

國家發展委員會

110 年度政府網站易用性測試建議報告

新竹縣政府衛生局長期照顧管理中心 -線上申辦居家服務

執行單位：中華民國資訊軟體協會
中華民國 110 年 12 月

目錄

一、 緣起.....	1
二、 目的.....	2
三、 測試方法.....	2
四、 測試需求.....	3
五、 測試服務流程.....	4
六、 測試成員背景.....	5
七、 測試結果分析.....	6
八、 建議方案.....	20
九、 結語.....	31

表目錄

表 1：測試成員相關背景.....	5
表 2：關鍵步驟遇到的困難及使用行為.....	6
表 3：測試成員操作服務時間與問題個數.....	9
表 4：系統易用性量表.....	10
表 5：網站服務優化順序.....	29

圖目錄

圖 1：「新竹縣政府衛生局長期照顧管理中心-線上申辦居家服務」服務流程關鍵步驟.....	4
圖 2：「線上申辦」入口設置於較不明顯的右下角.....	11
圖 3：須點進「線上申辦」方能找到「查詢進度」按鈕.....	12
圖 4：「長照 2.0」相關服務分散在各區塊.....	12
圖 5：「事項公告」與「各類型申辦服務」未進行整合.....	13
圖 6：功能名稱與跳轉頁面內容不相符.....	14
圖 7：文字用詞與使用者認知不同.....	14
圖 8：標題命名不精確.....	15
圖 9：專有名詞未進行說明.....	15
圖 10：注意事項過於冗長.....	16
圖 11：表單排版過於密集.....	16
圖 12：服務放置於側邊欄位導致無法快速瀏覽.....	17
圖 13：服務相關功能無進行整合.....	18
圖 14：重要資訊未特別標示或強調.....	19

圖 15：「臺北市長期照顧資訊網」的線上申請及查詢頁	20
圖 16：分類合併到其他服務.....	21
圖 17：「我的 e 政府」專有名詞標示.....	22
圖 18：「我的 e 政府」相關資訊連結.....	23
圖 19：「我的 e 政府」頁籤排列.....	24
圖 20：卡片式頁面設計.....	25
圖 21：「報稅系統」頁面排列方式.....	25
圖 22：表格填寫提醒文字.....	26
圖 23：「我的 e 政府」網站說明頁面.....	27
圖 24：網路銀行餘額查詢.....	28
圖 25：提醒視窗範例.....	29

一、緣起

資訊科技應用蓬勃發展，民眾的日常生活與網路的連結越來越密切，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(Efficiency)與滿意度(Satisfaction)。易用性大師 Jakob Nielsen 曾撰寫系統易用性基本框架¹，其中指出易用性係代表系統服務功能提供輕易與愉快的使用程度，且包含易學(Learnability)、易記(Memorability)、避免錯誤(Errors)、效率(Efficiency)及滿意度(Satisfaction)等元素。簡言之，使用者在使用機關的服務時，是否能獲得滿足的目標，使用情境與系統框架是否具易學、易記、避免錯誤與效率，即為易用性。因此，易用性測試即是測試上述五個面向之內容，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，國家發展委員會於 109 年設立政府網站易用性測試群眾外包(Crowdsourcing)服務，110 年以民眾經常造訪、申辦網站為推動標的，範圍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。同時，為普及推廣政府網站易用性之設計理念，本測試成果報告置於政府網站交流平臺分享予各機關參考。

¹ 資料來源：Jakob Nielsen，系統易用性基本框架，<https://reurl.cc/O0zKpX>。

二、目的

機關經由政府網站易用性測試服務，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」附錄一：使用者中心設計建議。易用性測試為執行步驟的關鍵任務之一，經常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須過度準備與檢視網站任務，同時測試過程需須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：新竹縣政府衛生局
- 2.申請時間：2021 年 5 月 4 日
- 3.網站名稱：新竹縣政府衛生局長期照顧管理中心
- 4.網址：<https://longcare.hcshb.gov.tw/>
- 5.網站目標族群：新竹縣居民

(二)測試標的

- 1.服務名稱：線上申辦居家服務
- 2.服務目的：節省民眾時間，減少臨櫃辦理
- 3.測試目的：長照 2.0 線上申辦測試
- 4.預計完成操作時間：5 分鐘
- 5.預期服務產出：顯示送件成功，有 1 組查詢號碼秀出給民眾

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 7 個關鍵步驟，如下圖 1。

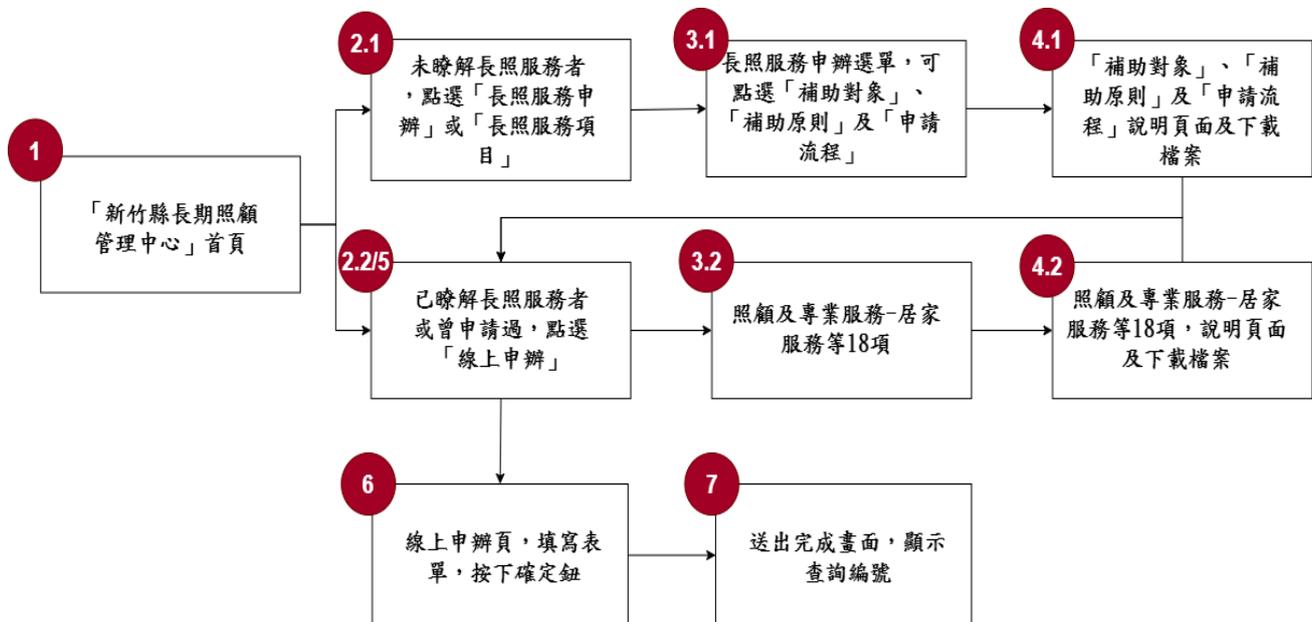


圖1：「新竹縣政府衛生局長期照顧管理中心-線上申辦居家服務」
服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站目標族群為設籍或居住於新竹縣者，測試者以符合目標族群為主，其它為輔。5 位一般民眾與 1 位設計專家(如表 1)進行機關網站易用性測試，平常皆慣用電腦和智慧型手機聯絡與工作相關事務。

表1：測試成員相關背景

測試成員	性別	年齡	戶籍地	居住地	職業	使用電腦時間長度
測試者 1	女性	24 歲	新竹縣	新竹縣	軟體/工程人員	6 小時以上/天
測試者 2	女性	55 歲	新竹縣	新竹縣	經營幕僚人員	2~3 小時/天
測試者 3	女性	27 歲	新北市	新竹縣	自由業	3~4 小時/天
測試者 4	女性	24 歲	新竹縣	新竹縣	自由業	6 小時以上/天
測試者 5	女性	25 歲	新竹縣	新竹縣	學生 (研究所)	6 小時以上/天
設計專家	女性	30 歲	苗栗縣	苗栗縣	UI 設計師	8 小時以上/天

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2。

表2：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	須注意的狀況
1	「新竹縣長期照顧管理中心」首頁	<p>測試者 1：在首頁找不到「線上申辦」的入口。</p> <p>測試者 1：重複的內容很多，導致找非目標資訊。</p>	無	<p>1. 視覺動線會從上到下、從左到右，故會容易忽略右下的「線上申辦」。</p> <p>2. 資訊架構設計雜亂，導致使用者難以找到所需資訊。</p>
2.1	未瞭解長照服務者，點選「長照服務申辦」或「長照服務項目」	無	無	無
3.1	長照服務申辦選單，可點選「補助對象」、「補助原則」及「申請流程」	<p>測試者 1、4：以為「申請流程」是申請的入口。</p> <p>測試者 2、3：看了申請流程，不知道要去哪裡找申請書，也不知道申請書要送去哪</p>	無	測試者閱讀完申請流程說明後，反而產生更多疑惑。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		裡。		
3.2	照顧及專業服務-居家服務等 18 項	測試者 5：服務項目太多且名稱類似，不知道如何選擇。 測試者 3：以為這裡會有各項線上申辦的入口。	無	無
4.1	「補助對象」、「補助原則」及「申請流程」說明頁面及下載檔案	測試者 5：申辦流程說明有提到要繳交書面文件，但這邊的下載檔案中並無提供申請書可下載。	無	無
4.2	照顧及專業服務-居家服務等 18 項，說明頁面及下載檔案	測試者 4：注意事項的文字很多。	無	項目很多的時候，應提供精簡的文字，讓使用者可快速分辨及選擇。
2.2 /5	已瞭解長照服務者或曾申請過，點選「線上申辦」	測試者 2、3、4：「線上申辦」的入口不易被發現。	無	重要功能應放在明顯的地方，或在服務項目說明的地方提供申辦入口。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
6	線上申辦頁，填寫表單，按下確定鈕	<p>測試者 5：不確定自己要選什麼服務項目。</p> <p>測試者 2、5：內容看起來細碎繁瑣。</p> <p>測試者 5：填寫的方式不是很方便、有些文字不是很理解。</p> <p>設計專家：沒有填寫記憶功能或是在離開填寫頁面時及時提醒的功能。</p>	無	在適當的地方應出現提醒或是說明文字，且填寫欄位的呈現應符合使用者平常的填寫習慣。
7	送出完成畫面，顯示查詢編號	<p>測試者 2：進度的查詢方式只能使用編號查詢，沒有其他方式，且完成申請時若沒有記住編碼便無法重新查詢。</p> <p>測試者 2：找不到查詢申辦進度入口，最後發現要重新點擊線上申辦，才能在右上角看到查詢申辦進度入口。</p>	無	應提供其他申辦進度查詢方式，方便日後查詢，且查詢入口屬於重要功能，應設置在明顯處。

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多 9 分鐘，完成平均時間：14 分鐘。測試成員操作服務時間與問題個數如表 3。

表3：測試成員操作服務時間與問題個數

測試成員	測試完成時間	無法自行解決之問題個數	可透過其他方式獲得所須資訊之問題個數
測試者 1	20 分	11	11
測試者 2	22 分 10 秒	7	3
測試者 3	7 分 5 秒	13	0
測試者 4	10 分	0	4
測試者 5	24 分 47 秒	2	19
設計專家	13 分 56 秒	7	6

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² 平均為 61 分，如表 4。

使用者的感受來自於使用網站的總體印象，此測量為一般民眾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。此 SUS 分數僅作示範及參考用。

² 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>、

表4：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	測試者4 評分	測試者5 評分
1	我想我會願意經常使用這個網站。	3	3	3	5	3
2	我覺得這個網站過於複雜。	1	4	3	3	2
3	我認為這個網站很容易使用。	2	3	3	2	4
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	1	1	1	2	2
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	2	3	1	2	3
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	3	1	3	4	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	2	4	2	3
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	2	4	2	2	2
9	我很有自信能使用這個網站。	4	3	4	4	4
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	3	2	1	1	1
總分		62.5	55	62.5	57.5	67.5
分數均值		61				

(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. 首頁資訊架構雜亂

(1) 服務擺放順序與位置未依照使用者的重要性設計

首頁將常用的「線上申請」服務入口安排在視覺較不明顯的偏右下方位置(如圖 2)，而「進度查詢」則需要先點進「線上申請」後才能找到該服務的入口(如圖 3)，導致大部分使用者無法在進到首頁後快速找到這兩項常用的服務。



圖2：「線上申辦」入口設置於較不明顯的右下角



圖3：須點進「線上申辦」方能找到「查詢進度」按鈕

(2)同類別的項目沒有整合在同個區塊

首頁內有許多重複且相似的內容及服務名稱，且同類型的服務未整合在同個區塊，易增加使用者選擇服務的困難度(如圖4、圖5)。



圖4：「長照 2.0」相關服務分散在各區塊



圖5：「事項公告」與「各類型申辦服務」未進行整合

2. 網站詞彙未以使用者習慣的用詞，使用者不易理解

(1) 服務名稱所對應之服務內容不符合使用者預期

服務名稱無法讓使用者明白該服務的內容，使用者點選了長期照顧資源按鈕，以為會出現補助或是其他可運用的資源，結果僅出現服務機構的資訊(如圖 6)。



圖6：功能名稱與跳轉頁面內容不相符

(2) 「線上申請」內容文字不符合使用者認知

使用者對於「線上申請」內容文字未瞭解時，易導致無法判斷下一步動作。處理進度顯示「待辦中」(如圖 7)，導致使用者不清楚是否已完成申辦；填寫線上申辦表單時，使用者不明白表單欄位的「申請人姓名」是填寫者還是被照顧者(如圖 8)；補助對象的說明內容有專有名詞(如圖 9)，但未針對專有名詞作說明，對於不瞭解專有名詞的使用者，無法確定自己是否符合補助資格。

申請號碼	申請日期	處理進度
20210709170173192	2021-07-09	待辦中

圖7：文字用詞與使用者認知不同

需要服務基本資料

申請人姓名 (必填) 出生日期 (必填) (民國類型)

民國 年 月 日

國民身分證統一編號 (必填) 連絡電話 (必填)

ex: 03-5531569#5210

圖8：標題命名不精確

補助對象

補助對象 補助原則 申請流程



1. 65歲以上之失能老人
2. 55歲以上之失能原住民
3. 領有身心障礙手冊的失能者
4. 50歲以上失智症患者
5. 日常生活需他人協助的獨居老人或衰弱老人

> 需實際居住於新竹縣，並經照管中心評估長照需要等級(CMS)符合第2級 (含) 以上。

圖9：專有名詞未進行說明

3.內容冗長、畫面繁雜

(1)說明文字過長，使用者無法耐心閱讀完成

長照服務注意事項使用過多的文字進行說明，且無重點標示 (如圖 10)，易造成使用者直接跳過而無閱讀，因此忽略重要資訊。



圖10：注意事項過於冗長

(2)資訊視覺呈現方式雜亂，導致使用者無法快速閱讀

線上申請填寫頁面之服務申請項目呈現方式過於密集、表單顏色也較雜亂(如圖 11)；長照服務項目多，且全部置放於側邊欄(如圖 12)，使用者無法快速瀏覽與辨別各服務項目。



圖11：表單排版過於密集



圖12：服務放置於側邊欄位導致無法快速瀏覽

4.未符合使用者操作習慣的網頁環境

(1)同類型的服務未進行整合

使用者從首頁主選單點擊了照顧及專業服務(B碼)-家庭托顧後，若想查閱相關的補助規則，須自己回到主選單搜尋相關資訊，若要完整的下載文件，須要再去「下載專區」尋找(如圖 13)，且相關的服務資訊並未整合在一起，導致使用者在申辦一項服務時，需要自行在網頁內四處尋找資料，資料找齊後才能開始申請。

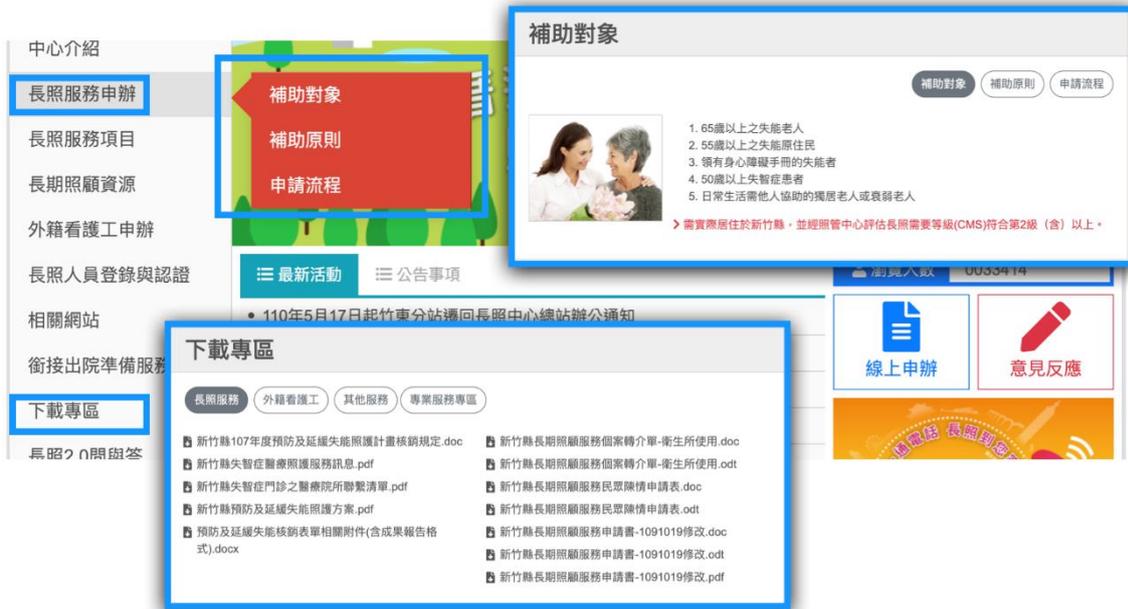


圖13：服務相關功能無進行整合

(2)重要資訊缺乏強調，易被忽略

使用者填寫線上申辦的資料時，若不小心按到其他連結，便會直接跳出當前的填寫頁面，且跳出前沒有提醒視窗，系統也無記錄已填寫資訊的功能，導致資料必須重新填寫。

使用者完成線上申請後，畫面中會顯示進度查詢的編號，但因未有適當的視覺引導及文字強調(如圖 14)，使用者不會特別留意，若使用者將畫面直接關閉，進度查詢編號將無法再次獲得，造成後續無法再次查詢進度。



圖14 : 重要資訊未特別標示或強調

八、建議方案

新竹縣政府衛生局長期照顧管理中心「線上申辦之居家服務」，根據測試結果分析的4項關鍵議題「首頁資訊架構雜亂」、「網站詞彙未以使用者習慣的用詞，使用者不易理解」、「內容冗長、畫面繁雜」及「未符合使用者操作習慣的網頁環境」，整理出6項建議方案，詳細說明如下：

(一) 首頁資訊架構依內容重要性及常用性作調整

網站服務建議依內容重要性及常用性做排序，協助使用者能快速找到重點資料與常用功能。一般進入長期照顧管理中心網站的使用者通常為「想瞭解長照申辦方案者」及「想申辦長照服務者」，因此在重要性及常用性排序上，應讓長照申辦資訊清楚且申請長照服務入口明顯。網站設計可參考「臺北市長期照顧資訊網」，使用者可清楚辨識服務申辦入口及申辦進度查詢入口，若想瞭解服務相關資訊，下方也有明確的標示與引導(如圖 15)。



圖15 「臺北市長期照顧資訊網」的線上申請及查詢頁

資料來源：<https://ltc.health.gov.tw/tpIcPublic/front/onlineService>

(二)資訊分類明確，合併重複資訊及不常用功能入口

網站相同類別功能與資訊建議放置於同區塊，並合併重複的資訊及過多的功能入口。網站主選單中較不常用的功能，例如「長照人員登錄與認證」及「相關網站」等(如圖 16)，建議合併至最下方的「其他服務」。



圖16：分類合併到其他服務

(三)網站詞彙以使用者習慣的用詞，讓使用者易懂

1.刪除資訊查找服務名稱之動詞

使用者在找尋申辦服務入口時，傾向於尋找「申辦」、「申請」二字，因此建議將資訊查找類之服務名稱之動詞刪除，例如「長照服務申辦」改為「長照服務規則」、「申請流程」改為「流程說明」，較不易造成使用者錯誤的判斷。

2.服務名稱與資訊內容符合使用者預期

使用者點擊首頁之「長期照顧資源」後的跳轉頁面為各個地方的服務機構資訊，建議調整服務名稱為「長期照顧機構」，讓點擊後跳轉頁面呈現的內容與使用者預期相同。

3.項目名稱以使用者較熟悉的方式命名

部分相似且過長的服務名稱，例如「照顧及專業服務(B碼)-居家服務」、「照顧及專業服務(C碼)-專業服務」、「照顧及專業服務(D碼)-交通接送服務」，括弧後方的B、C、D碼對使用者而言是不熟悉的編號，建議調整服務名稱，讓使用者更易選出目標服務。

(四)專有名詞或需解釋的內容附上說明文字

網站出現專有名詞或較複雜需要解釋的內容時，應附上說明文字讓使用者理解，以降低使用者的不確定感及出錯率，並節省使用者另外搜尋資料的時間。網站設計可參考「我的e政府」，專有名詞標示藍色並提供備註說明(如圖17)，便於使用者瞭解；主動提供相關資訊的網站連結標示紅色並加底線(如圖18)，便於使用者搜尋資料。

國民年金生育給付申辦

發布單位:勞動部勞工保險局

線上申辦 網路申請辦理	臨櫃申辦 親自現場辦理	電郵傳真申辦 紙本郵寄、Email、傳真、電話辦理
服務內容 ■	給付金額按被保險人分娩或早產當時之月投保金額(自104年1月1日起,由新臺幣17,280元調整為新臺幣18,282元)一次發給2個月。如為胎兒產出時妊娠週數20週以上(含140天)但未滿37週(不含259天)。如妊娠週數不明確時,可採胎兒產出時體重超過500公克但未滿2,500公克為判斷標準。	雙生以上者,按比例增給(若被保險人於104年12月17日以前分娩或早產,則為1個月)。
申辦資格 ■	在100年7月1日後(含當日)給付。	分娩或早產(不論活產或死產),得請領生育給付。
申辦流程 ■	持有自然人憑證者,可利用	人申報及查詢系統申請。
應備物品 ■	<input type="checkbox"/> 於線上填寫匯入帳戶、分娩日期等各項資料。	

圖17 :「我的e政府」專有名詞標示

資料來源：https://www.gov.tw/News3_Content.aspx?n=2&s=381591

服務內容 ■

一、為支持與協助不孕夫妻生育願望、追求幸福、建構完整家庭，衛生福利部國民健康署（以下簡稱本署）爰辦理「低收入戶及中低收入戶之體外受精（俗稱試管嬰兒）補助方案」。

二、補助項目及額度：

(一) 進行不孕症之體外受精（俗稱試管嬰兒）人工生殖技術補助。僅做人工授精（AIH）而非試管嬰兒，則不予補助。

(二) 胚胎植入數：35歲（含）以下最多植入1個胚胎、36歲以上最多植入2個胚胎。

(三) 每對不孕夫妻每年補助金額最高核給新臺幣15萬元整，若實支金額未達者，則以實支金額補助之。

(四) **人工生殖機構** 開立申請補助之醫療項目及費用須經當地縣市政府衛生局核備。

申辦資格 ■

1. 低收入戶及中低收入戶之不孕夫妻，且夫妻至少一方具中華民國國籍。

2. 經醫師診斷須接受體外受精人工生殖技術。

申辦流程 ■

- 1 具備**衛生福利部人民申請案件線上申辦系統**會員資格，線上填具基本資料並上傳事先審查文件，向本署事先提出申請。
- 2 經本署審核後，核發補助證明書。
- 3 符合補助資格者，持補助證明書至**本補助方案之合約院所**施術。

圖18 「我的e政府」相關資訊連結

資料來源：<https://www.gov.tw/Default.aspx>

(五)文字編排及視覺調整，讓畫面清楚易閱讀

申辦服務說明文字建議精簡且分段落，內容較多時標示重點，以減少使用者閱讀上的負擔，例如「我的e政府」之「衛生福利部彰化老人養護中心照顧服務申請」，用頁籤的方式明確區分申辦方式，運用字級大小及顏色，將標題及內文作區隔並條列細項，再用紅色標示出重點文字及提供外部連結說明(如圖 19)。

衛生福利部彰化老人養護中心照顧服務申請 發布單位:衛生福利部彰化老人養護中心

<p>線上申辦 網路申請辦理</p>	<p>臨櫃申辦 親自現場辦理</p>	<p>電郵傳真申辦 紙本郵寄、Email、傳真、電話辦理</p>
------------------------	------------------------	--------------------------------------

服務內容 ▣ 本中心係前臺灣省政府社會處基於照顧老人的責任與使命，於78年7月1日所設立，為我國第一所專事提供養護服務之老人福利機構；而為因應我國失智者日益迫切之機構式照顧服務需求，自104年8月起開辦失智照顧服務。

申辦資格 ▣

- 一、公費：經各直轄市、縣(市)政府轉介列冊中低、低收入戶，年滿65歲以上，且符合下列條件之一：
 - (一) 機構住宿式服務
 - 1. 養護服務：生活自理能力缺損需他人照顧，或需鼻胃管、導尿管護理服務需求者。
 - 2. 長期照護服務：罹患長期慢性病，且需要醫護服務者。
 - 3. 失智照顧服務：神經內科或精神科等專科醫師診斷為失智症中度以上，具行動能力，且需受照顧者。
 - (二) 社區式日間照顧：符合上述「養護服務」及診斷為失智症，具行動能力且需受照顧者。
- 二、自費：中華民國國民年滿60歲以上，符合前款各目條件之一，自行負擔費用者。
- 三、其他情況特殊或遭遇重大災變，依相關法令應予臨時收容者。
- 四、經醫師診斷罹患法定傳染病，入住時有引起群聚感染之虞者，應完成住院或進行隔離治療後再安排入住。

申辦流程 ▣

自費：

- 1 至[照顧服務申請線上申辦系統](#)申辦。
- 2 請檢具表件，郵寄(地址：500040彰化市桃源里虎崗路1號 [點我看看地圖](#))或傳真(04)7247214至本中心申辦。
- 3 本中心審核。

圖19 「我的 e 政府」頁籤排列

資料來源：https://www.gov.tw/News3_Content.aspx?n=2&s=381322

服務項目頁的呈現方式，建議將功能全部條列排開，讓使用者可看到所有服務，例如以卡片式頁面設計列出所有項目，並在各項目附上簡介(如圖 20)，讓使用者在瀏覽頁面時做出初步判斷，也可參考新版「報稅系統」，將所有項目列出，並在下方顯示所需條件及快速進入的入口(如圖 21)。



圖20：卡片式頁面設計

資料來源：https://www.uxi-design.com/case_introduction?id=43



圖21：「報稅系統」頁面排列方式

資料來源：<https://tax.nat.gov.tw/tax-comprehensive.html>

表單欄位須考量使用者在網站的填寫習慣，建議於填寫頁上方附上填寫進度表，讓使用者明確知道自己在哪個步驟，並在填寫的區塊加上底色，讓使用者清楚知道正在填寫哪個部分，且在有錯誤時出現紅色警示提醒文字(如圖 22)，協助使用者順利填寫完畢。

The image shows a form with two main sections. The top section has a light green background and contains a '金額' (Amount) field with a red error message '請輸入轉入金額' (Please enter transfer amount) and a '時間' (Time) section with radio buttons for '即時' (Instant), '預約' (Reservation), and '週期' (Period). The bottom section has a light gray background and is labeled '留言給' (Message to) on the left. It contains a '對方' (To) field with '團購衣服' (Group buy clothes) and a '自己' (From) section with a radio button for '同上' (Same as above) and another '團購衣服' field. At the bottom, there are two buttons: '取消' (Cancel) and '繼續' (Continue), with a red error message '請輸入轉入金額' (Please enter transfer amount) above the '繼續' button.

圖22 ：表格填寫提醒文字

(六)增加貼心使用者的小功能或提醒

服務相關的入口建議可與對應之服務說明放置同個區塊，讓使用者看完說明後能快速操作，例如使用者在閱讀某項服務內容時，旁邊附上相關文件下載連結，或是提供申請該項服務的申請入口。可參考「我的e政府」，於說明頁面的下方附上「下載臨櫃申請表單」與「我要線上申辦」入口(如圖 23)。

退俸人員子女教育補助費申辦進度查詢

發布單位:國軍退除役官兵輔導委員會

線上申辦
網路申請辦理

服務內容 ▣ 領有退休俸人員(中校含以下)子女隨在臺澎金馬地區居住，就讀政府立案之公私立大專以下小學以上學校肄業正式生，可按規定申請子女教育補助。

申辦流程 ▣ 每學期教補費開辦後，領俸人將申請資料寄送各地榮服處後，可於本會全球資訊網頁→線上服務→申辦進度查詢→退俸人員子女教育補助費申辦進度查詢，使用自然人憑證或健保卡登入查詢申請進度。

應備物品 ▣ 自然人憑證或健保卡

作業天數 ▣ 網路申請後，可即時查詢教補費申請進度。

聯絡窗口 ▣

承辦單位：國軍退除役官兵輔導委員會

電話：(02)2725-5700分機858

地址：台北市信義區忠孝東路五段222號

[下載臨櫃申請表單](#) [我要線上申辦](#)

圖23 「我的e政府」網站說明頁面

資料來源：https://www.gov.tw/News3_Content.aspx?n=2&s=376495&lep=13

相關服務的旁邊也可有相關的動作入口，讓使用者能更快操作相關服務，例如網路銀行查看個人帳戶餘額時，旁邊設有「轉帳」按鈕，信用卡旁設有「繳費」按鈕(如圖 24)。

The screenshot displays a web banking interface with two main sections. The top section is for '臺幣存款' (TWD Deposits), with sub-tabs for '外幣存款' (Foreign Currency Deposits), '基金投資' (Fund Investment), and '黃金存摺' (Gold Certificate). It lists two types of deposits: '活期存款' (活期存款 0000-000-000000) and '定期存款' (定期存款 0000-000-000000), both with a balance of 0,000. The '活期存款' row has '明細' (Details) and '轉帳' (Transfer) buttons highlighted with a blue border. The bottom section is for '信用卡' (Credit Card), with a sub-tab for '借貸' (Loans). It shows a '本期最低共應繳' (Minimum payment due this period) of 0,000 and a total balance of 'NTD 0,000,000'. A '本期應繳' (Payment due this period) box shows 'NTD 0,000,000' with the card number '0000 0000 0000 0000'. To the right, it lists '繳款截止日' (Payment due date) as 2021/04/18, '已用額度' (Used limit) as 0,000/0,000, and '未出帳金額' (Unsettled amount) as 0,000. The '明細' (Details) and '繳費' (Payment) buttons are highlighted with a blue border.

存款類型	帳號	餘額	操作
活期存款	0000-000-000000	0,000	明細 轉帳
定期存款	0000-000-000000	0,000	明細 轉帳

項目	金額
本期最低共應繳	0,000
本期應繳	NTD 0,000,000
繳款截止日	2021/04/18
已用額度	0,000/0,000
未出帳金額	0,000

圖24 : 網路銀行餘額查詢

使用者必須注意但又容易忽略的地方建議適時出現提醒，或在旁邊設有醒目的文字告知，例如查詢編號時，旁邊貼心的附上「複製編號」的按鈕；填寫頁要跳轉前，加上一個視窗提醒是否要離開(如圖 25)，避免使用者誤觸而關閉。



圖25：提醒視窗範例

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五面向評估，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5：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
首頁資訊架構雜亂	首頁資訊架構依內容重要性及常用性作調整	1	易學 效率 滿意度
	資訊分類明確，合併重複資訊及不常用功能入口	3	效率 滿意度

網站詞彙未以使用者習慣的用詞，使用者不易理解	網站詞彙以使用者習慣的用詞，讓使用者易懂	2	效率 避免錯誤
	專有名詞或需解釋的內容附上說明文字	6	效率 滿意度 避免錯誤
內容冗長、畫面繁雜	文字編排及視覺調整，讓畫面清楚易閱讀	4	易學 效率
未符合使用者操作習慣的網頁環境	增加貼心使用者的小功能或提醒	5	易學 效率 滿意度

九、結語

本易用性測試以評估網站服務流程現況為基礎，分析使用者測試結果，彙整使用過程之關鍵議題，提出協助服務提供者與服務使用者省工、省時之建議，依據改善優先順序列點如下：

- A. 首頁資訊架構依內容重要性及常用性作調整
- B. 網站詞彙以使用者習慣的用詞，讓使用者易懂
- C. 資訊分類明確，合併重複資訊及不常用功能入口
- D. 文字編排及視覺調整，讓畫面清楚易閱讀
- E. 增加貼心使用者的小功能或提醒
- F. 專有名詞或需解釋的內容附上說明文字

以上建議方案提供以上建議方案提供新竹縣政府衛生局長期照顧管理中心「線上申辦之居家服務」服務未來精進方向與設計參考，建議後續會同利害關係人(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如下。

1(白底色)表示：順利完成；

2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；

3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

測試者 1：

頁面名稱	新竹縣長期照顧管理中心	補助對象	長期照顧資源	長期照顧資源	長期照顧資源
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 透過 google 進入網站首頁	狀況：1 進入網頁查看補助對象	狀況：1 進入網頁查看長期照顧資源	狀況：2 點選竹北市出現視窗，查看資源，找到一些醫院或照護中心	狀況：2 點選湖口鄉出現視窗，查看資源，找到一些醫院或照護中心
碰到的狀況或問題	狀況：1 查看首頁內容與功能列表				

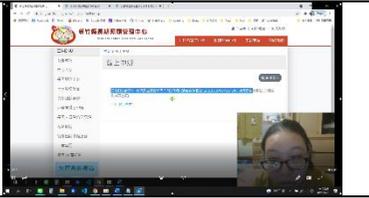
頁面名稱	長期照顧資源	長期照顧資源	使用長照服務注意事項	公告事項	最新活動
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：3 點選湖口仁慈醫院，沒有出現相關資源，反而出現地圖，感覺與資源無關	狀況：3 點選湖口鄉公所，沒有出現相關資源，反而出現地圖，感覺與資源無關	狀況：2 進入使用長照服務注意事項，但太多文字了，不想看	狀況：3 以為可以從公告事項，找到相關服務，但點進後發現都不太像	狀況：3 查看最新活動，發現與查找相關服務也無關
碰到的狀況或問題	狀況：2 而且有兩個湖口仁慈醫院				

頁面名稱	補助對象	補助原則	申請流程	長照 2.0 問與答	照顧及專業服務(B 碼)-家庭托顧
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 確認補助對象有老人	狀況：1 查看補助原則	狀況：2 查看申請流程(但沒有細看，因為看到是流程圖，與我找服務相關資訊好像無關)	狀況：1 在這裡可以看到長照 1.0 與 2.0 的差別、2.0 的照顧服務	狀況：1 查看照顧及專業服務(B 碼)-家庭托顧資訊
碰到的狀況或問題					狀況：2 但不確定是否適合此服務

頁面名稱	照顧及專業服務(B碼)-居家服務	照顧及專業服務(B碼)-日間照顧	下載專區	相關網站	長照人員認證與登錄
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 查看照顧及專業服務(B碼)-居家服務	狀況：1 查看照顧及專業服務(B碼)-日間照顧	狀況：3 查看下載專區，但好像與相關服務無關	狀況：3 查看下載專區，但好像與相關服務無關	狀況：3 查看長照人員認證與登錄，但好像與相關服務無關(只是隨便逛逛網站)
碰到的狀況或問題	狀況：2 但不確定是否適合此服務	狀況：2 但不確定是否適合此服務			

頁面名稱	新竹縣長期照顧管理中心	照顧管理機制	照顧管理評估量表	新竹縣長期照顧管理中心	衛福部長照專區(1966)
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 回到首頁	狀況：3 跳到衛福部網站了	狀況：3 跳到衛福部網站了	狀況：1 回到首頁	狀況：3 跳到衛福部網站了
碰到的狀況或問題	狀況：1 點選照管制度專區			狀況：1 點選長照政策專區	

頁面名稱	新竹縣長期照顧管理中心	線上申辦	聯絡方式	新竹縣長期照顧管理中心	線上申辦
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 回到首頁	狀況：1 進入線上申辦	狀況：1 點選聯絡我們	狀況：1 回到首頁	狀況：1 進入線上申辦
碰到的狀況或問題	狀況：1 點選線上申請	狀況：2 不清楚有什麼可以申請的服務，也不知道申辦是申辦什麼	狀況：2 查看到連絡電話等資訊，好像可以打電話過去詢問，但我覺得線上申請好像比較適合我		狀況：1 填寫資料
碰到的狀況或問題					狀況：2 不小心勾選到障礙程度，就不能取消勾選了

頁面名稱	長期照顧申辦	線上申辦	線上申辦		
畫面					大約花了 20 分鐘左右
碰到的狀況或問題	<p>狀況：3 右鍵新開啟長期照顧申辦，直接進入補助對象，不是線上申請的頁面</p>	<p>狀況：1 回到線上申辦</p>	<p>狀況：1 確認已收到資料</p>		
碰到的狀況或問題		<p>狀況：1 重整網頁再填寫一次資料，填寫完成後，點選我不是機器人，並點選確認送出</p>			

頁面名稱	居家照顧服務(B碼)補助方式	照顧及專業服務(B碼)-居家服務	照顧及專業服務(B碼)-日間照顧	照顧及專業服務(B碼)-家庭托顧	照顧及專業服務(C碼)-專業服務																																																																		
畫面	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">補助方式</th> <th rowspan="2">照顧組合</th> <th rowspan="2">每人(人)時價格</th> <th colspan="4">一般區域</th> </tr> <tr> <th>一般戶</th> <th>中低收入戶</th> <th>低收入戶</th> <th>特低收入戶</th> </tr> <tr> <th>編號</th> <th>服務組合</th> <th></th> <th>政府補助(85%)</th> <th>政府補助(95%)</th> <th>政府補助(100%)</th> <th>政府補助(100%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>BA01</td> <td>基本身體護理</td> <td>260</td> <td>219</td> <td>41</td> <td>247</td> <td>13</td> <td>260</td> </tr> <tr> <td>BA02</td> <td>基本日常照顧</td> <td>195</td> <td>164</td> <td>31</td> <td>186</td> <td>9</td> <td>195</td> </tr> <tr> <td>BA03</td> <td>阿童木中晚餐</td> <td>35</td> <td>30</td> <td>5</td> <td>34</td> <td>1</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>BA04</td> <td>臨時進食及清潔</td> <td>130</td> <td>110</td> <td>20</td> <td>124</td> <td>6</td> <td>130</td> </tr> <tr> <td>BA05</td> <td>餐食照顧</td> <td>310</td> <td>281</td> <td>49</td> <td>295</td> <td>15</td> <td>310</td> </tr> <tr> <td>BA07</td> <td>臨時沐浴及洗頭</td> <td>325</td> <td>273</td> <td>52</td> <td>309</td> <td>16</td> <td>325</td> </tr> </tbody> </table>	補助方式	照顧組合	每人(人)時價格	一般區域				一般戶	中低收入戶	低收入戶	特低收入戶	編號	服務組合		政府補助(85%)	政府補助(95%)	政府補助(100%)	政府補助(100%)	BA01	基本身體護理	260	219	41	247	13	260	BA02	基本日常照顧	195	164	31	186	9	195	BA03	阿童木中晚餐	35	30	5	34	1	35	BA04	臨時進食及清潔	130	110	20	124	6	130	BA05	餐食照顧	310	281	49	295	15	310	BA07	臨時沐浴及洗頭	325	273	52	309	16	325				
補助方式	照顧組合				每人(人)時價格	一般區域																																																																	
		一般戶	中低收入戶	低收入戶		特低收入戶																																																																	
編號	服務組合		政府補助(85%)	政府補助(95%)	政府補助(100%)	政府補助(100%)																																																																	
BA01	基本身體護理	260	219	41	247	13	260																																																																
BA02	基本日常照顧	195	164	31	186	9	195																																																																
BA03	阿童木中晚餐	35	30	5	34	1	35																																																																
BA04	臨時進食及清潔	130	110	20	124	6	130																																																																
BA05	餐食照顧	310	281	49	295	15	310																																																																
BA07	臨時沐浴及洗頭	325	273	52	309	16	325																																																																
碰到的狀況或問題	狀況：1 自動開出檔案畫面,有各種服務項目的價格及政府或自付的金額	狀況：1 回居家服務頁面,再由右邊長照服務項目側拉選「日間照顧」看看	狀況：1 看了內容覺得沒有適合,再選「長照服務」項目裡的「家庭托顧」	狀況：1 「家庭托顧」方式看了內容覺得也無適合,再選「長照服務」項目裡的「專業服務」看看	狀況：1 仍然不適合,所以確定應選擇「居家照顧」來申請了。																																																																		
碰到的狀況或問題	狀況：3 補助價格看不出是依次還是依時間?				狀況：1 左方有「長照服務申辦」,移過去側拉看到「申請流程」,所以點進去想瞭解及申請																																																																		

頁面名稱	申請流程	長期照顧申辦-補助對象	長期照顧申辦-申請流程	首頁	線上申辦
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：3 看到流程,但沒看到申請的地方,不是在這申請. 看到上面有「長期照顧申辦」於是點進去</p>	<p>狀況：3 一樣不是申請的頁面,但右上角有「申請流程」選看看...</p>	<p>狀況：3 結果回到前面申請流程的頁面,到處找不到申請的地方?</p>	<p>狀況：2 在首頁找了好一會,才看到在右邊中間位置有個「線上申辦」的入口,於是點進去</p>	<p>狀況：2 終於進到申辦的表單畫面,但是要填的資料好繁瑣,申請人到底是被照顧者還是我?服務申請項目太瑣碎也好難勾選,也不知勾選項目不完整或不恰當有沒有意義和問題?</p>
碰到的狀況或問題			<p>狀況：1 決定回首頁再找找</p>		<p>狀況：2 光是電話就要填 3 個地方...畫面編排方式及灰色填寫範例覺得使人容易漏掉而且還不知漏在那裡.</p>
碰到的狀況或問題					<p>狀況：1 填寫完整後最終能確定送出了.</p>

頁面名稱	線上申辦 -送出後畫面	線上申辦進度查詢	首頁	線上申辦	查詢進度
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 看到送出畫面了,還有顯示了查詢編號。 右上角有「查詢進度」入口,因此也想進去查查看進度狀態	狀況：3 依系統提供的查詢編號去做查詢,但都顯示「查詢編號格式不正確」,不斷多次反覆查詢結果都一樣...無法查詢	狀況：1 在首頁重新點「線上申辦」	狀況：1 進入線上申辦,點右上角「查詢進度」	狀況：3 給查詢編號後,仍然出現「查詢編號格式不正確」,認為只能另外電話再詢問了。
碰到的狀況或問題		狀況：3 沒有用身份證或電話查詢的功能,這樣如果忘了查詢編號,也無法查了...覺得不方便			總共發生時間 22 分 10 秒
碰到的狀況或問題		狀況：1 想回到首頁,重新進查詢畫面試看看			

測試者 3：

頁面名稱	首頁	長期照護申辦-申請流程	長期照護申辦-申請流程點選右上角「長期照顧申辦」按鈕	長期照護申辦-補助原則	照顧及專業服務(B碼)-居家服務
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 覺得是右上角導覽的長期照顧申辦，但習慣把導覽都看完，就瀏覽側邊欄的導覽，看完後更確定，就點選側邊欄的長照服務申辦之申請流程</p>	<p>狀況：1 申請流程圖顯示資訊很清楚，有認真看，就直接很有概念怎麼做</p>	<p>狀況：3 以為會跳到線上申請，但卻是跳到補助對象的頁面，不認為該跳到這裡</p>	<p>狀況：3 一樣沒有線上申請的連結，但也在預期內</p>	<p>狀況：3 知道不是在這邊找線上連結，不過還是試試看，然後也是很困擾沒辦法找到</p>
碰到的狀況或問題		<p>狀況：3 以為線上申請會在此處，但沒有，再找地方看可以辦理線上申請</p>	<p>狀況：3 很疑惑側邊欄的「長照服務申辦」和右上角的「長期照顧申辦」有什麼差別，後來知道沒有差別，那會覺得為什麼要兩邊導覽都有，而且還用不同的文字，這樣的分類容易誤導</p>		<p>狀況：1 有看到服務內容蠻清楚的，也是需要知道的資訊</p>

頁面名稱	外籍看護工申辦	照顧及專業服務(B 碼)-日間照顧	長期照顧資源	外籍看護工申辦	失智症照顧專區
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：3</p> <p>因為有申辦兩個字推測覺得比較像有線上申辦，還是想說試試看，並自己解讀想說是不是長照服務就等於外籍看護工這樣的人力，但的確也不是，這邊只有流程圖，然後也覺得長照跟外籍看護不會是同一件事，滿煩惱為何找不到</p>	<p>狀況：3</p> <p>再試試看同類別不同的項目會不會有可能找到，的確沒找到，但還沒有放棄，也確認長期服務項目這個導覽類別應該都是資訊提供不會有線上申辦</p>	<p>狀況：3</p> <p>半放棄狀態，雖確定不是此頁面，但就隨便點看看，也仍然沒有申請的地方</p>	<p>狀況：3</p> <p>再回去有申辦兩字的頁面確認一次，並確認不同子頁面，發現都不是可以申辦的，只是資料呈現，會認為如果只是資料呈現應該要寫得更清楚是流程而已，一直來回找覺得心很累</p>	<p>狀況：3</p> <p>很確定不是此頁面，已經放棄進入亂槍打鳥的心態，隨意點頁面也就同時在思考怎麼樣進行下一步，不然一直都是遇到阻礙的狀況</p>
碰到的狀況或問題	<p>狀況：3</p> <p>因為沒辦法找到，只好一個一個導覽慢慢看慢慢找，滿麻煩的</p>				

頁面名稱	長照服務申辦_申請流程
畫面	
碰到的狀況或問題	<p>狀況：3</p> <p>終於放棄線上申請，回去檢視申請流程，自己想辦法要怎麼下一步，想想覺得就只能透過線下的方式有點無奈</p>
碰到的狀況或問題	<p>狀況：3</p> <p>會希望此頁面是提供資訊，那就要再寫更清楚一點，像是如何提出申請、去哪裡填寫服務申請書和如何被通知結果</p>

測試者 4：

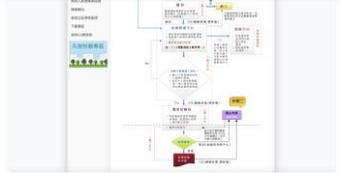
頁面名稱	新竹縣長期照顧服務中心首頁	長照注意事項	照顧及專業服務(B碼)日間服務	照顧及專業服務(B碼)居家服務	營養餐飲服務
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：2 剛進到網站第一眼，不太確定自己要點什麼能獲得申請相關資訊。</p>	<p>狀況：1 先選了「長照服務項目」的「長照注意事項」，雖然內容很冗長但覺得很重要所以還是耐心看完。</p>	<p>狀況：1 看完簡介，覺得這項服務應該符合我的需求。</p>	<p>狀況：1 看完簡介，覺得這項服務目前應該不需要。</p>	<p>狀況：1 看完簡介，覺得這項服務目前應該不需要。</p>
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 打算看看旁邊的「長照服務申辦」、「長照服務項目」及「長照服務資源」有沒有相關資訊。</p>				

頁面名稱	長照服務申辦(服務對象)	長期照顧資源	新竹縣長期照顧服務中心首頁	線上申辦	申請送出，獲得申請編號
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：2 以為點進來是直接進入申請流程，沒想到只是介紹申請的東西。	狀況：2 以為是家屬可以運用什麼相關的資源或管道尋求幫助或補助，沒想到只是介紹長照相關機構。	狀況：1 回到首頁看看有沒有別的功能，這時才發現藍色的那個「線上申請」按鍵，覺得應該是它就按下去。	狀況：1 進來確定是申請頁面感到鬆了口氣，並按照系統要求填答資料。	狀況：1 得到申請編號，打算離開此頁面看看網站別的頁面有沒有也可以追蹤的地方。

頁面名稱	新竹縣長期照顧服務中心首頁	線上申辦			
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：2 回到首頁，沒有看到可以直接輸入案件編號的地方，於是再進入「線上申請」看看。	狀況：1 進來馬上看到「查詢進度」，知道以後要查就直接進來線上申請查看。			總花費時間:10分鐘

測試者 5：

頁面名稱	新竹縣長期照顧管理中心首頁	線上申辦頁			線上申辦完成頁
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 瀏覽首頁，尋找可以申請照顧服務的地方</p>	<p>狀況：2 沒注意看到需要服務基本資料標題，直接略過看申請人姓名，或許會誤會要填寫申請人姓名，但因為重看一遍標題有解決問題</p>	<p>狀況：2 欲申請服務種類(多選)很多項目，光看詞意有點不知道怎麼選，選了詞意看似瞭解的</p>	<p>狀況：2 不瞭解填是或否的差別？</p>	<p>狀況：2 出現流水號可供查詢進度，但流水號要自行保留，忘記的話不知道要從哪查詢流水號</p>

頁面名稱	點選線上申辦進度查詢	點選右上紅底外籍看護工申辦頁		外籍看護工申辦頁_A類	外籍看護工申辦頁_B類
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 顯示代辦中，但不知道他的流程是什麼	狀況：1 申辦流程很繁瑣，有點懶得細看	狀況：1 申辦流程很繁瑣，有點懶得細看	狀況：1 大致瞭解醫院開立所需資料和申請資料需到現場申辦	狀況：2 填寫一式二份「申請聘僱外籍看護工基本傳遞單」並完整填寫申請人填寫欄位，可自行自網路下載或至本中心填寫。無法在這個頁面下載申請聘僱外籍看護工基本傳遞單，有點麻煩

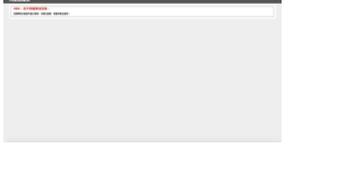
頁面名稱	外籍看護工申辦頁_D類	點選右上紅底長期照顧申辦_補助對象	長期照顧申辦_補助原則	長期照顧申辦_申請流程	點選右上紅底下載專區_長照服務
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 選項 B 類下一個是 D 類，不曉得是什麼原因沒有 C 類	狀況：2 不瞭解經照管中心評估長照需要等級(CMS)符合第 2 級（含）以上的意思	狀況：1 大致瞭解補助比例	狀況：3 第一點民眾提出申請，並填寫服務申請書，不知道去哪裡提出申請，在哪裡寫服務申請書？	狀況：1 發現新竹縣長期照顧服務申請書在下載專區裡
碰到的狀況或問題	狀況：2 填寫一式二份「申請聘僱外籍看護工基本傳遞單」並完整填寫申請人填寫欄位，可自行自網路下載或至本中心填寫。無法在這個頁面下載申請聘僱外籍看護工基本傳遞單，有點麻煩				

頁面名稱		下載專區_外籍看護工	下載專區_其他服務	下載專區_專業服務專區	MENU 點選中心介紹_中心位置
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 下載後發現內容跟線上申請的差不多	狀況：1 內容繁瑣，有點懶得看	狀況：1 內容繁瑣，有點懶得看	狀況：2 不知道什麼是 A 碼清冊	狀況：2 搭乘火車和高鐵若要轉搭公車，不知道去哪裡搭
碰到的狀況或問題			狀況：2 不知道其他服務和專業服務專區的差別		

頁面名稱	點選相關網站:[新竹汽車客運股份有限公司]	乘車資訊頁	點選路線名稱	回中心位置	MENU 點選中心介紹_聯絡方式
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 找尋乘車位置	狀況：1 新竹縣的公車應該是一般公車客運	狀況：2 一堆密密麻麻的字懶得找	狀況：2 台鐵和高鐵標示地點，公車標示新竹縣政府有點怪	狀況：1 服務時間只有新竹縣長期照顧管理中心總站有寫，不知道其他點的服務時間

頁面名稱	MENU 點選長期照顧申辦	MENU 點選長期照顧資源	點選竹東鎮	點選資源分類鄉鎮市公所	點選新竹縣竹東鎮公所
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 與右上紅底的長期照顧申辦內容一樣</p>	<p>狀況：1 不知道為何竹北市標示紅色，猜想新竹縣長期照顧管理中心在竹北的緣故？</p>	<p>狀況：1 列出很多地點但不知道哪個離家最近</p>	<p>狀況：1 發現選竹東鎮會使地圖的竹東鎮區域變紅色</p>	<p>狀況：1 點進去會出現新竹縣竹東鎮公所的 google 地圖</p>

頁面名稱	MENU 點選外籍看護工申辦	MENU 點選長照人員認證與登陸	點選相關圖片	MENU 點選相關網站_政府單位	MENU 點選相關網站_政府單位
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 與右上紅底的外籍看護工申辦內容一樣</p>	<p>狀況：2 流程圖片太小有點看不到字</p>	<p>狀況：1 點選圖片後新竹縣長照認證及登錄相關資料沒辦法直接點連結，要掃 qr code 有點麻煩</p>	<p>狀況：2 不知道新竹縣政府文化局與新竹縣長照長期照顧管理中心有什麼關聯</p>	<p>狀況：1 大致瞭解民間單位</p>

頁面名稱	MENU 點選相關網站_各縣市長照中心網站	MENU 點選銜接出院準備服務	點選相關檔案 109 出院準備銜接長照服務計畫申請須知-附件.odt	點選 109 出院準備銜接長照服務計畫申請須知.pdf	MENU 點選長照服務項目
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 大致瞭解其他縣市的長照中心網站	狀況：2 發現有 2 個雷同的相關檔案 109 出院準備銜接長照服務計畫申請須知-附件.odt 和 109 出院準備銜接長照服務計畫申請須知.pdf，感到困惑	狀況：3 出現錯誤資訊 404	狀況：1 衛福部的相關資料，共 56 頁字太多懶得看	狀況：1 有各種服務，不知道從何挑選，先試看前面幾個

<p>頁面名稱</p>	<p>MENU 點選長照服務項目_長照注意事項</p>		<p>點選相關檔案 1091210 長期照顧(照顧服務、專業服務、交通接送服務、輔具服務及居家無障礙環境改善服務).pdf</p>	<p>MENU 點選長照服務項目_照顧及專業服務(B碼)-居家服務</p>	<p>點選居家照顧服務(B碼)服務內容 1100223.pdf</p>
<p>畫面</p>					
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 字太多有點懶得看</p>	<p>狀況：2 長照需要等級、長照服務給付額度及部分負擔比率的圖不見了，但下面有相同檔名的 pdf 檔</p>	<p>狀況：2 檔名看不太懂，點進去才知道原來是長期照顧(照顧服務、專業服務、交通接送服務、輔具服務及居家無障礙環境改善服務)給付及支付基準的介紹</p>	<p>狀況：1 大致瞭解內容</p>	<p>狀況：1 大致瞭解服務的價格</p>

頁面名稱	MENU 點選長照 2.0 問與答				
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：2 雖然第 2 點有列出長照 2.0 服務項目，但不曉得與長照 1.0 的服務項目差別</p>	<p>狀況：2 第 6 點有寫長照 1.0 與長照 2.0 的差異，由 8 項增加至 17 項，不曉得長照 1.0 原先有哪 8 項，長照 2.0 新增的項目有哪些？感到有些困惑</p>			<p>總共花費時間： 24:47min</p>

設計專家：

頁面名稱	新竹縣長期照顧管理中心首頁	長期照顧申辦	申請流程	側邊欄「長照服務申辦」	側邊欄「長照服務項目」-「居家服務」
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 點「長期照顧申辦」以為裡面會有線上申辦	狀況：3 以為進來會有申辦的填寫。找尋線上申辦的按鈕或入口，所以點了「申辦流程」	狀況：3 以為會進入申辦的流程，結果不是。繼續尋找申請的地方	狀況：3 點了我要申請的居家服務項目，想說應該會進入申請了吧	狀況：3 結果進來也不是進入申請流程

頁面名稱	頁籤「聯絡我們」	側邊欄「下載專區」	最右上角「聯絡我們」	回到首頁，找到「線上申辦」	進入填寫申辦流程，填資料 1
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：3 找不到申請的入口，覺得會在聯絡我們嗎？結果也不是	狀況：3 開始亂點，找不到要去哪裡申請	狀況：3 點來點去找不到要從哪裡線上申辦	狀況：1 回到首頁，終於找到「線上申辦」	狀況：2 「申請人」要填誰？假如我爸需要被照顧，我幫我爸填申請，這樣申請人是要填我還是他？

頁面名稱	填資料 2	填資料 3	填資料 4	填資料 5	結果頁(完成或失敗)
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：2 e-mail 為何是必填啊？由題目脈絡發現填寫人是「被照顧者」這些老人哪有電子信箱啊</p>	<p>狀況：2 是否住機構那題，剛剛不是回答過跟誰同住了嗎？</p>	<p>狀況：2 是否有傳染病，有些疾病不確定是不是傳染病，覺得列出來，提供勾選比較好，而且自己填會容易有遺漏</p>	<p>狀況：2 不知為何填到下面了，有些填寫框會是紅色框</p>	<p>狀況：1 因為是測試所以我沒有按真的送出</p>
碰到的狀況或問題	<p>狀況：2 題目後面的打字欄位，感覺應該是選到時才讓他跳出來，不然會一直想要去點去填寫</p>			<p>狀況：2 不小心按到別的地方就直接跳出去了，沒有記憶功能，回來要重填</p>	