



以使用者為導向之網站設計及案例分享

國發會107年網站UI/UX輔導案例



Agenda

- 01 使用者中心設計與服務滿意度
- 02 可用性測試 (Usability test)
- 03 案例分享
- 04 108年工作坊與輔導徵求

01

使用者中心設計與服務滿意度

UX與服務滿意度

UX與UCD

「我們」的角色@網站開發



UX與服務滿意度



機關的數位門面



好的網站體驗



提升服務滿意度

01使用者中心設計與服務滿意度

UX與UCD



使用者在使用或參與產品、系統、服務時，
所產生的感受與反應。

ISO 9241-210

民眾在機關網站尋找資訊、申辦文件時，
所產生的感受與反應。



User-Centered Design

UCD所講述的是在設計產品、系統、服務時，如何從使用者的角度出發來進行規劃與思考並引導產品、系統、服務的設計與開發。

Steven Dong-微軟人因工程師

UCD是將UX實踐於網站中的方法



If I were you, I will...

5W1H

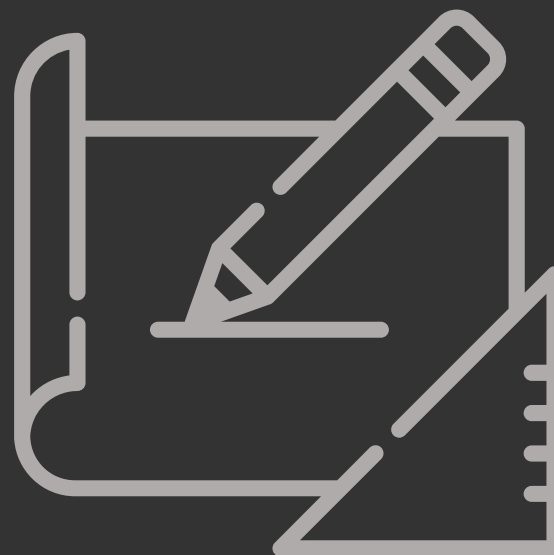
Who	誰是你網站的目標族群？這些人有什麼樣的特質？
Where	網站會在哪裡被使用？該場景的特質有哪些？
When	網站會在什麼狀況下被使用？
What	使用者想要做什麼？你的網站想讓使用者做什麼？
Why	為什麼使用者需要做這件事？為什麼他們要來你的網站？
How	你的網站如何能夠幫助使用者？

02

使用性測試 (Usability test)

何謂使用性測試

該如何施行使用性測試



何謂使用性測試



檢視產品在**有效性**、**效率**與**滿足**三個面向之內容，其使用者的表現為何。

測試民眾是否可以正確、快速且順利的在機關網站中**找到資訊**、**完成申辦**、**獲得指示**。

該如何施行使用性測試

1

由5位使用者進行使用性檢測

使用性測試樣本參與者4至6人最具經濟效益，只要有5名參與者，即可發現85%的優使性問題(Nielsen, 2000)

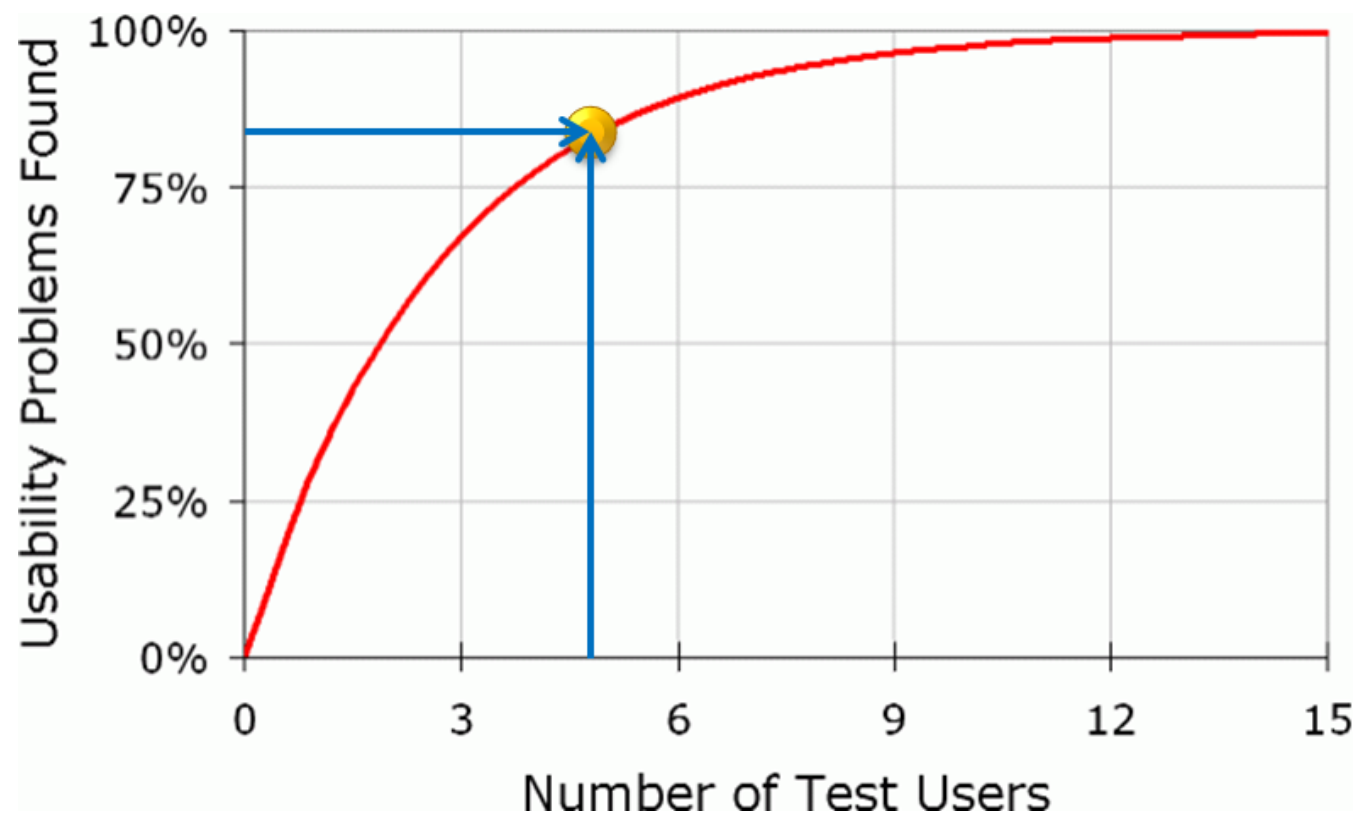
2

透過質化研究萃取使用者期望

- 通過觀察有代表性的使用者，完成產品的典型任務，而界定出性問題並加以解決
- 系統優使性評估(SUS量表) 定義受測網站之使用性等級

02使用性測試 (Usability test)

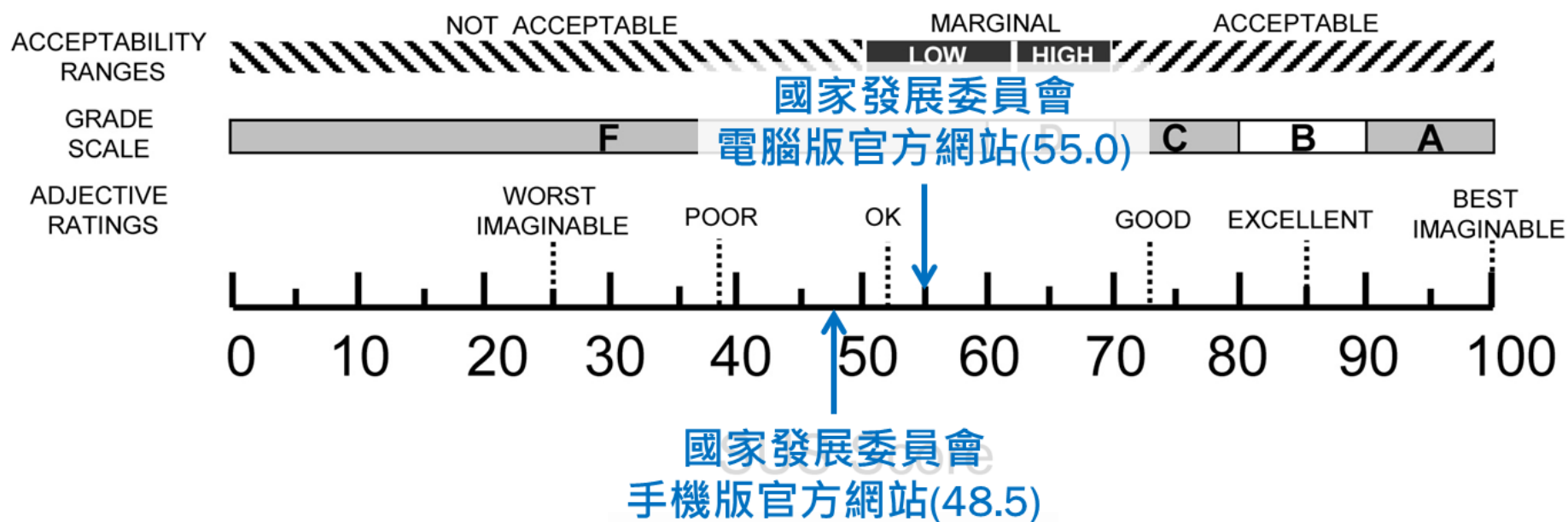
該如何施行使用性測試



與者人數與所發現的優使性問題比率關係圖(Nielsen, 2000)

02使用性測試 (Usability test)

該如何施行使用性測試



國家發展委員會官方網站系統優使性評估(SUS量表)結果

03

案例分享

檢視方法

Before & After



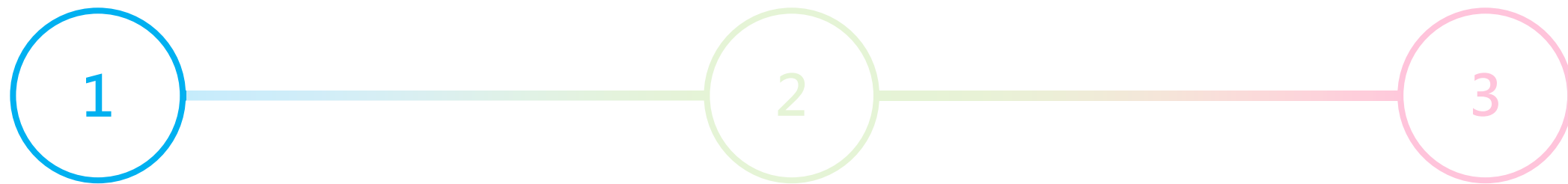
03 案例分享

檢視方法



兩者落差可推估機關網站
瀏覽體驗(UI/UX)不佳因素

1. 提升機關網站之易用性
2. 使用者能夠更易取得資訊
3. 呈現並塑造機關品牌形象



萃取機關網站建置目的及期望

機關
訪談/問卷
5W1H

問項	目的
1.請用5個詞彙表達機關希望給人的印象	形象
2.請列出機關最重要的3項政策或公告事項	資料
3.請說明最希望民眾使用的網站項目或服務	
4.請描述機關網站服務的定位及任務目標	功能
5.請描述機關網站服務的主要對象	



建立使用者檢測任務並進行

由5位使用者進行使用性檢測

優使性測試3-5原則 《國立臺灣科技大學人因工程與設計實驗室》

- 5位受試者
- 5個關鍵任務
- 5個評估指標

使用性測試

03案例分享 檢視方法

1

2

3

提出網站
UI/UX建議

Before



After

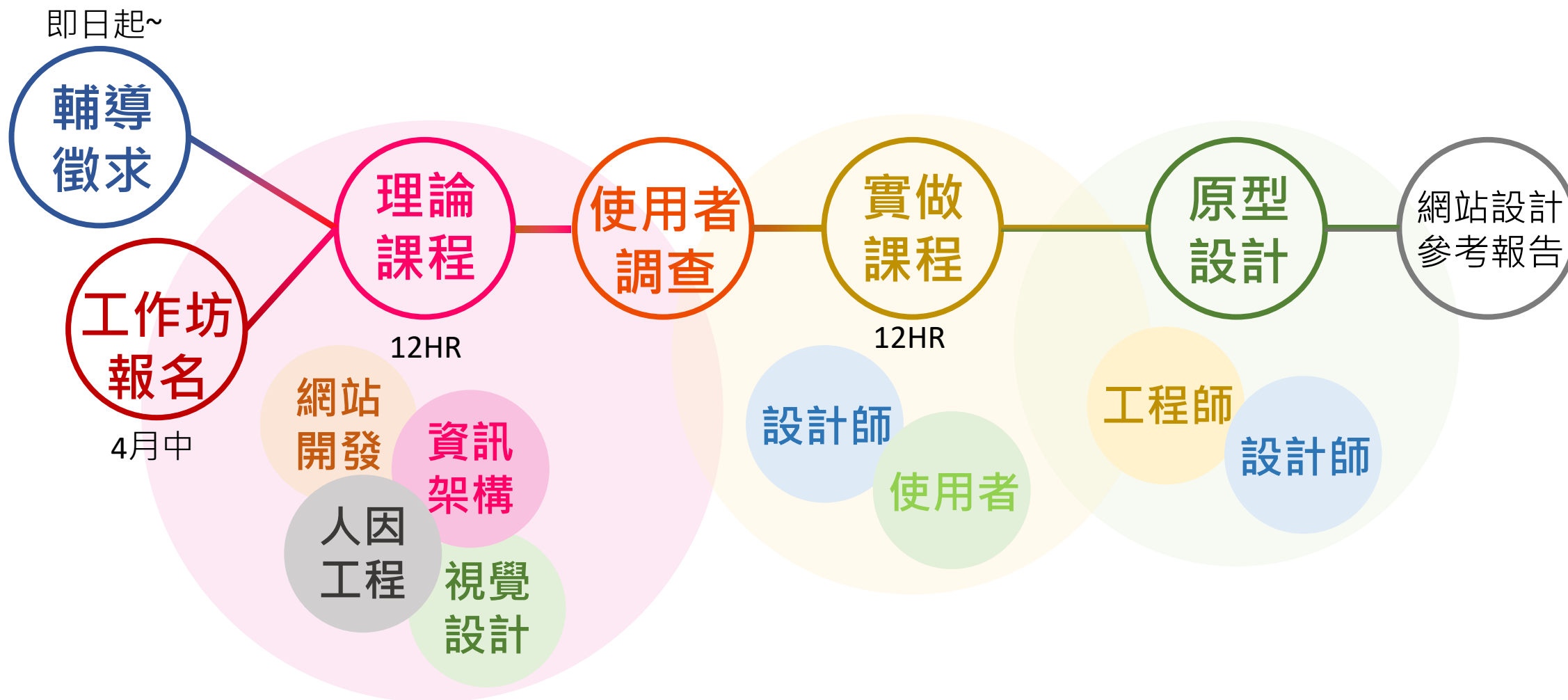


04

108年工作坊與輔導徵求



108年工作坊與輔導徵求



若您對「108年度使用者導向網站設計工作坊」有興趣
請於會後問卷中留下您的聯絡資料
以利取得第一手相關資訊

感謝
聆聽