

# 國家發展委員會

## 110 年度政府網站易用性測試建議報告

### 衛生福利部中央健康保險署 -健保卡網路服務註冊

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.....   | 17 |
| 九、 結語.....     | 24 |

## 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..... | 8  |
| 表 4：系統易用性量表.....         | 9  |
| 表 5：網站服務優化順序.....        | 23 |

## 圖目錄

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| 圖 1：「衛生福利部中央健康保險署-健保卡網路服務註冊」服務流程關鍵步驟.. | 4  |
| 圖 2：首頁的服務項目 .....                      | 11 |
| 圖 3：首頁的讀取環境檢測與操作指示.....                | 12 |
| 圖 4：首次登入請先申請.....                      | 13 |
| 圖 5：認證信件頁面.....                        | 13 |
| 圖 6：註冊密碼變更.....                        | 14 |
| 圖 7：行動電話欄位.....                        | 15 |
| 圖 8：主要信件欄位未可填寫微軟信箱.....                | 15 |
| 圖 9：密碼輸入介面.....                        | 16 |
| 圖 10：首頁服務說明調整.....                     | 17 |
| 圖 11：登入介面調整.....                       | 18 |
| 圖 12：金點獎帳號認證信件.....                    | 19 |
| 圖 13：KKTIX 電子郵件地址確認連結 .....            | 20 |
| 圖 14：行動電話欄位加上必填文字.....                 | 21 |
| 圖 15：Google 帳戶登入介面範例 .....             | 22 |
| 圖 16：天下雜誌註冊密碼設定.....                   | 22 |

## 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<sup>1</sup>，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。

---

<sup>1</sup> 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：衛生福利部中央健康保險署
- 2.申請時間：2021 年 5 月 7 日
- 3.網站名稱：衛生福利部中央健康保險署-健保卡網路服務註冊
- 4.網址：<https://cloudicweb.nhi.gov.tw/newcloudic/system/mlogin.aspx>
- 5.網站目標族群：持有健保卡之本國人民及外籍人士

### (二)測試標的

- 1.服務名稱：健保卡網路服務註冊
- 2.服務目的：增加線上身分認證機制，以此推廣網路服務，減少臨櫃及紙本辦理
- 3.測試目的：想瞭解目前申請健保卡網路服務註冊的民眾，操作是否覺得簡單易懂
- 4.預計完成操作時間：10 分鐘
- 5.預期服務產出：註冊完成會收到註冊成功的電子信件

## 五、測試服務流程

目前服務流程需操作 11 個關鍵步驟，如下圖 1。

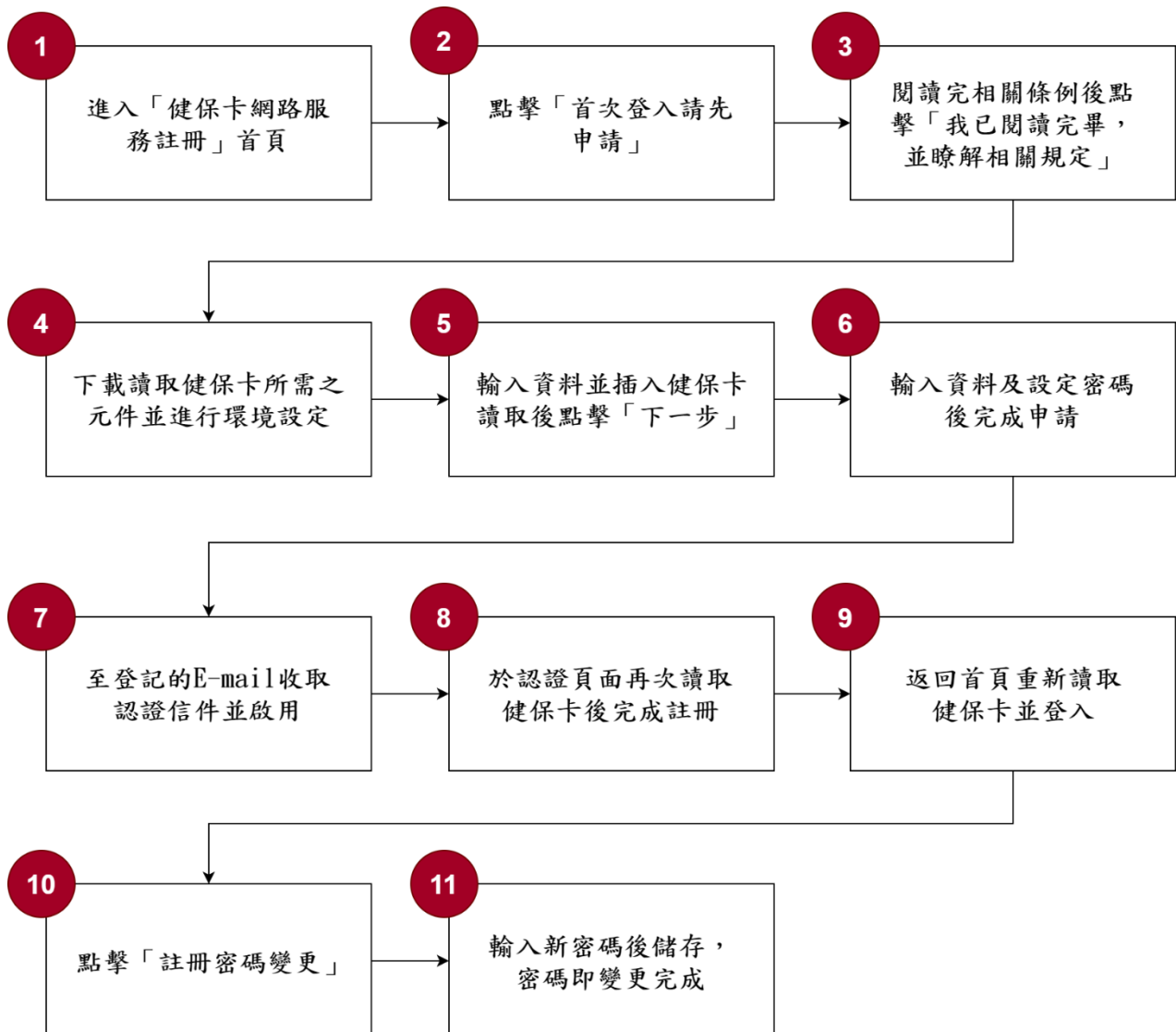


圖1：「衛生福利部中央健康保險署-健保卡網路服務註冊」服務流程關鍵步驟

## 六、測試成員背景

測試需求網站目標族群為持有健保卡且未註冊過網路健保卡服務者，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   | 居住地 | 職業            | 註冊網路健保卡服務 | 使用電腦時間長度     |
|-------|----|------|-----|---------------|-----------|--------------|
| 測試者 1 | 女性 | 36 歲 | 彰化縣 | 維修/<br>技術服務人員 | 無         | 4~5 小時/天     |
| 測試者 2 | 女性 | 21 歲 | 臺中市 | 學生            | 無         | 4~5 小時/天     |
| 測試者 3 | 女性 | 27 歲 | 新北市 | 自由業           | 無         | 3~4 小時/天     |
| 測試者 4 | 女性 | 39 歲 | 臺北市 | 業務銷售人員        | 無         | 2~3 小時/天     |
| 測試者 5 | 女性 | 24 歲 | 新竹縣 | 自由業           | 無         | 6 小時以上/<br>天 |
| 設計專家  | 女性 | 31 歲 | 高雄市 | UX 設計師        | 有         | 6 小時以上/<br>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    | 進入「健保卡網路服務註冊」首頁            | 無                                           | 網站預先偵測使用者網路環境，清楚提示並提供安裝元件，測試者能直接下載安裝。 | 無                                                     |
| 2    | 點擊「首次登入請先申請」               | 無                                           | 「首次登入請先申請」能清楚告知測試者需要操作流程。             | 測試者 3：一開始進行任務時，想先尋找「註冊」功能，對於「首次登入請先申請」服務命名有些不習慣，但能理解。 |
| 3    | 閱讀完相關條例後點擊「我已閱讀完畢，並瞭解相關規定」 | 缺乏視覺層級，易讀性不佳。                               | 無                                     | 無                                                     |
| 4    | 下載讀取健保卡所需之元件並進行環境設定        | 測試者 3：不確定要下載哪一個 windows 的安裝元件，也對驗證碼的用途感到困惑。 | 無                                     | 測試者 3：進行檢測健保卡認證發生錯誤時，因缺乏完整的中文說明而感到疑惑。                 |
| 5    | 輸入資料並插入健                   | 無                                           | 無                                     | 測試者可能因多次                                              |

| 關鍵步驟 |                       |               | 遇到的困難                                                     | 順利的原因                  | 須注意的狀況                          |
|------|-----------------------|---------------|-----------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------|
|      | 保卡讀取後點擊「下一步」          |               |                                                           |                        | 操作仍無法順利讀取健保卡而放棄操作。              |
| 6    | 輸入資料及設定密碼後完成申請        | 讀取健保卡、填寫戶號等資料 | 測試者 1、3、5：需要離開操作流程，準備戶號及戶籍資料。                             | 說明與圖示能清楚提示，測試者戶號資料的位置。 | 無                               |
|      |                       | 設定密碼與聯絡資料     | 測試者 3：對於密碼是否符合規則數目感到困擾。                                   | 無                      | 行動電話說明為「務必輸入」，輸入欄位卻無必填符號提示。     |
| 7    | 至登記的 E-mail 收取認證信件並啟用 |               | 測試者 3、設計專家：皆認為認證信件中的認證連結不易辨識。                             | 無                      | 無                               |
| 8    | 於認證頁面再次讀取健保卡後完成註冊     |               | 無                                                         | 無                      | 設計專家：無預期會需要再次讀取健保卡。             |
| 9    | 返回首頁重新讀取健保卡並登入        |               | 測試者 3：輸入密碼顯示錯誤，亦無線索判斷錯誤，因此直接重設密碼，於重設密碼的信點擊連結後，無法順利進行密碼重設。 | 無                      | 測試者 3：無法順利登入，也無法重設密碼，測試僅操作至此步驟。 |
| 10   | 點擊「註冊密碼變更」            |               | 無                                                         | 服務項目容易找到。              | 無                               |
| 11   | 輸入新密碼後儲存，密碼即變更完成      |               | 測試者 1、設計專家：註冊密碼變更後，畫面停留                                   | 能在畫面右上方找到登出的連結。        | 登出的連結較小，且以英文顯示，可能造成測試者不易辨識。     |

| 關鍵步驟 |  | 遇到的困難                        | 順利的因素 | 須注意的狀況 |
|------|--|------------------------------|-------|--------|
|      |  | 在原頁面，不確定是否變更成功，故自行登出再用新密碼登入。 |       |        |

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多 3 分鐘，完成平均時間： 13 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 36 秒 | 5           | 4                  |
| 測試者 2 | 9 分 16 秒  | 0           | 1                  |
| 測試者 3 | 12 分 13 秒 | 2           | 9                  |
| 測試者 4 | 17 分 35 秒 | 0           | 6                  |
| 測試者 5 | 10 分      | 0           | 1                  |
| 設計專家  | 5 分 8 秒   | 1           | 3                  |

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>2</sup> 平均為 59.5 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。

表4：系統易用性量表

| 序 | 問題                 | 測試者1<br>評分 | 測試者2<br>評分 | 測試者3<br>評分 | 測試者4<br>評分 | 測試者5<br>評分 |
|---|--------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 1 | 我想我會願意經常使用這個網站。    | 4          | 4          | 3          | 4          | 2          |
| 2 | 我覺得這個網站過於複雜。       | 2          | 2          | 4          | 4          | 2          |
| 3 | 我認為這個網站很容易使用。      | 4          | 4          | 1          | 2          | 5          |
| 4 | 我想我需要有人幫助才能使用這個網站。 | 2          | 2          | 5          | 4          | 1          |
| 5 | 我覺得這個網站的功能整合得很好。   | 5          | 3          | 3          | 2          | 4          |
| 6 | 我覺得這個網站有太多不一致的地方。  | 2          | 3          | 4          | 3          | 1          |
| 7 | 我可以想像大部份的人         | 4          | 4          | 2          | 1          | 5          |

---

<sup>2</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：<https://reurl.cc/R1qjDx>、

| 序    | 問題                     | 測試者1<br>評分 | 測試者2<br>評分 | 測試者3<br>評分 | 測試者4<br>評分 | 測試者5<br>評分 |
|------|------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|      | 很快就可以學會使用這個網站。         |            |            |            |            |            |
| 8    | 我覺得這個網站使用起來很麻煩。        | 1          | 2          | 4          | 2          | 2          |
| 9    | 我很有自信能使用這個網站。          | 4          | 4          | 2          | 3          | 5          |
| 10   | 我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。 | 1          | 2          | 5          | 4          | 1          |
| 總分   |                        | 82.5       | 70         | 22.5       | 37.5       | 85         |
| 分數均值 |                        | 59.5       |            |            |            |            |

## (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.民眾缺乏對服務項目與服務流程的認識

民眾初次使用健保署之健保卡網路服務註冊，缺乏對此服務的認識，網站首頁雖有呈現服務項目（如圖 2），但未提及該服務項目的說明和使用目的，也未描述整體申辦流程的步驟與提示，易導致民眾在對服務認知尚未清楚的狀態下進行申請。

民眾申請完成後，不一定能瞭解使用情境對應的服務是哪些，需花時間在網站中找尋符合自身需求之服務。

衛生福利部中央健康保險署  
NATIONAL HEALTH INSURANCE ADMINISTRATION MINISTRY  
OF HEALTH AND WELFARE

健保卡網路服務註冊  
NHI Card Online Services Registration

本署訂於110年6月26日(星期六)8:00至18:00進行

最新公告 LATEST NEWS  
健保署諮詢服務專線:市話撥打0800-030-598或4128-678(不須加區域碼)  
手機改撥02-4128-678

登入 LOGIN

瀏覽器 Browser Chrome 91.0.4472.77

作業系統 Operating System Mac

支援使用健保卡 Support NHI card ☒

註冊密碼 Registration Password

請插入健保卡後,輸入註冊密碼再按【登入】鈕  
Please insert the NHI card. Enter the password and click "LOG IN"

清除 CLEAR 登入 LOG IN

首次登入請先申請 REGISTER FOR NEW ACCOUNT 重寄認證信 RESEND VERIFICATION EMAIL

忘記註冊密碼 FORGOT YOUR PASSWORD? 刪除註冊申請 CANCEL REGISTRATION

如需申請健保卡註冊停用,請持身分證明文件至各縣(市)衛生局(本署各地聯合服務中心及連絡辦公室)  
To apply for suspension of the NHI Card Online Services,  
please bring your identification to the regional division and the liaison office of NHIA.

服務項目 SERVICE ITEMS

行動裝置認證 MOBILE DEVICE VERIFICATION 基本資料異動 INFORMATION ALTERATION

行動裝置管理作業 MOBILE DEVICE MANAGEMENT 註冊密碼變更 CHANGE PASSWORD

系統設定須知 System Setting Instructions

健康存摺 MY HEALTH BANK 個人健保資料 網路服務作業

隱私權政策(Privacy Policy) | 資訊安全政策(Information Security Policy) | 著作權聲明(Copyright)

圖2：首頁的服務項目

## 2.民眾不清楚申辦前的準備事項

健保卡網路服務註冊須準備項目：1.讀卡機、健保卡及健保卡讀取元件安裝；2.戶號與戶籍地址。

在首頁的登入介面上，網站系統會直接協助民眾判斷讀取健保卡的環境是否完備，也有清楚的說明指示「請插入健保卡後，輸入註冊密碼再按【登入】鈕」，因此民眾大部份能將首要的健保卡與讀取環境準備好（如圖3）。

首頁上未有任何提醒文字，請民眾準備「戶號」與「戶籍地址」，易造成民眾在進入申請流程填寫表單時，需要中斷流程去準備戶口名簿，申請時間因此拉長。

衛生福利部中央健康保險署  
NATIONAL HEALTH INSURANCE ADMINISTRATION MINISTRY  
OF HEALTH AND WELFARE

健保卡網路服務註冊  
NHI Card Online Services Registration

本署訂於110年6月26日(星期六)8:00至18:00進行

登入 LOGIN

瀏覽器 Browser Chrome 91.0.4472.77

作業系統 Operating System Mac

支援使用健保卡 Support NHI card ☒

註冊密碼 Registration Password

請插入健保卡後,輸入註冊密碼再按【登入】鈕  
Please insert the NHI card. Enter the password and click "LOG IN"

清除 CLEAR 登入 LOG IN

首次登入請先申請 REGISTER FOR NEW ACCOUNT 重寄認證信 RESEND VERIFICATION EMAIL

忘記註冊密碼 FORGOT YOUR PASSWORD? 刪除註冊申請 CANCEL REGISTRATION

如需申請健保卡註冊停用,請持身分證明文件至各分署辦理(本署各地聯合服務中心及連絡辦公室)  
To apply for suspension of the NHI Card Online Services, please bring your identification to the regional division and the liaison office of NHIA.

服務項目 SERVICE ITEMS

行動裝置認證 MOBILE DEVICE VERIFICATION 基本資料異動 INFORMATION ALTERATION

行動裝置管理作業 MOBILE DEVICE MANAGEMENT 註冊密碼變更 CHANGE PASSWORD

系統設定須知 System Setting Instructions

健康存摺 MY HEALTH BANK 個人健保資料 網路服務作業

隱私權政策(Privacy Policy) | 資訊安全政策(Information Security Policy) | 著作權聲明(Copyright)

圖3：首頁的讀取環境檢測與操作指示

### 3.介面的視覺層級不佳

#### (1)重要功能不明顯

根據健保卡網路服務註冊的服務內容，多數的使用者應是首次使用，完成申請，進入服務頁面進行行動裝置認證後，便不會時常使用該網站；因此「首次登入請先申請」是該網站的主要功能。目前登入頁面上的連結區塊，除了「登入」之外，並未做分類或區隔，民眾較不易發現「首次登入請先申請」的功能（如圖4）。

圖4：首次登入請先申請

## (2) 認證信件缺乏視覺層級

民眾填寫表單完成後，須前往個人信箱接收認證信並點擊認證連結，認證信內文之字級偏小，且中英文排版混雜，資訊不易閱讀，認證連結也不易被辨識，無法快速完成信箱認證（如圖5）。

圖5：認證信件頁面

#### 4.變更密碼完成時的流程與民眾預期不符

當民眾以健保卡登入，完成變更註冊密碼，網站會以彈跳警示視窗顯示「註冊密碼變更成功」，並提醒民眾下次登入時須使用新密碼，但民眾按下「確定」按鈕後，畫面卻仍停留在變更密碼頁面，此頁面為進行任務的頁面，與已完成任務的認知產生衝突，民眾不確定是否變更完成（如圖6）。



圖6：註冊密碼變更

#### 5.表單欄位缺乏預防錯誤的機制或提示

##### (1)行動電話號碼欄位缺少必填符號

行動電話號碼欄位之說明表示「本項行動電話將作為未來行動裝置之認證使用，請務必輸入」，但欄位未標示必填符號，與其他必填的欄位設計不一致（如圖7），易影響使用者填寫表單之完整性與效率。

衛生福利部中央健康保險署  
NATIONAL HEALTH INSURANCE ADMINISTRATION

健保卡網路服務註冊  
NHI Card Online Services Registration

健保卡網路服務註冊-申請  
NHI Card Online Services Registration-Apply

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 系統訊息<br>System Message        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| * 請輸入註冊密碼<br>Enter Password   | <input type="password"/> <p>* 註冊密碼長度必需6-12碼。<br/>password length must be 6-12 characters.</p> <div> <span>弱<br/>weak</span> <span>中<br/>Medium</span> <span>中強<br/>Medium Strong</span> <span>強<br/>Strong</span> </div>                                                                                                                         |
| * 再次確認密碼<br>Confirm Password  | <input type="password"/> <p>* 強式密碼包含英文大寫、英文小寫、數字、特殊符號(!@#%&amp;*)混合並且長度8碼以上，特殊符號不可為(空白)、(大於&gt;)、(小於&lt;)符號。<br/>Strong passwords contain a mix of English uppercase, lowercase, numbers, and special symbols (!@#%&amp;*), and are longer than 8 characters. Special symbols cannot be (Blank), (greater than&gt;), (less than&lt;) symbols</p> |
| 聯絡電話<br>Local Phone           | ( <input type="text"/> ) - <input type="text"/> # <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 行動電話<br>Mobile Phone          | <input type="text"/> - <input type="text"/> <p>本項行動電話將作為未來行動裝置之認證使用，請務必輸入。<br/>Be sure to enter the mobile phone, which will be used as a certification for mobile devices.</p>                                                                                                                                                                  |
| * E-Mail(主要)<br>E-mail (Main) | <input type="text"/> <p>因與微軟郵件伺服器連線異常，建議不要填寫微軟e-mail信箱(如hotmail, livemail...)，以免無法收到</p>                                                                                                                                                                                                                                                         |

圖7：行動電話欄位

## (2) 表單欄位檢查尚未完善

欄位 E-Mail(主要)雖有加註說明「因與微軟郵件伺服器連線異常，建議不要填寫微軟 e-mail 信箱(如 hotmail, livemail...)，以免無法收到本署寄發的信件」(如圖 8)，但欄位尚未自動判斷民眾輸入是否為微軟 e-mail 信箱並出現警示，較易出現民眾輸入微軟 e-mail 信箱而收不到認證信件情形。

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 行動電話<br>Mobile Phone          | <input type="text"/> - <input type="text"/> <p>本項行動電話將作為未來行動裝置之認證使用，請務必輸入。<br/>Be sure to enter the mobile phone, which will be used as a certification for mobile devices.</p>                                                                                                           |
| * E-Mail(主要)<br>E-mail (Main) | <input type="text"/> <p>因與微軟郵件伺服器連線異常，建議不要填寫微軟e-mail信箱(如hotmail, livemail...)，以免無法收到本署寄發的信件。<br/>Due to the unstable connection with the Microsoft mail server, it is recommended not to fill in Microsoft e-mail (such as hotmail, livemail ...), so as to avoid missing the e-mail.</p> |
| E-Mail(備用)<br>E-mail (Spare)  | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                      |

圖8：主要信件欄位未可填寫微軟信箱

### (3)民眾無法確認密碼是否輸入正確

時下網路發達，民眾通常有多組帳號密碼，未必能全記住，且註冊密碼之欄位介面未提供顯示密碼功能，民眾將無法確定自己輸入的密碼是否正確（如圖9），易出現民眾輸入密碼錯誤，因而無法繼續順利登入使用服務。

衛生福利部中央健康保險署  
NATIONAL HEALTH INSURANCE ADMINISTRATION  
OF HEALTH AND WELFARE

健保卡網路服務註冊  
NHI Card Online Services Registration

登錄 (本署各地聯合服務中心及連絡辦公室)

登入 LOGIN

瀏覽器 Browser Chrome 91.0.4472.77

作業系統 Operating System Mac

支援使用健保卡 Support NHI card ☒

註冊密碼 Registration Password

請插入健保卡後，輸入註冊密碼再按【登入】鈕  
Please insert the NHI card. Enter the password and click "LOG IN"

清除 CLEAR 登入 LOG IN

首次登入請先申請 REGISTER FOR NEW ACCOUNT 重寄認證信 RESEND VERIFICATION EMAIL

忘記註冊密碼 FORGOT YOUR PASSWORD? 刪除註冊申請 CANCEL REGISTRATION

如需申請健保卡註冊停用，請持身分證及文件至本署各地聯合服務中心及連絡辦公室  
To apply for suspension of the NHI Card Online Services, please bring your identification to the regional division and the liaison office of NHIA.

最新公告 LATEST NEWS

健保署諮詢服務專線: 市話撥打 0800-030-598 或 4128-678 (不須加區域碼)  
手機改撥 02-4128-678

服務項目 SERVICE ITEMS

行動裝置認證 MOBILE DEVICE VERIFICATION 基本資料異動 INFORMATION ALTERATION

行動裝置管理作業 MOBILE DEVICE MANAGEMENT 註冊密碼變更 CHANGE PASSWORD

系統設定須知 System Setting Instructions

圖9：密碼輸入介面

## 八、建議方案

衛生福利部中央健康保險署「健保卡網路服務註冊」，根據測試結果分析的 5 項關鍵議題「民眾缺乏對服務項目與服務流程的認識」、「民眾不清楚申辦前的準備事項」、「介面的視覺層級不佳」、「變更密碼完成時的流程與民眾預期不符」及「表單欄位缺乏預防錯誤的機制或提示」，整理出 7 項建議方案，詳細說明如下：

### (一)提供服務內容與流程說明

民眾缺乏對健保卡註冊的認識，建議參考「政府網站服務管理規範」附錄一：使用者中心設計建議，建議內容 2-1-1 項「協助使用者確認網站所提供的服務內容」，於進入健保卡網路服務註冊首頁後，以視窗方式呈現，對服務進行說明與流程介紹（如圖 10），以引導民眾瞭解網站並操作服務。



圖10：首頁服務說明調整

## (二)服務開始前提醒民眾準備事項

民眾在開始操作服務前須先準備戶口名簿，或確認戶號及戶籍資料，因準備事項較少，建議於進入「首次登入請先申請」服務前，讓民眾先確認是否已備好戶號及戶籍資料（如圖 11），避免申請註冊流程因找資料中斷，以節省民眾線上申請時間。

## (三)介面設計引導民眾找到需求項目

使用健保卡網路服務註冊的民眾應以首次申請為主，建議於首頁將「首次登入請先申請」與其他功能連結做顯著的區隔，甚至獨立區塊（如圖 11），以利民眾更有效率的進入服務流程。

The screenshot displays the 'NHI Card Online Services Registration' (健保卡網路服務註冊) interface. At the top, the logo of the National Health Insurance Administration Ministry of Health and Welfare is on the left, and the title '健保卡網路服務註冊' is on the right. Below the title is the subtitle 'NHI Card Online Services Registration'. A blue banner at the top contains the text '最新公告 LATEST NEWS'. The main content area is divided into two columns. The left column is titled '首次登入 REGISTER FOR NEW ACCOUNT' and contains a list of prerequisites: '請先備妥' (Please prepare in advance), '1. 健保卡' (NHI Card), '2. 讀卡機 (請先自行安裝讀卡機驅動程式)' (Card Reader (Please install the card reader driver first)), and '3. 戶口名簿 (戶號、戶籍地址)' (Household Register (Household Number, Household Address)). Below this list is a blue button labeled '註冊 REGISTER'. The right column is titled '登入 LOG IN' and contains fields for '瀏覽器 Browser' (Chrome 91.0.4472.77), '作業系統 Operating System' (Mac), and '支援使用健保卡 Support NHI card' (checked). Below these fields is a '註冊密碼 Registration Password' field. A red instruction reads: '請插入健保卡後,輸入註冊密碼再按【登入】鈕' (Please insert the NHI card, enter the registration password, and click the 'LOG IN' button). Below this is a blue button labeled '登入 LOG IN'. At the bottom of the right column are four buttons: '清除 CLEAR', '重寄認證信 RESEND VERIFICATION EMAIL', '忘記註冊密碼 FORGOT YOUR PASSWORD?', and '刪除註冊申請 CANCEL REGISTRATION'. A green vertical button on the far right is labeled '服務專線' (Service Hotline).

圖11：登入介面調整

#### (四)優化認證信資訊呈現方式

認證信件目的為確認信箱為申請民眾所有，建議調整認證信件的頁面資訊排列方式，並於視覺上清楚呈現認證連結，協助民眾快速找到認證連結並完成該步驟，請參考圖 12、圖 13。

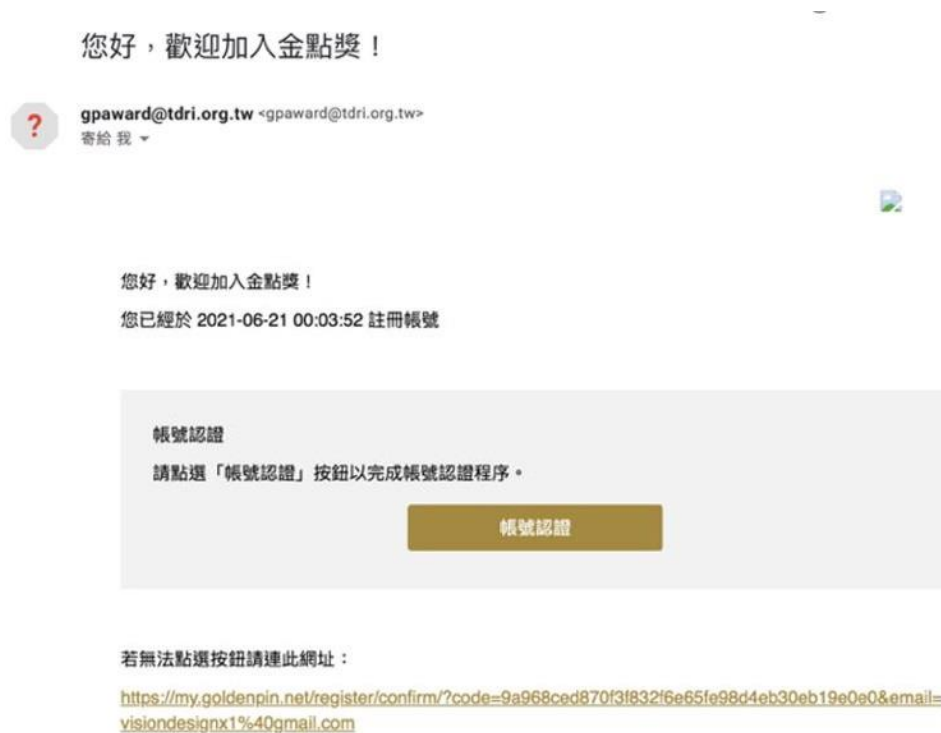


圖12：金點獎帳號認證信件

資料來源：<https://www.goldenpin.org.tw/>

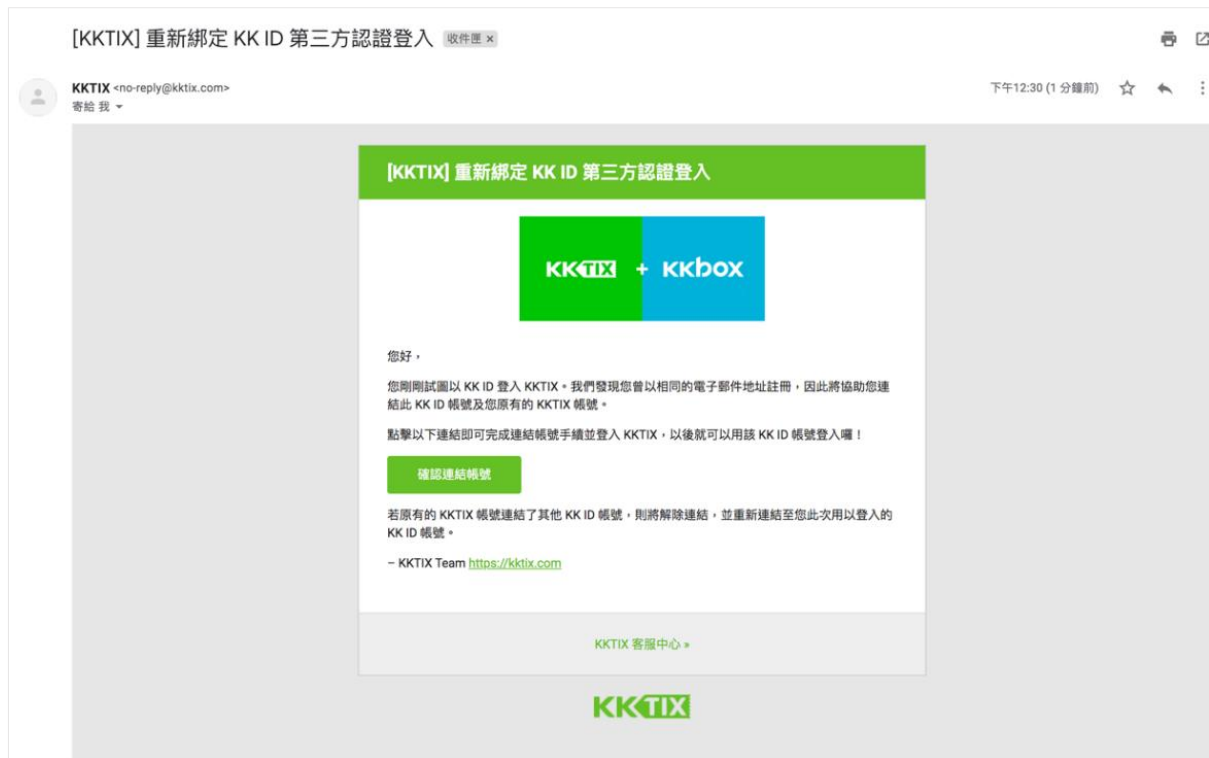


圖13：KKTIX 電子郵件地址確認連結

資料來源：<https://kktix.com/>

#### (五)引導民眾進入下一個動作或結束流程

民眾進行註冊密碼變更完成後，需要明顯的引導，以進入下一個動作或離開，建議健保卡網路服務註冊網站在民眾變更密碼儲存後，保留原本已有變更完成之提醒，並將頁面自動跳轉回到服務項目頁面，讓民眾能選擇是否繼續進行其他服務。

#### (六)表單填寫須提供明確的提示並自動檢查信箱欄位

申請表單欄位之行動電話，除以「務必輸入」文字提醒外，建議網站表單設計一致性，並將民眾線上填寫的角度納入考量，左右欄位置中對齊顯示，必填提示文字放置中間，集中視線範圍，加速使用者閱讀與填寫資料的速度（如圖 14）。申請表單欄位之 E-Mail(主要)，建議加入

自動判斷欄位輸入值是否為微軟信箱並出現警示之機制，以確保民眾能收到認證信件。

| 健保卡網路服務註冊-申請<br>NHI Card Online Services Registration-Apply |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |             |                     |             |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------|---------------------|-------------|
| 系統訊息<br>System Message                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |             |                     |             |
| 請輸入註冊密碼(必填)<br>Enter Password                               | <input type="password"/> I<br>* 註冊密碼長度必需6-12碼。<br>password length must be 6-12 characters. <table border="1"> <tr> <td>弱<br/>weak</td> <td>中<br/>Medium</td> <td>中強<br/>Medium Strong</td> <td>強<br/>Strong</td> </tr> </table>                                                                      | 弱<br>weak           | 中<br>Medium | 中強<br>Medium Strong | 強<br>Strong |
| 弱<br>weak                                                   | 中<br>Medium                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 中強<br>Medium Strong | 強<br>Strong |                     |             |
| 再次確認密碼(必填)<br>Confirm Password                              | <input type="password"/> .....<br>* 強式密碼包含英文大寫、英文小寫、數字、特殊符號(!@#\$%^&*)混合並且長度8碼以上，(大於>)、(小於<) 符號。<br>Strong passwords contain a mix of English uppercase, lowercase, numbers, and special symbols longer than 8 characters. Special symbols cannot be(Blank), (greater than>), (less than <) symbols. |                     |             |                     |             |
| 聯絡電話(必填)<br>Local Phone                                     | <input type="text"/> ( <input type="text"/> ) - <input type="text"/> # <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                          |                     |             |                     |             |
| 行動電話(必填)<br>Mobile Phone                                    | <input type="text"/> ( <input type="text"/> ) - <input type="text"/><br>本項行動電話將作為未來行動裝置之認證使用，請務必輸入。<br>Be sure to enter the mobile phone, which will be used as a certification for mobile devices.                                                                                                  |                     |             |                     |             |
| E-Mail(主要)<br>E-mail (Main)                                 | <input type="text"/><br>因與微軟郵件伺服器連線異常，建議不要填寫微軟e-mail信箱(如hotmail, livemail, etc.)發的信件。<br>Due to the unstable connection with the Microsoft mail server, it is recommended not to use Microsoft e-mail (such as hotmail, livemail ...), so as to avoid missing the e-mail.                            |                     |             |                     |             |
| E-Mail(備用)<br>E-mail (Spare)                                | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                     |             |                     |             |

圖14：行動電話欄位加上必填文字

#### (七)提供「顯示密碼」功能，以減少輸入錯誤

預防民眾發生錯誤，能提高民眾使用網站的效率，建議在設定密碼、登入輸入密碼、變更密碼等操作流程中的介面，提供「顯示密碼」的選擇（如圖 15、圖 16），以檢查輸入的密碼是否正確，減少民眾因輸入時的操作缺失而造成錯誤。



圖15：Google 帳戶登入介面範例

資料來源：<https://myaccount.google.com/>

圖16：天下雜誌註冊密碼設定

資料來源：<https://reurl.cc/W3N0O5>

以上 7 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 5，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                 |
|-------------------|-----------------------|------|-----------------------|
| 民眾缺乏對服務項目與服務流程的認識 | 提供服務內容與流程說明           | 1    | 易學<br>易記<br>效率<br>滿意度 |
| 民眾不清楚申辦前的準備事項     | 服務開始前提醒民眾準備事項         | 3    | 易學<br>效率<br>滿意度       |
| 介面的視覺層級不佳         | 介面設計引導民眾找到需求項目        | 2    | 易學<br>易記<br>效率        |
|                   | 優化認證信資訊呈現方式           | 6    | 效率                    |
| 變更密碼完成時的流程與民眾預期不符 | 引導民眾進入下一個動作或結束流程      | 7    | 滿意度<br>避免錯誤           |
| 表單欄位缺乏預防錯誤的機制或提示  | 表單填寫須提供明確的提示並自動檢查信箱欄位 | 4    | 效率<br>避免錯誤            |
|                   | 提供「顯示密碼」功能，以減少輸入錯誤    | 5    | 效率<br>避免錯誤            |

## 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.提供服務內容與流程說明
- B.介面設計引導民眾找到需求項目
- C.服務開始前提醒民眾準備事項
- D.表單填寫須提供明確的提示並自動檢查信箱欄位
- E.提供「顯示密碼」功能，以減少輸入錯誤
- F.優化認證信資訊呈現方式
- G.引導民眾進入下一個動作或結束流程

以上建議方案提供衛生福利部中央健康保險署「健保卡網路服務註冊」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：

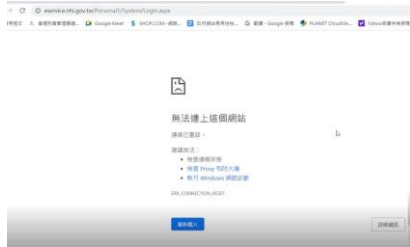
| 頁面名稱     | 首頁                                                                                          | 作業要點                                                                               | 申請                                                                                                |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |            |  |                |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：2<br>進來後，下面有寫「首次登入請先申請」<br>我從沒使用過這網站，這樣我應該不會有帳號才對，那我應該要先申請帳號<br>看到有紅 xx 的部份，就被吸引走，想要先按看看 | 狀況：1<br>滑到最下面，點選那個按鈕「我已閱讀完畢」                                                       | 狀況：1<br>進來後，剛好剛剛的那個元件終於跳出下一步了，<br>所以換先繼續把它安裝完成<br>然後重新整理一下網頁<br>換把讀卡機接上和插入健保卡<br>按「讀取」，真的有抓到我的名字耶 |

|          |                                                                               |  |                                                                     |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------|
| 碰到的狀況或問題 | <p>狀況：2</p> <p>下載了一個檔案，打開來安裝一下，只是安裝過程中有一個地方卡了很久</p> <p>因為等太久了，切回去換先申請帳號好了</p> |  | <p>狀況：3</p> <p>接著換要輸入戶口名簿的戶號，但我不知道要有戶口名簿，所以沒有準備，先暫停一下，去找戶口名簿在繼續</p> |
| 碰到的狀況或問題 |                                                                               |  | <p>狀況：1</p> <p>輸入戶號；輸入戶籍鄉鎮里鄰</p> <p>按下一步</p>                        |

| 頁面名稱     | 設定密碼                                                                                              | 彈跳視窗                                                                               | 首頁                                                                                  | 認證通知信                                                                               |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |                  |  |  |  |
| 碰到的狀況或問題 | <p>狀況：1</p> <p>輸入註冊密碼</p> <p>第一組輸入的，只有中強，但題目說要強一點的，所以在換一組密碼試試，是最強的，所以就用這一組密碼</p> <p>聯絡電話可以不用填</p> | <p>狀況：1</p> <p>按確認</p>                                                             | <p>狀況：1</p> <p>要去 mail 信箱收信，並打開這封信，蠻快就收到這封信</p>                                     | <p>狀況：1</p> <p>點選認證連結</p>                                                           |
| 碰到的狀況或問題 | <p>狀況：2</p> <p>行動電話:務必輸入，那為什麼不是用紅色的字提醒和有星號呢?</p>                                                  |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
| 碰到的狀況或問題 | <p>狀況：1</p> <p>輸入 Mail，備用的 Mail 就不填寫了</p> <p>再檢查一下所打的資料後，按「確認」</p>                                |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |

| 頁面名稱     | 電子信箱認證                                                                            | 彈跳視窗                   | 登入                                                    | 健康保險署                                                                          |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |  |                        |                                                       |                                                                                |
| 碰到的狀況或問題 | <p>狀況：1</p> <p>按讀取後有出現我的名字，並且再按確認</p>                                             | <p>狀況：1</p> <p>按確認</p> | <p>狀況：1</p> <p>支援使用健保卡是藍燈了</p> <p>輸入密碼</p> <p>按登入</p> | <p>狀況：1</p> <p>這時還沒理解題目要做什麼，心裡想說我密碼在一開始申請時就設定最高強度了，所以一直誤會以為是要去找網路報稅和健康存摺相關</p> |
| 碰到的狀況或問題 |                                                                                   |                        |                                                       | <p>狀況：1</p> <p>看到左下角有健康存摺的字眼，所以點進看看是什麼東西</p>                                   |

| 頁面名稱     | 健康存摺                                                                              | 影片                                                                                                                                 | 健康存摺                                                                                             | 血糖                                                                                                     |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |  |                                                   |               |                     |
| 碰到的狀況或問題 | <p>狀況：1</p> <p>因為不知道健康存摺到底是做什麼用的，所以就點進去介紹影片看一下</p>                                | <p>狀況：1</p> <p>原來健康存摺這麼多功能，有嚇到，所有的看診資訊都查的到，真的覺得滿厲害的。</p> <p>所以要下載 app? 但沒記住 APP 的名稱，所以在倒回去看一下</p>                                  | <p>狀況：1</p> <p>研究一下裡面有什麼內容</p> <p>而且竟然 103 年就有了，我還真不知道有這個東西</p> <p>很好奇，我會有什麼資料，所以點看看血糖這個項目好了</p> | <p>狀況：1</p> <p>竟然有資料耶</p> <p>107 年的，那就是我以前健檢的資料了</p> <p>在看看還有什麼選項，看到就醫資料，滿好奇的，所以點進去看看是不是真的有完整的看診記錄</p> |
| 碰到的狀況或問題 |                                                                                   | <p>狀況：1</p> <p>只是又想到，那是手機版?那不就代表也會有網頁版?</p> <p>不想安裝 APP，先來試試網頁版好了</p> <p>從那個畫面登入看看會有什麼好了</p> <p>開始輸入資料</p> <p>密碼應該是剛剛那個註冊時輸的密碼</p> |                                                                                                  |                                                                                                        |

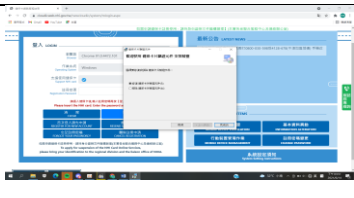
| 頁面名稱     | 西醫門診資料                                                                            | 牙醫門診資料                                                                                                     | 健康保險署                                                                               | 個人健保資料                                                                              |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |  |                           |  |  |
| 碰到的狀況或問題 | <p>狀況：1</p> <p>哇~當初生小孩就醫的每一筆都在上面耶~~還是覺得這系統很棒，可以查詢自己的所有資訊</p>                      | <p>狀況：1</p> <p>哇~酷~連補哪一顆牙齒都看的到這麼細的資訊</p> <p>在確認一下題目，這時還一直以為是要找網路報稅和健康存摺</p> <p>看完健康存摺了，換來研究一下網路報稅是什麼功能</p> | <p>狀況：1</p> <p>沒看到哪兒有網路報稅相關的字，但看到左下有個人健保資料，又開始產生好奇心了，點進去看一下是什麼</p>                  | <p>狀況：3</p> <p>打不開頁面</p> <p>不相信會打不開，所以在重點一次看看，還是沒成功算了，放棄</p>                        |
| 碰到的狀況或問題 | <p>狀況：1</p> <p>剛好最近有看牙醫，很好奇想驗證一下，是否真的也有記錄</p>                                     |                                                                                                            |                                                                                     | <p>狀況：1</p> <p>換看看其它項目是什麼內容好了先去行動裝置認證</p>                                           |

| 頁面名稱     | 行動裝置認證                                                                                                       | 行動裝置管理作業                                                                                                                     | 首頁                                                                                  | 健康保險署                                                                               |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |                             |                                            |  |  |
| 碰到的狀況或問題 | <p>狀況：1</p> <p>感覺有點麻煩，不是很想驗證，好像需要安裝 app</p> <p>但還是好奇這一頁在做什麼的，點看看「產生裝置認證碼」好了</p> <p>下面有 qrcode，先拿手機來掃看看好了</p> | <p>狀況：1</p> <p>怎麼又是剛剛那頁面，只好在切回去到剛要登入的畫面，在看一次影片好了</p> <p>想說那來安裝 app 試一下好了。</p>                                                | <p>狀況：1</p> <p>開始寫資料後，才頓悟原來題目是要叫我們改密碼而已，趕快在補測試這一段</p> <p>先重新登入</p>                  | <p>狀況：1</p> <p>選註冊密碼變更</p>                                                          |
| 碰到的狀況或問題 | <p>狀況：3</p> <p>掃完後看到的資訊跟頁面最下面的文字一樣，不太懂下一步要怎麼做？</p> <p>是要先安裝剛剛那個 app 嗎？</p>                                   | <p>狀況：3</p> <p>安裝好了後，打開 app，但 app 上找不到跟這一頁有什麼關連，到底從哪兒進行手機裝置認證</p> <p>app 上的認證跟這一頁的認證是不一樣的東西，只是登入而已</p> <p>最後選擇放棄了，就測試到這邊</p> |                                                                                     |                                                                                     |

|          |                                                                                 |  |  |  |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| 碰到的狀況或問題 | <p>狀況：3</p> <p>算了，在確認一次題目，要找「網路報稅」才對，但找不到在哪兒，只好在回首頁一下，換去行動裝置管理作業裡面看看有什麼內容好了</p> |  |  |  |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

|          |                                                                                      |                                                                                    |                                                                                                  |                                                                                     |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 頁面名稱     | 註冊密碼變更                                                                               | 密碼變更成功                                                                             | 註冊密碼變更                                                                                           | 首頁                                                                                  |
| 畫面       |     |  |               |  |
| 碰到的狀況或問題 | <p>狀況：1</p> <p>不知道應該輸入什麼密碼了，因為使用的那一組已經是最強的了</p> <p>只好換輸入一開始輸入的那一組了</p> <p>輸入完按儲存</p> | <p>狀況：1</p> <p>密碼變更成功</p>                                                          | <p>狀況：2</p> <p>停留在剛剛的畫面</p> <p>只是心中 os，怎麼不是強制登出讓我重新登入進來呢？而卻只是提醒下次要用新密碼唷，只好自己手動登出在登入確認看看密碼的部份</p> | <p>狀況：1</p> <p>用新密碼登入成功</p> <p>但還是比較喜歡剛剛強度最強的那一組密碼，所以在改一次密碼，改完在按登出在重登入一次</p>        |

測試者 2：

| 頁面名稱     | 登入畫面                                                                              | 安裝元件畫面                                                                            | 註冊畫面                                                                               | 更改密碼                                                                                | 更改完成                                                                                |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |  |  |  |  |  |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：1<br>順利找到登入畫面                                                                  | 狀況：1<br>順利完成元件安裝                                                                  | 狀況：2<br>健保卡讀取時，因為沒有將電腦讀卡機驅動程式，所以無法順利讀取健保卡資料                                        | 狀況：1<br>順利找到更改入口                                                                    | 狀況：1<br>順利變更密碼，最後於上方收到更改完成的通知                                                       |
| 碰到的狀況或問題 |                                                                                   |                                                                                   | 狀況：1<br>安裝後順利完成註冊                                                                  |                                                                                     |                                                                                     |

測試者 3：

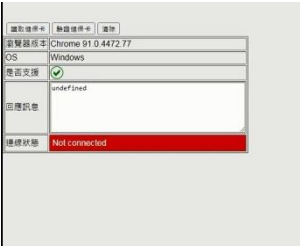
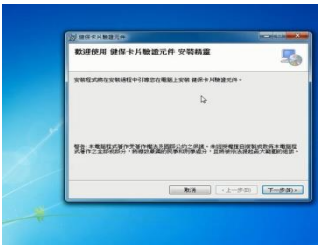
| 頁面名稱     | 首頁                                                                                | 首次登入請先申請頁                                                                         | 註冊申請頁面                                                                                              | 密碼註冊頁面                                                                              | Email 連結帳號認證通知信                                                                     |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |  |  |                   |  |  |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：2<br>第一次使用在找「註冊」兩字的按鈕，但看到首次登入請先申請就知道是該意思，順利點進去，不過心裡有疑惑是不是註冊兩字會更習慣              | 狀況：1<br>相信個資保護就直接選擇瞭解相關規定進入下一頁，沒特別注意規範內容，很快跳過                                     | 狀況：2<br>健保卡插入後一開始不順利，但重新插卡後有成功讀取                                                                    | 狀況：2<br>輸入完習慣的密碼後，才去檢視說密碼規則要幾碼，就變成要自己再手動算目前幾碼，剛好在範圍內，覺得要自己算很麻煩                      | 狀況：2<br>覺得有很多密密麻麻的文字，連結也很多還要找哪個是正確要點的，想不用花費心力找跟認真閱讀，直接辨識到最要使用的連結，會覺得不方便             |
| 碰到的狀況或問題 |                                                                                   |                                                                                   | 狀況：2<br>認為在姓名讀取處可提示下方有「元件下載及電腦環境設定」的說明，以致如果讀取失敗是電腦本身要安裝所致才會提前知道，一般來說不會特別想到，會容易會一直卡在讀取失敗很疑惑不知道如何往下進行 |                                                                                     | 狀況：1<br>點選信件內認證鈕後，跳到電子信箱認證畫面                                                        |
| 碰到的狀況或問題 |                                                                                   |                                                                                   | 狀況：2<br>戶籍鄉鎮里鄰跟過往印象中的，過去身分證的資訊不同，不太清楚為何，滿驚訝的，後來有推測說會不會是里鄰有變更過才自己去對照戶口名簿上的地址，輸入新的才有正確通過              |                                                                                     |                                                                                     |

| 頁面名稱     | 認證頁面                                                                              | 登入頁面                                                                              | 重設註冊密碼                                                                             | Gmail 內檢視重測註冊密碼連結                                                                   | 重設密碼頁                                                                                                                                                                           |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |  |  |  |  |                                                                                              |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：1<br>順利讀取姓名並顯示認證，即開始使用系統                                                       | 狀況：2<br>Chrome 有自動帶入密碼，但不確定是否為正確密碼，也不想去數密碼數是不是等同於我之前設定的，就直接清空密碼欄位後重新輸入比較快         | 狀況：1<br>順利寄送重設密碼註冊信                                                                | 狀況：2<br>覺得有很多密密麻麻的文字，連結也很多，還要找哪個是正確要點的，希望不用花費心力找直接辨識到，現在這樣會覺得不方便                    | 狀況：3<br>系統提示要由重設密碼註冊信連結此頁面，點選確認後就返回首頁，不點選確認也無法直接執行該頁面輸入新的註冊密碼，很傻眼不知道該怎麼做，卡住沒辦法往下執行。只好去把 email 內看起來比較像的連結都點過去看是否為自己點選的連結不正確，滿疑惑的，覺得自己是點對的連結也到了對的頁面，但是系統說我的路徑不正確，完全不知道怎麼繼續，最後只好放棄 |
| 碰到的狀況    |                                                                                   | 狀況：3<br>密碼一開始輸成大寫所以錯誤，再更改兩次過後都還是無法登入，很確定自己後來是輸                                    |                                                                                    | 狀況：1<br>點選信件內重設連結鈕後，跳到重設密碼頁面                                                        |                                                                                                                                                                                 |

|          |  |                                                                                        |  |  |  |
|----------|--|----------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| 或問題      |  | 入正確，而且剛註冊完不覺得自己會記錯密碼，因此不清楚為何會不通過無法到下一個畫面，而且也無法看密碼從隱碼變顯示來判斷自己輸的正確性                      |  |  |  |
| 碰到的狀況或問題 |  | 狀況：2<br>試了三次放棄後系統也顯示要等十分鐘後再嘗試，不想等待就想說走忘記密碼流程直接重新設定，但不確定要設忘記密碼是否也要等十分鐘，但還是直接執行看看，當下可以執行 |  |  |  |

測試者 4：

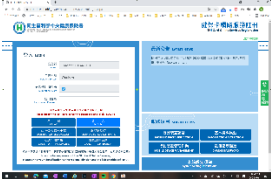
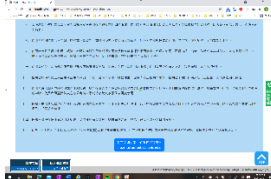
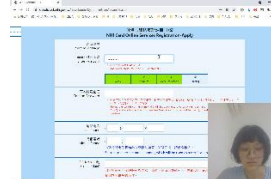
| 頁面名稱     | 健保卡網路註冊服務首頁                                                                       | 全民健康保險網路服務註冊管理作業要點                                                                | 健保卡網路服務註冊-申請頁面                                                                     | 戶號範例-戶口名簿                                                                           | 元件及電腦環境設定                                                                           |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |  |  |  |  |  |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：1<br>頁面條列清楚                                                                    | 狀況：1<br>條文字略小，沒有顏色差異也看不出文字重點                                                      | 狀況：2<br>讀卡機驗證健保卡出現問題，無法自動帶入，但不清楚發生問題原因                                             | 狀況：2<br>雖不清楚戶號，透過圖示可以明白                                                             | 狀況：2<br>檢測健保卡認證，須再明顯處，邏輯上要先檢測環境不連結，才會進行環境設定的程式下載                                    |
| 碰到的狀況或問題 |                                                                                   |                                                                                   | 狀況：2<br>網頁沒有任何錯誤提示，操作者無法知道是電腦作業環境有問題，網頁沒有反應操作者會很容易放棄                               |                                                                                     | 狀況：2<br>電腦環境程式有兩個window，不確定要下載哪個？差別在哪？驗證碼的用處不明，下載過程中沒有使用到該驗證碼                       |

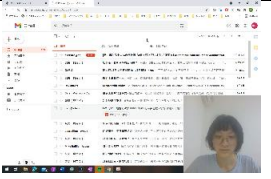
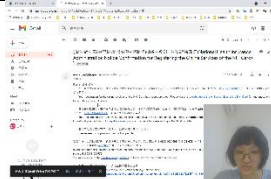
| 頁面名稱     | 檢測頁面                                                                              | 下載驗證元件軟體                                                                          | 安裝驗證元件軟體                                                                           | 檢測頁面                                                                                | 健保卡網路服務註冊-申請頁面                                                                      |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |  |  |  |  |  |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：2<br>發現無法連結顯示，但沒有中文說明                                                          | 狀況：1<br>下載順利                                                                      | 狀況：1<br>安裝順利                                                                       | 狀況：1<br>完成後檢測頁面顯示正常                                                                 | 狀況：1<br>驗證通過，姓名已能自動帶入                                                               |

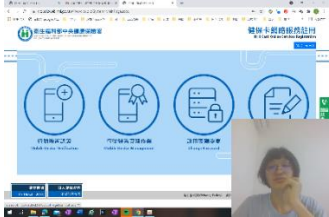
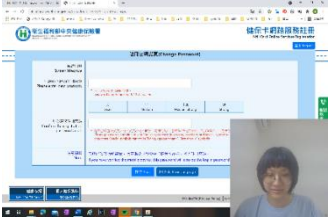
| 頁面名稱     | 健保卡網路服務註冊-申請頁面(下一頁)                                                               | 健保卡網路服務註冊-申請頁面(下一頁)                                                               | 健保卡網路服務註冊-申請頁面(下一頁)                                                                | 健保卡網路註冊服務-電子信箱認證                                                                    | 成功登入後頁面                                                                             |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |  |  |  |  |  |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：1<br>可以馬上知道密碼強度                                                                | 狀況：1<br>申請完成立刻寄送驗證通知信，提醒訊息完整                                                      | 狀況：1<br>信箱收確認信後點選即可驗證                                                              | 狀況：1<br>讀取姓名即可登入                                                                    | 狀況：1<br>圖示清楚容易辨認                                                                    |

| 頁面名稱     | 註冊密碼變更                                                                             | 註冊密碼變更成功對話框                                                                        |  |  |  |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| 畫面       |  |  |  |  |  |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：1<br>操作簡單                                                                       | 狀況：1<br>快速收到變更通知信                                                                  |  |  |  |

測試者 5：

| 頁面名稱     | 健保卡網路註冊服務首頁                                                                       | 使用條款                                                                              | 讀取健保卡及輸入戶籍資料                                                                       | 設定個人資料                                                                              | 出現「請至信箱收取確認信」的提醒                                                                    |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |  |  |  |  |  |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：1<br>沒有使用網頁申請過相關帳號，所以按了「首次登入請先申請」。                                             | 狀況：1<br>使用條款有點多、不是很想細看，直接下拉按同意。                                                   | 狀況：2<br>因為事前不知道還要戶口名簿的資料所以花了一點時間去找出文件，其他皆順利輸入。                                     | 狀況：1<br>順利設定，並按網站建議設定了強度高的密碼。                                                       | 狀況：1<br>閱讀提醒後，知道要去剛才設定的信箱收確認信。                                                      |

| 頁面名稱     | 我的 Gmail 信箱                                                                        | 確認信的內容                                                                             | 認證頁面                                                                                | 出現「認證成功」提醒                                                                           | 健保卡網路註冊服務首頁                                                                          |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |  |  |  |  |  |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：1<br>馬上就收到官方寄來的確認信，覺得效率很高。                                                      | 狀況：1<br>找到認證超連結，就直接點下去沒有繼續閱讀信件。                                                    | 狀況：1<br>看到讀取鍵就直接按了，其他內容沒有多看。                                                        | 狀況：1<br>認為帳號應該申請並開通成功。                                                               | 狀況：1<br>嘗試輸入剛才設定的密碼，看看能不能登入。                                                         |

| 頁面名稱     | 登入後的首頁                                                                            | 註冊密碼變更                                                                            | 跳出「密碼變更成功」提示                                                                       | 健保卡網路註冊服務首頁                                                                         | 登入後的首頁                                                                              |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |  |  |  |  |  |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：1<br>成功登入，可使用相關服務。                                                             | 狀況：1<br>如同一開始申請帳號一樣輸入新密碼及再次輸入確認。                                                  | 狀況：1<br>看到密碼變更成功，決定重新登入看看。                                                         | 狀況：1<br>輸入剛剛便更的新密碼，看能不能順利登入。                                                        | 狀況：1<br>登入成功，可順利使用新密碼並繼續進行服務。                                                       |

設計專家：

| 頁面名稱     | 健保卡網路服務註冊－登入頁面                                                                    | 全民健康保險網路服務註冊管理作業要點                                                                 | 健保卡網路服務註冊－申請                                                                        | 健保卡網路服務註冊－申請                                                                        |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |  |  |  |  |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：1<br>進入首頁，有自動偵測瀏覽器環境，確認可以使用服務。                                                 | 狀況：1<br>作業要點，很多很長，直接點閱讀完畢。                                                         | 狀況：2<br>先看需要填什麼內容，才發現需要準備「戶號」。還好手邊剛好有資料。                                            | 狀況：3<br>有事先準備好讀卡機和健保卡。但按下姓名欄位的讀取，卻顯示無法存取健保卡。所以又重新插卡，還是不行。再試試看重新連接讀卡機，終於順利讀取了。       |

| 頁面名稱     | 健保卡網路服務註冊－申請                                                                       | 健保卡網路服務註冊－確認信提示                                                                     | 個人信箱－確認信頁面                                                                           | 健保卡網路服務註冊－電子信箱認證                                                                     |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |  |  |  |  |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：1<br>填寫密碼與聯絡資訊的過程很順利。                                                           | 狀況：1<br>清楚收到前往信箱查看確認信，而且需要開啟信件中的連結。                                                 | 狀況：2<br>打開信件，內文很多，沒有辦法馬上看到要開啟的確認連結。最下面的那串網址看起來最像，進一步確認後點擊。                           | 狀況：1<br>本來以為按下確認連結就完成了，原來需要多進行一次認證，但是很順利、沒問題。                                        |

| 頁面名稱     | 健保卡網路服務註冊－註冊完成提示                                                                  | 健保卡網路服務註冊－登入頁面                                                                     | 健保卡網路服務註冊－服務項目                                                                      | 健保卡網路服務註冊－註冊密碼變更                                                                    |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |  |  |  |  |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：1<br>收到註冊完成的通知，感到安心。                                                           | 狀況：1<br>回到登入頁面，進行登入，準備更改註冊密碼。                                                      | 狀況：1<br>很快找到「註冊密碼變更」。                                                               | 狀況：1<br>輸入新的密碼。很順利。                                                                 |

| 頁面名稱     | 健保卡網路服務註冊－註冊密碼變更成功                                                                | 健保卡網路服務註冊－註冊密碼變更                                                                    | 健保卡網路服務註冊－登入頁面                                                                       |  |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 畫面       |  |  |  |  |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：1<br>收到變更成功的通知，感到安心。                                                           | 狀況：2<br>頁面跳轉回註冊密碼變更的頁面，讓人感到困惑，剛剛不是有變更成功嗎？按右上角的 Log out 離開。                          | 狀況：1<br>回登入頁面，再次重新登入，確認密碼已經變更。                                                       |  |