

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 市政府雲端櫃檯 -長期照顧服務線上申請

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.....	11
九、 結語.....	16
附件一：測試紀錄表.....	17

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：簡化後申請表單欄位.....	12
表 4：網站服務優化順序.....	15

圖目錄

圖 1：「長期照顧服務線上申請」服務流程關鍵步驟.....	3
圖 2：熱門申辦之申辦項目總覽.....	8
圖 3：申請人基本資料.....	10
圖 4：申請應備證件上傳.....	11
圖 5：表單設計原則圖示.....	12
圖 6：依服務類別瀏覽範例.....	15

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：OO 市政府資訊中心網際服務科
2. 申請時間：109 年 8 月 13 日
3. 網站名稱：OO 市政府雲端櫃檯
4. 網址：密
5. 網站目標族群：有長期照顧服務需求的民眾

(二) 測試標的

1. 服務名稱：長期照顧服務線上申請
2. 服務目的：為讓民眾瞭解本市長期照顧服務流程，故制定此標準作業流程。

3. 測試目的：想瞭解目前「長期照顧服務線上申請」，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：民眾完成操作，網頁顯示受理成功資訊。

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。

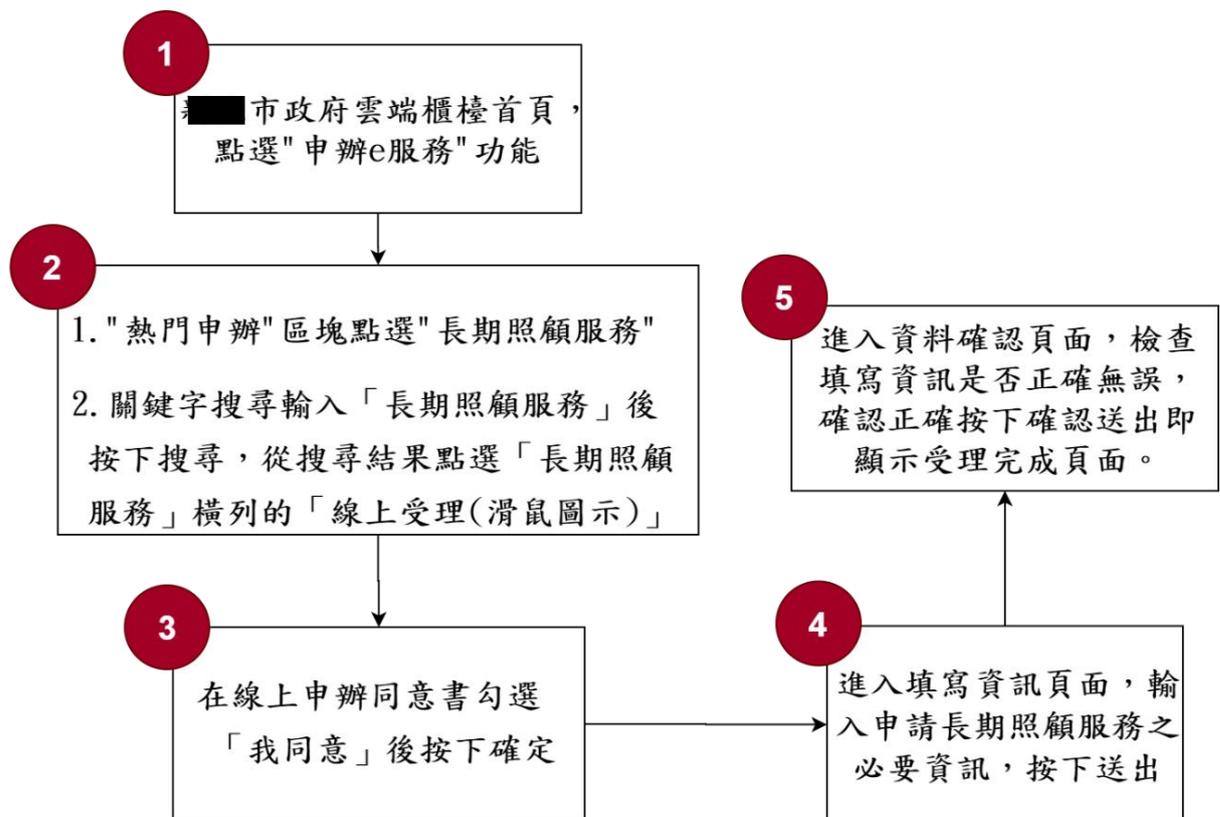


圖 1：「長期照顧服務線上申請」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

依測試需求網站目標族群為 OO 市有長期照顧服務需求的民眾，測試員以 OO 市居民為主，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、27 歲、軟體工程人員、OO 市人目前在彰化工作、

家中有 60 歲以上長輩，一天使用電腦 6 小時以上。

(二) 測試者 2：女性、25 歲、學生、OO 市人，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 OO 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	點選「申辦 e 服務」功能	測試者 3 一開始想到「長期照顧」可能會是福利，自己先點選福利補助查找，後來意識到是要申辦服務，便回到首頁再來一遍。	1. 測試者 1 無猶豫地點擊「申辦 e 服務」。 2. 測試者 2：認為是要申辦服務，所以看到申辦 e 服務，就覺得是它。	無
2	「熱門申辦」區塊點選「長期照顧服務」或在關鍵字搜尋輸入「長期照顧服務」後按下搜尋，從搜尋結果點選「長期照顧服務」橫列的「線上受理(滑鼠圖示)」	測試者 2 一開始會想點擊「長期照顧服務」，但文字無超連結，因此點擊沒有反應。不過很快地發現可以點擊線上受理下方的按鈕。	1. 測試者 1：很快就開始使用關鍵字查詢。 2. 測試者 2 在社會福利看到超過 1 頁，覺得內容太多。看到網頁上方的「關鍵字」搜尋框，便直接搜尋長照找到內容。	1. 測試者 2 認為有可能在以下三個項目內：社會福利、健康醫療、其他。 2. 關鍵字搜尋在內容超過一頁資訊時，相當有幫助。

關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
3	在線上申辦同意書勾選「我同意」後按下確定	無	除了測試者 2 有稍微瀏覽；其餘直接按下同意沒有猶豫。
4	進入填寫資訊頁面，輸入申請長期照顧服務之必要資訊，按下送出	<p>1.測試者 1、2、3 皆遇到資料需重覆填寫的問題，並好奇申請人、主要聯絡人的差異是什麼。不理解戶籍地等資料為什麼需重覆填寫，覺得可以選擇同上。</p> <p>2.測試者 1：檔案上傳失敗！</p> <p>3.測試者 2：在選擇服務上，測試者不清楚復能照顧、喘息服務的差異，只能先隨意選擇。應備證件不知道要提供什麼資料。點了問號只說明上傳格式。</p>	測試者 1 快速地填寫資料。
5	進入資料確認頁面，檢查填寫資訊是否正確無誤，確認正確按下確認送	無	<p>測試者 2 覺得申請完後寄簡訊並提供案號及查詢碼很貼心。</p> <p>無印表機可印，須以截圖方式取代。</p>

關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
出即顯示受理完成 頁面			會看案件編號、查詢碼，及如何使用。

2. 測試者操作此服務時間較機關單位預期少 2 分鐘

完成平均時間：8 分鐘

- (1) 測試者 1：06 分 42 秒。有 2 個步驟於操作中有一些問題但可以自行解決，有 3 個步驟無法完成須重新找。
- (2) 測試者 2：09 分 20 秒。有 2 個步驟於操作中有一些問題但可以自行解決，有 3 個步驟無法完成須重新找。
- (3) 測試者 3：08 分 10 秒。有 2 個步驟於操作中有一些問題但可以自行解決。

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。

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。	5	4	4
2	我覺得這個網站過於複雜。	2	3	2
3	我認為這個網站很容易使用。	5	4	4

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>

序	問題	測試者 1 評分	測試者 2 評分	測試者 3 評分
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	1	1	1
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	3	3	4
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	2	2	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	4	4
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	1	2	1
9	我很有自信能使用這個網站。	5	5	5
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		85	75	82.5
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 3 項關鍵議題。

1. 「熱門申辦」區塊缺乏吸引力，易被忽視

- (1) 預設的關鍵步驟 2 為「點擊熱門申辦裡的長期照顧服務」或使用關鍵字查找「長期照顧服務」，從測試結果得知 3 位測試員皆完全忽視熱門申辦裡的內容。
- (2) 目前「熱門申辦」(如圖 2)這個區塊為「無效」區塊，主因為該區域以「全文字呈現」，並非如下方區塊圖文並茂，以致無法吸引目光停留。
- (3) 此狀況雖不會導致操作不順暢，但若想提升各區塊的價值，則需進行優化改善。



圖 2：熱門申辦之申辦項目總覽

2. 申請資料表需簡化，降低填寫負擔

根據測試者回饋，申請資料表(如圖 3)待改善點如下：熱門申辦之申辦項目總覽

- (1) 無法在第一時間判斷，申請人姓名該填寫申請者或是被服務者的資料。
- (2) 申辦內容區塊標題未註明「需服務者基本資料」，到第 12 題才出現「一、需服務者基本資料」。
- (3) 資料需重覆填寫，增加使用者負擔。例如：申請人、聯絡人通常為同一人，但在此表格內需重覆填寫類似的資料，會讓使用者稍有不耐。

申請人基本資料 *表示該欄位為必填	
申請日期	109年09月14日
*申請人姓名	<input type="text" value="國發會網站測試"/>
申請人性別	<input type="radio"/> 男 <input type="radio"/> 女 <input type="radio"/> 其他 <input checked="" type="radio"/> 不填答

*身分證字號	<input type="text" value="F226082117"/>
出生日期	<input type="text"/> 年 <input type="text"/> 月 <input type="text"/> 日 (106年1月1日)
市內電話	<input type="text"/> <input type="text"/> # <input type="text"/>
行動電話	<input type="text" value="範例(09XXXXXXXX)"/> 市內及行動電話擇一輸入
傳真號碼	<input type="text"/>
*電子郵件	<input type="text" value="12345tt@gmail.com"/>
*通訊地址	<input type="text" value="新北市"/> <input type="text" value="--請選擇--"/> <input type="text" value="中華路一段182號2樓之5, 榮耀天璽"/>

申辦內容 *表示該欄位為必填	
*1.姓名:	<input type="text" value="國發會網站測試"/>
*2.身分證字號:	<input type="text"/>

申辦內容區塊標題未註明「需服務者基本資料」

一、需服務者基本資料	12.目前是否就業中: <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 是
	13.目前需要服務者是否住在機構: <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 是 種類機構: <input type="radio"/> 日間機構 <input type="radio"/> 啟智班就學 <input type="radio"/> 住宿型機構

直到第 12 題的地方，才出現「一、需服務者基本資料」

申請人基本資料*表示該欄位為必填	
申請日期	109年09月14日
*申請人姓名	<input type="text"/>
申請人性別	<input type="radio"/> 男 <input type="radio"/> 女 <input type="radio"/> 其他 <input checked="" type="radio"/> 不填答
*身分證字號	<input type="text"/>
出生日期	<input type="text"/> 年 <input type="text"/> 月 <input type="text"/> 日 (106年1月1日)
市內電話	<input type="text"/> # <input type="text"/>
行動電話	<input type="text"/> 範例(09XXXXXXXX) 市內及行動電話擇一輸入
傳真號碼	<input type="text"/>
*電子郵件	<input type="text"/>
*通訊地址	新北市 <input type="text"/> --請選擇-- <input type="text"/>
二、主要聯絡人 基本資料	*1.姓名： <input type="text"/>
	*2.身分證字號： <input type="text"/>
	*3.電話：
	* (H) <input type="text"/> (輸入範例:02-29603456#1234)
	* (O) <input type="text"/>
*手機 <input type="text"/>	
4.與需要服務者的關係或身分：	<input type="radio"/> 配偶 <input type="radio"/> 未婚兒子 <input type="radio"/> 未婚女兒 <input type="radio"/> 已婚兒子 <input type="radio"/> 媳婦 <input type="radio"/> 已婚女兒 <input type="radio"/> 女婿 <input type="radio"/> 孫子/ 女 <input type="radio"/> 父母 <input type="radio"/> 兄弟/姐妹 <input type="radio"/> 公婆 <input type="radio"/> 岳父/母 <input type="radio"/> 朋友 <input type="radio"/> 其他 說明： <input type="text"/>
5.通訊地址：	新北市 <input type="text"/> --請選擇-- <input type="text"/>
	<input type="text"/>

申請人與聯繫人的資料欄位內容高度重覆。

圖 3：申請人基本資料

3. 未註明應備證件之明細，讓使用者感到困惑

應備證件欄位(如圖 4)未有說明文字，使用者無法得知哪些證件須事前備齊，哪些證件為必上傳。

The screenshot shows a web form with a light blue sidebar on the left. The sidebar has three sections: '*三、服務申請訊息來源', '應備證件', and '應備證件上傳'. The '應備證件' section is highlighted with a red border. The main content area has a header with several checkboxes: '親朋好友', '里長宣導', '宣導單張或宣導活動', '醫療院所人員告知', and '民間團體'. Below this are more checkboxes: '電視', '廣播', '網路', '海報', '報紙', '跑馬燈', '捷運燈箱', '公車車體廣告', '計程車內單張', '手機簡訊', and '其他'. The '應備證件上傳' section shows a file selection area with the text '選擇檔案' and '未選擇任何檔案', a red warning icon, and a red note: '*總附件數量不能超過10個'. Below this is a list of supported file formats: 'avi, bmp, cgm, doc, docx, dxf, flc, fli, gif, h.264, jbig, iges, jpeg, isf, midi, mov, mp3, mpg, mpeg-2, odf, odt, ods, odp, odg, pcx, pdf, png, ppt, pptx, rtf, step, svg, tif, tiff, wav, wdl, xls, xlsx, xml, jpg', followed by another red note: '*全部附件不得超過30MB'.

圖 4：申請應備證件上傳

八、建議方案

〇〇市政府雲端櫃檯的「長期照顧服務線上申請」為提供民眾瞭解〇〇市長期照顧服務流程之服務，根據測試結果分析的3項關鍵議題「熱門申辦」區塊缺乏吸引力，易被忽視」、「申請資料表需簡化，降低填寫負擔」及「未註明應備證件之明細，讓使用者感到困惑」，整理出3項建議方案，詳細說明如下：

(一) 簡化申請資料表

1. 可依表單設計原則精進表單，進行引導與防錯，例如：需增加欄位敘述、告訴使用者該填寫的內容、減少需填寫的欄位及讓視線能對齊一致(如圖 5)而減少尋找欄位所花時間等。參考文章表單設計：掌握設計五要素，減少使用者填答時的不便與錯誤，參考網址：

<https://reurl.cc/odR5Zq>。



圖 5：表單設計原則圖示

2. 主要聯絡人基本資料與需服務者基本資料填寫順序建議對調，並增加可同申請人基本資料設計，縮短填表時間(如表 3)。
3. 原需服務者基本資料填寫內容，建議區分為基本資料與生活狀態，讓使用者更易瞭解(如表 3)。

表 3：簡化後申請表單欄位

申請人基本資料	
姓名	輸入框 (限中文)
身份證字號	輸入框 (需做身份證驗證)
家用電話	輸入框 (限數字) 區碼欄位_電話欄位_#分機欄位
公司電話	輸入框 (限數字) 區碼欄位_電話欄位_#分機欄位
手機	輸入框 (限數字)
電子郵件	輸入框 (需簡易驗證填寫正確與否，包含@)
通訊地址	縣市下拉式選單+鄉鎮市下拉式選單+輸入框
主要聯絡人基本資料	

姓名	輸入框+可勾選[]同申請人（若勾選，下方資料皆自動帶入）
家用電話	輸入框（限數字）區碼欄位_電話欄位_#分機欄位
公司電話	輸入框（限數字）區碼欄位_電話欄位_#分機欄位
手機	輸入框（限數字）
電子郵件	輸入框（需簡易驗證填寫正確與否，包含@）
通訊地址	縣市下拉式選單+鄉鎮市下拉式選單+輸入框
需服務者基本資料	
姓名	輸入框（限中文）
身份證字號	輸入框（需做身份證驗證）
性別	女、男
出生年月日	民國前/後；下拉式選單年、月、日
家用電話	輸入框（限數字）區碼欄位_電話欄位_#分機欄位
手機	輸入框（限數字）
通訊地址	縣市下拉式選單+鄉鎮市下拉式選單+輸入框
戶籍地址	()同上 縣市下拉式選單+鄉鎮市下拉式選單+輸入框
欲申請服務項目	（可複選，至少填一項）
需服務者的生活狀態	
您填寫得愈詳盡，將有助於我們更好的安排	
1、目前是否領有身心障礙者手冊： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，障礙別(輸入框)	
2、社會福利身份別： <input type="checkbox"/> 一般戶老人 <input type="checkbox"/> 中低收入老人 <input type="checkbox"/> 低收入戶老人 <input type="checkbox"/> 一般身心障礙者 <input type="checkbox"/> 中低收入身心障礙者 <input type="checkbox"/> 低收入戶身心障礙者 <input type="checkbox"/> 其它(輸入框)	
3、目前是否領有政府提供之其它照顧補助費用： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，說明原因：	
4、目前是否就業中： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是	
5、目前需要服務者是否住在機構： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，種類機構： <input type="checkbox"/> 日間機構 <input type="checkbox"/> 啟智班就學 <input type="checkbox"/> 住宿型機構	

6、目前需要服務者是否在最近三個月內有住院(含急診經驗)： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，原因：
7、目前需要服務者之居住狀況： <input type="checkbox"/> 獨居 <input type="checkbox"/> 固定與他人同住 <input type="checkbox"/> 輪流與他人同住 <input type="checkbox"/> 其他：
8、目前是否聘請看護幫忙照顧： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，國籍： <input type="checkbox"/> 本籍 <input type="checkbox"/> 外籍
9、是否罹患疾病： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，疾病名稱：輸入框
10、在沒有人或輔具幫助的情形下，需要服務者無法完成下列哪些活動： <input type="checkbox"/> 吃飯 <input type="checkbox"/> 上/下床 <input type="checkbox"/> 室內外走動 <input type="checkbox"/> 穿衣服 <input type="checkbox"/> 洗澡 <input type="checkbox"/> 上廁所
服務申請訊息來源
<input type="checkbox"/> 親朋好友 <input type="checkbox"/> 里長宣導 <input type="checkbox"/> 宣導單張或宣導活動 <input type="checkbox"/> 醫療院所人員告知 <input type="checkbox"/> 民間團體 <input type="checkbox"/> 電視 <input type="checkbox"/> 廣播 <input type="checkbox"/> 網路 <input type="checkbox"/> 海報 <input type="checkbox"/> 報紙 <input type="checkbox"/> 跑馬燈 <input type="checkbox"/> 捷運燈箱 <input type="checkbox"/> 公車車體廣告 <input type="checkbox"/> 計程車內單張 <input type="checkbox"/> 手機簡訊 <input type="checkbox"/> 其他
應備證件 請上傳...、...、...
[選擇檔案]

驗證碼：

(二) 增加應備證件說明

於表單應備證件欄位列出須上傳證件明細，並標示哪些為必備證件。減少使用者操作上疑惑並提升填表效率。

(三) 圖示化熱門申辦項目，使民眾易於瞭解

圖像較文字吸引人注意並易懂，建議可參考臺北與我好好慢老網站，將申辦項目圖示化(如圖 6)，參考連結：<https://elders.gov.taipei>



圖 6：依服務類別瀏覽範例

以上 3 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 4：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
申請資料表需簡化，降低填寫負擔	1.簡化申請資料表	1	效率性
未註明應備證件之明細，讓使用者感到困惑	2.增加應備證件說明	2	效率性
「熱門申辦」區塊缺乏吸引力，易被忽視	3.圖示化熱門申辦項目，使民眾易於瞭解	3	有效性 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 OO 市政府雲端櫃檯「長期照顧服務線上申請」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	OO 市政府雲端櫃檯首頁	申辦 e 服務首頁	社會福利專區首頁	搜尋：長期照顧頁面	線上申辦同意書
碰到的狀況或問題	1 打開首頁，直覺應該是點入「申辦 e 服務」來申請長期照顧服務。	1 看了各個項目，覺得應該是「社會福利專區、或「健康醫療專區」，最後依照直覺點入了「社會福利專區」。	1 從「申辦 e 服務首頁」點入「社會福利專區」。	1 從社會福利專區首頁搜尋「長期照顧」得到的結果。	1 從搜尋結果點入「長期照顧服務」線上受理。
碰到的狀況或問題			2 點進來時發現底下申請項目沒有任何分類，有點沒頭緒。	1 在搜尋結果依照了提示的線上受理 icon，找到了「長期照顧服務」的申請。	1 沒有瀏覽內容就按下我同意，進入下一頁。

頁面名稱	申請資料填寫頁面	申請資料填寫頁面	申請資料檢視頁面	申請資料確認送出頁面
碰到的狀況或問題	1 只選擇有標註必填*的資料填寫。	3 二、主要聯絡人基本資料的電話，如果只想填手機號碼是否可以？一定要有家電嗎。	1 填寫完申請資料按下確定前往下一步的頁面。	3 嘗試了很多次送出，但不知道是不是因為申請人姓名為「國發會網站易用性測試」，一直無法成功送出資料。
碰到的狀況或問題	2 第一欄「申請人基本資料」的市內電話和行動電話沒有必填*字號，但實際上卻是必填的資料。			
碰到的狀況或問題	3 不確定第二欄「申辦內容」是填我的個人資料或是受傷姊姊的資料。			
碰到的狀況或問題	3 想知道很多不需要填的資料，是否會影響後續申請			

測試者 2：

頁面名稱	OO 市政府雲端櫃檯首頁	申辦項目總覽	社會福利專區	搜尋關鍵字	長照搜尋結果顯示
碰到的狀況或問題	1.第一眼會先看右上角，會員登入、會員註冊、會員首頁，然後覺得這個目前在地頁面應該就是首頁，所以沒有點選。	2.從工商就業專區開始往右往下看，總共十二格都看完，發現有三個[社會福利專區、健康醫療專區、其他服務專區]可能是長照有關，卻不知道要點哪一個，最後用猜的，選社會福利專區。	3.社會福利專區點進來發現第一頁列的每一個都不是長照，然後往下看發現還有很多頁面，就放棄了	1.直接同一頁面往上，搜尋關鍵字〔長照〕	1.搜尋結果顯示，很明顯就直接選擇第一個[長期照顧服務]
碰到的狀況或問題	1.接下來看到[欣北市政府一站]的 Youtube 窗格，然後往右再往下看到[1999 市政服務專線]，應該也不是，然後看到[申辦 e 服務]，應該就是這個				2.原本想要點選文字進入頁面，但發現文字不能點，往右看才看到藍色[線上受理]按鈕

頁面名稱	線上申請-同意書	資料填寫	資料填寫 - 應備文件	資料檢視	資料送出
碰到的狀況或問題	1.沒有看內容，直接往下點選我同意進入下一頁	1.只填寫標註紅色的資料	3. 應備文件上傳區，沒有列出來需要哪些文件，按了旁邊的問號也不對，問號是表示可以上傳文件的類型	2.文件送出後，畫面看起來沒有動，以為有東西沒填好。後來才發現是到第二步驟檢視資料。	2.獲得申請案件編號與案件查詢碼。這組號碼不能順便存下來，所以我要先截圖記得。
碰到的狀況或問題		2.需要服務者填寫欄位中的通訊地址與戶籍地址兩者一樣卻要再填一遍，不太方便	1.填寫完畢按送出		1.後來發現有寄信以及簡訊通知號碼，有解決此問題
碰到的狀況或問題		3.第 19 項: 欲申請服務種類照顧服務、復能照護、喘息服務不能分辨要選哪一種，只好用猜的選了第一個照顧服務			
碰到的狀況或問題		2.主要聯絡人資料填寫，又要再填一遍，會覺得跟申請人若一樣就會不方便，又要再填一遍			

頁面名稱	案件查詢	查詢結果
碰到的狀況或問題	2.利用左邊欄位查詢案件，第一次複製貼上查詢碼不成功	1.順利顯示查詢結果，並且點選下載，也順利點開上傳附件 1
碰到的狀況或問題	1.第二次再試一次輸入，並且打開查詢碼的眼睛顯示數字與英文字母，才成功	