

國家發展委員會

110 年度政府網站易用性測試建議報告

〇〇〇一站式便民服務 -身心障礙停車證申辦

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.....	18
九、 結語.....	23

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.....	22

圖目錄

圖 1：「〇〇〇一站式便民服務-身心障礙停車證申辦」服務流程關鍵步驟.....	4
圖 2：Google 搜尋「〇〇〇一站式服務」找不到網站.....	12
圖 3：預設以機關單位進行分類使用者難以找到.....	13
圖 4：「〇〇〇政府全球資訊網」搜尋欄無法搜尋到線上申辦服務.....	13
圖 5：首頁分類無說明文字.....	14
圖 6：身障停車證頁面之說明文字設計成按鈕形狀.....	15
圖 7：臨櫃下載按鈕標題命名難以理解.....	16
圖 8：「MyData」服務入口無設計引導與說明.....	16
圖 9：「MyData」身分驗證頁面.....	17
圖 10：搜尋欄內加上提醒文字.....	18
圖 11：「我的E政府」首頁預設分類.....	19
圖 12：「MyData」服務名稱及說明範例.....	20
圖 13：「手機報稅服務」名稱.....	21
圖 14：報稅系統入口說明.....	21

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¹，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。

¹ 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：〇〇〇〇〇
- 2.申請時間：2021年5月14日
- 3.網站名稱：〇〇〇一站式便民服務
- 4.網址：〇〇〇〇〇
- 5.網站目標族群：設籍於本縣並領有身心障礙手冊者

(二)測試標的

- 1.服務名稱：身心障礙停車證申辦
- 2.服務目的：節省民眾舟車往返時間，減少臨櫃辦理
- 3.測試目的：想瞭解目前線上申辦服務流程是否便民，哪部份要精進
- 4.預計完成操作時間：5分鐘
- 5.預期服務產出：民眾完成申辦資料文件後，發簡訊通知民眾機關受理中，並可查詢受理進度。

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 14 個關鍵步驟，如下圖 1。

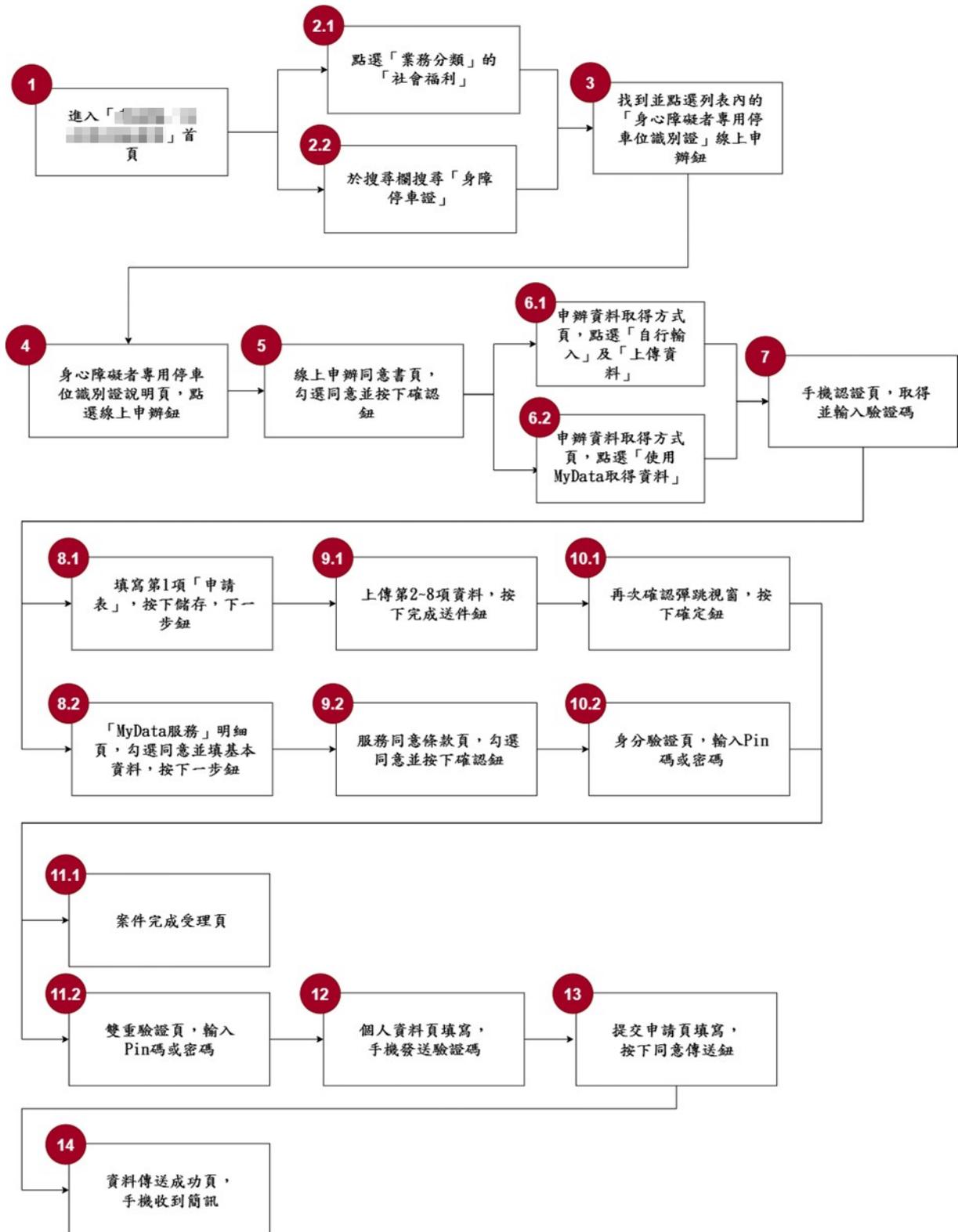


圖1：「OOOOO-身心障礙停車證申辦」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站目標族群為設籍於○○○，或家人、自身領有身障手冊者，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	戶籍地	職業	領有身障手冊	使用電腦時間長度
測試者 1	女性	23 歲	高雄市	學生	家人領有身障手冊	4~5 小時/天
測試者 2	女性	22 歲	嘉義縣	學生 (研究所)	無	6 小時以上/天
測試者 3	男性	51 歲	臺北市	經營幕僚人員	自身領有身障手冊 (肢障)	2 小時以下/天
測試者 4	女性	24 歲	嘉義縣	設計人員	無	4~5 小時/天
測試者 5	女性	47 歲	臺北市	金融專業 相關人員	家人領有身障手冊	2~3 小時/天
設計專家	男性	42 歲	臺北市	UX 專家	無	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「○○○一站式便民服務網」首頁	不確定身心障礙車位分類在哪個項目分類之下。 測試者2、3：不清楚網頁上方及下方二個搜尋欄的差別。	1. 多個不同的路徑都能找到同個服務。 2. 下方搜尋欄有註明是服務搜尋。	1. 以機關單位進行分類，使用者難以從此分類中進行選擇。 2. 針對模糊搜尋與相關詞彙搜尋進行優化。
2.1	點選「業務分類」的「社會福利」	不確定該服務在哪個分類底下才能找到。	多個分類都可以找到身障停車位的服務。	增加使用者進行判斷與選擇前的資訊提供，讓使用者在做選擇時可以減少不確定性。
2.2	於搜尋欄搜尋「身障停車證」	無	無	使用者皆未使用一站式便民服務網站首頁的搜尋功能，所有使用者皆從縣府首頁搜尋並進入服務。
3	找到並點選列表內的「身心	測試者3、4、5：使用網頁上方的	無	搜尋欄搜尋內容應包括線上申辦服務，

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
	障礙者專用停車位識別證」線上申辦鈕	搜尋欄進行搜尋，找不到線上申辦服務。		若無此功能需額外標示。
4	身心障礙者專用停車位識別證說明頁，點選線上申辦鈕	測試者 1、2、4：找不到服務線上申辦的按鈕。 設計專家：臨櫃下載按鈕點選後出現的畫面與使用者認知結果不同。	需要花時間找一下服務，但最後仍能找到。	重要的線上申辦按鈕位置與樣式可以進行調整。
5	線上申辦同意書頁，勾選同意並按下確認鈕	無	無	無
6.1	申辦資料取得方式頁，點選「自行輸入」及「上傳資料」	無	無	無
6.2	申辦資料取得方式頁，點選「使用 MyData 取得資料」	測試者 2、3：新上線的服務 Mydata 對使用者來說是很陌生的詞彙與服務，因此無法進行選擇。	無	針對 MyData 服務新增額外的服務說明。
7	手機認證頁，取得並輸入驗	無	服務說明與操作步驟清楚。	無

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
	證碼			
8.1	填寫第1項「申請表」，按下儲存，下一步鈕	無	訊息清楚可執行。	無
8.2	「MyData 服務」明細頁，勾選同意並填基本資料，按下下一步鈕	無	無	無
9.1	上傳第2~8項資料，按下完成送件鈕	測試者1：在預覽下卻沒顯示圖片時產生疑惑。	申辦頁面側邊有顯示填寫完成，使用者可以推測該部分的資料填寫有成功。	無
9.2	服務同意條款頁，勾選同意並按下確認鈕	設計專家：無法直接點選同意，需要將頁面下拉到底部，方能點選同意。	使用者可以預期要讀完才能點選同意，可自行排解。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 即使強制要拉到底部才能按下同意，大部分使用者仍不會花時間觀看大量文字。 2. 挑出重點項目並條列出來讓使用者瀏覽，更可增加使用者閱讀服務條款的意願。
10.1	再次確認彈跳	無	點選確認按鈕	無

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
	視窗，按下確定鈕		即可。	
10.2	身分驗證頁，輸入 Pin 碼或密碼	測試者 4：無法理解 TwFidO 是什麼意思，說明頁的內容也無法理解，放棄使用。	無	使用者對新上線的功能 TwFidO 感到陌生，須設計功能引導與說明服務價值。
11.1	案件完成受理頁	無	操作順利。	使用者會想保留案號並自行複製，但實際上是不需要留存案號。
11.2	雙重驗證頁，輸入 Pin 碼或密碼	測試者 4：使用者點選常見問題，卻無法找到自己所碰到的疑問，亦不知道如何操作。	無	引導操作 MyData 與 TwFidO 須再設計，讓使用者做好進入服務前的準備，說明應備齊物件及服務流程。
12	個人資料頁填寫，手機發送驗證碼	無	資訊單純，介面簡單。	無
13	提交申請頁填寫，按下同意傳送鈕	無	資訊單純，介面簡單。	無
14	資料傳送成功頁，手機收到簡訊	無	資訊單純，介面簡單。	無

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多 8 分 6 秒，完成平均時間：13 分 6 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	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	10 分	0	3
測試者 2	7 分	1	4
測試者 3	13 分	0	5
測試者 4	20 分	11	10
測試者 5	18 分 30 秒	3	2
設計專家	20 分	3	6

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² 平均為 83.5 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。

² 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
1	我想我會願意經常使用這個網站。	5	3	4	5	5
2	我覺得這個網站過於複雜。	1	2	2	1	1
3	我認為這個網站很容易使用。	5	4	4	1	5
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	1	2	2	1	1
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	5	2	4	5	4
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	1	4	2	1	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。	5	4	5	5	4
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	1	3	1	2	1
9	我很有自信能使用這個網站。	5	3	4	5	5
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	1	4	1	1	1
總分		100	52.5	82.5	87.5	95
分數均值		83.5				

(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. 網站首頁與使用者所需服務不易查找

(1) 以 Google 搜尋無法找到網站首頁

使用者於 google 首頁搜尋「〇〇一站式服務」，無法找到該網站的首頁(如圖 2)，需要先至「〇〇〇政府全球資訊網」，才能找到連結到「〇〇〇一站式服務」的入口。



圖2：Google 搜尋「〇〇〇一站式服務」找不到網站

(2) 「〇〇〇政府全球資訊網」首頁服務分類方式未符合一般使用者之使用習慣

「〇〇〇政府全球資訊網」首頁以「機關單位」為預設分類方式(如圖 3)，但使用者不熟悉各單位負責的業務，因此難以從機關單位的分類中找到自己所需的服務。

全縣線上整合申辦服務



圖3：預設以機關單位進行分類使用者難以找到

(3) 搜尋欄無法搜尋線上申辦服務

網站上下方各設有一個搜尋欄，上方的搜尋欄顏色較為明顯(如圖4)，使用者一進到網頁後先以此搜尋欄進行搜尋，但網頁上方的搜尋欄只能搜尋到線下服務，線上申辦服務不在此搜尋欄的搜尋範圍內，也並未特別針對此點進行說明，使用者易搜尋失敗造成流程中斷。



圖4：「000政府全球資訊網」搜尋欄無法搜尋到線上申辦服務

2.服務分類頁面未提供各服務副標題或類別說明

「〇〇〇一站式服務」首頁分類僅以照片及標題的方式呈現，易造成使用者在點選服務之前，不確定該類別內有什麼服務內容，需要自行猜測，且副標題需要將鼠標移過去後方會出現(如圖 5)，使用者於手機上瀏覽也無法看見副標題。



圖5：首頁分類無說明文字

3.網頁元件設計和服務名稱與使用者預期認知不同

(1)元件設計成按鈕的外觀卻不能點選

「表單下載」與「MyData」的提醒文字設計成按鈕的外觀卻無法點選，易造成使用者誤會並產生疑惑。此部份文字僅作為提醒功能使用(如圖 6)，若要使用功能需另外自行尋找此兩項服務的入口。



圖7：臨櫃下載按鈕標題命名難以理解

4.新服務「Mydata」未設計使用引導與服務功能說明

使用者對新上線的功能易感到陌生，「Mydata」為新上線之服務，但網站未對「Mydata」提供說明(如圖 8)，導致使用者無法判斷是否該使用此項服務。



圖8：「MyData」服務入口無設計引導與說明

5. 「MyData」與「TwFidO」的關係未解釋，使用者無法理解

「MyData」及「TwFidO」皆為新設立的服務，且都是以英文名字命名，但網站內並無解釋兩項服務的功能與使用流程。

使用者無法得知兩項服務的關聯性，以至於進到「TW Fido」且執行至後面的步驟才發現需使用自然人憑證(如圖 9)方能繼續操作，易導致使用者產生挫折感而放棄使用。

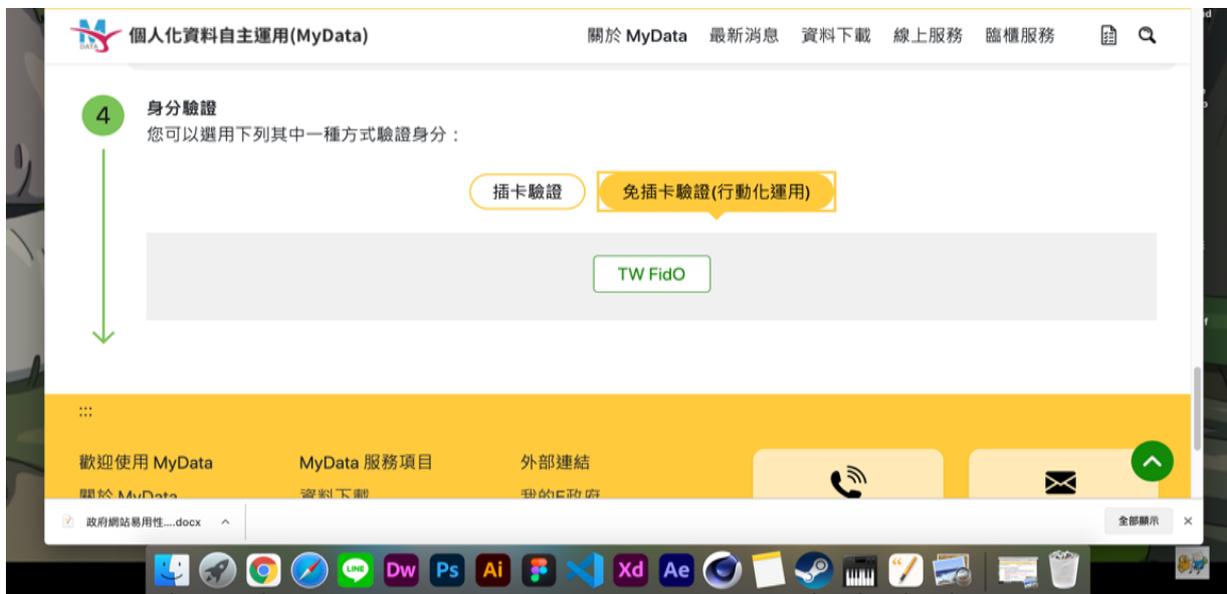


圖9：「MyData」身分驗證頁面

八、建議方案

〇〇〇一站式便民服務「身心障礙停車證申辦」，根據測試結果分析的5項關鍵議題「網站首頁與使用者所需服務不易查找」、「服務分類頁面未提供各服務副標題或類別說明」、「網頁元件設計和服務名稱與使用者預期認知不同」、「新服務「Mydata」未設計使用引導與服務功能說明」及「『MyData』與『TwFidO』的關係未解釋，使用者無法理解」，整理出8項建議方案，詳細說明如下：

(一)優化網站 SEO

網站 SEO 建議優化，讓使用者在搜尋「〇〇〇一站式服務網」時，該網站可以順利出現在 Google 搜尋的前幾頁。

(二)預設分類以業務分類為主，機關分類為輔

網站預設分類建議設為使用者所熟悉的業務分類方式，使用者較能在此項分類中進行選擇與判斷。

(三)搜尋欄內加入提醒文字

上方搜尋欄需加入說明(如圖 10)，例如以什麼方式搜尋、搜尋出什麼結果等，並將搜尋欄的搜尋範圍加入線上服務。

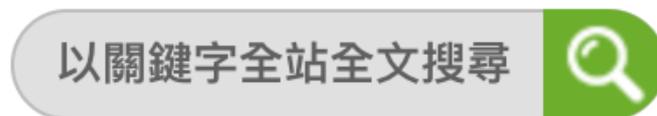
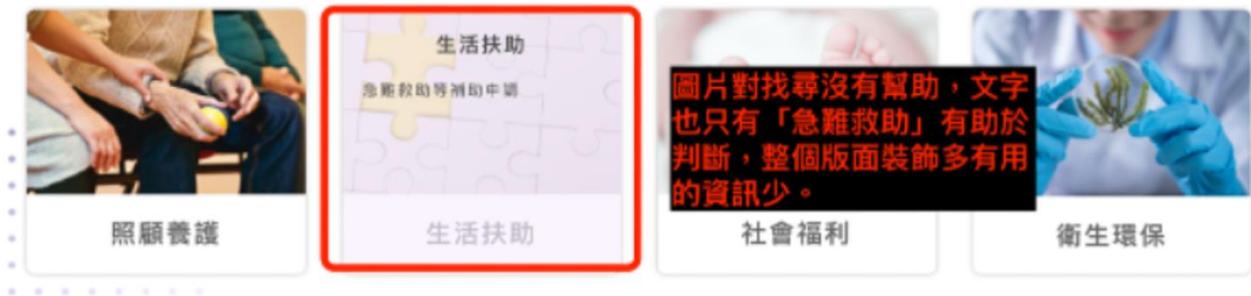


圖10：搜尋欄內加上提醒文字

(四)各項服務分類處增設說明文字

分類選項下方建議加入服務類別說明，例如「我的 E 政府」，在點選分類之前設有井號標籤(Hashtag)，協助使用者判斷有哪些服務在此分類之下(如圖 11)，讓使用者能快速找到所需的服務項目。

原介面



建議介面



圖11 「我的E政府」首頁預設分類

資料來源：<https://www.gov.tw/>

(五)協助使用者進行選擇並前往申辦服務

將「表單下載」與「MyData」設為可連結元件，使用者可直接點選，即能進到該項功能並進行使用，不需再另外花時間尋找服務入口。

(六)「臨櫃下載」服務的文字與流程調整

「臨櫃下載」服務建議調整服務名稱與點擊該按鈕之後的跳轉頁面，寫出具價值性敘述的服務名稱，讓使用者看到名稱後，就能瞭解該項服務內容。

(七)新服務上線，需要設計引導與說明

「MyData」新服務上線需要設計引導與說明價值，建議把服務功能(快速通行政府各網站)、應備物品(讀卡機、自然人憑證、TWfido APP)及申請流程步驟等說明清楚，以協助使用者做好選擇前的評估。

若未能提供服務說明，可直接將服務名稱設計為使用者易理解的詞彙，使用者看到服務名稱後，可馬上理解該服務的功能(如圖 12)。其它參考範例，例如報稅手機版行動電話認證，原服務名稱為「MID 行動身分識別」，經測試後發現多數使用者不清楚 MID 的意義，因此將服務名稱改為「行動電話認證」(如圖 13)，讓使用者能清楚理解服務功能。

原介面

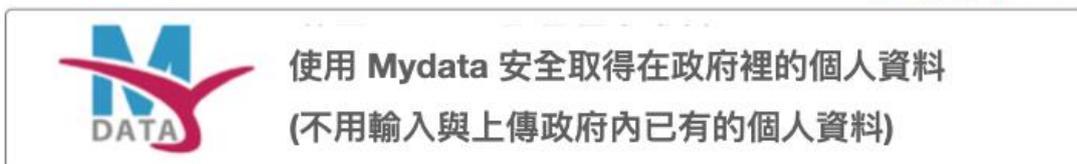
[什麼是MyData?](#)



The original interface shows the MyData logo on the left. To its right, the text reads: "使用MyData取得個人資料 >" followed by a smaller line: "(若您為受委託申請，可使用「被申請人」的自然人憑證或TW-Fido取得)".

建議介面

[什麼是MyData?](#)



The suggested interface shows the MyData logo on the left. To its right, the text reads: "使用 Mydata 安全取得在政府裡的個人資料" followed by "(不用輸入與上傳政府內已有的個人資料)".

- 須先以自然人憑證在電腦上註冊 TWfido(行動身分證)
- 須以手機下載 TWfido(行動身分證)APP

圖12 「MyData」服務名稱及說明範例



圖13 「手機報稅服務」名稱

資料來源：<https://efile.tax.nat.gov.tw/irxw/loginMobile.jsp>

(八)「TwFidO」增設服務說明與事前準備項目

使用者是根據驗證過程中所需準備的項目來決定使用何種方式登入，「MyData」服務建議於開始使用時列出「插卡驗證」與「TWfidO 行動化認證」兩種方式所需要準備的物品與說明，讓使用者於開始服務前判斷自己適合使用何種方式進行申辦。所需要準備的物品與說明設計，可參考報稅系統入口說明(如圖 14)。



圖14 報稅系統入口說明

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五面向進行評估，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
網站首頁與使用者所需服務不易查找	優化網站 SEO	8	效率
	預設分類以業務分類為主，機關分類為輔	4	效率
	搜尋欄內加入提醒文字	3	效率 避免錯誤
服務分類頁面未提供各服務副標題或類別說明	各項服務分類處增設說明文字	1	效率 避免錯誤
網頁元件設計和服務名稱與使用者預期認知不同	協助使用者進行選擇並前往申辦服務	2	效率
	「臨櫃下載」服務的文字與流程調整	7	易學
新服務「Mydata」未設計使用引導與服務功能說明	新服務上線，需要設計引導與說明	5	易學
「MyData」與「TwFidO」的關係未解釋，使用者無法理解	「TwFidO」增設服務說明與事前準備	6	易學

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.各項服務分類處增設說明文字
- B.協助使用者進行選擇並前往申辦服務
- C.搜尋欄內加入提醒文字
- D.預設分類以業務分類為主，機關分類為輔
- E.新服務上線，需要設計引導與說明
- F.「TwFidO」增設服務說明與事前準備
- G.「臨櫃下載」服務的文字與流程調整
- H.優化網站 SEO

以上建議方案提供OOO一站式便民服務「身心障礙停車證申辦」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

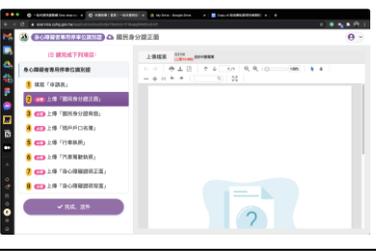
測試狀況數字與方框底色代表意義如下。

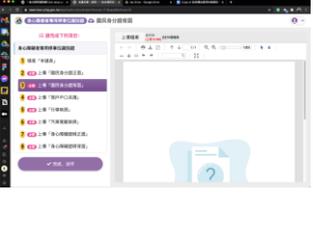
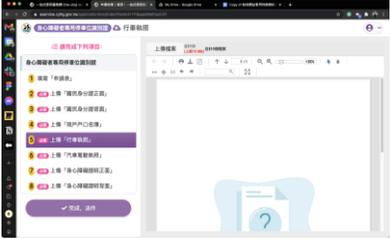
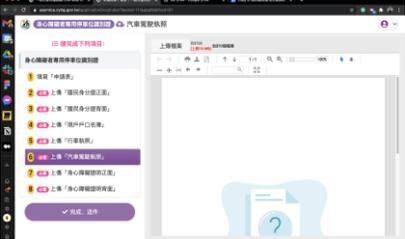
- 1(白底色)表示：順利完成；
- 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；
- 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

測試者 1：

<p>頁面名稱</p>	<p>首頁</p>	<p>服務項目：生活扶助相關</p>	<p>項目名稱：身心障礙者專用停車位識別證</p>	<p>線上申辦同意書</p>	<p>選擇申辦資料取得方式</p>
<p>畫面</p>					
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 尋找和「身心障礙人士」相關的分類，覺得可能是在「生活扶助」或是「社會福利」，所以</p>	<p>狀況：1 看到頁面裡的資料多為身心障礙相關的申請，開始找尋是否有停車證申請</p>	<p>狀況：1 在這個頁面瞭解申請需要什麼文件、要辦理的是哪個單位、可以用實體辦理或線上申辦</p>	<p>狀況：1 閱讀申請書後勾選同意，並按下確認</p>	<p>狀況：1 選擇自行輸入及上傳資料</p>

	先點選了其中一個				
碰到的狀況或問題		狀況：1 點選「身心障礙者專用停車位識別證」	狀況：2 看完資訊到底部時，想要線上申辦但沒看到申辦按鍵		
碰到的狀況或問題			往網頁上方找，發現因為都在頁面左邊瀏覽資訊，忽略了「線上申辦」的按鍵就在右邊		

頁面名稱	手機認證	輸入網頁驗證碼	輸入簡訊 OTP 驗證碼	填寫申請表	上傳「國民身分證正面」
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 輸入手機號碼，並按下寄發驗證碼	狀況：1 在跳出的視窗裡輸入網頁驗證碼，並按下寄發	狀況：1 將手機收到的驗證碼輸入並按確定來前往下一步	狀況：1 填寫申請表內的資料，在儲存後到下一步	狀況：1 上傳照片檔
碰到的狀況或問題					狀況：2 原本以為右下方會出現預覽，但上傳檔案後並沒有預覽圖片

<p>頁面名稱</p>	<p>上傳「國民身分證背面」</p>	<p>上傳「現戶戶口名簿」</p>	<p>上傳「行車執照」</p>	<p>上傳「汽車駕駛執照」</p>	<p>上傳「身心障礙證明正面」</p>
<p>畫面</p>					
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 上傳照片檔</p>	<p>狀況：1 上傳照片檔</p>	<p>狀況：1 上傳照片檔</p>	<p>狀況：1 上傳照片檔</p>	<p>狀況：1 上傳照片檔</p>

<p>頁面 名稱</p>	<p>上傳「身心障礙證明背 面」</p>	<p>完成受理</p>			
<p>畫面</p>					
<p>碰到 的狀 況或 問題</p>	<p>狀況：1 上傳照片檔</p>	<p>狀況：1 到完成受理的頁面</p>			
<p>碰到 的狀 況或 問題</p>	<p>狀況：1 都上傳完成後按下送出，跳出確認視窗詢問是否確定送出，看上面清單確定都已上傳完成後按確定</p>				

測試者 2：

頁面名稱	Google 搜尋 “○○○○○網”	○○○政府-線上整合申辦服務	○○○政府-線上整合申辦服務	○○○政府-線上整合申辦服務	○○○○○網-身心障礙者專用停車位識別證
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：3 完全找不到符合“○○○○○網”，後來選擇○○○政府</p>	<p>狀況：2 以為會在○○○○○中找到“○○○○○網”但沒有</p>	<p>狀況：1 利用業務分類找到社會福利的按鈕</p>	<p>狀況：1 在這頁中找到“身心障礙者專用停車位識別證”</p>	<p>狀況：2 發現被連結到了○○○○○網，但還是不知道要如何直接進到這</p>
碰到的狀況或問題		<p>狀況：1 在整合服務中也不知道要選擇哪個機關單位</p>			<p>狀況：1 申請說明中提到相關文件可於表單下載處下載，但後來看到右上角的線上申辦就直接進入申請</p>

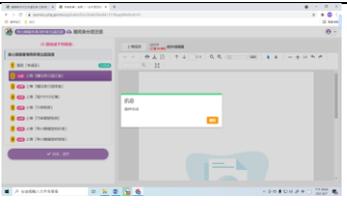
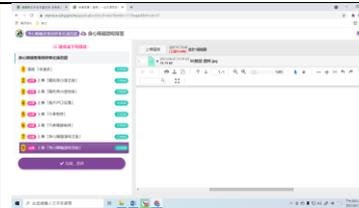
頁面名稱	線上申辦同意書	申辦資料取得方式	填寫申請表	案件申請成功	首頁
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 順利進到下一個頁面	狀況：2 不清楚 MyData 是什麼 按了之後連結到另一個頁面，大略看了下不太懂如何使用	狀況：1 填寫申請表進行順利	狀況：1 案件申請成功，馬上有收到簡訊，接著想要查詢進度	狀況：1 在首頁就看到進度查詢按鈕
碰到的狀況或問題		狀況：1 選擇自行輸入及上傳資料	狀況：2 線上申辦填寫的資料似乎跟申請說明中提到的表單下載沒有關係		

頁面名稱	查詢頁面				
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 順利確認申請				

測試者 3：

頁面名稱	○○○政府全球資訊網首頁上方	首頁中間	首頁中間	首頁中間	社會福利>
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：2 不確定身障停車證要點選哪裡申請	狀況：2 這裡有個搜尋，應是全站搜尋，再次搜尋身心障礙人士申請停車證，但查無資料	狀況：2 顯示查無資料，但旁邊看到有機關單位跟業務分類，想嘗試從業務分類去查詢，但我不確定是否是對的	狀況：1 直接點選社會福利	狀況：1 直接就看到第 6 行是要申辦的項目 接著就點選右邊線上申辦
碰到的狀況或問題	狀況：2 直接在上方熱搜申辦身障停車證業務，但這裡熱搜顯示的內容，我不確定能否找到，再退回上頁重找	狀況：2 嘗試再看看別的地方，看到網頁中間還有個搜尋	狀況：1 游標直向業務分類時，有顯示子項，其中有看到社會福利，過去記憶應是社會福利才是		

頁面名稱	申辦說明及表單下載	線上申辦同意書	使用 My Data 選擇	手機認證	申請表
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 很清楚，直接可看到右上方可點選線上申辦	狀況：1 按步驟勾選線上申辦同意書，按確認	狀況：1 選擇自行輸入及上傳資料	狀況：1 輸入手機號碼接收 OTP 驗證碼，鍵入資料欄，即可進入申請表	狀況：1 依據欄位一一填寫，檢查無誤，最後按儲存下一步

頁面名稱	申請表	申請表	申請表	線上申辦	
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 很清楚，儲存已完成	狀況：1 第 2~第 8 項證件依序上傳，最後按完成送件	狀況：1 出現第 2 次確定，按確定	狀況：1 案件已完成受理，關閉頁面	

測試者 4：

<p>頁面名稱</p>	<p>Google 查詢頁面</p>	<p>〇〇〇政府全球資訊網-全縣線上整合申辦服務</p>	<p>〇〇〇政府全球資訊網-全縣線上整合申辦服務</p>	<p>搜尋停車證的查詢結果</p>	<p>搜尋身障停車證的查詢結果</p>
<p>畫面</p>					
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：3 沒有顯示〇〇〇 〇〇〇〇 〇網頁，只有〇〇〇政府全球資訊網-全縣線上整合申辦服務</p>	<p>狀況：2 找不到身障停車申辦</p>	<p>狀況：2 圖示也不知道主要有什麼項目</p>	<p>狀況：1 找到了</p>	<p>狀況：3 反而找不到，也不知道要去哪問</p>
<p>碰到的狀況或問題</p>			<p>狀況：3 希望能滑過去時有文字列表說明</p>	<p>狀況：1 還能線上申辦很方便</p>	

頁面名稱	回上頁進-(服務項目)身心障礙者專用停車位識別證	身心障礙者專用停車位識別證申請說明區	線上申辦同意書	申辦資料取得方式	My Data 手機認證
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 有可以線上申辦	狀況：3 表單下載的連結無效 (藍綠處)	狀況：1 確認後下步	狀況：1 選取 MyData	狀況：1 非常快速
碰到的狀況或問題		狀況：1 進入線上申請			

頁面名稱	身心障礙者專用停車位識別證連結至 my data 平台	個人化資料自主運用 (My Data)	個人化資料自主運用 (My Data)	個人化資料自主運用 (My Data)	個人化資料自主運用 (My Data)身分驗證
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：2 無自然人憑證	狀況：1 詳閱確認進入	狀況：1 填寫個人資料	狀況：1 確認	狀況：2 無自然人憑證，進入免插卡驗證
碰到的狀況或問題	狀況：2 不知道什麼是 TW-fido				

頁面名稱	憑證登入	My Data Mac Apple Store	手機 My Data 介面	手機 My Data 介面掃描 註冊條碼	Google 查詢內政部網頁 登記
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：3 完全不知道自己在幹嘛	狀況：3 無法下載	狀況：1 註冊裝置	狀況：3 找不到註冊條碼	狀況：2 顯示 TAIWAN FidO 臺灣行動身分識別 - 內政部
碰到的狀況或問題	狀況：3 已選取無自然人憑證，進入免插卡驗證，為甚麼還有顯示插卡自然人憑證？			狀況：2 上面顯示請於內政部網頁登記以獲取行動條碼	
碰到的狀況或問題	狀況：3 下面下載有說有 ios 和 window 但沒有 mac 系統				

頁面名稱	TAIWAN FidO 臺灣行動身分識別 - 內政部	憑證登入	身心障礙者專用停車位 識別證表單下載	申辦資料取得方式	身心障礙者專用停車位 識別證-申請表
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：3 依舊沒有條碼	狀況：3 完全不知道自己在幹嘛	狀況：1 確認下載所有表單	狀況：1 選擇自行輸入及上傳資料	狀況：1 開始填寫，資訊顯示清楚
碰到的狀況或問題	狀況：1 點選進入註冊	狀況：2 放棄重回身心障礙者專用停車位識別證表單下載	狀況：1 重回身心障礙者專用停車位識別證申請說明線上申請		

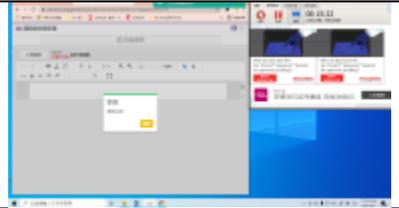
<p>頁面名稱</p>	<p>身心障礙者專用停車位識別證-身分證正面</p>	<p>身心障礙者專用停車位識別證-身分證背面</p>	<p>身心障礙者專用停車位識別證-現戶戶口名簿</p>	<p>身心障礙者專用停車位識別證-行車執照</p>	<p>身心障礙者專用停車位識別證-汽車駕駛執照</p>
<p>畫面</p>					
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 上傳成功</p>	<p>狀況：1 上傳成功</p>	<p>狀況：1 上傳成功</p>	<p>狀況：1 上傳成功</p>	<p>狀況：1 上傳成功</p>

頁面名稱	身心障礙者專用停車位識別證-身心障礙證明正面	身心障礙者專用停車位識別證-身心障礙證明正面	送件確認	線上申辦案件完成受理	○○○○○-查詢進度
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 上傳成功	狀況：1 上傳成功	狀況：1 說明非常清楚	狀況：1 資訊非常清楚	狀況：1 快速清楚
碰到的狀況或問題			狀況：1 完成送件	狀況：1 點選查詢進度	

頁面名稱	○○○○○-查詢進度	○○○○○-補正資料	○○○○○	○○○○○查詢	
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 資訊非常清楚	狀況：1 資訊非常清楚	狀況：2 原來這才是我要測試的網頁本身	狀況：1 完成鏈結查詢	
碰到的狀況或問題		狀況：1 登出		狀況：2 還是不知道需不需要送紙本出去	

測試者 5：

<p>頁面名稱</p>	<p>〇〇〇政府首頁</p>	<p>〇〇〇〇—全縣線上整合申辦服務</p>	<p>首頁：搜尋停車證</p>	<p>〇〇〇〇—全縣線上整合申辦服務：搜尋停車證線上申請</p>	<p>〇〇〇〇—全縣線上整合申辦服務：搜尋〇〇〇身心障礙者專用停車位識別證</p>
<p>畫面</p>					
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 成功登入網站，在網站看到明顯的兩個功能：在網站看到〇〇〇〇及進階搜尋功能</p>	<p>狀況：2 不知道停車證要選那一個單位所以改用進階搜尋功能：搜尋停車證</p>	<p>狀況：3 只有出現申請表沒有線上申請項目</p>	<p>狀況：3 自己帶回首頁，一樣只有出現申請表沒有線上申請項目</p>	<p>狀況：3 維持在〇〇〇〇—全縣線上整合申辦服務頁面，但一樣前面的排序都是表單下載，找不到線上申辦可以點的藍底白箭頭</p>
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：2 點進去〇〇〇〇有全縣線上整合申辦服務，但不知道停車證要選那一個單位所以改用進階搜尋功能</p>				

<p>頁面名稱</p>	<p>〇〇〇〇—全縣線上整合申辦服務：點選社會局</p>	<p>〇〇〇〇〇網 One-stop service</p>	<p>〇〇〇〇〇網 One-stop service</p>	<p>〇〇〇〇〇網 One-stop service</p>	
<p>畫面</p>					
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 出現線上申辦的服務項目可以申請</p>	<p>狀況：1 開始線上申辦，填寫資料</p>	<p>狀況：1 上傳證件</p>	<p>狀況：1 完成受理</p>	

設計專家：

頁面名稱	縣府首頁	OOO首頁	服務項目列表頁:生活相關	服務說明頁	線上申辦同意書
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：2 找不到OOO首頁，而從縣府首頁進來</p>	<p>狀況：2 需要滑鼠滑過才會顯示內容服務為何，不確定屬於哪一個類別底下</p>	<p>狀況：2 Icon滑過會變色，以為是可以點的</p>	<p>狀況：2 Tag 與藍色文字會以為可以點</p>	<p>狀況：1 無</p>
碰到的狀況或問題	<p>狀況：2 縣府分類頁，服務不必要的資訊佔過多版面</p>			<p>狀況：2 臨櫃下載為什麼會連到mydata網站?</p>	

頁面名稱	申辦資料取得方式	手機驗證	輸入身分證	填寫申請資料	未註冊 TW Fido
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：3 很難理解 Mydata 與 Tw Fido 的意思</p>	<p>狀況：3 (照著步驟做，但不知道下一步是什麼，現在在做什麼)</p>	<p>狀況：1 無</p>	<p>狀況：1 無</p>	<p>狀況：3 未註冊 TW Fido，並無說明如何註冊，準備什麼，要去哪裡註冊</p>
碰到的狀況或問題					<p>(約 20 分，選用 Mydata 認證，包括花時間尋找自然人憑證與下載 TW Fido 時間。)</p>