

國家發展委員會

109 年度政府網站易用性測試建議報告

○○人力資源平臺-徵才找工

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.....	10
九、 結語.....	14
附件一：測試紀錄表	15

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	13

圖目錄

圖 1：「徵才找工」服務流程關鍵步驟	3
圖 2：OO人力資源平臺首頁	7
圖 3：登入會員頁面	7
圖 4：點數通知頁面	8
圖 5：個人資料頁面	9
圖 6：版面設計範例	10
圖 7：註冊頁面設計範例	11
圖 8：點數資訊範例	11
圖 9：說明文字設計範例	12

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：行政院○○○○○輔導處資訊中心
- 2. 申請時間：109 年 8 月 13 日
- 3. 網站名稱：○○人力資源平臺
- 4. 網址：密
- 5. 網站目標族群：地方居民與在地企業、外縣市訪客

（二）測試標的

- 1. 服務名稱：徵才找工
- 2. 服務目的：解決○○就業議題
- 3. 測試目的：想知道網站流暢度與友善度

4. 預期完成操作時間：10 分鐘

5. 預期服務產出：應徵成功頁面，包含農場主聯繫資訊

五、測試服務流程

目前服務流程須操作 7 個關鍵步驟，如下圖 1。

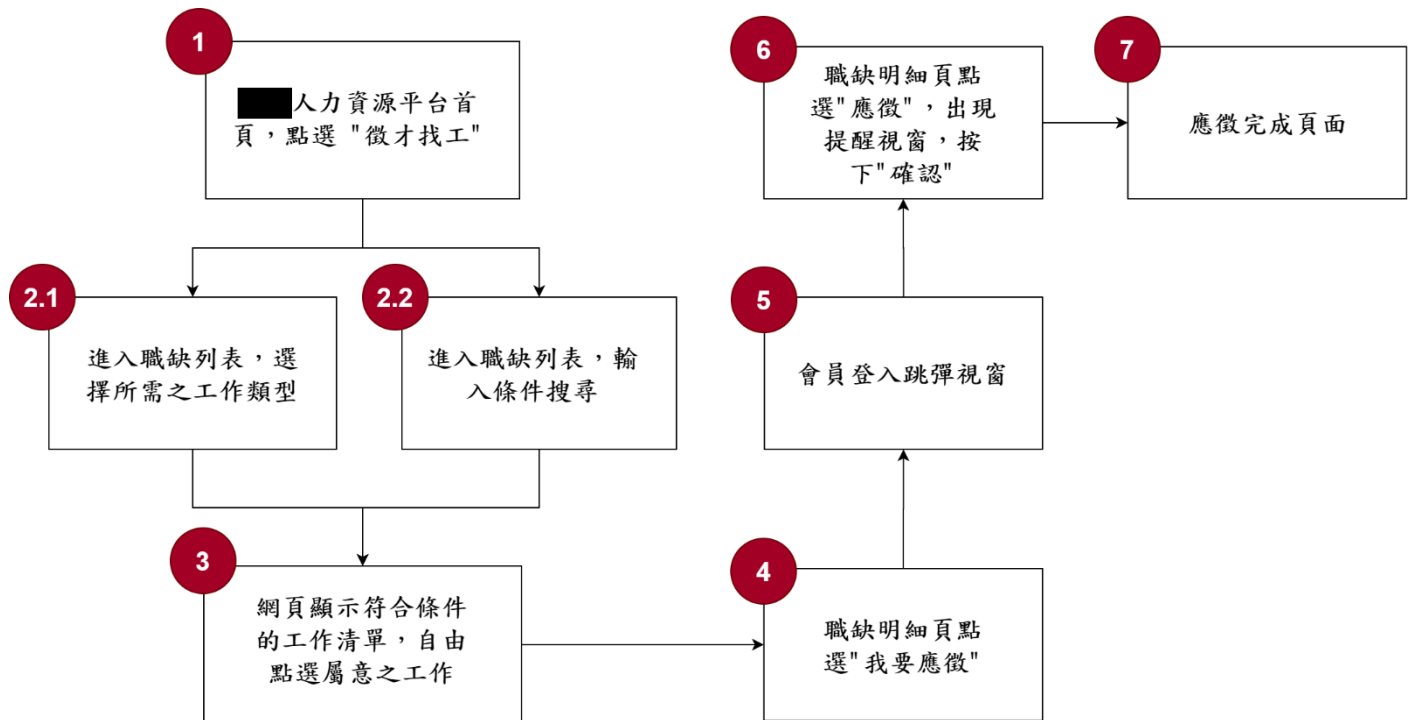


圖 1：「徵才找工」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

依測試需求網站目標族群為地方居民與在地企業、外縣市訪客，測試者以有 OO 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、39 歲、經營自然蔬果買賣、居住於台北市，一天使用電腦 2~3 小時。

(二) 測試者 2：女性、41 歲、業務銷售人員、居住於台南市，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。

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	OO 人力資源平臺首頁，點選「徵才找工」	無	可以透過首頁上明顯的分眾入口「我想找工作」進入徵才找工。	無
2.1	進入職缺列表，選擇所需之工作類型	無	只選擇工作類型也可以篩選搜尋職缺。	關鍵字搜尋工作的工作類型與作物類型欄位下拉可以複選，與多數網站操作經驗不同。
2.2	進入職缺列表，輸入條件搜尋			
3	網頁顯示符合條件的工作清單，自由點選屬意之工作	無	無	無
4	職缺明細頁點選「我要應徵」	無	無	無
5	會員登入跳彈視窗	無	無	無
6	職缺明細頁點選應徵，出現提醒視窗，按下「確認」	無	無	使用者點選應徵後，跳出提醒視窗告知獲得點數，不知道點數之用意。
7	應徵完成頁面	無	無	1. 錄取通知的頁面，很簡單，不過沒有簡訊或

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
				電子信件通知，會讓使用者不確定是否應徵成功。 2. 應徵過的工作再次搜尋到時頁面會顯示已應徵訊息，且不會出現應徵按鈕。

2. 測試者操作此服務時間較機關單位預期少 3 分鐘

完成平均時間：7 分鐘

- (1) 測試者 1：4 分 10 秒。有 1 個操作問題，但可以自行解決。
- (2) 測試者 2：8 分 41 秒。有 3 個操作問題，但可以自行解決；有 1 個找不到資訊問題。
- (3) 測試者 3：7 分 12 秒。有 1 個操作問題，但可以自行解決。

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 94.2 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。	5	4	5

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
2	我覺得這個網站過於複雜。	2	1	1
3	我認為這個網站很容易使用。	5	5	5
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	1	1	1
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	4	5	4
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	1	1	1
7	我可以想像大部份的人很快就可以學會使用這個網站。	5	3	4
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	1	1	1
9	我很有自信能使用這個網站。	5	5	5
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		95	92.5	95
分數均值		94.2		

(二) 關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一)，整理出 2 項關鍵議題。

1. 使用者需要更友善的導引，才能享有更好的網站服務

(1) 登入會員頁面需要更明確的分眾註冊區

- A. 目前 OO 人力資源平臺首頁(如圖 2)以分眾區塊引導不同身份使用者使用網站，分為農場主、農務人員、一般工作者等；然而在登入會員頁面卻僅以農場主與會員 2 種身分類型註冊，相較之下缺乏一致性，使用者無法理解「會員」包含求職者、農務人員、一般工作者等。
- B. 登入會員的頁面，雖是以登入會員為主要功能，然因在註冊區塊設計對農場主與求職者的分眾導引，致使介面呈現上不夠清楚，如圖 3。

- C. 目前的視覺介面設計，插畫裝飾性的圖像使用過於顯眼，導致使用者閱讀文字時被干擾，造成易讀性降低；重疊的色塊也易讓使用者操作註冊功能區的效率性降低。



圖 2：OO人力資源平臺首頁



圖 3：登入會員頁面

(2) 使用者缺乏對點數功能服務的認知

使用者在應徵工作的過程，會收到獲得點數的通知(如圖 4)，然而在流程中缺乏對點數的說明，導致使用者對突如其來的點數通知感到突兀，不僅應徵工作的流程受到干擾，亦降低「點數功能」的有效性。

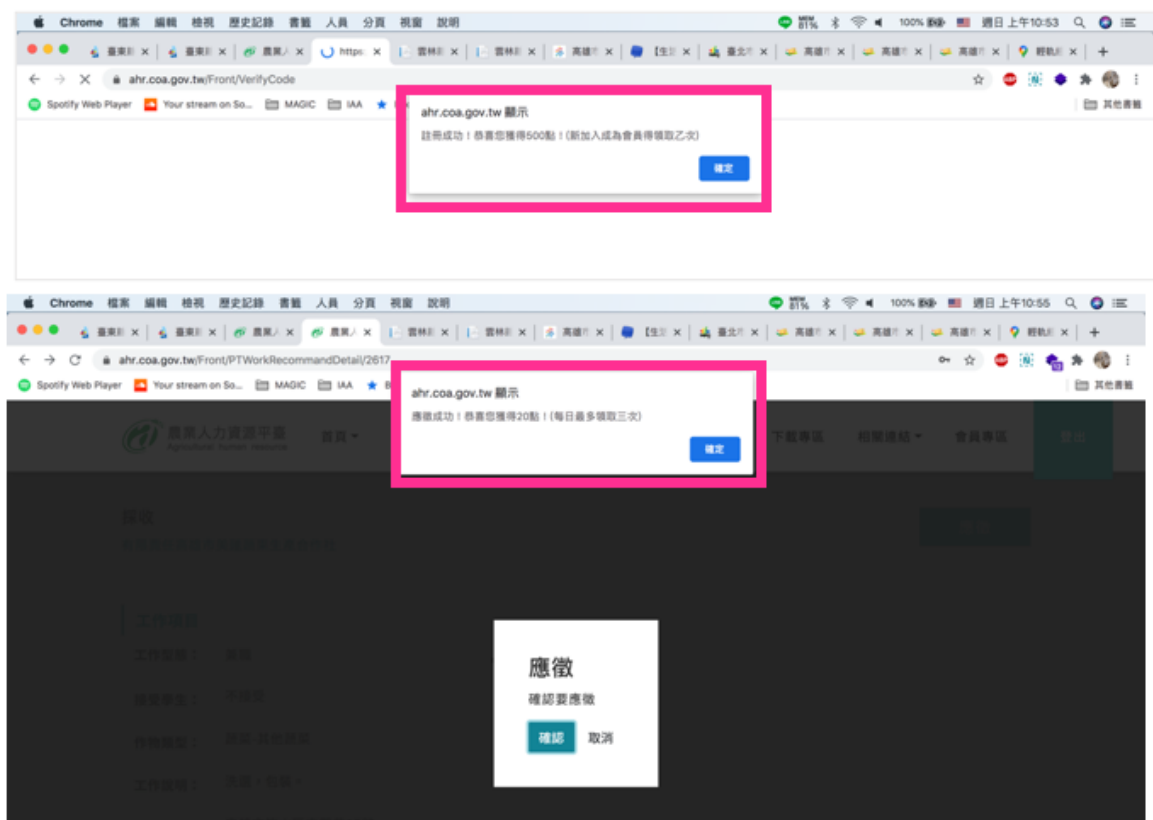


圖 4：點數通知頁面

(3) 使用者需要學習才能順利操作

- A. OO人力資源平臺是較新型的網站，具有與多數網站既定使用者操作習慣不同的新穎設計。
- B. 搜尋工作的功能列，使用者可在「工作類型」與「作物類型」的欄位，選取單項後，透過再次選取來取消，也可以進行複選，並能以「清除條件」取消所有選取的項目，有別於以往

「條列式呈現」的下拉式選單設計（有些網站採用下拉選單搭配核取方塊，也能達到同樣效果），提升該功能的效率性。

2. 使用者需要透過更方便的方式掌握進度

在應徵工作後，能夠透過會員專區(如圖 5)查看已應徵的工作，也可透過搜尋該工作，在此頁面上能清楚地告知已應徵該工作，且有良好的設計，讓使用者不會重複應徵。缺少應徵進度的推播通知，使用者不知道需等待多久才能收到通知，使用者較易產生焦慮感。



圖 5：個人資料頁面

八、建議方案

〇〇人力資源平臺「徵才找工」為提供民眾應徵〇〇之服務，根據測試結果分析的 2 項關鍵議題「使用者需要更友善的導引，才能享有更好的網站服務」與「使用者需要透過更方便的方式掌握進度」，整理出 5 項建議方案，詳細說明如下：

（一）協助使用者有效區分註冊與登入服務

1. 完形心理學中的「相似性(Similarity)」解釋使用者的大腦會把相似的事物看成一體，「接近性 (Proximity)」意即使用者的大腦會把靠近的事物看成一體，因此，頁面中須清楚的將登入區塊與註冊的視覺區塊分開，讓使用者易區分出差異性。
2. 建議採用卡片式的介面呈現，並減少不必要的插圖樣式，若畫面需點綴，以不影響使用者操作、視覺動線為主，請參考圖 6。

圖 6：版面設計範例

3. 建議用詞名稱統一，並明確描述。區塊標題調整成「會員註冊」，底下包含「農場主」與「求職者」兩種群眾類別，「會員註冊」調整成「求職者註冊」，如下圖 7 所示。

會員註冊

農場主註冊

求職者註冊

圖 7：註冊頁面設計範例

(二)協助使用者充分瞭解點數功能資訊

1. 使用者的行為會聚焦在尋找職缺的任務上，建議將與任務較無關的紅利積點提醒資訊，轉移至「確認」應徵職缺後才予以提醒。
2. 建議在會員管理中心中增加紅利積點的狀態，並適時給予紅利積點清楚的定義與使用說明。現有網頁中的「點數明細」選項名稱調整成「紅利積點」，請參考圖 8。

個人資料 徐敏芳 / libra13914 編輯

工作條件設定 高雄市 編輯

應徵紀錄 已錄取工作 點數明細 兌換紀錄 兌換專區

目前累計點數 **1000點**

紅利點數說明

紅利點數兌換

使用注意事項

點數明細

日期	項目	數量

圖 8：點數資訊範例

(三)提供使用者明確的操作提示

建議增加「*可複選」的說明文字，或是採取具象化的介面設計如「下拉選單搭配核取方塊」，讓使用者不需自行學習操作方式，如圖 9 所示。



圖 9：說明文字設計範例

(四)提供使用者查詢應徵進度

1. 請參照 UCD 草案 2-1-6 提供申辦進度查詢與 2-1-8 主動通知完成服務申辦。使用者申辦後會需要知道自己文件的求職進度及受理的狀態，建議明確給予使用者時效，說明「於多少時間內公佈通知求職結果」，若是使用者獲得錄用，需提供使用者「執行的後續步驟」；若是使用者未被錄取，則需建議使用者「所採取的行動」。
2. 系統操作中與系統操作後的使用經驗需要連貫，使用者一般將求職信件送出後，不一定會再回到原網站去看應徵進度，會期待在個人信箱與手機中就可查看，建議增加主動寄送電子信件或簡訊，讓使用者不用上網也能查詢：
 - (1)主動寄送求職結果通知電子信件至個人信箱
 - (2)主動寄送簡訊通知或電話聯繫至個人手機
 - (3)會員的個人頁面提供求職進度查詢（目前已有）
 - (4)提供僱主聯繫方式給使用者自行聯繫（目前已有）

(五)針對求職未成功之主動建議行動

1. 使用者若未於此次求職中找到工作，而需持續的重複求職過程，系統應給予使用者建議採取的行動，主動協助順利找到工作。
2. 建議可提供以下資訊內容給求職者，如「提供類似合適的職缺」、「○○相關的進修課程」、「相關求職活動」等，並鼓勵繼續主動應徵，以減少求職者不安感。

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 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
使用者需要更友善的導引，才能享有更好的網站服務	1. 協助使用者有效區分註冊與登入服務	4	效率性
	2. 協助使用者充分瞭解點數功能資訊	2	有效性
	3. 提供使用者明確的操作提示	1	有效性 效率性
使用者需要透過更方便的方式掌握進度	4. 提供使用者查詢應徵進度	3	有效性 效率性
	5. 針對求職未成功之主動建議行動	5	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人力資源平臺「徵才找工」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	〇〇人力資源平臺首頁	首頁登入會員	我想找工作	我要工作，看看今天有哪些工作	選擇類別 兼職
碰到的狀況或問題	1. 區分成農場主招募跟會員找工作，容易辨識。	1. 登入會員簡單易操作。	1. 四個色塊各有不同功能，我想找工作很直覺。	1. 以圖案清楚標示不同工作類別。	1. 類別兼職可以快速篩選想要的工作，避免不必要的尋找。

頁面名稱	採收嫁接疏果疏花	錄取通知	錄取通知 工作內容細節
碰到的狀況或問題	1. 順利找到目標工作。	2. 錄取通知的頁面，很簡單，不過沒有簡訊或電子信件通知，會讓人有種不確定是否應徵成功？	1. 提供的細節蠻有用的，工作時薪、時間、地圖，這些都是必要資訊。

測試者 2：

頁面名稱	〇〇人力資源平臺頁面	徵才打工頁面	搜尋到目標的工作
碰到的狀況或問題	2. 是要先輸入帳號密碼才能動作嗎？可以先不要輸入嗎？這個區塊背後有其他資訊嗎？有擋到什麼內容嗎？看到這個區塊，腦中冒出這些疑惑。	2. 分別以關鍵字套袋、採收、除草進行搜尋，都沒有相關工作。是因為這幾類型的工作還沒有嗎？不太能理解。	1. 找到目標的工作，點選進去看細項。
碰到的狀況或問題		2. 工作類型與作物類型欄位下拉後，可以複選，不同於一般一次只能點選一個，感覺蠻方便的，不過對初次使用者來說，有點不太習慣。且點選完畢後，要到一旁按一下滑鼠，即可收回下拉欄位，對初次使用的人來說，第一時間需要想一下，不太習慣。	
碰到的狀況或問題		2. 原來點了清除條件，就會將之前設定的條件全部清除，那要清除某個之前設定的條件，如果樹，那就是在果樹再點一下即可清除選取。原來是這樣，但對第一次使用的人來說，很方便沒錯，但需要點時間適應，因為跟使用習慣不一樣。	

頁面名稱	工作項目內容頁面	輸入帳號密碼頁面	目標工作頁面
碰到的狀況或問題	1. 有工作說明、地圖資訊，還能透過 FB 與 LINE 分享，蠻方便的。	1. 點選我要應徵後，需輸入帳號密碼。	1. 輸入帳號密碼後，又回到搜尋到的目標工作頁面。右上角從我要應徵，變成應徵。

頁面名稱	確定應徵頁面	訊息提醒獲得點數	應徵完成
碰到的狀況或問題	1. 點選應徵後，跳出此畫面，詢問是否確定應徵，點選確定。	2. 點選應徵後，跳出提醒視窗告知獲得點數，但不理解點數怎麼應徵工作還會有點數？點數可以用來做什麼？	1. 應徵完成後，呈現的視窗與訊息內容，簡單好懂。

頁面名稱	會員專區	點數明細	應徵記錄
碰到的狀況或問題	1. 想了解點數可以做什麼用途，點選會員專區。	1. 點選點數明細，看到了點數取得的日期、項目與點數等資訊。	1. 點選應徵紀錄，可以看到所投遞履歷的紀錄。
碰到的狀況或問題		3. 但點數可以用來做什麼？點選兌換紀錄與兌換專區，還是沒有相關資訊，依然不懂點數可以用來做什麼？	

頁面名稱	應徵完成頁面
碰到的狀況或問題	1. 點選應徵完成內的工作，會呈現剛剛投遞完履歷後的頁面，有應徵日期與雇主電話等資訊，蠻清楚的。