國家發展委員會

110年度政府網站易用性測試建議報告

〇〇〇〇〇整合資訊平台-志工召募媒合

執行單位:中華民國資訊軟體協會 中華民國 110 年 12 月

目錄

- `	緣起	1
ニ、	目的	2
三、	测試方法	2
四、	測試需求	3
五、	測試服務流程	4
六、	測試成員背景	5
七、	測試結果分析	6
八、	建議方案	17
九、	結語	22

表目錄

表	1	:	測試成員相關背景	5
表	2	:	關鍵步驟遇到的困難及使用行為	6
表	3	:	測試成員操作服務時間與問題個數	9
表	4	:	系統易用性量表	10
表	5	:	網站服務優化順序	21

圖目錄

圖	1:	「〇〇〇〇〇整合資訊平台-志工召募媒合」服務流程關鍵步驟	4
圖	2:	個人報名登記頁-報名完成資訊	12
圖	3:	報名查詢頁	12
圖	4:	召募活動搜尋頁面	13
圖	5:	會員登入畫面	14
圖	6:	會員登入畫面	15
圖	7:	導航列選項點後字體變大	15
圖	8:	個人首頁選項排列改變	16
圖	9:	臺中市志工媒合平台-顏色區分審核狀態	17
圖	10	:臺中市志工媒合平台-顏色區分報名狀態	18
圖	11	:臺中市志工媒合平台	19
圖	12	:KKTIX 搜尋列	19
圖	13	:Yourator 求才求職網搜尋列	19
圖	14	:Google 登入畫面	20

一、緣起

資訊科技應用蓬勃發展,民眾的日常生活與網路的連結越來越密切, 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(Efficiency)與滿意度(Satisfaction)。易用性大師 Jakob Nielsen 曾撰寫系統易用性基本框架¹,其中指出易用性係代表系統服務功 能提供輕易與愉快的使用程度,且包含易學(Learnability)、易記 (Memorability)、避免錯誤(Errors)、效率(Efficiency)及滿意度(Satisfaction)等 元素。簡言之,使用者在使用機關的服務時,是否能獲得滿足的目標,使 用情境與系統框架是否具易學、易記、避免錯誤與效率,即為易用性。因 此,易用性測試即是測試上述五個面向之內容,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,國家發展委員會於 109 年設立政府網站易用性測試群眾外包 (Crowdsourcing)服務,110 年以民眾經常造訪、申辦網站為推動標的,範 圍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。同時,為普及推廣政府網站易用性之設計理念, 本測試成果報告置於政府網站交流平臺分享予各機關參考。

¹ 資料來源: Jakob Nielsen, 系統易用性基本框架, <u>https://reurl.cc/O0zKpX。</u>

二、目的

機關經由政府網站易用性測試服務,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」附錄一:使用者中心設計建議。易用 性測試為執行步驟的關鍵任務之一,經常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須過度準備與檢視網站任務,同時測試 過程需須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。

2

四、測試需求

- (一)基本資料
 - 1.申請單位: 00000
 - 2.申請時間:2021年5月4日
 - 3.網站名稱: 00000整合資訊平台
 - 4.網址:00000
 - 5.網站目標族群:一般民眾、有志工經驗者

(二)测試標的

- 1.服務名稱:志工召募媒合
- 2.服務目的:提供民眾掌握媒合情形、方便民眾依所在行政區搜尋可服務單位、各服務單位報名情形顯示
- 3. 测試目的:想瞭解目前網站志工媒合服務,民眾操作是否便利
- 4.預計完成操作時間:5分鐘
- 5.預期服務產出:顯示報名成功頁面並等待單位聯繫。需求單位可登入後台權限,依照民眾提供之基本資料,決定是否與民眾進一步聯繫

五、測試服務流程

目前服務流程需操作9個關鍵步驟,如下圖1。



圖1:「〇〇〇〇〇整合資訊平台-志工召募媒合」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站目標族群為有志工經驗之民眾,測試者以符合目標族群為主,其它為輔。5位一般民眾與1位設計專家(如表1)進行機關網站易用 性測試,平常皆慣用電腦和智慧型手機聯絡與工作相關事務。

測試成員	性別	年齡	居住地	職業	志工經驗	使用電腦 時間長度
測試者1	女性	36 歲	彰化縣	維修/技術 服務人員	有	4~5 小時/天
測試者2	男性	26 歲	雲林縣	研發設計 人員	有	4~5 小時/天
測試者3	女性	55 歲	新竹縣	經營幕僚 人員	有	2~3 小時/天
測試者4	女性	27 歲	桃園市	資訊設計 人員	有	6小時以上/天
測試者5	女性	27 歲	新北市	自由業	有	3~4 小時/天
設計專家	女性	36 歲	新北市	UX 設計研 究員	有	6小時以上/天

表1:测試成員相關背景

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2。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
	進入「000	測試者 1:在 Google	Google 瀏覽器容	網站 SEO 可再加
	〇〇整合資訊	瀏覽器查詢「〇〇〇	易找到,查詢到的	強,讓瀏覽器搜尋
	平台」首頁	0 0 整合資訊平	名稱即使不同也	结果與網站名稱
		台」,查詢結果第一	能順利進到正確	同。
		個選項為「〇〇〇志	官網。	
1		工網」,會有些疑惑。		
1		測試者 2:在 Google		
		瀏覽器查詢後點選		
		「00000整合		
		資訊平台」,但進到		
		一個公告頁面,沒有		
		直接進到首頁。		
	進入「志工召	測試者1:把網站導	測試者2、3、5、	滑鼠移到母分類
	募訊息」的「一	航列的功能看過一	6:對網站導航列	「志工召募訊
	般活動召募公	遍後 ,才能作出選	的選項能快速判	息」, 會出現子分
	告」	擇。	斷及找到正確的	類「一般活動召募
		測試者4:有猜到是	選項。	公告」與「大型活
2		「志工召募訊息」,		動召募公告」,但
		但對於細項分類命		單點選母分類卻
		名「一般、大型」覺		不會出現子分類,
		得不易判斷。		對習慣單點選的
				使用者, 剛開始操
				作時較易有困擾。

表2: 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	須注意的狀況
	點選易用性測	無	本次測試項目在 第一個項目,所以	若遇到須篩選才 能找到志工活動
	並香看		全部測試者皆順	<i>把</i> 找 51 ⁽²⁾ 二 71 33
	<u> </u>		11.11.11.11.11.11.11.11.11.11.11.11.11.	表頁操作就較易
				有問題,例如使用
				者會根據「地區」
3				找志工活動,以及
				要先確認「活動日
				期」是否可配合,
				但目前公告內容
				未明確標示日期
				為「活動日期」或
				「公告日期」。
	點選「登入」	測試者4:登入畫面	測試者1、2、3、	待確認不同瀏覽
	按鈕,輸入帳	過大,超出畫面。密	5:正確輸入帳密	器與不同解析度
Δ	密登入	碼無法檢視哪裡有	沒有問題。	螢幕之呈現情形。
		出錯。	設計專家:選擇註	
		測試者 5:驗證碼刷	册,成功申請另一	
		新後,沒有提示。	組帳密。	
	活動頁點選	魚	1. 看完活動介紹	測試者 5:覺得網
	「個人報名」		後,就能按下	站整體介面有點
5	按鈕		「報名志工」	不易閱讀。網站介
5			之按鈕。	面設計可思考網
			2. 符合瀏覽及操	頁資訊如何更簡
			作的邏輯。	潔易讀。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
6	個人報名登記 頁選擇便當葷 素	無	每位測試者在報 名登記頁都會瀏 覽報名資訊,並順 利看到。	無
7	個人報名登記 頁,個人資料 旁按下「報名 登記」按鈕	設計專家:原以為在 活動頁按下「個人報 名」就完成報名,後 來才發現須在「個人 報名登記頁」按下 「報名」才算完成。 雖然未造成操作中 斷,但覺得流程可再 優化。	測試者1、2、3、 5、6:皆有順利完 成。畫面有成功引 導使用者完成任 務。	無
8	顯示報名成功 頁面	測試者 5、6:會想知 道何時會審核完成, 目前網站未提供這 個資訊。	介面單純,測試者 皆能找到「報名登 記」的按鈕。	「審核日期」之資 訊在報名查詢頁, 此次測試,僅設計 專家找到報名查 詢頁確認。
9	確認報名	無	 1.5 位測試者皆 在報名登記頁 確認報名是否 成功。 2.根據「報名狀 況」來判斷。 	使用者會想找到 自己的報名登記 頁,重覆確認報名 狀況,顯示目前確 認報名頁面尚未 能讓使用者安心。

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多2分鐘,完成平均時間:7
 分鐘。測試成員操作服務時間與問題個數如表3。

測試成員	測試完成時間	無法自行解決之 問題個數	可透過其他方式獲得 所須資訊之問題個數
測試者1	4分55秒	0	5
測試者2	9分	0	1
測試者3	2分23秒	0	2
測試者4	5分	0	2
測試者5	6分40秒	1	6
設計專家	6分15秒	0	1

表3: 測試成員操作服務時間與問題個數

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² 平均為 79 分,如表 4。

使用者的感受來自於使用網站的總體印象,此測量為一般民眾使 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。此SUS 分數僅作示範及參考用。

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

表4:系統易用性量表

² 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/R1qiDx</u>、

序	問題	測試者1 評分	測試者2 評分	測試者3 評分	測試者4 評分	測試者5 評分
	快就可以學會使用這個					
	網站。					
8 我覺得這個網站使用起來 很麻煩。		1	1 3		2	2
9	我很有自信能使用這個網 站。	5	5	5	2	5
10 我需要學會很多額外的資 訊,才能使用這個網站。		1	2	1	3	1
總分		87.5	85	90	47.5	85
分數均值				79		

(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.報名完成未提供使用者下一步動作所需資訊或功能

使用者操作服務感到困惑的地方,在報名後需經過審核,但個人 報名登記頁未提供「審核日期」資訊,且使用者不易區分報名狀態, 「報名狀態」之字體「未報名」與「待審核」皆以黑色呈現;「功能」 之按鈕「報名登記」與「取消報名」皆以藍色底白字呈現(如圖 2)。

10,000	1.0.000				=	網站導覽 Hom	ne 修改密碼 登出
	a to a state			志	I: 您好	仔 俞我的首頁	[A A A 字級
訊息公告	志願服務團隊介紹	電子報/電子刊物	志工召募訊息	活	動集錦	大型活動	資源補給站
個人報名	登記						回上頁
姓名	身份證字號	連絡電話	代訂便當	報名狀 態	報名日期	其他欄位	功能
-	ALL TO TOLOS	66226666 7	請選擇▼	未報名			報名登記
		共1筆資料	每頁 15 筆	1/1頁	1		

				志	工:您好	合 我的首頁	A A A ₽
訊息公告	志願服務團隊介紹	電子報/電子刊物	志工召募訊息	活	動集錦	大型活動	資源補給站
個人報名	登記						回上頁
姓名	身份證字號	連絡電話	代訂便當	報名狀 態	報名日期	其他欄位	功能
X.S. et			無	待審核	2021/7/20下 午 09:46:42	-	取消報名
		共1筆資料	每頁 15 筆	1/1頁	1		

圖2:個人報名登記頁-報名完成資訊

「審核日期」僅出現在報名查詢頁(如圖3),而6名測試者中僅 1名於報名後,找到個人首頁下的報名查詢頁,確認報名成功並看到 「審核日期」。

報名查讀	旬				回上頁
報名查詢:	全部 🗸 關鍵字: 日期區間:			清空 搜尋	
類型	主題	報名日期	報名查詢	審核日期	功能
召募	測試用 · 請勿報名-國發會政府網站易用性測 試	2021/07/06	待審核	2021/07/06	瀏覽 取消報名

圖3:報名查詢頁

2.活動召募之媒合條件較少

「一般活動召募公告」與「大型活動召募公告」之搜尋功能尚未 完善,例如活動地區、活動報名區間、活動日、志工類型等媒合條件 尚未在搜尋功能內。

目前僅透過「關鍵字」及「日期區間」篩選(如圖4),且「日期區間」不確定為活動日期區間或是報名區間。後續志工召募活動更加豐富時,使用者不易透過搜尋功能找出符合自身條件之志工活動。

	訊息公告	志願服務團隊介紹	電子報/電子刊物	志工召募訊息	活動集錦	大型活動	資源補給站	
	召募公告			一般活動召募公告				
	一般活動召募	公告 大型活動	召募公告	大型活動召募公告				
in the	關鍵字:		日期區間:		■ 搜尋 訂開	清空		
	測試用,請勿調	嘏名-國發會政府網	站易用性測試			社會局	2021-04-28	
127	■■ ■ ■ 志:	工招募中					2021-04-14	TRAN

圖4:召募活動搜尋頁面

3.表單欄位缺乏預防錯誤的機制

(1)使用者無法確認密碼是否輸入正確

時下網路發達,使用者通常有多組帳號密碼,未必能全記住, 且密碼之欄位介面未提供顯示密碼功能,使用者將無法確定自己輸 入的密碼是否正確(如圖 5),易出現使用者輸入密碼錯誤,因而無 法順利登入使用服務。

帳號:	
身分證字號/運用單位帳號	
密碼:	
請輸入密碼	
驗證碼:	
請輸入驗證碼	
語音撥放	
PBJ2-	-
驗證碼不分大小寫	
登入 前往註冊	

會昌啓 λ

圖5:會員登入畫面

(2)驗證碼更新後,輸入過的驗證碼欄位未自動清空

帳密輸入錯誤後,驗證碼機制常見的作法有2種:第1種為輸入過的驗證碼欄位自動清空,讓使用者重新填入新驗證碼;第2種為該網站目前使用機制,輸入過的驗證碼欄位未自動清空,此作法易導致後續未輸入新驗證碼而無法登入。

4.網站頁面設計無法兼容不同的螢幕大小與解析度

(1)網頁視窗未能符合不同解析度之螢幕

會員登入視窗會超出螢幕大小(如圖 6),易影響使用者視覺體驗並讓使用者疑惑。

×	+			
() 1 (1) (2)	Constanting			-
E (\$1) (\$12	Google Meet	5 SHOP.COM - 截照	今日 70 1	
			置 貝 豆 八	
			•長號:	
	個人-註冊後望	之、即可報名。	身分證字號/運用單位帳號	
	團殖-運用車11		密碼:	
			I 請輸入密碼	
			驗證 碼:	
			請輸入驗證碼	0
			語音撥放	
-				
			FBNA-	
			驗證碼不分大小寫	5000
			登入前往註冊	

圖6:會員登入畫面

(2)按下導航列部分選單時,字體變大

網頁於 Chrome 瀏覽器,點選導航列下方選項時,字體變大後 排列突然改變(如圖 7),於 Safari 瀏覽器卻不會,這改變非使用者 預期點選動作會之結果,易讓使用者操作時覺得困惑。

訊息公告	志願服務團隊介紹	電子報/電子刊物	
			_
訊息公告	志願服務團隊介	電子報/電子刊物	志工召募訊息
排班查詢	縚		

圖7:導航列選項點後字體變大

(3)選項排列改變或消失

個人首頁點擊選項時,部分選項會出現位移和消失的情況(如 圖 8),易讓使用者困惑並影響使用上的判斷。



圖8:個人首頁選項排列改變

八、建議方案

OOOOO整合資訊平台「志工召募媒合」,根據測試結果分析的4項 關鍵議題「報名完成未提供使用者下一步動作所需資訊或功能」、「活動召 募之媒合條件較少」、「表單欄位缺乏預防錯誤的機制」及「網站頁面設計 無法兼容不同的螢幕大小與解析度」,整理出4項建議方案,詳細說明如 下:

(一)頁面增加使用者所需資訊,並區分審核與報名之狀態

原報名查詢頁之「審核日期」資訊,建議加入個人報名完成頁,並 將「報名狀態」之字體及報名按鈕以顏色區分,讓使用者更快速確定審 核狀態及活動報名狀態(如圖9、圖10)。



圖9:臺中市志工媒合平台範例-顏色區分審核狀態

本會與博幼基金會合作提供弱勢國小兒童及國中少年課業輔導	活動時間			
每週定期提供弱勢家庭就讀國小及國中學子之英語、數學等科補救教學輔	陽光課輔老師-弱勢兒少國中、國小數學課業輔導老師			
得,业招募週仕之課開老師,母小時提供時新1/5-250元(做教學程度給付) 每週兩田中配合服務2次,每次預計2小店	活動時間:2021/07/30 00:00 ~2021/12/31 00:00			
每週需回走配口版扬2次,每次按可2小时 預計服務時間為舉期間之调一至调五下午5·30~7·30或下午6·00~8·	需求人數:3人			
00(服務時間可議)	志上時數:3小時			
此項服務為有給職,需先接受本會面試及基本分科學識測驗(目前缺數學	同月名額:2八 我要報名 ♦			
科),通過面試及學識測驗者,須配合博幼基金會職前訓練,訓練後評估適任				
服務內容	活動時間			
服務內容				
服務內容 用戶用電有關事項申請之協助作業。	活動時間 招募長期志工 活動時間: 2021/07/24 00:00 ~2021/12/31 00:00			
服務內容 用戶用電有關事項申請之協助作業。	活動時間 招募長期志工 活動時間:2021/07/24 00:00 ~2021/12/31 00:00 需求人數:5人			
服務內容 用戶用電有關事項申請之協助作業。 活動聯絡資訊	活動時間 招募長期志工 活動時間:2021/07/24 00:00 ~2021/12/31 00:00 需求人數:5人 志工時數:4 小時			
服務內容 用戶用電有關事項申請之協助作業。 活動聯絡資訊 活動聯絡人:葉小姐	活動時間 招募長期志工 活動時間:2021/07/24 00:00 ~2021/12/31 00:00 需求人數:5人 志工時數:4小時			

圖10 :臺中市志工媒合平台-顏色區分報名狀態

https://volunteermatch.taichung.gov.tw/activity/details?Parser=99,7,33,,,,,425

(二)優化志工活動篩選功能或增加活動媒合條件

若以原架構下修改,建議可增加「活動地區」、「活動分類」及「活動類型」等選項(如圖 11),可維持既有表單形式並再提升易用性。然而「OOOOO整合資訊平台」之易用性已達一定水準,若想更精進,亦可考量增加整體網站的吸引力,提供使用者更友善的媒合方式,例如設計「環保」、「淨灘」、「文書」、「社會局」、「演唱會」等不同的標籤,引導使用者探索志工活動,並滿足不同使用者的搜尋重點,以增加使用者報名志工或加速選擇志工類型。(如圖 12、圖 13)

	志工活動					f 🕨 🗢 🗧
$\frac{1}{2}$	▼活動地區 ~	▼活動分類	~ ▼活動類型	▼報名開始日期	뺃 ~ 報名結束日期	請輸入關鍵字
			🖵 圖文	倉 清單		
活動標題			報名日	朝	名額狀態	運行單位
【短期】美工設計	十海報模板志工	202	21/06/28 00:00 ~20	21/07/17 20:00	召募中(5/5)	台灣社區大學教師協會
【長期】招募長期	朋志工	202	1/06/24 00:00 ~20	21/07/23 00:00	召募中(2/5)	台灣電力股份有限公司台 中區營業處
【長期】慈宥活動	助志工共四場次	202	21/06/21 00:00 ~20	21/12/31 00:00	召募中(0/10)	社團法人台中市慈宥關懷 協會
【短期】短期行政	牧文書招募	202	1/05/25 00:00 ~20	21/12/30 00:00	召募中(2/2)	臺中市霧峰區北柳社區發 展協會

圖11 :臺中市志工媒合平台

資料來源: https://volunteermatch.taichung.gov.tw/activity/List?Parser=99,7,33

	KK	我的票券	探索活動	Q 搜尋活動		建立活動 ᢒ	選擇組織▼	12345tt
♠	•	4	•	探索	活動發掘精彩從此開始!		()	
	Q 搜索一 活動類別	場精彩活動 演唱會 課程: 運動 交通旅	構座 社群活 弦 美食 ♪	助 展覽 研討會 資訊科技 休閒娛樂	音樂會 藝人見面會 電影 電音派對 心靈成長 公益 職場工作術 聯谊縣	最低費用 🗹 🔤 遊戯競賽 藝文活 會 動漫 繳費	參加時間 🖸 全部時間 今天	戲劇
	_	KKBOX Prime	KKTIX 虛擬場	館			一週內 一個月內 兩個月內	
		-		遠	建翻疫情 [1] 距直播學習(教您投資不動產)	遠 遠距 <mark>直播學習</mark>	2021 離疫情 【教您投資不動	
	系統貓 #4 起手式	3 CFU Playground	I,快樂自造AI加	I速器的 【線_ 班		【線上速 <mark>距課程】社</mark> (平日班)	地開發與土地利用規	加實戰班 NEID: Isabby0121

圖12 :KKTIX 搜尋列

資料來源: https://kktix.com/events

Courator 公司 職缺 新創實習 專欄	AppWorks * 2021 聯合大街才	搜尋 Yourator 全站 Q	刊登職缺	註冊	登入
七层龙融泪野,比到化	的珊瑚工作				
近在水眼花出,,龙生儿					
前端 行銷 產品經理 實習 iKala E	ioxful 漸強實驗室 奥美		WANTED .		

圖13 :Yourator 求才求職網搜尋列

資料來源: https://www.yourator.co/

(三)提供「顯示密碼」功能,並調整驗證碼機制

預防使用者發生錯誤,能提高使用網站的效率,建議在設定密碼、 登入輸入密碼、變更密碼等操作流程中的介面,提供「顯示密碼」的選 擇(如圖 14),以檢查輸入的密碼是否正確,減少使用者因輸入時的操作 缺失而造成錯誤。驗證碼機制建議調整為更新後自動清除已輸入過的驗 證碼。

Google
只要一個帳戶,所有 Google 服務暢行無阻。 ^{使用您的 Google 帳戶登入}
user name 按下眼睛圖示可以顯示輸入的密碼
び入 ■ 保持登入狀態 需要感助嗎?
建立振声
只要一個 Google 帳戶,即可使用 Google 答項優質服務 🔣 М 🝐 🚥 閣 🕨 📓

圖14 :Google 登入畫面

(四)系統廠商協助檢視並調修網站

網站介面於跨平臺和不同解析度之螢幕,有視窗過大、選單點下後 字體變大或跑版等問題,須請系統廠商協助處理。

資料來源: https://www.google.com.tw/

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五 面向評估,列出網站服務優化順序如下表 5,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。

關鍵議題 建議方案 優化順序 易用性面向 報名完成未提供使用 頁面增加使用者所需資訊, 者下一步動作所需資 1 易學 並區分審核與報名之狀態 訊或功能 活動召募之媒合條件 優化志工活動篩選功能或增 效率 2 較少 加活動媒合條件 滿意度 表單欄位缺乏預防錯 提供「顯示密碼」功能,並調 4 避免錯誤 整驗證碼機制 誤的機制 網站頁面設計無法兼 系統廠商協助檢視並調修網 容不同的螢幕大小與 3 滿意度 站 解析度

表5:網站服務優化順序

九、結語

本易用性測試以評估網站服務流程現況為基礎,分析使用者測試結果, 彙整使用過程之關鍵議題,提出協助服務提供者與服務使用者省工、省時 之建議,依據改善優先順序列點如下:

A.頁面增加使用者所需資訊,並區分審核與報名之狀態

B.優化志工活動篩選功能或增加活動媒合條件

C.系統廠商協助檢視並調修網站

D.提供「顯示密碼」功能,並調整驗證碼機制

以上建議方案提供〇〇〇〇〇整合資訊平台「志工召募媒合」服務未 來精進方向與設計參考,建議後續會同利害關係人(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如下。

1(白底色)表示: 順利完成;

2(黄底色)表示:有一些問題但可自行解決;

3(紅底色)表示:無法完成,如無法進入下一頁或是選錯。

` H.	レント	+2	1	٠
冽	試	百	T	•

頁面	搜尋頁面	首頁	活動	活動內容	輸入登入資訊
名稱					
畫面	• ************************************		Control of the second sec		官員登入 MM 「今日学校1個用電台報法 四回 「副私人服信」 「副私人服信」 「副私人服信」 「副本人服信」 「」 「」 「」 「」 「」 「」 「」 「」 「」 「
碰到	狀況:2	狀況:2	狀況:1	狀況:1	狀況:1
的狀	搜尋出來的結果跟網	剛進來時,找不到應該要去	一進來就可以看到要找的測	進來後往下滑,可以看到要先	輸入資訊後按登入按鈕
況或	站名稱沒有完全符合,	哪兒找到活動,所以花一點	試活動名稱	登入才能報名	
問題	所以有些疑惑,因為正	時間瀏覽一下才找到			
	常網站名稱應該完全				

符合搜尋出來的名稱		
才對,但根據經驗,正		
常應該會是第一個,所		
以就點第一個進去看		
看		

頁面	召募資訊	報名	報名資訊	取消報名	首頁
名稱					
畫面					Reggementer Record and a second
碰到	狀況:2	狀況:1	狀況:2	狀況:2	狀況:1
的狀	它寫"你已經報名過	按確定	看到上面的時間,確認是前	後來想了一下,乾脆把那一筆	回召募活動頁面重來一次,
況或	囉",表示這帳號有人		一個測試人員測試的,所以	資料刪掉,因為主要是要確認	等了很久此頁面才開起來,
問題	測試過了,但還是點進		不是我自己報名成功的,想	報名時有沒有什麼額外要填	後來想到應該要先重新登
	去看看		說聯絡你們確認一下怎麼辨	寫的資訊	出,所以先登出後重來

頁面	召募公告	活動	登入	召募資訊	個人報名登記
名稱					
畫面		A Constraint of the second of the secon			• • Define the standard production of the standard pr
碰到	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1
的狀	點選測試用活動進去	滑到最下面點選「請登入」	輸入資料後,按登入	按「個人報名」,並且按「確	代訂便當那邊有可以選擇,所
況或				認」登記報名	以選了「葷」後,按「報名登
問題					記」,並且按「確認」報名登記

頁面	完成報名		
名稱			
畫面			
碰到	狀況:1		
的狀	有看到成功顯示「報名		
況或	日期」還有「待審核」,		
問題	這樣應該就成功了		

測試者2:

頁面	進入首頁	尋找報名資訊	進入志工招募網頁	志工活動細節頁面
名稱				
畫面				
碰的沉問	狀況:1 成功進入首頁	狀況:1 觀察導覽列,尋找志工報名 資訊	狀況:1 進入志工報名網頁,下方有 列出〇〇相關志工的活動。	狀況:1 觀看活動細節資訊,持續尋 找報名的地方。
碰到			狀況:1	
的狀			點選測試用志工活動。	
況或				
問題				

頁面名稱	志工活動細節頁面	登入頁面	登入頁面	登入成功
畫面				
碰到的狀 況或問題	狀況:1 向下滑動頁面,看到報 名的區塊。閱讀資訊後, 點選報名按鈕	狀況:1 因為尚未登入,必須登入後 才能報名。	狀況:1 填寫帳號密碼、驗證碼,點 選登入。	 狀況:2 登入成功,有跳出一個訊息 框,點選確認。 (有可能是測試帳號密碼為 相同,瀏覽器的善意提醒帳 號安全)

頁面名稱	進行報名	報名登記	報名成功	
畫面				
碰到的狀 況或問題	狀況:1 點選報名按鈕	狀況:1 閱讀報名登記頁面	狀況:1 報名成功	
碰到的狀		狀況:1		
況或問題		點選"登記報名"按鈕		

測試者3:

頁面	00000整合資訊	登入畫面	近期登入記錄	個人資料畫面	召募公告
名稱	平台首頁				
畫面		NE Control NE NE Control NE NE NE NE NE NE NE NE NE NE	vspc.tycg.gov.tw 展示 近5次量入IP: 2021-06-05 10:31:42 219:70:33.19 2021-06-05 22:40:39 219:70:33.19 2021-06-05 16:10:56 12:21:16:17:135 2021-06-04 17:07:27 118:150:239:136 2021-06-04 17:07:27 118:150:239:136		
다 지	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1
他到	到首頁,右上方有"登入	用测试帳密順利登入	登入後先出現近期5次	直接進入到個人資訊的	順利進入召募公告選單,
的欣	及註册",就直接先點選		登入的記錄,點確定離	畫面,	第一個就是我要找的"
况或	登入		開本畫面		测試用之志工活動",因
问题					此點進去報名
碰到				狀況:2	
的狀				可能網路問題?畫面出	
況或				來有一些延遲.	
問題					
T¥ 51				狀況:1	
加到				因為要找志工服務,看到	
的状				上面選項有"志工召募	
17. 33. 11 15				訊息",於是點選其"一般	
问建				活動召募公告"看看	

頁面	召募志工項目相關資訊	確認報名小視窗	個人報名登記畫面	確認報名小視窗	個人報名登記畫面
名稱	內容揭露畫面				
畫面	CONTRACTORY OF A CONTRACT	 第4日 vspc.hyc.gov.tv 総元 地支援全部名項? 電子執/電子特約 志上台将訊息 法和职務 可為所屬志工報名・ 			
碰的況問	狀況:1 可以看到召募志工相關 的資訊,包含召募單位、 人數、地點等等,內容 看到最下方全部了解後, 有一"個人報名"按鈕方 塊,點選進去	狀況:1 點選確定	狀況:1 還在未報名狀態,點選代 訂便當的選項,再點"報名 登記"	狀況:1 又再出現"報名確認" 的小視窗,點選確定	狀況:2 回到個人報名登記畫面, 但還在未報名狀態,有點 慢好像沒反應?
碰的沉問					狀況:1 再重新點一下"報名登記" 試看看

頁面	個人報名登記畫面		
名稱			
畫面			
碰的況問	狀況:1 終於出現報名狀態在" 待審核",報名完成		
碰的況問			

測試者4:

百工	00000整合資訊平台	00000整合資訊平台	〇〇〇〇〇整合資訊平台-	00000整合資訊平台-活	00000整合資訊平台
貝叫	首頁	首頁導覽列	活動招募一般活動	動招募一般活動-測試用之志	-活動招募一般活動-測試
石柵				工活動資訊	用之志工活動資訊
畫面	Alexander Alexander			● 単化3月 (小田市) ● 単化3月 (小田市) ● 単化3月 (小田市) ● 単化3月 (小田市) ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	••••••••••••••••••••••••••••••••••••
	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:2	狀況:1
碰到	上方banner圖片比較晚出	導覽列文字說明沒有很直	進去後列表蠻清楚的,就	活動資訊排版難以閱讀	滑到下方才有登入報名的
的狀	來,下方兩個榮譽卡與記	覺,分大型活動與一般活	把活動列出來		資訊
況或	錄冊很大很現眼,但不重	動,也不會有人知道我的			
問題	要	活動屬於一班活動還是大			
		型活動			

百工	00000整合資訊平	00000整合資訊平台-	〇〇〇〇〇整合資訊平台-	〇〇〇〇〇整合資訊平台-	00000整合資訊平台
貝叫	台-登入	活動招募一般活動-測試用	活動招募一般活動-測試用	個人報名資訊	首頁導覽列
石柵		之志工活動資訊	之志工活動資訊		
畫面		中国大学生の「日本市場」」 中国大学会会会会会会会会会会会会会会会会会会会会会会会会会会会会会会会会会会会会			日本日本の日本 日本日本の日本 日本日本の日本 日本日本 日本 日本

	狀況:1	狀況:2	狀況:2	狀況:1	狀況:1
碰到	登入畫面很大	按下確定登入後,文字竟	但我擔心是否真的有報名	按下個人報名後來到個人報	因為不確定,想說要重新
的狀		然顯示"我已經報名過	成功,所以再按一次下方的	名資訊,看起來我是有報名	走一遍流程確認我是否有
況或		了"	個人報名,跳出來對話筐問	成功,並且可以取消	報名成功
問題			我是否要報名,這邊文字有		
			點不一致讓人搞不清楚		

頁面 名稱	〇〇〇〇〇整合資訊平台- 活動招募一般活動-測試用 之志工活動資訊		
畫面			
碰的沉問	狀況:1 還是跟剛剛報名後一樣的 畫面與顯示,一樣有按鈕可 以按個人報名,可我明明已 經報名過了		

測試者5:

頁面	首頁	一般活動招募公告	活動說明頁面	登入頁面	報名點選頁面
名稱	NEN ØMELA X SAREAHNE > ØMELALEN X SAREAN (16HELA) +	C ∑2 i= NORMENNICUMENTON (CON (1994))			5 = 0 1 yangatéranganan sa 1 3 0
畫面		A DECEMBENT OF A	Construction C		
~~ ~!	狀況:1	狀況:1	狀況:2	狀況:2	狀況:1
碰到	顺利找到一般招募公	順利找到測試用的活	顯示資訊(0/0)無法	會員登入跟忘記帳號密碼的字被切掉,雖不	成功點選進到下一
的状	告	動	推測作用為何,但應	影響登入,但會害我特別注意力放在那	頁
儿以			該不影響		
问理					
碰到	狀況:2		狀況:1	狀況:2	
的狀	點選一般招募公告後		順利點選登入	帳號密碼打錯,對我方便的習慣是可以只改	
況或	字突然變大,有嚇到一			打錯處,而不是全部密碼重輸入,會想要能	
問題	下,也怕沒點進去連結			看到自己打錯哪邊	
				狀況:2	
碰到				帳號密碼打錯,重新輸入帳號密碼也要重新	
碰到的非				輸入驗證碼,但注意力會放在帳號密碼上沒	
初成				發現驗證碼也更新了,直到點選登入後又再	
問題				提示驗證碼錯誤才會知道驗證碼也要改,覺	
1-1-2				得很麻煩。希望第一時間被提醒驗證碼也要	
				同時更改,就只要做一次不需重複執行。	
碰到				狀況:2	
的狀				誤會「驗證碼不分大小寫」為錯誤訊息的顯	
況或				示,而不是提示語,應該是紅色字的關係	
問題					

頁面	個人報名登記頁面	個人報名登記結果頁面
名稱		
畫面		
碰的況問	狀況:1 成功點選便當葷素與 成功報名	狀況:3 疑惑不知道待審核後,是何 時跟會用什麼方式通知結 果,就得自己設時間記得要 再回來看

設計專家:

頁面 名稱	Google	首頁	活動列表	活動介紹頁	會員登入、註冊
畫面	Congle max × • 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 13 12 12 14 12 12 15 12 12 15 12 12 15 12 12 15 12 12 15 12 12 15 12 12 16 12 12 17 12 12 18 12 12 18 12 12 18 12 12 18 12 12 18 12 12	● Electronic Control		Image: State	 会員登入 帳號: 今分證字號/運用單位碼號 密碼: 湖輸入密碼 融證碼: 融證碼: 動館: 第音撥放 第音撥放 第音撥放 加往註冊 L2K纸铝碼
碰到	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:2
的狀	搜尋「〇〇 志工」,第一個	一進到頁面看到整體字體	很快地就在志工召募訊息	原本預期會需要找一陣子,	選擇個人報名,會跳出
況或	出現的是〇〇志工網,而非	很大,第一個直覺是可能志	裡,找到「一般召募訊息」。	但剛好第一個志工訊息就	會員登入。填寫資料是
問題	〇〇〇〇〇整合資訊平台。	工比較多是年長者吧!覺	由於導航列的分類很清楚,	是。所以很省力氣地找到	蠻容易的事情。因為帳
	由於〇〇志工網點進去亦	得字大大的也很不錯。	所以沒有太大疑慮地就點	了。覺得查找也很輕鬆。	號有重覆到,所以用自
	是〇〇〇〇〇整合資訊平		擊進去。 的確看到所需的		己的身份證重新註冊。
	台,所以沒有問題。		資料。		

頁面 名稱	活動介紹頁	個人報名登記頁	確認報名提醒	個人報名登記頁	個人首頁
畫面			vspc.tycg.gov.tw 顧示 確認要報名登記嗎? 取消 確定	● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	B & BNA B : 1996/1/2 B : 1996/1
碰到	狀況:1	狀況:2	狀況:1	狀況:1	狀況:1
的狀	登入後,頁面會自動跳轉	報名後,會跳到個人報名登	再度確認	報名後會出現「待審核」。	會想回到個人資訊頁,確認
況或	回剛剛的頁面,所以可以	記頁。在這一頁的時候,一			自己的報名有被紀錄下來。
問題	直接按下「個人報名」。	開始以為已經報名完成,只			便找到了自己的頁面。
		是要檢查資料。後來發現還			
		有「報名登記」的按鈕,才			
		意識到或許尚未報名完成。			
碰到		狀況:2			
的狀		當下,其實沒有覺得有什麼			
況或		問題。就是選了便當後,直			
問題		接報名。但在填寫此份資料			
		時才發現,為什麼沒有帶入			
		報名的活動名稱。			

頁面	報名查詢頁		
名稱			
畫面			
碰到	狀況:1		
的狀	内容和報名頁面的內容		
況或	不太一樣,會註明「主題、		
問題	日期、報名狀況、審核日		
	期」 [。] 覺得內容很清楚,還		
	有一個瀏覽功能,若是之		
	後有任何問題也可以再		
	點進原始頁面,找聯絡窗		
	口等。		