數位發展部

111 年度政府網站易用性測試建議報告

OOOO
-長期照顧線上申請

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.....13
九、結語.....20

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 19

圖目錄

圖 1：「OOOOOOOO 長期照顧線上申請」服務流程關鍵步驟 4
圖 2：對於專有名詞並無解釋 10
圖 3：稱謂無統一，且有模糊空間 10
圖 4：申請前的指示，提到選擇服務種類，但無該選項 11
圖 5：申請完成的指示，下一步指示只有回首頁 11
圖 6：後半段的表單設計不完善 12
圖 7：專有名詞可直接加上註解 13
圖 8：修改申請前的指示對話方塊 14
圖 9：修改申請完成的指示，並加入各地衛生所電話 15
圖 10：目前標題及區塊的分隔並不明顯 16
圖 11：建議統一標題格式，並加大區塊間距離 16
圖 12：目前表單設計，後半段欄位都無標示必填 17
圖 13：整合三個欄位成聯絡電話，並加註「*」必填符號 17
圖 14：填表人資料加上「同主要聯絡人」功能 18

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：OOOOOOOO

2.申請時間：2022 年 8 月 25 日

3.網站名稱：OOOO 長期照顧中心

4.網址：OOOO

5.網站目標族群：長照服務需求者或其家屬

(二)測試標的

1.服務名稱：長期照顧線上申請

2.服務目的：減少臨櫃辦理、隨時都可以提出申請，避免因機關忙碌或下班後無法申請服務

3.測試目的：民眾操作是否順暢

4.預計完成操作時間：5 分鐘

5.預期服務產出：民眾完成操作後，系統會寄送電子郵件至填寫的信箱中，裡面包含案件編號及權管衛生所之聯繫電話

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。

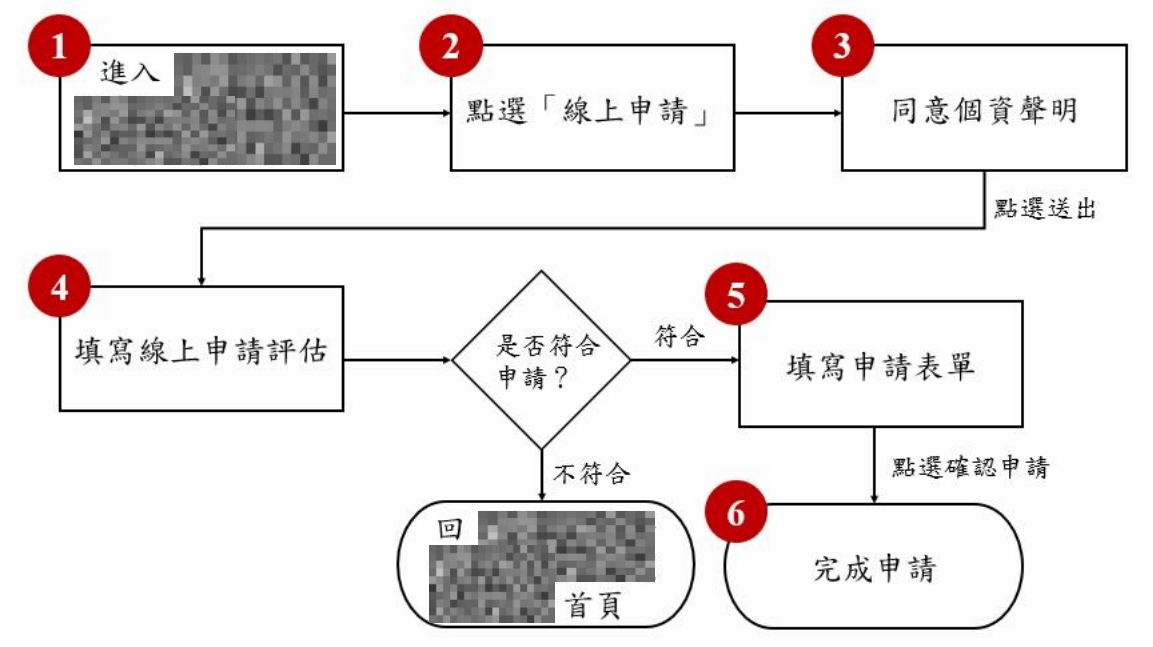


圖1：「OOOO 長期照顧線上申請」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站為戶籍或居住地為 OOO，且家中有 60 歲以上（含）長輩者，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	55 歲	OOO	傳統製造業經營幕僚人員	4~5 小時/天
測試者 2	男性	29 歲	OOO	公務機關人員	6 小時以上/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 3	女性	27 歲	OOO	教育輔導人員	6 小時以上/天
測試者 4	女性	39 歲	OOO	醫療專業人員	3~4 小時/天
測試者 5	女性	21 歲	OOO	軟體/工程人員	6 小時以上/天
設計專家	男性	42 歲	OOO	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「OOOO 長期照顧中心」首頁	無	點選線上申請。	測試者 1：先點選家庭照顧者支持服務，找不到資料才點選線上申請。
2	點選「線上申請」	無	點選確認申請。	1. 測試者2:意外是先看到說明而不是直接申請。 2. 測試者4:不知何謂等級第 2 級，也沒有找到答案。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
3	同意個資聲明	無	勾選同意並按送出。	
4	填寫線上申請評估	無	勾選送出後並符合身份。	測試者 3：對文字「被照顧者」、「服務對象」有疑慮。 測試者 3、設計專家：送出後，對選擇「服務種類」的文字說明還有按鈕「關閉」、「返回首頁」、「繼續申請」有疑慮。
5	填寫申請表單	測試者 1、3、5：主要聯絡人資料及填表人資料，規劃設計不完善，並無指示必填欄位，導致流程暫停或中斷。 測試者 1：因為地址欄位判斷的問題導致流程中斷。 測試者 3：Email 未填。	填寫資料無誤並點選確認申請。	1. 測試者2、5：一開始填成自己。 2. 測試者1：對於第 14 項「目前是否就業中」、第 18 項「是否罹患疾病」有疑慮。 3. 測試者3：對於第 13 項「其他照顧

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		測試者 5：多個欄位未填。		之費用」有疑慮。 4. 測試者4:對於第 15 項「是否住在機構」有遲疑。 5. 測試者5:對市話有疑慮。
6	完成申請	測試者 5：對自己申請什麼？資料能否修改？有產生疑慮。嘗試找尋答案未果。	申請完成。	測試者 4：誤點下方「Close」。

2.測試者操作此服務時間較機關的預期多 4 分 28 秒鐘，完成平均時間：9 分 28 秒鐘。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	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	18 分 15 秒	5	3
測試者 2	5 分 19 秒	0	1
測試者 3	5 分 51 秒	0	5
測試者 4	10 分 50 秒	0	7

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 5	9 分 14 秒	5	7
設計專家	7 分 19 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 84.6 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（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。	5	4	5	5	4	4
2	我覺得這個網站過於複雜。	2	1	1	1	2	2
3	我認為這個網站很容易使用。	3	5	5	5	3	4
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	2	1	1	1	1	1

[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。	3	5	5	5	2	3
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	4	1	2	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。	2	5	5	5	4	4
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	2	1	1	1	2	1
9	我很有自信能使用這個網站。	3	5	5	5	5	5
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	3	1	1	1	3	1
總分		57.5	97.5	97.5	100	70	85
分數均值		84.6					

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件)，整理出 4 項關鍵議題。

1.民眾不了解機關專有名詞

網頁內的說明含有機關專有名詞，如：等級第 2 級，並無解釋及說明（如圖 2）。詳讀說明的使用者，需另尋管道了解或放棄，以致操作上不順暢。



圖2：對於專有名詞並無解釋

2.服務對象稱謂未統一，且文字意思有模糊空間

網站中的對象稱謂並無統一，申請說明及申請評估頁面，同時出現「服務對象」、「被照顧者」，申請表單則為「需要服務者」，但係指同一對象人（如圖 3）。

而且「需要服務者」的文字意思有模糊空間，可以解釋需要申請服務的子女，也可以解釋被服務照顧的父母，導致多名測試者寫錯，或是有疑慮。



圖3：稱謂無統一，且有模糊空間

3.申請前後的指示不明確

申請前的指示提到「請選擇您需要的服務種類並填寫服務申請書」，但後續並沒有選擇服務種類的部份（如圖 4），這部份會影響使用者期望及使用後的落差。



圖4：申請前的指示，提到選擇服務種類，但無該選項

而申請後未更明確指示使用者下一步該做什麼（如圖 5），導致使用者申請完會有不確定感，部份使用者會再花更多時間找是否有其它可以做的，但實際沒有顯示後續指示及滿意度，如此一來會影響效率及滿意度下降。



圖5：申請完成的指示，下一步指示只有回首頁

4.申請表單設計不完善

網站上的申請表單的後半段(從主要聯絡人開始)設計不完善(如圖 6),畫面中的必填欄位的指示也不明確,導致多名測試者中斷或暫停任務流程。



圖6：後半段的表單設計不完善

此外，表單上幾個欄位使用上也有疑慮：

第 4 項：市話，智慧行動盛行的時代，有民眾是沒使用市話的，單純手機及通訊 APP 就可以滿足上網及通話需求。而且前面已限定 OO 才能申請，區碼有點多餘。

第 13 項：其他照顧之費用，不是很明確要填哪些？

第 14 項：是否就業中，需要長照的人理論上無法就業。

第 15 項：是否住在機構，只講機構部份測試人員有疑慮。

八、建議方案

OOOOOOOO「長期照顧線上申請」為提供民眾長期照顧線上申請之服務，根據測試結果分析的 4 項關鍵議題：「民眾不了解機關專有名詞」、「服務對象稱謂未統一，且文字意思有模糊空間」、「申請前後的指示不明確」及「申請表單設計不完善」，整理出 4 項建議方案，詳細說明如下：

(一)為專有名詞提供註解

考量民眾對專有名詞不了解，會影響使用者任務流程的易學性及效率，建議可以直接在專有名詞加上註解（如圖 7），以讓使用者在進行申辦服務時便可從網頁上了解這類專有名詞。



圖7 ：專有名詞可直接加上註解

(二)統一服務對象的稱謂，並使用更明確的名稱

不同頁面同一角色的稱謂不同，分別為「服務對象」、「被照顧者」、「需要服務者」、「服務者」，建議統一名稱。

「需要服務者」最容易產生疑慮，不建議使用。

「被照顧者」是最直接且不會搞錯的，如果覺得太直接，可以使用「服務對象（被照顧者）」。

(三)申請前後加上明確的指示

申請前的指示「請選擇您需要的服務種類並填寫服務申請書」與下面的按鈕選項並不對應，而且到這個畫面都是要直接申請了，卻引導關閉及回首頁，關閉還是最顯眼的顏色，建議更改指示說明及按鈕（如圖8），以讓使用者操作上更直覺。



圖8：修改申請前的指示對話方塊

申請完成的指示說明，未提供下一步動作，建議條列下一步的指示，並提供各衛生所的電話（如圖 9），讓民眾得知在此階段結束後的後續動作，以減少操作流程結束後的不確定感。



圖9 ：修改申請完成的指示，並加入各地衛生所電話

(四)優化申請表單

表單的後半段設計不完善，欄位規劃及必填欄位的指示也不明確，導致多名測試者中斷或暫停任務流程。

在此提供下列優化建議：

1.優化區塊及標題設計

目前區塊分隔及標題設計不明顯也沒統一（如圖 10），建議放大並統一標體格式，並且加大區塊的距離（如圖 11），以此區分上視覺上更為舒適清晰。



圖10 ：目前標題及區塊的分隔並不明顯



圖11：建議統一標題格式，並加大區塊間距離

2.優化後半段（主聯絡人之後）欄位設計

目前欄位為了考量住家電話、手機、公司電話選填，卻沒有標註必填欄位（如圖 12），但實際多數欄位為必填，也因此導致流程中斷或暫停。



圖12：目前表單設計，後半段欄位都無標示必填

建議將住家電話、手機、公司電話三個欄位，整合成「聯絡電話」即可（如圖 13），讓使用者自行留主要聯絡的電話，程式端也不需做額外判斷，再將所有欄位設定「*」必填符號。



圖13：整合三個欄位成聯絡電話，並加註「*」必填符號

另外填表人部份，建議加上「同主要聯絡人」功能（如圖 14），避免多數民眾再次輸入一樣的資料。

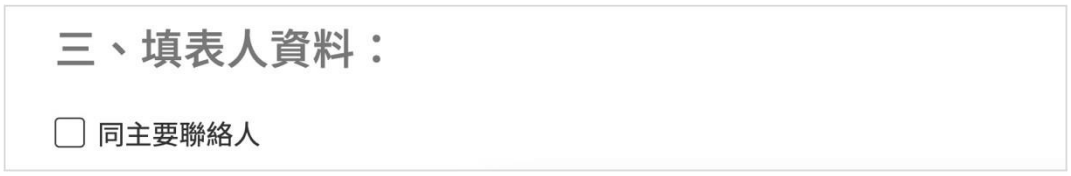


圖14：填表人資料加上「同主要聯絡人」功能

3.其他欄位優化

第 4 項：市話。智慧行動盛行，有民眾沒使用市話，只有手機及通訊軟體。已限定 OOO，區碼為多餘。建議可以使用「聯絡電話」，讓民眾自行填主要聯絡電話。

第 13 項：其他照顧之費用。似乎改版已修改，目前無此欄位。

第 14 項：是否就業中。似乎改版已修改，目前無此欄位。

第 15 項：是否住在機構。只講機構有疑慮，建議可寫照顧機構，或長照機構。

第 18 項：是否罹患疾病。部份測試人員有疑慮，年長者大都有些許疾病，不確認是否都要列上去，可以改為是否罹患慢性病或重大疾病。

最後在表單上須重新編號，目前欄位有跳號（無 13、14、16），眼尖的民眾會有疑慮。

以上 4 項建議方案，依據使用者測試過程中易發生中斷點與易用性 5 面向之評估，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
民眾不了解機關專有名詞	為專有名詞提供註解	4	易學、效率
服務對象稱謂未統一，且文字意思有模糊空間	統一服務對象的稱謂，並使用更明確的名稱	2	效率、避免錯誤
申請前後的指示不明確	申請前後加上明確的指示	3	效率、滿意度
申請表單設計不完善	優化申請表單	1	易學、效率、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.優化申請表單

B.統一服務對象的稱謂，並使用更明確的名稱

C.申請前後加上明確的指示

D.為專有名詞提供註解

以上建議方案提供 OOOOOOOO-長期照顧線上申請服務，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	00000000 長期照顧管理中心	000 長期照顧中心 頁面	家庭照顧者支持性服務頁面	最新消息	線上申請頁面	線上申請 ->個資聲明
畫面						
碰到的狀況或問題	狀況：1 在搜查引擎找「OOOO 長期照顧中心」，直接就到長照中心頁面。	狀況：2 頁面有好幾種服務，不知那項才是適合我需要的，想一想點了「家庭照顧者支持服務」。	狀況：1 看了些內容，覺得不像是幫忙照顧長輩的服務，是支援照顧者的服務(來錯頁面了)。	狀況：1 沒有回到前頁，出現最新消息...怪怪的。	狀況：1 從頭到尾看看頁面的各項說明，很清楚，包含對象，服務內容，還有補助...看起來就是這裡了。	狀況：1 出現「個資聲明」確認，點同意->送出。
碰到的狀況或問題	狀況：1 左邊選單直接停在「長照狀況：2.0 服務」，頁面中間只有「長期照顧中心」	狀況：1 也是寫這份記錄時，才發現右邊就有大大的「線上申請」。	狀況：1 點瀏覽器頁面的「<-」，想回前頁。	狀況：1 但是看到左上方就有「線上申請」的選項，於是點進去看看。	狀況：1 按下「確認申請」。	

	可選，於是點進去看看。					
碰到的狀況或問題	狀況：1 寫這份記錄時，才發現是 000 衛生局下面好幾層的頁面了: 首頁>業務科室>長期照顧中心>長照狀況:2.0 服務>000 長期照顧管理中心。 覺得不錯真好找到。					

頁面名稱	線上申請 ->線上申請評估	評估結果小視窗	線上申請 ->申請書填寫	線上申請 ->申請書填寫	線上申請 ->申請書填寫	線上申請 ->申請書填寫
畫面						
碰到的狀況或問題	狀況：1 勾選問答後，(年齡65歲以上/居住OOO) 再按「送出」。	狀況：1 出現「申請資格符合， 選擇需要的服務種類並填寫服務申請書」的小視窗。	狀況：1 出現長期照顧服務申請書頁面，於是依頁面填寫書表資料，填寫完成按「確認申請」。	狀況：3 系統閃過一下「系統處理中，請稍後」，然後畫面停留在原本這頁，一樣還在「申請書填寫」階段，不知那裡有問題？	狀況：3 同前一步驟，仍停在填寫頁面？ 把勾選項目裡有「其它」選項自由發揮的欄位都填「無」，再按「確認申請」。	狀況：3 同前一步驟，仍停在填寫頁面？不知為何申請不出去？也沒有出現任何錯誤訊息。
碰到的狀況或問題		狀況：2 點「繼續申請」看看。	狀況：2 第 14 項問題怪怪的，(目前是否就業中？)要被照顧的人	狀況：2 檢查所有資料，確認沒有漏填，再次按「確認申請」。	狀況：2 覺得有些欄位填的內容會跑掉，不是原先自己填的？	狀況：2 試試看，把勾選「同居住地址」全部拿掉，自己重新

			怎可能就業中呀？			填寫，然後再按「確認申請」。
碰到的狀況或問題			狀況：3 第 18 項，是否「罹患疾病？」都快 90 歲的老人了，耳不聰目不明，齒牙動搖，大部份可能還有三高...各種大小疾病難免吧？不知怎填，所以勾否。如果有疾病項目的勾選可能比較清楚。			狀況：3 這回「系統處理中，請稍後」暫停比較久，然後，終於出現「申請完成」，原來地址不可以勾選「同居住地址」，一定要人工個別輸入。

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	申請頁面	個資頁面	資格評估	申請表格填寫	完成申請
畫面						
碰到的狀況或問題	狀況：1 進入首頁，直覺找到左上角的線上申請欄位進入。	狀況：2 進入申請頁面後，先是看到的是申請對象介紹而不是直接開始申請，有點意料之外，但不影響申請程序。	狀況：1 同意個資法的部分。	狀況：1 非常簡潔的頁面，無困難。	狀況：1 需要服務者、主要聯絡人、填表者依序填寫下來，沒有太大問題。	狀況：1 完成申請。

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。

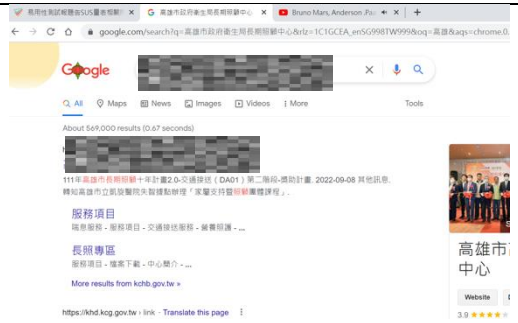
頁面	首頁	線上申請說明給付、服務對象、服務項目	線上申請說明最下方	個資聲明	線上申請評估
畫面名稱					
遇到的狀況或困難	狀況：1 左上角很明顯就看到「線上申請」。	狀況：1 在填申請表前，先知道檢視是否有符合的條件。	狀況：1 很清楚如果條件有符合就「確認申請」，否則點選「不需要以上服務」。	狀況：1 確認沒問題。	狀況：1 用紅底和框，一目了然目前到哪個進度、剩下多少進度要填。

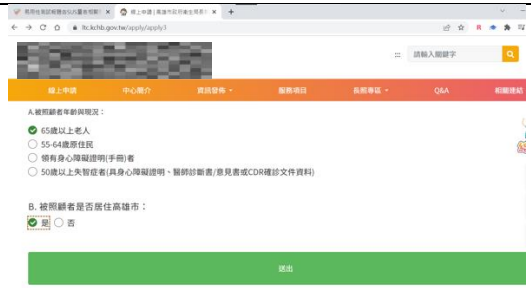
頁面	填寫線上申請評估	填寫線上申請評估	評估結果	填寫申請書	填寫申請書
畫面名稱					
遇到的狀況或困難	狀況：2 有點疑惑的地方是名詞的使用，「被照顧者」、「服務對象」。	狀況：1 確認送出，按鈕很大。	狀況：2 評估結果有「關閉」、「返回首頁」、「繼續申請」，有點不太清楚關閉和返回首頁的差異、用途。	狀況：1 沒問題。	狀況：2 在第十三項，不是很清楚哪些是「其他照顧之費用」，如果可以舉例應該會更容易填寫。

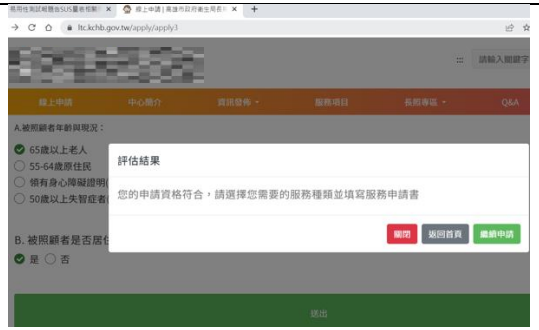
頁面	填寫申請書	填寫申請書	跳出請填寫該欄位及正確格式		
畫面名稱					
遇到的狀況或困難	狀況：2 與需要服務者的關係或身份，這一項有點疑惑，不知道是要填父母還是子女。	狀況：2 Email 後來是被系統跳出要求必填，建議做個記號或是括號(必填)。	狀況：1 Email 後來是被系統跳出要求必填，用紅色驚嘆號和三角形提醒要填寫，很清楚。		

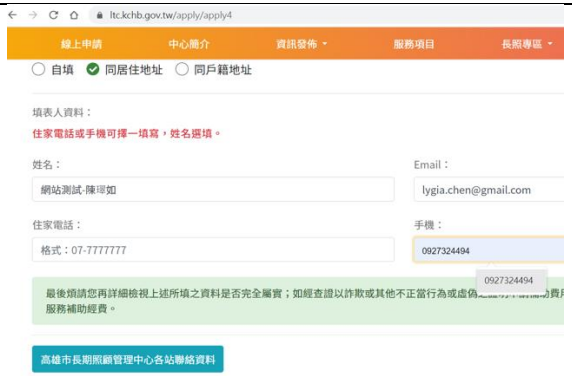
測試者 4：

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。

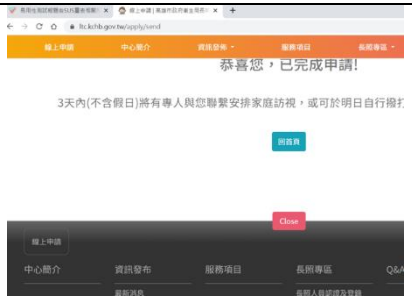
頁面名稱	Google 搜尋	OOOOO 長期照顧中心首頁	長照線上申請頁面
畫面			
碰到的狀況或問題	狀況：1 根據指派的任務，google 關鍵字很快速就可以找到 OOOO 長期照顧中心	狀況：1 很快可以看到申請長照的線上申請 icon。	狀況：2 有條列式的說明服務對象，但不是很清楚甚麼是「等級第 2 級」，也不知道我的家人有沒有符合資格
碰到的狀況或問題			狀況：1 看了一下沒有特別說明，所以還是往下測試了。

頁面名稱	長照線上申請說明頁面	個資聲明頁面	長照線上申請頁面
畫面			
碰到的狀況或問題	狀況：1 說明閱讀完後，除了文字，還有紅綠輔助判斷我要選哪個選項。	狀況：1 操作很直覺就可以點選綠色的繼續。	狀況：1 選項很清楚，可以很快速地選完，按下綠色確認後繼續。

頁面名稱	長照線上申請頁面	長照線上申請頁面	長照線上申請頁面
畫面			
碰到的狀況或問題	狀況：1 跳出評估結果讓我確認有符合申請資格，比較安心了，所以繼續確認申請	狀況：2 操作很直覺，但第 1 項的「需要服務者」讓我猶豫，是該填寫我的名字(申請人)還是我母親的名字(需要被服務者)，看到下面有出生日期選項，覺得應該是在問我母親，並確認我母親的基本資料，所以就先填寫我母親的資料了。	狀況：2 操作很直覺，但第 15 項的「是否住在機構」一開始不是很清楚要填寫甚麼內容，後來想了一下，應該是要我填寫是否有現行居住的長照機構，所以就先選擇了「否」。

頁面名稱	長照線上申請頁面	長照線上申請頁面	長照線上申請頁面
畫面			
碰到的狀況或問題	狀況：2 雖然操作很直覺，但看到「與需要服務者的關係身分」有點不能理解意思，因為我是申請服務的人，是否應該以「與需要服務者」(我需要申請這個服務)填寫「我的父母」還是要填寫「與需要服務者」(我母親需要這個服務)來填寫「我母親的子女」。但我後來想了一下應該是以照「申	狀況：2 通訊地址，如果通訊地址=戶籍地址，我感覺兩個都應該可以選。觀察到會自動收合，但我其實滿擔心地址到底有沒有正確。	狀況：2 手機有自動帶入很直覺。感覺要完成填寫的時候，看到綠色很直覺想要按，但仔細看才發現是聯絡資料，不是送出按鈕。

	請人」（我）與需要服務者(我的母親)的關係來選擇「子女」。		
碰到的狀況或問題			狀況：1 往下看到送出，就按送出申請。

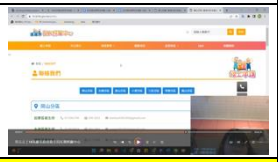
頁面名稱	長照線上申請頁面-完成畫面		
畫面			
碰到的狀況或問題	狀況：2 很直覺的按了下面「Close」， 因為感覺應該是 close 這個申請，但發現按下後是下方的頁面收折起來。後來發現沒有甚麼反應，而且 email 有收到確認信，就直接關掉網頁了。		

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	線上申請	線上申請	首頁	線上申請	確認申請頁面【個資聲明】	確認申請頁面【線上申請評估】
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：1 因為情境是沒有空實體申請，因此依照線上申請的需求瀏覽上方選單後，直接找到了目標按鈕。	狀況：2 上下瀏覽相關資訊後，因為對申請流程/步驟不太熟悉，所以不太相信可以直接透過最下方綠色的確認申請開始申請流程。	狀況：1 點擊後發現是導向同一個地方。	狀況：1 延續對流程的不熟悉而回到首頁尋找更多資訊。	狀況：1 確認應是沒有其他入口之後，再次回到線上申請頁面，並且仔細閱讀相關辦法。	狀況：1 沒有疑惑，但也沒有仔細閱讀相關條文便直接勾選進入下一步。	狀況：1 在評估頁面上填入自身的狀況之後，得到符合資格的說明後，沒有疑惑直接進到下一步。

碰到的狀況或問題		狀況：1 在尋找的過程中發現右方的浮動區塊也有線上申請的入口並嘗試進入。					

頁面名稱	確認申請頁面【申請書填寫】	聯絡我們	確認申請頁面【申請書填寫】	系統處理中	確認申請頁面【申請完成】	聯絡我們
畫面						
碰到的狀況或問題	狀況：2 對申請書與上一步的評估結果是否有關聯感到疑惑，思考是否應更謹慎地填寫問卷，並且考慮要不要重寫。	狀況：2 並且由於上述的疑惑，心想如果後續發現有問題該如何修正？而用另開新視窗的方式打開最下方的聯絡資料，避免覆蓋表單。	狀況：1 回到申請頁面後直接送出，但透過上方進度條發現並未跳轉頁面，尋找何處有缺漏。	狀況：1 覺得似乎跑得蠻久的。	狀況：2 進到完成申請頁面後，猜測可以使用前面的聯絡我們資訊，與完成頁面所示的居住地衛生所聯繫。	狀況：1 稍微確認下資訊後便離開。
碰到的狀	狀況：2 發現市話為必	狀況：1 確認為目前使	狀況：3 但由於紅字過			

況或問題	填項目，但疑惑若自己沒有申辦，該如何填寫此申請書。	用不到的資訊，並且可在官網中找到後離開。	多，無法立刻找到缺漏處，有花一點時間尋找。			
碰到的狀況或問題	狀況：3 當他問至居住狀況後感到疑惑，好奇申請者這些事情做甚麼？自己是否填錯資料？向下瀏覽更多資訊後，發現還有填表人與聯繫人的欄位，才理解此		狀況：2 疑惑如填表人和聯絡人很有機會是一樣的，能否有同上的選項省去填寫的功夫呢？			

	部分需填寫的是被照顧者的資料。					
	狀況：3 填至主要聯絡人資料時，對與需要服務者的關係與身分的部分，是我是對方的子女、還是我是對方的父母感到疑惑但隨意選了選項。					

頁面名稱	確認申請頁面【申請完成】	首頁	服務項目	Q&A	線上申請	
畫面						
碰到的狀況或問題	狀況：3 回到確認申請頁面後疑惑兩件事情: 1.自己的申請項目究竟為何？ 2.能否線上修改申請資料？ 並且發現無法在此頁面中獲	狀況：3 於首頁閱覽相關資訊後未果，看各個方案按鈕時，因為對於各名詞均不熟悉，看起來點進去又要花很多時間理解，於是放棄並向上方橫	狀況：1 閱覽相關資訊後仍未找到服務內容懶人包，因此，再次向上方橫欄尋找其他可能性。	狀況：1 瀏覽完仍未能理解自己申請了什麼樣的資訊。	狀況：2 因此再次回到線上申請頁面。終於在這裡理解自己申請的項目及相關補助內容，也發現原來是只要符合資格都可以遞交申請書，服務都可以後續詢	

	得相關資訊，於是跳轉回首頁。	欄尋找其他可能性。			問，並不是申請單一服務。	

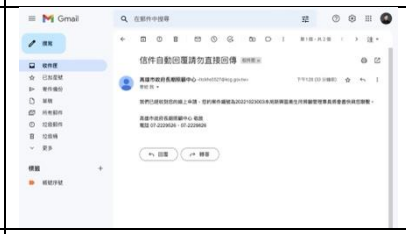
設計專家：

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	線上申請說明	個資聲明	線上申請評估	申請書填寫
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 線上申請很明顯，上方、右方、中間都有。	狀況：1 點擊後是看到說明，感覺已有針對使用者需求而做簡化了，簡單好懂。點選確認申請。	狀況：1 無殘念地打勾，並按送出。	狀況：1 資格評估，選項很明確，選取後按送出。	狀況：1 需要服務者，要想一下這講的是誰？有明確標示必填欄位。 主要聯絡人資料跟上方區隔不明顯，無明確標示必填欄位。 住家電話或手機可擇一填寫，其實只要一個

					聯絡電話欄位即可。 與需要服務者的關係或身分，這裡有點搞不清楚我是要選父母？還是子女？文意上沒這麼好解讀。 填表人資料跟上方區隔不明顯，無明確標示必填欄位。 這裡還要再填一次？不能勾選同上嗎？ 住家電話或手機可擇一填寫，跟上述一樣。

碰到的狀況或問題				狀況：1 送出後的指示： 您的申請資格符合，請選擇您需要的服務種類並填寫服務申請書。 但下面的選項是關閉、返回首頁、繼續申請，這裡感覺搭不起來，服務種類呢？ 我感覺就要申請了，這裡還引導至關閉、回首頁，有點不適合？點選繼續申請再看看。	狀況：1 細心填寫，並確認無誤，順利一次就完成送出。 但是，還是沒有看到上一頁提到的選擇服務種類？

頁面名稱	申請完成	Gmail 收取確認信			
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 細心填寫無誤後，送出即可申請完成。 感覺只是線上預約，還是需要專人再次聯繫處理。	狀況：1 收到確認信件及案件編號。			