# 數位發展部

# 111 年度政府網站易用性測試建議報告

# OOOO -長期照顧線上申請

# 執行單位:中華民國資訊軟體協會 中華民國 112 年1月

-	`	緣起1
<u> </u>	•	目的1
Ξ	`	測試方法2
四	`	測試需求
五	`	測試服務流程4
六	`	測試成員背景4
セ	`	測試結果分析
八	•	建議方案13
九	`	結語

# 表目錄

表1: 測試成員相關背景	4
表 2: 關鍵步驟遇到的困難及使用行為	5
表 3: 测試成員操作服務時間與問題個數	7
表 4: 系統易用性量表	8
表 5:網站服務優化順序	19

# 圖目錄

圖	1:	「00000000長期照顧線上申請」服務流程關鍵步驟
圖	2:	對於專有名詞並無解釋10
圖	3:	稱謂無統一,且有模糊空間10
圖	4:	申請前的指示,提到選擇服務種類,但無該選項11
圖	5:	申請完成的指示,下一步指示只有回首頁11
圖	6:	後半段的表單設計不完善12
圖	7:	專有名詞可直接加上註解13
圖	8:	修改申請前的指示對話方塊14
圖	9:	修改申請完成的指示,並加入各地衛生所電話15
圖	10	:目前標題及區塊的分隔並不明顯16
圖	11	:建議統一標題格式,並加大區塊間距離16
圖	12	:目前表單設計,後半段欄位都無標示必填17
圖	13	:整合三個欄位成聯絡電話,並加註「*」必填符號17
圖	14	: 填表人資料加上「同主要聯絡人」功能18

#### 一、緣起

隨著科技應用蓬勃發展,民眾的日常生活與網路的連結越來越密切, 對政府機關提供網路服務的期待也逐日提升,政府網站作為實體政府與網 路世界的訊息交換管道,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)扮演著至關重要的角色。易用性 聚焦於網站服務滿足使用者的目標、使用情況為有效使用及有效率,結合 政府網站服務管理規範之架構,可提升民眾使用政府網站之感受,亦可有 效傳遞政府優質服務內容。

為提升政府網站服務品質與內容,數位發展部(前國家發展委員會) 於109年開始辦理政府網站易用性測試服務,邀請網站服務目標民眾實際 操作網站,提供網站易用性測試建議,協助各級政府機關提升網站服務品 質,並促進機關自我學習,精進網站設計思維。

本測試服務成果報告將置於政府網站交流平台分享,供機關人員參考 類似案例觀摩學習。並自本測試服務案例中,彙整政府機關共通性問題與 改善建議,作為研擬「政府網站服務品質量測與精進機制」與規劃政府網 站營運交流平台轉型之參考。

二、目的

機關網站經由易用性測試服務,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,進 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。

1

#### 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,以及使用者在操作的 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 之易用性,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 試過程中,測試者須透過側錄軟體進行側錄。
- (二)執行任務:採用放聲思考法作為評核方法以完成指派之任務,其執行方 式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:請測試者紀錄寫每一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:00000000
  - 2.申請時間: 2022 年 8 月 25 日
  - 3.網站名稱:0000長期照顧中心
  - 4.網址:0000
  - 5.網站目標族群:長照服務需求者或其家屬

(二)测試標的

- 1.服務名稱:長期照顧線上申請
- 2.服務目的:減少臨櫃辦理、隨時都可以提出申請,避免因機關忙碌或 下班後無法申請服務
- 3. 测試目的:民眾操作是否順暢

4.預計完成操作時間:5分鐘

5.預期服務產出:民眾完成操作後,系統會寄送電子郵件至填寫的信箱 中,裡面包含案件編號及權管衛生所之聯繫電話



目前服務流程需操作5個關鍵步驟,如下圖1。

圖1:「OOOO 長期照顧線上申請」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站為戶籍或居住地為OOO,且家中有60歲以上(含)長 輩者,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,平常皆有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	55 歲	000	傳統製造業經營 幕僚人員	4~5小時/天
測試者2	男性	29 歲	000	公務機關人員	6小時以上/天

測試成員	性別	年齡	居住地	職業	使用電腦 時間長度
測試者3	女性	27 歲	000	教育輔導人員	6小時以上/天
測試者4	女性	39 歲	000	醫療專業人員	3~4 小時/天
測試者5	女性	21 歲	000	軟體/工程人員	6小時以上/天
設計專家	男性	42 歲	000	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。

關鍵	步驟	遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
	進入「0000長期照	無	點選線上申	測試者 1:先點
	顧中心」首頁		請。	選家庭照顧者
1				支持服務,找不
				到資料才點選
				線上申請。
	點選「線上申請」	無	點選確認申	1. 測試者2:意
			請。	外是先看到
				說明而不是
				直接申請。
2				
2				2. 測試者4:不
				知何謂等級
				第2級,也
				沒有找到答
				案。

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	
3	同意個資聲明	無	勾選同意並		
5			按送出。		
		無	勾選送出後	測試者 3:對文	
			並符合身份。	字「被照顧者」、	
				「服務對象」有	
				疑慮。	
				測試者 3、設計	
4	填寫線上申請評估			專家:送出後,	
				對選擇「服務種	
				類」的文字說明	
				還有按鈕「關	
				閉」、「返回首	
				頁」、「繼續申	
				請」有疑慮。	
	填寫申請表單	測試者1、3、5:主	填寫資料無	1. 測試者2、5:	
		要聯絡人資料及填	誤並點選確	一開始填成	
		表人資料,規劃設計	認申請。	自已。	
		不完善, 並無指示必			
		填欄位,導致流程暫		2. 測試者1:對	
		停或中斷。		於第 14 項	
				「目前是否	
5		測試者1:因為地址		就業中」第	
		欄位判斷的問題導		18項「是否	
		致流程中斷。		罹患疾病」	
				有疑慮。	
		測試者 3:Email 未			
		填。		3. 測試者3:對	
				於第 13 項	
				「其他照顧	

關鍵	步驟	遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		測試者5:多個欄位		之費用」有
		未填。		疑慮。
				4. 測試者4:對
				於第 15 項
				「是否住在
				機構」有遲
				疑。
				5. 測試者5:對
				市話有疑
				慮。
	完成申請	測試者5:對自已申	申請完成。	測試者4:誤點
6		請什麼?資料能否		下方「Close」。
0		修改?有產生疑慮。		
		嘗試找尋答案未果。		

2. 測試者操作此服務時間較機關的預期多4分28秒鐘, 完成平均時間:

9分28秒鐘。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	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15秒	5	3
測試者2	5分19秒	0	1
測試者3	5分51秒	0	5
測試者4	10分50秒	0	7

表3:测試成員操作服務時間與問題個數

測試成員	測試完成時間	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5	9分14秒	5	7
設計專家	7分19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<sup>1</sup> 平均為 84.6 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(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。

<b></b>	मने मद्र	測試者1	測試者2	測試者3	測試者4	測試者5	設計專
伃	问起	評分	評分	評分	評分	評分	家評分
1	我想我會願意經常使用這 個網站。	5	4	5	5	4	4
2	我覺得這個網站過於複 雜。	2	1	1	1	2	2
3	我認為這個網站很容易使 用。	3	5	5	5	3	4
4	我想我需要有人幫助才能 使用這個網站。	2	1	1	1	1	1

表4:系統易用性量表

<sup>&</sup>lt;sup>1</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:<u>https://reurl.cc/R1qjDx</u>。

占	머리 머즈	測試者1	測試者2	測試者3	測試者4	測試者5	設計專	
伃	同規	評分	評分	評分	評分	評分	家評分	
5	我覺得這個網站的功能整	3	5	5	5	2	3	
	合得很好。							
6	我覺得這個網站有太多不	4	1	2	1	2	1	
Ŭ	一致的地方。		1	-	1	_	Ŧ	
	我可以想像大部份的人很							
7	快就可以學會使用這個	2	5	5	5	4	4	
	網站。							
8	我覺得這個網站使用起來	2	1	1	1	2	1	
0	很麻煩。	2	1	1	1	2	1	
0	我很有自信能使用這個網	3	5	5	5	5	5	
9	站。	5	5	5	5	5	5	
10	我需要學會很多額外的資	3	1	1	1	3	1	
	訊,才能使用這個網站。							
總分		57.5	97.5	97.5	100	70	85	
分數	均值		84.6					

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件),整理出4項關鍵議題。

1.民眾不了解機關專有名詞

網頁內的說明含有機關專有名詞,如:等級第2級,並無解釋及 說明(如圖2)。詳讀說明的使用者,需另尋管道了解或放棄,以致操 作上不順暢。

## 徐上申請 《 》 《 》 《 》 《 》 《 》

長期照顧給付及支付基準
◆ 服務對象:
長期照顧給付對象需符合下列對象之一者,經照管中心評估,長照需要等級第2級(含)以上者。
1.65歲以上老人
2.領有身心障礙證明(手冊)者
3.55-64歲原住民
4.50歲以上失智症者(檢具身心障礙證明、醫師診斷書/意見書或臨床失智評分量表(CDR)等資料)
◆ 服務項目:
一、個人長期照顧服務

#### 圖2:對於專有名詞並無解釋

2.服務對象稱謂未統一,且文字意思有模糊空間

網站中的對象稱謂並無統一,申請說明及申請評估頁面,同時出現「服務對象」、「被照顧者」,申請表單則為「需要服務者」,但係指同一對象人(如圖 3)。

而且「需要服務者」的文字意思有模糊空間,可以解釋需要申請 服務的子女,也可以解釋被服務照顧的父母,導致多名測試者寫錯, 或是有疑慮。

長期現象中心	線上申請中心間。		
線上申請 中4		(1)有效可 (1)上中法(F/6) 長期照顧服務申請書	中語書演寫
☆ 首页 / 線上申請	線上申請評估	<ul> <li>一、重要服務者基本資料【打+為必填欄位】</li> <li>*1.85</li> <li>調解入356</li> </ul>	
長期照顧給付及支	服務對象:長照服務請領資格應	*2.出生日期 ● 民國 ○ 民國前 「國國國權 ○ [ 國國國用 ○ ] [ 國國國權 ○ ]	
◆ 服務對象: 長期照顧給付對象需符合下3	<ul> <li>○ 65歲以上老人</li> <li>○ 55-64歲原住民</li> </ul>	* 正原物质人同时: 住家電話成子機可提一講算,公司電話還道。 如名: 描题人所先	住家電話: 株式:07-7777777
1.65歲以上老人 2.領有身心障礙證明(手冊)者	<ul> <li>○ 很有身心障礙證明(于而)者</li> <li>○ 50歲以上失智症者(具身心障礙證</li> </ul>	手順: 杨.武:097777777	公司電話: 格式:07-7777777
<ul> <li>3.55-64威原住民</li> <li>4.50歳以上失智症者(檢具:</li> </ul>	B. 被照顧者是否居住 ○ 是 ○ 否	前置型短数的架体成员分: ◆父母 ○子女 ○兄弟 ○ 姊妹 ○ 朋友 ○ 鄰居 ○ 其他 胡袖入J 通訊地址:	與服務者的關係或身分
▼ 加以3万分日・		● 自填         ○ 問席住地社         ○ 問戶職地社           高雄市         \$         800 新興區         詳細人地社	

圖3:稱謂無統一,且有模糊空間

3.申請前後的指示不明確

申請前的指示提到「請選擇您需要的服務種類並填寫服務申請 書」,但後續並沒有選擇服務種類的部份(如圖4),這部份會影響使 用者期望及使用後的落差。

服務對象:長照服務調領	評估結果	「「「」」
A.被照顧者年齡與現況:	您的申請資格符合,請選擇您需要的服務種類並填寫服務申請書	6
9 65歳以上老人		♥
<ul> <li>55-64歳原住民</li> <li>備有身心障礙證明(手冊)4</li> </ul>	國团 拔回首頁 睡續中期	1
50歲以上失智症者(具身心	·降礙證明、醫師診斷書/意見書或CDR確診文件資料)	

圖4:申請前的指示,提到選擇服務種類,但無該選項

而申請後未更明確指示使用者下一步該做什麼(如圖 5),導致使 用者申請完會有不確定感,部份使用者會再花更多時間找是否有其它 可以做的,但實際沒有顯示後續指示及滿意度,如此一來會影響效率 及滿意度下降。



圖5:申請完成的指示,下一步指示只有回首頁

4.申請表單設計不完善

網站上的申請表單的後半段(從主要聯絡人開始)設計不完善(如圖 6),畫面中的必填欄位的指示也不明確,導致多名測試者中斷或暫停任務流程。

	444230031	資料發行 -	服務項目	長田専語 -	Q&A	HINGEAG
*主要聯絡人資料: 住家電話或手機可擇一切	真寫,公司電話還填。	後半段的表單	欄位都沒有說	明必填欄位,伯	旦多數必填	0
姓名:			住家電話:			
請輸入姓名			格式			Gend
手機:			公司電話:			
格式:0977777777			格式	若有分機請加入		線上車
與需要服務者的關係成身 ② 父母 〇 子女 〇 通訊地址:	分: )兄弟 ○ 姊妹 ○	朋友 〇 鄰居 〇 其他	請輸入與服務者的關係目	成身分		ور م
與需要服務者的關係成身 ② 父母 ○ 子女 ○ 通訊地址: ③ 自填 ○ 同居住:	<ul> <li>分:</li> <li>) 兄弟 ○ 姊妹 ○</li> <li>地址 ○ 同戶籍地址</li> <li></li> </ul>	朋友 〇 鄰居 〇 其他 と	請輸入與服務者的關係部	成身分		د • *
與需要服務者的關係成易 ◆ 父母 ○ 子女 ○ 通訊地址: ● 自填 ○ 同居住: 「「「」」 「」「」、「」、「」、「」、「」、「」、「」、「」、「」、「」、「」、「」、「」	<ul> <li>分:</li> <li>) 兄弟 ○ 姊妹 ○</li> <li>地址 ○ 同戶籍地址</li> <li></li> <li></li></ul>	朋友 〇 鄰居 〇 其他 : : : : : : : : : : : : :	請輸入與服務者的關係。 一人還要再填一	<sup>&amp;身分</sup> <b>-次,而且區隔</b>	也不明顯。	ر ♦ ↑
與需要服務者的關係成身 ② 父母 ○ 子女 ○ 通訊地址: ② 自填 ○ 同居住: 「 「 「 「 「 」 「 」 」 」 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二	<ul> <li>分:</li> <li>) 兄弟 ○ 姊妹 ○</li> <li>地址 ○ 同戶籍地址</li> <li> </li> <li> </li> <li> </li> <li> </li> </ul> <li> </li> <li></li>	朋友 〇 鄰居 〇 其他 ・ ・ ・	請輸入與服務者的關係到 -人還要再填一 Email:	<sup>ແ身分</sup> ─次,而且區隔	也不明顯。	ر ♦ ↑
與需要服務者的關係成身 ② 父母 ○ 子女 ○ 通訊地址: ② 自填 ○ 同居住: 「 「 「 」 「 」 「 」 」 」 」 」 二 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、	<ul> <li>分:</li> <li>) 兄弟 ○ 姊妹 ○</li> <li>地址 ○ 同戶籍地址</li> <li>↓</li> <li>↓</li></ul>	朋友 〇 鄰居 〇 其他 ・ ・ ・ 靖輸入地址 ・ ・ <b>填表人 , 同一</b>	/ / / / / / / / / / / / / / / / / / /	<sup>成身分</sup> -次,而且區隔 @@@箱格式	也不明顯。	ر ♦

圖6:後半段的表單設計不完善

此外,表單上幾個欄位使用上也有疑慮:

第4項:市話,智慧行動盛行的時代,有民眾是沒使用市話的, 單純手機及通訊 APP 就可以滿足上網及通話需求。而且前面已限定 OO 才能申請,區碼有點多餘。

第13項:其他照顧之費用,不是很明確要填哪些?

第14項:是否就業中,需要長照的人理論上無法就業。

第15項:是否住在機構,只講機構部份測試人員有疑慮。

#### 八、建議方案

OOOOOOOO「長期照顧線上申請」為提供民眾長期照顧線上申請之 服務,根據測試結果分析的4項關鍵議題:「民眾不了解機關專有名詞」、 「服務對象稱謂未統一,且文字意思有模糊空間」、「申請前後的指示不明 確」及「申請表單設計不完善」,整理出4項建議方案,詳細說明如下:

(一)為專有名詞提供註解

考量民眾對專有名詞不了解,會影響使用者任務流程的易學性及效率,建議可以直接在專有名詞加上註解(如圖7),以讓使用者在進行申 辦服務時便可從網頁上了解這類專有名詞。

<ul> <li>○ 初次申請聘僱家庭外籍看護工之被看護人,應符合下列條件之一:</li> <li>(一)指定醫院完成醫療評估:         <ol> <li>他看護者年齡未滿80歲,有全日照護需要。</li> <li>被看護者年齡滿80歲以上未滿85歲,有嚴重依賴照護◎需要或全日照顧需要。</li> <li>被看護者年齡滿80歲以上,有輕度以上 巴氏量表為 60 分(含 60)</li> <li>(二)特定身心障礙項目表()</li> <li>(三)被看護者免經醫療機構專業評估之適用情形:</li> </ol> </li> </ul>	親	<b>臨櫃申辦</b> 自現場辦理	其他申辦方式 詳如內容
<ul> <li>▲ 一、申請聘僱家庭外籍看護工之被看護人,應符合下列條件之一:</li> <li>(一)指定醫院完成醫療評估:         <ol> <li>他看護者年齡未滿80歲,有全日照護需要。</li> <li>被看護者年齡滿80歲以上未滿85歲,有嚴重依賴照護◎需要或全日照顧需要。</li> <li>被看護者年齡滿85歲以上,有輕度以上 巴氏量表為 60 分(含 60)</li> <li>(二)特定身心障礙項目表(●)</li> <li>(三)被看護者免經醫療機構專業評估之適用情形:</li> </ol> </li> </ul>	F 🗖	初次申請聘僱家庭外籍看護工之申詞	方法。
<ul> <li>(一)指定醫院完成醫療評估:</li> <li>1.被看護者年齡未滿80歲,有全日照護需要。</li> <li>2.被看護者年齡滿80歲以上未滿85歲,有嚴重依賴照護◎需要或全日照顧需要。</li> <li>3.被看護者年齡滿85歲以上,有輕度以上 巴氏量表為 60 分(含 60 分)以下</li> <li>(三)被看護者免經醫療機構專業評估之適用情形:</li> </ul>	ş 🖬	一、 申請聘僱家庭外籍看護工之被	看護人,應符合下列條件之一:
<ol> <li>1. 被看護者年齡未滿80歲,有全日照護需要。</li> <li>2. 被看護者年齡滿80歲以上未滿85歲,有嚴重依賴照護◎需要或全日照顧需要。</li> <li>3. 被看護者年齡滿85歲以上,有輕度以上 巴氏量表為 60 分(含 60)</li> <li>(二) 特定身心障礙項目表 ⊕</li> <li>(三) 被看護者免經醫療機構專業評估之適用情形:</li> </ol>		(一) 指定醫院完成醫療評估:	
<ol> <li>2. 被看護者年齡滿80歲以上未滿85歲,有嚴重依賴照護◎需要或全日照顧需要。</li> <li>3. 被看護者年齡滿85歲以上,有輕度以上 巴氏量表為 60 分(含 60)</li> <li>(二) 特定身心障礙項目表冊</li> <li>(三) 被看護者免經醫療機構專業評估之適用情形:</li> </ol>		1. 被看護者年齡未滿80歲	有全日照護需要。
<ol> <li>3. 被看護者年齡滿85歲以上,有輕度以上</li> <li>(二) 特定身心障礙項目表 ⊕</li> <li>(三) 被看護者免經醫療機構專業評估之適用情形:</li> </ol>		2. 被看護者年齡滿80歲以	上未滿85歲,有 <u>嚴重依賴照護◎</u> 需要或全日照顧需要。
<ul><li>(二) 特定身心障礙項目表冊</li><li>(三) 被看護者免經醫療機構專業評估之適用情形:</li></ul>		3. 被看護者年齡滿85歲以.	_ ,有 <u>輕度以上</u> 巴氏量表為 60 分 (含 60
(三) 被看護者免經醫療機構專業評估之適用情形:		(二) 特定身心障礙項目表冊	分)以下
		(三) 被看護者免經醫療機構專	義評估之適用情形:
		被看護者80歲	曾經醫療機構專業評估認定有嚴重依賴

圖7:專有名詞可直接加上註解

(二)統一服務對象的稱謂,並使用更明確的名稱

不同頁面同一角色的稱謂不同,分別為「服務對象」、「被照顧者」、 「需要服務者」、「服務者」,建議統一名稱。

「需要服務者」最容易產生疑慮,不建議使用。

「被照顧者」是最直接且不會搞錯的,如果覺得太直接,可以使用 「服務對象(被照顧者)」。

(三)申請前後加上明確的指示

申請前的指示「請選擇您需要的服務種類並填寫服務申請書」與下 面的按鈕選項並不對應,而且到這個畫面都是要直接申請了,卻引導關 閉及回首頁,關閉還是最顯眼的顏色,建議更改指示說明及按鈕(如圖 8),以讓使用者操作上更直覺。

古		
务請領	評估結果	
	您的申請資格符合,請選擇您需要的服務種類並填寫服務申請書 <b>???</b>	
(手冊)፣	修改前關閉返回首頁繼續申請	
(具身心	障礙證明、醫師診斷書/意見書或CDR確診文件資料)	
古		
务請領	評估結果	
	您符合申請資格,請您點選下一步繼續填寫申請表單	
(手冊)፣	修改後 取消 下一步	
(具身心	障礙證明、醫師診斷書/意見書或CDR確診文件資料)	

圖8:修改申請前的指示對話方塊

申請完成的指示說明,未提供下一步動作,建議條列下一步的指示, 並提供各衛生所的電話(如圖9),讓民眾得知在此階段結束後的後續動 作,以減少操作流程結束後的不確定感。

線上申請	中心簡介	<b>資訊發佈 -</b>	服務項目	長照專區 -	Q&A	相關連結
♀ 線上申請						
			アー して 単請書場	a 申請完成		
	恭喜	您,已完成申	請!			
	您可以	λ.				
	1、靜	侯佳音,我們將有專	人於三個工作天學	與您聯繫,安排家庭記	方視。	
	2、於	明日之後,自行撥打	居住地衛生所電詞	話聯繫我們。		
		查詢各地衛生所	電話 結束	<b>東流程,回首頁</b>		

圖9:修改申請完成的指示,並加入各地衛生所電話

(四)優化申請表單

表單的後半段設計不完善,欄位規劃及必填欄位的指示也不明確, 導致多名測試者中斷或暫停任務流程。

在此提供下列優化建議:

1.優化區塊及標題設計

目前區塊分隔及標題設計不明顯也沒統一(如圖 10),建議放大 並統一標體格式,並且加大區塊的距離(如圖 11),以此區分上視覺 上更為舒適清晰。

線上申請		資訊發佈 ·			資訊發佈 -
			🔮 否 🔵 是,疾病名稱:	請輸入疾病名稱	5
		個資聲明 線上申請	*主要聯絡人資料: 住家電話或手機可擇一填寫,	公司電話選填。	
三 世界	的呢效由注	₽	姓名:		
<b>长</b> 别照	R. 推 加 初 中 词 1	吉	請輸入姓名		
一、需要服務者基本	資料【打*為必填欄	位】	手機:		
*1.姓名			格式:0977777777		
詞輛人姓名 *2.出生日期			與需要服務者的關係或身分: 父母 〇 子女 〇 兄弟	≜ ○ 姊妹 ○ 用	朋友 〇 鄰居 〇 其他 🍯
請選擇年 ◆ 請選擇月	\$ 請選擇日 \$		通訊地址:      望 自填     〇 同居住地址	〇 同戶籍地址	
請輸入國民身分證統一編	f號,格式:S123456789		•		\$ 請輸入地址
*4.電話:			填表人資料:		
區碼			住家電話或手機可擇一填寫,	姓名選填。	
致石明			姓名:		

### 圖10:目前標題及區塊的分隔並不明顯

線上申請		<b>資訊發佈 -</b>		線上申請		資訊發佈 -
		四百十二 (四百章明) (梁) (梁) (梁) (梁) (梁) (梁) (梁) (梁) (梁) (梁	ビ	<ul> <li>*17.目前是否聘請看後期</li> <li>◆ 否 ○ 是 ○ 申請</li> <li>*18.是否罹患疾病:</li> <li>◆ 否 ○ 是,疾病名種</li> </ul>	忙照顧: 中 碼: 請輸入疾病名利	ñ
<ul> <li>長期期</li> <li>一、需要被服</li> <li>*1.姓名</li> <li>請輸入姓名</li> </ul>	駕顧服務申諱 務者基本資料	<b>書</b> 【打*為必填欄位】		二、主要聯絡ノ * <sup>姓名:</sup> 調 <sup>輸入姓名</sup>	人資料:	
<ul> <li>*2.出生日期</li> <li>◆ 民國 ○ 民國前 請選擇年 ◆ 請選擇月</li> <li>*3.國民身分證統一編號</li> </ul>	◆ 請選擇日 ◆ : :: :::::::::::::::::::::::::::::::	20		<ul> <li>*聯絡人是被需要服務者的</li> <li>父母 ○ 子女 ○</li> <li>*通訊地址:</li> <li>自填 ○ 同居住地</li> </ul>	9什麼關係人? 兄弟 () 姊妹 () ) 地 (2) 同戶籍地址	朋友 〇 鄰居 〇 其他 請報
an win人國已已分了面的(一) *4.電話: 區碼 號碼	910545215 - 512345018	5		三、填表人資料	라 :	

#### 圖11:建議統一標題格式,並加大區塊間距離

2.優化後半段(主聯絡人之後)欄位設計

目前欄位為了考量住家電話、手機、公司電話選填,卻沒有標註 必填欄位(如圖 12),但實際多數欄位為必填,也因此導致流程中斷 或暫停。

*主要聯絡人資料:	
住家電話或手機可擇一填寫,公司電話選填。	
世々・	仕宏曇手・
X11.	<b>———</b>
請輸入姓名	格式:
手機:	公司電話:
格式:0977777777	格式:
與需要服務者的關係或身分:	
父母 ○ 子女 ○ 兄弟 ○ 姊妹 ○ 朋友 ○ 鄰居 ○ 其他 請輸入	與服務者的關係或身分
涌訊地址:	
(1) ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓	

圖12:目前表單設計,後半段欄位都無標示必填

建議將住家電話、手機、公司電話三個欄位,整合成「聯絡電話」 即可(如圖 13),讓使用者自行留主要聯絡的電話,程式端也不需做 額外判斷,再將所有欄位設定「\*」必填符號。

二、主要聯絡人資料:	
*姓名:	*聯絡電話:
請輸入姓名	格式: 或 0937-777777
<ul> <li>★聯絡人是被需要服務者的什麼關係人?</li> <li>父母 ○ 子女 ○ 兄弟 ○ 姊妹 ○ 朋友 ○ 鄰居 ○ 其他 請輸入與</li> </ul>	現服務者的關係或身分
★通訊地址: ○ 自填 ○ 同居住地址 ❷ 同戶籍地址	

圖13:整合三個欄位成聯絡電話,並加註「\*」必填符號

另外填表人部份,建議加上「同主要聯絡人」功能(如圖 14), 避免多數民眾再次輸入一樣的資料。 三、填表人資料:

□ 同主要聯絡人

圖14:填表人資料加上「同主要聯絡人」功能

3.其他欄位優化

第4項:市話。智慧行動盛行,有民眾沒使用市話,只有手機及 通訊軟體。已限定 OOO,區碼為多餘。建議可以使用「聯絡電話」, 讓民眾自行填主要聯絡電話。

第13項:其他照顧之費用。似乎改版已修改,目前無此欄位。

第14項:是否就業中。似乎改版已修改,目前無此欄位。

第15項:是否住在機構。只講機構有疑慮,建議可寫照顧機構, 或長照機構。

第 18 項:是否罹患疾病。部份測試人員有疑慮,年長者大都有些許疾病,不確認是否都要列上去,可以改為是否罹患慢性病或重大疾病。

最後在表單上須重新編號,目前欄位有跳號(無13、14、16), 眼尖的民眾會有疑慮。

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 5面向之評估,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。

18

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
民眾不了解機關專有	为重大夕扫担供计级	Λ	月趨、故恋
名詞	<i>闷</i> 守有 石 詞 灰 供 正 胖	4	勿字· <u>奴</u> 平
服務對象稱謂未統一,	統一服務對象的稱		
且文字意思有模糊空	謂,並使用更明確的	2	效率、避免錯誤
間	名稱		
申請前後的指示不明	申請前後加上明確的	2	苏宏、洪音府
確	指示	5	效牛· 兩息反
	历以中计十四	1	易學、效率、避
申請表単設計不完善	慢化中請表単		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 與易學之建議,依據改善優先順序列點如下:

A.優化申請表單

B.統一服務對象的稱謂,並使用更明確的名稱

C.申請前後加上明確的指示

D.為專有名詞提供註解

以上建議方案提供 OOOOOOOO-長期照顧線上申請服務,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:測試紀錄表

#### 测試紀錄說明

1. 测試狀況數字與方框底色代表意義如下:

狀況 1(白底色□)表示:順利完成;

狀況 2(黃底色□)表示:有一些問題但可自行解決;

狀況 3(紅底色□)表示:無法完成,如無法進入下一頁或是選錯。

2. 测試者對不同的頁面反應與思考皆不相同,對不同介面測試者會有不同的問題狀況或紀錄數量。

例如:在測試A網站中,測試者覺得首頁清晰明瞭,很快地就找到指定的申請項目,但點進去功能項目看到該項 目申請表單讓人眼花撩亂,需要花些時間逐一填寫完成。故該測試紀錄為:

首頁:狀況1:很快地找到指定的申請項目。

申請表單:狀況2:表單欄位很多,讓人有些眼花撩亂,要思考一下該填甚麼;狀況1:填寫好表單,「完成」按 鍵表示很明顯,直接點選送出。

故首頁與申請表單的狀況記錄與數量會不相同。

# 測試者1:

頁面	00000000 長期照顧	000	家庭照顧者支持性	最新消息	線上申請頁面	線上申請
名稱	管理中心	長期照顧中心 頁面	服務頁面			->個資聲明
畫面		Alteration     A	Low         AND         AND         AND         AND         AND         AND           EXEMPLE CONTRACT         Con			Image:
	狀況:1	狀況:2	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1
碰到	在搜查引擎找	頁面有好幾種服務,	看了些內容,覺得	沒有回到前頁,出	從頭到尾看看頁面	出現「個資聲
的狀	「0000 長期照顧	不知那項才是適合	不像是幫忙照顧長	現最新消息怪	的各項說明,很清	明」確認,點同
況或	中心」,直接就到長	我需要的,想一想點	輩的服務,是支援	怪的。	楚,包含對象,服務	意->送出。
問題	照中心頁面。	了「家庭照顧者支持	照顧者的服務(來		內容,還有補助看	
		服務」。	錯頁面了)。		起來就是這裡了。	
-14 5.1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	
碰到	左邊選單直接停在	也是寫這份記錄時,	點瀏覽器頁面的	但是看到左上方	按下「確認申請」。	
的狀	「長照狀況:2.0服	才發現右邊就有大	「<-」,想回前頁。	就有「線上申請」		
<b></b>	務」,頁面中間只有	大的「線上申請」。		的選項,於是點進		
问題	「長期照顧中心」			去看看。		

	可選,於是點進去			
	看看。			
	狀況:1			
	寫這份記錄時,才			
	發現是 000 衛生局			
	下面好幾層的頁面			
碰到	了:			
的狀	首頁>業務科室>長			
況或	期照顧中心>長照			
問題	狀況:2.0 服務>000			
	長期照顧管理中			
	。			
	覺得不錯真好找			
	到。			

頁面	線上申請	評估結果小視窗	線上申請	線上申請	線上申請	線上申請
名稱	->線上申請評估		->申請書填寫	->申請書填寫	->申請書填寫	->申請書填寫
畫面	Line         Toto         Toto <th< th=""><th>No.         Addit         A</th><th>1.0         1.0         1.0         1.0         1.0         1.0         1.0           0</th><th>Lot         Lot         <thlot< th=""> <thlot< th=""> <thlot< th=""></thlot<></thlot<></thlot<></th><th>Lot         Lot         <thlot< th=""> <thlot< th=""> <thlot< th=""></thlot<></thlot<></thlot<></th><th>Lot         Lot         Lot         Mod         Mod         OF         Mod           Lot         Lot         Lot         Lot         Lot         Lot         Mod         Mod</th></th<>	No.         Addit         A	1.0         1.0         1.0         1.0         1.0         1.0         1.0           0	Lot         Lot <thlot< th=""> <thlot< th=""> <thlot< th=""></thlot<></thlot<></thlot<>	Lot         Lot <thlot< th=""> <thlot< th=""> <thlot< th=""></thlot<></thlot<></thlot<>	Lot         Lot         Lot         Mod         Mod         OF         Mod           Lot         Lot         Lot         Lot         Lot         Lot         Mod         Mod
	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:3	狀況:3	狀況:3
	勾選問答後,	出現「申請資格符	出現長期照顧服務	系統閃過一下「系	同前一步驟,仍停	同前一步驟,仍停
碰到	(年齡65歲以上/居	合, 選擇需要的	申請書頁面,於是	統處理中,請稍	在填寫頁面?	在填寫頁面?不知
的狀	住 OOO) 再按「送	服務種類並填寫	依頁面填寫書表資	後」,然後畫面停留	把勾選項目裡有	為何申請不出去?
況或	出」。	服務申請書」的小	料,填寫完成按「確	在原本這頁,一樣	「其它」選項自由	也沒有出現任何錯
問題		視窗。	認申請」。	還在「申請書填寫」	發揮的欄位都填	誤訊息。
				階段,不知那裡有	「無」,再按「確認	
				問題?	申請」。	
碰到		狀況:2	狀況:2	狀況:2	狀況:2	狀況:2
的狀		點「繼續申請」看	第 14 項問題怪怪	檢查所有資料,確	覺得有些欄位填的	試試看,把勾選
況或		看。	的,(目前是否就業	認沒有漏填,再次	内容會跑掉,不是	「同居住地址」全
問題			中?)要被照顧的人	按「確認申請」。	原先自己填的?	部拿掉,自己重新

	怎可能就業中呀?		填寫,然後再按
			「確認申請」。
	狀況:3		狀況:3
	第18項,是否「罹		這回「系統處理中,
	<u> 患疾病?」都快 90</u>		請稍後」暫停比較
-1/ -1	<b>歲的老人了,耳不</b>		久,然後,終於出
碰到	聰目不明,齒牙動		現「申請完成」,原
的爪	摇,大部份可能還		來地址不可以勾選
儿蚁	有三高各種大小		「同居住地址」,一
问题	疾病難免吧?不知		定要人工個別輸
	怎填,所以勾否。如		入。
	果有疾病項目的勾		
	選可能比較清楚。		

# 測試者2:

頁面	首頁	申請頁面	個資頁面	資格評估	申請表格填寫	完成申請
名稱						
畫面			Int     Int     Int     Int     Int     Int     Int       Int     Int     Int     Int     Int     Int       Int     Int     Int     Int     Int	Lot     Dec     Dec     Dec     Dec     Dec     Dec       Set     Set     Set     Set     Set     Set     Set       Set     Set     Set     Set     Set     Set     Set       Set     Set     Set     Set     Set     Set     Set       Set     Set     Set     Set     Set     Set       Set     Set     Set     Set     Set       Set     Set     Set     Set     Set       Set     Set     Set     Set     Set       Set     Set     Set     Set     Set       Set     Set     Set     Set     Set       Set     Set     Set     Set     Set       Set     Set     Set     Set     Set       Set     Set     Set     Set     Set       Set     Set     Set     Set     Set       Set     Set     Set     Set     Set       Set     Set     Set     Set     Set       Set     Set     Set     Set     Set       Set     Set     Set     Set     Set		
	狀況:1	狀況:2	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1
下午五月	進入首頁,直覺	進入申請頁面後,	同意個資法的部	非常簡潔的頁	需要服務者、主	完成申請。
加到	找到左上角的線	先是看到的是申請	分。	面,無困難。	要聯絡人、填表	
初成	上申請欄位進	對象介紹而不是直			者依序填寫下	
川町	入。	接開始申請,有點			來,沒有太大問	
问题		意料之外,但不影			題。	
		響申請程序。				

# 測試者3:

百工	首頁	線上申請說明給付、服	線上申請說明最下方	個資聲明	線上申請評估
貝町		務對象、服務項目			
畫面 名稱		at a contraction of a cont		ALME     ALME     ALME     ALME     ALME     ALME       ALME     ALME     ALME     ALME     ALME     ALME	
二甲 五山	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1
<b>週</b> 到	左上角很明顯就看到	在填申請表前,先知道	很清楚如果條件有符	確認沒問題。	用紅底和框,一目了然
的爪	「線上申請」。	檢視是否有符合的條	合就「確認申請」,否則		目前到哪個進度、剩下
/// 및		件。	點選「不需要以上服		多少進度要填。
山栗			務」。		

頁面	填寫線上申請評估	填寫線上申請評估	評估結果	填寫申請書	填寫申請書
畫面名稱	Image: Control of the contro	Bits         Filler         Bits         Data         Data         Data         Data           Bits         List and constanting the constanti			
	狀況:2	狀況:1	狀況:2	狀況:1	狀況:2
遇到	有點疑惑的地方是名	確認送出,按鈕很大。	評估結果有「關閉」、	沒問題。	在第十三項,不是很清
的狀	詞的使用,「被照顧		「返回首頁」、「繼續申		楚哪些是「其他照顧之
況或	者」、「服務對象」。		請」,有點不太清楚關		費用」,如果可以舉例
困難			閉和返回首頁的差異、		應該會更容易填寫。
			用途。		

頁面	填寫申請書	填寫申請書	跳出請填寫該欄位及 正確格式	
畫面名稱	2010         10         2010         2		エール E 小日 J (	
ाम ज्यो	狀況:2	狀況:2	狀況:1	
透到	與需要服務者的關係	Email 後來是被系統跳	Email 後來是被系統跳	
的沃	或身份,這一項有點	出要求必填,建議做個	出要求必填,用紅色驚	
<b>兀</b> 田 掛	疑惑,不知道是要填	記號或是括號(必填)。	嘆號和三角形提醒要	
凶難	父母還是子女。		填寫,很清楚。	

# 測試者4:

頁面	Google 搜尋	00000 長期照顧中心首頁	長照線上申請頁面
名稱			
畫面			
碰到	狀況:1	狀況:1	狀況:2
的狀	根據指派的任務, google 關鍵字很	很快可以看到申請長照的線上申請	有條列式的說明服務對象,但不是很清楚甚
況或	快速就可以找到 OOOO 長期照顧	icon °	麼是「等級第2級」,也不知道我的家人有沒
問題	中心		有符合資格
碰到			狀況:1
的狀			看了一下沒有特別說明,所以還是往下測試
況或			了。
問題			



頁面	長照線上申請頁面	長照線上申請頁面	長照線上申請頁面
名稱			
畫面		● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	<ul> <li>● RegularmanoUmparter × ▲ ●</li> <li>E → C △ ● Inclochingenzin/epyl/epyl-</li> <li>         使上申期 中心面介 資源最後。 服務項目 長期得區。         <ul> <li>● 13.13.6前提習俗有政府提供之其他問題補助作用:</li> <li>● 否 ○ 足</li> <li>● 日 ○ 乙 ● 「前に於自身のながが(安か)/Peyl-</li> </ul> </li> <li>● 否 ○ 足</li> <li>● ○ 日 ○ ●</li> <li>● 日 ○ 四 ○ ●</li> <li>● 日 ○ 四 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○</li></ul>
	狀況:1	狀況:2	狀況:2
	跳出評估結果讓我確認有符合申	操作很直覺,但第1項的「需要服	操作很直覺,但第15項的「是否住在機
碰到	請資格,比較安心了,所以繼續確	務者」讓我猶豫,是該填寫我的名	構」一開始不是很清楚要填寫甚麼內
的狀	認申請	字(申請人)還是我母親的名字(需	容,後來想了一下,應該是要我填寫是
況或		要被服務者),看到下面有出生日	否有現行居住的長照機構,所以就先選
問題		期選項,覺得應該是在問我母親,	擇了「否」。
		並確認我母親的基本資料,所以就	
		先填寫我母親的資料了。	

頁面	長照線上申請頁面	長照線上申請頁面	長照線上申請頁面
名稱			
畫面	● 第四期期間構成の建築期間       ×       ●       ●         ● ○ C       ●       http://doc/doc/doc/doc/doc/doc/doc/doc/doc/do	*主要聯結人資料:         住家電話或手機可揮-填寫,公司電話遵慎。         姓名:       住家電話:         解始測試,種增如       格式:07-7777777         手機:       公司電話:         0927324494       格式:07-7777777, 老有分         與態要服務者的關係或身分:       父母 ♥ 子女 ○ 兄弟 ○ 姊妹 ○ 朋友 ○ 鄰居 ○ 其他 // 娇翰入與服務者的關係或身分         通訊地址:       自填 ♥ 同居住地址 ○ 同戶籍地址	
碰到	狀況:2 雖然操作很直覺,但看到「與需 要服務者的關係身分」有點不能 理解意思,因為我是申請服務的	狀況:2 通訊地址,如果通訊地址=戶籍地 址,我感覺兩個都應該可以選。觀 察到會自動收合,但我其實滿擔心	狀況:2 手機有自動帶入很直覺。感覺要完成填 寫的時候,看到綠色很直覺想要按,但 仔細看才發現是聯絡資料,不是送出按
的狀 沉或	人,是否應該以「與需要服務 者」(我需要申請這個服務)填寫	地址到底有沒有正確。	<del>金</del> 田。
問題	「我的父母」還是要填寫「與需 要服務者」(我母親需要這個服 務)來填寫「我母親的子女」。但 我後來想了一下應該是以照「申		

	請人」(我)與需要服務者(我的 母親)的關係來選擇「子女」。	
碰到		狀況:1
的狀		往下看到送出,就按送出申請。
況或		
問題		

頁面	長照線上申請頁面-完成畫面	
名稱		
	★ Backbarenskike % ● al-al-Backbaret * +	
	3天內(不含發日)將有專人與意聯聚安排家庭訪視,或可於明日自行機打	
書面	SHR	
碰到	狀況:2	
的狀	很直覺的按了下面「Close」, 因為感覺應該是 close 這個申	
況或	請,但發現按下後是下方的頁面收折起來。後來發現沒有甚	
問題	麼反應,而且 email 有收到確認信,就直接關掉網頁了。	

# 測試者5:

頁面	首頁	線上申請	線上申請	首頁	線上申請	確認申請頁面	確認申請頁面
名稱						【個資聲明】	【線上申請評估】
畫面							
碰到	狀況:1	狀況:2	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1
的狀	因為情境是沒	上下瀏覽相關資	點擊後發現是	延續對流程的	確認應是沒	沒有疑惑,但也	在評估頁面上填入
況或	有空實體申	訊後,因為對申	導向同一個地	不熟悉而回到	有其他入口	沒有仔細閱讀	自身的狀況之後,
問題	請,因此依照	請流程/步驟不太	方。	首頁尋找更多	之後,再次	相關條文便直	得到符合資格的說
	線上申請的需	熟悉,所以不太		資訊。	回到線上申	接勾選進入下	明後,沒有疑惑直
	求瀏覽上方選	相信可以直接透			請頁面,並	一步。	接進到下一步。
	單後,直接找	過最下方綠色的			且仔細閱讀		
	到了目標按	確認申請開始申			相關辦法。		
	鈕。	請流程。					

碰到	狀況:1			
的狀	在尋找的過程中			
況或	發現右方的浮動			
問題	區塊也有線上申			
	請的入口並嘗試			
	進入。			

頁面	確認申請頁面	聯絡我們	確認申請頁面	系統處理中	確認申請頁面	聯絡我們
名稱	【申請書填		【申請書填寫】		【申請完成】	
	寫】					
畫面				In the number of	682-01.049/0	
碰到	狀況:2	狀況:2	狀況:1	狀況:1	狀況:2	狀況:1
的狀	對申請書與上	並且由於上述	回到申請頁面後	覺得似乎跑得	進到完成申請頁	稍微確認下資訊後
況或	一步的評估結	的疑惑,心想如	直接送出,但透	蠻久的。	面後,猜測可以使	便離開。
問題	果是否有關聯	果後續發現有	過上方進度條發		用前面的聯絡我	
	感到疑惑,思	問題該如何修	現並未跳轉頁		們資訊,與完成頁	
	考是否應更謹	正?而用另開	面,尋找何處有		面所示的居住地	
	慎地填寫問	新視窗的方式	缺漏。		衛生所聯繫。	
	卷,並且考慮	打開最下方的				
	要不要重寫。	聯絡資料,避免				
		覆蓋表單。				
碰到	狀況:2	狀況:1	狀況:3			
的狀	發現市話為必	確認為目前使	但由於紅字過			

況或	填項目,但疑	用不到的資訊,	多, 無法立刻找		
問題	惑若自己沒有	並且可在官網	到缺漏處,有花		
	申辨,該如何	中找到後離開。	一點時間尋找。		
	填寫此申請				
	書。				
碰到	狀況:3		狀況:2		
的狀	當他問至居住		疑惑如填表人和		
況或	狀況後感到疑		聯絡人很有機會		
問題	惑,好奇申請		是一樣的,能否		
	者這些事情做		有同上的選項省		
	甚麼?自己是		去填寫的功夫		
	否填錯資料?		呢?		
	向下瀏覽更多				
	資訊後,發現				
	還有填表人與				
	聯繫人的欄				
	位,才理解此				

部分需填窝的			
是被照顧者的			
資料。			
狀況:3			
填至主要聯絡			
人資料時,對			
與需要服務者			
的關係與身分			
的部分,是我			
是對方的子			
女、還是我是			
對方的父母感			
到疑惑但隨意			
選了選項。			

頁面	確認申請頁面	首頁	服務項目	Q&A	線上申請	
名稱	【申請完成】					
畫面				Ale and a second		
碰到	狀況:3	狀況:3	狀況:1	狀況:1	狀況:2	
的狀	回到確認申請	於首頁閱覽	閱覽相關資	瀏覽完仍未能理	因此再次回到	
況或	頁面後疑惑兩	相關資訊後	訊後仍未找	解自己申請了什	線上申請頁	
問題	件事情:	未果,看各個	到服務內容	麼樣的資訊。	面。終於在這	
		方案按鈕時,	懶人包,因		裡理解自己申	
	1.自己的申請	因為對於各	此, 再次向		請的項目及相	
	項目究竟為	名詞均不熟	上方橫欄尋		<b>關補助內容</b> ,	
	何?	悉,看起來點	找其他可能		也發現原來是	
	2.能否線上修	進去又要花	性。		只要符合資格	
	改申請資料?	很多時間理			都可以遞交申	
	並且發現無法	解,於是放棄			請書,服務都	
	在此頁面中獲	並向上方橫			可以後續詢	

得相關資訊,	欄尋找其他		問,並不是申	
於是跳轉回首	可能性。		請單一服務。	
頁。				

# 設計專家:

頁面	首頁	線上申請說明	個資聲明	線上申請評估	申請書填寫
名稱					
畫面		And     Name     Name     Name     Name     Name     Name       Label     Label     Label     Label     Label     Label       Label     Label     Label     Label     Label     Label	And     And     And     And     And     And     And     And         Image: Image	Image: Control     Image: Contro     Image: Contro     Image: Contro </th <th></th>	
	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1
	線上申請很明顯,上	點擊後是看到說明,感	無殘念地打勾,並按送	資格評估,選項很明	需要服務者,要想一下
	方、右方、中間都有。	覺已有針對使用者需	出。	確,選取後按送出。	這講的是誰?有明確
碰到		求而做簡化了, 簡單好			標示必填欄位。
的狀		懂。點選確認申請。			主要聯絡人資料跟上
况或					方區隔不明顯, 無明確
101 102					標示必填欄位。
					住家電話或手機可擇
					一填寫,其實只要一個

		聯絡電話欄位即可。
		與需要服務者的關係
		或身分,這裡有點搞不
		清楚我是要選父母?
		還是子女?文意上沒
		這麼好解讀。
		填表人資料跟上方區
		隔不明顯, 無明確標示
		必填欄位。
		這裡還要再填一次?
		不能勾選同上嗎?
		住家電話或手機可擇
		一填寫,跟上述一樣。

碰的況問到狀或題		狀況:1 送出後的指示: 您的申請資格符合,請 選擇您需要的服務種 類並填寫服務申請書。 但下面的選項是關閉、 返回首頁、繼續申請, 這裡感覺搭不起來,服 務種類呢?	狀況:1 細心填寫,並確認無 誤,順利一次就完成送 出。 但是,還是沒有看到上 一頁提到的選擇服務 種類?
		我感覺就要申請了,這 裡還引導至關閉、回首 頁,有點不適合?點選 繼續申請再看看。	

頁面	申請完成	Gmail 收取確認信		
名稱				
畫面		Image: Construction     Image: Construct		
	狀況:1	狀況:1		
碰到	細心填寫無誤後,送出	收到確認信件及案件編		
的狀	即可申請完成。	號。		
况或	感覺只是線上預約,還			
问咫	是需要專人再次聯繫處			
	理。			