

國家發展委員會

109 年度政府網站易用性測試建議報告

臺中市政府社會局 - 申請低收及中低收入戶補助

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.....	13
九、 結語.....	19
附件一：測試紀錄表.....	20

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	18

圖目錄

圖 1：「申請低收及中低收入戶補助」服務流程關鍵步驟	3
圖 2：社福專區分類	7
圖 3：低收及中低收入戶申請調查表顯示頁面	8
圖 4：搜尋結果頁面	8
圖 5：低收入戶分類頁面	9
圖 6：低收及中低收入戶相關表單	10
圖 7：低收入戶及中低收入戶核列與福利一覽表	11
圖 8：補助描述內容	12
圖 9：補助計畫敘述比較	12
圖 10：國泰產險下拉式選單範例	13
圖 11：臺北市政府網站搜尋範例	14
圖 12：分類範例	15
圖 13：UCD 草案事前準備流程圖	15
圖 14：玉山銀行—旅行平安保險	16
圖 15：試算表格	16
圖 16：國泰產險—強制險理賠	17

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：臺中市政府社會局綜合企劃科資訊股
2. 申請時間：109年7月7日
3. 網站名稱：臺中市政府社會局
4. 網址：<https://www.society.taichung.gov.tw/>
5. 網站目標族群：臺中市市民

(二)測試標的

1. 服務名稱：申請低收及中低收入戶補助
2. 服務目的：提供民眾申請福利項目其補助對象、應備文件、聯絡窗口及受理單位等等

3. 測試目的：操作便利性
4. 預期完成操作時間：1 分鐘
5. 預期服務產出：了解低收入及中低收入申請資格、方式

五、測試服務流程

目前服務流程須操作 5 個關鍵步驟，如下圖 1。

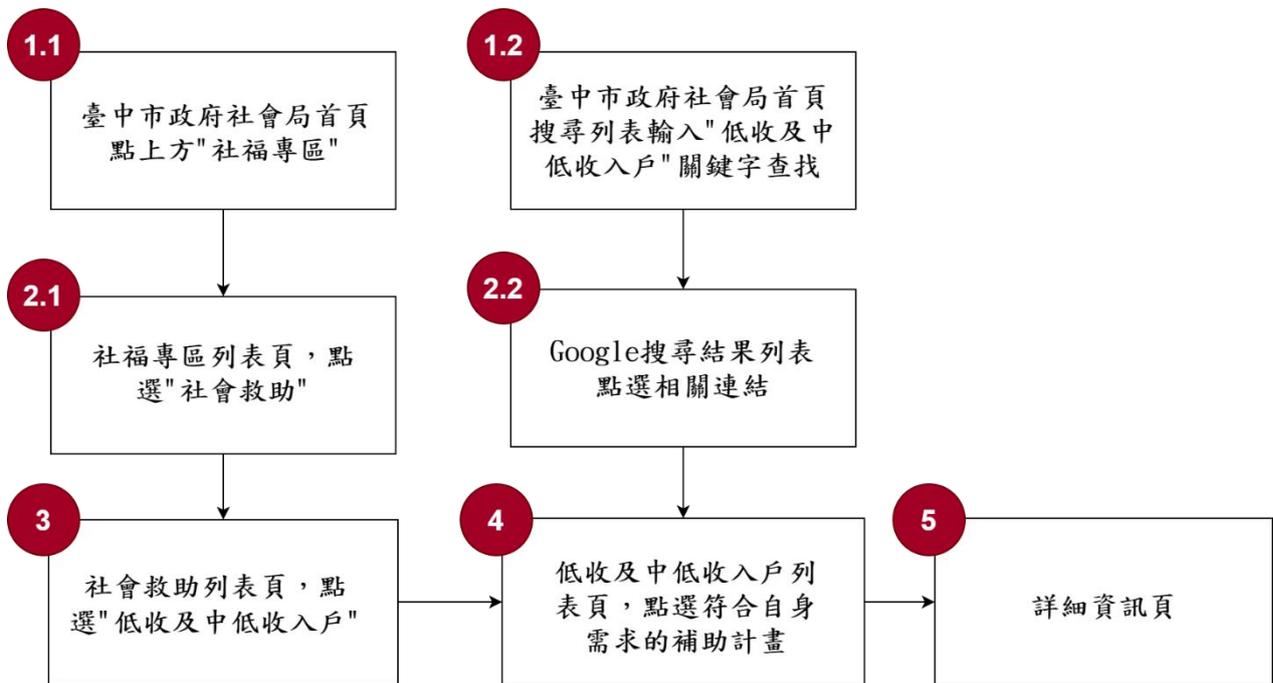


圖 1：「申請低收及中低收入戶補助」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

依測試需求網站目標族群為臺中市市民，測試者以居住於臺中市為主，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、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。

(二) 測試者 2：女性、21 歲、學生、新竹人臺中求學、未使用過該網站，

一天使用電腦 4~5 小時。

(三)測試者 3：女性、30 歲、UX 設計師、高雄在職中、使用過該網站，一天使用電腦 6~8 小時。

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	臺中市政府社會局首頁點上方「社福專區」	臺中市政府社會局首頁搜尋列表輸入「低收及中低收入戶」關鍵字查找。	無	首頁在上方主選單和頁面中都有明顯的社福專區。	無
2	社福專區列表頁，點選「社會救助」	Google 搜尋結果列表點選相關連結。	無	無	使用者不一定知道低收及中低收入戶的分類是社會救助。
3	社會救助列表頁，點選「低收及中低收入戶」	無	無	無	無
4	低收及中低收入戶列表頁，點選符合自身需求的補助計畫	測試者 2、測試者 3：基本補助相關文件分散，使用者需要花時間尋找。	測試者 1：第一個項目就是申請調查表。	頁面上方的標籤分類方式讓人感到困惑。	

	關鍵步驟	遇到的困難	順利的因素	需注意的狀況
5	詳細資訊頁	若是沒有查看「低收入戶及中低收入戶核列與福利一覽表」就找不到明確的審核標準說明。但是其中並沒有針對低收入戶的「第一、二、三」款加以說明。	無	分別需要查看「臺中市低收入戶及中低收入戶申請調查表」與「低收入戶及中低收入戶核列與福利一覽表」才能了解補助內容與申請方式。

2. 測試者操作此服務時間較機關單位預期多 3 分鐘

完成平均時間：4 分鐘

- (1) 測試者 1：02 分 24 秒。
- (2) 測試者 2：02 分 58 秒。操作中有 2 個問題，無法獲得所需資訊；2 個問題可以透過其他方式獲得所需資訊。
- (3) 測試者 3：07 分。操作中有 1 個問題，無法獲得所需資訊；2 個問題可以透過其他方式獲得所需資訊。

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 67.5 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。

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>

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。	5	3	3
2	我覺得這個網站過於複雜。	1	3	2
3	我認為這個網站很容易使用。	5	3	3
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	5	2	1
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	5	2	1
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	1	2	1
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	3	3
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	1	3	3
9	我很有自信能使用這個網站。	5	4	4
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	1	3	4
總分		90	55	57.5
分數均值		67.5		

(二) 關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一)，整理出 4 項關鍵議題。

1. 民眾與政府認知不一致

(1) 對低收及中低收入戶的認知與分類

臺中市政府社會局網站的社福專區是以對象作為分類依據(如圖 2)，欲申請低收及中低收入戶的使用者可能會直覺認為低收及中低收入戶就是一種服務對象，並不會聯想到要在某個分類底下查找；而不具相關背景的使用者對於社會救助並不一定有足夠的認識，因此不一定能認知到低收及中低收入戶會分類於社會救助之下。因此在查找時，使用者需要在社福專區的選單下逐瀏覽。



圖 2：社福專區分類

(2) 申請調查表是否為申請表？

測試任務最終取得的「低收及中低收入戶申請調查表」為補助申請的必要申請表單，該項目中「調查」用詞是政府單位在執行判斷時的行為，並非使用者在申請過程的行為，使用者不一定清楚政府單位執行判斷的方式，因此「申請調查表」的用詞會造成使用者不易理解，使用者也有可能因「調查」一詞與自身無關

而忽略該項目(如圖 3)。



圖 3：低收入及中低收入戶申請調查表顯示頁面

(3) 公文用語較難被一般民眾理解

一般使用者缺乏公部門背景，甚至教育程度不一，臺中市社會局多數的福利計畫是比照原本的公文內容，因此會造成使用者不易理解。

2. 搜尋結果會被優先置入廣告

以關鍵字「低收入及中低收入戶」在臺中市社會局網站的搜尋列進行搜尋時，結果會導出 Google 於該網站內的搜尋結果頁面(如圖 4)，然而同時也會出現 Google 的廣告，並被置於搜尋結果之上。使用者在瀏覽時會被強迫先看到廣告，才重新關注正在進行的搜尋任務，不僅影響到網站本身資訊的易讀性，使用者甚至可能因此跳離臺中市社會局的網站。



圖 4：搜尋結果頁面

3. 資訊分散缺乏使用邏輯

(1) 第三層子頁的標籤分類無明確依據

使用者進入低收及中低收入戶列表頁後，會先留意到頁面上方有標籤分類「全部」、「相關表單」、「低收入戶及中低收入戶」、「兒童與少年未來教育及發展帳戶」（如圖 5）。使用者會對於已經在低收及中低收入戶列表頁，但為何還會有低收入戶及中低收入戶的分類而感到困惑，並且對「兒童與少年未來教育及發展帳戶」是否與低收入戶及中低收入戶有關存疑。類似的情況也出現在其他臺中市社會局網站福利種類之下的頁面。



圖 5：低收入戶分類頁面

(2) 同一項目資訊分散，使用者需分頭查看

以「低收及中低收入戶補助」而言，其補助申請表、補助內容項目被分散於不同的文章(如圖 6)，使用者在取得資訊時必須查找，並個別點開來瀏覽，再自行加以整合。對於原本就不熟悉申請政府補助的使用者而言，無法快速瞭解自身是否符合標準、可以獲得的基本補助內容、申請方式等資訊，造成取得資訊速度慢且使用成效差的狀況。

共 28 筆資料，第 1/1 頁，每頁顯示筆數 30 筆 確定 < 1 >		條件查詢
1. 臺中市低收入戶及中低收入戶申請調查表	2020-07-13	
2. 公告109年度臺中市低收入戶最低生活費、家庭財產一定金額與中低收入戶家庭總收入、家庭財產一定金額及無扶養能力家庭財產一定金額	2019-10-20	
3. 兒童及少年未來教育與發展帳戶查詢網站	2018-08-01	
4. 兒童與少年未來教育及發展帳戶規劃(衛福部社會救助及社工司)	2018-08-01	
25. 臺中市政府社會局低收入戶房屋租金補助及房屋稅減免	2011-03-22	
26. 臺中市低收入戶、中低收入戶住院看護及低收入戶安置費用補助	2011-03-10	
27. 各公所低收入戶每月津貼作業	2011-01-17	
28. 低收入戶及中低收入戶核列與福利一覽表	2007-11-03	
共 28 筆資料，第 1/1 頁，每頁顯示筆數 30 筆 確定 < 1 >		

圖 6：低收及中低收入戶相關表單

4. 補助內容不易閱讀，缺乏一致性

(1) 補助內容較無條理，使用者不易理解

在「低收入戶及中低收入戶核列與福利一覽表」中，使用者由上而下瀏覽內容，依序為：服務專線、補助內容（包含低收入戶與中低收入戶的補助對象標準及補助項目）、應備文件、受理單位、福利一覽表、下載福利一覽表。其中補助內容的低收入戶與中低收入戶並無明顯的分隔或標註，使用者易忽略中低收入戶的內容，且該欄內項目眾多，缺乏明確的視覺層級，使用者閱讀後會想跳離表格區塊，直接瀏覽附件而忽略申請方式(如圖 7)。

補助內容	<p>低收入戶補助對象標準： 低收入戶係指設籍本市(需實際居住者)，其家庭總收入平均分配全家人口，每人每月未超過最低生活費用新臺幣14,596元、不動產全家合併計算不超過新臺幣356萬元、動產部份含有價證券股票、基金、投資等及存款本息全家人口平均每年每人未超過新臺幣75,000元，且低收入戶分為：第一、二、三款。</p> <p>生活扶助：</p> <ul style="list-style-type: none"> 生活津貼-符合一款扶助戶，戶內補助人口每人每月補助11,103元；二款扶助戶，每戶每月補助6,356元。 學生生活津貼-未滿16歲兒童少年每月補助2,802元，就讀高中職以上在學學生每月補助6,358元。(三款) 老人及身障津貼-戶內補助人口滿65歲以上老人每月補助7,759元。程度身心障礙者每月補助5,085元。中度以上者每月補助8,836元。 <p>三節慰問金(春節、端午節、中秋節)： 列冊低收入戶每戶發放春節慰問金2,500元、端午節、中秋節每戶發放1,500元。</p> <p>醫療方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> 列冊低收入戶人口均可享有福保，健保費由政府負擔；並可補助全民健保給付範圍內的醫療費用。 遇傷病住院之時，低收入戶符合補助標準者，均可申請傷病醫療看護費用補助。 <p>教育扶助：教育之學雜費減免。</p> <p>就學、交通補助：</p> <ul style="list-style-type: none"> 每人每學期補助：國小1,000元，國中2,000元、高中職4,000元、大專(學)以上6,000元。 每學期受理申請日期如下： A. 下學期：最遲於當年度3月31日前向公所提出。 B. 上學期：最遲於當年度10月31日前向公所提出。 未於期限內提出申請者不予補助。 <p>住宅租金補助： 每月補助金額：(人口數計算以列冊為準)</p> <ul style="list-style-type: none"> 戶內五人以上者4,000元/月。 戶內二至四人者3,000元/月。 戶內一人者1,000元/月。 <p>生育補助： 每胎補助新臺幣10,200元整，雙胞胎補助20,400元，依此類推。</p> <p>產婦及嬰兒營養補助： 產婦營養補助：補助分娩前後各2個月(共計4個月)，每月補助4,000元計一次發放。 嬰兒營養補助：每月補助1,800元，最多補助12個月，一次發放(依列冊時間起算比例差額補助)。</p> <p>喪葬補助：列冊低收入戶死亡者，最高補助30,000元。</p> <p>以工代賑：列冊當年度低收入戶，有工作能力者，可應徵以工代賑工作機會。</p>
	<p>中低收入戶補助對象標準： 中低收入戶係指設籍本市(需實際居住者)，其家庭總收入平均分配全家人口，每人每月未超過最低生活費用1.5倍新臺幣21,894元、不動產全家合併計算，不超過新臺幣534萬元、動產部份含有價證券股票、基金、投資等及存款本息全家人口平均每年每人未超過新臺幣112,500元。</p> <p>醫療方面： 列冊中低收入戶人口均可享有健保費自付額減半；遇傷病住院之時，依社救法4-1條核列之中低收入戶，符合補助標準者，均可申請傷病醫療看護費用補助。</p> <p>以工代賑： 列冊當年度1.5倍以下之中低收入戶，有工作能力者，可應徵以工代賑工作機會。</p> <p>教育扶助：教育之學雜費減免60%。</p>

圖 7：低收入戶及中低收入戶核列與福利一覽表

(2) 補助內容中的數學相關說明以中文描述不易理解

針對補助對象標準的描述：「低收入戶係指設籍本市(需實際居住者)，其家庭總收入平均分配全家人口，每人每月未超過最低生活費用新臺幣 14,596 元……。」(如圖 8)，使用者需要時間轉換中文字與數學公式，故該部分的說明亦會造成使用者不易理解。

補助內容	<p>低收入戶補助對象標準：</p> <p>低收入戶係指設籍本市(需實際居住者)，其家庭總收入平均分配全家人口，每人每月未超過最低生活費用新臺幣14,596元、不動產全家合併計算不超過新臺幣356萬元、動產部份含有價證券股票、基金、投資等及存款本息全家人口平均每年每人每月不超過新臺幣75,000元，且低收入戶分為：第一、二、三款。</p> <p>生活扶助：</p> <ul style="list-style-type: none"> 生活津貼—符合一款扶助戶，戶內補助人口每人每月補助11,103元；二款扶助戶，每戶每月補助6,358元。 學生生活津貼—未滿16歲兒童少年每月補助2,802元，就讀高中職以上在學學生每月補助6,358元。(二、三款) 老人及身障津貼—戶內補助人口滿65歲以上老人每月補助7,759元。輕度身心障礙者每月補助5,065元，中度以上者每月補助8,836元。 	享
------	--	---

圖 8：補助描述內容

(3) 各篇補助計畫內容規格不一致

各項補助計畫雖詳細內容不一，但計畫的規格大致上是類似的，都會有：對象、條件、內容、申請方式、應備文件、受理單位、服務窗口等。然而臺中市社會局網站上有許多計畫的內容呈現方式都不一樣，導致使用者在瀏覽同一福利類型的不同福利計畫時，需要不斷重新學習瀏覽與使用的模式。例如：同樣是低收入及中低收入戶補助項目的「低收入戶及中低收入戶核列與福利一覽表」與「市民醫療補助辦法」，前者是以表格呈現內容；後者卻是文章形式書寫(如圖 9)。

低收入戶及中低收入戶核列與福利一覽表

最後更新日期：2020-09-11 發布單位：臺中市政府社會局 社會救助科第一股

項目	低收入戶核列
編	04-22289111437214 白科員
類	04-22289111437204 助理員
專	04-22289111437205 科社會工作師
績	04-22289111437206 科社會工作師
	04-22289111437207 科社會工作師
	04-22289111437216 主任社會工作師
	04-22289111437229 室辦事員
	04-22289111437240 王科特社工具
	04-22289111437233 黃科特社工具
	04-22289111437231 蕭科用取理員
	04-22289111437232 王科用人員
	04-22289111437210 鄭科用社工具

低收入戶補助對象標準：

低收入戶係指設籍本市(需實際居住者)，其家庭總收入平均分配全家人口，每人每月未超過最低生活費用新臺幣14,596元、不動產全家合併計算不超過新臺幣356萬元、動產部份含有價證券股票、基金、投資等及存款本息全家人口平均每年每人每月不超過新臺幣75,000元，且低收入戶分為：第一、二、三款。

生活扶助：

- 生活津貼—符合一款扶助戶，戶內補助人口每人每月補助11,103元；二款扶助戶，每戶每月補助6,358元。
- 學生生活津貼—未滿16歲兒童少年每月補助2,802元，就讀高中職以上在學學生每月補助6,358元。(二、三款)
- 老人及身障津貼—戶內補助人口滿65歲以上老人每月補助7,759元。輕度身心障礙者每月補助5,065元，中度以上者每月補助8,836元。

三節節食(春節、端午節、中秋節)：

列前低收入戶每戶發放春節節食金2,500元、端午節、中秋節每戶發放1,500元。

醫療方案：

- 列前低收入戶人口均可享有福保，健保費由政府負擔；並可補助全民健保給付範圍內的醫療費用。
- 遇患病住院之時，低收入戶符合補助標準者，均可申請醫療醫療看護費用補助。

教育扶助：教育之學費減免免。

就學、交通補助：

- 每人每學期補助：國小1,000元、國中2,000元、高中職4,000元、大學(學)以上6,000元。
- 每學期受理申請日期如下：
 - A. 下學期：最遲於當年度3月31日前向公所提出。
 - B. 上學期：最遲於當年度10月31日前向公所提出。
- 未於期限內提出申請者不予補助。

住宅租金補助：

每月補助金額：(人口數計算以列前為準)

- 戶內五人以上者4,000元/月。
- 戶內二至四人者3,000元/月。

臺中市市民醫療補助辦法

最後更新日期：2020-09-11 發布單位：臺中市政府社會局 社會救助科第一股

【一】補助對象及標準

設籍臺中市符合下列規定之一者，於該報帳期間所生符合第4條規定之醫療費用，得依本辦法申請補助：

1. 列前低收入戶。
2. 列前中低收入戶患嚴重傷、病，所需醫療費用非其本人或扶養義務人所能負擔。
3. 前二款之外，患嚴重傷、病，家庭總收入平均分配全家人口，每人每月未超過當年度臺中市低收入戶最低生活費1.5倍，且符合下列條件之一者：
 - (1) 領有經濟弱勢兒童及少年生活扶助。
 - (2) 具有特殊境遇家庭生活扶助身分。
 - (3) 領有身心障礙生活補助費。
 - (4) 領有中低收入老人生活津貼。
4. 生活困難且其他特殊情形，經本人或扶養義務人未能負擔醫療費用，經社會局指指社會工作師訪視評估有必要補助者。

前項第三款所稱全家人口及家庭總收入計算標準，依社會救助法及其相關規定辦理。

參加全民健康保險可取得醫療給付者，不得申請補助。

【二】補助項目：

本辦法所定補助項目為因疾病、傷害事故於全民健康保險地區級以上之特約醫院院所生全民健康保險法第四十三條及第四十七條規定應自行負擔之費用。但下列項目不予補助：

1. 全民健康保險法第五十一條規定所定之項目。
2. 鑲牙、洗牙、齒科矯正、牙科與齒科相關、審音調整、指定藥品、材料及器材、自購器材、疾病預防及非因治療疾病而施行之檢查、訓練、藥物使用、手術或助聽器裝設。
3. 就醫期間之烟酒、營養品、膳食、雜費、電話費、行政費及其他與醫療無直接相關之項目。
4. 使用全民健康保險之自費材料、檢查、藥品、手術。
5. 依全民健康保險醫療給付項目及支付標準、全民健康保險給付項目及支付標準，應於使用前當年度之項目，未依規定事前請款者，或不符中央主管機關訂定標準，而自費費用給付項目。

前項第四款及第五款情形，如經醫院醫師評估患嚴重傷、病且情況緊急，為治療所必須者，不在此限。

【三】補助金額

1. 列前低收入戶者，依全民健康保險給付之自費醫療費用，扣除不補助項目後，全額補助。
2. 列前中低收入戶者，最近3個月依全民健康保險給付之自費醫療費用累計達新臺幣2萬元以上，扣除前條不補助項目後，補助80%。
3. 前2款之外，第三款(患嚴重傷、病、家庭總收入平均分配全家人口，每人每月未超過當年度臺中市低收入戶最低生活費1.5倍，且符合領有經濟弱勢兒童及少年生活扶助、具有特殊境遇家庭生活扶助身分、領有身心障礙生活補助費或領有中低收入老人生活津貼其中之一)及第四款(生活困難且其他特殊情形、致本人或扶養義務人未能負擔醫療費用、經社會局指指社會工作師訪視評估有必要補助者)者，最近3個月依全民健康保險給付之自費醫療費用累計達新臺幣6萬元以上，扣除前條不補助項目後，補助70%。
4. 已獲保險給付、民間單位及他人贈與或依法取得損害賠償之醫療費用，不列入前項第2款、第3款計算金額，亦不予補助。
5. 補助金額，每人每年度以15萬元為上限。

【四】應備文件

1. 醫療診斷確有醫療必要並註明病情、處遇及出入院日期之證明、全民健康保險特約醫院或診所之自費費用收據正本及依全民健康保險規定應自行負擔費用補助正本。
2. 列前低收入戶者、中低收入戶者，或符合領有經濟弱勢兒童及少年生活扶助、具有特殊境遇家庭生活扶助身分、領有身心障礙生活補助費或領有中低收入老人生活津貼其中之一者，檢附相關證明。
3. 受補助人因死亡者，得由其全體繼承人出具委任書，委任其中一人或他人代為申請或具領。
4. 申請人因無法親到申請者，得由委託人持委託書、身分證明文件代為申請，受委託人應以家屬為優先；安置於收容機構者，得由收容機構代為提出申請，但由委託人持委託書及社會局社工具代為申請者，可免委託書。
5. 領款時，須繳回醫療給付證明書、自費醫療費用收據及全民健康保險給付項目及支付標準。
6. 具個人之存摺印影本。
7. 領有經濟弱勢兒童及少年生活扶助、具有特殊境遇家庭生活扶助身分、領有身心障礙生活補助費或領有中低收入老人生活津貼其中之一之申請者，應附全戶所得及稅額資料。
8. 經醫院醫師評估患嚴重傷、病且情況緊急，為治療所必須之申請者，應附醫院醫師評估有必要補助自費項目之證明。
9. 該受補助戶之收據。

圖 9：補助計畫敘述比較

八、建議方案

臺中市政府社會局「申請低收及中低收入戶補助」為提供中、低收入戶補助申請等相關資訊的服務，根據測試結果分析的 4 項關鍵議題「民眾與政府認知不一致」、「搜尋結果會被優先置入廣告」、「資訊分散缺乏使用邏輯」及「補助內容不易閱讀，缺乏一致性」，整理出 8 項建議方案，詳細說明如下：

(一) 提供與民眾認知相符的分類架構，協助使用者定位需求

民眾需要分流後的資訊，協助使用者確認服務內容，找到所需的申請服務，以使用者能夠理解的用語介紹服務內容，並且將資訊分類收納，需要簡明易懂的視覺層級呈現，建議參考國泰產險多樣化且清楚的下拉式選單設計方式，能更有效率且有條理的收納分類內容，如圖 10。



圖 10：國泰產險下拉式選單範例

(二) 用詞命名更加精準有邏輯

將此表單的命名更加精準扼要，建議更改為「中低收入戶福利申請表」，以「福利別+福利項目+動作描述+表單類型」的架構做為命名的邏輯。目前的「申請調查表」其辭意包含（申請+調查）兩個動詞組成，會混淆使用者認知。

(三) 以貼近民眾的口語化詞彙和認知撰寫資訊內容

請參考「UCD 草案 2-1-1 項，使用者能夠理解的用語介紹服務內容」。為降低使用者理解公文資訊的困難，以民眾的生活中所使用的語彙和認知撰寫網站資訊內容，並用簡明易懂生活化的方式呈現。

(四) 避免廣告，為使用者提供更多相關資訊

建議屏蔽非必要的資訊內容置入於搜尋結果。站內搜尋的介面呈現方式可參考台北市政府的網站介面，如圖 11，除了將資訊精準與正確呈現外，可為搜尋結果羅列相關計畫條目，協助民眾更快速與精準地獲取目標資訊。



圖 11：臺北市政府網站搜尋範例

(五) 協助使用者依循明確的分類方式進入目標頁面

協助使用者在查找過程中，依循明確的分類方式進入到目標頁面，參考下圖 12，可將使用者分為低收入與中低收入兩類，而其分類底下則有個像可申請的服務項目，使用者能以自身的情境與需求選擇分類內容。



圖 12：分類範例

(六) 步驟化補助內容，協助使用者理解申辦方式

民眾需要分流與重整後的資訊，以降低認知負荷，參考「UCD 草案附錄 2-1-3 協助使用者完成事前準備，以簡明易懂的方式介紹申辦步驟。」，協助使用者準備完成服務申辦的資料，並以視覺化的方式呈現，如圖 13。



圖 13：UCD 草案事前準備流程圖

(七) 以表格清單整理，提供使用者試算功能

複雜的資訊可用清單方式整理呈現，協助使用者以更有效率的方式閱讀與理解資訊內容。可將項目和申請對象與相對應的金額、附註條件，如圖 14、圖 15 中以表格清單形式呈現。另外，為方便民眾快速確認自身資格，可提供試算服務，例如：社福導航 2.0，並減少人為或認知錯誤。

保障範圍	保障說明	國外旅遊推薦 SOTA (ETA+EMR+OHS)	國內旅遊首選 ETA (+EMR)								
意外身故給付或喪葬費用給付 (註1、2)	保險金額×100%	100萬	100萬								
重大燒燙傷保險金 (依條款定義)	保險金額×25%	25萬	25萬								
意外失能給付(註1)	保險金額×5%~100%(依失能等級11級80項)	5~100萬	5~100萬								
傷害醫療給付	就其實際醫療費用超過全民健康保險給付部分給付限額為保險金額×10%	上限10萬	(可選擇附加) 上限10萬								
海外突發疾病醫療 相關給付金額上限調整(註3)	<p>「海外突發疾病醫療保險金限額」為保險金額×10%。因突發疾病而於下表所列地區接受急診、門診或住院治療者，其給付金額上限依地區不同調整如下。海外特定地區限額調整係數表：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>地區</th> <th>美加、 歐洲</th> <th>日本、 紐澳</th> <th>其他</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>調整 係數</td> <td>300%</td> <td>150%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	地區	美加、 歐洲	日本、 紐澳	其他	調整 係數	300%	150%	100%	<p>「海外突發疾病醫療保險金限額」為10萬；以美加、歐洲地區為例，調整係數為300%</p>	-
地區	美加、 歐洲	日本、 紐澳	其他								
調整 係數	300%	150%	100%								

圖 14：玉山銀行－旅行平安保險

財產分配於全家人口數	公式			每人平均上限值
總收入	÷	全 家 人 口 數	小 於	14596元
不動產總計				356000元
動產總計 ?				75000元

圖 15：試算表格

(八) 提供相同資訊架構的文章，為使用者減輕閱讀上的負荷

民眾在閱讀站內文章時，會期待能閱讀到相同資訊架構的文章，以減輕閱讀上的負荷。因此為提升閱讀的有效性與效率性，建議盤點公文的資訊架構與內容進行分類，並設計出適合其內容的模板樣式，並將站內文章統一採取模板的格式撰寫。另外，版面 UI 的設計建議採取「可收合式」或「卡片式」的方式，如圖 16，呈現清楚明確的視覺階層，而內文建議採取圖文並茂的形式，將資訊進行視覺化的方式呈現。



圖 16：國泰產險－強制險理賠

以上 8 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
民眾與政府認知不一致	1. 提供與民眾認知相符的分類架構，協助使用者定位需求	1	有效性 效率性
	2. 用詞命名更加精準有邏輯	3	有效性
	3. 以貼近民眾的口語化詞彙和認知撰寫資訊內容	6	有效性 效率性
搜尋結果會被優先置入廣告	4. 避免廣告，為使用者提供更多相關資訊	8	效率性 滿意度
資訊分散缺乏使用邏輯	5. 協助使用者依循明確的分類方式進入目標頁面	2	有效性 效率性
補助內容不易閱讀，缺乏一致性	6. 步驟化補助內容，協助使用者理解申辦方式	5	效率性
	7. 以表格清單整理，提供使用者試算功能	7	效率性 滿意度
	8. 提供相同資訊架構的文章，為使用者減輕閱讀上的負荷	4	效率性

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。

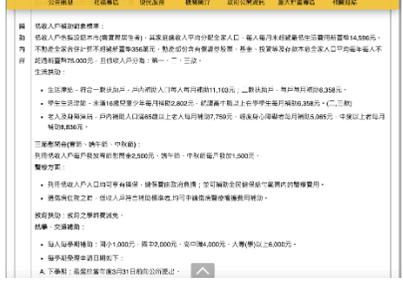
以上建議方案提供臺中市政府社會局「申請低收及中低收入戶補助」服務未來精進方向與設計參考，建議後續可會同利害關係人(包含服務提供者、服務使用者、系統開發廠商等)，一同研擬實際可落實之執行細節，讓政府網站服務品質更臻完善。

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	臺中市政府社會局	臺中市政府社會局	社福專區-低收及中低收入戶	社福專區-低收及中低收入戶-臺中市低收入戶及中低收入戶申請
畫面				
碰到的狀況或問題	1.進入網站後，點選社福專區。	1.進入社福專區後又有細分類，很清楚地知道低收及中低收是分類在社會救助。	1.點入低收及中低收入戶後，上方還有特別針對低收及中低收入戶再分類。	1.第一個就是低收及中低收入戶申請表，可明確知道該準備文件及去哪申請。

<p>頁 面 名 稱</p>	<p>社福專區-低收及中低收入戶-臺中市低收入戶及中低收入戶申請調查表</p>	<p>社福專區-低收及中低收入戶</p>	<p>社福專區-低收及中低收入戶</p>	<p>社福專區-低收及中低收入戶-低收入戶及中低收入戶核列與福利一覽表</p>
<p>畫 面</p>				
<p>碰 到 的 狀 況 或 問 題</p>	<p>1.點入申請表查看是否有補助相關資訊(補助項目、金額等)。但申請表只呈現審查符合資格</p>	<p>1.所以又回到低收及中低收入戶尋找，很明顯又將補助項目區分呈現</p>	<p>1.找到低收及中低收入戶總福利一覽表</p>	<p>1.很明確呈現補助對象標準、補助項目</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>社福專區-低收及中低收入戶-低收入戶及中低收入戶核列與福利一覽表</p>	<p>社福專區-低收及中低收入戶-低收入戶及中低收入戶核列與福利一覽表</p>	<p>社福專區-低收及中低收入戶-低收入戶及中低收入戶核列與福利一覽表</p>
<p>畫面</p>			
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>1.附件有分別整理低收及中低收入戶的補助相關資訊</p>	<p>1.內容顯而易見，很容易知道可以申請什麼項目、受理窗口等。整體來說很快就能找到所需之資訊。</p>	

測試者 2：

頁面名稱	臺中市政府社會局-首頁	臺中市政府社會局-低收入及中低收入戶	臺中市低收入戶及中低收入戶申請調查表	申請調查表-109 年度空白表
畫面				
碰到的狀況或問題	<p>1. 從最上方的工具欄找到有關中低收入戶補助的資訊</p>	<p>2. 點進來是認為的相關資訊，但是上方有其他的分類選象不是很懂為什麼會出現</p>	<p>1. 調查表點進去之後能夠知道申請低收入戶需要準備什麼資料以及去哪裡伸辦</p>	<p>3. 不知到中低收入戶的標準感覺沒辦法很明確的填寫表單</p>
碰到的狀況或問題		<p>1. 用上方分類工具選出只剩下中低收入戶的資訊</p>	<p>2. 所需的資料那裡感覺很難閱讀東西蠻多樣的，又都是橫排書寫</p>	
		<p>3. 覺得發文日期都是很久之前的好像沒什麼幫助，只有第一項的申請表較符合需求所以點他</p>		