

國家發展委員會

110 年度政府網站易用性測試建議報告

〇〇〇〇〇

-會員註冊

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.....	24

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.....	8
表 4：系統易用性量表.....	9
表 5：網站服務優化順序.....	23

圖目錄

圖 1：「〇〇〇〇〇-會員註冊與查繳停車費」服務流程關鍵步驟.....	4
圖 2：首頁版面資訊過多且導覽列與橫幅重疊.....	10
圖 3：首頁登入畫面位置.....	11
圖 4：首頁中間顯示未繳停車費.....	12
圖 5：提醒登入畫面.....	13
圖 6：車號紀錄及停車費查詢頁面.....	14
圖 7：查繳停車費頁面未提供指示.....	14
圖 8：點選服務 e 櫃台後找不到伺服器頁面.....	15
圖 9：點選「生活大小事」之「空氣品質網站」後找不到網站頁面.....	16
圖 10：「個人化服務」之「便民服務」頁面.....	16
圖 11：「我的卡片」之「數位市民虛擬卡」頁面.....	17
圖 12：遠通電收網頁登入頁面範例.....	18
圖 13：服務流程優化.....	19
圖 14：繳交停車費流程簡化.....	20
圖 15：遠通電收資料顯示頁面範例.....	21
圖 16：頁面增加明確的指引說明.....	21
圖 17：導覽列名稱修改範例.....	22

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4月27日
- 3.網站名稱：〇〇〇〇〇
- 4.網址：〇〇〇〇〇
- 5.網站目標族群：大〇〇生活圈的民眾，不分是否設籍於〇〇市

(二)測試標的

- 1.服務名稱：會員註冊
- 2.服務目的：提供民眾市政服務的單一入口，從本網站得知市政資訊或再連結到各市政服務
- 3.測試目的：想瞭解註冊程序是否便利
- 4.預計完成操作時間：2分鐘
- 5.預期服務產出：顯示註冊成功頁面

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 11 個關鍵步驟，如下圖 1。

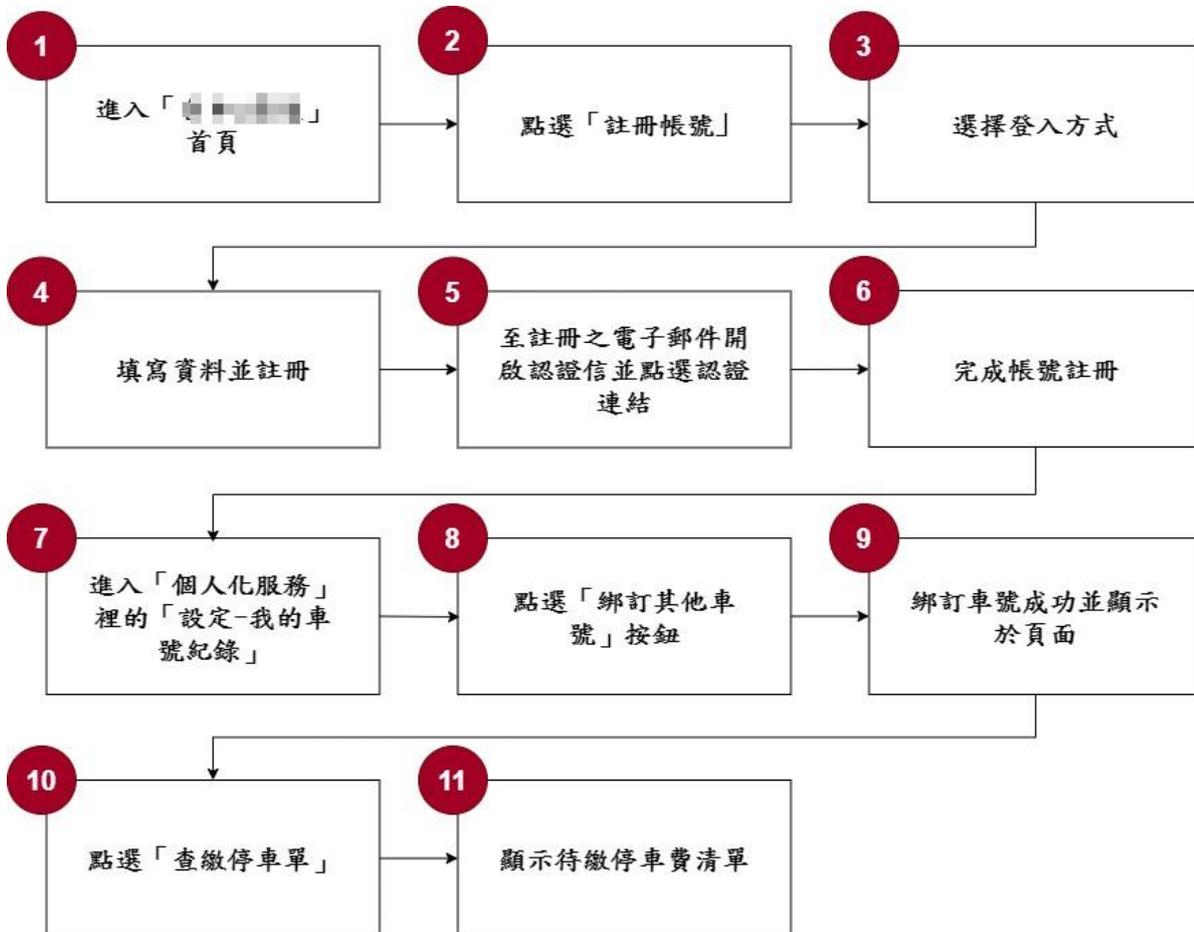


圖1：「OOOOO-會員註冊與查繳停車費」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站目標族群為居住於〇〇市之民眾，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	居住地	職業	使用電腦時間長度
測試者 1	女性	21 歲	〇〇市	學生	2~3 小時/天
測試者 2	女性	29 歲	〇〇市	設計人員	4~5 小時/天
測試者 3	女性	24 歲	〇〇市	學生(研究所)	4~5 小時/天
測試者 4	女性	23 歲	〇〇市	研發設計人員	6 小時以上/天
測試者 5	女性	22 歲	〇〇市	學生(研究所)	6 小時以上/天
設計專家	男性	41 歲	工作於 〇〇市	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「○○○ ○○」首頁	無	Google 順利找到 並進入首頁。	無
2	點選「註冊帳 號」	版面設計複雜，許多功 能需加入會員後方能 使用，且重要流程設計 不明確。6 位測試者， 只有測試者 1 順利一開 始就立即註冊會員。	有發現需要加入 會員，並找到註冊 會員。	無
3	選擇登入方式	無	選擇喜好登入方 式。	無
4	填寫資料並註 冊	測試者 4：點按驗證碼 右邊播放鍵似乎沒有 反應。	順利填寫資料註 冊。	無
5	至註冊之電子 郵件開啟認證 信並點選認證 連結	無	順利收信認證。	無
6	完成帳號註冊	無	無	無
7	進入「個人化 服務」裡的「設	測試者 3、5：無法第一 時間在首頁找到此項	在首頁有找到功 能並點選進入。	無

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
	定-我的車號紀錄」	功能。		
8	點選「綁訂其他車號」按鈕	測試者 1、5、設計專家：第一時間無法馬上確認自己要點選哪個按鈕才能進到所需的功能。	有點選綁定其它車號。	無
9	綁訂車號成功並顯示於頁面	測試者 4：以為可以直接點選查詢按鈕進行查詢，但點選後無反應。	無	無
10	點選「查繳停車單」	綁定車號並無直接顯示停車費，需再次點選查繳停車單。	有點選查繳停車單。	無
11	顯示待繳停車費清單	無	無	無

2.測試者操作註冊服務時間較機關單位預期多 1 分 37 秒，完成平均時間：3 分 37 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	註冊服務完成時間	其他關鍵步驟完成時間	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	3 分 48 秒	7 分 23 秒	5	5
測試者 2	3 分 45 秒	23 分 55 秒	3	13
測試者 3	1 分 53 秒	3 分 12 秒	1	1
測試者 4	2 分 44 秒	6 分 11 秒	2	5
測試者 5	3 分 45 秒	6 分 15 秒	2	4
設計專家	3 分 44 秒	2 分 40 秒	0	1

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 57.5 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。	3	3	3	2	1
2	我覺得這個網站過於複雜。	2	3	4	2	4
3	我認為這個網站很容易使用。	4	3	3	4	2
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	2	3	1	1	3
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	2	4	3	3	2
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	2	2	3	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。	4	3	2	5	1
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	2	3	4	1	2
9	我很有自信能使用這個網站。	3	3	5	5	3
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	2	3	2	1	4
總分		65	55	55	82.5	30
分數均值		57.5				

(二) 關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一)，整理出 4 項關鍵議題。

1. 首頁版面配置複雜，服務流程設計不明確

(1) 首頁放置大量資訊內容，易影響使用者查找與閱讀

首頁畫面放置大量資訊且未適當分類，易影響瀏覽及判斷，使用者須用心查找瀏覽才能發現目標功能，導致半數測試者無法即時找到所需要的服務(如圖 2)。導覽列放置內容過多並與橫幅重疊，使用者在瀏覽橫幅畫面與閱讀導覽列字樣上皆受影響，且右上角的登入符號在視覺呈現上不明顯，使用者不易找到(如圖 2)。



圖2：首頁版面資訊過多且導覽列與橫幅重疊

重要的登入功能除了從右上角的登入符號可登入外，網站首頁下方(如圖 3)也可註冊登入，但使用者須捲動數個畫面才能瀏覽到，若使用者快速捲動畫面，易無意識地略過登入畫面，而未發現此功能。

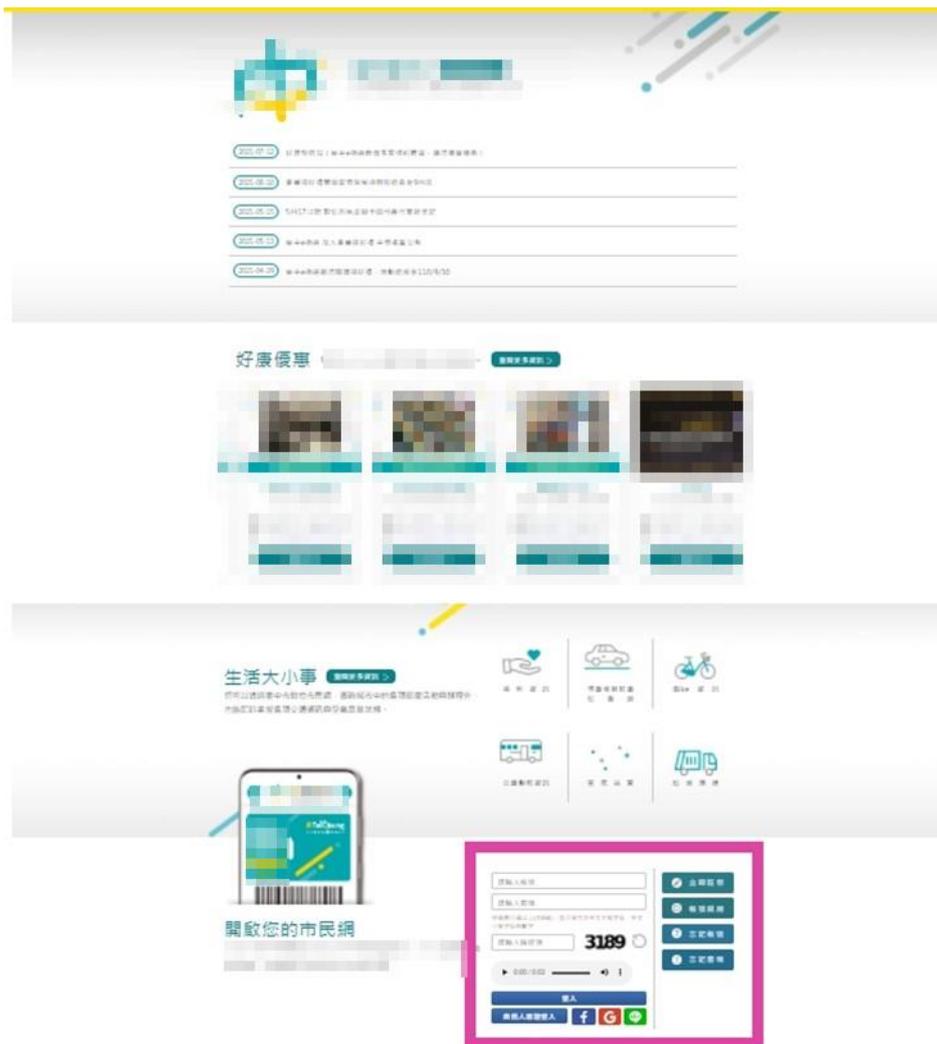


圖3：首頁登入畫面位置

若使用者在已註冊過車號的情況下登入網頁後，會看到網頁中間區塊為「快速查詢便利繳納」之「停車費」並顯示代繳費用(如圖4)，但因首頁版面資訊過多，使用者若快速捲動網頁，易無意識地略過此區塊，轉而從導覽列尋找繳交停車費相關服務。



圖4：首頁中間顯示未繳停車費

(2)重要功能「登入會員」引導不明確

網站除提供資訊內容外的其他服務，皆須登入會員才能使用，但網頁的設計規劃並無引導使用者在進入網站後立即登入會員。使用者於試點選服務或功能時，才會跳出訊息告知使用者需要登入(如圖 5)，且在跳出提醒訊息後並未導向登入畫面，使用者須另查找登入功能的入口，易造成服務流程中斷。



圖5：提醒登入畫面

2. 須經過多次頁面跳轉才能找到目標功能

使用者於須繳納停車費的情況下，所需功能應是「查繳停車費」而非管理個人車號記錄。使用者欲前往「查繳停車費」功能，須先點選「個人化服務」之「我的車號記錄」，再點選我的車號記錄頁面中「查繳停車單」按鈕，進入頁面後才能知道自己有哪些停車費未繳。使用者常用功能，須經過多次頁面跳轉才能找到，服務流程較冗長。

3. 介面中缺少明確指示

我的車號記錄頁面有「綁定其他車號」跟「查繳停車單」兩個按鈕，兩個按鈕皆可點選(如圖 6)，但使用者未瞭解服務流程，無法確定是否要先點選「綁定其他車號」綁定車號，還是不用綁定車號就可直接查繳當前現有的停車單。



圖6：車號紀錄及停車費查詢頁面

使用者若先點選「查繳停車單」功能，該頁面提供的說明文字為「系統僅顯示近5年之停車資料...」與「...請勿重覆繳費」，內容僅提醒已綁定車號之使用者，並未提供未綁定車號之使用者所需下一步的動作指示(如圖7)，使用者只能藉由嘗試點選「編輯我的車號」等按鈕，才能發現要先綁定車號。



圖7：查繳停車費頁面未提供指示

4.外部連結介接與部份功能尚未完善

使用者因未能即時找到查詢停車費的功能，試點選「服務e櫃台」服務想查看是否有查詢停車費的功能，但在點選該服務並跳轉網頁後出現找不到伺服器的情形(如圖 8)。

使用者因想多瞭解機關網站，點選非關鍵任務服務，例如：「生活大小事」之「空氣品質網站」，出現瀏覽器找不到伺服器的情形(如圖 9)；「個人化服務」之「便民服務」，點按鈕「查看更多」無反應(如圖 10)；「我的卡片」之「數位市民虛擬卡」，未說明卡片用途(如圖 11)，使用者無法第一時間瞭解卡片如何運用等尚未完善之功能，雖非關鍵任務服務，仍影響使用者對網站之整體滿意度。



圖8：點選服務e櫃台後找不到伺服器頁面



圖9：點選「生活大小事」之「空氣品質網站」後找不到網站頁面



圖10：「個人化服務」之「便民服務」頁面



圖11 「我的卡片」之「數位市民虛擬卡」頁面

八、建議方案

OOOOO「會員註冊」，根據測試結果分析的 4 項關鍵議題「首頁版面配置複雜，服務流程設計不明確」、「須經過多次頁面跳轉才能找到目標功能」、「介面中缺少明確指示」及「外部連結介接與部份功能尚未完善」，整理出 4 項建議方案，詳細說明如下：

(一)改善首頁設計，強化登入及功能引導

網站除了提供好康訊息外，大部份功能都需要登入會員方能使用，因此網頁的首要任務應是先引導使用者進行註冊或登入會員，建議將會員登入放置流程最前面且明顯的地方，主要功能與活動橫幅不重疊顯示(如圖 12)，避免使用者無法即時找到功能，造成流程中斷。



圖12：遠通電收網頁登入頁面範例

資料來源：<https://www.fetc.net.tw/>

(二)將較重要的功能放置流程前方，並簡化步驟

「我的車號紀錄」服務名稱建議調整為「我的停車費」，使用者的需求是查看未繳停車費，並非查看個人車號記錄。原本流程為在登入後須先點擊「我的車號紀錄」，再從我的車號記錄頁面點選「查繳停車單」按鈕，進入查繳停車費頁面，才能看到未繳的停車費，建議簡化流程步驟及選項(如圖 13)。

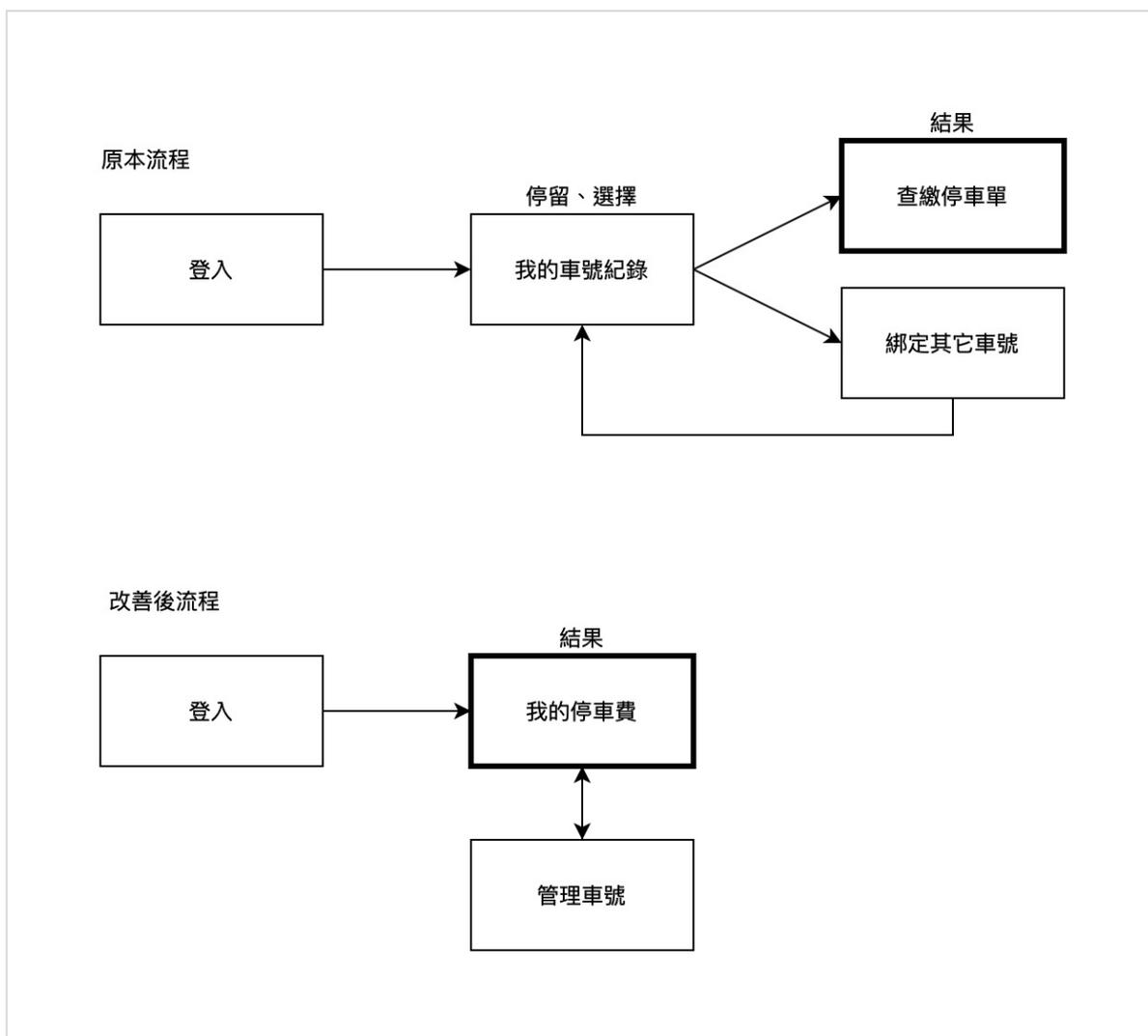


圖13：服務流程優化

使用者登入後點擊「我的停車費」後，頁面直接顯示未繳停車費(如圖 14)。另外，首頁中間的未繳停車費顯示區塊，也可增加管理車號按鈕(如圖 15)，有需管理車號之使用者再點選管理車號的功能，讓使用者能更快找到並使用服務。

點選後直接顯示未繳停車費用

查繳停車費

機車

有需要再去管理車號 ← 編輯我的車號

車號 [REDACTED]

共 0 張待繳停車單，總計 0 元

信用卡繳費

停車日期	繳費期限	停車單號	應繳金額	帳單類別	備註
目前直無資料					

*此系統僅顯示近5年之停車資料，倘於5年期間屆滿前，已依法移送強制執行者，請逕向臺中市停車管理處洽詢。

若已至最高繳費、或申請金點代扣服務、或全區繳費網線上繳費，請勿重複繳費。

E-Bill全國繳費網 行動支付 更多繳費管道+

圖14：繳交停車費流程簡化



圖15：遠通電收資料顯示頁面範例

資料來源：<https://www.fetc.net.tw/>

(三)提供明確的指引

未設定車號之使用者進入查繳停車費頁面時，建議同網頁中間區塊「快速查詢便利繳納」之「停車費」，附上說明「您未綁定車號，請點擊編輯我的車號按鈕，前往綁定」(如圖 16)，讓使用者明確瞭解要先綁定車號，才能查繳停車費。



圖16：頁面增加明確的指引說明

(四)生活資訊及福利資訊更名為相關連結，並隱藏未完善功能

生活資訊及福利資訊都是站外連結，並非本站整合的功能，命名應該更明確告知使用者是相關連結(如圖 17)，避免使用者以為是本站功能。

其它如「生活大小事」之「空氣品質網站」、「個人化服務」之「便民服務」、「我的卡片」之「數位市民虛擬卡」等未完善的服務，建議先隱藏功能，待服務完善後再向使用者開放，讓使用者操作服務時順利。



圖17：導覽列名稱修改範例

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五面向評估，列出網站服務優化順序如下表 3，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
首頁版面配置複雜，服務流程設計不明確	改善首頁設計，強化登入及功能引導	1	易學 效率 避免錯誤
須經過多次頁面跳轉才能找到目標功能	將較重要的功能放置流程前方，並簡化步驟	2	效率 避免錯誤
介面中缺少明確指示	提供明確的指引	3	效率 避免錯誤
外部連結介接與部份功能尚未完善	生活資訊及福利資訊更名為相關連結，並隱藏未完善功能	4	滿意度 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、省時之建議，依據改善優先順序列點如下：

- A.改善首頁設計，強化登入及功能引導
- B.將較重要的功能放置流程前方，並簡化步驟
- C.提供明確的指引
- D.生活資訊及福利資訊更名為相關連結，並隱藏未完善功能

以上建議方案提供○○○○○「會員註冊」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；

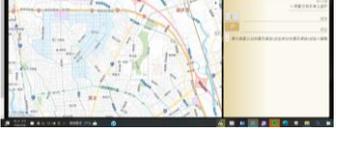
3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

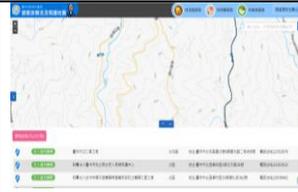
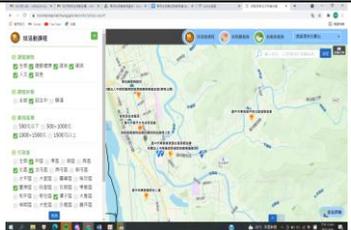
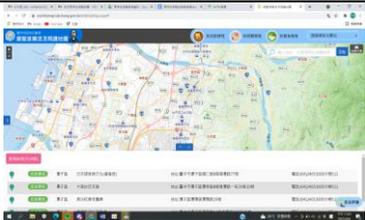
測試者 1：

頁面名稱	註冊畫面	〇〇〇〇〇	登入帳號畫面	停車費繳納處-(綁定車牌入口)
畫面				
碰到的狀況或問題	狀況：1 透過 line 帳號連動註冊，很順暢地完成註冊動作	狀況：1 尋找繳納停車費的地方	狀況：1 順利登入	狀況：1 知道要先綁定車號，也順利找到入口
碰到的狀況或問題		狀況：1 順利申辦帳號，使用 line 連動，覺得方便		

頁面名稱	綁定車號畫面	還未綁定車號的「查繳停車單」畫面	新增綁定車號頁面	回到我的車號紀錄
畫面				
碰到的狀況或問題	<p>狀況：2 「綁定期他車號」跟「查繳停車單」兩個按鈕都可以點擊，讓我誤會是不是不用綁定就可以直接查繳，因此我點了「查繳停車單」按鈕</p>	<p>狀況：2 有一些相關資訊，但沒有出現「繳費」或「您還未綁定車號」的相關訊息，覺得有些困惑，但還是直覺點了「編輯我的車號」，就跳回上一頁</p>	<p>狀況：1 點擊「綁定其他車號」，進到此畫面，也順利完成資料綁定</p>	<p>狀況：1 確認看到綁定車號，也很快找到查繳車費按鈕</p>

頁面名稱	查繳畫面	最新動態	好康查詢	好康查詢	好康查詢(回上一頁)
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 清楚看到自家車並沒有未繳清的款項</p>	<p>狀況：1 看到最新動態並無特別想法，因為沒有需求</p>	<p>狀況：3 以為就算只選擇地區，也會出現相關好康訊息，但卻沒有任何資訊，也沒有說明原因，讓人覺得不知道問題是出在哪裡，是不能只輸入地區嗎？還是目前潭子沒有好康活動呢？</p>	<p>狀況：3 以為多輸入關鍵字跟日期就能跑出資訊，但仍沒有任何資訊，也跟上個問題一樣沒有說明原因，讓人覺得不知道問題是出在哪裡</p>	<p>狀況：3 回到上一頁後出現了好康資訊，但區域仍勾選潭子區，讓人覺得剛剛不知道是發生甚麼問題，為何一開始勾選潭子區而已，卻沒有出現下面的好康資訊</p>
碰到的狀況或問題					<p>狀況：3 出現好康資訊了，但是因上面的區域問題未解，而延伸出另外一個問題-會無法知道現在出現的好康，是位在每一個地區</p>

頁面名稱	生活大小事(空氣品質)	空氣品質	公車動態	公車動態(旅運規劃)	公車動態(旅行時間)
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 回到首頁繼續晃晃，看到可以查詢空氣品質的入口</p>	<p>狀況：3 進入後卻發現無法連上此網站的問題，檢查網路且重整頁面後，仍然無法解決此問題</p>	<p>狀況：1 抱著確認上一問題是否為我個人的因素的需求，進入公車動態網站，發現此網頁能正常運作</p>	<p>狀況：1 並沒有碰到問題，直覺性離開此畫面，因沒有需求</p>	<p>狀況：1 輸入之前習慣的車站，可以清楚知道路程時間，但也想到目前手機下載的公車APP，已經包含此功能，甚至提供更完整服務</p>

頁面名稱	福利資訊(銀髮族)	找活動課程	顯示課程列表	福利好好查	福利好好查
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 覺得首頁放長照機構資訊很合理，且地圖地標會隨著滑鼠選擇的機構不同，而有所變化，覺得方便靈活	狀況：1 幫家人搜尋銀髮相關活動，很順利找到入口，也輕易完成篩選	狀況：1 發現活動資訊很多，而且距離近	狀況：2 進入畫面後，滑到最下面以為只要輸入年齡及性別即可查詢，卻發現還須拉選上方身分別，但一開始也沒有告知需拉選	狀況：1 最後因不清楚個人資訊而離開此畫面
碰到的狀況或問題		狀況：2 但篩選過程有點好奇為何額滿的選項要存在		狀況：2 身分選擇有點疑惑，明明同時符合〇〇市民及婦女的身分，但卻只能選一個，也沒有告知原因	

]

頁面名稱	福利資訊	超夯訊息
畫面		
碰到的狀況或問題	<p>狀況：2 最後回到選單，發現沒有疫情相關福利訊息，覺得有些可惜</p>	<p>狀況：1 最後滑到最下方，發現有疫情相關資訊圖示，覺得容易閱讀</p>

測試者 2 :

頁面名稱	首頁	首頁-快速查詢停車費	首頁-會員登入	首頁-使用 fb 帳號登入通知	首頁-使用 fb 帳號-提示視窗	首頁-會員登入	選擇註冊帳號方式
畫面							
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 尋找可以管理連結機車相關服務</p>	<p>狀況：1 往下滑發現停車費查詢，點選立即登入</p>	<p>狀況：1 看到會員登入，想使用 FB 帳號連結辦理會員</p>	<p>狀況：1 點選確認以本人身份繼續</p>	<p>狀況：2 提示視窗按太快沒有留意到內容，以為成功，但似乎操作錯誤連結失敗</p>	<p>狀況：1 改從立即註冊的選項點入</p>	<p>狀況：1 以 FB 帳號註冊</p>

頁面名稱	填寫會員註冊資料	填寫會員註冊資料-確認資料無誤	完成註冊-啟用帳號	首頁-會員登入	首頁-綁定車號	我的車號紀錄	新增綁定車號
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：1 鍵入申請資料	狀況：1 確認資料無誤	狀況：1 註冊成功，看到轉至首頁登入通知	狀況：1 回到首頁登入畫面，啟動登入	狀況：1 登入成功後順利在首頁找到綁定車號選項	狀況：1 進入我的車號紀錄，也順利找到『綁定車號』	狀況：1 鍵入我的機車車牌資料

頁面名稱	我的車號紀錄	查繳停車費	〇〇市停車管理處-繳費管道	我的卡片	生活資訊	好康優惠	好康優惠-搜尋
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：1 成功看到我綁定的機車資料，並找到『查繳停車單』	狀況：1 順利看到無待繳停車單，看到行動支付點入	狀況：1 另開分頁看到相關說明，大致看一下，覺得沒什麼問題所以結束頁面	狀況：2 想逛一下還有什麼其他功能，點入『數位市民虛擬卡』有看到簡介，但還是不大清楚卡片用途	狀況：2 想找有沒有〇〇美食店家介紹或優惠資訊，回到首頁點選『生活資訊』頁面，但沒找到	狀況：1 回到首頁找到『好康優惠』想試著在這裡找看看有無美食相關分類	狀況：2 勾選我的居所區域、關鍵字『美食』與日期範圍等資料，但沒有找到

頁面名稱	好康優惠-搜尋	好康優惠	丸文食品-詳情頁	丸文食品-官網	好康優惠-搜尋	丸龜製麵-詳情頁	最新動向
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：3 改試著全區搜尋、延長優惠日期範圍、取消關鍵字也沒資訊出來，不知道為什麼	狀況：1 想說回到『好康優惠』一個品項逛看看，先點入丸文食品	狀況：2 了解了活動訊息，但找不到店家位置在哪裡，所以點入官方網站	狀況：2 找到了店家地址，但不知道活動是否適用所有分店	狀況：1 想再試著搜尋一次，只勾選北區出現了搜尋結果。看到有興趣的品項	狀況：1 點入詳情頁，了解了活動&店家資訊，也大概了解數位市民虛擬卡的其他用途	狀況：2 想找看看有無藝文活動介紹，但這裡沒找到

頁面名稱	生活資訊	〇〇市政府-活動行事曆	活動詳情頁	〇〇市政府-活動行事曆	活動詳情頁	生活資訊	〇〇即時公車動態系統
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：1 在生活資訊看到『活動行事曆』點入	狀況：1 找到活關相關列表，看到有興趣的活動點入內容	狀況：1 看完活動詳情大致了解內容	狀況：1 回到活動行事曆，使用分類找到藝文活動總覽	狀況：1 點入有興趣的活動詳情頁，也大致了解內容並結束	狀況：1 回到生活資訊。想找公車動態資訊，順利找到	狀況：1 尋找公車旅程規劃，順利找到

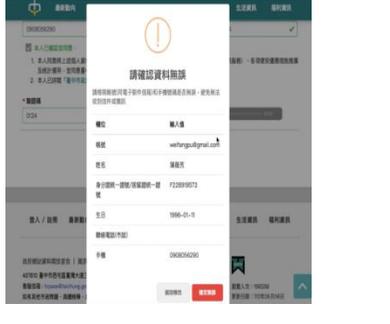
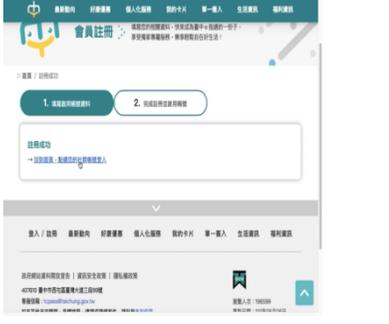
頁面名稱	〇〇即時公車動態系統-路線規劃	〇〇即時公車動態系統-路線規劃搜尋結果	生活資訊	台灣自來水公司	生活資訊	福利資訊	〇〇市政府-福利導航-注意事項
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：1 輸入起始點與終點資料。進行查詢	狀況：3 看到路徑說明似乎不大正確，且推薦的起始徒步路線好遠，看起來不大方便	狀況：1 回到生活資訊，點選『臨時供水站』查看	狀況：2 想輸入地址找住家附近的供水站在何處，但沒看到	狀況：1 回到生活資訊，想尋找看看有沒有市民運動中心	狀況：1 點選福利資訊，沒找到市民運動中心，但對這裡有興趣了解，就先操作下去	狀況：1 看了一下，但沒特別細看，直接選擇了同意
碰到的狀況或問題		狀況：3 有多項規劃方案，不過有的方案內容看起來相同，不明白差異		狀況：1 拖拉地圖的方式還是順利找到，且明白供水狀態			

頁面名稱	○○市政府-福利導航-選擇身份	○○市政府-福利導航-選擇身份別	家○○市政府-福利導航-庭成員	○○市政府-福利導航-經濟能力	○○市政府-福利導航-特殊境遇	○○市政府-福利導航-其他狀況	○○市政府-福利導航-推薦資源
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：1 因為想看到最後功能結果，試著按照步驟選擇身份	狀況：1 勾選身份別（自己預設）	狀況：1 填入家庭成員（自己預設）	狀況：1 鍵入畫面資料到下一步（自己預設）	狀況：1 過目特殊境遇，進到下一步（自己預設）	狀況：1 勾選其他狀況（自己預設）	狀況：1 結束明白實際福利需依單位審核為準，點選知道了

頁面名稱	〇〇市政府-福利 導航-推薦資源	生活資訊	單一簽入	單一簽入	便民服務	網站導覽	生活資訊
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：1 看到各項補助福利列表，覺得很清楚	狀況：1 再度回到生活資訊，想尋找看看有沒有市民運動中心	狀況：2 不太明白字面『單一簽入』的意思，而這裡也沒找到	狀況：2 下拉『個人化服務』選單也沒看到	狀況：2 至便民服務尋找，沒有找到	狀況：2 到網站導覽看有無線索，不過沒有看到	狀況：1 回到生活資訊找，確定沒有，決定結束
碰到的狀況或問題	狀況：2 細看詳請說明才發現這主要給戶籍為〇〇的市民使用，自己前面似乎忽略到身份說明						

測試者 3 :

頁面名稱	〇〇〇〇〇首頁	登入後使用	生活資訊	單一簽入	會員註冊頁面
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：2 一進來網站會覺得有點眼花撩亂，不知道目錄分類的差別是什麼，需要一個個嘗試才能大概找到所需要的功能。</p>	<p>狀況：1 點入「個人化服務」想尋找汽機車停車費相關資訊，但網站要求先加入會員。</p>	<p>狀況：1 點入生活資訊，想尋找汽機車停車費相關資訊，但沒找到。有點煩躁。</p>	<p>狀況：1 點入單一簽入想尋找汽機車停車費相關資訊，但沒找到。有點煩躁。</p>	<p>狀況：1 按很多選項都找不到汽機車停車費相關資訊，於是決定先註冊會員。</p>

頁面名稱	會員註冊頁面	社群帳號會員註冊	資料確認頁面	註冊成功	會員登入頁面
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 點選以 Facebook 的帳號註冊。</p>	<p>狀況：1 填寫註冊會員所需基本資料。</p>	<p>狀況：1 沒問題。</p>	<p>狀況：1 沒問題。</p>	<p>狀況：1 沒問題。</p>

頁面名稱	服務 e 櫃臺首頁	前往服務 e 櫃臺導引頁面	找不到網頁	在內建引擎搜尋「停車費」	OOOO 常見問答
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 登入會員後，試著想從服務 e 櫃臺尋找汽機車停車費相關資訊。</p>	<p>狀況：1 沒問題。</p>	<p>狀況：3 不明原因，無法進入服務 e 櫃臺。</p>	<p>狀況：1 因為找了很久都找不到汽機車停車費相關資訊，直接以搜尋引擎搜尋。</p>	<p>狀況：1 在常見問答中看到汽機車停車費相關資訊，而知道該去找「個人化服務」。</p>

頁面名稱	個人化服務- 我的車號紀錄	查繳停車單			
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 沒問題。</p>	<p>狀況：1 沒問題。</p>			

測試者 4：

頁面名稱	000 指通首頁	個人化服務跳出的視窗	首頁登入	註冊登入頁面	會員註冊頁面
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 進到首頁大致上看過，因不是使用全屏瀏覽網站，會覺得header 區塊功能有點多。</p>	<p>狀況：1 跳出視窗提醒我此功能需要登入。</p>	<p>狀況：1 點選登入按鍵去登入。</p>	<p>狀況：1 因還沒有帳號所以點選立即註冊。</p>	<p>狀況：1 選擇我習慣的 google 帳號註冊。</p>

頁面名稱	選擇完 google 帳號後跳出的視窗	填寫註冊資料頁	填寫註冊資料頁一下半部	確認資料視窗	註冊成功頁
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 提醒要去下一頁填寫資料。	狀況：1 會自動跳轉來這個頁面很棒。	狀況：2 點按驗證碼右邊播放鍵似乎沒有反應，但不影響。	狀況：2 使用驚嘆號會誤以為資料有填錯的地方。	狀況：1 一開始不確定是不是已經是登入狀態，後來有看到還要回到首頁再登入。

頁面名稱	首頁	登入頁面	首頁	個人化服務>我的車號紀錄	綁定車號視窗
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 回到首頁點選登入鍵。	狀況：1 原本久已經有填入帳號密碼，我只要填上驗證碼就可以登入。	狀況：1 開始在上排功能尋找機車停車費會放在哪。	狀況：1 不確定可不可以不綁定就直接查詢，所以想先綁定車號。	狀況：1 輸入車號進行綁定。

頁面名稱	我的車號頁面	點按查繳停車單後的頁面	首頁	便民服務頁面	我的卡片頁面
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：2 以為機車那個框是可以直接點按的。</p>	<p>狀況：1 頁面整體清楚。</p>	<p>狀況：1 回到首頁想找尋有沒有什麼方便的服務。</p>	<p>狀況：3 點按查看更多，不曉得是不是還沒增加東西，點按都沒反應。</p>	<p>狀況：3 不知道這個卡要幹嘛，也沒有解釋的文字。</p>

頁面名稱	福利資訊頁面	○○市政府福利導航頁面	首頁	首頁—好康優惠區塊	首頁—個人化專屬訊息區塊
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 想看看有沒有福利是我可以用的。</p>	<p>狀況：1 會跳到○○市政府福利導航的頁面。</p>	<p>狀況：1 仔細看 banner 在寫什麼，但發現上半部有點被擋住，閱讀困難。</p>	<p>狀況：1 把優惠寫得很清楚。</p>	<p>狀況：2 不知道案件進度指的是什麼，我也不想花時間點進去看。</p>
碰到的狀況或問題		<p>狀況：1 看到多數補助對象是○○市市民，因為我不是所以想說可以直接跳出。</p>	<p>狀況：2 對於 QR Code 的應用還是不懂。</p>		

頁面名稱	首頁—生活大小事區塊	○○市停車管理處	首頁—一次登入處處通	首頁—超夯訊息	
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 查看這個區塊有什麼方便的功能。</p>	<p>狀況：1 可以連至○○市停車管理處蠻方便，但真的要停車還要打開官網這樣連有點不直覺。</p>	<p>狀況：1 這個區塊感覺我都用不到，就往下滑了。</p>	<p>狀況：1 這些訊息感覺在 line 上看就可以了，沒什麼幫助。</p>	

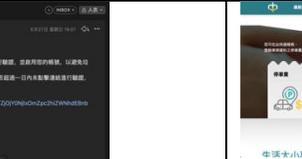
測試者 5：

頁面名稱	首頁	首頁	註冊頁面	註冊頁面-填寫資料	登入頁面	首頁
畫面						
碰到的狀況或問題	狀況：1 想要查詢停車費繳納相關，猜測在首頁的“個人化服務”中	狀況：3 想先知道停車費繳納使否在個人化服務中，但跳出需要登入	狀況：1 直接使用 google 註冊	狀況：2 填寫生日時以為可以用打字的輸入，花了一點時間嘗試，只能從日期選擇	狀況：1 跟著指示返回首頁並輸入帳號密碼登入	狀況：1 因為剛才在首頁的“個人化服務”中沒有發現任何資訊，因此決定在首頁找看看
碰到的狀況或問題		狀況：1 因為沒有帳號所以先去註冊看看				狀況：3 發現停車費快速查詢便利繳納，但按了”快速查詢便利繳納”沒反應，按“停車費”也沒反應，最後按到“未綁定車號”才成功進入，看不出來要按哪裡

頁面名稱	我的車號紀錄	查繳停車費	我的車號紀錄	綁定車號	綁定車號成功頁面	查繳停車費
畫面						
碰到的狀況或問題	狀況：1 不知道要點哪個，選擇點“查繳停車費”	狀況：1 點選“編輯我的車號”	狀況：2 點選後回到“我的車號紀錄”，發現剛剛按錯了，應該選擇“綁定其他車號”	狀況：1 填寫車號資訊	狀況：1 順利綁定車號，接著點選“查繳停車費”	狀況：1 成功查詢目前沒有要繳費的項目
碰到的狀況或問題			狀況：1 點選“綁定其他車號”			狀況：1 想知道是否有其他了信用繳費外的繳費管道

頁面名稱	繳費管道	自然人憑證	單一簽入	服務e櫃檯	數位市民虛擬卡	最新動向
畫面						
碰到的狀況或問題	狀況：1 頁面導向停車管理處，有得到想要的資訊	狀況：1 發現可以綁定自然人憑證	狀況：1 因為看不出這裡的用途所以點進來看看	狀況：2 出現是否同意存取個人資料，但不太清楚他可以申請哪些項目因此放棄	狀況：2 說明寫“通關快速超便捷，還可以借閱書籍”看不出通關是可以用在哪些地方	狀況：1 在最新動向中發現數位市民虛擬卡，看到可用於實聯登記，但還是不太清楚怎麼用
碰到的狀況或問題	狀況：1 想看看有沒有其他方便使用的功能		狀況：1 想知道服務e櫃檯是可以申請什麼東西	狀況：1 發現有數位市民虛擬卡，不知道有什麼功用		

設計專家：

頁面名稱	首頁	註冊會員	填寫會員註冊資料	Email	首頁
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：2 首頁往下瀏覽可以看到停車費的選項，點選出現登入後才能使用。	狀況：1 點選立即註冊→自訂帳號註冊	狀況：1 填寫資料並送出	狀況：1 前往 Email 點選啟用連結	狀況：1 回首頁登入會員，往下瀏覽出現未綁定車號提示。點選連結前往綁定。

頁面名稱	我的車號紀錄	新增綁定車號	我的車號紀錄	查繳停車費	生活資訊
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 進入頁面後停留了幾秒，以為會直接進入綁定車號的頁面。實際沒有，需點選右上綁定其它車號。	狀況：1 輸入車號資料，送出	狀況：1 這裡也需要按右上查繳停車單	狀況：1 順利顯示車輛停車費資訊，但無未繳停車費，無測試後續繳費情形	狀況：1 點選生活資訊，這一頁大都是外部連結