

國家發展委員會

109 年度政府網站易用性測試建議報告

勞動部勞工保險局 e 化服務系統
-國保生育給付

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.....	15
九、 結語.....	22
附件一：測試紀錄表.....	23

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.....	21

圖目錄

圖 1：「國保生育給付」服務流程關鍵步驟.....	3
圖 2：個人網路申報及查詢作業登入頁面.....	8
圖 3：親子天下有聲書網站用申請字詞.....	8
圖 4：Google 搜尋結果.....	9
圖 5：登入後頁面.....	10
圖 6：狀況的說明與解決辦法.....	10
圖 7：網站線上諮詢頁面.....	11
圖 8：申辦作業下拉選單.....	12
圖 9：網站登入後首頁視覺.....	12
圖 10：申辦相關注意事項頁.....	13
圖 12：被保人基本資料.....	14
圖 11：表單填寫分娩日期.....	14
圖 13：e 化服務系統.....	16
圖 14：玉山銀行線上開戶範例.....	16
圖 15：玉山銀行線上開戶範例.....	17
圖 16：Netflix 網站.....	18
圖 17：行動呼籲設計的按鈕.....	19

圖 18：國泰產險網路投保分類方式.....	19
圖 19：提供下一步行動參考圖示.....	20
圖 20：分娩資料與個人基本資料可整併於同一頁表單	20

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：讓測試員瞭解測試目的為協助機關提升網站易用性，並提醒測試員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：請測試員寫下每個步驟操作當下的狀況。
- (四) 填寫系統易用性量表：請測試員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：勞動部勞工保險局資訊室
2. 申請時間：109年7月13日
3. 網站名稱：勞動部勞工保險局e化服務系統
4. 網址：<https://edesk.bli.gov.tw/>
5. 網站目標族群：勞保農保國保的一般民眾及公司

(二) 測試標的

1. 服務名稱：國保生育給付
2. 服務目的：節省民眾時間，減少臨櫃辦理
3. 測試目的：想了解民眾使用本系統是否很容易找到所需的功能

4. 預期完成操作時間：5 分鐘
5. 預期服務產出：訊息列顯示新增成功

五、測試服務流程

目前服務流程須操作 7 個關鍵步驟，如下圖 1。

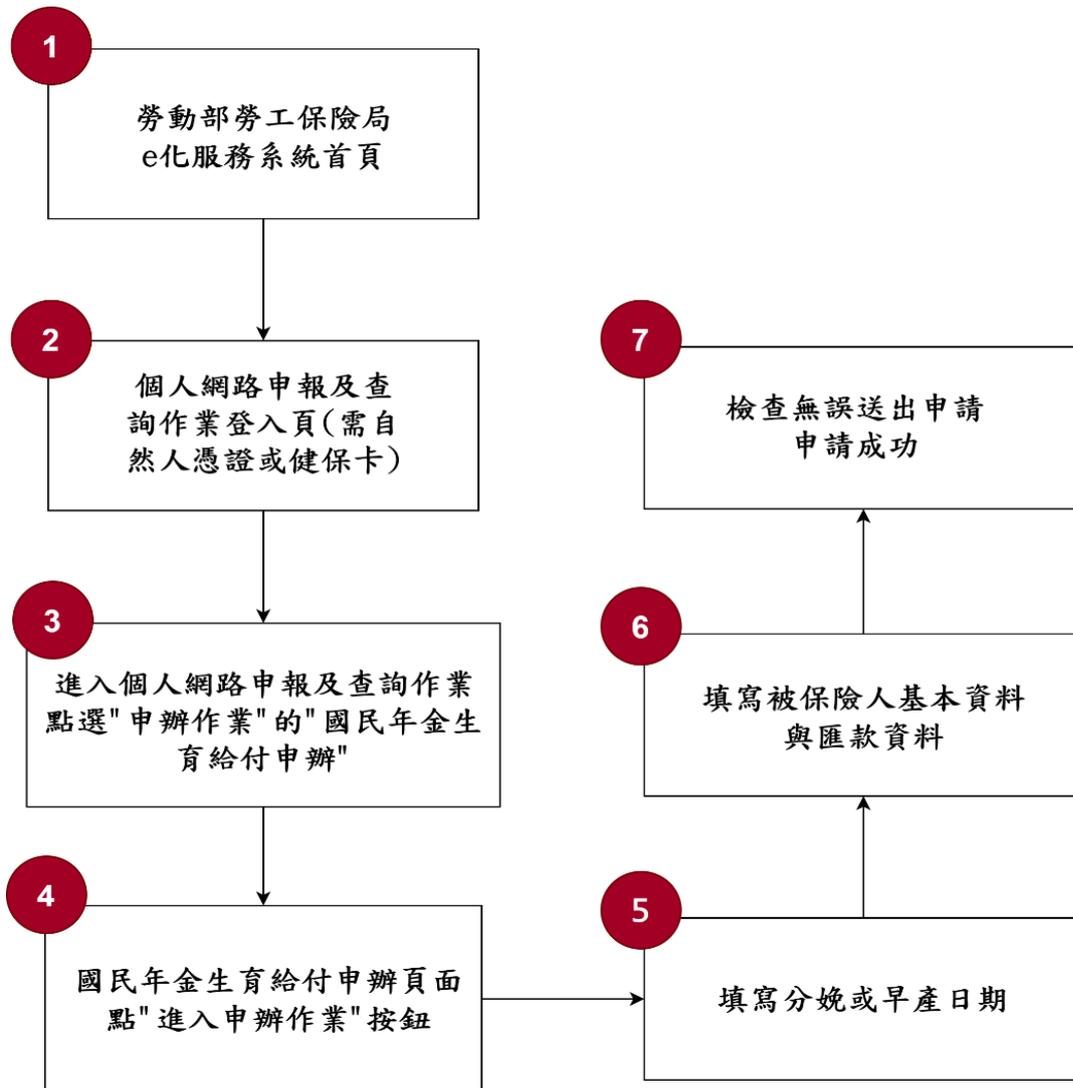


圖 1：「國保生育給付」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

依測試需求網站目標族群為勞保農保國保的一般民眾及公司，測試員以不限地區居民為主，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、27 歲、設計人員、桃園人臺北工作、未使用過該網站，一天使用電腦 6 小時以上。
- (二) 測試者 2：女性、27 歲、軟體技術人員、居住高雄、家有 0-2 歲嬰兒、未使用過該網站，一天使用電腦 6 小時以上。
- (三) 測試者 3：女性、23 歲、UX 設計師、台北工作、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	進入勞動部勞工保險局 e 化服務系統首頁	測試者 1：如果使用「國保生育給付／勞保局／線上申辦」等等關鍵字，而非「e 化服務系統」，則會搜尋不到此頁面。	測試者 3：直接使用「勞動部勞工保險局 e 化服務系統」才會搜尋到。	無
2	進入個人網路申報及查詢作業登入頁（需自然人憑證或健保卡）	測試者 3：會不確定「申請生育給付」的業務是否會在「個人申報」的頁面中。	測試者 1：看到「個人」這個詞，覺得跟自己最相關。	無
3	進入個人網路申報及查詢作業，點選「申辦作業」的國民年金生育給付申辦	測試者 3：透過健保卡＋戶號的方式登入，畫面中沒有出現「申辦作業」的按鈕。	測試者 1、測試者 2：以自然人憑證登入。	即使以自然人憑證登入成功，點選要申辦的項目後不知道為何需要再重新登入一次，會讓民

關鍵步驟		遇到的困難	順利的因素	需注意的狀況
		後續致電勞保局仍沒有解決，導致無法完成接下來的步驟。		眾有挫折感，判斷是系統技術問題。
4	進入國民年金生育給付申辦頁面，點擊「進入申辦作業」按鈕	無	無	民眾會快速閱讀標示紅字的地方，但字太小又多，需費心力閱讀，且資訊出現的時機也不適合（如：在申請前就先敘述申請後該如何修改或取消，但民眾應該會在申請完成時才需要得知這個資訊）。
5	填寫分娩或早產日期	無	無	與「被保險人基本資料與匯款資料」為類似，卻分成兩個頁面。
6	填寫被保險人基本資料與匯款資料	雖然有自動偵錯提醒表單填寫錯誤（如：手機格式錯誤），但卻沒有告訴民眾怎麼填寫才正確，重試還是錯誤。	無	無
7	檢查資料無誤送出申請	按完成後，跳轉回申辦首頁，但沒有顯示剛剛申辦的資料，民眾不確定該去哪確認申辦狀況。	無	<ol style="list-style-type: none"> 1. 確認基本資料後，才再給更詳細的案件資料，但其實對民眾來說是類似的資訊，會有重複確認兩次的感覺。 2. 找了很久，才看到說明的第四點有寫說要取消的話需要

關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
			從申辦入口進去，點同意之後就能看到剛剛申請的資料。

2. 測試者操作此服務時間較機關單位預期多 9 分鐘

完成平均時間：14 分鐘

- (1) 測試者 1：約 21 分。操作中有 7 個問題但可以自行解決，有 3 個問題無法完成須重新找。
- (2) 測試者 2：約 4 分。操作中有 2 個問題但可以自行解決。
- (3) 測試者 3：約 17 分。操作中有 2 個問題但可以自行解決，有 1 個問題無法完成，且導致無法進到第三個關鍵步驟，最後甚至致電服務人員仍無法完成任務。

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 44.1 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。	2	5	1
2	我覺得這個網站過於複雜。	4	4	4
3	我認為這個網站很容易使用。	1	5	3

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>

序	問題	測試者 1 評分	測試者 2 評分	測試者 3 評分
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	3	1	5
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	1	3	4
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	3	2	5
7	我可以想像大部份的人很快就可以學會使用這個網站。	3	4	3
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	5	2	5
9	我很有自信能使用這個網站。	2	5	2
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	3	1	4
總分		27.5	80	25
分數均值		44.1		

(二) 關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一)，整理出 5 項關鍵議題。

1. 民眾與政府對於特定詞彙的認知不一致

- (1) 想到「國保生育給付」，民眾會用「申請」(如圖 3)而非「申報」這個動詞

目前使用「個人網路申報及查詢作業」(如圖 2)這個詞語無法讓民眾順利聯想到點擊這個頁面後，可以申請國保生育給付。反而會對「申報」這個詞困惑，因「申報」這個詞彙會讓人聯想到「報稅」而非「服務」，導致民眾會無法預期這個網站能夠協助他們完成服務申請。



圖 2：個人網路申報及查詢作業登入頁面



圖 3：親子天下有聲書網站用申請字詞

(2) 民眾使用直覺聯想到的關鍵字無法搜尋到「e化服務系統」的頁面

A. 民眾在接收到「申請國民年金生育給付」的任務時，並不會使用「勞工保險局 e化服務系統」作為關鍵字進行查詢，反而會使用「勞保局 國保生育給付 線上」作為關鍵字。

B. 而經此次測試發現，透過民眾直覺聯想到的關鍵字，無法快速搜尋到「勞工保險局 e化服務系統」，甚至沒有出現在 Google 搜尋的前三頁(如圖 4)。

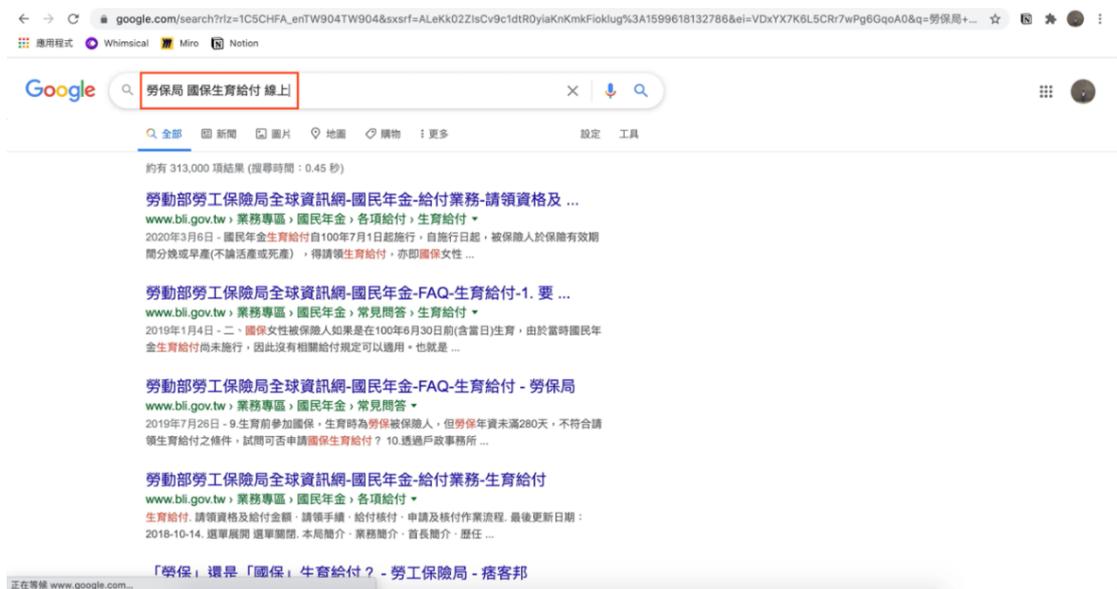


圖 4：Google 搜尋結果

2. 不論透過線上或線下管道，民眾無法解決遇到的問題

(1) 在線上遇到的問題無法透過線上說明來獲得解答

目前勞保局的官網僅說明需要點進「個人網路申報與查詢作業」中的「申辦作業」，但實際是以健保卡+戶號的方式登入，網頁上並未看到「申辦作業」的按鈕(如圖 5)且官網上也未見此狀況說明與解決辦法(如圖 6)。



圖 6：登入後頁面



圖 5：狀況的說明與解決辦法

(2) 線下服務人員無法解答民眾在線上遇到的問題

A. 因無法自行尋找解答，決定撥打勞保局網站上的諮詢專線(圖 7)尋求勞保局人員的協助。

B. 實際致電至勞保局時，被轉了三次分機，第一位人員說明「此問題不屬於他的業務範圍，協助轉接至勞保單位」，第二位人員說明「我們不是處理國保的單位，協助轉接至另外一個單位」，第三位人員說明「國保生育給付是無法線上辦理的，都需將文件寄回」，民眾重複說明了三次問題，最終仍然無法解決眼前的問題。

← → C bli.gov.tw/0104469.html ☆ 圖 ★ ⋮

應用程式 Whimsical Miro Notion

公告資訊 線上申辦 便民服務 業務專區 分眾導覽 交流園地 辦事處專區 相關連結

Q9：我無法提供給付匯入的金融機構帳戶(遭扣押、凍結等)，是否仍然可以用網路提出申請？
A9：不可以。本局已全面採用迅速、安全的金融機構媒體轉帳方式，將給付款直接匯入申請人指定之金融機構帳戶，所以網路申辦生育給付時，必須鍵入金融機構帳戶資料，如果沒有鍵入則無法完成申辦手續，另外申請人如有其他因素無法將給付款匯入金融機構帳戶時，請改填寫紙本申請書，並檢附相關證明文件送本局辦理。

Q10：利用網路申辦國保生育給付時，如出現網站無法登入，申請資料無法鍵入成功或有些操作上的細節等問題，該如何聯繫處理？
A10：請於上班時間8:30-17:30撥打下列諮詢專線：
①系統諮詢(如：網站無法登入)：(02)23961266 轉分機 3486、3487、3488或3489。
②操作方式諮詢：(02)23961266 轉分機 6113、6129。

Q11：若已完成網路申辦，在資料查詢畫面上卻沒有我的申請資料該如何處理？
A11：請於上班時間8:30-17:30電洽本局國民年金組給付一科(02)23961266轉分機6113或6129查詢，由專人為您服務。

Q12：利用網路提出申請，是否會造成個人資料外洩？
A12：勞保局網站採SSL加密傳輸機制，被保險人敏感性資料欄位亦予以加密儲存。

Q13：網路申辦生育給付是否較紙本申請快速？
A13：網路申辦成功後，系統即直接受理，並於次日開始審查，相較於填寫紙本申請書，須經過郵件投遞、郵務寄送、本局收件申請書受理登錄後再行審查等流程，約可縮短2~3個工作日。

Q14：被保險人分娩之胎兒如為死產；或分娩雙胞胎以上，惟其中一胎為死產者，可否透過網路申辦勞保生育給付？

文字寄信

圖 7：網站線上諮詢頁面

3. 民眾需要分流後的資訊，以降低認知負荷

(1) 網站資訊架構不佳

A. 登入後的首頁導覽列有「查詢」、「申辦」、「列印繳款單」等，其中「查詢」、「申辦」是民眾最主要需要使用的項目，卻和其他次要的功能(如列印)並列在導覽列。

B. 點選「申辦」下拉式選單(如圖 8)後，沒有先將「國民年金」相關和「勞保」相關的申請項目分類，導致看起來很雜亂，民眾需花費多餘心力確認不相關資訊，無法直覺找到申辦項目。



圖 8：申辦作業下拉選單

(2) 網站視覺層級混亂

- A. 承 1，「查詢」、「申辦」是民眾最主要需要使用的項目，但並未在介面上以視覺強調。
- B. 目前在網站首頁正中央占最大空間的是重要性不高的圖片(圖 9)，對民眾完成任務未有幫助的資訊，無助於引導申辦，反而導致其需要花費多餘心力時間判讀。



圖 9：網站登入後首頁視覺

4. 資訊出現的時機點錯誤，導致民眾可能遺漏重要資訊

- (1) 點選申辦國民年金生育給付後，頁面出現四項申辦相關注意事項，但其實有些注意事項在此時就先告知民眾，並無法達到提醒效果。
- (2) 如第四項(如圖 10)，在申請前就先敘述申請後該如何修改或取消，但此資訊應在民眾申請完成時再告知，才有提醒之作用，否則此時民眾只想盡快開始申辦流程，易因沒有耐心閱讀詳情而直接進入申辦作業，在申請前放置此資訊反而易造成干擾。



圖 10：申辦相關注意事項頁

5. 相同或類似的資訊卻分散在不同頁面，缺乏整合

- (1) 進入申辦作業後，需填寫分娩日期，再進入下一頁填寫被保人基本資料，但對民眾來說，不論是分娩日期(如圖 11)、被保人基本資料(如圖 12)，都只是「需要填寫完才能進行下一步的表格」，不需分成兩頁處理。
- (2) 按下一步後，請民眾確認剛填寫好的基本資料，然後再確認案件詳情，亦是重複的資訊，不需分成兩頁處理。類似的資訊若分在不同頁面呈現，會增加民眾在頁面間跳轉的時間，也可能造成民眾誤以為是同一個畫面而快速按掉，遺漏重要資訊。

勞動部勞工保險局
BUREAU OF LABOR INSURANCE, MINISTRY OF LABOR

個人網路申報及查詢作業

姓名： 登入日期：109年08月31日
 登入時間：00:25
 您來自：2001:b400:e26f:61ef:2199:b1a1:b0cd:6e1

查詢作業 申辦作業 列印繳款單 繳費證明 行動服務帳號作業 操作說明 登出系統

國民年金生育給付申辦

網頁下載時間：民國 109 年 08 月 31 日 00 時 27 分 14 秒

身分證號：F22845**** 姓名：吳緝穎 出生日期：0820219

*分娩或早產日期： (請確實輸入分娩或早產日期，如：民國100年7月1日，請輸入1000701)

※注意事項：

- *符號為必須輸入欄位。
- 國民年金生育給付申請書經本局受理後，如須變更申請內容或撤銷申請，請另電洽本局國民年金組給付一科辦理。
- 於申請翌日後，欲查詢網路申辦案件受理後之辦理情形，請另於「查詢作業/請領資料查詢」項目進行查詢。
- 本局國民年金組給付一科諮詢電話：(02)23961266轉分機6011，服務時間：08:30~17:30。

圖 11：表單填寫分娩日期

勞動部勞工保險局
BUREAU OF LABOR INSURANCE, MINISTRY OF LABOR

個人網路申報及查詢作業

姓名： 登入日期：109年08月31日
 登入時間：00:25
 您來自：2001:b400:e26f:61ef:2199:b1a1:b0cd:6e1

查詢作業 申辦作業 列印繳款單 繳費證明 行動服務帳號作業 操作說明 登出系統

被保險人基本資料：

姓名： 出生日期：0820219
 身分證號：F22845****
 分娩或早產日期：民國 109 年 08 月 31 日

*分娩胎別：

*通訊地址： 同戶籍地址 同繳款單地址

現住址：

*電話：市內電話：_____ 或行動電話：_____

電子郵件：_____

給付方式：(限本人台幣帳戶，勿使用公司戶、外匯或黃金存摺帳戶，資料請確實填寫正確，以免無法入帳)

圖 12：被保人基本資料

八、建議方案

勞動部勞工保險局資訊室「國保生育給付」為提供民眾醫療資訊之服務，根據測試結果分析的5項關鍵議題「民眾與政府對於特定詞彙的認知不一致」、「不論透過線上或線下管道，民眾無法解決遇到的問題」、「民眾需要分流後的資訊，以降低認知負荷」、「資訊出現的時機點錯誤，導致民眾可能遺漏重要資訊」及「相同或類似的資訊卻分散在不同頁面，缺乏整合」，整理出8項建議方案，詳細說明如下：

(一) 使用生活中會使用的用語，以降低民眾對於詞彙的誤解或不理解

1. 在「e化服務系統」的首頁中，「個人」與「投保單位」的分類有明確差異，但「申請成立新投保單位」與其他兩者並不是同一個層級的分類，反而會分散民眾的注意力。而紅色標題的「個人」已能夠協助民眾快速判斷，但新增下方的「個人網路申報及查詢作業」反而造成民眾更多困惑。
2. 建議可使用簡單的文字說明「民眾進入頁面後能夠預期哪些服務」即可，例如：申辦○○服務、查詢○○服務、更改○○資料等等，以提升效率性。

(二) 透過明確清楚的系統名稱增加民眾對網頁的瞭解

建議以明確的名稱，取代「e化系統」(如圖 13)這個模糊的系統命名，讓民眾能夠預期這個網站所提供的服務，以順利進入系統，提升有效性。目前民眾看到「e化系統」是無法聯想到這是勞保局所提供之便民服務



圖 13：e 化服務系統

(三) 從民眾下關鍵字的角度，進行 SEO 的考量與優化

建議 e 化系統可參考玉山銀行線上開戶範例(圖 14、15)，進行搜尋引擎優化(Search Engine Optimization, SEO)，當民眾輸入破碎、組合式的關鍵字時，可以在前幾個選項中快速找到線上開戶的頁面，並立即行動，提升效率。

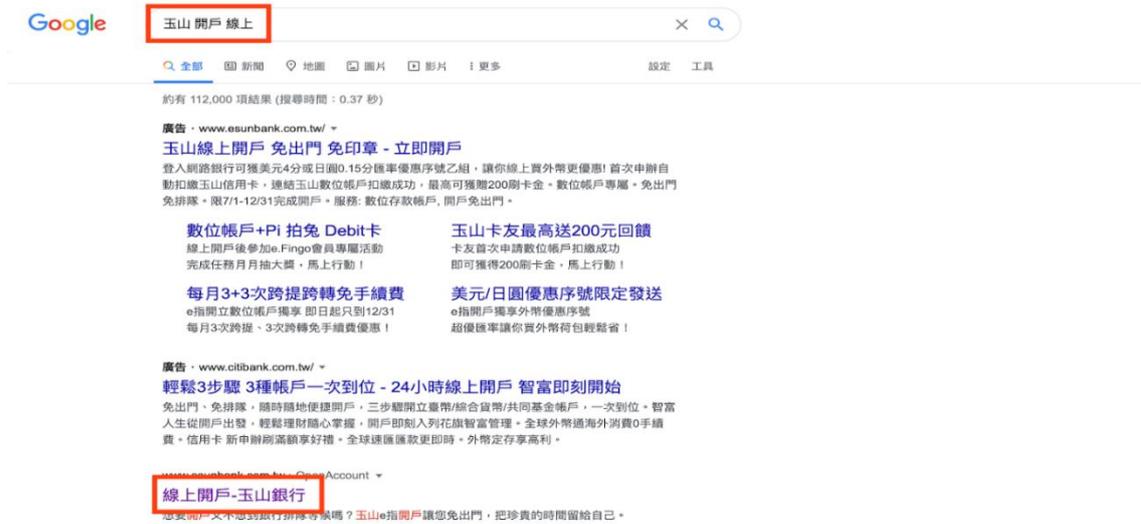


圖 14：玉山銀行線上開戶範例



圖 155：玉山銀行線上開戶範例

(四) 需協助民眾定義自己遇到的狀況

1. 目前民眾因無法定義自己所遇到的狀況，可能造成打錯分機，導致電話轉來轉去的狀況。因次需要協助民眾清楚說明自己遇到的狀況。
2. 例如 Netflix 網站(圖 16)的例子，使用的文字是從使用者的角度出發，讓使用者透過選擇題的方式，選擇他們遇到的問題，協助民眾解決問題，提升系統滿意度。



圖 16：Netflix 網站

(五) 建立有效的問題分流機制

目前致電勞保局說明面臨的問題後，人員完全沒有確認問題的細節，最終也無法解決問題，甚至電話被轉了三次，預期將會嚴重影響民眾觀感。因此，建議盤點民眾可能在這個流程中遇到的問題，並將問題定義清楚，且針對不同問題銜接上特定的服務人員，協助民眾有效解決。

(六) 依資訊對使用者的重要程度，重整網站的資訊、視覺階層

目前的頁面導覽列邏輯為「我們有這些功能」，並將其一字排開，而非使用者需要哪些功能。建議重新檢視 e 化系統功能中民眾真正常用的項目，將主要項目與次要項目依重要度作層級區分，並以視覺引導民眾直覺完成申辦。

例 1：民眾造訪 e 化系統最主要的目的是查詢資料或申辦服務，則可將次要的功能從導覽列降至下一層級，且系統正中央可放置行動呼籲設計(Call To Action)的按鈕(如圖 17)，減少民眾查找的時間，提升效率。



不需出現在最重要的導覽列



圖 18：行動呼籲設計的按鈕

例 2：建議可照國保、勞保、勞退三大類服務進行分類，替民眾先做資訊分流，明確的分類讓民眾只需閱讀自己要申辦的類別即可，方便查找。可參考國泰產險網路投保分類方式以及「立即試算／投保」的引導按鈕(如圖 18)。



圖 17：國泰產險網路投保分類方式

(七) 資訊在適當時機點出現，引導民眾進行下一步

由於民眾在申辦完成後需確認自己是否確實送出申請，但目前送出申辦資料後，頁面直接跳轉回一開始的申辦說明，使用者無法確定系統是否有接收到資料，也不知道該去哪裡確認申辦狀況。建議系統在使用者完成動作時，提供明確回饋，減少使用者焦慮，並同時提供下一步行動(如圖 19)，將使用者引導至可查詢申辦進度及修改資料的頁面，讓資訊提供確實有效。



圖 19：提供下一步行動參考圖示

(八) 整合類似資訊內容的頁面，簡化申辦步驟

建議類似的資訊可整合於同一頁或同一步驟，避免民眾感到資訊散亂、申辦過程冗贅。如分娩資料與個人基本資料可整併於同一頁表單(圖 20)，提升申辦效率。

The image shows a screenshot of a form titled "申請人資料填寫 (限女性要保人)" (Applicant Information Form (Female Insured Only)). The form is divided into two sections: "一、個人資料" (Personal Information) and "二、分娩相關" (Delivery Related). Under "一、個人資料", there are fields for "姓名" (Name), "身分證字號" (ID Number), and "通訊地址" (Communication Address). Under "二、分娩相關", there are fields for "分娩日期" (Delivery Date) and "分娩胎別" (Delivery Order). A "送出申請" (Submit Application) button is located at the bottom right of the form.

圖 20：分娩資料與個人基本資料可整併於同一頁表單

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
民眾與政府對於特定詞彙的認知不一致	1.使用生活中會使用的用語，以降低民眾對於詞彙的誤解或不理解	5	有效性 效率性
	2.透過明確清楚的系統名稱增加民眾對網頁的瞭解	4	有效性 效率性
	3.從民眾下關鍵字的角度，進行 SEO 的考量與優化	6	有效性 效率性
不論透過線上或線下管道，民眾無法解決遇到的問題	4.需協助民眾定義自己遇到的狀況	1	有效性 滿意度
	5.建立有效的問題分流機制	2	有效性 滿意度
民眾需要分流後的資訊，以降低認知負荷。	6.依資訊對使用者的重要程度，重整網站的資訊、視覺階層	8	效率性
資訊出現的時機點錯誤，導致民眾可能遺漏重要資訊。	7.資訊在適當時機點出現，引導民眾進行下一步	3	有效性
相同或類似的資訊卻分散在不同頁面，缺乏整合。	8.整合類似資訊內容的頁面，簡化申辦步驟	7	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。

以上建議方案提供勞動部勞工保險局「國保生育給付」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	勞動部勞工保險局 e 化服務系統	個人網路申報及查詢作業 登入	個人網路申報及查詢作業	個人網路申報及查詢作業	個人網路申報及查詢作業 登入
畫面					
碰到的狀況或問題	1.看到個人網路申請跟自己最相關，所以點進去	2.準備讀卡機及自然人憑證，好像第一次都會說密碼錯誤，但明明沒改第二次都會成功，屢試不爽	1.進入後蠻大留白畫面只放 QRcord，但很快被導覽列的申辦作業吸引過去	1.點選申辦作業導覽列，有很多申辦項目，找到民年金生育補助申請，不過勞保選項也有一個生育補助申請所以猶豫了一下	2.不知道是時間太就還是怎樣，又被登出需要再輸入一次自然人憑證

<p>頁面名稱</p>	<p>國民年金生育給付申請</p>	<p>網路申辦國民年金給付同意書</p>	<p>網路申辦國民年金給付申辦</p>	<p>網路申辦國民年金給付申辦</p>	<p>網路申辦國民年金給付申辦</p>
<p>畫面</p>					
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>1.直覺就按進入申辦作業</p>	<p>1.稍微看一下之後按同意</p>	<p>1.輸入即將要生產的日期</p>	<p>1.填入基本基料</p>	<p>1.稍微看一下帳戶的部分，選需要填最少的填寫，所以選擇郵局</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>網路申辦國民年金給付申辦</p>	<p>網路申辦國民年金給付申辦</p>	<p>網路申辦國民年金給付申辦</p>	<p>網路申辦國民年金給付申辦</p>	<p>查詢作業</p>
<p>畫面</p>					

碰到的狀況或問題	2.告訴我手機格式輸入錯誤，我以為要加入-符號之類的，改了還是出錯	1.按下一步後，再次給我確認剛剛填的資料	1.按下確認之後給我更詳細的案件資料及剛剛申請的資料，按完成	2.按完成後，回到剛剛申辦的首頁，但也沒有我申辦過的資料	2.想說到申辦查詢找找看是否有我剛剛申辦的生育津貼
碰到的狀況或問題	3.沒有頭緒為手機格式會出錯，剛脆不打，就可以按下一步了				

頁面名稱	請填資料查詢	請填資料查詢・國保年金	網路申辦國民年金給付申辦	網路申辦國民年金給付同意書	網路申辦國民年金給付申辦
畫面					
碰到的狀況或問題	1.有看到生育津貼，點選後按查詢	3.預期會有我剛剛申請的資料，但沒有，我假設這邊是已經申請通過的資料才會放在這邊，我	3.原本想回到申請頁看看，但點進去之後是同意書，想說只是看剛剛申請的資料而已，要再點一次同意應該是又要	2.剛剛沒點同意，現在看說明之後毫不猶豫點下去	1.果然看到我剛剛申請的資料

		是剛申請也還沒通過， 所以不會出現在這邊	重新申請了吧，所以關 掉同意視窗，想說這邊 應該也找不到。看到旁 邊注意事項說要取消可 以打電話。		
碰到的狀況或問題			2.找了很久，才看到第四 點有寫說要取消的話需 要從申辦入口進去，點 同意之後就能看到剛剛 申請的資料		

測試者 2 :

<p>頁面名稱</p>	<p>勞動部勞工保險局 e化服務系統</p>	<p>個人網路申報及查詢作業 登入</p>	<p>個人網路申報及查詢作業</p>	<p>國民年金生育給付申辦</p>	<p>網路申辦國民年金生育給付同意書</p>
<p>畫面</p>					
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>1.點擊個人網路申報及查詢作業</p>	<p>2.沒有特別寫要插上讀卡機讀自然人憑證,點擊登入才會跳出提醒</p>	<p>1.點選申辦作業,找到國民年金生育給付申辦</p>	<p>1.直接進入申辦作業</p>	<p>1.在跳出的視窗點選"同意"</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>國民年金生育給付申辦</p>	<p>國民年金生育給付申辦 (輸入時間)</p>	<p>國民年金生育給付申辦 (填寫個資)</p>	<p>國民年金生育給付(確認內容) 國民年金生育給付申辦(完成申請)</p>
<p>畫面</p>				

碰到的狀況或問題	1.點選申辦	1.輸入分娩日期並進行下一步	1.填寫基本資料與給付方式,再下一步	1.瀏覽資料無誤後,點下確認 1.很迅速地順利完成申請
碰到的狀況或問題			2.原本想用銀行收款,但發現要填的欄位好多因而作罷改郵局收款	