

國家發展委員會

109 年度政府網站易用性測試建議報告

○○○獎補助資訊網

—○○○補助出席○○○○相關重要國際組織 會議及活動補助申請

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.....	15
九、 結語.....	20
附件一：測試紀錄表.....	21

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.....	6
表 3：網站服務優化順序.....	20

圖目錄

圖 1：「〇〇〇補助出席〇〇〇〇相關重要國際組織會議及活動補助申請」服務流程關鍵步驟.....	3
圖 2：〇〇〇獎補助資訊網首頁橫幅設計.....	7
圖 3：〇〇〇獎補助資訊網首頁.....	8
圖 4：〇〇〇獎補助資訊網會員專區.....	9
圖 5：完整步驟至少有 4 個，但只顯示 2 個步驟.....	10
圖 6：使用者無法判斷目前已完成哪些步驟.....	10
圖 7：錯誤訊息不夠明確.....	11
圖 8：彈跳視窗中斷操作流程.....	12
圖 9：附檔上傳頁面.....	12
圖 10：「申請流程說明」頁面.....	13
圖 11：「線上申請教學」頁面.....	14
圖 12：獎補助條款列表頁面.....	14
圖 13：首頁改版參考範例.....	16
圖 14：申請項目總覽資訊改善設計範例.....	17
圖 15：查詢介面改版參考範例.....	18
圖 16：申請流程頁面標籤分頁設計範例.....	18
圖 17：資料頁改版參考範例.....	19

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：○○○資訊處
- 2. 申請時間：109 年 8 月 10 日
- 3. 網站名稱：○○○獎補助資訊網
- 4. 網址：密
- 5. 網站目標族群：符合要點規範之補助對象

(二)測試標的

- 1. 服務名稱：○○○補助出席○○○○相關重要國際組織會議及活動補助申請
- 2. 服務目的：節省民眾時間，減少紙本送件申請

3. 測試目的：想瞭解目前網路申請服務，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：民眾完成操作線上申請後，受理單位會依民眾填寫情形與民眾聯繫

五、測試服務流程

目前服務流程須操作 10 個關鍵步驟，如下圖 1。

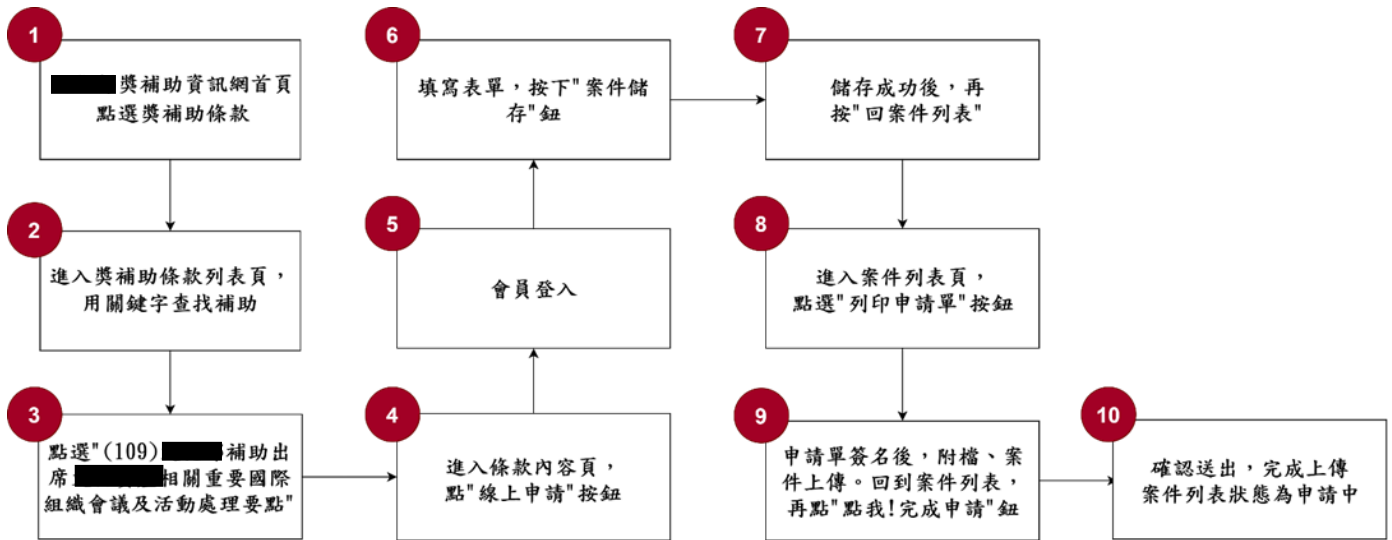


圖 1：「○○○補助出席○○○○相關重要國際組織會議及活動補助申請」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

依測試需求網站目標族群為符合要點規範之補助對象，測試者以未使用過該網站經驗為主，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、36 歲、維修服務人員、居住新北市、未使用過該網站，一天使用電腦 4~5 小時。
- (二) 測試者 2：女性、29 歲、設計人員、宜蘭縣人、未使用過該網站，一天使用電腦 4~5 小時。
- (三) 測試者 3：女性、36 歲、UX 設計師、居住新北市，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	首頁點選獎補助條款	測試者 1：在第一時間並沒有意識到點擊「獎補助條款」即可申請補助。	測試者 2：在第一個選項，即使一開始沒有意識到，但後續還是有機會選到。	測試者 1 選擇先登入會員
2	獎補助條款頁面，用關鍵字查找補助	測試者 1：一開始先用「〇〇〇〇」搜尋，但由於對該領域很陌生，所以不確認是不是有找到對應的資料。	測試者 2：雖然沒有用關鍵字查詢，但用旁邊機關名稱篩選，也能順利找到補助計劃。	會先瀏覽，再搜尋。
3	點選 109〇〇〇補助出席〇〇〇〇相關重要國際組織會議及活動處理要點	花較多時間瀏覽、理解計劃名稱是否與需求相符。一開始沒有注意到此項目共分「團體」、「個人」兩種。	無	點選 109〇〇〇補助出席〇〇〇〇相關重要國際組織會議及活動處理要點。
4	進入條款內容頁，點線上申請	無，但需先花一些時間閱讀及瞭解條款內容。	無	由於內容較細，所以會花比較多時間閱讀。
5	會員登入	測試者 1：即使第一次驗證碼輸入正確，系統依舊會顯示錯誤。	測試者 3：驗證碼填寫第二次就會正確。	無
6	填寫表單，按下案件儲存	對填寫項目不是相當清楚。因此在填	無	無

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
		寫時都有點卡住的。尤其是在填寫申請預算的部分。		
7	儲存成功後，點擊「回案件列表」	對於儲存成功後，還停留在既有頁面表示疑惑。	無	無
8	進入案件列表頁，點選列印申請單	皆在此畫面時，測試者 1 不清楚自己已執行到哪個步驟。	無	在摸索過後，有理解操作邏輯。雖然有申請說明，但基本上大家不會先讀。
9	申請單簽名後，附檔、案件上傳。回案件列表，點擊「點我！完成案件申請」	有出現錯誤畫面，但不確定是什麼問題。	無	無
10	確認送出	無	無	無

2. 測試者操作此服務時間較機關單位預期多 4 分鐘

完成平均時間：14 分鐘

- (1) 測試者 1：20 分 02 秒。操作中有 21 個問題但可以自行解決，有 1 個問題有找不到資訊情形。
- (2) 測試者 2：13 分 55 秒。未順利完成，操作中有 2 個問題但可以自行解決，有 8 個問題有找不到資訊情形。
- (3) 測試者 3：10 分。順利完成。

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

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。	3	2	4
2	我覺得這個網站過於複雜。	2	4	2
3	我認為這個網站很容易使用。	4	2	3
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	2	4	2
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	3	3	3
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	1	2	2
7	我可以想像大部份的人很快就可以學會使用這個網站。	4	2	3
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	2	4	2
9	我很有自信能使用這個網站。	4	2	4
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	2	3	3
總分		72.5	35	65
分數均值		57.5		

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一)，整理出 5 項關鍵議題。

1. 需耗費時間，尋找「申請獎勵補助」的入口

(1) 導覽列中「獎補助條款」，難以引導民眾前往查詢及申請補助

網站預設流程為，使用者點擊「獎補助條款」後，進入補助項目列表，即可選擇所需項目進而申請。然而，從測試者的使用操作

上，可以發現即使「有看到」獎補助條款這幾個字，他們也並未直接「點擊」該選項。測試者 1 選擇先瀏覽整個頁面、爾後先登入會員，登入會員後，也嘗試了不同的選項後，才點擊「獎補助條款」。而測試者 2 則略過「獎補助條款」，先點選獎補助名單等。

由此可見，「獎補助條款」對使用者而言，無法與「申請獎勵補助」畫上等號。因此即使在網站橫幅放上「條款查詢影片」，也難以驅動申請者掃描進一步瞭解。

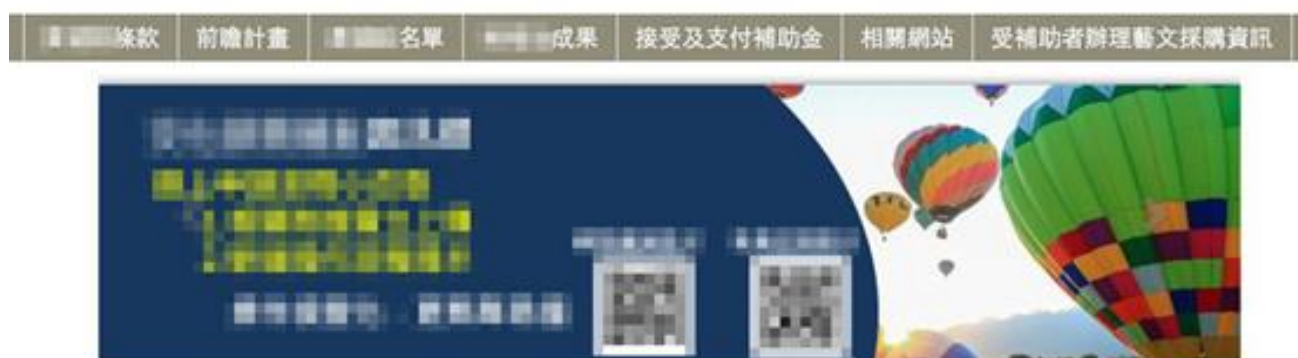


圖 2：〇〇〇獎補助資訊網首頁橫幅設計

會有此操作行為，原因有三：一、使用者對於〇〇〇〇&國際會議補助沒有概念，在首頁瀏覽時若沒有看到相關的引導及關鍵字，就容易迷路；二、雖然導覽列試圖引導使用者，然而，獎補助條款的「條款」二字，通常用於「服務條款」、「使用條款」等跟法律相關的說明文件。若是提供補助資訊及申請補助的頁面，通常使用的關鍵字為「補助資訊」、「補助辦法」、「補助申請」；三、測試目標為「完成申請」，因此「申請」二字為初步瀏覽重點。當「申請」、「補助辦法」沒有出現時，民眾較易迷失在網頁中。

(2) 「申請」為重要關鍵字，但在首頁難以發現

承上點，除了對於「獎補助條款」的「語意認知有落差」外，測試者一開始選擇透過「瀏覽首頁」尋找「申請」獎勵補助的線

索。「申請」二字是相當好的行動呼籲。然而，首頁出現「申請」的地方，皆在「最新消息」下的說明文，例如歡迎踴躍申請、開始受理申請，而非標題（如圖 3），或讓民眾點擊的按鈕，實屬遺憾。



圖 3：OOO獎補助資訊網首頁

此外，出現申請字樣的地方，亦不是受理申請的連結。

(3) 無法透過「會員專區」，進入「申請獎勵補助」

既有的設計僅供查看「已申請」的獎補助內容，無法在會員頁面連至申請頁面（如圖 4）。雖然在會員頁面，亦可透過導覽列連結至「獎補助條款內容頁」。然而，正是因為他們無法理解導覽列選項，適才把「登入會員」視為找尋功能的一條路徑。因此，若能在會員專區提供前往「申請獎勵補助」的捷徑，亦能適時解決使用者在網站裡迷路的問題。



圖 4：OOO獎補助資訊網會員專區

2. 無法有效率地檢索獎補助項目:不清楚該搜尋哪些關鍵字才能獲得有用的資訊

從測試者的回饋中，可以發現「對該領域的關鍵字不熟悉」，成為使用網站時不知所措的原因。若為初次申請、想尋求補助但不知道有什麼補助的人、第一次使用 OOO 獎補資訊網的民眾，可能面臨的是更大的疑惑。也因此，我們可以看到測試者通常皆是先「選擇受理單位」進行第一步的篩選，試著在小範圍內的資訊找尋所需補助項目。若沒有注意到，則容易錯過該項補助資訊。如何讓申請者，能有效透過篩選＋搜尋，找到資訊，實屬關鍵。

3. 引導流程不清楚

(1) 使用者無法判斷是否完成流程

在「資料填寫頁」，使用者會看到「第一步驟填寫申請資料、第二步驟列印申請單」，然而，完整的流程亦包含上傳證明文件、送出資料等，也就是說使用者看到的是不完整的流程（如圖 5）。而在填寫完成後，按下案件列表，使用者方能看到完整流程（如圖 8）。然而，在案件列表頁，使用者亦無法知道目前他已完成哪些步驟，這也造成了使用者的困擾。測試者也表示：「填寫完資料轉至此頁面(如圖 6)，不曉得申請到哪個步驟，所以我以為結束了，後來才發現原來尚未申請完成…」。

圖 5：完整步驟至少有 4 個，但只顯示 2 個步驟

圖 6：使用者無法判斷目前已完成哪些步驟

(2) 案件儲存後，並未自動跳頁

按了『案件儲存』雖有提醒儲存成功，卻還是停留在資料申請步驟，當下感到困惑，不曉得現在申請到哪一步驟了，滑到最下面才點選『回到案件列表』。

4. 未引導使用者填寫資料，以及確實上傳資料

(1) 初次申請者，對特定用語較無法理解

有些表單欄位並非完全理解，例如『已獲補助金費說明：補助單位』和『同一案件申請其他單位補助』皆為必填項目，但若尚未接受過補助，可能會不曉得怎麼填寫。

(2) 資料未填寫完成，亦能儲存資料

測試者表示：點選『點我！完成申請』，跳出錯誤訊息(如圖 7)，但內容難以理解，更不曉得去哪邊能補上資訊，只能回頭看是否填寫錯誤，跟逐頁亂點。雖然該項服務的申請內容可以重覆編輯，但還是可以先在頁面提醒內容有誤，讓使用者在填寫當下即刻修正問題，另過多的彈跳訊息框易中斷使用者操作(如圖 8)。



圖 7：錯誤訊息不夠明確



圖 8：彈跳視窗中斷操作流程

(3) 檔案未確實上傳，系統並無提醒

測試者沒上傳任何文件僅將選項逐一打勾，便能點選『案件儲存』，系統應具有審核機制。

查核資料：

- 1.請檢核是否已上傳該查核項目必須上傳的檔案，並在查核項目打勾；
- 2.附檔名稱若為**紅色粗體字**，代表上傳失敗的檔案，無法再續傳；請刪除後再重新上傳。
- 3.上傳失敗的原因有可能如下：
 - A.上傳檔案可能有病毒，建議請執行掃毒確認。
 - B.您所使用網路端異常或是速度過於緩慢，建議請更換網路環境。
 - C.未上傳完成的檔案已超過一天未進行續傳。

請您完成上述檢查後重新上傳，如果還是不成功請與我們連絡。

查核項目	附檔
☒ 主辦單位簡介及致申請人或團體之正式文件函影本。	==== 沒有任何檔案 ==== 新增 移除

圖 9：附檔上傳頁面

5. 申請補助的教學內容及出現時機不夠適切

(1) 流程說明篇幅長，使用者難以記憶，亦對後續流程幫助不大

在內容介紹的備註，細述「申請流程說明」(如圖 10)，對使用者而言，他們的感受是「內容好多」，甚至會因此略過不看，直接前往申請流程。所以，更重要的是後續申請流程要做好導引，而非撰寫「說明文件」。

而此處的流程說明僅需提醒「有哪幾個關鍵步驟」。例如，加入會員、填寫表單、申請表簽名上傳、上傳證明文件、送出資料、寄出實體文件。讓民眾可以有心理準備要預留時間準備資料。

備註:	一、受理申請期間：會議或活動前六週實體文件[]，逾期恕不受理。 二、申請流程： (一)申請 [] 會員，申請成功後點選首頁右上角「會員登入」。 (二)線上填表與上傳申請資料： 1.「第一步驟：填寫申請資料」，完成後儲存。 2.「第二步驟：列印申請單」，列印紙本後簽名並掃描成電子檔。 3.「第三步驟：附檔上傳」，上傳「申請單」、「計畫書」、「資格證明文件」、及其他相關附件資料，上傳完畢請點選「案件儲存」。 4.確認無缺件或錯誤後，請點選「確認送出」，即完成申請資料上傳。 (三)寄出實體附件資料：備文（申請個人應提供服務或就讀單位公函，申請團體之單位公函）併同已簽章「申請單」紙本 1 份及下列文件： 1. 論文發表類： (1) 論文被接受發表之證明文件（信函或電子郵件）影本。 (2) 該會議學術地位與重要性、日程表及地點等有關資料。 (3) 擬發表之論文摘要、關鍵詞表及論文全文（中文以外）影本。（應以首次發表之論文為限，該論文若係合著者，每一論文以補助一個名額為限）。 (4) 近三年最具代表性之著作抽印本或影本（五篇以內）。 2. 參與 [] 組織會議、研習或學術文化交流活動類： (1) 主辦單位簡介及致申請人或團體之正式文件影本。 (2) 會議或交流活動之地位與重要性、日程表及地點等有關資料。 (3) 有關此行目的、任務、欲達成目標及效益之書面說明，格式自訂。 上述資料置入自備信封，外部註明申請類別，郵寄或親送文化部文化資產局。郵寄者以郵戳為憑，親送者應於申請截止日下午5時前送達。 (四)申請者應完成「線上申請作業」及「寄出實體資料」，才算完成申請作業。
-----	---

圖 10：「申請流程說明」頁面

(2) 線上申請教學內容，偏重在「會員登入」及無圖片輔助

「線上申請教學」對使用者而言的意思為「一步一步告訴我們要如何申請補助」，然而目前內容（如圖 11）比較類似常見問答內容。與使用者期待有落差。

操作手冊下載	
線上申請操作_申請會員篇	簡報檔 文件檔
線上申請操作_忘記密碼篇	簡報檔 文件檔
資訊網操作_修改會員Mail(需登入)	簡報檔 文件檔
線上申請操作_承辦人退回修改篇	簡報檔 文件檔
其他FAQ篇	簡報檔 文件檔
線上申請操作_抽回案件篇	簡報檔 文件檔
線上申請操作_舊會員第一次登入新版資訊網篇	簡報檔 文件檔
資訊網操作_會員專區功能介紹	簡報檔 文件檔
線上報名操作說明	文件檔

圖 11：「線上申請教學」頁面

(3) 申請項目的名稱過於冗長，易造成申請到錯的項目。

以本次測試項目為例，申請項目可分為四類：國際交流-個人、國際交流-團體、論文發表-個人、論文發表-團體。此項補助的申請項目竟使用了「36 個字」足足五倍之多的字數（如圖 12）。其中，有「30 個字」是重覆性內容。過於冗長的內容，也造成測試者一時不察，則選錯申請項目。

受理申請日期： 線上申請教學	1. [redacted] 重要國際組織會議及活動處理要點_國際交流_個人
	109/01/01~109/12/31 23:59 線上申請
	2. [redacted] 重要國際組織會議及活動處理要點_國際交流_團體
	109/01/01~109/12/31 23:59 線上申請
	3. [redacted] 重要國際組織會議及活動處理要點_論文發表_團體
	109/01/01~109/12/31 23:59 線上申請
	4. [redacted] 重要國際組織會議及活動處理要點_論文發表類_個人
	109/01/01~109/12/31 23:59 線上申請

圖 12：獎補助條款列表頁面

八、建議方案

〇〇〇獎補助資訊網「〇〇〇補助出席〇〇〇〇相關重要國際組織會議及活動補助申請」為提供符合要點規範民眾之補助服務，根據測試結果分析的 5 項關鍵議題「需耗費時間，尋找申請獎勵補助的入口」、「無法有效率地檢索獎補助項目」、「引導流程不清楚」、「未引導使用者填寫資料，以及確實上傳資料」及「申請補助的教學內容及出現時機不夠適切」，整理出 5 項建議方案，詳細說明如下：

(一)文字用使用者習慣的詞彙；首頁增加「搜尋獎補助」的功能

1. 將「獎補助條款」修改文字為「獎補助申請」(如圖 13)。
2. 將首頁橫幅改為「搜尋獎補助」的入口，讓使用者不再迷路。
 - (1) 類別選擇，可分為「獎勵補助」、「競賽獎金」、「最新推荐」及「熱門補助」等(如圖 13)。
 - (2) 搜尋列，亦有小分類可選擇，此外由於小分類項目多，它會展開一個大區塊，而非單純的下拉式選單，例如：文創及出版(如圖 13)、社區和村落、音樂和戲劇等。
 - (3) 在搜尋列有輸入關鍵字時，會即時搜尋。
 - (4) 展開的搜尋項目中，右側提供進階選單，進階選單放上開放申請階段，例如：尚未開放、開放申請、已截止等(如圖 13)。
 - (5) 搜尋介面設計，亦可參考 591 的官網首頁設計。參考網址：
<https://www.591.com.tw/>



圖 13：首頁改版參考範例

(二)提供使用者需要的資訊

提供總覽資訊，例如申請項目、受理單位、申請進度、資料更新時間等（如圖 14）。可減少使用者在申請過程中的困擾，大幅提升使用性。〇〇〇獎勵補助是文化人會相當喜歡的服務項目，若該項申請流程能大幅優化，亦能大幅提升使用者的滿意度。

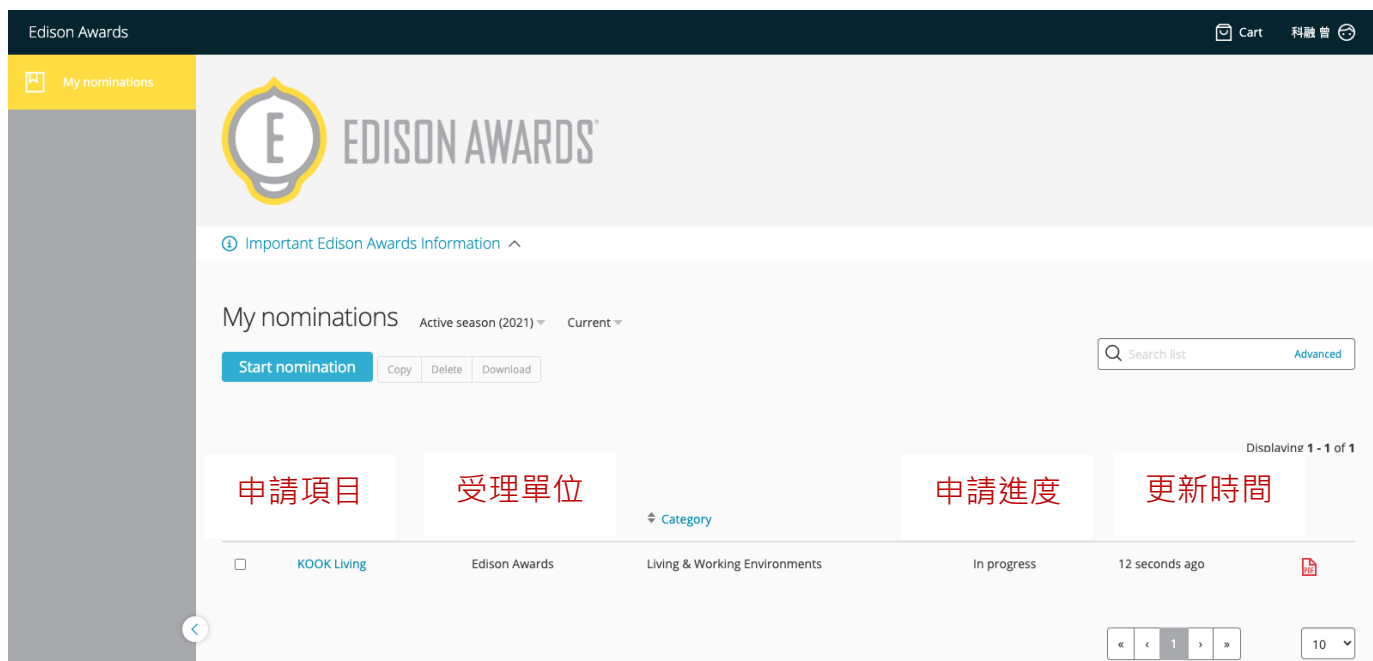


圖 14：申請項目總覽資訊改善設計範例

(三)整合篩選及查詢功能

1. 「篩選」與「查詢」並進，○○○獎勵補助項目的特色是補助名稱不一定廣為人知，所以使用者使用關鍵字，可能不一定能搜到精準的字詞，但可以透過層層篩選，限縮查詢範圍（如圖 15）。
2. 增加圖片，幫助使用者快速理解。
3. 搜尋結果能呈現更多資訊，供使用者判斷。

4. 搜尋結果加上「瞭解更多」的按鈕，整個區塊都可加超連結。



圖 15：查詢介面改版參考範例

(四)明確的申請操作介面

1. 將每個要完成的任務，拆分成不同的標籤分頁（如圖 16），讓使用者看標籤頁即可一覽任務。例如：「補助獎勵條款」、「基本資料」、「文件上傳」。
2. 標籤分頁下方增設「暫存」、「預覽」、「確認」按鈕，且提供操作回饋機制，例如編輯完按下暫存，畫面可以變成無法編輯的畫面。
3. 按下提交，系統確認該頁資訊是否完整無誤。如果有缺漏，應立即顯示錯誤訊息。例如檔案上傳後，系統自動判斷是否有上傳成功，毋須人工點選。

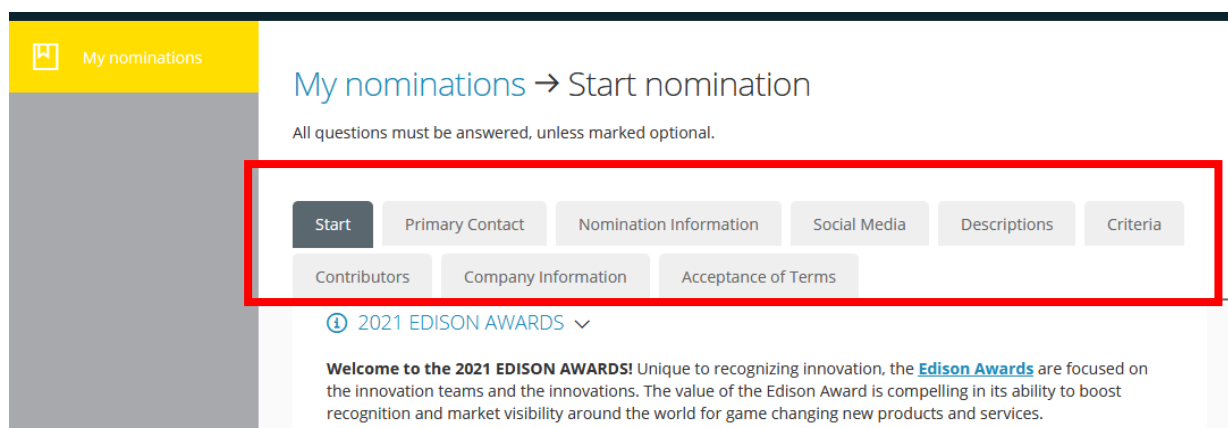


圖 16：申請流程頁面標籤分頁設計範例

(五)精簡文字說明，並調整申請項目按鈕位置

1. 將申請項目移至右欄（如圖 17）。
2. 將申請項目文字縮短；若只有一項，僅保留「立即申請」的按鈕（如圖 17）。
3. 簡化流程說明，補助內容可以圖文方式呈現。

您現在的位置：首頁 > 條款列表 > 條款內容

條款名稱：	(109年) 補助出席文化資產相關重要國際組織會議及活動處理要點
宗旨：	為鼓勵文化資產相關學術研究風氣、增進國內人士對文化資產保存國際經驗及發展趨勢之瞭解並提升我國國際學術地位及促進國際學術交流，特訂定「補助出席文化資產相關重要國際組織會議及活動處理要點」。
獎補助對象說明：	(一) 個人：現職國內研究機構、大專院校之教師、研究人員或碩博士班之研究生。 (二) 團體：經政府立案之文化資產相關團體（應出具從事文化資產保存維護相關工作經歷說明。）
受理單位：	
承辦人：	申請補助相關問題請聯繫文化部文化資產局綜合規劃組 連絡電話： 有關系統使用相關問題請聯繫系統廠商
	一、受理申請期間：會議或活動前六週實體文件函送文化部文化資產局，逾期恕不受理。 二、申請流程：

受理單位檔案下載

申請書.pdf

附件1：補助要點本文.pdf

申請項目

國際交流-個人
(立即申請)

國際交流-團體
(立即申請)

論文發表-個人
(立即申請)

論文發表-團體
(立即申請)

圖 17：資料頁改版參考範例

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
需耗費時間，尋找「申請獎勵補助」的入口	1. 文字用使用者習慣的詞彙；首頁增加「搜尋獎勵補助」的功能	1	效率性
	2. 提供使用者需要的資訊	4	效率性
使用者無法有效率地檢索獎勵補助項目	3. 整合篩選及查詢功能	3	效率性 有效性
引導流程不清楚	4. 明確的申請操作介面	2	有效性 效率性
未引導使用者填寫資料，以及確實上傳資料			
申請補助的教學內容及出現時機不適宜	5. 精簡文字說明，並調整申請項目按鈕位置	5	效率性

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○○○獎補助資訊網「○○○補助出席○○○○相關重要國際組織會議及活動補助申請」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	首頁	登入畫面	錯誤提示訊息	提示訊息	會員專區
碰到的狀況或問題	2. 對〇〇〇〇這名詞很陌生，所以不太知道身為一個〇〇〇〇負責人會去做哪些事情，沒有任何畫面，所以相對也不太懂國際會議會是怎樣的活動場合，相對對於申請補助就不太懂為何可以申請補助，所以進首頁之後不太知道應該要去哪兒申請補助，因為對這領域很陌生，想到題目有測試帳號，那應該先去登入看看，看有沒有提供一些線索給我們。	2. 按照題目給我們的測試帳號去登入，但不太懂我的圖片驗證碼明明輸入正確，為何會跳出說我驗證碼輸入錯誤？	1. 只能按確定然後重輸入帳密一次了	2. 跳出這視窗被嚇到，以為我又哪兒輸錯了，明明就很簡單的輸入帳密，而且還是用複製貼上的，為何又會跳出錯誤訊息	2. 進來之後，不太知道應該要去哪兒才好，只好每一分頁都看一下，亂找看看，看能不能找到什麼線索

頁面名稱	獎補助條款	接受及支付補助金	獎補助名單	前瞻計畫	獎補助條款
碰到的狀況或問題	2. 進來獎補助條款逛逛，看能不能找到申請補助相關的資訊，然後在確認一次題目，是要申請什麼的補助呢，但好像沒看到有〇〇〇〇相關的關鍵字，所以又去其它分頁逛逛	2. 進來之後，感覺不是這個，所以又換去別頁看看	2. 進來後，才發現這個是已經申請成功的名單，所以又換去別頁找找	2. 進來之後，一直在尋找申請相關的關鍵字，在確認一次題目，一直記不起來那幾個關鍵字是什麼，原來是〇〇〇〇/國際會議，所以繼續尋找此頁面，看有沒有哪兒寫跟這幾個字有相關的，但還是一直找不到，所以又換去別頁看看	2. 又回到獎補助條款，換試試直接輸入關鍵字去搜尋看看好了，輸入「〇〇〇〇」，但還是沒看到比較符合的內容，突然想到，那換試試輸入「國際會議」好了，但沒任何結果，突然發現左邊有一個寫〇〇〇〇的關鍵字，趕快點進去看看

頁面名稱	〇〇〇〇局	條款內容-國際組織會議	操作說明下載	條款內容-國際組織會議	申請書
碰到的狀況或問題	2. 進來之後，繼續尋找跟〇〇〇〇/國際會議有相關的內容，一開始還是找不到，後看到應該是第三個那個，立馬趕快點進去看看	2. 內容好長呀，但只能乖乖認真讀一下這些內容是什麼，看到申請流程這個地方，仔細確認流程一下，還有檢查一下我目前的位置到哪兒了，第一步會員，我有會員了並且也登入了，第二步填寫申請資料，應該就是右上角那一份申請書的意思，繼續看完每一步驟寫的內容，瀏覽完畢腦袋一片問號，看不太懂這些是在講什麼，只好在確認一次題目到底是要我們做到哪一步，接著看到下面有線上申請教學的資訊，所以把這4個項目看過，在確認一下我們是什麼，是團體，然後來看一下線上教學好了，看怎麼申請才對	2. 進來之後，卻發現這些內容都是跟登入比較相關，而不是跟申請有關，所以只好回上一頁了	2. 不知道怎麼做，所以下載申請書來研究一下，看能不能找到應該做什麼才對	1. 真的就是申請書，是要填資料的，所以換看下一個檔案

頁面名稱	附件 1	條款內容-國際組織會議	案件資料	案件列表	點我完成申請
碰到的狀況或問題	1. 附件 1 沒寫什麼，所以又跳回剛剛的畫面	2. 尋找到底要到哪兒申請呢?應該就是國際交流-團體這一個了吧，點看看	2. 確認一下說明講了些什麼，雖然不是很懂，但就往下填看看吧，但第一個欄位就卡住了，不知道應該填寫什麼才對，在去確認一下題目，但題目裡什麼資訊都沒有給，哈~~有點不知道該怎麼辦才好，只好又到處找看看有什麼可以參考的，然後也不是很確定自己進的頁面對不對 最後不管了，想說這是測試帳號，那應該先隨便填寫都可以吧，重點是要紅色字的欄位都要有填寫資料才行，最後儲存成功	2. 看不太懂我到底完成了哪些步驟了，然後接下來我到底應該做什麼才對，只好亂點看看「點我完成申請」好了	2. 又跳出了提示視窗了，來研究一下上面到底寫了什麼呢，怎麼感覺還有很多東西是我沒完成的，但我也看不太懂是指哪兒，只好先點確定了
碰到的狀況或問題			2. 不太懂為什麼寫儲存成功後又停留在這個畫面，那只好回案件列表看看好了		

頁面名稱	案件列表	案件資料	案件列表	提示訊息	打開申請單檔案
碰到的狀況或問題	1. 去修改案件看看好了	2. 覺得自己都有填呀，滑到中間，看到「同一案件申請…」這邊想到那時我沒填寫，因為看不太懂這欄位怎麼填寫，所以那時沒理它，亂試看看怎麼輸入好了，最後按儲存	1. 看一下案件紀錄是什麼，然後換按看看列印申請單好了	2. 怎麼又跳出小視窗了，還好只是提醒我要做什麼，而不是發生錯誤	1. 剛剛填寫的內容都在裡面了耶，看來只是需要列印出來然後簽名蓋章在反拍上傳上來就好了，然後換點選附檔上傳

頁面名稱	附檔上傳	提示視窗	奇怪的頁面	提示訊息	上傳完成
碰到的狀況或問題	2. 閱讀一下上面的內容，然後重點是紅色必填，每一個項目都是要上傳檔案耶，但沒有規定什麼格式，然後題目沒有給我們這些資料，那我每一個都先用剛剛簽名的那一個檔案來上傳好了。案件儲存	2. 又跳出一個小視窗了，還好只是提醒我，等等要記得「點我!完成申請」	3. 跳到一個奇怪的頁面了，這是什麼呀???只好換去剛剛有開過的分頁繼續好了，重新找回剛剛的路徑，去執行「點我!完成申請」	1. 又跳出一個小視窗了，這次是一個確認視窗，按下確認就真的送出的概念	1. 終於成功了

頁面名稱	案件列表
碰到的狀況或問題	1. 檢查一下紀錄寫什麼好了，然後上面寫申請中，那應該代表我完成了，在確認題目一下，只需要去申請就可以了

測試者 2：

頁面名稱	〇〇〇獎助資訊首頁	接受及支付補助金	接受及支付補助金內容	獎補助條款	獎補助條款內容
碰到的狀況或問題	1. 進到首頁，並瀏覽是否有補助申請相關資訊，最後決定選擇上方選單『接受及支付補助金』。	2. 進來後發現內容好像並非預期跟申請補助有關的資訊，內容是以〇〇〇為角度的經費明細表。	3. 想閱讀檔案下載裡的文件內容，但副檔名為.ods，變打退堂鼓放棄。	1. 從上方選單前往『獎補助條款』，發現左側有受理單位分類，順利從獎補助條款列表找到申請項目。	1. 能清楚閱讀申請條款內容，並點選下方『線上申請』。

頁面名稱	會員登入	獎補助條款內容	填寫申請資料	我的申請-案件列表	我的申請-案件列表
碰到的狀況或問題	1. 點選申請按鈕後，進到會員登入頁面，並順利登入。	3. 登入後回到獎補助條款內容頁面，仔細閱讀才發現個人和團體線上申請是不同入口，但按鈕長一樣，登入前不小心按錯成個人申請。	2. 因為並非真正申請補助者，有些表單內容不非完全理解，另外如『已獲補助金費說明：補助單位』和『同一案件申請其他單位補助』皆為必填項目，若尚未接受過補助，可能會不曉得怎麼填寫。	3. 填寫完資料轉至此頁面，不曉得申請到哪個步驟，所以我以為結束了，後來才發現原來尚未申請完成…	3. 點選『點我！完成申請』，跳出錯誤訊息，但內容難以理解，更不曉得去哪邊能夠補上這些申請資訊，只能回頭看是否填寫錯誤，跟逐頁亂點。
碰到的狀況或問題			3. 按了『案件儲存』雖有提醒儲存成功，卻還是停留在資料申請步驟，當下感到困惑，不曉得現在申請到哪一步驟了，滑到最下面才點選『回到案件列表』。		

頁面名稱	附檔上傳	接收檔案	附檔上傳	接收檔案	我的申請-案件列表
碰到的狀況或問題	1. 因為根據前面錯誤發現這邊必須勾選，所以我沒上傳任何文件僅將選項逐一打勾，並點選『案件儲存』	3. 儲存後跳轉此頁，出現接收檔案>>等文字，當下以為他正在傳送中，可是等待時間過長畫面無任何變化，讓我以為壞掉了，只好回上頁。	1. 因前面的畫面，讓我誤以為所有附件欄位，皆需上傳檔案才行，便將所有附件都上傳，基本上傳操作沒有什麼問題。	3. 上傳檔案儲存後，同樣的出現像壞掉一樣的畫面，讓人更加困惑，便回到上一頁，並點選『回到案件列表』。	3. 再次嘗試『點我！完成申請』，這次僅跳出一項錯誤，但仍無法理解如何排除困難，便放棄。