

國家發展委員會

109 年度政府網站易用性測試建議報告

〇〇市政府服務 e 櫃檯-預約結婚登記申請

執行單位：中華民國資訊軟體協會
中華民國 109 年 12 月

目錄

一、 緣起.....	1
二、 目的.....	1
三、 測試方法.....	2
四、 測試需求.....	2
五、 測試服務流程.....	3
六、 測試成員背景.....	3
七、 測試結果分析.....	4
八、 建議方案.....	9
九、 結語.....	12
附件一：測試紀錄表.....	13

表目錄

表 1：關鍵步驟遇到的困難及使用行為.....	4
表 2：系統易用性量表.....	5
表 3：網站服務優化順序.....	11

圖目錄

圖 1：「預約結婚登記申請」服務流程關鍵步驟.....	3
圖 2：首頁搜尋欄位及主題分類圖示.....	6
圖 3：網站申請分類.....	7
圖 4：複合查詢功能欄位.....	7
圖 5：重複的表單.....	8
圖 6：預約結婚登記表單.....	8
圖 7：首頁設計範例.....	9
圖 8：主題分類設計範例.....	10
圖 9：桃園網路 e 指通搜尋結果範例.....	10
圖 10：應備資料提醒範例.....	11

一、緣起

政府網站是機關在網路世界的虛擬門市，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)、效率性(Efficiency)與滿意度(Satisfaction)。簡言之，使用者在使用機關的服務時，是否有滿足使用者的目標，使用情境是否具有有效性及效率性，即為易用性。易用性測試即是測試上述三個面向之內容，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，國家發展委員會(以下簡稱本會)於109年設立政府網站易用性測試群眾外包(Crowdsourcing)服務，以出生、就學、就業、就養、終老、醫療、交通等與民生常用上線網站為推動標的，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。

二、目的

機關經由政府網站易用性測試群眾外包(Crowdsourcing)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：使用者中心設計建議（草案）。易用性測試為執行步驟的關鍵任務之一，經常被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)說明測試的目的與注意事項：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需過度準備與檢視網站任務，同時測試過程需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)填寫系統易用性量表：請測試者填寫系統易用性量表，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：○○市政府資訊中心
2. 申請時間：109年7月6日
3. 網站名稱：○○市政府服務e櫃檯
4. 網址：密
5. 網站目標族群：○○市市民

(二)測試標的

1. 服務名稱：預約結婚登記申請
2. 服務目的：節省民眾時間
3. 測試目的：想瞭解目前網路預約服務，民眾操作是否便利

4. 預期完成操作時間：10 分鐘

5. 預期服務產出：民眾完成操作網路預約後至申請成功畫面、有申請案號申請資料、並寄發通知信病後審查結果

五、測試服務流程

目前服務流程須操作 6 個關鍵步驟，如下圖 1。

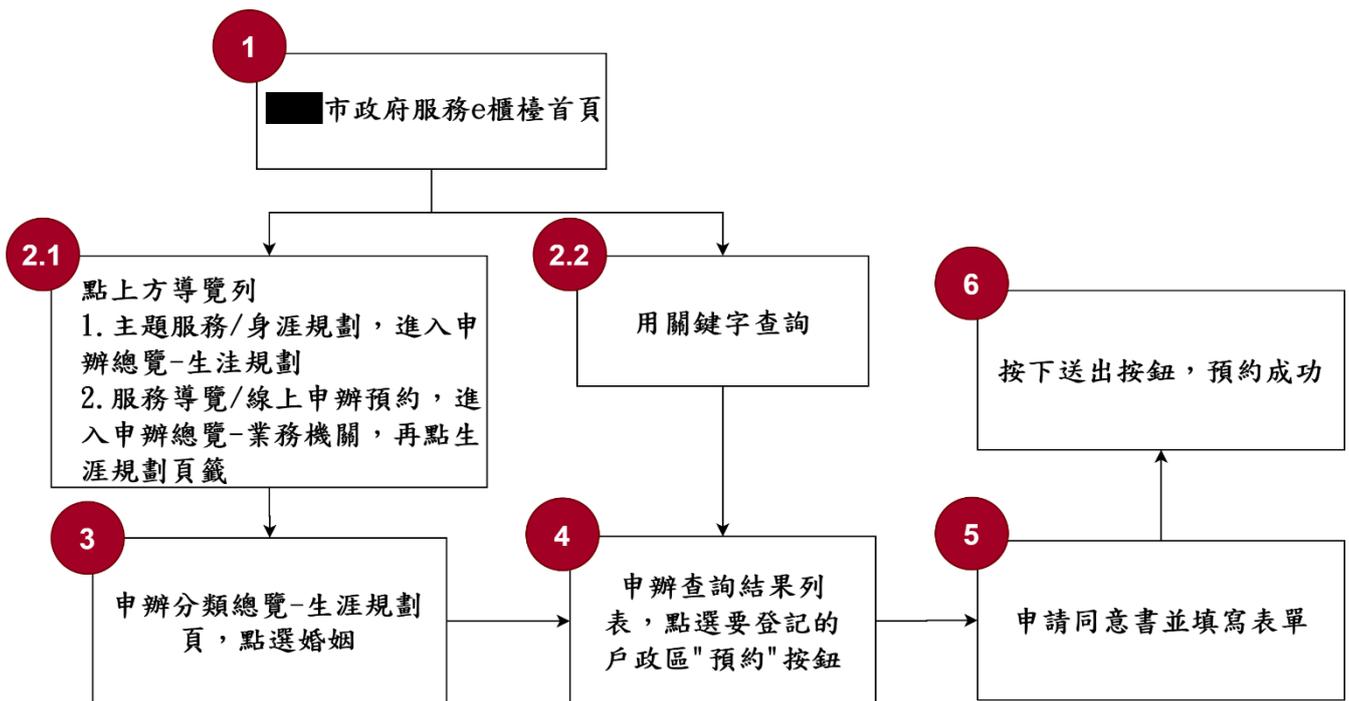


圖 1：「預約結婚登記申請」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

依測試需求網站目標族群為〇〇市市民，測試者以戶籍為〇〇市或曾有當地居住相關經驗為主，其它為輔。2 位一般民眾與 1 位 UX 設計師進行機關網站易用性測試，科技程度高，平常皆慣用電腦和智慧型手機聯絡與工作相關事務。

(一) 測試者 1：女性、29 歲、經營幕僚人員、居住於〇〇、未使用過該網站，一天使用電腦 4~5 小時。

(二) 測試者 2：女性、24 歲、學生、新北市人〇〇求學、未使用過該網

站，一天使用電腦 6 小時以上。

(三)測試者 3：男性、40 歲、UX 設計師、OO 人、使用過該網站，一天使用電腦 8~10 小時。

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。

表 1：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	需注意的狀況
1	首頁瀏覽資訊	找不到預約結婚登記的功能。	無	主題分類不明確，民眾不方便查詢。
2	點主題服務/生涯規劃	不知道要點生涯規劃才能找到功能，生涯規劃也不是第一個選項，導致找不到功能。	無	不知道要點生涯規劃才能進行下一步。
3	用關鍵字查詢	無	關鍵字可以查詢。	無
4	查詢結果列表，找到預約結婚登記，按預約按鈕	1.查詢結果，同樣的項目大量重覆，資訊冗長，找不到預約結婚登記。 2.複合式查詢難用，找不到資料。	無	無
5	填寫預約表單	身分證載入功能有誤。	無	無
6	送出表單，預約成功	無	無	最後沒有再次提醒應帶的資料文件，民眾有可能會遺漏。

2. 測試者操作此服務時間較機關單位預期多 3 分 15 秒

完成平均時間：13 分 15 秒

- (1) 測試者 1：12 分 57 秒。操作中有 6 個問題但可以自行解決，有 4 個問題有找不到資訊情形。
- (2) 測試者 2：5 分 40 秒。操作中有 5 個問題但可以自行解決，有 1 個問題有找不到資訊情形。
- (3) 測試者 3：21 分 09 秒。操作中有 6 個問題但可以自行解決，有 4 個問題有找不到資訊情形。

3. 透過系統易用性量表(System Usability Scale, SUS)瞭解使用者的認同程度，本服務 SUS 分數¹平均為 39.2 分(詳參表 2)。

使用者的感受來自於使用網站完的總體印象，此測量為使用網站服務後施行，對每個題目進行 1 - 5 點評分(非常同意為 5 點，非常不同意為 1 點)。根據易用性量表研究建議，SUS 分數均值為 68 分，若測量分數在均值以下者，則表示其服務易用性急需改善。

表 2：系統易用性量表

序	問題	測試者 1 評分	測試者 2 評分	測試者 3 評分
1	我想我會願意經常使用這個網站。	1	3	1
2	我覺得這個網站過於複雜。	4	4	4
3	我認為這個網站很容易使用。	2	2	2
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	3	1	1
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	1	1	1
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	4	3	4
7	我可以想像大部份的人很快就可以學會使用這個網站。	2	3	2

¹ 依 SUS 計算公式而得，奇數題將各題的分數減 1，得到每題的分數；偶數題用 5 減去每一題的分數，得到每題的分數。所有題目分數加總乘以 2.5，即 SUS 總分。相關參考網站：<https://reurl.cc/R1qjDx>、<https://reurl.cc/j5Wkpp>

序	問題	測試者 1 評分	測試者 2 評分	測試者 3 評分
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	4	2	4
9	我很有自信能使用這個網站。	3	1	3
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	1	1	1
總分		32.5	47.5	37.5
分數均值		39.2		

(二) 關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一)，整理出 4 項關鍵議題。

1. 首頁資訊量繁雜，易影響找到需要的服務

首頁資訊量過多，導致民眾無法即時找到「搜尋」及「主題分類」(如圖 2)進入任務流程，花費許多時間找尋功能。



圖 2：首頁搜尋欄位及主題分類圖示

2. 主題分類不符合民眾習慣及需求

主題分類繁瑣(如圖 3)，必須不斷反覆嘗試，才有機會找到功能。



圖 3：網站申請分類

3. 搜尋結果列表項目不斷重覆，複合式查詢難以使用

複合式查詢欄位繁雜(如圖 4)，且欄位分類使用者難以了解，使用後團隊皆找不到資料(如圖 5)，不堪使用。



圖 4：複合查詢功能欄位

項次	申辦項目名稱	業務機關/單位	申辦說明	表單下載	線上申辦	臨櫃辦理	線上預約	作業天數
1	表單-預約假日結婚申請表	民政局-戶政		下載		預備		
2	HOT 結婚書約	民政局-戶政	說明	下載 申請下載		預備		
3	結婚書約	民政局-戶政		下載		預備		
4	HOT 結婚書約	民政局-戶政		下載 申請下載		預備		
5	結婚書約	民政局-戶政	說明	下載 申請下載		預備		
6	HOT 戶政-預約假日結婚登記申請表	民政局-戶政	說明	下載		預備		

重覆的項目太多，導致列表項目冗長多頁，影響民眾查詢效率

圖 5：重複的表單

4. 預約完成沒有再次提醒應準備的資料

預約結婚登記表單，填寫「結婚當事人」資料，按鈕「同申請人」，載入身分證字號功能有誤(如圖 6)。完成預約信件確認，無再次提醒應準備資料。

結婚當事人 (請務必正確填寫俾事前審核)

按下同申請人，不是帶入身分證字號

(必填) 甲方姓名: 測試 (必填) 身分證字號: 測試姓名 **同申請人**

(必填) 甲方戶籍地址: 請輸入甲方戶籍地址

(必填) 乙方姓名: 請輸入乙方姓名 (必填) 身分證字號: 請輸入身分證字號 **同申請人**

(必填) 乙方戶籍地址: 請輸入乙方戶籍地址

圖 6：預約結婚登記表單

八、建議方案

〇〇市政府服務 e 櫃檯「預約結婚登記申請」為提供民眾網路預約之服務，根據測試結果分析的 4 項關鍵議題「首頁資訊量繁雜，易影響找到需要的服務」、「主題分類不符合民眾習慣及需求」、「搜尋結果列表項目不斷重覆，複合式查詢難以使用」及「預約完成沒有再次提醒應準備的資料」，整理出 4 項建議方案，詳細說明如下：

(一) 首頁強化搜尋及主題分類

建議在首頁放申辦服務相關的「搜尋列」及「主題分類」，其它的內容可調整放置最後(如圖 7)，先滿足民眾主要是申辦的需求。



圖 7：首頁設計範例

(二)重新設計主題分類以符合民眾習慣及用語

依民眾習慣及用語，重新設計主題分類（可使用卡片式分類法），並加入描述說明(如圖 8)，讓民眾清楚明瞭點選那一個分類項目，確保任務流程順利且不中斷。



圖 8：主題分類設計範例

(三)重設計搜尋結果，保留必要功能

搜尋結果只保留必要標題及欄位，移除重覆項目避免列表冗長且分頁，須點選到很後面的分頁才能找到所需功能，造成流程中斷。建議移除複合式查詢，只留基本搜尋列(如圖 9)。



圖 9：桃園網路 e 指通搜尋結果範例

(四)預約成功頁面及信件通知再次提醒應備資料

送出預約申請後，在預約成功頁及信件通知，加入應備資料，並以確認清單(Check List)方式呈現(如圖 10)，避免民眾未備齊資料而當天無法完成申請。



圖 10：應備資料提醒範例

以上 4 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 3 面向評估，列出網站服務優化順序如下表 3，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 3：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
首頁資訊量繁雜，易影響找到需要的服務	1. 首頁強化搜尋及主題分類	2	有效性 效率性
主題分類不符合民眾習慣及需求	2. 重新設計主題分類以符合民眾習慣及用語	1	有效性 效率性
搜尋結果列表項目不斷重覆，複合式查詢難以使用	3. 重設計搜尋結果，保留必要功能	3	有效性 效率性
預約完成沒有再次提醒應準備的資料	4. 預約成功頁面及信件通知再次提醒應備資料	4	有效性 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，分析流程中之議題，並提出協助服務提供者與服務使用者省工、省時之建議。

以上建議方案提供〇〇市政府服務 e 櫃檯「預約結婚登記申請」服務未來精進方向與設計參考，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：測試紀錄表

測試狀況數字與方框底色代表意義：1(白底色)→順利完成；2(黃底色)→有一些問題但可自行解決；3(紅底色)→無法完成，無法進入下一頁或是選錯

測試者 1：

頁面名稱	〇〇市政府服務 e 櫃臺 首頁	申辦分類總覽-生活主題	申辦分類總覽-業務機關	申辦分類總覽-業務機關-民政局	民政局-戶政科 服務一覽表
碰到的狀況或問題	1 首頁沒看到相關事情，所以點主題服務的「更多」	2 以為會有相關資訊結果沒有，所以用上面工具欄找	2 反應了一下才想到結婚應該跟戶政有關，然後才點進去	2 分超細不知到哪裡會有申請表，結果點一個戶政科，看起來是一個綜合性的地方	2 結果根本沒有相關資訊，以為地一個可能是所以又點進去看，目前逐漸不耐煩

頁面名稱	內政部-網路預約戶政登記服務 - 預約申請	申辦分類總覽-業務機關-民政局	民政局-西區戶政 服務一覽表	預約結婚登記申請-說明	複合查詢
碰到的狀況或問題	3 怎麼會跑到這裡???????看起來也不像是有我需要的資訊，大傻眼，一直迷路	1 直接回上一頁，這次直接找自己所屬區域的戶政所	2 a 終於!!!找到了 b 阿可是搞不清楚網路跟臨櫃的差別，所以先按說明	3 完全沒有被說明到，申辦方式跟預約那裏寫得讓人看不懂到底現在該怎麼做	3 回清單後就去到一個根本沒看過的網頁，為什麼不是回去上一頁的意思嗎?

頁面名稱	複合查詢	預約結婚登記申請	便民服務預約申請書	預約結婚登記申請	臨櫃辦理－詳細資訊
遇到的狀況或問題	<p>3</p> <p>a 要選的資料超極多, 填到一半才想到可以不用全部填</p> <p>b 依照自己認為的分類查出來竟然是育兒津貼資訊, 煩死了! 超煩躁!</p> <p>只好回去工具欄整個重點一次網頁</p>	<p>2</p> <p>a 沒有流程圖??? 完全沒頭緒整個申請流程ㄟ</p> <p>b 看到上面有貼心提醒點了之後什麼都沒發生, 還以為會有什麼有幫助的資訊之類的</p> <p>c 申請書有三個檔案, 不知道有什麼差別? 最後選了一個看起來可以編輯的</p>	<p>3</p> <p>a 順利開啟基本資料填起來順手</p> <p>b 申請人不確定要寫誰, 好像是要寫自己又或是承辦人員要寫</p> <p>c 辦理情形沒有符合的狀況只好不填</p>	<p>3 寫好申請書卻不知道要怎麼給單位進行申請, 看到右上方有臨櫃辦理就試著點進去</p>	<p>3 有找到戶政單位的電子信箱但不確定是不是寄過去就好, 但會先直接寄, 不想再找了! 我累了</p>

測試者 2：

頁面名稱	首頁	熱門申辦	結婚登記	結婚登記 pdf	線上申辦／預約
碰到的狀況或問題	2 一開始進入網頁毫無頭緒，找不太到重點，以為會在「熱門項目」卻也沒有，於是按了上排的「申辦查詢」發現也不是在那裡面，後來點入「主題服務」的「熱門申辦」試圖找到結婚登記頁面。	2 點進來之後，也覺得畫面眼花瞭亂，很多不同類別的申辦項目都擺在一起，沒辦法在第一眼找到我要的東西。後來按了「結婚登記」。	2 進來以後，覺得很錯愕，以為會直接帶我到申請頁面，沒想到是一堆文件檔案。以為我要預約登記結婚的流程會在第一個 pdf 檔。	3 下載了這個檔案後，看了流程，我就繼續到政府網頁想找「戶籍查詢」，覺得結婚登記會在那裡。但一方面又覺得這個文件檔案好複雜，不知道這些資訊是什麼，不確定到底是不是給民眾的指引。	1 點下「線上申辦/預約」

頁面名稱	線上申辦	生涯規劃	結婚登記	申請同意書	預約結婚登記申請
碰到的狀況或問題	2 進來之後，一樣感覺眼花撩亂，顏色分類並沒有幫助我快速判別底下各列的東西是什麼，反而讓我感到有點煩躁，看了一下不知道結婚登記可以選底下哪個機關，於是嘗試點了上列的「身分職業」，發現不是在那個分類，再嘗試點了「生涯規劃」。	1.預約結婚應跟身分職業或生涯規劃有關便點選	1 感覺眼花撩亂，各個 icon 看不太清楚白色的字，要一直往上滑看項次才比較知道各個 icon 是什麼	1 不太會看內容，直接拉到最下面按同意。	2 我在台中沒有聯絡電話（家用），所以填了新北市戶籍地的電話，但是系統一直說我電話格式錯誤，讓我覺得很煩，後來隨便填了一隻台中區域碼的電話才能送出
碰到的狀況或問題					2 預約人數不知道要填幾人，不懂預約人數的意思，是只要一個人代表，還是我跟伴侶 2 人，又或者是當日會出席的人數