

數位發展部

113 年度政府網站易用性測試建議報告

OOOOOOOOO

線上查詢專區

執行單位：中華民國資訊軟體協會

中華民國 114 年 9 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	114.9.24

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			

目錄

一、緣起.....	1
二、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、測試結果分析.....	6
八、建議方案.....	17
九、結語.....	24

表目錄

表 1	: 測試成員相關背景	5
表 2	: 關鍵步驟遇到的困難及使用行為	6
表 3	: 測試成員操作服務時間與問題個數	7
表 4	: 網站使用者體驗量表	8
表 5	: 網站服務優化順序	23

圖目錄

圖 1	: 「OOOOOOOOO-線上查詢專區」服務流程關鍵步驟	4
圖 2	: 首頁缺乏重要功能的引導	11
圖 3	: 線上服務無法傳達出「查詢案件辦理情形」的位置	12
圖 4	: 範例說明位於表單下方	13
圖 5	: 表單欄位缺乏提示	13
圖 6	: OOOOOOOO 網站便民服務列表	14
圖 7	: OOOOOOOO 網站案件辦理情形查詢頁面	15
圖 8	: 頁面之間缺乏連貫性	16
圖 9	: OOOO 主選單	17
圖 10	: OOOO 主要功能區	18
圖 11	: 警察刑事紀錄證明申辦頁面	19
圖 12	: OOOOOO 股份有限公司會員申請頁面	20
圖 13	: OOOO 股份有限公司會員申請頁面	20
圖 14	: OOOO 「信用卡申請」頁面	22
圖 15	: OOOOOOOO 設計規範書頁面	23

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，協助機關瞭解民眾的使用感受，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。因此，易用性測試即是測試上述 5 個面向之內容，檢視服務對於使用者的表現。

為協助機關提升網站服務易用性與親和性，數位發展部 113 年度政府網站易用性測試服務，以生活輔助、求學進修、生育保健及購屋遷徙等民眾須經常造訪、申辦及查詢之網站為推動標的，期望透過群眾智慧測試機制，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體驗。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，<https://reurl.cc/O0zKpX>。

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。

四、測試需求

(一)基本資料

- 1.申請單位：OOOOOOOOO
- 2.申請時間：2025 年 3 月 7 日
- 3.網站名稱：OOOOOOOOO
- 4.網址：OOOOO
- 5.網站目標族群：土地所有權人、地政士、政府機關

(二)測試標的

- 1.服務名稱：線上查詢專區
- 2.服務目的：本網站主要是提供民眾可以線上查詢地政資訊(如案件辦理情形、公告現值等)
- 3.測試目的：想了解這項服務提供給民眾操作是否順利
- 4.預計完成操作時間：10 分鐘
- 5.預期服務產出：可以查詢到該案件目前辦理情形為何是否已結案

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 7 個關鍵步驟，如下圖 1。

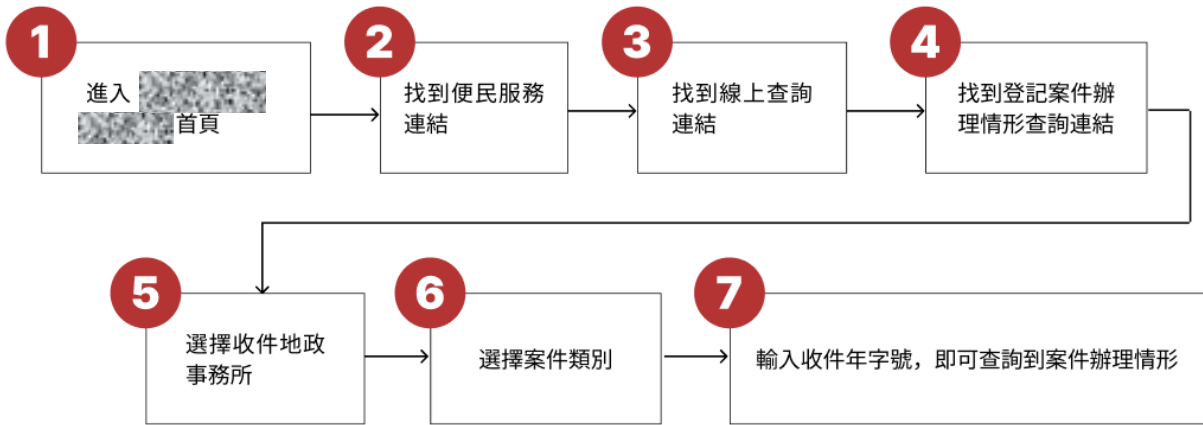


圖1：「OOOOOOOOO-線上查詢專區」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站為土地所有權人、地政士、政府機關，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。

表1：測試成員相關背景

測試成員	性別	年齡	居住地	職業	使用電腦 時間長度
測試者 1	女性	33 歲	臺中市	設計人員	約 6 小時/天
測試者 2	女性	35 歲	桃園市	MIS/網管 人員	約 6 小時/天
測試者 3	女性	31 歲	桃園市	醫療專業 人員	約 4 小時/天
測試者 4	男性	35 歲	彰化縣	行銷人員	約 6 小時/天
測試者 5	女性	38 歲	桃園市	法務/智財 人員	約 6 小時/天
設計專家	女性	24 歲	高雄市	設計人員	約 6 小時/天

七、測試結果分析

(一)測試紀錄彙整

1.關鍵步驟遇到的困難及使用行為，彙整如下表 2。

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
1	進入「OOO」 首頁	無	能輕易在 google 搜尋到。	無
2	找到便民服 務連結	測試者 2、3、4、設 計專家，在官網的主 選單中無法辨識出 「登記案件辦理情 形查詢」在網站的位 置。	無	使用者對 OOO 業 務不一定瞭解，不 清楚與「查詢案件 辦理情形」的位置 在哪裡。
3	找到線上查 詢連結	測試者 2、設計專家 不知道要從「便民服 務」進入查詢案件辦 理情形。	無	使用者只能透過猜 測，嘗試錯誤的方 式確認「查詢案件 辦理情形」的位置。
4	找到登記案 件辦理情形 查詢連結	無	無	因為「登記案件辦 理情形查詢」的項 目在第一項，使用 者可以輕易看到； 否則需要逐條項目 檢視與確認。
5	選擇收件地 政事務所	無	無	無
6	選擇案件類 別	測試者 3、4在「案件 類別」出現因忽略而 選擇到錯誤類別導	無	無

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		致查詢失敗。		
7	輸入收件年 字號	測試者 1、2、3、4、 設計專家不清楚在 「收件年字號」欄中 輸入欄的用途。	無	範例說明位於表單 下方，使用者未必 會在填寫表單當下 注意並獲得引導。
8	點擊「查詢 案件辦理情 形」	無	無	無

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

表3：測試成員操作服務時間與問題個數

測試成員	測試完成時間	可透過其他方式 獲得所須資訊之 問題個數	無法自行解決之 問題個數
測試者 1	4 分 47 秒	1	0
測試者 2	4 分 30 秒	3	0
測試者 3	6 分鐘	3	0
測試者 4	8 分 45 秒	3	0
測試者 5	16 分鐘	0	1
設計專家	4 分鐘	2	0

3.透過網站使用者體驗量表瞭解使用者的認同程度，本網站服務各構面可靠性均值 3.55、回應性均值 3.40、保證性均值 3.60、體貼性均值 4.05、易用性均值 4.02、資訊品質均值 4.80，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。

表4：網站使用者體驗量表

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	3	4	3	5
	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)	4	2	4	3	2
	3	此政府網站能提供正確的導引	5	2	4	4	2
	4	此政府網站會正確紀錄我申請的服務資訊	5	4	4	3	3
	各測試者均值		4.75	2.75	4	3.25	3
	構面均值		3.55				
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	4	3	3	3	5
	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)	4	3	3	3	5
	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	3	3	4
	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	3	3	3	2

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
	各測試者均值		4	3	3	3	4
	構面均值		3.40				
保 證 性	9	此政府網站值得信賴的	5	4	5	4	5
	10	我在此政府網站線上或臨櫃，申辦或操作時覺得安全	5	4	3	4	5
	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	3	3	3	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	4	3	3	3	2
	各測試者均值		4.5	3	3.5	3.5	3.5
	構面均值		3.60				
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)	4	5	5	3	5
	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	4	5	5	3	3
	15	承上題，此政府網站會給予民眾各別的關懷	4	3	4	3	3
	16	此政府網站提供民眾方便使用網站的時間	5	3	5	4	5
	各測試者均值		4.25	4	4.75	3.25	4
	構面均值		4.05				
易 用 性	17	我認為我會經常使用此網站	4	2	4	4	1
	18	我覺得此網站是簡單的	5	2	4	4	5
	19	我認為此網站很容易使用	5	2	4	4	5
	20	我不需要有人幫助就能使用這個網站	5	4	4	5	5
	21	我覺得此網站的功能整合得很好	5	3	5	4	3
	22	我覺得此網站很一致	5	3	4	4	3
	23	我認為大多數的人可以很快地學	4	2	4	4	5

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
		會使用此網站					
	24	我覺得此網站使用起來並不麻煩	4	3	4	4	5
	25	我有自信能使用此網站	4	4	4	5	5
	26	我不需要學習很多事情，就能使用此網站	5	4	4	5	5
	各測試者均值		4.6	2.9	4.1	4.3	4.2
	構面均值		4.02				
資 訊 品 質	27	此網站提供的資訊是正確的	5	5	5	5	5
	28	此網站提供的資訊是最新的	5	5	4	5	5
	29	此網站提供的資訊是相關的	5	5	4	5	5
	30	此網站提供的資訊是容易瞭解的	4	5	5	4	5
	各測試者均值		4.75	5	4.5	4.75	5
	構面均值		4.80				

(二)關鍵議題

1.未給予使用者清晰的導引動線

使用者在官網的主選單架構中，無法明確辨識出「登記案件辦理情形查詢」的所在位置。從使用者角度出發，進入網站時往往會期待在首頁可以直接看到常用或重要功能項目，特別是像登記申辦、查詢進度等使用頻率高且目標明確的功能。然而，目前使用者進入首頁時，會因為「大圖橫幅」與「訊息中心」忽略往首頁下方透過「業務專區」、「便民服務」區塊尋找相關功能的途徑（如圖2）。

而整個首頁上也未揭露該項目，使用者需以探索的方式，依序點選「便民服務」>「線上服務」>「線上查詢」，才可能進一步發現相關功能，整體導引過程高度依賴猜測與經驗推測。使用者在實際操作時未能察覺「線上查詢」為「便民服務」底下的子項目（如圖3）。，也無法理解「登記案件辦理情形查詢」連結實際隸屬於「線上查詢」之下；只能透過猜測與測試來確認。當使用者難以預測明確的路徑，便會造成網站查詢效率性不佳。



圖2：首頁缺乏重要功能的引導



圖3：線上服務無法傳達出「查詢案件辦理情形」的位置

2. 未提供使用者填寫查詢資料的指引

(1) 範例說明提供於使用者填寫表單後，難以即時協助使用者

雖然系統於表單下方配置了「範例說明」欄，試圖協助使用者理解查詢步驟與輸入格式，但配置於表單下方的邏輯與使用者行為不符，也未必會注意到（如圖4）。使用者傾向先瞭解表單填寫方式後，再進行填寫操作；因此在填寫查詢表單的過程中，可能無法獲得即時協助。

此外，範例說明的語句過於簡略，未配合實際表單欄位進行對應說明。例如文字中提到的「收件年、字、號」，並未逐一對應至使用者眼前所見之欄位，也未提供輸入範例格式（如民國或西元年、字的範例、號碼長度等），使用者即便閱讀該說明，也難以立即掌握應輸入何種資訊。由於缺乏視覺輔助與具體範例，該段說明在實際操作情境下無法有效提供引導，反而容易造成使用者的混淆。

案件辦理情形查詢

收件地政事務所

案件類別 ☒ 登記案件 ☐ 測量案件 ☐ 測量移案登記案件

☐ 跨縣市案件

收件年字號

(僅所登記案件僅能查詢100年以後案件)

範例說明

先選取收件地政事務所，再依登記案件、測量案件或測量移案登記案件選取案件類別，輸入收件年、字、號之後，按下查詢。

圖4：範例說明位於表單下方

(2) 使用者無法理解查詢表格各欄目的功能與應填內容

使用者在操作「案件辦理情形查詢」功能時，網站雖提供多個輸入欄位供查詢，但整體欄位設計缺乏足夠的引導與提示，導致使用者不易理解應如何正確輸入資料。在「收件年字號」的區塊中，包含「年」、「字」、「號」三個欄位，卻未在標籤或欄位內提示輸入格式、限制條件，甚至未標示哪些為必填欄位（如圖5）。使用者無法辨識在「收件年字號」欄位中第二個輸入格的實際用途，對於第三項選單及第四個輸入欄也無法即時理解應輸入何種內容。由於名稱皆屬專業術語，若無事先理解相關制度，使用者將難以自行推敲欄位功能，也難以自信地完成輸入，導致查詢的效率性不佳，也可能降低使用者完成任務的有效性。

案件辦理情形查詢

收件地政事務所

案件類別 ☒ 登記案件 ☐ 測量案件 ☐ 測量移案登記案件

☐ 跨縣市案件

收件年字號

(僅所登記案件僅能查詢100年以後案件)

圖5：表單欄位缺乏提示

3.分頁名稱過於相似，使用者難以區分內容

網站整體在資訊架構與命名設計上，普遍存在用語重複、語意交疊與分類不明確的問題，導致使用者在操作過程中產生混淆與理解困難。以「便民服務」區塊為例，選單中出現「線上服務」、「申辦服務」、「服務項目」、「試算服務」等多個命名相近的項目，這些詞彙彼此高度重複，卻又未在語意或分類邏輯上作出清晰區隔，導致使用者難以理解各項目功能之間的差異與關聯（如圖6）。例如：「線上申辦」與「申辦服務」的邏輯關係不明，究竟是否重複、或是否僅限於線上操作，對一般使用者而言難以從名稱中判斷。由於這些選單項目未配合具體描述或分類說明進行呈現，使用者往往需逐一點擊才能了解其內容，不僅操作成本高，其命名方式也忽略從使用者中心設計的原則，使整體導覽結構顯得混亂、不易預測。



圖6：OOOOOOOOO 網站便民服務列表

4. 介面並列選項容易被忽略

在「案件辦理情形查詢」介面中，「案件類別」的三個選項（登記案件、測量案件、測量移案登記案件）以橫向並排方式呈現，視覺上佔用空間狹窄且提示不明顯（如圖 7），導致使用者在瀏覽頁面時容易忽略該區塊或未察覺其為必要操作步驟。由於系統預設狀態下未選取任何一個案件類別，若使用者未主動點選選項便進行查詢，將會因資料不全而查詢失敗。將導致使用網站的使用效率不佳，也增加使用者挫折，對於不熟悉該業務的使用者尤為不利。

圖 7：OOOOOOOO 網站案件辦理情形查詢頁面

5. 網站頁面缺乏一致性

雖然網站首頁與「線上服務」頁面在介面風格上大致維持一致，包含標題字級、色彩系統、導覽邏輯與版面配置等設計語言均有延續，整體視覺與操作體驗具備連貫性。然而，當使用者從這些介面風格統一的頁面進一步點入「案件辦理情形查詢」頁時，卻會明顯感受到操

作環境的跳接與落差。「案件查詢頁」在色彩、元件樣式與視覺排版上採用了完全不同的設計語言。例如主色系從前頁的紫色轉為藍灰色，按鈕樣式、欄位框線、字型與留白比例皆與先前風格不符，甚至導覽列樣式也略有不同(如圖 8)，使得使用者在心理上產生中斷與不確定感，難以確認是否仍處於同一網站架構中。



圖8：頁面之間缺乏連貫性

八、建議方案

OOOOOOOOO 之「線上查詢專區」，根據測試結果分析，歸納出五大關鍵議題：「未給予使用者清晰的導引動線」、「未提供使用者填寫查詢資料的指引」、「分頁名稱過於相似，使用者難以區分內容」、「介面並列選項容易被忽略」、「網站頁面缺乏一致性」。整理出五大建議方案，詳細說明如下：

(一)調整選單結構與下層內容呈現方式

目前網站的主要選單只顯示第一層的分類，沒有展開更詳細的子項目，讓使用者很難判斷想找的功能到底藏在哪裡，尤其像「便民服務」或「線上服務」這類名稱不夠明確的分類，更容易讓人感到困惑，找不到方向。建議參考 OOOO 網站在選單中加入可以展開的次層項目，直接讓使用者看到有哪些內容，並針對不夠清楚的分類名稱加上簡單說明，幫助理解（如圖 9）。此外，也可以在首頁橫幅下方加上使用頻率高的主要功能入口，讓使用者更快找到想用的服務（如圖 10），整體提升網站的操作效率。



圖9：OOOO 主選單



圖10 ：OOOO 主要功能區

(二)建立清晰填寫指引

1.讓使用者在填寫表單前先瞭解規則

目前查詢表單的「範例說明」被放在表單下面，容易被使用者忽略；導致在填寫時沒辦法馬上看到相關說明，使「範例說明」的效益不彰。建議參考 OOOOOO 將此說明區塊移到表單上方，讓使用者在開始填寫前就能先看到，幫助他們更快了解怎麼填寫（如圖 11）；也建議將說明內容對應到實際要填寫的欄位名稱和順序。協助使用者在整體填寫過程更順利，也減少錯誤發生。

申辦 (Application)

案件進度查詢 (Inquiry)

申辦作業之應繳文件 (Required Documents) :

1. 臺灣地區有戶籍國民：申請人國民身分證或戶口名簿（另添出所有相片之證件）正本，驗畢歸還；需於國外使用或登錄英文姓名者，應另檢附中華民國護照基本資料頁影本1份 (Not for Foreigners)。

2. 臺灣地區無戶籍國民、大陸地區人民及香港澳門居民：中華民國臺灣地區居留證或內政部移民署核發之其他相關證件正本驗畢歸還 (Not for Foreigners)。

3. 外國人：護照或外僑居留證(永久居留證)正本驗畢歸還。 Foreigner: Original passport or A.R.C. /A.P.R.C. and it will be returned after verification.

4. 證書費：每份新臺幣100元，同一次申請2份以上者(證明書之內容均應相同)，自第2份起每份收費新臺幣20元。國外郵寄申請者，請檢附美金7元現鈔(香港、澳門地區，請檢附美金6元現鈔，含郵資)，同一次申請2份以上者，自第2份起每份收費美金1元(證明書之內容均應相同)。

Processing Fee: Police Criminal Record Certificates cost NT\$100 for the first copy, and NT\$20 for each additional copy. Overseas applicants should remit US\$7 in cash for the first copy (applicants from Hong Kong and Macau shall remit US\$6 in cash, including postage), and US\$1 for each additional copy.

表格申請

* 領證方式

Certificate Pick-up Option

☒ 自取 In Person

* 付費方式

Payment Option

☒ 一併

* (必填) 申請份數

No. of Certificates Needed

* (必填) 國籍

Nationality

請選擇

圖11：警察刑事紀錄證明申辦頁面

2.協助用戶理解欄位並正確填寫表單

使用者在初次操作中難以理解「收件年字號」欄位的三個輸入格所代表的意義與應填內容，顯示該區塊缺乏足夠的欄位標示與格式引導，將導致使用者填寫錯誤或查詢失敗。建議參考 OOOOOO 股份有限公司、OOOO 股份有限公司將此區塊中的各欄位分別加上清楚明確的標籤(例如「收件年份」、「收件字別」、「收件號碼」)，並於欄位內部加入具體的分段式條列說明，如「112」、「地」、「12345」，讓使用者能即時理解欄位用途與正確格式(如圖 12)；有效降低理解門檻，提升使用者首次填寫的正確率，並提升網站的易學、易記和效率。

基本資料

注意：會員註冊僅限滿十八歲(包含當月)之本國人進行註冊。

* 身分證字號	請輸入身分證字號		
* 密碼	8-12字元，至少1個英文與1個數字 		
* 姓名	請填入真實姓名		
* 性別	☒ 男 ☐ 女		
* 出生日期	YYYY 	MM 	
* E-mail	E-mail		
* 手機號碼	手機號碼		
* 居住地區	縣市 	鄉鎮區 	郵遞區號

圖12：OOOOOO 股份有限公司會員申請頁面

個人資料

英文姓 (與護照一致) *

範例: LIN

英文名+中間名 (與護照一致) *

範例: SHIHLUNJOSEPH

圖13：OOOO 股份有限公司會員申請頁面

(三)調整命名方式與分類結構

目前網站中的許多功能名稱太過相似，例如便民服務中的「線上服務」、「申辦服務」和「服務項目」這些詞，看起來很像，但實際內容卻不同，容易讓使用者搞不清楚每個項目到底有什麼功能，也不知道該從哪裡開始操作。建議重新審視資訊架構與各項目命名方式，讓每個項目都能清楚表達它的用途。例如線上服務改為「線上服務申請與查詢」、下載專區改為「表單下載專區」、申辦服務改為「各類申辦須知與流程」、服務項目改為「服務據點」、試算服務改為「稅務試算服務」，讓這些內容可以被辨別，幫助使用者依照目的快速找到需要的項目，讓整體操作流程更順暢、更容易理解。

(四)調整關鍵選項版面與強化視覺提示

目前在填寫表單過程中，使用者容易忽略「案件類別」這一項必填欄位，直接點選查詢後才發現發生錯誤。當使用者不熟悉此類地政相關業務，且項目是以橫向的單選按鈕呈現，容易被視線跳過或誤以為是已經選好預設值。若是要讓使用者更清楚該項目是「需要選擇」的項目，建議參考 OOOO 表單必填欄位旁明確標示「必填」字樣，並搭配「*」等視覺提示，協助使用者區分欄位必要性。同時，可在表單上方加入簡要說明，例如「*為必填欄位，請確實填寫」。並在使用者遺漏必填欄位時即時顯示錯誤、提示訊息。讓使用者有效降低重填、誤填或放棄等情形，進而提升填表的有效性與效率性。

圖14 ：OOOO「信用卡申請」頁面

(五)提供使用者一致性的網站體驗

目前網站在各個功能頁面之間，畫面風格與操作方式缺乏一致性，使用者在切換頁面時容易感到混亂，不確定是否還在同一個網站。建議參考 OOOOOOOOO 的設計規範書（如下頁圖 15），建立一套專屬 OOOOOOOOO 的介面設計規則，包括網站要用的顏色、字型、按鈕外觀、表單設計和點擊後的反應方式，並把這些設計規則應用到所屬網站與頁面上。像是查詢功能這類重要頁面，也應該和首頁或其他主要頁面一樣，使用相同的字體大小、按鈕樣式和排版方式，讓整體風格一致。讓使用者操作起來更順暢，也能提升網站的可信度與熟悉感。



圖15 ：OOOOOOOO 設計規範書頁面

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
未給予使用者清晰的導引動線	調整選單結構與下層內容呈現方式	5	效率、滿意度
未提供使用者填寫查詢資料的指引	讓使用者在填寫表單前先瞭解規則	2	避免錯誤、滿意度
	調整選單層級與內容呈現方式	1	易學、避免錯誤
分頁名稱過於相似，使用者難以區分內容	調整命名方式與分類結構	4	效率、滿意度
介面並列選項容易被忽略	調整關鍵選項版面與強化視覺提示	3	滿意度、避免錯誤
網站頁面缺乏一致性	提供使用者一致性的網站體驗	6	易記、滿意度

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.調整選單層級與內容呈現方式
- B.讓使用者在填寫表單前先瞭解規則
- C.調整關鍵選項版面與強化視覺提示
- D.調整命名方式與分類結構
- E.調整選單結構與下層內容呈現方式
- F.提供使用者一致性的網站體驗

以上建議方案提供 OOOOOOOO「線上查詢專區」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(黃底色)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	便民服務	案件辦理情形查詢	案件辦理情形查詢__查詢結果	案件辦理情形查詢__查詢結果	案件辦理情形查詢__查詢結果	案件辦理情形查詢__查詢結果
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	1.進入官網首頁，尋找哪裡可以查詢案件辦理情形	1.看起來「便民服務」會有我要的資料，進入頁面	1.看到頁面立刻直覺鍵入第一個案號相關資料進行查詢	1.查詢成功，立刻可以看到辦理情形	1.直覺認為直接鍵入第二個案號資料即可查詢	1.接著繼續鍵入第三個案號資料進行查詢	1.繼續鍵入第四個案號資料進行查詢

		1.在線上查詢分類中找到『登記案件辦理情形查詢』	2.一開始以為「OO」分類名也要自行輸入，但輸入到一半欄位內容跳開，才意識到原來旁邊有下拉選單可以選擇		1.查詢成功，立刻可以看到辦理情形	1.查詢成功，立刻可以看到辦理情形	1.查詢成功，立刻可以看到辦理情形
--	--	--------------------------	---	--	-------------------	-------------------	-------------------

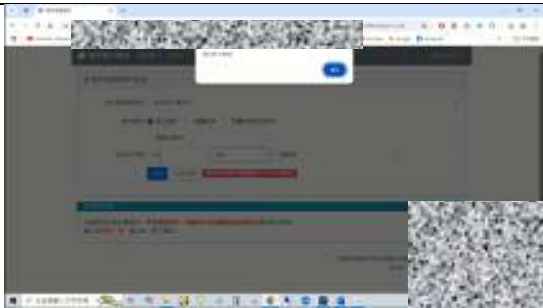
頁面名稱	案件辦理情形查詢__查詢結果	案件辦理情形查詢__查詢結果					
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	1.鍵入第五個測量案號資料進行查詢	1.鍵入第六個測量案號資料進行查詢					

	1.查詢成功，立刻可以看到辦理情形	1.查詢成功，立刻可以看到辦理情形					
--	-------------------	-------------------	--	--	--	--	--

測試者 2：

頁面名稱	OOOOOOOO 官網	單位介紹	業務專區
頁面截圖			
遇到的狀況	1. 在官網尋找查詢案件的地方，完全沒有頭緒	2. 想說 OO 地政應該會有個專屬頁面可以查詢，點單位介紹，結果是 OOO 地政的介紹，完全沒有關係	2. 想說業務專區應該有可以查詢案件的地方，結果完全沒有相關

或問題			
-----	--	--	--

頁面名稱	關鍵字搜尋	便民服務	登記案件辦理查詢
頁面截圖			
遇到的狀況或	2. 不確定還有哪裡可以找，直接在搜尋關鍵字查找”OO地政”看會不會有相關頁面，結果出現的都只有相關新聞	1. 再次查看，覺得便民服務應該也有相關，點開後看到”登記案件辦理查詢”	3. 實際查詢地方有多一個空格，以為要填入登記案件號，結果不是。出現”收字件不存在。”

問題			
----	--	--	--

頁面名稱	登記案件辦理查詢
頁面截圖	
遇到的狀況或問題	1. 發現第一個空格不用填會自行帶入，收件字填後面下一空格即可成功查詢案件辦理情形。

測試者 3：

頁面名稱	00000000 首頁	便民服務	便民服務-線上查詢	案件辦理情形查詢
頁面截圖				
遇到的狀況或問題	1. 首頁上方有可以搜尋的欄目，不確定要”查詢案件辦理情況”要選擇哪一個，先選擇比較有可能的便民服務試試看	1. 便民服務內有看到左邊有許多功能列，我要查東西應該是在線上查詢裡面。	1. 線上查詢內有好多個可以查詢的內容，第一個就可以看到”登記案件辦理情形查詢”，太好了！很快就找到了	1. 進到查詢的頁面，需要先看一下介面的內容，才能進行查詢

頁面名稱	案件辦理情形查詢	案件辦理情形查詢	案件辦理情形查詢	案件辦理情形查詢
頁面截圖				
遇到的狀況或問題	1. 先選擇收件地政事務所，選單可以很快速的選擇要查詢的收件地政事務所，	1. 案件類別可以快速看到要查詢的是”登記案件”	2. 收件年選擇 114 年，第二個框框不確定要做甚麼用的，只能先跳過，第三個可以找到要查詢收件字”OO”，並於第四個框可以輸入收件號” 67630”	1. 搜尋內容選擇完後第二個框框自動跳出 NA21，不確定這是甚麼意思，是不是這樣輸入完就可以了？，按下查詢試試看。

頁面名稱	案件辦理情形查詢	案件辦理情形查詢	案件辦理情形查詢	案件辦理情形查詢
頁面截圖				
遇到的狀況或問題	1.按下查詢後可以看到「OOOOO 地政，114 年 OO 67630 登記案件」，目前此案件為結案的狀態，畫面很清楚明瞭。	1.要查詢下一個案號，發現往上滑就可以進行下一次的查詢，不用再跳出去太方便了！	1.進行下一案的查詢，一樣輸入收件地政事務所選擇”OO 地政事務所”，案件類別為”登記案件”，收件年字號輸入 114 年、原資、39140，按下查詢	1.可以查到目前「OO 地政，114 年員資 39140 登記案件」，辦理情形是歸檔的狀態。

頁面名稱	案件辦理情形查詢	案件辦理情形查詢	案件辦理情形查詢	案件辦理情形查詢
頁面截圖				
遇到的狀況或問題	1.進行下一案的查詢，輸入收件地政事務所選擇”OO地政事務所”，案件類別為”登記案件”，收件年字號輸入114年、溪資、28460，按下查詢	1.可以查到目前「OO地政，114年溪資28460登記案件」，辦理情形是結案的狀態。	1.進行下一案的查詢，輸入收件地政事務所選擇”OO地政事務所”，案件類別為”登記案件”，收件年字號輸入114年、溪二跨、710，按下查詢	1.可以查到目前「OO地政，114年溪二跨710登記案件」，辦理情形是結案的狀態。

頁面名稱	案件辦理情形查詢	案件辦理情形查詢	案件辦理情形查詢	案件辦理情形查詢
------	----------	----------	----------	----------

頁面截圖				
遇到的狀況或問題	2.進行下一案的查詢，輸入收件地政事務所選擇”OO 地政事務所”，輸入 114 年，但收件字號找不到「溪測土」，奇怪怎麼沒有溪測土測的字號？	1.可以查到目前「OO 地政，114 年溪測土 63200 測量案件」，辦理情形是外頁作業的狀態。	1.進行下一案的查詢，輸入收件地政事務所選擇”OO 地政事務所”，案件類別為”測量案件”，收件年字號輸入 114 年、溪測土、3200，按下查詢。	1.可以查到目前「OO 地政，114 年溪測土 3200 測量案件」，辦理情形是核定的狀態。
	1.反覆確認後發現案件類別沒有更改到「測量案件」，選擇測量案件後就可以找到溪測土的字號了。			

測試者 4：

頁面名稱	首頁	便民服務	案件辦理情形查詢	OO 地政事務所	OO 地政事務所
------	----	------	----------	----------	----------

頁面截圖					
遇到的狀況或問題	1.短暫的找不到要去哪裡查詢「OOOOOOO」的登記案件，後來從左上方找尋，單位介紹不是，思考一下應該是「便民服務」點進去	1.點入「便民服務」視線慢慢往下瀏覽看到第一行「登記案件辦理情形查詢」直覺應該就是它。	1.點入「案件辦理情形查詢」，看到收件地政事務所此欄位有下拉式選單找到「OO 地政事務所」	1.很容易在該頁面繼續查詢其他的地政事務所內容，找尋到「OO 地政事務所」輸入對應的案件號、過程中輸入到C的案件號 28460，調整回來 39140 就有看到該案件目前辦理情形。	1.繼續選取「OO 地政事務所」對應登記事件、溪資、案件編號 28460 無誤，也找到該案件目前辦理情形。
			2.確認類別「登記案件」沒錯後，看到收件年字號旁邊空白欄位有出現 114，應該是代表 114 年，覺得在旁邊空白應該是輸入案件號輸入 67630 完，發現怎麼只有 6763 最後一個數字 0 打不進去，疑惑了一下，找尋其他欄位，看到旁邊的下拉式選單看		1. 繼續選取「OO 地政事務所」對應登記事件、溪二跨、案件編號 710 無誤，也找到該案件目前辦理情形。

			到關鍵字「OO」，原來是要先選好後，再到最右邊的空白欄位填入案件號，填入後就有看見該案件目前辦理情形。		
					2.繼續選取「OO 地政事務所」此次為測量案件，就在登記案件欄位的旁邊勾選，找尋「溪土測」發現下拉式選單只有「溪側土」覺得疑惑，找不到「溪土側」、嘗試去勾選測量移案登記案件試試看，也是只有「溪側土、溪側建」，思考是不是「溪側土和溪土側」是一樣的，可能只是系統或任務的輸入文字順序出現失誤，選取「溪側土」對應案件編號 63200 以及 3200 輸入無誤後，找到該案件目前辦理情形。

測試者 5：

頁面名稱	00000000 首頁	線上查詢	登記案件辦理情形查詢	查詢結果畫面
頁面截圖				
遇到的狀況或問題	1.先瀏覽一次整個官網頁面，這次是要查詢案件登記的結果通常官網應該就在變名服務的項目之下。果然在店名服務下面查到一個線上查詢	1.在線上查詢畫面找到第一行「案件登記辦理情形查詢」	1.進入登記案件辦理情形查詢畫面，依照本次的測試案號輸入相關資訊進行查詢。前四題是登記案件、後兩題是測量案件	1.第一案查詢結果：辦理情形為結案、結案與否為結案；第二案查詢結果：辦理情形為歸檔、結案與否為結案；第三案及第四案辦理情形為結案、結案與否為結案；第五案查詢結果：辦理情形為外業作業、結案與否為空白；第六案辦理情形為核定、結

				案與否為結案
				2.想要知道查詢結果的定義是什麼，但在查詢畫面中沒有特別的解釋或說明，因此想要在其他網頁查詢是不是有相關的解釋
				3.在便民服務/申辦服務/土地登記類或者是服務項目或答客問 Q&A 都查詢不到相關訊息，看來只能打客服電話詢問才會知道結果

設計專家：

頁面名稱	00000000 首頁	便民服務	線上查詢	案件辦理情形查詢
頁面截圖				
遇到的狀況或問題	找不到「登記案件辦理情形查詢」，不知道要從「便民服務」中找。	仍找不到「登記案件辦理情形查詢」，但能猜到要點選「線上查詢」。	「線上查詢」頁面第一項就是「登記案件辦理情形查詢連結」。	有點不清楚「收件年字號」欄需要輸入的資料，但能猜到並成功查詢。