

國家發展委員會

109 年度政府網站易用性測試建議報告

○○○○○○○申辦窗口平臺
-線上申辦項目-○○○卡

執行單位：中華民國資訊軟體協會
中華民國 109 年 12 月

目錄

一、 緣起.....	1
二、 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、 測試結果分析.....	4
八、 建議方案.....	15
九、 結語.....	23
附件一：測試紀錄表.....	24

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	22

圖目錄

圖 1：「線上申辦項目-○○○卡」服務流程關鍵步驟	3
圖 2：按鈕大小不一致	7
圖 3：「I want to apply」重複出現	8
圖 4：身分選擇頁面	9
圖 5：功能列表選單	10
圖 6：詢問臺灣相關工作經驗頁面	10
圖 7：申請說明	11
圖 8：照片格式限制	12
圖 9：檔案上傳頁面	12
圖 10：VISA 資料填寫頁	13
圖 11：線上繳費載入畫面	15
圖 12：上方選單	15
圖 13：網站流程關鍵步驟簡化示意圖	16
圖 14：設置按鈕示意圖	17
圖 15：新增身分選擇按鈕範例	17
圖 16：申請進度合併範例	18
圖 17：訂單管理頁面範例	19
圖 18：說明頁按鈕示意圖	20
圖 19：說明頁面增加提醒文字	21

圖 20：照片規格說明範例	21
---------------------	----

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：○○○○○○○○資訊組
- 2. 申請時間：109 年 8 月 10 日
- 3. 網站名稱：○○○○○○申辦窗口平臺
- 4. 網址：密
- 5. 網站目標族群：○○○○白領人士

(二)測試標的

- 1. 服務名稱：線上申辦項目-○○○卡
- 2. 服務目的：一站式申辦、整合跨部流程、便捷資訊流程，吸引專業人才

3. 測試目的：測試應用服務系統易用性
4. 預期完成操作時間：60 分鐘
5. 預期服務產出：提供申請案號供民眾查詢審查進度

五、測試服務流程

目前服務流程須操作 6 個關鍵步驟，如下圖 1。

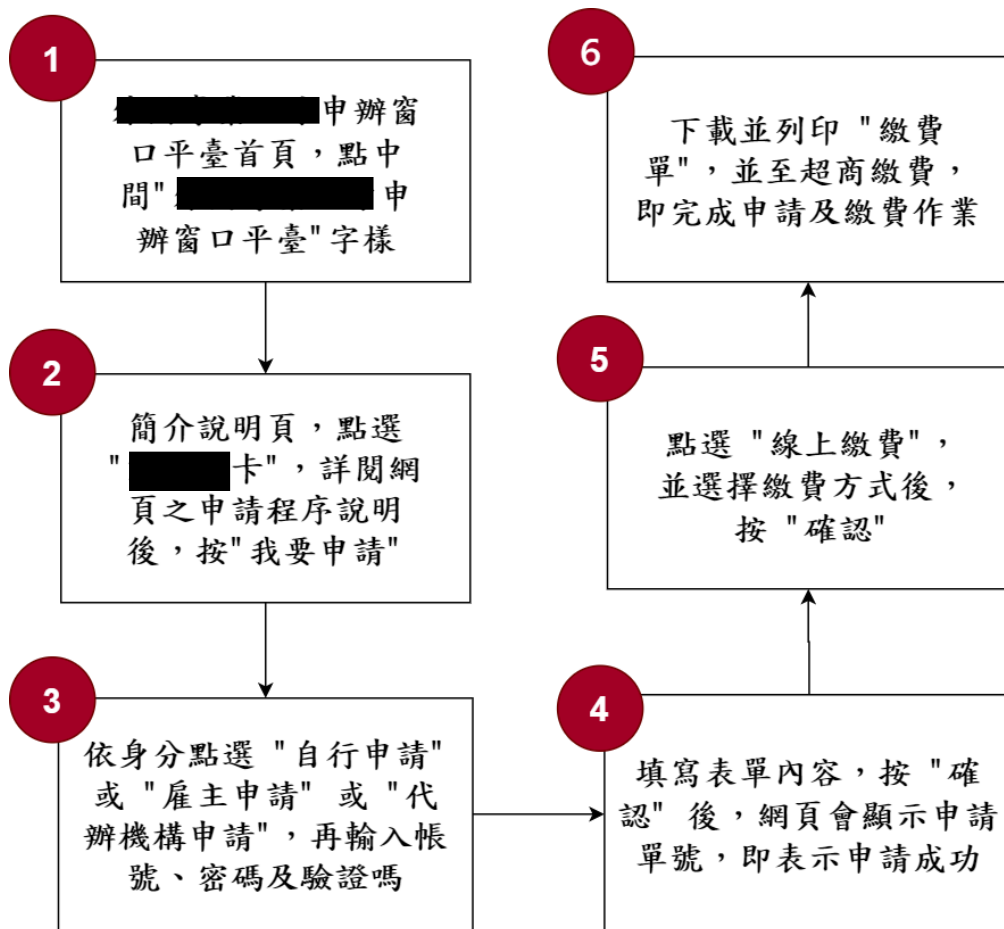


圖 1：「線上申辦項目-OOO卡」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

依測試需求網站目標族群為高端外籍白領人士，測試員以具有線上申請服務相關經驗為主，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、未使用過該網站，一天使用電腦 6 小時以上。

(二)測試者 2：男性、31 歲、專案/產品管理人員、嘉義人高雄工作、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。

表 1：關鍵步驟遇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
1	○○○○○○申辦窗口平臺首頁，點選頁面中央的“○○○○○○申辦窗口平臺”字樣	測試者 3：僅形象頁缺按鈕導引。	測試者 2：直接點擊圖片。	無
2	簡介說明頁，點選“○○○卡”，詳閱網頁之申請程序說明後，按“我要申請”	1. 測試者 2：同一按鈕重複太多次。 2. 測試者 2：點下去僅圖片需要提示按鈕。 3. 測試者 3：按下○○○卡申請，畫面不會跳轉，會自動滾動至下方。 4. 測試者 3：會以為按鈕沒有作用。	測試者 3：眾多按鈕，會按下其中一顆。	按鈕重覆意義不明，造成錯誤引導，讓人以為每個按鈕內容不同。
3	依身分點選“自行申請”或“雇主申請”或“代辦機構	自行申請填表時會遇到許多障礙，步驟導引不明，錯誤提示跑版，上	無	填表導引提示訊息沒做好。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
	申請”，再輸入帳號、密碼及驗證碼	傳提示不明，連外讀取時間過久。		
4	點選“線上繳費”，並選擇繳費方式後，按“確認”	連外讀取時間過久。	無	無
5	下載並列印“繳費單”，並至超商繳費，即完成申請及繳費作業	讀取超久沒有到帳單資訊核對頁。	無	無
6	填寫表單內容，按“確認”後，網頁會顯示申請單號，即表示申請成功	無	無	無

2. 測試者操作此服務時間較機關單位預期少 32 分 20 秒

完成平均時間：27 分鐘 40 秒

- (1) 測試者 1：21 分 58 秒。操作中有 4 個問題，無法獲得所需資訊；2 個問題可以透過其他方式獲得所需資訊。
- (2) 測試者 2：29 分。操作中有 1 個問題，無法獲得所需資訊；7 個問題可以透過其他方式獲得所需資訊。
- (3) 測試者 3：32 分。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。

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 34 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。

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：<https://reurl.cc/R1qjDx>、<https://reurl.cc/j5Wkpp>

表 2：系統易用性量表

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。	4	4	1
2	我覺得這個網站過於複雜。	3	3	4
3	我認為這個網站很容易使用。	3	2	1
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	2	3	2
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	4	2	2
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	2	3	4
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	1	1
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	4	4	5
9	我很有自信能使用這個網站。	5	3	2
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	3	2	4
總分		60	42.5	20
分數均值		34		

(二) 關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一)，整理出 6 項關鍵議題。

1. 簡介內容以介紹應備文件、效期等為主

對申請該業務很有經驗的人而言，簡介是不太需要看的；對申請該業務不熟悉人而言，也不一定有耐心閱讀簡介的。「簡介」是輔助資訊，應該在申請步驟中，提供使用者關鍵資訊，而非獨立頁面。

該簡介僅介紹申請者的資格、文件等，而〇〇〇卡（〇〇〇〇〇〇〇〇 Card）的介紹內容比簡介內容還詳盡，讓簡介有點名不符實。整體而言，目前簡介頁對使用者的價值較低。

2. 讓人難以快速開始關鍵任務的流程/按鈕設計

(1) 右側按鈕是關鍵任務按鈕，但是左側按鈕卻比較大

「申辦〇〇〇卡」這項關鍵任務的重點就在於「申辦」，因此，協助使用者盡快進入申辦流程，是較重要的步驟，而非引導使用者瀏覽簡介。

所以，左邊「簡介（Introduction）」按鈕比較大，企圖吸引使用者點擊，而更重要的「〇〇〇卡（〇〇〇〇〇〇〇〇 Card）」按鈕卻較小(如圖 2)。

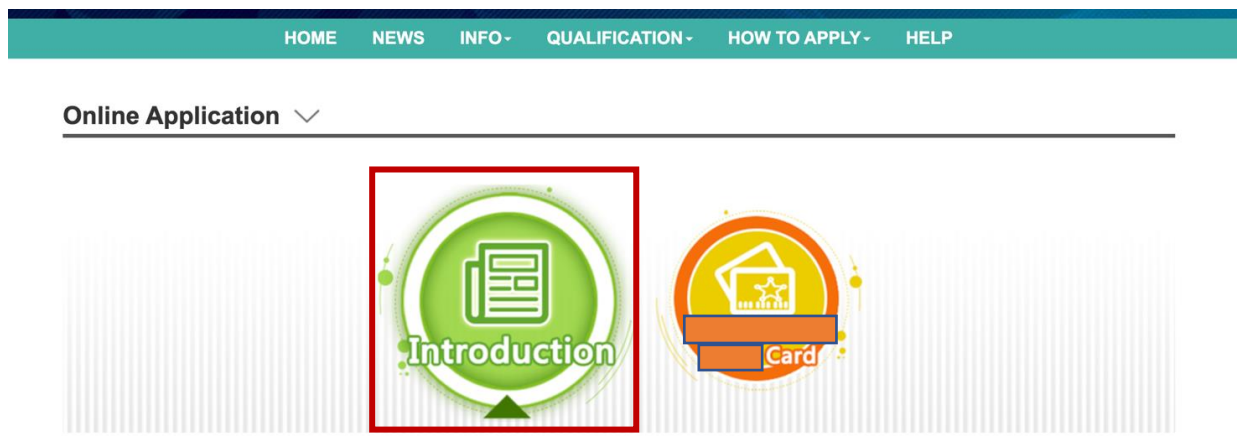


圖 2：按鈕大小不一致

(2) 按下申請後，畫面沒有改變

按下行動呼籲的按鈕（〇〇〇〇〇〇〇〇 Card）後，理論上畫面應跳轉至申請頁面。如此一來，操作才有反饋。使用者方能知道按下該按鈕是會有效果的，而且也才能被引導至申請畫面。測試後發現，按下按鈕後，第一屏的內容沒有改變，改變的是下方資訊。導致多按了好幾次按鈕，直至後來滾動畫面才發現原來網頁內容早已

不同。這樣的設計造成使用者耗費不必要的時間。使其在正式申請前，就開始累積不滿的情緒。

(3) 相同功能的按鈕，在同一頁面重覆出現的頻率太高

「I want to apply」按鈕重複了「6 次」(如圖 3)。這會混淆使用者，讓使用者乍看之下會先思考「按鈕是不一樣功能嗎？」這無疑是耗費了使用者不必要的時間。就像測試者 2 表示：「雖然說明很詳細並且有流程圖，但不明白為什麼 I want to apply 要出現這麼多次。」

通常同 1 個頁面會有相同功能按鈕，是像在購物網站會在商品列表頁，讓每一個商品下都有「加入購物車」。然而，加入購物車的按鈕，按下會觸發不同動作（買下不同東西）。也就是說即使在購物網站裡，1 個頁面高達 20 幾個相同按鈕，其觸發的動作都是不同的。而在此，「I want to apply」按鈕重複了 6 次，且每一個按鈕都是觸發引導至同一頁面。這樣的設計相當不合理。

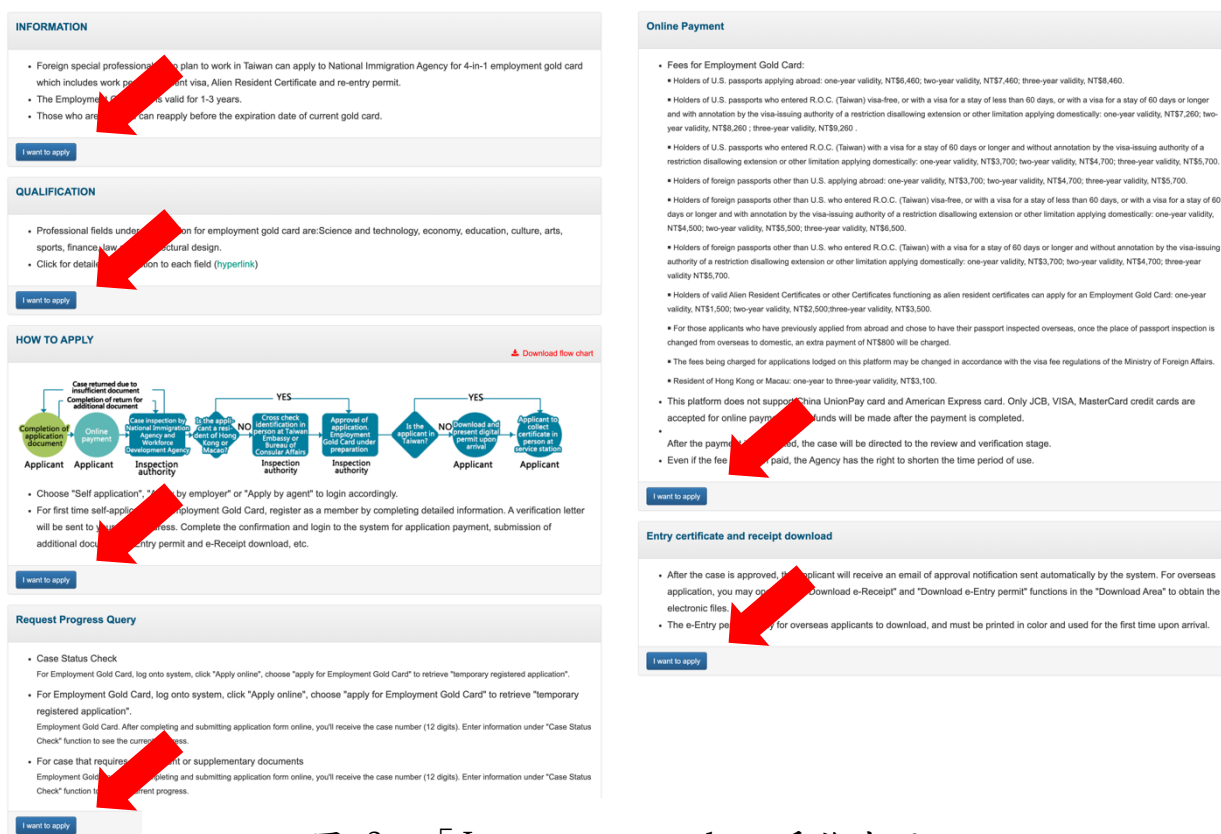


圖 3：「I want to apply」重複出現

(4) 讓人難以意識到是「按鈕」的選項介面

共有三種身分可以申請〇〇〇卡，在正式申請前，使用者需選擇一種身分，方能進入申請頁面。然而，該頁面的設計比較像是「純描述」的版面，文字＋圖片(如圖 4)，並沒有「Radio Buttons (選項按鈕)、Checkboxes(核取方塊)、文字超連結」或是「Buttons 按鈕」，給予「點選」的暗示，導致使用者困惑。如同測試者 2 所反應：「雖然明白這 3 個文字是流程中指定需要選取的項目，但進入這個頁面一開始不知道要點哪裡…後來才發現圖片是可以點的。」。

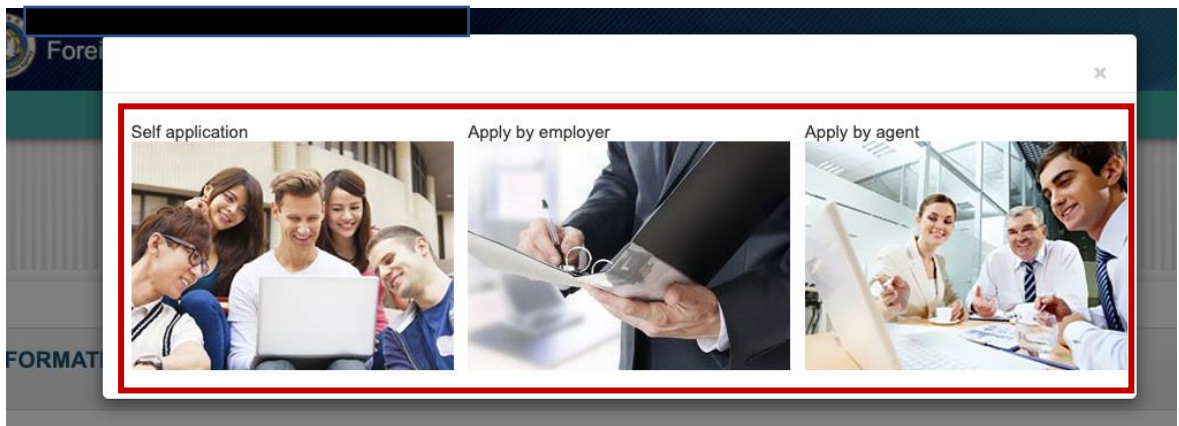


圖 4：身分選擇頁面

(5) 申請〇〇〇卡的選項，需從選單中查找

即使選好申請者的角色，還是無法開始申請，會先看到 To Do List (待辦事項)，但最重要的關鍵行為 (申請〇〇〇卡) 卻沒有獨立出按鈕，使用者就要在表單中查找，才能發現「〇〇〇卡申請」的選項(如圖 5)。然而，迄今已經至少歷經了 3~5 個頁面 (包含帳號登入)。導覽應該是一步驟配一個按鈕，讓使用者可照步驟完成，而非一進站就迷路，花時間找選單。

如同測試者 1 反應：「下方已出現申請案件，不太懂為什麼，一開始有點不知所措該點哪裡申請。」測試者 2 反應：「登入成功

後先來到了此頁，有點無所適從，需要回想一下剛才的申請流程才知道要點上面的申請繼續往下。若是第一次申辦就來到這個頁面，真的是有些茫然，不知道怎麼下一步。」



圖 5：功能列表選單

3. 簽證確認流程中的問題，易讓人覺得互相矛盾

測試者 2 反應：「簽證確認的流程中，問了第一個問題「1.First Time to Taiwan?」本次測試中，測試情境設定為第一次抵達臺灣的外籍人士，因此填了「Yes」，但隨後卻有許多詢問是否有在臺灣工作的經驗之相似問題，感覺很沒必要…」(如圖 6)。

* 3. Do you have a criminal record within or outside the territory of the R.O.C. or have you ever been denied entry, ordered to leave or deported by the R.O.C. government? * 4. Have you ever entered Taiwan illegally? * 5. Have you ever had a communicable disease of public health significance, a dangerous physical or mental disorder, or been a drug abuser or addict? * 6. Have you ever overstayed a visitor or resident visa or worked illegally in Taiwan? * 7. Have you ever been a controlled substance (drug) trafficker? * 8. Have you ever been refused a visa at by an R.O.C. mission abroad? * 9. Have you ever applied for an R.O.C. visa using a different name? * 10. Have you ever worked in Taiwan? * 11. Was this application filled in by another person on your behalf?

圖 6：詢問臺灣相關工作經驗頁面

4. 未在適時的地方給予指示，專業項目不在列表內就無法申請

從測試者 1 的反應「若專業不在列表中該如何選取？還是就不能申請此 O O O Card」，可以發現其實使用者不會認真看「說明」（如圖 7）。因為沒有在專業項目裡，就是無法申請。因此，如何在每個步驟中給予指示，減少使用者的困惑會是很重要的一件事。

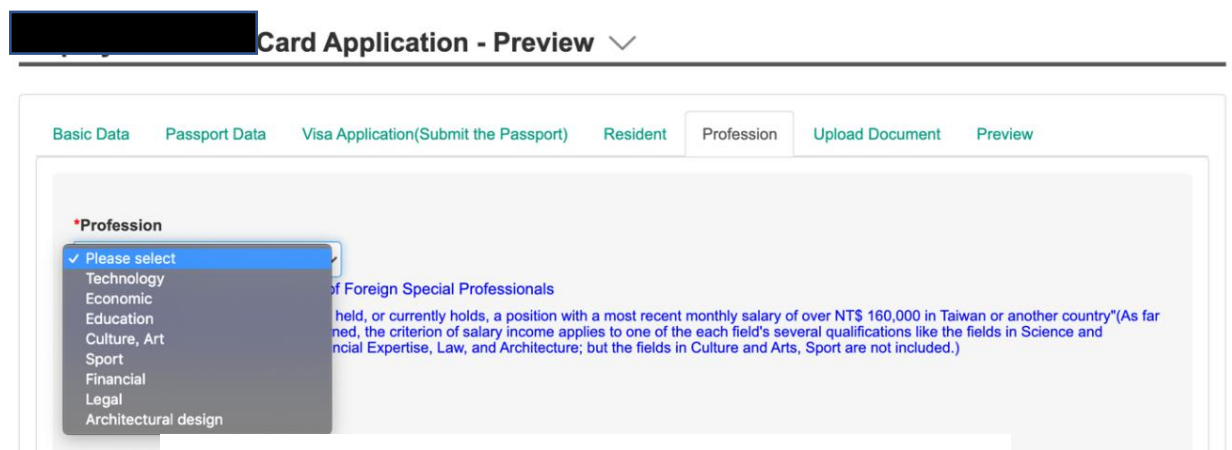


圖 7：申請說明

5. 上傳照片規格不明，需要試誤才會成功，令使用者煩躁

在上傳照片頁面，一開始是沒有提供照片規格的，例如檔案格式、照片尺寸限制、檔案大小限制等。直到上傳後，才會提醒使用者照片格式不符規定(如圖 8)。然而，並沒有告知使用者合格的標準，造成使用者需經歷多次嘗試。測試者在此步驟亦有較強烈的情緒反應。測試者 1：「大頭貼大小規定不太了解，一直無法成功上傳圖片，嘗試很多次才成功，很煩，花很多時間很煩。」



***Upload Photo**

選擇檔案 甜點4.jpg

此相片圖檔尺寸恐造成製卡時顏色失真，請用「小畫家」的「調整大小」功能將「寬*高」設定於「413像素*531像素」(+10%)範圍內。 The size of this photo image file may cause the color to be distorted during the card production. Please use the 「Image Scaling」 function of 「Microsoft Paint」 to set 「Width * High」 within the range of 「413 pixels * 531 pixels」 (+10%).

Clear

Applicants should submit color half-length, front, without hat, with facial features, white background photographs taken with two years. The chin to crown (crown is the position of the top of the head if there were no hair) must be between 70 to 80 per cent of the vertical height of the picture.

Cropping photo automatically

Profession
Technology

Qualifications of A Certified Applicant

圖 8：照片格式限制

除了證件照片，包含護照、專業能力證明文件等檔案在上傳時都會經歷多次失敗。護照、證明文件若格式不符合後，則是會在按下儲存後，沒有存下任何檔案，但沒有給予任何的指示，讓使用者感到受挫（如圖 9）。審查的項目包含確認檔案為護照等辨識作業，該網站並沒有徹底執行，易讓使用者懷疑並心想「真的有把關嗎？」。

***1. Passport with at least 6-month validity remaining**

選擇檔案 未選擇任何檔案 Clear +

***2. Evidence proving applicant's professional ability or transnational experience.**

選擇檔案 未選擇任何檔案 請上傳檔案 Please upload file Clear +

3. Other relevant supporting documents.(If there is no information then do not attach)

選擇檔案 未選擇任何檔案 Clear +

圖 9：檔案上傳頁面

6. 系統問題

(1) 欄位壞掉

VISA 資料填寫頁，Yes/No 必填的欄位提示，版型跑掉(如圖 10)。

The screenshot shows a VISA application form with several layout problems. At the top, a red error message says '必須填寫 This field is required.' Below it, a paragraph of text explains that applicants who have entered the ROC may apply for a visa at various offices. The form contains three questions:

- *1. First Time to Taiwan? (radio button selected, highlighted with a red box)
- *Have you ever worked in Taiwan? (radio button selected, highlighted with a red box; 'No' and 'Yes' options are also highlighted with red boxes)
- *2. Have you ever been issued an ROC Visa? (radio button selected, highlighted with a red box; 'No' and 'Yes' options are also highlighted with red boxes)
- *3. Do you have a criminal record within or outside the territory of the R.O.C. or have you ever been denied entry, ordered to leave or deported by the R.O.C. government? (radio button selected, highlighted with a red box; 'No' and 'Yes' options are also highlighted with red boxes)

Red error messages '必須填寫 This field is required.' are repeated for the first, second, and third questions, indicating that the required field labels are not properly aligned with the form fields.

圖 10：VISA 資料填寫頁

(2) 上傳照片等很久

測試者 1 反應：「完成檔案上傳按下 Save 要等好久，會讓我以為是否網站當機上傳不了，如果能出現上傳中的頁面會讓我感覺比較安心。」

(3) 繳費方式點選後跳轉，轉了 5 分鐘以上

按下選取繳費方式後，系統狀態持續維持在「處理中」，載入時間過長，令使用者困惑到底是完成了沒。測試者 1 反應：「網頁一直停留在此狀態不停轉，不知道是否可以關掉視窗，不知道直接關掉視窗會不會影響剛剛印下的繳費單，還是直接帶著單子去超商繳費，2-3 天後再登入確認即可。」(如圖 11)

Online Payment - Select Payment Method

In transaction processing, please don't rearrange the page and close the page!



內政部移民署 版權所有 © NATIONAL IMMIGRATION AGENCY

Address : No.15, Guangzhou St., Zhongzheng Dist., Taipei City 100, Taiwan(R.O.C.)

Contact Customer Service (Six Lines) : +886 (02)2796-7162 ; Service Hours : 8:30am - 5:30pm (GMT+8)

八、建議方案

〇〇〇〇〇〇申辦窗口平臺「線上申辦項目-〇〇〇卡」為提供民眾醫療資訊之服務，根據測試結果分析的 6 項關鍵議題「簡介內容以介紹應備文件、效期等為主」、「讓人難以快速開始關鍵任務的流程/按鈕設計」、「簽證確認流程中的問題自相矛盾」、「未在適時的地方給予指示，專業項目不在列表內就無法申請」、「上傳照片規格不明，需要試誤才會成功，令使用者煩躁」及「系統問題」，整理出 8 項建議方案，詳細說明如下：

圖 11：線上繳費載入畫面

(一)調整「申請說明」出現的位置

將簡介頁及〇〇〇卡申請的說明統整在同一個說明頁中，並在上方選單(如圖 12)增加「申請說明」。若申請者想多瞭解申辦內容，可自行點選上方的說明。

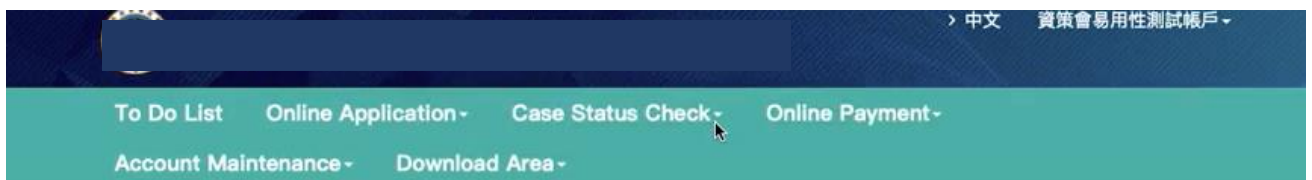


圖 12：上方選單

(二)簡化申請步驟

1. 說明頁調整出現在選單中，但不影響申請流程

在首頁點擊申辦〇〇〇卡後，直接跳至步驟 3(如圖 13)。

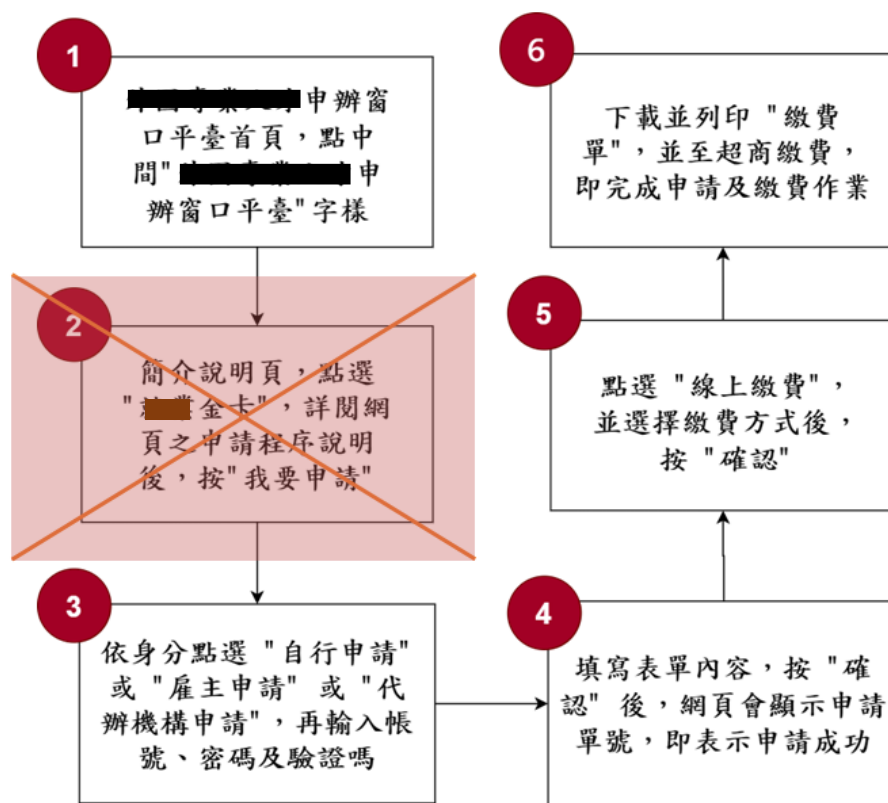


圖 13：網站流程關鍵步驟簡化示意圖

2. 在首頁增加申請按鈕

此按鈕的超連結為「會員登入畫面」，登入後直接進入「身分選擇頁」，選擇是自行申辦、雇主申辦或代辦機構申辦(如圖 14)。

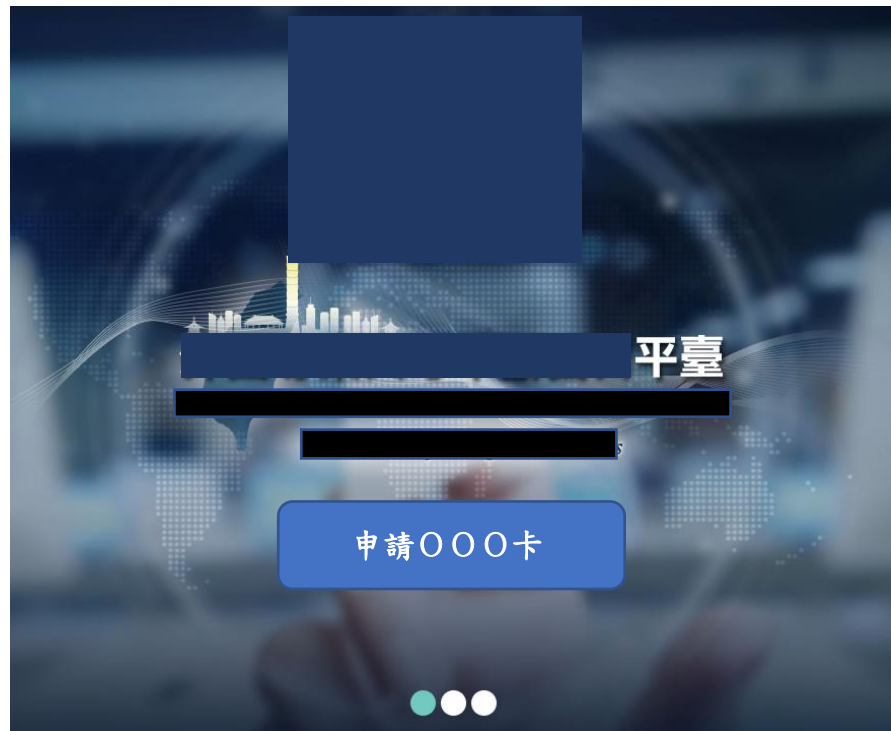


圖 14：設置按鈕示意圖

3. 在「身分選擇頁」，加設申請按鈕

除了增加按鈕外，保留既有的圖片超連結，讓既有的使用者可延續過往習慣；而新的使用者有更明確的按鈕可以點擊(如圖 15)。

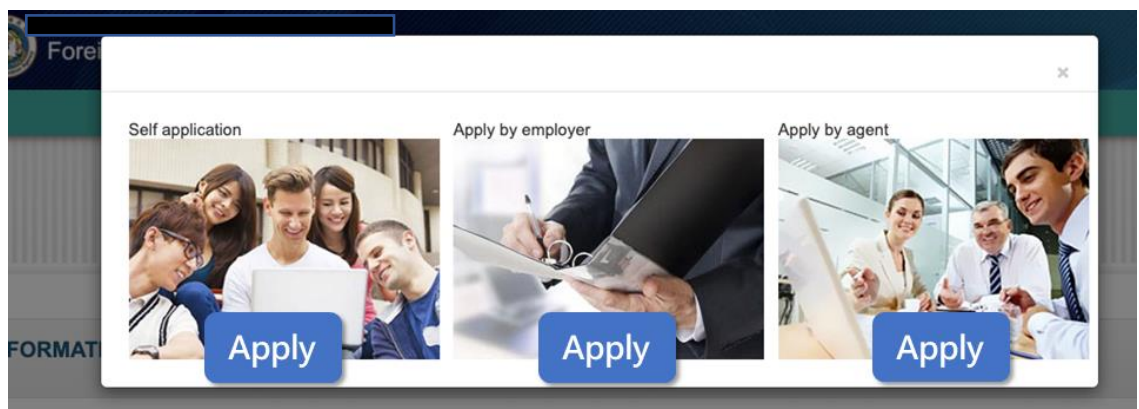


圖 15：新增身分選擇按鈕範例

4. 將申請狀態的頁面，移至「進度查詢」

過往，點擊「〇〇〇卡」會進入「To Do List」及已申請項目的頁面，並未直接進入申請頁面。之後，則會直接開始申請。

而此頁內容則可放在「進度查詢 (Case status check) 的頁面中」。此外，同步移除待辦事項。並將申請項目的進度，全部合併。只有「Application」，不再區分「新申請」及「已完成的申請」(如圖 16)。

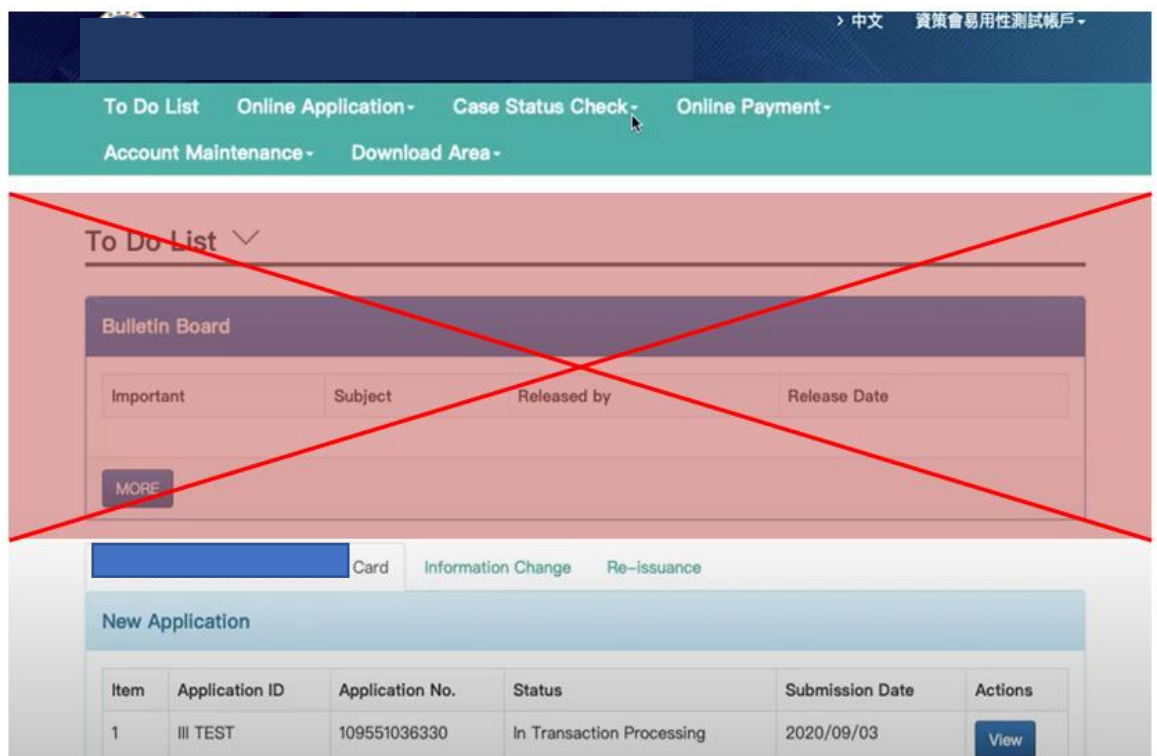


圖 16：申請進度合併範例

亦可參考購物網站的訂單管理頁面，還可以回顧過往紀錄(如圖 17)，除了讓使用者可以了解各筆訂單的重要設定，更有送件追蹤，亦可參考。

訂單查詢

輸入訂單編號或商品名稱

查詢

(可查詢 2014/1/1 起的訂單)

訂單編號	日期	訂單狀態	總價	付款	配送狀態	發票	其他	24h說明	退貨	聯絡客服
20200925900390	2020/09/25	訂單成立	\$1,850	信用卡6期 1期約\$308 (付款完成)	配送狀態	發票內容	詳	超商取貨，不受24小時到貨限制		問問題 問答紀錄

+ 看明細

訂單編號	日期	訂單狀態	總價	付款	配送狀態	發票	其他	24h說明	退貨	聯絡客服
20200717214555 	2020/07/17	訂單成立	\$3,590	信用卡3期 1期約\$1196 (付款完成)	配送狀態	預計07/21 寄出	詳	24小時內到貨		問問題 問答紀錄
收到訂單17:08 撿貨19:16 理貨23:14 出貨23:30 已送達09:45 最晚17:08 到 07/18 說明										逾時申訴

+ 看明細

訂單編號	日期	訂單狀態	總價	付款	配送狀態	發票	其他	24h說明	退貨	聯絡客服
20200327959103 	2020/03/27	訂單成立	\$6,518	信用卡6期 1期約\$1086 (付款完成)	配送狀態	預計03/31 寄出	詳	24小時內到貨		問問題 問答紀錄

圖 17：訂單管理頁面範例

(三)按鈕不重覆出現

在說明頁中，「I want to apply」的按鈕不重複出現，建議可固定並出現在畫面最下方(如圖 18)。

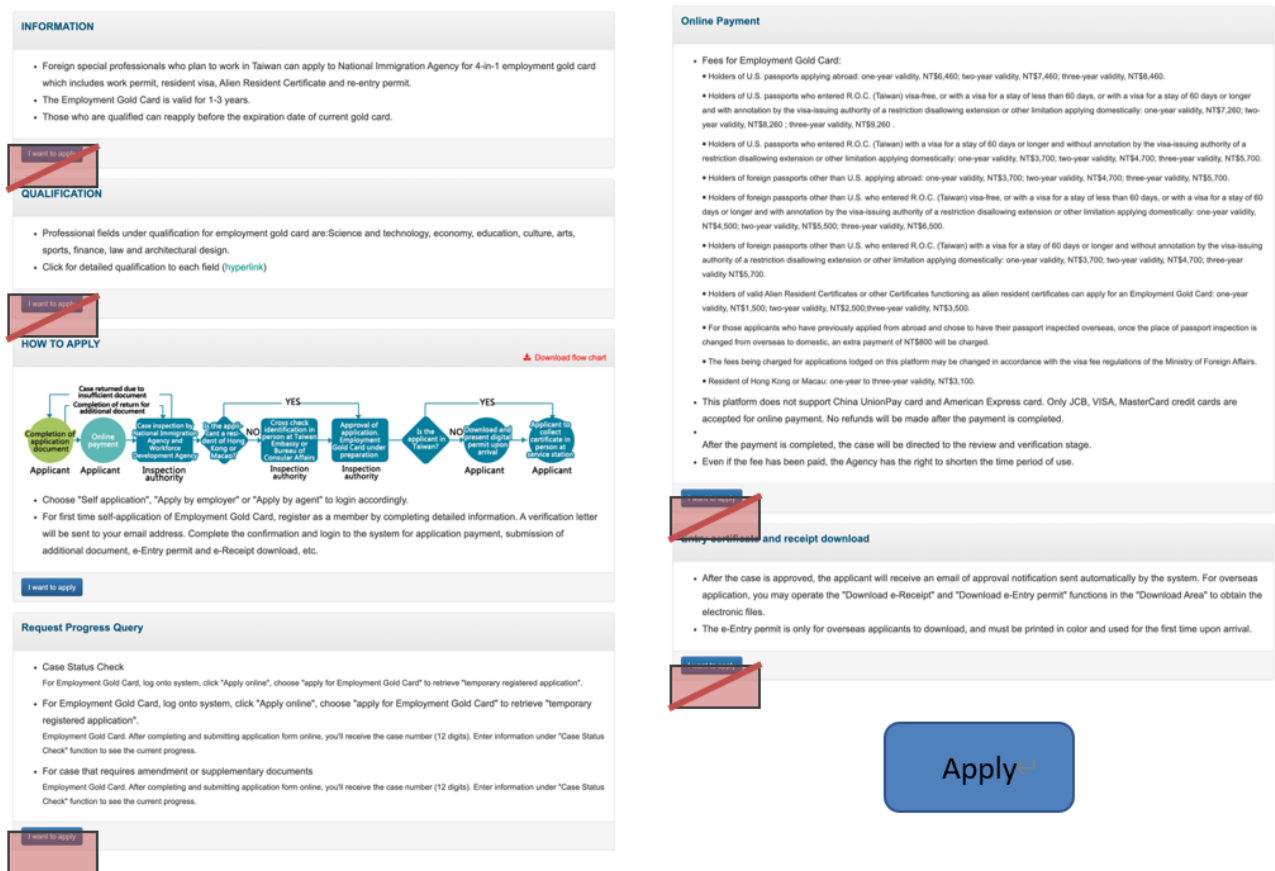


圖 18：說明頁按鈕示意圖

(四) 按鈕設計與按鈕點後資訊呈現方式調整

將簡介及○○○卡的按鈕設成一樣大小，以達畫面平衡，點下按鈕後跳轉畫面或自動滑動至下方。若前面項目已修改，應不會有此頁面，屆時亦不須修改此部分。

(五) 填寫表單問題需再做核對，避免重複或矛盾

根據已在臺工作者，及尚未來臺工作者，設計不同的題目。題目設計應考量不同類型使用者，哪些問題是必要的。

(六) 頁面適時出現提醒資訊

進站後關鍵任務，應該直接引導申請填寫，簡介資訊應該是輔助資訊。好的設計是我進行填寫或關鍵資訊時，可以快速找到我需要的補充資訊。在填寫專業項目頁，可以提醒若沒有在這些項目中(如圖

19)，則無法申請；或是如果申請者比對不到自己的項目，可以多個其他的選項，讓他們自行填寫。



圖 19：說明頁面增加提醒文字

(七)提供照片規格說明

不論是大頭照、護照、專業證明文件，都需提供檔案大小、檔案類型，如果有限制尺寸，亦需告知。以下參考圖為 tinybot.cc 的後臺介面(如圖 18)。由於該網站有限制上傳檔案大小，他們還貼心提供壓縮檔案的連結，讓使用者可以先壓縮後再上傳。



圖 20：照片規格說明範例

(八)系統檢查

請工程師檢查程式問題，檢查重點由工程師評估，不列入此份報告之中。

以上 8 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
簡介內容以介紹應備文件、效期等為主	1. 調整「申請說明」出現的位置	3	有效性
讓人難以快速開始關鍵任務的流程/按鈕設計	2. 簡化申請步驟	2	有效性 效率性 滿意度
	3. 按鈕不重覆出現	7	效率性 滿意度
	4. 按鈕設計與按鈕點後資訊呈現方式調整	5	有效性
簽證確認流程中的問題自相矛盾	5. 填寫表單問題需再做核對，避免重複或矛盾	8	滿意度
未在適時的地方給予指示，專業項目不在列表內就無法申請	6. 頁面適時出現提醒資訊	6	有效性
上傳照片規格不明，需要試誤才會成功，令使用者煩躁	7. 提供照片規格說明	4	有效性
系統問題	8. 系統檢查	1	有效性

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。

以上建議方案提供〇〇〇〇〇〇〇申辦窗口平臺「線上申辦項目-〇〇〇卡」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	〇〇〇〇〇〇申辦窗口平臺首頁	Online Application Home Page	〇〇〇〇〇〇 Application Page	I want to apply	Login to Your Account
碰到的狀況或問題	1 打開首頁，網站首頁清楚，易於閱讀。	1 點入「〇〇〇〇〇〇 Card」。	1 點入 Information 下列「I want to apply」。	1 選擇申請身分，點入「self-application」。	1 輸入帳號密碼和驗證碼，登入。
頁面名稱	To Do List	滑鼠游標滑到 Online Application	〇〇〇〇〇〇 Temporary- List	New Applicant	New Applicant
碰到的狀況或問題	1 輸入帳號密碼和驗證碼登入後出現的頁面。	1 滑鼠游標滑上方列「Online Application」。	1 點入 Application for 〇〇〇〇〇〇。	1 從上 1 個頁面點入「New Applicant」進行申請。	1 選擇辦理卡片的地點，順暢無問題。
碰到的狀況或問題	2 下方已出現申請案件，不太懂為什麼，一開始有點不知所措該點哪裡申請。			1 選擇國籍順暢，無問題。	

頁面名稱	Notice of the System (Regarding 〇〇〇〇〇〇〇 〇〇 Card)	〇〇〇〇〇〇〇〇 Card Application- Adding Basic Data	〇〇〇〇〇〇〇〇 Card Application- Adding Passport Data	〇〇〇〇〇〇〇〇 Card Application- Adding Visa Application/Submit the Passport	〇〇〇〇〇〇〇〇 Card Application- Adding Resident
碰到的狀況或問題	1 選擇完國籍和辦卡地點後，出現條款，按下我同意。	1 輸入資料頁面，流暢，無問題。	1 輸入護照資料，流暢，無問題。	1 回答一些護照、居留相關問題，流暢，無問題。	1 回答問題、填寫資料流暢，無問題。

頁面名稱	〇〇〇〇〇〇〇〇 Card Application- Adding Profession	〇〇〇〇〇〇〇〇 Card Application- Adding Upload Document	〇〇〇〇〇〇〇〇 Card Application- 送出 頁面	〇〇〇〇〇〇〇〇 Card Application- Preview	〇〇〇〇〇〇〇〇 Card- Completing the application
碰到的狀況或問題	1 選取專業並且回答相關問題，流暢。	1 從上個頁面點選下一步，進到最後一步的上傳檔案頁面。	3 完成檔案上傳按下 save 要等好久，會讓我以為是否網站當機上傳不了，如果能出現上傳中的頁面會讓我感覺比較安心。	1 輸入完資料，預覽頁面，無遇到問題。	1 申請完成頁面。
碰到的狀況或問題	3 若專業不在列表中該如何選取？還是就不能申請此 gold card。	2 大頭貼大小規定不太了解，一直無法成功上傳圖片，嘗試很多次才成功，很煩，花很多時間很煩。			

頁面名稱	Login Page	〇〇〇〇〇〇〇〇〇 Card Application-Application Form	Online Payment- List	Online Payment- Details	按下 Confirm Payment 跳出的確認視窗
碰到的狀況或問題	1 因為上次測試不知道要到繳費頁面，今天再從首頁登入，出現昨天填寫而尚未繳費的案件。	1 點入先前申請的案件，要尋找繳費的地方。	1 點下上方列的「Online Payment」，再點入「Permit Payment」。	1 從上個頁面按下「Pay」的 button，出現繳費細節。	1 從前頁按下左下角 confirm payment 後，出現的確認視窗。
碰到的狀況或問題					3 視窗的取消/好為中文，若為英國籍只熟悉英語者是否看得懂？

頁面名稱	Online Payment- Select Payment Method	選定好付款方式後按下 start 跳出的確認視窗	〇〇〇〇〇〇繳費單	Online Payment- Select Payment Method
碰到的狀況或問題	1 從前頁按下 confirm payment 後跳出付款方式的選擇頁，順暢無問題。	1 選定好付款方式後按下 start 跳出的確認視窗，按下 ok，順暢無問題。	1 從前頁選定了便利商店的付款方式後即跳出繳費單的 pdf 檔供下載。	1 關掉繳費單 pdf 檔案後所呈現的頁面。
碰到的狀況或問題				3 網頁一直停留在此狀態不停轉，不知道是否可以關掉視窗，不知道直接關掉視窗會不會影響剛剛印下的繳費單，還是直接帶著單子去超商繳費，2-3 天後再登入確認即可。

測試者 2：

頁面名稱	入口	主畫面(資訊頁面)	○卡申請流程說明	個人/企業/代理人申請	登入畫面
碰到的狀況或問題	1.進入入口頁面順利點擊圖片進入。	1.畫面上有太大的資訊、○○○卡的ICON，進入頁面後往下捲動閱讀注意訊息。	1.點擊之後進入到申請的流程說明。 雖然說明很詳細並且有流程圖，但不明白為什麼 I want to apply 要出現這麼多次	2.雖然明白這三個文字是流程中指定需要選取的項目，但進入這個頁面一開始不知道要點哪裡...後來才發現圖片是可以點的。	1.此部分按照測試資料文案中給的帳密進行登入，一切順利。
碰到的狀況或問題		1.看完瀏覽資訊後，點擊了右邊黃色的 icon 進入申請的流程。	2.找了一下原來 I want to apply 就是往下一步進行的按鈕，英文說明中並沒明確提示要先點這個。		

頁面名稱	公告、代辦事項	申請頁面	填寫個人詳細資料-	資料完成提示	線上付款—明細確認
碰到的狀況或問題	2.登入成功後先來到了此頁，有點無所適從，需要回想一下剛才的申請流程才知道要點上面的申請繼續往下。若是第一次申辦就來到這個頁面，真的是挺茫的，不知道怎麼下一步。	1.順利進入此介面，依照頁面指示選擇個人國別進入。	1.此部分按照頁面提示鍵入必填資料，流程上順利。	1.順利填寫完成資料後，成功取得申請的按鍵編號，進依序進入線上付款流程。	1.此處顯示剛才處理的單號，可以明確顯示申辦人數與對應的費用，並有許多須知或警告醒目提示。甚至有跳窗確認。
碰到的狀況或問題			2.簽證確認的流程中，問了第一個問題 1.First Time to Taiwan? 由於將案例假設為第一次抵達臺灣的人，因此填了”Yes”。 但隨後卻有許多詢問是否有在臺灣工作的經驗之相似問題，感覺很沒必要....		

頁面名稱	選擇付款方式	信用卡網路繳費－確認頁面	線上付款－明細確認	電子帳單查詢
碰到的狀況或問題	1.選擇付款方式我選用了兩種方式分別是國際信用卡網路繳費與便利超商繳費。國際信用卡網路繳費可以順利進入下頁，而便利商店繳費則列印了繳費 pdf	1.順利填寫完成資料後，成功取得申請的按鍵編號，進依序進入線上付款流程。	1.顯示結帳金額與時間、並且是結帳成功的狀態。提示我可以去下載這次繳費的帳單。	3.進入此頁後，依照填入剛才申請的案號。並沒有顯示任何帳單紀錄於此，因此無法證明是否有申請成功....
碰到的狀況或問題	2.由於需要繳交費用，在任務說明文件中並無提示關於繳費流程需如何處理，因此先採用便利商店繳費，而後才嘗試使用國際信用卡網路繳費方式。	2.奇怪的是此頁的資訊並沒有需要填入信用卡資訊，感覺是測試用的頁面... 總而言之我先按了結帳		