

數位發展部

112 年度政府網站易用性測試建議報告

000000000-

停車費查詢

執行單位：中華民國資訊軟體協會

中華民國 113 年 5 月

修訂歷史

版本	制/修訂人員	變更內容摘要	提供日期
1.0	CISA	初版制訂	113.5.3

審查意見修改對照表

項次	審查意見	回覆說明	對應頁次
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

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.....	15
九、 結語.....	18

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：網站使用者體驗量表	9
表 5：網站服務優化順序	16

圖目錄

圖 1：「OOOOOOOO-停車費查詢」服務流程關鍵步驟	4
圖 2：「停管之友專屬」下拉式選單	12
圖 3：「便民服務」下拉式選單	13
圖 4：「查詢結果」頁面無下一步動作引導	13
圖 5：臺中市停車補繳通知單	14
圖 6：主導覽列架構調整之參考範例	15
圖 7：於「查詢結果」頁面加入「繳納方式引導按鈕」之參考範例	16

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，數位發展部政府網站易用性測試服務，112 年度以民眾經常造訪、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)填寫網站使用者體驗量表：請測試者填寫網站使用者體驗量表，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：OOOOOOOOO
- 2.申請時間：2023 年 12 月 01 日
- 3.網站名稱：OOOOOOOOO
- 4.網址：OOOO
- 5.網站目標族群：居住地為臺中市，且有汽車或機車之民眾

(二)測試標的

- 1.服務名稱：停車費查詢
- 2.服務目的：節省民眾時間，減少臨櫃辦理
- 3.測試目的：想瞭解目前民眾操作是否便利
- 4.預計完成操作時間：3 分鐘
- 5.預期服務產出：送出查詢後，系統顯示應繳或是未繳之停車費資訊

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 4 個關鍵步驟，如下圖 1。

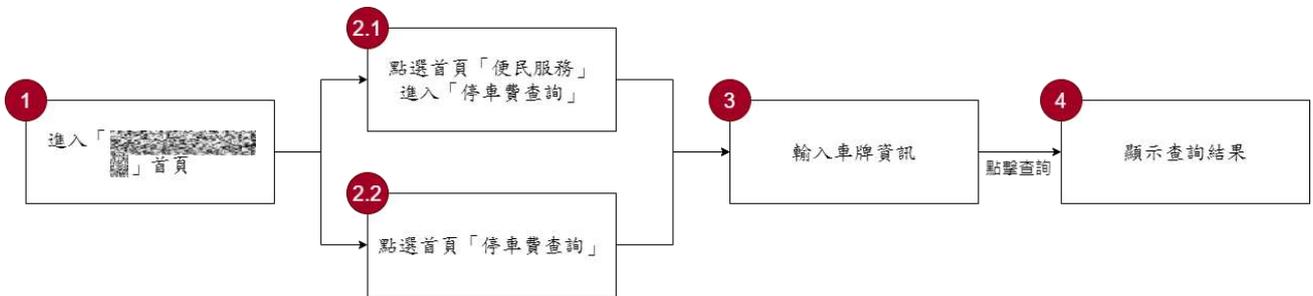


圖1：「OOOOOOOO-停車費查詢」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試員居住地均屬臺中市，且皆具有汽車或機車之交通載具，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。

表1：測試成員相關背景

測試成員	性別	年齡	居住地	職業	交通載具	使用電腦時間長度
測試者 1	男性	43 歲	臺中市	行政人員	汽車、機車	6 小時以上/天
測試者 2	女性	41 歲	臺中市	行政人員	汽車、機車	6 小時以上/天
測試者 3	女性	27 歲	臺中市	其他類人員	汽車、機車	6 小時以上/天
測試者 4	女性	34 歲	臺中市	文字編譯人員	機車	6 小時以上/天
測試者 5	女性	52 歲	臺中市	行政人員	汽車、機車	6 小時以上/天
設計專家	男性	43 歲	臺中市	設計師	汽車	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「000000000」首頁	無	無	無
2.1	點選首頁「便民服務」進入「停車費查詢」	測試者 2：誤以為便民服務的「停車費查詢」隸屬於「充電車專區」。	無	主導覽列皆使用機關定義之名詞及分類，導致使用者因不熟悉字彙而選擇到錯誤的項目。
2.2	點選首頁「停車費查詢」	測試者 1、測試者 2：直覺點選「停管之友專屬」進行停車費查詢。 測試者 4：對「停管之友專屬」產生疑慮並放棄。	無	
3	輸入車牌資訊	無	無	無
4	顯示查詢結果	測試者 1：第二次再登入無法列印（測試影片無紀錄、設計專家為此再次測試並無問題） 測試者 2：不確定如果「已辦理自動扣繳停車費」，是否還會有停車費資訊。	無	此次測試情境中，使用者動機除了查詢停車費之外，還須了解繳費相關流程。而平台僅提供停車費用查詢，且並無明確事前說明及事後引導，因而讓使用者需要自行嘗試，易

關鍵步驟	遇到的困難	順利的因素	須注意的狀況
	<p>測試者 3：查無「超商繳費」資訊，誤進「e-Bill 全國繳費網」後，花了 7 分鐘多，產生 8 個自行無法解決問題及 6 個疑問。</p> <p>測試者 4：查無「超商列印繳費單」資訊，自行嘗試查找花了 8 分鐘，產生 6 個自行無法解決問題及 7 個疑問。</p> <p>測試者 1、測試者 3：無印表機，疑惑能否用手機截圖提供條碼給超商掃描繳納。</p>		產生困惑。

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多 21 秒，完成平均時間：3 分 21 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	9 分 10 秒	1	9
測試者 2	2 分 21 秒	1	8
測試者 3	1 分 43 秒	8	7
測試者 4	2 分 38 秒	6	8
測試者 5	2 分 05 秒	0	0
設計專家	2 分 13 秒	0	1

3.透過網站使用者體驗量表瞭解使用者的認同程度，本服務各構面分數平均皆超過為 2.85 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，各問項評分參考李克特五點尺度，衡量政府機關網站之使用者體驗績效，1 為「非常不同意」，2 為「不同意」，3 為「普通」，4 為「同意」，5 為「非常同意」。3.5 分介於「普通」與「同意」之中間，故以此做為及格分數。若測量分數在均值以下者，則表示其服務評量構面需改善。此網站使用者體驗量表分數僅作示範及參考用。

表4：網站使用者體驗量表

評量構面	序	項目	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	
可靠性	1	此政府網站向民眾承諾在某一時間內完成某些事時，他們會做到(訊息發布、線上申請的項目在預定時間內完成等)	3	4	3	4	3	
	2	我操作此政府網站遇到問題時，網站能協助我解決問題(提供 Q&A、線上客服及操作提示等)	3	3	3	4	4	
	3	此政府網站能提供正確的導引	5	5	5	5	4	
	4	此政府網站會正確紀錄我申請的服務資訊	5	5	4	5	4	
			各測試者均值	4	4.25	3.75	4.5	3.75
			構面均值	4.05				
回應性	5	此政府網站可以明確告知民眾申辦服務須要的作業的時間	3	5	3	2	3	
	6	此政府網站可以提供立即的回應(提供查詢功能、線上即時客服等)	3	2	3	3	4	
	7	此政府網站的線上或臨櫃客服人員總是願意協助民眾	2	3	3	2	3	
	8	此政府網站的線上或臨櫃客服人	2	3	3	2	3	

評量構面	序	項目	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
		員不會忙到無法提供服務					
		各測試者均值	2.5	3.25	3	2.25	3.25
		構面均值	2.85				
保證性	9	此政府網站值得信賴的	5	3	5	5	4
	10	我在此政府網站線上或臨櫃，申辦或操作時覺得安全	5	4	3	5	4
	11	此政府網站的線上或臨櫃客服人員的回覆是有禮貌的	3	4	3	1	3
	12	此政府網站的線上或臨櫃客服人員具備足夠的知識，回答民眾的問題	3	4	3	1	3
		各測試者均值	4	3.75	3.5	3	3.5
		構面均值	3.55				
體貼性	13	此政府網站會針對民眾條件提供個別的服務(提供老人津貼、勞保明細表，或提供查詢交通路線/時段等申辦服務)	4	4	3	3	3
	14	承上題，此政府網站提供的資訊或線上服務已瞭解民眾的需求，並優先考慮民眾的利益	3	3	3	4	4
	15	承上題，此政府網站會給予民眾各別的關懷	3	3	3	2	3
	16	此政府網站提供民眾方便使用網站的時間	5	4	3	5	4
		各測試者均值	3.75	3.5	3	3.5	3.5
		構面均值	3.45				
易用性	17	我認為我會經常使用此網站	3	3	4	5	4
	18	我覺得此網站是簡單的	3	4	5	5	5
	19	我認為此網站很容易使用	3	4	5	5	5
	20	我不需要有人幫助就能使用這個網站	4	5	5	5	5
	21	我覺得此網站的功能整合得很好	4	4	4	5	5
	22	我覺得此網站很一致	4	4	3	5	5

評量構面	序	項目	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
	23	我認為大多數的人可以很快地學會使用此網站	4	4	4	4	5
	24	我覺得此網站使用起來並不麻煩	4	5	5	5	5
	25	我有自信能使用此網站	5	5	5	5	5
	26	我不需要學習很多事情，就能使用此網站	4	5	5	5	5
	各測試者均值		3.8	4.3	4.5	4.9	4.9
	構面均值		4.48				
資訊品質	27	此網站提供的資訊是正確的	5	4	5	5	5
	28	此網站提供的資訊是最新的	5	3	5	5	5
	29	此網站提供的資訊是相關的	5	5	5	5	5
	30	此網站提供的資訊是容易瞭解的	3	4	5	5	5
	各測試者均值		4.5	4	5	5	5
	構面均值		4.7				

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一)，整理出 3 項關鍵議題。

1. 主導覽列之分類架構及用詞難以被一般使用者理解

(1) 誤認「停管之友專屬」為停車費查詢入口

部份測試者直覺選取「停管之友專屬」中的「停車費查詢」後(如圖 2)，頁面直接引導至會員登入，故會誤認為要登入才能進行停車費查詢，進而感到不便。測試者 1 填寫資料加入會員，測試者 2 操作中斷。



圖2：「停管之友專屬」下拉式選單

(2)誤認「便民服務」中的「停車費查詢」隸屬於「充電車專區」

因「停車費查詢」的擺放位置，位於「充電專區」的下方，故讓測試者 2 誤以為此處是「充電車專區」的停車費查詢(如圖 3)，因此感到困惑。



圖3：「便民服務」下拉式選單

2. 「查詢結果」頁面未引導後續相關步驟

(1) 頁面中找不到超商繳費相關資訊

半數測試者偏好超商繳費，但在「查詢結果」頁中，並無超商繳費步驟流程或繳費資訊引導(如圖4)。測試者3誤入「e-Bill 全國繳費網」想查找超商繳費，測試者4選擇跳出網站自行搜尋，並疑惑如何至 ibon 機器操作繳費，兩名使用者皆因此需耗費額外時間與心力查找資料，並於後續中斷操作流程。



圖4：「查詢結果」頁面無下一步動作引導

(2) 不確定繳費單是否可以手機截圖繳費

使用者點選「列印」出現補繳通知單(如圖5)後，不確定應自行列印，或無印表機者能否手機截圖後，直接將手機截圖提供給超商

店員掃描進行繳費。機關網站並無對以上流程進行額外說明，令使用者產生困惑。

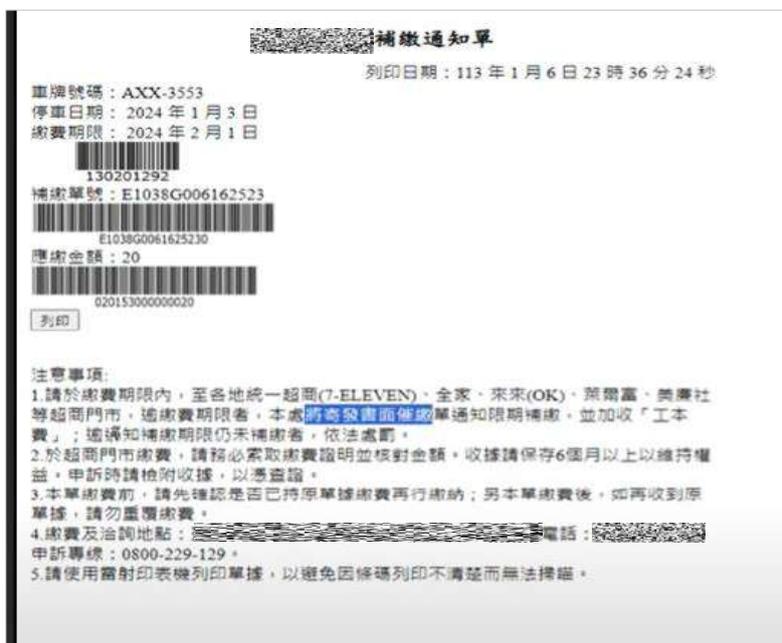


圖5：臺中市停車補繳通知單

3.二次登入網站後無法列印停車費繳費單

測試者1跳出網站再重新登入後，點選「列印」繳費單按鍵，網站會直接跳出新頁面，並連結至 OOOOOO 首頁，操作行動因此被中斷。

八、建議方案

OOOOOOOO「停車費查詢」，根據測試結果分析的3項關鍵議題「主導覽列之分類架構及用詞難以被一般使用者理解」、「查詢結果」頁面未引導後續相關步驟」及「二次登入網站後無法列印停車費繳費單」，整理出3項建議方案，詳細說明如下：

(一)以使用者為中心規劃主導覽列架構及服務項目名稱

建議主導覽列最前方可增設「常用服務」分類，提供並引導使用者做選擇，再依照各功能對於使用者的重要性，來調整機關網站主導覽列項目(如圖6)。例如「便民服務」、「停管之友專屬」調整至前面。



圖6：主導覽列架構調整之參考範例

(二)完善整體流程的引導說明

建議在「查詢結果」頁面，加入後續動作的按鈕及說明(如圖7)，並

於點選後提供明確的圖示及資訊，引導使用者能順利完成需求。



圖7：於「查詢結果」頁面加入「繳納方式引導按鈕」之參考範例

(三)二次登入後無法列印停車費繳費單視個案處理，後續再觀察

經設計專家再次測試確認並無出現此狀況，因此先當作個案處理，再做後續觀察。

以上 3 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 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
主導覽列之分類架	以使用者為中心規劃主導	1	效率、避免錯誤

關鍵議題	建議方案	優化順序	易用性面向
構及用詞難以被一般使用者理解	覽列架構及服務項目名稱		
「查詢結果」頁面未引導後續相關步驟	完善整體流程的引導說明	2	效率、避免錯誤、滿意度
二次登入網站後無法列印停車費繳費單	二次登入後無法列印停車費繳費單視個案處理，後續再觀察	3	效率

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.以使用者為中心規劃主導覽列架構及服務項目名稱
- B.完善整體流程的引導說明
- C.二次登入後無法列印停車費繳費單視個案處理，後續再觀察

以上建議方案提供 OOOOOOOO「停車費查詢」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	首頁	註冊會員	登入會員
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>尋找有關停車費繳納資訊</p>	<p>狀況：2</p> <p>查詢臺中市停車費資訊需註冊會員才能提供查詢與繳納</p>	<p>狀況：2</p> <p>一般民眾名下可能有一台以上汽車，在註冊會員完成後只能以車號登入比較不便民，建議可以改以綁定個人身分證號，可以提供多筆車輛資訊查詢</p>

<p>碰到 的狀 況或 問題</p>	<p>狀況：1 首頁便民服務可以看到停車費查詢 選項</p>	<p>狀況：1 註冊會員另外有提供拖吊通知. 手機簡訊 與信箱通知是不錯的服務</p>	
<p>碰到 的狀 況或 問題</p>	<p>狀況：2 停車之友橫幅選項是否可增加汽車 路邊停車收費表連結</p>		

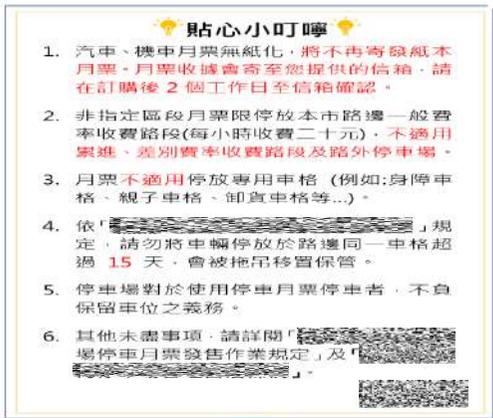
頁面名稱	月票推廣	停車費查詢	補印繳費單
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 提供臺中市民長期路邊停車優惠也 另外說明使用月票須注意事項</p>	<p>狀況：1 資訊內容相當詳細包含停車路段與日期時間等。</p>	<p>狀況：2 家裡不一定有較好印表機，所以不建議自行列印</p>
碰到的狀況或問題		<p>狀況：3 第二次再登入要列印，點選列印單無法列印，會直接開新頁面到 000000 首頁</p>	<p>狀況：2 不知是否可否直接由手機截圖提供條碼給超商掃描繳納</p>

頁面名稱	各種繳費管道	i 繳費	e-Bill 全國繳費網
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>繳納停車費管道非常多，很便民。提供各種支付愛好者繳納方式</p>	<p>狀況：1</p> <p>i 繳費平台提供帳戶. 信用卡與簽帳金融卡繳納</p>	<p>狀況：1</p> <p>i 繳費平台提供帳戶. 晶片金融卡繳納</p>
碰到的狀況或問題		<p>狀況：1</p> <p>帳戶繳納需限定個人帳戶繳納時需是自己名下車輛</p>	<p>狀況：2</p> <p>晶片金融卡繳納需自備晶片讀卡機並進行憑證安裝才能繳納</p>
碰到的狀況			<p>狀況：1</p> <p>帳戶繳納需限定個人帳戶繳納時需是自己名下車輛</p>

況或問題			
------	--	--	--

頁面名稱	行動支付	臺中市機車路邊停車收費表	停車費已繳紀錄查詢
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>行動支付需使用手機操作</p>	<p>狀況：1</p> <p>機車停在公有停車格各路段收費資訊</p>	<p>狀況：1</p> <p>提供三個月內停車費繳納資訊查詢,在查詢時須注意時間區間設定,超過三個月即無法再提供資料查詢</p>
碰到的狀況或問題	<p>狀況：2</p> <p>行動支付上可供支付選擇較少希望未來可以增加更多行動支付選擇</p>		<p>狀況：1</p> <p>使用線上繳費提供收據繳納列印證明,可截圖保存收據</p>

碰到的狀況或問題			狀況：2 超商繳費需自行保留收據六個月，而線上查詢只提供三個月查詢紀錄是否會互相矛盾建議應將線上查詢系統延長到六個月省去民眾保留收據不便
----------	--	--	---

頁面名稱	溢繳停車費查詢	月票購買提醒
畫面		
碰到的狀況或問題	狀況：2 辦理退費需親自臨櫃辦理，是否溢繳費用有期限未辦理退款則會充公未說明，溢繳停車費是否可用來折抵未來停車費也未說明	狀況：1 採用無紙化通知很環保，也提醒使用月票需要注意事項。

測試者 2：

畫面名稱	「停管之友專屬」的功能列「停車費查詢」頁面	「便民服務」的「停車費查詢」	「停車費查詢」的「停車資訊內容」頁面	「首頁」右方「停管之友」頁面
畫面	 			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 在功能列中想查詢繳費情況，第一直觀以為是「便民服務」，但後來也有很快找到「停管之友專屬」</p>	<p>狀況：1 在「便民服務」下可以馬上找到「停車費查詢」，清楚可以知道輸入相關資訊就可以查到停車費用相關資訊，而且也有驗證碼用</p>	<p>狀況：2 有清楚的「停車日期」、「停車時間」、「離場時間」、「單據狀態」、「應繳金額」的資訊，不過因為如果不是路邊停車，或</p>	<p>狀況：1 發現首頁右方也有停管之友(猜測與前方查詢停車的功能相同)的查查詢功能，想要測試一下，</p>

	的「停車費查詢」，但是點了以後發現要登入，因為覺得麻煩，所以想找看看是否有直接可以不登入即可查詢的地方	播放語音的功能(對於看不到圖片者，可以用聽的很友善)	是有辦理信用卡轉帳代扣等功能的話(也就是停車費已自動扣繳)，這個資訊不確定是不是還是會出現，還是會在停車費未繳的停車情況才會出現	但發現有需要輸入密碼欄位，所以猜測應該要先加入該網頁會員
碰到的狀況或問題			狀況：1 並且在查詢資訊的頁面右方可以直接找到「信用卡繳費」…等的支付方式，覺得很方便	狀況：2 試著想要加入會員，不過覺得要加入會員需要寫的個資太多(許多必填)，不確定自己是否要加入這個網站的會員，所以決定先看看這個網站的其他功能再決定是否加入會員

畫面名稱	「停管之友專屬」的功能列「臺中市路邊機車停車收費路段表」 頁面	「便民服務」的「充電車專區」的「停車費查詢」的頁面	「便民服務」的「停車場剩餘車位查詢」的頁面	「便民服務」的「停車相關資訊」的頁面
畫面				

<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：2 該票面名符其實可以立刻找到「臺中市路邊機車停車收費路段表」，但是覺得對於不熟悉該路段的人，無法行明確的可以知道收費路段，覺得結合地圖式的標方式方可能比較清楚</p>	<p>狀況：3 發現在該頁面下也有「停車費查詢」，而且覺得跟前面查詢「停車費查詢」的頁面很像，而且查的到(AXX-3553)的停車資訊，不確定是不是充電車專屬的停車費查詢系統，或是(AXX-3553)本來就是電動車</p>	<p>狀況：2 想要查詢剩餘車位，發現此頁面沒有輸入地址的地方，只能用自身的理位置概念去 ZOOMIN 想要查的地點，但是如果不是當地人或是要查的地段自己不熟，很難快速查到，另外覺得如果有現在所在地的定位功能鍵可以更快速查現在所在地附近的停車位現況(用手機確認過，該網頁在手機上也沒有此定位功能鍵)</p>	<p>狀況：2 因為好奇，該網站還有什麼停車資訊，發現該頁面內有「汽車」的收費路段資訊了，但是仍跟「機車」的資訊是一樣的為 PDF 檔案，覺得應該有地圖才是會方便提供予「民眾」使用(檔案的方式覺得比較像是管理人員的使用方式)</p>
-----------------	--	---	---	--

<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：2 對於頁面分類覺得有點奇怪，為什麼只有機車的收費路段表，為何沒有汽車的</p>		<p>狀況：2 不確定車位的更新資訊為多久一次，或是更新時間點時什麼時候，不確定停車格狀況資訊的正確性，初步瀏覽後，覺得需要資訊不多，可能不會想註冊會員登入帳號</p>	<p>狀況：2 後續進入頁面最上方的「意見信箱」會連到交通局的陳情系統、「雙語詞彙」也非針對此網頁提供外語人士的雙語服務，而是名詞翻譯。該網頁結合了停管處的行政管理資訊跟停車相關服務的資訊，覺得對於民眾最常使用的查詢停車費用或停車路段查詢等資訊，相較於現在許多停車 APP 的功能上不易使用許多，原因是使用的情境這兩種功能的情境可能多數在手機上的即時查詢，在網頁上也沒有更方便查，更覺得該網頁是提供予管理者使用多於一般民眾</p>
-----------------	--	--	--	---

測試者 3：

頁面名稱	首頁	停車費查詢	停車費查詢結果	e-Bill 全國繳費網	臺中市停車費-e-Bill 全國繳費網
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 將滑鼠移到上方看看，應該是跟便民服務相關吧，看到停車費查詢，點進去。</p>	<p>狀況：1 輸入車號 AXX-3553 再輸入驗證碼，按查詢。</p>	<p>狀況：1 確認車號，看到停車費 20 元。不曉得能不能透過超商來繳費，覺得超商繳費比較方便。</p>	<p>狀況：2 這應該是交通費之一嗎？點進去看一下。看到臺中市停車費，再點。</p>	<p>狀況：1 輸入車牌 AXX-3553，驗證碼，確認送出。</p>
碰到的狀況或問題			<p>狀況：2 信用卡繳費，不是，全國繳費網，不曉得是不是，點點看。</p>		

<p>頁面名稱</p>	<p>臺中市停車費-請繼續填寫 e-Bill 全國繳費網</p>	<p>臺中市停車費-e-Bill 全國繳費網</p>	<p>e-Bill 全國繳費網</p>	<p>網站導覽 e-Bill 全國繳費網</p>	<p>臺中市停車費-e-Bill 全國繳費網</p>
<p>畫面</p>					
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：3 確認交易結果，帳單 20 塊，這畫面的內容是什麼意思呢？先勾選欲繳納，再去看說明，只知道我有 20 塊要繳。感覺好像不是這個，回上一頁好了。</p>	<p>狀況：2 我想到超商繳費，也不是這個，再上一頁。</p>	<p>狀況：2 好像跟這個無關，再返回上一頁。再按兩次怎麼都一樣。去網站導覽看一下。</p>	<p>狀況：1 點選臺中市停車費。</p>	<p>狀況：2 咦！這不是跳到剛剛的嗎？再試一次看看，輸入 AXX-3553，驗證碼，確認送出。</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>臺中市停車費-請繼續填寫 e-Bill 全國繳費網</p>	<p>e-Bill 全國繳費網</p>	<p>臺中市停車費-e-Bill 全國繳費網</p>	<p>e-Bill 全國繳費網</p>	<p>臺中市停車費-e-Bill 全國繳費網</p>
<p>畫面</p>					

<p>碰到 的狀 況或 問題</p>	<p>狀況：3 怎麼會跳到這個部分呢？想到超商繳費，不知道能不能刷條碼？或是可以列印下來，但好像跟這個又沒有關係，回首頁好了。</p>	<p>狀況：1 看到臺中市停車費，再點下去。</p>	<p>狀況：3 怎麼又是到這邊來呢？</p>	<p>狀況：1 再一次，看到臺中市停車費，再點下去。</p>	<p>狀況：2 怎麼又是到這邊來呢？再試一次好了。輸入 AXX-3553，驗證碼。確認送出。</p>
---------------------------------------	---	--------------------------------	----------------------------	------------------------------------	--

<p>頁面名稱</p>	<p>臺中市停車費-請繼續填寫 e-Bill 全國繳費網</p>	<p>e-Bill 全國繳費網</p>	<p>臺中市停車費-請繼續填寫 e-Bill 全國繳費網</p>	<p>e-Bill 全國繳費網</p>	<p>臺中市停車費-請繼續填寫 e-Bill 全國繳費網</p>
<p>畫面</p>					
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 勾選，再按確認送出。</p>	<p>狀況：1 請勾選繳費方式，點確定。</p>	<p>狀況：3 繳款方式有使用存款帳戶、使用晶片金融卡也不是，不想用這些，只想用紙本，拿去超商繳費，還是由超商刷條碼，怎麼都沒有呢？</p>	<p>狀況：1 請勾選繳費方式，點確定。</p>	<p>狀況：3 還是一樣，回首頁好了。</p>
<p>碰到的狀況或問題</p>			<p>狀況：3 是費用搜尋這邊嗎？好像也不是。確認送出再按一次。</p>		

頁面名稱	e-Bill 全國繳費網	臺中市停車費-e-Bill 全國繳費網	e-Bill 全國繳費網	臺中市停車費-e-Bill 全國繳費網	停車費查詢
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 即查即繳專區，臺中市停車費，點下去。	狀況：3 是這個嗎？這不就是剛剛的嗎。好奇怪喔，再回首頁。	狀況：1 看到臺中市停車費，再點下去。	狀況：3 也是這個畫面。怎麼沒有任何可以列印或掃描的。一直返回，還是重新再搜索一次看看。	狀況：1 輸入車號 AXX-3553、驗證碼，查詢。

頁面名稱	停車費查詢結果	00000000-繳費單列印
畫面		
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 這邊就有列印了。</p>	<p>狀況：2 所以是拿著這個去超商繳嗎？可以拍下來嗎？看一下底下說明後，應該是拿這個去繳費。點列印，應該這樣就列印出來了，完成。</p>

測試者 4：

頁面名稱	首頁	停車費查詢	停車費查詢結果頁	停車費查詢結果頁-信用卡繳費	信用卡繳費-停車費
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 很清楚且很快就看到「停車費查詢」按鈕，應該就是這個?點進去看看</p>	<p>狀況：1 輸入車號&驗證碼，注意到紅字提醒車號要加上「-」，按查詢</p>	<p>狀況：1 很快就跑出資訊很好(停車日期.時間.金額...)且可列印</p>	<p>狀況：1 看到信用卡繳費按鈕好奇點入，很快就看到「停車費」覺得是這個點入</p>	<p>狀況：1 繳費項目可選「臺中市路邊停車費」，因沒打算信用卡繳費，看一下就關掉</p>
碰到的狀況或問題			<p>狀況：1 查看繳費規定，原來可線上繳費，想要超商現金繳費較方便，多家可繳&距離近，行動支付沒用過算了，機關櫃檯繳費較遠，不方便</p>		
碰到的狀況或問題			<p>狀況：2 好奇停管之友有停車未繳費通知，去哪申請?</p>		

頁面名稱	停車費查詢	繳費管道	停車費查詢	繳費單列印	停車費查詢
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 右上角看到「更多繳費管道」好奇是什麼點進去看	狀況：1 喜歡繳費方式以表格呈現較為清楚，覺得蠻好，超商有圖示容易明瞭	狀況：2 困惑超商繳費的話是否要自行列印？按藍色「列印」按鈕查看	狀況：2 查看注意事項，確認要去超商列印，是直接去7-11操作ibon列印？ibon會有停車費繳費選項可印小白單？	狀況：3 依然找不到超商列印繳費單的詳細步驟流程，困惑要自己查？
碰到的狀況或問題		狀況：1 看到最下方有機關櫃檯繳費，離住家距離有點遠就算了		狀況：3 找不到7-11操作列印停車繳費單的更多資訊(影片/圖片操作教學)	

頁面名稱	Google 查詢「7-11 停車費繳費」結果頁	7-11 繳費便	Google 改查詢「7-11 停車費 ibon」結果頁	Ibon 便利生活站-政府代收-停車費	Ibon 便利生活站- ibon 操作步驟說明
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：2 直接 Google 開新分頁查詢「7-11 停車費繳費」疑惑能查到嗎？看到第一個連結「繳費便」不太確定，先點進去看看	狀況：3 隨意瀏覽一下，字好多懶得看，想找圖片教學，於是離開，想找別的網頁看	狀況：1 應該去 7-11 操作 ibon 就可以繳費了吧？ Google 查詢「7-11 停車費 ibon」看到第一個連結「停車費」點進去想看有無圖片教學	狀況：1 看到「臺中市停車費」確認 ibon 可繳交停車費，點選停車費下拉選單，看了一下其他選項和我無關，於是關掉	狀況：1 看到圖片馬上確認自己到 ibon 按「儲值/繳費」的「停車費」就 OK，覺得開心，按這個應該就有台中停車繳費資訊可查&列印，很方便
碰到的狀況或問題				狀況：2 紅字說 ibon 輸入身分證字號&車號，猜測 ibon 找到「儲值/繳費」應該就會出現「繳交停車費」選項？	
碰到的狀況或問題				狀況：1 看到上方的「操作」好奇點進去	

<p>頁面名稱</p>	<p>停車費查詢</p>	<p>停車費相關查詢</p>	<p>停車費查詢</p>	<p>停車費相關查詢</p>	<p>停車費繳錄查詢</p>
<p>畫面</p>					

<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 再次查看繳費金額 20 元，提醒自己待會就去超商列印繳費單</p>	<p>狀況：1 看到「停車費查詢」認為是我剛剛查停車費的頁面，點進去確認</p>	<p>狀況：1 確認沒錯，就是我剛剛查詢停車費資訊的頁面</p>	<p>狀況：1 好奇「停車費已繳紀錄查詢」是什麼點進去看</p>	<p>狀況：1 原來繳完費可到這邊查詢，統一編號不用輸入吧，覺得可以查有無繳費蠻不錯</p>
-----------------	---	--	--------------------------------------	--------------------------------------	--

<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 注意到左邊有「停車費 相關查詢」納悶跟「停 車費查詢」有何不同？ 點進去看看</p>				<p>狀 況：1 看到 左邊 「溢 繳停 車費 查 詢」 好奇 是什 麼點 進去看看</p>
-----------------	--	--	--	--	--

頁面名稱	溢繳停車費查詢	停管之友專屬	加入會員	停管之友專屬	繳費管道
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>認為用不到吧，懶得看，再次稱讚可查詢停車費已繳紀錄很方便，會比較安心一點</p>	<p>狀況：2</p> <p>納悶這功能是通知停車費尚未繳費？按加入會員試試</p>	<p>狀況：3</p> <p>覺得「停車費查詢」功能足夠，加會員要輸入資料好多好麻煩，到時會有 email 或手機通知繳費嗎？沒看到資訊，覺得在「停車費查詢」查完繳費就好，放棄加入會員</p>	<p>狀況：1</p> <p>覺得加入會員要登記資料有點麻煩，看到「繳費管道」有點好奇是否剛才看過？點進去看看</p>	<p>狀況：1</p> <p>確認剛才看過沒錯，再次稱讚用表格呈現各種繳費管道還不錯，蠻清楚</p>
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>看到上方「停管之友專屬」覺得好奇，裡面的查詢功能覺得剛剛看過了，點「個人帳號維護」看看</p>				

<p>頁面名稱</p>	<p>新式繳費單_超商繳費篇影片</p>	<p>繳費管道</p>	<p>新式繳費單_多元繳費篇影片</p>	<p>繳費管道</p>	<p>優惠方案</p>
<p>畫面</p>					
<p>碰到的狀況</p>	<p>狀況：3 看到「新式繳費單_超商繳費篇影片」以為有畫面介紹超商繳</p>	<p>狀況：2 看到左側「新式繳費單_多元繳費篇影片」猜測適合本身</p>	<p>狀況：1 看影片覺得行動支付操作停車繳費其實蠻簡單，仍未改變我使用超商繳費的想法，比較習慣超商現金繳費</p>	<p>狀況：1 覺得「新式繳費單_超商繳費篇影片」&「新式繳費單_多元繳費篇</p>	<p>狀況：1 以為停車有優惠之類的，看起來沒東西，</p>

況 或 問 題	費操作流程，結果適合原本持有繳費單者，不適合我這種繳費單不見、需要列印下來的人，覺得無關而關掉網頁	持有繳費單者，可能是給信用卡/行動支付使用者?		影片」這兩支影片清楚說明繳費方式很好	不是很在意，沒有就算了
碰 到 的 狀 況 或 問 題	狀況：3 自己網速慢，按右下方三個點，想換成低畫質方便看影片，無法切換畫質			狀況：1 看到左側「優惠方案」好奇是什麼點進去	狀況：1 決定有空就去超商列印要繳交的 20 元停車費小白單&繳現金
碰 到 的 狀 況 或 問 題	狀況：2 剛剛「停車費查詢」無超商繳費流程圖片說明，要自己查				

測試者 5 :

<p>頁 面 名 稱</p>	<p>Google 搜尋引擎</p>	<p>Google 搜尋引擎</p>	<p>Google 搜尋引擎</p>	<p>00000000 停車費查詢</p>	<p>00000000 停車費查詢</p>
<p>畫 面</p>					

碰到的狀況或問題	狀況：1 進入 Google 搜尋引擎	狀況：1 輸入關鍵字 00000000。	狀況：1 搜尋結果的第一筆資料就是 00000000，而且下面就有停車費查詢可以點，真好。	狀況：1 一點進來就看到查詢停車費的搜尋ㄟ。	狀況：1 輸入車牌號碼。
----------	------------------------	-------------------------	--	---------------------------	-----------------

<p>頁 面 名 稱</p>	<p>00000000 停車費查詢</p>	<p>00000000 停車費查詢</p>	<p>00000000 停車費查詢 繳費規定</p>	<p>00000000 停車費查詢 列印補繳通知單</p>
<p>畫 面</p>			 	

碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 輸入驗證碼。</p>	<p>狀況：1 查詢結果顯示，有一筆 20 元的停車費還沒繳。</p>	<p>狀況：1 繳費規定裡寫到有很多繳費管道，7-11 可以繳，小七就在我家巷口，很方便。</p>	<p>狀況：1 右邊有一個列印，按下去就可以有條碼繳費。</p> <p>繳費期限是 113 年 2 月 1 日，還早還早。</p>
----------	------------------------	---	---	---

設計專家：

頁面名稱	搜尋台中停車費	點選第一項停車費查詢	停車費查詢	錯誤訊息	查詢結果
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 Google 搜尋「台中停車費」</p>	<p>狀況：1 點選第一個搜尋項目</p>	<p>狀況：1 輸入車牌及驗證碼</p>	<p>狀況：2 第一次出現驗證碼錯誤（輸入是正確的），但後續測試就沒問題</p>	<p>狀況：1 顯示查詢結果，您沒有未繳的停車費用！</p>