國家發展委員會

110年度政府網站易用性測試建議報告

OOOO整合服務平台 -消費者服務-歸戶設定

執行單位:中華民國資訊軟體協會 中華民國 110 年 12 月

目錄

- `	緣起	1
ニ、	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	
九、	結語	

表目錄

表1:测試成員相關背景	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	

圖目錄

圖	1:	0000整合服務平台消費者服務-歸戶設定」服務流程關鍵步驟	.4
圖	2:	〇〇〇〇服務平台專有名詞1	2
圖	3:	獎金匯款設定服務異動項目1	2
圖	4:	載具歸戶功能未能區分差異性1	3
圖	5:	新增載具確認名詞不易理解	4
圖	6:	新手上路頁面1	5
圖	7:	獎金匯款設定及金融機構代號選擇1	6
圖	8:	會員載具下拉選單功能未說明1	6
圖	9:	會員載具搜尋未完善1	7
圖	10	常用載具歸戶網站1	7
圖	11	載具規劃按鈕視覺階層	8
圖	12	歸戶資料結果通知字級偏小1	9
圖	13	載具類型選擇未標示所需資料2	20
圖	14	玉山銀行業務的專有名稱說明2	22
圖	15	我的E政府專有名詞說明2	22
圖	16	歸戶設定按鈕整合與調整名稱	23

圖	17	:	銀行選單優化	.24
圖	18	:	下拉選單完整說明	.24
圖	19	:	常用的載具歸戶納入操作流程	.25
圖	20	:	歸戶設定功能按鈕調整	.26
圖	21	:	明確顯示歸戶結果	.26
圖	22	:	載具類型準備資訊提供方式	.27
圖	23	:	將載具歸戶的解釋加入「載具設定」	.28
圖	24	:	申辦完成時告知使用者快速出示手機條碼的小技巧	.29

一、緣起

資訊科技應用蓬勃發展,民眾的日常生活與網路的連結越來越密切, 政府網站設計良窳影響民眾對機關服務的觀感與評價,其中網站易用性測 試(Usability Test)扮演至關重要的角色。依據國際 ISO 9241 的定義,易用 性為服務的使用者在特定情境中為達特定目標,其所需具備之有效性 (Effectiveness)、效率(Efficiency)與滿意度(Satisfaction)。易用性大師 Jakob Nielsen 曾撰寫系統易用性基本框架¹,其中指出易用性係代表系統服務功 能提供輕易與愉快的使用程度,且包含易學(Learnability)、易記 (Memorability)、避免錯誤(Errors)、效率(Efficiency)及滿意度(Satisfaction)等 元素。簡言之,使用者在使用機關的服務時,是否能獲得滿足的目標,使 用情境與系統框架是否具易學、易記、避免錯誤與效率,即為易用性。因 此,易用性測試即是測試上述五個面向之內容,檢視服務對於使用者的表現。

為推廣政府網站易用性之設計理念,降低機關網站導入使用者測試門 檻,國家發展委員會於 109 年設立政府網站易用性測試群眾外包 (Crowdsourcing)服務,110 年以民眾經常造訪、申辦網站為推動標的,範 圍涵蓋中央與地方政府網站,期透過群眾智慧雲端測試群機制,提供機關 便捷的網站使用者測試服務,降低機關網站導入使用者測試門檻,以有效 提升機關網站服務品質。同時,為普及推廣政府網站易用性之設計理念, 本測試成果報告置於政府網站交流平臺分享予各機關參考。

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

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。

2

四、測試需求

(一)基本資料

1.申請單位: 00000

2.申請時間:2021年5月4日

3.網站名稱: 0000整合服務平台

4.網址:00000

5.網站目標族群:有/無使用雲端發票消費者

(二)测試標的

1.服務名稱:消費者服務-歸戶設定

2.服務目的:推動雲端發票的使用普及度

3. 测試目的:瞭解消費者使用〇〇〇〇整合服務平台便利性

4.預計完成操作時間:5分鐘

5.預期服務產出:任一載具成功歸戶至手機條碼內

五、測試服務流程

目前服務流程需操作7個關鍵步驟,如下圖1。



圖1:「〇〇〇〇整合服務平台消費者服務-歸戶設定」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站為有或無使用雲端發票服務之民眾,本案測試者皆符合 目標族群。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。

測試成員	性別	年齡	居住地	職業	使用雲端 發票服務	使用電腦 時間長度
測試者1	女性	55 歲	高雄市	經營幕 僚人員	無	2~3 小時/天
測試者2	女性	29 歲	彰化縣	設計人員	無	4~5 小時/天
測試者3	女性	23 歲	新竹市	學生	有	4~5 小時/天
測試者4	女性	41 歲	臺南市	業務銷 售人員	無	6小時以上/天
測試者5	女性	25 歲	臺南市	餐飲人員	有	6小時以上/天
設計專家	女性	28 歲	臺北市	UX 設 計師	魚	6小時以上/天

表1:测試成員相關背景

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。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
	進入「0000	測試者5、設計專	常用功能很清	使用者需要理解不
	整合服務平台」	家:對「申請手機	楚地獨立於右	熟悉的字彙,以增加
	首頁	條碼」和「歸戶設	侧,使用者能	對資訊的掌握度。
1		定」兩個按鈕代	夠快速找到。	
		表的意義不能完		
		全理解,但尚能		
		夠進行猜測。		
21	以消費者身分	無	表格清楚易	無
2.1	登入		懂。	
	點選「申請手機	無	檢視手機驗證	無
2.2	條碼」進行註冊		碼的指示清	
	(新手上路1)		楚。	
	點選「領獎設	測試者1、設計專	有明顯的流程	1. 相同資訊未整合
	定」(新手上路2)	家:出現流程的	進度條,使用	或置於同處,使
		進度條,但按鈕	者知道自己正	用者需要來回對
		上的文字卻不是	在哪個步驟。	照,導致增加理
		「下一步」, 而是		解的時間。
31		直接顯示下一步		2. 使用者需要理解
5.1		的服務名稱,導		不熟悉的字彙,
		致使用者未注意		以增加對資訊的
		而另點擊上方選		掌握度。
		單,跳出新手上		
		路的流程。		
		測試者 2:對於		

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
		「服務異動」一			
		詞不理解。			
		設計專家:出現			
		兩個文字與外型			
		皆相同的按鈕,			
		令人感到困惑。			
	點選「歸戶設	測試者1、2、3、	無	1. 使用者	广需要理解
	定」(新手上路	5、設計專家:不		不熟悉	\$的字彙,
	3)/ 進入「手機	理解「會員載具		以增加	口對資訊的
	條碼專區」中的	歸戶」與「其他載		掌握度	0
	「歸戶設定」	具歸戶」兩個選		2. 最重要	的功能卻
3.2/		項的差異,都是		非視覺	尼最明顯的
3.2/ A		先按再自行理		按鈕,	易導致使
-		解。		用者點	選錯誤。
		測試者3:誤以為			
		最明顯的紅色按			
		鈕是歸戶載具的			
		按鈕,仔細看才			
		發現不是。			
	點選「會員載具	測試者1:不理解	無	1. 常用資	肾料應讓使
	歸戶」進行歸戶	網頁右下方的		用者易	查 找,避
		「5」,是一頁顯		免使用	1 者因搜尋
		示 5 筆資料的意		失敗或	ジ對選單陌
		思。		生而感	到困惑。
5.1		測試者 1、2:常		2. 使用者	首需要理解
		見的店家卻無法		不熟悉	\$的字彙,
		搜尋到,要另外		以增加	口對資訊的
		點選「參考載具		掌握度	0
		歸戶說明」中才			
		有常用載具歸戶			

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		網站。		
		測試者3:空格會		
		影響搜尋結果。		
		對「載具明碼」與		
		「載具隱碼」不		
		理解,只能試按		
		猜测。		
		設計專家:前幾		
		筆資料皆為使用		
		者較不熟悉的店		
		家,導致對自己		
		是否有相關資料		
		感到困惑。		
	點選「其他載具	測試者 2、5:部	無	使用者在操作
	歸戶」進行歸戶	分載具類型進行		較費時且需判斷的
		歸戶時,須準備		功能前,需要掌握足
5.2		的資料較多,使		夠的資訊,才能順利
		用者要額外查		判斷正確並操作完
		找, 無法立即填		成。
		寫。		
	歸戶成功	測試者3:歸戶結	無	1. 使用者會想能立
		果無法立即知道		即知道歸戶結果
		成功或失敗。有		是成功或失敗,
		的可直接看到剛		以增加掌握資訊
6		剛新增的載具歸		的速度。
0		户,有的卻不行,		2. 引導與操作結果
		系統提醒需要重		不同,未符合使
		新整理頁面,但		用者預期。
		重整後卻要重新		
		登入。		

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況	
	新手上路完成	測試者5、設計專	進度條中出現	「新手上路」應提供	
	(新手上路4)	家:對於申請手	「完成」讓使	更完整的資訊,讓新	
		機條碼與載具歸	用者明確知道	手能馬上明白申請	
7		户後,實際的運	此操作已完	後的線下運作方式,	
		作方式並不清	成。	而非只有引導線上	
		楚,完整資訊需		申請。	
		要自行尋找。			

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多7分鐘,完成平均時間:12
 分鐘。測試成員操作服務時間與問題個數如表3。

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	9分53秒	2	8
測試者2	16分35秒	4	6
測試者3	8分	2	7
測試者4	10分23秒	0	0
測試者5	16 分	5	3
設計專家	12分47秒	2	8

表3: 測試成員操作服務時間與問題個數

 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 70.5 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。

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

表4:系統易用性量表

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:<u>https://reurl.cc/R1qiDx</u>、

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
	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。	3	2	1	1	3
9	我很有自信能使用這個網 站。	4	3	5	5	5
10	我需要學會很多額外的資 訊,才能使用這個網站。	5	3	1	1	2
總分		50	67.5	85	97.5	52.5
分數	均值			70.5		

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一),整理出7項關鍵議題。

1.一般使用者對機關專有名稱不熟悉

(1)不理解「申請手機條碼」與「歸戶設定」的意義

使用者無法從功能名稱判斷該服務的功能與服務對象。尚未有 手機條碼的使用者不確定「歸戶設定」是否需要申請手機條碼,稍 微猶豫後重新檢視情境與任務,才點選「申請手機條碼」。已有手 機條碼的使用者,先尋找和發票相關的業務,但未有結果,才猜測 可能與「歸戶設定」有關(如圖 2)。



圖2: 〇〇〇〇服務平台專有名詞

(2)不理解「服務異動」有哪些項目

當啟用匯款功能後,網頁下方會出現「服務異動將於 110/07/25 開獎時生效」(如圖 3)的字樣,但使用者不理解「服務異動」中的異 動項目有哪些內容。

圖3:獎金匯款設定服務異動項目

(3)不理解「會員載具歸戶」與「其他載具歸戶」的差異

5 位使用者有 4 位不理解兩個功能的差異,使用者在此出現的 行為模式皆是分別點選看看,再自行理解。其中一名使用者擇定歸 戶 momo 載具,正確路徑應點選「會員載具歸戶」,但使用者卻點 選「其他載具歸戶」中的「跨境電商電子郵件載具」(如圖 4),導致 使用者認為歸戶失敗。

	新	手上路		
1	2 9 9 9 9 7	3 展日約定	4	-
手機條碼申請				
手機條碼申請	把各種載具歸戶到手機條碼	· 讓您的發票通通歸戶 · 管理更便利		●完成
手機條碼申請 會員載具歸戶 其他載具歸戶	把各種載具歸戶到手機條碼	・讓您的發票通通歸戶,管理更便利		- 完成
手機條碼申請 會員載具歸戶 其他載具歸戶 已歸戶載具清單	把各種載具競戶到手機條碼	 讓您的發票遙通歸戶,管理更便利 		- 完成
手機條碼申請 會員載具歸戶其他載具歸戶 已歸戶載具清單 序號 載具類別 載具明碼 《	把各種載員歸戶到手機條碼	 讓您的發票通過歸戶,管理更便利 戰員自訂名稱 	領獎方式	 完成 解除場戶

圖4:載具歸戶功能未能區分差異性

(4)不理解「載具明碼」和「載具隱碼」的意義

使用者不知道「載具明碼」及「載具隱碼」的意義,歸戶資料 確認頁面也無其他資訊進行說明,僅有「確認」按鈕供點選(如圖 5), 因此使用者只能選擇確認,但不明白此頁面功能的用意。

	歸戶資料確認	
共通性載具	(a) (and (a)	
會員載具類別	Pchome線上購物	
載具明碼	Tormer con	
載具隱碼		
	確認	

圖5:新增載具確認名詞不易理解

2.相同資訊未整合或置於同處

新手上路頁面有進度條,使用者能明確知道操作的當下是第幾步 驟,還剩多少個步驟可完成新手上路。

進度條第2個步驟領獎設定頁面,出現兩個外型與文字皆相同的 「歸戶設定」按鈕(如圖 6),使用者不確定點選哪一個才是正確的,其 中一名使用者完全忽略兩個「歸戶設定」的按鈕,自行點擊功能列中 的「領獎設定」,但設定完成後新手上路引導終止,需自行重新點擊 「新手上路」才能再次回到該頁面。

使用者於領獎設定頁面時,未理解「啟用匯款」與「領獎設定」 的關聯,所以使用者來回查找相關資訊,於對照上方資訊後才瞭解啟 用後獎金將會自動匯入金融帳戶。

載具(卡片)專區 手機條碼專區	自然人憑證條碼專區 全	民稽核 其他服務 登出	▲ 手機條碼
服務説明 新手上路 發票查詢及捐	赠 中类發票查购 歸戶設	定 領獎設定 資料設定 通知語	2定 預設調贈對象
手機條碼列印			
:::手機條碼專區 > 新手上路			
	新手	上路	
	2	3	4
手機條碼申請	領獎設定	歸戶設定	完成
20.0	2 小路網 戶 就办设白新莲		◆歸戶設定
A XA	* 為必填(選)欄(立·不能為空白	
* 啟用匯款 ○ 是 ○ 否	領獎資料異動時間:		
 我已閱讀《 引 同意並儲存 	- 機條碼中獎獎金匯款服務須	(年)	
			➡歸戶設定

圖6:新手上路頁面

3. 選填方式未符合使用者需求或資訊不完整

(1) 選填方式與使用者預期不符

使用者選擇金融機構代號時,於已知代號的狀況下,會期望能快速填寫,目前金融機構代號僅能從下拉選單中查找(如圖 7),使 用者須費時於眾多選項的選單中找到已知的金融機構代號。

	100歳にの 100歳日日のの		
1	787新北市林口區農會信用部	3	4
	788新北市泰山區農會信用部		
手機條碼申請	789新北市恒林區農會信田部	歸戶設定	完成
	705刷儿巾杆尔匹皮首百万印		
	790制北印八圭區展曾信用部	Repairing the second second second second second	
	791新工币金山地區農會信用部		➡歸戶設定
	792新北市瑞芳地區農會信用部		
	793新北市新店地區農會信用部	1人您的帳戶·並免繳4%。印花稅	
	795新北市深坑區農會信用部		
	796新北市石碇區農會信用部	In The America Am America America Ame	
	797新北市平溪區農會信用部		
	798新北市石門區農會信用部		
	799新北市三芝區農會信用部		
* 印田匯約	803聯邦商業銀行		
加以用证表	805遠東國際商業銀行		
	806元大商業銀行		
	807永豐商業銀行		
	808玉山商業銀行		
	800期其商業銀行		
* 姓名	910月届(台灣) 高紫銀行		
	010年版(口/6/间未取1)		
* 身分語字號	012 百利國際間未取1]	輸入居留證號或中華民國統一證號基本資料之	統一證號
23 73 Mar 3 AP	815日盛國院冏耒銀行		
	816安泰冏兼銀行		
*身分別	822中國信託商業戰行		
	860易義縣中埔鄉展會信用部		
* 金融機構代號	866嘉義縣阿里山鄉農會信用部	兌獎單位公告之中獎獎金批次匯款入帳金	融機構名單
	868臺中市東勢區農會信用部		
	869臺中市清水區農會信用部	博进方骑封西方邮助为中港原款邮款 尔科会	工播開設 以杂席款生防
* 亚献限尸	870臺中市梧棲區農會信用部	儀傳仔薄到圓之販協局中突匯款販訊,勿宜歸	于俄门弧,以光匯款大敗
	871臺中市大甲區農會信用部		
* 聯絡電話號碼	872臺中市沙鹿區農會信用部		
	874臺中市霧峰區農會信用部		
	875臺中市太平區農會信用部		
	876臺中市烏日區農會信用部	§溴知 》	
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		

圖7:獎金匯款設定及金融機構代號選擇

(2)頁面功能說明未完善

新增會員載具頁面共有 145 筆資料,一頁呈現5筆,共需要 29 頁,頁數旁有顯示「5」的下拉選單,但未有其他資訊說明「5」的 含義(如圖 8),導致使用者未發現可運用此選單功能,選擇一頁呈 現 10、20 及 30 筆資料。

新增會員載具					×
BTCWEB004S	查詢成功				2021-06-29723-26:59.943 ×
	請輸入商家名稱	如黛雍人未提供會員載員統一入口歸戶・請參考「戴員歸戶」	說明 •		查約
點選歸戶「+」按! 歸戶至共通性戰具	鈕,網頁將轉跳至購物商家歸戶認證頁面,請於10分算 告知事項 《 點我閱讀 》	創内完成開戸認道作業、本平台不保存會員認證資料。			
歸戶	購物商家名稱(依統編排序)		會員載具名稱	商家登記名稱	
+	愛麗絲花坊(01241267)		鉅盛會員卡	愛麗絲花坊	
+	萬藥國際企業股份有限公司(07678110)		酷比樂載具	萬藥國際企業股份有限公司	
+	童心服飾股份有限公司(12624987)		童心服飾服份有限公司	童心服節股份有限公司	
+	勝醫生物科技股份有限公司(12762405)		Dr.Satin	勝醫生物科技股份有限公司	
+	希伯谢殷份有限公司(16161396)		LiveABC	希伯崙股份有限公司	
					◀ 1/29 ▶ 5 ♥ 共145 第
※提醒您: 開獎日(25日	琴時) 前己歸戶之會員載具,開美後盛業人將不提供中	类電子發票證明聯,請於領美期間內使用「統一發票兒獎」API	P领读·或至超商多媒體服務機(KIOSK)以手機號碼及緯證碼(密碼)查	論與列印中獎電子發票證明聯·於領獎	期間內至兒类服務據點領獎。

圖8:會員載具下拉選單功能未說明

4.使用者常用資訊難以查找

使用者於搜尋功能欄位,輸入全聯、7-11 等常見店家時,都未能 搜尋到結果,對未能搜尋到結果時,使用者反應為放棄或來回查找後 點選「請參考載具歸戶說明」(如圖 9),才發現常用載具歸戶網站(如 圖 10)。使用者發現常用載具歸戶網站後,若對搜尋結果的選單皆不 熟悉時,易關閉視窗,轉而選擇「其他載具歸戶」。此外,空格影響搜 尋結果,使用者輸入「pchome」無法搜尋到,須改為輸入「pchome」。 上述狀況皆導致搜尋功能有效性降低。



圖9:會員載具搜尋未完善

2.營業人個別入口:	從「營業人網站」設定歸戶。					
尚未提供「會員載	は具歸戶統一入口」服務的營業人會員載具歸戶設定·請至各個	固營業人網站進行歸戶	□作業。			
註:以下提供部份	常見營業人會員載具歸戶網站連結及操作說明 · 如果有營業/	、網站(頁)問題・請治	該營業人客			
服處理。						
會員載具	營業人	歸戶操作說明	歸戶平台			
全聯福利卡 全聯實業股份有限公司 下載 網站						
樂購蝦皮	樂購蝦皮 樂購蝦皮股份有限公司 下載 網站					
Yahoo奇摩 香港商雅虎資訊股份有限公司台灣分公司 下載 網站						
博客來會員 博客來數位科技股份有限公司 下載 網站						
台固媒體會員 台固媒體 不 載 網站						
HappyGO卡	HappyGO卡 鼎鼎聯合行銷(股)公司 下載 網站					

圖10 :常用載具歸戶網站

5.服務流程引導不明確或操作結果與使用者預期不同

(1)按鈕視覺階層與行動不符

使用者認為表格中的紅色按鈕為歸戶設定的入口,仔細看後才發現是「確認修改」,上方的「會員載具歸戶」與「其他載具歸戶」 按鈕才是歸戶設定(如圖 11)。最重要的功能卻非視覺最明顯的按鈕, 易導致使用者點選錯誤。

		新	i手上路		
Ŧ₩i	а+и	2 领质股定	3 醫戶設定	4 完成	
		巴各種載具歸戶到手機條	碼、讓您的發育感過醫戶、管理更佳	更利	- Juli
會員載員勝戶	其他戰員歸戶	巴各種載具歸戶到手號條	碼 · 講您的發展感過解戶 · 管理更佳	更利	- 7.44
會員載員歸戶 已歸戶載具清 序號 載具類別	其他就員第戶 2 就員明碼 《	巴名種範員經戶到手號條 載具隱碼 0	碼 · 講堂的發展感播發戶 · 管理更佳 戰員自訂名稱	^{更利} 領质方式	解除歸戶
會員載員録戶 已歸戶載員清 序號 載具類別 1 Pchome線	其他戰與勝戶 產 載與明碼 《	28種載員録戸到手機線 取具題碼 〇	碼、讓您的發賣應過歸戶、管理更生 戰員自訂名稱 Pchome廠上購物	取到 領価方式 銀行帳戶 *	解除錄序

圖11 : 載具規劃按鈕視覺階層

(2)對使用者重要的通知無明顯標示

歸戶資料確認後,出現小視窗告知歸戶結果,但內容字級偏小 且不易閱讀(如圖 12),使用者無法明顯立即判斷歸戶是否成功。



圖12 :歸戶資料結果通知字級偏小

(3)依指示操作卻未得到相對應的結果

歸戶結果視窗內容說明為「...請登入〇〇〇〇整合服務平台或 重整歸戶設定頁面,查詢已歸戶載具清單。」(如圖 12),使用者認 為重整後可直接看到新增的載具歸戶,但重整頁面後,仍須重新登 入,且登入後頁面未自動跳轉至已歸戶載具清單,使用者須再尋找 到歸戶設定頁面的路徑。

6.決策階段未提供足夠的資訊讓使用者進行判斷

許多載具類型歸戶所需填寫的資料,使用者無法立即取得,網站 服務於選擇載具類型的階段時,並未標示不同類型載具歸戶(如圖13), 導致使用者在個別點選查看後才發現需額外準備資料,因而中斷服務 流程。

新增其他載具	×
* \$\$\$日 \$\$5.40	/ 王维A51
戰兵規主	- Future -
* 手機號碼	自然人憑證條碼 悠遊卡
* 驗證碼(密碼)	icash 一卡通 信田上/探艇全路上
* 載具自訂名稱	icm F/XXTRIEFF 跨境電局電子部件載具
* 圖形驗證碼	86009 C 40
※振程你 ·	
A CIRCINE MERICA .	
您將所持有之其他載具歸戶至手機條碼後(接收中獎通知及設定領獎資料,並享有於書 發票之既有權益。至於歸戶載具應為您本/	以下簡稱歸戶載具),本平台即以該手機條碼,連結至歸戶載具識別資訊,提供您以手機條碼統一查詢歸戶載具所素取之要儲發票、 合服務平台、行動應用程式或多媒體服務資訊站查詢,揭贈,對獎等各項加值應用服務,您得殘時解除歸戶,不影響以其他載具素取 所有,或經戰具所有人授權歸戶,若非經戰具所有人授權歸戶,您依法應負相關法律責任,與本平台無涉。
	送出演除

圖13 : 載具類型選擇未標示所需資料

7.使用者歸戶完成後,仍未清楚各功能相關的線下操作或線上運作方式

部分使用者對於申請手機條碼與載具歸戶後實際的運作並不清 楚,包括申請條碼後可在哪裡查看條碼、跨國電商歸戶經電子信箱認 證後是否連動電商 App...等,完整資訊須額外尋找。

八、建議方案

OOOO整合服務平台「消費者服務一歸戶設定」,根據測試結果分析的7項關鍵議題「一般使用者對機關專有名稱不熟悉」、「相同資訊未整合或置於同處」、「選填方式未符合使用者需求或資訊不完整」、「使用者常用資訊難以查找」、「服務流程引導不明確或操作結果與使用者預期不同」、「決策階段未提供足夠的資訊讓使用者進行判斷」及「使用者歸戶完成後,仍未清楚各功能相關的線下操作或線上運作方式」,整理出9項建議方案,詳細說明如下:

(一)以使用者習慣的詞彙解釋機關專有名稱

網站在部分情況下,機關須使用業務的專有名稱,例如「會員載具 歸戶」與「其他載具歸戶」兩項服務,建議於網站中增加服務說明內容, 以使用者易懂之字詞作解釋,讓使用者能快速理解不熟悉的詞彙,減少 使用者因不理解兩者差異而選擇錯誤途徑,以致歸戶操作失敗。

以「玉山銀行」網站為例,該網站使用業務的專有名稱,專有名稱 下方提供使用者較習慣的說明用詞,協助使用者在選擇服務時,理解服 務之資訊(如圖 14)。另可參考「我的 E 政府」,當滑鼠點擊詞彙時,以 釋義為回饋,提供使用者主動獲取資訊的途徑(如圖 15)。

21

個人服務 小型企業	法人服務 數位金融 菁英招募 ∧ 🛚	開於玉山		♀ 服務據	點
合 玉山 銀 行	E.SUN BANK 企業融資	貿易服務 現金管理	OBU 金融同業FI	海外服務 網路銀	行/ATM
					* <
					> 1946
▲ 企業融資	企業融資				1 利匯率表
- 短中長期週轉融資		6	~		前算工具
- 信保基金保證		2	0		王 ② 線上申請
- 專案貸款		1	2.7		★ 常用真面
- 廠辦設備融資貸款		0			~
- 基準利率說明	短中長期週轉融資	信保基金	保證	聯合授信 (聯貸)	
✓ 貿易服務	玉山讓您在財務上無後顯之臺,我們 可協助企業取得日常營運資金,方便 資金調度。	您是否因缺乏擔保品, 請融資困難而苦惱呢?	導致向銀行申 量身 ,	訂做・一次滿足您的資金需求	¢ •
▼ 現金管理					
• OBU	了解更多	了解更	<u>多</u>	了解更多	
스하 ㅋ 米ㅋ					

圖14 :玉山銀行業務的專有名稱說明

資料來源: https://www.esunbank.com.tw/bank/corporate/finance/finance

 G Language ▼		式 数的E政府 www.gov.tw		
想知道什麼? 找	服務 ✔ 生育補助			٩
線 網路	上 申辦 申請辦理	<mark>臨櫃申辦</mark> 親自現場辦理		電郵傳真申辦 紙本郵寄、Email、傳真、電話辦理
服務內容 ■	給付金額按被保險人分娩 幣18,282元)一次發給2 [。] 月17日以前分娩或 <u>早產</u> 《	[或 早產爻 當時之月投保金額(目 圖 為胎兒產出時妊娠週數20 ·週以上(含140天)但未滿	自104年1月1日赴 雙生以上者,按 寸為1個月)。	显 · 由新臺幣17,280元調整為新臺 ₨比例增給(若被保險人於104年12
申辦資格 🖻	在100年7月1日後(含當 給付。	日 37週(不含259天)。如妊娠週數不明確時,可採胎 兒產出時體重超過500公克	分娩或 <u>早產</u> ❷((不論活產或死產) · 得請領生育
申辦流程 🖻	 た戶政事務所辦班 2 被保險人備妥出 入全部基本資料 	里- 但未滿2,500公克為判斷標 準。 主登記相關文件及本人之國內金 前列印出申請書交由申請人確認	給付。 融機構或郵局存 資料無誤後簽名	簿帳戶資料,經戶政事務所人員輸 或蓋章。
javascript: void(0)				≫m+

圖15 :我的E政府專有名詞說明

資料來源: https://www.gov.tw/News3_Content.aspx?n=2&s=381516

(二)相似的資訊應合併或置於同處

一般設有進度條之介面會搭配標有「下一步」的按鈕。新手上路頁 面建議將兩個「歸戶設定」的按鈕整合為一個(如圖 16),並調整按鈕名 稱為「下一步」,避免使用者忽略或對該按鈕的功能產生疑惑。

針對「領獎設定」與「啟用匯款」之連結性,雖已透過說明強化, 建議可以使用直接清楚的語意表達,例如將「啟用匯款」調整為「啟用 中獎自動匯款功能」,讓民眾更能直觀理解功能。



圖16 :歸戶設定按鈕整合與調整名稱

(三)選單內容提供便捷快速的選填方式

表格「金融機構代號」選單內容較長時,建議提供可輸入、可查詢、 可下拉之功能,例如使用者輸入「8」時,選單僅出現代碼為8開頭之金 融機構;輸入「81」時,選單僅出現代碼為81開頭之金融機構(如圖17)。

* 啟用匯款	● 是 ○ 否 領獎資料異動時間:
	服務異動將於 110/07/25 開獎時生效
*姓名	請輸入姓名
*身分證字號	請輸入身分證字號 外籍人士輸入居留證號或中華民國統一證號基本資料之統一證號
*身分別	● 本國人 ○ 外籍人士
* 金融機構代號	81 兌獎單位公告之中獎獎金批次匯款入帳金融機構名單
* 金融帳戶	810星展(台灣)商業銀行 812台新國際商業銀行 815日盛國際商業銀行 2100年高高学校(1)
* 聯絡電話號碼	816安泰商兼銀行
	□ 我已閱讀 《 手機條碼中獎獎金匯款服務須知 》
	同意並儲存

圖17 :銀行選單優化

(四)頁面列表筆數下拉選單提供使用者完整說明

新增會員載具頁面之列表筆數下拉選單建議完整出現「單頁 5 筆」 (如圖 18), 讓使用者可理解列表筆數顯示可用此下拉選單控制。

X

新增會員	載具		×				
BTCWEB	004S 查詢成功		2021-08-09T15:02:14.968 ×				
	請輸入商家名稱 如蠶業人未提供會員戰具統一入口	勝戶,請參考「戴具歸戶」說明。	查詢				
點選歸戶「 歸戶至共通	點遲歸戶「+」按鈕,網頁將轉跳至購物商家歸戶認證頁面,請於10分鐘內完成歸戶認證作業,本平台不保存會員認證資料。 歸戶至共通性數具告知事項 《點我閱讀》						
歸戶	購物商家名稱(依統編排序)	會員載具名稱	商家登記名稱				
+	愛麗絲花坊(01241267)	鉅盛會員卡	愛麗絲花坊				
+	萬榮國際企業股份有限公司(07678110)	酷比樂載具	萬榮國際企業股份有限公司				
+	童心服飾股份有限公司(12624987)	童心服飾股份有限公司	童心服飾股份有限公司				
+	勝醫生物科技股份有限公司(12762405)	Dr.Satin	勝醫生物科技股份有限公司				
+	希伯斋股份有限公司(16161396)	LiveABC	希伯崙股份有限公司				
			◀ 1/30 ▶ 單頁5筆 ∨ 共150 筆				

圖18 : 下拉選單完整說明

(五)常用項目納入服務的主要操作流程

新增會員載具功能的主要操作流程為透過「會員載具歸戶統一入 口」、「營業人個別入口」兩個方式進行查找。機關已彙整幾個常用的載 具歸戶網站,建議以頁籤的方式納入主要操作流程(如圖 19),以利使用 者查找。搜尋功能建議調整為能接受英文大小寫與空格,讓使用者搜尋 更有效。

CWEB004S 查	詢成功			2021-08-09T15:33:39.158
	請輸入商家名稱 如營業人未提供會員載具統一入口歸戶	,請參考「載具歸戶」說明。		查詢
員載具歸戶統一	-入口 營業人個別入口			
尚未提供「會員		請至各個營業人網站進行歸戶作	乍業。	
註:以下提供部	『份常見營業人會員載具歸戶網站連結及操作說明,如果	有營業人網站(頁)問題,請洽該	愛業人客服處	
註:以下提供部 理。	8份常見營業人會員載具歸戶網站連結及操作說明,如果	有營業人網站(頁)問題,請洽該	〈營業人客服處	
註:以下提供部 理。 會員載具	8份常見營業人會員載具歸戶網站連結及操作說明,如果 營業人	有營業人網站(頁)問題,請洽該 歸戶操作說明	營業人客服處 歸戶平台	
註:以下提供音 理。 會員載具 聯福利卡	8份常見營業人會員載具歸戶網站連結及操作說明,如果 營業人 全聯實業股份有限公司	有營業人網站(頁)問題,請洽該 歸戶操作說明 下載	營業人客服處 歸戶平台 網站	
註:以下提供音 理。 會員載具 聯福利卡 端戰皮	8份常見營業人會員載具歸戶網站連結及操作說明,如果	有營業人網站(頁)問題,請洽該 歸戶操作說明 下載 下載	 課戶平台 網站 	
註:以下提供書 理。 會員載具 聯福利卡 購蝦皮 ahoo奇摩	 協 常見 營 業 人 會 員 載 具 歸 戶 網 站 連 結 及 操 作 說 明 , 如 果 登 業 人 	有營業人網站(頁)問題,請洽該 歸戶操作說明 下載 下載 下載 下載	 ·	
註:以下提供音 理。 會員載具 聯福利卡 購蝦皮 ihoo奇摩 客來會員	 協 常見 營 業人 會員 載具歸戶網站連結及操作說明,如果 登 業人 全 聯 實 業股份 有限公司	有營業人網站(頁)問題,請洽該 歸戶操作說明 「下載 下載 下載 下載 下載	 ·	
註:以下提供書 理。 會員載具 聯福利卡	 協 常見 營 業人 會員 載具歸戶網站連結及操作說明,如果 登業人 	有營業人網站(頁)問題,請洽該 歸戶操作說明 「下載	 新戸平台 網站	

※提醒您:

開獎日(25日零時) 前已歸戶之會員載員,開獎後營業人將不提供中獎電子發票證明聯,請於領獎期間內使用「統一發票兌獎」APP領獎,或至超商多煤體服務機 (KIOSKI)/手機號碼及驗證碼(廖碼)杳誼飽刮印中獎雷子發票證明融,於領導期間內至台埠服發據點領集。

圖19 :常用的載具歸戶納入操作流程

(六)藉由顏色或圖示等視覺設計準確引導使用者操作

歸戶設定頁之「確認修改」次要功能按鈕,建議將紅色實心按鈕改為紅色線框按鈕,降低其醒目度;最重要的兩按鈕以「+」符號引導使用者做使用(如圖 20),增加其醒目度。

歸戶設定成功或失敗的結果確認,對使用者而言重要性高,建議藉 由圖示或文字大小對比(如圖21),讓使用者能夠明確得知歸戶設定結果。

+會	員載具歸戶 🕂	其他載具歸用	5					
已歸	戶載具清單							
序號	載具類別	載具明碼	0	載具隱碼	0	載具自訂名稱	領獎方式	解除歸戶
1	Pchome線上購物	-		- 10.00		Pchome線上購物	銀行帳戶 💙	
储	認修改點選後即完	成載具自訂名	· 領獎方式	及解除歸戶之	異動		4 1/1 > 5	• 共1筆

圖20 : 歸戶設定功能按鈕調整

Paym	ent successful
Payment type	Net banking
Bank	HDFC
Mobile	8897131444
Email	sudheerreddy.ui@gmail.com
Amount paid	500.00
Transaction id	125478965698

圖21 :明確顯示歸戶結果



(七)首頁點選歸戶設定者,登入後應直接跳轉至「歸戶設定」頁面

使用者從首頁點選「歸戶設定」的意圖即是需要設定發票歸戶相關 事項,若依原網站設計將其引導至「資料設定」,使用者必須再自行找到 「歸戶設定」,建議若使用者已在首頁點選歸戶設定者,登入後之頁面 直接跳轉至「歸戶設定」頁面,讓使用者能更快使用目標服務。

新增歸戶資料後需要重新登入或重整頁面,才能查看歸戶資料,建 議調修為新增完歸戶資料後,直接前往「歸戶設定」,以立即檢視新增的 歸戶資料。「資料設定」相較其他功能為較少變更之內容,當使用者有此 需求時再自行尋找即可。

(八)在決策前提供足夠資訊以利使用者做出判斷

使用者於選擇載具類型的階段時,即提供各載具類型需要準備的資料(如圖 22),避免使用者在新增不同類型載具後才發現無法立即取得該 類型所需資料,網站應協助使用者在選擇新增載具類型時做出判斷。

新增其他載具		×
* 載貝類型 * 手機號碼 * 驗證碼(密碼) * 載具自訂名稱 * 圖形驗證碼	 ✓ 手機條碼 (非 09xxxxxx 之手機號碼) 自然人憑證條碼 (卡號、條碼密碼) 悠遊卡 (卡片內碼、卡片驗證碼) icash (載貝隱碼) 一卡通 (卡片內碼、卡片驗證碼) 信用卡/簽帳金融卡 (信用卡卡號、身分證字號、出生年月日) 跨境電商電子郵件載具 (電子信箱) 	
※提醒您: 您將所持有之其他載具歸戶至手機條碼後 接收中獎通知及設定領獎資料,並享有於 發票之既有權益,至於歸戶載員應為您本/	(以下簡稱歸戶載具),本平台即以該手機條碼,連結至歸戶載具 &合服務平台、行動應用程式或多媒體服務資訊站查詢、揭贈、 新有,或經載具所有人授權歸戶,若非經載具所有人授權歸戶	具識別資訊,提供您以手機條碼統一查詢歸戶載具所素取之雲端發票, 對獎等各項加值應用服務,您得隨時解除歸戶,不影響以其他載具索取 ,您依法應負相關法律責任,與本平台無涉。
		送出演除

圖22 : 載具類型準備資訊提供方式

(九)「新手上路」提供更完整資訊,以利新手瞭解線上線下運作方式

首次申請手機條碼者必會使用「新手上路」,建議可將「雲端發票小 學堂」中的內容整理過後,在適合的步驟中加入新手可能想知道的資訊。 例如將載具歸戶的解釋加入「載具設定」中(如圖 23)、完成時可告知使 用者快速出示手機條碼的小技巧(如圖 24)等。

	1 手機條碼申請	2 領英設定		3 赣戶設定	4 完成	
會員	■戦興醫戶 】 其他戦興	把各種戰員競戶到	手機條碼,讓您的發票通	通歸戶,管理更便利		→完成
已歸	戶載具清單					
序號	戰具類別	戴具明碼 🚯	戴具隐碼	戰具自訂名稱	领奬方式	解除歸戶
1	跨境電商電子郵件載員			Apple store	銀行帳月~	
2	【樂興蝦皮】載員	3	100.001	【樂購蝦皮】戰具	銀行帳戶 🗸	
3	信用卡/簽帳金融卡	5		玉山喵喵卡	銀行帳」~	
4	信用卡/簽帳金融卡	4	-	中值linepay粉免卡	↓ 銀行帳月 >	
5	倍用卡/簽帳金融卡	4	-	黑狗卡	銀行帳! >	
10	1課修改 加速 後即完成数5	月日訂名稱、領費方式及解除歸戶2	(長約	4 1/1	5 -	共5師
ſ	什麼是載具歸 「 糖是載 載 「作 一 開 の 一 開 您 一 開 您 一 開 の 一 開 の 一 開 の 一 作 約 二 開 の 一 作 約 二 開 の 一 作 約 二 開 の 一 作 約 二 開 の 一 作 約 二 同 の 一 作 約 二 同 の 一 第 の の 一 第 の 一 の 一 時 の の 二 の 一 時 の の 一 の の の の の の の の の の の の の の	■ ? 」是指將各種載具與 說法,是指定某一個 的個子機條電,或是 貨戰具及雲端發票路。 種載具及雲端發票的。	共通性載具(如手) 手機條碼當戶長,)。 隨有例如跨境電商 信用卡等載具,「 好幫手。	機條碼) 把各種 電子郵 鰈戶」		0

圖23 :將載具歸戶的解釋加入「載具設定」



圖24 : 申辦完成時告知使用者快速出示手機條碼的小技巧

以上9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
一般使用者對機關專 有名稱不熟悉	以使用者習慣的詞彙解釋機關 專有名稱	1	滿意度 避免錯誤
相同資訊未整合或置 於同處	相似的資訊應合併或置於同處	2	效率 避免錯誤
選填方式未符合使用	選單內容提供便捷快速的選填 方式	9	易記 效率
者需求或資訊不完整	頁面列表筆數下拉選單提供使 用者完整說明	5	易學
使用者常用資訊難以 查找	常用項目納入服務的主要操作 流程	3	易記 效率
服務流程引導不明確	藉由顏色或圖示等視覺設計準 確引導使用者操作	6	易學 滿意度
或操作結果與使用者預期不同	首頁點選歸戶設定者,登入後應 直接跳轉至「歸戶設定」頁面	4	效率
決策階段未提供足夠 的資訊讓使用者進行 判斷	在決策前提供足夠資訊以利使 用者做出判斷	8	效率 滿意度
使用者歸戶完成後, 仍未清楚各功能相關 的線下操作或線上運 作方式	「新手上路」提供更完整資訊, 以利新手瞭解線上線下運作方 式	7	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.以使用者習慣的詞彙解釋機關專有名稱

B.相似的資訊應合併或置於同處

C.常用項目納入服務的主要操作流程

D.首頁點選歸戶設定者,登入後應直接跳轉至「歸戶設定」頁面

E.頁面列表筆數下拉選單提供使用者完整說明

F.藉由顏色或圖示等視覺設計準確引導使用者操作

G.「新手上路」提供更完整資訊,以利新手瞭解線上線下運作方式

H.在決策前提供足夠資訊以利使用者做出判斷

I.選單內容提供便捷快速的選填方式

以上建議方案提供〇〇〇〇堅合服務平台「消費者服務—歸戶設定」 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。

31

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(黄底色)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	0000000	手機條碼申請畫面	系統訊息	登入畫面	新手上路
名稱	整合服務平台首頁		通知		
畫面	 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・				
	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1
碰到	首頁右方明顯就出	依畫面操作輸入"手	畫面通知有簡訊通知驗	出現登入畫面,看到驗證碼	自動進入到新手專區,畫
的狀	現有"申請手機條	機號碼、電子信箱等,	證碼,聽到手機收到簡訊	就是密碼,因此輸入電話號	面很清楚告訴我現在要
況或	碼",直接點入	點選"同意並申請手	訊息.	碼及簡訊發來的驗證碼後	到領獎設定,之後再做歸
問題		機條碼"		登入	户設定,就完成了.看起來
					方便又簡單.
下子石门			狀況:2		狀況:2
型到			猶豫了一下,不知該點"		點上面的選單"領獎設
的爪			連結"還是"登入"?		定"進入下一步驟.不過事
儿以			後來決定點"登入"試看		後(寫報告時)才發現.我
问及			看		應該點右下方依指示的"

		領獎設定"會更簡單,不需
		要自己找上方的選單.

頁面 名稱	領獎設定	領獎設定	領獎設定	新手上路	歸戶設定
畫面	日本の日本の日本の日本の日本の日本の日本の日本の日本の日本の日本の日本の日本の日	105202	(2012 84 1995 NB + 884875 1241800100188825 12125222 12488001 (2012 84 1995 1248801010188868 (2012 84 1996 12488 (2012 84 1996 12488 (2012 84 1996 1248 (2012 84 1986 1248 (2012 84 1986 1248 (20128	A 1993 993 998 998 993 193 193 193 193 193 193 193 193 193	
碰的況問	狀況:1 依畫面指示,點選"啟用 匯款",畫面自動展開	狀況:1 依畫面展開欄位一一填 入帳戶等資料,最後點" 同意並儲存"	狀況:1 畫面上方出現綠底綠字 儲存成功的提示	狀況:1 依步驟指示下一步為歸 戶設定,不懂什麼是歸 戶設定,但就依步驟點 選上方選單"歸戶設定"	狀況:1 有兩個選項,不知分別是 什麼意思,先點"會員載 具"試看看
碰的況問到狀或題			狀況:2 但畫面停在這?回上方 點"新手上路"看下一步 要做什麼?	狀況:2 事後"寫報告時"發現, 我如果點右下方的歸戶 設定,新手上路其實會 帶著我一步一步往下 走,就不會發生如前一 步驟停格在領獎設定的 情況了.	

頁面	新增會員載具	新增會員載具	歸戶設定	新增其它載具	新增其它載具
名稱		查詢商家結果			-信用卡
畫面	INCOMENT INCOMENTS INCOMENTS <td< th=""><th>CORRECT CORRECT STATEMENT CORRECT STATEMENT CORRECT STATEMENT CORRECT STATEMENT CORRECT STATEMENT CORRECT STATEMENT CORRECT</th><th></th><th></th><th>- 2000 ER - 2000 E B - 2000 E - 0 - 2000 E B - 2000 E - 0 - 2000 E B - 2000 E - 0 - 2000 E - 0</th></td<>	CORRECT CORRECT STATEMENT CORRECT STATEMENT CORRECT STATEMENT CORRECT STATEMENT CORRECT STATEMENT CORRECT STATEMENT CORRECT			- 2000 ER - 2000 E B - 2000 E - 0 - 2000 E B - 2000 E - 0 - 2000 E B - 2000 E - 0 - 2000 E - 0
碰的況問到狀或題	狀況:1 看懂原來有一些商家會員,就可以歸進來.	狀況:3 輸入"統一超商""7-11" 都沒有資料,我不確定 是商家名稱不對,還是 這麼普遍的超商但真的 沒有?但覺得麻煩,所以 放棄了.	狀況:1 點選"其它載具歸戶"	狀況:2 載具類型下拉看到很多 種,但大多不太明白什 麼意思怎麼用?看到有 信用卡/簽帳金融卡,於 是選進去歸看看	狀況:1 出現信用卡相關欄位, 於是輸入一張試看看, 順利送出.
碰的況問	狀況:2 顯示有 142 家會員,但一 頁只顯示 5 家,一頁一頁 翻,看起來我都沒有會員, 而且太慢了 試著用上面"輸入商家名 查詢".	狀況:1 點右上角"X"關掉,回 到"歸戶設定"			
碰的沉悶	狀況:1 事後(寫報告時)才發現, 列示的右下方我可以選 擇一頁顯示30筆,至少會 方便一些.				

頁面	歸戶設定	新增其它載具	新增其它載具	歸戶設定	新手上路
名稱			-一卡通		
畫面	Control	EQUER 'ADDA '	#EXCER • EXEC • EXEC	Control	RANNA TARA DALARA INA INA TARA TARA TARA TARA TARA TARA TARA TA
	狀況:1	狀況:2	狀況:3	狀況:1	狀況:2
74 天川	看到歸戶設定的歸戶載	載具類型下拉,我有一	感應卡片,要在 IE 才能	畫面回到歸戶設定,再	看到應該就是完成了.
他到	具清單有剛加入的信用	卡通,選看看如何設定	做,否則要到超商感應	點上方選項"新手上路"	但不明白為何停在歸戶
的欣	卡了.		卡片,取得卡片内碼和		設定?下面寫的"設定金
儿蚁	再重新進去"新增其它		卡片驗證碼來輸入,那		融帳戶"我也做了呀!
问题	載具"看看還有什麼可		現在在家無法得到,而		判斷是設定完成了.
	以設?		且麻=>放棄		
					狀況:1
碰到					事後(做報告時)看懂知
的狀					道,應該直接點"新手上
況或					路"右下方指示一步步
問題					進去設定,應該就沒有
					上面的困擾了.

測試者2:

頁面 名稱	首頁	手機條碼申請	系統訊息-驗證 碼發送	登入身份頁面	新手上路-領獎 設定	新手上路-歸戶 設定	新增會員載具
畫面							
碰的況問	狀況:1 尋找可以申請手機 條碼的按鈕,順利 找到	狀況:1 輸入申請資 訊,完成填寫	狀況:1 看到申請成功 通知,知道要收 取手機簡訊驗 證碼	狀況:1 按操作輸入手 機號碼、驗證 碼,成功登入	狀況:2 領 設定不知 道 定不知 道 所 他 方 記 之 不知 之 不知 之 定 不知 之 之 、 記 定 一 、 一 、 設 定 で 、 一 、 一 、 一 、 一 、 一 、 一 、 一 、 一 、 一 、	狀況:1 進入歸戶設定, 發現『會員載具 歸戶』與『其他 載具歸戶』大致 瞭解意思但不 算很肯定	狀況:2 先進入會員載 人會員載 人會員載 人會員載 人會員載 人會員載 人名 人會員載 人名 人會員載 人名 人會員載 人名 人會員載 人名 人會員載 人名 人會員載 人名 人會員載 人名 人會員載 人名 人名 人名 人名 人名 人名 人名 人名 人名 人名 人名 人名 人名
碰的況間					 狀況:3 當下只注意到 紅字『服務異動 將於 110/07/25 開獎時生效』但 不明白異動內 容是什麼 		

頁面	新增會員載具-搜	 	 	雷 迪 殊 西 小 舆 些	全聯0000	全聯0000-	全聯〇〇〇〇-
名稱	尋結果	利增兵他戦兵	利省曾貝載共	云场资示小字呈	服務平台	會員頁面	歸戶說明
畫面				Image: An and a state of the state of t	EVERATE STARATE		
	狀況:3	狀況:1	狀況:3	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1
	無搜尋結果,不	使用『新增其他	找不到可把全	藉由說明大致瞭	輸入卡號、密碼	進入會員頁面,	稍微看了一下
碰到	知道要怎麼才能	載具』看到如悠	聯會員卡歸戶	解規則、介紹等	等資訊,成功登	尋找歸戶連結	歸戶說明,大概
的狀	找到全聯歸戶連	遊卡、一卡通等	的地方又回到		入		瞭解操作,點選
況或	結	可在這輸入。但	這裡,覺得困				歸戶
問題		因手邊沒這些	惑,自己似乎誤				
		載具就不進行	解了什麼				
		了					
			狀況:1	狀況:2			
7光 石川			發現搜尋欄位	在這裡的常用載			
西北王			下方有『請參考	具歸戶網站,成			
的爪			載具歸戶說明』	功看到全聯,不			
儿蚁			似乎可以幫助	過因為不熟悉 ,			
问及			我所以點進去	有點是湊巧逛到			
				的感覺			

頁面	全聯0000-導	會員載具歸戶	全聯()))-	會員載具歸戶	會員載具歸戶-	會員載具歸戶-	歸戶設定
名稱	出貝面	失敗	歸戶說明		內谷確認	歸戶成功	
畫面							
碰到	狀況:1	狀況:3	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1
的狀	看到前往〇〇〇發	歸戶失敗,但	回到全聯歸戶	輸入歸戶會員載	確認全聯載具	看到歸戶成功	看到已歸戶成
況或	票平台網站通知 ,	不知道具體原	說明,想再重試	具等資料	歸戶內容	通知	功的載具列表
問題	確認前往	因	一次				

頁面 名稱	發票查詢及捐贈	發票查詢及捐 贈-搜尋結果	發票查詢及捐 贈-發票明細	中獎發票查詢	領獎設定	服務說明	手機條碼列印
畫面							
	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:2
碰到	想看到全聯消費發	成功看到搜尋	想看發票明細	想再尋找一次中	看下來匯款方	進入服務說明,	找到手機條碼
的狀	票紀錄,鍵入資料	月份內的發票	也清楚找到	獎發票如何領	式似乎是最推	想尋找可置入	列印,但想試試
況或	搜尋	消費列表		獎,但明白似乎	薦的方式,決定	電子圖檔的教	看會不會下載
問題				找錯了	事後再設定	學	下來有電子圖
							檔
碰到				狀況:2		狀況:1	

的狀		索性查一下中	看完介紹說明	
況或		獎發票記錄,一	發現沒有電子	
問題		開始不明白為何	圖檔,正確方式	
		搜尋時沒有顯示	似乎须要印出	
		内容,最後才發	來	
		現原來在上方有		
		跳出說明		

頁面 名稱	下載儲存頁面	手機條碼列印			
畫面					
碰的沉問	狀況:1 成功下載到電腦桌 布	 狀況:2 開啟檔案後發 現就是列印用 文件,決定接 受不再尋找 			

測試者3:

頁面	首頁	歸戶設定登入	歸戶設定頁面	會員載具歸戶	查無資料	查詢成功	商家登入畫面
名稱							
畫面							
	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1
碰到	因為目的是載具歸	輸入手機號碼跟	透過其他手機APP連	輸入「pc home」	沒找到相關結	成功搜尋到	輸入商家帳號密
的狀	户,所以直接按歸户	密碼登入	結的載具沒有一起設	做搜尋	果,有點疑惑	pchome 購	碼後登入
況或	設定登入		定到自訂名稱,因此			物網	
問題			使用其他APP來確認				
			哪些已歸戶				
碰到			狀況:2		狀況:2	狀況:1	
的狀			從欄位提供的資訊		懷疑是不是大	點選歸戶欄	
況或			中,分辨不出來每張		小寫或空格有	位的「+」進	
問題			信用卡/簽帳金融卡,		問題,決定刪除	行歸戶	
			所以也無法更改自訂		空格後再搜尋		
			名稱		一次		
碰到			狀況:3				
的狀			以為最顯眼的紅色按				
況或			鈕是用來進行載具歸				
問題			户,但仔細看功能才				

	發現不是		
碰到	狀況:1		
的狀	不太確定「會員載具」		
況或	跟「其他載具」的差		
問題	别,但是因為知道自		
	已想登入的是某購物		
	網站會員,所以選擇		
	先按會員載具歸戶		

頁面	歸戶資料確認	歸戶結果	會員載具歸戶	歸戶設定頁面	登入頁面	發票查詢及	歸戶設定頁面
名稱						捐贈	
畫面							
	狀況:2	狀況:2	狀況:2	狀況:1	狀況:3	狀況:2	狀況:1
	不知道「載具明碼」	得到歸戶成功的資	原本以為會直接跳	在清單中沒看	重新整理後跳	以為重新登	回到歸戶設定
碰到	跟「載具暗碼」的意	訊,內容字有點小又	轉回已更新的載具	到新增的載具,	出沒有權限,並	入後會直接	頁面並在已歸
的狀	義,也沒有商家帳號	沒有明顯「成功」,	清單,發現視窗關掉	猜测是须要刷	轉到登入頁面,	進到原本的	戶載具清單最
況或	的資訊,不太確定自	所以慢慢把內文看	了有點驚訝,才想起	新頁面,所以按	須要重新登入	歸戶設定頁	上方看到了剛
問題	己該確認什麼資料	完	自己按的是關閉視	下重新整理		面,但是卻進	剛歸戶的會員
			窗			到了不熟悉	載具
						的頁面	
74 石川	狀況:2	狀況:1	狀況:1			狀況:1	
他到	因為也只有確認可	看完內容以後沒有	沒有要再歸戶另一			往上方找尋	
的欣	以按,所以就按確	很仔細看就按下「關	個會員載具,所以關			載具歸戶的	
儿以	認,對這個頁面的用	閉視窗」	掉會員載具浮動視			連結	
问现	意感到困惑		穷困				

測試者4:

頁面	〇〇〇〇整合服務平台首頁	手機條碼申請頁面	服務條款及隱私權宣告頁面
名稱			
畫面	Example and the second of the second	ВРИ СРЕД ВРИ СРЕД ВРИ СРЕД	Etysetwithis Fire Code to a second
碰的況問	狀況:1 到〇〇〇〇〇〇〇整合服務平台網站中, 要將放在其他載具的發票存到手機條碼裡 面	狀況:1 點選首頁的"點我申請手機條碼",來到這 個頁面,輸入相關資訊來申請手機條碼	狀況:1 填寫手機條碼申請時,須勾選我已閱讀服 務條款及隱私權宣告,才能進行下一步驟
碰到	狀況:1		
的狀	看起來好像要先申請一個手機條碼才能將		
況或	放在其他載具的發票彙整到這裡來		
問題			

頁面	系統訊息頁面	手機條碼申請頁面	新手上路頁面
名稱			
畫面	• # ALCH • ALCH • # ALCH •		
碰的沉問	狀況:1 點選"同意並申請手機條碼"後,會呈現系 統訊息,告知將把密碼傳送到所填寫的手 機中	狀況:1 點選上頁的"登入"後,來到這個頁面,要輸 入手機號碼與手機中所收到的簡訊密碼	狀況:1 可以選擇是否要啟用匯款,如果啟用,可 以直接將中獎金額匯款到填寫帳戶中,目 前帳戶資料不在手邊,待之後再填寫,先 選擇"否"

頁面	手機條碼中獎獎金匯款服務須知頁面	儲存成功頁面	歸戶設定頁面
名稱			
畫面	Address Address Address Address	ансимения нали провиденования и славания и славания на провиденования и славания и Славания и славания и с Славания и славания и с Славани	
碰的沉問	狀況:1 針對中獎獎金匯款的相關說明,須點選"我 已閱讀"才能進入下一步驟	狀況:1 綠色的色塊告知已儲存成功	狀況:1 依照步驟號碼的提醒,要進入3歸戶設定, 點選歸戶設定的按鈕,進入這個頁面中

頁面	新增會員載具頁面	搜尋商家成功頁面	〇〇〇〇歸戶設定頁面	
名稱				
畫面	新國意見範疇 200 第四個的目前的目前的目前的目前的目前的目前的目前的目前的目前的目前的目前的目前的目前的	新宿倉員数員 メ 第七〇秋田〇〇月、雪田信古 2010年4000月 月秋日、月夏万日 第二日 月秋日、月夏万日 第二日 月秋日、月夏万日 第二日 月秋日、月夏万日 第二日 日本 第二日	Image: Provide a control of the con	
碰的況問	狀況:1 點選歸戶設定中的會員載具歸戶按鈕,來 到這個頁面中,可以輸入商家名稱來查詢, 是透過這個來將商家開立的發票歸戶到手 機條碼中吧	狀況:1 搜尋常購買的網站,可以快速地找到目標	狀況:1 來到 momo 購物網的〇〇〇〇歸戶頁面	

頁面	新增會員載具頁面	同意歸戶設定頁面	歸戶資料確認頁面	
名稱				
畫面		正面面の 株物網 電子録素録戸設定 留好・講秘書下方数提問理要制取加量子録素整合服用学会進行録が・ 現在学校集構研究構成には相学子優秀整合組具学会意味的「manne 能物最高度、相関性な経験実行	日本 日	
碰的況問	狀況:1 輸入momo購物網帳號密碼等資訊	狀況:1 點選同意使用會員載具進行歸戶	狀況:1 完成 momo 購物網的歸戶資料	

頁面	歸戶結果通知頁面	新增其他載具頁面	完成載具歸戶設定通知頁面
名稱			
畫面	開日 資料4 確認 調戸結果 第5555995 第約時費高級時約月成功、請登人電子發展整合服約 × 平台或運新型費用中設定用 直角已是中組減量化、電影の互「特 素記 素記 素記 素 素 素 素 素 素 素 素 素 素 素 素 素	新規算法を範囲 ● 出版目記 ● 出版目記 ● 出版目記 ● 出版目記 ● 出版目記 ● 日本日本日 ● 日本日 <	Art - Leb Image: Ima
碰的況問	狀況:1 訊息提醒 momo 購物網會員載具歸戶成功 等內容	狀況:1 點選其他載具歸戶,來到這個頁面,可以將 信用卡或悠遊卡中的儲存〇〇〇〇也歸入 手機條碼中	狀況:1 告知已完成將載具歸戶設定的內容,提醒 要完成電子信箱認證、變更密碼與下載 APP等訊息

頁面	資料設定頁面	手機條碼列印頁面	下載的手機條碼頁面
名稱			
畫面	Reference Reference Reference	(1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	
碰的況問	狀況:1 點選手機條碼專區的資料設定,有變更密 碼、電子信箱變更等功能	狀況:1 點選下載後,可以下載手機條碼	狀況:1 可以依照輸入的數量需求,列印出手機條 碼

頁面	服務說明頁面	
名稱		
畫面	第一次使用條碼為上手 Winder Winder Winder Winder </th <th></th>	
碰的沉問	狀況:1 看到這裡的訊息,瞭解到原來結帳時可以 直接將手機條碼讓店家掃描,就可以索取 雲端發票了。	
碰的況問	狀況:1 瞭解到下載安裝統一發票兌獎 APP 後,只 要輸入手機號碼和密碼,就可以查詢到發 票與有無中獎,很方便。	

測試者5:

頁面 名稱	財務部〇〇〇〇網站- 首頁	登入頁面	歸戶頁面	新增歸戶頁面 一跨境電子商務(一)	新增歸戶頁面 —一卡通
畫面					
碰的況問	狀況:1 進入首頁,想試著尋找 和發票相關的業務,後 來在旁邊看到「歸戶」有 在旁邊看到「歸戶」有 在我對那個名詞有一 疑惑的 援點它	狀況:1 跳出登入視窗,輸入完後 有登入成功	狀況:1 很快就找到「其他載具歸 戶」	狀況:3 想歸戶 Momo 的載具, 一開始不懂為什麼要 填信箱,後來就用手機 去查看印象中有設定 載具的 Momo App,結 果沒找到什麼,就失敗 了	狀況:3 想歸戶一卡通,找不 到實體卡片,所以放 棄
碰到		狀況:2	狀況:2		
的狀		一開始還想說驗證碼是	看到我不知道什麼時候		
況或 問題		11 懋	歸戶的東森帳戶		

頁面 名稱	新增歸戶頁面 -金融卡(卡號錯誤)	新增歸戶頁面 -手機條碼	新增歸戶頁面 -跨境電商(二)	新增歸戶頁面 -成功新增跨境電商載具
畫面				
碰的況 問 題	狀況:3 想歸戶郵局金融卡,身邊當時 沒有信用卡,只有郵局卡,發 現沒有郵局的選項	狀況:3 前面把看得懂的歸戶名稱試過 遍,最後想說試試看手機條碼,系 統說此載具不能歸戶自己,有點 不懂。失敗	狀況:1 我在試了一次歸戶跨國電 商,這次按照需求填完填完 資料,驗證信箱後,就按下 送出	狀況:1 跨國電商歸戶就成功了,很 清楚的顯示在上面
	狀況:3 改歸戶華南金融卡,資料輸入 完後,系統顯示卡號錯誤,於 是失敗			狀況:2 我有點疑惑,跨國電商歸戶 用電子信箱認證後,就可以 自動把有連動電商 App 的 意思嗎?

設計專家:

頁面	0000整合服務平台	申請手機條碼	通知查看簡訊	驗證碼簡訊	Email
名稱	首頁				Eman
畫面					A CONTRACTOR DE LA CONTRACTA D
	狀況:2	狀況:1	狀況:1	狀況:2	狀況:1
碰到	想了一下『申請手機條	依照空格处分别完成填	跳出小視窗提醒要去看	手機已經驗證,為什麼	點選 Email 中的連結已
的狀	碼』和『歸戶設定』要選	寫	簡訊取得驗證碼	Email 還要驗證?	完成驗證
況或	哪一個,最後因為情境裡				
問題	面提到手機條碼,所以選				
	擇『申請手機條碼』				

頁面 名稱	Email 驗證	〇〇〇〇整合服務平台 首頁	登入	新手上路 2: 領獎設定	2-1 啟用匯款
畫面		A Cleaner			The second secon
碰的況問到狀或題	狀況:1 查看簡訊中的密碼以驗 證Email	狀況:1 出現提醒要登入的頁 面,10秒後轉回首頁	狀況:1 查看簡訊中的密碼以登入	狀況:2 出現兩個 CTA 覺得有點 奇怪	狀況:2 選取金融機構代號選單 很長,明明就知道代號 是多少還要下拉找很久
碰的況問				狀況:2 CTA上寫『歸戶設定』, 不太知道是什麼,要不要 按,看了一下才發現是 『歸戶設定』是進度條的 下一步	
碰的況問				狀況:2 一開始不知道『啟用匯 款』是什麼,對照上方的 敘述才知道用途	

頁面	新手上路 3: 歸戶設定	3-1 會員載具歸戶	3-2 新增會員載具	3-2-1 載具類型	21 合昌 北 目 启 ら
名稱					5-1 曾貝戰兵跡广
畫面					
	狀況:2	狀況:2	狀況:1	狀況:3	狀況:1
碰到	不知道『會員載具歸戶』	這邊的選單都很陌生,	看到預設手機載具,就填	結果跟我說這個載具不	只好又回到這裡,找了
的狀	和『其他載具歸戶』有什	決定先跳到『3-2 新增其	了可以填的資料	能歸戶自己,到這邊很困	有會員的 PChome 來做
況或	麼差別,對『載具』這個	他載具』		惑,因為不知道系統要我	嘗試
問題	詞也不是很懂			填的東西到底是什麼,平	
				常這時候就會放棄。	

頁面	3-1-1 商家歸戶頁面	3-1-2 歸戶資料確認	3-1-3 歸戶結果	新手上路 3: 確認歸戶結	蛇手上吻 A. 白土
名稱				果	利丁工路4: 元成
畫面					
	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:3
	出現 PChome 請我登入,	跳回系統頁面,就按確	跳出視窗,說歸戶結果成	看到 PChome 真的有被加	完成後先檢查手機,以
	就輸入帳密	認	功,就按關閉視窗	進清單	為會出現剛剛申請的手
					機條碼,以後結帳就可
碰到					以不用拿發票,結果沒
的狀					有,所以剛剛只是開通
況或					帳號可以歸戶而已嗎?
問題					所以現在我只有
					PChome 可以自動儲存
					發票對獎嗎?很困惑,
					不知道剛剛申請那個實
					際上怎麼使用。