

數位發展部

111 年度政府網站易用性測試建議報告

000 消防局-住警器線上申請

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.....	12
九、結語.....	24

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.....	8
表 4：系統易用性量表.....	9
表 5：與 foodpanda 懶人包應用對比示意表.....	13
表 6：網站服務優化順序.....	23

圖目錄

圖 1：「OOO 消防局住警器線上申請」服務流程關鍵步驟.....	4
圖 2：網頁中補助對象說明.....	10
圖 3：住警器補助注意事項.....	11
圖 4：申請完成後的確認視窗.....	12
圖 5：foodpanda 平台與招募外送員申請介紹.....	15
圖 6：foodpanda 外送員申請方式、基本條件確認畫面.....	16
圖 7：foodpanda 外送員線上申請流程.....	17
圖 8：foodpanda 外送員線上申請最後步驟.....	18
圖 9：foodpanda 外送員線上申請最後步驟所需資料畫面.....	19
圖 10：foodpanda 閱讀開通信、領取裝備.....	20
圖 11：foodpanda 線上必看懶人包.....	21
圖 12：foodpanda 之 Q&A 頁面.....	21
圖 13：加入申辦時程示意圖.....	22
圖 14：申辦完成對話框示意圖.....	23

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：OOO 消防局
- 2.申請時間：2022 年 8 月 29 日
- 3.網站名稱：OOO 消防局
- 4.網址：OOOO
- 5.網站目標族群：地方居民

(二)測試標的

- 1.服務名稱：住警器線上申請
- 2.服務目的：節省民眾時間
- 3.測試目的：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：顯示訊息「資料已輸入完成，我們將儘快為您處理」。

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。

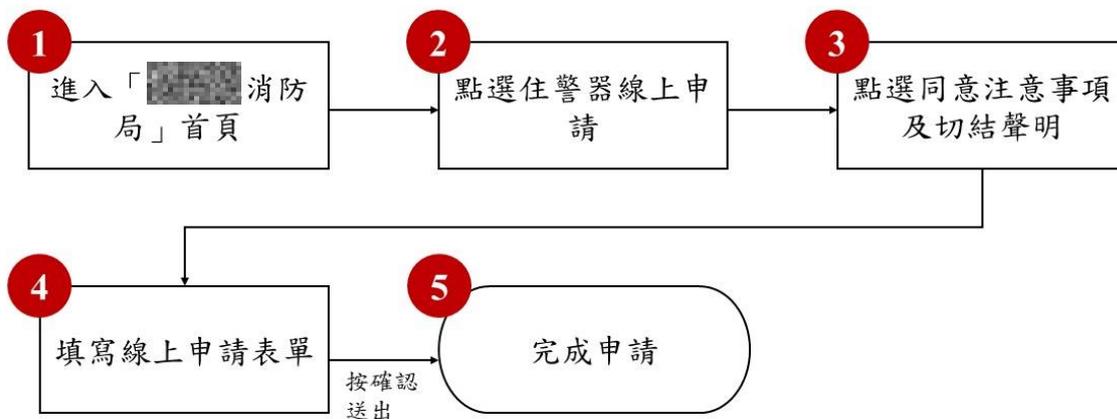


圖1：「OOO 消防局住警器線上申請」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站為戶籍或居住於 OOO 之一般民眾，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，平常皆有使用電腦或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	戶籍/居住地	職業	使用電腦時間長度
測試者 1	女性	36 歲	OOO	電子技術服務人員	6 小時以上/天
測試者 2	男性	41 歲	OOO	服務業行政總務人員	6 小時以上/天
測試者 3	女性	29 歲	OOO	設計人員	4~5 小時/天

測試成員	性別	年齡	戶籍/居住地	職業	使用電腦時間長度
測試者 4	女性	28 歲	000	醫療專業人員	6 小時以上/天
測試者 5	女性	29 歲	000	教育/藝文相關產業學術 研究人員	6 小時以上/天
設計專家	女性	38 歲	000	服務開發人員	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「000 消防局」首頁	無	用 google 可以容易找到該網站。	無
2 點選住警器線上申請	測試者 1：首頁資訊相當多，逐一尋找申請住警器頁面。 測試者 3：在首頁搜尋住警器線上申請的功能，稍微花了一點時間。	測試過程中，許多測試者直接使用滑鼠往下滑，便找到了連結，並沒有碰到什麼困難。	無
3 點選同意注意事項及切結聲明	測試者 1：進行測試中，發現代領委託書部分未提供連結，不知在哪裡下載表格	無	測試者 2：在測試中發現委託書附在申請書裡面，如果可以獨立一個頁面出

關鍵步驟	遇到的困難	順利的因素	須注意的狀況
	<p>以進行填寫。</p> <p>測試者 4：對同一地址但非屬同一建築物之不同戶申請者有點看不懂，也不曉得怎麼確認住的地方是否已經申請。</p> <p>測試者 5：出現一份像是同意書的說明文件，標題寫補助條件相關文字，部分內容讓人有些疑惑，例如：申請住警器是否為補助的一種、是否要符合補助資格才能申請安裝等問題，看了補助對象第二點，覺得住家是大樓且有消防設備好像不符合需求，但整個注意事項看了下來有些似懂非懂，就繼續申請看看。</p>		<p>來會比較清楚。</p>
4	<p>填寫線上申請表單</p>	<p>測試者 4：因為居住地是租屋處，不知道是哪個里，後來是看 google map 找一個距離最近有標示出</p>	<p>測試者照著填不會有太多的問題。</p> <p>測試者 5：在測試中思考「是否一定要符合補助才能申請？」、「不能自費申請之類的嗎？」</p>

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		<p>名字的里，也不確定是否正確，但不妨礙進行下一步動作。且不知道 OO 分隊跟 OO 東區分隊距離大概多遠，也不確定是不是自動跳出的選項，但覺得應該都在 OOO，所以繼續申請。</p> <p>測試者 5：出現要上傳住宅照片的選項有些非預期，且不清楚需要怎樣的照片，是住宅外觀還是內裝？後來發現非必填就略過。</p>		等的問題。
5	完成申請	無	部分受測者電腦會自動填入資料，因此減少輸入時間。	無

2.測試者操作此服務時間較機關的預期多 2 分 13 秒，完成平均時間：7 分鐘 13 秒。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	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	10 分 0 秒	0	1
測試者 2	14 分 0 秒	2	3
測試者 3	4 分 32 秒	0	2
測試者 4	5 分 0 秒	0	4
測試者 5	7 分 0 秒	3	3
設計專家	2 分 48 秒	0	2

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 76.6 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。

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>

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。	2	2	4	5	3	3
2	我覺得這個網站過於複雜。	2	4	2	1	2	2
3	我認為這個網站很容易使用。	4	3	4	5	4	5
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	2	2	2	1	1	1
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	3	3	5	5	3	4
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	3	2	1	1	2	1
7	我可以想像大部份的人很快就可以學會使用這個網站。	4	2	4	5	4	4
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	2	3	2	1	2	1
9	我很有自信能使用這個網站。	4	4	4	5	5	5
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	2	1	2	1	3	1
總分		65	55	80	100	72.5	87.5
分數均值		76.6					

(二) 關鍵議題

根據使用者測試的結果（請參見附件），整理出 5 項關鍵議題。

1. 不確定服務是有條件補助，或是有需要皆可申請

在申請流程中看到注意事項及切結聲明的內容（圖 2），標題描述補助條件之相關文字，乍看下會疑惑申請住警器是否為補助中的一種？且會聯想到是否需要符合補助資格才可申請安裝，網站內並未特別詳述這方面的資訊，以致測試者在操作時會有些遲疑。

住警器補助條件、注意事項及切結聲明

• 補助對象

1. 補助對象：全面開放居住或設籍於本縣尚未申請補助之民眾攜帶身分證自行至鄰近消防分隊申請或線上申請
2. 六樓以上集合住宅已設有火警自動警報設備，不予補助。

圖2：網頁中補助對象說明

2. 無法確認自己是否符合申請資格

(1) 無法確認住家條件是否合格

在本次測試者中有測試者的住家是在大樓，且具有消防設備，此類住戶並未詳述在是否符合申請資格之中，在申請流程中，該測試者檢視注意事項時有些疑惑，但仍繼續試著申請，操作過程中，因使用者的遲疑以至於申請流程不順暢。

(2) 無法確認是否已申請過

在申請過程中，使用者不曉得如何確認居住的地方已經申請過住警器，且對「同一地址但非屬同一建築物之不同戶申請者」這類名詞有點看不懂，造成讓使用者停留在頁面猶豫。

3.未告知申請流程中需準備之文件

在申請流程中出現要上傳住宅照片的選項，此項目有些超出部分測使者的預期，且未告知需要住宅之外觀照片或是室內照片，雖然該項目為非必填，有些使用者直接略過該操作，但不在預期中的操作流程仍造成使用者在操作中的困惑。

4.不知道如何取得所需的文件

在申請的注意事項中，有「委託書」與「居住證明」等相關文件（如圖3），但在申請流程未提及委託書該如何取得，也並無相關連結顯示在頁面，使用者因尋找不到委託書下載的地方，或是得多花一些時間下載委託書而造成操作不順暢。

• 注意事項

1. 申請補助**同一地址補助1組，不重複補助，以申請1次為限**，如有不足請自行購買，並依「住宅用火災警報器設置辦法」設置。**如遇有同一地址但非屬同一建築物之不同戶申請者，則由轄區分隊派員實地勘查確認後補助。**
2. 領取時攜帶**身分證**，若居住地與身分證不同者，另攜帶水、電、稅及繳費單等**居住證明文件**。
3. 如有代領需求，請攜帶**委託書(為民服務-申辦須知及表單下載-彰化縣補助住宅用火災警報器申請作業流程-附件申請表)**、**委託者及被委託者雙方身分證正本及居住證明文件**。
4. 現場查核實際條件如與申請補助資格不符或已申請補助者，不予補助設置。
5. 本局補助之住警器為偵煙型探測器，勿裝設於廚房等易致誤報位置。
6. 本補助案申請後，將有專人聯繫您前往消防分隊領取，若申請後30日未領取，則申請無效，請重新申請。如10日內未收到相關電子郵件，請直接撥打分隊電話詢問。
7. 鑒於近日申請量龐大，**如果收到已受理卻未接獲電話通知者，請於收到受理郵件3日後逕撥打分隊電話詢問進度，或直接備妥相關佐證資料至申請之分隊領取。**

圖3：住警器補助注意事項

5.不確定申請至領取的期程安排

在申辦流程的最後步驟，畫面顯示確認視窗並附帶說明：「資料已輸入完成，我們將儘快為您處理。」（如圖4），然而，民眾多半對會何時才可以拿到住警器感到好奇，網頁上並未顯示約多久時間可以拿到住警器，以致民眾雖進行完申請流程，但流程結束後卻有不確定感。

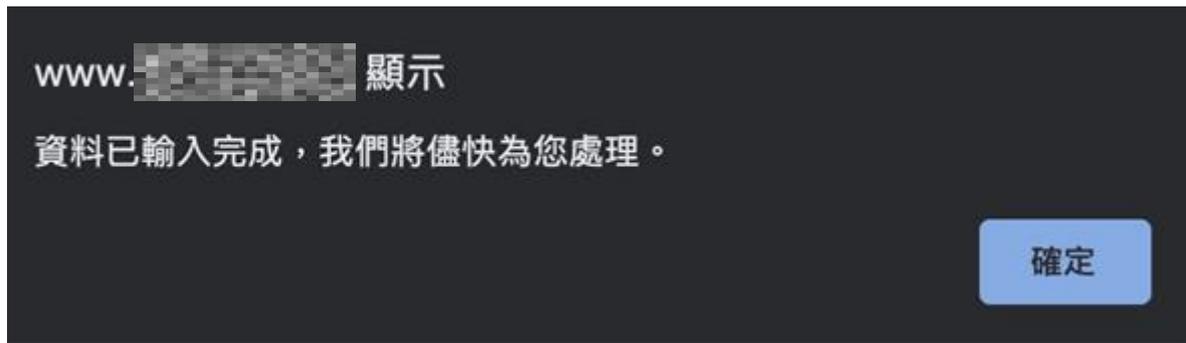


圖4：申請完成後的確認視窗

八、建議方案

OOO 消防局「住警器線上申請」為提供民眾住警器線上申請之服務，根據測試結果分析的 5 項關鍵議題「不確定服務是有條件補助，或是有需要皆可申請」、「無法確認自己是否符合申請資格」、「未告知申請流程中需準備之文件」、「不知道如何取得所需的文件」及「不確定申請至領取的期程安排」，整理出 2 項建議方案，詳細說明如下：

(一)使用申辦懶人包

關鍵議題中的「不確定服務是有條件補助，或是有需要皆可申請」、「無法確認自己是否符合申請資格」、「未告知申請流程中需準備之文件」、「不知道如何取得所需的文件」，這四大項議題都是「申辦須知」。因此，將這四大項關鍵議題，統一以「申辦懶人包」來處理。以下，以 foodpanda 外送員招募懶人包為例（如表 5），總共分為八段：

表5：與 foodpanda 懶人包應用對比示意表

懶人包項目	Foodpanda 外送員招募內容	住警器線上申請內容	重點項目
介紹平台與申請管道	平台與申請管道之介紹	住警器功能介紹	讓使用者對平台有初步認識。
說明申請方式	線上開通、現場諮詢及再次合作	線上申請與現場申請之說明	介紹不同申請方式的流程。
確認基本條件	開通文件：駕照、帳戶等	開通文件、房屋類型、居家偵煙設備狀況等標準	讓使用者確認自身是否符合申請資格。
進行線上申請流程	流程介紹、外部連結	申請表格或連結	列出申請表單所需內容或其他須填寫之表單。
上傳所需文件	買裝備、合約簽署	無	申請住警器過程無須購買裝備與準備合約。
	上傳申請用所需資料	上傳身份證及照片等相關資料等	顯示需上傳文件之範本內容。
收取確認信件與領取裝備	閱讀開通信、如何領取裝備	收信確認申請，告知等待通知約 10 天再領取住警器	讓使用者得知須收取電子郵件以確認申請，並透過進度了解進申請進度。

懶人包項目	Foodpanda 外送員 招募內容	住警器線上申請內容	重點項目
閱讀行前教學	上線必看懶人包： 外送員執行外送 任務之教學範例	領取流程介紹：與民 眾說明須攜帶之文件 及準備	介紹領取注意事 項，減少民眾遺 漏攜帶證件。
說明申辦問題	招募的各類問題 集錦	申辦之問題集錦	讓使用者透過瀏 覽問題錦集，了解 多半民眾之疑問。

而針對該懶人包項目對應之內容，其說明如以下幾點：

1.介紹平台與申請管道

部分使用者是有目的的進入消防局網站，進而查找線上住警器申請之功能，但也有瀏覽消防局網頁，不管是透過何管道而來之使用者，皆可能有初次接觸此平台的民眾，因此應有平台與申請管道之簡介等相關資訊，且可如範例圖 5，增加該平台說明影片，讓使用者可更快了解該平台。

依照下列步驟
申請foodpanda
簡單又快速!



圖5：foodpanda 平台與招募外送員申請介紹

圖片來源：<https://foodpandarider.tw/join>

2.說明申請方式

目前機關服務有線上申辦及臨櫃申辦，透過申請方式說明，使用者可檢閱不同的申辦流程(如圖 6)，並思考何種申辦方式較適合自己，再針對自己需要的申辦方式作準備，以減少民眾申辦的時間。

3.確認基本條件

在本易用性測試之中，有部分使用者在流程中不確定自己是否符合資格，而造成在申辦流程中，因遲疑以致操作流程不順暢，在此建議將符合申辦資格的基本條件列出供民眾確認，以確保使用者在申請流程中確認自己符合資格(如圖 6)，減少在操作流程中的不確定感。

選擇適合你的申請方式

線上快速開通

現場諮詢會

申請再次合作

確認條件

申請流程

最後步驟

領取裝備

選取時段

1 min

確認符合基本條件

開通所須文件：

- 01 中華民國身分證
 - 02 本人之中國信託台幣帳戶（實體存摺/數位帳戶）
 - 03 六個月內申請之全部區間良民證
- 【雙北、基隆、桃園、新竹、苗栗、台中地區】可先開通後補文件
- 04 普通重型機車駕照、行照
 - 05 有效期限內之強制險卡或電子式強制險照片（不支援PDF檔）

[查看中國信託線上開戶教學](#)

*注意：

- 請勿將帳號出借給未通過法規規範之道安食安訓練測驗合格之人。
- 使用非本人帳號上線接單，發生意外時無保險理賠，屆時交通身故、傷殘將無保障。
- 如帳號出借後有不當利用之情事，帳號持有人可能需要承擔連帶民事或刑事責任。

圖6：foodpanda 外送員申請方式、基本條件確認畫面

圖片來源：<https://foodpandarider.tw/join>

4. 進行線上申請流程

使用者在進行線上流程時，透過懶人包的介紹可透過線上流程申請之重要項目（如圖 7），讓使用者大略了解該申請流程之重點流程，並清楚該填寫之內容。

確認條件 ▶ **申請流程** ▶ 最後步驟 ▶ 領取裝備 ▶ 選取時段

60 min 完成線上申請流程

申請帳號：

選擇「想要上線的城市」、填寫「聯絡資訊」及保存「申請網頁」

立即申請 →

***注意：**

- 個人相關資訊（電子信箱、身分證字號及手機號碼等）請務必填寫正確。
- 一定要保存此申請網頁，你可以在這個連結查詢到所有申請階段的進度。
- 若是要透過朋友推薦方式申請，請記得要使用推薦人提供的連結完成帳號申請。

開通步驟1：詳讀申請步驟

***注意：**

- 詳讀申請步驟於網頁最下方點擊【OK】按鈕。
- 按下【OK】表示你已了解申請須知，該頁面將無法再次開啟。

開通步驟2：觀看影片與合作須知「通過測驗」

點此前往 ▶ 閱讀測驗題目出處懶人包，讓你快速了解學習重點

- 外送承攬合作影片 **點此前往 ▶**
- 熊平安3大課程 **點此前往 ▶**
- 承攬服務條款 **點此前往 ▶**
- 接单系統(pandarider)模擬器 **點此前往 ▶**

圖7：foodpanda 外送員線上申請流程

圖片來源：<https://foodpandarider.tw/join>

開通步驟5：最後一步，購買裝備，等待開通信件

恭喜你，來到最後一個步驟啦，請先完成裝備購買，證件審核完畢立即開通帳號！

- 1 購買交通工具為「機車」裝備。 [點此前往 ▶](#)
購買交通工具為「單車/步行」裝備。 [點此前往 ▶](#)
查看裝備購買教學 [點此前往 ▶](#)
- 2 等待約2 個工作日（不包含假日）
- 3 前往電子信箱，搜尋信件主旨：「帳號開通信」，同步檢查垃圾信箱。

*注意：

- 結帳可使用信用卡 / 臺灣金融卡或LINE Pay進行支付。
- 登入與申請時相同的電子郵件與身分證字號，以利資料核對。
- 若你已經有符合foodpanda 廣告費之裝備組合，你可以提出申請，審核程序最長需30個工作天（不含假日）。

[點此前往 ▶](#)

- 完成線上申請所有流程，後續將依外送需求與完成順序開通帳號，查看城市外送需求。

[點此前往 ▶](#)

圖8：foodpanda 外送員線上申請最後步驟

圖片來源：<https://foodpandarider.tw/join>

5.上傳所需文件

將使用者申請所需之文件，例如：證件照、照片等所需之文件顯示並增加範本（如圖9），讓使用者得知該準備的文件為何，並知曉正確範本以減少上傳錯誤資料之機率。



圖9：foodpanda 外送員線上申請最後步驟所需資料畫面

圖片來源：<https://foodpandarider.tw/join>

6.收取確認信件與領取裝備

本階段之內容為，告知使用者需前往電子信箱收取申請通知確認信，如下圖 10 範例，並告知需等待之天數，讓使用者得知申請流程完成後之程序。



圖10：foodpanda 閱讀開通信、領取裝備

圖片來源：<https://foodpandarider.tw/join>

7.閱讀行前教學

在此顯示使用者前往領取住警器之準備，例如：需準備之文件、委託他人領取該準備之文件等，如參考範例圖 11，讓民眾知道該準備之項目，以減少領取時遺漏文件之狀況。

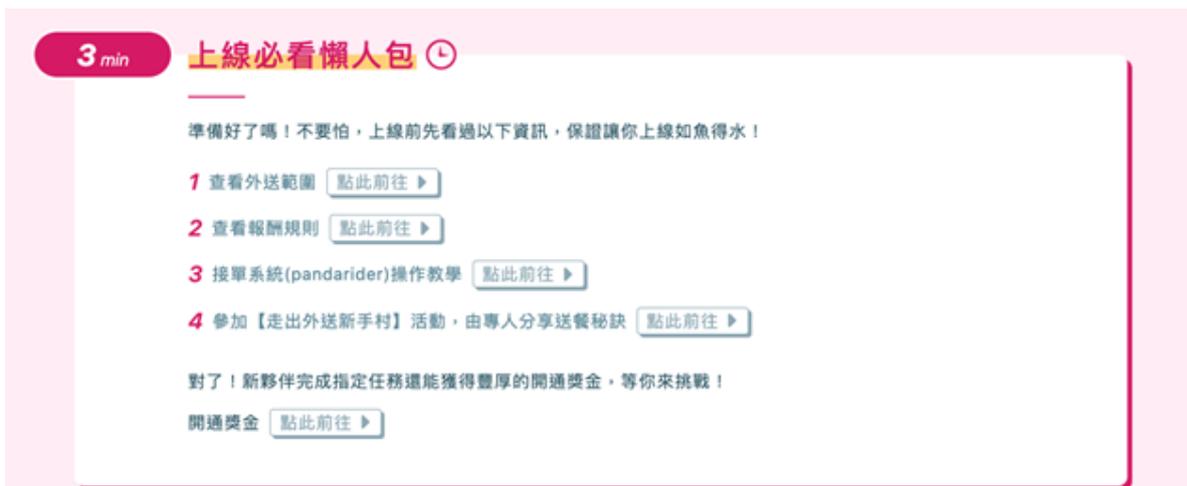


圖11：foodpanda 線上必看懶人包

圖片來源：<https://foodpandarider.tw/join>

8.說明申辦問題

在民眾瀏覽網站時或許會有其他問題，可點選問題錦集的功能，如範例圖 12 之 Q&A 頁面，讓民眾操作中有問題時可先尋找是否有相關問題之解說，讓其可先自行解決操作上的疑問。



圖12：foodpanda 之 Q&A 頁面

圖片來源：<https://foodpandarider.tw/join>

(二)增加申辦時程的介紹與提醒

測試者提及想要追蹤進度，以了解何時可以領取住警器。而追蹤進度有很多種作法，例如：追蹤物流狀況、追蹤醫院看診順序等，都是追蹤進度。然而，在這個案例裡，測試者提及追蹤進度，更像是「了解接下來幾天後要領東西」。基於對時程的不確定性，而提出要追蹤。

然而，住警器從申辦到安裝，時程可長達一個半月，不是急迫性很高的事情。因此，不用做到時時追蹤或排隊追蹤，而是提供給民眾一個時程表，就能夠讓民眾安心，也知道申辦後，大約幾天後沒有消息，再來詢問即可。因此，時程圖可設計在申辦介紹區塊（如圖 13），使用者便可透過進度檢視以得知自己的申請進度。

為民服務

119報案服務須知

服務準則

申辦須知與表單下載

消防安檢不合格場所

公文附件下載

線上報名

住警器線上申請

火災證明線上申請

救護證明線上申請

119報案APP

本局防救災即時災情網站

首頁>為民服務>住警器線上申請>線上申辦

線上申辦

線上申辦 → 10天內 → 電子郵件通知 → 30天內 → 領取住警器 → 3天內 → 安裝於申請地

住警器補助條件、注意事項及切結聲明

- 補助對象
 1. 補助對象：全面開放居住或設籍於本縣尚未申請補助之民眾攜帶身分證自行至鄰近消防分隊申請或線上申請
 2. 六樓以上集合住宅已設有火警自動警報設備，不予補助。
- 注意事項
 1. 申請補助同一地址補助1組，不重複補助，以申請1次為限，如有不足請自行購買，並依「住宅用火災警報器設置辦法」設置。如遇有同一地址但非屬同一建築物之不同戶申請者，則由轄區分隊派員實地勘查確認後補助。
 2. 領取時攜帶身分證，若居住地與身分證不同者，另攜帶水、電、稅及繳費單等居住證明文件。
 3. 如有代領需求，請攜帶委託書(為民服務-申辦須知及表單下載-彰化縣補助住宅用火災警報器申請作業流程-附件申請表)、委託者及被委託者雙方身分證正本及居住證明文件。
 4. 現場查核實際條件如與申請補助資格不符或已申請補助者，不予補助設置。

圖13：加入申辦時程示意圖

此外，在申辦後，也能在快顯視窗中提醒申辦者（如圖 14）。讓申辦者可以更安心。甚至可以在快顯視窗中，備註若有任何問題，可致電 00-0000-0000。

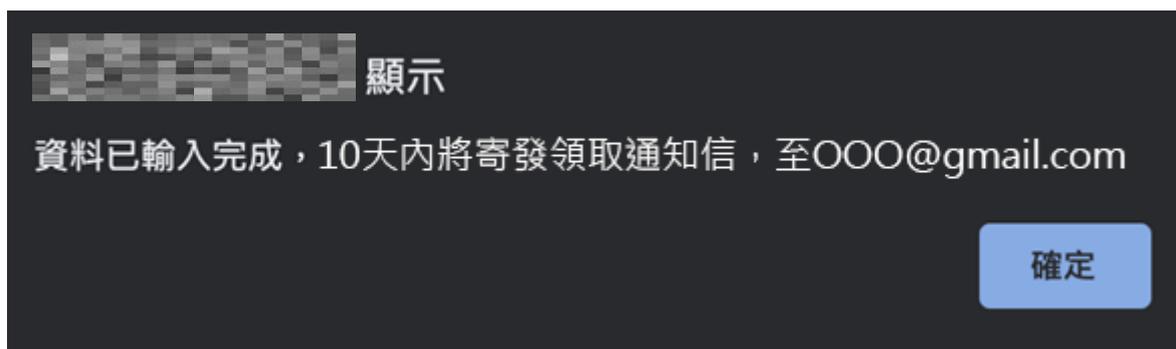


圖14：申辦完成對話框示意圖

以上 2 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 5 面向評估，列出網站服務優化順序如下表 6，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6：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
不確定服務是有條件補助，或是有需要皆可申請	使用申辦懶人包	1	效率、滿意度
無法確認自己是否符合申請資格			
未告知申請流程中需準備之文件			
不知道如何取得所需的文件			
不確定申請至領取的期程安排	增加申辦時程的介紹與提醒	2	易記、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、省時與易學之建議，依據改善優先順序列點如下：

A.使用申辦懶人包

B.增加申辦時程的介紹與提醒

以上建議方案提供 OOO 消防局-住警器線上申請服務，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：

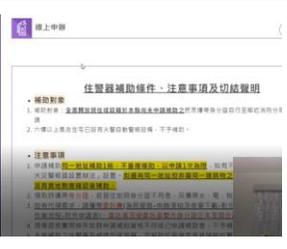
首頁：狀況 1：很快地找到指定的申請項目。

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」按鈕表示很明顯，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。

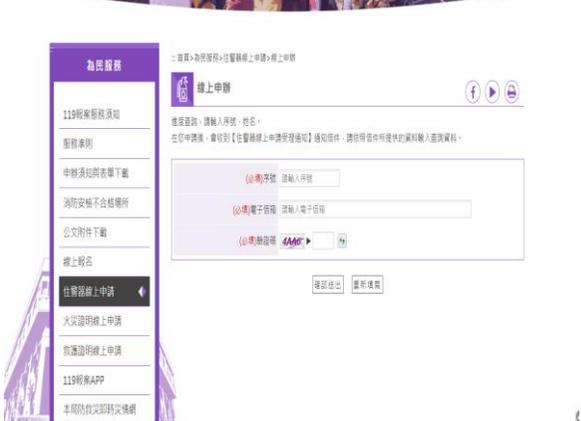
頁面名稱	首頁	搜尋結果	申辦須知與表單	線上申辦	資料填寫	輸入完成
畫面						
碰到的狀況或問題	狀況：1 進入首頁後，看到右上角有搜尋的功能，所以就直接試看看搜尋「住警器」。	狀況：1 還好第二筆就是申請流程的選項。	狀況：1 先確認說明內容，一開始都是寫實體，後來有看到可以線上申請，進入線上申請的網址。	狀況：1 先確認說明後進入下一步。	狀況：2 開始填寫資料，為了找照片有花了一些時間，然後驗證過期要再重新輸入一組，以為自己的圖片尺寸超過所以顯示紅字，但重新確認後發現我的照片檔案很	狀況：1 輸入完成，但無法查詢自己的申請狀態，再重新確認看看查不查的到，但因為沒會員功能，所以才無法記錄是誰申請的。

					少，那個提示訊息本來就是紅色的。	
--	--	--	--	--	------------------	--

<p>頁面名稱</p>	<p>收 mail</p>					
<p>畫面</p>						
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 隔天才看到有寄 mail 過來，得知申請受理。</p>					

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	首頁	住警器申請說明	線上申辦-進度查詢
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：2</p> <p>首頁資訊相當多，逐一尋找申請住警器頁面。</p>	<p>狀況：1</p> <p>說明申請資格條件。</p>	<p>狀況：1</p> <p>申辦完成後電子信箱會收到通知信，可用序號與申請電子信箱查詢申辦進度。</p>
碰到的狀況		<p>狀況：3</p> <p>代領委託書部分未提供連結不知在哪</p>	

況或 問題		裡下載表格填寫。	
----------	--	----------	--

頁面名稱	線上申請表格	申請須知與表單下載	申請住警器流程說明
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：2</p> <p>表格填寫部分簡易，需提供住宅屋況照片一張。</p>	<p>狀況：3</p> <p>尋找住警器委託書表格，未搜尋到。</p>	<p>狀況：2</p> <p>委託書附在申請書裡面，如果可以獨立一個頁面出來會比較清楚。</p>

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	首頁-1	首頁-2	線上申辦-1	線上申辦-2	線上申辦-3	線上申辦-4	線上申辦-進度查詢
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：1 在首頁搜尋住警器線上申請的功能，稍微花了一點點時間。	狀況：1 在表頭選單中的「為民服務」中就看到該功能。	狀況：1 稍微過目了一下申辦條件等資訊，由於文字很多，所以重點式跳著瀏覽。	狀況：1 開始申請相關資料填寫。	狀況：1 完成申辦。	狀況：2 想知道申辦進度，以及何時會收到通知，不知道在哪裡，因此回到說明頁找尋。	狀況：1 發現需要先到電子信箱查看序號。

碰到的狀況或問題						狀況：2 再細讀一次內容，找到答案，並且看到右上進度查詢鈕。	
----------	--	--	--	--	--	-----------------------------------	--

頁面名稱	gmail 電子信箱	線上申辦-進度查詢	線上申辦-進度查詢
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 在信箱找到序號。</p>	<p>狀況：1 回到進度查詢頁填寫序號。</p>	<p>狀況：1 查詢成功沒有問題，結束此次操作。</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。

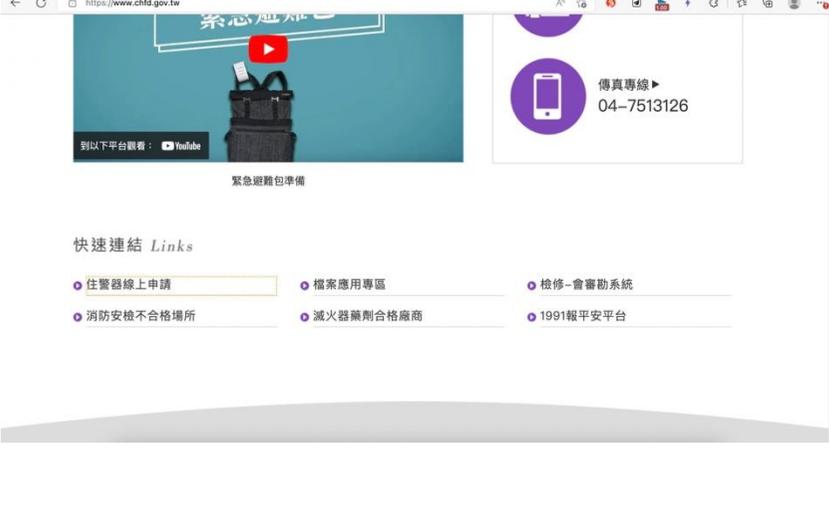
頁面名稱	彰化市消防局首頁	駐警器線上申請	線上申辦
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>尋找關於住警器相關資訊->很快在便民服務處看到相關資訊。</p>	<p>狀況：2</p> <p>開始確認注意事項：對同一地址但非屬同一建築物之不同戶申請者有點看不懂，也不曉得怎麼確認住的地方是否已經申請。</p>	<p>狀況：2</p> <p>因為是租屋處，不知道是哪個里，後來是看 google map 找一個距離最近有標示出名字的里，也不確定是否正確，但不妨礙下一步。</p>
碰到的狀況			<p>狀況：2</p> <p>不知道彰化分隊跟彰化東區分隊</p>

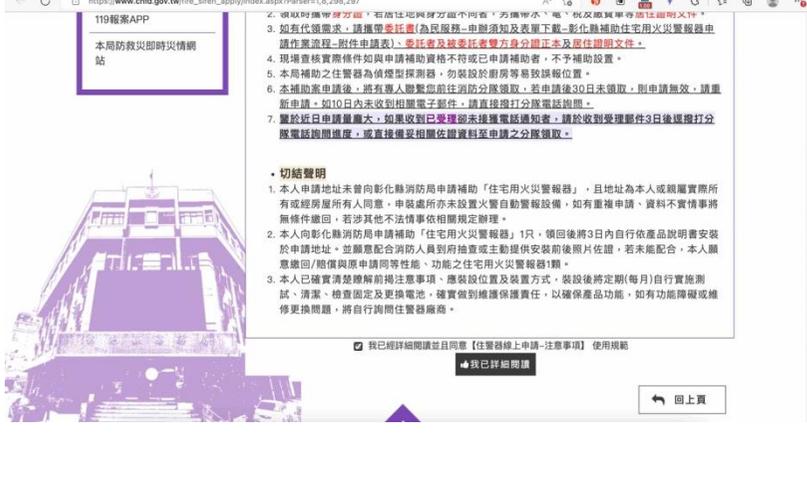
<p>況或 問題</p>			<p>距離大概多遠，也不確定是不是自動跳出的選項，但想說應該沒差應該都在彰化市頂多跑遠一點。</p>
<p>碰到的狀況或 問題</p>			<p>狀況：2 上傳住宅照片完全不懂，不曉得是要外觀還是內部的照片，也找不到詳細的說明，還好後來有看到並非必填。</p>

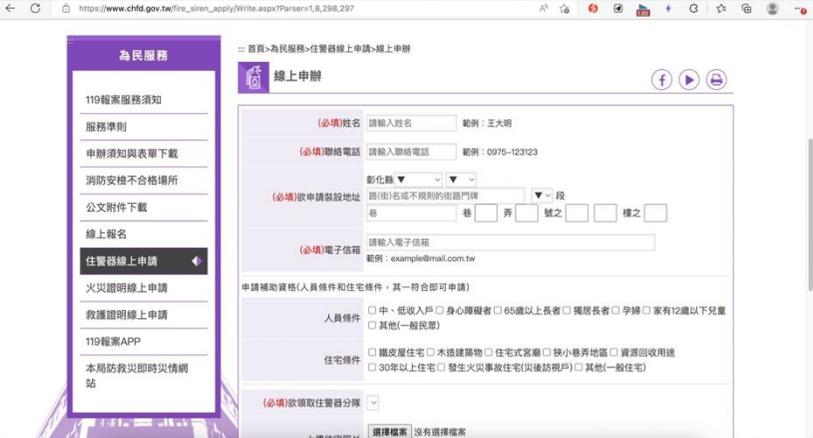
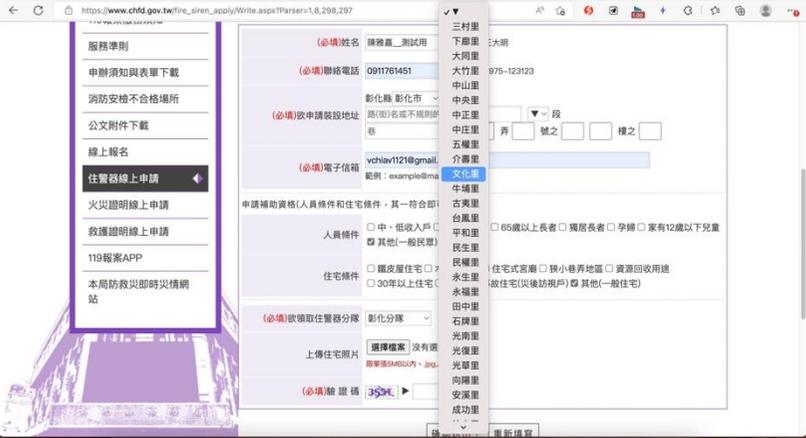
頁面名稱	Email 信箱	案件進度查詢	進度查詢
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>收到信件，依照指示查詢看看案件進度。</p>	<p>狀況：1</p> <p>依照指示輸入序號跟電子信箱。</p>	<p>狀況：1</p> <p>可以看見輸入的資料跟案件待處理。</p>

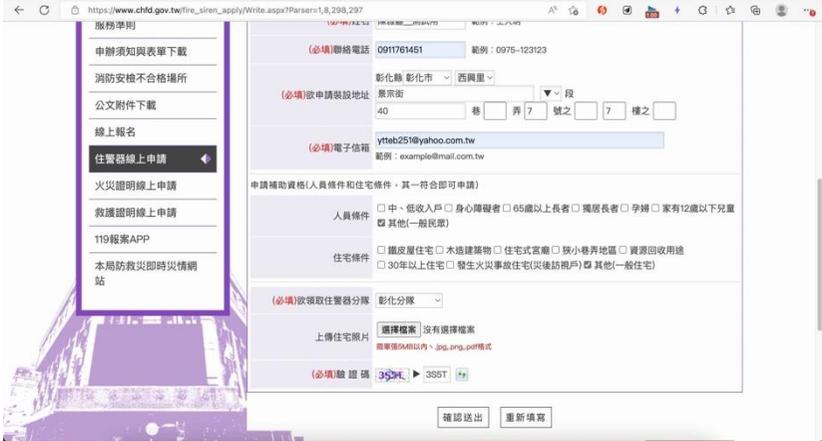
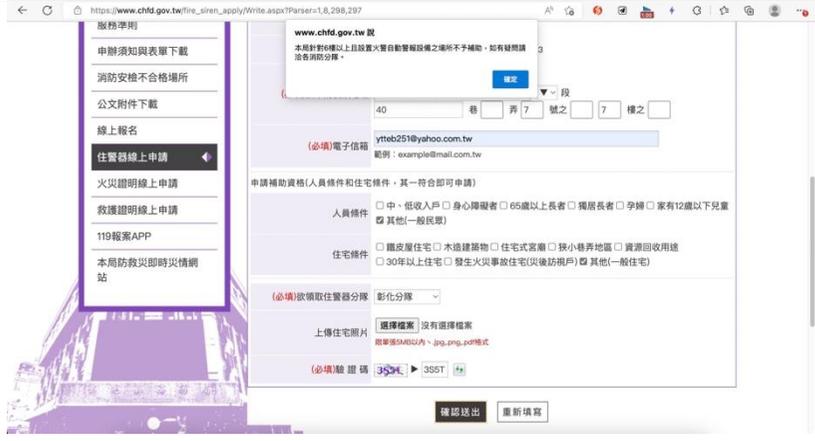
測試者 5：

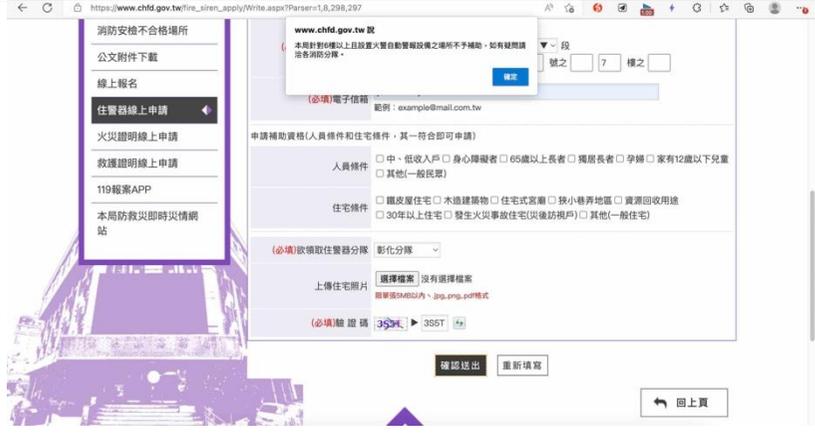
狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

<p>頁面名稱</p>	<p>000 消防局首頁</p>	<p>000 消防局首頁 下半部頁面</p>
<p>畫面</p>		
<p>碰到的狀況和問題</p>	<p>狀況：1 首先進到消防局首頁，覺得為民服務的地方可能會有我需要的資訊，但還是想先整個網站瀏覽一下再點選，就先往下滑繼續瀏覽。</p>	<p>狀況：1 往下滑後發現有個快速連結的地方，第一個選項就是住警器線上申請，很符合我的需求就進而點選。</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>住警器線上申請 切結書頁面</p>	<p>住警器線上申請 切結書頁面</p>
<p>畫面</p>		
<p>碰到的狀況和問題</p>	<p>狀況：2</p> <p>出現一份像是同意書的說明文件，標題是寫補助條件相關文字，會有些疑惑申請住警器是補助的一種嗎？所以是要符合補助資格才能申請安裝嗎？看了補助對象第二點，覺得住家是大樓且有消防設備好像會不符合需求，但整個注意事項看了下來有些似懂非懂，就繼續申請看看好了。</p>	<p>狀況：1</p> <p>細看注意事項，發現還要自己去領取且會需要配合抽查等相關資訊，覺得後續好像有些小麻煩，但為了安全需求，還是先按同意申請看看。</p>

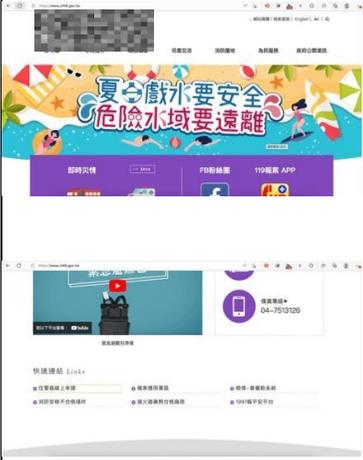
<p>頁面名稱</p>	<p>住警器線上申請 資料填寫頁面</p>	<p>住警器線上申請 資料填寫頁面</p>
<p>畫面</p>		
<p>碰到的狀況和問題</p>	<p>狀況：1 送出同意書後要開始填寫個人資料，進一步開始逐格填寫。</p>	<p>狀況：2 平常填寫地址時，縣市後是接續街道名稱，所以下意識地以為是要尋找街道名稱，但長長一串不能自己輸入覺得有些煩躁，找不太到目標，看到後來才發現是要選擇里，但還是沒有很好搜尋，不能馬上就找到。</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>住警器線上申請 資料填寫頁面</p>	<p>住警器線上申請 資料填寫頁面</p>
<p>畫面</p>		
<p>碰到的狀況和問題</p>	<p>狀況：2 填寫其他資料，其實還是沒有很懂補助是要幹嘛，但就先選個合適的，都先選其他。出現要上傳住宅照片的選項有些非預期，想說我現在要怎麼準備，會想說是需要怎樣的照片，是住宅外觀還是內裝，後來發現非必填就愉快的略過。</p>	<p>狀況：3 送出申請後跳出不予補助的字樣，想說我知道沒補助，按了確定後回到原畫面也沒有送出，還是一定要符合補助才能申請呢？不能自費申請之類的嗎？</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>住警器線上申請 資料填寫頁面</p>	<p>住警器線上申請 資料填寫頁面</p>
<p>畫面</p>		
<p>碰到的狀況和問題</p>	<p>狀況：3 想說可能是補助的問題，那不補助的話可以嗎。就把補助欄位的勾都取消，再嘗試送出一次。</p>	<p>狀況：3 想說所以是不符合資格系統會自動擋掉嗎？好像依然不符合資格，放棄申請。 (後來想換奶奶家地址嘗試但不確定詳細地址就放棄了)。</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-下方有連結	切結書	填寫表單	Email 通知	Pop-up 訊息
畫面					
碰到的狀況和問題	<p>狀況：1</p> <p>因為據說是新服務，所以覺得會在首頁。所以就於在首頁慢慢找尋。剛</p>	<p>狀況：1</p> <p>底下的介紹內容很多，有點沒有耐心。大概看過去，就跳下一頁了。</p>	<p>狀況：1</p> <p>登入之後，沒有什麼問題。就照著填寫即可。</p>	<p>狀況：1</p> <p>填寫完就會收到 Email，有被通知到。</p>	<p>狀況：2</p> <p>填寫完，頁面也會出現「感謝您的填寫，我們將盡速為您處理」。如果</p>

	好在較下方的區塊，就看到了住警器申請的連結。				這是免費申請，會覺得沒有什麼關係，因為是福利，就慢慢排不急。但會希望可以告訴我，大概後續的流程為何。
碰到的狀況和問題			狀況：2 因為本身不是 00 人，所以不太確定 00 分隊，與 00 東區分隊，是不是當地人能很快區分。		