

國家發展委員會

109 年度政府網站易用性測試建議報告

臺北市政府市民服務大平臺 - 育兒津貼

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.....	10
九、結語.....	14
附件一：測試紀錄表.....	15

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.....	14

圖目錄

圖 1：「育兒津貼」服務流程關鍵步驟.....	3
圖 2：臺北市政府育兒補助申請頁面.....	7
圖 3：市民服務大平臺未整合育兒補助申請頁面.....	8
圖 4：申辦頁面說明文字仍待加強.....	9
圖 5：搜尋結果改善設計範例.....	10
圖 6：註冊/登入頁面改善設計範例.....	11
圖 7：事先提示所需文件頁面設計範例.....	12
圖 8：申辦流程改善設計範例.....	12
圖 9：操作引導改善設計範例.....	13

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：臺北市政府資訊局
2. 申請時間：109年7月6日
3. 網站名稱：臺北市政府市民服務大平臺
4. 網址：<https://service.gov.taipei/>
5. 網站目標族群：臺北市民

(二)測試標的

1. 服務名稱：育兒津貼
2. 服務目的：減少臨櫃辦理
3. 測試目的：想瞭解民眾操作是否便利

4. 預期完成操作時間：5 分鐘

5. 預期服務產出：完成操作後簡訊通知申請受理中

五、測試服務流程

目前服務流程須操作 10 個關鍵步驟，如下圖 1。

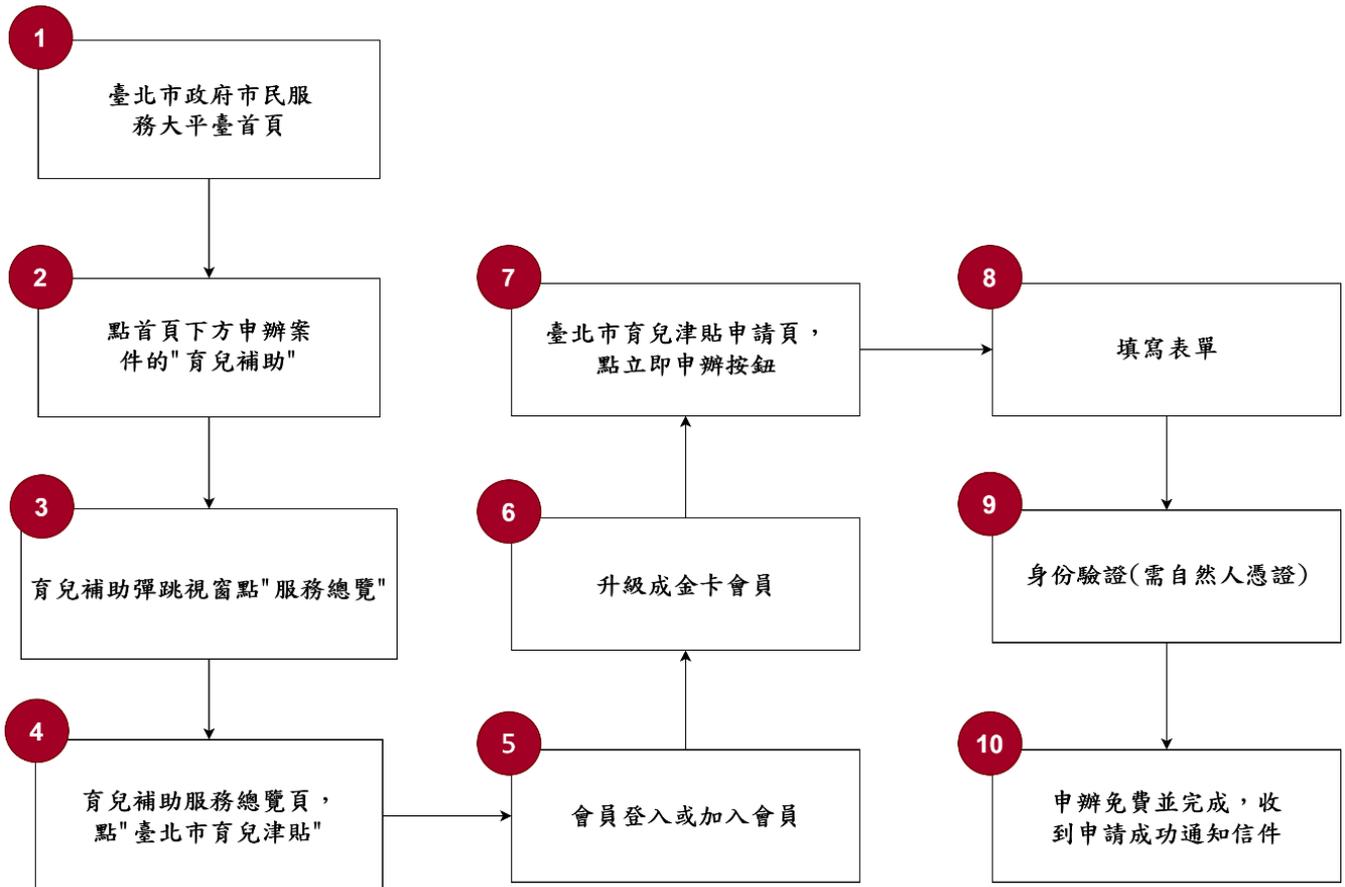


圖 1：「育兒津貼」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

依測試需求網站目標族群為臺北市居民，測試者以大臺北地區居民為主，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、24 歲、學生、新北市人臺中求學、一天使用電腦 6

小時以上。

(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、一天使用電腦 4~5 小時。

(三)測試者 3：女性、23 歲、UX 設計師、臺北市工作、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	進入臺北市政府市民服務大平臺	無	透過搜尋引擎很容易搜尋到。	無
2	點首頁下方申辦案件的“育兒補助”	無	民眾能夠想像“育兒津貼”被分類在“育兒補助”中。	無
3	育兒補助彈跳視窗點“服務總覽”	不明白為何是出現「服務總覽」而非申辦相關的字。	因為沒有其他選項可以點。	「服務總覽」這個用詞會讓民眾產生誤解。
4	育兒補助服務總覽頁，點“臺北市育兒津貼”	以為只是在介紹服務，而不是線上申請的入口，導致離開了此頁面。	無	服務的入口處需要長得更像能點選的按鈕。
5	會員登入或加入會員	測試者 1：會員註冊／登入是兩個網頁，因此會覺得不是同一個流程。	測試者 3：目前的流程經過改變，順暢度有提升。	對於線上申請育兒津貼需要註冊／登入會員感到非常麻煩。
6	升級成金質會員	測試者 1：不知道如果自己要申請	測試者 3：在目前的流程中，沒	無

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
		育兒津貼的話，到底該申請一般會員還是金質會員。	有特別升級金卡會員的步驟，因此沒有什麼問題。	
7	臺北市育兒津貼申請頁，點立即申辦按鈕	無	只有一個按鈕，且明確。	無
8	填寫表單	1.不理解「承辦機關」所代表的意思，因此隨意選擇離家最近的。 2.不知道要上傳的申請表是什麼，又要去哪裡下載。	無	需要協助民眾在事前做好準備，包含申請表文件、需要的證件等等。
9	身份驗證（需自然人憑證）	到這個步驟才知道需要自然人憑證，如果手邊沒有，就會完全無法完成任務。若有自然人憑證，也需要先安裝元件，甚至要重新開機，造成使用者的困難。	無	需要事先預告使用者，接下來要先準備好哪些東西，以免錯愕。
10	申辦免費並完成，收到申請成功通知信件	無	無	兩位受試者沒有進到此步驟中。

2. 測試者操作此服務時間較機關單位預期多 10 分鐘

完成平均時間：15 分鐘

- (1) 測試者 1：10 分 05 秒。有 3 個步驟於操作中有一些問題但可以自行解決，有 9 個步驟無法完成須重新找。因無自然人憑證無法完成。

(2)測試者 2：25 分鐘。有 8 個步驟於操作中有一些問題但可以自行解決，有 5 個步驟無法完成須重新找。

(3)測試者 3：11 分 30 秒。因無自然人憑證無法完成。

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 50.8 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。	3	1	3
2	我覺得這個網站過於複雜。	2	5	2
3	我認為這個網站很容易使用。	3	1	3
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	1	3	2
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	2	2	3
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	2	4	2
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	3	3
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	4	5	5
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

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
總分		65	27.5	60
分數均值		50.8		

(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. 不夠清晰明確的服務申請入口導致民眾錯過服務入口

目前的服務入口頁面(如圖 2)，放上超連結的藍字服務名稱大標與申請資格的文字內容。然而，民眾並沒有耐心一一閱讀無分行或是縮排的文字內容，乍看之下反而引起民眾認為這個頁面只是服務說明的錯覺，導致錯過線上申請的服務入口。

臺北市政府
TAIPEI 市民服務大平臺

育兒補助

首頁 / 依福利分類 / 育兒補助

福利查詢 育兒補助 搜尋結果 共查詢到 2 筆 / 目前顯示第 1 - 2 筆

▲ 注意：搜尋結果僅供參考，實際通過與否仍需經過承辦人審核

弱勢家庭兒童托育補助
設籍本市12歲以下兒童，符合以下補助資格之一者：一、本市列冊低收入戶。二、經本局委託安置於寄養家庭之學齡前兒童。三、經本局委託安置於育幼院。四、危機家庭兒童。五、特殊境遇家庭6歲以下兒童。六、經本局評估需緊急轉托之兒童。

臺北市育兒津貼
1. 照顧五足歲以下兒童。2. 兒童及申請人設籍並實際居住臺北市（以下簡稱本市）一年以上。3. 申請人經稅捐稽徵機關核定之最近一年綜合所得總額合計未達申報標準或綜合所得稅稅率未達百分之二十。申請人由納稅義務人申報為受扶養人，其納稅義務人有本款情事，亦同。4. 兒童未經政府公費安置收容。5. 兒童未領有政府低收入戶生活補助、危機家庭兒童及少年生活補助或其他生活類之補助或津貼。前項第二款之設籍本市一年以上，指申請日向前提算連續設籍本市一年以上。符合下列情形之一者，兒童得不受第一項第二款設籍並實際居住本市一年以上之限制：(1) 兒童未滿一歲，其出生登記或初設戶籍登記於本市，且戶籍未有遷出本市紀錄。(2) 兒童經完成收養登記未滿一年，且戶籍遷入本市未有遷出紀錄。兒童父母之一方為無戶籍國民、大陸地區人民或外國籍人士，得不受第一項第二款設籍本市之限制。

圖 2：臺北市政府育兒補助申請頁面

2. 「註冊／登入頁面」與「臺北市政府市民服務大平臺」為兩個獨立網頁，民眾會擔心是否仍在正確的流程中

因登入的畫面已進行大幅度的調整，僅就最新版本提出測試結果。目前點擊「會員登入」會跳轉到台北通的「註冊／登入頁面」（如圖

3)，對民眾來說，這是兩個完全不同且獨立的網頁，且台北通的網頁甚至有自己的導覽列，更會讓民眾覺得「應該是點到了錯誤的按鈕，導致進到另外一個網站」，而不會意識到這就是正確的流程。因此，民眾會對現況感到混淆，且擔心自己是否仍在對的申辦流程之中。



圖 3：市民服務大平臺未整合育兒補助申請頁面

3. 民眾的申請流程會因為缺乏重要文件或物件而中斷

受測民眾在進到「填寫申請表」的頁面後(如圖 4)，皆是在看到「申請表」的欄位時，才知道需要先填寫申請表，但是當下也不知道是要填寫什麼申請表，也不知道要去哪裡下載。後續步驟中，受測民眾也同樣在進到「身份驗證」的頁面後，才知道需要透過「自然人憑證」驗

證，而覺得很突然，也因為缺乏事前準備，容易中斷任務。因此，重要文件或物件應在進入申請流程之前告知，讓民眾可以先做好準備，增加

臺北市政府
TAIPEI 市民服務大平臺

字級 案件進度查詢 常見問題 葉采

完整通訊地址_鄉鎮區 士林區

完整通訊地址_街道路 力行街

完整通訊地址 (111)臺北市士林區力行街

承辦機關 士林區公所

申請表 (申請人雙方請於申請表上簽名或蓋章) 選擇檔案 截圖 2020-09-14 上午12.53.45

申請人及兒童之戶籍資料或身分證文件。(例如：戶口名簿影本) 選擇檔案 截圖 2020-09-14 上午1.08.20
上傳檔案格式: jpg, jpeg, gif, bmp, png, tif, tiff, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, odf, odg, odp, ods, odt; 檔案大小: 20MB

申請人其中一方之郵局或台北富邦銀行帳戶影本一份 選擇檔案 尚未選取檔案
上傳檔案格式: jpg, jpeg, gif, bmp, png, tif, tiff, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, odf, odg, odp, ods, odt; 檔案大小: 20MB

申請人一方為無戶籍國民、大陸地區人民或外國籍人士者，需檢附旅行證或居留證或護照影本 選擇檔案 尚未選取檔案
上傳檔案格式: jpg, jpeg, gif, bmp, png, tif, tiff, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, odf, odg, odp, ods, odt;

後續流程的順暢性。

4. 申請表的欄位、文字、形式需要從民眾線上填寫的角度出發

- (1) 目前申請表的設計，僅是將線下需要的東西，移至線上提交，因此會要求民眾上傳「臺北市育兒津貼申請表」或是「郵局／銀行帳號影本」等等。
- (2) 民眾在臨櫃申辦與線上申辦是完全不同的情境，臨櫃可以被動地填寫資料即可，但線上申辦卻要先找到哪裡可以下載申請表，把申請表印出來，再完成填寫，最後拍照後才能上傳，相較來說經過很多步驟，而這樣會提升行動門檻，使得民眾不一定願意使用線上服務。

圖 4：申辦頁面說明文字仍待加強

- (3) 「影本」也是臨櫃服務的用詞，民眾可能會有「那我可以上傳照片

嗎？」這樣的疑慮，建議用詞與上傳機制都可以做明確的說明，降低民眾的困惑。

八、建議方案

臺北市政府市民服務大平臺「育兒津貼」為提供民眾托育補助之服務，根據測試結果分析的 4 項關鍵議題「不夠清晰明確的服務申請入口」、「未整合托育補助申請頁面」、「未事先提示所需重要文件」及「申請表的文字與流程未從使用者角度設計」，整理出 4 項建議方案，詳細說明如下：

(一)將搜尋結果以卡片式設計呈現

搜尋結果如果包含相似的資訊內容，建議調整成卡片式(cards)設計(如圖 5)，提供清楚地瀏覽不同的選項，並快速地挑選他需要的服務，而不會困惑於搜尋結果是否能點擊。而這樣的模式也比較符合民眾在其他網站的使用方式，因此這樣的調整較能夠滿足易用性的一致性原則。

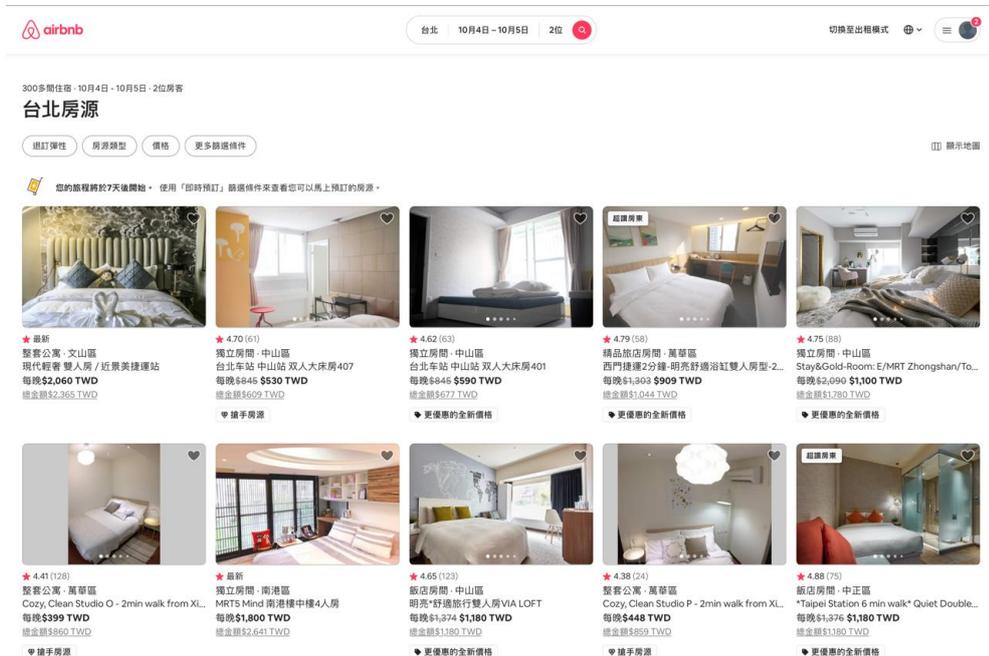


圖 5：搜尋結果改善設計範例

(二)將註冊／登入頁面調整為跳窗形式

為維持註冊／登入頁面與原網頁（臺北市政府市民服務大平臺）的一致性，並讓民眾確定自己仍然在正確的申請流程當中，建議以跳窗的形式協助民眾進行註冊，而不以頁面跳轉的方式呈現。讓民眾知道，現在的註冊與登入是和申請育兒津貼有所關聯的，而不是又跳到一個全新的網頁當中，造成混淆。提供 Airbnb 的首頁(如圖 6)作為參考，在點選「註冊」按鈕後，會在正中央跳出一個視窗，在不困惑使用者的情況下，協助完成註冊。

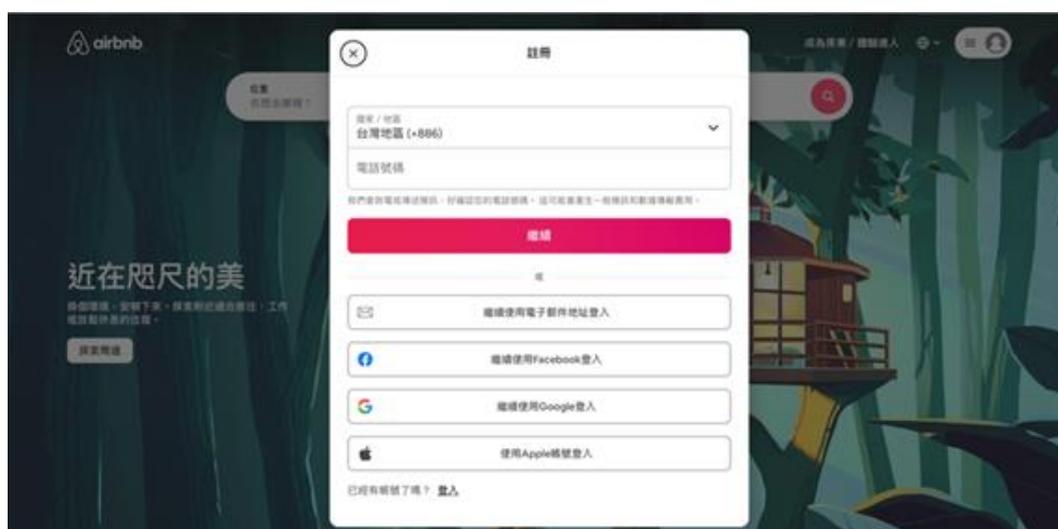


圖 6：註冊／登入頁面改善設計範例

(三)在進入流程前，協助民眾備妥所需文件與物件

1. 目前的流程是先請民眾填寫申請表，才進到身份驗證的環節，而到這個步驟民眾才知道需要自然人憑證，不然無法完成育兒津貼的申請，而前面花費時間填寫的資料也都沒有用，導致情緒上感受極度不滿。因此建議可參考王道銀行的線上開戶流程(如圖 7)，在最一開始就和使用者說明，在進到接下來的服務流程之前，需要先準備好哪些文件或物件，確保民眾接下來的流程順暢，或是可以提早判斷自己是否有辦法立即申辦，就算無法申辦也可以節省填寫申請表的時間。
2. 此外，也可以參考玉山銀行的開戶流程(如圖 8)，將門檻最高的身份認證放在流程的第一步，讓無法線上驗證身份的民眾也可以在一

開始就退出，而不用花費心力填寫資料，最後才發現不能線上辦理。

O-Bank 帳戶 存錢 消費 貸款 投資 保險 優惠與服務

開戶前準備！

你是否已備妥下列文件了呢？

1 雙證件

身分證

健保卡

+

2 其他身分驗證資料

他行帳號之提款卡或存摺

ATM

或

自然人憑證和讀卡機

若您要使用您的他行帳號進行驗證，帳號限制如下：

1. 請使用您的同名帳號
2. 他行帳號需以臨櫃方式開立
3. 目前可驗證的銀行：
●銀行：004 臺灣銀行、006 合作金庫銀行、007 第一銀行、008 華南商業銀行、
011 上海商銀、012 台北富邦、013 國泰世華、016 高雄銀行、017 北豐商銀、0111

圖 7：事先提示所需文件頁面設計範例

申辦流程

正、附卡皆可享免填寫書面資料、免郵寄，
線上辦卡快速完成！

正卡申辦流程 (步驟教學)

正卡身分驗證

填寫資料

上傳資料/完成申請

目前本行提供之身分驗證方式含：

- 1.簡訊OTP驗證(限本行卡友及存戶)
- 2.他行信用卡驗證
- 3.自然人憑證驗證

非本行卡友須上傳身分證正反面及財力證明文件

附卡申辦流程 (步驟教學)

附卡申辦流程

正卡人產生附卡辦卡網址

附卡人申辦信用卡

圖 8：申辦流程改善設計範例

(四)透過明確指示，引導民眾上傳文件

1. 若缺少明確指示，民眾不清楚到底該上傳怎樣的文件，甚至可能上傳各式各樣不符合機關規範的內容，造成機關人員後續整理的負擔。因此，需要在表單的設計中，以更明確的文字說明或是引導，協助民眾上傳格式正確的資料。
2. 以共享電動車的程式設計為例(如圖 9)，在請民眾上傳證件照片的時候，透過一步步引導，以明確文字提醒民眾在拍攝與上傳需要注意的事情，以確保順利完成，並且上傳正確的資料。

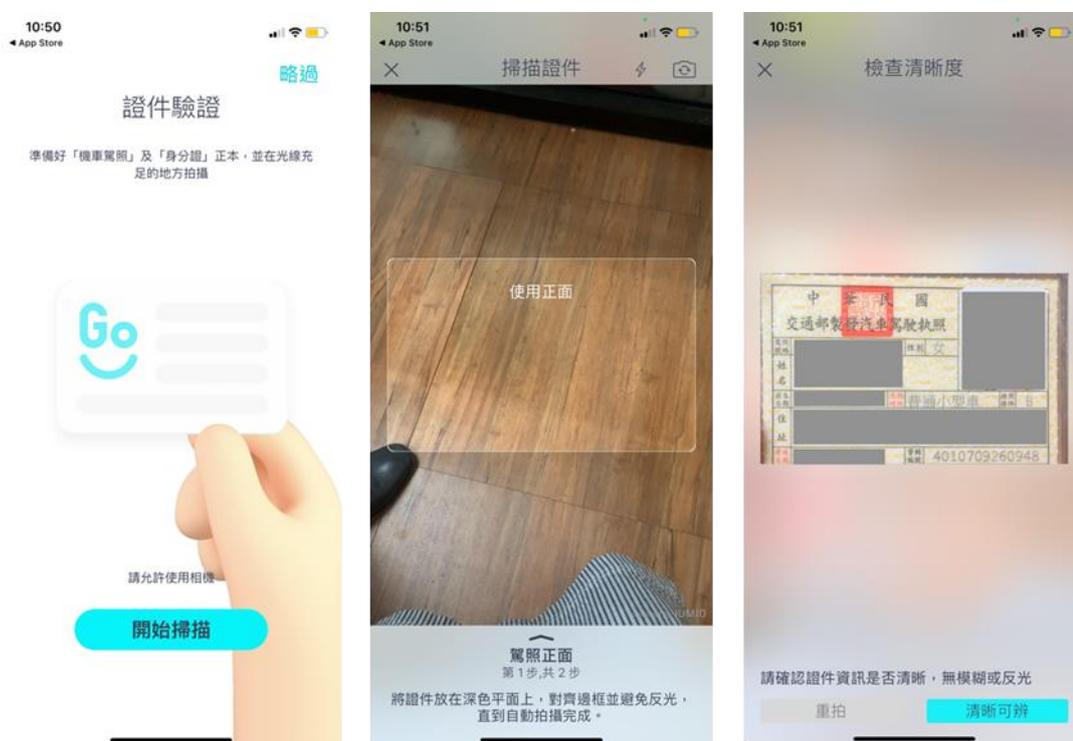


圖 9：操作引導改善設計範例

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
不夠清晰明確的服務申請入口導致民眾錯過服務入口	1. 將搜尋結果以卡片式設計呈現	3	效率性
「註冊／登入頁面」與「臺北市政府市民服務大平臺」為兩個獨立網頁，民眾會擔心是否仍在正確的流程中	2. 將註冊／登入頁面調整為跳窗形式	4	效率性 滿意度
民眾的申請流程會因為缺乏重要文件或物件而中斷	3. 在進入流程前，協助民眾備妥所需文件與物件	1	有效性 滿意度 效率性
申請表的欄位、文字、形式需要從民眾線上填寫的角度出發	4. 透過明確指示，引導民眾上傳文件	2	有效性 滿意度 效率性

九、結語

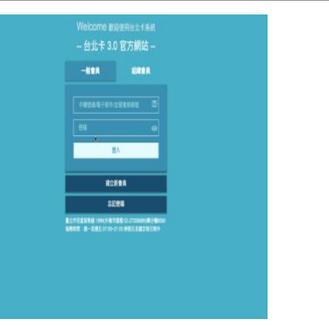
本易用性測試以評估網站服務流程現況為基礎，分析流程中之議題，並提出協助服務提供者與服務使用者省工、省時之建議。

以上建議方案提供臺北市政府市民服務大平臺「育兒津貼」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

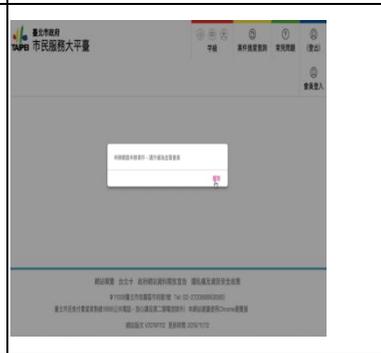
測試狀況數字與方框底色代表意義：1(白底色)→順利完成；2(黃底色)→有一些問題但可自行解決；3(紅底色)→無法完成，無法進入下一頁或是選錯

測試者 1：

頁面名稱	臺北市府市民服務大平臺首頁	育兒補助	育兒補助服務導覽	臺北市育兒津貼	歡迎使用台北卡系統
畫面					
碰到的狀況或問題	1 點入首頁下滑即可找到育兒補助相關資訊。	1 從首頁點入「育兒補助」跳出來確認視窗。	1 從前頁點入「服務導覽」。	1 從前頁選擇了「臺北市育兒津貼」。	1 點入前頁右上角「登入會員」，出現「歡迎使用台北卡系統」。
碰到的狀況或問題		2 不明白為何是出現「服務導覽」而非申辦相關的字，但還是點了進去。		3 申辦育兒津貼需要登入會員，感到非常麻煩，因為沒有辦過會員，得先去註冊。	3 不知道什麼是台北卡。
碰到的狀況或問題					2 不確定跟要申請育兒津貼所需要的會員是否為同一個，但還是決定辦辦看。

頁面名稱	申請台北卡帳號	個人資料使用聲明	選擇註冊認證方式	填寫會員個人資料	台北卡申辦頁面詢問
畫面					
碰到的狀況或問題	1 從前頁點入「建立新會員」而導引至此頁面。	1 從前頁點選申請一般卡。	1 選擇手機認證方式進行申請。	1 覺得密碼設定的規定好囉唆。	3 即使下面有說明，還是不懂這兩種卡的差別。
碰到的狀況或問題	3 不會特別看一般卡和金質卡的說明和差別，覺得自己應該無法申辦金質卡，也不知道若申請育兒津貼需要的會員身份為何。	1 無仔細瀏覽，直接下滑勾選我同意前往下一步。			3 不知道如果要申請育兒津貼，得選哪一種卡，因此決定先申請一般卡就好，怕金質卡申辦又會很麻煩。
頁面名稱	多卡合一：透過台北卡整合市府發行的各種卡證	台北卡首頁	臺北市府市民服務大平臺首頁	育兒補助	育兒補助服務導覽

畫面					
碰到的狀況或問題	1 選擇先使用一般卡後出現的頁面。	1 按下回到首頁後被引導到台北卡首頁。	1 重複了一開始的步驟，找回育兒津貼頁面。	1 從首頁點入「育兒補助」跳出來確認視窗。	1 從前頁點入「服務導覽」。
碰到的狀況或問題	3 在此頁面找不到和育兒津貼相關的頁面，感到困擾，因此按下了「回到首頁」。	3 在台北卡頁面找不到和育兒津貼相關的關鍵字，因此決定重新搜尋回到臺北市府市民服務大平臺。			

頁面名稱	臺北市育兒津貼	歡迎使用台北卡系統	跳出視窗	金質會員認證	台北卡金質會員驗證申請
畫面					

碰到的狀況或問題	1 從前頁選擇了「臺北市育兒津貼」。	1 從前頁按下會員登入而出現此頁面。	2 現在才知道網路申辦需要升級為金質會員，覺得很煩，又要再辦會員。	1 從前頁按下關閉後導向至金質會員認證頁面。	1 按下立即線上申辦。
碰到的狀況或問題		1 按下我瞭解並同意，前往下一步。		1 點選線上轉成金質會員。	

頁面名稱	網路申請同意書	填寫申請表	確認申請內容	身份驗證	繳費
畫面					
碰到的狀況或問題	1 沒有仔細瀏覽，直接滑到最下方按下同意並前往下一步。	1 又要再填一次申請資料很煩，明明申請一般會員就已經填過了。	1 前頁資料填寫完按下確認跳到此頁面。	1 身份驗證，無問題。	1 免繳費，無問題。
碰到的狀況或問題		2 申請人生日旁邊的日曆 icon 很小，原本沒看到，以為要手動輸入日期。			

頁面名稱	步驟完成	臺北市府市民服務大平臺首頁	育兒補助	育兒補助服務導覽	臺北市育兒津貼
畫面					
碰到的狀況或問題	3 不懂為何要有案件編號和密碼，是否會馬上開通會員？	1 再直接回到「臺北市府市民服務大平臺」頁面申辦育兒津貼。	1 重複一樣的過程，找到申辦育兒津貼。	1 重複一樣的過程，找到申辦育兒津貼。	1 重複一樣的過程，找到申辦育兒津貼。
碰到的狀況或問題	3 不知道是否可以直接去申請育兒津貼，只能去試試看。	1 很不耐煩，已經是第三次來這個首頁，如果能在一開始就告訴我我需要半金質會員就好了。			1 偏好臨櫃申請，感覺比較方便。線上申請也很耗時。

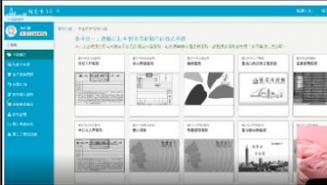
頁面名稱	網路申請同意書	填寫申請表	確認申請內容	身份驗證	
畫面					
碰到的狀況或問題	1 從前頁按下「線上申辦」。	1 又要填寫資料，很煩，為什麼不能直接套用台北卡會員資料？	1 從前頁按下確認跳入此頁。無問題。	3 需要自然人憑證，無法進行。	
碰到的狀況或問題	1 無瀏覽細則直接下滑按下我同意。	3 不知道承辦機關怎麼選，是選離自己最近的嗎？還是有沒有什麼規定。		3 網路申辦育兒津貼是不是一定要自然人憑證？	
碰到的狀況或問題		3 要上傳的申請表可以去哪裡下載？什麼叫做申請人「雙方」是哪兩個人。			

測試者 2 :

頁面名稱	首頁	育兒補助提示視窗	育兒補助	臺北市育兒津貼	台北卡系統
畫面					
碰到的狀況或問題	1.先整個頁面快速瀏覽一下，看哪個跟「育兒津貼」比較有相關。看來就是「育兒補助」這個項目了，點它進去。	1.把說明詳細閱讀一下後，按下「服務總覽」按鈕。	2.先確認一下這一頁的內容是不是符合題目的內容，然後詳細閱讀這些說明，確認申請資格和條件還有需要附什麼資料，但發現有看沒有懂~哈~覺得內容寫的太難懂了，決定直接進入下一頁。	1.發現要從網路申辦的話，需要先加入會員。所以換點選右上角的會員登入。	1.點選建立新會員

頁面名稱	申請台北卡帳號	個人資料使用聲明	註冊認證方式	填寫會員個人資料	金質會員認證
畫面					
碰到的狀況	1. 政府單位的網站會員，竟然有分 3 種等	1. 有點小小疑惑，為什麼是台北卡，不懂兩者的關連，但就不管了，	1. 輸入電話和收取簡訊驗證碼後，按下一步。	1. 輸入個人的基本資料後按註冊，但密碼需要有一個英文字母大寫，	1. 勾選暫不考慮，進入下一頁。

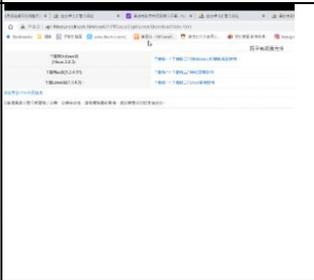
況或問題	級，有被嚇到。點一般會員進入。	繼續往下動作，勾選和下一步。		所以要在重設一個密碼，按註冊後，換跳出需要一個特殊符號，又要在想一個新的密碼了，按註冊。	
------	-----------------	----------------	--	--	--

頁面名稱	服務介紹	市民服務大平臺首頁	授權以下程式權限	提示訊息	認證方式
畫面					
碰到的狀況或問題	1. 進入後覺得好複雜，太多東西了。	1. 點選會員登入。	2. 不太懂這些是什麼，怎麼跟剛剛的畫面長的不太一樣，但就是按同意，然後往下進行	2. 不懂為何一定要先升級為金質會員呢?但也只能先按確定	2. 有三種方式，應該選哪一種好呢?感覺最後一個比較簡單，所以勾最後一個。
碰到的狀況或問題	3. 不知道怎麼回到剛剛的申請畫面，一直找不到，只好放棄然後重開一個新分頁，再次重新進入網站。				

頁面名稱	金質會員申請	網路服務規定	填寫申請表	首頁	育兒補助
畫面					
碰到的狀況或問題	1. 點選立即線上申辦	1. 內容怎麼這麼複雜，不是只是申請個會員嗎?但不管它了，繼續按同意然後下一步。	2. 覺得跑到這一步驟很怪，我主要是要申請育兒津貼呀?為什麼要填一大堆註冊會員的內容?決定直接中斷，點選左上角回到首頁去。	1. 再點一次育兒補助進入頁面。	1. 點臺北市育兒津貼

頁面名稱	網路申辦	網路申請同意書	填寫申請表	確認申請內容	自然人憑證驗證
畫面					
碰到的狀況或問題	1. 點選立即線上申辦	1. 打勾和同意。	1. 開始填寫資料，因為要申請臺北市的，所以地址隨便填臺北市的地址，然後想到題目有說姓名要填寫「測試」，所以改一下姓名欄位的	1. 看到其它選備文件，以為是可以填文字的，所以又回上一頁看一下，一直想找到可以填入「國發會網站易用性測試」這幾個字的地	1. 什麼~~竟然要插自然人憑證來驗證~~還在思考讀卡機的事情，就跳出提示訊息了。

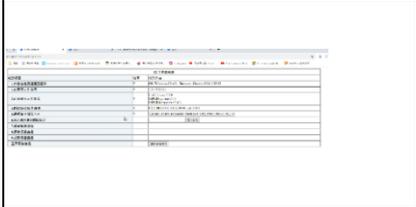
			內容，然後找不到題目說的備註欄位，算了繼續往下了。	方。確認選備不是文字方框，所以又回到下一頁。按下一步	
碰到的狀況或問題			3.上傳檔案的部份，不知道申請表在哪兒??正常應該要去哪兒得到申請表後，列印出來簽名在反拍呢?網頁上找不到下載申請表的地方。但因為我只是測試，所以就先算了，先隨便上傳照片了。繼續往下了。		

頁面名稱	提示訊息	身份驗證	下載元件	身份驗證	首頁
畫面					
碰到的狀況或問題	1.反射動作直接點確認	2.先尋找一下自己的讀卡機在哪兒，找到後要插時，發現自己桌機電腦前面的usb插孔插滿了，gg了，得大動作移一下電腦了。然後瞄到頁面上下面還有文	1.找到 windows 下載。	3.等待下載的過程中，發現了驚為天人的事情，竟然…要重開機，那我剛剛努力這麼久，不就全白費了…不~~~為什麼要重開機?以前安裝元件都不用重開呀，再次確認用的瀏覽器對不對，	1.終於開完機了，一直碎碎唸~~哈~很在意剛剛做的動作全部不見要重來了。終於回到首頁了，還是不死心，想找看看剛剛key到一半的部份，會不

		<p>字，先把他們一起讀完好了，發現要先做2個步驟後才能使用讀卡機，「加入信任的網站」和「下載元件」，先去下載元件好了。</p>		<p>因為正常都是用 IE 才能使用政府的網站，不過下面清清楚楚寫建議用 Chrome。下載好了，先灌元件吧~~覺得這網站也太複雜了吧，申請個補助好麻煩呀。安裝好了，真的跳出重開機的按鈕了，只好乖乖重開，順便移動電腦插一下讀卡機。</p>	<p>會被記錄下來，所以點進去案件查詢，看能不能有記錄。</p>
--	--	--	--	---	----------------------------------

<p>頁面名稱</p>	<p>案件查詢</p>	<p>首頁</p>	<p>身份驗證</p>	<p>提示訊息</p>	<p>身份驗證</p>
<p>畫面</p>					
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>1. 哭哭~~什麼都沒有，只好乖乖回上一頁了</p>	<p>1. 只能又進入育兒補助的頁面了。乖乖的一頁頁處理了。</p>	<p>1. (過程步驟都一樣，就不在重覆寫入表格了，直接接回剛剛的身份驗證畫面) 插入卡片，輸入 PIN 碼按驗證，但又跳出小訊息視窗了。</p>	<p>2. 噢~我剛剛插進去了呀，為什麼沒偵測到，在重插拔一次好了。</p>	<p>3. 在確認一下下面的描述內容好了。想到剛剛還沒做「加入信任的網站」這步驟，但要去哪兒設定呢? 只會 IE 的加入，不知道 Chrome 的要去哪兒加入，只好 google 看看了，但找到的流程步驟我卡住了，找</p>

					不到上面寫的內容。放棄，換直接進行 IC 卡功能檢測。跳出新分頁
--	--	--	--	--	----------------------------------

頁面名稱	IC 卡功能檢測	身份驗證	小視窗	身份驗證	繳費
畫面					
碰到的狀況或問題	1. 輸入 PIN 碼按開始檢測，全部都有通過檢測。直接切換回剛剛的分頁。	1. 那照理說我這邊的輸入應該就可以順利了。很期待的 key 入 PIN 碼並按驗證按鈕。	1. 哦~~不~~怎麼又有錯誤，這次是寫「姓名或身分證與申請人不一致」。按確定。	1. 好吧~~這意思是我剛剛個人資料的填寫部份，不可以填入「測試」兩個字。只好回到那一頁去修正姓名的部份了。改好後又輸入一次 PIN 碼，終於成功到下一步驟了~~好感動呀~~這一關卡超久的。	1. 按「完成申請」，並且跳出小視窗「確認送出申請資料嗎?」，按確定

頁面名稱	步驟完成	首頁	案件查詢	申請編號
畫面				
碰到的狀況或問題	<p>1. 終於申請成功了，也點看看列印，然後回申辦整合服務</p>	<p>1. 來試試案件進度查詢裡面有沒有資訊好了。</p>	<p>1. 有資訊，而且寫待審核，也點一下編號看進去裡面有什麼好了。</p>	<p>1. 還在找看看有沒有備註的地方，但確認還是沒有，那就到這邊結束囉。然後就立馬收到市政服務大平臺的簡訊，通知已經申辦成功。還有 mail 也收到通知信了。</p>