數位發展部

112 年度政府網站易用性測試建議報告

OOOOOOOOO -加油站查詢

執行單位:中華民國資訊軟體協會 中華民國 113 年 5 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	113.5.3

審查意見修改對照表

項次	審查意見	回覆說明	對應頁次
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

- `	緣起	1
ニ、	目的	2
三、	測試方法	2
四、	測試需求	3
五、	測試服務流程	4
六、	測試成員背景	5
七、	测试結果分析	6
٨٠	建議方案	18
九、	結語	

表目錄

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

圖目錄

圖	1:「000000-加油站查詢」服務流程關鍵步驟	4
圖	2: 無法理解電子支付和第三方支付的區別	13
圖	3:00000000-站內查詢	13
圖	4: 無法理解選擇不同的搜尋類型	14
圖	5:篩選標題未明確引導使用者	14
圖	6:欄位命名方式難以聯想	15
圖	7:多元的篩選條件未能有效引導使用者	16
圖	8:加油站詳細資訊	17
圖	9:加油站詳細資訊地址點選-Google Map	17
圖	10:中華電信官網	18
圖	11: 我的E政府專有名詞說明	19
圖	12:Smepass 企業得來速	20
圖	13:分行據點-玉山銀行	21
圖	14:ATM 據點-玉山銀行	22
圖	15:服務據點-中華電信我的服務中心	23
圖	16:服務據點-中華電信我的服務中心-點擊門市地址	24

一、緣起

資訊科技應用蓬勃發展,民眾的日常生活與網路的連結越來越密切, 政府網站設計良窳影響民眾對機關服務的觀感與評價,其中網站易用性測 試(Usability Test)扮演至關重要的角色。依據國際 ISO 9241 的定義,易用 性為服務的使用者在特定情境中為達特定目標,其所需具備之有效性 (Effectiveness)、效率(Efficiency)與滿意度(Satisfaction)。易用性大師 Jakob Nielsen 曾撰寫系統易用性基本框架¹,其中指出易用性係代表系統服務功 能提供輕易與愉快的使用程度,且包含易學(Learnability)、易記 (Memorability)、避免錯誤(Errors)、效率(Efficiency)及滿意度(Satisfaction)等 元素。簡言之,使用者在使用機關的服務時,是否能獲得滿足的目標,使 用情境與系統框架是否具易學、易記、避免錯誤與效率,即為易用性。因 此,易用性測試即是測試上述五個面向之內容,檢視服務對於使用者的表現。

為推廣政府網站易用性之設計理念,降低機關網站導入使用者測試門 檻,數位發展部政府網站易用性測試服務,112 年度以民眾經常造訪、申 辦網站為推動標的,範圍涵蓋中央與地方政府網站,期透過群眾智慧雲端 測試群機制,提供機關便捷的網站使用者測試服務,降低機關網站導入使 用者測試門檻,以有效提升機關網站服務品質。同時,為普及推廣政府網 站易用性之設計理念,本測試成果報告置於政府網站交流平臺分享予各機 關參考。

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

二、目的

機關經由政府網站易用性測試服務,瞭解使用者對網站服務的認知理 解、情緒感受及阻礙問題,並可參考設計專家建議,研擬網站精進之方向, 從而提升網站服務易用性與親和性,建構以民為本的政府網站服務環境。

三、測試方法

依據「政府網站服務管理規範」附錄一:使用者中心設計建議。易用 性測試為執行步驟的關鍵任務之一,經常用來作為檢驗網站設計是否具有 良好的使用者體驗,目的是檢視既有的網站與服務,其使用者在操作的過 程上碰到什麼問題與阻礙。測試步驟如下:

- (一)說明測試目的與注意事項:讓測試者瞭解測試目的為協助機關提升網站 易用性,並提醒測試者測試前不須過度準備與檢視網站任務,同時測試 過程需須透過側錄軟體進行側錄。
- (二)執行任務:本測試採用放聲思考法作為評核方法,完成指派之任務。放 聲思考法為引導使用者在每一個互動過程中,將其內心的想法用語言表 達,幫助設計專家掌握使用者心理。
- (三)填寫測試結果紀錄表:請測試者寫下每個步驟操作當下的狀況。
- (四)填寫網站使用者體驗量表:請測試者填寫網站使用者體驗量表,測量使用者使用服務的感受程度。
- (五)分析並提供建議:設計專家進行評估,依測試結果剖析流程可改善之方法。
- (六)彙整測試結果:進行彙整建議草案並提供受測單位確認。

2

四、測試需求

- (一)基本資料
 - 1.申請單位:00000000
 - 2.申請時間: 2023 年 11 月 28 日
 - 3.網站名稱:000000000
 - 4.網址:0000
 - 5.網站目標族群:有汽車/機車(油車)之民眾
- (二)测試標的
 - 1.服務名稱:加油站查詢
 - 2.服務目的:提供線上查找系統,以利提升民眾對於 OOOO 的服務品 質
 - 3.测試目的:想瞭解目前查詢功能,使用者是否即時的查到欲前往的加油站
 - 4.預計完成操作時間:3分鐘
 - 5.預期服務產出:點擊查詢後,顯示加油站列表及加油站詳細資訊。

五、測試服務流程

目前服務流程需操作4個關鍵步驟,如圖1。



圖1:「OOOOOO-加油站查詢」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站為具有汽車或機車之民眾,本案測試者皆符合目標族群。 5位一般民眾與1位設計專家(如表1)進行機關網站易用性測試。

測試成員	性別	年齡	居住地	職業	交通載具	使用電腦 時間長度
測試者1	女性	28 歲	桃園市	行政人員	機車	6小時以上/天
測試者2	男性	43 歲	臺中市	行政人員	汽車、機車	6小時以上/天
測試者3	女性	30 歲	桃園市	醫療專業 人員	汽車、機車	4~5 小時/天
測試者4	女性	41 歲	臺北市	醫療專業 人員	汽車	6小時以上/天
測試者5	女性	35 歲	宜蘭縣	社會工作 人員	汽車、機車	3~4 小時/天
設計專家	男性	26 歲	台中市	UX 設計研 究員	機車	6小時以上/天

表1:测試成員相關背景

七、測試結果分析

(一)測試紀錄彙整

1. 關鍵步驟遇到的困難及使用行為,彙整如表2。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況		
	搜尋進入	測試者3:尋找最	無	使用者需要理解不		
	ر 000000 ا	近的加油站時感		熟悉的字彙,以增加		
		到困惑,因資訊		對資訊的掌握度。		
		過多而不知如何				
		開始。				
1		測試者5:根據支				
		付需求,先尋找				
		與Apple Pay相關				
		的信息,關注加				
		油站的付款方				
		式,事先瞭解 支				
		付選擇。				
	點選「產品與服	無	分類方式易懂	無		
2-1	務」進入「加油					
	站查詢」					
	點擊首頁「加油	無	分類名稱易懂	官網上雖然有便民		
2.2	站查詢」			服務分類,但資訊需		
2-2				要透過瀏覽才會做		
				揭露。		
	搜尋結果	無	網站連結具備	無		
2-3	Sitelink 進入「加		明確導航性			
	油站查詢」					
3	選擇欲查詢條	測試者1345:	無	1. 出現「NFC 行動		

表2: 關鍵步驟遇到的困難及使用行為

	關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因		須注意的狀況
	件	對「電子/第三方			支付」不熟悉的
		支付」和「NFC 行			專有名詞,會透
		動支付」兩個選			過站內/站外搜
		項代表的意義不			尋,協助理解認
		能完全理解,但會			知。
		以複選或單選的		2.	輸入欄以表格的
		方式繼續執行。			形式呈現,無法
					明確篩選標題,
		受測者5、設計專			且項目內容時而
		家:對「直營加油			以直式時而以橫
		站」和「加盟加油			式做瀏覽,導致
		站」兩個選項篩			填寫時產生認知
		選影響結果的差			困惑,再往下瀏
		異不理解 ,但認			覽後會需要重新
		為不會影響結			定義填寫方式。
		果。			
		受測者 5: 無法順			
		利填寫「忠孝東			
		路」的地區資訊			
		以及道路的輸入			
		位置。			
	顯示查詢結果	受測者 3、受測者	無	1.	使用者篩選條件
		5:篩選結果無法			設定過多或範圍
		立即知道是否為			過大,都會導致
1		有效篩選或是無			篩選結果不理
4		篩選。			想,在設定條件
					及瀏覽結果上來
		受測者 2: 加盟店			回操作。
		並沒有提供電子		2.	查詢結果的資訊

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因		须注意的狀況
		支付的欄位選			並未滿足使用者
		項,認為需要打			的行動需求,需
		電話去進一步做			要進一步找到加
		確認。			油站的明確位置
					資訊。
	進入「加油站資	無	進入網頁後,	1.	資訊頁的內容與
	訊頁」查看位置		順利找到地圖		查詢結果頁重
			連結,查看明		複,使用者進入
			確位置。		資訊頁後的行為
					模式,只是為了
					找到地圖位置。
5				2.	地址連結至
					Google map 後並
					沒有明確定位,
					需要自行回到上
					一頁複製地址回
					到 Google map 進
					行搜尋。

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多1分42秒,完成平均時間:
 4分42秒。測試成員操作服務時間與問題個數如表3。

測試成員	測試完成時間	無法自行解決之 問題個數	可透過其他方式獲得所 須資訊之問題個數
測試者1	3分10秒	2	2
測試者2	9分10秒	1	7
測試者3	3分48秒	0	1
測試者4	4分30秒	1	2
測試者5	4分13秒	1	5
設計專家	3分19秒	2	1

表3: 測試成員操作服務時間與問題個數

3.透過網站使用者體驗量表瞭解使用者的認同程度,本服務各構面分數 平均皆超過為 4.16 分,如表 4。

使用者的感受來自於使用網站的總體印象,此測量為一般民眾使 用網站服務後施行,對每個題目進行 1-5 點評分,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。 若測量分數在均值以下者,則表示其服務評量構面需改善。此網站使 用者體驗量表分數僅作示範及參考用。

評量 構面	序	項目	測試者 1評分	測試者 2 評分	測試者 3 評分	測試者 4 評分	測試者 5 評分
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)	5	5	4	4	4
	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)	5	3	4	3	3
	3	此政府網站能提供正確的導引	5	5	4	5	4
	4	此政府網站會正確紀錄我申請的 服務資訊	5	3	4	4	3
		各測試者均值	5	4	4	4	3.5
		構面均值			4.1		
回應	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	5	3	4	3	3
	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)	5	3	4	4	3
性	7	此政府網站的線上或臨櫃客服人 員總是願意協助民眾	4	3	4	3	3
	8	此政府網站的線上或臨櫃客服人	4	3	4	3	3

表4:網站使用者體驗量表

評量	皮	тар	測試者	測試者	測試者	測試者	測試者
構面	厅	項日	1評分	2 評分	3評分	4 評分	5評分
		員不會忙到無法提供服務					
		各測試者均值	4.5	3	4	3.25	3
		構面均值			3.55		
	9	此政府網站值得信賴的	5	5	5	5	5
	10	我在此政府網站線上或臨櫃,申	5	5	1	5	Λ
	10	辦或操作時覺得安全	5	5	4	5	4
化	11	此政府網站的線上或臨櫃客服人	5	1	4	2	2
「「「	11	員的回覆是有禮貌的	5	4	4	5	5
교		此政府網站的線上或臨櫃客服人					
11	12	員具備足夠的知識,回答民眾的	5	4	4	3	3
		問題					
		各測試者均值	5	4.5	4.25	4	3.75
		構面均值			4.3		
		此政府網站會針對民眾條件提供					
	12	個別的服務(提供老人津貼、勞保	5	4	4	5	А
	13	明細表,或提供查詢交通路線/時	5	4	4	5	4
		段等申辨服務)					
		承上題,此政府網站提供的資訊					
體	14	或線上服務已瞭解民眾的需求,	5	3	4	5	3
貼		並優先考慮民眾的利益					
性	15	承上題,此政府網站會給予民眾	5	2	2	5	Λ
	15	各別的關懷	5	5	3 3		4
	16	此政府網站提供民眾方便使用網	5	5	4	5	5
	10	站的時間	5	5	4	5	5
		各測試者均值	5	3.75	3.75	5	4
		構面均值			4.3		
	17	我認為我會經常使用此網站	5	3	3	4	2
	18	我覺得此網站是簡單的	5	4	4	5	3
易	19	我認為此網站很容易使用	5	3	4	5	3
用	20	我不需要有人幫助就能使用這個	5	5	Δ	5	Δ
性	20	網站	5	5	4	5	4
	21	我覺得此網站的功能整合得很好	5	3	4	5	4
	22	我覺得此網站很一致	5	3	5	5	3

評量	庐	- TG D	測試者	測試者	測試者	測試者	測試者
構面	厅	項日	1評分	2 評分	3評分	4 評分	5評分
	22	我認為大多數的人可以很快地學	5	2	4	5	2
	23	會使用此網站	5	5	4	5	5
	24	我覺得此網站使用起來並不麻煩	5	3	4	5	3
	25	我有自信能使用此網站	5	5	4	5	3
	26	我不需要學習很多事情,就能使	5	5	4	5	Л
	20	用此網站	3	5	4	5	4
		各測試者均值	5	3.7	4	4.9	3.2
		構面均值			4.16		
	27	此網站提供的資訊是正確的	5	5	5	5	4
資	28	此網站提供的資訊是最新的	5	5	4	5	4
訊	29	此網站提供的資訊是相關的	5	3	5	5	5
品	30	此網站提供的資訊是容易瞭解的	4	3	4	5	4
質		各測試者均值	4.75	4	4.5	5	4.25
		構面均值			4.5		

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一),整理出4項關鍵議題。

1.一般使用者對機關所使用之專有名稱不熟悉

(1)不理解「電子/第三方支付」與「NFC 行動支付」的差異

使用者對於電子支付和第三方支付的理解,主要限於兩者都是 手機支付的方式,因此當看到 NFC 行動支付時產生困惑。在電子 支付/第三方支付的類別下方有提供說明文字,但沒有提及到較廣 為人知的 Apple Pay 支付方式,而 NFC 行動支付下方卻並未加入 說明文字(如圖 2),令使用者認為都是手機支付,難以明確理解兩 者之間的區別。

	□ 國道高速公路	□NFC行動支付	Day	□支援 Pay及NFC自助加油站
特殊 類型	 □ (電子/第三方)支付 ※僅適用人工服務・支援服務業者為: Pi拍錢包、LINE Pay、一卡通 MONEY、街口支付、歐付寶、橘子支付及車廠吉。 	□ 台灣Pay掃碼支付 ※僅適用人工服務。 僅可網定金融卡/帳戶。		

圖2:無法理解電子支付和第三方支付的區別

發現使用者在出現「NFC 行動支付」不熟悉的專有名詞時,也 會透過 OO 站內以及站外其他頁面進行搜尋(如圖 3),協助理解認 知和篩選。

站內搜尋	
NFC行動支付	× ۹
約有 38 項結果 (搜尋時間: 0.14 秒)	排序依據: Relevance -
全球資訊網-加油站查詢 , NFC行動支付 , Pay、一卡通MONEY、街口支付 - 歐付寶 - 橘子	子/第三方)支付 *備適用人工服務 · 支援服務業者為: Pi拍錢包 · LINE
600 餘座自營加油站全面開辦N News_Content	FC行動支付
為因應行動支付的時代潮流,提供消費者更多行動 行動支付服務後,自6月1日起,擴及全臺600餘層	動支付的服務據點·台灣中油纖4月1日開放台北市38座自營加油站使用NFC E自營加油站
· 行動支付任你Pay!	
支付服務以貼近民眾使用習慣,目前加油站除了可使用信/ 月推出自有加油行動支付工具一「 」。	用卡、電子票證、醫会醫会醫及NFC行動支付等服務外,再於去(108)年11
台北市38座自營加油站4月1日	起開辦NFC行動支付服務
重大政策 為了因應行動支付時代的潮流 · 中油 務 · 歡迎民眾加油時使用Apple Pay · Samsung F	公司自明(1)日起在台北市全市38座自營站試行開放使用NFC行動支付服 Pay、Google

圖3:00000000-站內查詢

(2)不理解「直營加油站」、「加盟加油站」之差異

進入查詢頁面後,會出現「OO 加油站」、「直營加油站」及「加 盟加油站」等3個選項(如圖4),使用者無法理解其中的差異,因 此也無法理解選擇不同的搜尋類型,對於搜尋結果所影響的範疇。

加油加	沾銷售及服務查詢				友善列印
類型	○ 中油加油站	○直營加油站	○ 加盟加 油站		
縣市/ 鄉鎮 區	台北市 >	全部鄉鎮區~		關鍵字查 詢:	

圖4: 無法理解選擇不同的搜尋類型

2.缺乏明確的填寫規則或瀏覽方式

(1)篩選標題及選項無法建立固定瀏覽方式

在篩選標題方面,目前網頁介面的排列(如圖 5)並未明確引導 使用者,有效理解篩選條件或分類方式,且標題和選項的排列缺乏 層級上的認知差異,令使用者難以建立固定的瀏覽方式。

	□國道高速公路	□ NFC行動支付	Day	□支援	及NFC自助加油站
特殊 類型	 【電子/第三方)支付 ※僅適用人工服務・支援服務業者為: Pi拍錢包、LINE Pay、一卡通 MONEY、街口支付、歐付寶、橘 子支付及車麻吉。 	□ 台灣Pay掃碼支付 ※僅適用人工服務。 僅可總定金融卡/帳戶。			
銷售 產品	□九八無鉛	□九五無鉛	□九二無 鉛	□ 酒精汽 油	□超級柴油
	□散裝煤油	□洗可麗商品			
自助 及會 員卡	□汽油自助	□ 柴油自助	□ 中油會 員卡	□電子發 票	 □ 自助可使用載具 □ 自助可使用捷利卡
電子 票證	□ 悠遊卡 ※單筆交易限額 1500元。適用於 機車泵島、超商、洗車、快保交 易。	□ 一卡通 ※單筆交易限額 1000元・適用於 機車泵島、超商、洗車、快保交 易・			

圖5:篩選標題未明確引導使用者

(2)「關鍵字查詢」欄位命名方式不符合一般使用者認知

「縣市/鄉鎮區」中的「關鍵字查詢」欄位命名方式,讓人難以 聯想到該欄位是被設定為填寫詳細地址的位置(如圖 6),因此部份 使用者不知道該在哪個欄位,才能做更精確的地址搜尋,導致篩選 過後的查詢結果過多,需要花費更多時間瀏覽查詢結果。

加油站	占查詢	「 一 で ま 。				
加油	站銷售及服務查	詢				友善列印
類型	● 中油加油站	〇直營加油站	○ 加盟加 油站			
縣市/ 鄉鎮 區	台北市 💙	[全部鄉鎮區 ~]		國羅 莉 查 詢:	忠孝東路五段	

圖6:欄位命名方式難以聯想

3.決策階段未提供有效的篩選方式引導

(1)篩選條件設立不足導致出現過多篩選結果

網頁提供多元的篩選條件,卻未能有效地引導使用者使用篩選功能,因此導致使用者篩選條件設立不足的情況,使得篩選功能並 未如預期般能有效節省時間,進而出現比預期更多的搜尋結果,反 而增加來回搜尋的次數(如圖 7)。

▲ 首頁 > 產品與服務 > 加油站查詢

加	油	站	杳	詢

縣市	鄉鎮區	類別	站名	地址	加油站電話	營業時 間	九八無鉛	九五無鉛	九二無鉛	酒精汽油	散裝煤油	超級柴油	汽油自助	柴油自助	男女廁所	無障礙廁所	行動 支付	(電子/ 第三方) 支付
台北市	士林區	直營站	<u>社子站</u> D2147	重慶北路四段198號	02- 28122647	00:00- 24:00		•	•							•	•	٠
台北市	士林區	直營站	<u> </u>	中山北路五段465號	02- 28812420	00:00- 24:00	0	•		•			0		•	•	•	
台北市	士林區	直營站	<u>陽明山站</u> D2156	陽明山格致路3號	02- 28616052	07:00- 22:00	0		0						0	•	•	٠
台北市	士林區	直營站	<u>文林路站</u> D2168	文林路100號	02- 28817934	00:00- 24:00	•	•	•		•		•		•	•	•	٠
台北市	大同區	直營站	<u>民權西路站</u> D2149	民權西路194號	02- 25575809	00:00- 24:00	•	0	•				0		•	•	•	

圖7:多元的篩選條件未能有效引導使用者

(2)篩選條件設立過多導致於無查詢結果

使用者也可能會遇到篩選條件設立過多的情況,導致沒有符合條件的查詢結果,反而增加來回調整篩選的時間浪費。

4.使用者需求資訊揭露或提供服務不完整

(1)連結至地圖後的資訊揭露不足

在設定完篩選條件之後,會出現對應的查詢結果,使用者在找 到符合需求的加油站後,會預期得到相關路線及明確的位置資訊, 但目前查詢結果所呈現之資訊,並不符合使用者執行目的的預期結 果,使用者需自行點擊站名進入資訊頁,並找到地址的連結後(如圖 8),才認為加油站查詢的需求被滿足。



圖8:加油站詳細資訊

(2)外連至 Google Map 後的搜尋服務中斷

使用者點選地址後,頁面跳轉至 Google Map 地圖畫面,且可 以看到 OOOO 站的標記圖示,但當前搜尋欄位中並未顯示對應地 址。且在使用者移動或縮放畫面時,標記會自行消失,造成服務中 斷。(如圖9)



圖9:加油站詳細資訊地址點選-Google Map

八、建議方案

OOOOOOOO「加油站查詢」,根據測試結果分析的4項關鍵議題「一 般使用者對機關所使用之專有名稱不熟悉」、「缺乏明確的填寫規則或瀏覽 方式」、「決策階段未提供有效的篩選方式引導」及「使用者需求資訊揭露 或提供服務不完整」,整理出7項建議方案,詳細說明如下:

(一)以使用者習慣的詞彙解釋機關專有名稱

網站在使用類似的專有名稱,例如「電子/第三方支付」與「NFC行動支付」兩個選項時,建議於網站中增加服務內容說明,並且以使用者 易懂之字詞作解釋,讓使用者能快速理解不熟悉的詞彙,減少使用者因 不理解兩者差異而感到的困惑,並減少額外花費時間至站內或站外搜尋 的行動。

以「中華電信」網站為例,該網站使用業務的專有名稱時,專有名 稱下方提供使用者較習慣的說明用詞,協助使用者在選擇服務時,理解 服務之資訊(如圖 10)。另可參考「我的 E 政府」,當滑鼠點擊詞彙時, 以釋義為回饋,提供使用者主動獲取資訊的途徑(如圖 11)。



圖10 : 中華電信官網

資料來源: https://www.cht.com.tw/home/consumer

波和迪门座;	找服務 ✔ 生育補助		
	線上申辦 網路申請辦理	臨櫃申辦 親自現場辦理	電郵傳真申辦 紙本郵寄、Email、傳真、電話辦理
服務內容 🖻	給付金額按被保險人分如 幣18,282元)一次發給2 月17日以前分娩或 <mark>早產</mark>	免或 早產祕 當時之月投保金額(目 2個 為胎兒產出時妊娠遇數20 2.週以上(含140天)但未滿	自104年1月1日起·由新臺幣17,280元調整為新臺 雙生以上者·按比例增給(若被保險人於104年12 寸為1個月)。
	+	。 _四 37週(不含259天)。如妊	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
申辦資格 🖻	在100年7月1日後(宮富 給付。	↓ 振週數不明確時 · 可採胎 兒產出時體重超過500公克	

圖11 :我的E政府專有名詞說明

資料來源: https://www.gov.tw/News3_Content.aspx?n=2&s=381516

(二)整合相似的篩選資訊

使用者無法分辨網站當中「OO 加油站」、「直營加油站」及「加盟 加油站」的區別,因此不需要特別以此作區分,增加篩選時的疑慮,建 議可以將其篩選項目做合併,再以標記的方式揭露加油站的性質資訊。 以企業得來速為例(如圖 12),篩選結果以標記的方式,代表特定類型的 補助。

	Q 尋找您需	要的協助資源	
本站目前共收錄 396 項政	府輔導資源,已為您推薦如下方	5顯示,您可使用左側篩選條件	進行進階查詢,點選紅色的數
	于り並作	1元逆貝/际	
🗉 設定更多篩選條件		≔ 共搜尋 38 項資源計畫	
選擇您想查詢的關鍵字			
輸入搜尋關鍵字	00	0	0 0 0
選擇您想查詢的產業類	中小企業加速投資貸款	引領中小微型企業數位轉型戰 略攻頂計畫	委託辦理商情資訊服務工作
需要哪個產業類的輔導資源?	2019/07/01~2024/12/31	an 2023/01/01~2023/12/31	E 2023/01/01~2023/12/31
彈楔資源的主辦機關	1.貸款對象:符合「中小企業	整合臺灣市場上各頭愛端工	維運臺灣貿易整合總入口網站
全部機關	加速投貢行動方秦」之短用到 象,並 即線線高部著格認 定核	具,成立「臺灣雲市集」提供	·台灣經貨網」,及具VR 监 擬國區-Taiwantrade MEGA
開放申辦期間	定函之中小企業。2.頁金額度 與來源:貸款總額度	一站式數位輕型服務半台,讓 中小微型企業輕鬆上雲,並降 低伸用雪端服務的開整關歷	EXPO,提供贾主一站式採購 服務;
從	經濟部中小及新創企業署	力 ·	經濟部國際貿易署

圖12 :Smepass 企業得來速

資料來源: <u>https://smepass.adi.gov.tw/biz/PublicMoeasmeaList?lang=cht&banNo=&</u> businessId=&planAttrArray=1&isMenu=true&accountSearch=true

(三)統一輸入格欄位樣式並加入說明

統一輸入格欄位樣式,並在欄位內增加文字說明,以幫助使用者更 清楚地理解該欄位的用途和格式要求,提高使用者的易用性和操作便利 性。以「玉山銀行」為例(如圖 13),統一欄位輸入格樣式,亦提供說明 文字以協助使用者執行,減少操作上的困惑。

	分行據點	ATM 據點 外幣 ATM	海外服務據點 Bilingu	al Branch	
「勝市 〜	鄉鎮市區 ~	輸入鄰近街道名稱或遊	點團避字	7	按尋
進階搜尋 🗌 🌘)集保補摺機 🗌 🧰	韻券服務			

資料來源: https://www.esunbank.com/zh-tw/about/locations/branch

(四)提供可預期的篩選結果數量

建議在篩選項目數量較多時,可以提供篩選結果數量提示,或是未 出現符合結果的提醒,以協助使用者做出適量的篩選設定。

(五)優化篩選項目的數量

透過優化並減少篩選引擎的項目,將查詢結果效益最大化,減少理 解標題及決策勾選的時間。以「玉山銀行」為例,根據使用者所需地點 及進階搜尋的方式(如圖 14),精準的協助使用者快速做出決策及行動。

	分行據點 ATM 據點 外幣 ATM 海外服務據點	Bilingual Branch
Ret		
(h)	300 384 (1) 667 AU 2012 AU 201	V 152.49
	刷臉提款 🗌 🚳 臺幣提款 🦳 🕒 無卡提款 🗌 🚳 外幣	8提款 🗌 🔞 臺幣存款 🦳 🕒 繳費找零

圖14 :ATM 據點-玉山銀行

資料來源: https://www.esunbank.com/zh-tw/about/locations/branch

(六)提供的資訊滿足使用者的下一步操作

網站目前篩選出的查詢結果頁,需要點擊進入個別加油站的詳細資 訊頁,才能以連結至地圖的方式,透過本次測驗可以發現,使用者需要 查看加油站的地圖位置,需求才會被滿足。

因此可以根據揭露的資訊類型去預期使用者的行動,並滿足預期的 行為模式。以「中華電信」為例(如圖 15),在結果搜尋頁所提供的地址 資訊,已經具備連結到地圖的功能。

22

(二) 個人專區	【\$】 帳單繳費	(E) 資費合約	vie 我的VIP	② 我的點數	日 服務總覽	
←		門市	诃表			
	() 台北三1	则服務中心		< 0		
	地址	10058台北市中正區市民	大道三段2號			
	電話	123或0800-080123				
	時間	週日至週四:11:00~21:3 週五至週六:11:00~22:0 國定假日(不含農曆春節)	0 00(例假日前一天比照週五 :依上述時間營業	至週六)		
	備註	提供iPhone、iPad、App 設有服務鈴 設有無障礙坡道 可預約取買 可預約取號,立即預約鬥	ole Watch及HomePod m	ini銷售		
	③ 台北南國	服務中心		< 0		
	地址	10052台北市仁愛路一段	42號			
	電話	123或0800-080123				
	時間	遇一至週六:09:00~18:(國定假日(不含農曆春節)	00 :09:00~18:00;週日: ²	F營業		
	備註	提供iPhone、iPad、App 設有服務鈴 却方無時度地送	ble Watch及HomePod m	ini銷售		*

圖15 :服務據點-中華電信我的服務中心

資料來源: <u>https://my.cht.com.tw/ServiceCenter</u>

(七)提供完整的地圖服務以滿足使用者操作需求

一般地址外連至 Google map 時,除了設有標記之外,會將對應地 址置於搜尋欄位,以協助使用者更多的隱藏需求。以「中華電信」為例 (如圖 16),當點擊門市列表當中的地址連結至地圖後,會自動協助輸入 對應的定位地址,讓使用者可以接續規劃路線或是移動查看地圖。



圖16 :服務據點-中華電信我的服務中心-點擊門市地址

資料來源: <u>https://my.cht.com.tw/ServiceCenter</u>

以上7項建議方案,依據使用者測試過程中易發生中斷點與易用性5 面向評估,列出網站服務優化順序如下表5,依數字小為優先,即在使用 者的操作過程中,使用者是否能感受到立即性的改善,並解決主要問題為 優先項目,作為機關後續網站優化的參考依據。

表5:網站服務優化順序

關鍵議題	建議方案	優化順序	易用性面向
一般使用者對機關 所使用之專有名稱 不熟悉	以使用者習慣的詞彙解釋 機關專有名稱	4	易學、易記、 效率
化不四世化体空田	整合相似的篩選資訊	1	日阔山衣咖
缺乏明確的填為規則或瀏覽方式	統一輸入格欄位樣式並加 入說明	2	易学、效率、避 免錯誤
決策階段未提供有	提供可預期的篩選結果數 量	5	效率、满意度
效的篩選方式引導	優化篩選項目的數量	3	
使用者需求資訊揭	提供的資訊满足使用者的 下一步操作	6	避免錯誤、滿意
路或提供服務不完 整	提供完整的地圖服務以滿 足使用者操作需求	7	度

九、結語

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

A.整合相似的篩選資訊

B.統一輸入格欄位樣式並加入說明

C.優化篩選項目的數量

D.以使用者習慣的詞彙解釋機關專有名稱

E.提供可預期的篩選結果數量

F.提供的資訊滿足使用者的下一步操作

G.提供完整的地圖服務以滿足使用者操作需求

以上建議方案提供 OOOOOOOOO「加油站查詢」服務未來精進方向 與設計參考,建議後續會同利害關係人(包含服務提供者、服務使用者、系 統開發廠商等)一同研擬實際可落實之執行細節,讓政府網站服務品質更 臻完善。

附件一:測試紀錄表

測試狀況數字與方框底色代表意義如下。

1(白底色)表示: 順利完成;

2(黄底色)表示:有一些問題但可自行解決;

3(紅底色)表示:無法完成,如無法進入下一頁或是選錯。

測試者	1	:

頁面 名稱	首頁	首頁	加油站查詢頁面
畫面			
碰到 的狀 況或	狀況:1 進入首頁。	狀況:1 在首頁到處看看有沒有加油站的資訊,看 到加油站查詢就點進去。	狀況:1 進入加油站查詢頁面。
問題			

頁面 名稱	加油站查詢頁面	加油站查詢頁面	加油站查詢頁面
畫面			NAME NAME <th< th=""></th<>
碰到	狀況:1	狀況:2	狀況:1
的狀	不知道要忠孝東路五段的行政區,所以直	不確定 APPLE PAY 是「(電子/第三方)支	直接查詢。
況或	接使用關鍵字查詢。	付」還是「NFC 行動支付」,於是兩個都選	
問題		了。	

頁面 名稱	加油站查詢頁面結果	
畫面		
碰到的壯	狀況:1 找到難中老車敗五段最近日可以使用	
況或	APPLE PAY 的加油站。	
問題		

頁面 名稱	加油站查詢頁面結果	忠孝東路站詳細資訊	忠孝東路站詳細資訊
重面	NAME NAME NAME NAME NAME NAME NAME		
碰到	狀況:1	狀況:1	狀況:3
的狀	結果的地方可以點選站名進去看詳細資	頁面中有不同於查詢頁面的資料,可以開	少了支援的支付方式。
況或	訊。	啟 google 地圖也有油價和服務項目。	
問題			

頁面 名稱	忠孝東路站詳細資訊	台灣電子地圖服務網	忠孝東路站詳細資訊
畫			
碰到	狀況:1	狀況:2	狀況:1
的狀	看到有 google 地圖點了進去。	結果是自己看錯以為是 google maps,此	點進地址想連結到 google maps。
況或		地圖為台灣電子地圖服務網。	
問題			

頁面 名稱	Google maps	
畫		
碰到	狀況:3	
的狀	點進去後沒有加油站的畫面,只是開啟了	
況或	google maps •	
問題		

測試者2:

頁面	首頁	首頁	加油站銷售及服務查詢
名稱			
畫面		198.0 166.6.8.5 0.96.8.3.6 171.0 10.0 1.9.0.6 1.9.0.6 1.9.0.6 197.0.4 7.0.2 1.0.0<	● 新加工 <
碰到	狀況:2	狀況:1	狀況:3
的狀	進入官方網站搜尋有關行動支付的	首頁下滑看到便民服務才瀏覽到有關加油站相	條件設定太多以致於搜尋結果未顯示訊息頁
況或	訊息因為首頁資訊太多需要一一瀏	關資訊	面
問題	覽		
碰到	狀況:2	狀況:2	狀況:2
的狀	可在橫幅上增加有關行動支付資訊	是否可將便民服務獨立在首頁橫幅上方便民眾	可否增加訊息說明搜尋條件設定以簡化為主
況或	讓民眾可快速查詢	可快速查詢	較容易查找到需要相關資訊
問題			

頁面	加油站銷售及服務查詢	搜尋結果	直營加油站資訊
名稱			
畫面	1000000000000000000000000000000000000		<pre># T T T T T T T T T T T T T T T T T T T</pre>
碰到	狀況:1	狀況:2	狀況:1
的狀	將條件設定減少搜尋結果出現9筆有關	直營加油站清楚標示有行動支付.加盟加油站	清楚列出加油站營業資訊.地址與服務項
況或	直營加油站與加盟加油站資訊	未標示有行動支付	目等.而各種油品也明確標示單價
問題			
碰到			狀況:1
的狀			提供 Goole 地圖查詢加油站位置
況或			
問題			

頁面	直營加油站 Google 地圖	加盟加油站資訊		00 卡專區		
名稱						
畫面					3 2.4.2.3 2.4.2.3 - <	
碰到	狀況:1	狀況:2	狀況:1			
的狀	依據加油站位置設定出發地與目的	加盟加油站資訊頁面提供訊較不詳盡.例如油	00 會員的	申辦方式	與一些福	补回饋資訊提供
況或	的位置來選擇離自已較近的加油站	品單價	想了解加。	入會員的	民眾	
問題	前往加油					
碰到		狀況:2				
的狀		頁面服務項目有行動支付但未提到有配合那些				
況或		支付詳細需要致電加油站詢問				
問題						

測試者3:

頁面	首頁	首頁-關於 00	首頁-產品與服務
名稱			
畫面	HE HEAR BOTS KANN HEAR RANK RANK RANK RANK RANK RANK RANK RA		NUMBER NUMER NUMBER NUMBER NUMBER
			Bill I and a second secon
碰到	狀況:1	狀況:2	狀況:1
的狀	在首頁尋找可找到加油站查詢或是	猜想應該在關於 0000 裡,點開功能列尋找	接著想有可能在產品與服務區塊內,點開
況或	Apple pay 等相關字樣	裡面的內容,發現找不到關於查詢加油站	並尋找
問題		或是支付方式,結果我直錯選錯了	

頁面	首頁-產品服務-加油站查詢	加油站銷售及服務查詢	加油站銷售及服務查詢
名稱			
畫面	LINE ALLER MURIL DIRE REAL READ OF OF		ROMER RAME RAME SHEELS 家田公林 RH公本 R井田 Carbon Rame H (山田山田田 - 山田田田 - 山田田 - 山田田 - 山田田田 - 山田田 - 山田 - 山田 - 山田田 - 山田 - 田 -
碰的沉悶	狀況:1 發現產品與服務功能列裡有一個【加油站 查詢】服務,試著點點看查詢,找看看是 否有要查詢的內容	狀況:1 加油站查詢功能點開後看到有加油站銷 售及服務查詢,想著應該透過輸入裡面 的細項,可以查詢到想要的資訊。	狀況:1 嘗試著自己輸入要查詢的加油站,縣市選 擇台北市,但是區因為不確定在哪區因此 沒有寫,但有看到有關鍵字查詢,輸入忠 孝東路五段看看是否可以成功查詢
碰的狀或問題			狀況:1 想要查詢是否可以 Apple pay,但找不到 Apple pay 的字樣,(電子/第三方)支付內 沒有看到 Apple pay,猜想是否試 NCF 功 能,因此先打勾試著收尋看看

頁面	加油站銷售及服務查詢	加油站詳細資料	加油站詳細資料
名稱			
畫面	Product Product <t< th=""><th>R R</th><th></th></t<>	R R	
碰到	狀況:1	狀況:1	狀況:1
的狀	輸入資料後跳出符合條件的加油站資	透過找到的符合條件直營加油站,點到站	網站下方也有此加油站的地圖可供參考,
況或	訊,上面可以看到地址,及是否可以行	名忠孝東路站,想要了解更多資訊,看到	讓我更了解加油站的地理位置
問題	動支付等功能,也有連絡電話可以電話	此詳細資料可以清楚知道加油站的服務項	
	詢問	目及電話	

測試者4:



碰到	狀況:1	狀況:3	狀況:1
的狀	直接 google00,就會出現	其他選項都沒什麼問題,關鍵字就直接打	特地另外 google 何謂 NFC 行動支付,才知道
況或	000000000,下面就有"加油站查	所在位置"忠孝東路五段",但是要選擇	Apple pay 是屬於 NFC 行動支付。
問題	詢",既然要查加油站,就直接點進	能用 apple pay 的加油站有點阻礙,因為	
	去"加油站查詢"就好了。	第一時間看不出來要選哪個選項-特殊類型	
		的選項裡面沒有一個是寫 apple pay。一	
		直以為 apple pay 是電子支付,但電子支	
		付的項目下並沒有 apple pay。那就懷疑	
		apple pay 是 NFC 支付囉,但 NFC 支付底	
		下沒有任何附註。	

石
2
名後就會出現加油站的照片,地址後面
(點擊地址開啟 Google 地圖),但點擊 於用真的只是留休問的地圖而只,加於
發玩具的八天平純用QUU回1110,加油 置並沒有同步在地圖上顯示可以直接導
(還是假如是用手機用的話可以???),
真正的加油站位置標示出來。
認真看第一次終於有看到 0000 忠孝東

三方支付咧。	地圖標記。

頁面	點選站名	
名稱		
畫面		
碰到	狀況:1	
的狀	最下面有地圖截圖,如果點開地圖沒看到	
況或	目的地紅色的地圖標籤,至少看這個地圖	
問題	截圖也可以大致知道位置。(結束)	

測試者5:

頁面 名稱	00加油站查詢	加油站列表	加油站-忠孝東路站	Google map 路線查詢	打關鍵字 (applepay)搜尋 後的新聞稿
畫面	A CONSTRUCTION OF A CONSTRUCTI		第二部第二部 0000-0000 (注意中) 第二部第二部 0000-0000 (注意中) 第二部第二部 0000-0000 (注意中) 第二部第二部 0.000-0000 (注意中) 第二部 0.000-0000 (注意中)		2004 100 mm 200 4021 100 mm 200 4023 100 mm 200 4024 100 mm 200 4025 100 mm 200 4026 100 mm 200 4027 100 mm 200 4028 100 mm 200 4029 100 mm 200 4020 100 mm 200 4021 100 mm 200 400 mm 100 mm 100 mm 400 mm 100 mm 100 mm 400 mm 100
碰到	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:2
的狀	搜尋引擎上打 00 加油	輸入關鍵字(台北市)、勾	選擇加油站後,頁面	進到 google map 網頁	不確定查到的加油站
況或	站,順利找到查詢頁面	選電子支付、NFC 行動支付	資訊清楚,有	查路線是否方便,這時	能不能用 applepay
問題		後出現的頁面	googlemap 連結,能	想到以後直接使用	因此還要再查,有點
			查交通路線	google map 查順路加	麻煩
				油站就可以了,不用去	
				00 網站	

碰到	狀況:2	狀況:2		狀況:2
的狀	沒有 apple pay 的選	不確定忠孝東路五段是台		關鍵字輸入 apple
況或	項,選了電子支付和	北哪一區,所以出現很多		pay 跳出的第一
問題	NFC 支付	加油站,需要看地址慢慢		則新聞就是 NFC
		找,有點花時間		支付包含 apple
				pay。希望下次直
				接寫在站點查詢
				裡就好,不用查
				雨次。
碰到	狀況:2	狀況:3		
的狀	選項很多,花了一點	往下滑時找加油站時,沒		
況或	時間想要不要勾其他	辦法看到欄表格第一列資		
問題	的	訊,只能稍微記一下電子		
		支付在最右欄位。希望第		
		一列能凍結住,比較容易		
		查		

設計專家:

頁面	搜尋進入「000000」	點選「產品及服務」	選擇欲查詢條件	顯示查詢結果	進入「加油站資訊頁」查
名稱		進入「加油站查詢」			看位置
畫面					
碰到	狀況:1	狀況:1	狀況:2	狀況:1	狀況:1
的狀	順利找到進入 00 官網	透過上方導覽列的分	剛開始填寫,無法理解選	雖然篩選欄位沒有填寫	順利點擊地址後看見加
況或 問題		類,很快找到加油站查 詢	擇加油站類型的差異。	正確,但仍成功找到加油 站。	油站位置。
碰到			狀況:3		
的狀			以為下方的選項是三		
儿或問題			個加油站的性質差		
1-1~0			異 ,沒注意到篩選標		
			題閱讀成直視的比較		
			圖表。往下瀏覽後重		
			新定義頁面,發現是		
			篩選的選單。		

	狀況:3	
	沒有注意到 NFC 行動	
	支付,只選擇電子/	
	第三方支付。	