國家發展委員會

109 年度政府網站易用性測試建議報告

〇〇市政府警察局全球資訊網-交通違規檢舉-警政信箱

執行單位:中華民國資訊軟體協會 中華民國 109 年 12 月

目錄

- `	緣起	1
ニ、	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
セ、	測試結果分析	4
八、	建議方案1	5
九、	結語	3
附件-	- :測試紀錄表 24	4

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	7
表	3:	網站服務優化順序	23

圖目錄

圖	1:「交通違規檢舉-警政信箱」服務流程關鍵步驟3
圖	2:00市警局首頁輪播圖 8
圖	3:00市警局首頁截圖 9
圖	4:00市警局首頁左側選單 10
圖	5:線上受理民眾檢舉交通違規聲明 11
圖	6:「違規事實」選單設計 12
圖	7: 查詢進度步驟 1
圖	8:查詢進度步驟 2
圖	9:查詢進度步驟 3
圖	10:查詢進度步驟 4
圖	11:查詢進度步驟 514
圖	12:快速選單列、小圖示設計範例 16
圖	13:功能按鈕設計範例17
圖	14:服務流程設計範例18
圖	15: 國泰保險汽車險網頁範例 18
圖	16:版面設計範例
圖	17: 國泰產險的健康險說明頁面範例 20
圖	18: 下拉式選單設計範例 21
圖	19: 進度查詢頁面設計範例

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:讓測試員瞭解測試目的為協助機關提升 網站易用性,並提醒測試員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:請測試員寫下每個步驟操作當下的狀況。
- (四)填寫系統易用性量表:請測試員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: 〇〇市政府警察局資訊室
- 2. 申請時間: 109 年 8 月 13 日
- 3. 網站名稱: 〇〇市政府警察局全球資訊網
- 4. 網址:密
- 5. 網站目標族群: 〇〇市地方居民

(二)测試標的

1. 服務名稱:交通違規檢舉-警政信箱

2. 服務目的:節省民眾時間,減少臨櫃辦理

3. 测試目的:想瞭解目前民眾操作是否便利

4. 預期完成操作時間:5分鐘

5. 預期服務產出:收到通知信件

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:「交通違規檢舉-警政信箱」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地方居民,測試員以在〇〇居住或工作為 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、55歲、經營幕僚人員、新竹人居住於〇〇、未使用 過該網站,一天使用電腦2~3小時。

- (二)測試者2:男性、31歲、專案/產品管理人員、嘉義人〇〇工作、未使 用過該網站,一天使用電腦6小時以上。
- (三)測試者3:女性、30歲、UX設計師、未使用過該網站,一天使用電腦6小時以上。

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。

も	1	•	明白中止眼泪云	一山田蚶工は田仁为
衣	T	•	腳挺少秘西王	的凶难及使用们两

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況		
1	〇〇市政府 警察網首頁	 1. 創首明案連面測者相對「與顯」結。 1. 前首明案連面測者裡相測字類」結。 2. 者圖上報以 2. 者圖上報以 3. 二、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一	1. 前開法最法以到相測選關違利果通網交面「測用了「詢開法最法以到相測選關違利果通網交面「試者便整」專規後規關違關試熱鍵規從連警站通,警者依民合「區資在資鍵規法者門詞」第結察的違並政2序服資資一料「料字停令2 搜「可一至大「規連信:查務料訊全庫全庫查車。: 尋交以個「隊舉」結箱使看的查公國」國」詢的 點的通順結交」發頁至」。	使用者好奇,從搜 尋列進入時為什麼 要跳轉警政信箱首 頁、再跳轉到免責 聲明?		

關鍵	步驟	遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
2	點選「便民 服務」下 「交通違規 檢舉」	無	便民服務用詞能 夠讓使用者聯想 到申辦檢舉。	無
3	進市警箱「並免明「舉行政政」我同責」我員」我同員」我同員」我同員」我同員」我同員」我」我同員」我」で警信、已意權、要」的閱以聲並檢	「線上受理民眾檢 舉交通違規聲明」 過於冗長,很多都 重覆敘述,不知道 何時才能閱讀完全 驟。	無	崕
4	填單附後出寫,加強之人,一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個	 1. 川「拉多項況斷測要傳案跳造測功顯式違選了目複要試點選。回成試的, 書中難且, 哪1上好傳面擾2案確成以違無一: 傳送以違無一: 傳的後頂。 3. 川城市, 本代表, 一不來檔畫端, 小, 上明, 一, 一,	測試者3:表單上 有備註或注意事 項協助使用者。	1. 测述碼填修內填緊事者其內測實述發確因位送點卻就註,寫改容欄鄰項花他容試內地現的此修出選跳者明發欄填欄位必,費必。者容點需違返改後繼回在車現位寫位,選誤時填於欄狀要規回內看續輸內牌下,內並但的導間欄 違位況填地內容完,入育號方因容非因違使填位 規已後寫點容。說頁資描 有此。必為規用寫的 事描,明,欄 明面料

關鍵	步驟 遇到的困難		順利的原因	需注意的狀況
				頁面。
				 警政信箱無法返回〇〇市政府警察局全球資訊網 首頁。
5	前往個人信 箱收取驗證 信,並點擊 驗證連結	無	信箱收到「案件 完成通知信」。	網站幾乎每點一個 連結就開一新視 窗,無法在第一個 切換的畫面就到對 的地方。
6	顯示驗證完 成,並發發 具案成功信件 至報案 人信箱	無	無	使用者以為只需輸 用者就可以查 前,然而卻需要到 信箱,並有 調 結 業 結 業 。 約 二 二 二 5 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二

2. 测試者操作此服務時間較機關單位預期多 20 分鐘

完成平均時間: 25 分鐘

- (1) 測試者1:34分40秒。操作中有4個問題,無法獲得所需資
 訊;8個問題可以透過其他方式獲得所需資訊。
- (2) 測試者 2:28 分 20 秒。操作中有 3 個問題,無法獲得所需資 訊;4 個問題可以透過其他方式獲得所需資訊。
- (3) 測試者3:12分23秒。操作中5個問題可以透過其他方式獲得 所需資訊。
- 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 <u>51.7</u>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

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:<u>https://reurl.cc/R1qjDx</u>、 <u>https://reurl.cc/j5Wkpp</u>

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。

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。	3	3	3
2	我覺得這個網站過於複雜。	4	2	2
3	我認為這個網站很容易使用。	2	1	4
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	2	2	1
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	3	3	1
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	2	5	3
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
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	4	1	3
9	我很有自信能使用這個網站。	3	4	4
10	我需要學會很多額外的資訊,才能使用這個網 站。	3	1	4
總分		45	57.5	52.5
分數	均值		51.7	

表 2: 系統易用性量表

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一),整理出3項關鍵議題。

1. 缺乏明確的管道引導使用者進入檢舉頁面

- (1) 首頁視覺層級混亂,導引不佳
 - A. 使用者進入欲申辦檢舉違停事宜,進入〇〇市政府警察局全 球資訊網站首頁,首先會看到輪播大圖(如圖 2),大圖上的

7

資訊包含了「OOE點通」、「一鍵報案」、「線上申辦」、「語 音路況」與類似「Facebook」的圖案,該大圖的視覺呈現方 式和滑鼠指標改變為手指,都讓使用者誤以為「一鍵報 案」、「線上申辦」與「語音路況」都是可以個別點選的按鈕 連結,然而這是單張圖片,且使用者點按連結開新視窗後是 跳到網站的首頁。



圖 2: 〇〇市警局首頁輪播圖

- B. 另外,使用者看到「OOE點通」時,可能會誤以為報案或 申辦等功能,需要離開網站去到「OOE點通」才能使用。
- C. 網站「便民服務」(如圖 3)是網站的主要服務,目前位於首 頁的主選單與左側欄選單中,能讓使用者聯想到申辦事宜。 但是使用者並不容易發現左側欄的便民服務選單,而同樣可 以申辦檢舉違停的「警政信箱」,卻無法讓使用者直覺地聯 想到該服務,缺乏文字輔助說明其用途。



圖 3: 〇〇市警局首頁截圖

- (2) 便民服務下的服務項目缺乏整理
 - A. 目前網站的便民服務中包含了各類項目,多為展示資訊的頁面。使用者需要透過區隔「線上申辦」與「資訊瀏覽」兩種目的,更有效率地找到「交通違規檢舉」或「警政信箱」。
 - B. 當使用者進入「便民服務」頁面後,左側欄會出現兩個「便 民服務」選單,且承載重複的資訊,導致使用者困惑,如圖 4。



2. 使用者需要資訊的分流,以降低瀏覽認知負荷

- (1) 使用者缺乏對檢舉流程的認識,無法有效率地申辨
 - A. 初次申辦檢舉違停的使用者,對於相關法令、流程之瞭解程 度不一,網站目前提供「線上受理民眾檢舉交通違規聲 明」,讓使用者在開始檢舉違停前先瞭解其機制。
 - B. 整體申請流程的前、中、後,應提供使用者線性的導引或明確步驟化的資訊,協助使用者完成檢舉服務。
- (2)「線上受理民眾檢舉交通違規聲明」過於冗長,缺乏整理
 - A. 該項目內容包含相關法令規定、申辦採證影像規範、檢舉時

圖 4: 〇〇市警局首頁左側選單

效等,主要為使用者進行檢舉事宜所需要準備的項目。

B. 一般使用者對公文不易閱讀,內容多且繁雜,使用者必須花費時間自行整理並加以理解,參見圖 5。網站應提供使用者簡單易懂的呈現方式作為檢舉的準備,也能減少因理解錯誤而導致操作或舉報錯誤的狀況發生。



圖 5:線上受理民眾檢舉交通違規聲明

(3) 使用者需要協助選擇對應的「違規事實」

- A. 在填寫檢舉表單時,使用者需要根據違規停車的狀況選擇欲 檢舉的對應項目「違規事實」,該項目包含約105項檢舉項 目(如圖6),其中關於停車的項目約有52項。
- B. 在缺乏分類引導使用者操作的狀況下,使用者無法迅速找到 停車類的項目,找到之後也無法區分究竟分屬於何者。然而 該選單項目的最下方有提供「其他」,非常不明顯,容易導 致使用者忽略。

史記錄	書籤	人員	分	頁	視窗	▲	. ((;	•	100%		注
∧ ζ⊕		(市田)	-	hZ 28		非选兴 弦	宣雄	a	= ~	a	查#
C XE	1952 25	ICHJ-	•	ומרונא	De	不按導行之方向行駛	同公社		le 🗸		同姓
w/Mail	.aspx?s=	vcVQ6	SsrN	JSV	Oy9yt	在單車道駕車與他車並行					z
						不依規定駛入來車道					
o 🗎	MAGIC		AA	*	Bookn	在多車道不依規定駕車者					
					_	插入正連貫行駛汽車之中間					
						行駛人行道	_				
				*	姓名	任意駛出邊線					
						任意跨越兩條車道行駛					
						機車,不在規定車道行駛					
						占用自行車專用車道					
			*白	公認	きついま	在前行車之石側超車					
			3	1/1 02	1 5 5/元	个依得誌 標線號誌指示					
					_	在多車道石轉彎,个先駛入外側車道					
			*	屋住	=++++++++++++++++++++++++++++++++++++++	任多里追左聯彎, 个先默入内侧里追 送照如去制心点。制心体调志送, 去调志送, 去结婚					
					للانام	但路設有劃分島,劃分供便里道, 任便里道上左聯門					
						退路設,有劃分島,劃分伏度単進, 任伏単進工石轉弯 結聯市,云海市に市先に					
						鄂穹毕个議員行毕 応行 裁選合 险 か 日 市 師					
						戦速厄欧初加単端特高単个議員1]単元1] 吉行車(4円(行動)県南側麺鑾車田車送					
					性別	且1] 半口用(1] 駁/取り附持弓夺用半边 古行市化田旱从侧铺攀亩田市道					
						且1] 半山市取了 同時高等市半週 吉行市 化田輔 離 東田 市 送					
						且11 半山用特弓夺用半足 汽車架駛人蘸蘑哇,除禁止行人穿越悠铅处,不暫停讓行人優失通行					
				*	EMail	八半鳥歌八特弓时,陈示正11八牙透西较大,个首仔曦11八度几距11 左铅右基止洞市煙封致铅洞市					
					_	在數方公司限制總路段洞面					
					同時主工	在劃有禁止招車線路段迴車					
					电祜	在劃有禁止變換車道線路段迴車					
						留重行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈					
						駕車行經有燈光號誌管制之大眾捷運系統車輛共用通行交岔路口闖紅燈					
						載運危險物品車輛駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈	1.0				
			*	違規	寶事	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口紅燈右轉行為	-				
						駕車行經有燈光號誌管制之大眾捷運系統車輛共用通行交岔路口紅燈右轉	-				
						在橋樑臨時停車	_				
					内容	在隧道臨時停車					
						在圓環臨時停車					
					_	在障礙物對面臨時停車					
						在人行道臨時停車					
					_	在行人穿越道臨時停車					
					_	在快車道臨時停車					
					_	在交岔路口十公尺內臨時停車					
					_	在公共汽車招呼站十公尺內臨時停車					
		*7	六沼	浩坦	3+46 甲上	在消防車出入口五公尺內臨時停車					
			X迪	進防	でエビニロ	在設有禁止臨時停車標誌處所臨時停車					
						在設有禁止臨時停車標線處所臨時停車					
						不依順行之万问臨時停車					
						个繁華道路右側臨時停車					

圖 6:「違規事實」選單設計

- 3. 查詢進度的管道過於複雜, 增加操作的困難度
 - (1)使用者進行案件進度查詢時,需要反覆開啟信箱與進度頁面,才 能查看到案件資料,目前流程共5步驟,步驟頁面如下(如圖7-圖11):
 - A. 於警政信箱點選進入查詢進度頁面後輸入信箱
 - B. 頁面提示於信箱接收查詢網址信

高俅给我們 建度童尚 常見局答 体箱處理说程
11.泉泉沟
電子信箱 felicia1016@gmail.com
□ 我不是做我人
已春送盘抑明址至忽的信箱。請自信箱裡的貴鉤網址推行貴詞。

圖 7:查詢進度步驟1

C. 回信箱點擊查詢網址連結

	信箱案件查詢通知信	> lanax e	0
-	¥ #10 H -	1007 平年435 (2.51編8)	1
	74 英文 - > 中文(繁雄) - 副語動作	關鎖下列語言的翻譯功能:英	2 × 2
	包的音声明经:	4nvZav8YHZv9%ZboicSmkNv9%ZNX2Nx%ZbPM9BcPnVV	
	B		

圖 9:查詢進度步驟 3

D. 開新視窗警政信箱查看案件

地度面的		
請執入號錄字		ext
<u>2.0</u>	EL.IR.	动星
[已發現]在交並遂口十公尺內盤時停重	2020-09-03 00:51:33	

圖 10:查詢進度步驟 4

E. 點選案件看詳細資料與進度

其什样相違科	
用计语数	A10909030132
地名	MON-
组制	2
EMail	e***nyltsou@gmail.com
215	***************
-	

圖 11:查詢進度步驟 5

- (2)使用者需要更單純的方式掌握申辦的進度,應避免使用者反覆操 作、在頁面間來回。
- (3)警政信箱並無提供使用者返回警察局全球資訊網之管道,降低了 該網站的觸及率。

八、建議方案

OO市政府警察局全球資訊網「交通違規檢舉-警政信箱」為提供民眾交通違規檢舉之線上申請服務,根據測試結果分析的3項關鍵議題「缺乏明確的管道引導使用者進入檢舉頁面」、「使用者需要資訊的分流,以降低瀏覽認知負荷」及「查詢進度的管道過於複雜,增加操作的困難度」,整理出6項建議方案,詳細說明如下:

(一) 優化首頁視覺層級與提升資訊辨識度

參照「UCD 草案,2-1-1 協助使用者確認網站所提供的服務內容,更有效率地找到相對應的服務」。建議提升資訊辨識度、優化便民服務在首頁中的視覺層級、設立明確且多元的便民服務入口,以下 三點建議作為修改方向:

- 提升資訊辨識度:建議便民服務下的子選單項目以線上E化作業為 主,建議將「便民服務」調整成「線上服務」,提升民眾的使用效 率與對於名詞的理解。
- 優化便民服務在首頁中的視覺層級:以較大的版面、相對顯眼位置、主動的色彩的方式呈現。
- 3. 設立明確且多元的便民服務入口:引導民眾更有效率的察覺項目入口,建議增加「右側置頂的快速選單列、App Icon 型態的選單設計。」,如圖 12 範例。

HER MUNIC Could BRIGH D				
MP260:200401.9238 LO RR20 最新活意 本現除介 使民服務 現在宣傳 印間通知	「早鳥	企 大學生	みやみ	回數/定期
	》 高鐵假期	飯店聯票	交通聯票	父 航空聯票
① 話音話況 報常 線上服務 申謝				
В R ФД В R ФД В R ФД В R ФД В R ФД В R ФД В R ФД В R ФД В R ФД				
最新消息 警政信箱				

圖 12:快速選單列、小圖示設計範例

(二) 優化便民服務下子項目的資訊架構

- 1. 從民眾的需求角度排序項目,並且刪除不適合的項目
 - (1)民眾進入網站時會以「申請、申辦、申訴、檢舉、查詢」等 自身的需求在網頁中查找資訊。
 - (2)建議將便民服務底下的項目以「使用者自身需求的急迫性」 作為基準,進行項目的優先順序排列,項目的優先順序為:
 - (3)報案、檢舉項目>申請、申辦、申訴項目>警政信箱>進 度、資料查詢項目。
 - (4)由於「資料法規類的項目屬資訊層,無法解決使用者立即性的需求,故建議將此類型的項目如「警政知識+、資訊公開專區、民防業務作業流程」,從便民服務項目中移除。

2. 將便民服務頁面中的項目調整成按鈕型態

目前便民服務頁面中項目是採用條列式呈現,使用者無法立 即認知該條列項目可以點選,故建議參考圖 13 按鈕設計,讓介面 設計更符合使用者操作習慣與提升效率性。

•	低收入戶			
	教育類 ~	生育相關~	醫療相關 >	就業 ~
	生活 ~	喪葬 >	脫貧 ~	住宅 ~
	未滿 65 歲生》	舌無法自理 ~		
	↓ 低收入戶福利-	-覽表 PDF下載		
•	中低收入戶			
	教育類 >	生育相關~	醫療相關 >	就業 ~
	生活 ~	喪葬 ~	脱貧 ~	
	└─」中低收入戶福利	」一覧表 PDF下載		

圖 13:功能按鈕設計範例

(三) 簡明易懂的方式介紹申辦步驟

 使用者在進行線上檢舉時,缺乏對於檢舉流程以及相關應備文件 與注意事項的認知與理解,因此而感到陌生。請參照「UCD 草案 第2-1-3所述,協助使用者完成事前準備」,以簡明易懂的方式 介紹申辦步驟,協助使用者準備完成服務申辦的資料,如圖14 所示。

月月未滿二歳兒里房兒津記 ****** BriteCalifan	中辦流程 へ
 ●建築町 1、中連等: (1) 費用其二工業は二下込料: (2) 費用其二工業は二下込料: (3) 費用其一工業は二下込料: (3) 再用用「一時内払行合計業用因に法申信請定為約名人外点や形成入外・以該分之2.2年0点気電法入時附降電費用単位工業だ (3) 再用用「一時内払行合計業用因に法申信請定為約名人外点の形成用用用数。 (3) 再用用「一時日」 (4) 再用用 (4) 再用用 (4) 再用 (4) 再用 (4) 再用 (4) 用用 (4) 用用 (4) 用用 (4) 用用 (4) 用用 (5) 用用 (4) 用用 (5) 用用 (5) 用用 (6) 用用 (7) 用 <li< td=""><td> ○ 下載<u>買兄達贴申請表</u> ▲,並填弱完單。點我看填算範例 2 準備申請人(父母或監護人)與幼兒的身份證明文件 ○,申請人(父母或監護人)或幼兒的金融機構 紙戶影本 ○,其他相關佐證資料 ○. 3 獲章 ③ + ② 至幼兒戶稿所在地的鄉(旗市區)公所。點我者去朝鮮 </td></li<>	 ○ 下載<u>買兄達贴申請表</u> ▲,並填弱完單。點我看填算範例 2 準備申請人(父母或監護人)與幼兒的身份證明文件 ○,申請人(父母或監護人)或幼兒的金融機構 紙戶影本 ○,其他相關佐證資料 ○. 3 獲章 ③ + ② 至幼兒戶稿所在地的鄉(旗市區)公所。點我者去朝鮮
(1) 服用:用用用用用用用用用用用用用用用用用用用用用用用用用用用用用用用用用用用	副絵園口 ~
20日本1日本1日本1日本1日本1日本1日本1日本1日本1日本1日本1日本1日本1日	其他資料 ~

圖 14:服務流程設計範例

 若需填寫與確認的項目於繁複,超過使用者的認知負荷,會使其 感到煩躁與挫折,故建議將複雜的流程與內容拆解成幾個段落, 並採取引導式方式作為介面設計的參考基礎。請參考國泰保險汽 車險的頁面所示,明確將申辦流程、填表內容、相關法規分散規 劃,請參考圖 15。

-	Cathay Cen	tury Insurance		10	人保險商業	呆險		幫助中心 Q
	網路投保	個人商品	保戶服務	熱門活動	關於國泰	最新消息	(我要)	豊勝 ● ●員中心 🗸
> 試算打	殳保 > 汽車險							
	車籍資料							
L L	① 紙本強制證寄 <u>保險證。</u> 如您急需索取 下欄位均為必填。	達約須7~10個工1 「紙本強制證」 請依真實資料填	作天,若您有驗車 請就近至本公司 <mark>寫,方能提供您正</mark>	車需求,請提早投保 各分支機構臨櫃辦; E確的保費資訊。	,或最快可於保單成 理,以免郵寄耽誤時	立3個小時後,至 問。	國泰產險官	網下截強制險電子式
La	① 紙本強制證寄 <u>保險證</u> 。 如您急需素取 下欄位均為必填。 車主資料(行)	達約須7~10個工1 「紙本強制證」 請依真實資料填 「照上的車主)	年天,若您有驗車 請就近至本公司 寫,方能提供您I	車需求,請提早投保 各分支機構臨櫃辦: 正確的保費資訊。	,或最快可於保單成 理,以免郵寄耽誤時	立3個小時後,至 間。 自 <u>帝入應</u>	<u>國泰產險官</u> 續保車輛	<u>國下載進制險電子式</u> (2) 一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一
	紙本強制證者) <u>保險證</u> 。 如您急需索取 下價位均為必填。 車主資料(行 車主身分別	達約須7-10個工1 「紙本強制證」 請依真實資料填 F照上的車主)	作天,若您有驗非 請就近至本公司 寫,方能提供您正 自然人	#需求,請提早投保 各分支機構臨機辦 正確的保費資訊。 (法人{2)	·或最快可於保單成 理,以免郵寄耽談時 公司車)	立3個小時後,至 同。 <u> 一</u> 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一	<u>國泰產除官</u> 續保車輛	<u>國下載強制險電子式</u> (2)
	紙本強制證寄 <u>保險證</u> 。 如您急需素取 下欄位均為必填。 車主資料(行 車主身分別 車主證件號碼 (身分證/居留證	密約須7-10個工1 「紙本強制證」 請依真實資料填 「照上的車主」)	年天,若您有驗非 請就近至本公司 寫,方能提供您」 自然人	■需求,請提早投保 各分支機構臨慣辦: 正確的保費資訊。 ○ 法人{2	:,或最快可於保單成 理,以免影寄耽談時 公司車)	立3個小時後,至 間。	· 國泰產險官 續保車輛	- 國下載強制餘電子式

圖 15:國泰保險汽車險網頁範例

3. 「頁籤面板+核准方塊」將複雜法令內容妥善收合

法令規章與個資取用,可參考圖16「頁籤面板+核准方 塊」的設計方式,收合許多要使用者核准的項目內容。



圖 16:版面設計範例

(四) 提供簡明易懂的違規聲明

存摺影本

相關檢驗報告

病理組織切片報告

相驗屍體證明書或死亡證明書

被保險人除戶戶籍謄本

- 檢舉交通違規聲明內容包含相關法令規定、申辦採證影像規 範、檢舉時效等,民眾對於閱讀未整理分流過且條列式冗長且 專業的相關訊息時,會產生很高的認知負荷,在情緒上顯得煩 躁,若不理解內容時則會感覺到挫敗。
- 2. 建議參照「UCD 草案第2-1-3 所述,協助使用者完成事前準備」,以簡明易懂的方式介紹交通違規聲明與線上受理的流程與應備內容。建議參考國泰產險的健康險說明頁面設計,在流程中以清晰的圖文方式呈現、查詢理賠文件則以表格清楚的說明,協助引導使用者更有效率的理解資訊,請參考圖17。



圖 17:國泰產險的健康險說明頁面範例

1

1

- (五) 有效的引導使用者選擇對應的「違規事實」
 - 民眾並不具備警務相關知識,故難以精準描述違規,而過多繁瑣 的選項也造成在選取上的疑慮。
 - 2. 建議將表單中的105項的案件內容進行屬性上的分類,而資訊架構則分為兩層。第一層為資訊分類後的集合,將集合命名為「違規類型」,第二層資訊內容則為「現場狀況描述」。介面的互動則可以採用下拉式選單的設計,並將表單採取兩段選取的方式給使用者選填,請參考圖18。

違規類型 * <mark>必填</mark>		現場狀況描述 <mark>*必填</mark>	
臨時停車	-	在公共汽車招呼站十公尺內臨時停車	-

圖 18: 下拉式選單設計範例

- (六) 簡化使用者在案件進度查詢的登入方式
 - 使用者進行案件進度查詢時,需要反覆開啟信箱與進度頁面,才能 查看到案件資料,應協助使用者能在單一的網站中完成案件進度查 詢的任務,提高有效性與滿意度。

2.建議將案件進度查詢的查詢條件由現在的「輸入電子信箱>信箱認證網址>回到進度查詢頁面」調整成雙重認證的方式,以「輸入身分證字號+檢舉人手機號碼>進度查詢頁面」(如圖 19),讓使用者以更直覺與效率的完成查詢。

案件進度查詢	
輸入身分證	
輸入手機號碼	
進入查詢	

圖 19:進度查詢頁面設計範例

以上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
缺乏明確的管道引導使	1.優化首頁視覺層級與提 升資訊辨識度	1	有效性 效率性
用者進入檢舉頁面	2.優化便民服務下子項目 的資訊架構	5	效率性
	3.簡明易懂的方式介紹申 辦步驟	2	有效性 效率性
使用者需要資訊的分 流,以降低瀏覽認知負	4.提供簡明易懂的違規聲 明	3	有效性 效率性
	5.有效的引導使用者選擇 對應的「違規事實」	4	有效性 效率性
查詢進度的管道過於複 雜,增加操作的困難度	6.簡化使用者在案件進度 查詢的登入方式	6	有效性 满意度

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警察局全球資訊網「交通違規檢舉-警政 信箱」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:测試紀錄表

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	〇〇市政府警察局	搜尋結果畫面	取締違規停車作業程序	便民服務-	便民服務-
名稱	全球資訊網首頁			整合資料查詢	資訊公開專區
碰到	2. 進〇〇府警局首頁,	3."違規停車"搜尋結果	3.發現是警察局本身取締違	3. 發現多是已有案件的相關	1. 看到有"全國法規資料
的狀	本想先查詢相開違停	第一條即"取締違規停車	停的作業程序,不是我要的	資料查詢,不是我要的違規法	庫"認為這邊應該可以找到
況或	的法令再做檢舉,但看	作業程序",覺得就是它	法令相關資訊, 關掉回前畫	令相關	違規相關法令,於是點進去
問題	到首頁上明顯的"一	吧?點進去看看,發現找錯	面.		
	鍵報案"可以點選,於	東西了.(如下一畫面).			
	是想先點進去檢舉看	再回這畫面有 174 條各種			
	看…結果再開新視窗	搜尋結果,不像我要找的違			
	還是到首頁,覺得這個	規法令…			
	按鍵選項是多餘的.				
碰到	3. 不知道到那裡找法	3. 看到"便民服務"選單		1. 看到便民服務功能裡, 還有	
的狀	令,看到右上方有搜尋	裡,有"整合資料查詢",		個"資訊公開專區",想說這	
況或	功能,於是用"違規停	點進去看看.(如次二畫面)		邊看看,於是點進去	
問題	車"搜尋看看…	發現大多是一些案件資料			
	後面步驟結果,發現這	查詢,也跟違規法令無關			
	是選錯的, 無法找到我				
	要的違規法令				

頁面	全國法規資料庫	全國法規資料庫	全國法規資料庫-所有條文	全國法規資料庫	〇〇市政府警察局
名稱			-道路交通管理處罰條例	-整合查詢結果	全球資訊網
碰到	1. 看到好多各種法	1. 終於看到有"道路交通	2. 一大堆條文, 不知怎麼看	1. 再看到有"道路交通管理	1. 在"便民服務"下拉看
的狀	規…於是在熱門法規	管理處罰條例"點進去看	才好,在上面用關鍵字詞"	處罰條例",再點進去…回到	到"交通違規檢舉",點選
況或	瀏覽點"更多"想確	看…	違規停車"查詢看看	前面的法規條文,但所有"違	進去要做檢舉申請…
問題	定有沒有交通方面的			規停車"字眼都有紅字,容易	
	法規			看多了.	
碰到			1.經關鏈字"違規停車"再		
的狀			進來看到的條文,了解一些		
況或			違停的情況及相關罰鍰.		
問題					

頁面	便民服務	便民服務	便民服務	便民服務	便民服務-交通違規檢舉
名稱	-交通違規檢舉	-交通違規檢舉	交通違規檢舉	交通違規檢舉	送出後畫面
碰到	1. 跑出小視窗"請先	2. 出現"線上受理民眾檢	2. 填相關檢舉資料, 但違規	2. 系統好像線上檢查身份證	1. 提示要到信箱點選[確認
的狀	同意線上受理民眾檢	舉交通違規聲明"相關內	事實要依下拉選單選擇,太	與姓名是否符合,姓名輸入"	連結]後才會受理,因此去信
況或	舉交通違規聲明",點	容,把它逐一看完,雖然寫	多了很難找,如果能先選分	測試"時,會出現"身份證字	箱查看
問題	確定	得很詳細,但覺得內容好	類再選細項就好多了,而且	號格式錯誤"不會通過,所以	
		長,而且很多都重覆敘述,	停紅線又是十字路口十公尺	本案最後以真實姓名/字號入	
		例如超過7天就不能檢	內,到底該選那一項才適當?	檔.(約在錄音檔 27 分時).	
		舉.要有檢舉人真實姓	也很難判斷.	另, 案例為 8/15, 已逾7日,	
		名…等等,看很久也記不	違規時間必須修改,鍵盤左	系統不予受理,改以8/30作	
		清.	右移鏈無效,最後用滑鼠點	測試	
			到正確位置,有點麻煩.		
碰到		1. 看完後, 勾選己閱讀並	2. 上傳檔案只能一個一個上	1. 檢舉資料完成後, 點送出	2. 這是新開的視窗, 點回旁
的狀		同意…,點"我要檢舉"	傳,每傳一個完成,畫面就跑		邊原檢舉視窗, 輸入資料部
況或		進入檢舉申請畫面	回最上頭, 還要再自己拉回		份在,部份已清空,有納悶一
問題			最下面,很麻煩.		下,覺得不需理會它.

頁面	信箱	信箱驗証完成畫面	進度查詢	信箱	進度查詢結果
名稱	-確認連結			-查詢通知信	
碰到	1.信箱收到"案件完	1. 看到信箱驗証後的畫面,	1. 只需輸入信箱就可以查	1. 查詢通知信沒檢舉內容件,	2. 連結再開出查詢結果視
的狀	成通知信"點選連結	認為這樣應檢舉成功.	詢,很方便.	只是個連結,點連結去看	窗,檢舉的案件[已驗證],不
況或			但却告訴我送查詢資料到信		懂為何不直接開出來就好,
問題			箱, 需再到信箱去看…		要我到信箱繞這一圈?
碰到		2. 想再到進度查詢確認看			1. 選進檢舉案件看看
的狀		看狀態如何.			
況或		不過這網站幾乎每點一個			
問題		連結就開一新視窗,總無法			
		第一個切換的視窗畫面就			
		到對的地方.(例 31 分 34			
		秒;33分11秒…)			

頁面	進度查詢結果
名稱	-案件詳細資料
碰到	1. 確定檢舉成功, 也有
的狀	案件编號.
況或	
問題	

測試者2:

頁面	首頁	搜尋結果	交通警察大隊舉發頁面	警政信箱注意事項
名稱				
狀況	1. 進入首頁後,注意到搜尋	1. 進入了搜尋結果頁之後,	1. 點擊後跳轉到了交通警察	1. 閱讀了相關的須知,往下
或問	列,旁邊有熱門搜尋標示交	發現舉發交通違規正是第一	大隊頁面。裡面是一篇文	滾後發現了交通違規檢舉以
題	通違規,我想可以透過這個	個選項,很清晰明確。	章,有一個警政信箱的超連	及"我要檢舉"按鈕,點擊
	進行檢舉。		結,我想應該是點這個進	進入。A
			入。	
狀況	2. 往下瀏覽選單之後發現左			
或問	邊、選單內也有便民檢舉的			
題	按鈕可以點擊,但我先選擇			
	了透過搜尋列進入。			

頁面	檢舉免責聲明	檢舉資料填寫頁面	警政信箱首頁	〇〇市政府警察局全球資訊網首
名稱				頁
狀況	1. 進入本頁面後列了幾個	3. 填寫完所有資料後,按下送出。	3. 當我要從警政信箱回到〇	1. 好奇心驅使我使用左邊跟選單
或問	檢舉範例,以及同意免責	卻顯示"身份證字號格式錯誤"	〇市政府警察全球資訊網	裡面的交通違規檢舉功能。
題	聲明的打勾選項,打溝後	嘗試過大小寫、變換自用身分證字	時,我發現網頁上沒有任何	
	進入我要檢舉。	號、加空格或橫線皆沒有用。	一個關聯連結可以讓我回	
		不知道究竟是哪裡格式錯誤了,因	去。	
		此沒辦法將測試進行下去。		
狀況		2. 後來順著專員指示,填寫了正式		
或問		的名稱與身分證字號後,可以繼續		
題		往下進行流程		

頁面	檢舉免責聲明	檢舉資料填寫頁面	認證信確認頁面	報案成功
名稱				
狀況	2. 神奇的是, 這次竟然直接	3. 接著進入了填寫檢舉資料的	1.送出檢舉資料後,出現了	1. 從信箱內的驗證連結點
或問	到了免責聲明頁面,並且點	頁面,依舊是在身分證字號格	提示頁面,顯示必須去填入	選後,跳轉到驗證完成頁
題	擊我要檢舉後進入。	式這裡卡關了,沒辦法進行下	的信箱資料中收取驗證信,	面,並且系統同時發了一
		去。	並點擊驗證連結。	封報案成功信件到信箱
				內,裡面說明著案號。
狀況	2. 不禁讓我好奇,從搜尋列	2. 後來順著專員指示,填寫了		
或問	進入時為什麼要跳到交通大	正式的名稱與身分證字號後,		
題	隊、再跳轉警政信箱首頁、	可以繼續往下進行流程		
	再跳轉到免責聲明?			