

國家發展委員會

109 年度政府網站易用性測試建議報告

臺中市政府社福便利站 -育有未滿 2 歲兒童育兒津貼線上申辦

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.....	8
九、 結語.....	10
附件一：測試紀錄表.....	11

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	5
表 3：網站服務優化順序	10

圖目錄

圖 1：「育有未滿 2 歲兒童育兒津貼線上申辦」服務流程關鍵步驟.....	3
圖 2：申請表填寫資料正確，但錯誤訊息持續顯示畫面	6
圖 3：「排行序」的文字說明不符合使用者普遍理解	6
圖 4：上傳資料必填欄位資訊，但事先未說明	7
圖 5：申辦案件進度查詢查無資料	7
圖 6：排行序文字調整示意圖	8
圖 7：申請文件提醒示意圖	9
圖 8：申請案件進度查詢整合育兒津貼申辦案件查詢示意圖	9

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：臺中市政府資訊中心
- 2. 申請時間：109 年 8 月 14 日
- 3. 網站名稱：臺中市政府社福便利站
- 4. 網址：<https://i-welfare.taichung.gov.tw/people/index>
- 5. 網站目標族群：臺中市民眾

(二)測試標的

- 1. 服務名稱：育有未滿 2 歲兒童育兒津貼線上申辦
- 2. 服務目的：簡化臨櫃办理流程
- 3. 測試目的：想了解育有未滿 2 歲兒童育兒津貼線上申辦流程

4. 預期完成操作時間：20 分鐘

5. 預期服務產出：收到申請成功信件，後續審核通過會再寄信通知。

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。

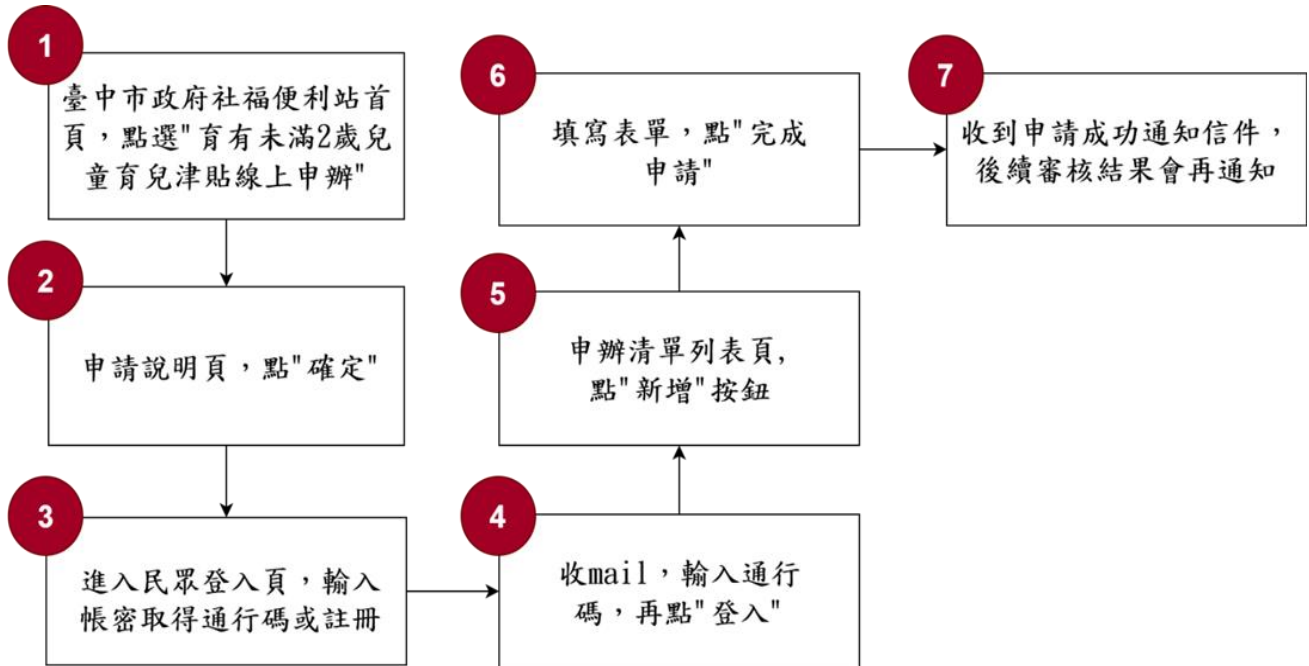


圖 1：「育有未滿 2 歲兒童育兒津貼線上申辦」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

依測試需求網站目標族群為臺中市民眾，測試員以居住臺中市為主，其它家有 0-2 歲嬰兒為輔。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、36 歲、維修服務人員、居住新北市、家有 0-2 歲嬰兒、未使用過該網站，一天使用電腦 4~5 小時。

(三)測試者 3：男性、40 歲、UX 設計師、居住於臺中、未使用過該網站，一天使用電腦 8 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	臺中市政府社福便利站首頁，點選「育有未滿2歲兒童育兒津貼線上申辦」	特定解析度會有點跑版。	無	無
2	申請說明頁，點確定	無	無	無
3	進入民眾登入頁，輸入帳密取得通行碼或註冊	必須用自然人憑證註冊。	已有帳號	無
4	收 mail，輸入通行碼，再點登入	無	無	無
5	申辦清單列表頁，點新增按鈕	無	無	無
6	填寫表單，點完成申請	錯誤提示在輸入正確後不會消失。	無	無
7	收到申請成功通知信件，後續審核結果會再通知	無法進度查詢。	無	無

2. 測試者操作此服務時間較機關單位預期少 5 分 24 秒

完成平均時間：14 分 36 秒

(1)測試者 1：18 分 38 秒。操作中有 3 個問題，可以自行解決；4 個問題無法完成須重新找。

(2)測試者 2：11 分 59 秒。操作中有 14 個問題，可以自行解決。

(3)測試者 3：7 分 12 秒。有 1 個操作問題，但可以自行解決 13 分 10 秒。操作中有 8 個問題，可以自行解決；1 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 70 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。	5	3	4
2	我覺得這個網站過於複雜。	2	3	2
3	我認為這個網站很容易使用。	5	3	4
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	4	2	2
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	4	3	3
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	2	3	3
7	我可以想像大部份的人很快就可以學會使用這個網站。	4	3	4
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	1	2	2
9	我很有自信能使用這個網站。	5	3	4
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	1	2	2
總分		82.5	57.5	70

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
	分數均值	70		

(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. 表單輸入錯誤訊息未在適當時間出現

填寫申請表單，資料錯誤的提示訊息在輸入正確後並無消失，影響使用者判斷資料填寫的正確性，降低效率(如圖 2)。

圖 2：申請表填寫資料正確，但錯誤訊息持續顯示畫面

2. 說明文字不易理解

「排行序」的文字說明不符合使用者普遍理解，不清楚用意的民眾會一頭霧水，降低效率(如圖 3)。

圖 3：「排行序」的文字說明不符合使用者普遍理解

3. 未事先告知必備文件

系統在資料上傳鎖定「圖片檔案」務必要上傳後才能送出表單，但事先並無說明要準備這些圖片檔案資料，如果使用者手邊無檔案，輸入完大量資料後無法馬上辦理，只能下次重新來過(如圖 4)。

圖 4：上傳資料必填欄位資訊，但事先未說明

4. 申辦進度查詢查無資料

申請後以申辦案件進度查詢查無資料(如圖 5)。

圖 5：申辦案件進度查詢查無資料

八、建議方案

臺中市政府社福便利站「育有未滿 2 歲兒童育兒津貼線上申辦」為提供民眾育有未滿 2 歲兒童育兒津貼線上申辦流程之服務，根據測試結果分析的 4 項關鍵議題「表單輸入錯誤訊息未在適當時間出現」、「未事先告知必備文件」、「說明文字不易理解」及「申辦進度查詢查無資料」，整理出 4 項建議方案，詳細說明如下：

（一）修正表單錯誤提示的功能

修正改善表單錯誤訊息提示的功能，資料正確後錯誤訊息應消失，避免影響使用者判斷資料填寫的正確性。

（二）修改排行序的文字說明以符合日常習慣

此欄位的用意是判斷是否為第 3 名以上子女，因為津貼補助金額不同。建議修改該欄位的文字說明方便使用者理解用意(如圖 6)。



→ 是否為第3名以上子女? ☒ 否 ☐ 是，為第3名以上子女 名

→ 監護人 ☐ 父母共同監護 ☐ 父親監護 ☐ 母親監護

圖 6：排行序文字調整示意圖

（三）事先說明應備文件檔案，需備齊才能申辦

前往申辦表單前，事先說明應備的文件檔案，提醒使用者務必備齊才能申辦，避免使用者手邊無檔案造成流程中斷(如圖 7)。

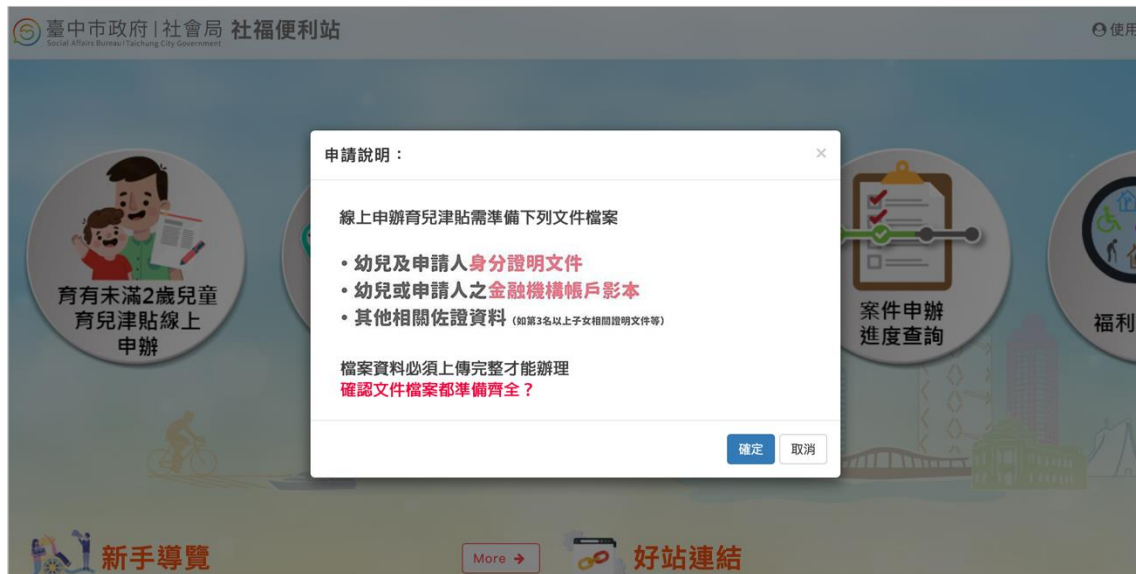


圖 7：申請文件提醒示意圖

(四) 將育兒津貼整合到申辦進度查詢

目前申辦進度查詢並找不到育兒津貼的資料，建議將育兒津貼的資料也整合到申辦進度查詢(如圖 8)。



圖 8：申請案件進度查詢整合育兒津貼申辦案件查詢示意圖

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 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
表單輸入錯誤訊息未在適當時間出現	1. 修正表單錯誤提示的功能	2	有效性 效率性
說明文字不易理解	2. 修改排行序的文字說明以符合日常習慣	3	效率性 滿意度
未事先告知必備文件	3. 事先說明應備文件檔案，需備齊才能申辦	1	有效性 效率性
申辦進度查詢查無資料	4. 將育兒津貼整合到申辦進度查詢	4	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。

以上建議方案提供臺中市政府社福便利站「育有未滿 2 歲兒童育兒津貼線上申辦」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	臺中中市政府社福便利站	臺中中市政府社福便利站	臺中中市政府社福便利站	EMAIL
畫面				
碰到的狀況或問題	1. 進入社福便利站首頁	1. 點入育有未滿兩歲兒童育兒津貼線上申辦	1. 輸入帳號密碼，使用 mail 取得通行碼	1. Mail 通行碼

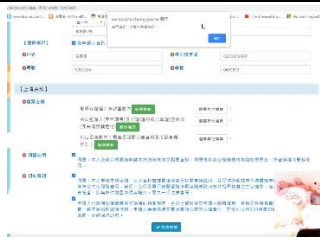
頁面 名稱 畫面	育有未滿2歲兒童育兒津貼線上申辦-清單	育有未滿2歲兒童育兒津貼線上申辦-申辦	育有未滿2歲兒童育兒津貼線上申辦-申辦	育有未滿2歲兒童育兒津貼線上申辦-申辦
				
碰到的狀況或問題	1. 進入後點選申請功能	3. 填寫受照顧兒童資料，在填寫身分證時出現格式錯誤問題，原以為需要以臺中中市B開頭的身分證申請，但使用後還是呈現格式資料錯誤，後來使用B223350598 才能，將其中一個數字改掉就會出現格式錯誤問題	2. 一開始不太明白排行序的意思為何，後來理解為出生順序	1. 填寫申請人地址資料

頁面 名稱 畫面	育有未滿2歲兒童育兒津貼線上申辦-申辦	育有未滿2歲兒童育兒津貼線上申辦-申辦	EMAIL	臺中中市政府社福便利站
				
碰到的 狀況或 問題	2. 填寫親屬資料，在身分證資料格式方面也卡了一下子（一開始輸入B123456789，提示資料錯誤）	1. 檢附附件資料	1. Mail 通知申請成功	1. 跳回首頁，要確認是否申請成功，點選案件申請進度查詢

頁面名稱 畫面	申辦案件進度查詢	福利資格查詢	臺中市政府社福便利站	育有未滿2歲兒童育兒津貼線上申辦-清單
				
碰到的狀況或問題	3. 點入後發現沒有申請資料	3. 在點選福利資格查詢看是否在這裡，點入也沒有申請過的資料	1. 回到首頁，再次點選育兒津貼申請	2. 僅有這裡有辦法看到申請清單，跟案件狀態
碰到的狀況或問題				3. 發現受照顧者兒童的其中一個申請人是小孩爸爸的申請資料，不知道為何小孩的爸爸也會在申請清單中

測試者 2：

頁面名稱	首頁	視窗說明	登入頁面	收信	線上申辦
畫面					
碰到的狀況或問題	1. 可以很快速就看到申請的地方	1. 說明內容不夠白話文，看不下去，所以直接按確定進下一步驟	2. 一開始無法取得通行碼，因為我上次使用時有儲存此帳密在瀏覽器上，然後換點通行碼那邊時，自動跳出了上次記住的通行碼編號，但這是無法登入了，後來是又重貼一次帳密才可以成功取得新的通行碼	1. 要到信箱收信才能取得通行碼 (因為是用別人的帳號，所以這邊等了一下才拿到通行碼)	1. 成功進入申請頁面，上面有一筆應該是原帳號測試的，所以先忽略。
碰到的狀況或問題					2. 左上角有一個「新增」按鈕，有疑惑了一下，是要按那一顆嗎，因為正常應該是寫「申請」之類

頁面名稱	資料填寫	訊息提示	回首頁	狀態	首頁
畫面					
碰到的狀況或問題	2. 一開始沒注意到是要先填寶寶的資料，以為是填申請人的資料，是在填生日的時候，一直找不到我的年次時才發現我填錯了。	2. 按完成申請之後，跳出一個訊息提示說「請再確認一次資料是否有誤」。以為哪兒 key 錯了而跳出錯誤訊息，但往下檢查沒有看到紅字。	2. 想要找哪兒可以查詢申請狀態，一直找不到，只好試試點申請的那個頁面進去看看。	2. 雖然案件狀態欄位寫「申請」，但不確定這樣到底有沒有申請成功，所以又回首頁去找看看到底哪兒可以看到寫申請成功的畫面。	2. 案件申辦進度查詢這個選項看起來好像可以查詢，所以進點去看看
碰到的狀況或問題	2. 內心覺得寶寶的出生日期範圍好奇怪，因為是申請 2 歲以下的寶寶，怎麼先跳出預設是 100 年的，這樣小孩都 9 歲了。	2. 照片上傳的部份，以為檔案不見了，因為沒有顯示任何的檔名或訊息，但不管了，直接按完成申請。按了之後網頁卡了一下，當下以為沒成功，後來才跳回首頁的畫面。			

		(寫表格看影片才發現未上傳和上傳後的按鈕差異是「選擇檔案」和「選擇其它檔案」，這個好不明顯)			
碰到的狀況或問題	2. 是我國文不好嗎~哈，不太理解排行序的意思，還有選項「第 1、2 名」和「第 3 名」，不懂為什麼第 1 和 2 名是放在同一個選項，還有後面要填什麼名呢?所以直接填 1 好了，因為剛好我也有只有一個小孩				
碰到的狀況或問題	2. 填親屬資料時，有點疑惑，因為我是用我申請人的角度去看的，但表格的設計是用寶寶的角度去看的，所以一開始想說為什麼要填我爸爸的資料，後				

	來才意識過來是指小孩的爸爸。				
碰到 的狀況或 問題	2. 照片的部份，雖然有範例檔案，但找不到哪兒有寫檔案格式的說明，所以不管了，就亂傳隨便一種格式的图片				

頁面 名稱	申請案件進度查詢	申請成功 mail			
畫面					
碰到的 狀況或 問題	2. 進來這一頁還是一直找不到，只好又回首頁找看看，又亂點看看福利資格查詢，但也沒找到，又回案件申辦進度查詢頁面，然後又到原本申請的頁面，都找不到，最後放棄了，想說應該這樣就算申請成功了吧。	2. 結束錄影後，才收到你們的通知，原來申請成功是用mail通知，難怪我一直找不到。			