

數位發展部

政府網站服務品質測與精進機制

委辦單位：數位發展部

執行單位：中華民國資訊軟體協會

中華民國 112 年 3 月

## 修訂歷史

| 版本  | 制/修訂人員 | 變更內容摘要 | 提供日期    |
|-----|--------|--------|---------|
| 1.0 | CISA   | 初版制訂   | 112.3.8 |
|     |        |        |         |
|     |        |        |         |
|     |        |        |         |
|     |        |        |         |

# 目 錄

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 一、緣起 .....               | 1   |
| 二、目的 .....               | 2   |
| 三、量測作法 .....             | 2   |
| 四、量測工具說明 .....           | 4   |
| (一) 使用者中心設計量表 .....      | 4   |
| (二) 網站使用者體驗量表 .....      | 21  |
| (三) 政府網站檢核指標 .....       | 26  |
| 五、改善方法說明 .....           | 34  |
| (一) 使用者中心設計能力 .....      | 34  |
| (二) 網站使用者體驗 .....        | 59  |
| (三) 政府網站檢核指標 .....       | 62  |
| 六、附件 .....               | 91  |
| 附件一、測試成員背景範例 .....       | 91  |
| 附件二、定義各階段需求及設計方向範例 ..... | 92  |
| 附件三：網站使用者體驗量表範例 .....    | 93  |
| 附件四：機關網站需求調查表單範例 .....   | 97  |
| 附件五：人物誌空白表格 .....        | 99  |
| 附件六：顧客旅程地圖空白表格 .....     | 100 |
| 附件七、易用性測試教材 .....        | 101 |
| 附件八：易用性測試空白表格 .....      | 108 |

# 表 目 錄

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 表 1：量測機制步驟說明.....              | 3  |
| 表 2：使用者中心設計量表之 6 項指標.....      | 4  |
| 表 3：分析任務目標、定義使用者與利害關係人.....    | 7  |
| 表 4：製作顧客旅程地圖.....              | 9  |
| 表 5：進行現有設計易用性測試.....           | 11 |
| 表 6：定義各階段需求，研擬對應設計方案.....      | 13 |
| 表 7：協調團隊，調整需求優先次序與確認方案.....    | 15 |
| 表 8：測試新設計易用性，依結果快速迭代調整.....    | 17 |
| 表 9：評量機關組織使用者中心設計整體成熟度之範例..... | 20 |
| 表 10：「網站使用者體驗量表」之項目及網站類型.....  | 22 |
| 表 11：「網站使用者體驗量表」計分範例.....      | 23 |
| 表 12：政府網站檢核指標修訂與系統指標配分.....    | 26 |
| 表 13：能力度等級 0 提升之能力或資源.....     | 34 |
| 表 14：使用者體驗相關之專有名詞.....         | 35 |
| 表 15：使用者中心設計影音課程之主題與說明.....    | 36 |
| 表 16：能力度等級 1 提升之能力或資源.....     | 38 |
| 表 17：能力度等級 2 提升之能力或資源.....     | 41 |
| 表 18：「使用者體驗」類別指標及 5 個次指標.....  | 45 |
| 表 19：能力度等級 3 提升之能力或資源.....     | 47 |
| 表 20：工作說明書表格範例.....            | 48 |
| 表 21：能力度等級 4 提升之能力或資源.....     | 51 |
| 表 22：能力度等級 5 提升之能力或資源.....     | 54 |
| 表 23：網站使用者體驗提升作法.....          | 59 |
| 表 24：網站使用者體驗量表填寫範例.....        | 79 |
| 表 25：政府網站檢核輔助工具.....           | 88 |

## 圖 目 錄

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 圖 1：量測機制之 4 個部分及 7 個步驟 .....       | 2  |
| 圖 2：臺北市社會局-「公托報名登記」顧客旅程地圖-民眾 ..... | 45 |
| 圖 3：Miro 顧客旅程模板使用示意圖 .....         | 52 |
| 圖 4：服務藍圖參考範例 .....                 | 56 |
| 圖 5：GA 後台目標設定 .....                | 57 |
| 圖 6：GA 報表次要維度設定 .....              | 58 |

## 一、緣起

政府網站設計之良窳，影響民眾對機關服務的觀感與評價。國家發展委員會(下稱國發會)自民國100年起辦理政府網站營運績效檢核，範圍包含行政院暨所屬二、三級機關、直轄市及縣市政府之官網及業務主題網。近年來，多數機關網站之檢核成績已達九十分以上，顯見機關已熟悉檢核內容及執行要領，且部分機關已訂有網站檢核計畫、要點或作業原則，自主檢核所屬機關網站，有效提升政府網站服務品質。

國發會於109年制定實施「政府網站檢核計畫」(下稱本計畫)，推動機關網站自主管理，並為使我國政府網站符合國際發展趨勢與時俱進，提高民眾對政府網站服務滿意度，開始推動機關網站導入使用者中心設計及政府網站易用性測試服務，109至110年共辦理65個機關網站執行易用性測試，結果發現其中六成機關網站未達均值68分，顯示機關網站易用性仍有精進空間，必須持續推動改善。數位發展部(下稱數位部)於111年8月27日成立，本計畫移撥至數位部繼續辦理。

資訊科技蓬勃發展，民眾對於政府機關提供網路服務的期待也隨之提高，尤其數位原生世代更是以網際網路為獲取資訊的主要來源。因此，政府機關應確保網站服務之內容豐富性、時效性與正確性，以滿足民眾對政府數位服務的需求。

透過歷年執行成果得知，機關網站透過政府網站即時檢核系統，協助機關網站改善達到符合網站功能的必要要求。然而，網站於使用者體驗(User experience，下稱UX)部分須精進，才能提高民眾對機關網站的體驗感受，如何協助機關人員有效評估機關網站現況，並逐步精進網站服務品質，建立一套量測基準是重要課題。

## 二、目的

提供機關網站適用之使用者中心設計量表、網站檢核指標及網站使用者體驗量表，俾量化機關網站於建置前、中、後等階段影響服務品質之問題，並依評量等級提升精進。

## 三、量測作法

量測機制包含計畫、檢核、執行及驗證等 4 個部分，共 7 個步驟，如圖 1。7 個步驟說明如表 1。

機關人員依循步驟找出機關網站服務品質缺口<sup>1</sup>，訂定網站精進目標及網站優化項目。依網站優化項目之作法建議，協助機關準備優化網站之文件或表格，精進網站完成後驗證，以不斷提升機關網站服務品質。

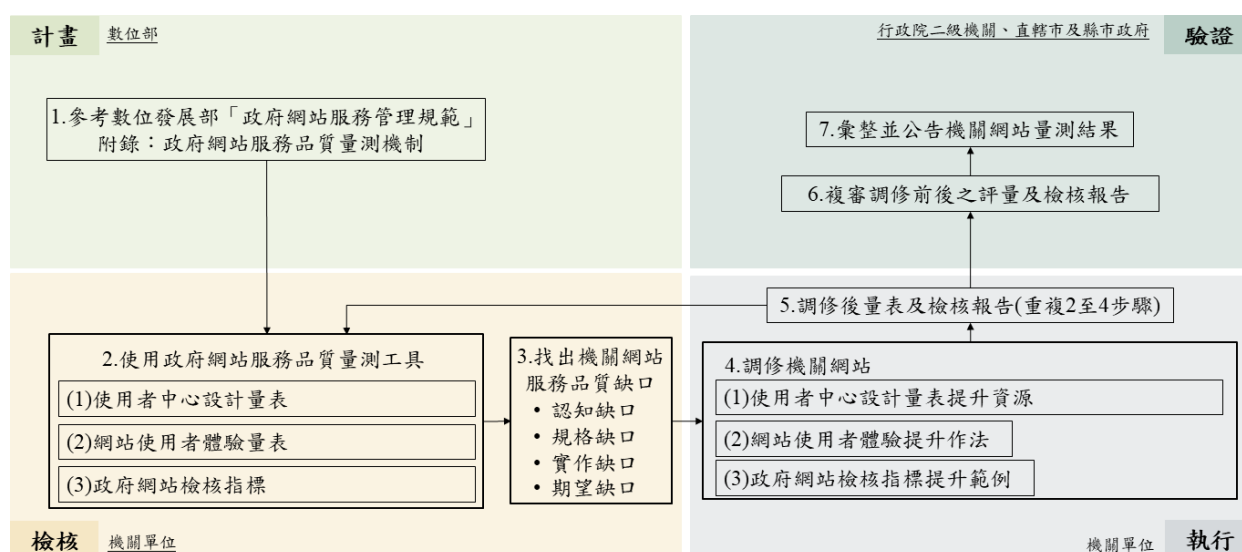


圖1：量測機制之4個部分及7個步驟

<sup>1</sup>參考 Parasuraman, Zeithaml 與 Berry 所提出之服務品質缺口模式概念，對應政府機關開發網站之作業流程，修正成為政府機關網站服務品質缺口模式，4 個缺口說明如下：

認知缺口：政府機關對民眾心中的網站服務期望認知與民眾心中期望之差距。

規格缺口：政府機關所認知到民眾的期望與網站服務規格之間的差距。

實作缺口：政府機關以網站系統規格委外或自行開發網站服務的實作差距。

期望缺口：民眾感受到的服務與其心中期望之差距。

表1：量測機制步驟說明

|    | 步驟                                                                          | 說明                                                                                                                                       | 主辦單位             |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 計畫 | 1.參考數位部「政府網站服務管理規範」附錄：政府網站服務品質量測機制                                          | 提供行政院所屬二級機關、直轄市及縣政府之主管機關單位參考。                                                                                                            | 數位部              |
| 檢核 | 2.使用政府網站服務品質量測工具<br>(1)使用者中心設計量表<br>(2)網站使用者體驗量表<br>(3)政府網站檢核指標             | 機關人員使用<br>(1)「使用者中心設計量表」，衡量機關本身在使用者中心設計所具備之成熟度等級。<br>(2)「網站使用者體驗量表」，蒐集網站使用者於操作網站服務或線下的實際感受，找出網站待精進之構面。<br>(3)「政府網站檢核指標」，提供各政府機關線上自我檢測作業。 | 各機關              |
|    | 3.找出機關網站服務品質缺口                                                              | 依量測結果，找出機關網站服務品質缺口。                                                                                                                      |                  |
| 執行 | 4.調修機關網站<br>(1)網站承辦導入使用者中心設計之成熟度等級提升作法<br>(2)網站使用者體驗提升作法<br>(3)政府網站檢核指標提升作法 | 依評量及檢測結果，並參考網站承辦導入使用者中心設計之成熟度等級、網站使用者體驗構面及網站檢核指標之提升作法，調修機關網站。                                                                            | 各機關              |
|    | 5.調修後評量及檢核報告(重複2至4步驟)                                                       | 機關承辦彙整調修後評量及檢核報告，讓機關網站逐步改善。                                                                                                              |                  |
| 驗證 | 6.複審調修前後之評量及檢核報告                                                            | 由行政院二級機關、直轄市及縣市政府複審機關網站調修評量及檢核報告，以確保機關網站改善內容之正確性。                                                                                        | 行政院二級機關、直轄市及縣市政府 |
|    | 7.彙整並公告機關網站量測結果                                                             | 彙整機關網站量測結果，並公告於政府網站營運交流平台。                                                                                                               |                  |

## 四、量測工具說明

### (一)使用者中心設計量表

機關可運用此量表，衡量機關本身在使用者中心設計所具備之成熟度等級。

#### 1.指標項目

依前開研究結果分析，6 個指標項目(如表 2)。

表2：使用者中心設計量表之 6 項指標

| 構面            | 指標項目                   |
|---------------|------------------------|
| 一、定義使用者與利害關係人 | 1-1 分析任務目標、定義使用者與利害關係人 |
|               | 1-2 製作顧客旅程地圖           |
|               | 1-3 進行現有設計易用性測試        |
| 二、定義問題與設計解決方案 | 2-1 定義各階段需求，研擬對應設計方案   |
|               | 2-2 協調團隊，調整需求優先次序與確認方案 |
| 三、驗證與調整       | 3-1 測試新設計易用性，依結果快速迭代調整 |

#### 2.評量方法

為確保評估方法之可信度與適用性，參考能力度、成熟度評估相關國際標準，包含 ISO/IEC 33020 與 ISO/IEC 33004 等，以及我國行政院國家資通安全會報技術服務中心「資安治理成熟度評估參考指引」。「資安治理成熟度評估參考指引」之能力度、成熟度評估，也參考 ISO/IEC 33020 與 ISO/IEC 33004。

## (1)能力度定義

參考 ISO/IEC 33020 之能力度等級定義與計算方式，並考量我國「政府網站服務管理規範」附錄：使用者中心設計建議之「導入使用者中心設計的步驟」，將能力度等級由低至高分為 6 個級別，說明如下：

### A.等級 0：未執行(Incomplete)

組織未建立該項目或無法達成該項目。

### B.等級 1：已執行(Performed)

該項目之執行結果已達預先設定。

### C.等級 2：已管理(Managed)

該項目執行過程已被管理或該項目產出已被管理。

### D.等級 3：標準化(Established)

該項目已被標準化或該項目已被有效地部署。

### E.等級 4：可預測(Predictable)

該項目可透過衡量結果瞭解執行成效或該項目已被量化管理。

### F.等級 5：創新(Innovating)

基於過去執行成效分析或其他創新方式強化與優化該項目。

能力度等級為累進制，欲達到能力度等級 2 需先滿足能力度等級 1 之要求；欲達到能力度等級 3 需先滿足能力度等級 1 與等級 2 之要求，以此類推。

## (2)成熟度定義

依 ISO/IEC 33004 之成熟度等級定義與計算方式，將成熟度等級由低至高分為 6 個級別，說明如下：

### A.等級 0：未成熟型(Immature)

組織尚未有效執行相關之項目。

### B.等級 1：基礎型(Basic)

相關項目執行結果已達成預先設定，且可支持組織之業務。

### C.等級 2：管理型(Managed)

相關項目已進行管理，包含規劃、執行及監督之過程。

### D.等級 3：制度化型(Established)

有效定義與部署標準化流程，使其成為常規作業。

### E.等級 4：可預測型(Predictable)

依組織目標定義項目量化指標，建立穩定、可預測之項目，蒐集與分析歷史數據，持續改善。

### F.等級 5：創新型(Innovating)

透過創新應用、技術或潛在問題，優化各項目。

成熟度等級為累進制，成熟度等級 0 表示成熟度等級 1 之任一項目能力度等級為 0。欲達到成熟度等級 1，需滿足成熟度等級 1 對應之所有項目皆為能力度等級 1；欲達到成熟度等級 2，需滿足成熟度等級 1 與等級 2 對應之所有項目皆為能力度等級 2，以此類推。

### (3)量表

各指標項目依機關能力度分為 6 等級。量表欄位「能力度」為 0 時，對應能力度等級 0；「能力度」為 1 時，對應能力度等級 1，其餘之對應能力度等級以此類推，6 個指標項目內容說明如下：

#### A.指標項目 1-1 分析任務目標、定義使用者與利害關係人

為協助機關網站改版之專案成員，以容易理解的方式，釐清利害關係人之間的相互關係，有效分配專案資源。該指標項目之評量基準與能力度如表 3。

表3：分析任務目標、定義使用者與利害關係人

| 指標項目                   | 評量基準                                                                                                                                                                                                                                                                      | 能力度 |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1-1 分析任務目標、定義使用者與利害關係人 | A：未分析任務目標、定義使用者與利害關係人。                                                                                                                                                                                                                                                    | 0   |
|                        | B：已分析任務目標、定義使用者與利害關係人。                                                                                                                                                                                                                                                    | 1   |
|                        | C：已藉由訪談業務單位主管或承辦人員、問卷調查或整理相關文件等方式分析任務目標、定義使用者與利害關係人，進而瞭解機關業務內容與特性。                                                                                                                                                                                                        | 2   |
|                        | D：已採用標準作業程序來訪談業務單位主管或承辦人員、問卷調查或整理相關文件等方式，進而全面地瞭解機關業務內容與特性，在調查中，已可瞭解主要使用者與利害關係人的真實想法。                                                                                                                                                                                      | 3   |
|                        | E：已採用標準作業程序來訪談業務單位主管或承辦人員、問卷調查或整理相關文件等方式，進而全面地瞭解機關業務內容與特性，在調查中，已盡可能地瞭解使用者與利害關係人的真實想法。而且可以參考其研究結果，評估其適用性，在需要時加以修正。                                                                                                                                                         | 4   |
|                        | F：已採用標準作業程序來訪談業務單位主管或承辦人員、問卷調查或整理相關文件等方式，進而全面地瞭解機關業務內容與特性，在調查中，已盡可能地瞭解主要使用者與利害關係人的真實想法。而且可以參考其研究結果，評估其適用性，在需要時加以修正。<br>規劃人員能將研究之結果，以清單形式呈現，並由部門主管決定其重要性與優先順序，建議挑選 1 至 3 項做為網站服務著重展現的內容。依據重要性排列任務目標、列出相對應的使用者類型與利害關係人，可將結果透過視覺化的方式，協助專案成員以容易理解的方式，釐清利害關係人之間的相互關係，有效分配專案資源。 | 5   |

以下為指標項目 1-1 之填寫說明，供自評人員參考。

- a.能力度為 2 之佐證資料，可為機關網站需求調查說明或利害關係人訪談訪綱、訪談紀錄。
- b.能力度為 3 之佐證資料，可為機關網站之利害關係人訪談之標準作業程序。例如：1.列出訪談目的及機關網站利害關係人、2.擬訂執行期程、3.設計訪談訪綱及訪談議程、4.約利害關係人可訪談時間、5.訪談內容彙整等步驟詳細說明文件。
- c.能力度為 4 之佐證資料，可為因應調查之結果，對標準作業程序的調整檢討報告。
- d.能力度為 5 之佐證資料，可為考量使用者需求與機關資源，調修網站功能之優先順序分析報告。

## B.指標項目 1-2 製作顧客旅程地圖

製作任務目標、使用者與利害關係人的「顧客旅程地圖」，以整理出使用者共同的痛點及需求，並定義出需要解決的題目。該指標項目之評量基準與能力度如表 4。

表4：製作顧客旅程地圖

| 指標項目         | 評量基準                                                                                                                                                                                                             | 能力度 |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1-2 製作顧客旅程地圖 | A：未製作「顧客旅程地圖」。                                                                                                                                                                                                   | 0   |
|              | B：已製作任務目標、使用者與利害關係人的「顧客旅程地圖」。                                                                                                                                                                                    | 1   |
|              | C：使用外部觀察來整理製作任務目標、使用者與利害關係人的「顧客旅程地圖」。                                                                                                                                                                            | 2   |
|              | D：採用標準作業程序，利用調查程序(訪談法或影子觀察法)，製作任務目標、使用者與利害關係人的「顧客旅程地圖」。                                                                                                                                                          | 3   |
|              | E：採用標準作業程序，利用調查程序(訪談法或影子觀察法)，製作任務目標、使用者與利害關係人的「顧客旅程地圖」。<br>整理出共同的痛點及面臨的困境，從較全面的角度觀察使用者在使用網站服務前、中、後的體驗，並看出使用者在各階段遇到的情境與問題。                                                                                        | 4   |
|              | F：採用標準作業程序，利用調查程序(訪談法或影子觀察法)，製作任務目標、使用者與利害關係人的「顧客旅程地圖」，並整理出共同的痛點及面臨的困境，全面地觀察使用者在使用網站服務前、中、後的體驗，並看出使用者在各階段遇到的情境與問題。<br>製作顧客旅程地圖時，以時間軸列出各階段的接觸點、行動、情緒、痛點等。協助確認使用者在使用服務/操作網站之前、中、後過程中的所有相關行為與面臨的阻礙，進而釐清服務範疇與要解決的問題。 | 5   |

以下為指標項目 1-2 之填寫說明，供自評人員參考。

- a.能力度為 2 之佐證資料，可為外部觀察大綱。
- b.能力度為 3 之佐證資料，可為機關網站之使用者調查標準作業程序，例如：1.準備訪綱、2.準備操作設備與地點、3.找 5 位網站使用者實際操作網站、4.進行觀察與訪談、5.製作顧客旅程地圖等步驟說明文件。
- c.能力度為 4 之佐證資料，可為機關網站服務前、中、後階段操作情形等之顧客旅程地圖，並整理出使用者共同痛點。
- d.能力度為 5 之佐證資料，可為使用者共同痛點的分析報告，找出網站服務要解決的範圍，或依時間軸全面地分析使用者共同接觸點、行動、情緒、痛點等。

### C.指標項目 1-3 進行現有設計易用性測試

易用性測試可用來瞭解提供的服務介面及流程中，是否足以讓使用者完成行動。該指標項目之評量基準與能力度如表 5。

表5：進行現有設計易用性測試

| 指標項目            | 評量基準                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 能力度 |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1-3 進行現有設計易用性測試 | A：未進行現有設計易用性測試。                                                                                                                                                                                                                                                                        | 0   |
|                 | B：已進行現有設計易用性測試。                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1   |
|                 | C：已進行現有設計易用性測試，且瞭解使用者在操作的過程上碰到什麼問題、面臨什麼阻礙。                                                                                                                                                                                                                                             | 2   |
|                 | D：已建立標準作業程序進行現有設計易用性測試，系統化地分析使用者在操作的過程上碰到什麼問題、面臨什麼阻礙，檢討建立改善方向。                                                                                                                                                                                                                         | 3   |
|                 | E：已建立標準作業程序進行現有設計易用性測試，系統化地分析使用者在操作的過程上碰到什麼問題、面臨什麼阻礙，檢討建立改善方向。採用親和性設計及行動友善設計，提供使用者無須重複學習的一致性介面設計，例如版面配置、內容的格式與可閱讀性、使用者介面與互動設計等。                                                                                                                                                        | 4   |
|                 | F：已建立標準作業程序進行現有設計易用性測試，系統化地分析使用者在操作的過程上碰到什麼問題、面臨什麼阻礙，檢討建立改善方向。採用親和性設計及行動友善設計，提供使用者無須重複學習的一致性設計，例如版面配置、內容的格式與可閱讀性、使用者介面與互動設計等。採用響應式網頁(Responsive Web Design, RWD)設計，免去同時維護政府網站電腦版與行動版網站的成本與時間。且能在不同作業系統平臺(例如 Linux、MacOS 與 Windows 等)或不同硬體條件(例如觸控面板、滑鼠、讀卡機及印表機等)，皆可順利完成操作，並持續精進網站服務易用性。 | 5   |

以下為指標項目 1-3 之填寫說明，供自評人員參考。

- a.能力度為 2 之佐證資料，可為網站易用性測試與分析報告，報告內容含網站受測者之背景資料(請詳參見附件一)、測試網站服務影音及網站易用性共同性問題等。
- b.能力度為 3 之佐證資料，可為網站易用性測試與分析之標準作業程序。例如：1.確認網站服務測試需求、2.設計易用性測試情境及任務、3. 找 5 位網站使用者實際操作網站並錄下操作畫面與使用者表情、4.寫下 5 位網站使用者對網站的認知與感受、5.合作設計專家分析測試結果等步驟說明文件。
- c.能力度為 4 之佐證資料，可為依據網站易用性測試與分析報告，提出之網站設計原則，網站設計原則可考量網站 UX 設計，說明網站資訊架構、網站顏色、字體、版面配置及內容的格式等。
- d.能力度為 5 之佐證資料，可為網站需求規格書，納入網站因應不同裝置及瀏覽器之響應式網頁設計。

#### D.指標項目 2-1 定義各階段需求，研擬對應設計方案

此階段為「使用者中心設計」的關鍵階段，並影響下一階段的設計方向及主軸。該指標項目之評量基準與能力度如表 6。

表6：定義各階段需求，研擬對應設計方案

| 指標項目                 | 評量基準                                                                                                                | 能力度 |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2-1 定義各階段需求，研擬對應設計方案 | A：未定義各階段需求與方案                                                                                                       | 0   |
|                      | B：已定義使用者需求與方案                                                                                                       | 1   |
|                      | C：已劃分不同服務階段，瞭解使用者在不同階段可能面臨的問題，並研擬方案                                                                                 | 2   |
|                      | D：已採用標準作業程序劃分不同服務階段，瞭解使用者在不同階段可能面臨的問題，並研擬對應方案                                                                       | 3   |
|                      | E：已採用標準作業程序劃分不同服務階段，瞭解使用者在不同階段可能面臨的問題，經由整合並分析所獲得的資訊，解讀出獨特的觀點，定義出精準的問題，避免後續的設計方法有偏差，並研擬對應方案                          | 4   |
|                      | F：已採用標準作業程序劃分不同服務階段，瞭解使用者在不同階段可能面臨的問題，經由整合並分析所獲得的資訊，解讀出獨特的觀點，定義出精準的題目，避免後續的設計方法有偏差，並搭配使用者經驗(UX)設計專家及與使用者共同合作，研擬對應方案 | 5   |

以下為指標項目 2-1 之填寫說明，供自評人員參考。

- a.能力度為 2 之佐證資料，可為使用者於服務各階段的需求與問題之文件(請詳參見附件二)。
- b.能力度為 3 之佐證資料，可為定義使用者各階段需求與方案的標準作業程序。例如：1. 利害關係人訪談、2.使用者訪談、3. 易用性測試、4.彙整前 3 項資料、5.合作設計專家定義各階段問題，並研擬對應方案等步驟說明文件。
- c.能力度為 4 之佐證資料，可為依標準作業程序所得的各階段需求，定義出精準的問題，分析整理的對應設計方案。
- d.能力度為 5 之佐證資料，可為依標準作業程序所得的各階段需求，搭配使用者經驗(UX)設計專家以及使用者，分析使用於網站服務各階段的痛點及需求，分析整理的對應設計方案。

## E.指標項目 2-2 協調團隊，調整需求優先次序與確認方案

列出使用者在各階段的需求與改進方向相對應的解決方案，建議尋找各利害關係人共同參與討論，以此確認解決方案在執行上的難度、必要性與開發順序。該指標項目之評量基準與能力度如表 7。

表7：協調團隊，調整需求優先次序與確認方案

| 指標項目                   | 評量基準                                                                                                             | 能力度 |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2-2 協調團隊，調整需求優先次序與確認方案 | <b>A：未依據需求，提出相對應的解決方案</b>                                                                                        | 0   |
|                        | <b>B：已依據需求，提出相對應的解決方案</b>                                                                                        | 1   |
|                        | <b>C：已尋找利害關係人參與討論需求，並依據需求，提出相對應的解決方案</b>                                                                         | 2   |
|                        | <b>D：已採用標準化程序尋找各利害關係人，並規劃工作坊共同參與討論，提出相對應的解決方案</b>                                                                | 3   |
|                        | <b>E：已採用標準化程序尋找各利害關係人，利用工作坊共同參與討論，並建立跨領域任務團隊，共同進行思考、規劃與設計方案，確認調整需求優先順序</b>                                       | 4   |
|                        | <b>F：已採用標準化程序尋找各利害關係人，利用工作坊共同參與討論，並建立跨領域任務團隊及其權責，共同進行思考、規劃與設計方案，協調團隊確認解決方案在執行上的難度、必要性與調整需求優先順序，確認方案及資料內容管理機制</b> | 5   |

以下為指標項目 2-2 之填寫說明，供自評人員參考。

- a.能力度為 2 之佐證資料，可為利害關係人參與討論需求會議紀錄，並依會議決議產出使用者需求與方案執行計畫書。
- b.能力度為 3 之佐證資料，可為由利害關係人調整使用者需求與方案執行的標準作業程序，例如工作坊規劃書。
- c.能力度為 4 之佐證資料，可為跨領域任務團隊之成員名單，辦理工作坊之活動簽到表、活動照片，以共同進行思考、規劃與設計方案。
- d.能力度為 5 之佐證資料，可為跨領域任務團隊成員權責，以協調團隊確認解決方案之調整需求優先順序與管理。

#### F.指標項目 3-1 測試新設計易用性，依結果快速迭代調整案

此階段的重點在於「快速驗證」，在網站服務設計進入程式開發階段前，應先進行易用性測試，檢驗當前的設計成果，故一開始不需太精緻，先做到能表達服務或網站概念，讓使用者可以理解即可，在快速測試後再進行迭代修正。

剛開始時，設計原型的製作形式可為低擬真的線框稿(Wireframe)，再逐漸調整為高擬真的可互動原型(Prototype)，例如可點擊互動的網頁原型。該指標項目之評量基準與能力度如表 8。

表8：測試新設計易用性，依結果快速迭代調整

| 指標項目                   | 評量基準                                                                                  | 能力度 |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 3-1 測試新設計易用性，依結果快速迭代調整 | A：未測試新設計易用性                                                                           | 0   |
|                        | B：已測試新設計易用性，依結果進行調整                                                                   | 1   |
|                        | C：已測試新設計易用性，評估網站服務營運績效，並依結果快速迭代調整                                                     | 2   |
|                        | D：已訂定服務衡量指標，採用標準化程序測試新設計易用性，並評估網站服務營運績效，依結果快速迭代調整                                     | 3   |
|                        | E：已訂定服務衡量指標，採用標準化程序測試新設計易用性，並定期評估網站服務預期效益與實際使用統計數據之差異，依結果快速迭代調整                       | 4   |
|                        | F：已訂定服務衡量指標，採用標準化程序測試新設計易用性，並定期評估網站服務預期效益與實際使用統計數據之差異，且善用網站流量分析工具，蒐集與分析服務資料，依結果快速迭代調整 | 5   |

以下為指標項目 3-1 之填寫說明，供自評人員參考。

- a.能力度為 2 之佐證資料，可為網站新設計之易用性測試報告，以及網站服務調整前後對照圖。
- b.能力度為 3 之佐證資料，可為網站新設計之易用性測試標準作業程序(可同指標項目 3 之 B 選項)，以及參考「政府網站服務管理規範」之指引 8.1 訂定網站服務衡量指標之面向之相關文件。
- c.能力度為 4 之佐證資料，可為依網站新設計之易用性測試標準作業程序，設計低擬真線框稿，找網站目使用者測試，依結果快速迭代調整。依網站流量分析工具之統計數據，評估網站服務預期使用與實際使用差異之報告。
- d.能力度為 5 之佐證資料，可為依網站新設計之易用性測試標準作業程序，並搭配網站流量分析工具之數據，分析設計高擬真網頁，找網站目使用者測試，依結果快速迭代調整，並產出網站改版需求規格書。

由機關人員檢視政府機關自身之使用者中心設計應用情形，以瞭解機關自身之使用者中心設計之能力度與成熟度等級。

### 3.計算方式

依 6 個指標項目評估各指標項目之能力度，再以能力度等級之最小值，做為機關人員整體成熟度之等級。成熟度等級計算之步驟說明如下：

#### (1)步驟 1：取得各指標項目之能力度

依各指標項目之填答，取得指標項目能力度等級 0~5。

#### (2)步驟 2：計算整體成熟度

依據木桶理論<sup>2</sup>，取指標項目能力度等級最小值，做為使用者中心設計之成熟度等級。

---

<sup>2</sup> 木桶理論為一隻木桶盛水之多寡，不取決於桶壁上最長木塊或全部木板之平均長度，而是最短木板。在此意指組織之流程構面能力度，取決於該流程構面中最低分數，而非最高分數或平均分數。

計算範例：如表 9 所示，共 2 個指標項目能力度等級 4；2 個指標項目能力度等級 3；2 個指標項目能力度等級 2，故整體成熟度等級 2。

表9：評量機關組織使用者中心設計整體成熟度之範例

| 指標項目                   | 評量基準                                                                                                                  | 能力度 |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1-1 分析任務目標、定義使用者與利害關係人 | E：已採用標準作業程序來訪談業務單位主管或承辦人員、問卷調查或整理相關文件等方式，進而全面地瞭解機關業務內容與特性，在調查中，已盡可能地瞭解使用者與利害關係人的真實想法。而且可以參考其研究結果，評估其適用性，在需要時加以修正。     | 4   |
| 1-2 製作顧客旅程地圖           | E：採用標準作業程序，利用調查程序(訪談法或影子觀察法)，製作任務目標、使用者與利害關係人的「顧客旅程地圖」。整理出共同的痛點及面臨的困境，從較全面的角度觀察使用者在使用網站服務前、中、後的體驗，並看出使用者在各階段遇到的情境與問題。 | 4   |
| 1-3 進行現有設計易用性測試        | D：已建立標準作業程序進行現有設計易用性測試，系統化地分析使用者在操作的過程上碰到什麼問題、面臨什麼阻礙，檢討建立改善方向。                                                        | 3   |
| 2-1 定義各階段需求，研擬對應設計方案   | C.已劃分不同服務階段，瞭解使用者在不同階段可能面臨的問題，並研擬方案                                                                                   | 2   |
| 2-2 協調團隊，調整需求優先次序與確認方案 | C：已尋找利害關係人參與討論需求，並依據需求，提出相對應的解決方案                                                                                     | 2   |
| 3-1 測試新設計易用性，依結果快速迭代調整 | D：已訂定服務衡量指標，採用標準化程序測試新設計易用性，並評估網站服務營運績效，依結果快速迭代調整                                                                     | 3   |

## (二)網站使用者體驗量表

機關人員運用「網站使用者體驗量表」，蒐集網站使用者於操作網站服務或線下服務的實際感受。

### 1.指標項目

為能快速蒐集並瞭解使用者於操作網站服務之實際感受，參考 SERVQUAL 量表及 SUS 量表之評量構面與問項，且網站使用者體驗為共通性評量，不限國家區域與網站性質，皆可透過相關量測瞭解使用者操作政府網站服務後的實際感受。

網站使用者體驗量表共有可靠性、回應性、保證性、體貼性、易用性及資訊品質等 6 個評量構面。

### 2.評量方法

參考政府網站檢核計畫之網站檢核類別，且考量影響使用者體驗與網站是否提供服務操作有明顯差異，因此網站使用者體驗量表，區分為內容型網站與功能型網站(如表 10)，可由機關視網站實際情形選擇使用適合之量表，例如具有線上申辦的入口網站，亦可選擇使用功能型網站之量表。網站使用者體驗量表之問卷範本，請詳參見附件三。

各問項評分參考李克特五點尺度，衡量政府機關網站之使用者體驗績效，1 為「非常不同意」，2 為「不同意」，3 為「普通」，4 為「同意」，5 為「非常同意」。3.5 分介於「普通」與「同意」之中間，故以此做為及格分數。

表10：「網站使用者體驗量表」之項目及網站類型

| 評量構面  | 序  | 項目                                                      | 內容型<br>網站 | 功能型<br>網站 |
|-------|----|---------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| 一、可靠性 | 1  | 此政府網站向民眾承諾在某一時間內完成某些事時，他們會做到<br>(訊息發布、線上申請的項目在預定時間內完成等) | V         | V         |
|       | 2  | 我操作此政府網站遇到問題時，網站能協助我解決問題<br>(提供 Q&A、線上客服及操作提示等)         | V         | V         |
|       | 3  | 此政府網站能提供正確的導引                                           | V         | V         |
|       | 4  | 此政府網站會正確紀錄我申請的服務資訊                                      |           | V         |
| 二、回應性 | 5  | 此政府網站可以明確告知民眾申辦服務須要的作業的時間                               |           | V         |
|       | 6  | 此政府網站可以提供立即的回應<br>(提供查詢功能、線上即時客服等)                      | V         | V         |
|       | 7  | 此政府網站的線上或臨櫃客服人員總是願意協助民眾                                 | V         | V         |
|       | 8  | 此政府網站的線上或臨櫃客服人員不會忙到無法提供服務                               | V         | V         |
| 三、保證性 | 9  | 此政府網站值得信賴的                                              | V         | V         |
|       | 10 | 我在此政府網站線上或臨櫃，申辦或操作時覺得安全                                 |           | V         |
|       | 11 | 此政府網站的線上或臨櫃客服人員的回覆是有禮貌的                                 | V         | V         |
|       | 12 | 此政府網站的線上或臨櫃客服人員具備足夠的知識，回答民眾的問題                          | V         | V         |
| 四、體貼性 | 13 | 此政府網站會針對民眾條件提供個別的服務<br>(提供老人津貼、勞保明細表，或提供查詢交通路線/時段等申辦服務) |           | V         |
|       | 14 | 承上題，此政府網站提供的資訊或線上服務已瞭解民眾的需求，並優先考慮民眾的利益                  | V         | V         |
|       | 15 | 承上題，此政府網站會給予民眾各別的關懷                                     |           | V         |
|       | 16 | 此政府網站提供民眾方便使用網站的時間                                      | V         | V         |
| 五、易用性 | 17 | 我認為我會經常使用此網站                                            | V         | V         |
|       | 18 | 我覺得此網站是簡單的                                              | V         | V         |

| 評量構面   | 序  | 項目                   | 內容型<br>網站 | 功能型<br>網站 |
|--------|----|----------------------|-----------|-----------|
|        | 19 | 我認為此網站很容易使用          | V         | V         |
|        | 20 | 我不需要有人幫助就能使用這個網站     | V         | V         |
|        | 21 | 我覺得此網站的功能整合得很好       | V         | V         |
|        | 22 | 我覺得此網站很一致            | V         | V         |
|        | 23 | 我認為大多數的人可以很快地學會使用此網站 | V         | V         |
|        | 24 | 我覺得此網站使用起來並不麻煩       | V         | V         |
|        | 25 | 我有自信能使用此網站           | V         | V         |
|        | 26 | 我不需要學習很多事情，就能使用此網站   | V         | V         |
| 六、資訊品質 | 27 | 此網站提供的資訊是正確的         | V         | V         |
|        | 28 | 此網站提供的資訊是最新的         | V         | V         |
|        | 29 | 此網站提供的資訊是相關的         | V         | V         |
|        | 30 | 此網站提供的資訊是容易瞭解的       | V         | V         |

### 3.計算方式

依不同構面之分數高低之總和，讓機關瞭解使用者在網站各個構面上之實質體驗，依據各構面的問題，進行改善。

計分範例如表 11。各構面項目相加除於構面項目數量，例如評量構面「一、可靠性」，此構面總分為 13 分；平均分數為 3.25 分，表示此構面未及格，待改善。

表11 「網站使用者體驗量表」計分範例

| 評量構面  | 序 | 項目                                                  | 評分 | 各構面平均<br>分數 |
|-------|---|-----------------------------------------------------|----|-------------|
| 一、可靠性 | 1 | 此政府網站向民眾承諾在某一時間內完成某些事時，他們會做到(訊息發布、線上申請的項目在預定時間內完成等) | 4  | 3.25        |

| 評量構面  | 序  | 項目                                                      | 評分 | 各構面平均分數 |
|-------|----|---------------------------------------------------------|----|---------|
|       | 2  | 我操作此政府網站遇到問題時，網站能協助我解決問題<br>(提供 Q&A、線上客服及操作提示等)         | 2  |         |
|       | 3  | 此政府網站能提供正確的導引                                           | 3  |         |
|       | 4  | 此政府網站會正確紀錄我申請的服務資訊                                      | 4  |         |
| 二、回應性 | 5  | 此政府網站可以明確告知民眾申辦服務須要的作業的時間                               | 2  | 3       |
|       | 6  | 此政府網站可以提供立即的回應<br>(提供查詢功能、線上即時客服等)                      | 3  |         |
|       | 7  | 此政府網站的線上或臨櫃客服人員總是願意協助民眾                                 | 3  |         |
|       | 8  | 此政府網站的線上或臨櫃客服人員不會忙到無法提供服務                               | 4  |         |
| 三、保證性 | 9  | 此政府網站值得信賴的                                              | 3  | 2.5     |
|       | 10 | 我在此政府網站線上或臨櫃，申辦或操作時覺得安全                                 | 3  |         |
|       | 11 | 此政府網站的線上或臨櫃客服人員的回覆是有禮貌的                                 | 2  |         |
|       | 12 | 此政府網站的線上或臨櫃客服人員具備足夠的知識，回答民眾的問題                          | 2  |         |
| 四、體貼性 | 13 | 此政府網站會針對民眾條件提供個別的服務<br>(提供老人津貼、勞保明細表，或提供查詢交通路線/時段等申辦服務) | 2  | 2.75    |
|       | 14 | 承上題，此政府網站提供的資訊或線上服務已瞭解民眾的需求，並優先考慮民眾的利益                  | 2  |         |
|       | 15 | 承上題，此政府網站會給予民眾各別的關懷                                     | 3  |         |
|       | 16 | 此政府網站提供民眾方便使用網站的時間                                      | 4  |         |
| 五、易用性 | 17 | 我認為我會經常使用此網站                                            | 2  | 2.1     |
|       | 18 | 我覺得此網站是簡單的                                              | 2  |         |
|       | 19 | 我認為此網站很容易使用                                             | 2  |         |
|       | 20 | 我不需要有人幫助就能使用這個網站                                        | 1  |         |
|       | 21 | 我覺得此網站的功能整合得很好                                          | 2  |         |
|       | 22 | 我覺得此網站很一致                                               | 2  |         |

| 評量構面   | 序  | 項目                   | 評分 | 各構面平均分數 |
|--------|----|----------------------|----|---------|
|        | 23 | 我認為大多數的人可以很快地學會使用此網站 | 3  |         |
|        | 24 | 我覺得此網站使用起來並不麻煩       | 2  |         |
|        | 25 | 我有自信能使用此網站           | 2  |         |
|        | 26 | 我不需要學習很多事情，就能使用此網站   | 3  |         |
| 六、資訊品質 | 27 | 此網站提供的資訊是正確的         | 4  | 3.5     |
|        | 28 | 此網站提供的資訊是最新的         | 4  |         |
|        | 29 | 此網站提供的資訊是相關的         | 4  |         |
|        | 30 | 此網站提供的資訊是容易瞭解的       | 2  |         |

### (三)政府網站檢核指標

機關人員藉由政府網站即時檢核系統之政府網站檢核指標，定期檢視網站營運機制及服務適切性，並可落實觀摩學習及自主管理機制，確保機關網站瀏覽親和性與服務品質。

#### 1.指標項目

政府網站檢核指標共 9 大指標；37 項次指標，涵蓋「網站介面」、「網站內容」、「維運管理」、「網站服務」、「行動友善」、「社群服務」、「外語網站維運」、「使用者體驗」及「創新應用」等 9 個面向。

#### 2.評量方法

依據「政府網站檢核計畫」，檢核指標適用於類別(I)：入口網站；類別(II)：業務(或主題)網站等類型之政府網站，機關人員依機關網站性質選擇網站類別並進行檢測。政府網站檢核指標與系統指標配分詳細說明如表 12。

#### 3.計算方式

依表 12 之欄位「給分方式」邏輯，由系統將所有指標項目加總後為總分。類別(I)總分為 100 分；類別(II)總分為 74 分。

為呈現整體網站檢核指標分析比較結果，類別(II)原始檢核分數乘上【加權指數】為讓網站檢核結果(四捨五入)。加權指數：類別(I)總分/類別(II) = 100/74。

表12：政府網站檢核指標修訂與系統指標配分

| 檢核指標修訂 |      |                  |      |      | 系統指標配分 |                  |             |
|--------|------|------------------|------|------|--------|------------------|-------------|
| 指標     | 次指標  | 摘要說明             | 輔助工具 | 評分參考 | 配分     | 給分方式             | 類別          |
| 網站     | 版面規劃 | (1)網站名稱或標誌(Logo) |      |      | 7      | ● 符合 1 項-給 1 分(最 | (I)<br>(II) |

| 檢核指標修訂 |      |                                                                                                            |      |      | 系統指標配分 |                                                                               |             |
|--------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|--------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 指標     | 次指標  | 摘要說明                                                                                                       | 輔助工具 | 評分參考 | 配分     | 給分方式                                                                          | 類別          |
| 介面     |      | (2)網站無障礙標章<br>(3)網站資料開放宣告<br>(4)隱私權及資訊安全宣告<br>(5)完整通訊地址(含郵遞區號 3+3 碼)<br>(6)聯絡電話(含電話區碼)<br>(7)網站圖示(Favicon) |      |      |        | 高給 7 分)<br>● 無-給 0 分                                                          |             |
|        | 語言版本 | 網站具備多語言版本供使用者選擇                                                                                            |      |      | 1      | ● 有-給 1 分<br>● 無-給 0 分                                                        | (I)         |
|        | 頁尾設計 | 頁尾提供易用設計，例如胖頁尾、資訊式頁尾等                                                                                      |      |      | 1      | ● 有-給 1 分<br>● 無-給 0 分                                                        | (I)         |
|        | 導覽功能 | (1)頁首提供「網站導覽」<br>(2)提供 Sitemap.xml 文件<br>(3)提供路徑導覽列                                                        |      |      | 3      | ● 提供「網站導覽」-給 1 分<br>● 提供「Sitemap.xml」-給 1 分<br>● 提供「路徑導覽列」-給 1 分<br>● 無-給 0 分 | (I)<br>(II) |
| 網站內容   | 重大政策 | 提供機關之重大政策(或施政計畫)、重要業務資訊                                                                                    |      |      | 2      | ● 有-給 2 分<br>● 無-給 0 分                                                        | (I)         |
|        | 資訊圖像 | 提供機關重要業務資訊或熱門議題之資訊圖表或資訊圖像，可搭配原始資料來源或說明                                                                     |      |      | 5      | ● 有-給 5 分<br>● 無-給 0 分                                                        | (I)         |
|        | 公開資訊 | 提供機關之公開資訊，例如業務統計及研究報告等                                                                                     |      |      | 2      | ● 有-給 2 分<br>● 無-給 0 分                                                        | (I)         |
|        | 內容分類 | 網站提供的資訊內容，應依據其屬性類型適當分類                                                                                     |      |      | 1      | ● 有-給 1 分<br>● 無-給 0 分                                                        | (I)<br>(II) |
|        | 相關連結 | 提供上級機關網站連結及相關專業性質網                                                                                         |      |      | 1      | ● 有-給 1 分<br>● 無-給 0 分                                                        | (I)<br>(II) |

| 檢核指標修訂 |      |                                          |                               |                                                                    | 系統指標配分 |                                                                           |             |
|--------|------|------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 指標     | 次指標  | 摘要說明                                     | 輔助工具                          | 評分參考                                                               | 配分     | 給分方式                                                                      | 類別          |
|        |      | 站連結                                      |                               |                                                                    |        |                                                                           |             |
| 維運管理   | 有效連結 | 網站提供之連結，應確保其連結有效性                        | W3C LinkChecke(用以檢測網站內之各項超連結) | 統計錯誤代碼 403 及 404 數量：<br>● 優等：無錯誤<br>● 中等：1 個錯誤<br>● 待加強：2 個錯誤(含)以上 | 5      | ● 皆為有效-給 5 分<br>● 1 筆無效-給 3 分<br>● 2 筆以上無效-給 0 分                          | (I)<br>(II) |
|        | 內容更新 | 資訊內容應標示更新日期，並依日期由新至舊排列                   |                               |                                                                    | 1      | ● 有-給 1 分<br>● 無-給 0 分                                                    | (I)<br>(II) |
|        | 更新頻率 | 定期(1 個月)統計網站資訊內容更新數量，例如最新消息、活動資訊、新聞稿或公告等 |                               |                                                                    | 4      | ● 10 筆以上-給 4 分<br>● 5 筆以上-給 3 分<br>● 未達 5 筆-給 0 分                         | (I)         |
|        |      | 定期(3 個月)統計網站資訊內容更新數量，例如最新消息、活動資訊、新聞稿或公告等 |                               |                                                                    |        | ● 3 筆以上-給 4 分<br>● 1 筆以上-給 3 分<br>● 無-給 0 分                               | (II)        |
|        | 語系編碼 | 語系編碼為 UTF-8 格式                           |                               |                                                                    | 1      | ● 有-給 1 分<br>● 無-給 0 分                                                    | (I)<br>(II) |
|        | 加密連線 | 網站使用有效的 HTTPS 加密連線                       |                               |                                                                    | 3      | ● 全網站使用 HTTPS 及 443 埠-給 3 分<br>● 全網站使用 HTTPS 及 非 443 埠-給 1 分<br>● 無-給 0 分 | (I)         |
|        |      |                                          |                               |                                                                    |        | ● 全網站使用 HTTPS-給 3 分<br>● 僅線上申辦服務使用 HTTPS-給 1 分<br>● 無-給 0 分               | (II)        |

| 檢核指標修訂 |         |                                                                  |                        |      | 系統指標配分 |                                                                                                       |             |
|--------|---------|------------------------------------------------------------------|------------------------|------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 指標     | 次指標     | 摘要說明                                                             | 輔助工具                   | 評分參考 | 配分     | 給分方式                                                                                                  | 類別          |
|        | 流量統計    | 網站導入流量統計工具(例如 Google Analytics 或類似工具)，提供管理人員網站流量數據之分析結果          | Google Analytics 或類似工具 |      | 5      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 有-給 5 分</li> <li>● 無-給 0 分</li> </ul>                        | (I)<br>(II) |
|        | 跨瀏覽器相容性 | 網站使用者使用常見主流瀏覽器皆可順利瀏覽網頁內容(建議使用 Chrome、Firefox 及 Safari 等瀏覽器測試相容性) |                        |      | 2      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 皆可順利瀏覽-給 2 分</li> <li>● 無-給 0 分</li> </ul>                   | (I)<br>(II) |
|        | 網頁動畫    | 網頁動畫或互動式內容採用開放標準，確保使用者可跨瀏覽器瀏覽，應移除 Flash 文件及避免任何 RIA 開發之程式        |                        |      | 1      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 無檢測出 Flash 文件-給 1 分</li> <li>● 檢測出 Flash 文件-給 0 分</li> </ul> | (I)<br>(II) |
| 網站服務   | 搜尋服務    | 提供站內搜尋服務，搜尋輸入框可清楚識別並擺放於網站版面明顯之處，且可搜尋近期發布之內容                      |                        |      | 3      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 有-給 3 分</li> <li>● 無-給 0 分</li> </ul>                        | (I)<br>(II) |
|        | 熱門關鍵字   | 網站提供常用查詢關鍵字詞、或機關業務相關字串等貼近網站資訊的熱門搜尋提示                             |                        |      | 2      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 有-給 2 分</li> <li>● 無-給 0 分</li> </ul>                        | (I)<br>(II) |
|        | 搜尋建議    | 找不到相符資料時，主動提供人性化搜尋建議                                             |                        |      | 3      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 有-給 3 分</li> <li>● 無-給 0 分</li> </ul>                        | (I)<br>(II) |
|        | 意見信箱    | 提供意見信箱或首長信箱等服務，並揭露郵件回復時間或處理進度等資訊                                 |                        |      | 3      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 有-給 3 分</li> <li>● 無-給 0 分</li> </ul>                        | (I)<br>(II) |
|        | 文件格式    | 提供下載之文件應提供通用格式(例如 PDF、ODF 等)，並標示檔案格式                             |                        |      | 1      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 有-給 1 分</li> <li>● 無-給 0 分</li> </ul>                        | (I)<br>(II) |
| 行動友    | 響應式設計   | 網站設計應使用響應式網頁設計，以提升行動裝置瀏覽便利性                                      |                        |      | 3      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 具備 RWD-給 3 分</li> <li>● 無-給 0 分</li> </ul>                   | (I)<br>(II) |

| 檢核指標修訂 |         |                                                                         |                                   |                                                                             | 系統指標配分 |                                                                                               |             |
|--------|---------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 指標     | 次指標     | 摘要說明                                                                    | 輔助工具                              | 評分參考                                                                        | 配分     | 給分方式                                                                                          | 類別          |
| 善      | 網頁載入速度  | 網站應確保網頁載入所需的時間維持適當的水準，以免影響使用體驗                                          | PageSpeed Insights (用以檢測網頁載入所需時間) | 以工具計算之電腦版及行動版數據平均值判斷。評等參考：<br>● 優等：70 分以上<br>● 中等：50 分以上<br>● 待加強：30 分(含)以下 | 7      | 以工具計算之電腦版及行動版數據平均值判斷<br>● 70 分以上-給 7 分<br>● 50 分以上-給 5 分<br>● 30 分以上-給 3 分<br>● 未滿 30 分-給 0 分 | (I)<br>(II) |
| 社群服務   | 社群分享    | 提供使用者分享網頁內容至社群媒體之功能                                                     |                                   |                                                                             | 2      | ● 有-給 2 分<br>● 無-給 0 分                                                                        | (I)<br>(II) |
|        | 社群互動    | 首頁提供機關社群帳號資訊(例如 Facebook、Twitter、Instagram 等)                           |                                   |                                                                             | 2      | ● 首頁有標示機關社群資訊-給 2 分<br>● 無-給 0 分                                                              | (I)         |
| 外語網站維護 | 外語版檢測   | 完成政府網站即時檢核系統之外語網站檢測                                                     |                                   |                                                                             | 3      | ● 有-給 3 分<br>● 無-給 0 分                                                                        | (I)         |
|        | 外語版更新   | 提供外語版最新消息、新聞稿或公告資訊等，並定期更新及註明日期(至少每月更新)                                  |                                   |                                                                             | 4      | ● 有-給 4 分<br>● 無-給 0 分                                                                        | (I)         |
|        | 外語版業務說明 | 提供外語版機關重要政策或重點業務說明                                                      |                                   |                                                                             | 4      | ● 有-給 4 分<br>● 無-給 0 分                                                                        | (I)         |
| 使用者體驗  | 網站易用性   | 至少邀集 5 位之網站目標族群操作網站主要功能，並於完成操作後填寫網站使用者體驗量表，網站使用者體驗量表各構面分數平均值 3.5 分以上為及格 | 網站使用者體驗量表                         | ● 優等：執行網站使用者體驗量表(測試人數至少 5 人)，各構面分數平均值達 3.5 分(含)以上<br>● 中等：執行網               | 5      | ● 符合網站目標族群之測試人數至少 5 人，且各構面分數平均值達 3.5 分(含)                                                     | (I)<br>(II) |

| 檢核指標修訂 |         |                                                                         |                                                       |                                                                                            |    | 系統指標配分                                                                       |             |
|--------|---------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 指標     | 次指標     | 摘要說明                                                                    | 輔助工具                                                  | 評分參考                                                                                       | 配分 | 給分方式                                                                         | 類別          |
|        |         |                                                                         |                                                       | 站使用者體驗量表(測試人數至少 5 人)，部分構面分數平均值未達 3.5 分(含)以上<br>● 待加強：未執行                                   |    | 以上-給 5 分<br>● 符合網站目標族群之測試人數至少 5 人，且部分構面分數平均值未達 3.5 分(含)以上-給 3 分<br>● 無-給 0 分 |             |
|        | 專業詞彙解釋  | 以使用者習慣的詞彙和認知解釋機關專有名稱，協助使用者理解服務之資訊                                       | 「政府網站營運交流平台」之「機關網站使用者中心設計(UCD)案例分析」及「政府網站易用性測試服務案例分析」 | ● 優等：所有專業詞彙<br>● 中等：半數(含)專業詞彙以上<br>● 待加強：半數專業詞彙以下                                          | 3  | ● 有-給 3 分<br>● 無-給 0 分                                                       | (I)<br>(II) |
|        | 搜尋引擎最佳化 | 線上申辦服務，透過搜尋引擎於瀏覽器找到此項服務申辦頁面之連結(例如瀏覽器輸入「勞保局傷病給付」，能查詢到勞動部勞工保險局之傷病給付試算子頁面) | Lighthouse                                            | Lighthouse SEO 項目檢測分數<br>● 優等：90-100 分<br>● 中等：50-89 分<br>● 待加強：0-49 分                     | 3  | ● 90-100 分-給 3 分<br>● 50-89 分-給 1 分<br>● 0-49 分-給 0 分                        | (I)<br>(II) |
| 使用者體驗  | 使用者需求調查 | 網站改版前、中、後進行易用性測試(測試人數至少網站目標族群 5 人)，並訪談使用者，發掘使用者需求，以產出易用性測試報告並運用於規劃網站    | 顧客旅程地圖<br>使用者中心設計量表                                   | ● 優等：網站主要服務進行易用性測試(測試人數至少 5 人)，完成顧客旅程地圖，並訪談使用者。產出報告並運用於規劃網站<br>● 中等：網站主要服務進行易用性測試(測試人數至少 5 | 4  | ● 有-給 4 分<br>● 無-給 0 分                                                       | (I)<br>(II) |

| 檢核指標修訂 |        |                                                           |                                                    |                                                                                                                              | 系統指標配分 |                        |             |
|--------|--------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------------------|-------------|
| 指標     | 次指標    | 摘要說明                                                      | 輔助工具                                               | 評分參考                                                                                                                         | 配分     | 給分方式                   | 類別          |
|        |        |                                                           |                                                    | 人)，完成顧客旅程地圖，未訪談使用者<br>● 待加強：未執行                                                                                              |        |                        |             |
|        | 表單設計   | 網站表單設計一致性，並將使用者線上填寫的角度納入考量(例如左右欄位置中對齊顯示、欄位增加防錯機制及增加輔助說明等) | 「政府網站營運交流平台」之「政府網站易用性案例分析」                         | ● 優等：網站主要表單進行易用性測試(測試人數至少 5 人)，測試結果納入調修網站表單<br>● 中等：網站主要表單進行易用性測試(測試人數至少 5 人)，測試結果納入調修網站表單<br>● 待加強：未執行                      | 3      | ● 有-給 3 分<br>● 無-給 0 分 | (I)<br>(II) |
| 加分項    |        |                                                           |                                                    |                                                                                                                              |        |                        |             |
| 創新應用   | 網站數據分析 | 網站流量數據透過工具分析找出目標使用者年齡及性別、服務中斷點、來源管道、使用者常用關鍵字及網站成效等        | Google Analytics、Mixpanel、Hotjar 等工具，另可搭配易用性測試瞭解原因 | ● 優等：運用網站數據分析工具，彙整 3 個(含)以上民眾常用網站服務流程中斷之步驟與原因簡報，並用於精進網站<br>● 中等：運用網站數據分析工具，彙整 3 個以下民眾常用網站服務流程中斷之步驟與原因簡報，並用於精進網站<br>● 待加強：未執行 | 3      | ● 有-給 3 分<br>● 無-給 0 分 | (I)<br>(II) |

| 檢核指標修訂 |         |                       |      |      | 系統指標配分 |                                                                                |      |
|--------|---------|-----------------------|------|------|--------|--------------------------------------------------------------------------------|------|
| 指標     | 次指標     | 摘要說明                  | 輔助工具 | 評分參考 | 配分     | 給分方式                                                                           | 類別   |
|        | 業務網站外語版 | 提供業務網站外語版，考量外語人士之使用需求 |      |      | 1      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 有-給 1 分</li> <li>● 無-給 0 分</li> </ul> | (II) |
|        | 線上申辦    | 業務(或主題)網站提供線上申辦服務     |      |      | 1      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 有-給 1 分</li> <li>● 無-給 0 分</li> </ul> | (II) |

## 五、改善方法說明

### (一)使用者中心設計能力

依使用者中心設計量表結果，參考各指標項目對應能力度等級之能力或資源，以提升網站導入使用者中心設計之能力。

#### 1.能力度等級 0：未執行

使用者中心設計能力度等級 0 提升之能力或資源如表 13。因等級 0 表示完全無使用者中心設計相關概念，須從基礎知識學習開始。

表13 ：能力度等級 0 提升之能力或資源

| 指標項目                   | 對應能力度之評量基準          | 能力或資源                                                                                                   |
|------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1-1 分析任務目標、定義使用者與利害關係人 | 未分析任務目標、定義使用者與利害關係人 | (1) 認識使用者體驗相關之專有名詞。<br>(2) 認識使用者中心設計、易用性測試，例如「政府網站營運交流平台」之影音課程。<br>(3) 熟悉政府網站相關規範及指引。<br>(4) 導入數據流量分析工具 |
| 1-2 製作顧客旅程地圖           | 未製作「顧客旅程地圖」         |                                                                                                         |
| 1-3 進行現有設計易用性測試        | 未進行現有設計易用性測試        |                                                                                                         |
| 2-1 定義各階段需求，研擬對應設計方案   | 未定義各階段需求與方案         |                                                                                                         |
| 2-2 協調團隊，調整需求優先次序與確認方案 | 未依據需求，提出相對應的解決方案    |                                                                                                         |
| 3-1 測試新設計易用性，依結果快速迭代調整 | 未測試新設計易用性，依結果快速迭代調整 |                                                                                                         |

#### (1)認識使用者體驗相關之名詞

認識使用者體驗之專有名詞，有助於吸取專業知識，並與使用者經驗(UX)設計專家討論。使用者體驗相關之專有名詞如表 14。

表14 ：使用者體驗相關之專有名詞

| 序  | 專有名詞                    | 說明                                                                                                                                                                |
|----|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 使用者體驗(UX)               | 「使用者經驗」包含使用者與政府的產品與服務互動中的所有面向。                                                                                                                                    |
| 2  | 使用者中心設計(UCD)            | 使用者中心設計即在設計的過程中，以使用者的需求及體驗為中心的設計模式。在開始設計之前，必須深入瞭解使用者的能力與限制、洞察使用者的需求；在完成設計之後，必須評估功能與效率是否滿足使用者的期待、產品的互動與操作是否可為使用者所理解與掌控。這些內容應在設計前、後期，從使用者角度進行深入思考與探討，即以使用者為中心的設計思維。 |
| 3  | 資訊架構(IA)                | 一切把系統相關資訊轉化為使用者可以消化的東西的行為，稱做資訊架構。                                                                                                                                 |
| 4  | 使用者介面(UI)               | 是系統和使用者之間進行互動和資訊交換的媒介，它實現資訊的內部形式與人類可以接受形式之間的轉換。                                                                                                                   |
| 5  | 易用性(Usability)          | 是產品或服務提供特定使用者，在特定的使用脈絡與情境中，以效能(Effectiveness)、效率(Efficiency)與滿意(Satisfaction)完成執行任務的目標。                                                                           |
| 6  | 使用者需求/使用者故事(User Story) | 透過故事的描述方法，帶出使用者的目的與需求，進而發想產品需要設計的功能。                                                                                                                              |
| 7  | 功能架構地圖(Functional Map)  | 將產品所需要的功能做分類，並且列出功能之間的主次順序，以便設計時，能夠俯瞰產品會有哪些功能需要設計。                                                                                                                |
| 8  | 流程圖(Flow Chart)         | 針對某一個功能，畫出開始到結束的整體流程，以及需要的判斷條件。不需要畫出介面圖，流程僅需要用文字描述即可。                                                                                                             |
| 9  | 介面流程(UI Flow)           | 有頁面圖的流程。                                                                                                                                                          |
| 10 | 畫面線框稿(Wireframe)        | 畫出低擬真度的原型設計，在沒有任何視覺設計(顏色、排版)的狀態下，確認每一頁的元件構成是否完整，以及能否達到目標功能。                                                                                                       |
| 11 | 視覺設計稿(Mockup)           | 設計師依照 Wireframe 的畫面架構，進行視覺設計、畫面特效、版面形式呈現等，以增強產品質感與使用體驗。                                                                                                           |
| 12 | 動態原型(Prototype)         | 高擬真原型設計，確認畫面之間的連接是否正確、功能達成目標、操作體驗，以便在進入開發前可以找出問題點。                                                                                                                |
| 13 | 卡片分類法(Card Sorting)     | 是1種分類資料的方法，可用來評估網站設計。執行方式是將寫上內容名稱的多張卡片，放在有著分類名稱的卡片附近，再依類別來分類內容。                                                                                                   |
| 14 | 人物誌(Persona)            | 又稱使用者畫像，是一種在行銷規劃或商業設計上描繪目標使用者的方法，經常有多種組合，方便規劃者用來分析並設定其針對不同使用者類型所開展的策略。                                                                                            |
| 15 | 同理心地圖(Empathy Map)      | 藉由想像自己站在使用者的立場，試著瞭解他/她最真實的感受，然後思考自己會怎麼做的工具。簡單來說，就是要換位思考。                                                                                                          |

| 序  | 專有名詞                         | 說明                                                                                                                                   |
|----|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16 | 利害關係人<br>(Stakeholder)       | 是在一個組織中會影響組織目標或被組織影響的團體或個人，因此，一位組織的管理者若想要組織能永續的發展，那麼組織的管理者必須制定一個能符合各種不同利害關係人的策略。                                                     |
| 17 | 使用者研究(User Research)         | 主要透過訪談、調查、可用性評估和其他形式的反饋方法來瞭解使用者的行為、需求和動機。它用於瞭解人們如何與產品進行互動，並評估設計解決方案是否滿足他們的需求。該研究領域旨在透過結合實驗性和觀察性研究方法來指導產品的設計、開發和改進，以改善產品、服務或流程的使用者體驗。 |
| 18 | 易用性測試<br>(Usability Testing) | 當你使用一項產品或服務，該產品/服務是否有滿足使用者的目標，使用情況是否為有效使用及有效率的，即為易用性。易用性測試即是測試上述三個面向之內容，檢視產品對於使用者的表現。                                                |
| 19 | 顧客旅程地圖<br>(Customer Journey) | 顧客旅程就是所有顧客與品牌有互動到的環節所串聯而成的一個紀錄。這個所謂有互動到的環節被稱為接觸點，那麼從第一個接觸點一直到最後一個接觸點，串在一起時，就成為了顧客旅程。                                                 |

## (2)認識使用者中心設計

藉由「政府網站營運交流平台」之影音課程，瞭解什麼是使用者中心設計，影音課程之主題如表 15。如機關單位經費許可，建議邀請使用者經驗(UX)設計專家於機關單位之現場分享新知，機關同仁可藉此機會交流互動。

表15 ：使用者中心設計影音課程之主題與說明

| 序 | 主題                  | 說明                                            |
|---|---------------------|-----------------------------------------------|
| 1 | 使用者中心設計 & 翻轉網站設計新思維 | 使用者中心設計概念說明及重要性                               |
| 2 | 使用者中心設計建議導讀         | 「政府網站服務管理規範」附錄：使用者中心設計建議說明                    |
| 3 | 資訊架構                | 以申辦者認知及行動為中心的網站資訊架構                           |
| 4 | 用數據洞察使用者的需求         | 分析如何透過各種與使用者互動相關數據，找出網站使用者的真實需求，用數據洞察打造好的數位服務 |
| 5 | 易用性測試               | 運用易用性測試發掘使用者痛點與需求                             |

### (3)熟悉政府網站相關規範及指引

例如「政府網站服務管理規範」、「政府數位服務指引」，以規劃出符合規範之機關網站。

A.政府網站服務管理規範：各機關於企劃、設計、開發及管理網站服務時，應依循本規範辦理。

B.政府數位服務指引：為協助各機關發展跨域服務整合及落實以使用者為中心的服務設計。參考連結：

<https://moda.gov.tw/digital-affairs/digital-service/guidelines/382>

### (4)導入網站流量分析工具

建議導入網站流量分析工具，例如 Google Analytics、Mixpanel、Hotjar 及 SimilarWeb 等工具，分析找出目標使用者年齡及性別、來源管道、使用者常用關鍵字及網站成效等。此外，可依網站流量數據找出使用者最常使用的服務。

Google Analytics 是當前網路上被使用最廣泛的分析工具。Mixpanel 提供使用者行為追蹤、轉換漏斗追蹤、回流率、活躍用戶率追蹤等服務。Hotjar 提供熱點圖、螢幕錄影、表單填寫追蹤及意見調查等服務。SimilarWeb 可查詢自己或其它網站流量、流量來源及網站熱門話題等資訊。

## 2.能力度等級 1：已執行

使用者中心設計能力度等級 1 提升之能力或資源如表 16。

表16 ：能力度等級 1 提升之能力或資源

| 指標項目                   | 對應能力度之評量基準                 | 能力或資源               |
|------------------------|----------------------------|---------------------|
| 1-1 分析任務目標、定義使用者與利害關係人 | 已分析任務目標、定義使用者與利害關係人        | (1) 蒐集機關網站需求        |
| 1-2 製作顧客旅程地圖           | 已製作任務目標、使用者與利害關係人的「顧客旅程地圖」 | (2) 參考「政府網站服務管理規範」  |
| 1-3 進行現有設計易用性測試        | 已進行現有設計易用性測試               | (3) 瞭解如何測試網站        |
| 2-1 定義各階段需求，研擬對應設計方案   | 已定義使用者需求與方案                | (4) 參考政府網站易用性測試服務案例 |
| 2-2 協調團隊，調整需求優先次序與確認方案 | 已依據需求，提出相對應的解決方案           | (5) 彙整機關網站連用之案例     |
| 3-1 測試新設計易用性，依結果快速迭代調整 | 已測試新設計易用性，依結果進行調整          | 同(3)                |

### (1)蒐集機關網站需求

建議瞭解機關網站利害關係人對於網站需求、期待及想法，並進一步深入的探討。機關網站需求調查表單範例，請詳參見附件四。

新建置之機關網站建議使用人物誌(請詳參見附件五)，以確定網站目標使用族群。

### (2)參考「政府網站服務管理規範」

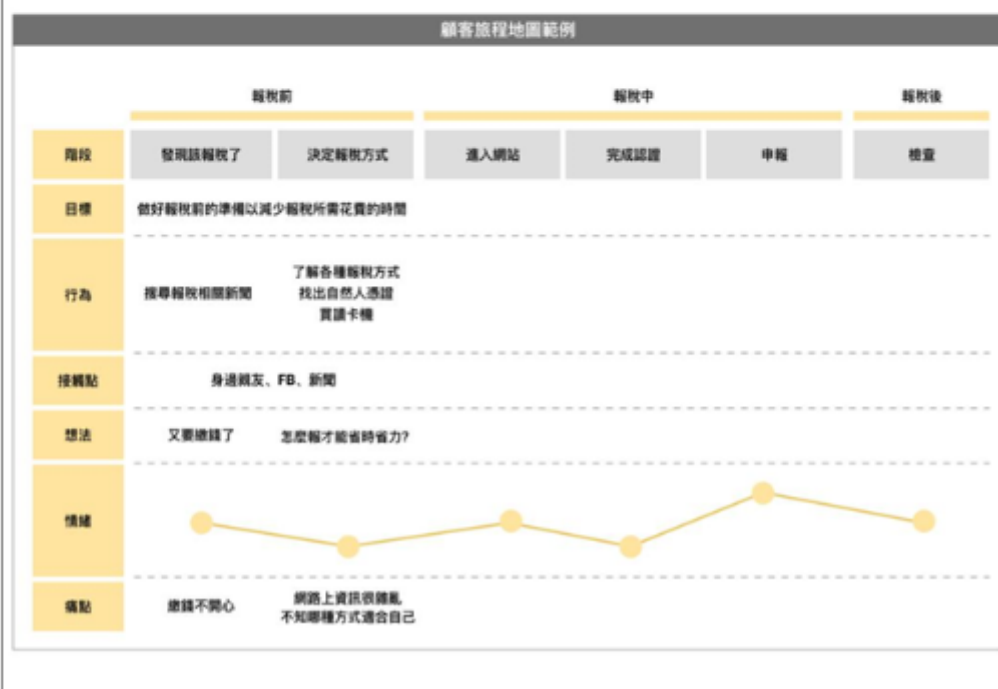
依據「政府網站服務管理規範」附錄一、使用者中心設計建議，導入使用者中心設計各步驟說明。使用顧客旅程地圖空白表格(詳參附件六)，以製作顧客旅程地圖，如下圖。

顧客旅程地圖：

|     | 服務前 |  |  | 服務中 |  |  | 服務後 |  |  |
|-----|-----|--|--|-----|--|--|-----|--|--|
| 階段  |     |  |  |     |  |  |     |  |  |
| 目標  |     |  |  |     |  |  |     |  |  |
| 行為  |     |  |  |     |  |  |     |  |  |
| 接觸點 |     |  |  |     |  |  |     |  |  |
| 想法  |     |  |  |     |  |  |     |  |  |
| 情緒  |     |  |  |     |  |  |     |  |  |
| 痛點  |     |  |  |     |  |  |     |  |  |

#### 參考範例

以前述的報稅網站改版為例，其顧客旅程地圖如下。



### (3)瞭解如何測試網站

參考政府網站易用性測試教材(詳參附件七)，瞭解測試網站的方法，並搭配易用性測試空白表格(詳參附件八)，將測試網站情形紀錄下來。

#### (4)參考政府網站易用性測試服務案例

政府網站營運交流平台(<https://www.webguide.nat.gov.tw/>)，提供 109~110 年 65 個政府網站易用性測試服務測試案例執行成果，含網站關鍵議題及建議方案，供機關網站改版參考。

參考與承辦機關網站類似的易用性測試結果，定義使用者需求，並依據需求，提出相對應的解決方案。

#### (5)彙整機關網站運用案例

彙整所參考到的政府網站易用性測試服務測試案例之建議方案，並與機關網站建置/改版人員討論，網站調修優先順序。

### 3.能力度等級 2：已管理

使用者中心設計能力度等級 2 提升之能力或資源如表 17。

表17 ：能力度等級 2 提升之能力或資源

| 指標項目                   | 對應能力度之評量基準                                                      | 能力或資源                    |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1-1 分析任務目標、定義使用者與利害關係人 | 已藉由訪談業務單位主管或承辦人員、問卷調查或整理相關文件等方式分析任務目標、定義使用者與利害關係人，進而瞭解機關業務內容與特性 | (1) 設計利害關係人訪談訪綱          |
| 1-2 製作顧客旅程地圖           | 使用外部觀察來整理製作任務目標、使用者與利害關係人的「顧客旅程地圖」                              | (2) 制定外部觀察大綱             |
| 1-3 進行現有設計易用性測試        | 已進行現有設計易用性測試，且瞭解使用者在操作的過程上碰到什麼問題、面臨什麼阻礙                         | (3) 設計易用性測試任務            |
| 2-1 定義各階段需求，研擬對應設計方案   | 已劃分不同服務階段，瞭解使用者在不同階段可能面臨的問題，並研擬方案                               | (4) 參考機關網站使用者中心設計(UCD)案例 |
| 2-2 協調團隊，調整需求優先次序與確認方案 | 已尋找利害關係人參與討論需求，並依據需求，提出相對應的解決方案                                 | (5) 辦理利害關係人參與討論需求會議      |
| 3-1 測試新設計易用性，依結果快速迭代調整 | 已測試新設計易用性，評估網站服務營運績效，並依結果快速迭代調整                                 | (6) 參考政府網站檢核指標           |

#### (1)設計利害關係人訪談訪綱

建議設計利害關係人訪談議程及訪綱，以瞭解利害關係人想法，範例如下：

| 利害關係人訪談訪綱 |                             |          |
|-----------|-----------------------------|----------|
| 一、議程      |                             |          |
| 序號        | 內容                          | 時間       |
| 1         | 說明訪談目的與進行方式                 | 3 分鐘     |
| 2         | 進行與利害關係人訪談-主題：OOOO (網站名稱)調查 | 30-60 分鐘 |

|   |         |       |
|---|---------|-------|
| 3 | 其他問題與討論 | 10 分鐘 |
|---|---------|-------|

二、訪綱

在瀏覽 OOOO (網站名稱)，及 OOO(機關單位)對該平台的介紹後。這邊想再深入地瞭解一下 OOO(利害關係人，例如長官)對 OOOO (網站名稱)的想法，及對 OOOO (網站名稱)的期待，因此列出以下問題：

- 1.想先請您分享創立「OOOO (網站名稱)」的目的。
- 2.OOOO (網站名稱)共有 OO 核心內容—「OOOO (網站主要服務 1)」、「OOOO (網站主要服務 2)」、「OOOO (網站主要服務 3)」、「OOOO (網站主要服務 4)」。

請問這 OO 大類內容的配置有何關聯，及對機關使用上有何影響？

- 3.OOOO (網站名稱)至今有遇到什麼困難、挑戰？或是有什麼獲得什麼正面的回饋？也請告訴我目前您所管理的網站和負責的業務項目有哪些？
- 4.想請您跟我們多介紹一點，關於平台改版的想法及對這個 OOOO (網站名稱)的期待。
- 5.OOOO (網站名稱)有營運的 KPI 嗎？如果有請跟我們詳述內容。
- 6.最後，關於 OOOO (網站名稱)的工項執行方面，有甚麼要提醒我們的地方嗎？

在此謝謝您撥冗接受我們這次的訪談。

## (2)制定外部觀察大綱

養成觀察習慣，集中精力、全面、多角度進行；觀察與思考相結合。

A.制定好觀察大綱。觀察大綱因只供觀察者使用，應力求簡便，只需列出觀察內容、起止時間、觀察地點和觀察對象即可。為使用方便，還可以製成觀察表或卡片。

B.按大綱實行觀察，作好詳細記錄，最後整理、分析、概括觀察結果，作出結論。

### (3)設計易用性測試任務

建議將機關網站主要服務進行易用性測試，先寫出單項服務之易用性需求，以利後續設計情境與任務，以健保卡網路服務註冊為例，易用性測試需求如下：

#### 易用性測試需求

- 1.名稱：衛生福利部中央健康保險署-健保卡網路服務註冊
- 2.網址：<https://cloudicweb.nhi.gov.tw/newcloudic/system/mlogin.aspx>
- 3.網站目標族群：持有健保卡之本國人民及外籍人士
- 4.服務名稱：健保卡網路服務註冊
- 5.服務目的：增加線上身分認證機制，以此推廣網路服務，減少臨櫃及紙本辦理
- 6.測試目的：想瞭解目前申請健保卡網路服務註冊的民眾，操作是否覺得簡單易懂
- 7.預計完成操作時間：10 分鐘
- 8.預期服務產出：註冊完成會收到註冊成功的電子信件

依上述網站目標族群，邀請至少 5 位一般民眾進行網站易

用性測試。測試正式開始時，情境建立可讓使用者理解背景，讓任務的執行更加合理，情境的篇幅精簡扼要即可。閱讀完後接著為任務描述，任務應切合產品與情境的脈絡，注意不可指示使用者如何操作。以健保卡網路服務註冊來舉例，情境與任務指示如下：

### 易用性測試情境與任務

#### 一、情境

聽朋友說健保卡註冊後，可拿來網路報稅或用健康存摺的功能，感覺很讚，因此想來使用看看。

#### 二、任務

- 1.請直接進入「健保卡網路服務註冊」網站，進入網站後，密碼改成較複雜，讓個資更安全。
- 2.請放聲思考，錄下你整個過程中的操作體驗。
- 3.請紀錄你在每一頁碰到的狀況。

#### (4)參考機關網站使用者中心設計(UCD)案例

將服務流程劃分為服務前、服務中及服務後 3 個階段，瞭解使用者在不同階段可能面臨的問題(如圖 2)，並研擬方案。

|     | 使用前                                                                                |                             | 使用中                   |                    |                                 | 使用後        |                    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------|--------------------|---------------------------------|------------|--------------------|
| 階段  | 小朋友到了送托育的年紀了                                                                       | 決定申請公托                      | 進入網站                  | 登入台北通              | 填寫登記收托單位                        | 登記完成       | 等候通知               |
| 目標  | 需要回職場上班<br>希望可以順利抽到公托                                                              | 節省費用                        | 尋找登記報名按鍵              | 順利登入               | 表單填寫完整                          | 等候抽籤       | 希望可以抽到             |
| 行為  | 上網查詢資料<br>詢問親朋好友和同事<br>實地參觀托嬰中心                                                    | 申請戶籍謄本<br>上網查詢資格條件<br>打電話詢問 | 看聯絡窗口、<br>電話，大概瀏覽一下資訊 | 下載 APP<br>輸入資料完成註冊 | 填寫資料<br>詢問窗口資料                  | 重新瀏覽資料確保正確 | 回網站看名單到哪裡          |
| 接觸點 | 網路、媽媽群組<br>公托場所、親朋好友                                                               | 網站、家人                       | 網站                    | APP                | 網站                              | 網站         | 網站                 |
| 想法  | 公托好難抽<br>公托和私托費用差距大                                                                | 希望可以順利抽到<br>先登記看看好了<br>好焦慮  | 文字太多了<br>連結的部分可以標示更清楚 | 覺得台北通不好用<br>記帳密很麻煩 | 表格格式複雜<br>要填的資料好多<br>大公托小家園沒有次序 | 擔心填錯資料     | 民眾可以參與的部分很少        |
| 情緒  |  |                             |                       |                    |                                 |            |                    |
| 痛點  | 公托的規則有點複雜<br>不確定托嬰中心是否適合小朋友                                                        | 因為不清楚公托繳費的相關規定，所以先註冊準公立     | 找不到報名連結網址             | 覺得 APP 打開的速度有點慢    | 沒有機構地址說明，不知道選哪一個                | 無          | 提供多久更新一次順位，至少心裡有個底 |

圖2：臺北市社會局-「公托報名登記」顧客旅程地圖-民眾

政府網站營運交流平台(<https://www.webguide.nat.gov.tw/>)提供機關網站使用者中心設計(UCD)案例執行成果，含網站改版前後對照圖示及建議方案，供機關網站改版參考。

#### (5)辦理利害關係人參與討論需求會議

邀請機關主管、業務同仁、UX 專家及維運廠商一同討論網站需求與解決方案。

#### (6)參考政府網站檢核指標

依易用性測試結果，並參考政府網站檢核指標「使用者體驗」類別指標及 5 個次指標(如表 18)，快速迭代調整機關網站。

表18：「使用者體驗」類別指標及 5 個次指標

| 序 | 指標    | 次指標     | 摘要說明                                                                         | 檢測方式 | 配分 | 給分方式                                                                                                                                                                                 |
|---|-------|---------|------------------------------------------------------------------------------|------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 使用者體驗 | 網站易用性   | 至少邀集 5 位網站目標族群操作網站主要功能，並於完成操作後填寫網站使用者體驗量表，網站使用者體驗量表各構面分數平均值 3.5 分以上為及格       | 人工   | 5  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 符合網站目標族群之測試人數至少 5 人，且各構面分數平均值達 3.5 分(含)以上-給 5 分</li> <li>● 符合網站目標族群之測試人數至少 5 人，且部分構面分數平均值未達 3.5 分(含)以上 -給 3 分</li> <li>● 無-給 0 分</li> </ul> |
| 2 |       | 專業詞彙解釋  | 以使用者習慣的詞彙和認知解釋機關專有名稱，協助使用者理解服務之資訊                                            | 人工   | 3  | 有-給 3 分<br>無-給 0 分                                                                                                                                                                   |
| 3 |       | 搜尋引擎最佳化 | 線上申辦服務，透過搜尋引擎於瀏覽器第 1 頁找到此項服務申辦頁面之連結(例如瀏覽器輸入「勞保局傷病給付」，能查詢到勞動部勞工保險局之傷病給付試算子頁面) | 系統   | 3  | 用 chrome Lighthouse 檢測<br>90-100 分-給 3 分<br>50-89 分-給 1 分<br>0-49 分-給 0 分                                                                                                            |
| 4 |       | 使用者需求調查 | 網站改版前、中、後進行易用性測試(測試人數至少網站目標族群 5 人)，並訪談使用者，發掘使用者需求，以產出易用性測試報告並運用於規劃網站         | 人工   | 4  | 有-給 4 分<br>無-給 0 分                                                                                                                                                                   |
| 5 |       | 表單設計    | 網站表單設計一致性，並將使用者線上填寫的角度納入考量(例如：左右欄位置中對齊顯示、欄位增加防錯機制及增加輔助說明等)                   | 人工   | 3  | 有-給 3 分<br>無-給 0 分                                                                                                                                                                   |

#### 4.能力度等級3：標準化

使用者中心設計能力度等級3提升之能力或資源如表19。

表19：能力度等級3提升之能力或資源

| 指標項目                   | 對應能力度之評量基準                                                                        | 能力或資源                |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1-1 分析任務目標、定義使用者與利害關係人 | 已採用標準作業程序來訪談業務單位主管或承辦人員、問卷調查或整理相關文件等方式，進而全面地瞭解機關業務內容與特性，在調查中，已可瞭解主要使用者與利害關係人的真實想法 | (1) 彙整機關業務內容，擬訂工作說明書 |
| 1-2 製作顧客旅程地圖           | 採用標準作業程序，利用調查程序(訪談法或影子觀察法)，製作任務目標、使用者與利害關係人的「顧客旅程地圖」                              | (2) 使用訪談法或影子觀察法      |
| 1-3 進行現有設計易用性測試        | 已建立標準作業程序進行現有設計易用性測試，系統化地分析使用者在操作的過程上碰到什麼問題、面臨什麼阻礙，檢討建立改善方向                       | (3) 系統化分析            |
| 2-1 定義各階段需求，研擬對應設計方案   | 已採用標準作業程序劃分不同服務階段，瞭解使用者在不同階段可能面臨的問題，並研擬對應方案                                       | (4) 制定研擬方案流程         |
| 2-2 協調團隊，調整需求優先次序與確認方案 | 已採用標準化程序尋找各利害關係人，並規劃工作坊共同參與討論，提出相對應的解決方案                                          | (5) 工作坊規劃書           |
| 3-1 測試新設計易用性，依結果快速迭代調整 | 已訂定服務衡量指標，採用標準化程序測試新設計易用性，並評估網站服務營運績效，依結果快速迭代調整                                   | (6) 訂定服務衡量指標         |

##### (1)彙整機關業務內容，擬訂工作說明書

工作說明書以專案的工作範疇為基礎，可定義從專案目標到詳細的任務、專案成本和排程等內容，以便更好地與內部同仁及外部合作夥伴進行權責劃分。詳細和準確的工作說明書可使團隊在專案細節上達成資訊同步。工作說明書表格參考如表20，可依機關單位需求調整為所需欄位。

表20：工作說明書表格範例

|           |                                                                                                                                                                                                                   |      |       |   |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|---|
|           |                                                                                                                                                                                                                   |      |       |   |
| 所屬單位      |                                                                                                                                                                                                                   | 填寫日期 | 年 月 日 |   |
| 職務名稱      |                                                                                                                                                                                                                   | 修正日期 | 年 月 日 |   |
| 工作職掌及工作項目 | 主要工作內容                                                                                                                                                                                                            |      |       |   |
|           |                                                                                                                                                                                                                   |      |       |   |
| 需具備的能力條件  | 知識：<br>技能：<br>訓練：<br>證照：                                                                                                                                                                                          |      |       |   |
| 學歷條件      | <input type="checkbox"/> 高中職 <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 碩士 <input type="checkbox"/> 博士<br><input type="checkbox"/> 限_____相關科系 <input type="checkbox"/> 不限科系 |      |       |   |
| 經歷條件      |                                                                                                                                                                                                                   |      |       |   |
| 督導範圍      | 1. 直接督導之人數為____人，共____職位<br>2. 間接督導之人數為____人，共____職位                                                                                                                                                              |      |       |   |
| 業務關係負責對象  | 對上：<br>對下：<br>對內：<br>對外：                                                                                                                                                                                          |      |       |   |
| 決策參與度     |                                                                                                                                                                                                                   | 參與程度 |       |   |
|           |                                                                                                                                                                                                                   | 高    | 中     | 低 |
|           | 1. 整體組織的策略制訂                                                                                                                                                                                                      |      |       |   |
|           | 2. 部門規章辦法的訂定                                                                                                                                                                                                      |      |       |   |
|           | 3. 課組作業辦法的訂定                                                                                                                                                                                                      |      |       |   |
| 備註        |                                                                                                                                                                                                                   |      |       |   |

## (2)使用訪談法、影子觀察法或問卷調查法

建議參考「政府網站服務管理規範」附錄：使用者中心設計建議，「1-2 製作顧客旅程地圖」之說明，以整理出共同的痛點及面臨的困境，製作任務目標、使用者與利害關係人的「顧客旅程地圖」。

## (3)系統化分析

於標準作業程序中，搭配網站流量分析工具例如 GA，進入 GA 管理平台設定服務流程後收集網站數據，後續藉由報表-轉換/目標/程序視覺呈現，發現收集數據期間使用者離開的中斷點。再搭配易用性測試找出未執行完成的原因，並列出待改善方向。

## (4)工作坊規劃書

工作坊規劃書可以引導機關以使用者需求為中心之設計理念，進行整體網站規劃與設計，讓網站服務更貼近民眾需求。工作坊規劃書大綱參考：

一、緣起

二、目標

三、執行期程

四、執行說明

五、結語

六、附件

## (5)制定研擬方案流程

羅列定義使用者各階段需求與方案的相關步驟。例如：1.利害關係人訪談、2.使用者訪談、3.易用性測試、4.彙整前3項資料、5.合作設計專家定義各階段問題，並研擬對應方案等步驟。

## (6)訂定服務衡量指標

建議參考「政府網站服務管理規範」之「伍、參考指南」之原則八：宜訂定服務衡量指標，並蒐集與分析網站服務之使用數據，據此做為後續網站服務維護及調整的參考。原則八之指引：

A.指引 8.1 宜訂定服務衡量指標，並定期評估網站服務營運績效，持續提升服務品質。

B.指引 8.2 善用網站流量統計技術，蒐集與分析服務使用資料。

C.指引 8.3 定期評估網站服務預期效益與實際使用統計數據之差異。

網站服務營運績效明訂每個工作的步驟、做法、標準與人員權責，其中包括常規(Routine)作業與例外處理(Exception Handling)。

## 5.能力度等級 4：可預測

使用者中心設計能力度等級 4 提升之能力或資源如表 21。

表21 ：能力度等級 4 提升之能力或資源

| 指標項目                   | 對應能力度之評量基準                                                                                                                                                                                   | 能力或資源               |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1-1 分析任務目標、定義使用者與利害關係人 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 已採用標準作業程序來訪談業務單位主管或承辦人員、問卷調查或整理相關文件等方式，進而全面地瞭解機關業務內容與特性，在調查中，已盡可能地瞭解使用者與利害關係人的真實想法。</li> <li>● 而且可以參考其研究結果，評估其適用性，在需要時加以修正。</li> </ul>              | (1) 訂定關鍵績效指標(KPI)   |
| 1-2 製作顧客旅程地圖           | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 採用標準作業程序，利用調查程序(訪談法或影子觀察法)，製作任務目標、使用者與利害關係人的「顧客旅程地圖」，並整理出共同的痛點及面臨的困境。從較全面的角度觀察使用者在使用網站服務前、中、後的體驗，並看出使用者在各階段遇到的情境與問題。</li> </ul>                     | (2) 運用顧客旅程地圖工具      |
| 1-3 進行現有設計易用性測試        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 已建立標準作業程序進行現有設計易用性測試，系統化地分析使用者在操作的過程中碰到什麼問題、面臨什麼阻礙，檢討建立改善方向。</li> <li>● 採用親和性設計及行動友善設計，提供使用者無須重複學習的一致性介面設計，例如版面配置、內容的格式與可閱讀性、使用者介面與互動設計等</li> </ul> | (3) 參考政府機關網站親和性設計原則 |
| 2-1 定義各階段需求，研擬對應設計方案   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 已採用標準作業程序劃分不同服務階段，瞭解使用者在不同階段可能面臨的問題。</li> <li>● 經由整合並分析所獲得的資訊，解讀出獨特的觀點，定義出精準的問題，避免後續的設計方法有偏差，並研擬對應方案</li> </ul>                                     | (4) 利用政府網站即時檢核系統    |
| 2-2 協調團隊，調整需求優先次序與確認方案 | 已採用標準化程序尋找各利害關係人利用工作坊共同參與討論，並建立跨領域任務團隊，共同進行思考、規劃與設計方案，確認優先次序與解決方案                                                                                                                            | (5) 運用「政府數位服務指引」自評表 |
| 3-1 測試新設計易用性，依結果快速迭代調整 | 已訂定服務衡量指標，採用標準化程序測試新設計易用性，並定期評估網站服務預期效益與實際使用統計數據之差異，依結果快速迭代調整                                                                                                                                | (6) 定期評估網站服務品質差異    |

### (1)訂定關鍵績效指標(KPI)

依機關網站目標、需求及經費，訂定關鍵績效指標，並依據關鍵績效指標，進行量化管理。例如機關網站於第 2 季增加 15,000 的網站流量。

### (2)運用顧客旅程地圖工具

運用顧客旅程地圖工具，例如 Miro 或 Figma，以觀察使用者在使用網站服務前、中、後的體驗，並整理出使用者的共同痛點。Miro 顧客旅程模板如圖 3。

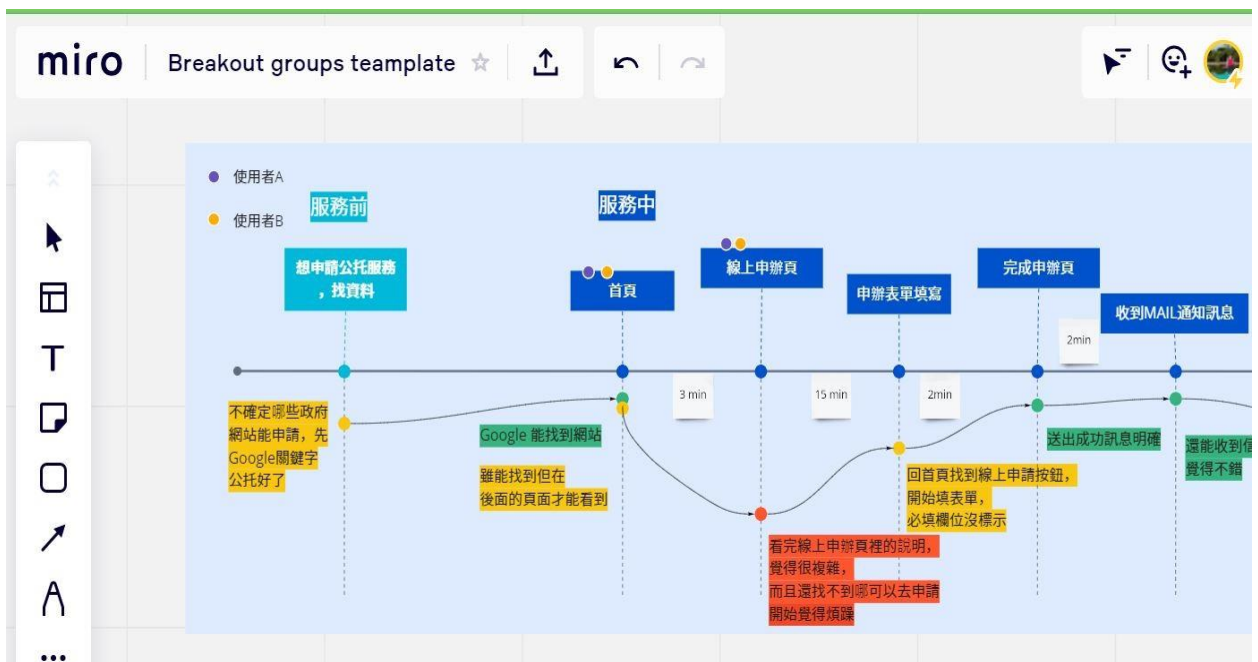


圖3：Miro 顧客旅程模板使用示意圖

### (3)參考政府機關網站親和性設計原則

參考「政府網站服務管理規範」附錄：政府機關網站親和性設計原則，以規劃機關網站符合網站設計親和性指標。

#### (4)利用政府網站即時檢核系統

定期使用政府網站即時檢核系統，檢視機關網站是否符合「網站介面」、「網站內容」、「維運管理」、「網站服務」、「行動友善」、「社群服務」、「外語網站維運」、「使用者體驗」及「創新應用」等 9 個面向，以進行精進。

#### (5)運用「政府數位服務指引」自評表

運用「政府數位服務指引」之附件 2：政府數位服務自評表(<https://reurl.cc/eWlx1M>)，填寫「二、建立跨領域合作機制」政府數位服務自評表，並將機關規劃構想與網站服務現況寫下來，於工作坊期間討論。

#### (6)定期評估網站服務品質差異

利用機關網站流量分析工具，定期檢視網站流量數據，例如網站改版前、後皆蒐集每月網站流量數據，觀看改版後網站服務流量是否提升，或申辦服務完成時間有縮短。

## 6.能力度等級 5：創新

使用者中心設計能力度等級 5 提升之能力或資源如表 22。

表22 ：能力度等級 5 提升之能力或資源

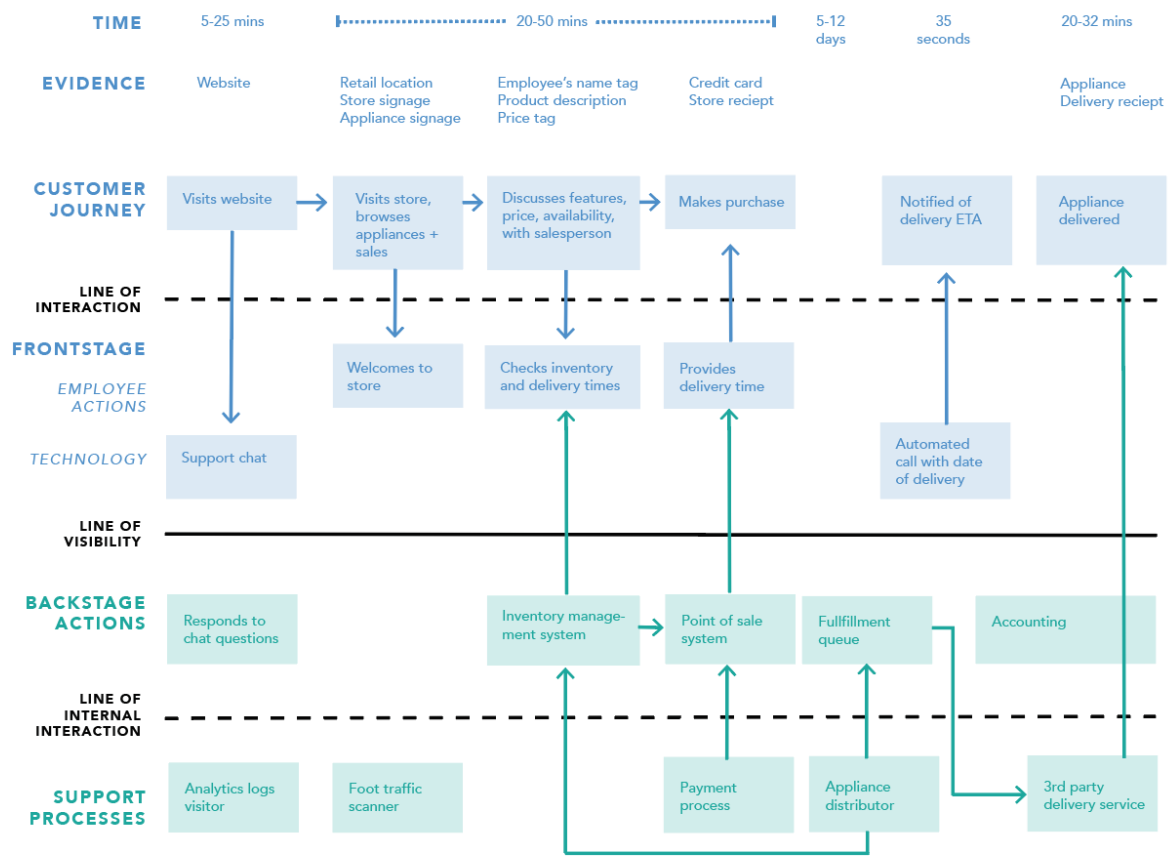
| 指標項目                   | 對應能力度之評量基準                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 能力或資源        |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1-1 分析任務目標、定義使用者與利害關係人 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 已採用標準作業程序來訪談業務單位主管或承辦人員、問卷調查或整理相關文件等方式，進而全面地瞭解機關業務內容與特性，在調查中，已盡可能地瞭解主要使用者與利害關係人的真實想法。</li> <li>● 而且可以參考其研究結果，評估其適用性，在需要時加以修正。</li> <li>● 規劃人員能將研究之結果，以清單形式呈現，並由部門主管決定其重要性與優先順序，建議挑選 1 至 3 項做為網站服務著重展現的內容。</li> <li>● 依據重要性排列任務目標、列出相對應的使用者類型與利害關係人，可將結果透過視覺化的方式，協助專案成員以容易理解的方式，釐清利害關係人之間的相互關係，有效分配專案資源。</li> </ul> | (1) 視覺化呈現與管理 |
| 1-2 製作顧客旅程地圖           | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 採用標準作業程序，利用調查程序(訪談法或影子觀察法)，製作任務目標、使用者與利害關係人的「顧客旅程地圖」，並整理出共同的痛點及面臨的困境。</li> <li>● 全面地觀察使用者在使用網站服務前、中、後的體驗，並看出使用者在各階段遇到的情境與問題，製作顧客旅程地圖時，以時間軸列出各階段的接觸點、行動、情緒、痛點等。</li> <li>● 協助確認使用者在使用服務/操作網站之前、中、後過程中的所有相關行為與面臨的阻礙，進而釐清服務範疇與要解決的問題。</li> </ul>                                                                      | (2) 邀請使用者研究員 |
| 1-3 進行現有設計易用性測試        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 已建立標準作業程序進行現有設計易用性測試，系統化地分析使用者在操作的過程上碰到什麼問題、面臨什麼阻礙，檢討建立改善方向。</li> <li>● 採用親和性設計及行動友善設計，提供使用者無須重複學習的一致性設計，例如版面配置、內容的格式與可閱讀性、使用者介面與互動設計等。</li> <li>● 採用響應式網頁(Responsive Web Design, RWD)設計，免去同時維護政府網站電腦版與行動版網站的成本與時間。且能在不同作業系統平臺(例如 Linux、MacOS 與 Windows 等)或不同硬體條件(例如觸控面板、滑鼠、讀卡機及印表機等)，皆可</li> </ul>                | (3) 設計響應式網頁  |

| 指標項目                   | 對應能力度之評量基準                                                                                                                                                                          | 能力或資源                   |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                        | 順利完成操作，並持續精進網站服務易用性。                                                                                                                                                                |                         |
| 2-1 定義各階段需求，研擬對應設計方案   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 已採用標準作業程序劃分不同服務階段，瞭解使用者在不同階段可能面臨的問題。</li> <li>● 經由整合並分析所獲得的資訊，解讀出獨特的觀點，定義出精準的問題，避免後續的設計方法有偏差，並搭配使用者經驗(UX)設計專家以及與使用者共同合作，研擬對應方案。</li> </ul> | (4) 邀請使用者經驗(UX)專家與網站使用者 |
| 2-2 協調團隊，調整需求優先次序與確認方案 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 已採用標準化程序尋找各利害關係人利用工作坊共同參與討論，並建立跨領域任務團隊及其權責，共同進行思考、規劃與設計方案。</li> <li>● 協調團隊確認解決方案在執行上的難度、必要性與調整需求優先次序，確認方案及資料內容管理机制。</li> </ul>             | (5) 瞭解各階段之方案的優缺點及其優先順序  |
| 3-1 測試新設計易用性，依結果快速迭代調整 | 已訂定服務衡量指標，採用標準化程序測試新設計易用性，並定期評估網站服務預期效益與實際使用統計數據之差異，且善用網站流量統計技術，蒐集與分析服務資料，依結果快速迭代調整。                                                                                                | (6) 善用網站流量統計分析技術        |

### (1)視覺化呈現與管理

建議繪製服務藍圖，揭露組織如何提供服務給顧客，以用戶體驗為起點，將網站服務線上線下串連起來，並看出對應的利害關係人，以有效分配資源。服務藍圖參考範例如圖 4。此外，線上工具 Miro 也有提供服務藍圖模板，機關能使用工具繪製。

## SERVICE BLUEPRINT Example



NNGROUP.COM NN/g

圖4：服務藍圖參考範例

### (2)邀請使用者研究員

機關可邀請使用者研究員，使用者研究員調查機關網站服務，並產出使用者調查分析報告。

### (3)設計響應式網頁

建議依循「政府網站服務管理規範」之「指引 2.2 宜提供行動友善設計，確保使用行動裝置仍有一致的使用體驗，例如響應式網頁設計。」，考量網站可跨不同裝置及瀏覽器，設計響應式網頁，以提供更好的使用者服務。

#### (4)邀請使用者經驗(UX)專家與網站使用者

機關可邀請使用者經驗(UX)設計專家、網站使用者於工作坊期間共同討論，三方共同合作。使用者經驗(UX)設計專家整合並分析所獲得的資訊，以定義出精準的網站問題。

#### (5)瞭解各階段之方案的優缺點及其優先順序

於發掘網站使用者之需求與痛點，並擬訂網站精進設計方案，建議將網站精進之設計方案羅列出，並考量各方案於系統改版時之難易度、經費及所需花費時間，以列出設計方案優先順序。

#### (6)善用網站流量統計分析技術

網站流量分析工具能進一步設定，來蒐集更細詳的資訊。例如 GA 報告設定，相關說明如下：

A.目標設定：於 GA 後台新增申辦服務頁面完成頁面網址(如圖 5)，以瞭解完成申辦次數。

### ● 管理>資料檢視>目標>新增目標>自訂

#### 類型

- ☒ 目標網址 例如：thanks.html
- ☐ 時間長度 例如：5 分鐘或更久
- ☐ 單次工作階段頁數/畫面數 例如：3 個網頁
- ☐ 事件 例如：播放影片

圖5：GA 後台目標設定

B.次要維度：進一步瞭解不同性別透過不同裝置進來網站的數據。

進一步了解不同性別透過不同裝置進來網站的數據!!!!

| 性別 ?      | 客戶開發     |            |                                    | 行為                                       |                                    |                                           |                                      | 轉折                                            |
|-----------|----------|------------|------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------|
|           | 工作階段 ? ↓ | 新工作階段百分比 ? | 新使用者 ?                             | 跳出率 ?                                    | 單次工作階段頁數 ?                         | 平均工作階段時間長度 ?                              | 交                                    |                                               |
| 1. female |          |            |                                    |                                          |                                    |                                           |                                      |                                               |
| 2. male   |          |            |                                    |                                          |                                    |                                           |                                      |                                               |
| 性別 ?      | 裝置類別 ?   |            | 客戶開發                               |                                          |                                    |                                           | 行為                                   |                                               |
|           |          |            | 工作階段 ? ↓                           | 新工作階段百分比 ?                               | 新使用者 ?                             | 跳出率 ?                                     | 單次工作階段頁數 ?                           | 平均工作階段時間長度 ?                                  |
|           |          |            | 15,674<br>% 估計: 44.10%<br>(35,544) | 75.02%<br>資料來源: 平均值<br>74.37%<br>(0.88%) | 11,759<br>% 估計: 44.48%<br>(26,434) | 77.77%<br>資料來源: 平均值<br>75.45%<br>(-2.10%) | 1.75<br>資料來源: 平均值<br>1.66<br>(5.38%) | 00:01:41<br>資料來源: 平均值<br>00:01:30<br>(12.93%) |
| 1. female | mobile   |            | 7,461 (47.60%)                     | 74.13%                                   | 5,531 (47.04%)                     | 79.98%                                    | 1.62                                 | 00:01:23                                      |
| 2. female | desktop  |            | 4,799 (30.62%)                     | 81.27%                                   | 3,900 (33.17%)                     | 75.85%                                    | 1.94                                 | 00:01:57                                      |
| 3. male   | desktop  |            | 1,960 (12.50%)                     | 64.69%                                   | 1,268 (10.78%)                     | 72.04%                                    | 1.91                                 | 00:02:24                                      |
| 4. male   | mobile   |            | 1,247 (7.96%)                      | 71.13%                                   | 887 (7.54%)                        | 80.75%                                    | 1.52                                 | 00:01:22                                      |
| 5. female | tablet   |            | 173 (1.10%)                        | 82.66%                                   | 143 (1.22%)                        | 80.92%                                    | 1.64                                 | 00:01:38                                      |
| 6. male   | tablet   |            | 34 (0.22%)                         | 88.24%                                   | 30 (0.26%)                         | 67.65%                                    | 1.88                                 | 00:03:16                                      |

圖6：GA 報表次要維度設定

## (二)網站使用者體驗

依網站使用者體驗量表調查結果，參考對應構面與項目(如表 23)，以提升網站易用性。政府網站檢核指標，其使用者體驗類別之指標 8-1：網站易用性，可運用網站使用者體驗量表，量測網站使用者於操作網站服務後的實際感受。

表23 ：網站使用者體驗提升作法

| 評量構面              | 序 | 項目                                                  | 作法                                                                                                                                                                                    |
|-------------------|---|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 一、<br>可<br>靠<br>性 | 1 | 此政府網站向民眾承諾在某一時間內完成某些事時，他們會做到(訊息發布、線上申請的項目在預定時間內完成等) | 檢視該機關網站之業務人力，審視工作流程。                                                                                                                                                                  |
|                   | 2 | 我操作此政府網站遇到問題時，網站能協助我解決問題(提供 Q&A、線上客服及操作提示等)         | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供在操作上的提示，並加強線上 Q&amp;A、線上客服。</li> <li>● 執行易用性測試，以找出使用者的痛點與需求。例如網站已提供 Q&amp;A，可內容專業名詞太多且無注解，網站使用者仍須花時間理解。</li> </ul>                         |
|                   | 3 | 此政府網站能提供正確的導引                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供網站導覽與線上說明。</li> <li>● 需注意使用者申請時間與申請項目，確保在時限內提供正確服務，網站上也需註明使用者申請該項目所需文件。</li> <li>● 執行易用性測試，找出使用者的痛點與需求。例如線上說明為公文內容，機關用詞使用者不易理解。</li> </ul> |
|                   | 4 | 此政府網站會正確紀錄我申請的服務資訊                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 檢視網站上是否有提供使用者已申請服務的資訊或功能，例如申請成功訊息、申請成功通知信件，或查詢申請紀錄功能。</li> <li>● 確認後台數據有正確紀錄並保存使用者申請相關資訊，以及負責處理業務之機關人員。</li> </ul>                           |
| 二、<br>回<br>應<br>性 | 5 | 此政府網站可以明確告知民眾申辦服務須要的作業的時間                           | <p>檢視申請須知或送出申請時，是否有提供民眾需要的資訊</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 申請須知文案告知使用者申辦服務作業時間。</li> <li>● 使用者於送出申請時，須告知完成</li> </ul>                                                  |

| 評量構面  | 序  | 項目                                                  | 作法                                                                                                |
|-------|----|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |    |                                                     | 作業的時間。<br>● 網站公告有提供客服時間，且資訊確實。                                                                    |
|       | 6  | 此政府網站可以提供立即的回應(提供查詢功能、線上即時客服等)                      | ● 檢視網站功能是否正常，例如輸入關鍵字，能查詢到對應資訊；線上即時客服回應內容，有對應到民眾問題。<br>● 檢視網站架設環境能支撐系統所需。例如網站伺服器之空間、CPU及記憶體是否足夠使用。 |
|       | 7  | 此政府網站的線上或臨櫃客服人員總是願意協助民眾                             | ● 檢視機關網站服務之效率與使用者滿意。<br>● 訪談對服務不滿意之使用者，以瞭解民眾需求。<br>● 加強對線上或臨櫃客服人員的教育訓練                            |
|       | 8  | 此政府網站的線上或臨櫃客服人員不會忙到無法提供服務                           | ● 檢視該機關網站之業務人力，審視工作流程。<br>● 提供充足的線上或臨櫃客服人員。                                                       |
| 三、保證性 | 9  | 此政府網站值得信賴的                                          | 建立穩定的口碑。                                                                                          |
|       | 10 | 我在此政府網站線上或臨櫃，申辦或操作時覺得安全                             | ● 檢視機關網站之個資管理安全性，做好資訊安全管控。例如網站已安裝 TSL 憑證。<br>● 確保臨櫃作業之紙本文件已妥善管理。<br>● 網站主動揭露資訊安全訊息。               |
|       | 11 | 此政府網站的線上或臨櫃客服人員的回覆是有禮貌的                             | ● 檢視回覆使用者信件及電訪時的用詞。<br>● 加強對線上或臨櫃客服人員的教育訓練。                                                       |
|       | 12 | 此政府網站的線上或臨櫃客服人員具備足夠的知識，回答民眾的問題                      | ● 彙整常見問題與回覆文案，並提供給第一線人員或客服人員使用。<br>● 機關網站提供問與答資訊頁面或懶人包。<br>● 加強對線上或臨櫃客服人員的教育訓練。                   |
| 四、體貼性 | 13 | 此政府網站會針對民眾條件提供個別的服務(提供老人津貼、勞保明細表，或提供查詢交通路線/時段等申辦服務) | ● 確認機關網站因應不同之使用者提供不同的服務功能及處理方式。<br>● 儲存個人資訊或客製化網頁服務。                                              |

| 評量構面   | 序  | 項目                                     | 作法                                                                                                                   |
|--------|----|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | 14 | 承上題，此政府網站提供的資訊或線上服務已瞭解民眾的需求，並優先考慮民眾的利益 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確保機關服務針對使用者完成申請後進行滿意度調查。</li> <li>● 依滿意度調查結果，深入瞭解民眾的需求，並開發適當的功能。</li> </ul> |
|        | 15 | 承上題，此政府網站會給予民眾各別的關懷                    | 考量個人的差異，提供服務如字體放大、聲音等。                                                                                               |
|        | 16 | 此政府網站提供民眾方便使用網站的時間                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供全年無休的服務。</li> <li>● 只在流量少的時間才進行更新或維護。</li> </ul>                          |
| 五、易用性  | 17 | 我認為我會經常使用此網站                           | 檢視使用者操作流程，訪談使用者依照建議精進，或是邀請專家檢視流程提供建議。                                                                                |
|        | 18 | 我覺得此網站是簡單的                             |                                                                                                                      |
|        | 19 | 我認為此網站很容易使用                            |                                                                                                                      |
|        | 20 | 我不需要有人幫助就能使用這個網站                       |                                                                                                                      |
|        | 21 | 我覺得此網站的功能整合得很好                         |                                                                                                                      |
|        | 22 | 我覺得此網站很一致                              |                                                                                                                      |
|        | 23 | 我認為大多數的人可以很快地學會使用此網站                   |                                                                                                                      |
|        | 24 | 我覺得此網站使用起來並不麻煩                         |                                                                                                                      |
|        | 25 | 我有自信能使用此網站                             |                                                                                                                      |
|        | 26 | 我不需要學習很多事情，就能使用此網站                     |                                                                                                                      |
| 六、資訊品質 | 27 | 此網站提供的資訊是正確的                           | 維護網站資訊內容的正確性。                                                                                                        |
|        | 28 | 此網站提供的資訊是最新的                           | 即時更新網站資訊內容。                                                                                                          |
|        | 29 | 此網站提供的資訊是相關的                           | 確保網站不提供與機關或使用者無關的資訊。                                                                                                 |
|        | 30 | 此網站提供的資訊是容易瞭解的                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 修正頁面中的機關常用詞彙，確保網站上的詞彙使用者容易理解。</li> <li>● 以清楚、圖表的方式呈現資訊，資訊圖像化。</li> </ul>    |

### (三)政府網站檢核指標

為確保政府網站一致性，避免使用者於瀏覽網站時產生困擾，受檢測網站之全部網頁皆應具備相同之網站設計，故建議全網站內容皆納入受檢範圍。網站檢測範圍以受檢測網站之網域為基本單位，請參考以下範例：

範例 1：ww1.test.gov.tw 及 ww2.test.gov.tw 視為不同的網站。

範例 2：ww1.test.gov.tw/main/ 及 ww1.test.gov.tw/sub/ 視為相同的網站。

#### 1.網站介面

##### (1)指標 1-1 版面規劃

摘要說明：確保網頁之基本版面元素一致性，版面規劃提供

(1.1)網站名稱或標誌(Logo)、(1.2)網站無障礙標章、(1.3)網站資料開放宣告、(1.4)隱私權及資訊安全宣告、(1.5)完整通訊地址(含郵遞區號)、(1.6)聯絡電話(含電話區碼)、(1.7)網站圖示(Favicon)。

範例截圖：





## (2)指標 1-2 語言版本

摘要說明：網站具備多語言版本供使用者選擇。

範例截圖：



## (3)指標 1-3 頁尾設計

摘要說明：頁尾提供易用設計，例如胖頁尾、資訊式頁尾等。

範例截圖：



#### (4)指標 1-4 導覽功能

摘要說明：網站介面提供導覽功能(1.1)頁首提供「網站導覽」、「(1.2)提供 Sitemap.xml 文件、(1.3)提供路徑導覽列。

範例截圖：

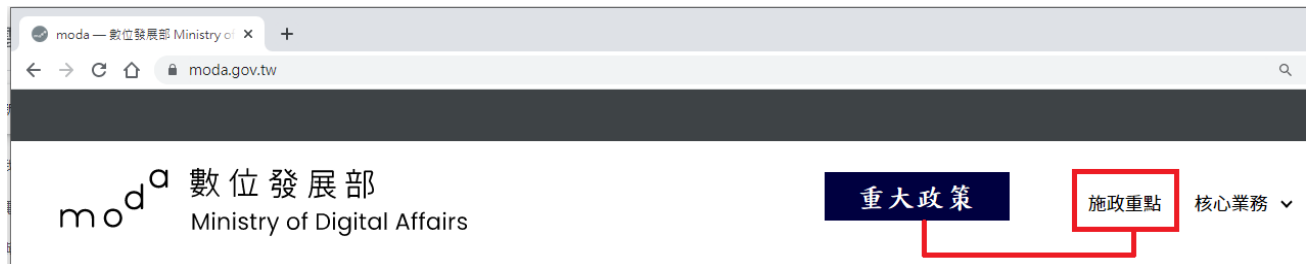


## 2.網站內容

### (1)指標 2-1 重大政策

摘要說明：確保網站內容之豐富性，提供機關之重大政策(或施政計畫)、重要業務資訊。

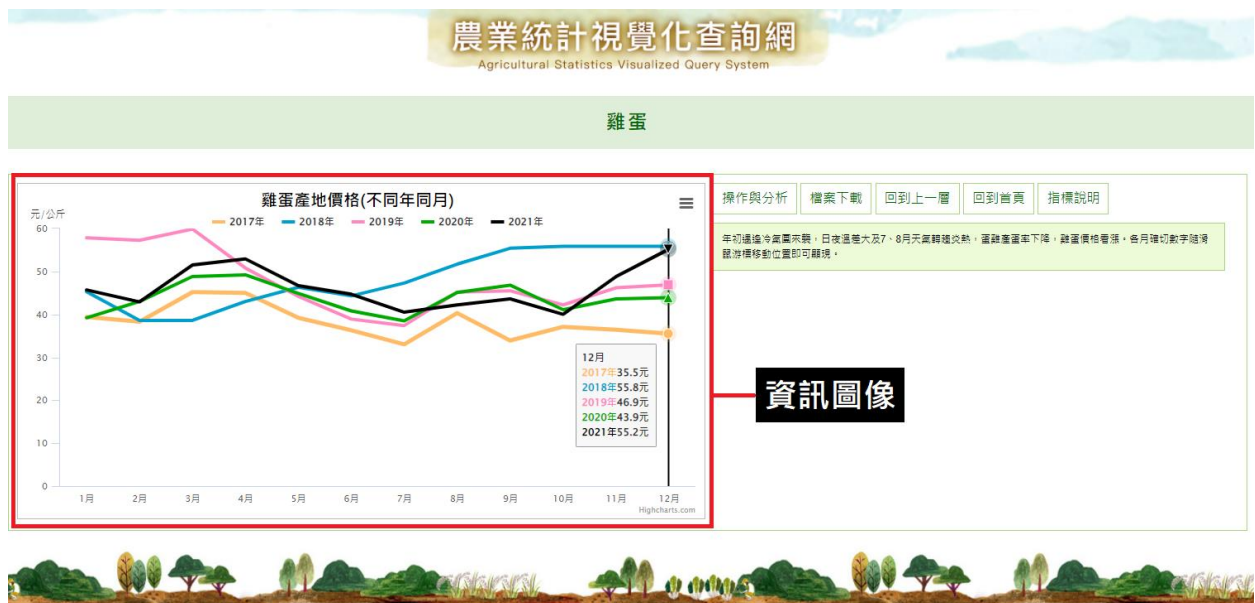
範例截圖：



### (2)指標 2-2 資訊圖像

摘要說明：提供機關重要業務資訊或熱門議題之資訊圖表或資訊圖像，可搭配原始資料來源或說明。

範例截圖：



### (3)指標 2-3 公開資訊

摘要說明：提供機關之公開資訊，例如業務統計及研究報告等。

範例截圖：



### (4)指標 2-4 內容分類

摘要說明：網站提供的資訊內容，應依據其屬性類型適當分類。

範例截圖：



### (5)指標 2-5 相關連結

摘要說明：提供上級機關網站連結及相關專業性質網站連結。

範例截圖：



## 3.維運管理

### (1)指標 3-1 有效連結

摘要說明：確保網站服務可用性，網站內之各項超連結 (Hyperlink)，應確保皆為有效。

範例截圖：

**有效連結** 統計錯誤碼403、404數量

Processing <https://www.ndc.gov.tw/>

This may take some time... ([why?](#))

List of broken links and other issues

There are issues with the URLs listed below. The table summarizes the issues and suggested actions by HTTP response status code.

| Code  | Occurrences | What to do                                                                                                                                                                                    |
|-------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (N/A) | 2           | The link was not checked due to <a href="#">robots exclusion rules</a> . Check the link manually, and see also the link checker <a href="#">documentation on robots exclusion</a> .           |
| (N/A) | 1           | Accessing links with this URI scheme has been disabled in link checker.                                                                                                                       |
| 404   | 1           | The link is broken. Double-check that you have not made any typo, or mistake in copy-pasting. If the link points to a resource that no longer exists, you may want to remove or fix the link. |
| 500   | 9           | This is a server side problem. Check the URI.                                                                                                                                                 |

## (2)指標 3-2 內容更新

摘要說明：資訊內容應標示更新日期，並依日期由新至舊排列。

範例截圖：

The screenshot shows the Executive Yuan website's news section. A red box highlights the date '111年 2月17日' next to the headline '臺灣國際評比屢獲佳績 蘇揆感謝行政團隊付出並期勉持續努力'. Below the headline, a list of news items is shown, each with a date and a brief description. A red arrow points from the text '內容更新 標示更新日期，並由新至舊排序' to the highlighted date.

| 日期        | 新聞內容                                                   |
|-----------|--------------------------------------------------------|
| 111-02-17 | 推動移工留才久用方案 蘇揆：確保國人就業前提下 以最短時間補充特定產業人力                  |
| 111-02-17 | 防止國家核心關鍵技術外流 政院通過「國家安全法」修正草案及「臺灣地區與大陸地區人民關係條例」部分條文修正草案 |
| 111-02-17 | 優化民間參與公共建設投資環境 政院通過「促進民間參與公共建設法」部分條文修正草案               |
| 111-02-16 | 接見全國各縣市台語演講優秀學生 蘇揆期許活用各種母語 讓其代代相傳 發揚光大                 |

內容更新 標示更新日期，並由新至舊排序

## (3)指標 3-3 更新頻率

摘要說明：定期 (1個月或1季)統計網站資訊內容更新數量，例如最新消息、活動資訊、新聞稿或公告等。

範例截圖：

The screenshot shows the Executive Yuan website's news section. A red box highlights the date '111年 2月17日' next to the headline '臺灣國際評比屢獲佳績 蘇揆感謝行政團隊付出並期勉持續努力'. Below the headline, a list of news items is shown, each with a date and a brief description. A red arrow points from the text '更新頻率 統計近期之網站內容更新筆數' to the highlighted date.

| 日期        | 新聞內容                                                   |
|-----------|--------------------------------------------------------|
| 111-02-17 | 推動移工留才久用方案 蘇揆：確保國人就業前提下 以最短時間補充特定產業人力                  |
| 111-02-17 | 防止國家核心關鍵技術外流 政院通過「國家安全法」修正草案及「臺灣地區與大陸地區人民關係條例」部分條文修正草案 |
| 111-02-17 | 優化民間參與公共建設投資環境 政院通過「促進民間參與公共建設法」部分條文修正草案               |
| 111-02-16 | 接見全國各縣市台語演講優秀學生 蘇揆期許活用各種母語 讓其代代相傳 發揚光大                 |

更新頻率 統計近期之網站內容更新筆數

#### (4)指標 3-4 語系編碼

摘要說明：網頁之語系編碼皆為 UTF-8格式。

範例截圖：



The screenshot displays the HTML source code of a webpage. A red box highlights the line `<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=utf-8" />`. A red line points from a black box labeled "語系編碼" (Language Encoding) to this line. The code also includes various meta tags for viewport, X-UA-Compatible, and DC (Dublin Core) metadata.

#### (5)指標 3-5 加密連線

摘要說明：網站使用 HTTPS 加密連線。

範例截圖：



#### (6)指標 3-6 流量統計

摘要說明：網站導入流量統計工具，提供管理人員網站流量數據之分析結果 (例如 Google Analytics 或類似工具)。

範例截圖：

## 流量統計

```
(i[r].q=i[r].q||[]).push(arguments)},i[r].l=1*new Date(),a=s.createElement(o),  
m=s.getElementsByTagName(o)[0];a.async=1;a.src=g;m.parentNode.insertBefore(a,m)  
})(window,document,'script','//www.google-analytics.com/analytics.js','ga');  
  
ga('create','UA-47207051-1','auto');  
ga('send','pageview');
```

當前檢視範圍：30天內

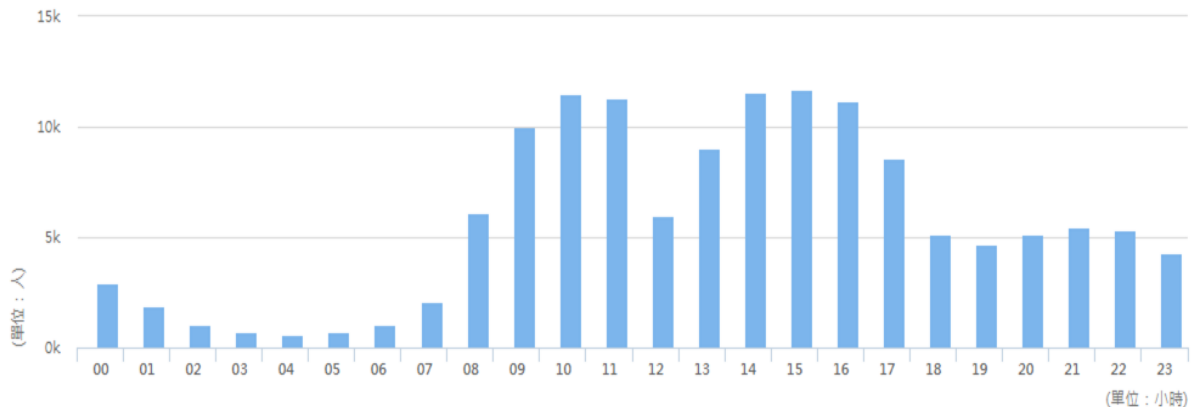
本日

7天內

30天內

瀏覽時間分佈

每小時更新一次

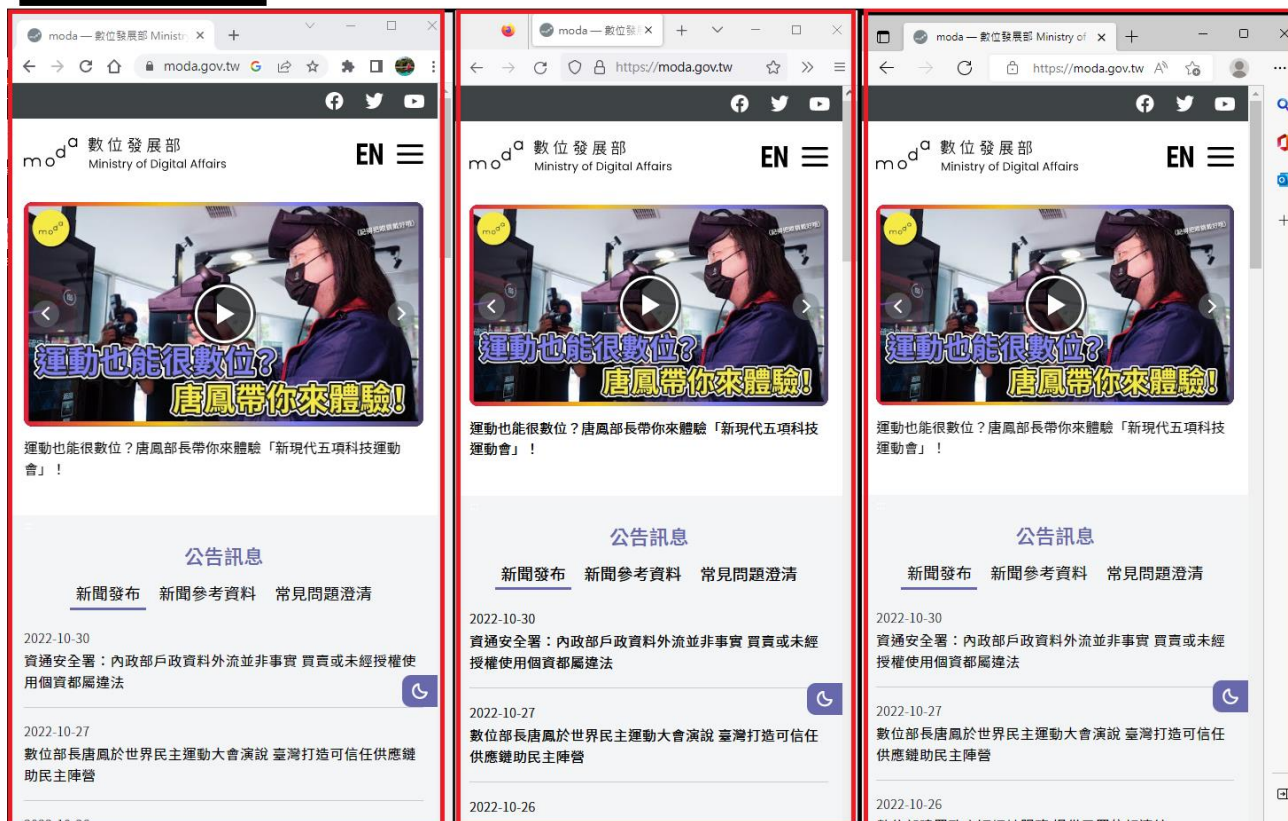


### (7)指標 3-7 跨瀏覽器相容性

摘要說明：網站使用者使用常見主流瀏覽器皆可順利瀏覽網頁內容 (建議使用 Chrome、Firefox 及 Safari 等瀏覽器測試相容性)。

範例截圖：

## 跨瀏覽器相容性



### (8)指標 3-8 網頁動畫

摘要說明：網頁動畫或互動應用內容應採用開放標準，確保使用者可跨瀏覽器瀏覽，應移除 Flash 文件。

範例截圖：

| 網頁動畫                              |      |
|-----------------------------------|------|
| Flash Professional CS5.5 可開啟的檔案格式 |      |
| 檔案格式                              | 副檔名  |
| Adobe Flash 編寫檔案                  | FLA  |
| ActionScript 檔案                   | AS   |
| Flash XML 檔案                      | XML  |
| 編譯後的 Flash 檔案                     | SWF  |
| ActionScript 通訊檔案                 | ASC  |
| Flash JavaScript 檔案               | JSFL |

檢查網頁的相關HTML標籤，例如embed、object，以及SWF檔案格式

## 4.網站服務

### (1)指標 4-1 搜尋服務

摘要說明：確保使用者可快速找到所需資料，提供站內搜尋服務，搜尋輸入框應置於版面明顯之處，且可搜尋近期發布之內容。

範例截圖：



### (2)指標 4-2 熱門關鍵字

摘要說明：網站提供常用查詢關鍵字詞、或機關業務相關字串等貼近網站資訊的熱門搜尋提示。

範例截圖：



### (3)指標 4-3 網站服務之搜尋建議

摘要說明：找不到相符資料時，主動提供人性化搜尋建議。

範例截圖：



### (4)指標 4-4 意見信箱

摘要說明：提供意見信箱或首長信箱等服務，並揭露郵件回復時間或處理進度等資訊。

範例截圖：



中華民國 財政部 部長信箱管理系統  
Ministry of Finance, R.O.C.

意見函投遞 查詢信件處理 未確認信件 填寫滿意度 投書說明

**可查詢處理進度** 財政部首頁

為節省您寶貴時間，請閱讀下列注意事項後，再行投書。

- 1、請述明具體陳情事項、姓名、身分證字號及聯絡方式等資料，俾利迅速受理回復。若您的收信機關選擇為『部長信箱』，您將會收到一封制式的確認信件回函，表示系統已經收到您的來信，請您點選信件中的確認網址，確認此信件為您所發送，在正常上班時間內我們會由專人受理並分派至相關單位處理。  
在隨附的電子回函郵件內將有您信件的編號，您可依照信件編號透過信件查詢網頁來查詢處理情形。如果未收到未確認信件，請到「未確認信件」重新按「重寄確認信」，如果無法查到「重寄確認信」或重新按「重寄確認信」20分鐘內仍未到確認信，請電洽23228000轉8365李先生或8745彭先生為您服務。
- 2、因應101年10月1日個人資料保護法施行，非因公務需要，本信箱不會在未經您同意之情況下，任意將您的個人資料提供他人使用。但基於行政機關均有法定職掌與專業分工，本信箱收到您的電子郵件後，如所陳情事項非屬本部權責範圍，將轉請主管部會（機關）處理並逕行回復，因此您的個人基本資料（如姓名、聯絡電話、聯絡地址、電子郵件地址等），將隨同電子郵件內容一併轉知主管部會（機關）。
- 3、如您所提檢舉內容、身分有保密之需要，或考量電子傳送可能產生之資訊安全風險，請您改以書面方式郵寄至本部（地址：11673 臺北市文山區羅斯福路6段142巷1號），並請加註【保密】字樣。
- 4、依行政程序法第173條規定，有下列情形之一者，本部將不予處理：  
 (1) 無具體內容或未具真實姓名及住址者。  
 (2) 同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，而仍一再陳情者。  
 (3) 非主管陳情內容之機關，接獲陳情人以同一事由分向各機關陳情者。
5. 本部首長信箱處理流程

**揭露郵件回復時間**

```

    graph LR
      A[民眾投書  
部長信箱] --> B[系統發送  
確認信]
      B --> C[民眾上網  
確認]
      C --> D[系統發送  
受理通知]
      D --> E[本部窗口  
分信]
      E --> F[業務單位  
處理回復  
(六個工作日)]
  
```

## (5)指標 4-5 文件格式

摘要說明：提供下載之文件應提供通用格式 (例如 PDF、ODF 等)，並標示檔案格式。

範例截圖：

... > 便民服務 > 書表下載專區 > 勞工保險相關書表 > 承保業務所需表格 > 單位新成立類 > 本國籍家庭幫傭、居家...

●提供使用者編輯的文件，應提供ODF格式  
●提供使用者閱讀的文件，可提供PDF格式

**本國籍家庭幫傭、居家式托育服務提供者僱傭證明(用)**

附件下載

本國籍家庭幫傭、居家式托育服務提供者僱傭證明(申報勞保加保證明用)

格式

PDF Word ODF

最後更新日期：2019-09-09

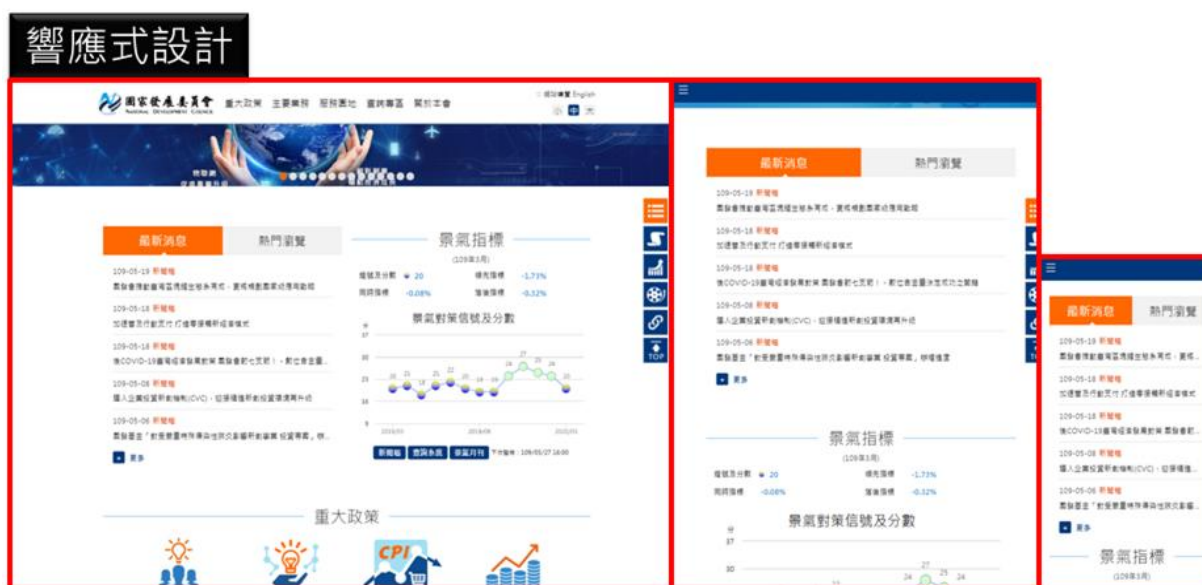
**文件格式**

## 5.行動友善

### (1)指標 5-1 響應式設計

摘要說明：確保使用者於行動裝置情境下，獲得良好的使用體驗，網站設計應使用響應式網頁設計。

範例截圖：



### (2)指標 5-2 網頁載入速度

摘要說明：網站應確保網頁載入所需的時間維持適當的水準，以免影響使用體驗（本項檢測工具為 PageSpeed Insights）。

範例截圖：

## 網頁載入速度



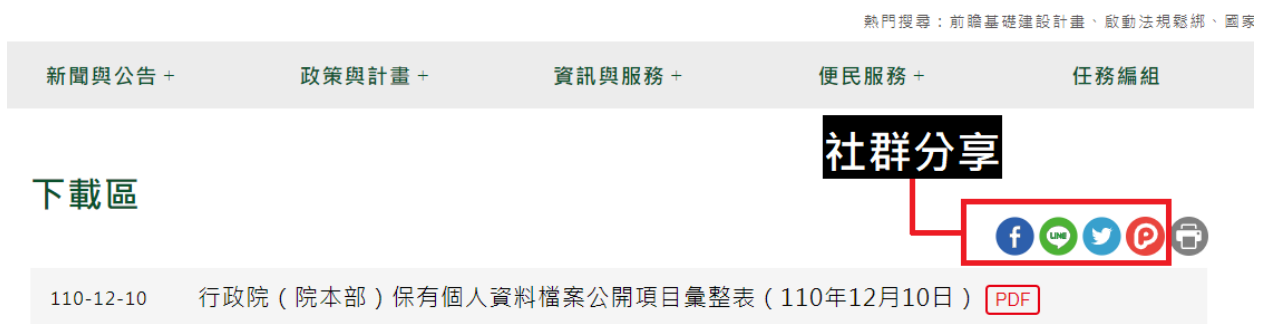
計算方式=(行動版+電腦版)÷2

## 6.社群服務

### (1)指標 6-1 社群分享

摘要說明：提供使用者分享網頁內容至社群媒體之功能。

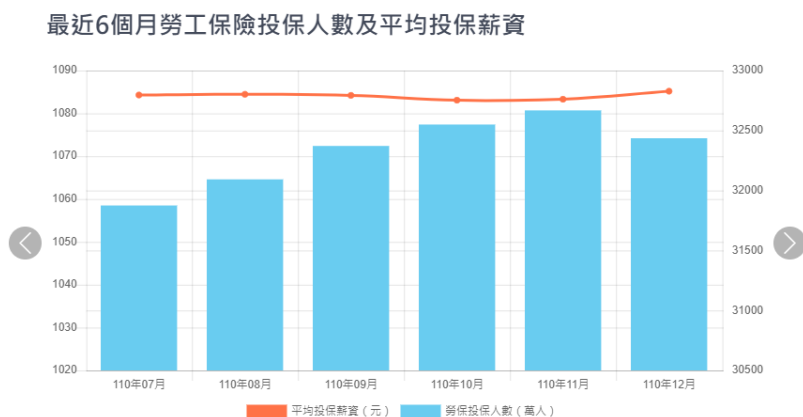
範例截圖：



### (2)指標 6-2 社群互動

摘要說明：首頁提供機關社群帳號資訊 (例如 Facebook、Twitter、Instagram 等)。

範例截圖：



**社群互動**

-  成為我們的 Facebook 粉絲
-  小花菜部落格
-  勞保局 YouTube

## 7.外語網站維運

### (1)指標 7-1 外語版更新

摘要說明：外語版網站應提供外語版最新消息、新聞稿或公告資訊等，並定期更新及註明日期(至少每月更新)。

範例截圖：

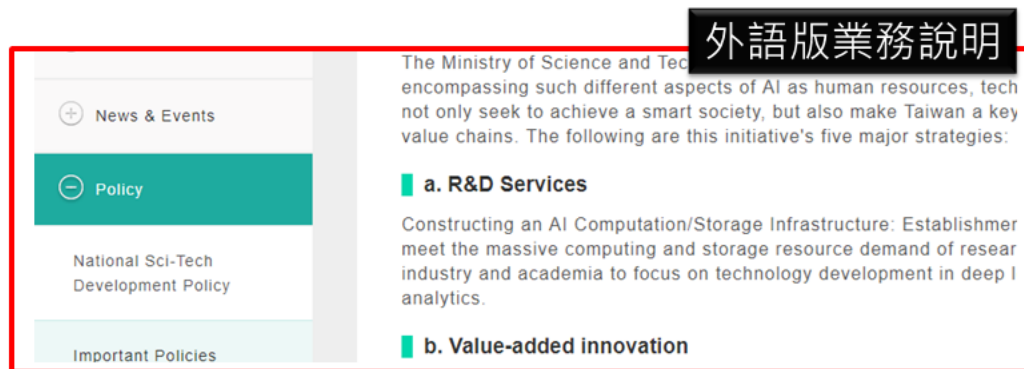


| News and Events                                                                                          | Press Releases | Statements | Background | Important Remarks | Reports |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|------------|-------------------|---------|
| <b>外語版更新</b>                                                                                             |                |            |            |                   |         |
| 2022/2 12 MOFA urges nationals to leave Ukraine in light of that nation's continued tensions with Russia |                |            |            |                   |         |
| 2022/2 5 MOFA condemns false claim regarding Taiwan's sovereignty in joint statement issued by China...  |                |            |            |                   |         |
| 2022/1 27 The government of the Republic of China (Taiwan) expresses concern over increasing...          |                |            |            |                   |         |

## (2)指標 7-2 外語版業務說明

摘要說明：外語版網站應提供外語版機關重要政策或重點業務說明。

範例截圖：



## 8.使用者體驗

### (1)指標 8-1 網站易用性

摘要說明：依研究<sup>3</sup>建議至少邀集 5 位網站目標族群操作網站主要功能，並於完成操作後填寫網站使用者體驗量表，網站使用者體驗量表各構面分數平均值 3.5 分以上為及格。5 位受測者即可找出大部分的問題。

範例：

量表問項以功能類型網站為例。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)。

---

<sup>3</sup> 參考資料：易用性測試，<https://reurl.cc/vk16gA>、SUS 量表，<https://reurl.cc/d75m2z>

表24 ：網站使用者體驗量表填寫範例

| 序  | 問題                                                      | 測試者1 | 測試者2 | 測試者3 | 測試者4 | 測試者5 | 各項總分 | 構面總分 | 構面分數均值 |
|----|---------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|--------|
| 1  | 此政府網站向民眾承諾在某一時間內完成某些事時，他們會做到(訊息發布、線上申請的項目在預定時間內完成等)     | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 16   | 63   | 3.2    |
| 2  | 我操作此政府網站遇到問題時，網站能協助我解決問題<br>(提供 Q&A、線上客服及操作提示等)         | 3    | 2    | 2    | 1    | 3    | 11   |      |        |
| 3  | 此政府網站能提供正確的導引                                           | 3    | 4    | 3    | 2    | 4    | 16   |      |        |
| 4  | 此政府網站會正確紀錄我申請的服務資訊                                      | 4    | 3    | 4    | 5    | 4    | 20   |      |        |
| 5  | 此政府網站可以明確告知民眾申辦服務須要的作業的時間                               | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 21   | 56   | 2.8    |
| 6  | 此政府網站可以提供立即的回應<br>(提供查詢功能、線上即時客服等)                      | 2    | 2    | 2    | 1    | 3    | 10   |      |        |
| 7  | 此政府網站的線上或臨櫃客服人員總是願意協助民眾                                 | 1    | 2    | 2    | 1    | 3    | 9    |      |        |
| 8  | 此政府網站的線上或臨櫃客服人員不會忙到無法提供服務                               | 3    | 4    | 3    | 2    | 4    | 16   |      |        |
| 9  | 此政府網站值得信賴的                                              | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 22   | 77   | 3.9    |
| 10 | 我在此政府網站線上或臨櫃，申辦或操作時覺得安全                                 | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   |      |        |
| 11 | 此政府網站的線上或臨櫃客服人員的回覆是有禮貌的                                 | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 22   |      |        |
| 12 | 此政府網站的線上或臨櫃客服人員具備足夠的知識，回答民眾的問題                          | 2    | 2    | 2    | 1    | 3    | 10   |      |        |
| 13 | 此政府網站會針對民眾條件提供個別的服務<br>(提供老人津貼、勞保明細表，或提供查詢交通路線/時段等申辦服務) | 2    | 2    | 2    | 1    | 3    | 10   | 65   | 3.3    |
| 14 | 承上題，此政府網站提供的資訊或線上服務已瞭解民眾的需求，並優先考慮民眾的利益                  | 2    | 2    | 2    | 1    | 3    | 10   |      |        |
| 15 | 承上題，此政府網站會給予民眾各別的關懷                                     | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 22   |      |        |
| 16 | 此政府網站提供民眾方便使用網站的時間                                      | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   |      |        |
| 17 | 我認為我會經常使用此網站                                            | 3    | 2    | 2    | 1    | 3    | 11   | 113  | 2.3    |

| 序  | 問題                   | 測試者1 | 測試者2 | 測試者3 | 測試者4 | 測試者5 | 各項總分 | 構面總分 | 構面分數均值 |
|----|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|--------|
| 18 | 我覺得此網站是簡單的           | 2    | 3    | 2    | 1    | 3    | 11   |      |        |
| 19 | 我認為此網站很容易使用          | 2    | 2    | 2    | 1    | 3    | 10   |      |        |
| 20 | 我不需要有人幫助就能使用這個網站     | 2    | 2    | 2    | 1    | 3    | 10   |      |        |
| 21 | 我覺得此網站的功能整合得很好       | 2    | 2    | 2    | 1    | 3    | 10   |      |        |
| 22 | 我覺得此網站很一致            | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 22   |      |        |
| 23 | 我認為大多數的人可以很快地學會使用此網站 | 2    | 2    | 2    | 1    | 3    | 10   |      |        |
| 24 | 我覺得此網站使用起來並不麻煩       | 2    | 1    | 2    | 1    | 3    | 9    |      |        |
| 25 | 我有自信能使用此網站           | 2    | 2    | 2    | 1    | 3    | 10   |      |        |
| 26 | 我不需要學習很多事情，就能使用此網站   | 2    | 2    | 2    | 1    | 3    | 10   |      |        |
| 27 | 此網站提供的資訊是正確的         | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 21   | 76   | 3.8    |
| 28 | 此網站提供的資訊是最新的         | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 23   |      |        |
| 29 | 此網站提供的資訊是相關的         | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 22   |      |        |
| 30 | 此網站提供的資訊是容易瞭解的       | 2    | 2    | 2    | 1    | 3    | 10   |      |        |

## (2)指標 8-2 專業詞彙解釋

摘要說明：以使用者習慣的詞彙和認知解釋機關專有名稱，協助使用者理解服務之資訊。

範例截圖：



## (3)指標 8-3 搜尋引擎最佳化

摘要說明：線上申辦服務，透過搜尋引擎於瀏覽器找到此項服務申辦頁面之連結。運用 Lighthouse 工具檢測網站 SEO。

範例截圖：

內政部出生登記



全部 新聞 地圖 圖片 購物 更多

工具

約有 731,000 項結果 (搜尋時間: 0.36 秒)

## 搜尋引擎最佳化

<https://www.ris.gov.tw/app/portal>

### 線上申辦出生登記 - 中華民國內政部戶政司全球資訊網

線上申辦出生登記注意事項：(1)新生兒之父母均需為在臺現有戶籍之國人。(2)新生兒需在臺出生。(3)新生兒限設籍與父或母同戶籍。(4)申請人需為新生兒之父或母。(5)...

<https://www.ris.gov.tw/app/portal>

### 線上申辦出生地登記 - 中華民國內政部戶政司全球資訊網

(1)年滿20歲(或18歲以上已婚者)領有自然人憑證之國人。(2)以戶籍資料未曾登載出生地者為限,如欲辦理出生地更正登記,請持憑相關證明文件至戶籍地戶政事務所辦理。

[https://www.moi.gov.tw/News\\_Content](https://www.moi.gov.tw/News_Content)

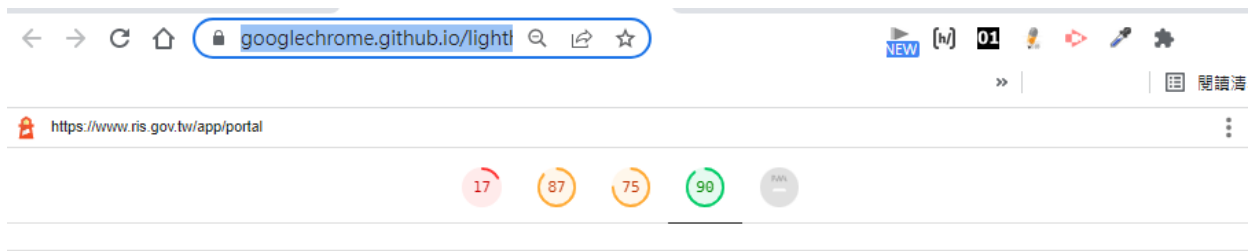
### 戶政更便民出生登記等5項即日起可線上申辦 - 內政部

即日起,出生登記等5項戶籍登記,只要符合申辦資格,使用自然人憑證,就可在家上網(網址[連結])申辦,不必再出門往來奔波。內政部表示,107年起已陸續開放法院判決(...

The screenshot shows the RIS.gov.tw website with several Lighthouse annotations:

- ① 檢測之機關網站: Points to the URL bar showing [ris.gov.tw/app/portal](https://www.ris.gov.tw/app/portal).
- ② 安裝Lighthouse: Points to the Lighthouse icon in the Chrome DevTools toolbar.
- ③ 取得檢測結果: Points to the 'Generate report' button in the Lighthouse panel.

The website content includes a header for the Department of Household Registration, M.O.I., a main banner about '國人出境2年以上' (Overseas Chinese for 2+ years), and sections for '最新消息' (Latest News) and '最新法規公布' (Latest Regulations).



These checks ensure that your page is following basic search engine optimization advice. There are many additional factors Lighthouse does not score here that may affect your search ranking, including performance on [Core Web Vitals](#). [Learn more.](#)

## 檢測說明

### CRAWLING AND INDEXING

▲

Links are not crawlable

▼

To appear in search results, crawlers need access to your app.

### MOBILE FRIENDLY

■

Tap targets are not sized appropriately — 92% appropriately sized tap targets

▼

Make sure your pages are mobile friendly so users don't have to pinch or zoom in order to read the content pages. [Learn more.](#)

### ADDITIONAL ITEMS TO MANUALLY CHECK (1)

Show

Run these additional validators on your site to check additional SEO best practices.

### PASSED AUDITS (10)

Show

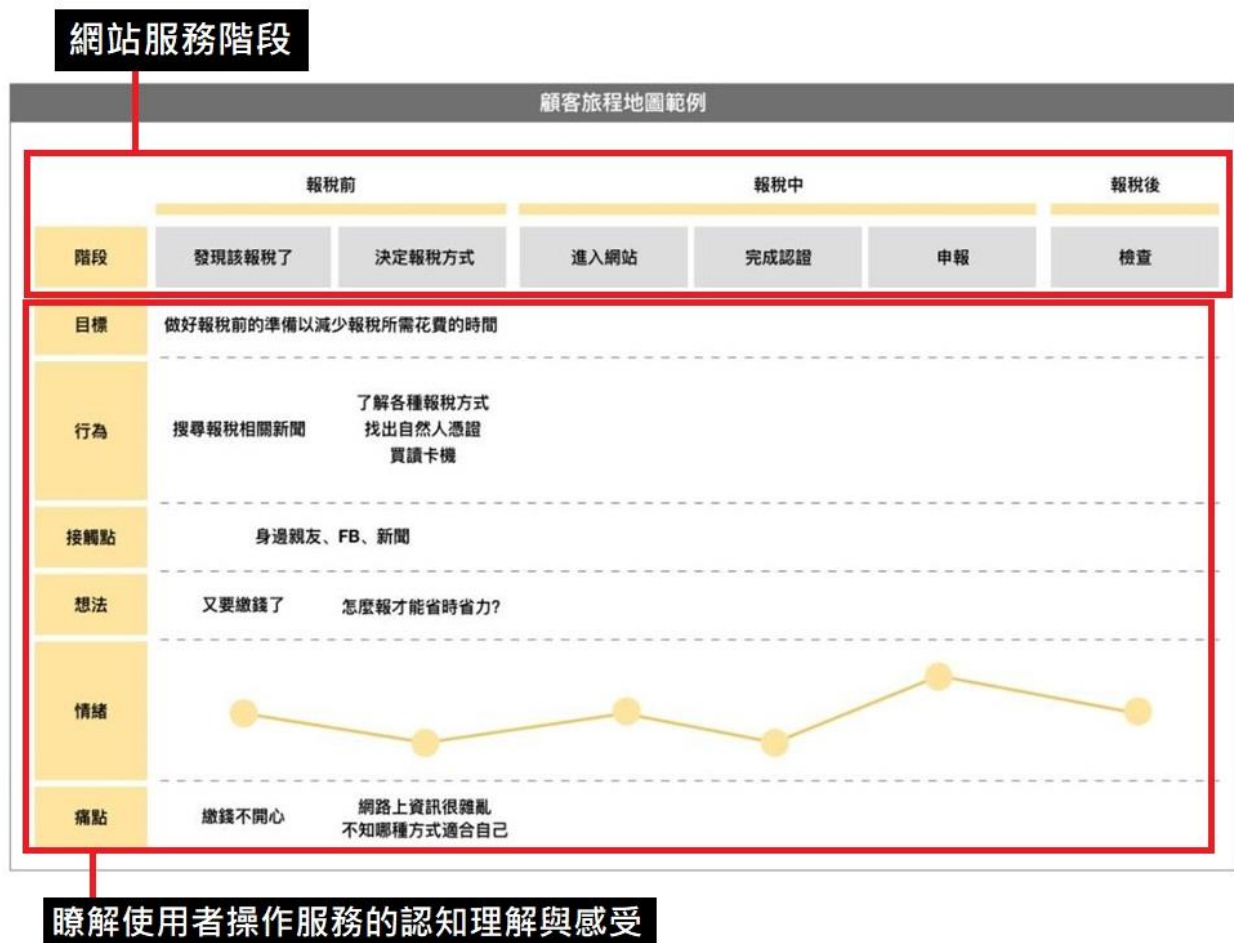
### NOT APPLICABLE (2)

Show

#### (4)指標 8-4 使用者需求調查

摘要說明：網站改版前、中、後進行易用性測試(測試人數至少網站目標族群5人)，並訪談使用者，發掘使用者需求，以產出易用性測試報告並運用於規劃網站。運用「顧客旅程地圖」，瞭解使用者操作服務的認知理解與感受。

範例截圖：



### (5)指標 8-5 表單設計

摘要說明：網站表單設計一致性，並將使用者線上填寫的角度  
納入考量(例如左右欄位置中對齊顯示、欄位增加  
防錯機制及增加輔助說明等)。

範例截圖：

標示\*為必填欄位

左右欄位置中對齊顯示、欄位增加防錯機制及增加輔助說明

個案基本資料

個案姓名\*

王小明

性別\*

☒ 男 ☐ 女

出生日期\*

請選擇日期

身分證統一編號\*

▲欄位為必填!

聯絡電話\*

例如:03-3322101

行動電話\*

例如:0987654321

聯絡電話或行動電話最少填寫一項

電子郵件

居住地址\*

☒ 外縣市

請選擇

請選擇

請輸入地址

☐ 本市

請選擇

請選擇

請輸入地址

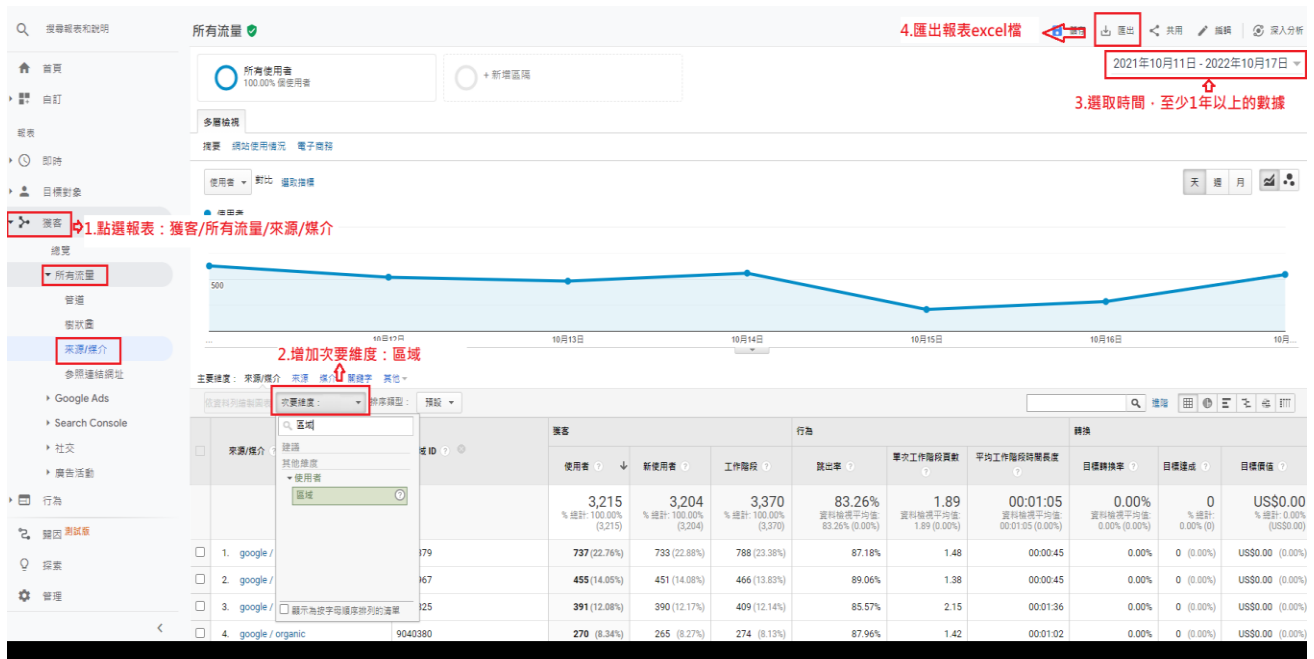
## 9.創新應用

### (1)指標 9-1 網站數據分析

摘要說明：網站流量數據透過工具分析找出目標使用者年齡及性別、服務中斷點、來源管道、使用者常用關鍵字及網站成效等。

範例截圖：

GA 通用版：開啟報表-獲客/所有流量/來源/媒介，設定次要維度：區域及時間，可取得該段時間之各縣市於各管道之流量。



Google Merchandise Store (<https://www.googlemerchandisestore.com/>)  
購物完成流程為例。進入 GA 管理平台設定服務流程後收集網站數據，後續藉由報表-轉換/目標/程序視覺呈現，發現收集數據期間使用者離開的中斷點。

搜尋報表和說明

管理 使用者

首頁

自訂

報表

即時

目標對象

客戶開發

行為

轉換

歸因 測試版

探索

管理

資料檢視 + 建立資料檢視

1 Master View

資料檢視設定

目標

篩選器

電子商務設定

Dd 計算指標 測試版

個人工具與資產

區隔

備註

多管道程序設定

自訂管道分組 測試版

自訂快訊

定期寄送的電子郵件

已儲存報表

共用資源

1 目標設定

範本

選取範本並使用預先填入的設定

收益

☐ 下訂單 完成購物或預購請求
 ☒ 完成結帳 完成購買

客戶開發

☐ 建立帳戶 完成註冊、建立帳戶或設定資料檢視

查詢

☐ 查看更多 查看產品或服務詳情
 ☐ 與我們聯絡 查看電話號碼、路線、即時通訊或電子郵件
 ☐ 查看可用的項目 查看庫存或時間表
 ☐ 查看交易 查看目前的特價或促銷
 ☐ 閱讀評論 查看評論和評比

參與

☐ 比較資訊 比較功能、產品或選項
 ☐ 分享/社交人脈 分享到社交網路或以電子郵件寄送
 ☐ 訂閱電子報 申請收到電子報或郵件
 ☐ 放進購物車 將產品儲存到購物車

☐ 智慧目標 已達到每個資料檢視一個「智慧目標」的上限。評估您網站中互動成效最好的造訪，並將這些造訪自動轉換成目標。接著，您就可以根據這些目標改善 Google Ads 出價。 [瞭解詳運](#)

☐ 自訂

取消

2 目標說明

名稱

Purchase Completed 目標 ID 1/目標組合 1

類型

☒ 目標網址 例如：thanks.html
 ☐ 時間長度 例如：5 分鐘或更久
 ☐ 單次工作階段頁數/畫面數 例如：3 個網頁
 ☐ 事件 例如：播放影片
 ☐ 智慧目標 已達到每個資料檢視一個「智慧目標」的上限。評估您網站中互動成效最好的造訪，並將這些造訪自動轉換成目標。接著，您就可以根據這些目標改善 Google Ads 出價。 [瞭解詳運](#)

取消

3 目標詳情

實際連結目標

規則運算式

/ordercompleted\.html

☐ 區分大小寫

舉例來說，如果是應用程式，請使用「我的畫面」；如果是網頁，請使用 /thankyou.html。不要使用 www.example.com/thankyou.html。

價值 選擇

停用 請為轉換指定金額。

程序 選擇

啟用

請在每個步驟中使用應用程式畫面名稱字串或網頁網址。舉例來說，如果是應用程式，請使用「我的畫面」；如果是網頁，請使用 /thankyou.html。不要使用 www.example.com/thankyou.html。

| 步驟 | 名稱                   | 畫面/網頁              | 必要？                                   |
|----|----------------------|--------------------|---------------------------------------|
| 1  | Cart                 | /basket\.html      | <input checked="" type="checkbox"/> 是 |
| 2  | Billing and Shipping | /yourinfo\.html    | <input checked="" type="checkbox"/> * |
| 3  | Payment              | /payment\.html     | <input checked="" type="checkbox"/> * |
| 4  | Review               | /revieworder\.html | <input checked="" type="checkbox"/> * |

取消



檢核輔助工具建議如表 25。

表25：政府網站檢核輔助工具

| 指標   | 次指標  | 摘要說明              | 輔助工具建議                             | 說明                                                     |
|------|------|-------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 維運管理 | 有效連結 | 網站提供之連結，應確保其連結有效性 | W3C Link Checker<br>Dr. Link check | 檢測網站內之各項超連結之有效性。                                       |
|      |      |                   | Broken Link Checker                | 適用於檢查 WordPress 部落格內所有的文章與圖片，是否內含無效連結，並提供在後台修改失效連結的功能。 |
|      |      |                   | LinkTiger                          | 可檢測網站連結外，還可以排程定期檢查，並將檢查結                               |

| 指標   | 次指標    | 摘要說明                           | 輔助工具建議             | 說明                                                                              |
|------|--------|--------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
|      |        |                                |                    | 果製作成報表寄送至使用者信箱中。                                                                |
|      |        |                                | Dead Link Checker  | 自動檢查所有頁面連結是否有效。連結總類分為網站內連結、外連結與未驗證 3 種。                                         |
|      | 流量統計   | 網站導入流量統計工具，提供管理人員網站流量數據之分析結果   | Google Analytics   | 由 Google 提供的網站流量統計服務，也是當前網路上被使用最廣泛的分析工具。                                        |
|      |        |                                | Mixpanel           | 網站使用者行為量化追蹤。提供使用者行為追蹤、轉換漏斗追蹤、回流率、活躍用戶率追蹤等服務。                                    |
|      |        |                                | Hotjar             | 網站使用者行為質性觀察。提供熱點圖、螢幕錄影、表單填寫追蹤及意見調查等服務。                                          |
|      |        |                                | SimilarWeb         | 查詢競爭對手網站流量與排名。提供網站流量結構分析、網站排名查詢及互動數據查詢等服務。                                      |
| 行動友善 | 網頁載入速度 | 網站應確保網頁載入所需的時間維持適當的水準，以免影響使用體驗 | PageSpeed Insights | 是常用的網速測試工具，以 1-100 分來評比網站。分數越高代表網站最佳化效果越好。通常在 70 分以上就表示網站表現良好。                  |
|      |        |                                | KeyCDN             | 工具提供視覺化網站預覽圖。使用者可以快速看到有多少個 HTTP 請求數、請求頁面的完整大小和載入時間。這是 PageSpeed 以外唯一支援響應式設計的工具， |

| 指標    | 次指標     | 摘要說明                                                                    | 輔助工具建議     | 說明                                                                                                                              |
|-------|---------|-------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |         |                                                                         |            | 且能在行動裝置上運作自如。                                                                                                                   |
|       |         |                                                                         | Pingdom    | 為知名的網速測試工具之一。報告分成瀑布圖、效能等級、頁面分析和歷史紀錄等 4 個部分。                                                                                     |
|       |         |                                                                         | GTmetrix   | 可同時檢查 PageSpeed 和 YSlow 指標，分析結果呈現 PageSpeed、YSlow、瀑布圖、頁面速度和歷史紀錄等 5 個不同部分。還可以檢查不同瀏覽器的速度，如 Firefox 與 Chrome。                      |
| 使用者體驗 | 搜尋引擎最佳化 | 線上申辦服務，透過搜尋引擎於瀏覽器找到此項服務申辦頁面之連結(例如瀏覽器輸入「勞保局傷病給付」，能查詢到勞動部勞工保險局之傷病給付試算子頁面) | Lighthouse | 可同時檢查網站效能、無障礙、最佳實踐、搜尋引擎優化及漸進式網頁 5 個部分。其中搜尋引擎優化評分以 Content Best Practices：網站內容是否易被網絡爬蟲程式瞭解；Mobile Friendly：網頁是否可於手機裝置妥當展示 2 項為主。 |

## 六、附件

### 附件一、測試成員背景範例

參考 110 年政府網站易用性測試案例-內政部移民署之測試成員背景。  
測試需求網站目標族群為在臺之上班族，測試者以符合目標族群為主，  
其它為輔。

| 測試成員              | 性別 | 年齡   | 居住地 | 職業      | 使用電腦<br>時間長度 |
|-------------------|----|------|-----|---------|--------------|
| 測試者 1             | 女性 | 24 歲 | 新竹縣 | 軟體/工程人員 | 6 小時以上/天     |
| 測試者 2             | 男性 | 26 歲 | 基隆市 | 研發設計人員  | 4~5 小時/天     |
| 測試者 3             | 女性 | 27 歲 | 桃園市 | 資訊設計人員  | 6 小時以上/天     |
| 測試者 4             | 女性 | 29 歲 | 彰化縣 | 設計人員    | 4~5 小時/天     |
| 測試者 5             | 女性 | 39 歲 | 臺北市 | 業務銷售人員  | 2~3 小時/天     |
| 使用者經驗(UX)<br>設計專家 | 男性 | 41 歲 | 南投縣 | 設計師     | 6 小時以上/天     |

## 附件二、定義各階段需求及設計方向範例

不同的服務中，使用者會有不同的行為，以申辦服務為例，可從使用者申辦過程中找出下列行為：1.確認需要、2.選擇、3.準備、4.檢查、5.執行、6.進度、7.調整、8.完成。使用者在不同階段可能面臨的問題也不同，以下提供可做為參考。

| 服務階段 | 使用者行為               | 使用者需求     | UX 改進方向     |
|------|---------------------|-----------|-------------|
| 服務前  | 1.確認需要<br>使用者確認服務內容 | 找到所需服務並申辦 | 提供評估方式與提醒   |
|      | 2.選擇<br>使用者進行選擇     | 做出合適的判斷   | 提供決策所需的資訊   |
|      | 3.準備<br>使用者事前準備     | 準備相關資料    | 以簡明易懂的方式呈現  |
|      | 4.檢查<br>使用者檢查資料完備   | 檢查文件資料備齊  | 供清單協助檢查所需資料 |
| 服務中  | 5.執行<br>使用者申辦服務     | 順利提交申辦資料  | 提供滿意的服務與流程  |
| 服務後  | 6.進度<br>使用者等待申辦結果   | 評估何時完成    | 提供處理進度查詢    |
|      | 7.調整<br>使用者異動申請資料   | 完成補件或資料變更 | 避免重覆要求補件    |
|      | 8.完成<br>使用者申辦完成     | 確認處理結果    | 通知完成服務申辦    |

### 附件三：網站使用者體驗量表範例

#### 一、內容型調查問卷

此測量為網站使用者操作機關網站服務後施行，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)。問卷範例如下：

| OOOOO 機關網站使用者測試 調查問卷                                               |                                                         |    |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----|
| 感謝您參與本次機關網站服務測試，請對每個題目進行 1 – 5 點評分(非常同意為 5 點，非常不同意為 1 點)。非常謝謝您的協助！ |                                                         |    |
| 序                                                                  | 項目                                                      | 評分 |
| 1                                                                  | 此政府網站向民眾承諾在某一時間內完成某些事時，他們會做到<br>(訊息發布、線上申請的項目在預定時間內完成等) |    |
| 2                                                                  | 我操作此政府網站遇到問題時，網站能協助我解決問題<br>(提供 Q&A、線上客服及操作提示等)         |    |
| 3                                                                  | 此政府網站能提供正確的導引                                           |    |
| 4                                                                  | 此政府網站可以提供立即的回應<br>(提供查詢功能、線上即時客服等)                      |    |
| 5                                                                  | 此政府網站的線上或臨櫃客服人員總是願意協助民眾                                 |    |
| 6                                                                  | 此政府網站的線上或臨櫃客服人員不會忙到無法提供服務                               |    |
| 7                                                                  | 此政府網站值得信賴的                                              |    |
| 8                                                                  | 此政府網站的線上或臨櫃客服人員的回覆是有禮貌的                                 |    |
| 9                                                                  | 此政府網站的線上或臨櫃客服人員具備足夠的知識，回答民眾的問題                          |    |
| 10                                                                 | 承上題，此政府網站提供的資訊或線上服務已瞭解民眾的需求，並優先考慮民眾的利益                  |    |
| 11                                                                 | 此政府網站提供民眾方便使用網站的時間                                      |    |
| 12                                                                 | 我認為我會經常使用此網站                                            |    |
| 13                                                                 | 我覺得此網站是簡單的                                              |    |
| 14                                                                 | 我認為此網站很容易使用                                             |    |
| 15                                                                 | 我不需要有人幫助就能使用這個網站                                        |    |
| 16                                                                 | 我覺得此網站的功能整合得很好                                          |    |

|    |                      |  |
|----|----------------------|--|
| 17 | 我覺得此網站很一致            |  |
| 18 | 我認為大多數的人可以很快地學會使用此網站 |  |
| 19 | 我覺得此網站使用起來並不麻煩       |  |
| 20 | 我有自信能使用此網站           |  |
| 21 | 我不需要學習很多事情，就能使用此網站   |  |
| 22 | 此網站提供的資訊是正確的         |  |
| 23 | 此網站提供的資訊是最新的         |  |
| 24 | 此網站提供的資訊是相關的         |  |
| 25 | 此網站提供的資訊是容易瞭解的       |  |

## 二、功能型調查問卷

此測量為一般民眾使用功能型機關網站服務後施行，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)。問卷範例如下：

### OOOOO 機關網站使用者測試 調查問卷

感謝您參與本次機關網站服務測試，請對每個題目進行 1 - 5 點評分(非常同意為 5 點，非常不同意為 1 點)。非常謝謝您的協助！

| 序  | 項目                                                  | 評分 |
|----|-----------------------------------------------------|----|
| 1  | 此政府網站向民眾承諾在某一時間內完成某些事時，他們會做到(訊息發布、線上申請的項目在預定時間內完成等) |    |
| 2  | 我操作此政府網站遇到問題時，網站能協助我解決問題(提供 Q&A、線上客服及操作提示等)         |    |
| 3  | 此政府網站能提供正確的導引                                       |    |
| 4  | 此政府網站會正確紀錄我申請的服務資訊                                  |    |
| 5  | 此政府網站可以明確告知民眾申辦服務須要的作業的時間                           |    |
| 6  | 此政府網站可以提供立即的回應(提供查詢功能、線上即時客服等)                      |    |
| 7  | 此政府網站的線上或臨櫃客服人員總是願意協助民眾                             |    |
| 8  | 此政府網站的線上或臨櫃客服人員不會忙到無法提供服務                           |    |
| 9  | 此政府網站值得信賴的                                          |    |
| 10 | 我在此政府網站線上或臨櫃，申辦或操作時覺得安全                             |    |
| 11 | 此政府網站的線上或臨櫃客服人員的回覆是有禮貌的                             |    |
| 12 | 此政府網站的線上或臨櫃客服人員具備足夠的知識，回答民眾的問題                      |    |
| 13 | 此政府網站會針對民眾條件提供個別的服務(提供老人津貼、勞保明細表，或提供查詢交通路線/時段等申辦服務) |    |
| 14 | 承上題，此政府網站提供的資訊或線上服務已瞭解民眾的需求，並優先考慮民眾的利益              |    |
| 15 | 承上題，此政府網站會給予民眾各別的關懷                                 |    |

|    |                      |  |
|----|----------------------|--|
| 16 | 此政府網站提供民眾方便使用網站的時間   |  |
| 17 | 我認為我會經常使用此網站         |  |
| 18 | 我覺得此網站是簡單的           |  |
| 19 | 我認為此網站很容易使用          |  |
| 20 | 我不需要有人幫助就能使用這個網站     |  |
| 21 | 我覺得此網站的功能整合得很好       |  |
| 22 | 我覺得此網站很一致            |  |
| 23 | 我認為大多數的人可以很快地學會使用此網站 |  |
| 24 | 我覺得此網站使用起來並不麻煩       |  |
| 25 | 我有自信能使用此網站           |  |
| 26 | 我不需要學習很多事情，就能使用此網站   |  |
| 27 | 此網站提供的資訊是正確的         |  |
| 28 | 此網站提供的資訊是最新的         |  |
| 29 | 此網站提供的資訊是相關的         |  |
| 30 | 此網站提供的資訊是容易瞭解的       |  |

#### 附件四：機關網站需求調查表單範例

一、網站名稱(必填)

二、請用5個詞彙表達您的網站希望給人的印象(必填)

三、請列出機關網站建置目標(至少5項)(必填)

四、請列出目前機關網站主要服務項目(至少5項。可參考網站流量分析找出，例如：線上申辦-育有未滿二歲兒童育兒津貼..等)(必填)

五、請說明最希望民眾使用的網站項目或服務(必填)

六、請列出機關網站建置改版執行過程中，需要與哪些人參與、會議、確認與報告(必填)

七、請列出機關主管對網站改版目標與期待(必填)

八、請列出業務單位對網站改版需求與看法(必填)

九、請列出維運廠商對網站改版需求的評估與執行方法(必填)

十、請列出機關網站使用者操作常見問題(一般民眾、業務同仁等使用網站有問題，來電或來信諮詢的情形)(必填)

十一、請列出您的網站使用者，請參考「網站使用者參考範例.pdf」，並運用「網站使用者模板.pptx」(寫下每個使用者的需求、目標、行為和痛點等資訊)(必填)

十二、其他對於網站服務與介面之隨想

十三、請提供一項您或您的部門正在研擬或執行的政策，包含政策或計畫

的名稱、部門的目標與指標(或長官要求)、該政策的使用者為何

十四、 承上題所提的政策，請簡要說明其過去的作法為何?在執行上所遇到困難為何?

附件五：人物誌空白表格

|             |         |              |                           |                                           |
|-------------|---------|--------------|---------------------------|-------------------------------------------|
| 網站名稱：機關網站名稱 |         | 網站使用者族群：0000 |                           |                                           |
| 照片          | 名字      | 000          |                           |                                           |
|             | 簡歷      | 備註           |                           |                                           |
| 年齡          | 00歲     | 請填寫使用者簡歷     |                           | 備註填寫                                      |
| 職業          | 0000    |              |                           |                                           |
| 婚姻狀況        | 00      |              |                           |                                           |
| 地區          | 00      |              |                           |                                           |
| 工具          | 00000   |              |                           |                                           |
| 人格特質        | 0000000 | 目標           | 需求                        | 痛點                                        |
|             |         | 使用者用網站的目標    | 使用者用網站服務的需<br>求，例如想減少申辦時間 | 使用者用網站服務的遇到<br>的操作不順或哪個步驟讓<br>使用者花很多時間才瞭解 |

附件六：顧客旅程地圖空白表格

|     | 服務前 |  |  | 服務中 |  |  | 服務後 |  |  |
|-----|-----|--|--|-----|--|--|-----|--|--|
| 階段  |     |  |  |     |  |  |     |  |  |
| 目標  |     |  |  |     |  |  |     |  |  |
| 行為  |     |  |  |     |  |  |     |  |  |
| 接觸點 |     |  |  |     |  |  |     |  |  |
| 想法  |     |  |  |     |  |  |     |  |  |
| 情緒  |     |  |  |     |  |  |     |  |  |
| 痛點  |     |  |  |     |  |  |     |  |  |

## 放聲思考 - 如何測試網站

將腦中思考的事情，記錄下來

### 測試流程

- 拿到網站任務
- 逐頁完成任務，並以「放聲思考」方式，錄製在每個畫面的操作動作與思考



## 放聲思考

把心裡想的說出來，碎碎唸

- ✗ “我覺得這裡設計的不好，應該要這樣”
- ✓ 我看到這個icon，認為他是\_\_功能
- ✓ 要填這些資料，我覺得好煩呀
- ✓ 我要找\_\_\_\_，但是我找不到

這時候你是體驗者，不是設計師

## 個人意見

- ✗ “我覺得這裡設計的不好，應該要這樣”
- ✗ “我不喜歡這個顏色，太醜了”

## 過度準備

- ✗ 找一下教學再來用
- ✗ 把網站從頭到尾看完後，再開始使用測試

## 認知理解

- ✓ “我看到這個畫面，我覺得是要我做\_\_\_\_\_事情的。”
- ✓ “我覺得接下來應該是要這個步驟，然後我就按這個鍵”
- ✓ “我會讀這段字\_\_\_\_\_，然後是這段字\_\_\_\_\_”
- ✓ “我不是很理解現在要做什麼，所以我會做 \_\_\_\_\_”
- ✓ “我推測接下來要做\_\_\_\_\_，所以我\_\_\_\_\_”

## 情緒感受

- ✓ “我感到不知所措，不是很敢再試”
- ✓ “哦哦哦哦! 成功了!”
- ✓ “啊? 什麼? 為什麼會這樣?”
- ✓ “算了，放棄!”

## 阻礙問題

- ✓ “下一步，下一步要做什麼啊?”
- ✓ “這裡不是該有個什麼嗎？怎麼沒有？”
- ✓ “我不是很確定是不是要做這件事”
- ✓ “啊，剛剛選錯了啦!”



測試使用者  
有沒有做對



有沒有發現  
造成什麼問題

# 易用性測試

將測試的結果文件化，視覺化

|            | 選擇身份驗證畫面                                                                            | 系統環境檢查                                                                              | 身份驗證                                                                                | 歡迎登入                                                                                  | 說明與許可                                                                                 |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面         |  |  |  |  |  |
| 頁面目的       | 做好準備，確保後面流程不中斷                                                                      |                                                                                     | 完成登入開始使用                                                                            |                                                                                       | ?                                                                                     |
| 使用者需要完成的任務 | 1.選擇報稅方式<br>2.檢查應文件設備                                                               | 錯誤支援障礙排除                                                                            | 完成登入                                                                                | 1.確認本年第幾次報稅<br>2.取得資料                                                                 | 閱讀與選擇                                                                                 |
| User1      | 1 (會去點上面的顏色)                                                                        |                                                                                     | 1 2有健保卡為什麼還要輸身份証字號?                                                                 |                                                                                       | 1 1 直接按同意                                                                             |
| User2      | 2 金融憑証                                                                              |                                                                                     | 1                                                                                   | 3 選錯                                                                                  | 1                                                                                     |
| User3      | 1                                                                                   | 1                                                                                   | 2 密碼是什麼?                                                                            | 3 選成自行下載                                                                              | 2 這要幹嘛的? 我幹嘛要知道我的個人資料                                                                 |

|            | 選擇身份驗證畫面                                                                          | 系統環境檢查                                                                            | 身份驗證                                                                               | 歡迎登入                                                                                | 說明與許可                                                                               |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面         |  |  |  |  |  |
| 頁面目的       | 做好準備，確保後面流程不中斷                                                                    |                                                                                   | 完成登入開始使用                                                                           |                                                                                     | ?                                                                                   |
| 使用者需要完成的任務 | 1.選擇報稅方式<br>2.檢查應文件設備                                                             | 錯誤支援障礙排除                                                                          | 完成登入                                                                               | 1.確認本年第幾次報稅<br>2.取得資料                                                               | 閱讀與選擇                                                                               |
| User1      | 1 (會去點上面的顏色)                                                                      |                                                                                   | 2 有健保卡為什麼還要輸身份証字號?                                                                 | 1                                                                                   | 1 直接按同意                                                                             |
| User2      | 2 金融憑証                                                                            |                                                                                   | 1                                                                                  | 3 選錯                                                                                | 1                                                                                   |
| User3      | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2 密碼是什麼?                                                                           | 3 選成自行下載                                                                            | 2 這要幹嘛的? 我幹嘛要知道我的個人資料                                                               |

1.記錄在這個頁面上，發生的狀況

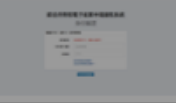


2.逐頁記錄每項狀況



|            | 選擇身份驗證畫面                                                                            | 系統環境檢查                                                                              | 身份驗證                                                                                 | 歡迎登入                                                                                  | 說明與許可                                                                                 |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面         |  |  |  |  |  |
| 頁面目的       | 做好準備，確保後面流程不中斷                                                                      |                                                                                     | 完成登入開始使用                                                                             |                                                                                       | ?                                                                                     |
| 使用者需要完成的任務 | 1.選擇報稅方式<br>2.檢查應文件設備                                                               | 錯誤支援障礙排除                                                                            | 完成登入                                                                                 | 1.確認本年第幾次報稅<br>2.取得資料                                                                 | 閱讀與選擇                                                                                 |
| User1      | 1 (會去點上面的顏色)                                                                        |                                                                                     | 2 有健保卡為什麼還要輸身份証字號?                                                                   | 1                                                                                     | 1 直接按同意                                                                               |
| User2      | 2 金融憑証                                                                              |                                                                                     | 1                                                                                    | 3 選錯                                                                                  | 1                                                                                     |
| User3      | 1                                                                                   | 1                                                                                   | 2 密碼是什麼?                                                                             | 3 選成自行下載                                                                              | 2 這要幹嘛的? 我幹嘛要知道我的個人資料                                                                 |

|            | 選擇身份驗證畫面                                                                          | 系統環境檢查                                                                            | 身份驗證                                                                               | 歡迎登入                                                                                | 說明與許可                                                                               |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面         |  |  |  |  |  |
| 頁面目的       | 做好準備，確保後面流程不中斷                                                                    |                                                                                   | 完成登入開始使用                                                                           |                                                                                     | ?                                                                                   |
| 使用者需要完成的任務 | 1.選擇報稅方式<br>2.檢查應文件設備                                                             | 錯誤支援障礙排除                                                                          | 完成登入                                                                               | 1.確認本年第幾次報稅 2.取得資料                                                                  | 閱讀與選擇                                                                               |
|            | 3.將每個狀況的嚴重性標注出來<br>1→順利完成<br>2→有一些問題但可以自行解決<br>3→無法完成，無法進入下一頁，或是選錯                |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
| User1      | 1 (會去點上面的顏色)                                                                      |                                                                                   | 1 2有健保卡為什麼還要輸身份証字號?                                                                | 1                                                                                   | 1 直接按同意                                                                             |
| User2      | 2 金融憑証                                                                            |                                                                                   | 1                                                                                  | 3 選錯                                                                                | 1                                                                                   |
| User3      | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2 密碼是什麼?                                                                           | 3 選成自行下載                                                                            | 2 這要幹嘛的? 我幹嘛要知道我的個人資料                                                               |

|            | 選擇身份驗證畫面                                                                            | 系統環境檢查                                                                              | 身份驗證                                                                                 | 歡迎登入                                                                                  | 說明與許可                                                                                 |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面         |  |  |  |  |  |
| 頁面目的       | 做好準備，確保後面流程不中斷                                                                      |                                                                                     | 完成登入開始使用                                                                             |                                                                                       | ?                                                                                     |
| 使用者需要完成的任務 | 1.選擇報稅方式<br>2.檢查應文件設備                                                               | 錯誤支援障礙排除                                                                            | 完成登入                                                                                 | 1.確認本年第幾次報稅 2.取得資料                                                                    | 閱讀與選擇                                                                                 |
|            | 4.將每個狀況的嚴重性用顏色標注出來<br>1→順利完成<br>2→有一些問題但可以自行解決<br>3→無法完成，無法進入下一頁，或是選錯               |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                       |                                                                                       |
| User1      | 1 (會去點上面的顏色)                                                                        |                                                                                     | 1 2有健保卡為什麼還要輸身份証字號?                                                                  | 1                                                                                     | 1 直接按同意                                                                               |
| User2      | 2 金融憑証                                                                              |                                                                                     | 1                                                                                    | 3 選錯                                                                                  | 1                                                                                     |
| User3      | 1                                                                                   | 1                                                                                   | 2 密碼是什麼?                                                                             | 3 選成自行下載                                                                              | 2 這要幹嘛的? 我幹嘛要知道我的個人資料                                                                 |

## 附件八：易用性測試空白表格

### 測試紀錄說明

1.測試狀況數字與方框底色代表意義如下：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；

狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；

狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

2.測試者對不同的頁面反應與思考皆不相同，對不同介面測試者會有不同的問題狀況或紀錄數量。

例如：在測試 A 網站中，測試者覺得首頁清晰明瞭，很快地就找到指定的申請項目，但點進去功能項目看到該項目申請表單讓人眼花撩亂，需要花些時間逐一填寫完成。故該測試紀錄為：

首頁：狀況 1：很快地找到指定的申請項目。

申請表單：狀況 2：表單欄位很多，讓人有些眼花撩亂，要思考一下該填甚麼；狀況 1：填寫好表單，「完成」按鍵表示很明顯，直接點選送出。

故首頁與申請表單的狀況記錄與數量會不相同。

測試者 000：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表

示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

| 頁面名稱     |              |             |              |  |  |
|----------|--------------|-------------|--------------|--|--|
| 網站畫面     |              |             |              |  |  |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：1<br>0000 | 狀況：2<br>000 | 狀況：3<br>0000 |  |  |

|          |  |  |  |  |  |
|----------|--|--|--|--|--|
| 碰到的狀況或問題 |  |  |  |  |  |
| 碰到的狀況或問題 |  |  |  |  |  |