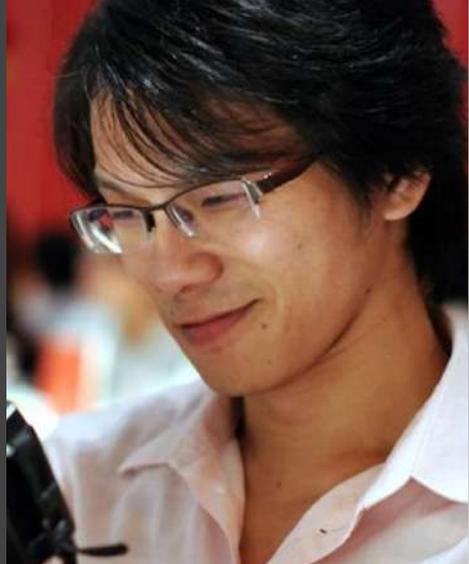


使用者中心服務設計思考

UCD建議，以申辦服務網頁為案例

卓致遠



你可以找到方向



師
大
附
中

成
大
工
設
系

陸
軍
蛙
人

張
老
師

工
業
設
計
師

體
驗
設
計
師

設
計
總
監

體
驗
設
計
總
監

設
計
思
考
老
師

公
司
負
責
人

以網站的功能為中心
網站服務設計規劃

“那個網站有這功能，
我們也要有”

以使用者為中心
網站服務設計規劃

“使用者會碰到什麼狀況，
所以我要有這個功能。”

服務設計 =
使用者執行一個任務時，
從開始到結束過程中的使用者體驗。



以民眾申辦生育津貼為例

服務會從民眾「知道生產後可以去申請補助」開始，民眾「領到補助」為結束。

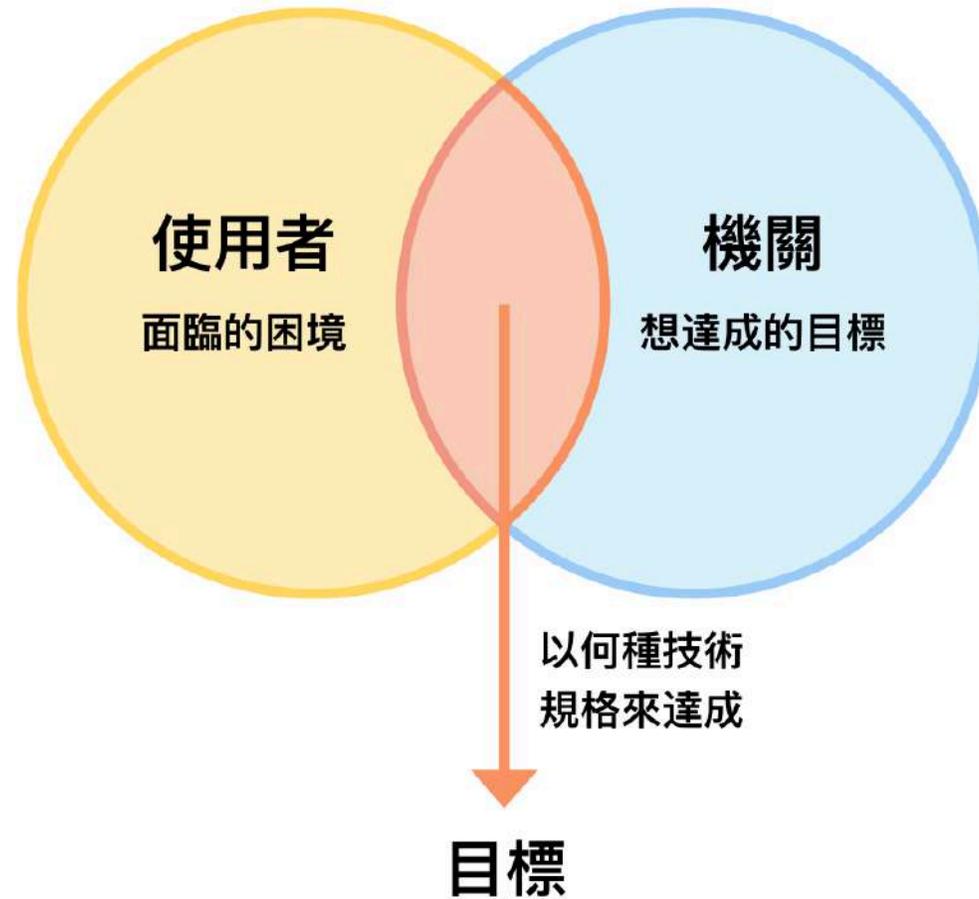
使用者體驗 = 使用者行動 + 感受

以民眾申辦生育津貼為例

從服務開始到結束，中間民眾會經歷多少個行動，如何設計有價值的行動體驗。



以使用者體驗為中心的設計：UCD



政府網站在使用者體驗中扮演的角色？

協助使用者做好申辦前的準備

減少申請過程中所花費的時間

使用者研究團隊訪談了申辦出生登記的使用者與一線戶政業務執行者
發現若是做好申請前的準備，整個申辦過程可以在**30分鐘**結束。
若是沒有做好申辦前的準備，整個申辦過程至少要花**90分鐘**。

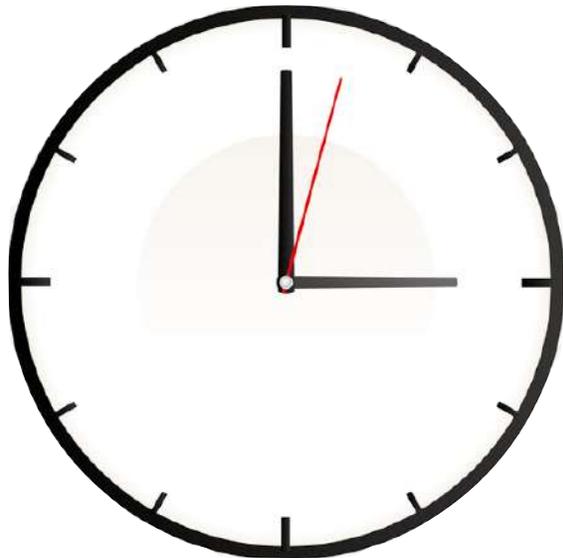
協助使用者做好申辦前的準備 減少申請過程中所花費的時間

若是做好申請前的準備，整個申辦過程可以在**30分鐘**結束。

若是沒有做好申辦前的準備，整個申辦過程至少要花**90分鐘**。

下午三點

已經辦完三位市民的出生登記



下午三點

第一位才剛要辦完，後面還有二位
第三位已經等到快瘋掉要罵人了...

為蓋停車章 男醫院櫃台前咆哮

EBC 東森新聞 | 27.8k 人追蹤 [追蹤](#)

[留言](#) [LINE](#) [f](#) [v](#)

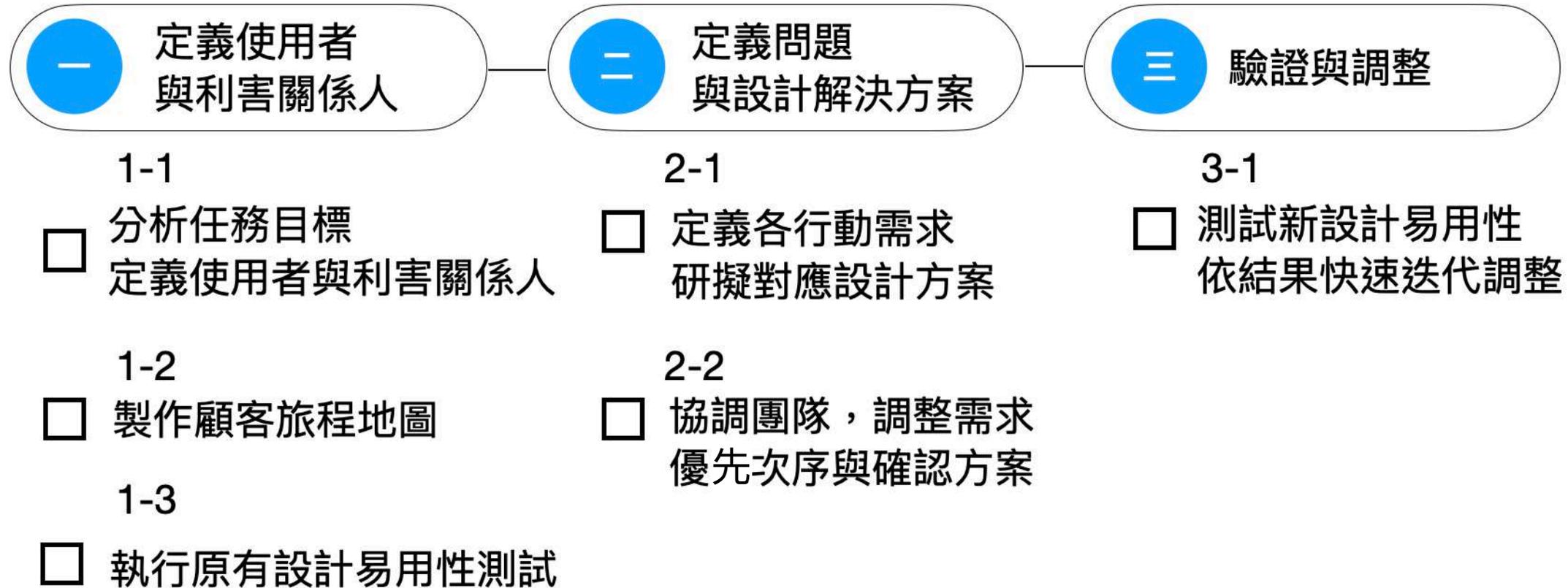
東森新聞
2019年6月27日 下午1:53



協助使用者做好申辦前的準備 減少申請過程中所花費的時間

- 1.減少民眾認知不清，去釐清所花費的時間。
- 2.減少民眾行動犯錯，去更正所浪費的時間。
- 3.減少民眾感受不確定感，增加自行處理的信心。
- 4.減少民眾閱讀所花費的時間，增加民眾行動指示。
- 5.一眼能辨視資訊所暗示的行動。

導入「使用者中心設計」的步驟



導入「使用者中心設計」的步驟



定義使用者
與利害關係人

1-1

- 分析任務目標
- 定義使用者與利害關係人

1-2

- 製作顧客旅程地圖

1-3

- 執行原有設計易用性測試

1-1 分析任務目標 → 定義使用者與利害關係人

網站改版的
目標是什麼

- 為了增加使用數量？
- 服務特定的使用者群體？
- 改善服務流程的流暢程度？
- 減少業務同仁的負擔？

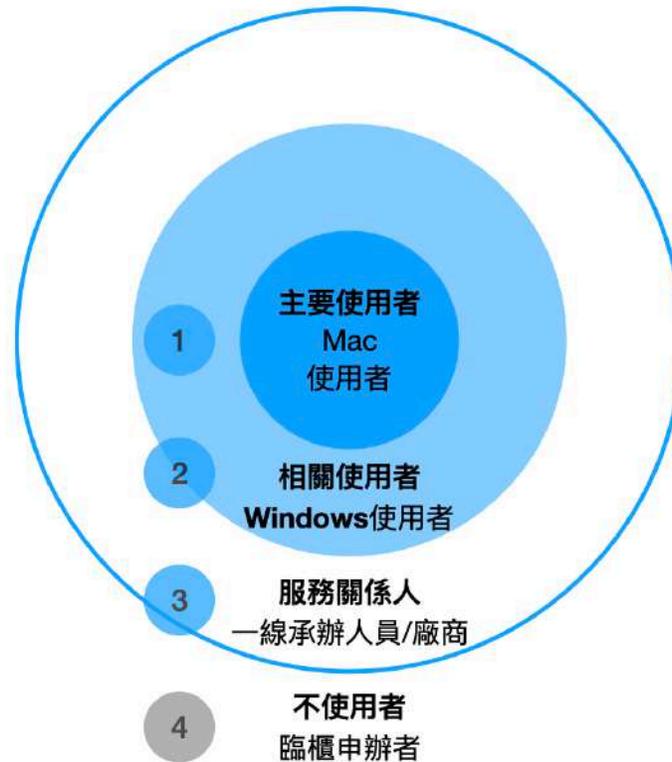
不同的任務目標，所影響的使用者也不同。

1-1 分析任務目標 → 定義使用者與利害關係人

案例：106年改版的新版報稅網站

排序題目重要性，對應要找的使用者類型與利害關係人

- 1 專案主要服務使用者 → Mac使用者
- 2 專案相關服務使用者 → Windows使用者
- 3 專案相關服務提供者 → 一線承辦人/廠商
- 4 其他使用者 → 不使用者

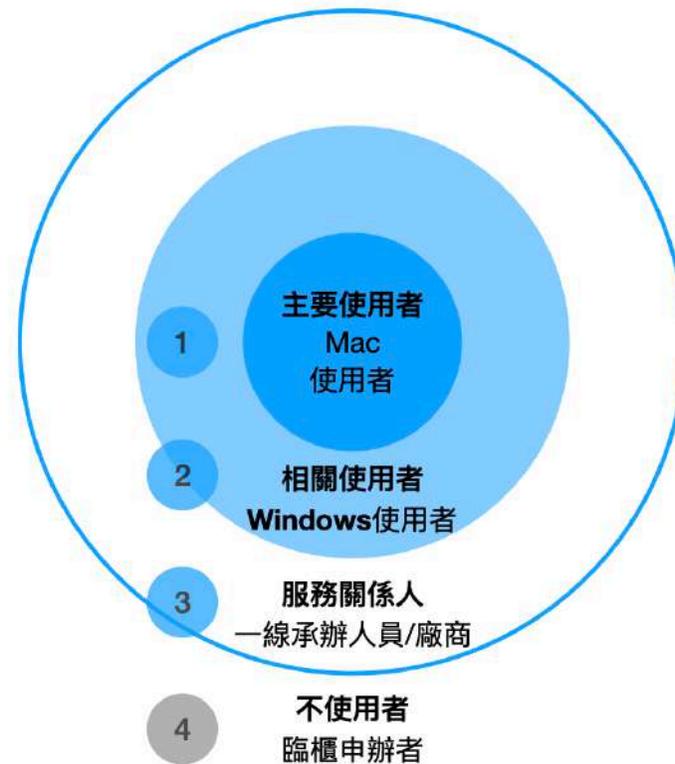


1-1 分析任務目標 → 定義使用者與利害關係人

練習：請依任務目標列出機關服務的使用者與利害關係人

排序題目重要性，對應要找的使用者類型與利害關係人

- | | | | |
|---|-----------|---|------------|
| 1 | 專案主要服務使用者 | → | Mac使用者 |
| 2 | 專案相關服務使用者 | → | Windows使用者 |
| 3 | 專案相關服務提供者 | → | 一線承辦人/廠商 |
| 4 | 其他使用者 | → | 不使用者 |



1-2 製作「顧客旅程地圖」

列出目標使用者與利害關係人後，可進行**使用者調查**（ex.訪談法），將共同的痛點及面臨的困境，整理成目標使用者與利害關係人的「顧客旅程地圖」

訪談法

適用於：不論是想了解服務或網站使用者，皆可使用。

DO:

- 重點在了解使用者在使用前、中、後的相關實際經驗
- 多以5W1H (When、Who、Where、What、Why、How)追問
- 注意使用者的情緒轉折點，了解發生何事導致轉折

DON'T:

- 不要問封閉式問題，如：「是否喜歡這個功能？」
- 不要問假設性問題，如：「如果網站有這個功能你覺得如何？」
- 不要問誘導式問題，如：「所以這個功能很棒對嗎？」



1-2 製作「顧客旅程地圖」

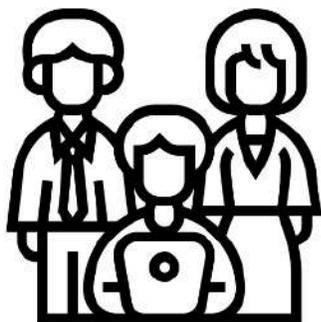
	報稅前		報稅中			報稅後
階段	發現該報稅了	決定報稅方式	進入網站	通過系統環境檢查	申報稅務	檢查
目標	做好報稅前的準備以減少報稅所需花費的時間		選擇適合自己的方式登入系統	完成系統檢查以開始報稅	完成申報及繳稅	確認申報資料無誤
行為	搜尋報稅相關新聞	了解各種報稅方式 找出自然人憑證 買讀卡機	選擇驗證方式 嘗試密碼 重設健保卡密碼	下載、安裝元件 重新插卡確認	直接按掉彈窗 遇到不懂的專有名詞會去Google	下載申報資料 尋找下載檔案
接觸點	身邊親友、FB、新聞、部落客文章		財政部稅務入口網 綜所稅線上申報系統	綜所稅線上申報系統 健保卡網路服務頁面	綜所稅線上申報系統 Google搜尋引擎 線上繳費平台	綜所稅線上申報系統 下載資料夾
想法	又要繳錢了	怎麼報才能省時省力?	誰會知道健保卡密碼?	元件和讀卡機有什麼關係?	一直按下一步就可以報完了	剛剛下載的檔案是哪一個?
情緒						
痛點	不想花時間處理繳費流程瑣碎事	不知道四個報稅方式的差別以及如何選擇	需要回憶不常用的密碼，重設完密碼已經迷路	對系統用語陌生 不理解下載元件的用途	需要自行去理解專有名詞 切換繳費平台迷路	檔名看不懂 無法直覺地找到下載檔案

1-3 執行原有設計的易用性測試

檢視其使用者在操作原有服務 / 網站的過程碰到什麼問題與阻礙。
通常會設定任務請使用者執行，並在旁觀察使用者操作遇到的問題。

易用性測試

適用於：測試想進行改版的網站，可於訪談時順便安排。



DO:

- 測試前先列出任務腳本，如：在哪些情境下需完成哪些任務
- 請使用者以「放聲思考法」進行測試，邊使用網站邊講出心中的想法
- 將行為與話語分開觀察，話語可能會是藉口，行為更貼近使用者的想法

DON'T:

- 避免在使用者執行任務時打斷，結束後再追問
- 不問封閉式問題，如：「按這個按鈕是因為...的關係嗎？」

1-3 執行原有設計的易用性測試

產出：易用性測試文件

	選擇身份驗證畫面	系統環境檢查	身份驗證	歡迎登入	說明與許可
畫面					
頁面目的	做好準備，確保後面流程不中斷		完成登入開始使用		?
使用者需要完成的任務	1.選擇報稅方式 2.檢查應文件設備	錯誤支援障礙排除	完成登入	1.確認本年第幾次報稅 2.取得資料	閱讀與選擇
User1	1 (會去點上面的顏色)		1 2有健保卡為什麼還要輸身份証字號?		1 1 直接按同意
User2	2 金融憑証		1	1 3 選錯	1
User3	1	1	1 2 密碼是什麼?	3 選成自行下載	2 這要幹嘛的? 我幹嘛要知道我的個人資料

1-1 分析任務目標 → 定義使用者與利害關係人
(Who) 了解網站服務與哪些使用者相關

1-2 製作「顧客旅程地圖」
(How) 了解使用者任務開始到結束的過程中有哪些行為

1-3 執行原有設計的易用性測試
(What) 了解現有網頁服務、功能與尚未滿足使用者的缺口

設計好的

定義

調整

使用者體驗 = 使用者行動 + 感受

2-1 定義各種行動的需求，研擬對應的設計方案

2-2 協調團隊，調整需求優先次序與確認方案

2-1 定義各種行動的需求，研擬對應的設計方案

使用者在申辦服務過程中有8類常見的行動

服務階段	使用者行為	使用者需求	UX改進方向
服務前	【確認需要】使用者 確認 服務內容	找到所需服務並申辦	提供評估方式與提醒
	【選擇】使用者進行 選擇	做出合適的判斷	提供決策所需的資訊
	【準備】使用者事前 準備	準備相關資料	以簡明易懂的方式呈現
	【檢查】使用者 檢查 資料完備	檢查文件資料備齊	提供清單協助檢查所需資料
服務中	【執行】使用者 申辦 服務	順利提交申辦資料	提供滿意的服務與流程
服務後	【進度】使用者 等待 申辦結果	評估何時完成	提供處理進度查詢
	【調整】使用者 異動 申請資料	完成補件或資料變更	避免重覆要求補件
	【完成】使用者申辦 完成	確認處理結果	通知完成服務申辦

服務前：① 協助使用者確認網站所提供的服務內容

服務名稱搭配副標說明：以使用者能夠理解用語介紹服務內容

案例：密西西比州政府提供民眾使用的網站，其文字用語使用民眾日常生活的常見詞句，並加上簡短的文字說明該項目所提供的內容。

快速鏈接

您的技術

ms.gov提供了令人興奮的體驗政府的方式。

在密西西比州開車

您需要的一切，並讓您繼續前進。

子女撫養費

可用的付款子女撫養費付款選項。

教育與學習

K-12，更高，技術和成人教育信息。

商業備案

向國務卿提交商業文件。

高校資助

獲取信息併申請國家援助。

戶外運動愛好者

密西西比州男女運動的資源。

納稅人接入點

有關個人，企業，地方和州稅的信息。

找工作

求職者的工作資源。

與MS的買賣

查看國家合同並開放採購機會。

與密西西比州聯繫

通過社交媒體與國家建立聯繫。

計劃行程

快來看我們！計劃您的發現密西西比州之旅。

服務前：① 協助使用者確認網站所提供的服務內容

說明內文即時解說:以使用者能夠理解的用語介紹專有名詞

案例：國發會eGov網站改版

BEFORE

看不懂的你自己去 Google

失業給付申請書表 ★★★★★ 發佈單位:勞動部勞工保險局

申請說明

1.請領資格：
被保險人同時具備下列條件，得請領失業給付：
(1)非自願離職。
(2)離職退保當日前3年內，就業保險年資合計滿1年以上者。
(3)具有工作能力及繼續工作意願。
(4)向公立就業服務機構辦理求職登記，14日內仍無法推介就業或安排職業訓練。

2.給付標準：
(1)失業給付每月按申請人離職辦理就業保險退保之當月起前6個月平均月投保薪資60%發給，自申請人向公立就業服務機構辦理求職登記之第15日起算。
(2)被保險人非自願離職退保後，於請領失業給付期間，有受其扶養之眷屬者，每1人按申請人離職辦理就業保險退保之當月起前6個月平均月投保薪資10%加給給付，最多計至20%（所稱受扶養眷屬，指受被保險人扶養之無工作收入之配偶、未成年子女或身心障礙子女）。
(3)申請人於受領失業給付期間另有工作者，其每月工作收入未超過基本工資者，其該月工作收入加上失業給付之總額，超過其平均月投保薪資 80 % 部分，應自失業給付中扣除，但總額低於基本工資者，不予扣除。

AFTER

你可能要花時間找的名詞解釋我幫你找好了

申辦資格 ^

- 基本條件

被保險人同時具備下列條件，得請領失業給付：

1. **非自願離職** 。
2. 指被保險人因投保單位關廠、遷廠、休業、解散、破產宣告離職；或因勞動基準法第
3. 11條、第13條但書、第14條及第20條規定各款情事之一離職。
4. 向公立就業服務機構辦理求職登記，14日內仍無法推介就業或安排職業訓練。

服務前：② 協助使用者進行選擇

案例：106年改版的新版報稅網站

提供選擇前評估時需要的資訊，協助使用者選擇適合的申辦類型與方式

BEFORE

只列出可申報綜所稅的選項



AFTER

列出可以協助選擇的資訊，減少使用者選擇時花費的時間



服務前：② 協助使用者進行選擇

案例：國發會eGov網站改版

以使用者的狀態分類服務，不以機關名稱分類服務

BEFORE

民眾要去了解各處室職掌才找得到需要的服務

- 表單下載
- 民政課
- 農經課
- 觀光課
- 工務課
- 財政課
- 清潔隊
- 文化服務所
- 市場管理所

AFTER

民眾知道自己的狀況就找得到服務

輕鬆養，輕鬆領！9個給新手爸媽的育兒服務大集合



與生產相關的補助與津貼種類繁多，舉凡從生產到小孩6歲為止，有無送托都有不同的補助可申請，每個縣市規則又各不相同，常讓準爸媽因此筆者特別查詢了以下網站的資訊：全國法規資料庫、勞動部勞工保險局、各縣市社會局網站，將相關資料整理成生產育兒補助津貼懶人

有生就有獎！（0歲）

- 勞工保險生育給付
- 國民年金生育給付
- 農保生育給付

服務前：③ 協助使用者完成事前準備

案例：國發會eGov網站改版

協助民眾行動的工具，不只是需要民眾讀懂的文件

BEFORE

有這些資訊你自己想辦法讀懂

育有未滿二歲兒童育兒津貼 ★★★★★ 發佈單位:臺中市政府

申請說明 ●本津貼補助對象，應符合下列規定：(一)育有未滿2歲兒童。(二)經直轄市、縣(市)政府依社會救助法審核認定為低收入戶或中低收入戶，或兒童之父母(或監護人)經稅捐稽徵機關核定之最近一年之綜合所得總額合計未達申報標準或綜合所得稅稅率未達百分之二十。(三)兒童未經政府公費安置收容。(四)未領取因照顧該名兒童之育嬰留職停薪津貼。(五)未接受托育公共及準公共化服務(指未送托與政府簽訂合作契約之居家托育人員、托嬰中心、社區公共托育家園)。

申請程序 若掛號郵寄方式辦理，以收到申請資料上之郵戳日為受理申請日並以申請人檢附完整資料為受理申請日。若文件未備齊，應以書面通知申請人於十四個工作天內補正;屆期仍未補正者，應以書面駁回之。並以申請人檢附完整資料為受理申請日。

聯絡窗口 臺中市政府沙鹿公所-社會課,住址:臺中市沙鹿區鎮政路八號,承辦人:,電話:

應備證件 1.申請人至兒童戶籍所在之區公所進行申請，或以掛號郵寄方式至兒童戶籍所在地區公所社會課辦理，並請攜帶下列文件：21.申請表(可至公所領取、填寫或上本局網站下載)，32.父母雙方身分證及印章，43.郵局存簿封面影本(兒童或兒童之父或母其中一方)，54.全戶戶口名簿影本(須含兒童及父母)，65.第3名以上子女之證明文件(如戶口名簿員詳細記事)，76.一方為在臺無戶籍、大陸地區或外籍人士者，檢附居留證影本(無者免附)，87.其他應備文件。

作業天數 75日

參考資料 ● [育有未滿二歲兒童育兒津貼申辦說明](#)

AFTER

加強申辦步驟視覺化，進而引導行動

申辦流程 ^

- 1 下載**育兒津貼申請表** ，並填寫完畢。[點我看填寫範例](#)
- 2 準備申請人(父母或監護人)與幼兒的**身份證明文件** 、申請人(父母或監護人)或幼兒的**金融機構帳戶影本** 、其他**相關佐證資料** 。
- 3 攜帶以上應備物品至幼兒戶籍所在地的鄉(鎮市區)公所。[點我去去哪間](#)

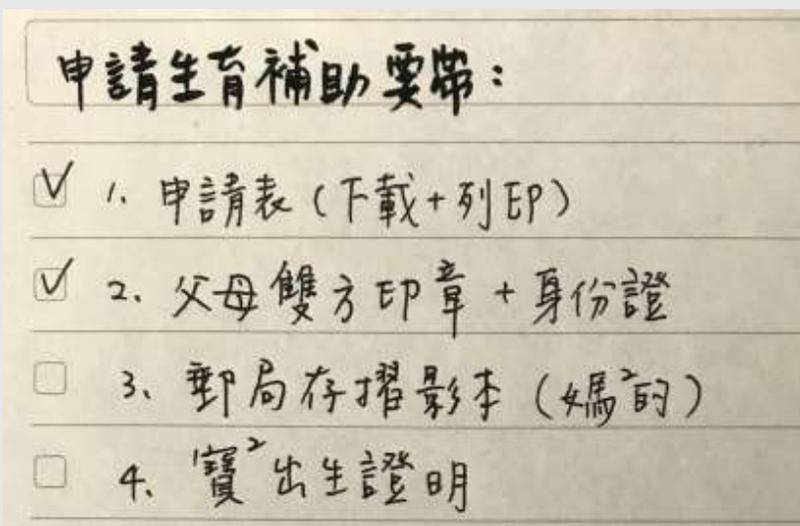
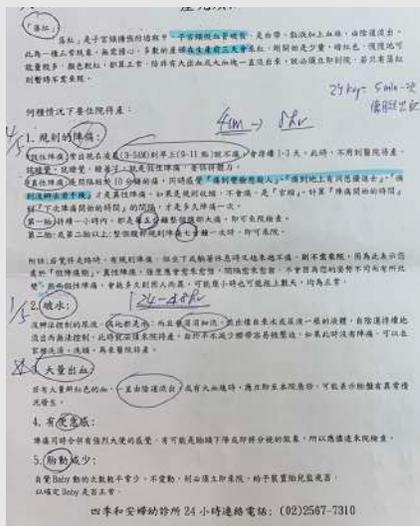
服務前：④ 協助使用者檢查完備所需資料

案例：國發會eGov網站改版

提供出門申辦前檢查清單，協助使用者檢查完備所需資料

BEFORE

自己筆記申辦需要帶什麼東西，若現場發現缺了又要再來一次



AFTER

協助民眾檢查備齊所需的申辦文件，避免使用者犯錯而感到挫折

應備文件與物品 ^

● 必備文件與物品

- 1. 爸媽雙方身分證、印章
- 2. 戶口名簿
- 3. 新生兒出生證明
- 4. **育兒津貼申請表**
- 5. 爸媽雙方的存摺

[點我看填寫範例](#)

服務前：④ 協助使用者檢查完備所需資料 提供申辦者觀點文章，讓使用者有經驗可以參考

案例：國發會eGov網站改版

BEFORE

使用者自行Google尋找部落客文章



AFTER

與部落客談文章授權，與民合作讓服務更清晰



服務前：④ 協助使用者檢查完備所需資料

提供服務櫃台觀點，讓常見的錯誤不要再犯

案例：國發會eGov網站改版

BEFORE

民眾常見錯誤一再發生

AFTER

做好提醒，讓常見錯誤不要再出現

常見錯誤 ^

✘ 寫錯申請人

申請文件「[店家請款申請及聲明書](#)」的「店家名稱」及「申請人」，皆須填寫財政部網站上查詢到的「營業人名稱」，即為公司登記名稱。誤填成負責人姓名、店名是常見的被退件原因！查明後再填寫才不會被退件。

✘ 填寫的不是總公司

只有「總公司」統編可以申請補助，分店、營業處、分支機構 都不符合資格！是否為「總公司」這裡查詢：[財政部公示資料查詢服務](#)。

✘ 塗改未蓋章

「方案合約一式兩份」、「[店家請款申請及聲明書](#)」等申請文件若有塗改都需蓋小章。

服務中：⑤ 協助使用者順利地申辦服務

提供相關參考範例，協助使用者順利完成申辦資料提交

案例：提供明確的範例說明做為填寫時的參考，可避免使用者因無法順利完成而產生挫折與焦慮。

勞工保險 生育給付 申請書及給付收據																			
受理 編號	--11--		號	填表日期 年 月 日 (填表前請詳閱背面說明)															
被 保 險 人	姓名	吳美花		出生 日期	民國 74 年 1 月 20 日			身分證 統一編號	A	2	2	0	1	2	3	4	5	6	
	※已透過網路申辦或戶政事務所通報申請生育給付者，無須再重複填寫申請書寄送本局，以免增加給付核付作業時間。																		
	通訊 方式	郵遞區號:	100-13		地址：臺北市中正區羅斯福路1段4號5樓										前述地址為：(請勾選)				
	電話：	(02)29292929		行動電話：		0935123456		<input checked="" type="checkbox"/> 戶籍地址										<input type="checkbox"/> 現住址	
(本局核付後以簡訊通知，請務必詳實填寫行動電話)																			
分 早 產 日 期	或 期	民國 108 年 6 月 12 日			申請 給 付 金 額	元													
此 次 分 娩 胎 數	<input checked="" type="checkbox"/> 單胎 <input type="checkbox"/> 雙胎 <input type="checkbox"/> 三胎 <input type="checkbox"/> 其他			(如無法核算，可不必填寫)															
…… 請將申請人之存簿封面影本浮貼於此處 ……																			
給 付 方 式 (請 勾 選 一 項	※ 一、金融機構(不含郵局)及分支機構名稱請完整填寫，存簿之總代號及帳號，請分別由左至右填寫完整，位數不足者，不須補零。																		
	二、郵政存簿儲金局號及帳號(均含檢號)不足七位者，請在左邊補零。																		
	三、所檢附金融機構或郵局之存簿封面影本應可清晰辨識，帳戶姓名須與勞保局加保資料相符，以免無法入帳。																		
1、 <input checked="" type="checkbox"/> 匯入申請人在金融機構之存簿帳戶： 彰化 銀行 信義 分行																			
總代號		009		帳 號	金融機構存款帳號(分行別、科目、編號、檢查號碼)														
				52102001234500															

服務後：⑥ 提供申辦進度查詢

提供查詢管道，讓使用者掌握申辦進度

案例：使用者完成申請後，不代表整個申辦服務程序完成，若需後續審查，應提供查詢方式以減少不安

高雄市住宅補貼行動專區    

案件狀態查詢

請輸入收件編號

請輸入身分證字號

◎請使用半形的大寫英文及數字填寫身分證字號。如您網路(線上)申請送件後三至五天尚未取得收件編號，請聯絡以下電話(07)3373529~30、3368333轉2649~2651

查詢

服務後：⑦ 提供便利的補件及資料變更機制

提供使用者便捷與快速的補件及資料變更機制，避免重複要求補充資料

案例：在合適的情況下，提供使用者透過網路提交補件資料的方法，相較於提交紙本文件，可節省使用者的時間



The screenshot shows the '網路(線上)補件' (Online Document Submission) form. The title is '網路(線上)補件' and the subtitle is '臨櫃、郵寄或網路申請均可使用網路補件' (In-person, mail, or online applications can all use online document submission). The form contains the following fields and buttons:

- 請輸入收件編號(必填) (Please enter the receipt number, required): Example: 1061C00001
- 申請人出生年月日(必填) (Applicant's birth date, required): Example: 0600101
- 申請人身分證字號(必填) (Applicant's ID number, required): Please use uppercase letters and numbers in half-width.
- 驗證碼(必填) (Verification code, required): Input verification code field.
- Buttons: '重新產生' (Regenerate), '驗證碼寄送Email' (Send verification code via email), and '查詢' (Query).

服務後：⑧ 通知完成服務申辦

主動協助使用者確認其申辦的服務已完成

案例：主動透過文字訊息（如SMS）或信函，通知使用者申辦的結果。



2-1 定義各種行動的需求，研擬對應的設計方案

案例：台灣就業通，服務的使用者為「求職者」，網站設計前畫出「求職者」的顧客旅程



不是每個服務項目都需要「申辦」，但會有各自不同的「使用者」，機關可先找出使用者在使用體驗上的困境，再來思考如何透過調整使用介面（UI）改善使用體驗。

2-1 定義各種行動的需求，研擬對應的設計方案

練習：請列出機關某項服務的階段與對應的網站頁面



不是每個服務項目都需要「申辦」，但會有各自不同的「使用者」，機關可先找出使用者在使用體驗上的困境，再來思考如何透過調整使用介面（UI）改善使用體驗。

2-2 協調團隊，調整需求優先次序與確認方案

列出使用者需求與相對應的解決方案後，與各利害關係人共同確認解決方案在執行上的難度、必要性與開發順序

需求必要性與-服務可執行性評估

	服務建議項目	主管評估規劃難處	程式評估開發難度	業務機關執行難處
1	專有名詞說明	✓ 可執行	✓ 可執行	✓ 可執行
2	提供資訊協助選擇	✓ 先做第一版	△ 需上稿機關配合	✓ 可執行
3	步驟化說明	✓ 可執行	✓ 可執行	✓ 可執行
4	出門前清單	✓ 與機關試辦	△ 有難度需機關配合	✓ 可執行
5	避免申辦出錯資訊	✓ 與機關試辦	✓ 可執行	✓ 可執行
6	提供進度查詢	✓ 與機關試辦	✓ 可執行	△ 有難度
7	補件機制	✓ 可執行	△ 需上稿機關配合	? 待評估
8	完成通知	? 待評估	? 待評估	? 待評估

設計好的

定義

調整

使用者體驗 = 使用者行動 + 感受

2-1 定義各種行動的需求，研擬對應的設計方案

定義網站題目與使用者需求，與解決方法的可能性

2-2 協調團隊，調整需求優先次序與確認方案

定義網站開發範圍，與解決方法的可行性

3-1 測試新設計易用性，依結果快速迭代調整

在進入程式開發前，應以易用性測試檢驗新設計成果，不需太精緻，能表達服務或網站概念的線框稿（Wireframe）、可互動原型（Prototype）皆可

線框稿



適用於：設計方案後期統整時，呈現介面上元素如何組合

DO:

- 需可看出圖像、文字、導覽區塊如何排列
- 使用方框、線和灰階的底圖，以更專注於架構、功能，而非視覺

DON'T:

- 避免關注視覺設計細節而忽略邏輯

3-1 測試新設計易用性，依結果快速迭代調整

在進入程式開發前，應以易用性測試檢驗新設計成果，不需太精緻，能表達服務或網站概念的線框稿（Wireframe）、可互動原型（Prototype）皆可

可互動原型



適用於：檢驗解決方法時，對使用者進行測試

DO:

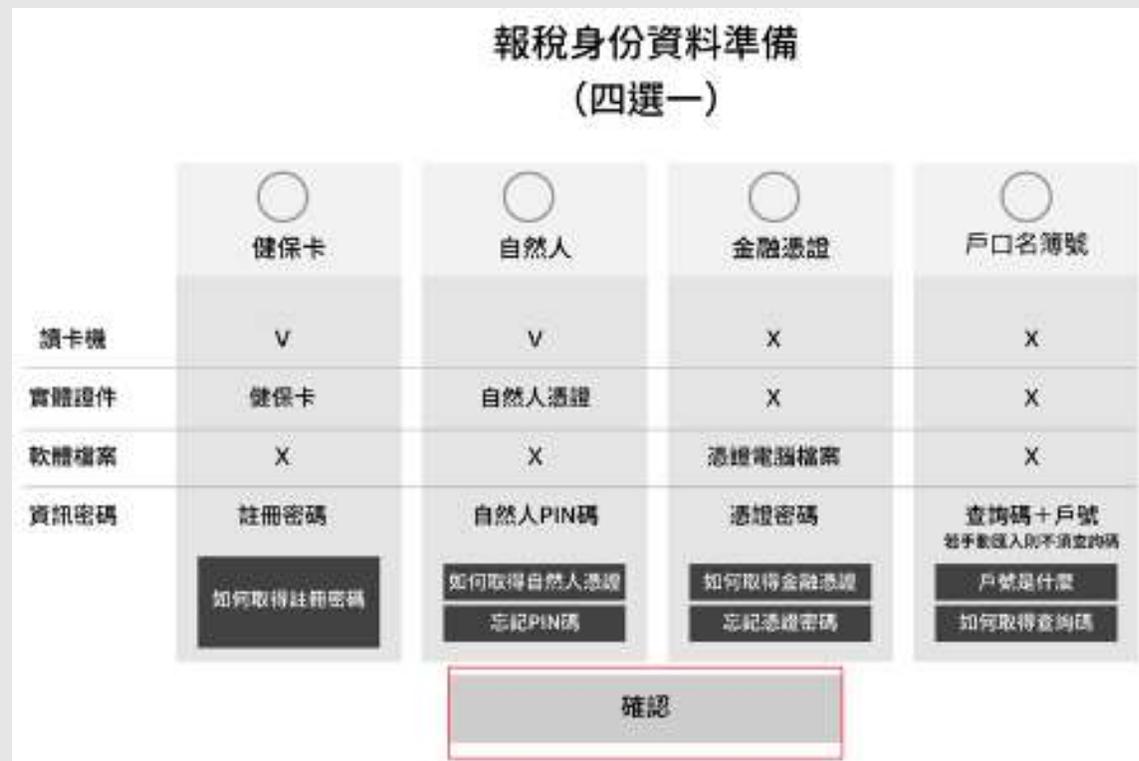
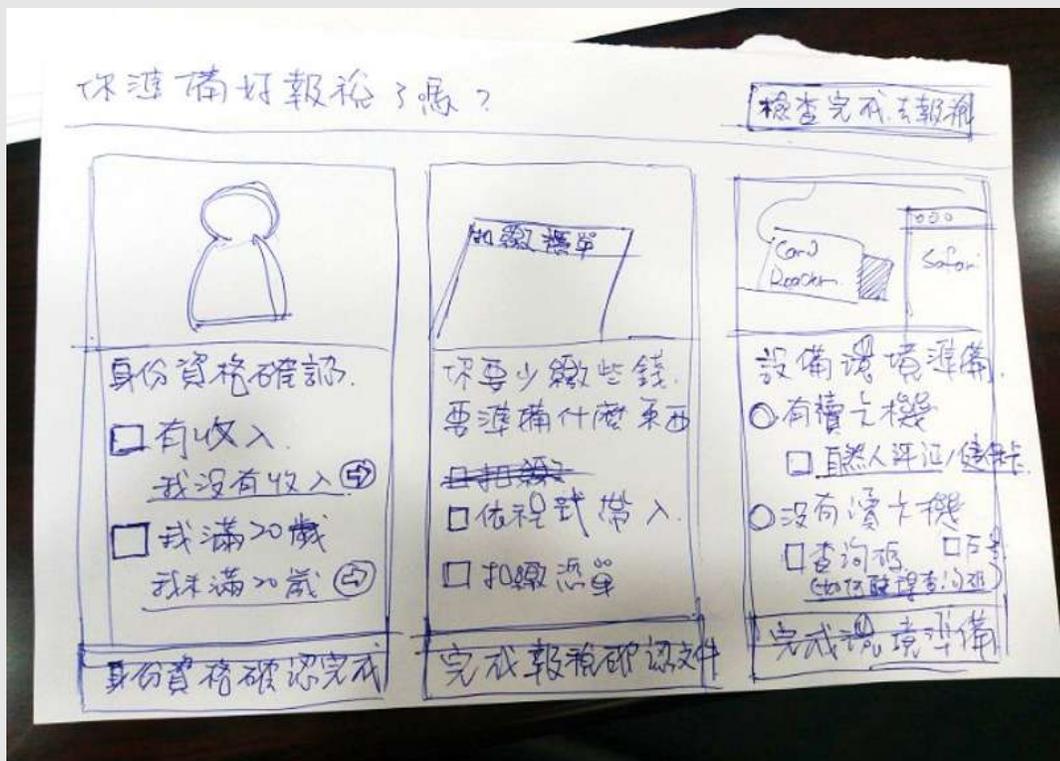
- 原型應盡量接近最終成果，模擬使用者與介面間的互動
- 按鈕按下後會依操作方式呈現
- 具備設計細節，包括功能、視覺是否能引導使用者了解服務、保持體驗流程順暢

DON'T:

- 不要捨不得修改或丟棄原型

3-1 測試新設計易用性，依結果快速迭代調整

案例：106年改版的新版報稅網站



**試找出你的服務
民眾在各階段需要什麼？**

服務名稱

服務價值 在「時間點」替你「增加」or「減少」了什麼
ex:在失業時，減少找工作時的生活負擔

服務說明

服務名稱流程

若申辦後還需要審核、上課、或有其他流程，請列出，以協助使用者評估服務全局。

服務流程1



服務流程2



服務流程3



服務流程4

服務名稱流程

民眾選擇時，列出不同服務的選項細節協助使用者評估

服務選擇1

應備物件

條件資格

服務選擇2

服務選擇3

服務選擇4

服務名稱

民眾到網站後，進行準備申辦前先知道的步驟

申辦步驟

1

申辦步驟

2

申辦步驟

3

申辦步驟

4

服務申辦記得帶

協助民眾完成出門前的準備，減少出門前的不確定感。



文件、資料或物件

簽名或填寫處理完成

應填文件



文件名稱

文件範例 減少需要填寫的資訊不明確所花費的時間



申辦機關

地址

照片 避免找錯所浪費的時間

Google 地圖 讓使用者不用再複製地址貼去google map找

常見錯誤

請業務執行人員填寫，以減少申辦者犯同樣錯誤的機會

錯誤1

錯誤2

錯誤3

錯誤4

參考文章

提供相關資料，申辦者觀點文章參考

文章1

文章2

文章3

其他項目 使用者其他需求、行為可以以資料或網站功能解決的

線上填寫
我們協助你調整

