國家發展委員會
政府網站易用性測試服務簡章

110年4月

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，對於政府機關提供網路服務的期待也日益升高，政府網站作為實體政府與網路世界的訊息交換管道，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)扮演著至關重要的角色。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。

為推升政府網站服務品質，國家發展委員會（以下簡稱本會）於109年始設立政府網站易用性測試群眾外包(Crowdsourcing)服務，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。同時，為普及推廣政府網站易用性之設計理念，本測試成果報告將置於政府網站交流平臺分享予各機關參考（109年易用性測試標的網站建議報告詳如附錄一）。

二、 測試標的

以民眾經常造訪、申辦網站為推動標的，範圍涵蓋食、醫、住、行、觀光網站等，徵詢有意願之機關進行單項網站服務易用性測試，每個機關最多可推薦2個網站服務，由本會依報名情形遴選之。

三、 測試名額

15個單項網站服務。

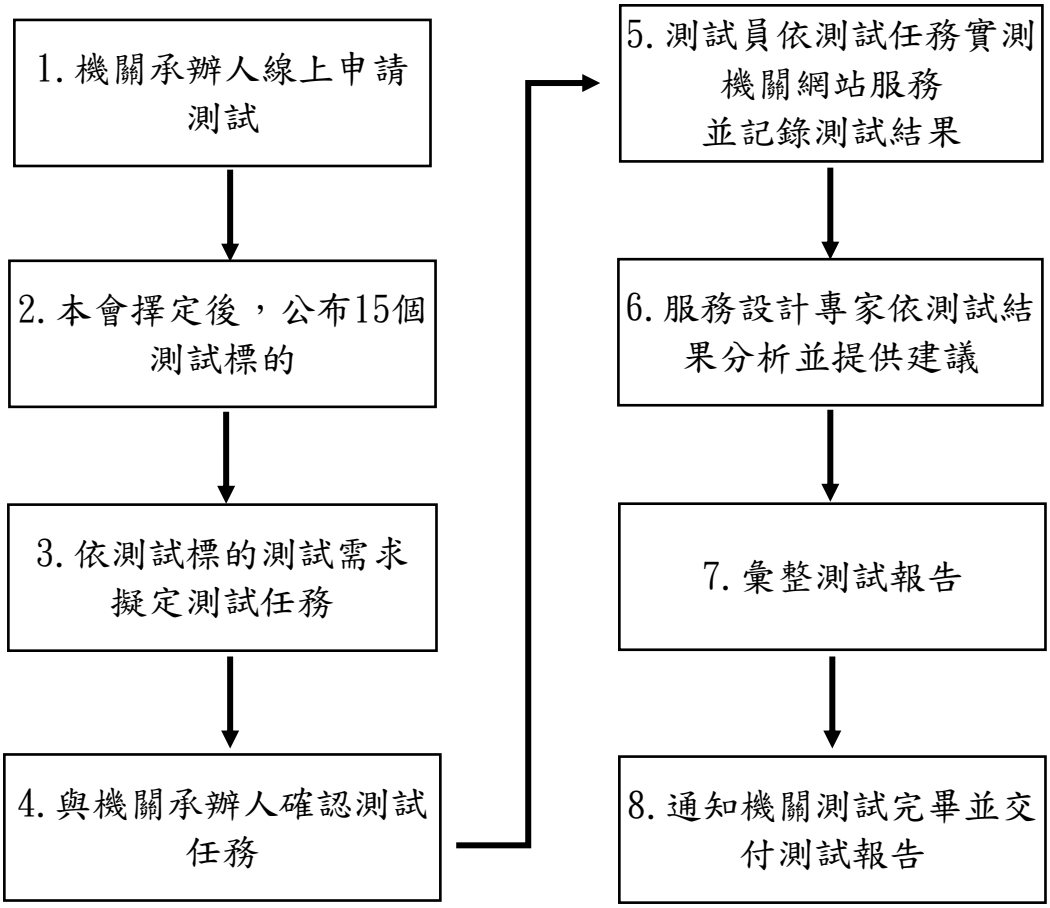
四、 測試員組成

各測試標的之測試員組成為多元背景民眾(含不同年齡層、性別、職業、居住縣市等)5名與服務設計專家1名。

五、 測試成果

透過測試員實測紀錄與設計專家分析報告彙整，產出機關網站易用性測試建議報告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110年5月4日，採線上申請。

申請網址：https://reurl.cc/v5j0NN

八、申請說明

(一) 各機關網站符合測試標的者，皆可申請報名。

(二) 各機關網站申請測試項目為單項網站服務流程，例如：電子發票整合服務平臺-載具中獎發票查詢。

(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5名測試員與服務設計專家1名進行測試。

(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) 本會於申請名單中挑選測試標的，於110年5月公布於政府網站營運交流平臺(https://www.webguide.nat.gov.tw/)，並於110年10月起陸續提供測試建議報告予機關參考。

(六) 本會於網站易用性測試標的名單中，將依影響民眾層面、服務具亮點、擴散效益高及有編列網站改版經費等條件，擇定5個機關網站納入本會「機關網站使用者中心設計(UCD)工作坊」之輔導標的。本會將透過工作坊，引導機關以使用者需求為中心之設計理念，進行整體網站規劃與設計，讓網站服務更貼近民眾需求。若無法於前揭報名機關網站中挑選適合之輔導標的，則將由本會自行選定適合之輔導標的。

(七) 機關網站獲選為「機關網站使用者中心設計(UCD)工作坊」之輔導標的時，敬請機關派員全程參與。

九、工作坊辦理說明

本會自107年開始舉辦使用者中心設計工作坊，協助機關導入使用者介面與體驗之網站設計 (107至109年工作坊標的網站建議報告詳如附錄二)，成效良好。本年度預計於110年7月至8月辦理工作坊，本次工作坊將結合理論及實作課程，參加之機關人員可包括網站維運主管、承辦同仁及業務單位代表，課程中將有網站設計顧問、體檢政府網站數位服務專案之青年學生及一般民眾代表共同參與。

透過工作坊理論與實作課程集體腦力激盪，增進學習效能，協助機關同仁瞭解並運用使用中心設計概念及作法、服務設計、需求訪談、使用者分析等方式，以提升機關網站內容之友善性與使用者體驗，引領機關進行整體網站規劃與設計，讓網站服務更貼近民眾需求。

十、聯絡資訊

(一) 中華民國資訊軟體協會：陳吟瑄專員，(02)2553-3988#626，blaire.chen@cisanet.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。

附錄一： 109年政府網站易用性測試建議報告

序	網站類別	建議報告網址
1	出生	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4114
2	就學	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4113
3	就業	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4111
4	就養	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4109
5	醫療	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4116
6	交通	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4108
7	陳情	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4106
8	生活扶助	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4117
9	一般申辦	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4107
10	其它	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4115

附錄二：107至109年工作坊標的網站建議報告

序	年度	網站名稱	建議報告網址
1	109	臺北市政府市民服務大平臺	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4098
2	109	臺中市政府服務e櫃檯	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4099
3	109	教育部青年發展署	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4101
4	109	臺灣就業通	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4104
5	109	勞動部勞工保險局e化服務系統	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4102
6	109	臺中市政府社會局網站	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4094
7	109	臺南市政府社會局長期照顧管理中心	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4097
8	109	臺北市立聯合醫院	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4095
9	109	基隆市政府全球資訊網	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4100
10	108	交通部中央氣象局全球資訊網	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=2998
11	108	高雄市稅捐稽徵處全球資訊網	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=2996
12	108	中華民國國防部	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=2994
13	108	南部科學園區	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=2997
14	108	彰化縣政府全球資訊服務網	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=2995
15	107	國家發展委員會	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=2931
16	107	國立自然科學博物館	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=2929
17	107	臺中榮民總醫院	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=2930