

國家發展委員會

110 年度政府網站易用性測試建議報告

中華民國內政部移民署全球資訊網 - 中港澳地區短期入臺線上申請

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.....	19
九、結語.....	26

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.....	10
表 4：系統易用性量表.....	11
表 5：網站線上申辦選項範例.....	19
表 6：網站服務優化順序.....	25

圖目錄

圖 1：「中華民國內政部移民署全球資訊網-中港澳地區短期入臺線上申請」服務 流程關鍵步驟.....	4
圖 2：線上申辦類別入口.....	12
圖 3：表單欄位排版設計同紙本.....	13
圖 4：來臺團體基本資料表單.....	14
圖 5：表單檢查警示訊息不明確.....	15
圖 6：編輯團員名冊資料表單.....	16
圖 7：來臺團員資料完成度顯示頁面.....	16
圖 8：表單填寫步驟以頁籤方式呈現.....	17
圖 9：按鈕功能未能有效引導.....	18
圖 10：憑證提示視窗.....	18
圖 11：「花旗銀行」線上申辦表單區塊化設計.....	20
圖 12：應備文件標示必填符號.....	21
圖 13：「桃園網路 e 指通」表單.....	21

圖 14：「國泰寵物險」表單防錯描述.....	22
圖 15：應備文件上傳方式.....	23
圖 16：來臺團體基本資料流程圖範例.....	23
圖 17：移除「資料暫存」按鈕.....	24
圖 18：申辦流程調整.....	24

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：內政部移民署
- 2.申請時間：2021 年 4 月 29 日
- 3.網站名稱：中華民國內政部移民署全球資訊網
- 4.網址：<https://servicestation.immigration.gov.tw/>
- 5.網站目標族群：需幫助大陸民眾進行來臺申請之臺灣機關

(二)測試標的

- 1.服務名稱：中港澳地區短期入臺線上申請
- 2.服務目的：節省民眾往返機關時間，線上加速審理下證
- 3.測試目的：想瞭解目前網路申辦服務，民眾操作是否便利
- 4.預計完成操作時間：20 分鐘
- 5.預期服務產出：邀請單位申請獲本署核准後可下載電子許可證

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 10 個關鍵步驟，如下圖 1。

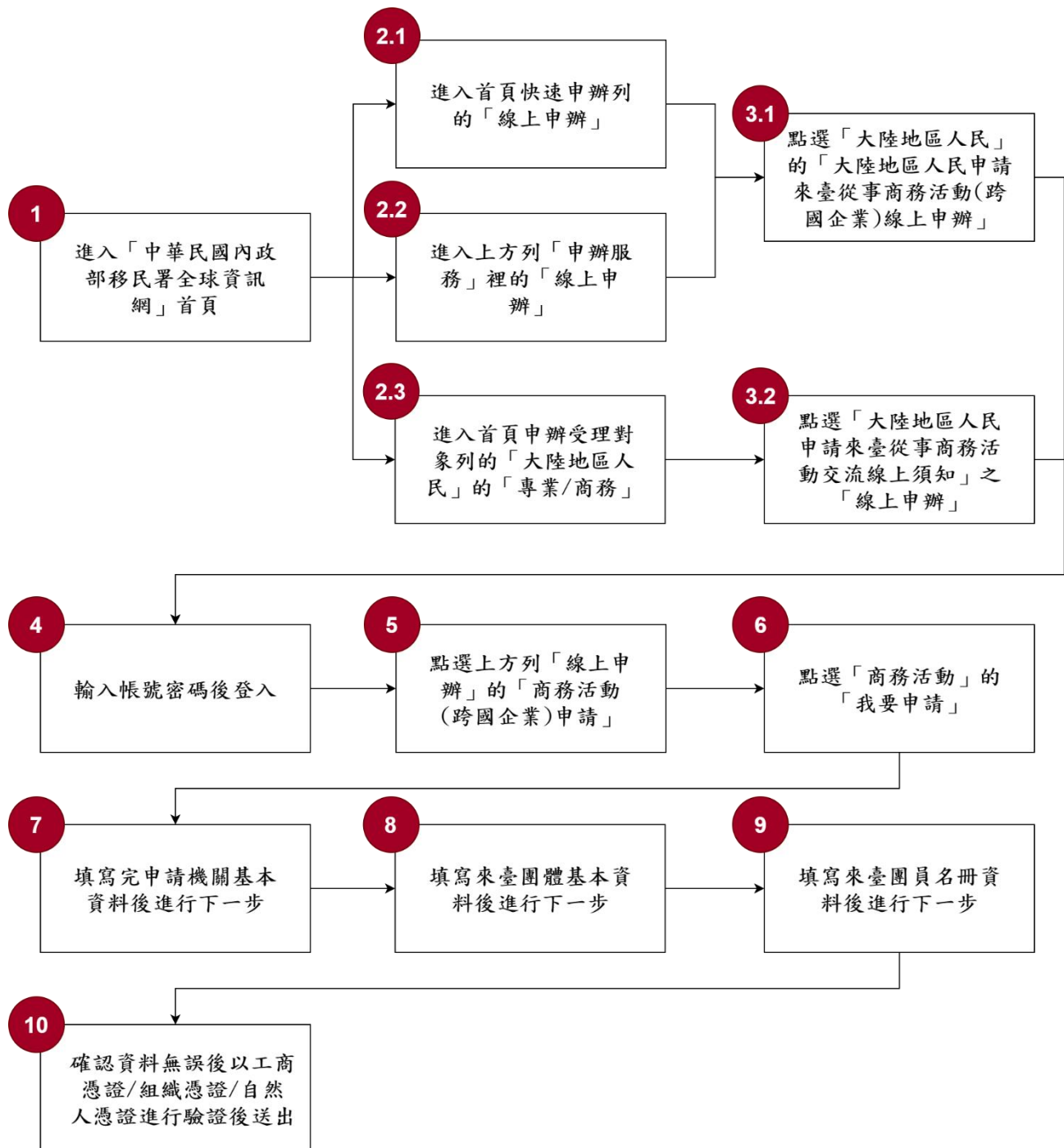


圖1：「中華民國內政部移民署全球資訊網-中港澳地區短期入臺線上申請」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站目標族群為在臺之上班族，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	使用電腦時間長度
測試者 1	女性	24 歲	新竹縣	軟體/工程人員	6 小時以上/天
測試者 2	男性	26 歲	基隆市	研發設計人員	4~5 小時/天
測試者 3	女性	27 歲	桃園市	資訊設計人員	6 小時以上/天
測試者 4	女性	29 歲	彰化縣	設計人員	4~5 小時/天
測試者 5	女性	39 歲	臺北市	業務銷售人員	2~3 小時/天
設計專家	男性	41 歲	南投縣	設計師	6 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	進入「中華民國內政部移民署全球資訊網」首頁	無	Google 能順利找到。	無
2.1	進入首頁快速申辦列的「線上申辦」	無	無	無
2.2	進入上方列「申辦服務」裡的「線上申辦」	測試者 1：無法馬上判斷點選「線上申辦」，造成流程中斷。	測試者 2、3、設計專家：明確看到上方列「申辦服務」。	無
2.3	進入首頁申辦受理對象列的「大陸地區人民」的「專業/商務」	無	測試者 4、5：覺得工作跟「專業/商務」有關而點選。	無
3.1	點選「大陸地區人民」的「大陸地區人民申請來臺從事商務活動(跨國企業)線上申辦」	1. 各項服務連結以機關習慣用詞命名，冗長且文字重覆類似，測試者皆需用心閱讀才能選擇。	順利點選「大陸地區人民申請來臺從事商務活動(跨國企業)線上申辦」。	無

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		2. 測試者1:第一次進入無法順利判讀文字選項而中斷流程。		
3.2	點選「大陸地區人民申請來臺從事商務活動(跨國企業)線上申辦」	無	測試者4:能自行判斷是「商務參訪」。	測試者5:判斷點選「專業參訪」或「商務參訪」時會有點不確定感，後續判斷正確。使用者覺得簡單的文字說明會有幫助。
4	輸入帳號密碼後登入	無	無	無
5	點選上方列「線上申辦」的「商務活動(跨國企業)申請」	無	能順利點選線上申辦的商務活動(跨國企業)申請。	登入後不是直接到線上申辦頁面，而是優先處理事項頁面。
6	點選「商務活動」的「我要申請」	測試者1:無法點選「商務活動」的「我要申請」，造成流程中斷。	有順利點選「商務活動」的「我要申請」。	無
7	填寫完申請機關基本資料後進行下一步	無	順利填寫資料。	無
8	填寫來臺團體基	1. 欄位「團應備文	無	無

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
	本資料後進行下一步	件上傳」之「保證書」未說明必填或標示必填符號，且非預設選項，導致所有測試者皆錯誤中斷流程。 2. 文件上傳方式需個別點選上傳，操作不方便。 3. 測試者 4、5：在此步驟中斷流程並結束。		
9	填寫來臺團員名冊資料後進行下一步	1. 表單設計複雜，欄位密集導致閱覽不易，證明文件須點開個別項目再逐一上傳，填寫費時。 2. 測試者 1、2、3：表單提示不完整，且不瞭解「公民身分證號碼」未通過原因，導致「資料完成度」為弱。無法確認	加倍用心閱覽，才能順利將表單填寫完整。	無

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		表單哪邊完成度不足，也不知道「資料完成度」弱與佳的判斷基準的是什麼，最後無法送出申請，中斷流程。		
10	確認資料無誤後以工商憑證/組織憑證/自然人憑證進行驗證後送出	1. 必須憑證驗證才能送出，但到最後步驟才提示需要憑證。 2. 未事前準備憑證之使用者，花費大量時間填寫各項資料卻無法送出。 3. 最後只有設計專家通過驗證並送出申請。	無	無

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多 11 分 45 秒，完成平均時間：31 分 45 秒。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	1 時 41 分 16 秒	20	31
測試者 2	28 分	2	3
測試者 3	17 分 39 秒	1	3
測試者 4	11 分 28 秒	2	1
測試者 5	11 分 23 秒	1	5
設計專家	20 分 41 秒	0	2

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 30.5 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。

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/RlqjDx>、

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。	1	2	1	2	3
2	我覺得這個網站過於複雜。	5	4	2	3	2
3	我認為這個網站很容易使用。	5	2	2	2	4
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	4	5	5	5	2
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	1	2	3	3	2
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	5	3	4	4	4
7	我可以想像大部份的人很快就可以學會使用這個網站。	1	2	1	2	4
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	5	5	5	4	3
9	我很有自信能使用這個網站。	2	2	2	1	4
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	4	4	1	5	2
總分		17.5	22.5	30	22.5	60
分數均值		30.5				

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一)，整理出 4 項關鍵議題。

1.網站詞彙未以使用者習慣的用詞

線上申辦類別入口各項服務連結的命名以機關用語且字句冗長(如圖 2)，易造成閱讀及辨識困難，使用者須認真思考並稍加臆測才能理解入口名稱的意義並選擇。使用者第一次進入網站時，易因無法順利判讀選項中的文字而中斷流程。



圖2：線上申辦類別入口

2.表單未從使用者線上填寫的角度出發

(1)表單設計不易閱讀

線上表單欄位排版設計同紙本表單，於網站上產生 Z 形視覺動線，使用者必須大面積地從左至右掃視(如圖 3)，且表單複雜閱讀費時。

內政部移民署 大陸、港、澳地區短期入臺線上申請暨發證管理系統

中華民國資訊軟體協會 使用者：沈柏延 登入時間：2021-07-07 20:17:03

優先處理事項 線上申請 進度查詢 線上繳費 許可證下載 帳號維護

資料暫存 本頁面登打資料超過6分鐘後可能因連線逾時而無法儲存資料，請善用資料暫存功能

中華民國臺灣地區入出境申請書

團號： 收件號： 備註：1.以下資料請用繁體字填寫 2.[*]為必填欄位 3.海外人士須填寫護照資料，不需填寫公民身分證號碼

中華民國臺灣地區入出境申請書

* 照片：最近1年內拍攝，4.5公分長，3.5公分寬，半身，背景為淺藍色或白色，不得有陰影、污損、模糊、不清晰、足部、頸部、人臉、人像自頭頂至下巴之長度不得小於3.2公分及超過3.6公分，白色背景之正面半身半身正面彩色照片

申請事由：海空機組(船)員

* 應檢附文件 (1.檔案格式為jpg、jpeg 2.檔案大小請小於4MB)

依申請事由需檢附以下文件：

1. 大陸地區居民身分證影本

2. 在職證明文件

3. 其他

大陸地區居民身分證影本 附加檔案 上傳已存在檔案

* 是否為隨行親友 請選擇

* 中文姓名 英文姓名 旅行香港、澳門或國外(大陸以外)地區 否 是

原名 性別 請選擇

* 出生日期 出生地 請選擇

* 學歷 請選擇

* 申請類別 單次入境證 多次入境證 申請類別

* 是否具有其他國籍護照 否 是 所具其他國籍為 請選擇 他國護照(證)號碼 他國護照(證)有效期間

提醒：此為入臺申請必備欄位，請如實填寫，如隱瞞重要事實，將不予許可。

* 到職日 * 離職日(打勾表示仍然在職) * 公司名稱及單位全銜 * 職稱 & 職業 請選擇

* 本職 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20. 21. 22. 23. 24. 25. 26. 27. 28. 29. 30. 31. 32. 33. 34. 35. 36. 37. 38. 39. 40. 41. 42. 43. 44. 45. 46. 47. 48. 49. 50. 51. 52. 53. 54. 55. 56. 57. 58. 59. 60. 61. 62. 63. 64. 65. 66. 67. 68. 69. 70. 71. 72. 73. 74. 75. 76. 77. 78. 79. 80. 81. 82. 83. 84. 85. 86. 87. 88. 89. 90. 91. 92. 93. 94. 95. 96. 97. 98. 99. 100. 101. 102. 103. 104. 105. 106. 107. 108. 109. 110. 111. 112. 113. 114. 115. 116. 117. 118. 119. 120. 121. 122. 123. 124. 125. 126. 127. 128. 129. 130. 131. 132. 133. 134. 135. 136. 137. 138. 139. 140. 141. 142. 143. 144. 145. 146. 147. 148. 149. 150. 151. 152. 153. 154. 155. 156. 157. 158. 159. 160. 161. 162. 163. 164. 165. 166. 167. 168. 169. 170. 171. 172. 173. 174. 175. 176. 177. 178. 179. 180. 181. 182. 183. 184. 185. 186. 187. 188. 189. 190. 191. 192. 193. 194. 195. 196. 197. 198. 199. 200. 201. 202. 203. 204. 205. 206. 207. 208. 209. 210. 211. 212. 213. 214. 215. 216. 217. 218. 219. 220. 221. 222. 223. 224. 225. 226. 227. 228. 229. 230. 231. 232. 233. 234. 235. 236. 237. 238. 239. 240. 241. 242. 243. 244. 245. 246. 247. 248. 249. 250. 251. 252. 253. 254. 255. 256. 257. 258. 259. 260. 261. 262. 263. 264. 265. 266. 267. 268. 269. 270. 271. 272. 273. 274. 275. 276. 277. 278. 279. 280. 281. 282. 283. 284. 285. 286. 287. 288. 289. 290. 291. 292. 293. 294. 295. 296. 297. 298. 299. 300. 301. 302. 303. 304. 305. 306. 307. 308. 309. 310. 311. 312. 313. 314. 315. 316. 317. 318. 319. 320. 321. 322. 323. 324. 325. 326. 327. 328. 329. 330. 331. 332. 333. 334. 335. 336. 337. 338. 339. 340. 341. 342. 343. 344. 345. 346. 347. 348. 349. 350. 351. 352. 353. 354. 355. 356. 357. 358. 359. 360. 361. 362. 363. 364. 365. 366. 367. 368. 369. 370. 371. 372. 373. 374. 375. 376. 377. 378. 379. 380. 381. 382. 383. 384. 385. 386. 387. 388. 389. 390. 391. 392. 393. 394. 395. 396. 397. 398. 399. 400. 401. 402. 403. 404. 405. 406. 407. 408. 409. 410. 411. 412. 413. 414. 415. 416. 417. 418. 419. 420. 421. 422. 423. 424. 425. 426. 427. 428. 429. 430. 431. 432. 433. 434. 435. 436. 437. 438. 439. 440. 441. 442. 443. 444. 445. 446. 447. 448. 449. 450. 451. 452. 453. 454. 455. 456. 457. 458. 459. 460. 461. 462. 463. 464. 465. 466. 467. 468. 469. 470. 471. 472. 473. 474. 475. 476. 477. 478. 479. 480. 481. 482. 483. 484. 485. 486. 487. 488. 489. 490. 491. 492. 493. 494. 495. 496. 497. 498. 499. 500. 501. 502. 503. 504. 505. 506. 507. 508. 509. 510. 511. 512. 513. 514. 515. 516. 517. 518. 519. 520. 521. 522. 523. 524. 525. 526. 527. 528. 529. 530. 531. 532. 533. 534. 535. 536. 537. 538. 539. 540. 541. 542. 543. 544. 545. 546. 547. 548. 549. 550. 551. 552. 553. 554. 555. 556. 557. 558. 559. 560. 561. 562. 563. 564. 565. 566. 567. 568. 569. 570. 571. 572. 573. 574. 575. 576. 577. 578. 579. 580. 581. 582. 583. 584. 585. 586. 587. 588. 589. 590. 591. 592. 593. 594. 595. 596. 597. 598. 599. 600. 601. 602. 603. 604. 605. 606. 607. 608. 609. 610. 611. 612. 613. 614. 615. 616. 617. 618. 619. 620. 621. 622. 623. 624. 625. 626. 627. 628. 629. 630. 631. 632. 633. 634. 635. 636. 637. 638. 639. 640. 641. 642. 643. 644. 645. 646. 647. 648. 649. 650. 651. 652. 653. 654. 655. 656. 657. 658. 659. 660. 661. 662. 663. 664. 665. 666. 667. 668. 669. 670. 671. 672. 673. 674. 675. 676. 677. 678. 679. 680. 681. 682. 683. 684. 685. 686. 687. 688. 689. 690. 691. 692. 693. 694. 695. 696. 697. 698. 699. 700. 701. 702. 703. 704. 705. 706. 707. 708. 709. 710. 711. 712. 713. 714. 715. 716. 717. 718. 719. 720. 721. 722. 723. 724. 725. 726. 727. 728. 729. 730. 731. 732. 733. 734. 735. 736. 737. 738. 739. 740. 741. 742. 743. 744. 745. 746. 747. 748. 749. 750. 751. 752. 753. 754. 755. 756. 757. 758. 759. 760. 761. 762. 763. 764. 765. 766. 767. 768. 769. 770. 771. 772. 773. 774. 775. 776. 777. 778. 779. 780. 781. 782. 783. 784. 785. 786. 787. 788. 789. 790. 791. 792. 793. 794. 795. 796. 797. 798. 799. 800. 801. 802. 803. 804. 805. 806. 807. 808. 809. 810. 811. 812. 813. 814. 815. 816. 817. 818. 819. 820. 821. 822. 823. 824. 825. 826. 827. 828. 829. 830. 831. 832. 833. 834. 835. 836. 837. 838. 839. 840. 841. 842. 843. 844. 845. 846. 847. 848. 849. 850. 851. 852. 853. 854. 855. 856. 857. 858. 859. 860. 861. 862. 863. 864. 865. 866. 867. 868. 869. 870. 871. 872. 873. 874. 875. 876. 877. 878. 879. 880. 881. 882. 883. 884. 885. 886. 887. 888. 889. 890. 891. 892. 893. 894. 895. 896. 897. 898. 899. 900. 901. 902. 903. 904. 905. 906. 907. 908. 909. 910. 911. 912. 913. 914. 915. 916. 917. 918. 919. 920. 921. 922. 923. 924. 925. 926. 927. 928. 929. 930. 931. 932. 933. 934. 935. 936. 937. 938. 939. 940. 941. 942. 943. 944. 945. 946. 947. 948. 949. 950. 951. 952. 953. 954. 955. 956. 957. 958. 959. 960. 961. 962. 963. 964. 965. 966. 967. 968. 969. 970. 971. 972. 973. 974. 975. 976. 977. 978. 979. 980. 981. 982. 983. 984. 985. 986. 987. 988. 989. 990. 991. 992. 993. 994. 995. 996. 997. 998. 999. 1000.

圖3：表單欄位排版設計同紙本

(2)表單欄位預防錯誤的機制或提示未完善

編輯團基本資料頁面之欄位「團應備文件上傳」共有3項文件可上傳，其中「保證書」為必上傳文件，但「團體應備文件清單」之文字內容未說明「保證書」為必填或標示必填符號、「保證書」非下拉選單之預設選項(如圖4)，表單檢查警示訊息為「請上傳附件(格式必須為JPG、JPEG)！」(如圖5)，使用者看後仍不知道要上傳「保證書」，易導致使用者未上傳保證書而中斷流程。

內政部移民署 大陸、港、澳地區短期入臺線上申請暨發證管理系統 中華民國

優先處理事項 線上申辦 進度查詢 線上繳費 許可證下載 帳號維護

大陸人士商務活動來臺申請-基本資料

* 表示為必填欄位，請完整填寫申請書，以加速您申請案件的處理作業

編輯團基本資料 編輯團員名冊 確認申請資料並送移民署審核 資料未完整無法跳至下一頁，這裡的連結會導致錯誤

* 申請事由	海空機組(船)員(158)	* 團員人數	1
* 預定入境日期	20210610 (yyyyMMdd)	* 預定出境日期	20210610
團應備文件上傳	委託書(委託綜合或甲種旅行業代辦者，應檢附委託書。) 附加檔案 上傳或掃描檔案 保證書未提示必填，且非預設選項		

團體應備文件清單：

1. 委託書(委託綜合或甲種旅行業代辦者，應檢附委託書。)
2. 保證書
3. 其他經主管機關指定之文件

圖4：來臺團體基本資料表單

內政部移民署
大陸、港、澳地區短期入臺線上申請暨發證管理系統

優先處理事項 線上申辦 進度查詢 線上繳費 許可證下載 帳號維護

大陸人士商務活動來臺申請-基本資料

「*」表示為必填欄位，請完整填寫申請書，以加速您申請案件的處理作業

編輯團基本資料 編輯團員名冊 確認申請資料並送移民署審核

* 申請事由

* 預定入境日期 (yyyyMMdd)

團應備文件上傳

附加檔案 上傳或掃描檔案

請上傳附件(格式必須為JPG、JPEG)！

團體應備文件清單：

1. 委託書(委託綜合或甲種旅行社代辦者，應檢附委託書。)
2. 保證書
3. 其他經主管機關指定之文件

商務相關活動計畫書或其他文件

附加檔案 上傳或掃描檔案

預定行程表

31日(含)以下之逐日行程表範本下載

31日以上之日期區間行程表範本下載

請先下載行程表Excel資料匯入範本後，務必參照該下載之Excel匯入範本裡各個頁籤及各項欄位資料，將大陸地

說明：

申請事由若為「海空機組(船)員」，則「商務相關活動計畫書及預定行程表」可以不需檢附上傳。

※『專業商務參訪行程需多於觀光活動行程』

※『行程內容務必請填寫活動地點及地址與活動時段』

圖5：表單檢查警示訊息不明確

編輯團員名冊之欄位「公民身分證號碼」未明確告知使用者未通過原因(如圖 6)，且使用者不知道確認申請資料並送移民署審核頁面之欄位「資料完成度」顯示：弱與「公民身分證號碼」未通過有關連，導致使用者無法送出申請(如圖 7)，或反覆跳轉頁面測試仍無法送出，易在此中斷流程並結束。

內政部移民署 大陸、港、澳地區短期入臺線上申請暨發證管理系統

中華民國資訊軟體協會 使用者：沈柏延 登入時間：2021-07-07 20:17:03

優先處理事項 線上申辦 進度查詢 線上繳費 許可證下載 帳號維護

資料暫存 本頁面登打資料超過6分鐘後可能因連線逾時而無法儲存資料，請善用資料暫存功能

中華民國臺灣地區入出境申請書

團號： 收件號： 備註：1.以下資料請用繁體字填寫 2.[*]為必填欄位 3.海外人士須填寫護照資料，不需填寫公民身分證號碼

中華民國臺灣地區入出境申請書

* 照片 申請事由 海空機組(船)員 * 是否為隨行親友 [請選擇]

最近1年內拍攝直徑4.5公分且橫3.5公分、雙肩、半身、彩色、清晰、不遮眼、足尖對線、入鏡、人像自頭頂至膝蓋之長度不得小於3.2公分及超過9.6公分，白色背景之正面半身半身光面紙彩色照片

已上傳檔案檢視

應檢附文件 (1.檔案格式為jpg, jpeg 2.檔案大小請小於4MB)

依申請事由需檢附以下文件：

1. 大陸地區居民身分證影本

2. 在職證明文件

3. 其他

大陸地區居民身分證影本 [附加檔案] 上傳已存在檔案

尚未選取檔案 [掃描]

* 中文姓名 * 英文姓名 (同護照) 旅居香港、澳門或國外(大陸以外)地區 * 否 * 是

原名 * 性別 [請選擇] * 公民身分證號碼

* 出生日期(西元) * 出生地 [請選擇]

* 學歷 [請選擇]

* 申請類別 * 單次入出境證 * 逐次加簽入出境證 * 多次入出境證

* 是否具有其他國籍護照 * 否 * 是 所具其他國籍為 [請選擇] 他國護(證)照號碼 他國護(證)照有效期限

提醒：此為入境申請必備欄位，請如實填寫，如隱瞞重要事實，將不予許可。

* 到職日 * 離職日(打勾表示仍然在職) * 公司名稱及單位全銜 * 職稱 & 職業 [請選擇]

* 本職 1. 2. 3. 兼職 1. 2. 3. 經歷 1.

申請人簽

圖6：編輯團員名冊資料表單

內政部移民署 大陸、港、澳地區短期入臺線上申請暨發證管理系統

中華民國資訊軟體協會 使用者：沈柏延 登入時間：2021-07-07 20:17:03

優先處理事項 線上申辦 進度查詢 線上繳費 許可證下載 帳號維護

大陸人士商務活動來臺申請-基本資料

編輯團基本資料 編輯團員名冊 確認申請資料並送移民署審核

註：資料完成度為填寫申請或檢附文件上傳情況，[佳]：資料填已完成；[弱]：資料填寫不完整，全部為[佳]才能送出申請

本次申請共有1筆，資料完成度[佳]的有0筆、[弱]的有1筆；非本次申請0筆

項次	資料完成度	中文姓名	性別	出生日期	現任職公司名稱及單位全銜	現任職稱	兼職公司名稱及單位全銜	兼職稱
1	弱	王小明	男	1993/07/12				

☐ 使用藥事憑證驗證 回前一步驟 送出申請

圖7：來臺團員資料完成度顯示頁面

(3)文件上傳操作方式較費時

表單內的文件上傳方式須先點下拉式選單選取欲上傳文件之選項，再點選「附加檔案」按鈕選取電腦中的檔案，才能上傳檔案，使用上不方便且未符合使用者操作習慣。

3.表單填寫步驟與功能設計未能有效引導使用者操作

大陸人士商務活動來臺申請基本資料頁面，表單填寫步驟以頁籤連結方式呈現(如圖 8)，易讓使用者點選頁籤連結後因表單資料未填寫完整而出現錯誤，導致無法跳轉頁面而重新填寫。



大陸人士商務活動來臺申請-基本資料

編輯團基本資料 編輯團員名冊 確認申請資料並送移民署審核

註：資料完成度為填寫申請或檢附文件上傳情況，[佳]：資料填寫已完整；[弱]：資料填寫不完整，全部為[佳]才能送出申請

本次申請共有1筆，資料完成度[佳]的有1筆、[弱]的有0筆；非本次申請0筆

項次	資料完成度	中文姓名	性別	出生日期	現任職公司名稱及單位全銜
1	佳	測試	女	1986/06/10	XXXX航空公司

☐ 使用票事憑證驗證

圖8：表單填寫步驟以頁籤方式呈現

編輯團員名冊頁面有「資料暫存」與「資料儲存」兩個按鈕(如圖 9)，表單填寫不完整可點選「資料暫存」，但無法點選「資料儲存」；表單填寫完整才可點選「資料儲存」，提供兩個按鈕易讓使用者未填寫完整而送出申請失敗。

護照資料		☐ 大陸地區人民證號碼 ☐ 其他旅行文件號碼		有效期年月日 ex:20160101				
		大陸地區所發護照號碼或其他旅行文件號碼填寫後請重複核對是否正確；無則免填						
親屬狀況	親屬資料	稱謂	存股	姓名	出生年月日	職業	現住地址	
		父	* 股				請選擇	
		母	* 股				請選擇	
		配偶	請選擇				請選擇	
		子	請選擇				請選擇	
		女	請選擇				請選擇	
保證人	☒ 法人保 ☐ 自然人保							
* 申報事項	一、依臺灣地區與大陸地區人民關係條例第七十七條規定，大陸地區人民在臺灣地區以外之地區，犯內亂罪、外患罪，經許可進入臺灣地區，而於申請時據實申報者，免予追訴。 二、申請人現任或曾任大陸地區行政、軍事、黨務或統戰單位專職人員，另具有人大代表、政協委員或台辦身分者，請於本欄據實詳述，如未據實填寫，經查獲或遭人檢舉者， ☐ 申請人曾任大陸地區黨務、行政、軍事或具政治性機關(構)、團體之職務或為其成員者，曾任職於 ☐ 申請人現任大陸地區黨務、行政、軍事或具政治性機關(構)、團體之職務或為其成員者，現任職於 ☐ 申請人未曾擔任大陸地區黨務、行政、軍事或具政治性機關(構)、團體之職務或為其成員。 一、以上所填內容，俱屬事實，如有捏造或虛假情事，願負法律責任。 二、代申請人擔任申請人之保證人，申請人經許可入境後，如有依法須強制出境情事，代申請人同意協助有關機關辦理強制出境，並負擔收容、強制出境所需之費用。							
☐ 勾選“資料儲存”可使用資料預覽功能 資料儲存 資料暫存 返回 取消								

圖9：按鈕功能未能有效引導

4. 流程最後才說明必須憑證驗證

使用者於確認資料無誤後，必須以工商憑證、組織憑證或自然人憑證進行驗證，驗證成功才能送出申請。流程的最後步驟才提示需要使用憑證(如圖 10)，未事前準備好憑證之使用者，花費大量時間填寫各項資料，到此步驟卻因無憑證未能將資料送出，易造成流程中斷，最後只有設計專家通過驗證並送出申請。

內政部移民署
大陸、港、澳地區短期入臺線上申請暨發證管理系統

首頁 | 登出 |

中華民國資訊軟體協會 使用者：沈柏延 登入時間：2021-07-07 20:17:03

優先處理事項 | **線上申請** | 進度查詢 | 線上繳費 | 許可證下載 | 帳號維護

友善列印

大陸人士商務活動來臺申請-基本資料

編輯團基本資料 | 編輯團員名單 | 確認申請資料並送移民署審核

註：資料完成度為填寫申請或檢附文件上傳情況，[佳]：資料填已完成
 本次申請共有1筆，資料完成度[佳]的有1筆、[弱]的有0筆；非本次申請0筆

項次	資料完成度	中文姓名	性別	出生日期	現任職公司名稱及單位全銜	現任職稱	兼職公司名稱及單位全銜	兼職職稱
1	佳	王小明	男	1993/07/01	勤感超人股份有限公司	超人		

☐ 使用臺事憑證驗證

送出申請前，須先驗證工商憑證/組織憑證/自然人憑證(三擇一)

圖10：憑證提示視窗

八、建議方案

中華民國內政部移民署全球資訊網「中港澳地區短期入臺線上申請」，根據測試結果分析的 4 項關鍵議題「網站詞彙未以使用者習慣的用詞」、「表單未從使用者線上填寫的角度出發」、「表單填寫步驟與功能設計未能有效引導使用者操作」及「流程最後才說明必須憑證驗證」，整理出 4 項建議方案，詳細說明如下：

(一)調整線上申辦選項設計

網站線上申辦選項因同質性較高，選項設計建議以使用者角度先區分入境者之出發地，再依入境原因列出對應之線上申辦選項，將逐行且冗長的文字連結改以表格或區塊方式呈現，並精簡服務名稱(如表 5)，讓使用者易理解且快速選取到目標服務。

表5：網站線上申辦選項範例

出發地	入境原因	
國外或香港澳門	觀光活動	GO
大陸地區	觀光活動(團體及個人旅遊)	GO
	健康檢查及醫學美容	GO
	商務活動(跨國企業員工來臺)	GO
	專業參訪	GO

(二)表單設計須考量使用者線上填寫的需求

1.表單排版與欄位重新設計

申請表單建議以區塊式或單欄式之設計呈現，讓使用者快速瀏覽表單資訊(如圖 11)，且更符合使用者操作網頁的習慣。

個人資料

親愛的您好，請填寫您的個人資料

中文姓名	身分證字號		
英文姓	英文名		

*英文姓名須與護照相同，如需查詢請參考「外交部護照姓名中翻英對照表」

出生日期	民國年	月	日

性別 ☐ 男 ☐ 女

婚姻狀況 ☐ 未婚 ☐ 已婚 ☐ 其他

區域號	電話 例：25768000	行動電話

電子信箱

圖11：「花旗銀行」線上申辦表單區塊化設計

資料來源：<https://reurl.cc/O0Zlg9>

2.表單填寫提供明確的提示與防錯機制

(1)欄位標示必填符號

表單欄位「團應備文件上傳」之必要文件「保證書」應標示必填符號(如圖 12)，明確讓使用者知道「保證書」為必要上傳文件。網站表單設計建議將使用者線上填寫的角度納入考量，左右欄位置中對齊顯示，必填符號放置中間(如圖 13)，集中視線範圍，加速使用者閱讀與填寫資料的速度。

團應備文件上傳	
★ 1. 保證書	附加檔案
2. 委託書(委託綜合或甲種旅行業代辦者，應檢附委託書。)	附加檔案
3. 其他經主管機關指定之文件	附加檔案

圖12：應備文件標示必填符號

請輸入您要申辦的關鍵字...

申辦服務 進度查詢 操作協助 聯絡資訊

桃園市長期照顧管理中心(復興分站) 專線：(03)382-1265轉503

標示*為必填欄位

個案基本資料

個案姓名*

性別* ☐ 男 ☐ 女

出生日期* 請選擇日期

身分證統一編號*

聯絡電話* 例如:03-3322101

行動電話* 例如:0987654321

聯絡電話或行動電話最少填寫一項

電子郵件

居住地址* ☒ 外縣市

請選擇

請選擇

請輸入地址

☐ 本市

圖13：「桃園網路e指通」表單

資料來源：<https://reurl.cc/eEbQVM>

(2)欄位增加防錯機制

表單應設計防錯機制，若填寫錯誤，應明確指出具體錯誤原因，建議優先改善「公民身分證號碼」的提示，告知檢驗未通過之原因，讓使用者清楚公民身分證號碼需驗證出生日期及性別，以協助使用者自我檢查表單填寫內容是否有誤，降低壓力。可參考國泰寵物險(如圖 14)協助飼主填寫寵物品種時，對於表單欄位的描述與防錯機制。

🐾 保費試算

每天只要\$6起 · 毛小孩保障整年不間斷

寵物種類 ☒ 汪星人 ☐ 喵星人 寵物品種 米克斯 米克斯 柴犬 貴賓犬 博美犬 拉布拉多尋回犬 保險期間 請輸入投保開始日 請選擇保險期間	寵物性別 ☐ 男生 ☒ 女生 寵物生日 2016 寵物生日有誤! * 請確認相關投保資料與寵物身分證明文件(寵物登記證)相符 寵物體重 請輸入寵物體重 公斤 請輸入寵物體重
---	---

試算保費

圖14 「國泰寵物險」表單防錯描述

資料來源：<https://reurl.cc/Q9lN2q>

(3)文件上傳方式調整

團應備文件上傳建議刪除下拉式選單，直接列出所有需要繳交的文件與上傳選項(如圖 15)，讓使用者明確知道上傳文件項目共有幾項，加快文件上傳速度。

團應備文件上傳	
★ 1. 保證書	附加檔案
2. 委託書(委託綜合或甲種旅行業代辦者，應檢附委託書。)	附加檔案
3. 其他經主管機關指定之文件	附加檔案

圖15 ：應備文件上傳方式

(三)填寫步驟圖示化，並調整頁面功能按鈕

表單填寫步驟原以頁籤連結方式呈現，建議以流程圖方式呈現填寫步驟(如圖 16)，以明確引導使用者逐步填寫，並避免未完成「編輯團基本資料」就點選下一步驟「編輯團員名稱」之情形。



圖16 ：來臺團體基本資料流程圖範例

編輯團員名冊頁面有「資料暫存」與「資料儲存」兩個按鈕，建議移除「資料暫存」按鈕(如圖 17)，讓使用者填寫資料完整再送出申請。

親屬狀況	親屬資料	母	* 父			請選擇	
		配偶	請選擇			請選擇	
		子	請選擇			請選擇	
		女	請選擇			請選擇	
保證人	☒ 法人保 ☐ 自然人保						
* 申報事項	一、依臺灣地區與大陸地區人民關係條例第七十七條規定，大陸地區人民在臺灣地區以外之地區，犯內亂罪、外患罪，經許可進入臺灣地區，而於申請時據實申報者。 二、申請人現任或曾任大陸地區行政、軍事、黨務或統戰單位專職人員，另具有人大代表、政協委員或台辦身分者，請於本欄據實詳述，如未據實填寫，經查獲或違者。 ☐ 申請人曾任大陸地區黨務、行政、軍事或具政治性機關(構)、團體之職務或為其成員者，曾任職於 ☐ 申請人現任大陸地區黨務、行政、軍事或具政治性機關(構)、團體之職務或為其成員者，現任職於 ☐ 申請人未曾擔任大陸地區黨務、行政、軍事或具政治性機關(構)、團體之職務或為其成員。						
一、以上所填內容，俱屬事實，如有捏造或虛假情事，願負法律責任。 二、代申請人擔任申請人之保證人，申請人經許可入境後，如有依法須強制出境情事，代申請人同意協助有關機關辦理強制出境，並負擔收容、強制出境所需之費用。							

☐ 勾選「資料儲存」可使用資料預覽功能

圖17：移除「資料暫存」按鈕

(四)優先進行憑證驗證

憑證驗證是使用者操作服務流程中重要且必要之步驟，並非所有使用者都會在一開始設定好憑證環境與設備，建議調整流程步驟順序，於流程一開始即安排憑證驗證步驟(如圖 18)，以確保使用者已準備好憑證環境與設備，再花時間填寫資料並確認無誤後送出。

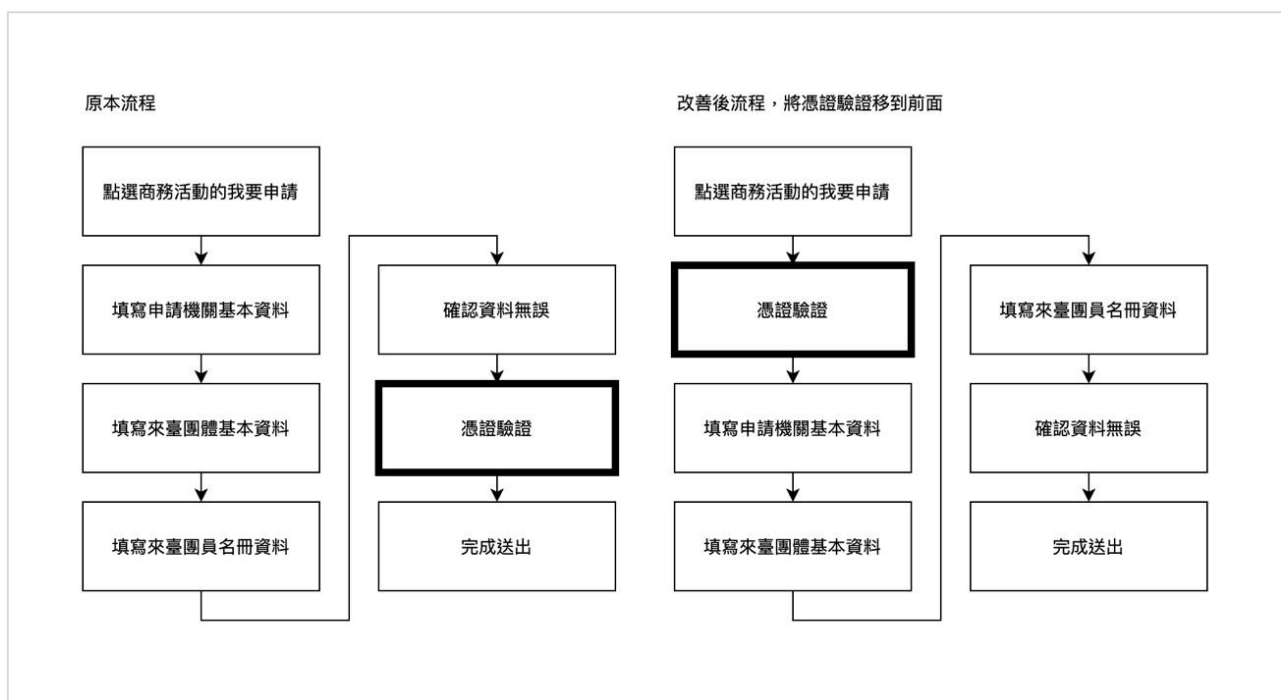


圖18：申辦流程調整

以上 4 項建議方案，依據使用者測試過程中易發生中斷點與易用性五面向評估，列出網站服務優化順序如下表 6，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6：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
網站詞彙未以使用者習慣的用詞	調整線上申辦選項設計	4	易學 效率 避免錯誤
表單未從使用者線上填寫的角度出發	表單設計須考量使用者線上填寫的需求	2	易學 效率 避免錯誤
表單填寫步驟與功能設計未能有效引導使用者操作	填寫步驟圖示化，並調整頁面功能按鈕	3	易學 效率 滿意度 避免錯誤
流程最後才說明必須憑證驗證	優先進行憑證驗證	1	效率 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.優先進行憑證驗證
- B.表單設計須考量使用者線上填寫的需求
- C.填寫步驟圖示化，並調整頁面功能按鈕
- D.調整線上申辦選項設計

以上建議方案提供中華民國內政部移民署全球資訊網「中港澳地區短期入臺線上申請」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

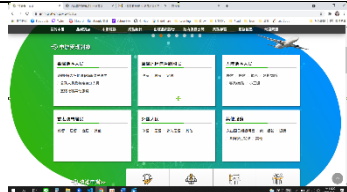
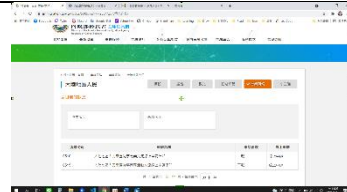
測試狀況數字與方框底色代表意義如下。

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；

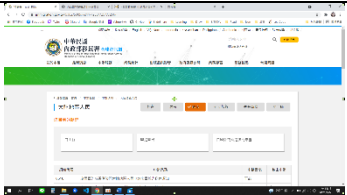
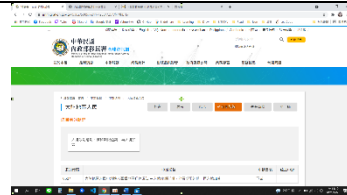
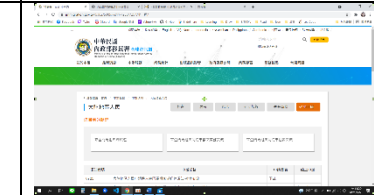
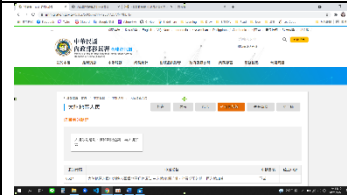
3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

測試者 1：

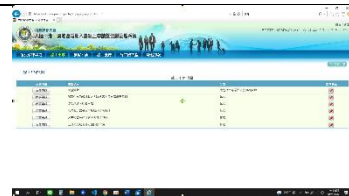
頁面名稱	中華民國內政部移民署全球資訊網首頁	移民署中文網—大陸地區人民入出境	移民署中文網—大陸地區人民入出境	中華民國內政部移民署全球資訊網首頁	移民署中文網—專業/商務
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 透過 Google 搜尋進入移民署全球資訊網首頁，進到網頁後可以看到有「申辦受理對象」，找到大陸地區人民	狀況：1 進入此頁後，查看常見問題的資訊，看看是否與工作相關的訊息	狀況：1 點選社會交流的事由或活動大致有哪些類型？後，不知道為什麼又進入一個很奇怪的頁面，點選後可以查看資料	狀況：1 因為無法得知工作相關申請入出境的資訊，因此回首頁	狀況：2 進入頁面後，可以看到專業參訪與商務參訪，但很困惑，因為商務參訪感覺不是來臺工作的，像是來臺參觀
碰到的狀況或問題	狀況：2 因工作來臺，不確定是選擇停留還是商務，所以看看其他 Tab 有沒有與入出境有關	狀況：2 查看所有分類後，都覺得不像我需要的資料，其中還有一個社會交流(其他)	狀況：3 再點選剛剛的問題可以看到社會交流事由或活動包含哪些內容，但還是沒有	狀況：1 因工作來臺，因此覺得因與商務有關，因此選擇大陸地區人民>專業/商務	

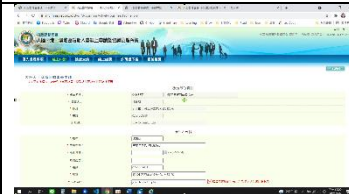
	的訊息，因此，在常見問題裡看到大陸地區人民入出境	的選項，而且有看到社會交流的事由或活動大致有哪些類型？	看到與工作相關的資訊		
--	--------------------------	-----------------------------	------------	--	--

頁面名稱	大陸地區人民來臺從事專業交流線上申請須知	移民署中文網－專業/商務	大陸地區人民來臺從事商務活動交流線上申請須知	移民署中文網－專業/商務	移民署中文網－停留
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：3 選錯誤點，因為沒有看清楚這是專業交流	狀況：1 回到移民署中文網－專業/商務，點選大陸地區人民來臺從事商務活動交流線上申請須知	狀況：3 進入此頁面後，看到狀況確認，確認內容，不是我要的，認定申請應不算為商務參訪中	狀況：1 回到移民署中文網－專業/商務，點選停留	狀況：3 看到停留的選項都跟我的需求不符
碰到的狀況或問題					狀況：2 所以查看其他的分類，看看有沒有工作相關的資訊

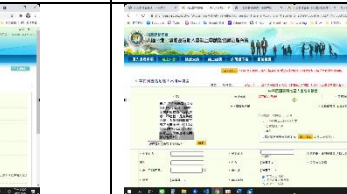
頁面名稱	移民署中文網－停留	移民署中文網－觀光	移民署中文網－延期/加簽	移民署中文網－小三通	移民署中文網－延期/加簽
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：3 看到居留的選項都跟我的需求不符	狀況：3 看到觀光的選項都跟我的需求不符	狀況：2 看到延期/加簽的選項，看起來看出入境很類似，但想說先把所有選項看完	狀況：3 看到小三通的選項都跟我的需求不符	狀況：1 回到延期/加簽
碰到的狀況或問題					狀況：2 點選大陸地區人民申請進入臺灣地區送件須知——入境效期延期、停留期限延期、再入境加簽

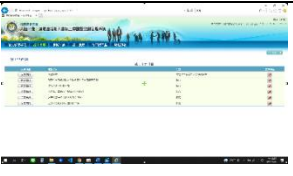
頁面名稱	大陸地區人民申請進入臺灣地區送件須知 — 入境效期延期、停留期限延期、再入境加簽	移民署中文網—延期/加簽	內政部移民署線上申辦	大陸地區人民申請來臺從事商務活動(跨國企業)線上申辦	優先處理事項
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：3 進入此頁面找看看有沒有申請的地方，但沒有發現	狀況：1 回到延期/加簽	狀況：2 進來時，畫面有閃一下，才進到這個頁面，所以很困惑我到哪裡了	狀況：1 進入此頁面發現很多文字，但真的沒有很想要看一大堆文字，所以直接輸入帳號密碼，看看能否直接登入	狀況：1 進到頁面後，有看到線上申請>商務活動(跨國企業)申請
碰到的狀況或問題		狀況：1 點選申請服務>線上申辦	狀況：1 我看到申辦便利 輕鬆辦理入臺請 選擇您的身分，故選選擇大陸地區人民		
碰到的狀況或問題			狀況：2 有看到熱門申辦項目，但因為我要申請對象為陸籍，有的有寫比如說港澳、陸籍等等，所以不太會選沒有寫特定對象的其他選項		

頁面名稱	線上申辦項目	內政部移民署-中港澳地區短期入臺線上申請平臺	大陸地區人民申請來臺從事商務活動(跨國企業)線上申辦	優先處理事項	線上申辦項目
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：2 因為剛剛有看到一些說明，覺得應該不是商業活動	狀況：1 用 IE 開啟剛剛的網址，進入到這個頁面	狀況：1 進入此頁面直接輸入帳號密碼登入	狀況：1 進到優先處理頁面，點選線上申辦>商務活動(跨國企業)申請	狀況：3 點選跨國企業內部調動之大陸地區人民申請來臺服務的我要申請，但沒有作用或提示
碰到的狀況或問題	狀況：3 點選跨國企業內部調動之大陸地區人民申請來臺服務的我要申請，但沒有作用或提示	狀況：1 點選大陸地區人民申請來臺從事商務活動(跨國企業)線上申辦			狀況：2 因為這個無法申請，所以點點看商務活動的我要申請按鈕是否有作用
碰到的狀況或問題	狀況：2 依照過往經驗，政府網站若點選沒反應，我會選擇使用 IE 開啟				

頁面名稱	大陸人士商務活動來臺申請	大陸人士商務活動來臺申請	內政部移民署線上申辦	入出國日期證明書 自然人憑證登入	大陸人士商務活動來臺申請
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：2 進到這個頁面，看起來很像要申請的地方	狀況：2 確認 chrome 也能點選商務活動的我要申請按鈕進到此頁面	狀況：1 點選入出國日期證明書線上申辦	狀況：3 因為需要自然人憑證，跟申請陸籍出入境無關，因此，覺得是錯誤的頁面	狀況：2 雖然不確定是否為這個地方申請，但想說可以試試看
碰到的狀況或問題		狀況：2 因為很困惑是不是用這個申請，所以回到剛剛進入的線上申辦頁面			

頁面名稱	大陸人士商務活動來臺申請-基本資料	大陸人士商務活動來臺申請-基本資料	中華民國臺灣地區入出境申請書	大陸人士商務活動來臺申請-基本資料	大陸人士商務活動來臺申請-基本資料
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 填寫測試資料	狀況：1 點選填寫申請書	狀況：1 填寫資料	狀況：1 回到這個頁面，確認資料填寫完畢，點選下一步並儲存本頁	狀況：3 看到資料顯示弱，無法申請
碰到的狀況或問題	狀況：2 中間有點選編輯團員名單，但網頁未填寫完資料一直出現錯誤，所以沒有進入到下一頁		狀況：3 點選掃描按鈕都出現空白視窗		狀況：2 回到上一頁
碰到的狀況或問題	狀況：2 明明說*表示必填，但文件上傳並沒有必填，還是硬要繳資料		狀況：2 不確定資料所以亂填寫，最後勾選"資料儲存"可使用資料預覽功能，並點選資料儲存		
碰到的狀況或問題	狀況：1 輸入完成點選儲存下一步		狀況：1 因為有些錯誤，所以還在此頁面，修正填寫錯誤的地方後，點選資料儲存，還是回到此頁面，因此返回前一頁		

頁面名稱	大陸人士商務活動來臺申請-基本資料	中華民國臺灣地區入出境申請書	大陸人士商務活動來臺申請-基本資料	大陸人士商務活動來臺申請-基本資料	中華民國臺灣地區入出境申請書
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 點選 填寫申請書	狀況：2 確認資料都填寫完畢，可能是檔案上傳不全，故上傳其他資料	狀況：3 看到資料顯示弱，但還是點選提出申請，發現會出先提示視窗無法申請	狀況：1 確認資料都填寫完畢	狀況：2 點選 地址填寫範例說明
碰到的狀況或問題		狀況：2 推測任職地方要填寫兩個，因此補齊資料	狀況：2 回到大陸人士商務活動來臺申請-基本資料(編輯團基本資料)	狀況：2 可能是行程表沒有填寫，故先自己隨意創個 xlsx 檔案，發現只能使用 xls	
碰到的狀況或問題		狀況：2 點選資料暫存後直接返回		狀況：3 發現下載範例的 xls 表格也無法上傳，故跳過此步驟	

頁面名稱	地址填寫範例說明	中華民國臺灣地區入出境申請書	大陸人士商務活動來臺申請-基本資料	許可證下載	線上申辦項目
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 查看資料後關閉	狀況：2 將其他沒有填寫的欄位都填寫完後，按資料暫存	狀況：3 看到資料顯示弱，但還是點選提出申請，發現會出先提示視窗無法申請	狀況：3 看到功能列表有許可證下載，故點選此頁面查看，但發現不是我要的資訊	狀況：2 點選線上申辦項目，不確定先將所有功能點選一次

頁面名稱	案件進度查詢	案件進度查詢	大陸人士商務活動來臺申請	大陸人士商務活動來臺申請	大陸人士商務活動來臺申請-基本資料
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：2 查看是否有剛剛申請的列表，所以在申請事由下拉式選單裡選擇海空機組(船)員	狀況：3 查無資料	狀況：2 因為填寫資料太亂了，所以回到此步驟重新開始	狀況：1 重新填寫資料，按下一步	狀況：1 重新填寫資料
碰到的狀況或問題					狀況：2 按下一步，發現沒有上傳保證書，上傳保證書後，再按一次下一步

頁面名稱	大陸人士商務活動來臺申請-基本資料	大陸人士商務活動來臺申請-基本資料	大陸人士商務活動來臺申請-基本資料	中華民國臺灣地區入出境申請書	大陸人士商務活動來臺申請-基本資料
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 點選下一步	狀況：3 看到資料顯示弱，故回到上一頁	狀況：1 點選 填寫申請書	狀況：2 確認資料都填寫完畢並按資料儲存，再回上一頁	狀況：3 看到資料顯示弱，但還是點選提出申請，發現會出先提示視窗無法申請

頁面名稱					
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 放棄	1 花了 1 個小時還沒申請完成			

測試者 2：

頁面名稱	進入首頁	首頁	線上申請頁面	帳號密碼頁面	登入，訊息跳出
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 進入首頁，會先中間 banner 的訊息給吸引閱讀。	狀況：1 在網頁導覽列上尋找我要需要的資訊，線上申辦的按鈕較符合。	狀況：1 頁面上幾個圓圈按鈕，說明哪種身分可以做哪些申請。蠻容易被發覺跟閱讀	狀況：2 輸入帳號、密碼。輸入密碼時不確定自己輸入的長度為何？因為欄位上的黑點看不出來有增加。	狀況：1 閱讀完訊息後，點選確認按鈕。
碰到的狀況或問題		狀況：1 點選”線上申辦”按鈕	狀況：1 點選	狀況：1 輸入驗證碼，有切換過一次驗證碼	
碰到的狀況或問題				狀況：1 點選登入按鈕	

頁面名稱	發證管理系統頁面	發證管理系統頁面	申請基本資料填寫	申請基本資料填寫	申請基本資料填寫
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 尋找有關申辦事項的功能。	狀況：1 觀看頁面提供之申辦的項目。	狀況：1 看到必填欄位的說明字樣。依序填寫申請人資料。	狀況：1 有點選到確認申請資料按鈕，頁面會將未填寫資訊做顯示，並有紅字錯誤說明	狀況：1 填寫同事相關基本資料
碰到的狀況或問題	狀況：1 點選”商務活動申請”按鈕	狀況：1 點選”我要申請”按鈕			狀況：1 點選資料暫存按鈕

頁面名稱	申請基本資料填寫	團員名冊頁面	團員資料填寫	團員資料填寫	
畫面					

碰到的狀況或問題	狀況：1 上傳測試用文件，填寫必填資訊	狀況：1 點選”申請”按鈕	狀況：1 閱讀有上方紅字說明，瞭解資料輸入過一陣子後，需要做資料暫存的動作。	狀況：1 輸入有關必填寫欄位，上傳的資料為測試用圖片	狀況：1 填寫地址、同事父母等必填寫欄位。
碰到的狀況或問題	狀況：1 填寫聯絡人資訊			狀況：1 點選”資料暫存”按鈕	

頁面名稱	確認申請資料	申請資料送出	修正必填欄位	修正必填欄位	送出申請頁面
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：2 閱讀紅字的說明，發現資料完整度必須為佳，才能送出申請。 但並不知道我哪邊完成度不足。	狀況：1 因為資料完成度為弱，無法申請成功	狀況：狀況：1 回去團員名冊頁面，檢查資料是否填寫不完整。	狀況：3 輸入幾個測試用的大陸身分證字號，但資料送出的沒有辦法通過。	狀況：3 無法申請成功，因為完成度為弱，但頁面沒有告知我哪邊的資料有漏。這邊感覺是大陸身分證號碼那塊沒有過的問題。
碰到的狀況或問題		狀況：1 點選”確認”按鈕	狀況：2 有幾處的欄位沒有填寫，但紅字在密集的填顯欄位中，顯得很不明顯。		

測試者 3：

頁面名稱	內政部移民署首頁	內政部移民署-線上申辦	內政部移民署-線上申辦專區	內政部移民署-線上申辦-大陸地區人民申請來臺從事商務活動申辦	內政部移民署-線上申辦-大陸地區人民申請來臺從事商務活動申辦
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 首頁一進來就看到上方選單的“申辦服務”	狀況：2 點申辦服務後，進去需要再點一次線上申請	狀況：1 選擇大陸地區來臺從事商務活動申辦	狀況：1 登入畫面	狀況：1 提醒事項

頁面名稱	內政部移民署-線上申辦-大陸地區人民申請來臺從事商務活動申辦-優先事項	內政部移民署-線上申辦-大陸地區人民申請來臺從事商務活動申辦-線上申辦	內政部移民署-線上申辦-大陸地區人民申請來臺從事商務活動申辦-線上申辦-我要申請商務活動	內政部移民署-線上申辦-大陸地區人民申請來臺從事商務活動申辦-線上申辦-我要申請商務活動-編輯團資料	內政部移民署-線上申辦-大陸地區人民申請來臺從事商務活動申辦-線上申辦-我要申請商務活動-編輯團資料
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：2 登入後看到優先事項，不懂是什麼，但看到隔壁的線上申請一樣點下去	狀況：1 選擇我要申請商務活動	狀況：1 填表單資料	狀況：1 送出後，填編輯團資料	狀況：2 這邊再上傳證明文件的部分做得不是很好，需要點開個別項目再一一上傳

頁面名稱	內政部移民署-線上申辦-大陸地區人民申請來臺從事商務活動申辦-線上申辦-我要申請商務活動-編輯團員名冊	內政部移民署-線上申辦-大陸地區人民申請來臺從事商務活動申辦-線上申辦-我要申請商務活動-編輯團員名冊-填寫申請書	內政部移民署-線上申辦-大陸地區人民申請來臺從事商務活動申辦-線上申辦-我要申請商務活動-編輯團員名冊	內政部移民署-線上申辦-大陸地區人民申請來臺從事商務活動申辦-線上申辦-我要申請商務活動-確認申請資料並送移民署審核	內政部移民署-線上申辦-大陸地區人民申請來臺從事商務活動申辦-線上申辦-我要申請商務活動-編輯團員名冊
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 根據剛剛填 1 人的資料顯示出來，後面需要我再多補資料	狀況：1 點填寫申請書，這邊也是傳證明文件的部分做得不是很好，需要點開個別項目再一一上傳	狀況：1 儲存後回上一頁可以看到剛剛填的資料	狀況：1 按下一步後，顯示“弱”資料項目	狀況：1 回上一頁再補資料

頁面名稱	內政部移民署-線上申辦-大陸地區人民申請來臺從事商務活動申辦-線上申辦-我要申請商務活動-編輯團員名冊-填寫申請書	內政部移民署-線上申辦-大陸地區人民申請來臺從事商務活動申辦-線上申辦-我要申請商務活動-編輯團員名冊	內政部移民署-線上申辦-大陸地區人民申請來臺從事商務活動申辦-線上申辦-我要申請商務活動-確認申請資料並送移民署審核	內政部移民署-線上申辦-大陸地區人民申請來臺從事商務活動申辦-線上申辦-我要申請商務活動-確認申請資料並送移民署審核	
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 把必填的都填完	狀況：1 按儲存，回上一頁	狀況：1 按下一步後，還是顯示“弱”資料	狀況：1 嘗試送出無法送出	
碰到的狀況或問題				狀況：3 這邊是了好幾次重填資料，都無法送出，也不知道“弱”資料，“佳”資料的基準的是什麼	

測試者 4：

頁面名稱	首頁	申辦受理對象-大陸地區人民	線上申請須知	申辦受理對象-大陸地區人民	線上申請發證證管理系統	優先處理事項	線上申辦項目
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：1 尋找可以幫人辦理陸籍出入境許可證服務，順利找到	狀況：1 目前狀況選為商務參訪，並點選線上申請須知	狀況：1 稍微看了下內容，沒有其他問題離開此頁	狀況：1 回到此頁面點入線上申辦	狀況：1 輸入帳號密碼、順利登入	狀況：1 以此頁面找到線上辦理選項點入	狀況：1 選擇商務活動進行「我要申請」

頁面名稱	邀請單位、送件人資料填寫	編輯團基本資料	申請撤銷				
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：2 試著自訂填寫出生日期與本人身分證測試，不確定有沒有問題，但順利進到下一步	狀況：3 依需求逐一鍵入資料，但不清楚是哪個環節出錯，一直無法進入下一步(也可能某些詞意我不瞭解意思)	狀況：1 有發現撤銷頁面，但因申辦不成功故結束此測試				
碰到的狀況或問題		狀況：3 最下方的提示語『申請人不得使用大陸地區郵件帳號作為回覆郵件地址』我以為是我的失敗原因，但又好像一直都有這句提示語，不大理解					

測試者 5：

頁面名稱	內政部移民署首頁	大陸人民申辦服務	大陸人民申請來臺從事商務活動線上申辦	發證管理系統-線上申辦項目	大陸人士商務活動來臺申請填寫資料欄位
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 依身分類別申請服務，容易理解。	狀況：2 專業參訪與商務參訪有點猶豫，簡單的文字說明會有幫助。	狀況：1 順利登入。	狀況：1 我要申請選擇清楚。	狀況：2 身分證檢核號不通過，但可以按下一步。

頁面 名稱	大陸人士商務活動來臺 申請-基本資料				
畫面					
碰到 的狀況或 問題	狀況：3 無法進入下一步，也無 法判斷是那個資料欄位 不符合要求。				

設計專家：

頁面名稱	首頁	線上申辦 選擇身份	線上申辦登入	線上申辦首頁	線上申辦項目
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 順利選擇申辦服務→線上申辦	狀況：1 點選大陸地區人民，雖然下列項目文字很多及類似，需用心閱讀。但還是能選取正確項目。	狀況：1 需要憑證，可順利登入	狀況：1 可順利選取線上申請→商務活動申請	狀況：1 雖沒有說明描述，但第一次使用還是可以猜測選取【我要申請】商務活動

頁面名稱	邀請單位資料	編輯團資本資料	編輯團員名冊	入出境申請書	確認申請資料並送移民署審核
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 順利填寫資料並下一步	狀況：2 此頁無說明「保證書」必填，導致錯誤並重新上傳保證書	狀況：1 此處並無說明使用方式，多停了數秒才發現要按最右邊的填寫申請書按鈕。	狀況：1 感覺資料很多要閱讀填寫很久，但注意看慢慢填寫可以順利完成。	狀況：1 送出申請
碰到的狀況或問題				狀況：2 遇到無準備公民身分證號碼而暫停流程，但準備後順利完成。	

頁面名稱	跳出訊息	憑證登入	完成	收到送件受理通知	
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 跳出提醒訊息，但我個人覺得只有一行字不是很明顯，容易被忽略。	狀況：1 以工商憑證登入	狀況：1 登入返回完成頁	狀況：1 收到通知信件	