# 國家發展委員會

# 109 年度政府網站易用性測試建議報告

# 臺北市政府市民服務大平臺 -育兒津貼

# 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、	测試方法	2
四、	测試需求	2
五、	測試服務流程	3
六、	測試成員背景	3
七、	测試結果分析	4
八、	建議方案	10
九、	結語	14
附件-	一:測試紀錄表	15

# 表目錄

表	1:	關鍵步驟遇到的困難及使用行為4	ł
表	2:	系統易用性量表	5
表	3:	網站服務優化順序14	ŀ

# 圖目錄

圖	1:	:「育兒津貼」服務流程關鍵步驟	3
圖	2 :	:臺北市政府育兒補助申請頁面	7
圖	3 :	:市民服務大平臺未整合育兒補助申請頁面	8
圖	4:	:申辨頁面說明文字仍待加強	9
圖	5 :	: 搜尋結果改善設計範例1	.0
圖	6:	: 註冊/登入頁面改善設計範例1	. 1
圖	7:	:事先提示所需文件頁面設計範例1	.2
圖	8:	: 申辦流程改善設計範例1	.2
圖	9:	:操作引導改善設計範例1	.3

### 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:臺北市政府資訊局
- 2. 申請時間: 109 年7月6日
- 3. 網站名稱:臺北市政府市民服務大平臺
- 4. 網址:https://service.gov.taipei/
- 5. 網站目標族群:臺北市民

(二)測試標的

- 1. 服務名稱: 育兒津貼
- 2. 服務目的: 減少臨櫃辦理
- 3. 测試目的:想瞭解民眾操作是否便利

4. 預期完成操作時間:5分鐘

5. 預期服務產出:完成操作後簡訊通知申請受理中

## 五、測試服務流程

目前服務流程須操作10個關鍵步驟,如下圖1。



圖 1:「育兒津貼」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臺北市居民,測試者以大臺北地區居民為 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、24歲、學生、新北市人臺中求學、一天使用電腦6 小時以上。

- (二)測試者2:女性、36歲、維修服務人員、居住新北市、家有0-2歲嬰兒、一天使用電腦4~5小時。
- (三)測試者3:女性、23歲、UX設計師、臺北市工作、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。

<b>±</b> 1	•	明体止取调动从国物工作田仁为
衣」	•	崩踺亚娜迪到的困難及使用仃為

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
1	進入臺北市政府市 民服務大平臺	無	透過搜尋引擎很 容易搜尋到。	無
2	點首頁下方申辦案 件的"育兒補助"	無	民眾能夠想像 "育兒津貼"被 分類在"育兒補 助"中。	無
3	育兒補助彈跳視窗 點"服務總覽"	不明白為何是出 現「服務總覽」 而非申辦相關的 字。	因為沒有其他選 項可以點。	「服務總覽」這 個用詞會讓民眾 產生誤解。
4	育兒補助服務總覽 頁,點"臺北市育 兒津貼"	以為只是在介紹 服務,而不是線 上申請的入口, 導致離開了此頁 面。	無	服務的入口處需 要長得更像能點 選的按鈕。
5	會員登入或加入會 員	測試者1:會員註 冊/登入是兩個 網頁,因此會覺 得不是同一個流 程。	測試者3:目前 的流程經過改 變,順暢度有提 升。	對於線上申請育 兒津貼需要註冊 /登入會員感到 非常麻煩。
6	升級成金質會員	測試者1:不知道 如果自己要申請	測試者3:在目 前的流程中,沒	無

關鍵	步驟	遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
		育兒津貼的話, 到底該申請一般 會員還是金質會 員。	有特別升級金卡 會員的步驟,因 此沒有什麼問 題。	
7	臺北市育兒津貼申 請頁,點立即申辦 按鈕	無	只有一個按鈕, 且明確。	無
8	填寫表單	<ol> <li>1.不理解「承辦機 關」所代表的意</li> <li>思,因此隨意選</li> <li>澤離家最近的。</li> <li>2.不知道要上傳的</li> <li>申請表是什麼,</li> <li>又要去哪裡下</li> <li>載。</li> </ol>	無	需要協助民眾在 事前做好準備, 包含申請表文 件、需要的證件 等等。
9	身份驗證(需自然 人憑證)	到道證有法有也件開 這要如就會不不 的 就 了 了 二 二 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一	無	需要事先預告使 用者,接下來要 先準備好哪些東 西,以免錯愕。
10	申辦免費並完成, 收到申請成功通知 信件	無	魚	兩位受試者沒有 進到此步驟中。

# 2. 测試者操作此服務時間較機關單位預期多\_\_10\_分鐘

# 完成平均時間: 15 分鐘

(1)測試者1:10分05秒。有3個步驟於操作中有一些問題但可以自行解決,有9個步驟無法完成須重新找。因無自然人憑證無法完成。

(2)測試者2:25分鐘。有8個步驟於操作中有一些問題但可以自行解決,有5個步驟無法完成須重新找。

(3) 測試者 3:11 分 30 秒。因無自然人憑證無法完成。

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>50.8</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。	3	1	3
2	我覺得這個網站過於複雜。	2	5	2
3	我認為這個網站很容易使用。	3	1	3
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	1	3	2
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	2	2	3
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	2	4	2
7	我可以想像大部份的人很快就可以學會使用這 個網站。	3	3	3
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	4	5	5
9	我很有自信能使用這個網站。	5	3	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

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>

庐	問題	測試者	測試者	測試者
厅		1 評分	2 評分	3 評分
總分		65	27.5	60
分數	均值		50.8	

(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. 不夠清晰明確的服務申請入口導致民眾錯過服務入口

目前的服務入口頁面(如圖2),放上超連結的藍字服務名稱大標與 申請資格的文字內容。然而,民眾並沒有耐心一一閱讀無分行或是縮排 的文字內容,乍看之下反而引起民眾認為這個頁面只是服務說明的錯 覺,導致錯過線上申請的服務入口。

<sup>臺北市</sup> 市民	<sub>政府</sub> 服務大平臺	小 中 天 字級	〕 案件進度查詢	? 常見問題	② 會員登入
	育兒補助		≺ 分享 🔒	列印	
首頁	/ 依福利分類 / 育兒補助				
	福利查詢 <mark>育兒補助</mark> 搜尋結果 共查詢到 2 筆 / 目前顯示第 1 – 2 筆				
	▲ 注意:搜尋結果僅供參考,實際通過與否仍需經過承辦人審核				
<b>弱勢家庭兒童托育補助</b> 設籍本市12歲以下兒童,符合以下補助資格之一者:一、本市列冊低收入戶。二、經本局委託安置於寄養家庭之學齡前兒童。三、經本局委 託安置於育幼院。四、危機家庭兒童。五、特殊境遇家庭6歲以下兒童。六、經本局評估需緊急轉托之兒童。					
	臺北市 育兒津貼 1.照顧五足處以下兒童。2.兒童及申請人設籍並實際居住臺北市(以下簡稱本市)一年以上。3.申請 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。申請人由納稅義務人申報為受扶養人 童未經政府公費安置收容。5.兒童未領有政府低收入戶生活補助、危機家庭兒童及少年生活補助或 設籍本市一年以上,指申請日向前推算連續設籍本市一年以上。符合下列情形之一者,兒童得不受 上之限制:(1)兒童未滿一處,其出生登記或初股戶籍登記於本市,且戶籍未有遷出本市紀錄。(2)兒 本市未有遷出紀錄。兒童父母之一方為無戶籍國民、大陸地區人民或外國籍人士,得不受第一項第	人經稅捐稽徵機關 ,其納稅義務人有本 其他生活類之補助司 第一項第二款設籍並 童經完成收養登記; 二款設籍本市之限制	核定之最近一年綜 本款情事,亦同。4 於津貼。前項第二鼎 查寶際居住本市一年 未滿一年,且戶籍 川。	合所 .兒 ?之 티以 題入	

圖 2:臺北市政府育兒補助申請頁面

2.「註冊/登入頁面」與「臺北市政府市民服務大平臺」為兩個獨立網頁,民眾會擔心是否仍在正確的流程中

因登入的畫面已進行大幅度的調整,僅就最新版本提出測試結果。 目前點擊「會員登入」會跳轉到台北通的「註冊/登入頁面」(如圖 3),對民眾來說,這是兩個完全不同且獨立的網頁,且台北通的網頁甚 至有自己的導覽列,更會讓民眾覺得「應該是點到了錯誤的按鈕,導致 進到另外一個網站」,而不會意識到這就是正確的流程。因此,民眾會 對現況感到混淆,且擔心自己是否仍在對的申辦流程之中。

請	問您需要什麼服務	务?	
請輸入您申辦功	目、遇到問題或狀況・・・	٩	
熱門關鍵勻	F 居家檢疫 補助 臺北 殯葬管理	里處 NGO	
公益廣告租借	公有場地租借	市政大樓臨櫃預約服務	
提供以社會公益為目的之活動或政策宣導或活動或政令宣導	提供民眾租借場地	提供民眾預約至市政大樓臨欄洽公之目務時間	R
國家賠償	消費者申訴	人民陳情	
公共設施因設置或管理有欠缺,致人民 身體或財產受損害者	提供消費者與企業經營者因商品或服務 發生消費爭議申請	提供行政興革之建議、行政違失之舉發 提出之具體陳情	Q
L TAIPEI PASS 古太陽 新聞運 計量運動	此通 特色 - 特约商家 場證優惠 下艇5	安装APP 功能教学與Q&A 註冊	<u>ع</u> ک
	化通 特色 一 特约由家 相能设置 下载	R發APP 功能教学與Q&A 註冊	Ωλ
trapel pass 試替運 件意見会:     f 新月 / 周月税1日入     f 新日 / 周日 / 新日 / 周月税1日入     f 新日 / 周月1日入     f 新日 / 同日 / 同日1 / 同1 / 同	此道 特色 - 特的高家 場前保惠 下載 就登入 組織 / 2	R模APP 功能教學與Q&A 註冊	£λ
taipei pass 試管連     frages:     fra	此道 特色 - 特约高家 場前復惠 下載3 就登入 組織 / 2	R KAPP 功能数學與Q&A 註册	BY
TAIPEI PASS<	北線 特色 - 特約高家 場前保思 下載3 就登入 組織 / 2 / 電子部件 / 手楽送病	25%APP 功能数学周Q&A 註册	£λ
TAPPE PASS         試営運         +# 密集値           第 支 満 第 支 満 第 定式並入         ●	北道 特色 - 特約高家 場前保悪 下部 就登入 組織 / 2 / 電子部件 / 手順試路 の 取入	2% APP 功區数学與Q&A 註冊	堂入
*** TAPPE PASS<	此道 特色 - 特約高家 場底使思 下載3 就登入	R 編APP 功画数学員Q&A II冊 入町企業 Reade R Adde R Adde	
	は	284APP 功服教学與Q&A 註冊	£λ

圖 3:市民服務大平臺未整合育兒補助申請頁面

## 3. 民眾的申請流程會因為缺乏重要文件或物件而中斷

受測民眾在進到「填寫申請表」的頁面後(如圖 4),皆是在看到 「申請表」的欄位時,才知道需要先填寫申請表,但是當下也不知道是 要填寫什麼申請表,也不知道要去哪裡下載。後續步驟中,受測民眾也 同樣在進到「身份驗證」的頁面後,才知道需要透過「自然人憑證」驗 證,而覺得很突然,也因為缺乏事前準備,容易中斷任務。因此,重要 文件或物件應在進入申請流程之前告知,讓民眾可以先做好準備,增加

<mark>∢</mark> ▲ 臺: TAIPEI市	<sup>此市政府</sup> 「民服務大平臺		小 中 天 字級	① 案件進度查詢	? 常見	)問題	葉采
	完整通訊地址_鄉鎮區	土林區			\$		
	完整通訊地址_街道路	力行街			\$		
	完整通訊地址	(111)臺北市士林區力行街				0	
	承辦機關	土林區公所			\$	0	
	申請表(申請人雙方請於申請表上簽名或蓋章)	選擇檔案 截圖 2020-09-14 上午	F12.53.45			0	1
	申請人及兒童之戶籍資料或身分證明文件。(例如: 戶口名簿影本)	選擇權素 截圖 2020-09-14 上年 上傳權素格 式:.jpg.jpeg.gif.bmp.png.tif.tiff.do 檔案大小:20MB	F1.08.20 c,.docx,.xls,.xlsx,.txt,.j	odf,.odf,.odg,.odp,.o	ds,.odt;	0	
	申請人其中一方之郵局或台北富邦銀行帳戶影本一份 堆積本値 上傳檔案格 式.jpg.jpeg.gif.bmp.png.tif.tiff.doc,.docx,.xis,.xisx,.txt,.pdf,.odf,.odg.odp.ods 檔案大小:20MB					0	
	中請人一方為無戶籍國民、大陸地區人民或外國籍人 士者,需檢附旅行證或居留證或護照影本	<sub>選擇檔案</sub> 尚未選取檔案 上傳檔案格 式:jpg,jpeg,gif,bmp,png,tif,tiff,do	c,.docx,.xls,.xlsx,.txt,.	odf,.odf,.odg,.odp,.o	ds,.odt;		1

後續流程的順暢性。

#### 4. 申請表的欄位、文字、形式需要從民眾線上填寫的角度出發

- (1)目前申請表的設計,僅是將線下需要的東西,移至線上提交,因此 會要求民眾上傳「臺北市育兒津貼申請表」或是「郵局/銀行帳號 影本」等等。
- (2)民眾在臨櫃申辦與線上申辦是完全不同的情境,臨櫃可以被動地填 寫資料即可,但線上申辦卻要先找到哪裡可以下載申請表,把申請 表印出來,再完成填寫,最後拍照後才能上傳,相較來說經過很多 步驟,而這樣會提升行動門檻,使得民眾不一定願意使用線上服 務。

#### 圖 4:申辦頁面說明文字仍待加強

(3)「影本」也是臨櫃服務的用詞,民眾可能會有「那我可以上傳照片

嗎?」這樣的疑慮,建議用詞與上傳機制都可以做明確的說明,減 低民眾的困惑。

## 八、建議方案

臺北市政府市民服務大平臺「育兒津貼」為提供民眾托育補助之服務,根 據測試結果分析的 4 項關鍵議題「不夠清晰明確的服務申請入口」、「未整合 托育補助申請頁面」、「未事先提示所需重要文件」及「申請表的文字與流程未 從使用者角度設計」,整理出 4 項建議方案,詳細說明如下:

### (一)將搜尋結果以卡片式設計呈現

搜尋結果如果包含相似的資訊內容,建議調整成卡片式(cards)設計(如圖5),提供清楚地瀏覽不同的選項,並快速地挑選他需要的服務,而不會困惑於搜尋結果是否能點擊。而這樣的模式也比較符合民眾 在其他網站的使用方式,因此這樣的調整較能夠滿足易用性的一致性原則。



圖 5: 搜尋結果改善設計範例

(二)將註冊/登入頁面調整為跳窗形式

為維持註冊/登入頁面與原網頁(臺北市政府市民服務大平臺)的 一致性,並讓民眾確定自己仍然在正確的申請流程當中,建議以跳窗的 形式協助民眾進行註冊,而不以頁面跳轉的方式呈現。讓民眾知道,現 在的註冊與登入是和申請育兒津貼有所關聯的,而不是又跳到一個全新 的網頁當中,造成混淆。提供Airbnb的首頁(如圖 6)作為參考,在點選 「註冊」按鈕後,會在正中央跳出一個視窗,在不困惑使用者的情況 下,協助完成註冊。

(airbnb	× 118	ANTR/BURA 0-
CELEWA-	(現在/地面 (全現地面 (+886)) ~	
	-電話號構 化色素效率体体が明示・行動認定対象が成立体を成立に有限時代の構成の。	W. STA
近在咫尺的美		
MORE-SHTR MENDEDRUS IN	13 和政党有限于新州地址委人	
CALLER	國國使用Facebook型入	
	G REGROOOP®A	
	É SERAppier E A	
	已經有新國7萬十 豊人	

圖 6:註冊/登入頁面改善設計範例

### (三)在進入流程前,協助民眾備妥所需文件與物件

- 目前的流程是先請民眾填寫申請表,才進到身份驗證的環節,而到 這個步驟民眾才知道需要自然人憑證,不然無法完成育兒津貼的申 請,而前面花費時間填寫的資料也都沒有用,導致情緒上感受極度 不滿。因此建議可參考王道銀行的線上開戶流程(如圖7),在最一 開始就和使用者說明,在進到接下來的服務流程之前,需要先準備 好哪些文件或物件,確保民眾接下來的流程順暢,或是可以提早判 斷自己是否有辦法立即申辦,就算無法申辦也可以節省填寫申請表 的時間。
- 此外,也可以參考玉山銀行的開戶流程(如圖 8),將門檻最高的身份認證放在流程的第一步,讓無法線上驗證身份的民眾也可以在一

開始就退出,而不用花費心力填寫資料,最後才發現不能線上辦 理。



圖 7:事先提示所需文件頁面設計範例



圖 8:申辦流程改善設計範例

#### (四)透過明確指示,引導民眾上傳文件

- 若缺少明確指示,民眾不清楚到底該上傳怎樣的文件,甚至可能上 傳各式各樣不符合機關規範的內容,造成機關人員後續整理的負 擔。因此,需要在表單的設計中,以更明確的文字說明或是引導, 協助民眾上傳格式正確的資料。
- 以共享電動車的程式設計為例(如圖 9),在請民眾上傳證件照片的時候,透過一步步引導,以明確文字提醒民眾在拍攝與上傳需要注意的事情,以確保順利完成,並且上傳正確的資料。



圖 9:操作引導改善設計範例

以上4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。

表 3: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
不夠清晰明確的服務申請入 口導致民眾錯過服務入口	<ol> <li>將搜尋結果以卡片式</li> <li>設計呈現</li> </ol>	3	效率性
「註冊/登入頁面」與「臺 北市政府市民服務大平臺」 為兩個獨立網頁,民眾會擔 心是否仍在正確的流程中	<ol> <li>將註冊/登入頁面調</li> <li>整為跳窗形式</li> </ol>	4	效率性 滿意度
民眾的申請流程會因為缺乏 重要文件或物件而中斷	<ol> <li>在進入流程前,協助</li> <li>民眾備妥所需文件與</li> <li>物件</li> </ol>	1	有效性 滿意度 效率性
申請表的欄位、文字、形式 需要從民眾線上填寫的角度 出發	<ol> <li>透過明確指示,引導</li> <li>民眾上傳文件</li> </ol>	2	有效性 滿意度 效率性

## 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。

以上建議方案提供臺北市政府市民服務大平臺「育兒津貼」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。

14

# 附件一:测試紀錄表

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	臺北市政府市民服務大平 臺首頁	育兒補助	育兒補助服務導覽	臺北市育兒津貼	歡迎使用台北卡系統
畫面				Stree DERMAYTE Te DERMAYTE EXCHANGE AND EXCHANGE AND EXCH	Wetcome Bugenezi van - dz dz d 3 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
碰的沉悶	<ol> <li>點入首頁下滑即可找到 育兒補助相關資訊。</li> </ol>	1從首頁點入「育兒補 助」跳出來確認視窗。	1 從前頁點入「服務導 覽」。	1 從前頁選擇了「臺北 市育兒津貼」。	1點入前頁右上角「登入 會員」,出現「歡迎使 用台北卡系統」。
碰的沉悶		2 不明白為何是出現「服 務導覽」而非申辦相關 的字,但還是點了進 去。		3 申辦育兒津貼需要登 入會員,感到非常麻 煩,因為沒有辦過會 員,得先去註冊。	3 不知道什麼是台北卡。
碰的況問					2 不確定跟要申請育兒津 貼所需要的會員是否為 同一個,但還是決定辦 辦看。

頁面 名稱	申請台北卡帳號	個人資料使用聲明	選擇註冊認證方式	填寫會員個人資料	台北卡申辦頁面詢問
畫面	中間台北下続號 中間台北下続號 - 単七年 - 単七年 	(金元十二) 広大工業(日本) (日本)(日本)(日本)(日本)(日本)(日本)(日本)(日本)(日本)(日本)			
碰的沉朗	1從前頁點入「建立新會 員」而導引至此頁面。	1從前頁點選申請一般 卡。	<ol> <li>選擇手機認證方式進行</li> <li>申請。</li> </ol>	1 覺得密碼設定的規定好 囉唆。	3即使下面有說明,還是 不懂這兩種卡的差別。
碰的況問	3不會特別看一般卡和金質 卡的說明和差別,覺得自己 應該無法申辦金質卡,也不 知道若申請育兒津貼需要的 會員身份為何。	1 無仔細瀏覽,直接下 滑勾選我同意前往下一 步。			3不知道如果要申請育兒 津貼,得選哪一種卡, 因此決定先申請一般卡 就好,怕金質卡申辦又 會很麻煩。

頁面	多卡合一:透過台北卡整	山北上六百	臺北市政府市民服務大平	女白祥山	女白光山胆改道蹄
名稱	合市府發行的各種卡證	百九下自只	臺首頁	月允佣助	月兄佣助服務守見

	▲ 1	自 <sub>行一回</sub> 台北卡3.0 ###### \$\$## ##### #####	▲ 重約用度 1949 市民服務大平臺 2010 日本 1949 市民服務大平臺 2010 日本	→ <u>ままきあみ</u> 14月5 市民服務大平臺 2月21人 14月5 市民服務大平臺 2月21人	▲ <u>第2月第日</u> (日本) (日本) (日本) (日本) (日本) (日本) (日本) (日本)
畫面	Constants     Constants		BIBLOOMERSHIDEOROGONUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUU		( まま 単 MB 育児補助) RX ( 1997) ( 1998) Gatest Transmoster, RXIII: 17 / INTERNAT-1-2 ( ム 18: 1988/1994 - RXIII: 17 / INTERNAT-1-2 ( A 18: 1988/1994 - RXIII: 17 / INTERNAT-1-2 ( A 18: 1988/1994 - RXIII: 17 / INTERNAT-1-2 ( RXIII: 17 / INTERNAT-18: 17 /
碰到					
的狀	1選擇先使用一般卡後出	1按下回到首頁後被引導	1 重複了一開始的步驟,	1從首頁點入「育兒補	1從前頁點入「服務導
況或	現的頁面。	到台北卡首頁。	找回育兒津貼頁面。	助」跳出來確認視窗。	覽」。
問題					
碰的沉問	3在此頁面找不到和育兒 津貼相關的頁面,感到困 擾,因此按下了「回到首 頁」。	3 在台北卡頁面找不到和 育兒津貼相關的關鍵字, 因此決定重新搜尋回到臺 北市政府市民服務大平 臺。			

頁面 名稱	臺北市育兒津貼	歡迎使用台北卡系統	跳出視窗	金質會員認證	台北卡金質會員驗證申請
畫面	第二日日         第二日         第二日<	Welcone Basebalt seal	RESERVENCES BALARSESS RESERVENCES RESERVEN	BEEST         ANNU ATTE         AN	ARBOD AT A CALL

碰的沉問	1 從前頁選擇了「臺北市 育兒津貼」。	1 從前頁按下會員登入而 出現此頁面。	2 現在才知道網路申辦需 要升級為金質會員,覺得 很煩,又要再辦會員。	1 從前頁按下關閉後導向 至金質會員認證頁面。	1按下立即線上申辦。
碰的沉問		1 按下我瞭解並同意,前 往下一步。		<ol> <li>1點選線上轉成金質會員。</li> </ol>	

頁面 名稱	網路申請同意書	填寫申請表	確認申請內容	身份驗證	繳費
畫面			新た用書         日本         日本 <th< th=""><th></th><th>Leven we begin the set of the s</th></th<>		Leven we begin the set of the s
碰的況問	1沒有仔細瀏覽,直接滑 到最下方按下同意並前往 下一步。	<ol> <li>1又要再填一次申請資料</li> <li>很煩,明明申請一般會員</li> <li>就已經填過了。</li> </ol>	<ol> <li>前頁資料填寫完按下確</li> <li>認跳到此頁面。</li> </ol>	1身份驗證,無問題。	1 免繳費,無問題。
碰的沉問		2申請人生日旁邊的日曆 icon 很小,原本沒看 到,以為要手動輸入日 期。			

頁面 名稱	步驟完成	臺北市政府市民服務大平 臺首頁	育兒補助	育兒補助服務導覽	臺北市育兒津貼
畫面	State 市民強烈大平豊 中国が自然大平豊 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・		● State 市民福祉大平田 中国の名称は 日本日本 日本		またただ 市 元王思力大平整 王化 たち方見見社社 王化 伝報方向 見合作 おようななお 田 伝報方向 見合作 おようななお 田 伝報方向 見合子 おようななお 田 伝報方向 見合子 お 田 伝報方向 見合子 お 田 伝報方向 見合子 新 田 伝報方向 見合子 新 田 伝報方向 見合子 新 田 伝知 合われ 日 田 日 田 白 田 日 田 日 田 日 日 日 田 日
碰的沉問	3不懂為何要有案件編號 和密碼,是否會馬上開通 會員?	1 再直接回到「臺北市政 府市民服務大平臺」頁面 申辦育兒津貼。	<ol> <li>1重複一樣的過程,找到</li> <li>申辦育兒津貼。</li> </ol>	1 重複一樣的過程,找到 申辦育兒津貼。	<ol> <li>1重複一樣的過程,找到</li> <li>申辦育兒津貼。</li> </ol>
碰的沉悶	3 不知道是否可以直接去 申請育兒津貼,只能去試 試看。	1很不耐煩,已經是第三 次來這個首頁,如果能在 一開始就告訴我我需要半 金質會員就好了。			1 偏好臨櫃申請,感覺比 較方便。線上申請也很耗 時。

頁面 名稱	網路申請同意書	填寫申請表	確認申請內容	身份驗證
	重約市政府         回         I <thi< th="">         I         <thi< th=""> <thi< th=""></thi<></thi<></thi<>		量比市政府         ②         ③ <th>■ 本語 (本語) (本語) (本語) (本語) (本語) (本語) (本語) (</th>	■ 本語 (本語) (本語) (本語) (本語) (本語) (本語) (本語) (
	臺北市育兒津贴	臺北市育兒津貼	臺北市育兒津貼	11年1月1日月月1日月日 11月(北京開合橋) 国公布 (- 東公布奈児県社
	11月、傍秋田分園、福公所、重之方内見記込 11日、日本市 11日、日本 11日、日本 11日、日本 11日、日本 11日、日本 11日、日本 11日、日本 11日、日本 <th>■百 / 包括田田田 単公所 / 重立市内完成社</th> <th>國資 (金融) 國公局 / 國公布 / 最大市現況進行</th> <th>網路會議 環境 磁路 身分裝置 原用 分類充成 用意書 中國表 中國內容</th>	■百 / 包括田田田 単公所 / 重立市内完成社	國資 (金融) 國公局 / 國公布 / 最大市現況進行	網路會議 環境 磁路 身分裝置 原用 分類充成 用意書 中國表 中國內容
廿五			REFU 44 16. 2718 R 2128	
重叫	====網路服務規定==== 1.利用「市民基因大平臺」網路中講編員、炊業文別開現現象。例如:基本、證明等等,一律以超進方式制度。	填寫申請表	確認申請內容 申請人共名 医智會樂品品性制試	自然人憑證驗證 、
	所需都是資源中導入負擔。 2. 利用:「市民協長大事品」「提稱本平臺/網路申請協用之申請人加需做交相關費用用財運,可止本平臺提供之繳費 方式#一新問鑑費,申請人必須於受增機關規定之期因內證費,利益部仍未做交,本平專得自動試銷以申請案。 3. 利用:「日日展為大主要,國務由國發展,並在必管理權利息。K一全國際內面對理由單本補金由國意本共需	· Addated C	身分量字號 F228919573	調焼白然人酒醤添入湯や椰中 輸入PNG後乾季経営会報園
	器较文件時一受增強機構注意的本規構。 4 中國人的回意機能致、這麼一個安全的不足成其他特殊事在說必須將可證最好,須做至受可確觀解可證最申請, 16年度最大平量,不是受要認識是專導。 6 中國人的研究者中心時期,在時期時時時時代的小時期回回回。以何何的人們可能完成者中心。 MDA-N 1 - 18	中國人姓名 (中國國際新出品內容用人)	≝∏E-r • • • • • • • • • • • • •	
	3.甲烯人民增益的产物等。2014年期時,2014年期時,2014年期月,2014年月2018年1月,2014年月2014年月、2014	身分描字號 (IX為總常務年 - 本報位常典IX時1/10十人之身分證字解版例)		
碰到		1又要填宫資料,很煩,		
的狀	1從前頁按下「線上申	為什麼不能直接套用台北	1從前頁按下確認跳入此	3 需要自然人憑證, 無法
況或	辨」。	卡會員資料?	頁。無問題。	進行。
问题		のナム、そこ、対しは明左府		
<b>亚</b> 到 	1 無瀏覽細則古掉下過放	0个知道承辦機關心際 躍,早躍軸白己島近的		3 细欧由 辦百白津 肚里不
111 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11	<ul> <li>□ 灬剑見細刈且按「/// 按</li> <li>□ 示</li> <li>□ 示</li> <li>□ 二</li> <li>□ 二</li></ul>	运 化运邮日 山 取 近 的 嗎 ? 還 是 右 沿 右 什 麻 相		一定更白劣人馮塔?
問題	1 秋门心	~··		人女日瓜八心旺
碰到				
的狀		3要上傳的申請表可以去		
况或		哪裡下載?什麼叫做申請		
問題		人 雙刀 」 定 哪 兩 個 人。		

測試者2:

頁面 名稱	首頁	育兒補助提示視窗	育兒補助	臺北市育兒津貼	台北卡系統
畫面			A TODE AT A DECAMPANY AND A DECAMPANY AN		Welcome #####12.1 + 3.6 - 台北 + 3.0 官方網路 - 
碰的況問	<ol> <li>先整個頁面快速瀏</li> <li>覽一下,看哪個跟</li> <li>「育兒津貼」比較有</li> <li>相關。看來就是「育</li> <li>兒補助」這個項目</li> <li>了,點它進去。</li> </ol>	<ol> <li>1.把說明詳細閱讀一下 後,按下「服務總覽」按 鈕。</li> </ol>	2.先確認一下這一頁的 內容是不是符合題目的 內容,然後詳細閱讀這 些說明,確認申請資格 和條件還有需要附什麼 資料,但發現有看沒有 懂~哈~覺得內容寫的太 難懂了,決定直接進入 下一頁。	<ol> <li>1.發現要從網路申辦的 話,需要先加入會員。</li> <li>所以換點選右上角的會員登入。</li> </ol>	1.點選建立新會員

頁面 名稱	申請台北卡帳號	個人資料使用聲明	註冊認證方式	填寫會員個人資料	金質會員認證
畫面	Constant of the second se	CARTICATION	CARCELOR DE LE CONCELOR DE LE CONCEL	BARGRADURE	印己成為一板會員     日古編編員行会賞意具認識?
碰到 的狀	<ol> <li>1.政府單位的網站會員,竟然有分3種等</li> </ol>	<ol> <li>有點小小疑惑,為什 麼是台北卡,不懂兩者 的關連,但就不管了,</li> </ol>	<ol> <li>1.輸入電話和收取簡</li> <li>訊驗證碼後,按下一步。</li> </ol>	<ol> <li>1.輸入個人的基本資料</li> <li>後按註冊,但密碼需要</li> <li>有一個英文字母大寫,</li> </ol>	<ol> <li>勾選暫不考慮,進入下 一頁。</li> </ol>

況或	級,有被嚇到。點一般	繼續往下動作,勾選和	所以要在重設一個密	
問題	會員進入。	下一步。	碼,按註冊後,換跳出	
			需要一個特殊符號,又	
			要在想一個新的密碼	
			了,按註册。	

頁面 名稱	服務介紹	市民服務大平臺首頁	授權以下程式權限	提示訊息	認證方式
畫面			Amenano de Sal La Sal Barra Sal La Sal La Sal Sal La Sal La Sal La Sal Sal La Sal La Sal La Sal Sal La Sal Sal Sal La Sal Sal Sal La Sal Sal Sal La Sal Sal Sal Sal Sal Sal Sal Sal	ave x C Benks-n±BER≠=a x + bb2-441e6d5-07240ccbd5 @ REI eeveloperapelEE eeveloperapelEE eeveloperapelEE b gr	は漢字記念方式 
碰的沉悶	<ol> <li>進入後覺得好複雜,太 多東西了。</li> </ol>	1. 點選會員登入。	<ol> <li>2.不太懂這些是什 麼,怎麼跟剛剛的畫 面長的不太一樣,但 就是按同意,然後往 下進行</li> </ol>	2. 不懂為何一定要先升 級為金質會員呢?但也 只能先按確定	<ol> <li>有三種方式,應該選哪 一種好呢?感覺最後一個 比較簡單,所以勾最後一 個。</li> </ol>
碰的沉悶	<ol> <li>不知道怎麼回到剛剛的 申請畫面,一直找不到, 只好放棄然後重開一個新 分頁,再次重新進入網 站。</li> </ol>				

頁面 名稱	金質會員申請	網路服務規定	填寫申請表	首頁	育兒補助
畫面	CONF	C + C + C + C + C + C + C + C + C + C +			Comparing
碰的況問	1. 點選立即線上申辨	<ol> <li>內容怎麼這麼複 雜,不是只是申請個 會員嗎?但不管它 了,繼續按同意然後 下一步。</li> </ol>	<ol> <li>2.覺得跑到這一步驟 很怪,我主要是要申 請育兒津貼呀?為什麼 要填一大堆註冊會員 的內容?決定直接中 斷,點選左上角回到 首頁去。</li> </ol>	<ol> <li>再點一次育兒補助進 入頁面。</li> </ol>	1. 點臺北市育兒津貼

頁面 名稱	網路申辦	網路申請同意書	填寫申請表	確認申請內容	自然人憑證驗證
畫面		PUDDEPUD		エレル 第2にとは      エレル 第2にとは      エレル 第2にとは      エレル 第2にとは      エレル      エル      エル	<u>美心市明分2時5</u> まい一部548 ● #58 ● #
碰的況問到狀或題	1. 點選立即線上申辦	1. 打勾和同意。	<ol> <li>開始填寫資料,因為 要申請臺北市的,所以 地址隨便填臺北市的地 址,然後想到題目有說 姓名要填寫「測試」, 所以改一下姓名欄位的</li> </ol>	1.看到其它選備文件, 以為是可以填文字的, 所以又回上一頁看一 下,一直想找到可以填 入「國發會網站易用性 測試」這幾個字的地	<ol> <li>1.什麼~~竟然要插自然人 憑證來驗證~~還在思考讀 卡機的事情,就跳出提示 訊息了。</li> </ol>

		內容,然後找不到題目 說的備註欄位,算了繼	方。確認選備不是文字 方框,所以又回到下一	
		續往下了。	頁。按下一步	
		3. 上傳檔案的部份, 不		
		知道申請表在哪兒??正		
		常應該要去哪兒得到申		
碰到		請表後,列印出來簽名		
的狀		在反拍呢?網頁上找不		
況或		到下載申請表的地方。		
問題		但因為我只是測試,所		
		以就先算了,先隨便上		
		傳照片了。繼續往下		
		了。		

頁面	提示訊息	身份驗證	下載元件	身份驗證	首頁
名稱					
畫面		日本市内33年込      日本市内33年込      日本市内33年込      日本市内33年込      日本市内33年込      日本市内33年込      日本市内33年込      日本市内33年込み      日本市内33年以上の中の      日本市内33日以上の中の      日本市内33日は      日本市内	Marcanas - 2 parts half, of a parts half of a start half of a		
碰到	1.反射動作直接點確認	2.先尋找一下自己的讀	1.找到 windows 下	3.等待下載的過程中,發現	1.終於開完機了,一直碎
的狀		卡機在哪兒,找到後要	載。	了驚為天人的事情,竟然…	碎唸~~哈~很在意剛剛做
況或		插時,發現自己桌機電		要重開機,那我剛剛努力這	的動作全部不見要重來
問題		腦前面的 usb 插孔插满		麼久,不就全白費了不	了。
		了,gg了,得大動作		~~~~為什麼要重開機?以前	終於回到首頁了,還是
		移一下電腦了。然後瞄		安裝元件都不用重開呀,再	不死心,想找看看剛剛
		到頁面上下面還有文		次確認用的瀏覽器對不對,	key 到一半的部份, 會不

	字,先把他們一起讀完	因為正常都是用IE才能使	會被記錄下來,所以點
	好了,發現要先做2個	用政府的網站,不過下面清	進去案件查詢,看能不
	步驟後才能使用讀卡	清楚楚寫建議用 Chrome。	能有記錄。
	機,「加入信任的網	下載好了,先灌元件吧~~覺	
	站」和「下載元件」,	得這網站也太複雜了吧,申	
	先去下載元件好了。	請個補助好麻煩呀。安裝好	
		了,真的跳出重開機的按鈕	
		了,只好乖乖重開,順便移	
		動電腦插一下讀卡機。	

頁面 名稱	案件查詢	首頁	身份驗證	提示訊息	身份驗證
畫面				F service.gov.taipei 展示 展示成人自然人意思や片・河径確定性相重新進人上頁 下	Нала         Нала <t< th=""></t<>
碰到 的狀	1.哭哭~~什麼都沒有,只好	1.只能又進入育兒補助	1.(過程步驟都一樣,就	2.咦~我剛剛插進去了	3.在確認一下下面的描述內
況或	乖乖回上一頁了	的頁面了。乖乖的一頁	不在重覆寫入表格了,	呀,為什麼沒偵測到,在	容好了。想到剛剛還沒做
問題		頁處理了。	直接接回剛剛的身份驗	重插拔一次好了。	「加入信任的網站」這步
			證畫面)		驟,但要去哪兒設定呢?只
			插入卡片, 輸入 PIN 碼		會 IE 的加入,不知道
			按驗證,但又跳出小訊		Chrome 的要去哪兒加入,
			息視窗了。		只好 google 看看了,但找
					到的流程步驟我卡住了,找

		不到上面寫的內容。放棄,
		換直接進行 IC 卡功能檢
		測。跳出新分頁

頁面 名稱	IC卡功能檢測	身份驗證	小視窗	身份驗證	繳費
畫面	A DE LA DELLA DELL		<sup>#S</sup> service.gov.taipei 翻示 助程央型或式课分世界中最人不一致 及 自然人憑證驗證		2.1世紀月時後 *ecret (1988 年間、 81年 81年 81年 (1988 年間、 81年 81年 81年 81年 (1988 年間) (1998 年) (1998 年) (199
碰的況問	<ol> <li>輸入 PIN 碼按開始檢測, 全部都有通過檢測。直接切 換回剛剛的分頁。</li> </ol>	<ol> <li>那照理說我這邊的輸入應該就可以順利了。</li> <li>很期待的 key 入 PIN 碼 並按驗證按鈕。</li> </ol>	<ol> <li>1.哦~~不~~怎麼又有 錯誤,這次是寫「姓 名或身分證與申請人 不一致」。按確定。</li> </ol>	1. 好吧~~這意思是我剛 剛人資料的填寫部 份, 不可以填入「測 試」兩個字。只好回到 那一頁去修正姓名的部 份了。改好後又輸入一 次 PIN碼,終於成功到 下一步驟了~~好感動呀 ~~這一關卡超久的。	<ol> <li>按「完成申請」, 並且跳出小視窗「確 認送出申請資料 嗎?」,按確定</li> </ol>

頁面 名稱	步驟完成	首頁	案件查詢	申請編號
畫面		前間悠需要什麼服務?     (194.00年46.1月9001825)-     (194.00+19001825)-     (194.00+19001825)-     (194.00+19001825)-      (194.00+19001825)-     (194.00+1900185)-     (194.00+1900185)-		会員中心         Product / B4964 / 2000/001           C 00000100021         PRODUCTION (CAR)           C00000100021         PRODUCTION (CAR)           Series         RLS           Series         RLS
碰的況問	<ol> <li>約於申請成功了,也點看 看列印,然後回申辦整合服 務</li> </ol>	<ol> <li>1. 來試試案件進度查詢裡 面有沒有資訊好了。</li> </ol>	<ol> <li>有資訊,而且寫待審 核,也點一下編號看進去 裡面有什麼好了。</li> </ol>	<ol> <li>還在找看看有沒有備註 的地方,但確認還是沒 有,那就到這邊結束囉。</li> <li>然後就立馬收到市政服務</li> <li>大平臺的簡訊,通知已經</li> <li>申辦成功。還有 mail 也收</li> <li>到通知信了。</li> </ol>