

國家發展委員會

109 年度政府網站易用性測試建議報告

○○縣政府全球資訊網
-○○縣兒童及少年生活扶助申請

執行單位：中華民國資訊軟體協會
中華民國 109 年 12 月

目錄

一、 緣起.....	1
二、 目的.....	1
三、 測試方法.....	2
四、 測試需求.....	2
五、 測試服務流程.....	3
六、 測試成員背景.....	3
七、 測試結果分析.....	4
八、 建議方案.....	11
九、 結語.....	17
附件一：測試紀錄表.....	18

表目錄

表 1：關鍵步驟遇到的困難及使用行為.....	4
表 2：系統易用性量表.....	6
表 3：網站服務優化順序.....	16

圖目錄

圖 1：「○○縣兒童及少年生活扶助申請」服務流程關鍵步驟.....	3
圖 2：「便民服務」選單的相同功能按鈕.....	7
圖 3：「便民服務」下的縣民服務中心介紹.....	8
圖 4：資訊重疊內容卻不一致.....	9
圖 5：申辦檢附文件之說明與相關檔案不一致.....	10
圖 6：案主與申請人定義不明確.....	10
圖 7：嘉義市政府網站多層子選單設計範例.....	11
圖 8：嘉義市政府網站之便民服務.....	12
圖 9：嘉義市政府網站之線上申辦業務.....	12
圖 10：建議將「我的E政府」置於「網網相連」網頁.....	13
圖 11：不同網站相同服務下其資訊須保持一致.....	14
圖 12：相關檔案需與申辦說明對應.....	15
圖 13：○○縣社會局特殊境遇家庭暨兒童少年福利申請書.....	15
圖 14：建議提供申請表範例.....	16

一、緣起

政府網站是機關在網路世界的虛擬門市，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)、效率性(Efficiency)與滿意度(Satisfaction)。簡言之，使用者在使用機關的服務時，是否有滿足使用者的目標，使用情境是否具有有效性及效率性，即為易用性。易用性測試即是測試上述三個面向之內容，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(以下簡稱本會)於109年設立政府網站易用性測試群眾外包(Crowdsourcing)服務，以出生、就學、就業、就養、終老、醫療、交通等與民生常用上線網站為推動標的，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。

二、目的

機關經由政府網站易用性測試群眾外包(Crowdsourcing)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：使用者中心設計建議（草案）。易用性測試為執行步驟的關鍵任務之一，經常被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)說明測試的目的與注意事項：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需過度準備與檢視網站任務，同時測試過程需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：○○縣政府國際發展及計畫處資訊發展科
2. 申請時間：109年8月10日
3. 網站名稱：○○縣政府全球資訊網
4. 網址：密
5. 網站目標族群：○○縣弱勢家庭兒少

(二)測試標的

1. 服務名稱：○○縣兒童及少年生活扶助申請
2. 服務目的：省時、免臨櫃
3. 測試目的：民眾操作是否便利

4. 預期完成操作時間：30 分鐘

5. 預期服務產出：民眾僅需於網站上下載相關電子文件，填寫後列印紙本遞送地方機關。

五、測試服務流程

目前服務流程須操作 8 個關鍵步驟，如下圖 1。

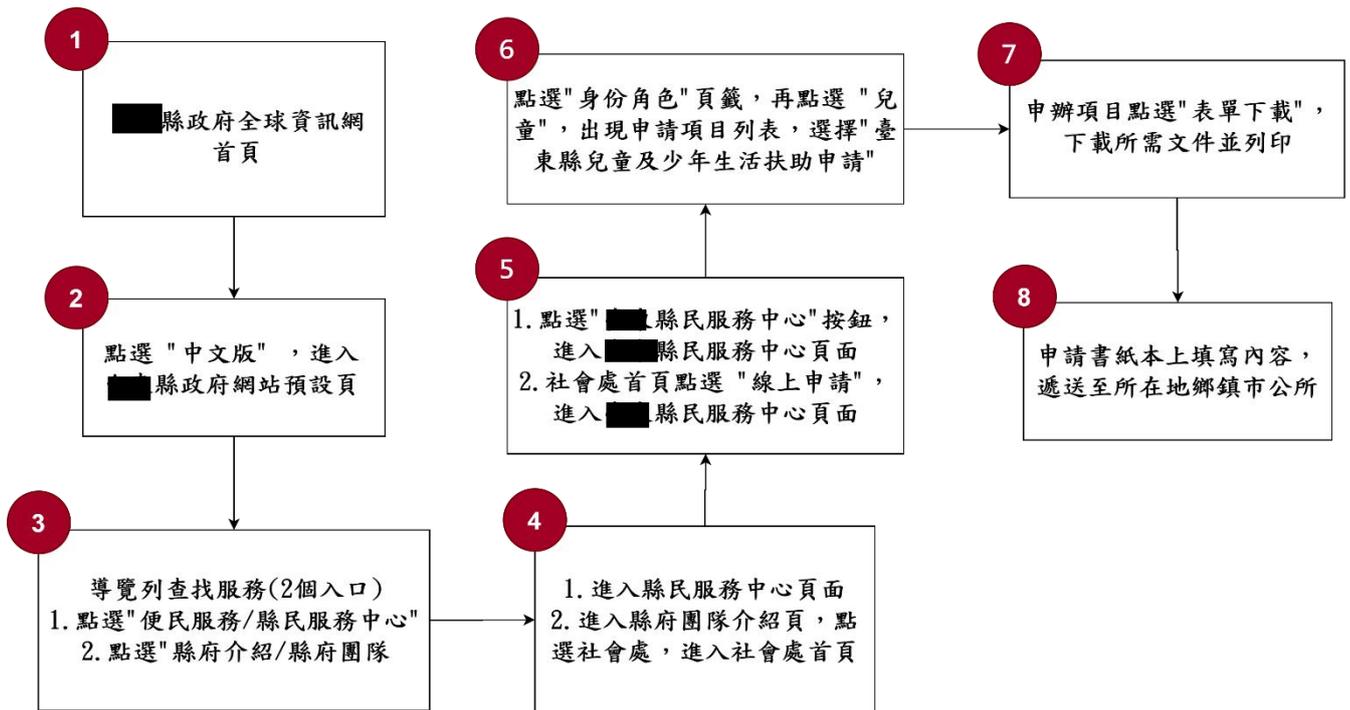


圖 1：「○○縣兒童及少年生活扶助申請」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

依測試需求網站目標族群為○○縣弱勢家庭兒少，測試者以○○縣居民為主，其它為輔。2 位一般民眾與 1 位 UX 設計師進行機關網站易用性測試，科技程度高，平常皆慣用電腦和智慧型手機聯絡與工作相關事務。

(一) 測試者 1：女性、23 歲、學生、○○縣人臺南求學電機資訊系、未使用過該網站，一天使用電腦 4~5 小時。

(二) 測試者 2：女性、29 歲、經營幕僚人員、居住於臺中、未使用過該網站，一天使用電腦 4~5 小時。

(三)測試者 3：男性、58 歲、UX 分析設計研究人員、未使用過該網站，一天使用電腦 6 小時以上。

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。

表 1：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	需注意的狀況
1	〇〇縣政府全球資訊網首頁	無	無	無
2	點選“中文版”進入〇〇縣政府網站預設頁	無	無	無
3	導覽列查找服務 (1) 點選“便民服務/縣民服務中心” (2) 點選“縣府介紹/縣府團隊”	使用者認為申請補助屬於線上申辦，因而進入線上申辦頁面，然而無法找到相關資訊，才回首頁點選縣民服務中心。	無	無
4	點選“〇〇縣民服務中心”按鈕，進入〇〇縣民服務中心首頁	測試者 2：點選縣民服務中心後，又點擊左方選單的“線上申辦”，發現是瀏覽過的網站，又回到縣民服務中心。	測試者 1：後來才發現下方有“〇〇縣民服務中心”按鈕。	第一次點選便民服務中的縣民服務中心後，就以為到達了服務中心頁面，沒想到還需再點擊按鈕才真正進入服務中心網站。
5	社會處首頁點選“線上申請”，進入〇〇縣民服務中心首頁	進入社會處的使用者並無進入〇〇縣民服務中心，而是點選社	無	無

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
		會處首頁中間的“兒童及少年服務”。		
6	點選“身分角色”頁籤，再點選“兒童”，出現申請項目列表，選擇“○○縣兒童及少年生活扶助申請”	使用者進入社會處“兒童及少年服務”後再進入“兒童及少年生活扶助”。	無	1. 看來社會處與縣民服務中心有部分重疊的服務。 2. 但是縣民服務中心與社會處的兒童及少年生活扶助，兩方的申請相關資訊不太一致。
7	申請項目點選“表單下載”，下載所需文件並列印	無	無	社會處中的“兒童及少年生活扶助”，其需附文件要求不易理解，與下方檔案也未對應。
8	申請書紙本上填寫內容，遞送至所在地鄉鎮市公所	無	無	使用者閱讀申請資格後還是不確定案主以及申請人該填誰的名字。

2. 測試者操作此服務時間較機關單位預期少 15 分 20 秒

完成平均時間：14 分 40 秒

- (1) 測試者 1：約 21 分。操作中有 1 個問題但可以自行解決，有 1 個問題無法完成須重新找。
- (2) 測試者 2：7 分 17 秒。操作中有 8 個問題但可以自行解決，有 7 個問題無法完成須重新找。
- (3) 測試者 3：約 15 分。操作中有 1 個問題但可以自行解決，有 5 個問題無法完成須重新找。

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¹平均為 47.5 分(詳參表 2)。

使用者的感受來自於使用網站完的總體印象，此測量為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。

表 2：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
1	我想我會願意經常使用這個網站。	4	2	1
2	我覺得這個網站過於複雜。	1	4	4
3	我認為這個網站很容易使用。	4	2	2
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	1	4	4
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	3	2	2
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	1	4	4
7	我可以想像大部份的人很快就可以學會使用這個網站。	5	2	2
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	1	4	4
9	我很有自信能使用這個網站。	5	2	2
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	1	3	3
總分		90	27.5	25
分數均值		47.5		

¹ 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/R1qjDx>、<https://reurl.cc/j5Wkpp>

(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. 部分功能不符使用者預期

- (1) 「利用網站查詢扶助申請」此任務讓使用者直覺認為屬於線上申辦，因而點選“便民服務”中的“線上申辦”，結果卻連結至“我的 E 政府”。在其中也無法找到有關扶助申請的資訊，且該網站並非專門負責〇〇縣業務，而是包含其他縣市的資訊，這讓使用者感到困惑。
- (2) 從〇〇縣政府的便民服務點進來，卻連到非〇〇縣的網站。
- (3) 在“便民服務”選單中有“我的 E 政府”按鈕，其功能與“線上申辦”相同，不明白為何需要兩個相同功能的按鈕。(如圖 2)



圖 2：「便民服務」選單的相同功能按鈕

- (4) 使用者點選“便民服務”中的“縣民服務中心”後便以為直接連結到縣民服務中心網站，卻找不到扶助相關資訊(如圖 3)，摸索一陣子後才發現，還要再點選下方“〇〇縣民服務中心”才會真正進入

縣民服務中心網站，易造成使用者不便。



圖 3：「便民服務」下的縣民服務中心介紹

2. 資訊重疊內容卻不一致

分別從社會處與縣民服務中心到達的兒童及少年生活扶助申請，其雙方的申請服務是相同的，但其中的申辦資訊卻不一致，例如所應具備之文件，兩邊提供的資訊是不同的，造成使用者混淆不清(如圖 4)。

縣政府社會處

網站字級: 全文檢索

最新訊息 服務團隊 服務項目 資訊公開專區 便民e通網 線上申請 公益彩券 捐款資訊

服務項目

兒童及少年生活扶助 2013-10-25

類別: 兒童及少年經濟扶助

申請項目: 兒童及少年生活扶助

申請期限: 本補助逾期自受理申請月份發給

申請地點: 臺東縣(鄉、鎮、市)公所

申請條件:

- 未滿十八歲無工作能力或在學之兒童及少年設籍本縣，或有其他原因未於本國辦理戶籍登記、無國籍、未取得居留(定居)並實際居住本縣，且其未獲政府其他同性質生活補助或未接受公費收容安置，並符合下列情形之一者：
 1. 父母、養父母雙亡而監護人或實際照顧者無力撫育者。
 2. 父母、養父母一方死亡，失蹤經向警察機關報案協尋達六個月以上或入獄服刑、因案羈押、依法拘禁，另一方或實際照顧者無力撫育者。
 3. 父母、養父母離異，而行使負擔兒童及少年權利義務之一方或實際照顧者無力撫育者。
 4. 父母、養父母一方因重大傷病或身心障礙等級中度以上，致生活困難無力撫育者。
 5. 父母、養父母或監護人對兒童及少年有虐待、遺棄、押賣、強迫從事不正當職業或其他濫用親權、監護權行為，經本府委託親屬家庭收容者。
 6. 從事色情行為，經觀察或輔導教育後由主管機關輔導就學或接受職業訓練者。
 7. 由法院實付主管機關，經輔導就學或接受職業訓練者。
 8. 未經認領之非婚生子女，或雖經認領但負擔行使監護教養責任之一方或實際照顧者無力撫育者。
 9. 其他特殊事故經各鄉鎮市公所專案函報本府核准或其他本府社工評估確有生活困難，需予經濟扶助者。

前項各款所稱實際照顧者，係指兒童少年之監護人或直系血親尊親屬。

依第一項第一款及第二項規定以父母離異或經認領並約定一方監護之事由提出申請者，父母仍有同居事實或同一戶籍(含同址分戶)情形，不予扶助。

申請須檢附文件: 申請表、申請人或兒童少年之郵局存摺封面影本、申請人身分證、印章、兒童少年高中職以上學校附學生證正反面影本(因懷孕或生育之少年辦理休學者得免附)。

補助金額: 符合補助資格者，每位兒童及少年每月補助金額為新臺幣2,263元。

作業天數: 30天

Taitung County Government 縣民服務中心

熱門項目 身份角色 生命地圖 業務機關

*臺東縣兒童及少年生活扶助申請

申辦資格/ 請參閱申請人資格表。 檔案下載

申請人應具備證件或文件/

1. 申請表。
2. 社會救助申請調查表。
3. 各項生活扶助使用郵局存摺同意書。
4. 臺東縣政府辦理各項生活扶助切結書。
5. 委託向國稅局申請調查戶內人口財產、所得及納稅資料切結書。
6. 申請人一親等之直系血親全戶戶籍謄本。
7. 申請人身份證正反面影印本。
8. 戶內有身心障礙者，應附身心障礙手冊影本1份。
9. 戶內有16歲以上25歲以下之學生者，應附學生證正反面影本1份。
10. 申請人之郵局領款印章及郵局存摺封面，內買2面影印本1份。

申辦處理天數/ 7

申辦方式/ 請請至戶籍所在地區鄉(鎮、市)公所申辦

付費說明/ 無

承辦單位/ 社會處兒少及婦女福利科

承辦單位連絡電話/ 089-345106

圖 4：資訊重疊內容卻不一致

3. 服務申請相關資訊不夠明確

(1) 社會處兒童及少年生活扶助申請之資訊下方的相關檔案，其提供之檔案未與上方申辦說明對應(如圖 5)，有些檔案在申辦說明裡並未提及，導致使用者不確定該填寫哪些文件。



圖 5：申辦檢附文件之說明與相關檔案不一致

(2) 在填寫縣民服務中心提供的申請表時，需填寫「案主」以及「申請人」的相關資訊，縱使閱讀申請人資格說明文件之後，使用者仍不確定兩欄位該填入誰的名字(如圖 6)。

縣 兒 童 及 少 年 生 活 扶 助 申 請 表

案主姓名	身分證字號		聯絡地址
	出生日期		
	年齡		
申請人姓名	身分證字號		電話
	與案主關係		

檢附證明文件：
申請表 社會扶助卡 二個月內公戶戶籍謄本 最近一年度財稅證明

圖 6：案主與申請人定義不明確

八、建議方案

○○縣政府全球資訊網「○○縣兒童及少年生活扶助申請」為提供○○縣弱勢家庭兒少之扶助申請服務，根據測試結果分析的3項關鍵議題「部分功能不符使用者預期」、「資訊重疊內容卻不一致」及「服務申請相關資訊不夠明確」，整理出9項建議方案，詳細說明如下：

(一)建議可顯示多層子選單

1. 目前使用者透過便民服務下方的子選單標題無法完全理解所提供資訊為何，不明白生活資訊指的是哪方面，線上申辦指的是哪些服務，因此建議可以改善選單呈現方式，顯示多層子選單項目。
2. 如嘉義市政府網站(如圖7)，讓使用者可以更清楚瞭解該項目所提供的服務，更快速的找到所需資訊，增加有效性及效率性。



圖 7：嘉義市政府網站多層子選單設計範例

(二)主題專區更多元更貼近使用者需求

1. 目前○○縣政府首頁中間部分主題專區，僅有三大主題，所提供資訊並不充足，建議可增加其他不同且使用者較常使用的主題類別。
2. 如嘉義市政府網站(如圖8)，將便民服務中的分類置於首頁中，讓使用者可以快速查詢，以提升效率性。



圖 8：嘉義市政府網站之便民服務

(三)不同按鈕提供不同功能

目前便民服務選單下之“線上申辦”與“我的E政府”是導向相同的網站——我的E政府，建議“線上申辦”此按鈕可提供其他更貼近此標題的服務功能，如下圖嘉義市政府線上申辦(如圖 9)之戶政線上申辦、地政線上申辦等，以提升有效性。



圖 9：嘉義市政府網站之線上申辦業務

(四)連結整合分類

“我的E政府”此功能目前至於〇〇縣政府“便民服務”之下，但卻是全國性網站，而非專屬〇〇縣，這點讓使用者感到困惑，建議可將此網站連結置於“資訊發送”選單下的“網網相連”（如圖10），與其他非屬〇〇縣政府之網站連結分類在一起，提升滿意度。



圖 10：建議將「我的E政府」置於「網網相連」網頁

(五)點擊後直接連結至所屬網站

建議當使用者點擊便民服務選單下之“縣民服務中心”時，可直接連結至〇〇縣民服務中心網站，無須多一層說明頁面，也可避免使用者忽略掉“〇〇縣民服務中心”按鈕，提升效率性與滿意度。

(六)不同網站相同服務下其資訊須保持一致

1. 目前社會處與縣民服務中心所提供之兒童及少年生活扶助申請，其中的申請相關資訊不太一致，建議重新整合且提供一致的資訊。
2. 以新北市政府雲端櫃臺申辦e服務與新北市政府福利補助自己查之市民醫療補助說明為例(如圖11)，以提升有效性與滿意度。



圖 11：不同網站相同服務下其資訊須保持一致

(七)相關檔案須與申辦說明對應

社會處兒童及少年生活扶助申請之資訊下方的相關檔案，建議應與上方申辦說明提及之檔案相互對應，才不會造成使用者困惑，如下方新北市政府雲端櫃臺申辦e服務中醫療補助證申請說明例子(如圖 12)，以提升有效性、效率性與滿意度。

申請人應自行檢附之文件：

一、新北市政府醫療補助證申請表【(民)表一】。

三、申請人身分證正反面影本一份。

五、若為重大傷病或罕見疾病者，須附重大傷病/罕見疾病卡影本或中央健康保險署核定之重大傷病/罕見疾病資格通知公文。

應備證件 六、全民健康保險對象重大傷病資料查詢授權書【(民)表二】。

七、若非監護人(法定代理人)或本人申請，則須另填寫委任書【(民)表三】。

系統代為查調，申請人免自行檢附之文件：

二、戶口名簿或戶籍謄本(得以系統代為查詢)影印本一份。

四、新北市社會福利資格證明(得以系統代為查詢)。

書證表單：

(民)衛醫管09-(民)表一-新北市政府醫療補助證申請表.doc

附件2-重大傷病資料查詢授權書103.03.12.doc

附件3-申請證委任書103.03.12.doc

(民)衛醫管09-(民)表一-新北市政府醫療補助證申請表.odt

附件2-重大傷病資料查詢授權書103.03.12.odt

附件3-申請證委任書103.03.12.odt

圖 12：相關檔案需與申辦說明對應

(八)提供明確申請人身分條件

1. 目前網站所提供的申請人資格為設籍並實際居住本縣且未滿十八歲之兒童及少年，以致使用者認為申請表中申請人應填少年的名字，但又需填寫案主的名字，導致使用者困惑此兩欄位是否該填寫同一人，建議可明確說明申請人及案主身分。
2. 以○○縣社會局提供之特殊境遇家庭暨兒童少年福利申請書為例(如圖 13)，讓使用者能更清楚的理解欄位該填入何者的資料，提升有效性及效率性。

年度： 縣特殊境遇家庭暨兒童少年福利申請書

申請日期： 年 月 日

(黑框內資料請申請人詳實填寫)

申請人姓名		聯絡電話	家：	手機：
受補助者姓名	1.	2.	3.	4.
	5.	6.	7.	8.
戶籍地址				
通訊地址	<input type="checkbox"/> 同戶籍地址 <input type="checkbox"/> 不同戶籍地址：			
<input type="checkbox"/> 受補助者與申請人同住 <input type="checkbox"/> 受補助者與申請人未同住，受補助者居住地址：				

圖 13：○○縣社會局特殊境遇家庭暨兒童少年福利申請書

(九)提供申請表之填寫範例

須填寫相關申請表時，建議提供本人申請與代理申請等相關範例申請表供使用者參考，如下方新北市政府雲端櫃臺申辦 e 服務中未成年子女權利義務行使負擔登記案件說明之書表下載(如圖 14)，提供相關文件之填寫範例，提升使用者的操作效率與滿意度。



圖 14：建議提供申請表範例

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 3 面向評估，列出網站服務優化順序如下表 3，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 3：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
部分功能不符使用者預期	1. 建議可顯示多層子選單	1	有效性 效率性
	2. 主題專區更多元更貼近使用者需求	8	效率性
	3. 不同按鈕提供不同功能	2	有效性

	4. 連結整合分類	9	滿意度
	5. 點擊後直接連結至所屬網站	7	效率性 滿意度
資訊重疊卻不一致	6. 不同網站相同服務下其資訊須保持一致	5	有效性 滿意度
服務申請相關資訊不夠明確	7. 相關檔案須與申辦說明對應	3	有效性 效率性 滿意度
	8. 提供明確申請人身份條件	4	有效性 效率性
	9. 提供申請表填寫範例	6	效率性 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，分析流程中之議題，並提出協助服務提供者與服務使用者省工、省時之建議。

以上建議方案提供○○縣政府全球資訊網「○○縣兒童及少年生活扶助申請」服務未來精進方向與設計參考，建議後續可會同利害關係人(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：1(白底色)→順利完成；2(黃底色)→有一些問題但可自行解決；3(紅底色)→無法完成，無法進入下一頁或是選錯

測試者 1：

頁面名稱	○○縣政府網站首頁	○○縣政府網站首頁	縣府團隊	○○縣政府社會處	服務項目/兒少及婦女福利科/兒童及少年福利
碰到的狀況或問題	1. 進入首頁	1. 要找某個單位的相關服務時我通常都會找到組織介紹，所以上方 bar 的選項對我來說蠻直覺的(縣府介紹-縣府團隊)(影片中稍微停頓是因為我在想怎麼解釋)	1. 我在此頁的組織架構圖很快就找到“社會處”，但此處的 button 畫質蠻低的，有可能會因此錯過	3. 一開始原本想進入“服務項目”，但後來發現下方紫色區塊“社會救助”很顯眼，覺得可能是我要的並想進入	1. 此頁很快就看到“兒童及少年生活扶助”之連結並進入
			1. 因為我大概知道“社會處”負責社會福利，所以對我來說這步驟是容易的	1. 後來又看到“兒童及少年服務”覺得更加貼近我的目標	

頁面名稱	兒童及少年生活扶助
碰到的狀況或問題	1. 我覺得此頁關於該申請的資訊內容算清楚
碰到的狀況或問題	1. 申請需附文件要求較不易理解，附件的檔案名稱較不易理解，和上方說明未對應，真的要用的時候我應該還是會先打電話給政府單位詢問(我有注意到有負責人聯絡電話)

測試者 2：

頁面名稱	〇〇縣政府網站	便民服務頁籤	線上申辦頁面	線上申辦頁面-更多熱門服務
碰到的狀況或問題	1.順利進入〇〇縣政府網站，民眾需求，故點選便民服務。	1.申請相關補助第一直覺是點選線上申辦	2.分類中沒有想要的項目，所以在思考生活扶助歸類在哪一項...，後來點選更多熱門服務	2.一進來有點迷惘，感覺很多東西

頁面名稱	我的E政府	我的E政府	我的E政府	我的E政府
碰到的狀況或問題	1.直覺選擇生活安全及品質類別	3.第一個出現的經濟弱勢兒童及少年生活扶助申請，以為找到了，但卻是台中市的。	3.想說以機關別+類別篩選尋找，結果機關別點選〇〇縣後，再點選類別(生活安全及品質)，結果不行這樣篩選	3.回到機關別篩選〇〇縣，結果只有一頁，也沒有生活扶助的相關資訊……
		3.頁數很多，且不僅只有〇〇縣政府的資訊，也有不同單位的資料，沒有再細分，一頁一頁查找會很費時		3.在這畫面卡住了，所以只好回到〇〇縣政府首頁

頁面名稱	○○縣民服務中心	○○縣民服務中心	○○縣民服務中心	○○縣民服務中心
碰到的狀況或問題	2. 又在想說有沒有其他選項比較符合，但沒有…	3. 所以再次點選縣民服務中心，看有沒有相關申請資訊說明，結果發現下面還有個按鈕○○縣民服務中心可以點入…這也太不顯眼，而且怎麼已經是○○縣民服務中心的網頁，還可以再點進去縣民服務中心	1. 點入後先點選項目總覽查看服務項目	1. 因為要找尋兒童及青少年的扶助申請，所以點選角色申請
		3. 後來錄影完再寫檢測報告才發現，原來一開始點入縣民中心時，旁邊的頁籤功能不是專屬○○縣民中心的，這樣會讓人誤以為點入○○縣民服務中心，左邊列就是服務中心的服務，結果要再點入下方的按鈕才是…		

頁面名稱	○○縣民服務中心	○○縣民服務中心	○○縣民服務中心	○○縣民服務中心
碰到的狀況或問題	1. 選擇兒童	1. 點入後就順利看到○○縣兒童及少年生活扶助申請	1. 點選進入案件說明	1. 查看所需填寫檔案
		2. 但似乎無法線上申辦，只能紙本申請		

頁面名稱	扶助申請表	扶助申請資格	扶助申請表	○○縣民服務中心
碰到的狀況或問題	3. 不知道案主是要填鄰居的名字，還是鄰居小孩子	2. 後來有看申請人資格文件，有提到申請人的資格是設籍並實際居住本縣且未滿十八歲之兒童及少年，所以應該是需要幫助的兒童資料吧…但還是不太確定	1. 補助事由蠻清楚的	1. 回到申辦資格確認僅能紙本申請
	3. 申請人也不知道是要填幫忙申請人的資料，還是所需要幫助兒童或青少年的資料			