

數位發展部

112 年度機關網站使用者中心設計
精進建議報告

文化部-藝文活動管理暨報名系統
我要報名

執行單位：中華民國資訊軟體協會

中華民國 113 年 7 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	113.7.3

審查意見修改對照表

項次	審查意見	回覆說明	對應頁次
一			
二			
三			
四			
五			
六			

目 錄

一、 緣起	1
二、 目的	1
三、 需求調查與分析	2
四、 「網站首頁」分析與建議	4
五、 「網站服務流程」分析與建議	7
六、 結語	32
附件一：機關網站需求深入調查表	38
附件二：機關網站使用者調查簡報資料	41
附件三：機關網站原/新設計之測試紀錄	53

表 目 錄

表 1：「我要報名」服務流程輔導前後對照圖示.....	33
-----------------------------	----

圖 目 錄

圖 1：國立中正紀念堂官網連結標題為「推廣教育」.....	4
圖 2：國父紀念館連結標題為「便民服務」.....	5
圖 3：「我要報名」角色人物誌-有報名經驗.....	7
圖 4：「我要報名」角色人物誌-無報名經驗.....	8
圖 5：「我要報名」顧客旅程地圖.....	9
圖 6：「我要報名」服務流程關鍵步驟.....	10
圖 7：中正紀念堂藝文平台.....	11
圖 8：報名同意書.....	11
圖 9：活動明細頁上方大面積空白區域.....	12
圖 10：下方活動資訊說明.....	13
圖 11：活動明細頁一額滿/報名.....	14
圖 12：報名同意書顯示非會員與會員之資訊.....	15
圖 13：填寫報名資料易混淆.....	16
圖 14：提示訊息未能有效引導下一步.....	17
圖 15：已報名活動紀錄表顯示未繳費.....	17
圖 16：頁面未提供使用者所需活動資訊.....	18
圖 17：服務流程優化.....	20
圖 18：瀏覽活動頁依邏輯層級重新佈局.....	20
圖 19：瀏覽活動頁.....	21
圖 20：活動明細頁.....	22

圖 21：瀏覽評估階段使用者所需資訊的差異.....	23
圖 22：顯示使用者瀏覽時關注的活動資訊.....	24
圖 23：活動明細頁提供所需資訊.....	25
圖 24：收合方式顯示說明資訊.....	26
圖 25：會員平台宣傳藝文平台價值.....	27
圖 26：優化同意頁面.....	28
圖 27：填寫報名資料頁.....	29
圖 28：資料送出後提供行動指引.....	30
圖 29：頁面增加查看明細及繳費期限.....	31
圖 30：使用者能再次確認報名填寫資訊.....	31

一、緣起

隨著網路科技蓬勃發展，政府網站已是政府與民眾接觸的重要管道之一，政府網站設計內容與操作會直接影響民眾對機關服務觀感與評價。而使用者中心設計（User-Centered Design, UCD）聚焦於使用者真正的觀感與需求，並結合使用者介面設計與體驗等元素，可提升民眾使用政府網站的感受，亦可有效傳遞政府回饋以精進優質服務內容。

為提升政府網站服務品質使其更貼近民眾，數位發展部（以下簡稱數發部，前國家發展委員會）自 107 年起舉辦使用者導向設計工作坊，協助機關導入使用者介面與體驗之網站設計，並推動網站改版，成效良好。透過工作坊的舉辦與交流，引導機關導入使用者需求為中心之設計理念，進行整體網站規劃與設計，讓網站服務更貼近民眾需求。

本次工作坊結合理論與實作課程，並試辦導入「政府網站服務品質量測與精進機制（草案）」（以下簡稱量測機制），參加人員除機關網站維運同仁外，另邀請設計專家及一般民眾共同參與，透過工作坊集體腦力激盪與量測機制之量表自評，作為機關後續網站優化的參考依據。

本建議報告包含目的、需求調查與分析、「網站首頁」及「網站服務流程」分析與建議，最後結語等部分，將依序說明，作為機關後續網站優化的參考依據。

二、目的

透過使用者中心設計（UCD）工作坊，讓機關同仁瞭解並實際運用使用者中心設計概念及量測機制及相關工具，同時與設計顧問與一般民眾溝通協作，整理出具體可行的網站精進方案，以從做中學的過程中，期望有助提升機關人員網站設計規劃專業知識，以及提升機關網站友善性與使用者體驗。

三、需求調查與分析

藉由需求調查與分析，讓服務提供者(機關人員)與服務使用者(民眾)的需求更聚焦，從而使網站的優化方向更準確，相關說明如下：

(一)網站服務及目標族群

1. 網站服務簡介

文化部藝文活動管理暨報名系統(網址：<https://event.culture.tw/>，以下簡稱藝文平台)為共構系統，提供給藝文機關單位及一般民眾使用，藝文平台功能有會員註冊、活動報名及導覽預約等服務。其中活動報名依銀髮族、孩童及多元家庭等不同類型之使用者，提供相對應之活動或課程。

銀髮族可參加專為銀髮族設計之文化活動，提高生活品質；親子家庭可一同報名參加兒童課程或手做工作坊，享受親子共學樂趣；多元家庭可預約多樣化之活動和講座，促進家庭成員間之文化交流。藝文平台提供一個方便管道，讓不同類型之使用者，都能輕鬆接觸和參與豐富之文化體驗。

2. 網站目標族群

- (1)一般民眾：對參加藝文活動和講座有興趣之使用者。
- (2)銀髮族：退休人士，有豐富時間投入於個人興趣培養。
- (3)家長：尋求適合孩子參加之藝文活動或課程的家長。

(二)網站使用痛點與需求分析結果

設計顧問依機關人員彙整內部需求和痛點資料(機關網站需求深入調查表，請參見附件一)，進行機關需求訪談，瞭解網站現況與需求，於訪談後進行使用者調查，設計顧問藉由使用者調查結果分析資料(設計顧問已於113年3月13日工作坊期間上臺分享，請參見

附件二機關網站使用者調查簡報資料)，並發掘核心問題，相關說明如下：

1. 機關首頁導覽列標題與藝文平台的關聯性低：各藝文機關網站首頁之導覽列，其標題命名未能讓使用者聯想到藝文平台，導致使用者無法順利從機關首頁導覽列進入藝文平台。
2. 瀏覽評估活動之資訊揭露不佳：活動分類和搜尋佈局之層級結構模糊，導致使用者於瀏覽活動時，未能注意到頁面上提供活動分類和搜尋欄等搜尋功能。活動明細頁之資訊內容缺乏層級引導且使用過多顏色樣式，使用者難以快速瀏覽並獲取活動資訊，以及行動位置。
3. 藝文平台與會員平台服務串連不順暢：使用者於申辦或登入會員後，未能自動導向回藝文平台首頁，導致使用者須主動尋找回到藝文平台之按鈕，或費時重新瀏覽頁面，以便再次找到他們想要報名之課程。
4. 報名狀況掌握度不足：使用者完成報名並提交後，部份使用者認為已完成整個報名流程，而忽略繳費步驟，導致發生報名服務中斷之情形。

(三)優化標的

網站首頁與主要服務流程為本次工作坊優化目標。完成需求調查與分析後，經過機關同仁與設計顧問討論，擇定「我要報名」為主要服務流程進行精進，選擇原因為「提升報名流程掌握度」、「優化會員與非會員流程」及「資訊揭露層級符合使用者需求，以提升民眾使用藝文平台之滿意度」。

四、「網站首頁」分析與建議

針對首頁進行分析並提出優化建議，詳細說明如下：

(一)分析結果

1. 導覽列無法透過標題分類讓使用者找到藝文平台入口

- (1)大部分使用者進入使用藝文平台之機關網站時，對導覽列標題「推廣教育」與活動課程的內容無法做連結（如圖 1）。使用者將藝文活動入口理解為「展覽」和「活動」之導覽列標題，導致部分使用者未找到相對應之服務入口。
- (2)使用者無法清楚辨別出子標題差異性，或對標題無法想像內容，於模糊之狀態下進入藝文平台開始瀏覽活動。
- (3)進入藝文平台之導覽列表服務名稱，依藝文機關單位而不同（如圖 1、圖 2）。



圖1：國立中正紀念堂官網連結標題為「推廣教育」



圖2：國父紀念館連結標題為「便民服務」

2. 各機關首頁進入藝文平台之路徑不同

各藝文機關首頁進入藝文平台，皆為不同的路徑，增加使用者尋找相關資訊的難度。例如「國立中正紀念堂」路徑為「推廣教育」之「文化藝術及文化創意研習班」、「國父紀念館」路徑為「便民服務」之「美學課程」。

(二)設計原則建議

設計顧問依據上述「分析結果」，運用 Jacob Nielsen 十大網站體驗設計原則¹，進行評估和導入策略，其中 1 項可用來檢視網站首頁的設計，相關說明如下：

1. 系統與真實世界的關聯性 (Match between system and the real world)

系統應該要運用使用者的語言，使用使用者熟悉的詞句、短語及概念。打破原本以機關的服務為框架的資訊架構，改以更貼近使用者的語言與立場出發，使用導引式分類，讓民眾更易理解與查找。

建議擬定關於藝文平台置入機關網站之原則，例如首頁標題文字以使用者習慣用詞來命名，並用活動、報名及課程等有關聯之字詞，協助使用者找到藝文平台入口。考量使用者角度，提供符合使用者操作之資訊架構。

(三)優化項目

依據分析結果與建議原則，提出優化項目，詳細說明如下：

定義定位入口原則

- (1)藝文平台為共構系統，使用藝文平台之機關網站，其資訊架構皆不同，建議規劃各機關網站及藝文平台間之頁面原則，讓使用者於找到藝文平台入口前之理解階段，瞭解各機關網站所提供之服務及藝文平台入口。
- (2)以使用者易理解之文字內容，取代須費時理解之新詞彙或專業名詞，以提升文字標題與藝文平台之關聯性。

¹ 參考資料：Jacob Nielsen 十大網站體驗設計原則，<https://reurl.cc/0xNNWK>

五、「網站服務流程」分析與建議

機關網站以「我要報名」為主要服務流程進行精進，運用角色人物誌 (Persona) 與顧客旅程地圖 (Customer Journey Map) 瞭解使用者行為，進而分析使用者在服務流程關鍵步驟所遇到問題，並提出優化建議，詳細說明如下：

(一)使用者行為分析紀錄

1. 「我要報名」角色人物誌，如圖3、圖4。

小慧
我喜歡追求生活、學習進步，希望身邊的人都能夠充實快樂地生活
#探索生活 #熱於參與活動 #提升自我 #謹慎

背景敘述

- 對於藝文相關領域的活動很熱中，平時經常透過手機使用網路各個平台去報名各式各樣的藝文活動。
- 因為家中有即將退休的父母有進修的需求，秉持活到老學到老的理想，所以我偶爾也會替家中長輩報名假日可以參與的學習課程。

需求

- 為自己找有興趣的活動進行報名，需要找到符合需求的活動
- 及時更新的活動通知，確保她不會錯過任何感興趣的活動。
- 能夠保存活動到個人日曆的功能，方便她規劃日常安排。

痛點

- 不擅長抓活動內容的重點，看到大量的文字就很困擾
- 瀏覽活動時想要減少花費的時間，快速找到預期想找的活動類型
- 突發狀況面臨複雜的取消或退票流程，這會對她造成額外的困擾

基本資料

年齡 27歲
性別 生理女
婚姻 單身
個性 小心謹慎怕麻煩

數位能力 ■■■■■■■■■■
報名經驗 ■■■■■■■■■■
積極度 ■■■■■■■■■■

圖3：「我要報名」角色人物誌-有報名經驗

2. 「我要報名」服務的顧客旅程地圖，如圖 5。

利用「顧客旅程地圖」工具進行網站使用者流程分析，將蒐集到的使用者與利害關係人訪談資訊透過視覺化和圖表化，說明使用者的使用流程、行為動作和情緒波動和使用者需求等，進而檢討服務過程的缺失，以作為設計精進的參考。

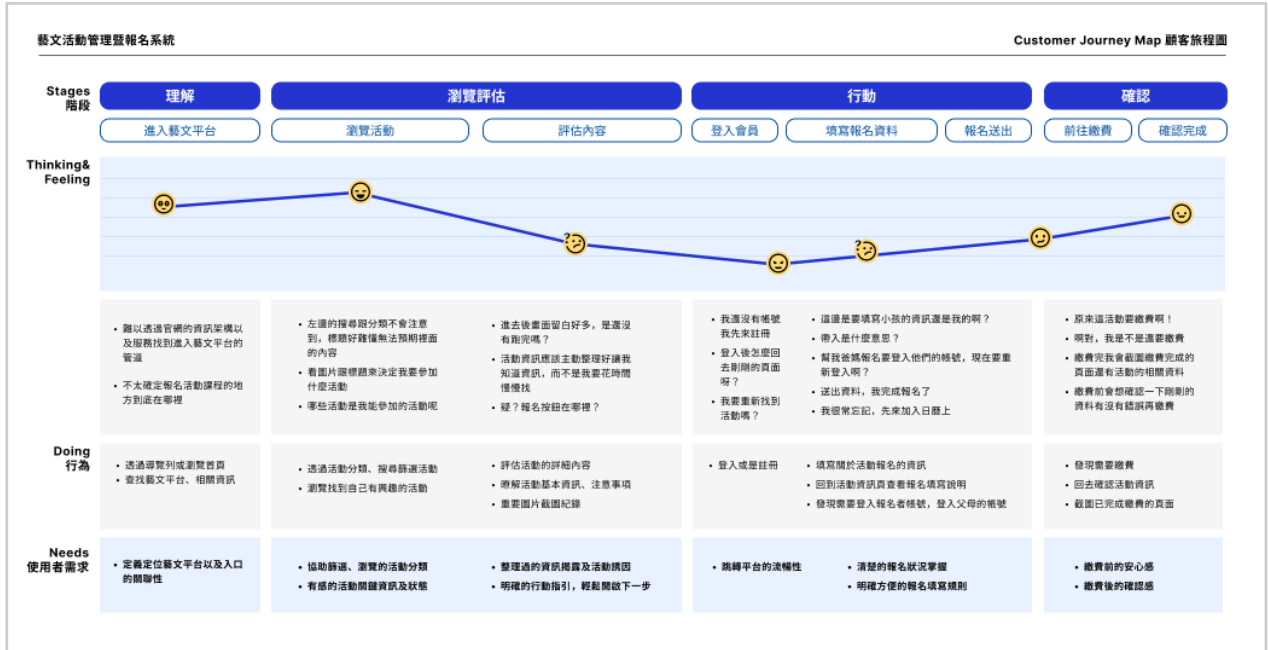


圖5：「我要報名」顧客旅程地圖

(二) 流程關鍵步驟

依據此次工作坊之易用性測試情境：聽說中正紀念堂有很不錯的課程，想在上面找到不錯的課程，帶自己的妹妹去參加。使用者完成任務「我要報名」，分為「理解藝文平台入口」、「瀏覽評估」、「行動」及「確認」等4個階段，須操作6或7個關鍵步驟，如圖6。

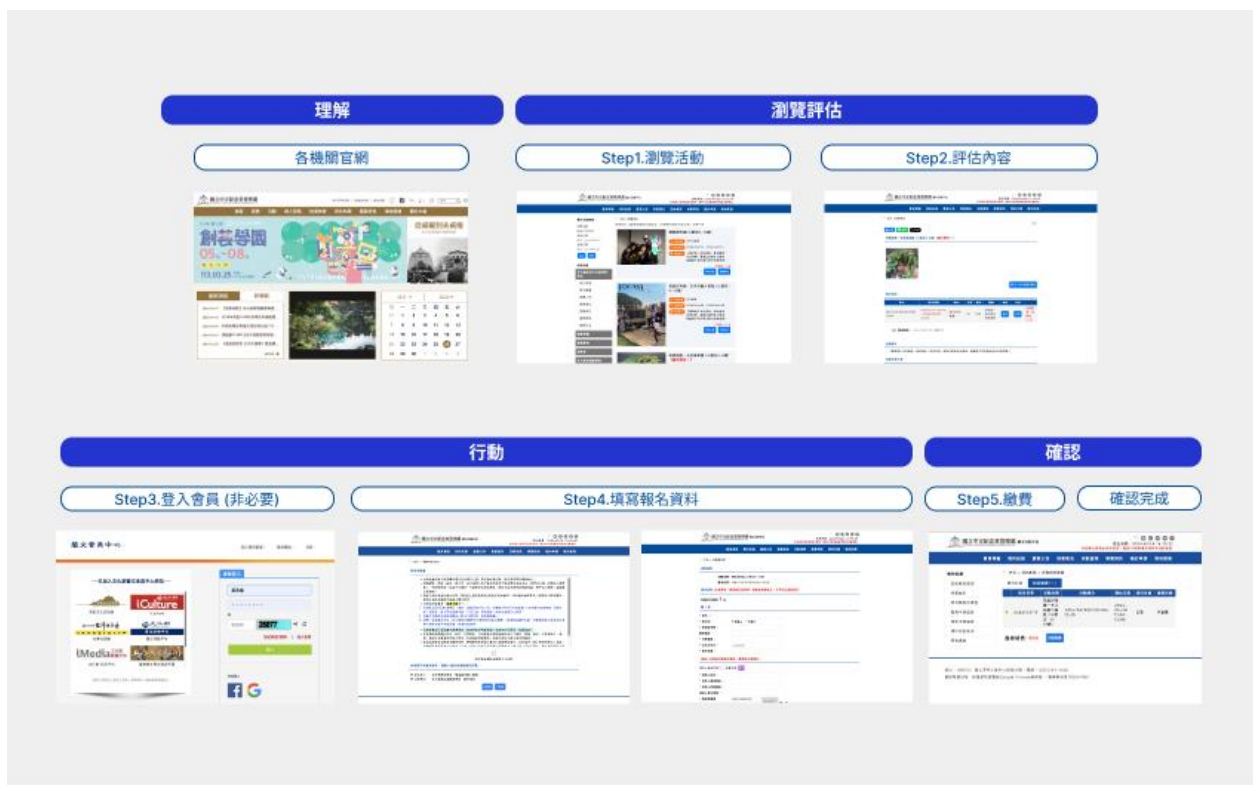


圖6：「我要報名」服務流程關鍵步驟

(三) 關鍵步驟分析結果

依搜尋服務前與流程關鍵步驟做分析，詳細說明如下：

1. 理解藝文平台入口

大部分使用者進入使用藝文平台之機關網站時，對導覽列標題「推廣教育」與活動課程的內容無法做連結。各藝文機關首頁進入藝文平台，皆為不同的路徑，增加使用者尋找相關資訊的難度。

2. 瀏覽藝文活動

使用者瀏覽活動時，因未注意到左側之搜尋、日期篩選及活動分類等功能欄位，當使用者想查看其他分類之活動時，會返回機關官網之導覽列，以理解分類，致使用者於機關首頁與藝文平台之間反覆跳轉，如圖 7 標示 1。

於活動欄中點擊「我要報名」(如圖 7 標示 2)，將直接進入「報名同意書」頁面(如圖 8)，部分使用者因未先閱讀相關活動資訊，無法確定是否符合自身所需之活動，易導致服務中斷。



圖7：中正紀念堂藝文平台



圖8：報名同意書

3. 評估活動內容

(1)進入「活動明細」頁面，使用者未能獲取有關活動開班人數、攜帶用具、年齡、時間及教室等重要資訊。畫面中出現大面積之空白（如圖 9），讓部分使用者誤以為畫面尚未完全載入。



The screenshot shows the website interface for the National Chiang Kai-shek Memorial Hall Art Activity Platform. The header includes the logo and name of the management office, the current date and time (2024/06/25 17:43:22), and a navigation menu with options like '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', and '場地租借'. The main content area displays the activity title '樂高逐格動畫 (小朋友6-12歲)' and a small image of a child with a LEGO set. A large red rectangular box highlights a significant blank area to the right of the image. Below this area is a table with activity details and a '聯絡資訊' section at the bottom.

場次	報名期間	場地	名額	費用	講師	報名	名單
2024/08/04(日)10:30-12:00	2024/01/12 09:00 ~ 2024/07/28 23:59	W315 教室	12	800	Sigel Labs太陽 實驗室	篩選	名單

聯絡資訊：02-23431100 分機1116

圖9：活動明細頁上方大面積空白區域

(2)下方活動資訊說明，使用過多的格式、顏色及標記，易讓使用者閱讀時分心，且過多的資訊量易導致使用者完全忽略資訊，直接快速瀏覽過，如圖 10。



圖10：下方活動資訊說明

- (3) 按鈕層級及活動狀態於頁面中，按鈕層級以「加入我有興趣的課程」作為最高層級的按鈕，導致「報名」按鈕之行動位置不明確，部份使用者於準備報名時，發生找不到「報名」按鈕之情況。
- (4) 資訊揭露上缺乏對活動狀態之認知，例如活動狀態分為未開放、截止、額滿及報名等 4 種狀態，而這些資訊都須進入活動明細頁後才會顯示，使用者無法於第一時間獲得評估活動狀態之關鍵資訊，如圖 11。

羊毛氈風格手作—動物杯墊(小朋友6-12歲)



加入我有興趣的課程

場次資料

場次	報名期間	場地	名額	費用	講師	報名	名單	
2024/06/02(日)09:30-12:00	2024/01/12 09:00 ~ 2024/05/26 23:59	W315 教室	16	750	王荷瑄(小虎老師)	報名	名單	正取剩 8 名

加入我有興趣的課程

場次資料

場次	報名期間	場地	名額	費用	講師	報名	名單	
2024/05/19(日)11:00-12:00	2024/01/12 09:00 ~ 2024/05/12 23:59	W315 教室	16	450	高曉嵐 地衣森林 教學團隊	額滿	名單	

圖11：活動明細頁—額滿/報名

4. 登入/註冊會員

使用者進行登入時，系統會跳轉至「會員中心」頁面進行登入或註冊。於報名流程中，會員和非會員之資訊揭露，僅使用者於開始報名時，進到「報名同意書」頁面後才會顯示，如圖 12。

使用者於開始行動前，未預期須進行會員登入與按下同意書「我同意」按鈕，使用者因跟自身預期之流程不同，而感到困惑。

國立中正紀念堂管理處 藝文活動平台
NATIONAL CHIANG KAI-SHEK MEMORIAL HALL

現在時間：2024/04/29 13:24:26
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

首頁 > 活動報名須知

報名同意書

- 本課程報名後不接受轉班或延至他場次上課。報名資料送出後，無法更改報名學員姓名。
- 倘遇颱風、地震、豪雨...等天災，依行政院人事行政局或臺北市政府發布消息為主，若停止上課（包括中小學停課），則活動停辦，本處不另通知。另課程如有其他更動，將於本處官網刊登相關訊息，恕不另行通知，屆時請上網查詢。
- 請自行依所報名的場次時間，提前至上課地點報到（活動前不另通知）。若有臨時通知事項，將以電子郵件通知，請務必填列正確且可收到之電子郵件。
- 已經完成繳費者，**退費申請**如下：
 1. 於活動日之8日前（含假日，例如：活動日為4月24日，至遲於4月16日申請退費），洽本處申請退費者，退費8成。逾期者，恕不接受退費申請，不便之處，敬請見諒，欲報名者請先行斟酌。
 2. 各場次活動若未達最低開班人數不予開班時，將全額退費。
 3. 退費一律採匯款方式，銀行匯款手續費10元（臺灣銀行免手續費），由退款金額中扣除，並請攜帶銀行或郵局存簿影本或數位帳戶存摺封面，俾便作業使用。
- 完成繳費且已逾退費申請期限者，因故無法參與課程者，恕無材料可領取，敬請見諒。
- 本處得就活動進行錄音、錄影，並得攝影，於活動進行錄影及攝影所生之聲音、影像、照片，供本處簡介、教學、課程行銷宣傳等目的之使用。並於該使用範圍內，學員不得對本處主張任何權利。
- 本處為辦理各項推廣活動等業務，需蒐集報名者個人資料以便聯繫及通知，並將遵守「個人資料保護法」規定，善盡隱私保護義務並與義務人承諾以合理之技術及程序盡力保護報名人員之個人資料及隱私。報名者所提供之個人資料

我已完全閱讀並同意以上內容

本活動可非會員報名，請登入會員或者點選我同意

- ◆ 會員登入 若您既有會員，建議請先登入帳號
- ◆ 立即報名 您可直接點選我同意後，進行報名

我同意 不同意

圖12：報名同意書顯示非會員與會員之資訊

5. 填寫報名資料

使用者填寫孩童之活動課程報名資料時，易感到角色混淆。大部份使用者習慣先填寫自身之報名資訊，填寫完上方的「第1位」欄位後，才發現「填表人」欄位位於下方，而上方的「第1位」欄位則是關於參加者（孩童）之報名資訊，如圖13標示紅框處。

填寫孩童資訊時，表單欄位包含「電子信箱」、「行動電話」及「聯絡電話」等欄位（如圖13標示藍框處），可參加之孩童未必有這些資訊，導致使用者不清楚應該如何填寫，因此，使用者仍選擇繼續輸入自己或當天陪同者之資訊來完成報名流程。



國立中正紀念堂管理處 藝文活動平台
NATIONAL CHIANG KAI-SHEK MEMORIAL HALL

現在時間：2024/04/29 15:06:04
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

::: 首頁 > 活動報名表

活動資料

活動名稱：羊毛氈風格手作一動物杯墊(小朋友6-12歲)
場次名稱：2024/06/02(日)09:30-12:00

基本資料 (注意事項：填寫報名資料時，請填寫真實姓名，方可符合退費規定)

本活動一位填表人最多可報名 **1** 位參加者

第 1 位

* 行動電話：

* 出生年月日：

* 身分別： 本國人 外國人

* 身份證字號：

* 電子信箱：

* 聯絡電話：

* 姓名：

孩童填寫資訊

以下為填表人欄位，請填寫正確資料以便查詢完整報名資訊。

填表人資料同第 位參加者 帶入

* 填表人姓名：

填表人行動電話：

填表人電子信箱：

* 填表人聯絡電話：

* 圖形驗證碼： 4006

確定報名

圖13：填寫報名資料易混淆

6. 完成報名與繳費

(1)填寫完報名資料表單並送出後，大部份使用者認為報名成功後就已完成流程。目前流程缺乏明確之指示來引導進行繳費，提示彈跳視窗之資訊未對下一步繳費流程作說明(如圖 11)，使用者無法正確認知後續的步驟，對報名步驟中之繳費感到困惑。

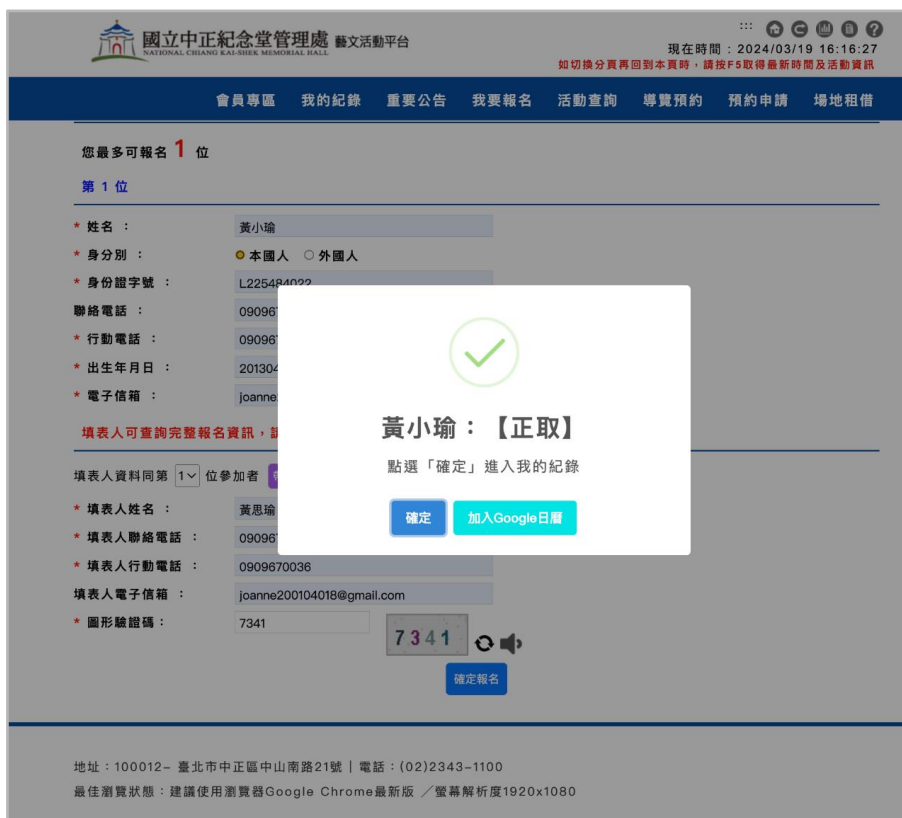


圖14：提示訊息未能有效引導下一步

(2)按下提示彈跳視窗之「確認」按鈕後，會跳轉至「我的紀錄」頁籤，部分使用者於瀏覽頁面時，有注意到頁面上顯示的「未繳費」狀態（如圖 15），或於點擊「名單」後發現自己目前的報名狀態尚未完成繳費，這時才意識到活動需要進行繳費。



圖15：已報名活動紀錄表顯示未繳費

會員登入，便能避免使用者在按下報名鈕後，發現須會員登入而導致服務中斷的情況發生。

2. 提供使用時的自由度和效率 (Flexibility and efficiency of use)

產品應該提供自由度來滿足進階使用者和沒有經驗使用者。提供沒經驗的使用者預定的功能和提供進階使用者所需要的操作。

建議活動明細頁下方之資訊說明，其頁面設計以收合方式呈現，讓使用者能夠快速瀏覽標題內容，須瞭解資訊細節再點選閱讀。此呈現方式也能使非首次報名之使用者，能迅速找到所需查看之內容。

3. 幫助和說明文件 (Help and documentation)

提供幫助和說明仍是必要的。這些資訊應該讓使用者輕易查詢，注重在使用者的任務上，並且條列式說明所需步驟，而且檔案不應太大。

活動分類可用說明文字方式來協助使用者判斷預期內容，讓使用者快速找到自己需要查看之分類內容。填寫報名資料表單時，提供有關填寫格式、規則或填寫目的等相關說明，有助於提升使用者對填寫時的認知。

(五) 優化事項

依據分析結果與設計原則，提出 5 項優化項目，相關說明如下：

1. 優化服務流程

以使用者能順暢報名之行動調整流程，分為理解、瀏覽、評估、行動及確認。建議先進入申辦登入會員後再勾選同意書，讓藝文平台避免於頁面或平台間來回重複跳轉，讓使用者能省時操作過，如圖 17。

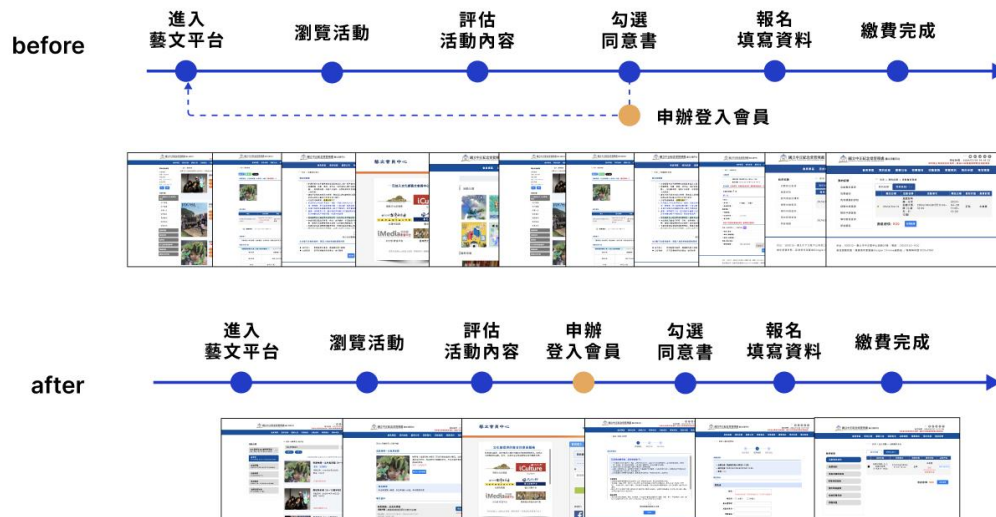


圖17：服務流程優化

2. 重整活動分類及活動評估之關鍵資訊

(1) 依邏輯層級重新佈局瀏覽活動頁面

活動分類維持於左側；搜尋功能列放置上方明顯處；個別活動資訊列表置於搜尋功能列下方，如圖 18。讓使用者瀏覽頁面時，能夠快速理解所提供之服務及活動，並進一步評估找到想要的活動。



圖18：瀏覽活動頁依邏輯層級重新佈局

(2)明確好懂之活動分類

於標題下新增說明文字的小標(如圖 19 標示 1),讓使用者能更清楚活動之預期內容。選擇活動分類後,透過顏色上的視覺差異來協助定位目前之活動內容頁,以提高使用者體驗及尋找效率,並降低誤解。

(3)列出關鍵影響評估之活動資訊

使用者於瀏覽活動時,期望能快速篩選活動,目前藝文平台之活動狀態分為報名、額滿及未開放等三種狀態,建議清楚地將活動狀態做出差異,讓使用者快速地感知哪些是可以參加的活動項目,如圖 19 標示 2。



圖19：瀏覽活動頁

3. 彙整資訊內容並依使用者行為模式設計揭露方式

(1)協助使用者盡快掌握活動資訊內容

讓使用者能於第一時間看到活動相關之圖文資訊（如圖 20 標示 1），透過藍色底框突顯活動須注意事項（如圖 20 標示 2），提升層級差異，讓使用者快速掌握活動之關鍵訊息。

(2)按照資訊層級排列

根據使用者需要瞭解之資訊層級進行佈局，清楚掌握活動重點及「報名活動」按鈕的位置，如圖 20 標示 3。

The screenshot displays the website interface for the National Sun Yat-sen Memorial Hall Cultural Activity Platform. At the top, there is a navigation bar with the logo and name of the National Sun Yat-sen Memorial Hall Cultural Activity Platform, along with the current time (2024/03/20 10:51:08) and a note about refreshing the page. Below the navigation bar, there are several menu items: 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, and 場地租借. The main content area shows the breadcrumb trail: 首頁 > 活動報名 > 活動明細. The activity title is "秋天的甜蜜柚香果凍 (小朋友4-10歲)". There is a blue box highlighting the activity details, which includes the text: "中秋時節柚子果樹結實纍纍大豐收，做成甜蜜柚香果凍，柔和晶瑩彷彿月光。《月亮是什麼味道？》看看烏龜、大象...動物們通力合作能不能如願品嚐？一起聽故事、柚吃柚喝慶中秋吧！". Below this, there is a "加入我有興趣" button. The "活動事項" section states: "本活動需登入會員、請自備中小型便當盒、環保杯、小湯匙、小環保袋(帶回課程成品)". The "場次資料" section shows the activity time: "活動時間：2024/09/01(日)10:00-12:00", the registration period: "報名期間：2024/01/12 09:00~ 2024/08/25 23:59", the classroom location: "教室位置：W315 教室", the number of spots: "名額：16名", and the instructor: "講師：黃郁真 (植物生活療癒師)". There is a "報名活動" button and a note: "正取名額剩12名". The price is listed as "TWD 750". At the bottom, there is a contact number: "聯絡資訊：02-23431100 分機1116".

圖20：活動明細頁

(3)根據使用者的行為模式，資訊揭露的方式應有所不同

使用者對資訊揭露在不同行為下也會產生不同需求，如圖 21。於瀏覽活動時，建議活動列表顯示使用者關注的活動分類、狀態及參加條件等資訊(如圖 22)，協助快速找到符合需求之活動。



圖21：瀏覽評估階段使用者所需資訊的差異

國立中正紀念堂管理處 藝文活動平台

現在時間：2024/03/20 10:51:08
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

活動分類

- 文化藝術及文化創意研習班
藝術、學習、語言等多類型文化研習班
- 藝學堂**
高中學習藝術、自然科學、環境生態的學習課堂
- 創藝學園
培養學齡孩子運動手邊學習的系列活動課程
- 閱讀推廣
多元議題的推廣工作坊
- 環境教育
環境教育活動，申請對象為社會福利機構
- 講座及研討會
關心各類議題的多元講座

活動分類

首頁 > 活動報名 > 藝學堂

輸入搜尋關鍵字 清除搜尋

藝學堂 X

活動開始時間(由遠至近) | 活動開始時間(由近至遠) | 最新上架

摺紙鐵形蟲 【8~12歲參加】 **參加條件**

活動日期：2024年4月28日(日)
費用：500元

正取名額剩11名

母愛無限 五色鳥家園 (小朋友6-8歲)

活動日期：2024年5月5日(日)
費用：450元

確定開班 正取名額剩1名 **活動狀態**

野草星光 【2-6歲參加】 **會員**

活動日期：2024年5月19日(日)
費用：500元

確定開班 **額滿**

羊毛氈風格手作-動物杯墊 【6-12歲參加】

活動日期：2024年6月2日(日)
費用：500元

正取名額剩9名

一窺動物好宅(小朋友3-6歲)

活動日期：2024年6月16日(日)
費用：500元

正取額滿，備取剩10名

第一頁 上一頁 1 2 3 4 下一頁 最末頁

圖22：顯示使用者瀏覽時關注的活動資訊

重新設計活動明細頁，提供活動內容、詳細時間、攜帶用具、費用及開班人數等重要資訊，讓使用者評估活動資訊並全面掌握活動資訊，以提高報名前的確認感。

The screenshot displays the website interface for the National Sun Yat-sen Memorial Hall Activity Platform. At the top, the header includes the organization's name, logo, and navigation menu with options like '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', and '場地租借'. A secondary navigation bar shows the current page path: '首頁 > 活動報名 > 活動明細'.

The main content area features a section for the activity '母愛無限—五色鳥家園'. It includes a photograph of a child, a description of the activity, and a '加入我有興趣' button. Below this, there is a '活動事項' section stating that participants must be members and aged 6-8. A '場次資料' section provides specific details for the activity on 2024/05/05 (11:00-12:00), including the location (W315 Classroom), age group (16 seats), and fee (TWD 500). A '報名資訊' section lists registration dates and a '報名須知' section contains a detailed list of terms and conditions.

The '報名須知' section includes the following points:

- 本課程報名後不接受轉班或延至他場次上課，報名資料送出後，無法更改報名學員姓名。
- 保潔期滿、地震、豪雨...等天災、依行政院人事行政局或臺北市政府發布消息為主，若停止上課（包括中小學停課），則活動停辦，本處不另通知，另課程如有其他變動，將於本處官網刊登相關訊息，恕不另行通知，屆時請上網查詢。
- 請自行依所報名的場次時間，提前至上課地點報到(活動前不另通知)。若有臨時通知事項，將以電子郵件通知，請務必填對正確且可收到之電子郵件。
- 已經完成繳費者，**確實申請**如下：
 1. 於活動日之8日前(含假日，例如：活動日為4月24日，至遲於4月16日申請領費)，洽本處申請領費者，繳費8成，逾期者，恕不接受退費申請，不便之處，敬請見諒，致報名者請先行斟酌。
 2. 各場次活動若未達最低開班人數不予開班時，將全額退費。
 3. 退費一律採匯款方式，銀行匯款手續費10元(臺灣銀行免手續費)，由退款金額中扣除，並請攜帶銀行或郵局存摺影本或數位帳戶存摺封面，俾便作業使用。
- 完成繳費且已過繳費申請期限者，因故無法參與課程者，恕無材料可領取，敬請見諒。
- 本處得就活動進行錄音、錄影，並得攝影，於活動進行錄影及攝影所生之聲音、影像、照片，供本處簡介、教學、課程行銷宣傳等目的之使用。並於其使用範圍內，學員不得對本處主張任何權利。
- 本處為辦理各項推廣活動等業務，需蒐集報名者個人資料以便聯繫及通知，並將遵守「個人資料保護法」規定，負應保護責任與義務，承諾以合理之技術及程序盡力保護報名人員之個人資料及隱私，報名者所提供之個人資料，本處將妥善保留與維護，並僅限於活動相關之個人身份識別、統計及學業認證資料登錄目的使用。
- 本活動辦法如有未竟事宜，主辦單位得依實際需要修正或另行補充。

At the bottom of the page, there are buttons for '上一頁' and '加入我有興趣'.

圖23：活動明細頁提供所需資訊

(4) 考量不同使用者瀏覽說明資訊的頻率

採用收合方式顯示說明資訊，提供非首次報名之使用者，能更快找到所需的內容，如圖 24。

The screenshot shows a course registration page for "秋天的甜蜜柚香果凍" (Autumn Sweet Orange Fruit Ice). The course details include the activity time (2024/09/01 10:00-12:00), registration period (2024/01/12 09:00-2024/08/25 23:59), location (W315 Classroom), and fee (TWD 750). The page features a blue button for "報名活動" (Register Activity) and a red button for "加入我有興趣" (Add to My Interests). The main content area has three sections: "一目了然的標題項目" (Clear Title Item), "活動內容介紹" (Activity Content Introduction), "報名資訊" (Registration Information), and "報名須知" (Registration Notice). The "報名須知" section is expanded, showing a list of terms and conditions.

秋天的甜蜜柚香果凍
活動時間：2024/09/01(日)10:00-12:00

報名期間：2024/01/12 09:00~ 2024/08/25 23:59
教室位置：W315 教室
名額：16名
講師：黃郁真 (植物生活療癒師)

報名活動
正取名額剩12名
TWD 750

一目了然的標題項目

活動內容介紹 ▾

報名資訊 ▾

報名須知 ▲

- 本課程報名後不接受轉班或延至他場次上課。報名資料送出後，無法更改報名學員姓名。
- 倘遇颱風、地震、豪雨...等天災，依行政院人事行政局或臺北市政府發布消息為主，若停止上課（包括中小學停課），則活動停辦，本處不另通知。另課程如有其他更動，將於本處官網刊登相關訊息，恕不另行通知，屆時請上網查詢。
- 請自行依所報名的場次時間，提前至上課地點報到(活動前不另通知)。若有臨時通知事項，將以電子郵件通知，請務必填列正確且可收到之電子郵件。
- 已經完成繳費者，**退費申請**如下：
 1. 於活動日之8日前(含假日，例如：活動日為4月24日，至遲於4月16日申請退費)，洽本處申請退費者，退費8成。逾期者，恕不接受退費申請，不便之處，敬請見諒，欲報名者請先行斟酌。
 2. 各場次活動若未達最低開班人數不予開班時，將全額退費。
 3. 退費一律採匯款方式，銀行匯款手續費10元(臺灣銀行免手續費)，由退款金額中扣除，並請攜帶銀行或郵局存簿影本或數位帳戶存摺封面，俾便作業使用。
- 完成繳費且已逾退費申請期限者，因故無法參與課程者，恕無材料可領取，敬請見諒。
- 本處得就活動進行錄音、錄影，並得攝影，於活動進行錄影及攝影所生之聲音、影像、照片，供本處簡介、教學、課程行銷宣傳等目的之使用。並於該使用範圍內，學員不得對本處主張任何權利。
- 本處為辦理各項推廣活動等業務，需蒐集報名者個人資料以便聯繫及通知，並將遵守「個人資料保護法」規定，善盡隱私權保護責任與義務，承諾以合理之技術及程序盡力保護報名人員之個人資料及隱私，報名者所提供之個人資料，本處將妥善保管與維護，並僅限於活動相關之個人身份識別、統計及學習認證資料登錄目的使用。
- 本活動辦法如有未竟事宜，主辦單位得依實際需要修正或另行補充。

加入我有興趣

圖24：收合方式顯示說明資訊

4. 宣傳藝文平台服務提供的價值

建議於進行登入頁面，增加標題及內文資訊告知使用者，只需一組會員帳號，即可申辦文化部多個藝文平台的服務，讓使用者瞭解會員平台所提供的服務，從而理解文化部藝文平台的價值，如圖 25。

(2)資訊整理分類定義，強化重要資訊層級

將文字進行分類整理，並定義出標題，讓使用者能快速理解內容概要。提升對使用者相對重要之權益資訊，做層級上的提升，強調可視度之差異，如圖 26 標示 2。



圖26：優化同意頁面

(3)清楚欄位標題和目的及排列結構

於準備填寫資料前，提供清晰之報名流程與資訊佈局，提升使用者填寫報名表單時之確認感，如圖 27 標示 1。使用相同之小標題形式強化角色標題，如圖 27 標示 2。

建議必填符號靠近填寫格，讓使用者於填寫時快速感知哪些為必填欄位，提供填寫時之說明，讓使用者理解關於活動資訊之填寫目的，如圖 27 標示 3。



活動資料

1

- 活動名稱: 秋天的甜蜜柚香果凍(小朋友4-10歲)
- 場次名稱: 2024/09/01(日)10:00-12:00
- 費用: 750

報名資料

2

參加者

姓名 *

填寫報名資料時，請填寫真實姓名，方可符合退費規定

身分別 * 本國人 外國人

3

身分證字號 *

出生年月日 *

行動電話 *

聯絡電話

電子信箱 *

填表人 (可查詢完整報名資訊，請填寫正確資料)

填表人同第 1 位報名者

填表人姓名 *

填表人行動電話 *

填表人聯絡電話 *

填表人電子信箱 *

圖形驗證碼 *

5328

圖27：填寫報名資料頁

(4)送出報名後提供明確的繳費引導

以明確的「報名送出」字詞顯示於彈跳視窗上，並提供下一步行動之相關說明，讓使用者瞭解接下來步驟。點選「前往繳費」，讓使用者能順利完成繳費或將活動加入 Google 行事曆，如圖 28。

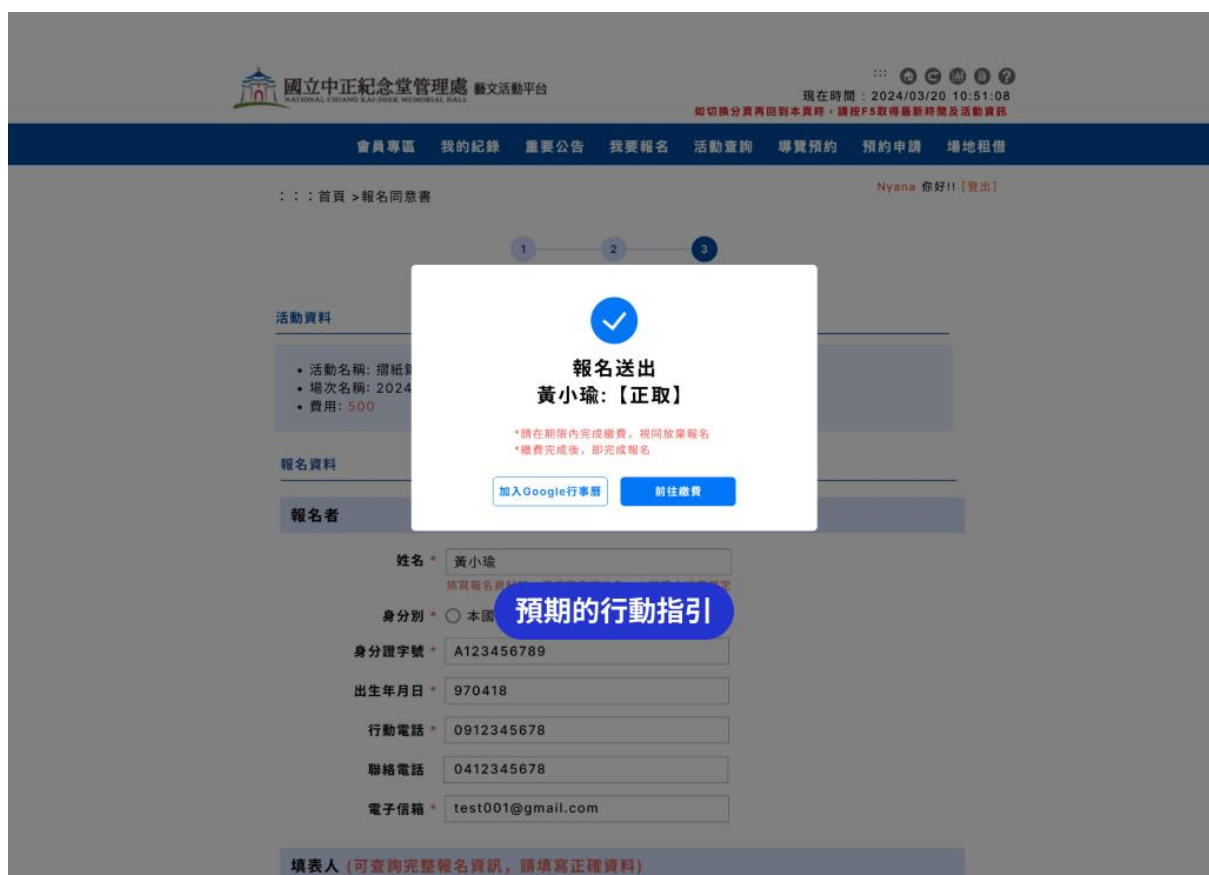


圖28：資料送出後提供行動指引

(5)提供繳費前能再確認活動細節

新增「查看報名明細」按鈕，並且將繳費期限之內容一併顯示於「我要繳費」頁列表（如圖 29），以滿足使用者繳費時之情境需求，且增加資訊正確的安心感，如圖 30。



圖29：頁面增加查看明細及繳費期限



圖30：使用者能再次確認報名填寫資訊

六、結語

本次工作坊以評估「網站首頁」與「我要報名」服務流程現況為基礎，分析流程並提出協助服務提供者與服務使用者之間的滿意度之建議，說明如下：

(一) 首頁

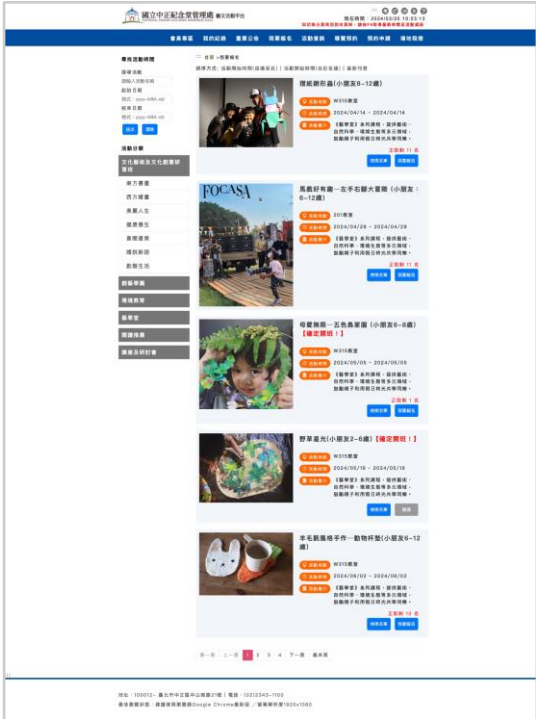

定義定位入口原則：建議規劃各機關網站及藝文平台間之頁面原則，讓使用者於找到藝文平台入口前之理解階段，瞭解各機關網站所提供之服務及藝文平台入口，並以使用者易理解之文字內容命名文字標題。

(二) 「我要報名」服務流程

1. 優化服務流程：將服務流程調整可讓使用者能夠順利完成整個過程。使用者可輕鬆地進行理解、瀏覽、評估、行動及確認等步驟，無須於不同頁面或平台間來回跳轉。
2. 重整活動分類及活動評估之關鍵資訊：重新設計頁面布局，以邏輯層級呈現服務及活動，讓使用者迅速理解並評估所需活動。列出活動狀態如報名、額滿等關鍵資訊，協助使用者快速篩選可參加活動，以優化使用者體驗。
3. 彙整資訊內容並依使用者行為模式設計揭露方式：資訊按照層級排列，清晰呈現活動重點及報名位置，並依使用者行為模式調整資訊揭露方式，對於非首次報名的使用者，以收合方式呈現說明資訊，以提升尋找效率。
4. 宣傳藝文平台服務提供的價值：透過標題及內文資訊，告知使用者僅需一組會員帳號，即可享受多個藝文平台的服務，有助於使用者理解文化部藝文平台的價值。

5. 協助使用者掌握報名狀況：確保使用者瞭解每個步驟並專注於必要動作，以提升流程的流暢度。對資訊進行整理和分類，確保使用者能快速理解內容。設計清晰的欄位標題和必填欄位標示，提供報名完成後之明確引導，讓使用者完成繳費流程，避免流程中斷。

表1：「我要報名」服務流程輔導前後對照圖示

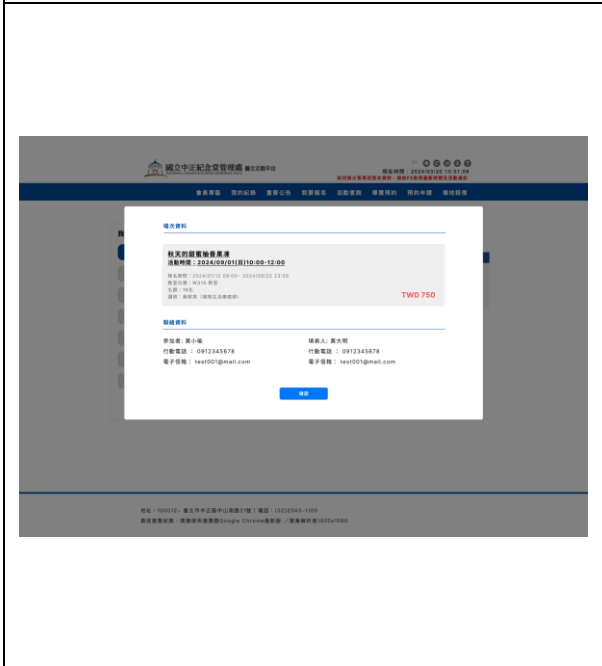
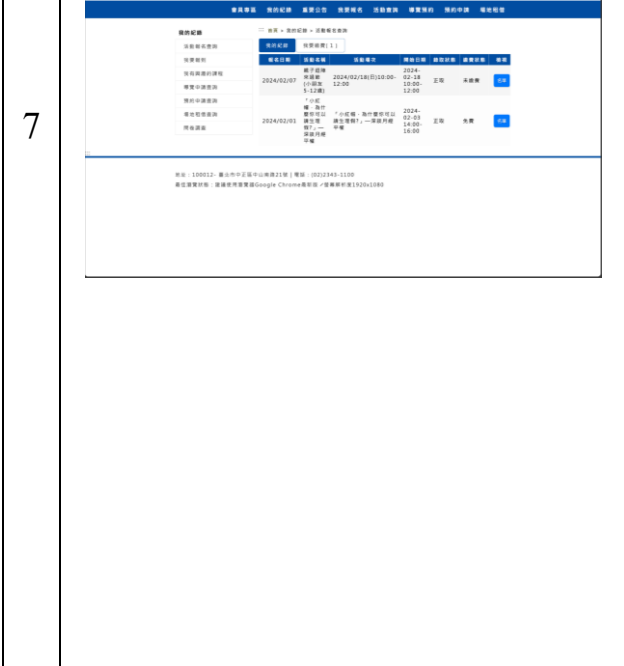
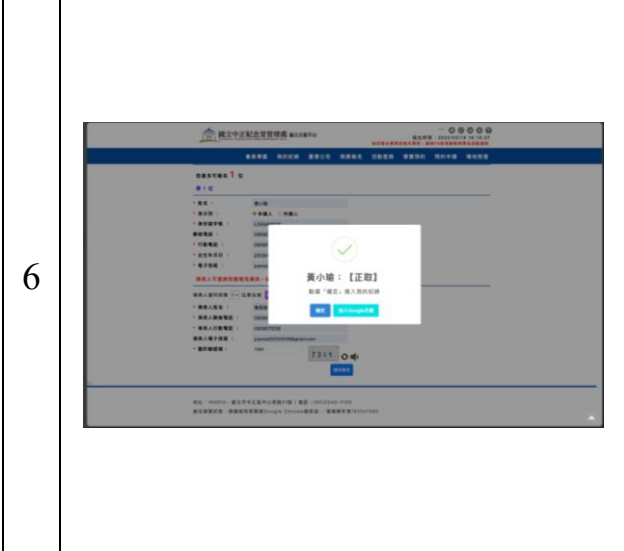
序	輔導前	輔導後
1		

序	輔導前	輔導後
---	-----	-----

2

序	輔導前	輔導後
3		
4		
5		

序	輔導前	輔導後
---	-----	-----



以上建議方案提供文化部藝文活動管理暨報名系統未來精進方向與設計參考，相關設計製作成高擬真網頁（連結：<https://reurl.cc/GjnQZx>）並經由使用者測試驗證新設計方案之可行性（機關網站原/新設計之測試紀錄，請參見附件三），建議後續可會同利害關係人（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：機關網站需求深入調查表

機關網站使用者中心設計 (UCD) 工作坊
機關網站需求深入調查表

親愛的學員，您好：

我們想瞭解機關網站利害關係人對於網站需求、期待及想法，並進一步深入的探討，請您填寫這份調查表。調查表內容將於九月中課程機關需求深度訪談之用途，並不對外公佈，請安心作答。謝謝您的合作！

一、網站名稱 (必填)

文化部藝文活動管理暨報名系統

二、請用5個詞彙表達您的網站希望給人的印象 (必填)

業務服務內容及申辦資訊清楚、報名方式及查詢容易、服務貼心 (如行前通知、繳費提醒)

三、請列出機關網站建置目標 (至少5項) (必填)

1. 完備藝文活動管理服務: 建置一套整合性的藝文活動管理暨報名系統，以提供本部及所屬機關使用。
2. 提供民眾一站式服務: 以客戶為導向之流程面向開發，從藝文活動查詢→線上報名 (線上購票) →線上付款→電子報到→問卷 (回饋意見) 等規劃，提供民眾更便利參與活動的全面服務。

四、請列出目前機關網站主要服務項目 (至少5項。可參考網站流量分析找出，例如：線上申辦-育有未滿二歲兒童育兒津貼..等) (必填)

1. 活動管理與報名
2. 預約導覽
3. 場地租借

五、請說明最希望民眾使用的網站項目或服務 (必填)

博物館業務項目，都希望民眾踴躍使用，如中正每年3次的研習班報名、暑期夏令營、或未來推廣可以使用文化幣的活動。

六、請列出機關網站建置改版執行過程中，需要與哪些人參與、會議、確認與報告（必填）

1. 參與人員：處長、副處長、科長、所屬機關代表
2. 會議：專案會議
3. 確認：機關提出系統改善之議題，研議廠商所提出之規劃
4. 報告：需求訪談紀錄、系統設計規格文件、會議紀錄

七、請列出機關主管對網站改版目標與期待（必填）

1. 各機關對於系統滿意度高，系統利用度高。
2. 機關業務線上申辦量提升。

八、請列出業務單位對網站改版需求與看法（必填）

1. 減少承辦人的客服電話
2. 民眾使用網站有很好的體驗

九、請列出維運廠商對網站改版需求的評估與執行方法（必填）

依機關提出系統改善之議題，提出改善規劃

十、請列出機關網站使用者操作常見問題（一般民眾、業務同仁等使用網站有問題，來電或來信諮詢的情形）（必填）

1. 找不到繳費按鈕
2. 參加這個活動 加入會員與不加入會員的疑惑

十一、請列出您的網站使用者，請參考「網站使用者參考範例.pdf」，並運用「網站使用者模板.pptx」（寫下每個使用者的需求、目標、行為和痛點等資訊）（必填）

1. 退休族群

- (a) 需求：報名研習班
- (b) 目標：線上報名
- (c) 痛點：有時候系統會轉很久、已經登入會員真的要報名又要重新登入

2. 家長

- (a) 需求：報名親子活動
- (b) 目標：線上報名
- (c) 痛點：線上填寫表單不知道這個欄位到底要填家長的資料還是小孩的資料

3. 一般民眾

- (a) 需求：一般報名活動
- (b) 目標：線上報名
- (c) 痛點：報名完成後，要修改資料不知道哪裡可以修改

十二、其他對於網站服務與介面之隨想

調查表到此結束！感謝您的配合！

Reach
Experience
Design

使用者調查分享

文化部藝文活動暨報名系統

設計團隊 | 致遠體驗設計

01

研究流程摘要

介紹本次測試網站以及測試內容

02

使用者觀察

易用性測試當中，各階段使用者遇見的操作現況洞察

03

使用者需求

將現況統整，分析操作體驗上的使用者需求

01

研究流程摘要

本次使用者調查設計流程，透過易用性測試了解使用者的真實想法

測試網站介紹

本次網站為24個機關單位，共同使用的報名系統架構

系統中同時也包含了活動導覽、租借、報名、繳費的服務項目，供所有文化單位做使用。



研究流程摘要



易用性測試邀請5位使用者
觀察及發現了解使用者實際操作的遇見的困難

測試網站

文化部藝文活動暨報名系統

訪談任務

成功替家中親人五歲孩子報名中正紀念堂的教學課程

起點：中正紀念堂官網

觀察目標

順利填寫及成功報名活動課程

研究流程摘要

02

使用者觀察

易用性測試當中，各階段使用者遇見的操作現況洞察

Reach
Experience
Design



網站所提供的服務
是使用者目的當中的一環

以更多的服務提供，觀察使用者的需求



使用者觀察

使用者訪談彙整

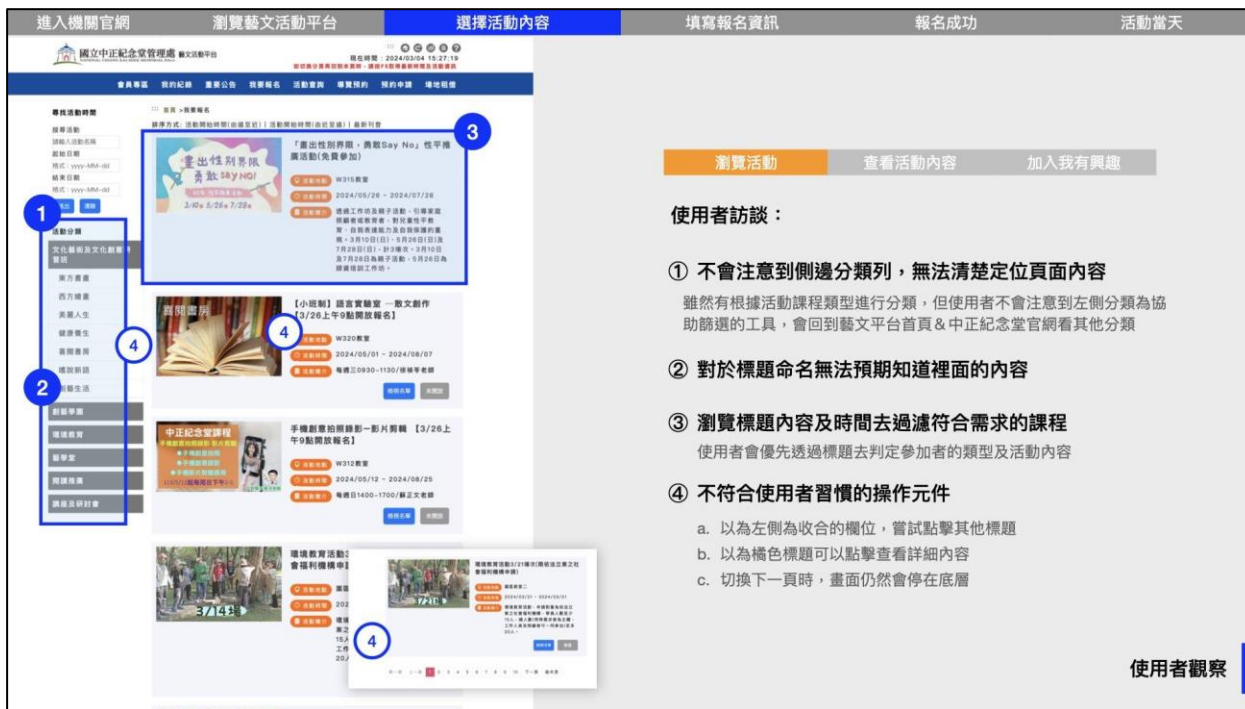
- 導覽列無法透過標題分類，順利找到服務入口 (3位)
導覽列的標題，無法讓使用者連結到報名課程的入口
- 「推廣教育」認為是中正紀念堂與學校合作等事宜(2位)
- 透過官網的架構分類，進入藝文平台 (2位)
使用者習慣先往下看官網的資訊提供，或是導覽列無法順理協助他找到分類時，會往下繼續瀏覽

使用者觀察

使用者訪談彙整

- 使用者需要透過資訊輔助選擇適合報名課程的入口
我都在縮圖，顏色比較繽紛的我會覺得比較適合小孩子
瀏覽圖片跟標題吸不吸引人
這個..親子的。看到這邊有親子的字

使用者觀察



瀏覽活動 查看活動內容 加入我有興趣

使用者訪談：

- ① 不會注意到側邊分類類，無法清楚定位頁面內容
雖然有根據活動課程類型進行分類，但使用者不會注意到左側分類為協助篩選的工具，會回到藝文平台首頁 & 中正紀念堂官網看其他分類
- ② 對於標題命名無法預期知道裡面的內容
- ③ 瀏覽標題內容及時間去過濾符合需求的課程
使用者會優先透過標題去判定參加者的類型及活動內容
- ④ 不符合使用者習慣的操作元件
 - a. 以為左側為收合的欄位，嘗試點擊其他標題
 - b. 以為橘色標題可以點擊查看詳細內容
 - c. 切換下一頁時，畫面仍然會停在底層

使用者觀察



瀏覽活動 查看活動內容 加入我有興趣

使用者訪談彙整

- ① 頁面空白面積過大，困惑不是有內容還沒跑完？
使用者預期畫面上的重要資訊會在第一時間做揭露
- ② 無法順利得知關於活動的重要資訊
無法順利閱讀到報名時的填寫說明
- ③ 會預期將有興趣的活動先進行收藏瀏覽
進行會員登入後，即可開始收藏
- ④ 標題及內容的呈現誤以為是輸入欄(2位)
點擊後發現輸入格沒有變化，意識到是圖片說明
- ⑤ 找不到報名的按鈕，來回查看頁面(2位)
瀏覽完以為下面會有報名的按鈕可以點

使用者觀察

進入機關官網 瀏覽藝文活動平台 選擇活動內容 填寫報名資訊 報名成功 活動當天

2 3 1

2 1

1

使用者訪談彙整

- ① 不同頁面的報名及截止沒有統一，讓使用者感到困惑
- ② 收藏的突然跳轉感到很突然，會減少使用頻率
收藏後自動跳轉至收藏清單列，但使用者預期收藏後可以繼續瀏覽
- ③ 離開頁面後，會找不到收藏夾位置
想要下決策時，無法透過導覽列找回我有興趣的收藏頁面

使用者觀察

進入機關官網 瀏覽藝文活動平台 選擇活動內容 填寫報名資訊 報名成功 活動當天

選擇活動內容

瀏覽活動 查看活動內容

使用者在搜尋活動時，其實是需要可以協助評估的篩選方式以快速找到符合需求到活動課程

使用者在查看活動內容時，其實是需要掌握活動課程的全局以提升報名活動前的安心感 & 確認感

注意內容：活動分類、活動日期、參加條件、活動類型

注意內容：教學內容、詳細時間、攜帶用具、費用、開班人數

使用者觀察

進入機關官網 瀏覽藝文活動平台 選擇活動內容 填寫報名資訊 報名成功 活動當天

同意書 填寫資料

使用者訪談彙整

① 會注意到會員/非會員，如果需要註冊會員也覺得合理
對於課程活動感興趣時，進行註冊登入中會繼續操作完成。

使用者觀察

進入機關官網 瀏覽藝文活動平台 選擇活動內容 填寫報名資訊 報名成功 活動當天

同意書 填寫資料

使用者訪談彙整

① 當下要輸入填寫時會困惑需要提供誰的資料，返回內容頁查看說明
使用者會回到活動內容頁找尋填寫的相關說明，一位使用者因為說明資訊過多，還是無法順利找到填寫規則，會打電話給客服做詢問

② 參加者(孩童)也要輸入信箱及電話感到遲疑，會繼續輸入自己的資訊

使用者觀察

進入機關官網 瀏覽藝文活動平台 選擇活動內容 填寫報名資訊 報名成功 活動當天

使用者訪談彙整

- 報名正取後，認知上會認為自己已經成功報名完成
使用者會想要確認活動課程、留存相關的活動資訊。截圖、複製網址、尋找明細下載位置
- 會加入google日曆，怕自己忘記 (1位)

使用者觀察

進入機關官網 瀏覽藝文活動平台 選擇活動內容 填寫報名資訊 報名成功 活動當天

使用者訪談彙整

- 使用者透過名單或是未繳費的狀態欄意識到自己需要繳費
跳轉頁面的資訊看見繳費相關資訊才想到活動報名需要繳費

使用者觀察



進入機關官網 瀏覽藝文活動平台 選擇活動內容 填寫報名資訊 報名成功 活動當天

探討使用當下的需求外，提供預期的需求

使用者訪談彙整

- ① 活動前，會確認信箱、網站上是否收到行前通知
- ② 再次確認關於活動的細節內容以及取消辦法
關於活動的地點、時間、攜帶物品外，同時會確認繳費成功以及臨時取消措施
- ③ 使用者預期當天以實體的方式報到，現場會有工作人員的引導
準備好報名截圖、確認姓名後即完成報到

使用者觀察

03

使用者需求

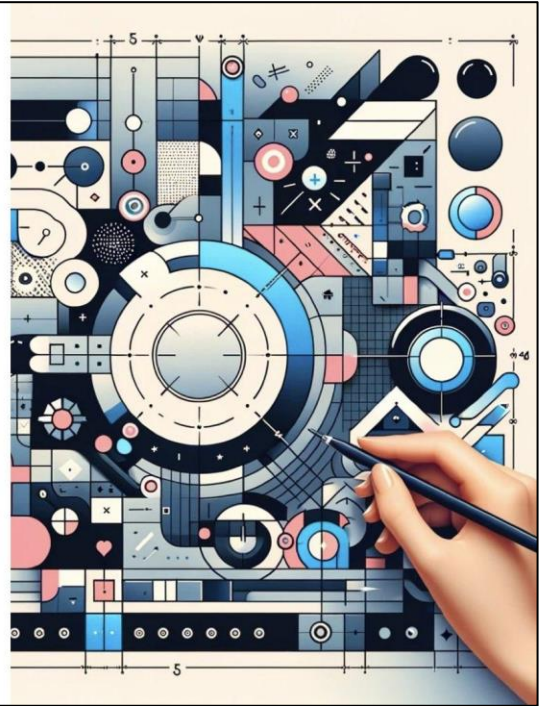
將現況統整，分析操作體驗上的使用者需求

完整的行為路徑中，看見使用者的需求



設計更有價值的體驗

協助使用者過程中擁有更好的體驗
替線上 & 線下的服務做好串連



Reach
Experience
Design

謝謝聆聽

設計團隊 | 致遠體驗設計

附件三：機關網站原/新設計之測試紀錄

(一) 單項服務流程

測試成員	原網站設計	新設計方案
測試者 1	<ol style="list-style-type: none"> 1.活動資訊上的顏色較雜亂，比較會視覺疲勞 2.類似性質的標題無法做區分 3.需要仔細查找才能找到我需要的內容 	<ol style="list-style-type: none"> 1.資訊上乾淨簡約感受上較好 2.標題下有說明協助我判斷分類內容 3.活動資訊能直覺地讓我快速的掌握
測試者 2	<ol style="list-style-type: none"> 1.搜尋有銀行的感覺，感覺用起來不方便，活動分類看下來太多了。 2.感覺資訊有點多會需要慢慢查看，不會留意上面所以對於活動印象會比較少。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.搜尋跟分類更直觀一點，可以看見活動狀態，資訊上價錢先做揭露很好。 2.協助我分類好重要資訊的順序，活動有圖文搭配讓我知道活動內容。
測試者 3	<ol style="list-style-type: none"> 1.資訊有比較多，分類有展開讓我去做選擇。 2.明細頁感覺很多重點要給我看，但又好像不是每項都很重要。 3.對於「名單」按鈕還是很困惑，不清楚有什麼功用。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.瀏覽後很快就會點擊查看的活動 2.我要主動去看關於活動明細的感受。 3.地圖很重要但是被收合起來了
測試者 4	<ol style="list-style-type: none"> 1.用日期篩選的方式很好可以先決定好我的時間，教室的資訊覺得不是很重要。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.搜尋很快就會注意到，瀏覽後就會點擊進入查看。 2.報名事項的提醒覺得很好，會

測試成員	原網站設計	新設計方案
	2.對於「名單」感到不理解	比較喜歡資訊展開的形式。
測試者 5	<p>1.喜歡用時間篩選的方式協助找活動，對於版面上的資訊感到有點雜亂。</p> <p>2.活動明細會覺得雜亂沒整理，就不想看了，底下地圖的資訊是重要的資訊。</p>	<p>1.標題下有說明的形式可以協助選擇想要的活動分類。</p> <p>2.活動明細閱讀上有比較方便的感受</p> <p>3.會員平台的敘述會想讓他去其他平台看有沒有喜歡的活動，對於會員服務有更大動機。</p>