

政府網站易用性測試機制介紹

國家發展委員會

109年8月

大綱



何謂易用性與易用性測試

政府網站為什麼需要易用性測試

政府網站易用性測試服務

何謂易用性與 易用性測試



INTERNATIONAL
STANDARD

ISO
9241-11

Second Edition

Usability:
Definition and concepts

易用性 (Usability)

根據國際標準 ISO 9241-11 的定義，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。

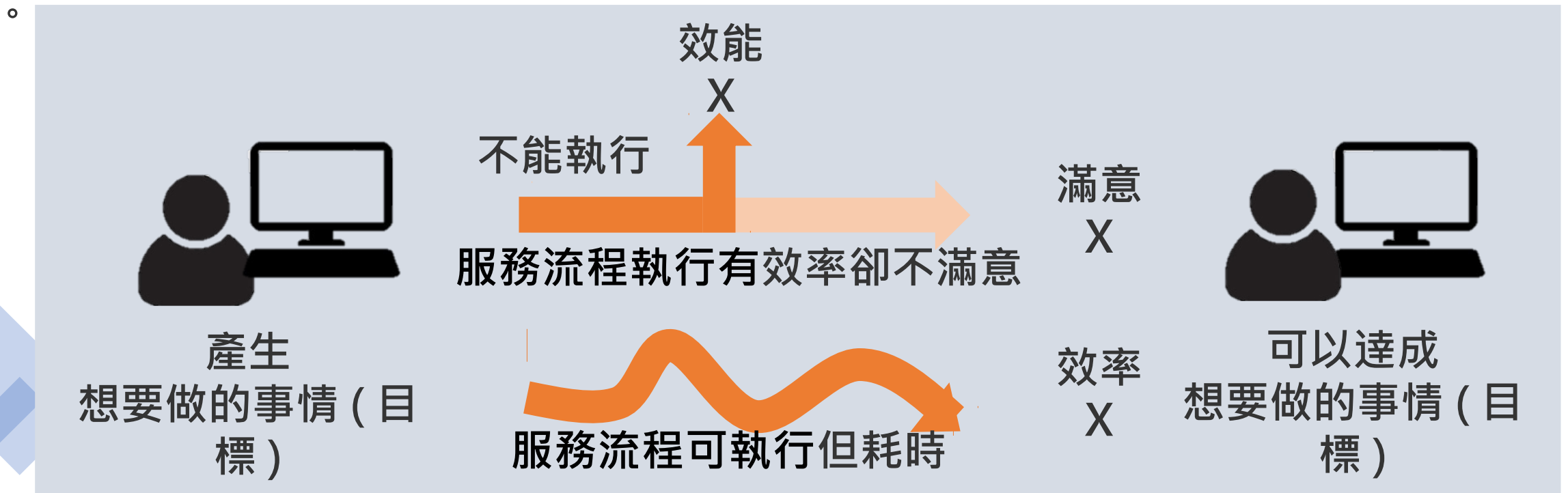
易用性 (Usability)

- 效能 (Effectiveness) : 使用者進行一項操作後，是否能達到預期的目標。
- 效率 (Efficiency) : 使用者進行一項操作後，達到預期目標的時間要花多久。
- 滿意 (Satisfaction) : 使用者進行一項操作後，整體流程感受是否符合預期。

簡言之，當使用一項產品或服務，該產品或服務是否有滿足使用者的目標，使用情況是否為有效能及效率的，即為易用性。

易用性測試 (Usability test)

即是測試效能 (Effectiveness)、效率 (Efficiency) 與滿意 (Satisfaction) 三個面向之內容。使用者使用產品時，若無法達成目標，此為「效能問題」；使用者可達成目標但花時間，為「效率問題」；雖有效率卻不滿意，則是「滿意度問題」。



易用性測試 (Usability test)

易用性測試會因使用者**使用的產品不同**，體現在實際操作的任務 (Task)

。

- 電商網站：使用者在易用性上，可能為「使用者是否能找到想要的商品」、「結帳流程簡便快速」等。
- 筆記軟體：使用者在易用性上，可能為「易於擷取畫面」、「多種類的標示工具」等。



筆記軟體 Trello

易用性測試 (Usability test)

- 目的是先檢視既有的產品或服務，其使用者在操作的過程上碰到什麼問題、面臨什麼阻礙。
- 常被用來作為檢驗產品或服務設計是否良好的標準。

政府網站為什麼 需要易用性測試 ？

設計出好產品或服務是件不容易的事，請試想一下...

一群人興奮的來到遊樂園玩，

每個人走的路線不同，想要玩的遊樂設備也不同，

要怎麼設計出讓每個人都不會迷路，玩的開心，且帶著笑容離開遊樂園？

政府網站如同遊樂園，網站內容豐富，期望民眾多加使用

上頁段落詞彙更換：

- 遊樂園 → 政府網站
- 玩 → 使用網站服務
- 走的路線 → 查找網站服務的方式
- 遊樂設備 → 目標
- 笑容 → 高的滿意度

一群人興奮的來到政府網站使用網站服務，
每個人查找網站服務的方式不同，想要使用網站服務的目標也不同，
要怎麼設計出讓每個人都不會迷路，使用網站服務開心，且帶著高的滿意度
離開政府網站。

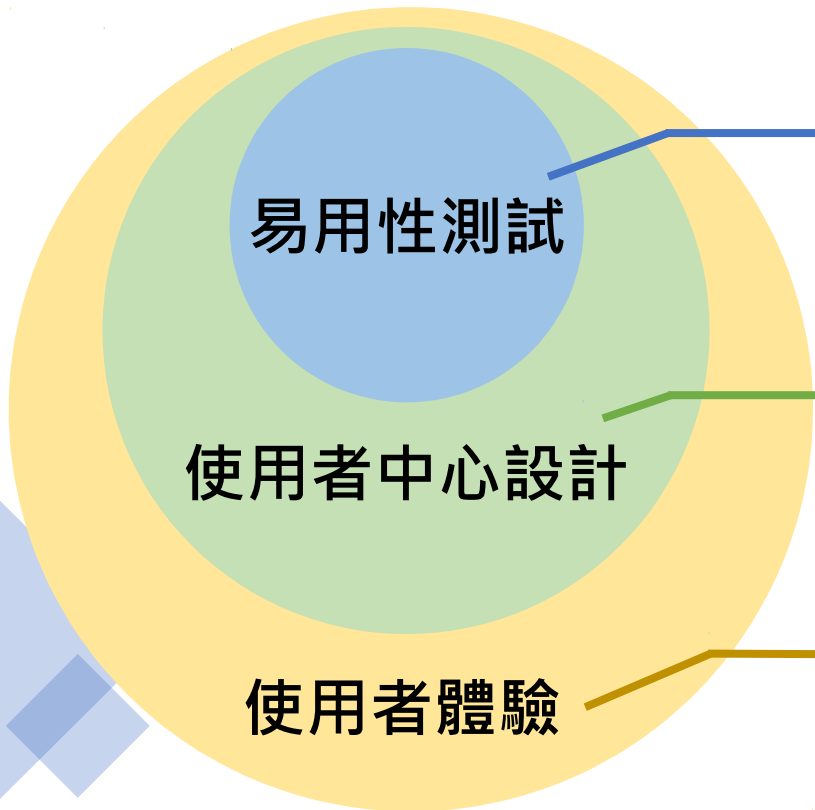
如何讓使用者帶著高的滿意度離開政府網站？

提供良好的網站設計

- 站在使用者的角度來思考，並經過不斷的測試、修正，確保網站提供應有的功能和服務性。
- 運用「政府網站服務管理規範」附錄：使用者中心設計建議（草案）。易用性測試為使用者中心設計建議執行步驟的關鍵任務之一。

如何讓使用者帶著高的滿意度離開政府網站？

運用易用性測試瞭解使用者操作網站實際情形



- 測試實際上網站到底有多好用，從觀察民眾如何使用網站，進而發現問題，藉以檢視與改善。
- 使用者中心設計為提升網站使用者體驗的設計模式，為瞭解使用者而去做一系列的調查與研究。
- 人與產品、系統、服務互動時的任何時刻所產生的一切生理與心理上的感受。

政府網站易用性 測試服務

109 年推動標的與目的

- 推動標的：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。提供 40 個單項網站服務易用性測試。
- 目的：透過易用性測試服務，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。

服務流程

機關
線上
申請

正式
受理

機關線上
填寫
測試需求

測試任務
設計

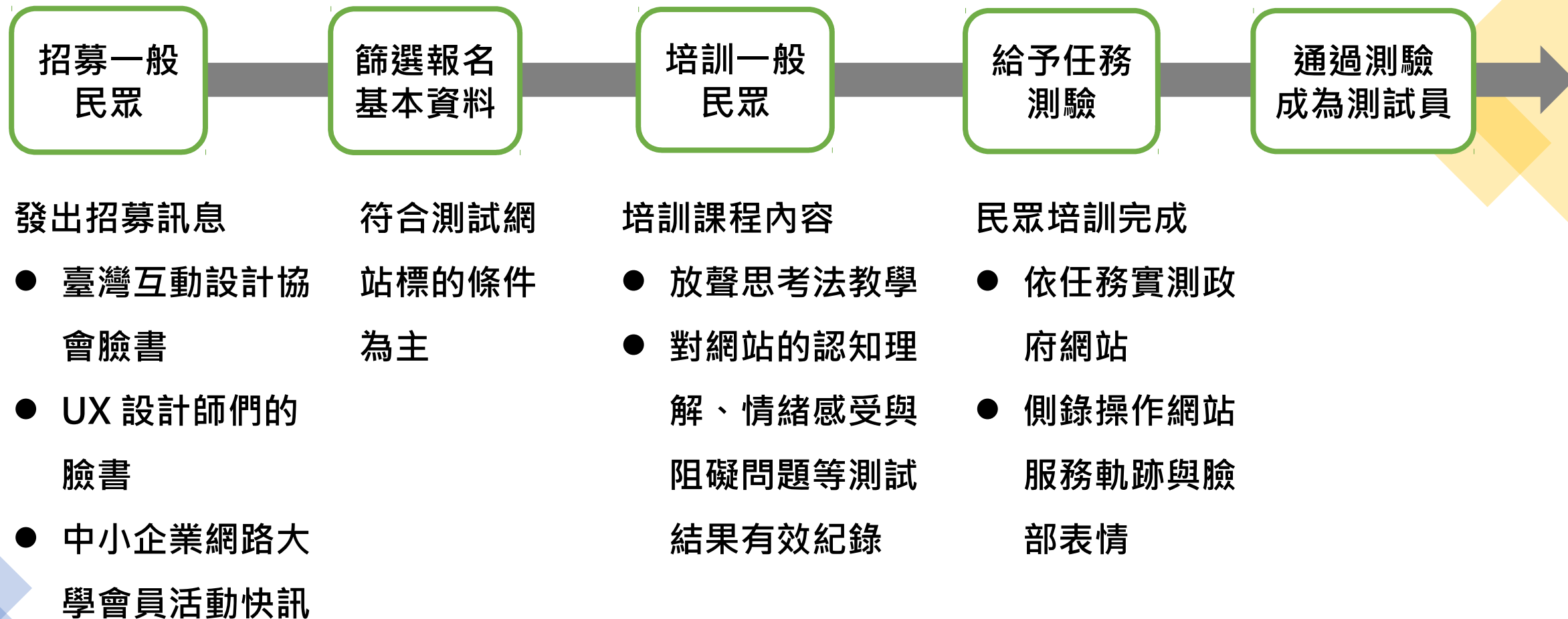
測試階段
報告製作

測試報告
(草案)彙
整

正式測試
報告交付

- 選定 40 個單項網站服務標的的
- 瞭解網站測試需求與網站服務目標族群
- 機關提供測試時必要資訊，如測試帳密
- 依測試需求設計測試任務
- 篩選合適的測試員
- 2 名測試員進行任務測試
- 1 名 UX 設計師進行測試、分析並提供建議
- 9/15 起陸續與機關承辦人確認測試報告(草案)

測試員組成 - 一般民眾來源



測試員經篩選與培訓，確保測試品質

設計專家



致遠體驗設計

卓致遠

- 臺灣使用者經驗設計協會 / 理事
- 專長：使用者經驗設計、介面設計、網站服務設計



國立台灣科技大學

林久翔

- 國立台灣科技大學 / 特聘教授
- 專長：人因工程、使用性分析、使用者經驗研究、軟體互動與介面設計

設計專家



魚躍創意
余府峰

- 魚躍創意 / 總監
- 專長：品牌設計、互動設計、網頁服務設計、平面設計



非平面整合創新
曾科融

- 非平面整合創新 / 事業開發總監
- 專長：網站體驗流程規劃
網站架構設計、版面設計



好視設計
張健一

- 好視設計 / 總監
- 專長：品牌視覺設計、網站服務流程設計、平面設計

政府網站易用性測試產出 - 建議報告內容

- 壹. 機關網站測試需求：機關網站申請測試目的、網站服務名稱與預期完成操作時間等。
- 貳. 測試服務流程：服務流程操作關鍵步驟。
- 參. 測試成員背景：測試員基本資料，含性別、年齡、職業、居住縣市等。



政府網站易用性測試產出 - 建議報告內容

肆. 測試結果：依民眾實測回饋，從服務理解、網站功能操作感受、操作服務完成時間、系統易用性量表等面向提出說明。

- 民眾實測回饋紀錄表，瞭解網站服務效能
- 系統易用性量表，瞭解使用者滿意度

	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		1
使用者需要完成的任務	1.選擇報稅方式 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
User1	1 (會去點上面的顏色)		1 2有健保卡為什麼還要輸身份證字號?		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

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。	3	2	3
2	我覺得這個網站過於複雜。	4	5	3
3	我認為這個網站很容易使用。	2	2	2
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	2	3	2
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	1	2	1
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	4	5	4
7	我可以想像大部份的人很快就可以學會使用這個網站。	2	2	2
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	5	2	4
9	我很有自信能使用這個網站。	3	4	3
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	4	2	4
總分		30	37.5	35
分數均值		34.17		

政府網站易用性測試產出 - 建議報告內容

伍. 建議方案：依測試結果，設計專家從服務流程、執行有效程度與介面等多元角度分析並提出網站精進建議，作為機關後續服務優化的參考依據。



Q & A

**簡報結束
感謝聆聽**