

國家發展委員會

政府網站易用性測試服務簡章

111年7月

一、緣起

為提升政府網站服務品質與內容，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服務，邀請網站服務目標民眾實際操作網站，提供網站易用性測試建議，協助各級政府機關提升網站服務品質，並促進機關自我學習，精進網站設計思維。為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（109-110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，範圍涵蓋民生消費、社會福利、醫療衛生及動物保護等，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。

三、測試名額

15個單項網站服務。

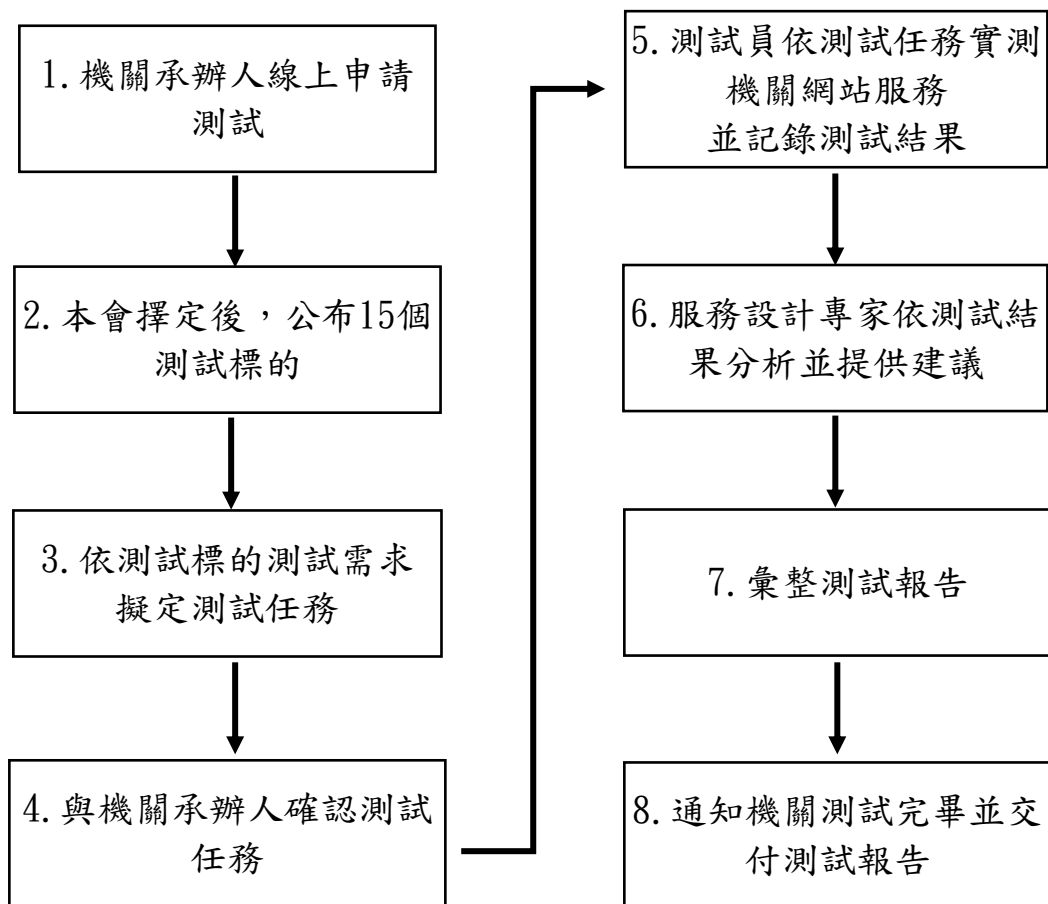
四、測試員組成

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111年8月3日，採線上申請。

申請網址：<https://reurl.cc/an3DMZ>

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：行政院消費者保護會-線上申訴。
- (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111年8月中於政府網站營運交流平臺(<https://www.webguide.nat.gov.tw/>)，並於112年3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，擇定機關網站參加本會「機關網站使用者中心設計(UCD)工作坊」之輔導課程。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、機關網站使用者中心設計(UCD)工作坊辦理說明

本會將自15個網站易用性測試標的名單中，擇定5個機關網站參加本會「機關網站使用者中心設計(UCD)工作坊」輔導課程，預計於111年11月辦理工作坊，課程將結合設計理論及實作，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等，課程之中將有設計顧問及相關學者及一般民眾代表共同參與。

透過工作坊理論與實作課程將集體腦力激盪與討論交流，以增進學習效能並協助機關同仁瞭解使用者中心概念，且課程內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，提升機關網站內容與改善操作介面並達成近使用者友善度的目標，讓網站服務更貼近民眾需求。

十、聯絡資訊

中華民國資訊軟體協會：鄭小姐，

電話：(02)2553-3988#626，

webguide@cisanet.org.tw

附錄一： 109-110年政府網站易用性測試建議報告

序	年度	網站類別	建議報告網址
1	110	就學、就業及志工媒合類別機關網站服務	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4183
2	110	出生及公托類別機關網站服務	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4180
3	110	醫療、就養及終老類別機關網站服務	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4175
4	110	交通及觀光類別機關網站服務	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4177
5	110	一般生活類別機關網站服務	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4181
6	109	出生類別機關網站服務	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4114
7	109	就學類別機關網站服務	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4113
8	109	就業類別機關網站服務	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4111
9	109	就養類別機關網站服務	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4109
10	109	醫療類別機關網站服務	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4116
11	109	交通類別機關網站服務	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4108
12	109	陳情類別機關網站服務	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4106
13	109	生活扶助類別機關網站服務	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4117
14	109	一般申辦類別機關網站服務	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4107
15	109	其它類別機關網站服務	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4115

附錄二：107至110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	110	中央機關全球資訊網	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4199
2	110	地方政府志願服務整合資訊平台	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4193
3	110	臺北市政府社會局	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4192
4	110	衛福部健保署健保卡網路服務註冊	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4191
5	110	中央機關悠遊網	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4190
6	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
7	109	臺中市政府服務 e 櫃檯	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4099
8	109	教育部青年發展署	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4101
9	109	臺灣就業通	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4104
10	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
11	109	臺中市政府社會局網站	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4094
12	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
13	109	臺北市立聯合醫院	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4095
14	109	基隆市政府全球資訊網	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=4100
15	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
16	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
17	108	中華民國國防部	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=2994
18	108	南部科學園區	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=2997
19	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

序	年度	網站名稱	建議報告網址
20	107	國家發展委員會	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=2931
21	107	國立自然科學博物館	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=2929
22	107	臺中榮民總醫院	https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=531&s=2930