動報名頁面

頁面名稱	活動報名	活動報名	活動報名	活動報名	活動報名
畫面					
碰到的問題或狀況	狀況：1 選擇“類別-幼兒”沒有任何活動	狀況：1 改選擇對象	狀況：1 改選擇“對象-小二以下”，沒有活動	狀況：1 報名狀態已截止	狀況：1 選擇 2024/1/13(六) 14:00~16:00 科學魔術板

頁面名稱	活動報名	活動報名	活動報名	活動報名	活動報名
畫面					
碰到的問題或狀況	狀況：1 選擇“我要報名”	狀況：1 選擇 2024/1/13(六) 14:00~16:00 科學魔術板	1. 狀況：1 確認報名活動資料與基本資料	狀況：3 跳出小視窗說我已過最大年齡限制	狀況：3 幾秒後頁面自動跳回上一頁，並疑惑不能幫小孩報名嗎
碰到的問題或狀況			2.		狀況：1 再次嘗試報名 可愛的雲朵 2024/2/24(六) 14:00~16:00

頁面名稱	活動報名	活動報名	活動報名首頁	活動報名	活動報名
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：3 再次跳出小視窗說我已過最大年齡限制	狀況：3 點選“回上一頁”以為可以回到報名首頁	狀況：1 報名“攀樹體驗活動”	狀況：1 閱讀活動介紹、注意事項後報名	狀況：2 一開始沒看到可報名的地方，仔細看發現2024/1/10 下午01:00:00 才開放報名
碰到的狀況或問題	狀況：3 猜測會員需要符合活動對象才可以報名	狀況：1 點選“返回個人報名首頁”			狀況：1 點選“返回個人報名首頁”

<p>頁面名稱</p>	<p>活動報名首頁</p>	<p>活動報名</p>	<p>活動報名首頁</p>	<p>活動報名</p>	<p>活動報名</p>
<p>畫面</p>					
<p>碰到的問題或狀況</p>	<p>狀況：1 報名“驚心洞波特展-科普演講(第三季:觀測計劃)”</p>	<p>狀況：2 找不到報名連結，細看發現要 2024/1/5 下午 01:00:00 開放報名（當下時間為 1/5 早上中午時間）</p>	<p>狀況：1 報名「美言雅語」系列活動</p>	<p>狀況：1 閱讀活動介紹、注意事項後報名</p>	<p>狀況：1 選擇報名「美言雅語」系列活動 --NANUSA 聽泰雅</p>

頁面名稱	活動報名	活動報名	查詢(取消)報名		
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>3. 狀況：1</p> <p>4. 確認報名活動資料與基本資料</p>	<p>狀況：1</p> <p>成功登錄本次活動</p>	<p>狀況：1</p> <p>經查詢是正取且報名成功</p>		<p>六.</p>
碰到的狀況或問題		<p>狀況：1</p> <p>按下確定後，網頁自動跳至“查詢(取消)報名”</p>			

測試者 4：

畫面名稱	「展覽與劇場」 頁面	「學習推廣」 頁面	「學習推廣」的「幼兒科學園」 頁面	「學習推廣」的「學前機構團體教學」 頁面	「學習推廣」的「近期活動預告」 頁面
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：2</p> <p>很快可以找到近期的展覽列表，但不確定是以「時間序」或是「展覽主題」來排列，也不定這些展覽是否對於參展民眾有年齡限制(家中幼童為學齡前孩童，不知道是否合適看展)</p>	<p>狀況：1</p> <p>可以很快發現科博館所提供的活動/服務類型多樣，例如有展出、活動、導覽、團體導覽等等</p>	<p>狀況：1</p> <p>發現會將地點作成超連結，很方便可以知道場館地點及資訊(游標移過去也會有互動功能)，也有建議對象，可以評估是否合適幼童參加</p>	<p>狀況：1</p> <p>不確定該頁面下方所列團體教學主題的教學型態是「個人報名、團體上課」，或是「團體報名、團體上課」</p>	<p>狀況：2</p> <p>在內容裡有找到「教育活動個人報名」的地方，右方也有明顯的「註冊帳號」的連結，不過前面幾個頁面(如「彩繪互動區體驗」、「學前機構團體教學」)都沒有此連結</p>
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>游標移到上方標題列就可以出現內容，蠻方便的，但到逛網頁到後面又覺得出現的這些內容占頁面太大，會遮到頁面，不便閱讀</p>		<p>狀況：2</p> <p>不確定幼兒科學園的活是否收費(網頁上沒有寫明)，只能用猜測沒寫應該就不用</p>		<p>狀況：3</p> <p>下方有明顯的活動內容，但是找不到可以報名的連結或圖示，無法報名</p>

畫面名稱	「學習推廣」的「教育活動報名與預約」頁面	「註冊帳號」頁面	「加入會員」頁面	「學習推廣」的「彩繪互動區體驗」頁面	「學習推廣」的「教育活動報名與預約」的「教育活動個人報名」頁面
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：3 上一頁因為找不到可以報名的連結，所以進到了標題列裡的「教育活動報名與預約」，但分類方式又跟「學習推廣」內的活動分類不同，不知道可以在那裡報名前面頁面看到的活動	狀況：1 因為找不到可以報名的連結，所以決定先註冊帳號，猜想會不會有一個活動總列表，這樣可以方便報名有意參加的活動	狀況：1 打完註冊資料按「立即註冊」要送出，發現無法送出，也沒有出現什麼明顯的訊息，但往上確認後才發現輸入的資料有一筆不符格式，個人覺得應該有一個對話框跳出來比較明顯	狀況：1 主題活動內容(含適合年齡、體驗時段、預約時段等)也清楚	狀況：3 再回到「教育活動報名與預約」頁面，想要找到有意報名的活動的報名連結，但仍找不到
碰到的狀況或問題			狀況：1 生日欄位不能用打的，只能用選的，不過也無訪		狀況：2 活動項目很多，只能初步看到合適年齡，但是點入後發現多數活動都需要收費，個人覺得可以在此頁就加上收費標準以作為選擇參考

碰到的狀況或問題			狀況：2 又再次去前面幾項頁面 (如「關於幼兒科學園」、「彩繪互動區體驗」等)確認是否登入後頁面有所不同，期待可以有報名的連結顯示		
----------	--	--	---	--	--

畫面名稱	「學習推廣」的「彩繪互動區體驗」 頁面	「展覽與劇場」的「當期展覽」 頁面	「展覽與劇場」的「張牙舞爪-哺乳動物牙齒與爪足特展」 頁面	「展覽與劇場」的「張牙舞爪-哺乳動物牙齒與爪足特展」的「特展主題網站」的「台灣哺乳動物介紹」 頁面	「學習推廣」的「教育活動報名與預約」的「古風窯旅一日遊」 頁面
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：2 回到想要報名活動的該頁面，想找線上諮詢的，找到僅可以用電話或MAIL方式，進行諮詢(使用網頁為非上班時間，所以電話應無法提供諮詢服務)	狀況：2 不知道各活動是以「主題類別」或是「展出時程」或是其他方式來分類	狀況：1 仍然不確定是否要報名，但是發展網頁有雙語功能，也有展覽的先導說明，覺得可以在看展前與孩童先作預備閱讀/科普一下很好	狀況：1 覺得如果針對學齡前孩童是無法自行閱讀該網頁的，對於國小孩童來說該內容沒有注音或語音也會有點辛苦，需要家長陪同才行	狀況：3 辦理活動地點建議用跟「活動日期」、「活動對象」...一樣用列點方式說明，如果只在內容內說明，要看很久才能知道，覺得不是很方
碰到的狀況或問題				狀況：3 上方工作列「01」、「02」、「03」...沒有作用	狀況：1 有活動細節、收費、退費...的明顯說明

畫面名稱	「學習推廣」的「教育活動報名與預約」的「飛行器動手做大補帖」頁面				
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：3</p> <p>於該活動頁面進行報名後，才發現因為會以帳號註冊者的年齡被限制無法報名</p>				
碰到的狀況或問題	<p>狀況：3</p> <p>不清楚活動是參與者一個人代表報名、或是可以家長帶小孩以組為單位一組報名(台中的親子館報名系統是以註冊者-家長為代表報名，內另填入幼童姓名等資訊，以組為單位名)，所以不清楚是否是一開始應該以小孩的資訊進註冊？仍然沒有成功報名任何活動</p>				

測試者 5：

頁面名稱	首頁	服務選項	活動報名與預約	登入會員	填寫緊急聯絡人
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>一進入首頁就看到主題宣傳，往下滑就是日期、營業時間和重要資訊，一目了然的感覺很棒</p>	<p>狀況：1</p> <p>點選參觀與服務，就會一次性地出現全部的選項，也可以很快找到活動報名與預約的選項</p>	<p>狀況：1</p> <p>活動報名裡面就 6 個選項，看起來滿簡單的，直接選個人報名</p>	<p>狀況：1</p> <p>要報名前還是要先登入會員，雖然有點麻煩，但是這樣才能準確登記</p>	<p>狀況：2</p> <p>都已經登入會員了，還一定要填寫緊急聯絡人，才能離開會員資料的網頁，一點都不想填寫</p>
碰到的狀況或問題		<p>狀況：2</p> <p>但後來發現不論游標滑到哪個選項，不用點選，都是出現一樣的畫面，會覺得有點混亂，東西很多的感覺</p>			

頁面名稱	會員專區	點選-創意玩科學研習	活動介紹	我要報名	活動選擇頁面
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：3 填完緊急聯絡人之後，找不到回去報名的畫面，在會員專區卡住	狀況：1 選項都不複雜，找到覺得好玩的然後點選進去-選了創意玩科學研習	狀況：1 活動介紹非常的詳細，連報名的費用等等都有	狀況：1 了解資訊後想要報名，結果已經截止，只好重新選擇活動	狀況：1 其實回到頁面，有發現每個活動的下面說明都有報名的時間和狀態(已截止、已額滿)，還是蠻清楚的
碰到的狀況或問題	狀況：2 點了左上角的網頁標題-教育活動個人報名，才回到報名頁面				
碰到的狀況或問題	狀況：2 點選新選項的時候會一直出現新的標籤頁面，所以才會找不到原本的畫面				

頁面名稱	網站導覽	報名活動-探究都市生態綠洲與廊道教師研習	報名填寫	查詢報名	取消報名
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：3 網站導覽打開我整個傻眼，以為是整個網站的簡易說明，結果竟然是教我怎麼使用快捷鍵，一點也不想了解，太多了，看了也記不住，</p>	<p>狀況：2 因為幾乎都不能報名，不是還沒開始報名，就是已截止、已額滿，所以只好隨便找一個可以報名的試試看</p>	<p>狀況：1 一定要填寫手機和餐食才能送出報名資訊，但也很簡單啦，這樣就報名成功了</p>	<p>狀況：1 右上角的小框框會一直存在，我報名點選由上角的查詢報名，就出現這個畫面，也可以直接在這裡做取消報名</p>	<p>狀況：1 很簡單的就可以取消，而且取消還可以再重新報名，真的很棒</p>

設計專家：

頁面名稱	國立自然科學博物館	主選單	教育活動個人報名	活動列表
畫面				
碰到的狀況或問題	<p>狀況 1： 順利</p>	<p>狀況 1： 一開始找不到教育活動，因為導航列是寫「活動報名與預約」後來看到了教育活動</p>	<p>狀況 1： 個人報名，包含家庭嗎？因為在最上面的介紹有提及團體、個人、家庭、學校。所以不確定...</p>	<p>狀況 1： 設計專家：什麼叫社會大眾？可以寫清楚幾歲以上。適不適合親子，不確定。</p>

頁面名稱	查看活動內容	查看可報名的場次	填寫註冊表單	填寫報名表單
畫面				
碰到的狀況或問題	<p>狀況 1： 活動介紹沒有問題。資訊也很清楚。</p>		<p>狀況 1： 註冊，可以選「市」，基本上應該要能選「區」</p>	<p>狀況 1： 會自動帶入註冊資訊，方便報名。但無法幫小朋友報名。 這樣就報名完成了。</p>