

數位發展部

111 年度政府網站易用性測試建議報告

桃園市政府消防局
-救護證明線上申請

執行單位：中華民國資訊軟體協會
中華民國 112 年 1 月

目錄

一、緣起.....	1
二、目的.....	1
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.....	4
七、測試結果分析.....	5
八、建議方案.....	17
九、結語.....	27

表目錄

表 1：測試成員相關背景	4
表 2：關鍵步驟遇到的困難及使用行為.....	5
表 3：測試成員操作服務時間與問題個數.....	7
表 4：系統易用性量表.....	8
表 5：網站服務優化順序.....	26

圖目錄

圖 1：「桃園市政府消防局救護證明線上申請」服務流程關鍵步驟	4
圖 2：救護證明線上申請頁面.....	10
圖 3：申請表單儲存按鈕顯示.....	10
圖 4：網路服務規定頁面.....	11
圖 5：傷患本人申請時產生重複資訊的欄位.....	12
圖 6：申請表單中重複資訊之欄位.....	13
圖 7：「案件類型」與「申請人身份」的選擇.....	13
圖 8：申請表單頁面.....	14
圖 9：申請表單內缺乏發生地點之提示.....	15
圖 10：申請表單內信箱驗證未給予提醒說明.....	15
圖 11：表單未填寫完成畫面.....	16
圖 12：儲存成功畫面.....	16
圖 13：進度查詢信件畫面.....	17
圖 14：進度查詢信件畫面.....	18
圖 15：高雄市戶政資訊服務網一線上申辦頁面按鈕	18
圖 16：我的 e 政府－申請服務說明與流程	19

圖 17：國泰人壽-加入會員頁面	20
圖 18：國泰人壽-引導流程與身份驗證	21
圖 19：高雄市戶政 e 指通填寫基本資料頁面	22
圖 20：台灣高鐵-欄位輸入錯誤時的提醒顯示	23
圖 21：台灣高鐵-訂票完成頁面	24
圖 22：公司與商業及有限合夥一站式線上申請作業-處理結果通知	25
圖 23：中華民國內政部戶政司全球資訊網-出生登記辦理結果	25

一、緣起

隨著科技應用蓬勃發展，民眾的日常生活與網路的連結越來越密切，對政府機關提供網路服務的期待也逐日提升，政府網站作為實體政府與網路世界的訊息交換管道，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)扮演著至關重要的角色。易用性聚焦於網站服務滿足使用者的目標、使用情況為有效使用及有效率，結合政府網站服務管理規範之架構，可提升民眾使用政府網站之感受，亦可有效傳遞政府優質服務內容。

為提升政府網站服務品質與內容，數位發展部（前國家發展委員會）於109年開始辦理政府網站易用性測試服務，邀請網站服務目標民眾實際操作網站，提供網站易用性測試建議，協助各級政府機關提升網站服務品質，並促進機關自我學習，精進網站設計思維。

本測試服務成果報告將置於政府網站交流平台分享，供機關人員參考類似案例觀摩學習。並自本測試服務案例中，彙整政府機關共通性問題與改善建議，作為研擬「政府網站服務品質量測與精進機制」與規劃政府網站營運交流平台轉型之參考。

二、目的

機關網站經由易用性測試服務，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，進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，以及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之易用性，並提醒測試者測試前不須過度準備與檢視網站任務，同時測試過程中，測試者須透過側錄軟體進行側錄。
- (二)執行任務：採用放聲思考法作為評核方法以完成指派之任務，其執行方式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：請測試者紀錄寫每一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：桃園市政府消防局
- 2.申請時間：2022年8月25日
- 3.網站名稱：桃園市政府消防局
- 4.網址：<https://www.tyfd.gov.tw/cht/index.php?>
- 5.網站目標族群：想瞭解民眾操作是否便利

(二)測試標的

- 1.服務名稱：救護證明線上申請
- 2.服務目的：節省民眾時間，減少臨櫃辦理
- 3.測試目的：想瞭解民眾操作是否便利
- 4.預計完成操作時間：5分鐘
- 5.預期服務產出：約3個工作天內，民眾可收到審核通過通知信件。
如有資料缺漏，將有專人電話通知；如無法聯絡上，將予退件並詳述退件說明，以電子信箱通知。

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 5 個關鍵步驟，如下圖 1。

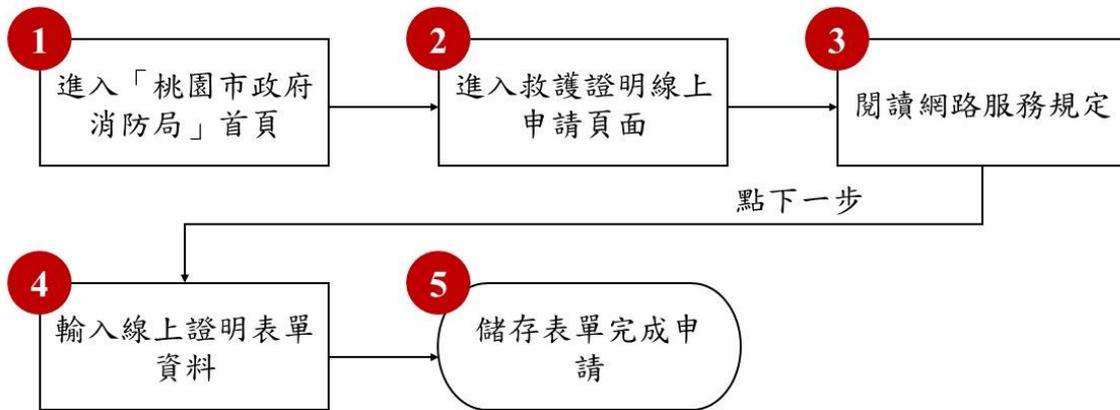


圖1：「桃園市政府消防局救護證明線上申請」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站為使用救護車送醫服務對象，本案測試者皆符合目標族群。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	使用電腦時間長度
測試者 1	女性	26 歲	桃園市	學生	6 小時以上/天
測試者 2	女性	28 歲	臺中市	軟體/工程人員	2 小時以下/天
測試者 3	女性	25 歲	桃園市	教育/出版文字編譯人員	4~5 小時/天
測試者 4	女性	30 歲	臺北市	生技/醫療研發人員	2 小時以下/天

測試成員	性別	年齡	居住地	職業	使用電腦時間長度
測試者 5	男性	28 歲	桃園市	傳統製造業工程研發人員	4~5 小時/天
設計專家	女性	34 歲	高雄市	UX 設計師	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 進入桃園市政府消防局首頁	測試者 5：無法確定要選擇「業務專區」或便民服務。	測試者 1、4、設計專家：滑到下方就可以看到很明顯的「救護證明線上申請」。	測試者 5：是由主選單「便民服務」進入「線上申辦與申請」後，找到「救護證明線上申請」。
2 進入救護證明線上申請頁面	設計專家：對於「救護證明線上查詢」感到有些困惑。	測試者 5：看到很明確的「救護證明線上申請」。	無
3 閱讀網路服務規定	測試者 1、3、設計專家：以為進到下一頁的按鈕會在最下方，結果發現是在上方。	無	無
4 輸入線上證明表單資料	測試者 1：下面	無	使用者會依序有打 * 符號的必填欄位

關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
	<p>的「本人申請」和「他人申請」沒有標示必填的*符號，不知道是否需要選擇。</p> <p>測試者 1、設計專家：填寫「發生地點」時，不知道是否要寫詳細地址。</p> <p>測試者 1：通訊地址選了「同上」，下拉列表沒有自動更新。</p> <p>測試者 1、設計專家：沒有準備身分證的照片，需要另外準備。</p> <p>測試者 3：下載委託書後才發現，本人申請不需委託書。</p>		<p>進行填寫。完成表單送出時，網站卻沒有對漏填的必填欄位做出回饋。</p>
5	儲存表單完	測試者 3、5：按	無

關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
成申請	<p>下儲存後會不知道是否有順利送出。</p> <p>測試者 5：直接轉跳回救護證明申請首頁，讓人感到困惑。</p> <p>測試者 2：誤以為是儲存功能，可以查看剛填寫的資料。</p>		<p>計專家：會進行後續查詢以確認申請有順利送出。收到的進度內容過於簡短，無法瞭解狀況。</p> <p>測試者 2：無法認知到進度會寄去信箱。</p>

2. 測試者操作此服務時間教機關單位預期多 5 分鐘，完成平均時間：10 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	無法自行解決之問題個數	可透過其他方式獲得所須資訊之問題個數
測試者 1	6 分 0 秒	2	7
測試者 2	8 分	0	2
測試者 3	9 分 8 秒	0	3
測試者 4	15 分 0 秒	0	0
測試者 5	9 分	0	3

測試成員	測試完成時間	無法自行解決之問題個數	可透過其他方式獲得所須資訊之問題個數
設計專家	15 分 30 秒	0	8

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 72.9 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 評分	測試者 2 評分	測試者 3 評分	測試者 4 評分	測試者 5 評分	設計專 家評分
1	我想我會願意經常使用這個網站。	1	3	3	5	3	1
2	我覺得這個網站過於複雜。	1	2	2	1	2	1
3	我認為這個網站很容易使用。	5	3	4	5	4	2
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	1	1	1	1	1	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>。

序	問題	測試者 1 評分	測試者 2 評分	測試者 3 評分	測試者 4 評分	測試者 5 評分	設計專 家評分
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	2	4	3	5	3	1
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	3	3	2	1	1	4
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	4	4	5	5	3
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	4	3	2	1	1	1
9	我很有自信能使用這個網站。	5	4	5	5	5	2
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	1	2	3	1	1	3
總分		70	67.5	72.5	100	85	42.5
分數均值		72.9					

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果（請參見附件），整理出 3 項關鍵議題。

1.使用者不易選擇與判斷

(1)命名重複難以辨認與用詞不精確

進入救護證明線上申請頁面時，畫面簡潔的提供使用者按鈕進行操作，命名皆為「救護證明線上」加上「申請」與「查詢」；雖然

使用者多可以辨認兩者，但按鈕在介面上缺乏區隔；而「救護證明線上查詢」可能導致使用者理解錯誤（如圖2）。



圖2：救護證明線上申請頁面

使用者填寫完表單欄位欲進行送出時，其無法順利認知到左上方的「儲存」按鈕即是將申請送出（如圖3）；使用者對「儲存」的認知通常是可以暫存頁面資料，並可再繼續編輯內容；故當使用者按下儲存後，申請被送出完成時，可能發生資料欄位未填寫齊全就送出的情況，並造成使用者的困惑。

圖3：申請表單儲存按鈕顯示

(2) 使用者缺乏對「救護證明」與其申辦流程的認識

民眾在使用救護車服務後，救護證明可能是透過醫院或保險公司，而非親自去申請，也因此對民眾來說較為陌生。在進入桃園市消防局網站的救護證明線上申請頁面時，上面並未予以使用

者對救護證明的說明，也未描述救護證明審核的條件、應備的資料文件有哪些、申請步驟以及如何使用等相關資訊（如圖 2）；且在流程頁面中未予以步驟引導，下一頁直接切換至網路服務規定頁面（如圖 4）。可能導致使用者在申請的過程中感到不確定與混亂，因缺少資料而中斷作業、前往進行準備，或遇到其他無法順利申辦完成的狀況；致使網站功能無法有效率的服務民眾，降低滿意度。



圖4：網路服務規定頁面

(3) 介面操作與使用者習慣不符

現行網站在服務流程介面的設計中，對於讓使用者進入下一個階段的按鈕，例如：「上一步」、「下一步」、「同意」、「送出」或「儲存」等，因應使用者在網站的瀏覽順序是由上而下，大多設計於頁面內容的結尾位置。救護證明線上申請的該類型按鈕設計於頁面的左上方；使用者在瀏覽與操作完頁面內容時，因為與使用者的瀏覽模式以及習慣不符，必須返回頁面的上方才能找到進入下一步的按鈕，造成無法順暢的操作。

一般案件 死亡案件
 本人申請 他人申請

申請日期	2022/10/17	*發生日期、時間	
*申請人姓名		*身分證字號	
*傷病患姓名		*身分證字號	
出生年月日			
*發生地點		*送醫醫院	
傷病患戶籍地址	請選擇縣市	請選擇鄉鎮市區	
■ 同上 申請人通訊地址	請選擇縣市	請選擇鄉鎮市區	
申請人連絡電話			
*申請人EMAIL		請輸入信箱收到的驗證碼	
	<input type="button" value="信箱驗證"/>		<input type="button" value="確認"/>
申請用途			
*申請人身分證件 正面	選擇檔案	未選擇任何檔案	
*申請人身分證件 反面	選擇檔案	未選擇任何檔案	

圖5：傷患本人申請時產生重複資訊的欄位

2. 申請表單操作性不佳

(1) 傷病患本人申請時的填寫欄位混淆

由傷病患本人申請救護證明時，網站未提供填寫的說明或提示，造成使用者在填寫欄位時，需在申請人與傷病患的欄位填上重複的資訊，上傳重複的照片檔案（如圖 6），造成使用者困惑與不便。

<input checked="" type="checkbox"/> 一般案件	<input type="checkbox"/> 死亡案件		
<input checked="" type="checkbox"/> 本人申請	<input type="checkbox"/> 他人申請		
申請日期	2022/10/25	*發生日期、時間	
*申請人姓名		*身分證字號	
*傷病患姓名		*身分證字號	
出生年月日		*送達醫院	
*發生地點			
傷病患戶籍地址	請選擇縣市	請選擇鄉鎮市區	
<input checked="" type="checkbox"/> 同上 申請人通訊地址	請選擇縣市	請選擇鄉鎮市區	
申請人連絡電話			
*申請人EMAIL		請輸入信箱收到的驗證碼	
	<input type="button" value="信箱驗證"/>		<input type="button" value="確認"/>
申請用途			
*申請人身分證件 正面	選擇檔案	未選擇任何檔案	
*申請人身分證件 反面	選擇檔案	未選擇任何檔案	
*傷病患身分證件 正面	選擇檔案	未選擇任何檔案	
*傷病患身分證件 反面	選擇檔案	未選擇任何檔案	

圖6：申請表單中重複資訊之欄位

(2) 資訊不清晰且缺乏視覺層級

救護證明線上申請的表單欄位呈現複雜，介面欄位的資訊缺乏整理，最上方的案件類型與申請人身份未予以標題引導，也缺乏區隔；使用者在理解時容易對該四項勾選的項目感到混淆（如圖7）。

桃園市政府消防局救護證明線上申請			
<input type="button" value="儲存"/>	<input type="button" value="返回"/>		
<input type="checkbox"/> 一般案件	<input type="checkbox"/> 死亡案件		
<input type="checkbox"/> 本人申請	<input type="checkbox"/> 他人申請		
申請日期	2022/10/22	*發生日期、時間	
*申請人姓名		*身分證字號	

圖7：「案件類型」與「申請人身份」的選擇

資料填寫的欄位包含申請人、傷病患、發生的時間與地點、送達醫院、申請人信箱認證、證件上傳、委託書上傳與申請人簽名，欄位資訊未做整理，介面視覺缺乏清楚的視覺層級（如圖 8），無法引導使用者有效率的填寫表單。

桃園市政府消防局救護證明線上申請

儲存 返回

一般案件 死亡案件
 本人申請 他人申請

申請日期	2022/10/22	*發生日期、時間	
*申請人姓名		*身分證字號	
*傷病患姓名		*身分證字號	
出生年月日			
*發生地點		*送達醫院	
傷病患戶籍地址	請選擇縣市	請選擇鄉鎮市區	
■ 同上 申請人通訊地址	請選擇縣市	請選擇鄉鎮市區	
申請人連絡電話			
*申請人EMAIL		請輸入信箱收到的驗證碼	
	信箱驗證	確認	
申請用途			
*申請人身分證件 正面	選擇檔案	未選擇任何檔案	
*申請人身分證件 反面	選擇檔案	未選擇任何檔案	
*傷病患身分證件 正面	選擇檔案	未選擇任何檔案	
*傷病患身分證件 反面	選擇檔案	未選擇任何檔案	
委託書 上傳	選擇檔案	未選擇任何檔案	委託書範本 下載
*請用滑鼠在左邊方框中簽名			清除

*線上申請一律以EMAIL寄送，若無EMAIL請至各消防分隊辦理 *為必填資訊 我同意

圖8：申請表單頁面

(3)未提供使用者填寫欄位的提示

使用者不熟悉救護證明申請的業務，在填寫欄位時，可能對欄位須填寫的資料內容感到不確定，例如：使用者無法確認表單欄位中的「發生地點」填寫的內容是詳細地址，或是簡單描述某個地點（如圖 9）。而在信箱驗證的部分，雖然有要求輸入驗證碼的欄位，能夠聯想到需要進行信箱驗證以取得驗證法，但也讓人

困惑是否應該在當下進行驗證（如圖 10）；此動作將讓使用者中斷表單填寫的行為，離開時也可能發生錯誤造成已填寫的欄位消失。

申請日期	2022/10/22		*發生日期
*申請人姓名			*身分證
*傷病患姓名			*身分證
出生年月日			
*發生地點			*送達醫
傷病患戶籍地址	請選擇縣市	請選擇鄉鎮市區	
<input type="checkbox"/> 同上 申請人通訊地址	請選擇縣市	請選擇鄉鎮市區	
申請人連絡電話			

圖9：申請表單內缺乏發生地點之提示

<input type="checkbox"/> 同上 申請人通訊地址	請選擇縣市	請選擇鄉鎮市區	
申請人連絡電話			
*申請人EMAIL		請輸入信箱收到的驗證碼	
	信箱驗證	確認	
申請用途			

圖10：申請表單內信箱驗證未給予提醒說明

(4)未有效引導使用者完成所有必填的欄位

救護照明申請的線上表單缺乏防呆機制，使用者在沒有填寫必填欄位的狀態下（如圖 11），也能順利儲存表單並送出（如圖 12），導致送出後案件因資料不齊全而需補件或被退件，造成業務單位與使用者雙方的困擾與壓力。

*申請人姓名	假名-易用性測試	*身分證字號	
*醫療姓名		*身分證字號	
出生年月日			
*發生地點		*住棟醫院	
醫療用戶籍地址	請選擇縣市	請選擇鄉鎮市區	
■ 同上 申請人籍貫地址	請選擇縣市	請選擇鄉鎮市區	
申請人聯絡電話			
*申請人EMAIL		請輸入信箱收到的驗證碼	
	<input type="button" value="信箱驗證"/>		<input type="button" value="確認"/>
申請用途			
*申請人身分證件 正面	<input type="button" value="選擇檔案"/> 未選擇任何檔案		
*申請人身分證件 反面	<input type="button" value="選擇檔案"/> 未選擇任何檔案		
*醫療身分證證件 正面	<input type="button" value="選擇檔案"/> 未選擇任何檔案		
*醫療身分證證件 反面	<input type="button" value="選擇檔案"/> 未選擇任何檔案		
委託書上傳	<input type="button" value="選擇檔案"/> 未選擇任何檔案	<input type="button" value="委託書範本"/>	<input type="button" value="下載"/>
*請用滑鼠在左邊方格中簽名	易用性		

圖11：表單未填寫完成畫面

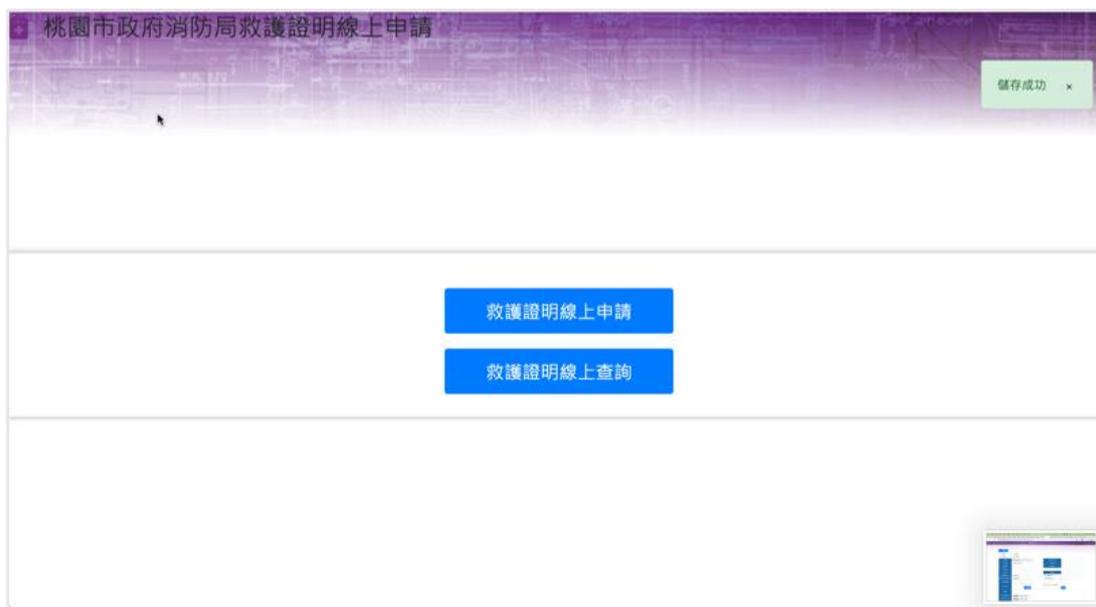


圖12：儲存成功畫面

3.使用者無法掌握申請後的狀況

(1)缺乏明確的送出與對後續動作的引導

使用者在儲存成功時，因頁面上沒有提到「送出申請」、「完成申請」等相關字詞，難以辨認申請是否順利送出（如圖12）；除此之外，也缺乏後續步驟的引導與提示，例如請使用者等待案件

受理、案件辦理的時程天數、辦理完成如何取得證明等，導致使用者需要另外進行查詢以確認狀態，也需要在案件順利受理後留意；並經常費時返回網站查詢該案件的辦理進度。

(2)申請進度的資訊缺乏原因與說明

使用者透過「救護證明線上查詢」瞭解證明申請的辦理進度；並在其申請的信箱接收案件進度說明，會期望得到較詳細的說明。在案件不被受理時，能瞭解不被受理的原因與說明。目前收到的信件僅顯示「未受理、未通過」(如圖 13)，導致使用者無法對錯誤進行修正，進而重新嘗試。

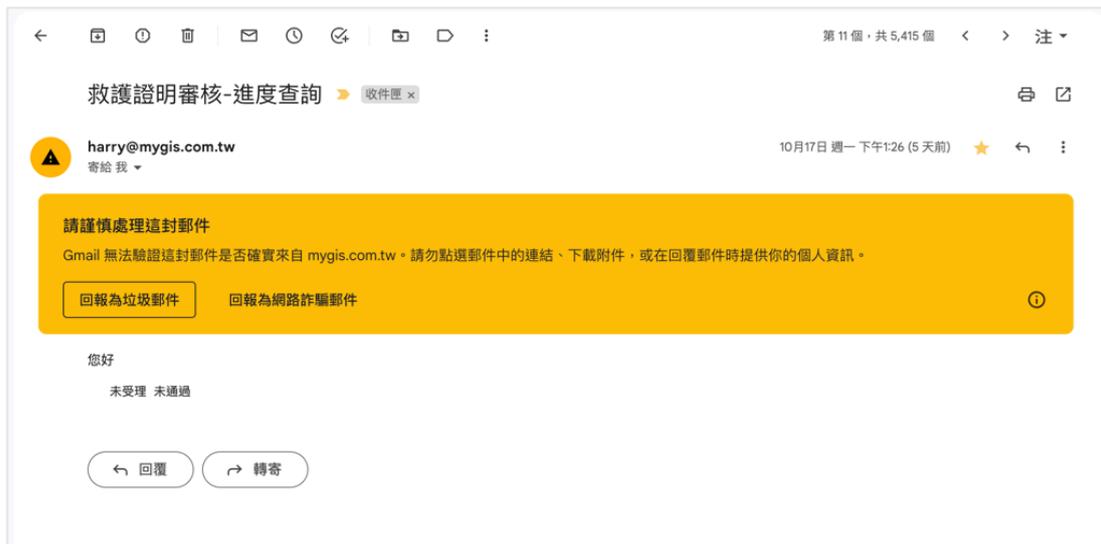


圖13：進度查詢信件畫面

八、建議方案

桃園市政府消防局「救護證明線上申請」為提供民眾救護證明線上申請之服務，根據測試結果分析的 3 項關鍵議題「使用者不易選擇與判斷」、「申請表單操作性不佳」及「使用者無法掌握申請後的狀況」，整理出 8 項建議方案，詳細說明如下：

(一)命名用詞更加精確，優化視覺層級

1. 「救護證明線上查詢」調整為「申請進度查詢」

進入網頁時，頁面上按鈕的功能分別為「申請救護證明」與「申請救護證明的案件進度查詢」；建議參考圖 14 範例，將「救護證明線上查詢」調整為「申請進度查詢」，以降低閱讀時易產生混淆的情形，也能避免使用者誤解。此外，建議區隔兩者的視覺層級，凸顯主要申請的功能，將有助於使用者區分兩者差異。

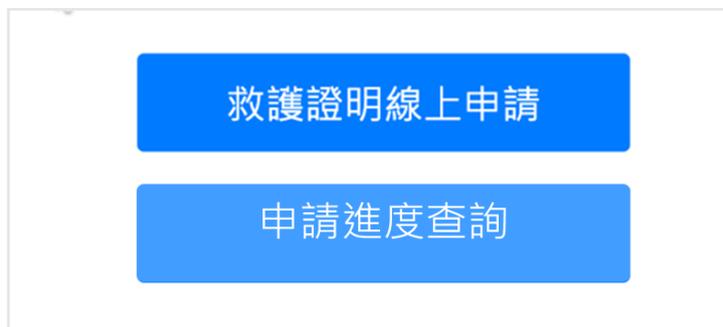


圖14：進度查詢信件畫面

2. 「儲存」調整為「送出申請」

為協助使用者能順暢的送出申請資料，建議從使用者執行動作的角度，將「儲存」按鈕的名稱更改為「送出」、「確定送出」或「送出申請」等字彙(如圖 15)；且提升按鈕辨識度，以便使用者更容易找到與操作。



圖15：高雄市戶政資訊服務網-線上申辦頁面按鈕

圖片來源：<https://reurl.cc/7pZqad>

(二)提供使用者對「救護證明」申請流程之說明

使用者雖然知道要申請「救護證明」，卻對其認知模糊，也不瞭解申請的流程與應備文件。建議參考圖 16，提供申請項目的「服務內容說明」、「申請流程」、「應備物品」、「作業天數」、「注意事項或備註」、「參考資料」與「聯絡窗口」。讓使用者在開始申請前能完整的瞭解到「救護證明」為何，及需要準備的物品：包含申請人與傷病患的資料、證件正反面照片及委託書等。並提供委託書的下載連結，讓使用者可以在申請前事先準備資料，最後留下聯絡管道給予需要其他幫助的使用者。

出生登記 發布單位:內政部戶政司

線上申辦
網路申請辦理

臨櫃申辦
親自現場辦理

服務內容 提供出生登記線上服務。

申辦資格

- 一、新生兒之父母均需在臺現有戶籍之國人。
- 二、新生兒需在臺出生。
- 三、新生兒限設籍與父或母同戶籍。
- 四、申請人需為新生兒之父或母。

申辦流程

- 1 以自然人憑證於內政部戶政司網站「[線上申辦出生登記](#)」申辦網頁提出申請。
- 2 案件將依據新生兒設籍地（限設籍與父或母同戶籍）之戶籍地戶政事務所進行派送。
- 3 戶政事務所完成案件處理時，將以Email電子郵件通知申請人案件審查結果，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。

應備物品

- 一、自然人憑證。
- 二、[未成年子女從姓約定書（線上申請版/一般出生登記）](#)。
- 三、[未成年子女從姓約定書（線上申請版/出生登記同時取得原住民身分）](#)。

作業天數 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。

備註

- 一、本服務須在法定期限（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。
- 二、新生兒之姓氏：
 - (一)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。
 - (二)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。

參考資料

- [線上申辦出生登記注意事項](#)
- [線上申辦案件進度查詢](#)
- [全國戶政機關通訊錄](#)

聯絡窗口 請洽新生兒設籍地戶政事務所。

[我要線上申辦](#)

圖16：我的 e 政府-申請服務說明與流程

圖片來源：<https://reurl.cc/XVvKOM>

(三) 介面操作需符合使用者行為與習慣

使用者在申請流程的各頁面由上而下瀏覽，為了讓使用者在進入下一個階段時能順暢地操作，建議參考中位置靠近頁尾的「返回」與「下一步」按鈕(如圖 17)，調整目前在頁面左上方的按鈕位置，改為配置於頁面內容結束的位置，以符合使用者的瀏覽與操作行為。

國泰人壽
Cathay Life Insurance

個人客戶 企業客戶 國泰員工 學生團體 人才招聘 EN

1 2 3 4
閱讀條款 基本資料 身分證證 設定密碼

■ 如資料有誤無法修改，請洽本公司客服中心。

國籍別
中華民國

身分證字號

姓名

出生年月日

Email

行動電話

返回 下一步

服務專線：市話請撥打先付費專線：0800-036-599 | 手機請改撥付費電話：02-2162-6201
隱私權聲明 | ©國泰人壽股份有限公司

圖17：國泰人壽-加入會員頁面

圖片來源：<https://reurl.cc/3Y8A2L>

(四)對應申請人身分提供需要的欄位

為避免使用者是傷病患本人申請時，在填寫表單時資料重複、感到混淆，在此建議在同意相關規定之後、進入表單之前，將選擇案件類型與申請人身份增加為獨立的步驟，協助使用者填寫對應需求的欄位。當使用者選擇「一般案件」、「本人申請」時，使用者可進入僅填寫申請人（即傷病患本人）資料欄位與案件發生狀況欄位的表單。

(五)引導使用者完成表單並提供清晰的視覺層級

在優化救護照明申請的表單頁面，讓使用更直覺、有效率的填寫完成申請，建議協助使用者瞭解有哪些步驟與欄位，並區分資訊欄位，其建議如以下項目：

1.步驟化流程

步驟依使用者執行的動作可分成填寫資料、上傳照片、驗證信箱、簽名、送出。將步驟清楚的呈現在表單上方，在填寫的流程中引導使用者（如圖 18）。另外，建議避免在填寫資料的過程中請使用者驗證信箱，將驗證信箱作為獨立的步驟以免中斷使用者或發生錯誤。

圖18：國泰人壽-引導流程與身份驗證

圖片來源：<https://reurl.cc/3Y8A2L>

2.提升視覺層級

表單中的欄位依資訊大致可區分為案件性質、案件發生的狀況、申請人資料、傷病患資料、申請人或傷病患的證件照片與申請用途等。建議參考下頁圖 19，透過區塊整理歸納欄位，為區塊加上大標題，並且優化視覺介面，讓使用者能清晰辨別要填寫的欄位。

步驟3：填寫基本資料

請填寫正確資料 · * 號為必填欄位!

申請人資料

*姓名

*身分證字號

*戶籍區

*聯絡電話
承辦人員將電話與您聯繫 · 請留下您常用的聯絡電話

*電子信箱
相關審核通知信將以Email通知 · 請留下您常用電子信箱

方便聯絡時段

文件需求

*申請類別 全戶 部分戶內人口(姓名)

*記事 省略記事 詳細記事

*申請份數
最少1份 · 最多99份

*申請目的
內政部統計使用

其他說明事項

上一步 下一步

圖19：高雄市戶政 e 指通填寫基本資料頁面

圖片來源：<https://reurl.cc/gMgADL>

3.提供使用者欄位填寫的提示

使用者對救護證明的業務不熟悉，填寫欄位時不確定每個欄位需要填寫的資料是否都和自己認知的一樣。可參考前頁圖 19，建議為需要的欄位加上相關提示，例如「發生地點」加註「請提供詳細地址」，協助使用者有效率的完成表單，同時也可減少提供的資料錯誤。

(六)提供使用者即時的回饋

在使用者填妥申請表單在確認送出前，可透過系統檢核必填項目確認是否都有完成，有必填欄位未填寫時，建議跳出提示(如圖 20)，並明確告知使用者是哪一個欄位發生問題，以提升使用者的表單正確度，幫助使用者更順利完成申請。

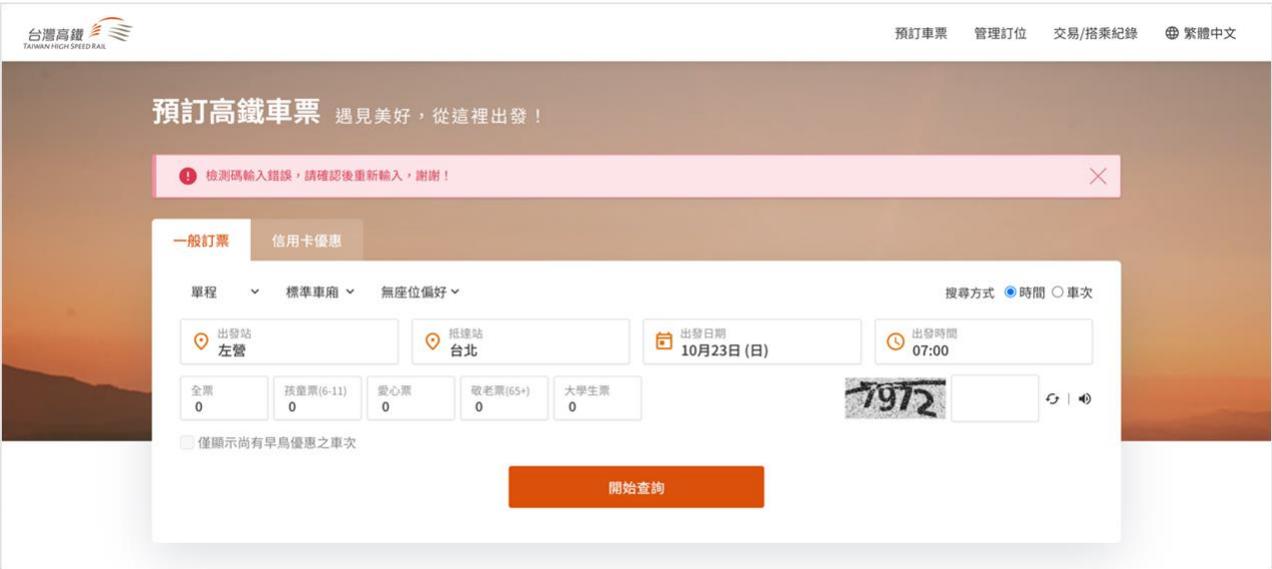


圖20：台灣高鐵—欄位輸入錯誤時的提醒顯示

圖片來源：<https://irs.thsrc.com.tw/IMINT/>

(七)引導使用者後續動作

使用者送出申請之後，需要明確告知案件送出的狀態作為反饋，以確認申請表有被順利交寄，並希望能瞭解需要等待受理的時間長度、

接續的步驟為何。建議參考圖 21，告知使用者送件完成、需等待案件受理、辦理工作天數、如何查詢進度（提供對應連結）、辦理完成時如何核發、聯絡窗口等。

您已完成訂位！
您尚未付款，請立即付款，或記下您的訂位代號，並於指定付款期限內完成付款，逾期未付清款項將自動取消本訂單，謝謝。
提醒您，預訂當日早班車者，建議您立即使用線上付款，或前往便利商店付款/取票，以避免受車站營運時間影響而不及取票。

訂位明細 [回到首頁](#)

訂位代號	05961573 未付款 (付款期限：10/25)
取票識別碼	R22*****63
聯絡電話	
電子郵件	

去程 10/26 112

08:55 1:25 **10:20**
左營 板橋

座位 5車17B 5車17A

詳細內容 —

全票x2	TWD 2,920	車廂	標準車廂
小計	TWD 2,920	票數	全票 2 張
		去程	TWD 2,920
		總票價	TWD 2,920

[提醒]

- 尖峰車次可能有座位不相鄰之情況，請留意系統顯示之座位資訊。
- 商務車廂旅客可享線上變更座位服務，每一行程均可重新選位乙次(限非當日行程)。

圖21：台灣高鐵-訂票完成頁面

圖片來源：<https://irs.thsrc.com.tw/IMINT/>

(八)對申請進度清楚的說明

當使用者對申請案件的進度提出疑問時，建議針對案件給予完整的描述，包含申請案件名稱、申請人、具體進度，幫助使用者瞭解進度狀況，請參考下頁圖 22。在審理案件為不通過時，應說明具體原因，讓使用者能夠修正錯誤，重新提交申請或補件，以完成其任務、解決問題（如圖 23）。

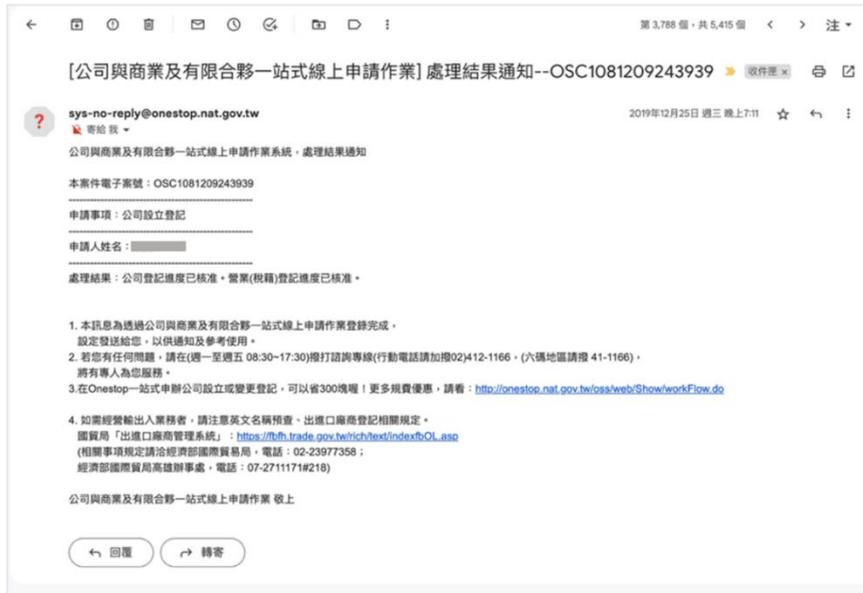


圖22：公司與商業及有限合夥一站式線上申請作業-處理結果通知

圖片來源：<https://onestop.nat.gov.tw/oss/identity/Identity/init.do>



圖23：中華民國內政部戶政司全球資訊網-出生登記辦理結果

圖片來源：<https://www.ris.gov.tw/app/portal>

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 5，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
使用者不易選擇與判斷	命名用詞更加精確，優化視覺層級	1	易學、易記、效率
	提供使用者對「救護證明」申請流程之說明	2	易學、易記
	介面操作需符合使用者行為與習慣	5	易學、易記、效率、避免錯誤
申請表單操作性不佳	對應申請人身分提供需要的欄位	7	避免錯誤
	引導使用者完成表單並提供清晰的視覺層級	3	易學、易記
	提供使用者即時的回饋	4	滿意度
使用者無法掌握申請後的狀況	引導使用者後續動作	6	滿意度
	對申請進度清楚的說明	8	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、省時與易學之建議，依據改善優先順序列點如下：

- A.命名用詞更加精確，優化視覺層級
- B.提供使用者對「救護證明」申請流程之說明
- C.引導使用者完成表單並提供清晰的視覺層級
- D.提供使用者即時的反饋
- E.介面操作需符合使用者行為與習慣
- F.引導使用者後續動作
- G.對應申請人身分提供需要的欄位
- H.對申請進度清楚的說明

以上建議方案提供桃園市政府消防局-救護證明線上申請服務，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：測試紀錄表

測試紀錄說明

1. 測試狀況數字與方框底色代表意義如下：

狀況 1(白底色□)表示：順利完成；

狀況 2(黃底色■)表示：有一些問題但可自行解決；

狀況 3(紅底色■)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

2. 測試者對不同的頁面反應與思考皆不相同，對不同介面測試者會有不同的問題狀況或紀錄數量。

例如：在測試 A 網站中，測試者覺得首頁清晰明瞭，很快地就找到指定的申請項目，但點進去功能項目看到該項目申請表單讓人眼花撩亂，需要花些時間逐一填寫完成。故該測試紀錄為：

首頁：狀況 1：很快地找到指定的申請項目。

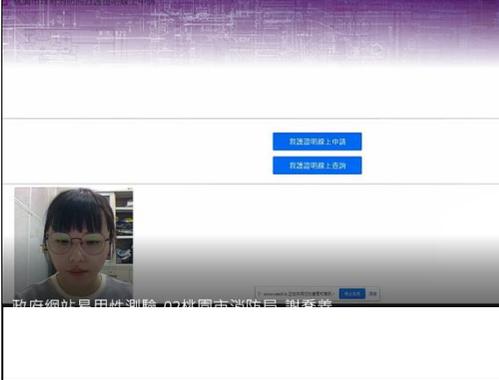
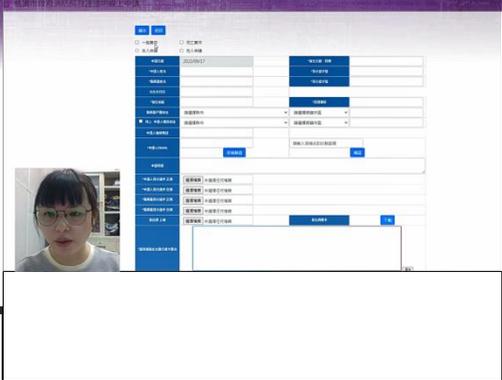
申請表單：狀況 2：表單欄位很多，讓人有些眼花撩亂，要思考一下該填甚麼；狀況 1：填寫好表單，「完成」按鍵表示很明顯，直接點選送出。

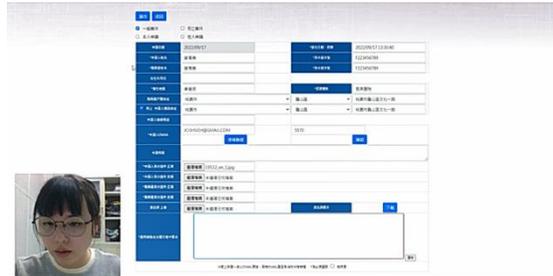
故首頁與申請表單的狀況記錄與數量會不相同。

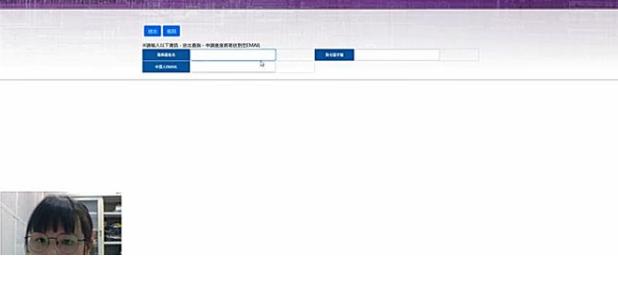
測試者 1：

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

頁面名稱	首頁	首頁	首頁
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 進入首頁。</p>	<p>狀況：1 覺得辦理救護證明的人應該不少，網站應該會把入口設在明顯的地方，先在上面橫列晃晃看看有沒有辦理救護證明的地方，結果沒看到。</p>	<p>狀況：1 滑到下面就可以看到很明顯的線上申請的地方。</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>救護證明線上申請系統頁</p>	<p>線上申請服務規定和個資宣 告</p>	<p>線上申請資料填寫頁面</p>
<p>畫面</p>			
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 看到有兩個選項，清楚的表示分別為救護證明線上申請和查詢。</p>	<p>狀況：2 剛看完時以為跳到下一頁的按鈕會在最下面，結果沒看到，找一找才發現在上面。</p>	<p>狀況：2 因為是測試不確定是要選哪種案件，所以直接選擇了一般案件。</p>
<p>碰到的狀況或問題</p>			<p>狀況：2 下面的「本人申請」和「他人申請」沒有標示必須要選擇的星號，不知道需不需要選，就先跳過了。</p>

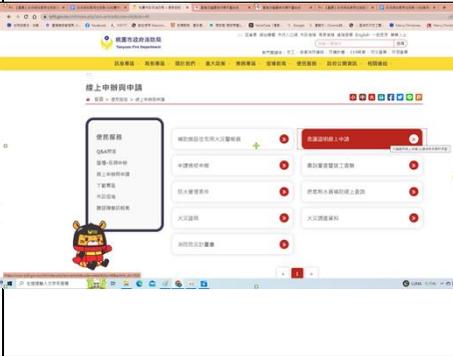
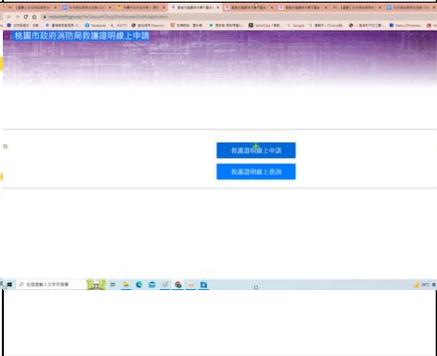
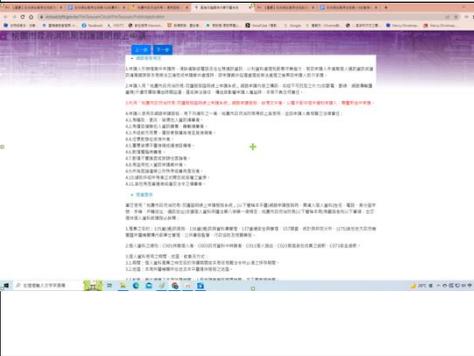
頁面名稱	線上申請資料填寫頁面	線上申請資料填寫頁面	線上申請資料填寫頁面
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：3</p> <p>開始填寫資料，在填寫「發生地點」時，完全不知道要寫詳細地址或是其他資訊，就大概寫了麥當勞，不過也不知道有沒有問題。</p>	<p>狀況：2</p> <p>選擇地址時很不便利，填寫完戶籍地址後，通訊地址選了「同上」，下拉列表沒有自動更新，只有在最後邊的地方有改，讓人不確定要不要自己再選，結果自己手動再按了之後，最後面地址的地方又消失了。</p>	<p>狀況：2</p> <p>繼續填寫資料，電腦裡沒有存身分證的照片，所以先以其他圖檔代替。</p>

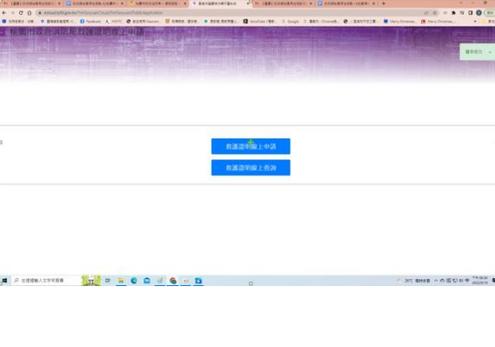
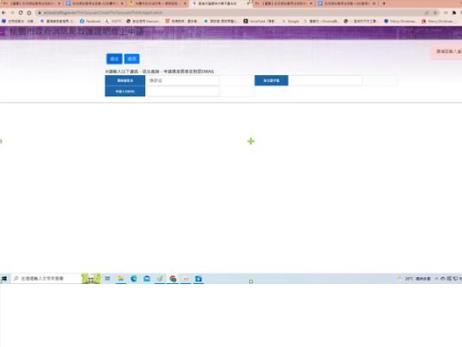
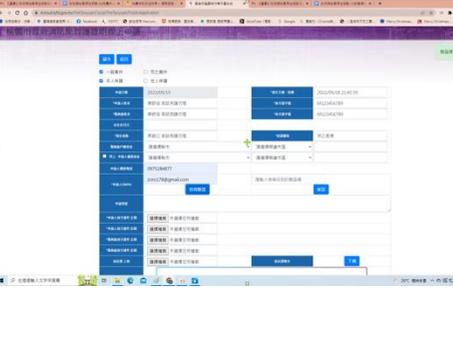
<p>頁面名稱</p>	<p>線上申請資料填寫頁面</p>	<p>線上申請查詢頁面</p>	<p>進度查詢結果</p>
<p>畫面</p>			
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：2 看到要委託書上傳的欄位，但沒有打星號應該不是必填，就跳過了。</p>	<p>狀況：1 填寫基本資料，查詢是否申請成功。</p>	<p>狀況：3 查詢結果會寄到信箱，收到的信件內容為未受理、未通過，但是沒有寫任何其他的資訊，不知道是不是該補件或補資料，完全不知道原因。</p>

碰到的狀況或問題	狀況：2 想一想覺得可以不上傳委託書的話應該只有本人申請，雖然不知道是不是必要，但還是在上面的選項選擇「本人申請」。		
----------	---	--	--

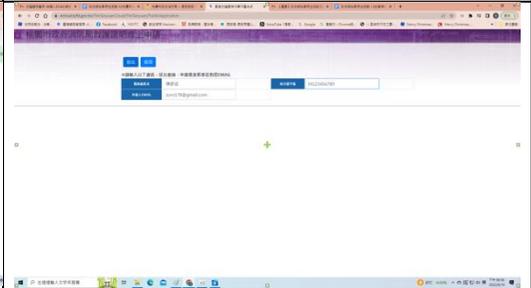
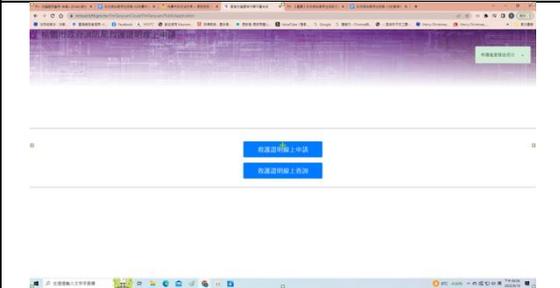
測試者 2：

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

頁面名稱	桃園市政府消防局首頁	線上申辦與申請	救護證明線上申請	救護證明線上申請
畫面				
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>首頁上方列表明顯，因為我是一般民眾要申請東西，所以點選便民服務中的「線上申辦與申請」看看。</p>	<p>狀況：1</p> <p>稍微瀏覽一下，馬上能看到「救護證明線上申請」，點選進入。</p>	<p>狀況：1</p> <p>能點選申請或查詢選項，乍看之下以為是兩個一樣的選項。因為是要申請，故先點選申請。</p>	<p>狀況：1</p> <p>相關說明頁面，一些須知事項，不難理解，繼續下一步。</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>救護證明線上申請</p>	<p>救護證明線上申請</p>	<p>救護證明線上申請</p>	<p>救護證明線上申請</p>
<p>畫面</p>				
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：2 欄位勾選部分沒有特別說明，所以我照自己理解的去進行選擇：一般案件、本人申請。下方該填寫的表格不難理解，中間地址部分，因為欄位大小及格式的關係，我誤以為是指送達醫院地址，有稍稍混淆到，但如果照著順序填</p>	<p>狀況：1 儲存後顯示儲存成功，接著想查詢看看是否能找到剛填寫的資料。</p>	<p>狀況：3 輸入姓名查詢後顯示資訊有誤，想到應該是要三者皆填寫才能匹配到資訊。因而想到剛剛填寫的時候，資訊不完整也沒有跳出相關提示訊息。決定重新填寫一次。</p>	<p>狀況：1 依序填寫標示星號的必填欄位，並進行信箱驗證，至信箱收驗證碼並輸入確認，突然覺得提示部分需要再加強，可能需要引導使用者去按下驗證等，目前沒按好像也不會怎麼樣。</p>

寫應該不會有問題，不影響填寫。填寫上沒有什麼困難的部分，最後還有字跡簽名，用滑鼠簽名我覺得有點滑稽。

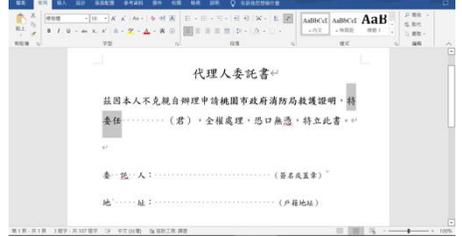
<p>頁面名稱</p>	<p>救護證明線上申請</p>	<p>救護證明線上申請</p>	<p>救護證明線上申請</p>
<p>畫面</p>			
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 填完畢填欄位後儲存，右上顯示儲存成功，訊息位於右上角一閃即逝，非常不醒目。且前次資料有問題，也一樣顯示儲存成功，並沒有進行任何阻擋，或相關提示訊息，也並未留在原畫面，等於不小心填錯儲存後就必須重</p>	<p>狀況：1 再次搜尋，填寫完整欄位後送出。</p>	<p>狀況：2 僅顯示申請進度發送成功，一度讓我困惑，原預想可以看到剛剛填寫的資料之類的，結果似乎沒辦法，這樣如果想修改或作廢也無法動作，稍微可惜。</p>

	新來過，我覺得這樣對使用者來說不太友善。		
--	----------------------	--	--

測試者 3：

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

頁面名稱	桃園市消防局首頁	首頁-快捷選單	救護證明線上申請	網路申請服務規定
畫面				
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 於首頁初步瀏覽。</p>	<p>狀況：1 從首頁中快捷選單，找到救護證明線上申請。</p>	<p>狀況：1 選擇救護證明線上申請。</p>	<p>狀況：1 詳細閱讀網路申請之服務規定。</p>
碰到的狀況或問題				<p>狀況：2 習慣上會以為「下一步」按鈕在頁面最底部。</p>

頁面名稱	申請資料填寫頁面	申請人 email 驗證	下載委託書	代理人委託書
畫面				
碰到的狀況或問題	狀況：1 填寫申請資訊。	狀況：1 驗證申請人 email 有效。	狀況：1 下載「委託書」。	狀況：2 發現本人申請無須此步驟。 建議可在上一頁面小字備註：本人申請無須委託書。

頁面名稱	申請資料填寫頁面-儲存	救護證明線上申請	救護證明線上查詢	救護證明審核進度查詢																								
畫面	 <p>桃園市政府消防局救護證明線上申請</p> <p>保存 儲存</p> <p>一般案件 <input type="checkbox"/> 死亡案件 <input type="checkbox"/></p> <p>本人申請 <input checked="" type="checkbox"/> 他人申請 <input type="checkbox"/></p> <table border="1"> <tr> <td>*申請日期</td> <td>2022/09/15</td> <td>*發生日期、時間</td> <td>2022/08/15 17:09:05</td> </tr> <tr> <td>*申請人姓名</td> <td>賴維欽</td> <td>*身分證字號</td> <td>H225115280</td> </tr> <tr> <td>*關係應徵者</td> <td>賴維欽</td> <td>*身分證字號</td> <td>H225115280</td> </tr> <tr> <td>*出生年月日</td> <td>1997/06/05</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>*居住地址</td> <td>台北市文山區景興路153巷14號21樓</td> <td>*送醫醫院</td> <td>慈濟醫院</td> </tr> <tr> <td>*應徵者住址</td> <td>桃園市</td> <td>龜山區</td> <td>桃園市龜山區</td> </tr> </table> <p>儲存成功</p>	*申請日期	2022/09/15	*發生日期、時間	2022/08/15 17:09:05	*申請人姓名	賴維欽	*身分證字號	H225115280	*關係應徵者	賴維欽	*身分證字號	H225115280	*出生年月日	1997/06/05			*居住地址	台北市文山區景興路153巷14號21樓	*送醫醫院	慈濟醫院	*應徵者住址	桃園市	龜山區	桃園市龜山區	 <p>桃園市政府消防局救護證明線上申請</p> <p>救護證明線上申請</p> <p>救護證明線上查詢</p>	 <p>桃園市政府消防局救護證明線上申請</p> <p>請輸入以下資訊，送出查詢，申請進度將寄送到您EMAIL</p> <p>申請人EMAIL</p> <p>查詢字串</p>	 <p>在郵件中搜尋</p> <p>第 1 個 / 共 849 個</p> <p>救護證明審核-進度查詢</p> <p>harry@mygis.com.tw</p> <p>下午 5:15 (23 分鐘前)</p> <p>請謹慎處理這封郵件</p> <p>Gmail 無法驗證這封郵件是否確實來自 mygis.com.tw。請勿點選郵件中的連結、下載附件，或在提供您的個人資料。</p> <p>回報為垃圾郵件 回報為網路詐騙郵件</p> <p>您好</p> <p>亂字體 未讀</p>
*申請日期	2022/09/15	*發生日期、時間	2022/08/15 17:09:05																									
*申請人姓名	賴維欽	*身分證字號	H225115280																									
*關係應徵者	賴維欽	*身分證字號	H225115280																									
*出生年月日	1997/06/05																											
*居住地址	台北市文山區景興路153巷14號21樓	*送醫醫院	慈濟醫院																									
*應徵者住址	桃園市	龜山區	桃園市龜山區																									
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>網路申請填寫完畢。按下儲存。</p>	<p>狀況：1</p> <p>選擇線上查詢方才之申請。</p>	<p>狀況：1</p> <p>填寫、送出查詢資訊。</p>	<p>狀況：1</p> <p>收 email，得知結果為未受理、未通過。</p>																								
碰到的狀況或問題	<p>狀況：2</p> <p>此處完成申辦後回饋不明顯。顯示「儲存成功」而非「申請送出」，可能讓使用者以為僅是草稿儲存，而非已送出申請。</p>																											

測試者 4：

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

頁面名稱	桃園市政府消防局	救護證明線上申請頁面	救護證明線上申請各項規定頁面	填寫個人資料	「申請人 EMAIL」欄位
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 進入首頁後，先瀏覽網頁是否有跟申請救護證明相關的東西，往下瀏覽發現有六個快速選單，其中一個就是「救護證明線上申請」。</p>	<p>狀況：1 進入救護證明線上申請，頁面只有兩個按鈕，分別為「申請」或「查詢」，點選申請進入。</p>	<p>狀況：1 頁面出現很多字，是關於各項規定，預期全部讀完後要按「我同意」並下一步，於是讀完後上下瀏覽一下頁面，發現上方有「下一步」按鈕可</p>	<p>狀況：1 進入頁面看起來要填寫個人資料，推測打*號的必填，於是逐一填寫*號欄位。</p>	<p>狀況：1 填到「申請人 EMAIL」欄位發現有個「信箱驗證」的按鈕，猜測要輸入 email 後按下信箱驗證，然後進入我的 email 找到新信件中有驗證碼，再回到網頁輸入</p>

			點選。		驗證碼，並且按下確認按鈕，網頁彈跳視窗顯示驗證成功。
--	--	--	-----	--	----------------------------

<p>頁面名稱</p>	<p>「請用滑鼠在左邊方框中簽名」欄位</p>	<p>填寫個人資料</p>			
<p>畫面</p>					
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 填到「請用滑鼠在左邊方框中簽名」欄位時，用滑鼠點了一下框框，發現可以直接寫字！想來是直接簽名即可。</p>	<p>狀況：1 資料全部填完後最下面有「我同意」，點選我同意，然後推測應該要有傳送或是上傳之類的按鈕，往上瀏覽發現最上方有儲存，按下儲存後顯示儲存成功，這樣好像就申請完成了吧！</p>			

測試者 5：

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

頁面名稱	首頁	便民服務頁面	救護證明申請首頁	救護證明線上申請頁	救護證明線上申請填寫資料頁面	救護證明線上查詢頁
畫面						
碰到的狀況或問題	狀況：2 選項有點多，不確定是要用業務專區還是便民服務。	狀況：1 有很明確的救護證明線上申請選項，直接進入。	狀況：1 有很明確的救護證明線上申請選項，直接進入。	狀況：1 閱讀完畢按下一步。	狀況：1 按照項目順利填寫資料。	狀況：2 輸入資料查詢以後不會直接轉跳結果，直接跳回救護證明申請首頁，令人感到困惑，然後才發現原來是會把申請結果寄到信箱。

<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 便民服務有明確的選項是線上申辦，順利進入。</p>				<p>狀況：2 沒有送出申請的按鈕，只有儲存按鈕，按下儲存後會不知道是否有順利送出，直接轉跳回救護證明申請首頁，讓人感到困惑。</p>	
-----------------	---------------------------------------	--	--	--	---	--

設計專家：

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

頁面名稱	首頁	首頁	救護照明線上申請	網路服務規定、個資宣告	申請表單
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 進入消防局首頁，看起來蠻 Fancy 的，有一些動態的插畫；主選單看起來都跟申請沒有關係。	狀況：1 往下滑資訊量開始增加，出現一些和申請服務有關的項目，很快就看到「救護照明線上申請」，但是覺得跟搭配的插圖沒什麼關聯的感覺。	狀況：2 跳出新分頁，進到另一個網站，視覺上落差有點大。畫面上的兩個按鈕長得差不多，一時之間分不出差異。	狀況：2 一般服務規定與個資宣告的頁面不是要同意嗎？這裡好像不需要...（也沒有仔細看完內容），下一步在上面的感覺有點怪，需要回到頁面最上方才點選。	狀況：2 進入表單，看到有很多欄位，發現沒有準備證件的照片；於是離開去拍照、準備檔案。
碰到的狀況或			狀況：2 仔細看文字，看到「救		

問題			護證明線上申請」，點擊這個項目；「救護證明線上查詢」感覺是可以直接在網站上看到證明，是不是不需要申請？		
----	--	--	---	--	--

頁面名稱	申請表單	儲存完成	查詢進度	案件進度通知郵件
畫面				
碰到的狀況或問題	<p>狀況：2</p> <p>覺得表單欄位有點混亂，案件類型與申請人勾選上有點混亂，一間不知道怎麼選，需要理解一下。勾選本人申請，那這樣申請人和傷病患資料是都要填一樣的吗？</p>	<p>狀況：2</p> <p>填寫欄位完成後，無法直接看到送出的按鈕，找了一下才看到左上方的儲存，試試看這個按鈕。在畫面右邊跳出儲存完成的系統提示。覺得有點怪怪的，不知道有沒有問題。</p>	<p>狀況：1</p> <p>進行查詢。</p>	<p>狀況：2</p> <p>收到案件進度的通知信，只有寫「未受理，未通過」；看起來有點像詐騙，但應該就是這樣了。</p>
碰到的狀況或問題	<p>狀況：2</p> <p>發生的時間竟然可以選到秒！出生年月日</p>			

<p>是要填傷病患的嗎？ 一般應該會是必填 吧？發生地點是要寫 詳細的地址嗎？還是 簡單寫就可以了呢？ 信箱驗證是要當下做 完驗證嗎？頁尾的同 意項目好小喔，會忽 略掉。</p>			
---	--	--	--