

# 國家發展委員會

## 110 年度政府網站易用性測試建議報告

### ○○○○○○全球資訊網 -線上申辦出生登記

執行單位：中華民國資訊軟體協會  
中華民國 110 年 12 月



# 目錄

|                |    |
|----------------|----|
| 一、 緣起.....     | 1  |
| 二、 目的.....     | 2  |
| 三、 測試方法.....   | 2  |
| 四、 測試需求.....   | 3  |
| 五、 測試服務流程..... | 4  |
| 六、 測試成員背景..... | 5  |
| 七、 測試結果分析..... | 6  |
| 八、 建議方案.....   | 22 |
| 九、 結語.....     | 31 |

## 表目錄

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 表 1：測試成員相關背景.....        | 5  |
| 表 2：關鍵步驟遇到的困難及使用行為.....  | 6  |
| 表 3：測試成員操作服務時間與問題個數..... | 10 |
| 表 4：系統易用性量表.....         | 11 |
| 表 5：網站服務優化順序.....        | 30 |

## 圖目錄

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| 圖 1：「○○○○○○全球資訊網-線上申辦出生登記」服務流程關鍵步驟..... | 4  |
| 圖 2：主選單占排版比例較小.....                     | 12 |
| 圖 3：輪播大圖占排版較大.....                      | 13 |
| 圖 4：選單項目名稱與出生登記無關聯.....                 | 14 |
| 圖 5：首頁中間的快速功能選單.....                    | 15 |
| 圖 6：線上申辦戶籍登記選單.....                     | 16 |
| 圖 7：線上申辦戶籍登記預設頁面.....                   | 17 |
| 圖 8：線上申辦出生登記注意事項.....                   | 18 |
| 圖 9：聯絡電話欄位.....                         | 19 |
| 圖 10：同胎次序欄位.....                        | 19 |
| 圖 11：輸入資料未完整的提示.....                    | 20 |
| 圖 12：搜尋結果畫面.....                        | 21 |
| 圖 13：首頁介面調整比例.....                      | 22 |
| 圖 14：臺北市政府大幅選單.....                     | 23 |
| 圖 15：第一銀行大幅選單與項目分類.....                 | 24 |

|                        |    |
|------------------------|----|
| 圖 16：分類列表頁面增加.....     | 25 |
| 圖 17：紐約市官方網站.....      | 25 |
| 圖 18：線上申辦出生登記頁面調整..... | 27 |
| 圖 19：聯絡電話欄位調整.....     | 28 |
| 圖 20：同胎次序欄位調整.....     | 28 |
| 圖 21：國泰產險會員註冊欄位偵錯..... | 28 |
| 圖 22：台新銀行搜尋結果範例.....   | 29 |

## 一、緣起

資訊科技應用蓬勃發展，民眾的日常生活與網路的連結越來越密切，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(Efficiency)與滿意度(Satisfaction)。易用性大師 Jakob Nielsen 曾撰寫系統易用性基本框架<sup>1</sup>，其中指出易用性係代表系統服務功能提供輕易與愉快的使用程度，且包含易學(Learnability)、易記(Memorability)、避免錯誤(Errors)、效率(Efficiency)及滿意度(Satisfaction)等元素。簡言之，使用者在使用機關的服務時，是否能獲得滿足的目標，使用情境與系統框架是否具易學、易記、避免錯誤與效率，即為易用性。因此，易用性測試即是測試上述五個面向之內容，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，國家發展委員會於 109 年設立政府網站易用性測試群眾外包(Crowdsourcing)服務，110 年以民眾經常造訪、申辦網站為推動標的，範圍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。同時，為普及推廣政府網站易用性之設計理念，本測試成果報告置於政府網站交流平臺分享予各機關參考。

---

<sup>1</sup> 資料來源：Jakob Nielsen，系統易用性基本框架，<https://reurl.cc/O0zKpX>。

## 二、目的

機關經由政府網站易用性測試服務，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」附錄一：使用者中心設計建議。易用性測試為執行步驟的關鍵任務之一，經常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須過度準備與檢視網站任務，同時測試過程需須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：○○○○○○
- 2.申請時間：2021 年 5 月 3 日
- 3.網站名稱：○○○○○○全球資訊網
- 4.網址：○○○○○
- 5.網站目標族群：
  - (1)新生兒之父母均需為在臺現有戶籍之國人
  - (2)新生兒需在臺出生
  - (3)新生兒限設籍與父或母同戶籍
  - (4)申請人需為新生兒之父或母
  - (5)領有自然人憑證之國人

##### (二)測試標的

- 1.服務名稱：線上申辦出生登記
- 2.服務目的：節省民眾來回奔波於臨櫃的時間，並能於期間內辦理出生登記
- 3.測試目的：想瞭解民眾線上申辦出生登記，操作頁面是否便利，能否有效提升民眾使用線上申辦戶籍登記之意願
- 4.預計完成操作時間：20 分鐘
- 5.預期服務產出：由新生兒設籍地之戶政事務所辦理出生登記，戶政事務所完成案件處理時，將以電子郵件通知申請人



## 五、測試服務流程

目前服務流程需操作 6 個關鍵步驟，如下圖 1。

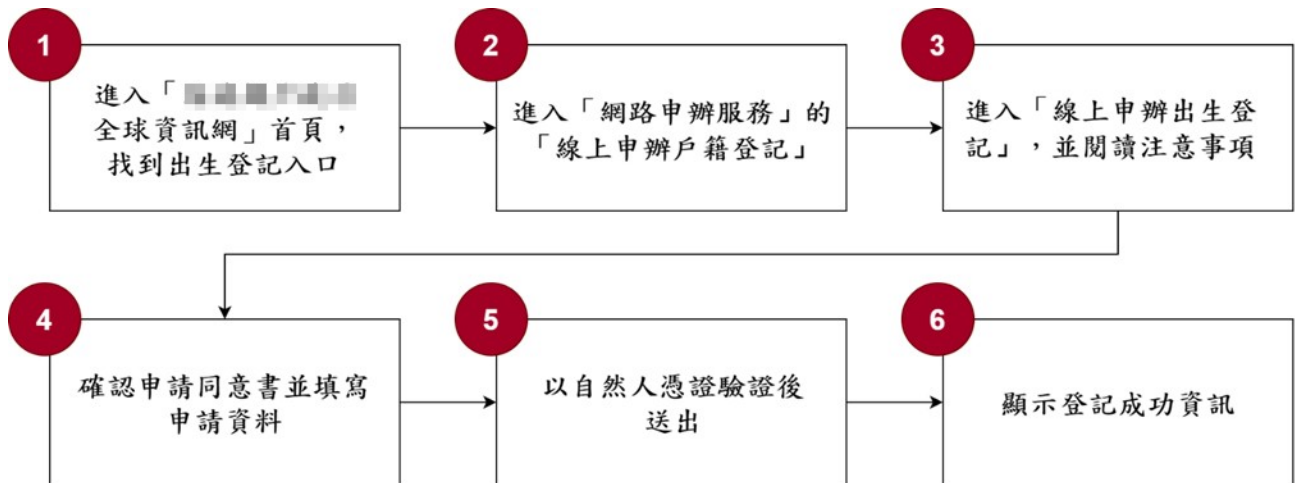


圖1：「全球資訊網-線上申辦出生登記」服務流程關鍵步驟

## 六、測試成員背景

測試需求網站目標族群為家有新生兒且持有自然人憑證者，測試者以符合目標族群為主，其它為輔。5 位一般民眾與 1 位設計專家(如表 1)進行機關網站易用性測試，平常皆慣用電腦和智慧型手機聯絡與工作相關事務。

表1：測試成員相關背景

| 測試成員  | 性別 | 年齡   | 居住地 | 職業        | 同住嬰幼兒年齡      | 使用電腦時間長度 |
|-------|----|------|-----|-----------|--------------|----------|
| 測試者 1 | 女性 | 36 歲 | 彰化縣 | 維修/技術服務人員 | 0~2 歲<br>嬰兒  | 4~5 小時/天 |
| 測試者 2 | 女性 | 27 歲 | 桃園市 | 資訊設計人員    | 3~7 歲<br>幼兒  | 6 小時以上/天 |
| 測試者 3 | 女性 | 50 歲 | 臺北市 | 教育輔導人員    | 8~19<br>歲子女  | 3~4 小時/天 |
| 測試者 4 | 女性 | 41 歲 | 臺南市 | 業務銷售人員    | 0~2 歲<br>嬰兒  | 6 小時以上/天 |
| 測試者 5 | 女性 | 39 歲 | 臺北市 | 業務銷售人員    | 3~7 歲<br>幼兒  | 2~3 小時/天 |
| 設計專家  | 女性 | 31 歲 | 高雄市 | UX<br>設計師 | 0~3 歲<br>嬰幼兒 | 6 小時以上/天 |

## 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2。

表2：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 | 須注意的狀況                                                                                                                                |
|------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | 進入「○○○○○全球資訊網」首頁，找到出生登記入口 | <p>測試者 1、3、5：無法順利於首頁找到出生登記相關的入口管道，測試者 3 迷路狀況最為嚴重。</p> <p>測試者 3：使用關鍵字搜尋「嬰兒出生登記」，搜尋結果優先呈現廣告項目，導致使用者忽略頁面下方的真正結果，未能順利進入管道。認為出生登記可能是直接在戶籍增加人口，而誤入「戶籍謄本」填寫申辦。</p> <p>測試者 4、5：於首頁花些時間(分別約 45 秒、70 秒)找到進入線上申辦戶籍登記的入口。</p> | 無     | <p>測試者 3：對於出生登記的概念模糊，導致雖有看過網路申辦服務的所有子項目，也未認知到「線上申辦戶籍登記」為主要入口。</p> <p>測試者 3：於首頁找不到與出生相關字詞時，認為出生登記與戶籍字詞應較有關聯，因而往戶籍登記的方向查詢，導致後續步驟錯誤。</p> |

| 關鍵步驟 |                       | 遇到的困難                                                                                                                                                                                                        | 順利的因素                                                                                                                                      | 須注意的狀況                                                                                                                                                     |
|------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2    | 進入「網路申辦服務」的「線上申辦戶籍登記」 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主選單於網頁排版比例上偏小且不明顯。</li> <li>2. 測試者 2、4、5、設計專家：對「線上申辦戶籍登記」的預設頁面為「線上申辦離婚登記」感到困惑。</li> <li>3. 測試者 5：由「網路預約戶政登記服務」進入「網路申辦服務」頁面，由於沒注意到左側欄的選單，而回到首頁，最後由主選單進入。</li> </ol> | <p>測試者 1：由「網路申辦服務」的「戶政網路申辦服務作業說明」進入，再由左邊選單找到「線上申辦戶籍登記」。</p> <p>測試者 3：透過首頁中間的「戶籍謄本」點選「電子戶籍謄本申請及驗證程序說明」進入「網路申辦服務」頁面，後來注意到左側欄之「線上申辦戶籍登記」。</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使用者不一定能認知到「網路申辦服務」包含申辦出生登記服務。</li> <li>2. 網站較多服務的連結皆引導使用者至「網路申辦服務」的頁面，使原本迷路的使用者至該頁面，進而發現「線上申辦出生登記」。</li> </ol>   |
| 3    | 進入「線上申辦出生登記」，並閱讀注意事項  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「網路申辦服務」頁面左側欄的選單項目過多，需逐項查看。</li> <li>2. 測試者 1、2、3：誤入「線上申辦出生地登記」。</li> <li>3. 測試者 4：認為「線上申辦出生地登記」與「線上申辦出生登記」服務名稱易混淆。</li> </ol>                                     | <p>頁面上明確的標題，能讓使用者知道目前在哪項服務頁面。</p>                                                                                                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「線上申辦出生地登記」與「線上申辦出生登記」服務名稱過於相似，使用者無法快速找到目標服務。</li> <li>2. 測試者 1、3、5、設計專家：看過注意事項之內容，但仍未意識到申辦須準備自然人憑證、讀</li> </ol> |

| 關鍵步驟 |                | 遇到的困難                                                                                                                                                                                                                                                        | 順利的原因 | 須注意的狀況                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                |                                                                                                                                                                                                                                                              |       | 卡機及「未成年子女從姓約定書」之照片檔。                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 4    | 確認申請同意書並填寫申請資料 | <p>測試者 1：誤認為欄位「聯絡電話」之「市話號碼」為必填，「手機號碼」為選填。「上傳未成年子女從姓約定書」之說明不明顯，輸入完所有的資料，才發現只能上傳 jpg 或 jpeg 格式之圖檔。</p> <p>測試者 2：因同意書頁面標題為「線上申辦戶籍登記同意書」，覺得非「線上申辦出生登記同意書」，而差點離開關鍵步驟。</p> <p>設計專家：忽略欄位「手機號碼」，而在欄位「市話號碼」填入手機號碼。</p> <p>測試者 1、設計專家：於欄位「同胎次序」未注意到欄位下方的說明，填寫時不確定。</p> | 無     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 頁面標題能協助使用者辨識頁面位置，但同意書頁面標題名稱與使用者執行的任務較無關聯時，易導致使用者感到困惑。</li> <li>2. 使用者會想先確認表單須填寫哪些欄位。</li> <li>3. 表單「申辦類型」區分一般身分與原住民身分，原住民身分選項較不易被發現。</li> <li>4. 欄位「聯絡電話」右邊雖有提示市話與手機號碼擇一填寫，但表單設計易讓使用者認為「市話號碼」為必填，或忽略無必填符號之欄位。</li> <li>5. 欄位之說明或舉</li> </ol> |

| 關鍵步驟 |             | 遇到的困難                                                                                                                           | 順利的原因                                                                                           | 須注意的狀況                                                                                      |
|------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |             |                                                                                                                                 |                                                                                                 | <p>例，配置在欄位下方，使用者不易於第一時間閱讀到，使用者可能會在填寫錯誤後才注意到。</p> <p>6. 測試者 1、3、4：上傳「未成年子女從姓約定書」檔案格式不正確。</p> |
| 5    | 以自然人憑證驗證後送出 | <p>測試者 1、設計專家：有資料輸入不完整的狀況，須逐欄檢查出錯的欄位。</p> <p>測試者 1：輸入完所有正確的資料，才發現須使用自然人憑證，導致使用者在此時才安裝自然人憑證需要的運作元件，找出讀卡機與自然人憑證進行操作。輸入憑證密碼錯誤。</p> | <p>1. 出錯的欄位有標示紅字，因此能快速找到輸入錯誤的欄位。</p> <p>2. 測試者 1：輸入憑證密碼錯誤時，畫面出現提示資訊「PIN 碼長度錯誤」，讓使用者想起正確的密碼。</p> | 無                                                                                           |
| 6    | 顯示登記成功資訊    | 無                                                                                                                               | 無                                                                                               | 無                                                                                           |

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期少 6 分鐘，完成平均時間：  
14 分鐘。測試成員操作服務時間與問題個數如表 3。

表3：測試成員操作服務時間與問題個數

| 測試成員  | 測試完成時間    | 無法自行解決之<br>問題個數 | 可透過其他方式獲得所<br>須資訊之問題個數 |
|-------|-----------|-----------------|------------------------|
| 測試者 1 | 27 分 17 秒 | 7               | 11                     |
| 測試者 2 | 9 分       | 1               | 6                      |
| 測試者 3 | 16 分 38 秒 | 13              | 8                      |
| 測試者 4 | 6 分 55 秒  | 4               | 4                      |
| 測試者 5 | 9 分 15 秒  | 0               | 4                      |
| 設計專家  | 12 分      | 0               | 11                     |

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<sup>2</sup> 平均為 42.5 分，如表 4。

使用者的感受來自於使用網站的總體印象，此測量為一般民眾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。此 SUS 分數僅作示範及參考用。

表4：系統易用性量表

| 序 | 問題                     | 測試者1<br>評分 | 測試者2<br>評分 | 測試者3<br>評分 | 測試者4<br>評分 | 測試者5<br>評分 |
|---|------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 1 | 我想我會願意經常使用這個網站。        | 2          | 3          | 1          | 4          | 3          |
| 2 | 我覺得這個網站過於複雜。           | 4          | 4          | 5          | 1          | 3          |
| 3 | 我認為這個網站很容易使用。          | 1          | 2          | 1          | 4          | 3          |
| 4 | 我想我需要有人幫助才能使用這個網站。     | 3          | 3          | 5          | 1          | 3          |
| 5 | 我覺得這個網站的功能整合得很好。       | 3          | 2          | 3          | 5          | 2          |
| 6 | 我覺得這個網站有太多不一致的地方。      | 3          | 4          | 4          | 1          | 3          |
| 7 | 我可以想像大部份的人很快就可以學會使用這個網 | 2          | 2          | 1          | 2          | 2          |

<sup>2</sup> 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>、



| 序    | 問題                     | 測試者1<br>評分 | 測試者2<br>評分 | 測試者3<br>評分 | 測試者4<br>評分 | 測試者5<br>評分 |
|------|------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|      | 站。                     |            |            |            |            |            |
| 8    | 我覺得這個網站使用起來很麻煩。        | 4          | 1          | 5          | 1          | 3          |
| 9    | 我很有自信能使用這個網站。          | 2          | 2          | 1          | 5          | 3          |
| 10   | 我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。 | 3          | 3          | 5          | 1          | 3          |
| 總分   |                        | 32.5       | 40         | 7.5        | 87.5       | 45         |
| 分數均值 |                        | 42.5       |            |            |            |            |

## (二)關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一)，整理出 5 項關鍵議題。

### 1. 「網路申辦服務」易被使用者忽略

#### (1)服務項目未依使用者重要性排列

主選單排列以「本司簡介」、「新聞與公告」為優先，「法規與申辦須知」、「主題資訊」、「公開資訊」等項目為承載資訊為主的內容，非跟使用者相關之申辦服務。使用者大部分是為解決自身需求為目的的前來使用政府網站，目前選單服務項目排序，未讓使用者能快速找到所需申辦服務（如圖 2）。



圖2：主選單占排版比例較小

## (2) 首頁視覺動線不佳，主選單不清楚

使用者申辦出生登記，主要透過主選單之「網路申辦服務」進入，但於進入首頁時，由於輪播大圖在視窗畫面的視覺比例占較大且圖像內容豐富，使用者的視覺動線會先看到輪播大圖所宣達的政令或廣告，易忽略主選單（如圖3）。



圖3：輪播大圖占排版較大

## 2. 「線上申辦戶籍登記」之資訊架構與使用者預期不符

### (1) 選單項目缺乏與「出生登記」關聯的字詞

A. 使用者以自身需求為目的在操作網站，需要申請出生登記的服務時，會期望看到「出生」、「新生兒」、「報戶口」等相關詞彙，因此使用者於查看主選單的「網路申辦服務」，或首頁中間

的快速功能選單時，皆以此模式進行查找目標服務。

B.使用者對「線上申辦戶籍登記」的認知程度不同，在查看網路申辦服務時，不一定能認知到「出生登記」在「線上申辦戶籍登記」的選項中（如圖4），易導致無法找到對應的進入管道而中斷任務離開。



圖4：選單項目名稱與出生登記無關聯

C.首頁中間的「國民身分證」、「戶籍謄本」、「國籍申辦」、「其他申辦」快速選單，使用者未看到「出生登記」或出生登記相關字詞（如圖5），不一定會點擊進入，導致需再花時間找入口。



圖5：首頁中間的快速功能選單

## (2)子項目缺乏分類與導引，用詞重複易混淆

使用者進入「線上申辦戶籍登記」頁面後，左側選單中的子項目缺乏進一步的分類或引導，使用者並不理解戶政的業務，僅能逐項查找（如圖 6），使用者會先看到「線上申辦出生地登記」項目，易導致誤點選進入錯誤的頁面。此外，線上申辦項目多且複雜，目前命名規則為「線上申辦+（項目）+登記」，造成使用者在瀏覽時會看到不斷重複的「線上申辦」與「登記」，不易閱讀與理解。



圖6：線上申辦戶籍登記選單

(3) 「預設頁面與服務同意書標題」與使用者預期不符

使用者進入線上申辦戶籍登記頁面時，預設的頁面為離婚登記，與其進入的管道名稱不同，易造成使用者不確定自己找的路徑是否正確（如圖7）。



圖7：線上申辦戶籍登記預設頁面

### 3.使用者缺乏對申辦流程與準備項目的認識

使用者初次使用「○○○全球資訊網」的出生登記服務，因缺乏對整體申辦流程的認識，網站也未提供申辦過程的步驟提示，易導致使用者於申辦的過程中迷路，或因沒有準備需要的資料而中斷服務流程。

「線上申辦出生登記注意事項」頁面，使用者需準備事項不明確且不明顯，注意事項第1點、第2點第7項分別列出「使用自然人憑證進行申辦作業」與「領有自然人憑證之國人」，自然人憑證非日常使用品，使用者未必能立即想到還需準備讀卡機才能進行申辦。第2點的第6項說明新生兒姓氏之認定方式須下載「未成年子女從姓約定書」並填寫拍照，過多的文字說明易造成使用者忽略未看（如圖8），於進入填寫表單須上傳時才準備。



## 線上申辦出生登記注意事項

1. 全球資訊網24小時全天候提供申請人使用自然人憑證進行「線上申辦戶籍登記服務」申辦作業。
2. 申請人資格：
  - (1)新生兒之父母均需為在臺現有戶籍之國人。
  - (2)新生兒需在臺出生。
  - (3)新生兒限設籍與父或母同戶籍。
  - (4)申請人需為新生兒之父或母。
  - (5)需在法定期限（新生兒出生之日起60日內）內申請始可辦理，逾期請至戶政事務所辦理。
  - (6)新生兒之姓氏：
    - A. 一般出生登記案件：新生兒之姓氏依生母有無婚姻而定，如母無婚姻關係，所生子女從母姓，無需約定新生兒之從姓；如母有婚姻關係，需與配偶（新生兒之父）約定新生兒從父姓或母姓，請下載「未成年子女從姓約定書」填寫並由父母簽名確認後，拍照約定書（文字應清晰），於申請網頁上傳約定書照片檔。
    - B. 出生登記同時取得原住民身分：須新生兒父母之一方或雙方具原住民身分。新生兒之姓氏依生母有無婚姻而定，如母無婚姻關係，所生子女從母姓或取用傳統姓名，無需約定新生兒之從姓；如母有婚姻關係，需與配偶（新生兒之父）約定新生兒從父姓、母姓或取用傳統姓名，請下載「未成年子女從姓約定書」填寫並由父母簽名確認後，拍照約定書（文字應清晰），於申請網頁上傳約定書照片檔。
  - (7) 領有自然人憑證之國人
3. 線上申請出生登記無需申請人提供紙本出生證明書，而係由衛生福利部國民健康署將新生兒出生資料通報予戶政機關，俟戶政事務所接獲通報並經查核後，始受理案件。
4. 案件派送：依據新生兒設籍地（限設籍與父或母同戶籍）之戶籍地戶政事務所進行派送。
5. 受理機關審查結果說明如下：
  - (1)不受理：申請人不適格、申請內容與證明文件不符不予受理。
  - (2)已結案：戶政事務所辦理完成線上申辦出生登記。
6. 戶政事務所完成案件處理時，將以Email電子郵件通知申請人，申請人亦可使用「線上申辦案件進度查詢」功能查詢辦理進度。
7. 換領戶口名簿，請至任一戶政事務所辦理。

圖8：線上申辦出生登記注意事項

### 4.表單未能有效引導使用者填寫正確資料

#### (1)欄位填寫缺乏引導

使用者對申請表單之欄位項目的瞭解不如機關單位，欄位若缺乏引導易讓使用者於填寫時發生錯誤。

欄位「聯絡電話」對市話與手機欄位設計未完善，欄位下方雖

有提供「參考格式」，但不一定能填寫正確（如圖 9），使用者於填寫時易誤認必填的是市話欄位，或將手機號碼誤填入市話欄位，而忽略手機欄位。使用者對「同胎次序」較無概念，對應填入的資料易產生不確定性（如圖 10）。

1. 申請人

\* 國民身分證統一編號：

國民身分證統一編號

\* 自然人憑證IC卡密碼（PIN Code）：

自然人憑證IC卡密碼

\* 聯絡電話：（以下市話或手機號碼請擇一輸入）

請輸入市話

（市話）參考格式：有分機(02)1234XXXX#12XX，無分機(02)1234XXXX

請輸入手機號碼

（手機）參考格式：手機090000XXXX

\* 電子信箱：

請輸入電子信箱

圖9：聯絡電話欄位

3. 新生兒資料

\* 出生日期：

民國 年 月份 月 日期 日

\* 同胎次序：（依出生證明書之資料填入）

請選擇

例如：單胎為0；雙胞胎有1、2；多胞胎有1、2、3、...

\* 胎次：（依產婦所生子女數計算）

第 請選擇 胎

\* 新生兒戶籍地址：（說明）

圖10：同胎次序欄位



## (2)錯誤訊息缺乏明確的項目

使用者填完申辦表單按下「送出」，系統檢查表單回饋的訊息僅告知「您的資料輸入不完整」，但未明確列出錯誤項目，且新生兒出生日期未填寫，送出檢查後欄位也未標示錯誤（如圖 11），使用者只能瀏覽頁面逐項查看可能出錯的欄位，影響使用者填寫表單效率。

The image shows a web form for a newborn registration process. The form includes several fields: 'Birth Date' (出生日期) with a date picker, 'Twin Order' (同胎次序) with a dropdown set to 0, 'Birth Order' (胎次) with a dropdown set to 02, 'Newborn Household Address' (新生兒戶籍地址) with radio buttons for 'With Father's Household' (與父同戶籍) and 'With Mother's Household' (與母同戶籍), 'Surname' (從姓) with radio buttons for 'From Father's Surname' (從父姓) and 'From Mother's Surname' (從母姓), and 'Newborn Surname' (新生兒姓) with a text input field containing '黃'. A red box highlights the 'Birth Date' field, which is empty. Another red box highlights a blue error message box that says 'Your data input is incomplete! Please confirm again!' (您的資料輸入不完整！請再次確認！) with a 'Confirm' (確定) button. The error message box is positioned over the 'Surname' and 'Newborn Surname' fields.

圖11：輸入資料未完整的提示

## 5.使用者需要的搜尋結果被優先置入的廣告遮擋

於網站的搜尋列以關鍵字「出生登記」進行搜尋，結果會導出 Google 於該網站內的搜尋結果頁面，且同時會出現 Google 的廣告，並被置於搜尋結果之上（如圖 12）。使用者於瀏覽時會先看到廣告而不是正確結果，易中斷搜尋改找其它解決方法。

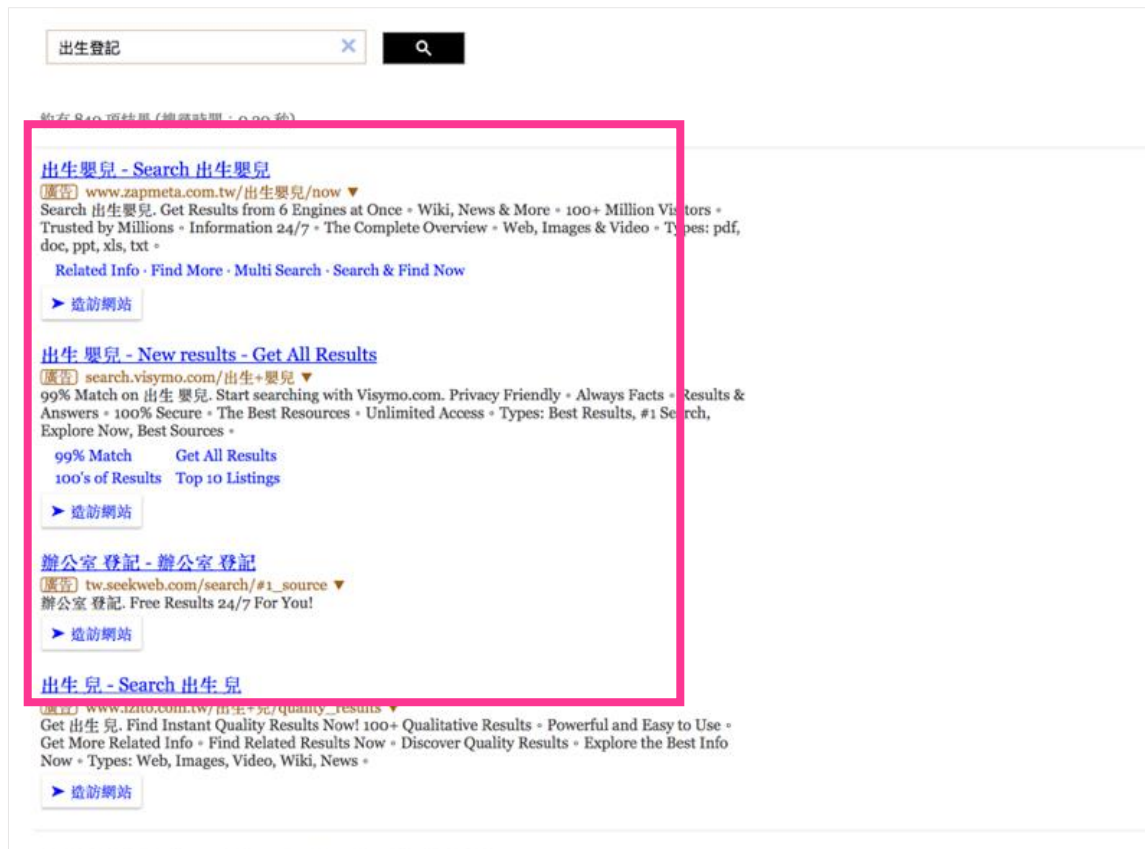


圖12 ：搜尋結果畫面

## 八、建議方案

〇〇〇〇〇〇全球資訊網「線上申辦出生登記」，根據測試結果分析的5項關鍵議題「『網路申辦服務』易被使用者忽略」、「『線上申辦戶籍登記』之資訊架構與使用者預期不符」、「使用者缺乏對申辦流程與準備項目的認識」、「表單未能有效引導使用者填寫正確資料」及「使用者需要的搜尋結果被優先置入的廣告遮擋」，整理出6項建議方案，詳細說明如下：

### (一)優化首頁介面與視覺動線，區分能夠申辦服務的項目

首頁建議調整主選單與輪播大圖的比例與間隔（如圖13），讓使用者進入首頁後，除了看到輪播大圖，也能注意到主選單。主選單的內容目前多以承載資訊為主，建議參考「政府網站服務管理規範」之「附錄一：使用者中心設計建議」內文中「2-1-2 協助使用者進行選擇」，將使用者可進行申辦的「網路申辦服務」調整為主選單的第一個項目，以區分功能項目並符合使用者的視覺動線，提升查找服務項目效率。



圖13：首頁介面調整比例

## (二)顯示更多資訊，並進一步分類引導與優化服務名稱

### 1.主選單調整呈現方式

主選單建議採用大幅選單，以提供完整的選單內容（如圖 14），讓使用者可清楚看到「線上申辦戶籍登記」中的服務項目並選取目標服務。

### 2.「線上申辦戶籍登記」的子項目進一步分類

「線上申辦戶籍登記」的子項目在不調整選單連結的情況下，建議依使用者的情境分類，例如出生、撫養、死亡、婚姻、原住民、出境等，協助使用者查找目標服務（如圖 14、圖 15）。



圖14：臺北市政府大幅選單

資料來源：<https://www.gov.taipei/>



圖15：第一銀行大幅選單與項目分類

資料來源：<https://www.firstbank.com.tw/sites/fcb/personalhome>

### 3.子項目服務名稱調整

當使用者已在線上申辦的服務頁面時，建議命名規則調整為「(項目) + 登記」，去移除前面重複的「線上申辦」，例如「線上申辦出生地登記」調整成「出生地登記」、「線上申辦未成年子女權利義務行使負擔登記」調整成「未成年子女權利義務行使負擔登記」，以加速使用者閱讀。

#### (三)設定符合使用者期待的頁面與標題

「戶籍登記」頁面建議增加分類列表的頁面，讓使用者能看到完整的服務項目（如圖 16、圖 17），且避免以第一個子項目作為預設頁面，造成使用者困惑。此外，進入「出生登記」流程中的「戶籍登記同意書」，建議調整名稱為「服務同意書」，減少使用者易困惑。



圖16 ：分類列表頁面增加

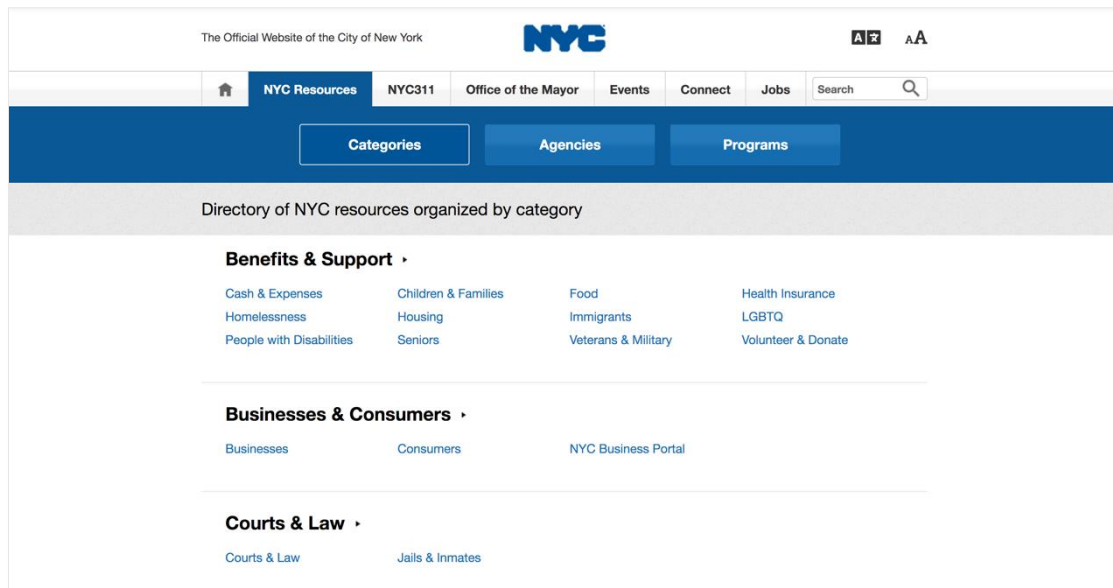


圖17 ：紐約市官方網站

資料來源：<https://www1.nyc.gov/>

#### (四)提供使用者步驟化的流程，並協助準備申辦事項

使用者缺乏對線上出生登記服務的認識，建議參考「政府網站服務管理規範」之「附錄一：使用者中心設計建議」內容中的「2-1-3 協助使用者完成事前準備」，在線上申辦出生登記注意事項頁面明確條列「申辦資格」、「準備事項」、「注意事項」與「線上登記流程」，並予以確認準備事項和驗證自然人憑證(如圖 18)，協助使用者進行線上申辦前的準備。

大部分使用者未熟悉自然人憑證之使用操作，建議進入服務流程前，設置自然人憑證密碼輸入欄位，以確保使用者是否備好憑證與讀取環境，並確認其身份，減少使用者於進行線上申辦時犯錯。



戶政網路申辦服務 > 線上申辦戶籍登記 > 線上申辦出生登記

戶政網路申辦服務作業說明

- 國民身分證
- 戶籍謄本
- 國籍申辦
- 其他申辦
- 線上申辦戶籍登記
- 線上申辦離婚登記
- 線上申辦死亡登記
- 線上申辦出生登記
- 線上申辦遷徙登記
- 線上申辦輔助登記
- 線上申辦未成年子女權利義務行使登記
- 線上申辦收養登記
- 線上申辦終止收養及回復本姓登記
- 線上申辦出境遷出登記
- 線上申辦出生登記
- 線上申辦認領登記
- 線上申辦原住民身分及民族別登記
- 線上申辦案件進度查詢
- 戶政管家APP服務

### 出生登記

#### 申辦資格

1. 領有自然人憑證之國人
2. 新生兒之父母均需為在臺現有戶籍之國人。
3. 新生兒需在臺出生。
4. 新生兒限脫籍與父或母同戶籍。
5. 申請人需為新生兒之父或母。
6. 需在法定期限(新生兒出生之日起60日內)內申請始可辦理,逾期請至戶政事務所辦理。

#### 準備事項

1. 讀卡機 | 請事先安裝驅動程式。
2. 自然人憑證 | 請事先[下載元件](#),並進行安裝。
3. 未成年子女從姓約定書照片檔 | 請事先[下載](#),填寫後請拍照。
4. 出生證明 | 僅用於資料填寫參考,無需上傳。

#### 注意事項

#### 線上登記流程

1. 準備事項、驗證自然人憑證
2. 閱讀服務同意書
3. 填寫、上傳申辦資料
4. 送出資料

■ 我已備妥所有項目    ■ 我已閱讀完畢

請連接讀卡機,插入自然人憑證,輸入密碼

圖18：線上申辦出生登記頁面調整

### (五)表單欄位提供預防錯誤的機制或提示

欄位「聯絡電話」之「市話號碼」與「手機號碼」建議調整為併列（如圖 19），讓使用者知道市話與手機，兩者擇一填寫；欄位「同胎次序」建議調整為先選擇「單胎」或「雙胞胎或多胞胎」，於「雙胞胎或多胞胎」選項再提供次序的選擇（如圖 20），以更符合使用者的認知。



\* 聯絡電話：（以下市話或手機號碼請擇一輸入）

|                                                   |                       |
|---------------------------------------------------|-----------------------|
| 請輸入市話                                             | 請輸入手機號碼               |
| (市話)參考格式：有分機(02)1234XXXX#12XX，<br>無分機(02)1234XXXX | (手機)參考格式：手機090000XXXX |

圖19：聯絡電話欄位調整

\* 同胎次序：（依出生證明書之資料填入）

☐ 單胎
 ☐ 雙胞胎或多胞胎
 請選擇 ▾

說明：雙胞胎有1、2；多胞胎有1、2、3、...

圖20：同胎次序欄位調整

使用者填寫完的欄位即時除錯，並明確指出具體錯誤原因（如圖 21），協助使用者自我檢查表單填寫內容是否有誤，以降低填寫壓力。

會員註冊

請先填寫您的身分資訊，若您為國泰人壽舊保戶，我們可以更快的幫助您完成會員註冊。

\*身分證字號/居留證號

S22

⚠ 最少 10 個字

\*生日

請輸入西元年格式，例：19900101

※如果您繼續使用本網站即表示已閱讀並同意本個人資料保護法應告知事項。

確認並註冊

返回登入 >

圖21：國泰產險會員註冊欄位偵測錯誤

資料來源：<https://reurl.cc/yEDenO>

## (六)避免廣告，分類搜尋結果

搜尋結果頁面建議屏蔽不必要的廣告資訊，可參考台新銀行網站介面（如圖 22），將資訊精確呈現，並將搜尋結果區分一般網頁內容、線上申辦及文件下載，協助使用者更快速地獲取目標資訊。

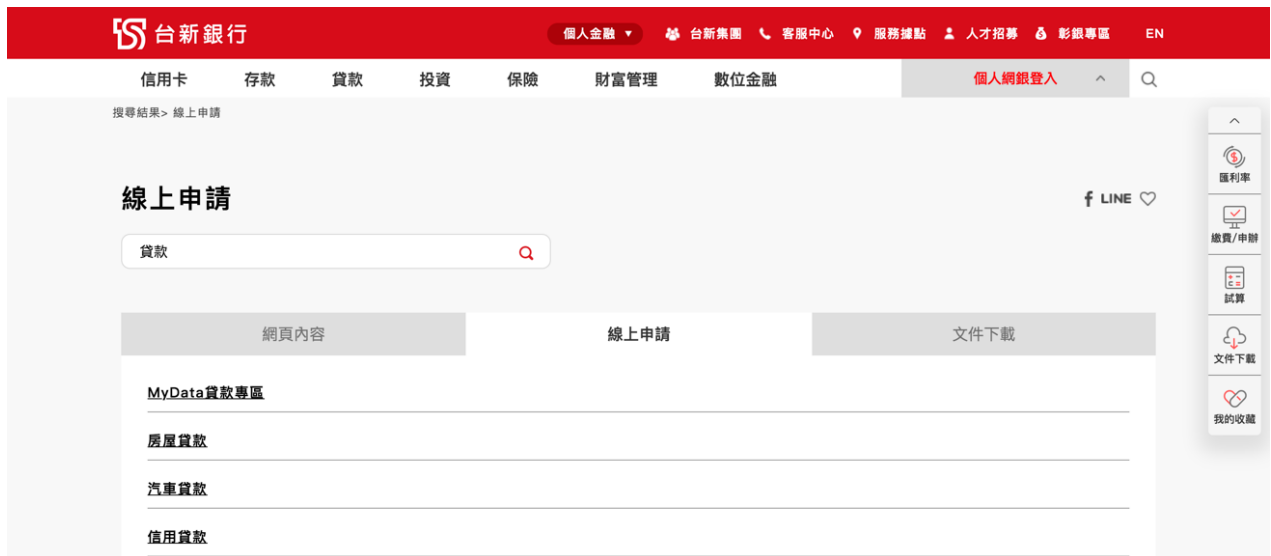


圖22 ：台新銀行搜尋結果範例

資料來源：<https://reurl.cc/gWexRz>

以上 6 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五面向評估，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5：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                         |
|-------------------------|-------------------------|------|-------------------------------|
| 「網路申辦服務」易被使用者忽略         | 優化首頁介面與視覺動線，區分能夠申辦服務的項目 | 1    | 易學<br>易記<br>效率                |
| 「線上申辦戶籍登記」之資訊架構與使用者預期不符 | 顯示更多資訊，並進一步分類引導與優化服務名稱  | 2    | 易學<br>易記<br>效率                |
|                         | 設定符合使用者期待的頁面與標題         | 4    | 效率<br>滿意度<br>避免錯誤             |
| 使用者缺乏對申辦流程與準備項目的認識      | 提供使用者步驟化的流程，並協助準備申辦事項   | 3    | 易學<br>易記<br>效率<br>滿意度<br>避免錯誤 |
| 表單未能有效引導使用者填寫正確資料       | 表單欄位提供預防錯誤的機制或提示        | 6    | 效率<br>避免錯誤                    |
| 使用者需要的搜尋結果被優先置入的廣告遮擋    | 避免廣告，分類搜尋結果             | 5    | 效率<br>避免錯誤                    |

## 九、結語

本易用性測試以評估網站服務流程現況為基礎，分析使用者測試結果，彙整使用過程之關鍵議題，提出協助服務提供者與服務使用者省工、省時之建議，依據改善優先順序列點如下：

- A.優化首頁介面與視覺動線，區分能夠申辦服務的項目
- B.顯示更多資訊，並進一步分類引導與優化服務名稱
- C.提供使用者步驟化的流程，並協助準備申辦事項
- D.設定符合使用者期待的頁面與標題
- E.避免廣告，分類搜尋結果
- F.表單欄位提供預防錯誤的機制或提示

以上建議方案提供〇〇〇〇〇〇全球資訊網「線上申辦出生登記」服務未來精進方向與設計參考，建議後續會同利害關係人(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如下。

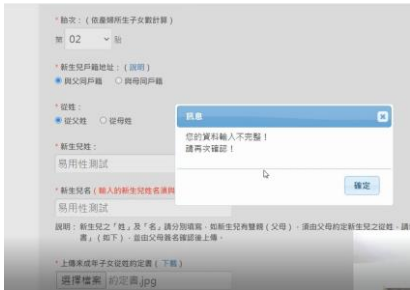
- 1(白底色)表示：順利完成；
- 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；
- 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

### 測試者 1：

| 頁面名稱     | 首頁                                                                                | 幸福小站                                                                              | 首頁                                                                                  | 戶政網路申辦服務                                                                             | 出生地登記                                                                               |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |  |  |  |  |  |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：2<br>找了很久，不知道報戶口的選項在哪兒，想說報戶口是幫小孩報，那會不會跟幸福小站有相關，因為有幸福才會生                        | 狀況：3<br>進來後，發現裡面的內容都跟報戶口沒有相關，只好在回上一頁重找了                                           | 狀況：2<br>繼續尋找看哪兒有寫報戶口相關的字，只好每個選項都看一看，花了很多久時間在尋找，換覺得可能這個比較相似，所以點「戶政網路                 | 狀況：2<br>進來後還是很不確定是不是這個，在確認一次題目，然後每個選項都點看看，終於看到「線上申辦戶籍登記」，但裡面又分了好多細項，不確定是哪一個，後        | 狀況：2<br>看了說明的內容，發現好像不是這個，後來看到左邊有一個出生登記，覺得好像是這個，但又很不確定，可是又找不到比這個更適合的                 |

|  |     |  |       |                          |            |
|--|-----|--|-------|--------------------------|------------|
|  | 出小孩 |  | 申辦服務」 | 來看到出生地登記，想說應該是這一個，所以就點進去 | 文字，只好點進去看看 |
|--|-----|--|-------|--------------------------|------------|

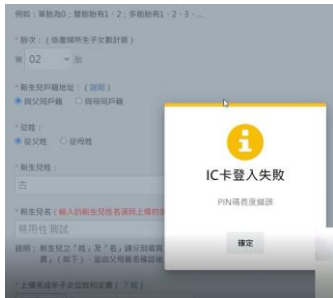
|          |                                                                                       |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                                                     |                                                                                     |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 頁面名稱     | 出生登記                                                                                  | 同意書                                                                               | 線上申辦出生登記                                                                           | 首頁                                                                                                                  | 其它申辦                                                                                |
| 畫面       |      |  |  |                                  |  |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：2<br>看了一下描述，終於有像報戶口需要填寫的資料了，但其實內心還是很懷疑，很沒把握，所以又看向左邊的那些選項在看過一次，也沒更好的選擇了，所以就試試按下一步好了 | 狀況：1<br>稍微看了一下內容，然後按「同意」                                                          | 狀況：3<br>進來後邊瀏覽又開始邊懷疑了，感覺又不太像是這個，所以又開始到處看一下其它選單，還是找不到最適合的，所以回首頁看看好了                 | 狀況：2<br>找了很久還是找不到，想說會不會有快速連結的頁面，所以換找看看廣告分頁，看了一輪也不是，那應該是剛剛那個才對，結果換找不到剛剛的那個頁面在哪兒了，只記得是其它申辦這幾個字，看到網路申辦服務裡有其它申辦，所以趕快點進去 | 狀況：2<br>不是這個，只好在往左邊選項找看看了，終於看到剛剛的那個出生登記了，雖然也不是百分百肯定，但已經找不到更適合的了，所以就當作是這個了           |

| 頁面名稱     | 線上出生登記                                                                            | 同意書                                                                               | 線上申辦出生登記                                                                                                                                                                           | 資料輸入不完整                                                                                                                                                                          | 尚未安裝                                                                                                                                                           |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |  |  |                                                                                                  |                                                                                               |                                                                             |
| 碰到的狀況或問題 | <p>狀況：1</p> <p>在仔細看過內容，應該是這個了，所以按下一步</p>                                          | <p>狀況：1</p> <p>按同意</p>                                                            | <p>狀況：2</p> <p>開始填寫資料</p> <p>申請人應該就是指我吧~</p> <p>pin code: 印象中預設是生日</p> <p>聯絡電話: 為什麼不能輸入手機就好了，卻寫只能輸入市話，需要回憶一下老公家的市話號碼</p> <p>同胎次序: 看不太懂是什麼意思，後來看到下面的舉例才懂意思</p> <p>檔案: 找不到怎麼讓那個小</p> | <p>狀況：3</p> <p>顯示資料輸入不完整</p> <p>然後開始找哪兒有紅字提示訊息，當下一一直以為是新生兒名那邊輸入錯誤，然後又看到圖片上傳那邊，想說那先改個姓好了，是不是姓不能太多字，但按送出後還是沒成功</p> <p>想說難道是上傳的檔案的名字要寫新生兒的名字為檔名嗎? 網站有這麼厲害的針測能力嗎? 但還是試看看，按送出還是失敗</p> | <p>狀況：3</p> <p>結果換看到寫尚未安裝跨平台網頁元件，又是一頭霧水了</p> <p>後來想到會不會 pin code 是 6 碼才對，但換被旁邊出現一個 key 的符號吸引過去，點進去看看</p> <p>接著想著難道需要有人憑證卡嗎? 那不就要有讀卡機? 但先按看看送出好了，發現有跳出勾選項目，</p> |



|          |  |  |                                                                                                                                          |                                                                                                                                              |                                                                                   |
|----------|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|          |  |  | 框框變成全黑，所以只好改用刪除線來替代                                                                                                                      |                                                                                                                                              | 就跟著一步步往上做了<br>完成後才想到那個是我電腦防毒軟體的東西，跟網站沒關係(冏)                                       |
| 碰到的狀況或問題 |  |  | <p>狀況：2</p> <p>資料都填完後，往上檢查才發現上傳檔案的部份是用要 jpg 檔，後來才理解因為是要印出來填寫好在拍照上傳，所以才會限制 jpg 或 jpeg 格式<br/>改成用截圖這個檔案的內容<br/>然後要儲存成 jpg 檔並上傳<br/>按送出</p> | <p>狀況：3</p> <p>一直不知道自己到底哪兒有錯，找不到<br/>然後被新生兒名那邊的紅色給誤導，一直往那邊去尋找，所以換把檔名改成只有名沒有姓，按傳送後一樣失敗終於不小心滑到最上面的視窗，才發現原來是我身份證 key 錯了，按送出後怎麼沒反應，原來要把視窗往上滑</p> | <p>狀況：3</p> <p>往上滑，發現又是這個未安裝的視窗，但還是不懂它的意思是什麼<br/>換看到最下面的文字訊息，只想換試看看它說的安裝元件的部份</p> |



|          |                                                                                               |                                                                                          |                                                                                                                                         |                                                                                                   |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 頁面名稱     | 〇〇〇憑證管理中心                                                                                     | 無法載入 IC 卡函式庫檔案                                                                           | IC 卡登入失敗                                                                                                                                | 送件結果                                                                                              |
| 畫面       |              |         |                                                       |                |
| 碰到的狀況或問題 | <p>狀況：1</p> <p>選「本國人士」</p> <p>然後確認剛剛頁面的步驟跟著流程做，安裝完成</p>                                       | <p>狀況：3</p> <p>無法載入 IC 卡函式庫檔案，所以意思要讀卡機囉？</p>                                             | <p>狀況：2</p> <p>換遇到 IC 卡登入失敗</p> <p>天丫，怎麼這麼多關卡</p> <p>還好它有寫密碼長度錯誤</p> <p>這樣應該就是我密碼記錯了，應該是 6 位數才對，再次按送出，換驗證碼錯誤，剛剛沒注意到要填新的驗證碼，改完後再次按送出</p> | <p>狀況：1</p> <p>終於送出成功了～天丫，這個 case 也太難了，超多波折的，心中大大 os，報戶口還是直接本人去戶政事務所辦理就好了，都不用自己填寫，處理人員會幫忙弄好一切</p> |
| 碰到的狀況或問題 | <p>狀況：2</p> <p>然後要打開它，但找不到跨平台網頁元件</p> <p>再次看了文字，只寫會看到，沒說要打開，所以意思只要安裝好就好了嗎？</p> <p>再試試「送出」</p> | <p>狀況：1</p> <p>只好找一下我的讀卡機在哪兒了</p> <p>然後也要找一下我的卡，不確定放哪兒了</p> <p>還好都成功找到了</p> <p>再次按送出</p> |                                                                                                                                         |                                                                                                   |

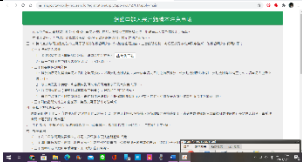
測試者 2：

| 頁面名稱     | 〇〇〇全球資訊網首頁                                                                        | 〇〇〇全球資訊網首頁導覽列                                                                     | 〇〇〇全球資訊網-線上申辦戶籍登記                                                                  | 〇〇〇全球資訊網-線上申辦戶籍登記-出生地登記                                                             | 〇〇〇全球資訊網-線上申辦戶籍登記-線上申辦戶籍登記同意書                                                       |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |  |  |  |  |  |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：1<br>導覽列比較小不明顯                                                                 | 狀況：2<br>不確定戶籍登記有沒有我要的出生登記                                                         | 狀況：2<br>我按下戶籍登記，卻跳出來離婚登記                                                           | 狀況：1<br>才看到左邊有選單可以選，找到出生地登記                                                         | 狀況：2<br>這一頁的標題讓我覺得我是不是又找錯地方                                                         |

| 頁面名稱     | 〇〇〇全球資訊網-線上申辦戶籍登記-線上申辦出生地登記                                                       | 〇〇〇全球資訊網-線上申辦戶籍登記-線上申辦出生登記                                                        | 〇〇〇全球資訊網-線上申辦戶籍登記-線上申辦戶籍登記同意書                                                      | 〇〇〇全球資訊網-線上申辦戶籍登記-線上申辦出生登記表單                                                        | 〇〇〇全球資訊網-線上申辦戶籍登記-線上申辦出生登記表單                                                        |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |  |  |  |  |  |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：3<br>這時候才發現出生地登記，不是我要幫新生兒登記，是自己登記。發現搞錯內容                                       | 狀況：2<br>仔細看才找到“出生”登記，差一個字而已蠻容易搞混                                                  | 狀況：2<br>這一頁的標題讓我覺得我不是又找錯地方                                                         | 狀況：1<br>進入之後發現標題沒問題開始填表單                                                            | 狀況：2<br>要上傳照片檔的提示蠻不明顯的                                                              |

| 頁面名稱     | 〇〇〇全球資訊網-線上申辦戶籍登記-線上申辦出生登記表單                                                       |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |  |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：1<br>習慣再檢查一次，往上滑發現還可以選原住民名登記，這樣先給人家預設，原住民名登記幾乎不會有人注意到                           |

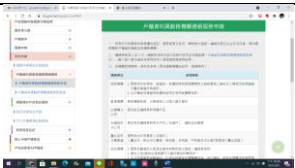
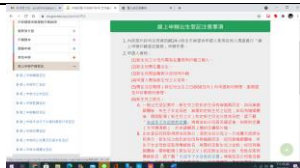
測試者 3：

| 頁面名稱     | 首頁                                                                                | 網路申辦大宗戶籍謄本<br>注意事項                                                                | 首頁快捷鍵搜尋                                                                            | 快捷鍵搜尋到的頁面                                                                           | 首頁下方資料                                                                                             |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |  |  |  |  |                 |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：1<br>找尋所需要辦理事項的介面                                                              | 狀況：3<br>在首頁裡看見跑馬燈有寫申辦大宗戶籍謄本，因有戶籍謄本這幾個字，於是點選進去，看了說明<br>發現內容並不是自己所需要的，於是離開回首頁去找尋    | 狀況：2<br>因首頁的頁面有太多介面引導，及一些類似的文字(如戶籍謄本)，也因自己本身對於出生登記不是很熟悉，只知道是要往戶籍謄本這方面去找尋           | 狀況：3<br>藉由快捷鍵搜尋跳出的頁面並不是我所需要的，找尋的方向錯誤，再次回到首頁找尋                                       | 狀況：1<br>在首頁的下方看見，一個介面有四個選項，國民身分證、戶籍謄本、國籍申辦、其他申辦、於是點選了其他申辦的頁面看見了細分出來的，有戶籍異動及預約戶政登記服務的文字，於是一一的點選進去查看 |
| 碰到的狀況或問題 |                                                                                   |                                                                                   | 狀況：2<br>因找尋的方向太多介面都有寫戶籍謄本，於是看見首頁有快捷鍵搜尋，想試一試是否能藉由快捷鍵搜尋，快速的指引我找到出生登記                 |                                                                                     |                                                                                                    |

| 頁面名稱     | 戶籍資料異動跨機關通報服務申請                                                                   | 首頁下方資料的其他申辦                                                                       | 網路預約戶政登記服務                                                                         | 首頁下方資料的戶籍謄本                                                                         | 紙本戶籍謄本作業使用說明                                                                        |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |  |  |  |  |  |
| 碰到的狀況或問題 | <p>狀況：2</p> <p>在其他申辦中看見戶籍資料異動，自己解讀是要報新生兒所以有異動，於是選了戶籍資料異動跨機關通報服務申請。</p>            | <p>狀況：3</p> <p>找尋方向錯誤，再次回到首頁在其他申辦中看見網路預約戶政登記服務</p>                                | <p>狀況：3</p> <p>在其他申辦中點選了網路預約戶政登記服務的頁面，文章的內容並沒有任何一些資訊可以讓我連結找尋</p>                   | <p>狀況：1</p> <p>再度回到首頁下方找尋戶籍謄本，有包含文字上自己所需要的有電子戶籍謄本申請及驗證程序說明及兩個紙本戶籍謄本作業使用說明。</p>      | <p>狀況：2</p> <p>頁面有兩個紙本戶籍謄本作業使用說明，因不知兩個的差異有何不同而點開兩份資料比較，才知是一模一樣。</p>                 |
| 碰到的狀況或問題 | <p>狀況：3</p> <p>因自己在文字上的解讀，覺得是自己要找的或是可以從裡面連結找到我所需要的資訊點選頁面發現不是自己想找的尋的，方向錯誤。</p>     |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     | <p>狀況：3</p> <p>發現自己在找尋生出證明資料，已經是沒有方向的在找尋，每個資料夾都想點選看文字的內容是否有相關連接的可能性。</p>            |



| 頁面名稱     | 首頁下方資料的戶籍謄本                                                                       | 電子戶籍謄本申請及驗證程序說明                                                                   | 現戶全戶電子戶籍謄本申辦作業                                                                     | 現戶部分電子戶籍謄本申辦作業                                                                                                                   | 國人線上申請中華民國國籍證明使用說明及注意事項                                                             |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |  |  |  |                                               |  |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：3<br>找尋方向錯誤，再次回到首頁在戶籍謄本中看見電子戶籍謄本申請及驗證程序說明                                      | 狀況：2<br>電子戶籍謄本申請及驗證程序說明，在文字的說明中有看見現戶全戶電子戶籍謄本及現戶部分電子戶籍謄本，在文字的解讀應該是我在找尋的方向。         | 狀況：1<br>進入了現戶全戶電子戶籍謄本申辦作業的頁面，有4點在文章中看到了第3點內容中有寫到出生兩個字，心中想應該是我要找尋的出生登記。             | 狀況：2<br>因在現戶全戶的電子戶籍謄本裡面看到出生兩個字，在文字的解讀，我只需增加部分，所以我就來到現戶部分電子戶籍謄本申辦出生登記。                                                            | 狀況：3<br>因為在找尋的方向都是錯誤，變得自己有一點不知所措，看到頁面網路申辦作業服務，每個大區塊及小細項的文字有類似都想點進去瞭解看看是否能找尋到我所需要的。  |
| 碰到的狀況或問題 |                                                                                   |                                                                                   | 狀況：2<br>現戶全戶電子戶籍謄本申辦作業的頁面，雖然已找到出生的文字，但是文字中提起是全戶，頓時讓我思考了文字的意思，心中想我只有要新增一位，應該是部分吧。   | 狀況：3<br>到部分頁面的第3點一樣有出生兩個字，覺得就是我最需要的資料，但在看到第4點申請事由，點開了以後發現所需要申請的事由都沒有出生登記，所以開始產生疑惑，而在這頁面文字中思考很久並且卡住，感覺似乎又找錯方向，但又覺得好像是我要的，腦袋瓜頓時很混亂 | 狀況：3<br>點選國人線上申請中華民國國籍證明使用說明及注意事項文章內容也是不相關的。                                        |

| 頁面名稱     | 戶籍資料異動跨機關通報服務申請                                                                   | 線上申辦出生地登記注意事項                                                                                                                               | 線上申辦出生登記注意事項                                                                                                                        | 線上申辦出生登記                                                                            |  |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 畫面       |  |                                                            |                                                   |  |  |
| 碰到的狀況或問題 | <p>狀況：3</p> <p>看見大區塊的其他申辦中的小細項，有戶籍資料異動跨機關通報服務申請，也想要點進去看看有沒有一些蛛絲馬跡可以找尋得到。</p>      | <p>狀況：3</p> <p>找尋的方向都是錯誤的，所以還是在頁面的大區塊一個一個點開看小細項，在大區塊的線上申辦戶籍登記中的小細項，有線上申辦出生地登記，因文字有出生地登記，於是想是否也有出生登記的相關資料而點進去，但文中只有單純的出生地更正，結論是我的方向還是錯的。</p> | <p>狀況：2</p> <p>繼續頁面的大區塊線上申辦戶籍登記中的小細項，終於看到了線上申辦出生登記，太棒了，點選進去才知道是申辦出生登記注意事項，並且要下載未成年子女從姓訂書，閱讀完才能到下一頁，而下一頁則是同意書，同意後終於到了我一直找尋的出生登記。</p> | <p>狀況：1</p> <p>找尋了很久，終於找到了申辦出生登記表格，照著表格步驟填寫資料並完成。</p>                               |  |
| 碰到的狀況或問題 | <p>狀況：3</p> <p>點選進去後發現內容，已在剛開始的首頁下方找尋過了，因首頁有太多類似的文字，所以也無法明確知道我已點選。</p>            |                                                                                                                                             |                                                                                                                                     |                                                                                     |  |

測試者 4：

| 頁面名稱     | 網站首頁                                                                              | 線上申辦戶籍登記                                                                          | 線上申請戶籍登記同意書                                                                        | 線上申辦出生登記注意事項                                                                        | 線上申辦出生登記                                                                            |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |  |  |  |  |  |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：2<br>目標服務不明確，需要稍微閱讀才能找到，網路申請服務欄位。                                              | 狀況：2<br>突然跳入離婚同意書，但還算能找到分類欄位。                                                     | 狀況：2<br>線上申辦出生地登記跟線上申辦出生登記，欄位容易混淆。                                                 | 狀況：2<br>紅字容易閱讀，自然人憑證須明顯標示。                                                          | 狀況：1<br>表格清楚容易填寫                                                                    |

| 頁面名稱     | 未成年子女從姓約定書                                                                         |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |  |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：1<br>可以順利下載填寫也可以上傳，但該案因系統後台不能刪除測試資料，所以無法按送出，不確定是否成功。                            |



測試者 5：

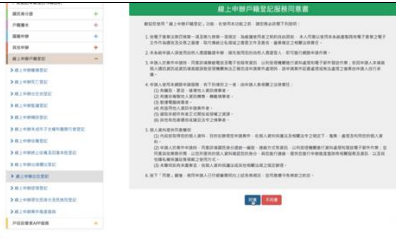
| 頁面名稱     | 〇〇〇全球資訊網首頁                                                                        | 網路預約申請頁面                                                                           | 〇〇〇全球資訊網首頁                                                                          |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |  |  |  |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：1<br>到〇〇〇全球資訊網來為出生的小孩辦理出生登記。                                                   | 狀況：3<br>點選首頁中的其他申辦>網路預約戶政登記服務，來到這個頁面，但大致看了一下內容，好像不是在這裡辦理新生兒戶籍登記...                 | 狀況：1<br>又回到首頁來找辦理新生兒戶口的入口...                                                        |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：2<br>在首頁花了一點時間找尋該如何前往辦理新生兒戶籍登記的入口。                                             |                                                                                    |                                                                                     |

| 頁面名稱     | 線上申辦戶籍登記頁面                                                                        | 線上申辦出生登記注意事項頁面                                                                                     | 線上申辦戶籍登記服務同意書頁面                                                                     |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |  |                  |  |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：1<br>從首頁上方的網路申辦服務>線上申辦戶籍登記，來到這個頁面。                                             | 狀況：1<br>內容中提醒要辦理新生兒戶口登記的資格與相關注意事項。                                                                 | 狀況：1<br>點選上頁已閱讀後，來到同意書的頁面，提醒相關注意事項與個資說明。                                            |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：2<br>一開始不解為何出現離婚登記注意事項，仔細看了一下左側的分類，往下移動頁面，發現線上申辦出生登記的選項。                       | 狀況：2<br>字有點多，但好像都是必須要留意的事項，有用紅色標示提醒特別事項，但還是會讓人忽略，例如線上辦理要有自然人憑證、要準備未成年子女從姓約定書等，漏看了這些，以致後面作業上受到阻礙... | 狀況：2<br>這裡還有提到要使用自然人憑證驗證申辦，但在一堆文字中，沒有發現到...                                         |



設計專家：

| 頁面名稱     | 〇〇〇全球資訊網首頁                                                                        | 〇〇〇全球資訊網首頁—主選單下拉                                                                   | 線上申辦戶籍登記—線上申辦離婚登記                                                                   | 線上申辦出生登記                                                                            |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |  |  |  |  |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：1<br>進入〇〇〇全球資訊網的首頁，想了一下要從哪裡找到出生登記                                              | 狀況：2<br>以為下拉選單就可以看到出生登記，但是沒有，所以想了一下出生登記會在哪个項目？原本想點「其他登記」，發現下面的「線上申辦戶籍登記」，點進去       | 狀況：2<br>疑惑為什麼會進到離婚登記頁面？                                                             | 狀況：1<br>確認是出生登記沒錯。內文有點多，好像是提醒要準備的東西和規定，但沒有仔細看。先進到下一步                                |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：1<br>很快在主選單看到「網路申辦服務」                                                          |                                                                                    | 狀況：2<br>查看左邊的選單列，項目有點多，要一個一個看，沒辦法快速找到出生登記。還差一點點到「線上申辦出生地登記」                         |                                                                                     |

| 頁面名稱     | 線上申辦出生登記同意書                                                                       | 線上申辦出生登記表單                                                                         | 線上申辦出生登記－新生兒出生日期                                                                    | 線上申辦出生登記－同胎次序                                                                       |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |  |  |  |  |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：1<br>同意聲明，直接同意進入下一步                                                            | 狀況：1<br>上下查看表單的內容，確認大概需要填寫什麼項目                                                     | 狀況：2<br>填寫新生兒出生日期，日期選填欄位旁的月曆 icon 較小，會被忽略                                           | 狀況：2<br>不清楚同胎次序的填寫方式。選擇後發現下方有說明文字，重新選填                                              |
| 碰到的狀況或問題 |                                                                                   | 狀況：2<br>發現需要自然人憑證密碼，開始準備讀卡機與自然人憑證。因為有使用經驗，先開啟測試，確認讀卡正常後，才開始填寫                      | 狀況：2<br>如果先直接在欄位輸入 107 年，再點開月曆時，月曆上的年份會被限定在 107 年以前，不能改選 107 年以後                    |                                                                                     |

| 頁面名稱     | 線上申辦出生登記－上傳未成年子女從性約定書                                                                                                         | 線上申辦出生登記－新生兒出生別                                                                    | 線上申辦出生登記－資料填寫不完整                                                                    | 線上申辦出生登記－聯絡電話                                                                       |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 畫面       |                                              |  |  |  |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：1<br>因為有標示是必要的檔案，所以毫不猶豫地點選下載填表                                                                                             | 狀況：1<br>這部分應該沒問題，但是因為前面有犯一些錯誤；因此，即使文字有點多，還是確認一下說明文字，以防填錯                           | 狀況：2<br>送出填寫好的資料後，頁面顯示資料填寫不完整                                                       | 狀況：2<br>原來手機號碼和市話不能混填，只能填在對應的欄位                                                     |
| 碰到的狀況或問題 | 狀況：2<br>填完存檔後準備上傳時，發現檔案必須是 JPG 或 JPEG 格式。因為檔案是用 word 打去存檔的，為什麼不能用預設的 odt 檔就好？word 沒有辦法存出 JPG 檔……所以只好先存成 pdf 檔，再用 pdf 轉成 jpg 檔 |                                                                                    | 狀況：2<br>填寫不完全的欄位在哪裡呢？需要花時間檢查出錯的欄位                                                   |                                                                                     |

|                  |                                                                                   |  |  |  |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| 頁面<br>名稱         | 線上申辦出生登記送件結果                                                                      |  |  |  |
| 畫面               |  |  |  |  |
| 碰到的<br>狀況或<br>問題 | 狀況：1<br>幸好順利送出。真是太好了                                                              |  |  |  |
| 碰到的<br>狀況或<br>問題 |                                                                                   |  |  |  |