國家發展委員會

109 年度政府網站易用性測試建議報告

〇〇〇〇〇全球資訊網-現戶全戶電子戶籍謄本申辦作業

執行單位:中華民國資訊軟體協會 中華民國 109 年 12 月

- 、	緣起	1
ニ、	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、	测试結果分析	4
八、	建議方案	
九、	結語	
附件·	一:測試紀錄表	

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	5
表	3:	網站服務優化順序1	7

圖目錄

圖	1:「現戶全戶電子戶籍謄本申辦作業」服務流程關鍵步驟	.3
圖	2:「電子戶籍謄本申請及驗證程序說明」頁面	.6
圖	3: 說明頁面操作介面設計示意圖	.7
圖	4:全戶與部分戶籍謄本申辦作業	. 8
圖	5:「桃園網路e指通」頁面	.9
圖	6:現戶部分電子戶籍謄本申辦頁面	.9
圖	7:現戶全戶電子戶籍謄本申辦頁面	.9
圖	8: 選取「顯示全戶個人記事欄內容」頁面1	0
圖	9:法律責任聲明頁面1	0
圖	10:申辦結果頁面1	1
圖	11:調整申辦流程示意圖1	2
圖	12:申辨作業提醒示意圖1	3
圖	13: 悠遊卡記名服務設計案例1	3
圖	14:建議新增按鈕位置範例1	4
圖	15:申請對象與申請項目示範案例1	5
圖	16:申請對象與申請項目示範案例1	6
圖	17:申辦結果備註修正示意圖1	6

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:讓測試員瞭解測試目的為協助機關提升 網站易用性,並提醒測試員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:請測試員寫下每個步驟操作當下的狀況。
- (四)填寫系統易用性量表:請測試員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:00000戶籍作業科
- 2. 申請時間: 109 年 8 月 14 日
- 3. 網站名稱: 000000全球資訊網
- 4. 網址:密
- 5. 網站目標族群:全國民眾

(二)測試標的

1. 服務名稱:現戶全戶電子戶籍謄本申辨作業

2. 服務目的:節省民眾時間

3. 测試目的:民眾操作是否便利

4. 預期完成操作時間:10 分鐘

5. 預期服務產出:現戶全戶電子戶籍謄本

五、測試服務流程

目前服務流程須操作5個關鍵步驟,如下圖1。



圖 1:「現戶全戶電子戶籍謄本申辦作業」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全國民眾,測試員以我國國民為主,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、41歲、業務銷售人員、臺南市人、未使用過該網站,一天使用電腦6小時以上。

- (二)測試者2:女性、27歲、軟體技術人員、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、36 歲、UX 設計師、居住新北市,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。

=	1	•	明白井止 11131日 五	山田坳工仕田仁	h
衣	1	•	削挺少娜西王	门的凶難及使用行	駒

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
1	〇〇〇〇〇〇全球資訊網首頁	直接性引導資訊不 足,需要反覆查找才 能試誤完成,難以直 接達成任務。	無	關鍵資訊階層性 過多,直接到達 按鈕路徑太少。
2	點選"網路申辦 服務"之戶籍謄 本	反應導引資訊過雜, 辨識度較低。	無	無
3	點選"現戶全戶 電子戶籍謄本 申辦作業"	測試者1:反應說明 文的文字敘述過於冗 長,會略過不看。	測試者2:若不 看完說明文,直 接看側欄選單, 則可以順利看到 戶籍謄本的選 單。	文案需調整,辨 別度較低。
4	進入戶籍謄本 申辦作業,填 完資料後點選 "確定"	反應提示訊息不明 確。	無	無
5	網頁顯示"申請 成功",可下載 PDF 檔	反應無法理解電子簽 章用途。	無	無

- 2. 測試者操作此服務時間較機關單位預期少<u>1</u>分鐘<u>27</u>秒
 完成平均時間: 8 分 33 秒
 - (1)測試者1:9分44秒。操作中有2個問題,無法獲得所需資訊;4 個問題可以透過其他方式獲得所需資訊。
 - (2)測試者2:3分57秒。操作中有1個問題可以透過其他方式獲得所 需資訊。
 - (3)測試者3:12分。操作中有6個問題,無法獲得所需資訊,即使透過其他方式取得也相當費時。
- 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 80.8 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。

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

表 2: 系統易用性量表

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:<u>https://reurl.cc/R1qiDx</u>、 <u>https://reurl.cc/j5Wkpp</u>

序	問題	測試者 1 評分	測試者 2 評分	測試者 3評分
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	1	1	2
9	我很有自信能使用這個網站。	5	5	4
10	我需要學會很多額外的資訊,才能使用這個網 站。	1	2	2
總分		97.5	87.5	57.5
分數均值			80.8	

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一),整理出4項關鍵議題。

1. 不符合使用者邏輯的服務流程

(1) 未直接進入申辦作業, 而是進入服務說明

點選網頁上方主選單→網路申辦服務→戶籍謄本,並未直接進 入申辦作業,而是進入「電子戶籍謄本申請及驗證程序說明」頁面 (請參考圖 2)。使用者的預期是開始申辦戶籍謄本,而非閱讀冗長的 說明文字;對使用者來說,這個流程較不符合期待。

電子戶籍謄本申請及驗證程序 說明	 (3) 插入申請人自然人憑證。 (4) 依下列顺序填列: 1. 選擇戶籍所在地:選擇當(市)縣 	驗證作樂,點選被驗證之電子文件檔 案儲存位置後接下確定鈕。 3. 系統將顯示電子文件檔案上傳中, 請
	(市)、郷(鎮、市、區)。	稍後我們將儘速為您辦理。
	2. 身分確認: 輸入國民身分證統一編號	4. 系統繼續顯示電子文件驗證成功或失
一、申請對象:	及輸入自然人憑證密碼(PIN	敗之訊息,驗證成功則可點選瀏覽明
符合 申請戶籍謄本及閲覽戶籍資料處理原	Code)。	文資料,經驗證自然人憑證驗證無誤
則第二點第五款(請參問:申請戶籍謄本	3. 勾選顧示內容: 勾選顧示全戶動態記	後,進行下載。(瀏覽明文資料須使
及閱覽戶籍登記資料處理原則.pdf)規定得	事欄內容或顯示全戶個人記事欄內	用PDF閱讀軟體開啟檔案)
申請交付戶籍謄本之一般民眾。	容。如未勾選上述任一選項,全戶及	(2)電子戶籍謄本紙本驗證:
二、驗證者:	個人記事均不顯示。	1. 驗證者(或單位)連結至本部戶政司全
凡機關(單位)、公司行號或民眾皆可上	4. 按下「確定」鍵。	球資訊網「戶政網路申辦服務系
網驗證電子戶籍謄本之真偽及其內容。	5. 於顯示申辦成功後,可選擇「下載簽	統」。
三、電子戶籍謄本種類:	章檔案」或「瀏覽明文資料」。如選	2. 選擇驗證作業進入戶政網路申辦服務
(1)現戶全戶電子戶籍謄本:指戶內全部	擇「下載簽章檔案」請儲存於個人可	驗證作業,於輸入「謄本檢查號查
人口之戶籍謄本。	攜式煤體,以利驗證者驗證使用。如	驗」欄位輸入謄本檢查號共42碼,
(2) 現戶部分電子戶籍謄本:指戶內部分	選擇「瀏覽明文資料」則可列印電子	並按下「確定」鍵。
人口之戶籍謄本。	戶籍謄本紙本。以上兩者皆可由驗證	3. 系統顯示電子文件驗證成功或失敗之
四、申請方式:	者上網驗證其真偽及其內容,驗證程	訊息,驗證成功則可點選瀏覽明文資
(1)登錄本部戶政司全球資訊網。	序詳見本須知第五點。	料,經驗證自然人憑證驗證無誤後,
(2) 點選「申辦作業」,選擇現戶全戶電	五、驗證程序:	進行下載。(瀏覽明文資料須使用
子戶籍謄本或現戶部分電子戶籍謄本・將	(1)電子戶籍謄本檔案驗證:	PDF閱讀軟體開啟檔案)
顯示「網路申領電子戶籍謄本作業同意	1. 驗證者(或單位)登入本部戶政司全球	六、補充說明: 自104年9月1日起, 寄居人口僅
書」,於閱讀同意書內容後按下「同意」	資訊網「戶政網路申辦服務系統」。	得請領本人之戶籍謄本,請至現戶部分電子戶籍
鍵。	2. 選擇驗證作業進入戶政網路申辦服務	謄本申辦作業申請。

圖 2:「電子戶籍謄本申請及驗證程序說明」頁面

(2) 服務說明頁不易閱讀

服務說明頁除了本身出現的位置較不合適之外,服務說明頁本 身的內容太過冗長。測試者1號表示:「選戶籍謄本後,就跳到電 子戶籍謄本申請的說明頁面,說明詳盡但感覺字有點多,會不太想 看...。」

測試者2號表示:「發現有紙本的戶籍謄本選項,點到作業使用說明後,出現很多字的使用說明,快速看過後,就離開了。」

從測試者的反應,我們可以得知此頁面的成效幾近於無,對於 使用者而言,複雜且不易理解的說明文字,常會選擇省略跳過。

(3) 說明頁頁尾沒有「申請戶籍謄本」按鈕

當使用者快速瀏覽說明文字後,卻未能在頁尾找到申請戶籍謄 本的功能按鈕。使用者需要先將網頁捲動到上方,再找到網頁左上 方選單列的「申辦作業」才能進行下一步,如此設計將會降低使用 者申辦服務的操作效率(如圖 3)。



圖 3: 說明頁面操作介面設計示意圖

(4) 相似的申辦項目,造成使用者的困惑

在網站左側選單列,條列了「現戶全戶電子戶籍謄本申辦作 業」以及「現戶部分電子戶籍謄本申辦作業」(如圖 4)。然而,申請 的民眾基本上只有「申請戶籍謄本」的概念,在一開始就要他們做 出選擇,會讓民眾有些卡關。甚至會因不完全理解「全戶」與「部 分」的差異,而任意點選;或在這2個頁面中進行比對,耗費時 間。原本想先分流節省時間的美意,反倒有了反效果。



圖 4: 全戶與部分戶籍謄本申辨作業

全戶、部分,這2個看似不會太難理解的詞彙,易造成民眾的 困擾的原因,可以從桃園區戶政事務所網站看到端倪,在「桃園網 路 e 指通」頁面,另有備註「個人戶籍謄本」(如圖 5),如此,可協 助用戶理解兩者差異。雖然,「部分」字意就是指非該戶全體成 員,但較難讓民眾在一時之間快速判斷。然而,若細究全戶與部分 的申請頁面,可以發現「只有一處差異」(如圖 6、圖 7),建議毋須 特別將兩個項目拆開,反而造成使用者的疑惑。

8

0	項目名稱	流程	說明	下载
1	請領英文戶籍謄本(僅提供預約)			
2	補領戶口名簿(展戶長)			
3	現戶部分電子戶籍謄本申辦作 業(個人戶籍謄本)			

圖 5:「桃園網路e指通」頁面

3. *請勾選顯示內容	
 ☑ 顯示全戶動態記事欄內容(含全戶應從記 □ 顯示全戶個人記事欄內容(含全戶人口之 □ 僅聚示申請人個人記事欄內容 	事及戶長異動等記事) 個人遷徙記事、身分記事【出生、死亡、結婚、離婚、改名、變更、更正】等記事〕
部分人口(請輸入身分證號碼)	
部分人口身分證號碼	

圖 6:現戶部分電子戶籍謄本申辦頁面



圖 7: 現戶全戶電子戶籍謄本申辦頁面

2. 表單提示不明確

當選擇「顯示全戶個人記事欄內容」(如圖 8),下方會出現「本人 確實因需用機關要求提供之戶籍謄本個人記事勿省略。以上具結如有虛 假不實,願負一切法律責任」。雖然已呈現為紅色,但由於沒有提示, 不一定會被使用者意識到需要勾選(如圖 9),才能按下確認。就如測試 者2號所提及:「並未明確標註一定要勾選最下方:願承擔法律責任&同 意書才可以送出」。

3. *	請勾選顯示內容	
	顯示全戶動態記事欄內容	(含全戶遷徙記事及戶長異動等記事)
	顯示全戶個人記事欄內容 、參更、更正,等記事)	(含全戶人口之個人遷徙記事、身分記事【出生、死亡、結婚、離婚、改
	僅顯示申請人個人記事欄的	9容
選	僅申請「現住戶人口」 ()	不含該戶內遷出、死亡除口之資料,如需申請該戶除口資料,請取消勾

圖 8: 選取「顯示全戶個人記事欄內容」頁面



圖 9:法律責任聲明頁面

3. 提示訊息不明確

「電子戶籍謄本申請」需使用申請人自然人憑證搭配讀卡機進行 驗證,測試者1號表示:「填完資料點選"確定"後,先後跳出沒有讀 卡機、IC卡,想了一下 IC 卡是什麼?想起剛剛有填自然人憑證密碼, 應該是自然人憑證卡,果然沒錯,插入後可順利進行」。從測試者的反 應,可以發現雖然這問題是可以解決,但對他們而言還是困擾的。

4.「下載簽章檔」不易理解

測試者1號:點選「下載簽章檔」,下載一個檔案,但不知道有什麼用處,也不懂簽章檔是用來做什麼?後來在下面說明(如圖10)看到「電子簽章檔(asdt)僅適用於本站電子戶籍謄本驗證作業進行驗證」 這句話,但還是不理解簽章檔的用處與意義。



圖 10:申辦結果頁面

八、建議方案

〇〇〇〇〇〇全球資訊網「現戶全戶電子戶籍謄本申辦作業」為提供民眾線上申請戶籍謄本之服務,根據測試結果分析的4項關鍵議題「不符合使用者邏輯的服務流程」、「表單提示不明確」、「提示訊息不明確」及「下載簽章 檔不易理解」,整理出6項建議方案,詳細說明如下:

(一)調整申辦作業流程,點選後直接進入申辦作業

點擊首頁選單中「網路申辦服務」的「戶籍謄本」後,直接進入 「申請作業」(如圖 11)。



圖 11:調整申辦流程示意圖

- (二)調整申請及驗證程序說明頁面的文字內容,以簡明易讀的格式呈現
 - 可將說明文件中會影響申請流程順利的事項,置於申辦表格前,例 如「需準備自然人憑證,方得以線上申請。若無自然人憑證,可攜 帶國民身分證正本,至戶政事務所申請」(如圖12)。

現戶全戶的	電子戶	5籍謄本申辦作業	
1.* 選擇戶籍所在地			
M (19) :			
IN SERVICE			
# (統市區):			
20,03,70	0	reta.	
2.*身分確認			
國民身分證統一編號:			
關民身分證統一編號			
自然人憑證IC卡密碼 (PIN Code) ‡			
自然人憑證IC卡密碼			

圖 12:申辨作業提醒示意圖

2.可參考悠遊卡記名服務的頁面設計(如圖 13),在開始申請步驟前,先提示使用者備齊相關證件(或裝置),並提供簡要說明,才進入申請程序作業。若就〇〇〇而言,需要準備的物品包含:讀卡機、自然人憑證、安裝跨平台網頁元件。

普通卡 🕕	學生/優待/軍警 🕕
開始記名	2-Stabilit
申請前,請先備妥以下資料	申請前,請先備妥以下資料
🏂 悠遊卡 (正、反面影像檔)	
+	+
三 3 分分證 (外類限用晶片居留證)	身分證 三爻 (外籍限用晶片居留證) (15歲以下可用健保卡)
	+
	ј ● 學生/軍警證件

圖 13:悠遊卡記名服務設計案例

(三)在申辦作業頁面的頂端,提供上述說明頁面連結;並在說明頁面的明 顯位置,提供進入申辦作業的按鈕

重要的關鍵任務按鈕或連結,不該只放在側邊選單裡,應該要獨 立拉出來,在說明頁面上方增加"前往申請"按鈕,以及下方按鈕"前 往申請",頁面資訊內容過多,需要上下捲動頁面時,可增加使用者 的操作便利性(如圖 14)。



圖 14:建議新增按鈕位置範例

(四)將全戶及部分戶籍謄本申請作業合併,並調整表單樣式設計

將「部分」及「全戶」的申辦項目合併,並重新整理(如圖15)。 另外,原本的申辦項目裡,融合了「申請對象」及「申請項目」。所 以,民眾在選取所需項目時,需要花費額外的心力才能理解各個選項 的意思,建議可一併調整。

*	申請對象
	現戶全戶人口資料
	現戶部分人口資料(請輸入身分證號碼)
	現戶除口資料(含該戶內遷出、死亡除口之資料)
*	申請項目
	顯示全戶動態記事欄內容(含全戶遷徙記事及戶長異動等記事)
	顯示全戶個人記事欄內容(含全戶人口之個人遷徙記事、身分記事
	【出生、死亡、結婚、離婚、改名、變更、更正】等記事)
	僅顯示申請人個人記事欄內容

圖 15:申請對象與申請項目示範案例

(五)必選項目應加註提示符號(如星號)

重要項目應具備明確的提示,並加註提示符號(例如*星號)。以 悠遊卡公司所推出的記名服務為例,在必填欄位(例如悠遊卡號) 旁,亦標註「紅色星號」提示使用者該欄位務必填寫(如圖16)。由於 「紅色星號」的提示方式已經是各大介面的慣用方式,大部分使用者 已可理解該符號表示必填項目,故毋須額外解釋其意涵。

	Î	0	E 2	Ô
〇 輸入卡號	填寫資料	身分驗證	上傳證明文件	資料確認
悠遊卡外觀卡號*				
10 碼或 16 碼數字				
10 碼或 16 碼數字 卡號請確實填寫,並切勿付 三人權益受損,記名申請,	使用非本人所有之卡號申請記名, 人應自行負責。	如因此造成第	1000000000000000000000000000000000000	11日 1000 (Ministration 11日 1000 (Ministration 11000 (Ministration 1100
10 碼或 16 碼數字 卡號請確實填寫,並切勿 三人權益受損,記名申請, 圖形驗證碼。	使用非本人所有之卡號申請記名, 人應自行負責。	如因此造成第		1000000000000000000000000000000000000

圖 16:申請對象與申請項目示範案例

(六)調整網頁版面設計,並對容易混淆的項目增加文字說明及提示

網站的文字用語應簡單易懂,以減少使用者瀏覽網站時的困擾。 在下載簽章檔案的地方(如圖 17),增加說明文字備註。例如:電子簽 章檔(副檔名為.asdt),為適用於本站「電子戶籍謄本安裝程式」之 電子戶籍謄本簽章檔案,可供後續驗證您的電子戶籍謄本」。

現戶全戶電子戶籍謄本申辦結果
✔ 申請成功!
瀏覽電子戶籍謄本(PDF 檔) 土 下載簽章檔 土
 ● 瀏覽電子戶籍謄本需使用 PDF 閱讀軟體開啟檔案。 ● 電子簽章檔(asdt) 僅適用於本站 電子戶籍謄本驗證作業 進行驗證。

圖 17:申辦結果備註修正示意圖

以上6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。

關鍵議題	建議方案	優化順序	易用性面向
	 調整申辦作業流程,點選後 直接進入申辦作業 	1	有效性、 效率性
	 調整申請及驗證程序說明頁 面的文字內容,以簡明易讀 的格式呈現 	6	满意度
不符合使用者邏輯 的服務流程	 在申辦作業頁面,提供相關 說明頁面連結;並在說明頁 面的明顯位置,提供進入/返 回申辦作業的連結 	5	有效性
	4. 將全戶及部分戶籍謄本申請 作業合併,並調整表單樣式 設計	2	有效性
表單提示不明確	5. 必選項目應補上提示符號(如 星號)	3	有效性
提示訊息不明確 「下載簽章檔」不 易理解	 調整網頁版面設計,並對容 易混淆的項目增加文字說明 及提示 	4	有效性、 滿意度

表 3:網站服務優化順序

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。

以上建議方案提供〇〇〇〇〇〇全球資訊網「現戶全戶電子戶籍謄本 申辦作業」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	00000全球資訊網首頁	首頁的網路申辦服務	電子戶籍謄本申請說明頁面
碰的況問	 網站看起來很簡潔,不像之前使用政府 網站的經驗,一連結到首頁就看到密密 麻麻的字。 	 1.很快就發現首頁上有一個網路申辦服務,滑鼠移過去就自動跳出下拉選單, 裡面有戶籍謄本的選項。 	2.點選戶籍謄本後,就跳到電子戶籍謄本 申請的說明頁面,說明詳盡但感覺字有 點多,會不太想看。

頁面 名稱	現戶全戶電子戶籍謄本申辦作業	網路申請電子戶籍謄本作業同意書	全戶電子戶籍謄本申辦結果
碰到	1.依照欄位逐一填寫,不需填寫太多資	2.點進來看一下同意書是什麼?發現字很	1.很快就完成申請。點選"瀏覽電子戶籍
的狀	料,感覺很輕鬆。	多,很快就關掉了。	謄本(PDF 檔),就可以看到所申請的戶籍
況或			謄本內容,很快速又方便。
問題			
	2.申請事由裡面項目很多,花了一些時間		3.點選"下載簽章檔",下載一個檔案,但
碰到	找符合的項目。		不知道有什麼用處,也不懂簽章檔是用
的狀			來做什麼?後來在下面說明看到"電子
況或			簽章檔 (asdt) 僅適用於本站 電子戶籍
問題			謄本驗證作業進行驗證"這句話,但還是
			不理解簽章檔的用處與意義。

다 지	2.填完資料點選"確定"後,先後跳出沒有		
他到	讀卡機、IC卡,想了一下 IC 卡是什麼?	, ,	
的状	想起剛剛有填自然人憑證密碼,應該是	, ,	
况 明 昭	自然人憑證卡,果然沒錯,插入後可順	, ,	
问规	利進行。		

頁面 名稱	電子戶籍謄本驗證作業	電子文件驗證結果	紙本戶籍謄本作業使用說明
碰的況問	 1.在左邊的項目選單中發現"驗證電子戶 籍謄本"選項,點進去看看是否與剛剛下 載的簽章檔有關係。 	 1.依照步驟選取下載的簽章檔,完成相關 步驟後,就跳出"本電子戶籍謄本文件 經驗證無誤!"字樣,再點選下方的"瀏 覽明文資料",輸入身分證字號與自然人 憑證後就顯示剛剛看到的戶籍謄本。 	2.發現有紙本的戶籍謄本選項,點到作業 使用說明後,出現很多字的使用說明, 快速看過後,就離開了。
碰的況問		3.不太理解經過簽章的戶籍謄本與剛剛看 到的 PDF 檔戶籍謄本有何差異?	

頁面 名稱	現戶全戶紙本戶籍謄本申請注意事項	現戶全戶紙本戶籍謄本申請
碰的況問	 1.閱讀上面的文字,發現申請紙本的戶籍 謄本要付費 15 元與郵資。 	 由於紙本的要額外付費,使用電子戶籍 謄本即可,就不申請紙本戶籍謄本了。

測試者2:

頁面	電子戶籍謄本申請及驗證程	電子戶籍謄本申請及驗證程	現戶全戶戶籍謄本申請作業	現戶全戶戶籍謄本申請
名稱	序說明	序說明	(填個資)	作業(申辦結果)
碰到	從首頁順利找到網路申辦戶	1.直達了全戶電子申請說明	2. 並未明確標註一定要勾選	顯示申請成功
的狀	籍謄本	頁面, 點選電子戶籍謄本申	最下方:願承擔法律責任&同	
況或		請作業	意書才可以送出	
問題				