## 國家發展委員會

109 年度政府網站易用性測試建議報告

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

執行單位:中華民國資訊軟體協會 中華民國 109 年 12 月

# 目錄

- `	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
セ、	測試結果分析	4
八、	建議方案12	3
九、	結語18	8
附件-	- : 測試紀錄表	9

# 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	7
圖	3:	瀏覽器搜尋結果(2)	)
圖	4:	分類標題語意不明	}
圖	5:	關鍵字搜尋結果(1)9	J
圖	6:	關鍵字搜尋結果(2)9	J
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	ŀ
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	7

### 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。

1

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. 测試目的: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。

= 1	•	田仁井 止 取い田 二	山田始兀仕田仁为
衣」	•	牏鋌刅蹴迺到	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
	進到「00 縣政府申辨	需要輸入「網站	無	民眾其實是需要符
	服務系統首頁」	名稱」才能找到		合認知習慣的關鍵
		該網站,但一般		字搜尋結果,才能找
1		民眾並不會知		到想要的入口。
1		道要輸入「00		
		縣政府申辨服		
		務系統」這個關		
		鍵字。		
	分别從三種管道進入	1. 測試者3:分	測試者1:有	政府敘述服務的用
	「申辦項目列表」	類標題語意	三種分類方	詞與民眾的認知不
		不明,民眾感	式,讓民眾可	一致。
		到不解。	以依照自己	
		2. 測試者3:需	的方式,找到	
		要使用一字	需要的服務。	
		不漏的關鍵		
2		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)。		
	從「申辦項目列表」找	測試者 3:服務	測試者1:項	服務資訊缺乏整合。
	到「00縣6歲以下幼	缺乏同一性,某	目不多,所以	
3	童全民健康保障自負	些服務說明完	蠻容易找到	
	額補助」	整,某些服務資	的。	
		訊有所缺漏,缺		
		少統一的規範,		

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。		
	進入「申辦服務頁面」	1.該項服務說	無	服務說明頁的內容
	點「線上申請」按鈕	明没有說明		與資訊呈現方式不
		該服務到底		符合民眾需求。
		要申辨什麼		
		內容、會拿到		
		什麼補助、申		
		請條件限制。		
		2. 服務說明的		
4		欄位以及欄		
		位的順序未		
		以民眾需求		
		出發。		
		3. 重要資訊(如		
		申辨流程)藏		
		在须下載的		
		pdf 裡,民眾		
		易忽略。		
	選擇「會員/非會員」	進到此網站僅	無	申辦者與網站的關
	登入方式	是為了申辨服		係不需要更進一步,
		務,不會想要加		會員機制反而造成
5		入會員, 也無法		民眾困惑。
0		在網站上看到		
		「會員」與「非		
		會員」之間的差		
		異。		
	填寫申辨表單	表單設計缺乏	無	表單沒有引導與防
		規範,過於自由		呆機制,會影響送出
6		以至於不知道		申辦資料的品質,也
		該怎麼填或是		造成承辦者後續處
		否有填錯。		理麻煩。
	送出資料,收到通知信	沒有明確告知:	無	送出申辨時,需要知
7	件,查詢進度	申辨完成、審核		道特定的資訊。
'		天數、查詢管道		
		等重要資訊。		

# 2. 測試者操作此服務時間較機關單位預期多<u>8</u>分鐘 完成平均時間: <u>12</u>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<sup>1</sup>平均為<u>40.8</u>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 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

表 2: 系統易用性量表

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> 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/R1qjDx</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
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「00 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「00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。

Google	此為輸入	的關鍵字	x q		=	۲
		日前六 1東外 100	I IR			
	F)和 223,000 現紙車 (田田田田 : 0.47 秒)		]_	以「」」「「「」」」 作為頭鍵字 第一個投尋結果卻是「」		
	相形機關 使利生活 - 身分角色 · 會員堂人 華· 私立補習班立案 私立補習班立案, 更新日期: 103-11-	- 第四: 第六 · 改作項目 和解、調解與調處登記 利決 · 和解 · 調解與調處登記	1	但兩者明明就是同一個網路,部有不一致的名稱		
	54、申制說明,發布單位,数算處 查詢鏡度 線上申制(預約)將作詞機關或件()總	日期:104-04-24、申前回38, 登記編 單一窗口案件違度查詢 單一家口案件違度查詢				
	和)面件追定者用 會員受入非會員 一 工務處	第一章○案件進度查測, 20時::● - 章一窗口				
	《注中财积论、数纪元集》。 上中财积论:::纳治导致:目首员	登紀(單一會口), 臨欄 都市計畫 使用分賞證明(單一室口), 臨欄 線上				

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

<b>99.</b> 輸入目常生活中熟悉的問題字	· E1 · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
	S. Alles	
a state of the second s		
	14. C NW	
+0.40	******	
- GR2(*############	0	
R (CO) R + MARIN (C) R + ADR		
德埃不對歐國尊的編務	MA-M MALE MAN	

(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)

	TC AUC		I BABA I ARMS		144
	<b>尚年出来</b> 、10300		<b>a c</b>		1000
	ATTOEN   MERCHAND - NO.2			C. Star	122
( 民衆不易	理解「生命地面」具	「使利生活」的分ま (原分類中華技	RAN )		2 F
line and the second second				10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 1	-
Constant of the local division of the local	Par Portan		NAME AND ADDRESS OF	NACONAL DE	200
8	9	2		5	F
2.00.000(15.)	20130-20-00-001 200 b	##X1818(9)	MAR 121	101103.52-002.001 (N.S.)	The P
2	ര്ത	1.00			
REALBY BE TO T	NUME O 1	RURINE 23	(* 82:06 ( vi )	(00 Milling 20)	
	and the second second	23.00	100		1

圖 5: 關鍵字搜尋結果(1)

中辦股務系統 *****   #***   #***   #***   #***	8828   BART	JAN -
全民就產保險。需要輸入完整的調量作為關鍵字 MPERT 至6種的。第上4種,第一至0、大專約約至20季至		ee to
8.0	6 BR 0 B10B/RM 0	
	+0.00	
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	G	
· 全民總要保助與股市議	GO	
· manuch我认为达量参加变代度参谋原保障者与计模块物	G	
。2000小成以7北京中东主任建步保护保障自行即将政	GO	
R (TO) R - NRRR (C) R - RAR		
才統夠找到需要的服務 因為翻鍵字需要一字不濕地對應	H2-R BALK BRR	

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,與申辨服 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。

六歳	以下幼童参加全民健康保險保險費自付額補助 服務名稱應是重要標題,卻不明顯, 無法一服辨認現在在申辦什麼服務
	更新日期:109~09-2
申辦說明	檢附相關申請資料申請 沒有說明到本項服務申辦後可以得到什麼
發布單位	社會處 > 社工婦幼科 發布單位對民眾來說不重要,不需放在會先被看到的地方
承辦單位	社會處 > 社工嫁幼科
申請方式	篮標;線上中辦;
交付方式	親送或代由他人轉交
處理時間	30天
流程圖	■■■6歳以下幼童健保自付顏補助流程圖 odt 結 pdf 含 doc 型 ●要说訊不應讓民眾際下載才檢際讓

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)

補助對象或父母或監護人一方郵局帳號* 戶名*	缺少填寫範例 民眾容易填寫錯誤 或不知道該如何填寫 例如:數字之間需不需要加「-」符號
郵局局號 *	
型	*.png: *.jpg)

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)

<b>談上中辦</b> 澎湖縣六歲以下約	幼童參加全民健康保險保險費自付額補助	↑首頁>	↑ 首頁 > 申辦服務 > 生命地圖	
<ul> <li>申請人姓名</li> <li>・手機</li> <li>・聯絡信箱</li> <li>・辦理機關</li> </ul>	2個以上號碼時,中間 2個以上號碼時,中間 (現現用的增編 1)	左側為欄位 病馬區屬 右側為民眾填算	寫區域	
澎湖縣6歲以下幼童 本中講目前測試中。 受補助兒童戶籍地址 戶內有2名以上9 受補助兒童姓名。	全民健康保障自付额補助 請勿填寫 止。 記意,若分別設麵於不同之鄉(額、市、區)。請 〕(類類略考 *) [ \$) []]]	上方為相 <sup>分別填寫申請表</sup> 下方為目 與平行均 導致整份	間位 民眾填寫區域 真寫的方向不同 分表單缺少一致性	
受補助兒童身分證书	字號 •			
受補助兒童出生年月	98.			

圖 9:現行網站表單設計(2)

甲類版物 植物毒蟲 單一號口 童韵進度 最新消息 聯始找們 母親連絡電話·
申請人檢核事項・ 私加速畫板流程・請先確認以下事項 「申請資格」是重要資訊 不該在表單最後才出現 而需要讓民眾一開始就確認
本表單是否為受補助兒童父母或法定監護人本人填寫。
受補助兒童出生登記狀態* 是否出生登記或初設戶藉於澎湖縣,且法定監護人至少有一方設藉於澎湖縣一年以上
受補助兒童選移紀錄・ 且透過「必填+勾選」的方式確認重要資訊 受補助兒童是否有曾經選出澎湖縣紀錄 反而會導致民眾快速地勾選,忽略細詳內容 ◎ 否
受補助兒童是否已辦理全民鍵保加保* ◎ <u>是</u>
以上資料是否屬實。 申請本項補助。所提供以上資料皆維實填報,若有虛報不實情形經查獲者,除無條件繳回本項津貼外,顧負一切法律責任,並同 意提供個人相關資料供審查使用。
<ul> <li>○ 我同意</li> <li>補助對象或父母或監護人一方部局帳號。</li> </ul>

(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)

申辦服務   福利專區   單一窗口   查詢進度   最新消息   聯絡我們	
中請人检核事項。 為加速審核派程,讓先確認以下事項	
本表單是否為受補助兒童父母或法定監護人本人填寫。 ○ <del>是</del>	
受補助兒童出生登記狀態。 是否出生登記成初設戶籍於澎湖縣,且法定監護人至少有一方設籍於影湖縣一年以上 2 是	
受補助兒童邊移紀錄· 有嘗試以藍色小字區分段落 受補助兒童邊若有曾經還出澎湖轉紀錄 但卻沒有以更明顯的方式隔開不同的段落 導致民眾填寫時,仍然覺得內容繁多	
受補助兒童是否已辦理全民辦保加保* ○是	
以上資料是否屬實。 申請本項補助,所提供以上資料皆據實填緩,若有虛報不實情,經直獲者,除無條件繳回本項津贴外,顧負一切法律責任,並同 意提供個人相關資料供書查使用。 ○ 我同意	
補助對象或父母或監護人一方動局補號。 戶名。	

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。

			NIX
線上申辦	力量參加全民	成功	> 申辦服務 > 身分角包
•申請人姓名	(STIMU)	中前貢料已送出,將書供處理,非會員登入者可至信箱取得查調驗 證碼。	
•洋棚	095882901		
	and the second se	0%	

圖 12: 重要資訊未在適當的時機點出現

### 八、建議方案

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」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

Advide 2 2000 で 20000 で 2000 0000 で 2000 0000 で 2000 0000 0000 0000 0000 0000 0000 0000 0000		G Language   Y	表 www.gov.tw	۵¢۵ ه
<ul> <li>         ・ 首美, 及田田県, 中朝田君         <ul> <li></li></ul></li></ul>		想知道什麼? <sub>育兒津貼</sub>		٩
●       ●         ●       ●				↑ 首頁 > 政府服務 > 申辦服務
線上申辦出生地登記       服務名稱是重要資訊、 以顧問的標題呈現       發佈單位:內政部戶政司         解務常要           中辦流程        以自然人憑證於內政部戶政司全球資訊網(https://www.ris.gov.tw) 提出申請,如經戶政事務所審查符合 申請資格者,於辦妥登記後,系統將再行以電子郵件通知當事人已辦理完成。         商物品 =          作業天数          予約協口          「如此服務的說明滿意嗎? ○ 滿意 ○ 普通 ○ 不滿意       送出			申辦服務	•
勝務内容          時辦流程          申辦流程          申辦流程          申辦流程          申辦流程          申辦流程          應備物品          作案天数	I	線上申辦出生地登記 以顯眼的樹	<b>建重要資訊,</b> 票題呈現	發佈單位:內政部戶政司
应相初田 □       作業天数 □       聯絡窗口 □       び對此服務的說明滿意嗎?     滿意 ● 普通 ● 不滿意       送出	將民眾最需要知道服 務內容、流程、應備 物品排序在前面	服務內容□ 申辦流程□ 申請資格者,於辦妥登記後,現	全球資訊網(https://www.ris.gov.tw)提出申請 系統將再行以電子郵件通知當事人已辦理完成	∮,如經戶政事務所審查符合 ℃。
聯絡窗□       聯絡窗□        び野山服務的説明滿意嗎?     ○ 滿意 ○ 普通 ○ 不滿意       送出		作業天教 🖬		
び 我要線上申辦         你對此服務的說明滿意嗎?       ○ 滿意 ○ 普通 ○ 不滿意       送出				
你對此服務的說明滿意嗎? ○ 滿意 ○ 普通 ○ 不滿意 送出 送出		(	び 我要線上申辦	
		你對此服務的說明滿意嗎? 〇 滿意 〇 普通	● 「不滿意」 送出	
「日上一頁」(回最上面)			RØ	(回上一頁)(回最上面)

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

面。

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。

15

## \*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。

甲辨肌	反形	另糸統 <sup>申辦服務   福利專</sup>	單一面口   查詢進度	最新消息 開絡我們
<b>線上申謝</b>	力强手	您已完成 系統需7天審核責	案件送件! <sup>料→請您耐心等候→</sup>	
*申請人姓名	(	查詢進度	洽服務專線	
•爭機	0		And interaction of the state	
*群格信箱	6			
- 140 110 100 111	12	音書>社工師幼科>		

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。

關鍵議題 建議方案 易用性面向 優化順序 民眾不易從 Google 搜尋而 1. 各頁面名稱應設定 5 效率性 順利進入網站 精確 內搜尋未使用符合民眾搜 2. 使用符合使用者習 1 有效性 尋習慣的關鍵字,導致搜尋 慣與想像的用詞 失敗 2 服務資訊缺乏整合,易導致 3. 服務內容頁的標題 有效性 民眾困惑 與欄位應視使用者 滿意度 的需求而定 目前表單設計導致民眾在 4.引導民眾「填完」且 4 效率性 「填好」表單 填寫時感到困惑 滿意度 5. 在對的時間點提供 3 重要資訊未在適當的時機 效率性 點出現 對的資訊 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	搜尋頁面	申辨服務系統首頁	申辦項目	六歲以下幼童健保自付額補
名稱				助
碰到	2. Seo 可以,這個網站的名稱	2. 首頁提供的圖示有助於搜	1. 條列式的項目容易閱讀。	2. 申辦說明裡沒有提到補助
的狀	很籠統,需要明確知道有想	尋,卻也因為分類過細導致		多少錢?這是家長最關心的項
況或	申請的服務才會搜尋。	選擇有疑慮。		目之一。
問題				
碰到		2. 生命地圖語意抽象很難		
的狀		懂。		
況或				
問題				

頁面	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	申辨成功
名稱					
碰到	1. 非會員與會員區分	2. 本申請目前測試	1.每個欄位都是必	1. 驗證碼錯誤提醒。	1.頁面清楚。
的狀	清楚	中,請勿填寫。	填,所以填錯回到錯		
況或		這句話讓我以為資料	誤處有助於修改。		
問題		先不要填,所以第一			
		次是完全空白就送			
		出。			
碰到		1. 第二次嘗試填寫過			
的狀		程順利。			
況或					
問題					

測試者2:

頁面	00 縣政府申辦服務系	生命地圖	00 縣六歲以下幼童參	登入會員/申辦會員	登入會員
名稱	<i>初</i> 1		加全氏健康保險保險員自付額		
碰到	1. 來到首頁點擊生育保	1. 點 0 0 縣六歲以下幼	1. 選擇線上申辦	2.發現要辦會員,這真的	1. 輸入測試用帳密
的狀	健	童參加全民健康保險保		令人覺得很麻煩,沒使用	
況或		險費自付額		健保卡或自然人憑證也	
問題				很没有安全性的感覺	
碰到				1. 用測試帳號登入	
的狀					
況或					
問題					

頁面	線上申辦00 縣六歲以	資料送出	0 0 縣政府申辦服務系	系統會員登入	查詢進度
名稱	下幼童參加全民健康保		統		
	險保險費自付額				
碰到	1.填寫個資順利無礙	1. 成功將申請資料送出,	3. 點下 OK 後跳回首頁,	1. 線上申辨(預約)案件	1. 申辦項目顯示:待分案
的狀		點選 OK	但右上顯示:會員登入/	>>登入會員	
況或			註冊會員,讓人以為還需		
問題			要再登入一次		
碰到			1. 點擊查詢進度	2. 以為已經被登出還需	
的狀				要再登入, 沒想到是登入	
況或				狀態	
問題					