國家發展委員會

109 年度政府網站易用性測試建議報告

０ ０ 縣政府線上申辦系統

-０ ０ 縣 6 歲以下幼童全民健康保障自負額補助

執行單位：中華民國資訊軟體協會

中華民國 109 年 12 月

目錄

一、 緣起 1
二、 目的 1
三、 測試方法 2
四、 測試需求 2
五、 測試服務流程 3
六、 測試成員背景 3
七、 測試結果分析 4
八、 建議方案 13
九、 結語 18
附件一：測試紀錄表 19

表目錄

表 1：關鍵步驟遇到的困難及使用行為 4
表 2：系統易用性量表 6
表 3：網站服務優化順序 18

圖目錄

圖 1：「００縣6歲以下幼童全民健康保障自負額補助」服務流程關鍵步驟.. 3
圖 2：瀏覽器搜尋結果(1) 7
圖 3：瀏覽器搜尋結果(2) 8
圖 4：分類標題語意不明 8
圖 5：關鍵字搜尋結果(1) 9
圖 6：關鍵字搜尋結果(2) 9
圖 7：服務說明頁的資訊呈現方式不符合民眾需求 10
圖 8：現行網站表單設計(1) 11
圖 9：現行網站表單設計(2) 11
圖 10：現行網站表單設計(3) 12
圖 11：現行網站表單設計(4) 12
圖 12：重要資訊未在適當的時機點出現 13
圖 13：頁面名稱設定 14
圖 14：「我的e政府」服務內容頁面 15
圖 15：表單填寫範例 16
圖 16：提供資訊範例 17

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)與滿意度(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，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，涵蓋中央與地方政府網站，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、目的

機關經由政府網站易用性測試群眾外包(Crowdsourcing)服務，瞭解使用者對網站服務的認知理解、情緒感受及阻礙問題，並可參考設計專家建議，研擬網站精進之方向，從而提升網站服務易用性與親和性，建構以民為本的政府網站服務環境。

三、測試方法

依據「政府網站服務管理規範」附錄：使用者中心設計建議（草案）。易用性測試為執行步驟的關鍵任務之一，經常被用來作為檢驗網站設計是否具有良好的使用者體驗，目的是檢視既有的網站與服務，其使用者在操作的過程上碰到什麼問題與阻礙。測試步驟如下：

(一)說明測試的目的與注意事項：讓測試者瞭解測試目的為協助機關提升網站易用性，並提醒測試者測試前不需過度準備與檢視網站任務，同時測試過程需透過側錄軟體進行側錄。

(二)執行任務：本測試採用放聲思考法作為評核方法，完成指派之任務。放聲思考法為引導使用者在每一個互動過程中，將其內心的想法用語言表達，幫助設計專家掌握使用者心理。

(三)填寫測試結果紀錄表：請測試者寫下每個步驟操作當下的狀況。

(四)填寫系統易用性量表：請測試者填寫系統易用性量表，測量使用者使用服務的感受程度。

(五)分析並提供建議：設計專家進行評估，依測試結果剖析流程可改善之方法。

(六)彙整測試結果：進行彙整建議草案並提供受測單位確認。

四、測試需求

(一)基本資料

1. 申請單位：００ 縣政府行政處資訊科
2. 申請時間：109 年 8 月 10 日
3. 網站名稱：００ 縣政府線上申辦系統
4. 網址：密
5. 網站目標族群：００ 縣地方居民

(二)測試標的

1. 服務名稱：００ 縣 6 歲以下幼童全民健康保障自負額補助
2. 服務目的：節省民眾往返時間
3. 測試目的：瞭解系統目前預約狀況及民眾實際操作便利性

4. 預期完成操作時間：4 分鐘

5. 預期服務產出：收到通知信件及後續有專人聯繫

五、測試服務流程

目前服務流程須操作 7 個關鍵步驟，如下圖 1。

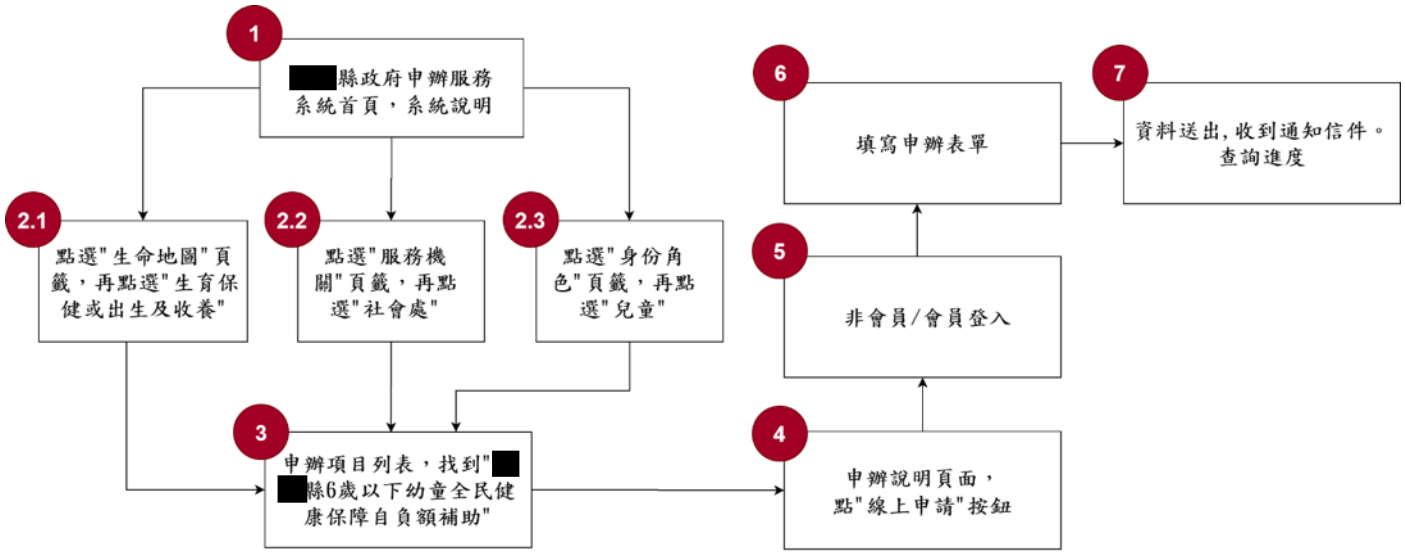


圖 1：「００縣 6 歲以下幼童全民健康保障自負額補助」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

依測試需求網站目標族群為００縣地方居民，測試者以居住於００縣或家有 6 歲以下幼童為主，其它為輔。2 位一般民眾與 1 位 UX 設計師進行機關網站易用性測試，科技程度高，平常皆慣用電腦和智慧型手機聯絡與工作相關事務。

(一)測試者 1：女性、39 歲、自由業、臺北人、家有 3-7 歲嬰兒、未使用過該網站、一天使用電腦 2~3 小時。

(二)測試者 2：女性、27 歲、軟體技術人員、００人居住高雄、家有 0-2 歲嬰兒、未使用過該網站、一天使用電腦 6 小時以上。

(三)測試者 3：女性、29 歲、UX 設計師、未使用過該網站、一天使用電腦 6 小時以上。

七、測試結果分析

(一)測試紀錄彙整

1. 關鍵步驟遇到的困難及使用行為，彙整如下表。

表 1：關鍵步驟遇到的困難及使用行為

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
1	進到「００縣政府申辦服務系統首頁」	需要輸入「網站名稱」才能找到該網站，但一般民眾並不會知道要輸入「００縣政府申辦服務系統」這個關鍵字。	無	民眾其實是需要符合認知習慣的關鍵字搜尋結果，才能找到想要的入口。
2	分別從三種管道進入「申辦項目列表」	1. 測試者3：分類標題語意不明，民眾感到不解。 2. 測試者3：需要使用一字不漏的關鍵字，才能搜尋成功。(例如：輸入「健保」會找不到該服務，而需要輸入「全民健康保險」才能搜尋到)。	測試者1：有三種分類方式，讓民眾可以依照自己的方式，找到需要的服務。	政府敘述服務的用詞與民眾的認知不一致。
3	從「申辦項目列表」找到「００縣6歲以下幼童全民健康保障自負額補助」	測試者3：服務缺乏同一性，某些服務說明完整，某些服務資訊有所缺漏，缺少統一的規範，	測試者1：項目不多，所以蠻容易找到的。	服務資訊缺乏整合。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
		整體欄位也不一致。		
4	進入「申辦服務頁面」點「線上申請」按鈕	1. 該項服務說明沒有說明該服務到底要申辦什麼內容、會拿到什麼補助、申請條件限制。 2. 服務說明的欄位以及欄位的順序未以民眾需求出發。 3. 重要資訊（如申辦流程）藏在須下載的 pdf 裡，民眾易忽略。	無	服務說明頁的內容與資訊呈現方式不符合民眾需求。
5	選擇「會員／非會員」登入方式	進到此網站僅是為了申辦服務，不會想要加入會員，也無法在網站上看到「會員」與「非會員」之間的差異。	無	申辦者與網站的關係不需要更進一步，會員機制反而造成民眾困惑。
6	填寫申辦表單	表單設計缺乏規範，過於自由以至於不知道該怎麼填或是否有填錯。	無	表單沒有引導與防呆機制，會影響送出申辦資料的品質，也造成承辦者後續處理麻煩。
7	送出資料，收到通知信件，查詢進度	沒有明確告知：申辦完成、審核天數、查詢管道等重要資訊。	無	送出申辦時，需要知道特定的資訊。

2. 測試者操作此服務時間較機關單位預期多 8 分鐘

完成平均時間： 12 分鐘

(1) 測試者 1：12 分 16 秒。操作中有 5 個問題，可以自行解決。

(2) 測試者 2：12 分 16 秒。操作中有 5 個問題，可以自行解決。

(3) 測試者 3：12 分 44 秒。

3. 透過系統易用性量表(System Usability Scale,SUS)瞭解使用者的認同程度，本服務 SUS 分數[1]平均為 40.8 分(詳參表 2)。

使用者的感受來自於使用網站完的總體印象，此測量為使用網站服務後施行，對每個題目進行 1－5 點評分(非常同意為 5 點，非常不同意為 1 點)。根據易用性量表研究建議，SUS 分數均值為 68 分，若測量分數在均值以下者，則表示其服務易用性急需改善。

表 2：系統易用性量表

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。	2	3	2
2	我覺得這個網站過於複雜。	3	3	3
3	我認為這個網站很容易使用。	1	3	2
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	4	2	4
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	2	3	1
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	2	3	5
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	4	2
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	4	2	4

[1] 依 SUS 計算公式而得，奇數題將各題的分數減1，得到每題的分數；偶數題用5減去每一題的分數，得到每題的分數。所有題目分數加總乘以2.5，即 SUS 總分。相關參考網站：https://reurl.cc/R1qjDx、https://reurl.cc/j5Wkpp

序	問題	測試者1評分	測試者2評分	測試者3評分
9	我很有自信能使用這個網站。	4	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		35	62.5	25
分數均值		40.8		

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一)，整理出5項關鍵議題。

1. 民眾不易從Google搜尋而順利進入網站

(1) 以「網站名稱」作為關鍵字的狀況

若輸入關鍵字「0 0 縣政府申辦服務系統」，第一個搜尋結果就應該是民眾要進入的網站。然而，該搜尋結果卻是「0 0 線上申辦網站-首頁」。這兩者是同一網站不同名稱，不一致的用詞會造成民眾的困惑，懷疑是否找到正確的網站，如圖2。



圖 2：瀏覽器搜尋結果(1)

(2) 以「民眾面臨情境」作為關鍵字的狀況

若以「民眾面臨情境（例如：００ 6歲以下 健保自付額 線上）」作為關鍵字，能夠在第二個搜尋結果找到服務的入口。然而，第一、二個搜尋結果的標題是完全相同的，且第二個才是正確的服務入口，第一個僅是服務說明。因此，民眾需要花更多時間，確認哪個頁面才是申請線上服務需要進入的，如圖 3。



圖 3：瀏覽器搜尋結果(2)

2. 站內搜尋未使用符合民眾搜尋習慣的關鍵字，導致搜尋失敗

(1) 分類標題語意不明，民眾感到不解（如圖 4）。



圖 4：分類標題語意不明

(2) 需要使用一字不漏的關鍵字，才能搜尋到所需服務。如：輸入「健保」會找不到該服務，而需要輸入「全民健康保險」才能搜尋到。(如圖 5、圖 6)



圖 5：關鍵字搜尋結果(1)



圖 6：關鍵字搜尋結果(2)

3. 服務資訊缺乏整合，易導致民眾困惑

目前各機關上傳到平臺的服務較為散亂，如：「死亡登記」這項服

務，就有五個相同標題的頁面，差異只在於分別屬於各鄉戶所上傳，顯然是尚未整合完成，且服務說明頁的內容與資訊呈現方式亦無法有效傳達資訊，以下分項說明：

(1) 服務說明頁的內容不符合民眾需求

某些服務的說明完整，某些服務資訊有所缺漏，可能根本沒有說明到該服務到底在申辦什麼、會獲得多少補助，或申請條件限制等，導致民眾需要另行 google 搜尋相關資訊。

(2) 服務說明頁的資訊呈現方式不符合民眾需求

首先，服務名稱應是重要標題，視覺上卻相當不明顯，無法一眼辨認現在在申辦什麼服務。其次，服務說明頁的欄位以及欄位的順序未依民眾的需求呈現，如：「發布單位」對民眾來說並不是必要資訊，卻排在會先被閱讀到的第二順位。此外，與申辦服務相關的重要資訊（如申辦流程）以檔案下載方式呈現，要下載才看得到申辦流程，相當不直覺，如圖 7。



圖 7：服務說明頁的資訊呈現方式不符合民眾需求

4. 目前表單設計導致民眾在填寫時感到困惑

(1) 缺乏填寫範例（電話、郵局帳號），民眾容易填寫錯誤（如圖 8）



圖 8：現行網站表單設計(1)

(2) 欄位的方向不一致，導致民眾視線的移動不順暢（如圖 9）



圖 9：現行網站表單設計(2)

（3）重要的確認資訊以錯誤的時機及方式呈現（如圖 10）



圖 10：現行網站表單設計(3)

（4）段落區隔不明確，民眾不確定自己填寫到何處（如圖 11）



圖 11：現行網站表單設計(4)

5. 重要資訊未在適當的時機點出現

民眾在送出申請表單後，系統雖有顯示「成功」的跳窗，但仍缺乏此時會需要知道的特定資訊，讓民眾不確定下一步該如何進行，如：去哪裡查詢進度、審核天數等資訊，如圖 12。



圖 12：重要資訊未在適當的時機點出現

八、建議方案

０ ０ 縣政府線上申辦系統「０ ０ 縣 6 歲以下幼童全民健康保障自負額補助」為提供民眾醫療資訊之服務，根據測試結果分析的 5 項關鍵議題「民眾不易從 Google 搜尋而順利進入網站」、「站內搜尋未使用符合民眾搜尋習慣的關鍵字，導致搜尋失敗」、「服務資訊缺乏整合，易導致民眾困惑」、「目前表單設計導致民眾在填寫時感到困惑」及「重要資訊未在適當的時機點出現」，整理出 5 項建議方案，詳細說明如下：

(一) 各頁面名稱應設定精確

建議讓各頁面名稱的設定與頁面的內容一致，讓使用者在搜尋後、點選前，能一眼判斷出是否為自己需要的頁面，不需再猜測，以增加效

率性。可參考圖 13 桃園網路 e 指通的頁面名稱設定。



圖 13：頁面名稱設定

（二）使用符合使用者習慣與想像的用詞

建議觀察民眾最常輸入的關鍵字，新增至各服務的關鍵字群組，適度放寬關鍵字的相近詞、同義詞，以增加民眾搜尋到服務的可能性，如：民眾輸入「健保」、「看醫生」的關鍵字，就能找到所有和「全民健康保險」相關的服務。

（三）服務內容頁的標題與欄位應視使用者的需求而定

對於民眾來說，「服務名稱」是他們首先要確認的點，因此必須要很明確、顯眼，可以一眼辨別。民眾最需要知道的資訊還有「服務內容」「服務流程」、「應備物品」，這些重要欄位應該排序在上方，同時也要確保這些欄位的資訊完整度，因為若缺少這些內容，民眾不易完成服務申請。此外，目前某些服務流程甚至藏在 pdf 中，民眾可能會忽略這個重要資訊。綜上所述，建議可參考圖 14「我的 e 政府」服務內容頁

面。



圖 14：「我的 e 政府」服務內容頁面

（四）引導民眾「填完」且「填好」表單

目前表單雖然能讓民眾填寫完成，但因無防呆機制，且缺乏引導，民眾即使能用猜測的寫完並送出申請表單，內容卻可能有許多錯誤，且在填寫過程中易感到不確定而產生壓力，故表單欄位需要清楚的說明與範例，以協助填表人填寫正確的內容，建議可參考圖 15。

此外，此示意圖也透過文字「顏色」、「大小」、「間距」的編排，塑造出有區隔的視覺動線，清楚區分欄位與範例的差異，降低民眾填寫的壓迫感。


*個案基本資料
此區請填入「需被照顧者」的基本資料
*個案姓名
需被照顧者之姓名（非申請人）
在欄位標題下方敘述要填什麼內容
例：王美華
*聯絡電話
需被照顧者之聯絡電話（非申請人），手機號碼或市內電話皆可
例：0911000000
*欲申請服務之種類
請勾選您本次想申請的服務項目。填寫「個案主要問題及需求」可以讓我們更清楚要推薦什麼服務給您
*服務種類
本次想申請的服務項目，至少勾選1項
表單選項若是較專業的名詞，建議附上該服務項目的簡介，協助民眾選擇
居家服務
受過專業訓練的照服員到家中協助失能者，包含基本身體清潔、日常照顧、餵食、協助洗澡、陪同外出或就醫等
日間照顧
日照機構為白天無人照顧之失能者，提供文康休閒、復健與生活照顧等服務，減輕家屬壓力
居家護理
由護理師至需照護者家中。提供技術性護理服務，如身體評估、一般傷口護理、更換或拔除鼻胃管及護理等
個案主要問題及需求
非必填，但敘述需被照顧者的健康狀況與需求，可協助我們評估適合的服務
例：有帕金森氏症，可自行進食，但白天需要人在旁陪伴照顧。
欄位內建議直接提供填寫範例，讓民眾更清楚要怎麼寫

圖 15：表單填寫範例

（五）在對的時間點提供對的資訊

民眾在送出申辦表單「後」的這個時間點，會需要確認自己「是否成功送出」，也會需要「審核等待天數」、「如何查詢進度」等重要資訊。建議可在這個時間點，以明確顯眼的方式提供以上的重要資訊，透過清晰的回饋感，降低民眾的不確定感，可參考圖 16。



圖 16：提供資訊範例

以上 5 項建議方案，依據使用者測試過程中易發生中斷點與易用性 3 面向評估，列出網站服務優化順序如下表 3，依數字小為優先，即在使用者的操作過程中，使用者是否能感受到立即性的改善，並解決主要問題為優先項目，作為機關後續網站優化的參考依據。

表 3：網站服務優化順序

關鍵議題	建議方案	優化順序	易用性面向
民眾不易從 Google 搜尋而順利進入網站	1. 各頁面名稱應設定精確	5	效率性
內搜尋未使用符合民眾搜尋習慣的關鍵字，導致搜尋失敗	2. 使用符合使用者習慣與想像的用詞	1	有效性
服務資訊缺乏整合，易導致民眾困惑	3. 服務內容頁的標題與欄位應視使用者的需求而定	2	有效性 滿意度
目前表單設計導致民眾在填寫時感到困惑	4. 引導民眾「填完」且「填好」表單	4	效率性 滿意度
重要資訊未在適當的時機點出現	5. 在對的時間點提供對的資訊	3	效率性 滿意度

九、結語

本易用性測試以評估網站服務流程現況為基礎，分析流程中之議題，並提出協助服務提供者與服務使用者省工、省時之建議。

以上建議方案提供００縣政府線上申辦系統「００縣6歲以下幼童全民健康保障自負額補助」服務未來精進方向與設計參考，建議後續可會同利害關係人(包含服務提供者、服務使用者、系統開發廠商等)，一同研擬實際可落實之執行細節，讓政府網站服務品質更臻完善。

附件一：測試紀錄表

測試狀況數字與方框底色代表意義：1(白底色)→順利完成；2(黃底色)→有一些問題但可自行解決；3(紅底色)→無法完成，無法進入下一頁或是選錯

測試者 1：

頁面名稱	搜尋頁面	申辦服務系統首頁	申辦項目	六歲以下幼童健保自付額補助
碰到的狀況或問題	2. Seo 可以，這個網站的名稱很籠統，需要明確知道有想申請的服務才會搜尋。	2. 首頁提供的圖示有助於搜尋，卻也因為分類過細導致選擇有疑慮。	1. 條列式的項目容易閱讀。	2. 申辦說明裡沒有提到補助多少錢?這是家長最關心的項目之一。
碰到的狀況或問題		2. 生命地圖語意抽象很難懂。		

頁面名稱	線上申辦-會員登錄	申辦資訊填寫	欄位除錯提醒 1	欄位除錯提醒 2	申辦成功
碰到的狀況或問題	1. 非會員與會員區分清楚	2. 本申請目前測試中，請勿填寫。 這句話讓我以為資料先不要填，所以第一次是完全空白就送出。	1. 每個欄位都是必填，所以填錯回到錯誤處有助於修改。	1. 驗證碼錯誤提醒。	1. 頁面清楚。
碰到的狀況或問題		1. 第二次嘗試填寫過程順利。			

測試者 2：

頁面名稱	０ ０ 縣政府申辦服務系統	生命地圖	０ ０ 縣六歲以下幼童參加全民健康保險保險費自付額	登入會員/申辦會員	登入會員
碰到的狀況或問題	1. 來到首頁點擊生育保健	1. 點０ ０ 縣六歲以下幼童參加全民健康保險保險費自付額	1. 選擇線上申辦	2. 發現要辦會員, 這真的令人覺得很麻煩, 沒使用健保卡或自然人憑證也很沒有安全性的感覺	1. 輸入測試用帳密
碰到的狀況或問題				1. 用測試帳號登入	

頁面名稱	線上申辦００縣六歲以下幼童參加全民健康保險保險費自付額	資料送出	００縣政府申辦服務系統	系統會員登入	查詢進度
碰到的狀況或問題	1.填寫個資順利無礙	1.成功將申請資料送出,點選OK	3.點下 OK 後跳回首頁,但右上顯示:會員登入/註冊會員,讓人以為還需要再登入一次	1.線上申辦(預約)案件>>登入會員	1.申辦項目顯示:待分案
碰到的狀況或問題			1.點擊查詢進度	2.以為已經被登出還需要再登入,沒想到是登入狀態	