**國家發展委員會**

**政府網站易用性測試服務簡章**

**111年7月**

# 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）。

# 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。

1. **測試名額**

15個單項網站服務。

1. **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。

1. **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。

1. **測試流程**

5.測試員依測試任務實測機關網站服務

並記錄測試結果

1.機關承辦人線上申請  
測試

6.服務設計專家依測試結果分析並提供建議

2.本會擇定後，公布15個測試標的

7.彙整測試報告

3.依測試標的測試需求

擬定測試任務

8.通知機關測試完畢並交付測試報告

4.與機關承辦人確認測試任務

1. **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

1. 各機關網站符合測試標的者，皆可申請報名。
2. 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。
3. 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。
4. 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。
5. 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。
6. 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。
7. 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](mailto: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 | 一般申辧類別機關網站服務 | <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> |
| 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> |