

國家發展委員會

110 年度政府網站易用性測試建議報告

臺北市政府社會局 -公托登記報名及抽籤

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.....	30

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：「臺北市政府社會局-公托登記報名及抽籤」服務流程關鍵步驟.....	4
圖 2：首頁服務分類與名稱.....	11
圖 3：服務內容說明為機關用詞.....	12
圖 4：服務內容說明大量紅字呈現.....	13
圖 5：收托資格、登記連結及應備文件.....	13
圖 6：網頁連結設計在說明內容裡.....	14
圖 7：相關檔案文字出現底線.....	15
圖 8：台北通登入.....	15
圖 9：表單設計同紙本表單.....	16
圖 10：表單無必填文字或符號.....	17
圖 11：表單未提供輔助說明.....	18
圖 12：表單簡稱說明不易被發現.....	18
圖 13：次分類精簡與重新排列.....	20
圖 14：臺中市公立及非營利幼兒園招生 e 化系統.....	22
圖 15：連結設計常用方式.....	23

圖 16：Hahow 好學校多元登入方式	24
圖 17：表單區塊化設計	25
圖 18：桃園網路 e 指通表單	26
圖 19：國泰寵物險表單防錯描述	27
圖 20：國泰寵物險表單提供常用標籤	28

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：臺北市政府社會局
- 2.申請時間：2021 年 5 月 3 日
- 3.網站名稱：臺北市政府社會局
- 4.網址：<https://dosw.gov.taipei/>
- 5.網站目標族群：設籍臺北市之市民

(二)測試標的

- 1.服務名稱：公托登記報名及抽籤
- 2.服務目的：節省民眾時間，減少臨櫃辦理
- 3.測試目的：想瞭解該局公托登記報名及抽籤服務，民眾操作是否便利
- 4.預計完成操作時間：10 分鐘
- 5.預期服務產出：受理成功將以簡訊及 e-mail 通知案件受理編號

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 9 個關鍵步驟，如下圖 1。

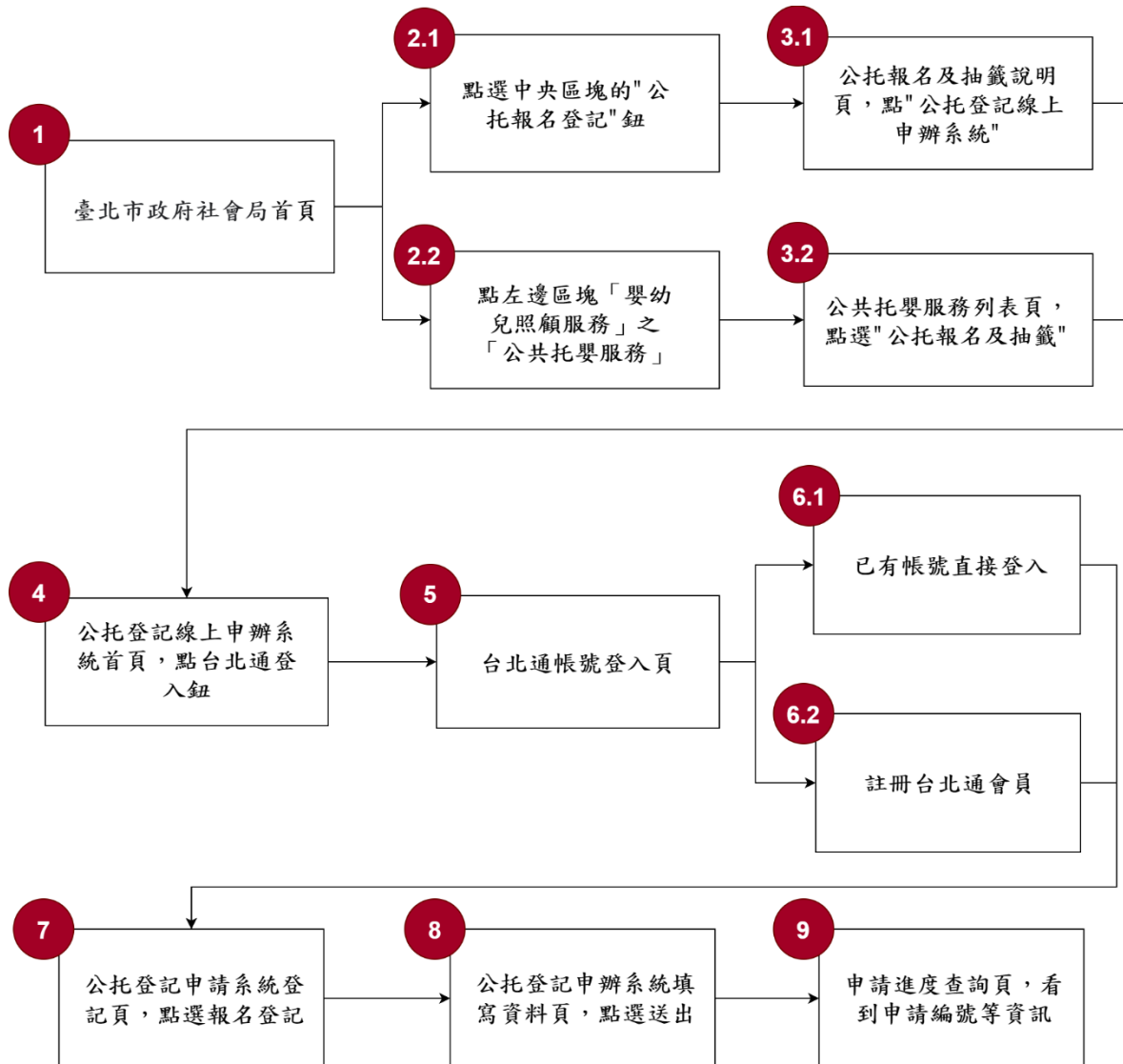


圖1：「臺北市政府社會局-公托登記報名及抽籤」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站目標族群為設籍於臺北市或與 0-7 歲幼兒同住者，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	同住嬰幼兒年齡	使用電腦時間長度
測試者 1	女性	27 歲	臺北市	資訊設計人員	3-7 歲幼兒	6 小時以上/天
測試者 2	女性	27 歲	新北市	自由業	0-2 歲嬰兒	3~4 小時/天
測試者 3	男性	50 歲	臺北市	金融保險客戶服務人員	無	2~3 小時/天
測試者 4	女性	39 歲	臺北市	業務銷售人員	3-7 歲幼兒	2~3 小時/天
測試者 5	女性	41 歲	臺南市	業務銷售人員	0-2 歲嬰兒	6 小時以上/天
設計專家	男性	41 歲	南投縣	設計師	無	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	臺北市政府社會局首頁	無	無	無
2.1	點選中央區塊的「公托報名登記」鈕	測試者3、設計專家：無法於第一時間點選正確的功能，需反覆測試才能找到。	測試者2：「公托報名登記」鈕顏色明顯。	無
2.2	點左邊區塊「嬰幼兒照顧服務」之「公共托嬰服務」	測試者1：覺得中央區塊的「公托報名登記」與左邊區塊的「嬰幼兒照顧服務」大分類下之次分類「嬰幼兒托育地圖」、「育兒及托育相關補助」及「公共托嬰服務」服務名詞類似，反覆測試後找到目標服務。 測試者4：先花時間看完所有次分類服務，覺得「公共托嬰服務」應是要找的目標服務。	無	次分類無法讓使用者快速選取到目標服務。
3.1	公托報名及抽籤說明頁，點「公托登記線上申辦系統」	1. 以公文且字數多之方式說明服務，「服務內容說明」欄位以大量紅字呈現，使用者反而看不出重點。	無	無

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		2. 須用心瀏覽才能發現內文有連結可點選。		
3.2	公共托嬰服務列表頁，點選「公托報名及抽籤」	測試者 4：未意識到可直接點選「公托報名及抽籤」，對「公辦民營托嬰中心」與「社會公共托育家園」，不確定要點擊哪項。	無	無
4	公托登記線上申辦系統首頁，點「台北通登入」鈕	無	無	測試者 1、3：需要另外申請台北卡帳號，覺得有點麻煩。
5	台北通帳號登入頁	測試者 1、2、3、設計專家：四位需註冊會員。 測試者 4：因不常用忘記密碼，重設密碼後才登入。	測試者 5：原已有台北通帳號，可順利登入。	無
6.1	已有帳號直接登入	無	無	無
6.2	註冊台北通會員	台北通註冊流程不明確。 測試者 1、3：無法線上完成註冊，操作中斷，轉而下載 APP 註冊。 測試者 2、設計專家：註冊中途皆有暫停，測試者 2 因 Chrome 自動載入帳號不正確；設計專家研究是要選金質會員還是組織會員，後續才	花時間註冊成功。	無

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		成功註冊。		
7	公托登記申請系統登記頁，點選報名登記	無	無	右方「案件審查進度及結果查詢」按鈕圖示上的紅色氣泡提示設計，易讓使用者誤以為有 2 個未讀訊息。
8	公托登記申辦系統填寫資料頁，點選送出	1. 表單排版複雜且不易閱讀。 2. 用詞以機關角度出發，一般使用者不易理解。 3. 表單設計過大，小螢幕之使用者會超出頁面，須左右滾動頁面才能看到完整表單欄位。	無	無
9	申請進度查詢頁，看到申請編號等資訊	無	無	無

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多 8 分鐘 6 秒，完成平均時間：18 分鐘 6 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	18 分	0	7
測試者 2	14 分 24 秒	2	5
測試者 3	32 分 45 秒	2	5
測試者 4	17 分 11 秒	0	5
測試者 5	9 分 5 秒	0	2
設計專家	17 分 02 秒	2	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 41.7 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	測試者6 評分
1	我想我會願意經常使用這個網站。	2	3	3	3	4	3
2	我覺得這個網站過於複雜。	5	3	4	4	1	4
3	我認為這個網站很容易使用。	1	3	1	2	4	3
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	5	2	5	3	1	2
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	2	1	1	1	4	2
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	4	3	3	3	1	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	3	2	2	4	3
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	5	3	3	4	2	4
9	我很有自信能使用這個網站。	1	4	2	3	5	4
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	5	2	5	4	1	2
總分		7.5	52.5	22.5	32.5	87.5	47.5
分數均值		41.7					

(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. 首頁服務次分類設計不明確，無法有效引導使用者

首頁大分類明確，但次分類下面服務項目多且服務名詞類似，例如「嬰幼兒托育地圖(找托嬰資源)」、「公共托嬰服務」、「兒童臨時托育服務」及「育兒支持服務(含親子館、友善園)」等服務(如圖 2)，使用者無法僅看服務名稱就找到目標服務。此外，「公托報名登記」、「0-2 歲準公共化托育」2 項服務也都與公托有關(如圖 2)，測試者超過半數須反覆測試才找到目標服務。



圖2：首頁服務分類與名稱

2. 網頁資訊呈現方式不易閱讀或理解

(1) 網站詞彙未以使用者習慣的用詞

公托報名及抽籤說明頁面，服務內容說明以公文且字數多之方式呈現，例如「如有疑義請務必逕洽本局」、「限期補正，屆期未補正者，駁回其申請」等(如圖3)，「逕洽」、「補正」及「駁回」皆為機關習慣用詞。

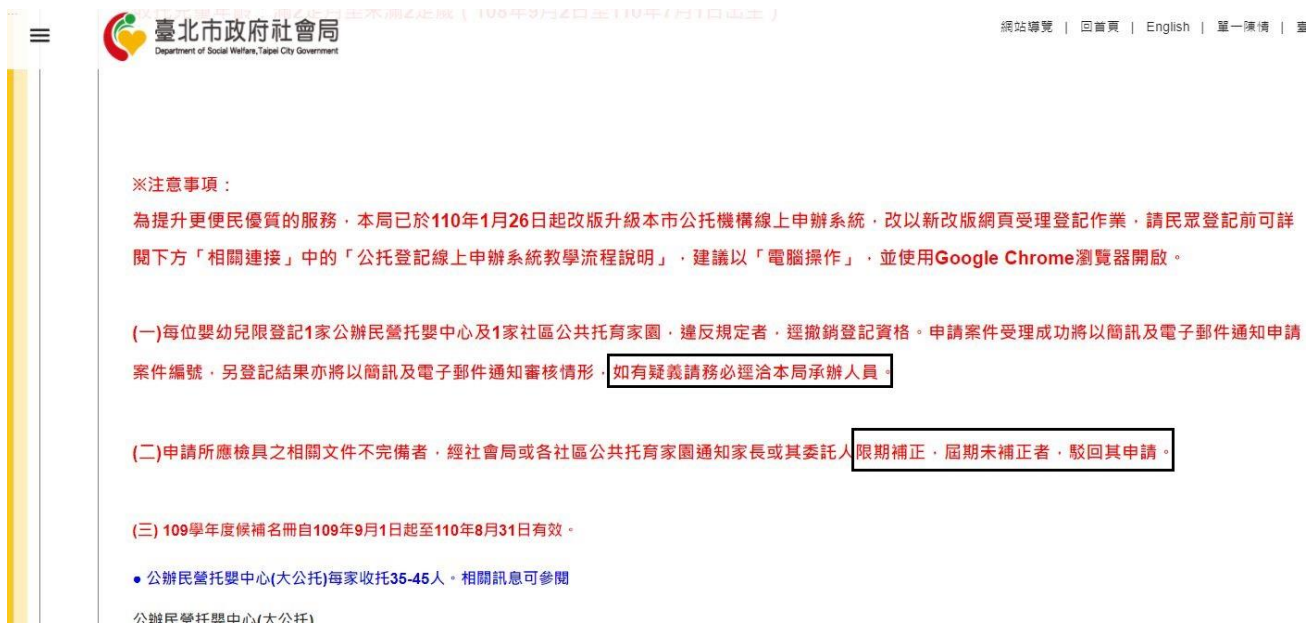


圖3：服務內容說明為機關用詞

(2) 文字顏色設計無法標示出重點

欄位「服務內容說明」以大量紅字呈現(如圖4)，整篇幅紅色字反而讓使用者無法看到真正的重點。

臺北市府社會局
Department of Social Welfare, Taipei City Government

網站導覽 | 回首頁 | English | 單一陳情 | 臺北通

內容說明

為因應本市永春國小與永吉國小合併及整建工程,自本(110)年4月1日上午9時起本市「永春社區公共托育家園」及「永吉社區公共托育家園」停止原109學年度候補登記及取消110學年度重新候補登記。已登記之109學年度候補名單有效期限仍保留至110年8月31日止。

本市公辦民營托嬰機構110年重新候補登記期程如下：
(僅重新抽候補序號，非抽正式入托名額)

- ※原109學年度候補開放登記至110年7月16日(五)下午5:00截止。(候補名冊自109年9月1日起至110年8月31日止有效)
- 登記時間：110年7月19日(一)上午9:00起至7月26日(一)17:00截止
- 線上抽籤：110年7月29日(四)上午10:00(地點：另行公告於本局網站)
- 結果公告：110年7月29日(四)下午5:00公告於本局網站。
- 本次抽籤為110年度候補名冊(自110年9月1日起至111年8月31日止有效)

圖4：服務內容說明大量紅字呈現

(3)欄位名稱未能明確表達欄位的說明內容

公托報名及抽籤說明頁面之欄位「服務對象」，欄位裡的說明內容其實是收托資格、登記連結及應備文件(如圖5)。

服務對象招生年齡：滿2足月至未滿2足歲

對象(一) 公辦民營托嬰中心：每家收托35-45人

1、優先收托家庭：20%，包含以下對象：
(1)弱勢家庭(含低收入戶、中低收入戶或經本局核定之危機家庭、特殊境遇家庭)。
(2)具原住民身分之嬰幼兒。
(3)發展遲緩或持有輕度身心障礙手冊之嬰幼兒。
(4)嬰幼兒其「手足」或「父母或監護人」之一為中度以上身心障礙者。
2、父母戶內育有3名以上子女家庭之嬰幼兒：10%
3、本托育場所學校教職員工及托育人員子女：10%
4、嬰幼兒設籍於本托育場所所在之行政區：30%
5、一般家庭

(二) 社區公共托育家園：每家收托12人

1、優先收托家庭：20%，包含以下對象：
(1)弱勢家庭(含低收入戶、中低收入戶或經本局核定之危機家庭、特殊境遇家庭)。
(2)具原住民身分之嬰幼兒。
(3)發展遲緩或持有輕度身心障礙手冊之嬰幼兒。
(4)嬰幼兒其「手足」或「父母或監護人」之一為中度以上身心障礙者。
2、父母戶內育有3名以上子女家庭之嬰幼兒：10%
3、本托育場所學校教職員工及托育人員子女：30%
4、嬰幼兒設籍於本托育場所所在之行政區：30%
5、一般家庭

第1至第4序位身分如未達收托比例，得以一般家庭嬰幼兒遞補。

※申請注意事項及各序位應自行檢附上傳之應備文件：

(一)家長於登記時間內，逕至「**公托登記線上申辦系統**」(須加入臺北通會員，連結放置下方「登記抽籤」)；如無相關電腦設備，請於登記時間(週一至週五上班時間)，至各大公托或小家園現場網路申辦

登記連結

(二)第一序位「優先收托」：
1、發展遲緩之嬰幼兒：發展遲緩診斷或鑑定報告。
2、嬰幼兒其「手足」或「父母或監護人」之一為中度以上身心障礙者：嬰幼兒其「手足」或「父、母或監護人」中度以上身心障礙手冊(該身心障礙者如設籍於北市者免附)。

(三)第二序位「父母戶內育有3名以上子女家庭之嬰幼兒」：須至本市戶政事務所登記第三胎(含)以上兒童發展證明卡資格，不需檢具紙本證明文件。

(四)第三序位：
1、「設籍於學校場地之大公托或小家園，其學校教職員工子女」：教職員工在職證明。
2、「本大公托或小家園現職員工子女」：現職員工在職證明。

應備文件

圖5：收托資格、登記連結及應備文件

3. 網頁連結設計與使用者認知不符

公托報名及抽籤說明頁面下方「公托登記線上申辦系統」連結無設計按鈕元件也無底線，僅以文字呈現，導致使用者須將滑鼠移到文字上有出現可點選符號、資訊(如圖 6)或試點，才能順利進入想瀏覽的頁面。相關檔案滑鼠移到文字上出現底線(如圖 7)，但卻不是連結，易讓使用者誤以為能點選並感到困惑。

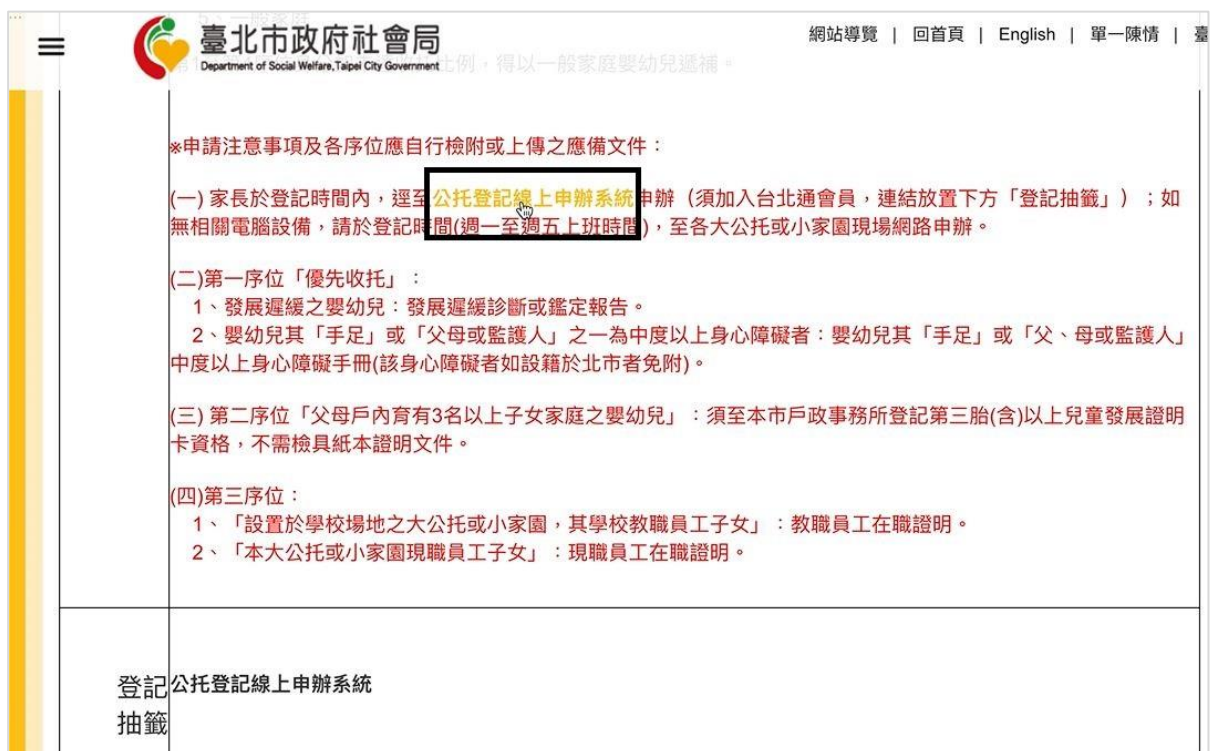


圖6：網頁連結設計在說明內容裡



圖7：相關檔案文字出現底線

4. 申請方式僅提供台北通帳號

目前網站服務僅可使用台北通登入並申請(如圖 8)，未提供其它登入方式，易增加完成任務的難度。台北通尚未廣泛使用，只有一位測試者能直接登入，一位忘記密碼，四位須註冊會員，且註冊會員流程設計未完善，四位測試者中，二位無法線上完成註冊改下載 APP，二位註冊過程遇到問題，導致暫停註冊流程。



圖8：台北通登入

5. 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

登記報名表單版面設計過大，小螢幕之使用者會超出頁面，須左右滾動頁面才能看到完整表單欄位。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 9)。

圖9：表單設計同紙本表單

(2) 表單欄位缺乏預防錯誤的機制或提示

表單欄位無必填文字或符號(如圖 10)，使用者須填寫完送出檢查後，才知道哪些欄位的資料是必填或格式錯誤，易影響使用者填寫表單之完整性與效率。

...

【登記收托單位】

大公托				小家園			
行政區 請選擇	機構 請選擇	行政區 請選擇	機構 請選擇	行政區 請選擇	機構 請選擇	行政區 請選擇	機構 請選擇

【幼兒基本資料】

幼兒姓名	幼兒性別 請選擇	幼兒出生年月日 110/07/08	幼兒身分證字號
幼兒戶籍地址 請選擇			

是否為單親家庭：是 ☐ 否 ☒

【家長1資訊】		【家長2資訊】		是否為本國籍：是 ☐ 否 ☐	
姓名	身分 請選擇	姓名	身分 請選擇	居留證號/護照號碼	教育程度 請選擇
身分證字號	教育程度 請選擇	居留證號/護照號碼	教育程度 請選擇	手機	連絡電話(市話)
手機	連絡電話(市話)	手機	連絡電話(市話)	電子郵件信箱	電子郵件信箱

居留證號 ☐ 護照號碼 ☐

持居留證者
請上傳居留證正面影本
(檔案大小上限為30M)

持護照者
請上傳有詳細基本資料之內頁影本
(檔案大小上限為30M)

持護照者

選擇檔案 尚未選取檔案

選擇檔案 尚未選取檔案

圖10：表單無必填文字或符號

(3)表單名詞或欄位未提供輔助說明

表單未說明「大公托」及「小家園」二者之間的差異(如圖 11)，使用者也未發現或未記住公托報名及抽籤說明頁面之欄位「服務內容說明」有寫出「公辦民營托嬰中心」簡稱「大公托」及「社區公共托育家園」簡稱「小家園」(如圖 12)，「居留證號」與「護照號碼」未輔助說明已有「身分證字號」之使用者可免填寫，易讓使用者感到疑惑且不確定是否都須填寫。

【登記收托單位】					
大公托			小家園		
行政區	請選擇	機構	請選擇	行政區	請選擇
【幼兒基本資料】					
幼兒姓名		幼兒性別	請選擇	幼兒出生年月日	110/06/10
幼兒戶籍地址	請選擇			幼兒身分證字號	
是否為單親家庭：是 ☐ 否 ☒					
【家長1資訊】			【家長2資訊】		
姓名		身分	請選擇	姓名	
身分證字號		教育程度	請選擇	身分證字號	
手機		連絡電話(市話)		居留證號/護照號碼	K123678909
電子郵件信箱				手機	0985324483
				電子郵件信箱	alice50128@hotmail.c
				居留證號 ☐ 護照號碼 ☐	
				持居留證者	
				請上傳居留證正面影本	
				(檔案大小上限為20M)	
				選擇檔案	未選擇

圖11：表單未提供輔助說明

	(一)每位嬰幼兒限登記1家公辦民營托嬰中心及1家社區公共托育家園，達案件編號，另登記結果亦將以簡訊及電子郵件通知審核情形，如有疑義請
	(二)申請所應檢具之相關文件不完備者，經社會局或各社區公共托育家園
	(三) 109學年度候補名冊自109年9月1日起至110年8月31日有效。
	- 公辦民營托嬰中心(大公托)每家收托35-45人。相關訊息可參閱 公辦民營托嬰中心(大公托) - 社區公共托育家園(小家園)每家收托12人。相關訊息可參閱 社區公共托育家園(小家園)
服務對象	※招生年齡：滿2足月至未滿2足歲
對象	(一) 公辦民營托嬰中心：每家收托35-45人
	1、優先收托家庭：20%，包含以下對象：

圖12：表單簡稱說明不易被發現

八、建議方案

臺北市政府社會局「公托登記報名及抽籤」，根據測試結果分析的 5 項關鍵議題「首頁服務次分類設計不明確，無法有效引導使用者」、「網頁資訊呈現方式不易閱讀或理解」、「網頁連結設計與使用者認知不符」、「申請方式僅提供台北通帳號」及「表單未從使用者線上填寫的角度出發」，整理出 6 項建議方案，詳細說明如下：

(一)精簡首頁次分類服務項目

1.依使用者動機區分服務

首頁「嬰幼兒照顧服務」大分類裡的次分類，建議依使用者動機區分為公托報名登記(報名登記)、托育服務(找服務)、育兒及托育補助(找補助)、專業人員訓練(找教育訓練)、相關法規(其它)等次類別(如圖 13)，並將性質類同或相同之次分類服務項目整合或合併，例如「嬰幼兒托育地圖(找托嬰資源)」與「福利據點」，兩者點選後導入的頁面相同，可合併為一項。



圖13 ：次分類精簡與重新排列

2.依使用者的重要性排列服務

左邊區塊次類別列表建議依使用者的重要性排列，例如重要服務「公托報名登記」排列於第一項，「托育服務」排列於第二項(如圖 13)，讓使用者易找到目標服務。

(二)提供明確的服務名稱

「0-2 歲準公共化托育」建議調整名稱為「準公共化托育補助」或「0-2 歲準公共化托育補助」，讓使用者知道服務為補助類，且與點選後進入的頁面名稱一致；「兒童托育方案補助」建議調整名稱為「托育機構團體方案補助」，讓使用者明確知道補助對象為機構團體，並能跟補助對象為一般民眾之「育兒及托育相關補助」做區別，命名出具價值性敘述的服務名稱，讓使用者看到名稱就能瞭解該項服務內容。

(三)重新設計公托報名及抽籤說明頁

公托報名及抽籤說明頁建議依流程大項分類列出，並依序設計成不同的區塊，不同區塊以條列式呈現說明須知、登記開放時間等資訊，並用一般民眾習慣用詞說明，重要登記連結按鈕化，引導使用者點選。區塊式、條列式、按扭化之設計(如圖 14)，讓使用者方便閱讀且易懂。



臺中市政府教育局
Education Bureau, Taichung City Government

臺中市 公立幼兒園及非營利幼兒園

招生E化作業系統

Taichung





網路線上登記

符合網路線上登記資格，請參閱110學年度網路線上登記及線上報到操作手冊。

線上登記開放時間：

第一階段
110年3月20日(六)上午10時至
110年3月26日(五)下午11時59分止

第二階段
110年3月28日(日)上午10時至
110年4月09日(五)下午11時59分止

[登記報名操作教學影片](#)

[查詢修改操作教學影片](#)

已截止



紙本現場登記

應檢具之證明文件，請參閱臺中市110學年度幼兒園招生公告。

現場登記開放時間：

第一階段
以各公立幼兒園及非營利幼兒園招生簡章公告為準

第二階段
以各公立幼兒園及非營利幼兒園招生簡章公告為準



查看登記及缺額情形

即時呈現目前登記情形，各園登記人數同時含線上及紙本現場登記人數。

登記情形查看時間：

第一階段
110年3月20日(六)上午9時至
110年3月27日(六)中午12時止

第二階段
110年3月28日(日)上午9時至
110年4月10日(六)中午12時止

已截止



查看抽籤結果

即時揭示各階段各園「抽籤」結果。

抽籤結果公告時間：

第一階段
110年3月27日(六)下午2時30分後

第二階段
110年4月10日(六)下午2時30分後

[查詢抽籤結果操作教學影片](#)

已截止



線上報到/放棄

正取者請於各階段下午4時前，完成報到手續。

線上報到/放棄報到辦理時間：

第一階段
110年3月27日(六)下午2時30分至4時

第二階段
110年4月10日(六)下午2時30分至4時

[線上報到操作教學影片](#)

[線上放棄操作教學影片](#)

第二階段已截止

Copyright ©2020 臺中市政府教育局. All rights reserved. Design by 卓太科技
建議瀏覽器IE10以上、Firefox或Chrome，建議瀏覽器解析度為1024 x 768 以上

圖14：臺中市公立及非營利幼兒園招生e化系統

資料來源：<https://kid-online.tc.edu.tw/>

(四)網頁連結設計須與使用者認知同

連結設計常用方式為按鈕化或文字加底線(如圖 15)，建議調整並檢查網頁非連結但有底線之文字，將文字底線去除，以減少使用者誤點或困惑。



圖15：連結設計常用方式

(五)採用更多元的登入方式

會員登入目的為登記紀錄，未與台北通的服務有直接關連，建議提供更多元的登入方式，例如台灣最常用的 Facebook 登入、Google 登入、Line 登入(如圖 16)，讓使用者有效率地註冊及登入，並開始使用服務。



圖16 ：Hahow 好學校多元登入方式

資料來源：<https://hahow.in/>

(六)表單設計考量使用者線上填寫的需求

1.表單排版與欄位重新設計

登記報名表單建議以區塊化設計並欄位重整，可快速瀏覽表單資訊(如圖 17)，且考量不同解析度裝置設備，以符合使用者網頁操作習慣。

預約結婚登記 - 申請表單

提醒您：所有 * 欄位資料皆為必填

申請人資料

* 申請人姓名：

請輸入申請人姓名

* 身分證字(居留證)號：

請輸入身分證字號

* 申請人E-Mail信箱：

請輸入申請人E-Mail信箱

* 申請人聯絡電話：

請輸入申請人電話

* 申請人戶籍地址：

請輸入申請人戶籍地址

結婚當事人資料

* 甲方姓名：

請輸入甲方姓名

* 甲方身分證字(居留證)號：

請輸入甲方身分證字號

* 甲方戶籍地址：

請輸入甲方戶籍地址

* 乙方姓名：

請輸入乙方姓名

* 乙方身分證字(居留證)號：

請輸入乙方身分證字號

* 乙方戶籍地址：

請輸入乙方戶籍地址

* 申辦項目單位：

民政局-南屯戶政

* 適格申請類別：

結婚當事人雙方

* 預定辦理時段：

2020-01-01



* 預約人數：

請輸入預約人數

備註：

請輸入備註

送出

返回

圖17：表單區塊化設計

2. 表單填寫須提供明確的提示與防錯機制

(1) 欄位標示必填符號

網站表單設計一致性，並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 18)，集中視線範圍，加速使用者閱讀與填寫資料的速度。

The image shows a web form for the Taoyuan City Long-term Care Management Center (Fuxing Branch). The form is titled "個案基本資料" (Individual Basic Information). It contains several input fields with labels and required field markers (*). A blue vertical line highlights the alignment of the labels and markers, demonstrating a design for consistency and ease of use.

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

電子郵件

居住地址* ☒ 外縣市 請選擇 請選擇

☐ 本市

圖18：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，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 19、圖 20)協助飼主填寫寵物品種時，提供品種選項及常用標籤的做法，以及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	寵物性別	☐ 男生 ☒ 女生
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	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
保險期間	請輸入投保開始日 請選擇保險期間	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19：國泰寵物險表單防錯描述

資料來源：<https://reurl.cc/Q9lN2q>

🐾 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

寵物性別

☒ 男生 ☐ 女生

寵物品種

請選擇寵物品種

米克斯

柴犬

貴賓犬

博美犬

拉布拉多尋回犬

寵物生日

YYYYMMDD

* 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

保險期間

請輸入投保開始日

試算保費

完整方案內容請參考 [寵物保險商品介紹](#)，並以 [商品條款](#)、[侵權行為責任附加條款](#) 所載內容為準。

① 請確認相關投保資料與寵物身份證明文件(寵物登記證)相符

② 繳費方式：需使用會員(要保人)本人信用卡線上刷卡([查詢可使用之信用卡](#))。

圖20：國泰寵物險表單提供常用標籤

資料來源：<https://reurl.cc/Q9IN2q>

3.增加輔助說明

表單簡稱或欄位應有相對的輔助說明，以協助使用者瞭解用意並判斷欄位是否需要填寫。

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 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
首頁服務次分類設計不明確，無法有效引導使用者	精簡首頁次分類服務項目	1	易學 效率 避免犯錯
	提供明確的服務名稱	5	效率 避免犯錯
網頁資訊呈現方式不易閱讀或理解	重新設計公托報名及抽籤說明頁	2	易學 效率 滿意度
網頁連結設計與使用者認知不符	網頁連結設計須與使用者認知同	6	效率 避免犯錯
申請方式僅提供台北通帳號	採用更多元的登入方式	3	易學 效率
表單未從使用者線上填寫的角度出發	表單設計考量使用者線上填寫的需求	4	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.精簡首頁次分類服務項目
- B.重新設計公托報名及抽籤說明頁
- C.採用更多元的登入方式
- D.表單設計考量使用者線上填寫的需求
- E.提供明確的服務名稱
- F.網頁連結設計須與使用者認知同

以上建議方案提供臺北市政府社會局「公托登記報名及抽籤」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；

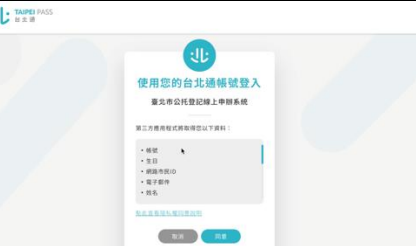
2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；

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	臺北市府社會局中文網首頁	臺北市府社會局中文網-嬰幼兒照顧服務	臺北市府社會局中文網-嬰幼兒照顧服務-嬰幼兒托育地圖	臺北市府社會局中文網-嬰幼兒照顧服務	臺北市府社會局中文網-嬰幼兒照顧服務-公用托嬰
畫面					
碰到的狀況或問題	1 一進來看到很多凌亂的資訊，看到左邊有相關的嬰幼兒照顧服務	1 進去後看到很多名詞，不確定要找私立還是公立及差別是什麼，想說可以用地圖找離家最近的就好	1 點地圖是開啟新分頁，也無法定位	1 回到上層選單	2 選可能相關的公托，但進去是公文的形式，很難閱讀，感覺沒有可以申請的地方

頁面名稱	臺北市府社會局中文網-嬰幼兒照顧服務	臺北市府社會局中文網-嬰幼兒照顧服務-兒童臨時托育服務	臺北市府社會局中文網首頁	臺北市府社會局中文網-0-2準公共化托育	臺北市府社會局中文網-0-2準公共化托育-社區公共托育家園
畫面					
碰到的狀況或問題	1 回到上層選單	2 選可能相關的兒童臨時托育服務,但進去是公文的形式,很難閱讀,感覺沒有可以申請的地方	1 回到首頁想看是否有其他更接近的選項	1 進入 0-2 準公共化托育	2 進入社區公共托育家園感覺也沒有可以申請的選項,要很仔細看才會發現一堆文字裡面的連結

頁面名稱	社區公共托育家園線上登記	公托報名線上系統	台北通登入	台北通登入	台北通-公托登記申辦系統
畫面					

碰到的狀況或問題	1 點連結後是開新網頁，覺得很奇怪	2 需要台北通登入	2 點開後是開新的台北通網頁，需要登入，這邊我花了好久才下載 app 註冊，他無法線上註冊	1 登入後索取我的資料	1 進入公托登記申辦系統
----------	-------------------	-----------	---	-------------	--------------

頁面名稱	台北通-公托登記申辦系統表單	台北通-公托登記申辦系統表單	台北通-公托登記申辦系統申請結果		
畫面					
碰到的狀況或問題	2 表單排版很難閱讀，還有一些看不懂的名詞，不懂大小公托的差別	2 整份表單排版都讓人非常難以閱讀，斷句也斷錯，不知道在問什麼	1 按送出後告知申請結果		

測試者 2：

頁面名稱	首頁	公托說明與登記連結	台北通帳號註冊	個人資料聲明	帳號設定
畫面					
碰到的狀況或問題	1.進入公托報名登記，非常明顯就很好選，覺得很順利很開心	1.公托辦法與時間說明的很清楚，如何線上申辦也說明的很清楚	3.看不懂金質會員是什麼意思，有認真看，但仍不知道該不該選看看，也不知道點下去會有什麼	1.略過看資料，直接點選同意並按下一步	1.輸入手機後馬上就獲得驗證碼並輸入，沒什麼停頓直接往下一步
碰到的狀況或問題		1.直接連結到申辦網站都沒有斷掉很成功，很安心，不用記得要怎麼做，也不用自己去搜尋不太熟悉的「台北通」	2.往下才看到個人註冊，確定可以從個人註冊連結，但不知道金質會員跟個人註冊的差別是什麼，就點一個比較有把握的		

頁面名稱	填寫個人資料	完成註冊	個人登入頁面	台北帳號通連結至台北市公托登記線上系統	登記報名連結頁
畫面					

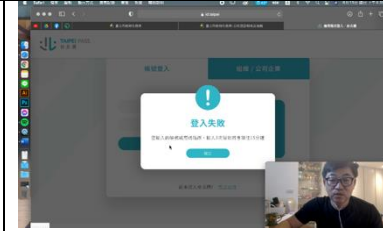
碰到的狀況或問題	1.順利填寫個人資料	1.順利完成設定，Chrome有問是否要記住帳號密碼，有選擇記住	2.Chrome 自動載入帳號密碼，結果登入失敗，覺得很疑惑，但確定密碼是正確的，就在想帳號不知道哪裡不正確，就憑經驗覺得帳號應該不是名字，把帳號欄位清空後，發現提示語帳號是電話，輸入電話後才登入成功，不清楚滿疑惑為什麼 Chrome 會認為帳號是註冊時輸入的姓名欄位	1.按同意進入下一頁	1.覺得有直接連回登記報名頁很順暢，也有一種好險的感覺，不然還要自己開之前的分頁重新 loading 且覺得不同網站不知道會不會成功，連結做得很好
碰到的狀況或問題	1.個人習慣邊填邊看密碼設定的規則避免之後要重新設，所以有順利設定				
碰到的狀況或問題	1.兩個密碼輸入有選擇密碼從隱碼變顯示來確定輸入的是是一致的，就很有信心可以直接往下一步				

頁面名稱	公托申辦登記系統	申請進度查詢
畫面		

碰到的狀況或問題	2. 某些要選擇的項目因為排版造成不明顯感覺很容易漏掉被忽略，像是「是否為單親家庭」、「轉以一般家庭身份類別登記」	1. 確認申請正在審核中
碰到的狀況或問題	2. 不確定欄位是不是都是必填，抱著有些真的沒有的資訊先不填看會不會過，只能先推測	
碰到的狀況或問題	3. 很不確定是否要填居留證號或護照號碼的選項跟影本。因為覺得身分證、居留證、護照號在前面是三擇一填，好像下面也是要三擇一上傳，但又沒有身分證上傳區，蠻恐懼很怕點選送出後會無法送出，但就想說先往下填看看	
碰到的狀況或問題	1. 因為身分證字號是隨意填所以錯誤，更改後重新送出就成功	

測試者 3：

頁面名稱	首頁	托育地圖	托育地圖	托育地圖	首頁
畫面					
碰到的狀況或問題	1.直覺覺得側邊連結找托嬰資源就是我想要的。	1.依照要求輸入搜尋條件。	3.輸入搜尋條件後等很久都一直停留在搜尋中的畫面，沒有結果。	1.減少一些搜尋條件看是否可改善無法搜尋的情況。	1.回到首頁嘗試找其他入口，點擊兒童臨時托育服務。
碰到的狀況或問題				3.仍然停留在搜尋畫面無法搜尋。	

頁面名稱	臨時托育服務	首頁	公托登記	台北通登入提醒	台北通登入畫面
畫面					
碰到的狀況或問題	2.看完說明後發現並非自己所需的服務,於是再回到首頁。	1.回到首頁嘗試找其他入口,點擊顏色較明顯的公托報名登記。	2.說明文字枯燥冗長,讓人不想看,直接拉到最底下看有無申辦連結。	1.需要另外申請台北卡帳號,有點麻煩。	1.不知道自己有沒有,申請過於是登入看看,結果不行,於是使用忘記密碼。試試看
碰到的狀況或問題			2.不確定線上申請的文字是否可以點擊,就試試看,結果就成功進去申辦網頁了。		1.確定自己沒申請過,於是前往註冊頁面。

頁面名稱	台北通註冊頁面	台北通註冊頁面	公托登記	申請成功	
畫面					
碰到的狀況或問題	1. 遵循流程引導開始註冊，選擇用手機註冊。	1. 經過一番折騰終於可以登入了。	2. 無法顯示整頁資訊還要用捲軸左右拖拉，有點麻煩。	1. 跳出申請成功頁面，資料清楚。	
碰到的狀況或問題	1. 用手機註冊還要安裝 app 覺得有點麻煩。	1. 登入完成後直接跳轉到剛剛的公托登記系統。	2. 以為家長資訊只要填一個就好，結果送出後跳出需要填兩個，心裡有點疑惑為什麼要填寫兩個？有什麼目的？		

測試者 4：

頁面名稱	台北市府社會局首頁	公共托嬰服務分類欄位	公共托嬰服務	招生計畫及相關規定	服務內容說明
畫面					
碰到的狀況或問題	1 嬰兒照顧服務容易查找。	1 順利找到公共托嬰服務	2 公辦民營托嬰中心與社會公共托育家園，不確定要點擊哪項。	2 四個選項不清楚要點選那個才會直接到申辦頁面	2 申辦超連結雖有藍字，但藏在文字中，標示不夠明顯。

頁面名稱	公托抽籤報名登記線上申辦系統	台北通帳密登入頁	重設密碼	台北通帳密登入成功	台北通首頁
畫面					

碰到的狀況或問題	2 沒有使用台北通的習慣，但還是按了。	1 介面清楚	1 原密碼忘記以手機傳送驗證碼登入，重設密碼頁面。	1 密碼重設完成	2 成功開起首頁後，不知道為何沒有自動登入，也找不到原先想申請的服務，只好再登入一次。
----------	---------------------	--------	---------------------------	----------	---

頁面名稱	台北通帳號登入-台北市公托登記線上申辦系統	公托登記申辦系統	登記報名資料欄位	申請進度查詢	申請完成確認信
畫面					
碰到的狀況或問題	2 第三方程式存取資料內容不知道跟申請服務有什麼關聯。	1 版面清楚簡單易懂。	1 容易填寫不複雜。	1 送出申請後可清楚識別案件編號內容，取消申請也很容易。	1 信箱會收到確認信，手機也會收到簡訊，讓申請人確認完成申請。

測試者 5：

頁面名稱	台北市政府社會局首頁	公托登記報名及抽籤頁面	公托抽籤報名登記線上申辦系統
畫面			
碰到的狀況或問題	1.台北市政府社會局首頁將市民會需要的資訊放在首頁，且以區塊分類，讓人一目了然，在找尋資料上可以節省很多時間。	1.點選首頁的公托報名登記，來到這個頁面。	1.還是先幫女兒申請看看好了，要以台北卡的帳號才能申請登記。
碰到的狀況或問題		2.字好多，全部都是紅色、字體都放大，好像都很重要，得要全部都仔細讀的感覺，不過字好多，閱讀上有點眼花...	

頁面名稱	台北通帳號密碼登入頁面	公托登記申請系統頁面	公托登記申辦系統填寫資料頁面
畫面			
碰到的狀況或問題	1.以台北通的帳號密碼登入。	1.點選報名登記開始報名。	1.這裡要填寫好多內容...每個欄位都要填寫嗎? 如果必填的欄位沒有填寫的話,送出前會出現視窗通知要填寫完畢才能送出。
碰到的狀況或問題			2.不理解大公托與小家園的意思? 危機家庭是什麼意思呢? 還是先寫看看好了。

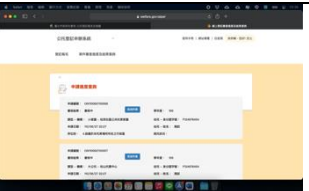
頁面名稱	申請進度查詢頁面	公托登記報名及抽籤頁面	
畫面			
碰到的狀況或問題	1.填完資料送出後，就來到了申請進度查詢頁面，有申請編號等相關資訊。	1.因為申請進度查詢頁面沒有再次提醒抽籤時間等資訊，所以再次回到這個頁面確認抽籤與登記日期等資訊。	

設計專家：

頁面名稱	首頁	嬰幼兒托育地圖	公共托嬰服務	公辦民營托嬰中心	公共托嬰服務
畫面					
碰到的狀況或問題	1 點選左側選單→嬰幼兒托育地圖。	3 停留在重新篩選中，沒有反應，中斷流程。	1 回首頁，點選左側選單→公共托嬰服務	3 原來這只是一份公文說明，再次中斷流程。	1 點選公托登記報名及抽籤
碰到的狀況或問題			1 點選公辦民營托嬰中心	1 按上一頁	

頁面名稱	公托登記報名及抽籤	公托抽籤報名登記	登入畫面	選擇您的方案	閱讀聲明
畫面					
碰到的狀況或問題	1 發現又是一份公文？但細心查看發現下方有一個連結。點選連結。	1 提示需要台北卡帳號登入，點選台北通登入	1 因為沒有帳號，點選馬上註冊	2 這裡停留了一會，研究是要選金質會員？還是組織會員？研究了一會才發現下面有一行字「或註冊個人一般會員」	1 勾選並點選下一步
碰到的狀況或問題				1 點選一般會員	

頁面名稱	帳號設定	填寫個人資料	完成註冊	登入會員	公托登記申辦系統
畫面					
碰到的狀況或問題	1 填寫 Email 並驗證成功，下一步	1 填寫資料，下一步	1 點選由此登入會員中心	1 輸入 Email 登入會員	1 右方圖示上的紅色氣泡，會讓有強迫症的我不自覺以為有 2 個訊息，並點選進入。 1 基本上設計沒問題

頁面名稱	申請進度查詢	填寫表單資料	完成申請
畫面			
碰到的狀況或問題	1 發現沒有資料，點選上面登記報名	2 這裡的表單設計尺寸過大，小螢幕的電腦（筆電，解析度 1366 x 768）會超出畫面，造成使用不便。	1 完成申請