## 數位發展部

112 年度政府網站易用性測試建議報告

# 

# 執行單位:中華民國資訊軟體協會 中華民國 113 年 5 月

## 修訂歷史

版本	制/修訂人員	變更內容摘要	提供日期
1.0	CISA	初版制訂	113.5.3

## 審查意見修改對照表

項次	審查意見	回覆說明	對應頁次
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

- `	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、	测試成員背景	5
七、	测试结果分析	6
٨٠	建議方案	14
九、	結語	19

# 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(表格內容為參考範例)	.6
表	3 :	測試成員操	作服務時間與問題個數	.8
表	4 :	網站使用者	體驗量表	.9
表	5 :	網站服務優	化順序1	18

# 圖目錄

圖 1:「0000000000000000000-社工師證書核發(中文)線上申	'辨」服務流程
關鍵步驟	4
圖 2:「加入會員」頁面設計擁擠	12
圖 3:表單填寫方式與使用者認知不符	13
圖 4:「資料繳交」頁面告知提交大量文件	13
圖 5:「i 室設圈」網站範例	15
圖 6:「BookWalker」會員註冊示意圖	16
圖 7:「讀冊生活」示意圖	16
圖 8:「總合所得稅申報系統」常見問題與解答	

#### 一、緣起

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

為推廣政府網站易用性之設計理念,降低機關網站導入使用者測試門 檻,數位發展部政府網站易用性測試服務,112 年度以民眾經常造訪、申 辦網站為推動標的,範圍涵蓋中央與地方政府網站,期透過群眾智慧雲端 測試群機制,提供機關便捷的網站使用者測試服務,降低機關網站導入使 用者測試門檻,以有效提升機關網站服務品質。同時,為普及推廣政府網 站易用性之設計理念,本測試成果報告置於政府網站交流平臺分享予各機 關參考。

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> 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)填寫網站使用者體驗量表:請測試者填寫網站使用者體驗量表,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: 2023 年 11 月 29 日

  - 4.網址:0000
  - 5.網站目標族群:具有社會工作師證照之民眾
- (二)測試標的
  - 1.服務名稱:社工師證書核發(中文)
  - 2.服務目的:減少民眾臨櫃辦理
  - 3. 测試目的:想瞭解系統是否有效引導民眾至各項申辨服務
  - 4.預計完成操作時間:5分鐘
  - 5.預期服務產出:送出申請後,顯示申請成功頁面,後續 email 信件通知。

### 五、測試服務流程

目前服務流程需操作11個關鍵步驟,如圖1。



鍵步驟

六、測試成員背景

測試員 3、4、5 具有社會工作師證照,測試員 1 職業為醫療專業人員, 測試員 2 學習領域屬社會科學,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。

測試成員	性別	年齡	居住地	職業	社會工 作師證 照	使用電腦 時間長度
測試者1	女性	41 歲	臺北市	醫療專業人員	集	6小時以上/天
測試者2	女性	27 歲	臺中市	其他類人員	無	6小時以上/天
測試者3	男性	26 歲	臺中市	社會工作人員	有	3~4 小時/天
測試者4	男性	58 歲	新北市	其他類人員	有	2~3 小時/天
測試者5	女性	35 歲	宜蘭縣	社會工作人員	有	3~4 小時/天
設計專家	女性	28 歲	臺中市	軟體類人員	4	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	進入首頁	魚	無	魚
2	點選「申辦服務」 選擇「社工相關」 進入社工師證書 核發(中文)	無	無	無
3	點選「線上申辨」	無	無	無
4	加入會員	測試者 5、設計專家: 密碼的設定組成看 起來很複雜,令人很 想略過。	遵照指示仍 能 完 成 任 務。	帳號密碼規則實際 上並不複雜,但因版 面資訊過多,令使用 者的認知負荷增加, 需要花費額外的時 間和精力解讀,導致 使用者產生混淆和 挫折感。
5	同意會員規章	無	無	無
6	輸入會員資料	測試者 1、2、5、設 計專家:申請表單中 有許多與一般使用 者預期填寫方式電 子郵件欄位與個人 資料不屬於同一個 類別、郵遞區號需輸 入5碼的格式。日網	遵照指示仍 能 完 成 任 務。	面對複雜或不熟悉 的要求,使用者可能 會感到決策疲勞,尤 其是在註冊流程的 早期階段,使用者期 望流程能更快速簡 便。

	關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		頁中提供的郵遞區		
		號查詢系統無法正		
		常運作。		
7	註冊成功	無	魚	無
0	同意社工師證書	無	無	無
0	核發說明			
	輸入個人資料上	測試者 3:進到申請	系統沒有時	使用者初次進入頁
	傳社工佐證文件	相關頁面後才知道	间限制且有	面時,可能對所需完
		要上傳的資料非常	存檔的功	成的任務抱有一定
		繁瑣。	能。	的預期。如果這些預
0				期與實際所需的工
9				作量不匹配,使用者
				可能會感到意外和
				壓力,尤其對於需要
				準備過多預期之外
				的上傳資料。
10	顯示預覽申辨案	無	無	無
10	件			
11	顯示完成申報系	無	無	無
	統 email 通知			

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多 11 分鐘,完成平均時間:
 16 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	14分47秒	2	3
測試者2	19分55秒	3	2
測試者3	20分30秒	0	2
測試者4	8分23秒	0	1
測試者5	8分34秒	0	3
設計專家	7 分 54 秒	0	3

表3: 測試成員操作服務時間與問題個數

3.透過網站使用者體驗量表瞭解使用者的認同程度,本服務各構面分數 平均皆超過為 3.65 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,各問項評分參考 李克特五點尺度,衡量政府機關網站之使用者體驗績效,1為「非常 不同意」,2為「不同意」,3為「普通」,4為「同意」,5為「非常同 意」。3.5 分介於「普通」與「同意」之中間,故以此做為及格分數。 若測量分數在均值以下者,則表示其服務評量構面需改善。此網站使 用者體驗量表分數僅作示範及參考用。

評量 構面	序	項目	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
可靠	1	此政府網站向民眾承諾在某一時 間內完成某些事時,他們會做到 (訊息發布、線上申請的項目在預 定時間內完成等)	4	3	3	5	5
	2	我操作此政府網站遇到問題時, 網站能協助我解決問題(提供 Q&A、線上客服及操作提示等)	5	3	3	4	4
任	3	此政府網站能提供正確的導引	5	4	5	4	5
	4	此政府網站會正確紀錄我申請的 服務資訊	5	4	5	5	5
		各測試者均值	4.75	3.5	4	4.5	4.75
		構面均值			4.3		
回應	5	此政府網站可以明確告知民眾申 辦服務須要的作業的時間	5	3	5	5	4
	6	此政府網站可以提供立即的回應 (提供查詢功能、線上即時客服等)	4	3	3	4	3
性	7	此政府網站的線上或臨櫃客服人 員總是願意協助民眾	3	3	3	4	4
	8	此政府網站的線上或臨櫃客服人	3	3	3	4	4

表4:網站使用者體驗量表

評量	它	百日	測試者	測試者	測試者	測試者	測試者
構面	厅	項日	1評分	2 評分	3評分	4 評分	5評分
		員不會忙到無法提供服務					
		各測試者均值	3.75	3	3.5	4.25	3.75
		構面均值			3.65		
	9	此政府網站值得信賴的	5	4	4	5	5
	10	我在此政府網站線上或臨櫃,申	5	1	1	5	5
	10	辦或操作時覺得安全	5		+	5	5
保	11	此政府網站的線上或臨櫃客服人	3	4	3	4	4
が	11	員的回覆是有禮貌的			5		
四州		此政府網站的線上或臨櫃客服人					
11	12	員具備足夠的知識,回答民眾的	3	3	3	4	4
		問題					
		各測試者均值	4	3.75	3.5	4.5	4.5
		構面均值		1	4.05	1	1
		此政府網站會針對民眾條件提供					
	13	個別的服務(提供老人津貼、勞保	5	3	3	4	5
	15	明細表,或提供查詢交通路線/時			5		5
		段等申辦服務)					
		承上題,此政府網站提供的資訊					
體	14	或線上服務已瞭解民眾的需求,	5	3	3	4	5
貼		並優先考慮民眾的利益					
性	承上題,此政府網站會給予民眾 15		5	3	3	1	1
	15	各別的關懷	5	5	5		
	16	此政府網站提供民眾方便使用網	5	3	5	1	5
	10	站的時間	5	5	5		5
		各測試者均值	5	3	3.5	4	4.75
		構面均值		1	4.05	1	1
	17	我認為我會經常使用此網站	3	3	3	4	4
易	18	我覺得此網站是簡單的	5	4	2	4	3
	19	我認為此網站很容易使用	5	4	2	4	3
用	20	我不需要有人幫助就能使用這個	5	5	5	5	1
性	20	網站	5	5	5	5	-
	21	我覺得此網站的功能整合得很好	5	4	3	4	3
	22	我覺得此網站很一致	5	3	5	4	4

評量	庐		測試者	測試者	測試者	測試者	測試者
構面	厅	項日	1 評分	2 評分	3 評分	4 評分	5評分
	22	我認為大多數的人可以很快地學		4	2	4	2
	23	會使用此網站	5	4	2	4	5
	24	我覺得此網站使用起來並不麻煩	5	4	2	5	4
	25	我有自信能使用此網站	5	4	5	5	4
	26	我不需要學習很多事情,就能使	5	2	2	4	2
	20	用此網站	3	3	Z	4	Z
	各測試者均值		4.8	3.8	3.1	4.3	3.4
		構面均值	3.88				
	27	此網站提供的資訊是正確的	5	4	5	4	5
資	28	此網站提供的資訊是最新的	5	4	3	4	4
訊	29	29 此網站提供的資訊是相關的		4	5	4	5
品	30	30 此網站提供的資訊是容易瞭解的		4	5	4	4
質		各測試者均值	5	4	4.5	4	4.5
		構面均值			4.4		

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一),整理出3項關鍵議題。

1.文字密度過高,影響閱讀流暢度

版面設計過於擁擠,欄位和說明文字之間缺乏足夠的行距(如圖 2), 易給使用者帶來閱讀壓力,亦可能導致使用者缺乏耐心去閱讀所有內 容,而選擇直接跳過或忽略部分說明。

加入會員	
帳號設定	
~ 转展 號枕	欲設定帳號 检查帳號
	本巍强用於本站各機制之用戶判別。賴號的第一個字元必須為英文字母,加上若干其他英文字母或度線或數字組成,最少應有6個字元,最多不可超過20個字元,亦不可使用身分證 為嗫號。例如james_wu、marychen12等,均為合法嗫號名稱。
密碼	欲設定密碼
	密碼必須由大小嘉英文字母及數字及特殊字元至少各一碼所組成,最少應有8個字元,最多不可超過20個字元,建議您的密碼至少設定8個字元【包括大、小嘉英文字母(A到Z、a到 z)、數字(0至)回)、特殊字元(!、@、#、\$、%、、、、)等,例:A@38Bh!7、U123_joy】,並每3個月更新1次,以維護您的密碼安全。
*確認密碼	再次輸入密碼
	密碼必須由大小寫英文字母及數字及特殊字元至少各一碼所組成,最少應有8個字元,最多不可超過20個字元。建識您的密碼至少說定8個字元【包括大、小寫英文字母(A到Z、a到 z)、數字(0到9)、特殊字元(I、@、#、S、%、、、_)等,例:A@38Bh17、U123_oy】,並每3個月更新1次,以維護您的密碼安全。
*身份證編號/居留證號	請輸入您的身份證循號/居留證號
	個人講填身分證字號,公司法人讀填統一編號並讀運續填寫勿加入空格,如: A123456789。 身分證字號統一編號非常重要,因為如果將來意忘記密碼,就要贏身分證字號/統一編號及EMAIL信箱來取回密碼
*電子信箱	输入E-MAIL
	建罐您填上常用的e-mail信箱,因為我們會利用您填入的e-mail傳送處理進度的通知訊息,如果您填入不正確的e-mail或是填入不常用的e-mail,將無法收到處理進度的通知訊息喔!
會員基本資料	

圖2:「加入會員」頁面設計擁擠

2.表單欄位填寫方式未符合使用者期待

電子郵件欄位中的「信箱網域」及「帳號」被分成兩個欄位供使 用者做填寫(如圖 3),與使用者認知不相符。

郵遞區號需要按照五碼的格式輸入(如圖 3),但網頁中提供的郵 遞區號查詢系統無法正常運作,使用者需自行跳出當前正在申請流程 中的網頁做查詢,導致降低使用者完成表單的效率。

甲辦項日	但上則這書想	&毁(半义)		甲辦口期	113/01/03
*姓名	1010				
*出生年月日	8014.08				
*國民身分證統一編號	IO BRIEFE T	-			
*性別	○男 ◉支	t ○ 其他			
*E-MAIL		gma	iil.com 💙		
電話(公)	(		#	電話(公)、電話(	宅) · 行動電話請
電話(宅)	(	)	#	電話(公)、電話(	宅)、行動電話請
行動電話	103-038	電話(公	<ol> <li>電話(宅)、行動</li> </ol>	電話請擇一填寫	
*通訊地址(含郵遞區號)	40855	臺中市南屯區	Q ==	han show the	100
*戶籍地址(含郵遞區號)	郵遞區號	郵遞區號名稱	Q. 請賴	入地址	
	□同通訊地址				
*考試年度					
*考試名稱類科					
佐證文件檔案上傳(	檔案大小5M	1B以下,請附上圖相	當·例如:JPG	· BMP · PNG · C	GIF TIF)
佐證文件採合併檔案	○ 是 ● व	5			

圖3:表單填寫方式與使用者認知不符

3.使用者未預期需準備大量申請資料

-----

L

使用者未被事先告知申請流程中需要提交大量資訊與文件時(如圖4),因缺乏預期心理,導致使用者在過程中增加認知負荷,從而缺 乏耐心並產生挫敗感,進而中斷申請流程。

 影片播放器
 と件檔案上傳(檔案大小5MB以下,請附上圖檔,例如:JPG、BMP、PNG、GIF、TIF)

 佐證文件採合併檔案
 ○ 是) ◎ 否

 若認院考試及格證書
 多本或電子證書

 \*考試院考試及格證書
 選擇檔案,未選擇任何檔案

 \*身分證正面影本
 選擇檔案,未選擇任何檔案

 \*身分證反面影本
 選擇檔案,未選擇任何檔案

 \*照片(規格應同護照照
 選擇檔案,未選擇任何檔案

1

## 圖4:「資料繳交」頁面告知提交大量文件

#### 八、建議方案

(一)優化視覺排版與介面互動性

為讓使用者能有效率地註冊,且易懂易讀網站資訊,建議調整視覺 排版與介面,調整說明如下:

- 1.將欄位規範說明文字放在輸入欄位下方,減少使用者在介面上的視覺 搜索(如 0)。
- 2.顯示預設文字(欄位內預設之灰色佔位符, Placeholder), 說明欄位資訊。
- 3.清晰的標題和分段:使用清晰的標題來分隔不同部分。
- 4.條列式格式:將密碼規定以條列式呈現,令使用者可以更容易以目光 掃視和理解相關規則。
- 5.適當的字體和間距:使用易於閱讀的字體和適當的間距,確保文字清 晰可見,不會讓使用者感到壓迫。
- 6.視覺提示:當使用者輸入密碼時,使用視覺提示(如顏色變化、勾號 或叉號)來即時指示哪些要求已被滿足。

7.即時錯誤提示和驗證:在使用者輸入資訊時即時提供錯誤提示和驗證。

News	Ideas	Database	Class	Book	Торіс		<b>】</b> 室設圈	35 49	۵	Δ	=
	Re	egis	ster		加入會	員					
					[	Step 1.           設定帳號           概號*           請給入勿該           齋碼*           資給入勿該           ○ 英文小寫字母 (a-2) 和大封           ○ 数字 (0-9) 或符號           ○ 一共 6~-12 位数	ş丰母 (A-2)	以條列式、Placeholder 使用者說明規則,並透 下方字體顏色提示使用 尚未滿足之規則	向 過 者		

圖5:「i 室設圈」網站範例

資料來源: <u>https://iecosyst.com/register?step=1</u>

(二)以系統或文字說明,輔助有特殊需求的欄位

建議使用單一欄位(如圖 6),讓使用者能夠直接於單一欄位輸入電 子郵件地址。如因有特殊情況,需要設定有別於一般常理認定之外的特 定填寫要求,應當在表單旁邊提供說明文字,例如:說明「分開輸入」 電子郵件欄位之原因。

		*註冊後不可變更
• 6-32	英數字混合密碼,英文需區分大小寫	
*E-mail	請填寫有效的Email	
密碼	632英數字混合密碼,英文需區分大小寫	Θ
確認密碼	請再輸入一次密碼	•
*性別	○男 ○女	
* 44 / 45 - 19	選擇年份 💠 年	
- HI H H	選擇月份	

圖6:「BookWalker」會員註冊示意圖

資料來源:https://member.bookwalker.com.tw/register

修復網頁提供的郵遞區號查詢系統,或加入自動辨識郵遞區號的功能,例如使用者在輸入地址之後,系統自動判斷出郵遞區號(如圖7)。

	小竹 登出 會員中心 🖓 2
1 放入購物庫 2 還澤到冀方式 3 選擇付数方式 4 完成訂購 個人購物庫	輸入縣市後能自動偵測郵
取貨方式/國內/宅配	政編號,並以顏色區別欄 () X B
宅配到府·消費金額滿1000元免運費(電子書不計入),未建1000元,加收運費50元。	位差英。
購買人資訊(必填)	
姓名 陳沛頭 ● 先生 ○ 小姐 ○ 無 手機 0956571589 市都	刮白天) 選進 市話(晚上) 選進
除市         台北市          鄉鎮區         中山區          郵政編碼         104	地址 台北市中山區104

圖7:「讀冊生活」示意圖



(三)申辦流程環節新增說明,建立使用者預期心理

建議於流程一開始提供使用者申請流程簡易說明,幫助使用者了解 將要執行的步驟和所需的資料,從而設定正確的期望。並藉由提前告知 所需提交的資料項目,讓使用者可以在申請開始前估算所需耗費的時間, 有助於建立信任,更能效率地收集所需資料,減少在流程中的延遲和中 斷。

在設計此類說明頁面時,需確保說明文字易於閱讀且簡潔。可利用 清單、圖標或簡單的圖表來提高說明的可讀性和易懂性。亦可根據使用 者需求,提供輔助說明,例如「總合所得稅申報系統」的常見問題與解 答(如圖 8)。



圖8:「總合所得稅申報系統」常見問題與解答

資料來源: https://tax.nat.gov.tw

以上3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
文字密度過高,影 響閱讀流暢度	優化視覺排版與介面互動 性	1	易學、易記、 效率、滿意度、 避免錯誤
表單欄位填寫方式 未符合使用者期待	以系統或文字說明,輔助 有特殊需求的欄位	3	效率、避免錯 誤、滿意度
使用者未預期需準 備大量申請資料	申辦流程環節新增說明, 建立使用者預期心理	2	效率、满意度

#### 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.優化視覺排版與介面互動性

B.申辦流程環節新增說明,建立使用者預期心理

C.以系統或文字說明,輔助有特殊需求的欄位

以上建議方案提供 OOOOOOOOOOOOOOOOO「社工師證書核發(中 文)」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(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。

頁面 名稱	首頁	申辨服務-社工相關	線上申辦需要登入帳號
畫面	REAL     REAL		

#### 測試者1:

		BEND         WEBE         P. 1.2         BERDER         BERDER	
碰到	狀況:1	狀況:1	狀況:1
的狀	沒什麼問題。點進去首頁後第一個看到的	既然是要申請社工師證書核發,那應該就	雖然可理解需要帳號密碼,但主觀上就是
況或	就是 "會員",因為我個人最討厭註冊	是點選"申辦服務",點進去後直接看	最討厭申請帳號密碼。
問題	會員了,所以我只要看到會員就覺得很	到"社工相關",點入後就可以明顯地看	
	煩,我每次都記不住帳號密碼。雖然要申	到"社工師證書核發(中文)"的字樣,用	
	請社工師證書,要註冊會員也是很合理的	詞很符合民眾的直覺,非常好找。	
	事情,但就是主觀上討厭"會員"。		



		狀況:3	狀況:3	狀況:1
碰	到	嘗試用舊帳號但發現無法登入。	既然舊帳號不能登入,那我就嘗試用自然	點選加入會員,申請一個全新的帳號密
的	狀		人憑證登入,不是有宣導自然人憑證一卡	<i>石</i> 馬。
況	或		在手政府單位的網站都可以登入嗎? 但是	
問力	Ð		最後也是無法登入。	

頁面	加入會員	加入會員後就可以成功登入	申辨服務-社工相關-社工師證書核發(中文)
名稱			
畫面	ALLON WARK UNT ALLONG ALLON		
	狀況:1	狀況:1	狀況:1
	這就是我最討厭的關卡,都要正確紀錄	註冊會員後就可以登入成功。	登入成功後就可以繼續線上申請社工師證
碰到	帳號和密碼,而且密碼會因不同網站而		書。
的狀	有不同規定,像這個網站的密碼就是同		
況或	時要有大小寫和特殊符號;不然就是身		
問題	分證開頭一定要大寫,小寫還不給過;		
	還要打郵遞區號5碼。以上單純個		
	人討厭,其餘沒甚麼大問題。		
頁面 名稱	線上申請還要 "請先閱讀 「社工師證書核發(中文)說明事 項, 點選同音後, 再進入由辦百	申請畫面	

	面!"		
畫面		Internal Construction     Internal Construction     Internal Construction       Internal Construction     Internal Construling Construction     Internal Construction	
	狀況:2	狀況:1	
碰到	線上開始申辨前還要同意一些規	申請畫面進入後,會員資料已經主	
的狀	則,才可以繼續申辨。這裡我直覺以	動帶入,只需要上傳相關證件的圖	
況或	為會有一個小框框讓我打勾表示同	檔就可以了,很方便。(到此結束)。	
問題	意,不過這邊直接點選橘色的同意		
	就好了,雖然找了一下,但少打一個		

勾勾就覺得還蠻方便的。	

頁面	登入帳號密碼	申辦服務-社工相關-社工師證書核發(中	點選線上申辦後會先跳出"同意"
名稱		文)	
畫面			
	狀況:1	狀況:1	狀況:1
碰到	成功登入帳號密碼	在申辦服務-社工相關-社工師證書核發	點選線上申辦後會先跳出"同意",雖然
的狀		(中文),點選線上申辦。	選了很多次都會莫名有點錯愕,都不會想
况或			細看內容,因為字很多,主要是內容很像
問題			也是跟前面重複,所以就直接同意就進入
			下一關。

頁面	開始上傳申請所需文件(考試院證書、身	想改姓名但是不能改	必填欄位如果空白,存檔送出前系統會通
名稱	<b>分證、大頭照</b> )		知
畫面		************************************	
碰的況問	狀況:1 乍看個人資料都已經直接帶入,所以進入 申請畫面後就開始上傳申請所需文件(考 試院證書、身分證、大頭照)。直接點 選"選擇檔案"就可以上傳文件。 上傳文件時有看到"佐證文件採合併檔 案"的選項,所以看了一下,發現可以傳 合併檔或是分開的圖檔,那既然我是分開 的檔案,就選否。	狀況:2 想改姓名,改為"測試用"但是不能改, 所以作罷,反正姓名是正確的就好。	狀況:2 要存檔送出時發現很多必填欄位要填,所 以系統直接擋住叫我回去填。這樣有自動 阻擋也不錯,因為可以避免漏填資料。

頁 面 名稱	匯款	會在個人信箱收到一模一樣的訊息	
畫面			
碰的沉悶	狀況:1 送出後會出現匯款方式,匯票寄到指定地 址後就完成申請。	狀況:1 會在個人信箱收到一模一樣的訊息。還不 錯,因為關掉後一定會找不到,有在信箱 收到訊息也方便匯款和寄送。	

測試者2:

頁 面 名稱	首頁	申辨服務	申辦服務-社工師證書核 發(中文)	系統提醒	加入會員
畫面			Image: Instant		
	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1
~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~	進入首頁後開始找,應	順利找到證書核發中	看一下申辦方式, 會員	要先登入帳號。	看一下相關說明,勾選
一型到	該是跟申辦服務有關,	文。	登入跟自然人憑證、費		以個人方式,確定。
的水	再來是跟社工相關的,		用、窗口、期限、申請		
<i>池 或</i> 問題	點下去。		流程,填寫資料、上傳		
问题			文件跟備註,現在應該 		
			就是按線上申辦了。		

頁 面 名稱	加入會員	外交部-外文姓名中譯英 系統	外交部-外文姓名中譯英 系統查詢結果	加入會員	郵遞區號查詢
畫面	Note         Note <th< th=""><th></th><th></th><th></th><th></th></th<>				
碰的況問	狀況:1 看一下資料輸入說明, 帳號跟密碼的要求,依 序輸入帳號、密碼、密 碼確認、身分證、信 箱、姓名、英文需要到 外交部查詢。	狀況:1 輸入姓氏、名字、圖形 驗證碼,開始查詢。	狀況:1 使用通用拼音好了,複 製起來。切回到剛剛的 分頁。	狀況:1 貼上英文姓名,電話號 碼,格式錯誤!應該是 少一個橫槓。郵遞區號 名稱,不曉得郵遞區號 是幾號?先輸入地址好 了。	狀況:2 出現郵遞區號查詢,這 邊都是台北的,先打上 知道的資訊,路名加 號。沒有結果,奇怪, 怎麼沒有?還是刪除號 碼看看,真的有了耶。
碰的沉悶				狀況:2 郵遞區號是要自己再開 個網頁搜尋嗎?這裡有 一個搜尋按鈕,按按 看。	

頁 面 名稱	加入會員	首頁	忘記密碼	首頁	申辨服務
畫面					
	狀況:3	狀況:1	狀況:3	狀況:3	狀況:1
	繼續輸入郵遞區號、性	先試試看忘記密碼好	試試看通用帳號,身分	在這邊登入看看。登入	再重新點一下申辨服
	别、出生年月日。存	了。	證、電子郵件、驗證	成功了,那剛剛忘記密	務,社工相關,社工師
碰到	檔,身分證號碼重複,		碼。修改密碼查無會員	碼為什麼沒有那個帳	證書核發中文,
的狀	怎麼會重複呢?該不會		帳號資料。會不會是大	號,好奇怪?	
况或	已經有這個會員了吧?		小寫錯誤,再試一次還		
問題	那去登入看看好了。		是不行,好奇怪,忘記		
			帳號了。		

頁面 名稱	申辦服務-社工師證書核 發(中文)	說明事項	填寫申報表單並上傳檔 案	郵遞區號查詢	填寫申報表單並上傳檔 案
畫面					
碰的況問到狀或題	狀況:1 再點一次線上申辦。	狀況:1 點選同意。	狀況:1 看一下還需要填寫哪些 資料,考試及格證書要 在這邊上傳檔案還有身 分證正反面、照片。合 併檔案應該是選否沒 錯。點存檔並預覽。	狀況:1 輸入縣市、鄉鎮市、路 名,找到郵遞區號。	狀況:1 輸入查到的郵遞區號, 點存檔並預覽。
碰的沉悶			狀況:1 戶籍地址沒有填寫到, 補打資料。郵遞區號要 再查詢一次。		

頁面	預覽申辦表件	完成申報		
名稱				
畫面	ALL CALL AND ALL AND A	U.Y.     U.Y.     U.Y.     U.Y.     U.Y.     U.Y.       Y To MINING     State of the state of		
	狀況:1	狀況:1		
碰到	確認資料對不對,身分	尚有1件紙本資料需要		
的狀	證跟個人大頭照,OK,	繳交 (包括 郵局匯票新		
况或	確認送出。	臺幣 500 元1紙,了解		
問題		了,應該這樣就完成		
		了。		

測試者3:

頁面	Google	Google 搜尋	00000000000000000000000000000000000000	首頁	社工相關-證書核發
名稱			頁		
畫面	Google	Design         Artificial Status and and an anti- anti-anti-anti-anti-anti-anti-anti-anti-			des (a.g.) unique 2710         Anno 1000           ad.         Anno 1000         Anno 1000
	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1
遇到	輸入	找到	進入	由於要申請社工師證書核	進入社工相關頁面,選
的狀	00000000000000000	00000000000000000000 連	00000000000000000000000000000000000000	發,在首頁下拉找到社工	擇社工師證書核發(中
況或		結,點擊進入	面	相關並點擊進入	文)
問題					

頁 面 名稱	證書核發	線上申辨	首頁	首頁	加入會員
畫面	Auguster      No. Anno.      No	CONDUCT 10 Faire 7 C * 10 Fa			<pre>Statustics Statustics Status</pre>
遇到	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1
的狀	進入證書核發,閱讀核	點擊右上方注意事項右	跳回首頁,並告知需先登	點擊加入會員	閱讀規章,勾選個人,
況或	發注意事項	上方線上申辨	入帳號		並點擊同意
問題					

頁面 名稱	加入會員	加入會員	加入會員	首頁	線上申辨
畫面	State         State         State           State	11144         C1         01         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,10         0,	NUT //         NUT         NU           NUT //         NUT //         NUT //           NUT //         NUT //         NUT //		Mode         Lit           Pre manufact         4000           De         10000           De         10000
	狀況:1	狀況:2	狀況:1	狀況:1	狀況:1
遇到	設定帳號密碼	輸入會員基本資料,此	點擊存檔完成會員加入	回首頁登入會員	再次進行申請
的狀		處有兩個不便點,第一	註:此處由於測試用資料並		
況或		是英文拼音、第二是郵	非真實身份證字號,因此		
問題		遞區號,皆須另行查詢	無法存檔,故後續操作以		
			既有帳號操作		

頁面	線上申辨	核發說明事項	申請表件填寫	申請表件填寫	申請表件填寫
名稱					
畫面	Publicity         Image: State Sta	ALC ON ALERSAND CONTRACT, AND ALCONECT, AND CONTRACT, AND CONT	4.17 - MBL - CARDINAL       ***CarDinal       ****CarDinal       ****CarDinal       *****CarDinal       ************************************	View restriction         meters         califi           Million         meters         meters           Million         meters         meters	1000000           1000000           10000000           1000000000000000000000000000000000000
	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:2	狀況:1
遇到	再次點擊線上申辦	閱讀說明事項,並點擊	填寫申請資料,部分資料系	輸入考試年度與名稱,並逐	填寫及上傳完畢後點及
的狀		同意	統將自動帶入,填寫其餘部	一上傳佐證資料檔案,首次	存檔並預覽
况或			分即可	申請的人可能並未準備電子	
問題				檔,操作時間將拉長,而護	
				照規格照片檔也須另行處理	

頁面	存檔並預覽	預覽	完成申報	案件進度查詢	案件進度查詢
名稱					
畫面	Model     Model       marginal     Model       marginal	ELECT DATASET STORE	Ann Mark Mark Allow Allow Allow And Allow And Allow And Allow Allo	HI HE DH HINY DON UN DA	19422 1957 2 Mil Mil B Mil 42 1 Mil Mil Mil 44 Norther Norther
遇到	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1
的狀	檢視申請資料,若	若申請資料沒問題,	完成申報	點擊案件進度查詢	點擊欲檢視之申請項目右
況或	有誤可進行修改	點擊確認送出			方的看明細
問題					

頁面	案件進度查詢	預覽		
名稱				
畫面	Annual of the second of the se	And		
遇到	狀況:1	狀況:1		
的狀	可檢視申請資料內容	若申請資料沒問題,點		
況/		擊確認送出		
問題				

測試者4:

頁面 名稱	首頁	首頁往下拉的頁面	社工相關業務的網頁	社工相關業務網頁下排	社工師證書線上申請
畫面				No.         NO.           0         - 41 (000)           1         - 41 (000)           2         - 51 (000)           3         - 51 (000)           4         - 51 (000)           5         - 51 (000)           6         - 51 (000)	1000         American Schlammer (Street Schlammer (S
碰到	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1
的狀	打開首頁想尋找申辦社	首頁往下拉可以看到社	結果從上面"申辦項	在社工相關業務的網頁	這個網頁裡有介紹申請
況或	工師證照的資訊,就看	工相關的介面,會好奇	目"跟從"社工相關"	下排找到了申請社工師	社工師證書的要件、處
問題	到可以點進去申辦項目	如果從上面"申辦項	這裡點開來,都會連接	證照的介面,	理期限,也有留下可諮
	的介面。	目"跟從"社工相關"	到社工相關業務的網		詢的電話。
		這裡點開來,會有甚麼	頁。		
		不同?			

頁面 名稱	會員登入的提示	資料屬實同意書	填寫申報表件並上傳檔 案	申報表件及上傳檔案預 覽	完成申報
畫面			Bits         C         Bits         Bi		All and any of the second s
碰到	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1
的狀	點開社工師證照的線上	申辨社工師證書需先在	由這個頁面填寫申請人	提供申辦者預覽申報表	告知完成申報,並提醒
況或	申請,出現提示要先登	保證資料屬實的頁面下	資料及上傳考試及格證	件及已上傳的檔案。	五天內需郵寄 500 元匯
問題	入會員。	方勾選同意,才可以繼	書、身分證及大頭照。		票。
		續。			
碰到	狀況:2				
的狀	結果登入會員後,申請				
況或	者必須重新再操作"線				
問題	上申辨"。所以理解到				
	應該一開始就要先進行				
	會員登入。				

頁面	幺纮白動孫信			
名稱	示列日刻按旧			
畫面	社工協会研究部(中文)中語作業 呆片描述 20240404010070002 6 0 中居民日 - WYRE menesinal poly HER: HER: HER: HER: HER: HER: HER: HER:			
碰到	狀況:1			
的狀	衛福部線上甲辦系統會			
況或	自動發信通知申請者。			
問題				

## 測試者5:

頁面	首頁-常用查詢	人民申請案件-線上申辦	申請會員帳號	會員登入	申辨服務
名稱		系統			
畫面	Image: State of the state		ERTABLE ARTICISADES 7. BELERA RE. 2012 DOI: 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100	会員登入 通過登入 総括 源総入区的時間 密碼 源総入区的時間 総括 原総入下方面資料 及び付付 ○ 知入最長 SEEM	# 102 / 10200102 FX1.       # 102 / 10200102 FX1.       #######121#88       ###       ###       ###       ###       ###       ###       ###       ###       ###       ###       ###       ###       ###       ###       ###       ###       ###       ###       ###       ####################################
碰到	狀況:1	狀況:2	狀況:1	狀況:1	狀況:1
的狀	到首頁往下滑,很快	進到線上系統後,密碼	資料輸入完後,跳出輸	完成會員帳號申請後,	申辦服務裡,選項清晰。
況或	看到常用查詢項下有	的設定組成比較複雜,	入錯誤需修改的欄位。	登入頁面在首頁明顯位	但要輸入證書、身分證正
問題	人民申請案件線上系	一開始設定錯誤,花了	其中戶籍地址、電話是	置,很容易找到。	反影本檔案時,若沒有事
	統,操作簡易	一些時間嘗試設定密	一開始漏看。		先準備好,可能無法完成
		碼。有一點麻煩,不確			申辩。
		定是不是資安的原因要			
		這麼複雜的組成。			
碰到		狀況:1	狀況:2		狀況:2
的狀		有檢查帳號的按鈕,密	電子郵件欄位必須分開		最後跳出的訊息清晰,只
況或		碼設定錯誤也會馬上提	登打,以前很少碰到。		是繳費要使用郵局匯票、
問題		醒,不至於輸入所有資	花了一些時間思考和重		再郵寄很麻煩,希望能有
		料後才發現帳號密碼要	打。		線上繳費(銀行轉帳或信
		重設,這點算相對便利			用卡繳費)。

設計專家:

頁面	首頁-常用查詢	人民申請案件-線上申辦	申請會員帳號	會員登入	申辨服務
名稱		系統			
畫面	Image: state stat	KAL - EXALA - ALEAN     XA & A     XA & A     KAL - EXALA - EXAL		会員登入 高級 高級 高級 高級 高級 高級 高級 高	A BA / MARE / LUZIEBERG PCL     URANGENCLUPER     URANGENCLUPER     URANGENCLUPER     URANGENCLUPER     URANGENCEURER     URANGENCEUR
碰到	狀況:1	狀況:2	狀況:2	狀況:1	狀況:1
的狀	到首頁看到「人民申	進到線上系統後,密碼	郵遞區號不知道為何一	完成會員帳號申請後,	申辨服務裡,按步驟做。
況或	請案件-線上申辦系	的設定組成太多字複	定要五碼,且系統無法	登入頁面在首頁明顯位	但要輸入證書、身分證正
問題	統」。	雜,很想忽略直接設	查詢還要挑出去找;手	置,很容易找到。	反影本檔案時,若沒有事
		定。	機、電話要擇一填寫一		先準備好,可能無法完成
			開始漏看。		申辨。

碰到			狀況:2
的狀			繳費要使用郵局匯票、再
況或			郵寄很麻煩,希望能有線
問題			上繳費(銀行轉帳或信用
			卡繳費)。