國家發展委員會

110 年度政府網站易用性測試建議報告

ＯＯＯＯ整合服務平台
-消費者服務-歸戶設定

執行單位：中華民國資訊軟體協會

中華民國 110 年 12 月

目錄

一、 緣起.....1
二、 目的.....2
三、 測試方法.....2
四、 測試需求.....3
五、 測試服務流程.....4
六、 測試成員背景.....5
七、 測試結果分析.....6
八、 建議方案.....21
九、 結語.....31

表目錄

表 1：測試成員相關背景.....5
表 2：關鍵步驟遇到的困難及使用行為.....6
表 3：測試成員操作服務時間與問題個數.....9
表 4：系統易用性量表.....10
表 5：網站服務優化順序.....30

圖目錄

圖 1：「ＯＯＯＯ整合服務平台消費者服務-歸戶設定」服務流程關鍵步驟.....4
圖 2：ＯＯＯＯ服務平台專有名詞.....12
圖 3：獎金匯款設定服務異動項目.....12
圖 4：載具歸戶功能未能區分差異性.....13
圖 5：新增載具確認名詞不易理解.....14
圖 6：新手上路頁面.....15
圖 7：獎金匯款設定及金融機構代號選擇.....16
圖 8：會員載具下拉選單功能未說明.....16
圖 9：會員載具搜尋未完善.....17
圖 10：常用載具歸戶網站.....17
圖 11：載具規劃按鈕視覺階層.....18
圖 12：歸戶資料結果通知字級偏小.....19
圖 13：載具類型選擇未標示所需資料.....20
圖 14：玉山銀行業務的專有名稱說明.....22
圖 15：我的Ｅ政府專有名詞說明.....22
圖 16：歸戶設定按鈕整合與調整名稱.....23

圖 17：銀行選單優化.....24
圖 18：下拉選單完整說明.....24
圖 19：常用的載具歸戶納入操作流程.....25
圖 20：歸戶設定功能按鈕調整.....26
圖 21：明確顯示歸戶結果.....26
圖 22：載具類型準備資訊提供方式.....27
圖 23：將載具歸戶的解釋加入「載具設定」.....28
圖 24：申辦完成時告知使用者快速出示手機條碼的小技巧.....29

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，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(Efficiency)與滿意度(Satisfaction)。易用性大師 Jakob Nielsen 曾撰寫系統易用性基本框架[1]，其中指出易用性係代表系統服務功能提供輕易與愉快的使用程度，且包含易學(Learnability)、易記(Memorability)、避免錯誤(Errors)、效率(Efficiency)及滿意度(Satisfaction)等元素。簡言之，使用者在使用機關的服務時，是否能獲得滿足的目標，使用情境與系統框架是否具易學、易記、避免錯誤與效率，即為易用性。因此，易用性測試即是測試上述五個面向之內容，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，國家發展委員會於 109 年設立政府網站易用性測試群眾外包(Crowdsourcing)服務，110 年以民眾經常造訪、申辦網站為推動標的，範圍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。同時，為普及推廣政府網站易用性之設計理念，本測試成果報告置於政府網站交流平臺分享予各機關參考。

[1] 資料來源：Jakob Nielsen，系統易用性基本框架，https://reurl.cc/O0zKpX。

二、目的

機關經由政府網站易用性測試服務，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」附錄一：使用者中心設計建議。易用性測試為執行步驟的關鍵任務之一，經常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須過度準備與檢視網站任務，同時測試過程需須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：ＯＯＯＯＯ

2.申請時間：2021 年 5 月 4 日

3.網站名稱：ＯＯＯＯ整合服務平台

4.網址：ＯＯＯＯＯ

5.網站目標族群：有/無使用雲端發票消費者

(二)測試標的

1.服務名稱：消費者服務-歸戶設定

2.服務目的：推動雲端發票的使用普及度

3.測試目的：瞭解消費者使用ＯＯＯＯ整合服務平台便利性

4.預計完成操作時間：5 分鐘

5.預期服務產出：任一載具成功歸戶至手機條碼內

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 7 個關鍵步驟，如下圖 1。

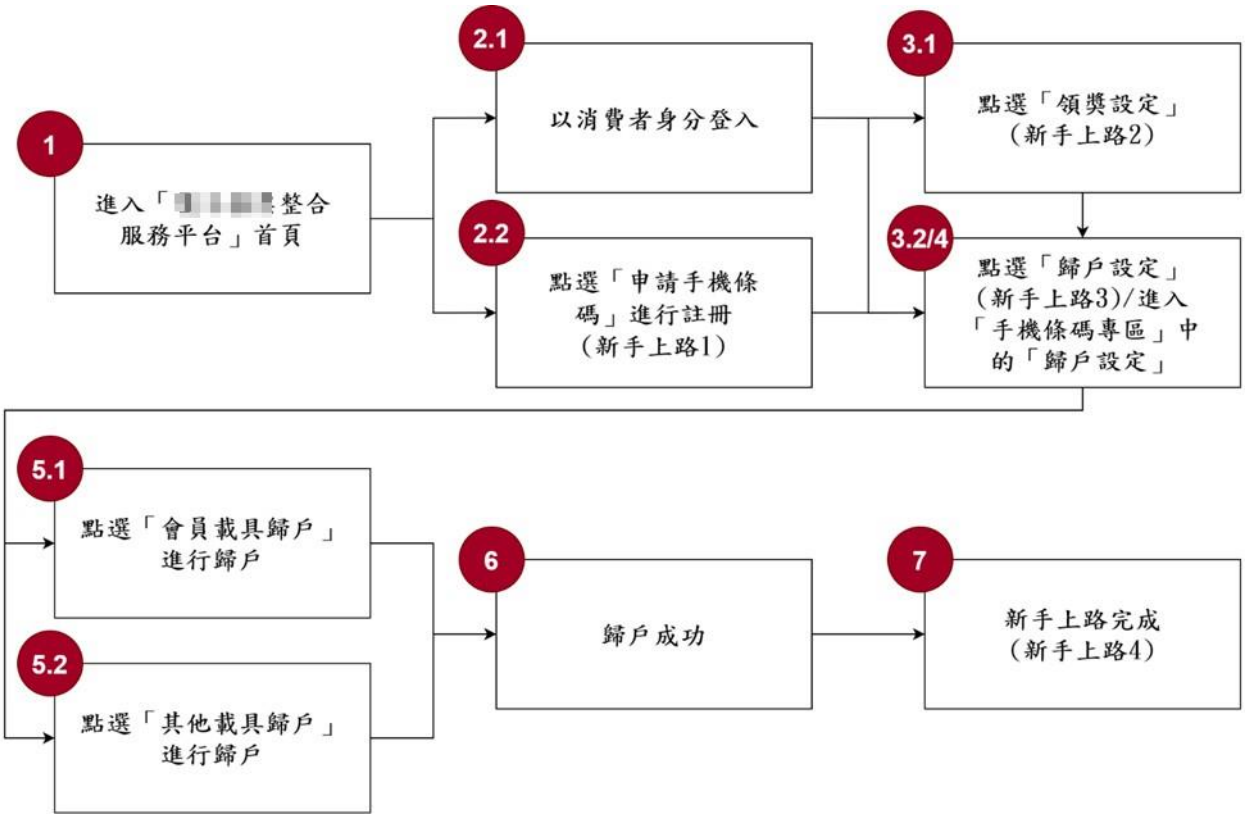


圖1：「ＯＯＯＯ整合服務平台消費者服務-歸戶設定」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站為有或無使用雲端發票服務之民眾，本案測試者皆符合目標族群。5 位一般民眾與 1 位設計專家(如表 1)進行機關網站易用性測試，平常皆慣用電腦和智慧型手機聯絡與工作相關事務。

表1：測試成員相關背景

測試成員	性別	年齡	居住地	職業	使用雲端發票服務	使用電腦時間長度
測試者 1	女性	55 歲	高雄市	經營幕僚人員	無	2~3 小時/天
測試者 2	女性	29 歲	彰化縣	設計人員	無	4~5 小時/天
測試者 3	女性	23 歲	新竹市	學生	有	4~5 小時/天
測試者 4	女性	41 歲	臺南市	業務銷售人員	無	6 小時以上/天
測試者 5	女性	25 歲	臺南市	餐飲人員	有	6 小時以上/天
設計專家	女性	28 歲	臺北市	UX 設計師	無	6 小時以上/天

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 2。

表2：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	須注意的狀況
1	進入「ＯＯＯＯ整合服務平台」首頁	測試者 5、設計專家：對「申請手機條碼」和「歸戶設定」兩個按鈕代表的意義不能完全理解，但尚能夠進行猜測。	常用功能很清楚地獨立於右側，使用者能夠快速找到。	使用者需要理解不熟悉的字彙，以增加對資訊的掌握度。
2.1	以消費者身分登入	無	表格清楚易懂。	無
2.2	點選「申請手機條碼」進行註冊(新手上路 1)	無	檢視手機驗證碼的指示清楚。	無
3.1	點選「領獎設定」(新手上路 2)	測試者 1、設計專家：出現流程的進度條，但按鈕上的文字卻不是「下一步」，而是直接顯示下一步的服務名稱，導致使用者未注意而另點擊上方選單，跳出新手上路的流程。 測試者 2：對於	有明顯的流程進度條，使用者知道自己正在哪個步驟。	1. 相同資訊未整合或置於同處，使用者需要來回對照，導致增加理解的時間。 2. 使用者需要理解不熟悉的字彙，以增加對資訊的掌握度。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		「服務異動」一詞不理解。 設計專家：出現兩個文字與外型皆相同的按鈕，令人感到困惑。		
3.2/4	點選「歸戶設定」(新手上路3)/ 進入「手機條碼專區」中的「歸戶設定」	測試者1、2、3、5、設計專家：不理解「會員載具歸戶」與「其他載具歸戶」兩個選項的差異，都是先按再自行理解。 測試者3：誤以為最明顯的紅色按鈕是歸戶載具的按鈕，仔細看才發現不是。	無	1. 使用者需要理解不熟悉的字彙，以增加對資訊的掌握度。 2. 最重要的功能卻非視覺最明顯的按鈕，易導致使用者點選錯誤。
5.1	點選「會員載具歸戶」進行歸戶	測試者1：不理解網頁右下方的「5」，是一頁顯示5筆資料的意思。 測試者1、2：常見的店家卻無法搜尋到，要另外點選「參考載具歸戶說明」中才有常用載具歸戶	無	1. 常用資料應讓使用者易查找，避免使用者因搜尋失敗或對選單陌生而感到困惑。 2. 使用者需要理解不熟悉的字彙，以增加對資訊的掌握度。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		網站。 測試者 3：空格會影響搜尋結果。對「載具明碼」與「載具隱碼」不理解，只能試按猜測。 設計專家：前幾筆資料皆為使用者較不熟悉的店家，導致對自己是否有相關資料感到困惑。		
5.2	點選「其他載具歸戶」進行歸戶	測試者 2、5：部分載具類型進行歸戶時，須準備的資料較多，使用者要額外查找，無法立即填寫。	無	使用者在操作 較費時且需判斷的功能前，需要掌握足夠的資訊，才能順利判斷正確並操作完成。
6	歸戶成功	測試者 3：歸戶結果無法立即知道成功或失敗。有的可直接看到剛剛新增的載具歸戶，有的卻不行，系統提醒需要重新整理頁面，但重整後卻要重新登入。	無	1. 使用者會想能立即知道歸戶結果是成功或失敗，以增加掌握資訊的速度。 2. 引導與操作結果不同，未符合使用者預期。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
7	新手上路完成(新手上路 4)	測試者 5、設計專家：對於申請手機條碼與載具歸戶後，實際的運作方式並不清楚，完整資訊需要自行尋找。	進度條中出現「完成」讓使用者明確知道此操作已完成。	「新手上路」應提供更完整的資訊，讓新手能馬上明白申請後的線下運作方式，而非只有引導線上申請。

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多 7 分鐘，完成平均時間：12 分鐘。測試成員操作服務時間與問題個數如表 3。

表3：測試成員操作服務時間與問題個數

測試成員	測試完成時間	無法自行解決之問題個數	可透過其他方式獲得所須資訊之問題個數
測試者 1	9 分 53 秒	2	8
測試者 2	16 分 35 秒	4	6
測試者 3	8 分	2	7
測試者 4	10 分 23 秒	0	0
測試者 5	16 分	5	3
設計專家	12 分 47 秒	2	8

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[2] 平均為 70.5 分，如表 4。

使用者的感受來自於使用網站的總體印象，此測量為一般民眾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。此 SUS 分數僅作示範及參考用。

表4：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	測試者4評分	測試者5評分
1	我想我會願意經常使用這個網站。	3	4	4	5	3
2	我覺得這個網站過於複雜。	3	2	2	1	4
3	我認為這個網站很容易使用。	3	3	4	5	3
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	2	2	1	1	2
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	4	4	4	5	3
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	2	1	2	1	3
7	我可以想像大部份的人很	1	3	4	4	1

[2] 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、

序	問題	測試者1評分	測試者2評分	測試者3評分	測試者4評分	測試者5評分
	快就可以學會使用這個網站。					
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	3	2	1	1	3
9	我很有自信能使用這個網站。	4	3	5	5	5
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	5	3	1	1	2
總分		50	67.5	85	97.5	52.5
分數均值		70.5				

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一)，整理出 7 項關鍵議題。

1.一般使用者對機關專有名稱不熟悉

(1)不理解「申請手機條碼」與「歸戶設定」的意義

使用者無法從功能名稱判斷該服務的功能與服務對象。尚未有手機條碼的使用者不確定「歸戶設定」是否需要申請手機條碼，稍微猶豫後重新檢視情境與任務，才點選「申請手機條碼」。已有手機條碼的使用者，先尋找和發票相關的業務，但未有結果，才猜測可能與「歸戶設定」有關(如圖 2)。



圖2：ＯＯＯＯ服務平台專有名詞

(2)不理解「服務異動」有哪些項目

當啟用匯款功能後，網頁下方會出現「服務異動將於 110/07/25 開獎時生效」(如圖 3)的字樣，但使用者不理解「服務異動」中的異動項目有哪些內容。



圖3：獎金匯款設定服務異動項目

(3)不理解「會員載具歸戶」與「其他載具歸戶」的差異

5 位使用者有 4 位不理解兩個功能的差異，使用者在此出現的行為模式皆是分別點選看看，再自行理解。其中一名使用者擇定歸

戶 momo 載具，正確路徑應點選「會員載具歸戶」，但使用者卻點選「其他載具歸戶」中的「跨境電商電子郵件載具」(如圖 4)，導致使用者認為歸戶失敗。



圖4：載具歸戶功能未能區分差異性

(4)不理解「載具明碼」和「載具隱碼」的意義

使用者不知道「載具明碼」及「載具隱碼」的意義，歸戶資料確認頁面也無其他資訊進行說明，僅有「確認」按鈕供點選(如圖 5)，因此使用者只能選擇確認，但不明白此頁面功能的用意。



圖5：新增載具確認名詞不易理解

2.相同資訊未整合或置於同處

新手上路頁面有進度條，使用者能明確知道操作的當下是第幾步驟，還剩多少個步驟可完成新手上路。

進度條第 2 個步驟領獎設定頁面，出現兩個外型與文字皆相同的「歸戶設定」按鈕(如圖 6)，使用者不確定點選哪一個才是正確的，其中一名使用者完全忽略兩個「歸戶設定」的按鈕，自行點擊功能列中的「領獎設定」，但設定完成後新手上路引導終止，需自行重新點擊「新手上路」才能再次回到該頁面。

使用者於領獎設定頁面時，未理解「啟用匯款」與「領獎設定」的關聯，所以使用者來回查找相關資訊，於對照上方資訊後才瞭解啟用後獎金將會自動匯入金融帳戶。



圖6：新手上路頁面

3.選填方式未符合使用者需求或資訊不完整

(1)選填方式與使用者預期不符

使用者選擇金融機構代號時，於已知代號的狀況下，會期望能快速填寫，目前金融機構代號僅能從下拉選單中查找(如圖 7)，使用者須費時於眾多選項的選單中找到已知的金融機構代號。

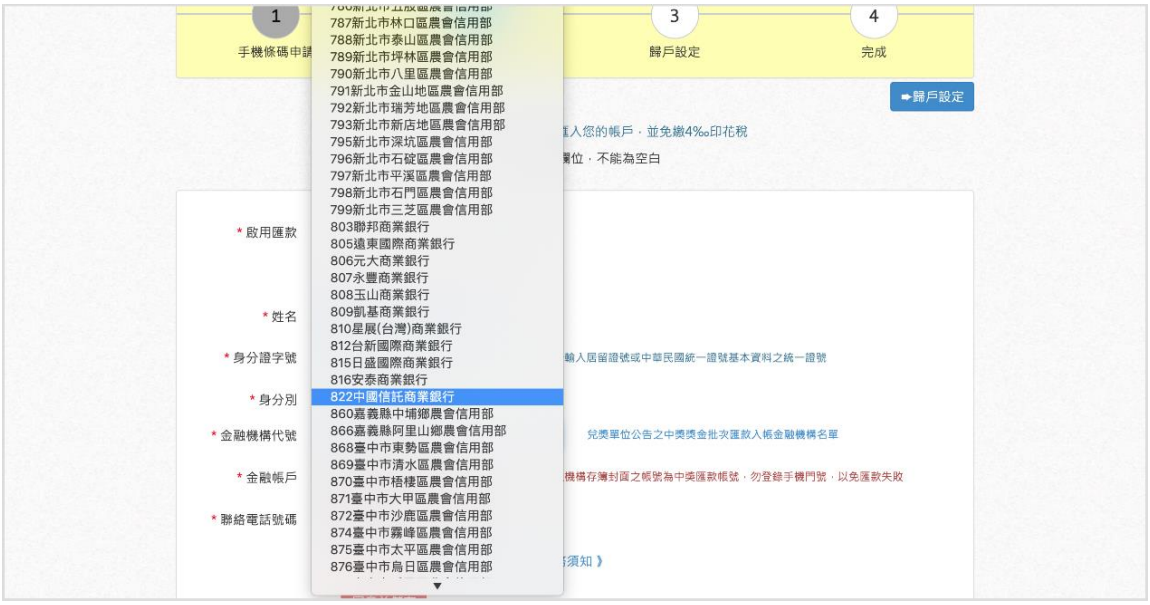


圖7：獎金匯款設定及金融機構代號選擇

(2)頁面功能說明未完善

新增會員載具頁面共有 145 筆資料，一頁呈現 5 筆，共需要 29 頁，頁數旁有顯示「5」的下拉選單，但未有其他資訊說明「5」的含義(如圖 8)，導致使用者未發現可運用此選單功能，選擇一頁呈現 10、20 及 30 筆資料。



圖8：會員載具下拉選單功能未說明

4.使用者常用資訊難以查找

使用者於搜尋功能欄位，輸入全聯、7-11 等常見店家時，都未能搜尋到結果，對未能搜尋到結果時，使用者反應為放棄或來回查找後點選「請參考載具歸戶說明」(如圖 9)，才發現常用載具歸戶網站(如圖 10)。使用者發現常用載具歸戶網站後，若對搜尋結果的選單皆不熟悉時，易關閉視窗，轉而選擇「其他載具歸戶」。此外，空格影響搜尋結果，使用者輸入「pc home」無法搜尋到，須改為輸入「pchome」。上述狀況皆導致搜尋功能有效性降低。

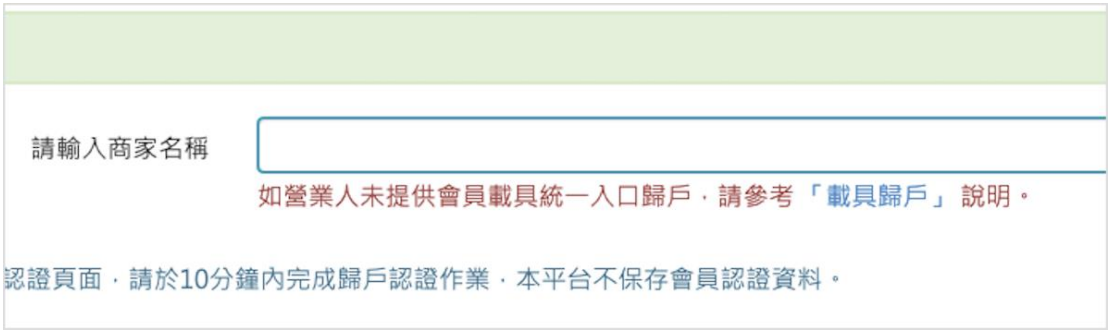


圖9：會員載具搜尋未完善


2.營業人個別入口：從「營業人網站」設定歸戶。

尚未提供「會員載具歸戶統一入口」服務的營業人會員載具歸戶設定，請至各個營業人網站進行歸戶作業。

註：以下提供部份常見營業人會員載具歸戶網站連結及操作說明，如果有營業人網站(頁)問題，請洽該營業人客服處理。

會員載具	營業人	歸戶操作說明	歸戶平台
全聯福利卡	全聯實業股份有限公司	下載	網站
樂購蝦皮	樂購蝦皮股份有限公司	下載	網站
Yahoo奇摩	香港商雅虎資訊股份有限公司台灣分公司	下載	網站
博客來會員	博客來數位科技股份有限公司	下載	網站
台固媒體會員	台固媒體	下載	網站
HappyGO卡	鼎鼎聯合行銷(股)公司	下載	網站

圖10 ：常用載具歸戶網站

5.服務流程引導不明確或操作結果與使用者預期不同

(1)按鈕視覺階層與行動不符

使用者認為表格中的紅色按鈕為歸戶設定的入口，仔細看後才發現是「確認修改」，上方的「會員載具歸戶」與「其他載具歸戶」按鈕才是歸戶設定(如圖 11)。最重要的功能卻非視覺最明顯的按鈕，易導致使用者點選錯誤。



圖11 ：載具規劃按鈕視覺階層

(2)對使用者重要的通知無明顯標示

歸戶資料確認後，出現小視窗告知歸戶結果，但內容字級偏小且不易閱讀(如圖 12)，使用者無法明顯立即判斷歸戶是否成功。



圖12 ：歸戶資料結果通知字級偏小

(3)依指示操作卻未得到相對應的結果

歸戶結果視窗內容說明為「...請登入ＯＯＯＯ整合服務平台或重整歸戶設定頁面，查詢已歸戶載具清單。」(如圖 12)，使用者認為重整後可直接看到新增的載具歸戶，但重整頁面後，仍須重新登入，且登入後頁面未自動跳轉至已歸戶載具清單，使用者須再尋找到歸戶設定頁面的路徑。

6.決策階段未提供足夠的資訊讓使用者進行判斷

許多載具類型歸戶所需填寫的資料，使用者無法立即取得，網站服務於選擇載具類型的階段時，並未標示不同類型載具歸戶(如圖 13)，導致使用者在個別點選查看後才發現需額外準備資料，因而中斷服務流程。

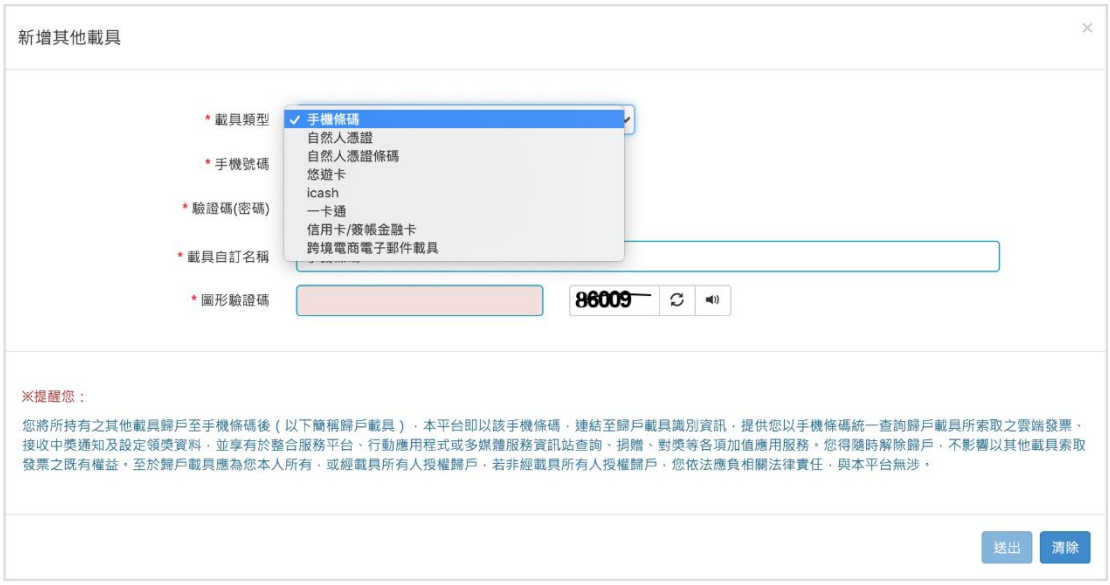


圖13 ：載具類型選擇未標示所需資料

7.使用者歸戶完成後，仍未清楚各功能相關的線下操作或線上運作方式

部分使用者對於申請手機條碼與載具歸戶後實際的運作並不清楚，包括申請條碼後可在哪裡查看條碼、跨國電商歸戶經電子信箱認證後是否連動電商 App…等，完整資訊須額外尋找。

八、建議方案

ＯＯＯＯ整合服務平台「消費者服務－歸戶設定」，根據測試結果分析的 7 項關鍵議題「一般使用者對機關專有名稱不熟悉」、「相同資訊未整合或置於同處」、「選填方式未符合使用者需求或資訊不完整」、「使用者常用資訊難以查找」、「服務流程引導不明確或操作結果與使用者預期不同」、「決策階段未提供足夠的資訊讓使用者進行判斷」及「使用者歸戶完成後，仍未清楚各功能相關的線下操作或線上運作方式」，整理出 9 項建議方案，詳細說明如下：

(一)以使用者習慣的詞彙解釋機關專有名稱

網站在部分情況下，機關須使用業務的專有名稱，例如「會員載具歸戶」與「其他載具歸戶」兩項服務，建議於網站中增加服務說明內容，以使用者易懂之字詞作解釋，讓使用者能快速理解不熟悉的詞彙，減少使用者因不理解兩者差異而選擇錯誤途徑，以致歸戶操作失敗。

以「玉山銀行」網站為例，該網站使用業務的專有名稱，專有名稱下方提供使用者較習慣的說明用詞，協助使用者在選擇服務時，理解服務之資訊(如圖 14)。另可參考「我的 E 政府」，當滑鼠點擊詞彙時，以釋義為回饋，提供使用者主動獲取資訊的途徑(如圖 15)。



圖14 ：玉山銀行業務的專有名稱說明

資料來源： https://www.esunbank.com.tw/bank/corporate/finance/finance



圖15 ：我的E政府專有名詞說明

資料來源： https://www.gov.tw/News3_Content.aspx?n=2&s=381516

(二)相似的資訊應合併或置於同處

一般設有進度條之介面會搭配標有「下一步」的按鈕。新手上路頁面建議將兩個「歸戶設定」的按鈕整合為一個(如圖 16)，並調整按鈕名稱為「下一步」，避免使用者忽略或對該按鈕的功能產生疑惑。

針對「領獎設定」與「啟用匯款」之連結性，雖已透過說明強化，建議可以使用直接清楚的語意表達，例如將「啟用匯款」調整為「啟用中獎自動匯款功能」，讓民眾更能直觀理解功能。



圖16 ：歸戶設定按鈕整合與調整名稱

(三)選單內容提供便捷快速的選填方式

表格「金融機構代號」選單內容較長時，建議提供可輸入、可查詢、可下拉之功能，例如使用者輸入「8」時，選單僅出現代碼為 8 開頭之金融機構；輸入「81」時，選單僅出現代碼為 81 開頭之金融機構(如圖 17)。



圖17 ：銀行選單優化

(四)頁面列表筆數下拉選單提供使用者完整說明

新增會員載具頁面之列表筆數下拉選單建議完整出現「單頁 5 筆」(如圖 18)，讓使用者可理解列表筆數顯示可用此下拉選單控制。



圖18 ：下拉選單完整說明

(五)常用項目納入服務的主要操作流程

新增會員載具功能的主要操作流程為透過「會員載具歸戶統一入口」、「營業人個別入口」兩個方式進行查找。機關已彙整幾個常用的載具歸戶網站，建議以頁籤的方式納入主要操作流程(如圖 19)，以利使用者查找。搜尋功能建議調整為能接受英文大小寫與空格，讓使用者搜尋更有效。



圖19 ：常用的載具歸戶納入操作流程

(六)藉由顏色或圖示等視覺設計準確引導使用者操作

歸戶設定頁之「確認修改」次要功能按鈕，建議將紅色實心按鈕改為紅色線框按鈕，降低其醒目度；最重要的兩按鈕以「+」符號引導使用者做使用(如圖 20)，增加其醒目度。

歸戶設定成功或失敗的結果確認，對使用者而言重要性高，建議藉由圖示或文字大小對比(如圖 21)，讓使用者能夠明確得知歸戶設定結果。



圖20 ：歸戶設定功能按鈕調整

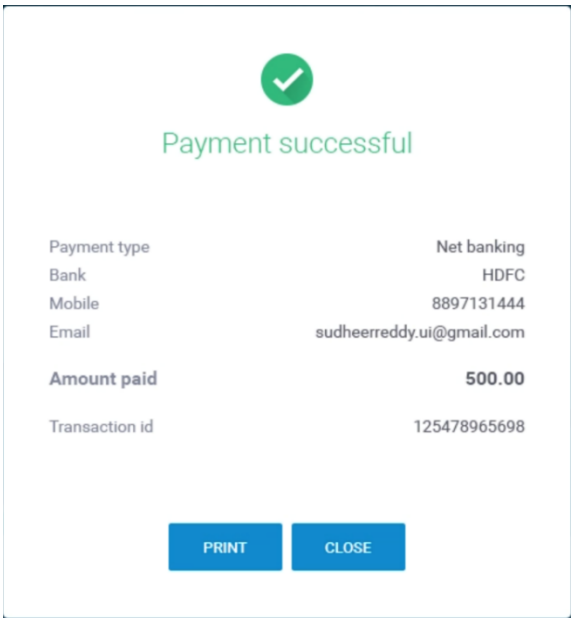


圖21 ：明確顯示歸戶結果

資料來源： https://reurl.cc/no38a8

(七)首頁點選歸戶設定者，登入後應直接跳轉至「歸戶設定」頁面

使用者從首頁點選「歸戶設定」的意圖即是需要設定發票歸戶相關事項，若依原網站設計將其引導至「資料設定」，使用者必須再自行找到「歸戶設定」，建議若使用者已在首頁點選歸戶設定者，登入後之頁面直接跳轉至「歸戶設定」頁面，讓使用者能更快使用目標服務。

新增歸戶資料後需要重新登入或重整頁面，才能查看歸戶資料，建議調修為新增完歸戶資料後，直接前往「歸戶設定」，以立即檢視新增的歸戶資料。「資料設定」相較其他功能為較少變更之內容，當使用者有此需求時再自行尋找即可。

(八)在決策前提供足夠資訊以利使用者做出判斷

使用者於選擇載具類型的階段時，即提供各載具類型需要準備的資料(如圖 22)，避免使用者在新增不同類型載具後才發現無法立即取得該類型所需資料，網站應協助使用者在選擇新增載具類型時做出判斷。



圖22 ：載具類型準備資訊提供方式

(九)「新手上路」提供更完整資訊，以利新手瞭解線上線下運作方式

首次申請手機條碼者必會使用「新手上路」，建議可將「雲端發票小學堂」中的內容整理過後，在適合的步驟中加入新手可能想知道的資訊。例如將載具歸戶的解釋加入「載具設定」中(如圖 23)、完成時可告知使用者快速出示手機條碼的小技巧(如圖 24)等。



圖23 ：將載具歸戶的解釋加入「載具設定」



圖24 ：申辦完成時告知使用者快速出示手機條碼的小技巧

以上 9 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五面向評估，列出網站服務優化順序如下表 5，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5：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
一般使用者對機關專有名稱不熟悉	以使用者習慣的詞彙解釋機關專有名稱	1	滿意度 避免錯誤
相同資訊未整合或置於同處	相似的資訊應合併或置於同處	2	效率 避免錯誤
選填方式未符合使用者需求或資訊不完整	選單內容提供便捷快速的選填方式	9	易記 效率
	頁面列表筆數下拉選單提供使用者完整說明	5	易學
使用者常用資訊難以查找	常用項目納入服務的主要操作流程	3	易記 效率
服務流程引導不明確或操作結果與使用者預期不同	藉由顏色或圖示等視覺設計準確引導使用者操作	6	易學 滿意度
	首頁點選歸戶設定者，登入後應直接跳轉至「歸戶設定」頁面	4	效率
決策階段未提供足夠的資訊讓使用者進行判斷	在決策前提供足夠資訊以利使用者做出判斷	8	效率 滿意度
使用者歸戶完成後，仍未清楚各功能相關的線下操作或線上運作方式	「新手上路」提供更完整資訊，以利新手瞭解線上線下運作方式	7	效率 避免錯誤

九、結語

本易用性測試以評估網站服務流程現況為基礎，分析使用者測試結果，彙整使用過程之關鍵議題，提出協助服務提供者與服務使用者省工、省時之建議，依據改善優先順序列點如下：

A.以使用者習慣的詞彙解釋機關專有名稱

B.相似的資訊應合併或置於同處

C.常用項目納入服務的主要操作流程

D.首頁點選歸戶設定者，登入後應直接跳轉至「歸戶設定」頁面

E.頁面列表筆數下拉選單提供使用者完整說明

F.藉由顏色或圖示等視覺設計準確引導使用者操作

G.「新手上路」提供更完整資訊，以利新手瞭解線上線下運作方式

H.在決策前提供足夠資訊以利使用者做出判斷

I.選單內容提供便捷快速的選填方式

以上建議方案提供ＯＯＯＯ整合服務平台「消費者服務—歸戶設定」服務未來精進方向與設計參考，建議後續會同利害關係人(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

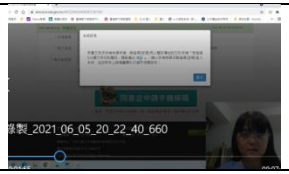
測試狀況數字與方框底色代表意義如下。

1(白底色)表示：順利完成；

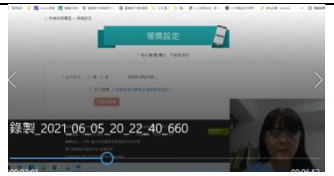
2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；

3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

測試者 1：

頁面名稱	ＯＯＯＯＯＯＯ 整合服務平台首頁	手機條碼申請畫面	系統訊息 通知	登入畫面	新手上路
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 首頁右方明顯就出現有”申請手機條碼”,直接點入	狀況：1 依畫面操作輸入”手機號碼、電子信箱等,點選”同意並申請手機條碼”	狀況：1 畫面通知有簡訊通知驗證碼,聽到手機收到簡訊訊息.	狀況：1 出現登入畫面,看到驗證碼就是密碼,因此輸入電話號碼及簡訊發來的驗證碼後登入	狀況：1 自動進入到新手專區,畫面很清楚告訴我現在要到領獎設定,之後再做歸戶設定,就完成了.看起來方便又簡單.
碰到的狀況或問題			狀況：2 猶豫了一下,不知該點”連結”還是”登入”? 後來決定點”登入”試看看		狀況：2 點上面的選單”領獎設定”進入下一步驟.不過事後(寫報告時)才發現.我應該點右下方依指示的”

					領獎設定”會更簡單,不需要自己找上方的選單.

頁面名稱	領獎設定	領獎設定	領獎設定	新手上路	歸戶設定
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 依畫面指示,點選”啟用匯款”,畫面自動展開	狀況：1 依畫面展開欄位一一填入帳戶等資料,最後點”同意並儲存”	狀況：1 畫面上方出現綠底綠字儲存成功...的提示	狀況：1 依步驟指示下一步為歸戶設定,不懂什麼是歸戶設定,但就依步驟點選上方選單”歸戶設定”	狀況：1 有兩個選項,不知分別是什麼意思,先點”會員載具”試看看
碰到的狀況或問題			狀況：2 但畫面停在這?回上方點”新手上路”看下一步要做什麼?	狀況：2 事後”寫報告時”發現,我如果點右下方的歸戶設定,新手上路其實會帶著我一步一步往下走,就不會發生如前一步驟停格在領獎設定的情況了.	

頁面名稱	新增會員載具	新增會員載具 查詢商家結果	歸戶設定	新增其它載具	新增其它載具 -信用卡
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 看懂原來有一些商家會員,就可以歸進來.	狀況：3 輸入”統一超商””7-11”都沒有資料,我不確定是商家名稱不對,還是這麼普遍的超商但真的沒有?但覺得麻煩,所以放棄了.	狀況：1 點選”其它載具歸戶”	狀況：2 載具類型下拉看到很多種,但大多不太明白什麼意思怎麼用?看到有信用卡/簽帳金融卡,於是選進去歸看看	狀況：1 出現信用卡相關欄位,於是輸入一張試看看,順利送出.
碰到的狀況或問題	狀況：2 顯示有 142 家會員,但一頁只顯示 5 家,一頁一頁翻,看起來我都沒有會員,而且太慢了… 試著用上面”輸入商家名查詢”.	狀況：1 點右上角”X”關掉,回到”歸戶設定”			
碰到的狀況或問題	狀況：1 事後(寫報告時)才發現,列示的右下方我可以選擇一頁顯示30筆,至少會方便一些.				

頁面名稱	歸戶設定	新增其它載具	新增其它載具 -一卡通	歸戶設定	新手上路
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 看到歸戶設定的歸戶載具清單有剛加入的信用卡了. 再重新進去”新增其它載具”看看還有什麼可以設?	狀況：2 載具類型下拉,我有一卡通,選看看如何設定	狀況：3 感應卡片,要在 IE 才能做,否則要到超商感應卡片,取得卡片內碼和卡片驗證碼來輸入,那現在在家無法得到,而且麻=>放棄	狀況：1 畫面回到歸戶設定,再點上方選項”新手上路”	狀況：2 看到應該就是完成了.但不明白為何停在歸戶設定?下面寫的”設定金融帳戶...”我也做了呀!判斷是設定完成了.
碰到的狀況或問題					狀況：1 事後(做報告時)看懂知道,應該直接點”新手上路”右下方指示一步步進去設定,應該就沒有上面的困擾了.

測試者 2：

頁面名稱	首頁	手機條碼申請	系統訊息-驗證碼發送	登入身份頁面	新手上路-領獎設定	新手上路-歸戶設定	新增會員載具
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：1 尋找可以申請手機條碼的按鈕，順利找到	狀況：1 輸入申請資訊，完成填寫	狀況：1 看到申請成功通知，知道要收取手機簡訊驗證碼	狀況：1 按操作輸入手機號碼、驗證碼，成功登入	狀況：2 領獎設定不知道除了匯款有無其他方式？沒有特別留意到	狀況：1 進入歸戶設定，發現『會員載具歸戶』與『其他載具歸戶』大致瞭解意思但不算很肯定	狀況：2 先進入會員載具，看了一下內容有點不明白，但試著搜尋想要歸戶的『全聯』載具
碰到的狀況或問題					狀況：3 當下只注意到紅字『服務異動將於 110/07/25 開獎時生效』但不明白異動內容是什麼		

頁面名稱	新增會員載具-搜尋結果	新增其他載具	新增會員載具	雲端發票小學堂	全聯ＯＯＯＯ服務平台	全聯ＯＯＯＯ-會員頁面	全聯ＯＯＯＯ-歸戶說明
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：3 無搜尋結果，不知道要怎麼才能找到全聯歸戶連結	狀況：1 使用『新增其他載具』看到如悠遊卡、一卡通等可在這輸入。但因手邊沒這些載具就不進行了	狀況：3 找不到可把全聯會員卡歸戶的地方又回到這裡，覺得困惑，自己似乎誤解了什麼	狀況：1 藉由說明大致瞭解規則、介紹等	狀況：1 輸入卡號、密碼等資訊，成功登入	狀況：1 進入會員頁面，尋找歸戶連結	狀況：1 稍微看了一下歸戶說明，大概瞭解操作，點選歸戶
碰到的狀況或問題			狀況：1 發現搜尋欄位下方有『請參考載具歸戶說明』似乎可以幫助我所以點進去	狀況：2 在這裡的常用載具歸戶網站，成功看到全聯，不過因為不熟悉，有點是湊巧逛到的感覺			

頁面名稱	全聯ＯＯＯＯ-導出頁面	會員載具歸戶失敗	全聯ＯＯＯＯ-歸戶說明	會員載具歸戶	會員載具歸戶-內容確認	會員載具歸戶-歸戶成功	歸戶設定
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：1 看到前往ＯＯＯ發票平台網站通知，確認前往	狀況：3 歸戶失敗，但不知道具體原因	狀況：1 回到全聯歸戶說明，想再重試一次	狀況：1 輸入歸戶會員載具等資料	狀況：1 確認全聯載具歸戶內容	狀況：1 看到歸戶成功通知	狀況：1 看到已歸戶成功的載具列表

頁面名稱	發票查詢及捐贈	發票查詢及捐贈-搜尋結果	發票查詢及捐贈-發票明細	中獎發票查詢	領獎設定	服務說明	手機條碼列印
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：1 想看到全聯消費發票紀錄，鍵入資料搜尋	狀況：1 成功看到搜尋月份內的發票消費列表	狀況：1 想看發票明細也清楚找到	狀況：1 想再尋找一次中獎發票如何領獎，但明白似乎找錯了	狀況：1 看下來匯款方式似乎是最推薦的方式，決定事後再設定	狀況：1 進入服務說明，想尋找可置入電子圖檔的教學	狀況：2 找到手機條碼列印，但想試試看會不會下載下來有電子圖檔
碰到				狀況：2		狀況：1	

的狀況或問題				索性查一下中獎發票記錄，一開始不明白為何搜尋時沒有顯示內容，最後才發現原來在上方有跳出說明		看完介紹說明發現沒有電子圖檔，正確方式似乎須要印出來	

頁面名稱	下載儲存頁面	手機條碼列印					
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：1 成功下載到電腦桌布	狀況：2 開啟檔案後發現就是列印用文件，決定接受不再尋找					

測試者 3：

頁面名稱	首頁	歸戶設定登入	歸戶設定頁面	會員載具歸戶	查無資料	查詢成功	商家登入畫面
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：1 因為目的是載具歸戶，所以直接按歸戶設定登入	狀況：1 輸入手機號碼跟密碼登入	狀況：1 透過其他手機 APP 連結的載具沒有一起設定到自訂名稱，因此使用其他 APP 來確認哪些已歸戶	狀況：1 輸入「pc home」做搜尋	狀況：1 沒找到相關結果，有點疑惑	狀況：1 成功搜尋到 pchome 購物網	狀況：1 輸入商家帳號密碼後登入
碰到的狀況或問題			狀況：2 從欄位提供的資訊中，分辨不出來每張信用卡/簽帳金融卡，所以也無法更改自訂名稱		狀況：2 懷疑是不是大小寫或空格有問題，決定刪除空格後再搜尋一次	狀況：1 點選歸戶欄位的「＋」進行歸戶	
碰到的狀況或問題			狀況：3 以為最顯眼的紅色按鈕是用來進行載具歸戶，但仔細看功能才				

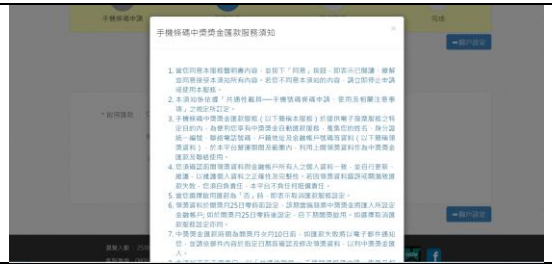
			發現不是				
碰到的狀況或問題			狀況：1 不太確定「會員載具」跟「其他載具」的差別，但是因為知道自己想登入的是某購物網站會員，所以選擇先按會員載具歸戶				

頁面名稱	歸戶資料確認	歸戶結果	會員載具歸戶	歸戶設定頁面	登入頁面	發票查詢及捐贈	歸戶設定頁面
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：2 不知道「載具明碼」跟「載具暗碼」的意義，也沒有商家帳號的資訊，不太確定自己該確認什麼資料	狀況：2 得到歸戶成功的資訊，內容字有點小又沒有明顯「成功」，所以慢慢把內文看完	狀況：2 原本以為會直接跳轉回已更新的載具清單，發現視窗關掉了有點驚訝，才想起自己按的是關閉視窗	狀況：1 在清單中沒看到新增的載具，猜測是須要刷新頁面，所以按下重新整理	狀況：3 重新整理後跳出沒有權限，並轉到登入頁面，須要重新登入	狀況：2 以為重新登入後會直接進到原本的歸戶設定頁面，但是卻進到了不熟悉的頁面	狀況：1 回到歸戶設定頁面並在已歸戶載具清單最上方看到了剛剛歸戶的會員載具
碰到的狀況或問題	狀況：2 因為也只有確認可以按，所以就按確認，對這個頁面的用意感到困惑	狀況：1 看完內容以後沒有很仔細看就按下「關閉視窗」	狀況：1 沒有要再歸戶另一個會員載具，所以關掉會員載具浮動視窗			狀況：1 往上方找尋載具歸戶的連結	

測試者 4：

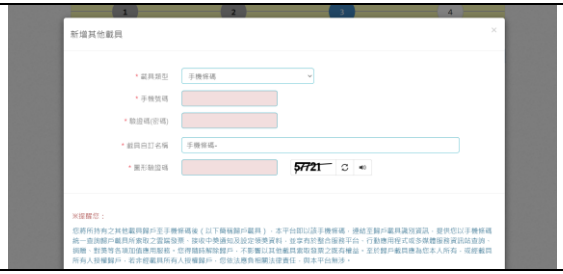
頁面名稱	ＯＯＯＯ整合服務平台首頁	手機條碼申請頁面	服務條款及隱私權宣告頁面
畫面			
碰到的狀況或問題	狀況：1 到ＯＯＯＯＯＯＯ整合服務平台網站中，要將放在其他載具的發票存到手機條碼裡面	狀況：1 點選首頁的”點我申請手機條碼”，來到這個頁面，輸入相關資訊來申請手機條碼	狀況：1 填寫手機條碼申請時，須勾選我已閱讀服務條款及隱私權宣告，才能進行下一步驟
碰到的狀況或問題	狀況：1 看起來好像要先申請一個手機條碼才能將放在其他載具的發票彙整到這裡來		

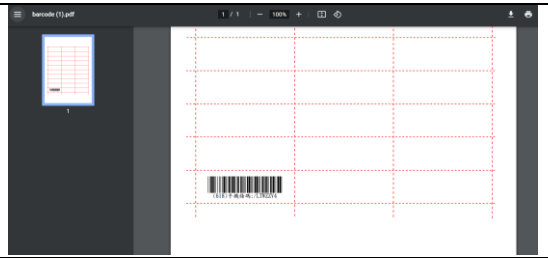
頁面名稱	系統訊息頁面	手機條碼申請頁面	新手上路頁面
畫面			
碰到的狀況或問題	狀況：1 點選”同意並申請手機條碼”後，會呈現系統訊息，告知將把密碼傳送到所填寫的手機中	狀況：1 點選上頁的"登入”後，來到這個頁面，要輸入手機號碼與手機中所收到的簡訊密碼	狀況：1 可以選擇是否要啟用匯款，如果啟用，可以直接將中獎金額匯款到填寫帳戶中，目前帳戶資料不在手邊，待之後再填寫，先選擇”否”

頁面名稱	手機條碼中獎獎金匯款服務須知頁面	儲存成功頁面	歸戶設定頁面
畫面			
碰到的狀況或問題	狀況：1 針對中獎獎金匯款的相關說明，須點選”我已閱讀”才能進入下一步驟	狀況：1 綠色的色塊告知已儲存成功	狀況：1 依照步驟號碼的提醒，要進入 3 歸戶設定，點選歸戶設定的按鈕，進入這個頁面中

頁面名稱	新增會員載具頁面	搜尋商家成功頁面	ＯＯＯＯ歸戶設定頁面
畫面			
碰到的狀況或問題	狀況：1 點選歸戶設定中的會員載具歸戶按鈕，來到這個頁面中，可以輸入商家名稱來查詢，是透過這個來將商家開立的發票歸戶到手機條碼中吧	狀況：1 搜尋常購買的網站，可以快速地找到目標	狀況：1 來到 momo 購物網的ＯＯＯＯ歸戶頁面

頁面名稱	新增會員載具頁面	同意歸戶設定頁面	歸戶資料確認頁面
畫面			
碰到的狀況或問題	狀況：1 輸入 momo 購物網帳號密碼等資訊	狀況：1 點選同意使用會員載具進行歸戶	狀況：1 完成 momo 購物網的歸戶資料

頁面名稱	歸戶結果通知頁面	新增其他載具頁面	完成載具歸戶設定通知頁面
畫面			
碰到的狀況或問題	狀況：1 訊息提醒 momo 購物網會員載具歸戶成功等內容	狀況：1 點選其他載具歸戶，來到這個頁面，可以將信用卡或悠遊卡中的儲存ＯＯＯＯ也歸入手機條碼中	狀況：1 告知已完成將載具歸戶設定的內容，提醒要完成電子信箱認證、變更密碼與下載 APP 等訊息

頁面名稱	資料設定頁面	手機條碼列印頁面	下載的手機條碼頁面
畫面			
碰到的狀況或問題	狀況：1 點選手機條碼專區的資料設定，有變更密碼、電子信箱變更等功能	狀況：1 點選下載後，可以下載手機條碼	狀況：1 可以依照輸入的數量需求，列印出手機條碼

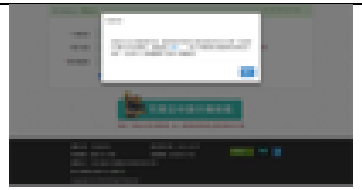
頁面名稱	服務說明頁面		
畫面			
碰到的狀況或問題	狀況：1 看到這裡的訊息，瞭解到原來結帳時可以直接將手機條碼讓店家掃描，就可以索取雲端發票了。		
碰到的狀況或問題	狀況：1 瞭解到下載安裝統一發票兌獎 APP 後，只要輸入手機號碼和密碼，就可以查詢到發票與有無中獎，很方便。		

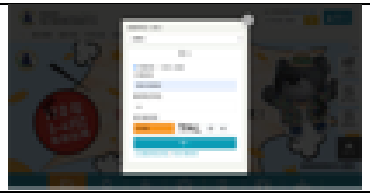
測試者 5：

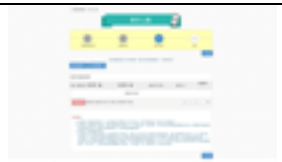
頁面名稱	財務部ＯＯＯＯ網站－首頁	登入頁面	歸戶頁面	新增歸戶頁面 －跨境電子商務(一)	新增歸戶頁面 －一卡通
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 進入首頁，想試著尋找和發票相關的業務，後來在旁邊看到「歸戶」有在猜和此任務有關，同時也對那個名詞有一絲疑惑，不過最後還是直接點它	狀況：1 跳出登入視窗，輸入完後有登入成功	狀況：1 很快就找到「其他載具歸戶」	狀況：3 想歸戶 Momo 的載具，一開始不懂為什麼要填信箱，後來就用手機去查看印象中有設定載具的 Momo App，結果沒找到什麼，就失敗了	狀況：3 想歸戶一卡通，找不到實體卡片，所以放棄
碰到的狀況或問題		狀況：2 一開始還想說驗證碼是什麼	狀況：2 看到我不知道什麼時候歸戶的東森帳戶		

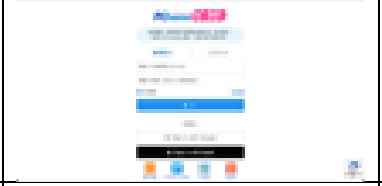
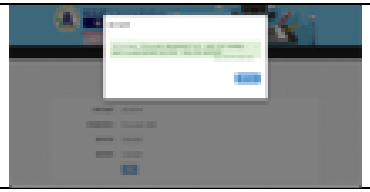
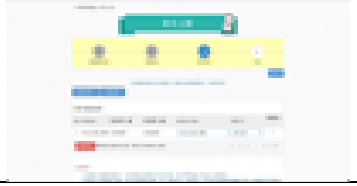
頁面名稱	新增歸戶頁面 －金融卡(卡號錯誤)	新增歸戶頁面 －手機條碼	新增歸戶頁面 －跨境電商(二)	新增歸戶頁面 －成功新增跨境電商載具
畫面				
碰到的狀況或問題	狀況：3 想歸戶郵局金融卡，身邊當時沒有信用卡，只有郵局卡，發現沒有郵局的選項	狀況：3 前面把看得懂的歸戶名稱試過遍，最後想說試試看手機條碼，系統說此載具不能歸戶自己，有點不懂。失敗	狀況：1 我在試了一次歸戶跨國電商，這次按照需求填完填完資料，驗證信箱後，就按下送出	狀況：1 跨國電商歸戶就成功了，很清楚的顯示在上面
	狀況：3 改歸戶華南金融卡，資料輸入完後，系統顯示卡號錯誤，於是失敗			狀況：2 我有點疑惑，跨國電商歸戶用電子信箱認證後，就可以自動把有連動電商 App 的意思嗎？

設計專家：

頁面名稱	ＯＯＯＯ整合服務平台首頁	申請手機條碼	通知查看簡訊	驗證碼簡訊	Email
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：2 想了一下『申請手機條碼』和『歸戶設定』要選哪一個，最後因為情境裡面提到手機條碼，所以選擇『申請手機條碼』	狀況：1 依照空格處分別完成填寫	狀況：1 跳出小視窗提醒要去看簡訊取得驗證碼	狀況：2 手機已經驗證，為什麼 Email 還要驗證？	狀況：1 點選 Email 中的連結已完成驗證

頁面名稱	Email 驗證	ＯＯＯＯ整合服務平台首頁	登入	新手上路 2: 領獎設定	2-1 啟用匯款
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 查看簡訊中的密碼以驗證 Email	狀況：1 出現提醒要登入的頁面，10 秒後轉回首頁	狀況：1 查看簡訊中的密碼以登入	狀況：2 出現兩個 CTA 覺得有點奇怪	狀況：2 選取金融機構代號選單很長，明明就知道代號是多少還要下拉找很久
碰到的狀況或問題				狀況：2 CTA 上寫『歸戶設定』，不太知道是什麼，要不要按，看了一下才發現是『歸戶設定』是進度條的下一步	
碰到的狀況或問題				狀況：2 一開始不知道『啟用匯款』是什麼，對照上方的敘述才知道用途	

頁面名稱	新手上路 3: 歸戶設定	3-1 會員載具歸戶	3-2 新增會員載具	3-2-1 載具類型	3-1 會員載具歸戶
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：2 不知道『會員載具歸戶』和『其他載具歸戶』有什麼差別，對『載具』這個詞也不是很懂	狀況：2 這邊的選單都很陌生，決定先跳到『3-2 新增其他載具』	狀況：1 看到預設手機載具，就填了可以填的資料	狀況：3 結果跟我說這個載具不能歸戶自己，到這邊很困惑，因為不知道系統要我填的東西到底是什麼，平常這時候就會放棄。	狀況：1 只好又回到這裡，找了有會員的 PChome 來做嘗試

頁面名稱	3-1-1 商家歸戶頁面	3-1-2 歸戶資料確認	3-1-3 歸戶結果	新手上路 3: 確認歸戶結果	新手上路 4: 完成
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 出現 PChome 請我登入，就輸入帳密	狀況：1 跳回系統頁面，就按確認	狀況：1 跳出視窗，說歸戶結果成功，就按關閉視窗	狀況：1 看到 PChome 真的有被加進清單	狀況：3 完成後先檢查手機，以為會出現剛剛申請的手機條碼，以後結帳就可以不用拿發票，結果沒有，所以剛剛只是開通帳號可以歸戶而已嗎？所以現在我只有 PChome 可以自動儲存發票對獎嗎？很困惑，不知道剛剛申請那個實際上怎麼使用。