

國家發展委員會

109 年度政府網站易用性測試建議報告

○○市政府民政局線上調解聲請服務系統 －線上調解聲請服務系統

執行單位：中華民國資訊軟體協會
中華民國 109 年 12 月

目錄

一、 緣起.....	1
二、 目的.....	1
三、 測試方法.....	2
四、 測試需求.....	2
五、 測試服務流程.....	3
六、 測試成員背景.....	3
七、 測試結果分析.....	4
八、 建議方案.....	8
九、 結語.....	11
附件一：測試紀錄表.....	12

表目錄

表 1：關鍵步驟遇到的困難及使用行為	4
表 2：系統易用性量表	5
表 3：網站服務優化順序	11

圖目錄

圖 1：「線上調解聲請服務系統」服務流程關鍵步驟	3
圖 2：欄位必填性不明確	7
圖 3：一般使用者不瞭解專業名詞	7
圖 4：明確區隔必填與選填欄位	8
圖 5：提供相關名詞解釋	9
圖 6：花蓮縣吉安鄉公所調解委員會說明頁面範例	10
圖 7：臺北市士林區公所法律諮詢及聲請調解之聲請調解宣導資料頁面範例	10

一、緣起

政府網站是機關在網路世界的虛擬門市，政府網站設計良窳影響民眾對機關服務的觀感與評價，其中網站易用性測試(Usability Test)扮演至關重要的角色。依據國際 ISO 9241的定義，易用性為服務的使用者在特定情境中為達特定目標，其所需具備之有效性(Effectiveness)、效率性(Efficiency)與滿意度(Satisfaction)。簡言之，使用者在使用機關的服務時，是否有滿足使用者的目標，使用情境是否具有有效性及效率性，即為易用性。易用性測試即是測試上述三個面向之內容，檢視服務對於使用者的表現。

為推廣政府網站易用性之設計理念，降低機關網站導入使用者測試門檻，國家發展委員會（以下簡稱本會）於109年設立政府網站易用性測試群眾外包(Crowdsourcing)服務，以出生、就學、就業、就養、終老、醫療、交通等與民生常用上線網站為推動標的，涵蓋中央與地方政府網站，期透過群眾智慧雲端測試群機制，提供機關便捷的網站使用者測試服務，降低機關網站導入使用者測試門檻，以有效提升機關網站服務品質。

二、目的

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

三、測試方法

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

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

四、測試需求

(一)基本資料

- 1. 申請單位：○○市政府民政局資訊室
- 2. 申請時間：109 年 8 月 10 日
- 3. 網站名稱：○○市政府民政局線上調解聲請服務系統
- 4. 網址：密
- 5. 網站目標族群：○○市地方居民

(二)測試標的

- 1. 服務名稱：線上調解聲請服務系統
- 2. 服務目的：節省民眾時間，減少臨櫃辦理
- 3. 測試目的：想瞭解目前網路線上申辦服務，民眾操作是否便利

4. 預期完成操作時間：5 分鐘

5. 預期服務產出：區公所收到通知信件，後續有專人聯絡

五、測試服務流程

目前服務流程須操作 7 個關鍵步驟，如下圖 1。

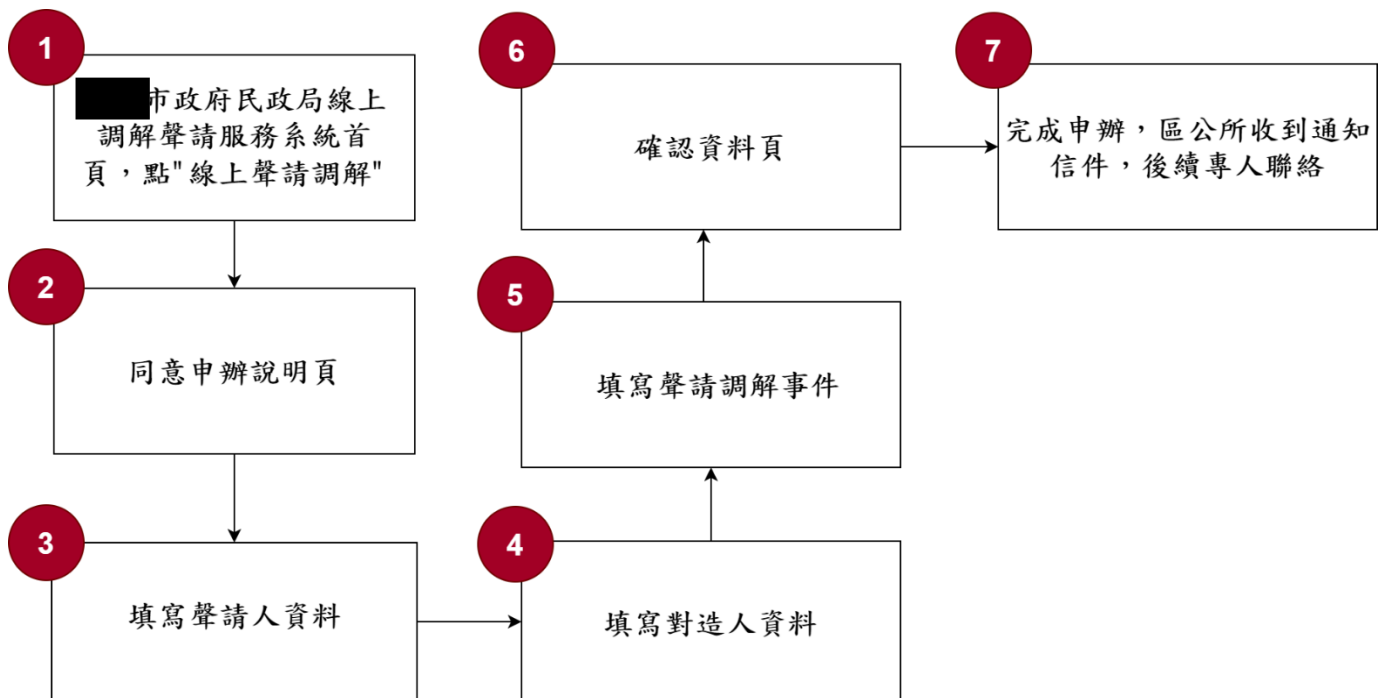


圖 1：「線上調解聲請服務系統」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

依測試需求網站目標族群為○○市地方居民，測試者以居住或工作於○○市為主，其它為輔。2 位一般民眾與 1 位 UX 設計師進行機關網站易用性測試，科技程度高，平常皆慣用電腦和智慧型手機聯絡與工作相關事務。

(一)測試者 1：女性、55 歲、經營幕僚人員、新竹人居住於○○、未使用過該網站，一天使用電腦 2~3 小時。

(二)測試者 2：女性、29 歲、設計人員、宜蘭縣人、未使用過該網站，一天使用電腦 4~5 小時。

(三)測試者 3：男性、58 歲、UX 分析設計研究人員、未使用過該網站，一天使用電腦 6 小時以上。

七、測試結果分析

(一)測試紀錄彙整

1. 關鍵步驟遇到的困難及使用行為，彙整如下表。

表 1：關鍵步驟遇到的困難及使用行為

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
1	〇〇市政府民政局線上調解聲請服務系統首頁，點“線上聲請調解”	無	無	無
2	同意申辦說明頁	無	無	說明中提到「勞資爭議宜至相關專業調解單位聲請調解」，造成使用者困惑是否能在此網站進行線上聲請。
3	填寫聲請人資料	無	無	無
4	填寫對造人資料	身分證欄位括號必填，但使用者並不知道對方的身分證字號。	無	首次接觸的使用者並不瞭解某些專業名詞。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
5	填寫聲請調解事件	無	無	事件發生情形可能不只一個時間點。
6	確認資料頁	無	無	無
7	完成申辦，區公所收到通知信件，後續專人聯絡	無	無	無

2. 測試者操作此服務時間較機關單位預期多 5 分鐘

完成平均時間：10 分鐘

- (1) 測試者 1：15 分 14 秒。2 個步驟於操作中有一些問題但可以自行解決，有 1 個步驟無法完成。
- (2) 測試者 2：6 分 23 秒。服務流程皆可順利完成操作。
- (3) 測試者 3：7 分 22 秒。服務流程皆可順利完成操作。

3. 透過系統易用性量表(System Usability Scale, SUS)瞭解使用者的認同程度，本服務 SUS 分數¹平均為 87 分(詳參表 2)。

使用者的感受來自於使用網站完的總體印象，此測量為使用網站服務後施行，對每個題目進行 1 - 5 點評分(非常同意為 5 點，非常不同意為 1 點)。根據易用性量表研究建議，SUS 分數均值為 68 分，若測量分數在均值以下者，則表示其服務易用性急需改善。

表 2：系統易用性量表

序	問題	測試者 1 評分	測試者 2 評分	測試者 3 評分
1	我想我會願意經常使用這個網站。	5	5	5

¹ 依 SUS 計算公式而得，奇數題將各題的分數減 1，得到每題的分數；偶數題用 5 減去每一題的分數，得到每題的分數。所有題目分數加總乘以 2.5，即 SUS 總分。相關參考網站：<https://reurl.cc/R1qjDx>、<https://reurl.cc/j5Wkpp>

序	問題	測試者 1 評分	測試者 2 評分	測試者 3 評分
2	我覺得這個網站過於複雜。	1	1	1
3	我認為這個網站很容易使用。	2	5	5
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	1	1	2
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	4	5	4
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	1	1	1
7	我可以想像大部份的人很快就可以學會使用這個網站。	5	5	5
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	3	1	1
9	我很有自信能使用這個網站。	2	5	4
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	2	2	3
總分		75	97.5	87.5
分數均值		87		

(二) 關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一)，整理出 2 項關鍵議題。

1. 欄位必填性不明確

在填寫對造人資料頁面時，其中身分證字號欄位雖無標註紅色星號，但欄位內括號註明必填，以致使用者認為還是必須填寫，但是使用者並不知道對造人的身分證字號，導致無法填寫，以上情況造成使用者不便，如圖 2。

請填寫正確資料，* 號為必填欄位!

對造人

身分 ☒ 本國自然人 ☐ 外國自然人 ☐ 法人

* 姓名

性別 ☐ 男 ☐ 女

身分證字號

圖 2：欄位必填性不明確

2. 一般使用者不瞭解專業名詞

首次接觸此類事件的使用者可能對專業名詞較不瞭解，如「對造人」，而網頁中亦無相關名詞說明，導致使用者須自行查詢或猜測其意思，如圖 3。

對造人

身分 ☒ 本國自然人 ☐ 外國自然人 ☐ 法人

圖 3：一般使用者不瞭解專業名詞

八、建議方案

〇〇市民政局線上調解聲請服務系統為提供〇〇市地方民眾調解聲請之線上申辦服務，根據測試結果分析的 2 項關鍵議題「欄位必填性不明確」及「一般使用者不瞭解專業名詞」，整理出 3 項建議方案，詳細說明如下：

（一）明確區隔必填與選填欄位

目前系統中「對造人」資料填寫頁面中的身分證欄位，其欄位是否必填尚不明確，且欄位標註必填之模式有兩種：紅色星號與欄位內括號必填，但此兩模式並不一致，建議修改，讓兩模式對欄位的必填性保持一致，如下方示意圖，抑或是僅保留其中一模式即可，讓使用者可以快速判斷，提升有效性與效率性，如圖 4。

請填寫正確資料，* 號為必填欄位!

對造人

身分 ☒ 本國自然人 ☐ 外國自然人 ☐ 法人

* 姓名 請輸入姓名(必填)

性別 ☐ 男 ☐ 女

* 身分證字號 請輸入身分證字號(必填)

出生年月日 請輸入民國年 年 請輸入月 月 請輸入日 日

Detailed description: The image shows a web form for '對造人' (Counterparty). At the top, a pink message says '請填寫正確資料，* 號為必填欄位!'. Below is the '對造人' section. It has radio buttons for '身分' (National Natural Person, Foreign Natural Person, Legal Person). The '姓名' (Name) field has a red box around the asterisk and the text '(必填)' in parentheses. The '身分證字號' (ID Number) field has a red box around the label and the text '(必填)' in parentheses. At the bottom, there are input fields for '出生年月日' (Date of Birth) split into year, month, and day.

圖 4：明確區隔必填與選填欄位

（二） 提供相關名詞解釋

建議可為專業名詞附上相應的說明文字，讓使用者能清楚理解其所代表的意思，以減少疑惑，增加有效性與滿意度，如圖 5。



請填寫正確資料，* 號為必填欄位!

對造人

*即與聲請人發生爭議的對方

身分 ☒ 本國自然人 ☐ 外國自然人 ☐ 法人

圖 5：提供相關名詞解釋

（三） 申辦說明呈現方式優化

目前於申請流程第一步驟之同意申辦說明，其內容呈現方式略為密集，且包含不少專有名詞，一般民眾可能不易理解，建議可參考圖 6 花蓮縣吉安鄉公所調解委員會說明頁面。若資訊較多，則可將資訊分流，建置其專屬按鈕及頁面，將最重要資訊於第一頁呈現，使用者可自行選擇是否需要查看其餘資訊。此外，也建議內容標題能夠更加明確、易察覺，亦如花蓮縣吉安鄉公所調解委員會說明頁面，標題下內容增加標號與適當分隔，提升整體的易讀性。另一方面，建議說明內容可以更口語化，讓不熟悉的使用者也能瞭解相關法律，如圖 7 臺北市士林區公所法律諮詢及聲請調解之聲請調解宣導資料頁面，使用“雙方當事人”取代“兩造”一詞，讓使用者能輕易理解其所表達之意思，以提升有效性。



圖 6：花蓮縣吉安鄉公所調解委員會說明頁面範例

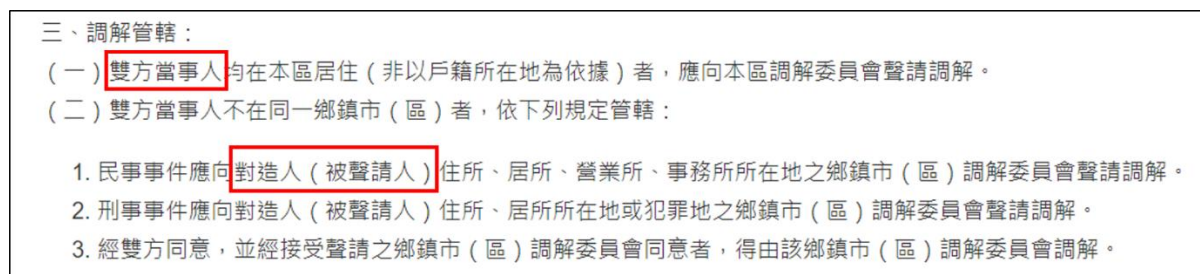


圖 7：臺北市士林區公所法律諮詢及聲請調解之聲請調解宣導資料頁面範例

以上 3 項建議方案，依據使用者測試過程中易發生中斷點與易用性 3 面向評估，列出網站服務優化順序如下表 3，依數字小為優先，即在使用者的操作過程中，使用者是否能感受到立即性的改善，並解決主要問題為優先項目，作為機關後續網站優化的參考依據。

表 3：網站服務優化順序

關鍵議題	建議方案	優化順序	易用性面向
欄位必填性不明確	1. 明確區隔必填與選填欄位	1	有效性 效率性
一般使用者不瞭解專業名詞	2. 提供相關名詞解釋	2	有效性 滿意度
	3. 申辦說明呈現方式優化	3	有效性

九、結語

本易用性測試以評估網站服務流程現況為基礎，分析流程中之議題，並提出協助服務提供者與服務使用者省工、省時之建議。

以上建議方案提供○○市民政局線上調解聲請服務系統之「線上調解聲請服務」未來精進方向與設計參考，建議後續可會同利害關係人(包含服務提供者、服務使用者、系統開發廠商等)，一同研擬實際可落實之執行細節，讓政府網站服務品質更臻完善。

附件一：測試紀錄表

測試狀況數字與方框底色代表意義：1(白底色)→順利完成；2(黃底色)→有一些問題但可自行解決；3(紅底色)→無法完成，無法進入下一頁或是選錯

測試者 1：

頁面名稱	○市府民政局線上調解聲請服務系統首頁	線上申請(第 1 步) -同意申請說明	線上申請(第 2 步) -聲請人資料	線上申請(第 3 步) -對照人資料	線上申請(第 4 步) -聲請調解事件
碰到的狀況或問題	1. 進到○市府民政局線上調解聲請系統首頁，清楚看到“線上聲請調解”選項，直覺點進去	1. 進入線上申請畫面，有明確的 6 個步驟，並直接到第 1 步驟“同意申辦說明”，因為沒有申請過，我覺得該把說明看一遍，說明寫得很仔細且容易懂。	1. “說明頁面”按下一步即到第 2 步聲請人資料，依欄位順利填上家人相關資料後再按下一步。	3. 身分證號為必填欄，但我不知對方的身份字號呀！我覺得跟對方有爭議，對方也不可能告訴我個資資料。不管先隨便填跟聲請人一樣…居然可以，不確定之後能否處理調解？	1. 按欄位指示填入案件狀況，順利點進入下一步。
		2. 但說明“三、調解聲請須知”有提到：勞資爭議、…宜至相關法令所設置之專業調處單位聲請調解。我無法確定今天這案件是否能在這裡申請調解？也不確定若到“專業調處單位”會不會直接開罰公司？以及那		1. 認為只要有對方的姓名/地址，應該就能處理(通知到對方)...	2. 調解案件說明要求要包含時間地點，我對時間有點困惑，以這次案件為例其實有很多個發生時間點，就先填一個時間點

		裡是“專業調處單位”， 先試著在這申請看看吧！			
--	--	----------------------------	--	--	--

頁面 名稱	線上申請(第 5 步) -確認資料	線上申請(第 6 步) -完成申辦	進度查詢	進度查詢 -查詢結果	Mail 確認畫面
碰到的狀況或問題	1. 畫面出來剛才填的資料內容,確定無誤,輸入驗證碼後,點確認送出。	1. 畫面通知“您的線上申請已完成!”,而且有[案件進度查詢]的點選,想看看[案件進度]是否真的有,其狀態如何?點進去...	1. 只要輸入姓名及身分證號就可查詢,很簡單...	1. 看到案件有進去,在”待處理”狀態	1. 進 mail 也收到確認申請的通知
	2. 點送出後,畫面出現“資料處理中,請稍候”有點很久(等了 37 秒),差點以為有問題,想是不是要關掉重來?不過後來終於出現到第 6 步驟畫面.				

測試者 2：

頁面名稱	首頁	第一步-線上申請	第二步-聲請人資料	第三步-對造人資料	第四步-聲請調解事件
碰到的狀況或問題	1. 順利進到網站，並清楚找到『線上聲請調解』按鈕。	1. 申請步驟一目瞭然且資訊清晰，若最下方的『確認』與『取消』左右對調，應該能更直覺。	1. 操作表單設計一致，使用上無需過多學習便能輕鬆填寫。	1. 資料填寫順利，另外若能提供“對造人”等角色身份說明，對於第一次接觸調解的民眾會是個貼心的服務。	1. 操作及說明文字皆簡單易懂，不過後續測試發現檔案上傳功能僅限一支檔案，不曉得申辦調解是否會有多支檔案上傳的需求。

頁面名稱	第五步-確認資料	第六步-完成申辦
碰到的狀況或問題	1. 資訊結構清楚，能輕鬆閱讀。	1. 清楚顯示完成申辦，且提供案件進度查詢入口，滿貼心的。