

「無名小站」部落格介面之使用性評估

管倖生 劉俞好

國立雲林科技大學視覺傳達設計系

摘要

分享與互動是部落格最大的特點，但強烈的個人色彩造成使用介面複雜度，使得操作產生一些使用性問題。本研究藉由「簡易式使用性工程」的方法，針對國內目前會員數最多的部落格服務商--無名小站，進行瀏覽測試，探究目前該部落格網站的介面使用性問題。將部落格三個代表性典型工作進行實際瀏覽操作，綜合受測者邊說邊做法的操作記錄以及專家啟發式評估發現：1. 網頁視覺設計部分，(1) 在首頁中，廣告放置的位置與數量嚴重干擾視覺，標準字和色彩尚未標準化，版面配置凌亂鬆散，(2) 在部落格頁面中同樣有廣告的干擾，並且預設頁面過於單調。2. 網頁操作介面部分，(1) 註冊流程中，填寫個人資料的過程相當繁鎖，(2) 發表文章的各項功能缺乏說明，(3) 登入登出的位置不明顯，(4) 更換面版的文字和按鈕不明確。研究結果顯示目前國內部落格網站對於在使用者操作介面設計仍不夠專業，網頁設計師對於部落格的規劃及設計，應再加強以使用者觀點去執行。

關鍵詞：部落格、放聲思考法、啟發式評估

I. 前言

部落格是具有個人特色的社群性網路服務，在2004年至2005年部落格服務商 (BSP) 如雨後春筍般成立，目前台灣已超過60%的網路使用者擁有自己的部落格 (徐挺耀, 盧論緯, 2006)。根據資策會2005年台灣網路使用者行為分析，顯示出部落格廣為年輕網友所接受 (陳樺誼, 周樹林, 2005)。創世際市場研究顧問 (2005) 在部落格使用意見調查中進一步指出，部落格中只瀏覽的網友不多，超過半數的網友會在部落格上同時發表、回應與瀏覽，部落格滿足了網友們表達意見與溝通的需求。

分享與互動是部落格最大的優點，但由於部落格是比較個人性質的網站，架設部落格的使用者 (Blogger, 部落客為台灣的翻譯) 很可能不是網站設計專家，往往會忽略了使用性的問題，造成讀者無法有效的搜尋及自在的閱讀。因部落格網頁不僅訊息內容及搜尋功能方面應該以精簡的設計手法去呈現知識，協助使用者順利找尋他們所要的資訊，以解決網路使用者的需求之外，亦應重視視覺美感，還需講求使用的便利。所以現今的國內部落格是否符合網頁設計之使用性要求仍有待檢核。因此本研究針對國內會員數最多的部落格服務商--無名小站，進行評估測試，由十位受測者進行典型工作操作，希望藉由瀏覽測試瞭解網站介面之使用性問題；並且另外邀請使用性及網頁設計專

家，針對此部落格介面進行啟發式評估，綜合使用者及專家意見提出改進建議，以提供部落格服務商及部落客未來設計部落格之參考。

II. 相關文獻

本研究主要在探討部落格網站介面之使用性評估，與此研究相關文獻涵括1. 使用性、2. 使用性工程評估程式及3. 網站介面評估等三大項，現分述如下：

2.1 使用性 (Usability)

使用性是指使用者在使用系統或軟體時所產生的問題，所以使用性工程在使用者介面上並非是單一向度的，而是下列五個效標所組成 (Nielson, 1993)：

1. 學習性 (Learnability)：

使用者在面對一個陌生的系統或軟體介面時，應該讓使用者容易去學習，並快速地使用此系統或軟體完成工作。好的使用性介面，是能讓使用者在學習如何使用後，對於系統或軟體達到的一定熟練程度。

2. 效率性 (Efficiency)：

一個系統或軟體應該要有效率地被使用，讓使用者使用這系統後，可得到高生產率。例如花了多少時間在使用系統或軟體上，或以時間的計量表示受測者在某一特定時間內

使用該系統完成典型工作，其效率即可以被測量。

3. 記憶性 (Memorability) :

一個系統或軟體應該要容易被使用者記憶，也要能讓間歇性使用者 (casual user) 在經過一段時間未使用此系統或軟體後，重新使用時不需要重新學習即能使用。間歇性使用者是介於專家和生手之間，其不像專家使用率那麼頻繁，也不像生手，完全沒有使用過系統。

4. 錯誤率 (Errors) :

系統或是軟體在使用上應該朝向低錯誤率，當使用者在使用系統時，不會產生嚴重錯誤的情況，只有少量的錯誤產生。即使發生錯誤，也能非常容易的自行使它們復原。所謂「錯誤」的定義為無法完成預定目標的行為，而系統的錯誤率是藉著計算使用者通過指定的典型測試所進行的動作次數，因此，在實驗中測量錯誤率可用來測定使用性之好壞。

5. 滿意度 (Satisfaction) :

滿意度主要是指使用者在操作系統時，感覺是愉悅的、滿意的程度，在使用性測試中，詢問此系統或是軟體的使用者，對於系統或是軟體的主觀感覺，綜合多數使用者的意見後，獲得使用者對系統或是軟體之評價。

使用性最先是用於評估資訊系統或軟體之介面，近年來才逐漸將使用性應用到網站介面評估上。網頁使用性 (Web Usability)，根據Nielsen (2000) 對於「網頁使用性」的定義：網路是一個以使用者為中心 (user-centered) 的傳播媒介，因此具備讓大多數瀏覽者容易使用的介面設計，滿足其到站的需求，這些所依據的即是有良好的網頁使用性。此外，一個網站是否具有好的使用性，取決於兩大因素，分別為：1. 效用性 (utility)：該網站是否擁有提供瀏覽者需要的功能。2. 使用性 (usability)：瀏覽者是否會有效地操作和使用該網站，而網站本身是否有提供令人滿意的功能。

2.2 簡易式使用性工程程式

使用性工程對一個產品或是系統的開發而言，只是一個過程，並且在現實環境下，通常一項產品或系統的開發有其一定時間和成本之限制。但使用性的方法有很多，如何選用適當的方法並且在成本和時間的因素下，達到使用性的目標是非常重要的。Nielsen (1993) 曾提出折扣式使用性工程技術 (Technique of Discount Usability Engineering)，既可以達到使用性目標又可以不必花費太多的時間和成本。共包括1. 使用者和工作觀察 (User and task observation)，2. 利用情境模擬 (Scenarios)，3. 簡單的邊說邊做 (Simplified

thinking aloud)，4. 啟發式評估 (Heuristic evaluation) 等四項使用性工程技術。

管倬生及阮綠茵 (2001) 研究中提及「簡易式使用性評估與設計程式 (Evaluation and design procedure of simplified usability)」是改良Nielsen (1993) 所提出的折扣式使用性工程技術，在設計實務上，既可達到改善使用性目標，又可有效發揮時間與成本效益。新程式與步驟為：1. 情境模擬，2. 設定典型工作及步驟，3. 工作觀察和使用者簡單邊說邊做，4. 啟發式評估，5. 提出設計方案等五項使用性工作內容及方法。本研究之部落格網站介面使用性評估，即是引用「簡易式使用性評估與設計程式」。

1. 情境模擬：

從設計師的角度想像使用者操作部落格網站時的情景、其操作部落格網站的動機，以及操作時會做的動作。使用情境分析主要目的有二：第一是使用者介面設計方面，可瞭解呈現方式與系統之間的交互影響；其次是使用者介面評估方面，可取得使用者回饋。情境分析與邊說邊做評估法能搭配進行，以瞭解使用者的想法，亦可用攝影方式記錄使用者特定時段內的生活。

2. 典型工作及步驟分析：

每一個部落格網站都有使用目的，每一個目的都有標準動作，固需找出典型工作及其標準操作步驟。典型工作分析的結果，是使用者想要部落格去達成的所有事情之清單。一個典型工作通常可以經由階級組織的形式予以解析，以較大的工作目標為開始，然後分成次要工作，並逐步往下細分。這些工作需要找出其成果品質可接受度，用來訂定標準操作步驟。

3. 工作觀察和使用者簡單性邊說邊做：

觀察使用者工作情形，可讓設計者瞭解部落格網站之所以好壞的關鍵因素。所觀察項目包括使用者的類型、特性、工作型態與周圍環境...等，並須對使用者之工作內容進行完整的分析。工作觀察之進行，是在使用者旁邊安靜且不幹擾使用者工作的情形下，觀察使用者的工作情形，予以記錄。

受測者在進行部落格網站流覽時，所謂邊說邊做法，即是經由一邊操作，同時以語言表達出來自己當下的想法，可以讓我們瞭解，他們是如何流覽 (觀看) 部落格網站；因此藉由「邊說邊做」的方法可以瞭解使用者的想法，並且可以快速的從使用者方面獲得充足訊息。使用者利用口語的方式，一邊操作典型工作，一邊說出原因或想法，實驗者可以利用錄影的方式或作筆記的方式記錄之。



所以邊說邊做法包含了兩個動作，第一是對受測者作完整的觀察紀錄；第二是詳細分析受測者的口語內容。簡單性 (Simplified) 邊說邊做法除了可以瞭解使用者的想法外，進而可發現部落格網站細部的問題作為重新設計的參考依據，是使用性工程中常用的方法之一。簡單性邊說邊作與邊說邊做法最大的不同，是由實驗者以作筆記方式取代錄影方式。

4. 啟發式評估：

啟發式評估利用使用性的專家對部落格網站作使用性的評估，可以瞭解部落格網站的使用性問題。其中啟發式評估所需要的專家大約是四到六人，個別針對部落格網站進行評估，最後再將各個專家的意見集中並整理出最終的評估報告。一般可分為非結構式的啟發式評估與結構式的啟發式評估兩種。所謂非結構式的啟發式評估是每個專家並無遵循特定的準則或方式，而是依據自身的經驗與知識對產品進行評估，找出使用性問題並提出解決方法。而結構式的啟發式評估是事先遵循著特定的準則或方式或對某項特定功能或項目作評估，並找出使用性問題與提出解決方法。

2.3 網頁介面設計

徐安良 (2001) 在「企業網站使用者介面與互動模式之研究」中，探討企業網站的使用者介面與互動模式之設計與應用情形。針對金融業、通訊業、電子業、軟體業及服務業等五大類型的企業網站，挑選各類別排行前十名的企業網站進行實際調查。調查結果發現：1. 企業網站的版面整體的編排上較偏向平面、靜態的設計。2. 有豐富的色彩使用。3. 企業網站對於活潑動態資訊內容的提供上不足。4. 網頁與使用者間的互動功能仍有待加強。

黃靜純 (2003) 在「旅遊網站介面設計與使用性研究」中歸納出網站介面設計原則包括：1. 網站設計應顧及視覺美感，並展現企業定位。2. 文字使用應注意字體、字級，圖片則應注意解析度，並盡量採用與內文陳述說明相符者。3. 頁面編排型式雖可靈活運用，設計師仍應注意其一致性與整體感。4. 善用色彩獨特性格，作為重點強調、連結提示或企業形象等。5. 網站功能選單數量應適中，位置排列應符合邏輯。6. 選項命名應一目了然或易於聯想，選項歸類則應注意其適當性與合理性。7. 以階層設計作為次選項呈現方式，層級數量儘量不超過三層。8. 網站設計應考量不同瀏覽軟體與解析度所呈現的不同視覺效果。9. 視窗分割可依目的不同而有不同的設計型式，但應考量操作性與使用者需求。10. 減少使用彈跳視窗與動態文字、圖片。11. 建立線上操作輔助說明，並有明確錯誤提示說明。12. 網站設計需善盡告知使用者應有之權利義務。

高蓁瑩 (2004) 科博物館網站研究指出網頁介面視覺設計方面：1. 版型與視覺設計上應有延伸性，讓瀏覽者覺得是置身於同一網站。2. 色彩搭配應具吸引力，讓瀏覽者容易閱讀或並產生瀏覽的興趣。3. 圖片與文字應相互搭配吸引注意力，增加畫面的美觀與活潑性，也能快速掌握瀏覽者的視覺注意力。4. 版面適當留白，增加頁面的空間避免因資訊量過大而，顯得擁擠以增進瀏覽舒適感。

Krug (2006) 提出能夠讓使用者盡量看清與理解網站的五個設計重點：1. 在每一頁上建立清楚的視覺階層。有清楚視覺階層的頁面，會有三種不同的特徵：(1) 越重要的東西，就應該要越明顯 (2) 邏輯上有關聯的東西，就應該在視覺上也有關聯 (3) 用視覺上的巢狀階層，顯示是屬於哪一部分。2. 善用慣例，慣例可讓使用者猜測出網頁上的許多東西。3. 將頁面區隔成定義清楚的區域，可以讓使用者迅速判斷該注意頁面中的哪些區域。4. 明確標示出可以點選的東西。大部分的使用者在網站上所做的就是找可以點選的東西，因此應該明確區分可以點與不能點的東西。5. 降低干擾，通常干擾有兩種：(1) 擁擠 (2) 背景干擾。使用者對於複雜性與干擾性有不同程度的容忍能力，設計網頁時，最好能夠先假設每一樣東西都會造成視覺干擾。

Nielsen (2005) 指出隨著部落格的架設越來越方便，開始 Blogging 的人也越來越多，許多從沒有製作過網站的新手也加入部落客的行列。部落格是比較個人性質的網站，不過 Blogger 通常還是希望能夠吸引到一些讀者的目光。由於部落客很可能不是網站設計專家，所以架設的部落格很可能會忽略了使用性的問題，造成讀者往往沒辦法瞭解這個部落格，沒辦法自在的閱讀、搜尋，對這個部落格上文章的信任度也無法提升。於是列出了部落格在使用性上最常犯的十項錯誤：1. 沒有作者的介紹。2. 沒有作者的照片。3. 無意義的文章標題。4. 連結無法呈現會連到哪裡去。5. 無法查看過去的文章。6. 月曆是唯一的導覽方式。7. 不固定的更新頻率。8. 內容包羅萬象，缺乏主體。9. 忘了你未來的老闆可能在看你的文章。10. 只有 Blog Host 提供的 Domain Name。

III. 研究方法

本研究採用簡易式使用性工程方法，進行「無名小站」部落格服務商之部落格介面評估，首先在情境分析階段，由 9 名網頁使用熟手 (expert user) 組成焦點小組，訂定典型工作，得到一般使用者於部落格最基本的三項需求為典型工作。在第二階段邀請 10 位具有上網經驗，但無申請使用任何部落格經驗的受測者，以邊說邊做法針對「無名小站」部落格進行介面使用性測試，發現受測者在部落格操作上



圖1 簡易式使用性工程研究流程圖

有何使用性的問題。在第三階段為了比較一般使用者及專家對於「無名小站」部落格之介面使用性，另外邀請6位網頁設計及使用性專家進行非結構式啟發式評估。最後彙整一般使用者及專家對「無名小站」部落格網站相關問題及看法，提出設計上的建議。

3.1 參與人員

本研究參與人員包括第一階段9名網頁使用熟手 (expert user) 所組成焦點小組，主要目的是為了訂定典型工作。第二階段遴選10名一般一般網路瀏覽者，皆有上網瀏覽經驗1年以上，但沒有申請過部落格者，進行「無名小站」部落格服務商之部落格介面測試。第三階段為進行專家之非結構式啟發式評估使用性，挑選具網頁使用性與網站設計背景之專家共計6名。另為了使整個研究前三個階段順利進行邀請實驗者1名，為網路使用性之熟手，具上網瀏覽經驗3年以上。

3.2 實施程式

經過部落格現況調查以及焦點小組討論後，針對一般使用者在操作部落格時可能發生之情境及操作動機來設定典型工作。本研究評估之「無名小站」部落格服務商之部落格，實施程式包括：1. 情境分析、2. 典型工作、3. 瀏覽測試與4. 專家評估等四項工作，現分述如下：

1. 情境分析--阿喵是一位學生，得知朋友們都在使用部落格，他也想申請一個部落格，分享近況給大家知道。於是進入「無名小站」首頁網站，依照網頁上的指示完成註冊手續。不久之後，阿喵發表了一篇文章，便開心的登出自己的部落格。過了幾天，阿喵發現朋友們的部落格都很好看也很有個人特色，所以決定也要更換一個好看的面版，套用面版之後，便滿意的登出自己的部落格。
2. 典型工作--由以上情境分析及焦點小組討論，將典型工作設定為A. 申請註冊、B. 發表文章與C. 更換面版等三項。
3. 瀏覽測試--受測者在進行部落格瀏覽操作時，採用放聲思考法 (Thinking Aloud Method)，在測試進行中觀察並記錄受測者邊說邊做情形，分析受測者實際操作「無名小站」部落格過程中所面臨的使用性問題。
4. 專家評估--邀請網頁視覺設計、多媒體設計與程式設計

之相關領域專家共6位，進行「啟發式評估法」(Heuristic Evaluation)，評估結果以書面方式陳述。

3.3 設備工具

本研究較重要之設備及工具有兩種，1. 螢幕攝影機軟體：Camtasia Recorder軟體用於記錄使用者邊說邊做時，受測者流覽路徑和語音。2. 路徑分析工具：使用影像擷取 (SnagIt 6.2.1版) 軟體擷取受測者操作「無名小站」部落格之分析畫面。

IV. 結果與分析

首先在情境分析階段，由9名網頁使用熟手 (expert user) 所組成焦點小組進行討論及採用情境分析手法，訂定一般使用者於部落格最基本需求的三項典型工作A. 申請註冊、B. 發表文章及C. 更換面版等三項需求為典型工作。各典型工作及其操作步驟分析如下：

4.1 典型工作及步驟分析

以下將「申請註冊」典型工作所需進行之步驟依序列述如表1。雖然「註冊成為無名小站會員」之方法有兩種，兩者之間差異不大，僅步驟1稍有差異，點選「立即註冊」或「免費註冊」兩者之一。

以下將「發表文章」典型工作所需進行之步驟依序列述如表2。雖然「發表文章」之方法有兩種，各有七個步驟，兩者之間差異不大，僅步驟1稍有差異，在跳出的網頁點選「我的網誌連結」或回到認證信點選「您的個人網誌」連結，兩者挑選其中之一。

以下將「更換面版」典型工作所需進行之步驟依序列述如表3。「更改面版」方法祇有一種，共七個步驟。

4.2 受測者流覽測試結果

1. 「申請註冊」典型工作：
焦點小組所設定「申請註冊」典型工作之操作型態時分成二種類型，但一般受測者實際進行邊說邊做法測試，「申請註冊」類型約分成三種如表4，兩者有所不同。其中兩位受測者 (第三種類型) 在「輸入檢查碼」的步驟有誤，必須重新輸入，造成操作步驟從13個變成17個。其他受測者操作步驟，與焦點小組設定相符，且有超過半數的受測者採用方法一來進行 (參見表1)。此外，有一位受測者在「選擇



表1 「申請註冊」典型工作之操作步驟

典型工作	資訊需求	操作步驟	
申請註冊	註冊成為無名小站會員	方法一	步驟 1：點選「立即註冊」(方法一)
		方法二	步驟 1：點選「免費註冊」(方法二) 步驟 2：點選「我同意」 步驟 3：選擇帳號與密碼 步驟 4：點選「檢查帳號是否可用」 步驟 5：點選「檢查 email 是否重覆」 步驟 6：點選「申請帳號」 步驟 7：輸入個人資料 步驟 8：點選「確認」 步驟 9：再次確認資料是否正確 步驟 10：點選「確認」 步驟 11：收認證信 步驟 12：點選網址啟用帳號 步驟 13：無名帳號正式啟用

表2 「發表文章」典型工作之操作步驟

典型工作	資訊需求	操作步驟	
發表文章	在部落格發表文章	方法一	步驟 1：在跳出的網頁點選「我的網誌連結」(方法一)
		方法二	步驟 1：回到認證信點選「您的個人網誌」連結(方法二) 步驟 2：點選「發表新文章」 步驟 3：輸入文章標題 步驟 4：輸入文章內容 步驟 5：點選「送出文章」 步驟 6：觀看剛剛所發表的文章 步驟 7：點選「登出」

表3 「更換面版」典型工作之操作步驟

典型工作	資訊需求	操作步驟	
更改面版	變更部落格的面版	方法一	步驟 1：登入無名小站 步驟 2：輸入帳號密碼 步驟 3：點選「登入」 步驟 4：點選「樣式管理」 步驟 5：選擇佈景主題：視覺創意 / Ballet 步驟 6：點選「套用」 步驟 7：點選「登出」

帳號與密碼」步驟放棄此典型工作測試，無法進行後續的測試，導致本研究的有效受測者樣本從10位變成9位。

在「申請註冊」測試中，綜合受測者進行邊說邊做法測試時所遭遇的問題歸類如下：

- (1) 對於個人資料的欄位是否都必填寫感到疑惑。
- (2) 個人資料中「生日」的部分，年、月、日數字的排序方式沒有統一，在選擇年份時會花較長的時間。
- (3) 認證信寄發的時間不穩定，造成一些受測者感到緊張。
- (4) 帳號重覆或檢查碼輸入錯誤時，回到上一頁，發生網頁過期的情況，所填寫的資料全部被清空，受測者會感到不耐煩。

2. 「發表文章」典型工作：

焦點小組所設定之「發表文章」操作型式有兩種(參見表2)，但在實際進行邊說邊做法測試時，發現受測者操作型式只有一種，與焦點小組所設定之方法一之操作步驟相符，如表5。

在「發表文章」測試中，綜合受測者進行邊說邊做法測試時所遭遇的問題歸類如下：

- (1) 「登出」出現的位置非常不明顯，每個受測者都花很多時間在搜尋。
- (2) 登出前後沒有明顯的差別與任何提示，受測者無法得知是否已登出？

表4 「申請註冊」典型工作之操作型態

受測者	操作步驟
受測者 3	1. 點選「立即註冊」
受測者 4	2. 點選「我同意」
受測者 7	3. 選擇帳號與密碼
受測者 8	4. 點選「檢查帳號是否可用」
受測者 9	5. 點選「檢查 email 是否重覆」 6. 點選「申請帳號」 7. 輸入個人資料 8. 點選「確認」 9. 再次確認資料是否正確 10. 點選「確認」 11. 收認證信 12. 點選網址啟用帳號 13. 無名帳號正式啟用
受測者 2	1. 點選「免費註冊」
受測者 6	2. 點選「我同意」 3. 選擇帳號與密碼 4. 點選「檢查帳號是否可用」 5. 點選「檢查 email 是否重覆」 6. 點選「申請帳號」 7. 輸入個人資料 8. 點選「確認」 9. 再次確認資料是否正確 10. 點選「確認」 11. 收認證信 12. 點選網址啟用帳號 13. 無名帳號正式啟用
受測者 1	1. 點選「立即註冊」
受測者 5	2. 點選「我同意」 3. 選擇帳號與密碼 4. 點選「檢查帳號是否可用」 5. 點選「檢查 email 是否重覆」 6. 點選「申請帳號」 7. 輸入個人資料 8. 點選「確認」 9. 檢查碼輸入錯誤 10. 回上一頁 11. 輸入個人資料 12. 點選「確認」 13. 再次確認資料是否正確 14. 點選「確認」 15. 收認證信 16. 點選網址啟用帳號 17. 無名帳號正式啟用
受測者 10	1. 點選「免費註冊」 2. 點選「我同意」 3. 選擇帳號與密碼 4. 沒有發現「檢查帳號是否可使用」按鈕，資料重填多次，感到不耐煩而放棄

表5 「發表文章」典型工作之操作型式

受測者	操作步驟
受測者 1	1. 在跳出的網頁點選「我的網誌連結」
受測者 2	2. 點選「發表新文章」
受測者 3	3. 輸入文章標題
受測者 4	4. 輸入文章內容
受測者 5	5. 點選「送出文章」
受測者 6	6. 觀看剛剛所發表的文章
受測者 7	7. 點選「登出」
受測者 8	
受測者 9	

3. 「更換面版」典型工作：

焦點小組所設定之「更換面版」操作型式祇有一種(參見表3)。惟其中兩位受測者多點選「預覽」步驟，確認工作是否完成？如表6所示，大部分其他受測者操作步驟與焦點小組設定相符。

在「更換面版」測試中，綜合受測者進行邊說邊做法測試時所遭遇的問題歸類如下：

- (1) 「登出」出現的位置非常不明顯，受測者花了一些時間在搜尋。
- (2) 「預覽」和「套用」的按鈕在滑鼠靠近時沒有作出任何反應，一些受測者無法察覺。
- (3) 登出前後沒有明顯的差別與任何提示，受測者無法得知是否已登出？

表6 「更換面版」典型工作之操作型式

受測者	操作步驟
受測者 1	1. 登入無名小站
受測者 2	2. 輸入帳號密碼
受測者 4	3. 點選「登入」
受測者 6	4. 點選「樣式管理」
受測者 7	5. 選擇佈景主題：視覺創意 / Ballet
受測者 8	6. 點選「套用」
受測者 9	7. 點選「登出」
受測者 3	1. 登入無名小站
受測者 5	2. 輸入帳號密碼 3. 點選「登入」 4. 點選「樣式管理」 5. 選擇佈景主題：視覺創意 / Ballet 6. 點選「預覽」 7. 點選「套用」 8. 點選「登出」

4.3 專家評估結果

《蘋果日報》記者張馨芳 (2005) 指出，目前台灣主要的部落格為：1. 中華電信之Xuite、2. 無名小站、3. 樂多日誌、4. MSN spce、5. 雅虎奇摩部落格；而徐挺耀及盧論緯 (2006) 指出無名小站的用戶數比其他服務商加總還要多。第三階段為專家評估，挑選具網頁使用性與網站設計背景之專家共計6名，先組成焦點小組，為使研究成果更具完整性，該焦點小組先行搜尋及瀏覽不同部落格，經討論後決定選取與「無名小站」較具競爭性之另兩家部落格網站，共三家作為專家進行非結構式啟發式評估之代表對象，網址如下：1. 無名小站：<http://www.wretch.cc/> 2. 中華電信Xuite：<http://www.xuite.net/> 3. 樂多日誌：<http://blog.yam.com/>。本研究採用啟發式評估 (Heuristic evaluation) 方法，綜合六位專家意見及看法，彙整於表7中。



表7 專家綜合意見及看法

評估項目	評估部落格 無名小站	Xuite	樂多日誌
網頁視覺設計部分			
首頁頁面	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有些連結頁面中的動態廣告太多，造成閱讀無法專一。 2. 文字色彩混亂，色彩配置太過豐富。 3. 版面活潑有年輕生命力，但稍嫌花俏繁雜，應有所取捨。 4. 標題列字體可再強調一點，BAR 的底色配得很怪，不知道依據在哪？版面分割清楚，但字數太多降低閱讀意願。 5. 頁面右下「今日熱門討論文章」連結，用了過多顏色且不協調。 6. 版面採一般直線分割，縱線劃分凌亂，缺工整。 7. 標準字與顏色沒有系統，整體鬆散。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 版面單純、乾淨，但配色太過單調，不一定適合網誌這種多元豐富的環境。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 色彩過於單一，版面有些呆版。 2. 訊息過多，商業性濃，設計上僅劃分訊息的區隔，難凸顯主題（樂多），缺乏美感。 3. 在一堆文字跟物件中，資訊搜尋不易，易缺乏閱讀動力。 4. 網站 LOGO 太不明顯。 5. 標題列大小，色彩跟字體都不突出。 6. 分隔線與表格框線太細太淡，辨識不易。
部落格頁面	<ol style="list-style-type: none"> 1. 非 VIP 會員頁面會有雜亂的廣告干擾 2. 實在太單調、乏味。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 色彩中性、缺乏主體。 2. 預設版面也有太單調的問題，不過比「無名小站」還要好一點。 3. ICON 及按鈕圖形較為冷硬，與左上方 Banner 感覺不搭。 4. 右邊灰色背景配上兩條黑黑的、上面兩顆橘色的，很失敗的配色。 5. 可放些引導、說明。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 廣告無所不在，商業行為與使用者的空間配置上建議作更好的調度，視覺因為廣告而雜亂。 2. 版面方方正正無趣。 3. 左邊的各功能連結，小 ICON 作用不大，且圖示意義不清楚，有點多餘。 4. 左邊四個主分類標題底色「綠、紅、藍、深灰」配色不協調。
網頁操作介面部分			
註冊流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個人資料的部分沒有清楚標示什麼資料是必填的、什麼是可以選填的。 2. 第二步的「檢查帳號是否可用」及「檢查信箱是否重複」的按鈕不夠明顯，白色的底黑色的細框跟表格欄位元元一樣，且很平面感缺乏立體感，不像是可以點的按鈕，使用者有可能忽略掉。 3. 確認帳號資料是否正確的地方，又用了疑似表格欄位元元的文字方塊，讓使用者以為可以修改資料，但其實不行。 4. 如果發現想改的地方，也不知道如何修改，下面只有確認鈕，自己按了瀏覽器上的「回上一頁」想回去修改，卻出現「警告：網頁已經過期」的畫面，之前填的資料全部付諸流水、毀之一旦，資料只好重填。 5. 按下確認之後，下一頁又出現所有同樣的個人資料，造成使用者困惑。 6. 「認證信已寄出，請至您的電子信箱接收郵件，並完成啓用手續，才能使用無名小站的服務。」這一段文字不應該需要捲動後才看得到認證信內容太冗長。 7. 恭喜正式啓用的頁面過度簡陋。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 首頁設計較適合已經是會員的人，要用什麼功能一目了然，但是對於初次到訪者，「加入會員」連結做得太小不顯眼，幾乎整個頁面看完才會找到。 2. 選擇白金卡或普卡註冊的部分，只有中間小小的文字可以點選，倒不如整張卡片都是可以點選的。 3. 「查詢可用帳號」功能不明顯。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申請使用的連結非常不顯眼。 2. 會員同意條款過長，浪費很多時間拉捲軸。 3. 個人資料部分，必填的項目很奇怪。婚姻狀況跟有無子女竟然是必填，但是身分證字號和 email 信箱卻可以選填。 4. 沒有檢查帳號是否可用的功能？要等整個填完按了送出才知道。 5. 自己設定網誌的網址功能有點多餘。 6. 進日誌第一眼看到的就要使用者發表文章，有點不知所措。 7. 發表文章要填的項目太多了，很麻煩。 8. 插入圖像的部分有點難以理解，不會用。 9. 發表時間如果要改變要自己打，沒有用選的，格式會亂掉。
發表文章	<ol style="list-style-type: none"> 1. 時間設定有點太複雜。 2. 「自動更正錯誤語法」的效果是什麼？不知道。 3. 「NEW 地圖出現」的效果是什麼？不知道。 4. 「自動加
」如果不懂 HTML 的人也不知道那是什麼。 5. 文章編輯器裡面出現文字廣告，容易造成混淆。 6. 「發出引用通知」不知道是做什麼的。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 從申請完之後到要進入我的日誌，要點三個至四個網頁才終於進入...很麻煩。 2. 發表文章之前要先建立一本日誌，但是按鈕用「申請新的日誌」，容易造成混淆。 	
登入登出	<ol style="list-style-type: none"> 1. 從網誌頁面要登出時，竟然要捲動到最下面才可以找到右下角小小的登出連結。 		<ol style="list-style-type: none"> 1. 登出的位置符合使用者期待，但是登入一樣不明顯淹沒在首頁一堆內容中。
更換版面	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「樣式管理」及「網誌管理」定義不清，容易混淆不知其作用。 2. 「預覽」、「套用」按鈕很平面缺乏立體感，不像是可以點的按鈕，使用者有可能忽略掉。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 如果不看預覽頁其實不知道套用之後會怎樣。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 還細分成二欄式、三欄式，雖立意良好，但變得很複雜，分類的平行及從屬關係不清。 2. 從小圖看不出套用後的樣子，要點進去才會跳出整體預覽的樣子。
其他問題	<ol style="list-style-type: none"> 1. 搜尋結果重複性太高，篩選方式待改進。 2. 由於站內會員人數很多，常常造成 leg。 		

V. 結論與建議

在設計部落格網站介面時，關鍵因素是此介面設計是否適合此網站的性質與想達成的效果？本研究根據受測者邊說邊做法的操作記錄以及各專家就部落格之使用者三大代表性需求（即三項典型工作）進行實際瀏覽操作以及所提出的評估與看法，綜合兩者意見提出「無名小站」部落格之具體建議，亦可成為部落格網站架設之參考。現分成（一）網頁視覺設計與（二）網頁操作介面兩部分，分述如下：

一、部落格網頁視覺設計部分

1. 首頁標題列的文字與底色搭配必須要具閱讀性，如圖2。
2. 應減少首頁中廣告的幹擾程度，見圖2。
3. 首頁頁面資訊不可過於繁雜，如圖2。
4. 首頁版面應作適當的分割，如圖2。
5. 首頁標準字與色彩應系統化，如圖3。
6. 部落格預設頁面，可以放些引導、說明，如圖4。
7. 應降低部落格頁面的廣告幹擾程度，如圖5。

二、部落格網頁操作介面部分

有關部落格網頁操作介面的建議，有「資料修改」、「圖形化選單」、「按鈕及選單位置規則」、「功能性名詞」及「搜尋功能」五個部分，分述如下：

A. 資料修改操作介面

1. 註冊流程中的個人資料部分，應標明什麼是必填，什麼是可選填的部分，如圖6。
2. 註冊流程第二步的「檢查帳號是否可用」及「檢查信箱是否重複」的按鈕應改用顯眼的方式作呈現，如圖6。

3. 註冊流程中確認帳號資料是否正確的部分，應允許使用者修改資料，如圖7。

4. 註冊流程中，確認帳號資料正確後，就不必再次出現同樣的畫面，只需顯示：「認證信已寄出，請至您的電子信箱接收郵件，並完成啟用手續，才能使用無名小站的服務。」即可，如圖8。

5. 簡化認證信內容，如圖9。

6. 恭喜正式啟用的頁面過度簡陋，下面的四個連結可配合圖片才夠顯眼，如圖10。

B. 圖形化選單操作介面

7. 發表文章頁面的日期選擇建議可用圖形化的選單，如圖11。

8. 發表文章頁面各項功能應加以清楚說明，不要讓使用者感到傷腦筋，如圖11。

C. 按鈕及選單設置規則

9. 登入、登出的位置應改至頁面的右上角，如圖12。

D. 功能性選單名詞定義不清

10. 「樣式管理」及「網誌管理」定義不清，容易混淆不知其作用。樣式管理應可加上一些附註，說明這是更換版面用的，如圖13。

E. 搜尋功能操作介面

11. 部落格首頁上搜尋功能的搜尋結果重複性太高，篩選方式待改進，如圖14。



圖2 無名小站首頁上半部





圖3 無名小站首頁下半部

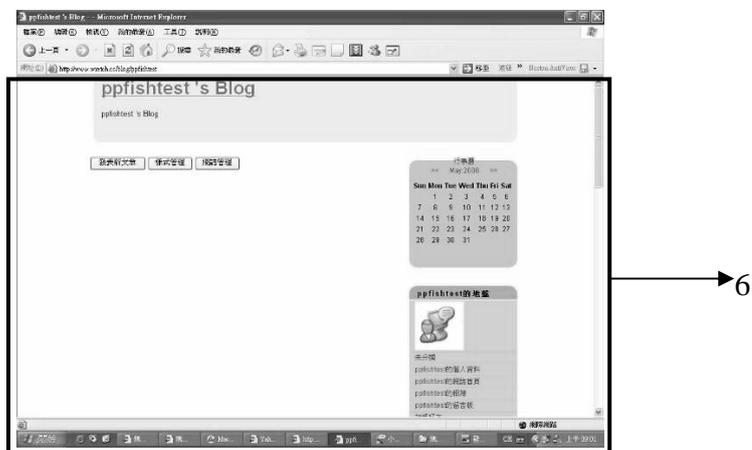


圖4 部落格首頁畫面

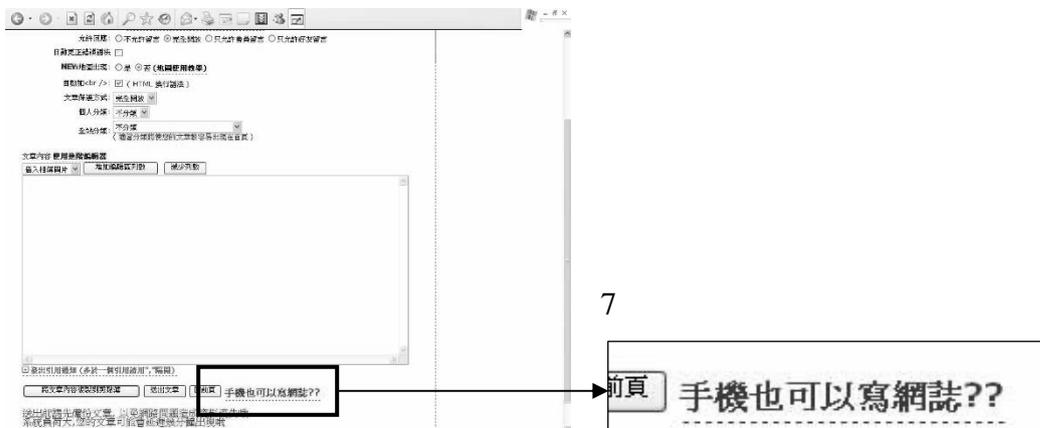


圖5 部落格編輯畫面

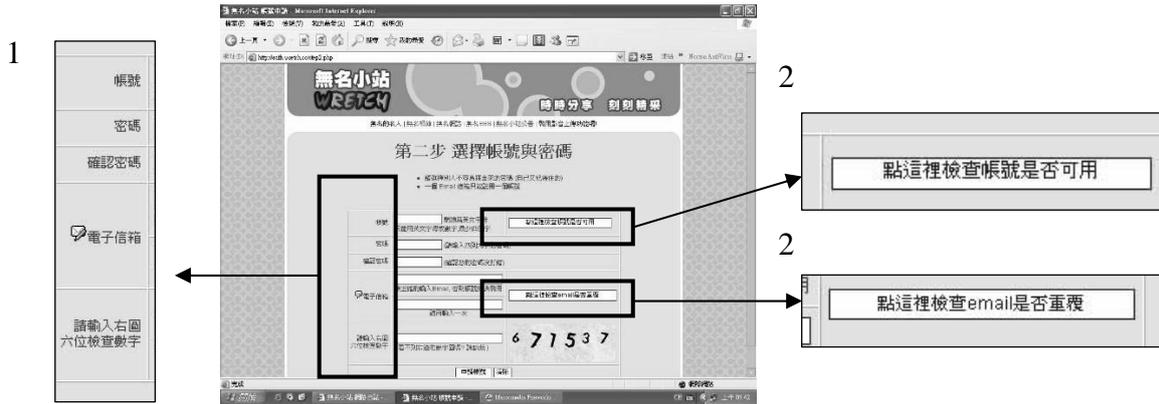


圖6 註冊流程畫面一

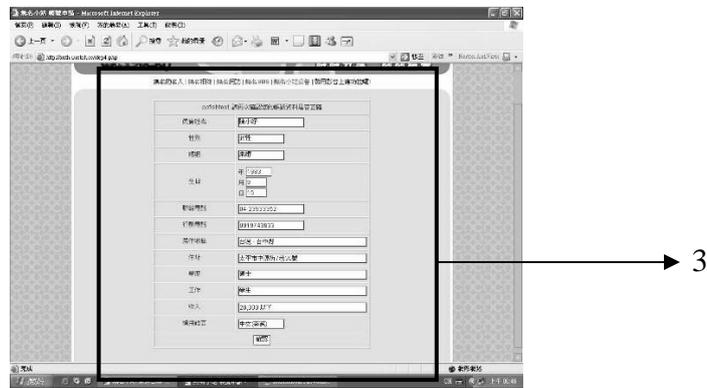


圖7 註冊流程畫面二

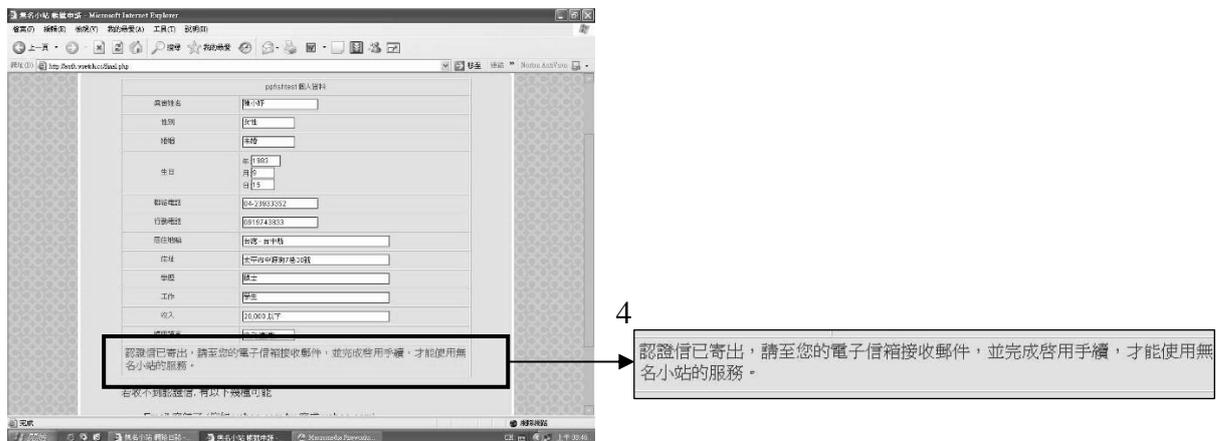


圖8 註冊流程畫面三





圖9 認證信畫面

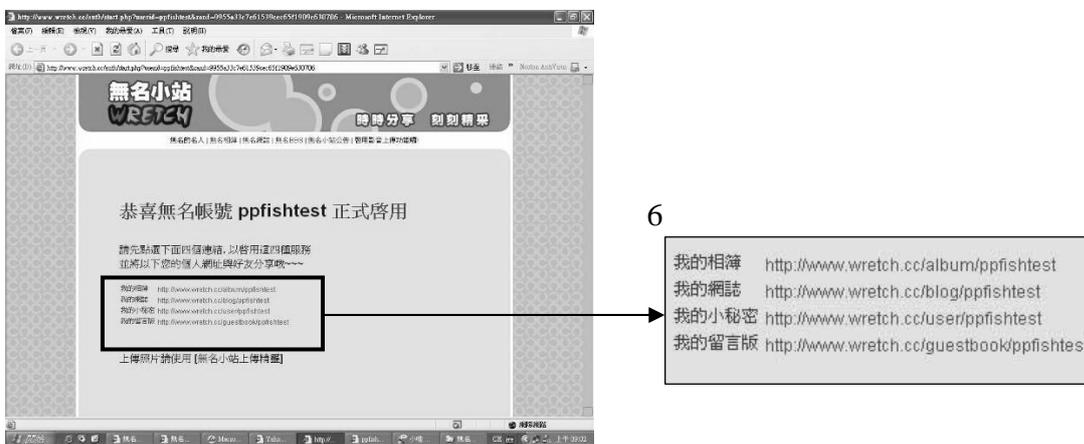


圖10 帳號正式啟用畫面

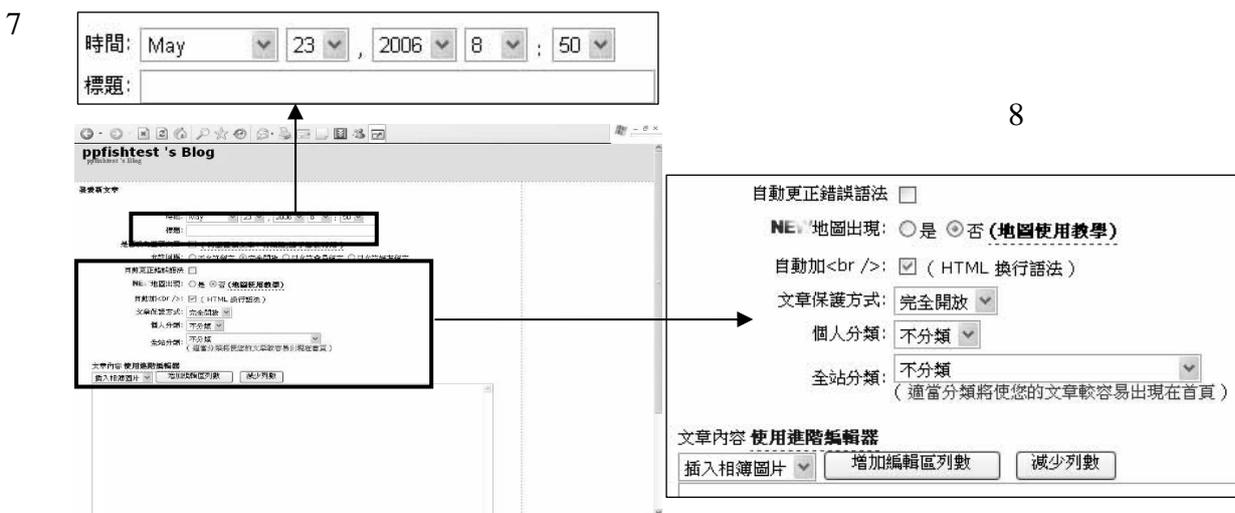


圖11 發表文章操作介面

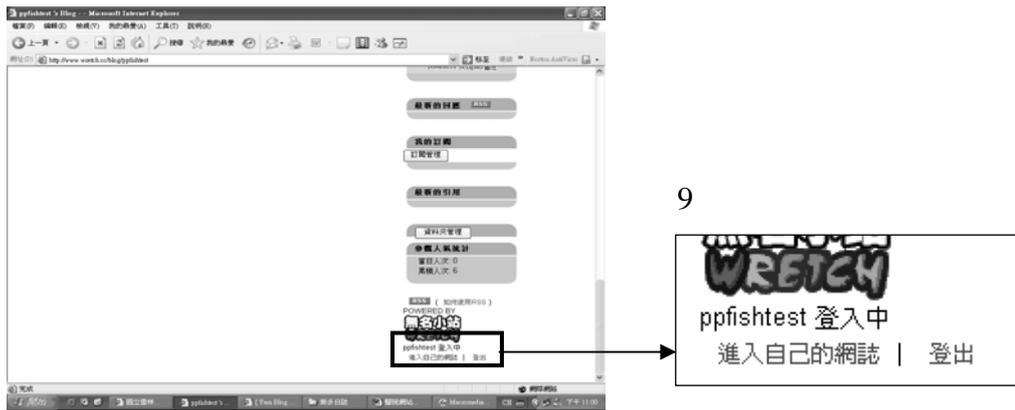


圖12 登入、登出功能位置



圖13 部落功能設定按鈕

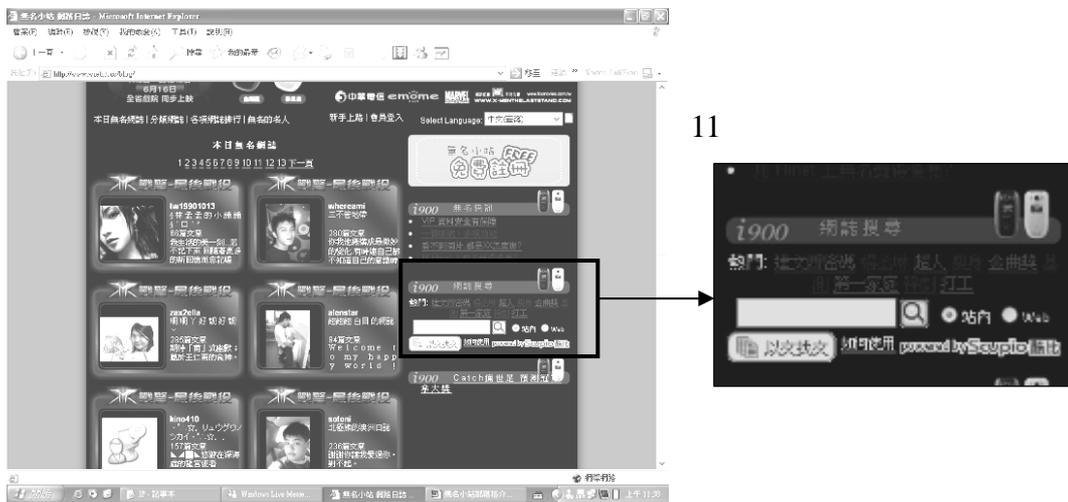


圖14 搜尋功能



誌 謝

本研究承蒙國科會專題編號NSC 94-2213-E-224-018之計劃補助，特此誌謝。

參考文獻

- 史倩玲，2005，解讀Blog全球旋風，數位時代，第108期，2005年6月號，頁56-79。
- 徐安良，2001，企業網站使用者介面與互動模式之研究，國立政治大學資訊管理學系，碩士論文。
- 徐挺耀，盧諭緯，2006，部落格大力量—Blog Power，數位時代，第128期，2006年4月號，頁76-79。
- 高蓁瑩，2004，不同族群於博物館網站介面操作之研究—以國立自然科學博物館為例，國立雲林科技大學視覺傳達設計研究所，碩士論文。
- 張馨芳，2005，網站推無限量部落格，壹蘋果網路—蘋果日報：，http://apple.1-apple.com.tw/index.cfm?Fuseaction=Article&NewsType=twapple&loc=TP&showdate=20051116&Sec_ID=5&Art_ID=2205277，上網日期：2006/6/10。
- 郭姮劭，2005，Blog部落格私房書，金禾資訊，臺北。
- 陳樺誼，周樹林，2005，2005台灣網路使用者行為分析，資策會 MIC，ITIS 產業資訊服務網：<http://Orz.net/2c1Mh>，上網日期：2006/6/10。
- 黃如足，2001，美術館網頁設計及使用性之研究，南華大學美學與藝術管理研究所，碩士論文。
- 黃靜純，2003，旅遊網站介面設計與使用性之研究—以「易遊網」為例，國立雲林科技大學視覺傳達設計研究所，碩士論文。
- 熊波波，2004，Blog網路新興勢力，文魁資訊，臺北。
- 管倬生，阮綠茵，2002，「簡易式使用性評估與設計程式」之研究，2002中華民國設計學會「設計學術研究成果研討會」論文集，頁137-149。
- 歐佩佩，江家華，2006，當我們部落格，誠品好讀，第63期，2006年3月號，頁38-87。
- 魏澤群，2005，使用者最大—從優使性 (Usability) 出發的網站設計原則，網奕資訊，臺北。
- 藝立協，2003，Blog：部落格線上出版，網路日誌實作，上奇科技，臺北。
- Krug, S., 2006, Don't Make Me Think! A Common Sense Approach to Web Usability, Second Edition, Berkely, CA :New Riders Publishing
- Lazar, J., 2006, Web Usability, Boston :Pearson Addison Wesley.
- Nielsen, J., 1993, Usability Engineering, Morgan Kaufmann, San Francisco.
- Nielsen, J., 2000, Designing Web Usability: The Practice of Simplicity, New Riders Publishing, Indianapolis.
- Nielsen, J., 2005, Weblog Usability: The Top Ten Design Mistakes。 <http://www.useit.com/alertbox>，上網日期：2006/6/10。

Received 31 August 2006
Accepted 11 January 2007

AN USABILITY EVALUATION ON BLOG'S INTERFACE OF "WRETCH"

Shing-Sheng Guan and Yu-Yu Liu

Graduate Institute of Visual Communication Design
National Yunlin University of Science and Technology
Yunlin, Taiwan 64002, R. O. C.

ABSTRACT

The main feature of the Blog is to share and interact, but the Blog is so personal that complexity of user interface is added, and thus problems concerning its usability arise in its corresponding operation. Through the methods of Simplified Usability Engineering, this study carries out the navigation testing mainly to the Blog Service Provider "Anonymous Little Websites" which has the most members in Taiwan. This collection of "Anonymous Little Websites" as Wretch is called in Chinese. The usability problems concerning the Blog's interface have been explored in this study. According to Thinking Aloud Protocol, operating records of subjects have been integrated. After actual navigation and operation, all tested experts give assessment and opinions on three typical tasks of the Blog. We have found the following items. Firstly, visual design for the Web involves two points: 1. in Homepage, the advertisements result in severe interference on vision due to their position and quantity; standard letters and colors have not been normalized; the layout of web page is in a state of disorder; 2. the advertisements' interference also goes on in the Blog's page and the default page is excessively monotone. Secondly, user interface for the Web involves four points: 1. personal data is filled out in registration process which is overly numerous and complicated; 2. the functions with regard to publish articles on the Blog lack adequate explanation; 3. the position for canceling the registration is not evident; 4. the characters and buttons of the Replace Panel are ambiguous. The results show that user interface for the Web of the Blog in Taiwan is still less specialized at present. Web designers should enhance the quality of its layout and design from user's view.

Keywords : Blog, thinking aloud method, heuristic evaluation

