

國家發展委員會

政府網站易用性測試服務簡章

109 年 7 月

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)與滿足性(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，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、測試標的

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為推動標的，徵詢有意願辦理之機關進行單項網站服務易用性測試，每個機關最多推薦 2 個網站服務。

三、測試名額

40 個單項網站服務易用性測試。

四、測試群組成

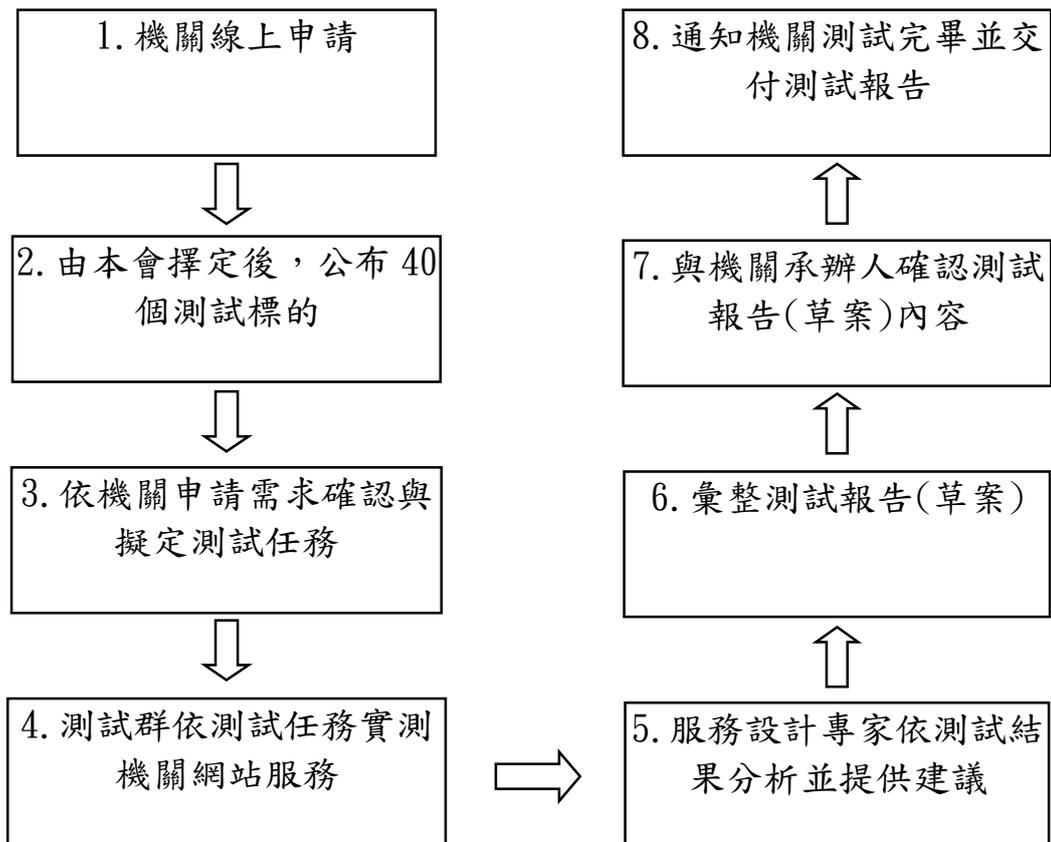
多元背景民眾(含不同年齡層、性別、職業、居住縣市等)與服務設

計專家。

五、測試成果

透過測試群實測與設服務設計專家剖析，產出機關網站或線上服務改善建議報告 1 份，作為機關後續服務優化的參考依據。

六、測試流程



七、申請方式

即日起至 109 年 7 月 31 日止，採線上申請。

申請網址：<https://reurl.cc/rx08x4>

八、申請說明

- (一) 各機關網站符合網站易用性測試標的，皆可申請測試。
- (二) 各機關網站申請測試範圍為單項網站服務流程並以 1 次為限，如臺中市政府服務 e 櫃檯-育有未滿二歲兒童育兒津貼線上申辦

項目。

(三) 依機關申請需求於測試前進行確認與擬定測試任務，並分派符合任務相關背景測試員為主，每案 3 名測試員進行測試。

(四) 測試員依測試任務實測機關網站，並記錄測試問題與結果；服務設計專家依測試結果分析並提供建議。

(五) 網站服務如需登入或註冊，請機關於申請時一併提供測試用帳號、密碼。

(六) 本會於申請名單中挑選測試標的，於 109 年 8 月 10 日前公布於政府網站營運交流平臺，並於 109 年 9 月 15 日起陸續提供檢測建議報告予機關參考。

九、聯絡資訊

(一) 中華民國資訊軟體協會：黃嘉威專員，(02)2553-3988#361，
webguide@mail.cisnet.org.tw。

(二) 本會業務聯絡窗口：李鐘林分析師，(02)2316-5300#6842，
chunglin@ndc.gov.tw。