

矯正署行動接見 APP 3.0 測試心得

壹、時間：民國 112 年 3 月 11 日

貳、測試者：敦品中學外部視察委員陳綺賢及一位收容人家屬(二人皆未曾使用過行動接見 APP)

參、過程描述/心得/改善建議：

一、測試過程描述與心得

(一)測試者乃依照敦品中學在網站上所 PO 的步驟說明操作，敦品於網站上設立行動接見專區，置於網站上方顯眼處，便於家屬搜尋進入，作法值得嘉許。

(二)陳委員陪同家屬依照敦品中學網站上「行動接見註冊申請過程圖解」一一操作「步驟 1、步驟 2 及步驟 3」，發現以下狀況：

1. 步驟 1 的 1-3「接收並查看簡訊功能」(截圖如下)感覺很突兀，因為依照 1-1 及 1-2 才下載完成 APP，都還沒註冊帳號，為何會提到簡訊範例？此簡訊畫面理應於申請預約接見成功後才會出現。



2. 步驟 2 之說明尚清楚，依之操作頗為順利。
3. 在帳號驗證成功後，必須從 APP 3.0 方能進入服務項目申請，不能從帳號驗證的連結進入，但步驟 3 的 3-1 只提到「登入便民服務入口網，網站功能選項中《帳號與服務》➔點選《服務項目申請》」… 該步驟及說明有以下潛在問題：

(1) 若操作者誤由帳號驗證連結進入「便民服務入口網」，畫面上仍可見「便民服務入口網」字樣(畫面截圖如下)，操作者會以為登入正確之頁面，但卻不管按哪個選單都看不到「服務項目申請」，由於不明白出錯之原因何在，就會一直卡在該畫面「鬼打牆」，不知如何進行下一步。陳委員與家屬實際操作時，就卡在此步驟 20 分鐘，經請教一位曾使用過行動接見者的家屬之後，才發現問題所在。



帳號驗證結果

帳號驗證成功

法務部矯正署便民服務入口網

訊息及流程公告

- (2) 既然服務項目申請必須從行動接見 APP 3.0 進入才能執行，而操作者又很容易誤由帳號驗證連結登入，為了防呆，建議對於由錯誤管道進入者，該頁面上應設置提醒字句，例如「請由行動接見 3.0 APP 進入，方能操作下一步驟」。
- (3) 進入行動接見 APP 目的是要進入「矯正署便民服務入口網」，但一進入「矯正署便民服務入口網」，主畫面最醒目之第一行卻顯示：「我有收到一則簡訊通知」，因為到目前步驟為止，操作者都還沒申請服務項目，此行「簡訊通知」選項，令人頗為疑惑，不知其用意為何？



(4) 在點入「矯正署便民服務入口網（含家庭聯絡簿）」出現的畫面如下：



必須填寫信箱跟密碼之後才能登入，然後才能看到步驟 3-1 所示之畫面，因此建議在 3-1 步驟之前必須加入以上步驟，以避免誤解。

- (5) 在貴校步驟 3-1 說明中，畫面上只寫「服務項目申請」、「服務項目狀態查詢」，然實際上顯示乃「預約接見服務項目申請」及「預約接見服務項目狀態查詢」建議把漏失字眼補上，以免造成誤解。

4. 步驟 3-3：填寫「申請服務項目內容」，在點選「上傳檔案」時，其方式只能從裝置內的電子檔中選取，如下截圖所示：



然而除非有人事先提醒，如果家屬只準備書面資料，未事先將資料拍照或以電子檔儲存在裝置內，家屬操作時必須先跳出 APP，將資料拍照，再進入 APP 繼續操

作，此時，APP 內原先填寫的收容人相關資料都不見了，必須重填，徒增操作者困擾，除非家屬很懂得運用返回 APP 之功能，才能避免資料重填之麻煩。為減少操作者失誤機率，建議在操作此步驟前，於該頁面上提示：「請先將正面照片、身分證、戶口名簿或戶口謄本等關係證明文件事先拍照並存入手機內，以方便上傳檔案」等字樣，以提醒家屬，節省其操作時間。

5. 身分證明文件：身分證正反面都需上傳嗎？若未說明清楚，家屬只能等待審核未通過才知道結果，如果身分證反面也需要上傳，請事先說明清楚。
6. 關係證明文件：是指收容人的戶口名簿(戶籍謄本)？還是申請者的？請具體說清楚，以避免家屬要等收到審核未通過之通知才知道正確答案，徒然浪費時間。
7. 一般人在看到上傳大頭照的要求時，會想到使用其在 LINE 上面的頭像，陳委員等在測試操作時就是上傳 LINE 的大頭照，五官清晰可辨，卻是一上傳馬上被判定未達辨識要求(截圖如下)，為了要當場自拍再上傳，導致進進出出 APP，非常困擾，而且不知道所謂「辨識度」的標準為何？



8. 在「選擇與受刑人的關係」時，選項先出現「親戚」，畫面往下滑又出現：表哥(弟)、表姊(妹)、舅舅(母)及姑姑(丈)等選項，如果家屬與收容人的關係為姑姪，一般看到親戚的選項就會點選，可能不會一直往下滑到姑姑(丈)再點選，因此，順序上是否應該再調整一下？或是表哥(弟)、舅舅(母) 姑姑(丈)等這些更細的親屬選項是放在親屬選項次階，在點選親屬之後才會出現以供細選？
9. 服務項目申請幾天之後才能審核通過？

二、綜合心得與建議：

- (一)本次測試操作者二人年齡為 50~60 歲，教育程度皆為大專或大學，平時也熟悉手機操作，但實際依照品網站所 P0 的圖解步驟一到步驟三操作，前後花費超過一小時，中間尚需多次討論，甚至必須請教另一位已使用過行動接見的家屬才能續行操作，弔詭的是，該有經驗的家屬已忘記當初是如何申請的，因此也反覆測試多次，才想起正確操作方式。由此可見，對收容人家屬而言，行動接見 APP 3.0 邏輯艱深，操作步驟複雜，不易使用；且大多數受刑人家屬為社會弱勢，教育程度不高，甚或是隔代教養的祖父祖母，對他們而言，該 APP 更顯得不友善，若要推廣，應該簡化邏輯與流程，而在改版簡化前，應該再把操作步驟更細緻化，更人性化，以使用者之觀點設計步驟說明書，讓家屬更容易理解與操作。
- (二)為推廣行動接見，又考量敦品(或監所)的人力限制，建議訓練司法志工或接見窗現場人員，讓他們教導家屬如何操作註冊及申請等程序，而在教導家屬之前，必須先交代家屬把身分證件、關係證明文件等相關資料帶來現場，而且必須在操作前將之拍照儲存在手機內，還要先拍好大頭照，否則無法畢其功於一役。
- (三)行動接見 APP 係以電子信箱 e-mail 為主要勾稽點，然一般人不一定會設立電子信箱，尤其是社會弱勢者、高齡的祖父母或是兒童，他們在申請行動接見前 必須先申請一個電子信箱，非常具挑戰性，建議行動接見 APP 能思考是否改以手機號碼或身分證號碼為勾稽點，可以更貼切家屬使用需求。
- (四)依照矯正署之接見人數限制規定，12 歲以下之兒童在接見窗接見不計入名額，但若若要行動接見，兒童也必須有電子信箱才能進一步申請行動接見，所以家長必須先為兒童申請電子信箱，聽起來有些荒謬，卻是實際狀況。從矯正署設計行動接見之邏輯而言，假如一位弱勢家庭的母親，家中有 3 名 12 歲以下之兒童及 2 位公婆，為了要行動接見其配偶，該位母親必須先替自己、公婆及 3 位孩子都申請電子信箱，然後再上行動接見 APP 為所有人一一註冊，再一一上傳他們的大頭照與收容人之關係文件…，龐雜之作業手續及時間可能令該戶家庭打退堂鼓，因此建議矯正署思考將行動接見以家庭為單位進行申請，不必要求每位家庭成員一一申請，如此才能鼓勵更多家屬運用行動接見，落實當初推出行動接見之初衷與美意。