

數位發展部

112 年度政府網站易用性測試建議報告

OOOOOOOOOOOOOOOO-

月租停車登記

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	23
九、結語	32

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.....	9
表 4：網站使用者體驗量表	10
表 5：網站服務優化順序	31

圖目錄

圖 1：「OOOOOOOOOOOOOO-月租停車登記」服務流程關鍵步驟.....	4
圖 2：停車場相關規定說明頁	13
圖 3：停車場相關規定說明頁	13
圖 4：服務摘要	14
圖 5：應備文件	14
圖 6：MyData 服務	15
圖 7：月租停車登記專有名詞.....	15
圖 8：停車場登記須知文件	16
圖 9：繳費單抬頭	16
圖 10：首頁主選單	17
圖 11：月租停車登記搜尋	17
圖 12：熱門登記報名.....	17
圖 13：停車場列表	18
圖 14：「線上」與「MyData」外觀與按鈕相似.....	18
圖 15：里民優惠、公司負責人優惠、身障優惠備註	19
圖 16：應備文件	19

圖 17：申請身份與優惠.....	20
圖 18：申請身份與優惠.....	20
圖 19：熱門登記報名.....	21
圖 20：停車場列表資訊不足.....	21
圖 21「郵遞區號」無法填寫.....	22
圖 22：上傳說明不明確.....	22
圖 23：我的 e 政府—汽機車補發登記書申辦.....	24
圖 24：Times 停車場-首頁.....	25
圖 25：繳費證明—繳費單抬頭.....	25
圖 26：Times 停車場-首頁.....	26
圖 27：和運租車—首頁.....	27
圖 28：和運租車-服務據點.....	27
圖 29：我的 E 政府—求職登記.....	28
圖 30：Ubike-站點列表.....	29
圖 31：欄位介面設計優化.....	30
圖 32：身分證上傳介面設計優化.....	30

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：OOOOO
- 2.申請時間：2023 年 11 月 30 日
- 3.網站名稱：OOOOOOOOOOOOOOO
- 4.網址：OOOO
- 5.網站目標族群：欲申請月租停車位民眾

(二)測試標的

- 1.服務名稱：月租停車登記
- 2.服務目的：提供線上系統讓民眾線上登記、線上繳費
- 3.測試目的：瞭解目前線上申辦服務流程，民眾申請的便利性及使用者體驗
- 4.預計完成操作時間：10 分鐘
- 5.預期服務產出：送出申請後，頁面顯示完成案件申請資訊、後續簡訊或 mail 通知申請案號資訊

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 12 個關鍵步驟，如圖 1。

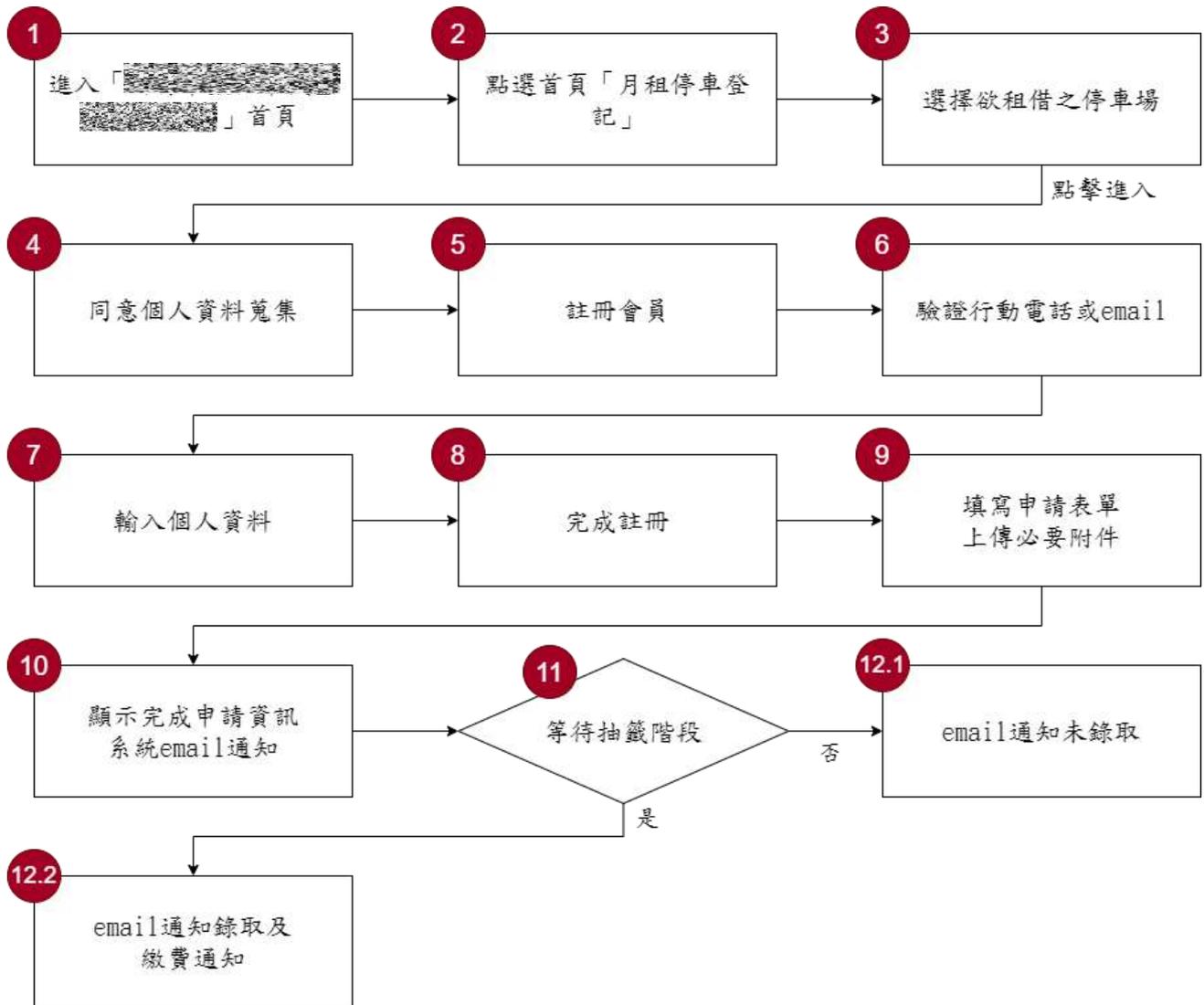


圖1：「OOOOOOOOOOOOOOOO-月租停車登記」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試員 1、5 戶籍地或居住地屬新竹縣市之民眾，5 名測試員皆具有汽車或機車之交通工具，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	戶籍地	居住地	職業	交通工具	使用電腦時間長度
測試者 1	女性	34 歲	新竹市	臺北市	軟體工程人員	機車	4~5 小時/天
測試者 2	男性	29 歲	桃園市	桃園市	軍警消防人員	汽車、機車	3~4 小時/天
測試者 3	女性	41 歲	臺北市	臺北市	醫療專業人員	汽車	6 小時以上/天
測試者 4	男性	58 歲	新北市	新北市	其他類人員	汽車、機車	2~3 小時/天
測試者 5	男性	32 歲	苗栗縣	新竹縣	行政人員	機車	6 小時以上/天
設計專家	女性	27 歲	高雄市	高雄市	設計專家	機車	4~5 小時/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「OOOOOOOOO OOOOO」首頁	測試者 2：首頁照片分類易讓人眼花撩亂，不易找尋想要的功能。	無	以圖片輔助文字時，圖片與文字缺乏足夠的區隔，使用者容易產生混淆的情況。
2	點選首頁「月租停車登記」	測試者 3：一開始視線落在畫面中央，因而看到熱門申辦服務，視野附近沒有要找的月租停車場登記，而後將視線往上移時才找到想要的資訊。	測試者 1、測試者 4、測試者 5、設計專家：「月租停車登記」按鈕直接放置於主選單。	月租停車登記的概念層級與主選單通常配置的項目層級不同，使用者不一定能意識到。
3	選擇欲租借之停車場	測試者 1、4：沒有地址難以確認位置，只能自行查詢。看到「新莊停車場」疑惑為什麼有其他縣市的停車場出現在清單中。	無	<ol style="list-style-type: none"> 1. 停車場僅列出名稱，無地址、車位數等相關資訊，容易造成使用者誤會或混淆，且上方熱門排行與使用者關聯性較低。 2. 使用者需要自行理解不熟悉的字彙，以增加對資訊的掌握度。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
				3. 使用者會想先確認已登記人數，再決定是否點選進入申請。
4	閱讀停車場說明與須知	測試者 1、3、5、設計專家：說明頁面文字較多，需要花費許多心力仔細閱讀。	無	1. 使用者需要自行理解不熟悉的字彙，以增加對資訊的掌握度。 2. 資訊較多，使用者不一定會將說明文字閱讀完。
5	同意個人資料蒐集同意書	無	使用者對於政府網站信任度較高。	無
6	登入測試帳號	無	頁面自動跳轉至登入畫面，且不影響申請流程進行。	登入頁面無註冊選項，若使用者首次使用，需另外尋找註冊按鈕，註冊後再重新申請。
7	填寫申請資料	測試者 2：對「抬頭」的意思感到困惑。 測試者 2、3、5、設計專家：以為郵遞區號需要手動填寫，後來發現在填寫完行政區後會自動帶入。 測試者 5：看到同意事項中第 12 項「原	對於流程的進展提示清楚，讓使用者能掌握目前的填寫狀況，如：欄位檢查的提示。	1. 停車場相關規定及說明，應在說明與須知頁面就標明清楚。 2. 使用者需要自行理解不熟悉的字彙，以增加對資訊的掌握度。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		則 2 年辦理一次抽籤」，對這句話非感到困惑。 設計專家：對填表人與申請人的差異感到困惑。		
8	上傳身分證(正反面)檔案	設計專家：身分證需要上傳正反面，但只上傳一張照片也會顯示申請成功。	無	使用者不一定會將標題閱讀完整，導致遺漏應備文件，審核機制亦不起作用。
9	上傳行車執照(正面)檔案	無	無	無
10	顯示完成申請資訊	測試者 4：不在開放申請期間的停車場仍然可以填寫申請表。	上傳成功的提示很清楚。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 停車場登記狀態與實際申請不一致時，使用者容易感到混亂。 2. 使用者需要掌握情況，較容易感到安心。

2.測試者操作此服務時間與機關單位預期多 37 秒，完成平均時間：10 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	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	11 分 30 秒	1	1
測試者 2	6 分 48 秒	1	1
測試者 3	9 分	0	4
測試者 4	13 分 55 秒	0	1
測試者 5	16 分 15 秒	4	3
設計專家	6 分 16 秒	0	5

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 3.3 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)	5	4	4	4	5	
	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)	2	4	4	4	3	
	3	此政府網站能提供正確的導引	3	3	5	4	5	
	4	此政府網站會正確紀錄我申請的服務資訊	5	3	5	5	5	
			各測試者均值	3.75	3.5	4.5	4.25	4.5
			構面均值	4.1				
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	5	2	4	3	4	
	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)	2	4	4	4	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	4	3	4	3	
	8	此政府網站的線上或臨櫃客服人	2	2	3	4	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	2.75	3	3.5	3.75	3.5
		構面均值	3.3				
保證性	9	此政府網站值得信賴的	3	4	5	4	4
	10	我在此政府網站線上或臨櫃，申辦或操作時覺得安全	3	3	5	4	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	3	3	4	4
	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	4	4
		各測試者均值	3	3.5	4	4	4
		構面均值	3.7				
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	5	4	5
	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	4	3	5	3	4
	15	承上題，此政府網站會給予民眾各別的關懷	4	4	3	3	3
	16	此政府網站提供民眾方便使用網站的時間	4	4	5	4	4
		各測試者均值	4	3.75	4.5	3.5	4
		構面均值	3.95				
易用性	17	我認為我會經常使用此網站	3	3	5	3	4
	18	我覺得此網站是簡單的	2	3	5	4	5
	19	我認為此網站很容易使用	2	4	5	4	5
	20	我不需要有人幫助就能使用這個網站	4	4	5	4	5
	21	我覺得此網站的功能整合得很好	4	5	5	4	5
	22	我覺得此網站很一致	4	3	5	4	4

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	2	4	5	4	4
	24	我覺得此網站使用起來並不麻煩	2	3	5	4	4
	25	我有自信能使用此網站	4	4	5	4	5
	26	我不需要學習很多事情，就能使用此網站	4	4	5	4	5
	各測試者均值		3.1	3.7	5	3.9	4.6
	構面均值		4.06				
資訊品質	27	此網站提供的資訊是正確的	5	3	5	4	3
	28	此網站提供的資訊是最新的	5	3	5	3	5
	29	此網站提供的資訊是相關的	5	4	5	4	5
	30	此網站提供的資訊是容易瞭解的	3	5	5	4	2
	各測試者均值		4.5	3.75	5	3.75	3.75
	構面均值		4.15				

(二) 關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一)，整理出 6 項關鍵議題。

1. 使用者對服務流程認知模糊

(1) 服務相關需求資訊未做說明

說明頁面出現「月票」與「月租」2 種詞彙，使用者會疑惑二個是否相同(如圖 2)。說明頁面未清楚標示月票的涵義，具體包含哪些服務，例如有效期限、車時段、相關規定及抽籤/排隊方式等。

一般使用者、公司行號負責人及身障人士，這 3 種身分所需的資料(如圖 3)，資料視覺層級模糊，使用者無法有效獲得相關資訊。

交通處停車場管理科 6752

服務對象

- 一般民眾

服務摘要

- 僅提供線上登記。
- 申請**月票**需上傳下列文件
 - 1.身分證
 - 2.行車執照
 - 3.登記日起算兩年內之戶口名簿或戶籍謄本等
(里民優惠、公司行號負責人優惠與身障優惠須檢附)
 - 4.公司登記證(公司行號負責人優惠須檢附)
 - 5.未過期之身心障礙手冊或證明(身障優惠須檢附)
- 線上登記請勾選場站、票種、時段並填寫申請資料，另如未擇定優惠月票票種均以一般月票為準，各車號僅限登記1次。

繳費須知

- 正取第一次繳費

本府將以簡訊通知，並於新竹市數位市民整合服務平台辦理線上繳費，逾期未繳費者視同棄權。

- **月租**用戶
繳費期限每個月20號開始至月底。
- 遞補用戶
於每個月20號前補正資料，繳費期限自每個月20號至月底。

圖2：停車場相關規定說明頁

交通處停車場管理科 6752

服務對象

- 一般民眾

服務摘要

- 僅提供線上登記。
- 申請月票需上傳下列文件
 - 1.身分證
 - 2.行車執照
 - 3.登記日起算兩年內之戶口名簿或戶籍謄本等
(里民優惠、公司行號負責人優惠與身障優惠須檢附)
 - 4.公司登記證(公司行號負責人優惠須檢附)
 - 5.未過期之身心障礙手冊或證明(身障優惠須檢附)
- 線上登記請勾選場站、票種、時段並填寫申請資料，另如未擇定優惠月票票種均以一般月票為準，各車號僅限登記1次。

圖3：停車場相關規定說明頁

(2)服務登記方式未清楚揭露

停車場說明與須知頁面，未清楚闡明完整的申請流程。服務摘要中提到，優惠月票需根據身分額外檢附戶口名簿、公司登記證或身障手冊(如圖 4)，然而下方的應備文件欄位，卻將一般月票與優惠月票的應備文件全部列出(如圖 5)，令使用者混淆，不確定需要備妥哪些資料才能完成申請。

服務摘要

- 僅提供線上登記。
- 申請月票需上傳下列文件

- 1.身分證
- 2.行車執照
- 3.登記日起算兩年內之戶口名簿或戶籍謄本等
(里民優惠、公司行號負責人優惠與身障優惠須檢附)
- 4.公司登記證(公司行號負責人優惠須檢附)
- 5.未過期之身心障礙手冊或證明(身障優惠須檢附)

●線上登記請勾選場站、票種、時段並填寫申請資料，另如未擇定優惠月票票種均以一般月票為準，各

圖4：服務摘要

應備文件

1. 身分證(正反面)  可從Mydata取得
2. 行車執照(正面)  可從Mydata取得
3. 戶口名簿、戶籍謄本(兩年內)  可從Mydata取得
4. 公司營業登記證  可從Mydata取得
5. 身心障礙證明(正反面)

圖5：應備文件

(3)多數使用者不清楚 MyData 的功能與詳細內容

多數使用者不清楚 MyData 的具體用途，也無使用過此服務之經驗，此服務尚未普及或被使用者熟知(如圖 6)，也因此在此認知溝通上容易產生疑惑與形成服務的頓點。

○ 自行填寫表單資料及上傳應備文件(附件)

● 連線至Mydata服務(什麼是MyData?)，直接取得「戶政國民身分證資料」、「車籍資料」、「個人戶籍資料」、「公司負責人、董監事與經理人之公司登記資料」等應備文件。

 使用MYDATA快速取得資料，可使用驗證方式為自然人憑證、行動自然人憑證、晶片金融卡、硬體金融憑證(如您欲透過行動裝置申請，可利用行動自然人憑證完成驗證。『如何申請綁定行動自然人憑證?』)

請輸入申請人身分證字號 必要欄位

【進行身分驗證->取得證明文件】

若您為受託申請或申請人親屬，可輸入「被申請人」的身分證字號，以其身分做驗證，取得其應備文件。

線上申辦

圖6：MyData 服務

2.一般使用者對機關專有名詞不熟悉

(1)不理解「月租停車搜尋」與「月租停車登記項目」的服務內容

「月租停車搜尋」與「月租停車登記項目」(如圖 7)在字面上缺乏停車場名稱或相關的引導。服務提示詞無法與所需搜尋條件連結，使用者無法判斷該輸入的關鍵字為何，而導致沒有找到資料的狀況。使用者僅能自行嘗試輸入相關資訊，例如行政區、街道等。



圖7：月租停車登記專有名詞

(2) 不理解「資料補正」的意涵

使用者所習慣的用語非公文用語，在停車場說明頁面中，停車場登記須知文件之 PDF 文件內(如圖 8)的「資料補正」詞彙，使用者不理解該詞彙之意涵，猜測「資料補正」中的補正，是指補上正確的資料或是補正本資料。

- (一) 開放登記期間：112 年 1 月 17 日至 112 年 2 月 16 日。
- (二) 登記名單公告：112 年 2 月 20 日。
- (三) 抽籤日期：112 年 2 月 24 日(抽籤過程錄音錄影，以維護公正性)。
- (四) 抽籤結果公告：112 年 2 月 25 日。
- (五) **資料補正**期間：112 年 3 月 1 日至 112 年 3 月 17 日止。
- (六) 實施日期：112 年 4 月 1 日。

圖8：停車場登記須知文件

(3) 不理解「繳費單抬頭」的意涵

「抬頭」常用於正式書面文件中(如圖 9)，若使用者不經常接觸此類文件或未曾聽過此詞彙，無法立即理解需要填入什麼資訊。

繳費證明(收據) 同申請人

必填 繳費單抬頭(抬頭內容須與存摺帳戶戶名一致，以利退款時核對資料)

請輸入繳費單抬頭

繳費單統編

請輸入繳費單統編

繳費證明(收據) 同申請人

必填 繳費單抬頭(抬頭內容須與存摺帳戶戶名一致，以利退款時核對資料)

請輸入繳費單抬頭

繳費單統編

請輸入繳費單統編

圖9：繳費單抬頭

3.資訊架構與使用者預期不符

(1)常用功能位置不易被使用者找到

使用者進入首頁後，視線會先集中在網站中央，之後才會往上移至主選單，接著看到「月租停車登記」(如圖 10)。另外「申辦服務」與「登記」用詞相似，易造成使用者進入錯誤的區塊中。



圖10：首頁主選單

(2)提供的查詢模式與使用者經驗不符

使用者進入頁面時，缺乏直覺的引導，搜尋區塊給予的關鍵字提示，無法讓使用者理解需要輸入的內容(如圖 11)。使用者比較不傾向透過「熱門登記報名」，來選擇要登記的停車場(如圖 12)。

圖11：月租停車登記搜尋

圖12：熱門登記報名

使用者在瀏覽下方停車場列表(如圖 13)時，不一定會立刻找到與本身場域相關的項目，若使用者沒有耐心逐條搜尋，易直接離開當前的頁面。



圖13：停車場列表

(3)停車場列表的「線上」與「MyData」功能不清晰

停車場列表右側有「線上」與「MyData」兩個圖示(如圖 14)，外觀與按鈕相同，但是點擊後無任何反應或回饋，令使用者感到疑惑。



圖14：「線上」與「MyData」外觀與按鈕相似

4.未將不同狀況所需的資訊作區分

(1)不同身分的使用者，需準備的文件未區分

現行網站將里民優惠、公司行號負責人優惠及身障優惠等3種身分的優惠，其所需準備的文件與一般使用者列在一起(如圖15、圖16)，使用者不一定會將後方括號內的備註仔細閱讀，易造成誤解或混淆。說明頁內文中有提及公司行號負責人與身障優惠所需文件(如圖17)，但申請表單中未列出此項需備文件，前後需求不一致。

服務摘要

- 僅提供線上登記。
- 申請月票需上傳下列文件

- 1.身分證
- 2.行車執照
- 3.登記日起算兩年內之戶口名簿或戶籍謄本等
- 4.公司登記證(公司行號負責人優惠須檢附)
- 5.未過期之身心障礙手冊或證明(身障優惠須檢附)

●線上登記請勾選場站、票種、時段並填寫申請資料，另如未擇定優惠月票票種均以一般月票為準，各車號僅限登記1次。

圖15：里民優惠、公司負責人優惠、身障優惠備註

應備文件	
1. 身分證(正反面)	可從Mydata取得
2. 行車執照(正面)	可從Mydata取得
3. 戶口名簿、戶籍謄本(兩年內)	可從Mydata取得
4. 公司營業登記證	可從Mydata取得
5. 身心障礙證明(正反面)	

圖16：應備文件

申請身分與優惠	
<input type="radio"/> 一般民眾	
<input type="radio"/> 里民優惠	1.戶口名簿、戶籍謄本發證日期，應在申請當日兩年內。 2.戶籍地址距離停車場300公尺範圍內。 3.每一戶籍地僅限一輛車優惠。
<input checked="" type="radio"/> 公司優惠	1.需要負責人身分證，公司地址距離停車場300公尺範圍內。 2.每一間公司及公司地址僅限一輛車優惠。
<input type="radio"/> 身障優惠	1.戶口名簿、戶籍謄本發證日期，應在申請當日兩年內。 2.身障優惠車輛申請人須為身障者本人，或與身障者為三等親內之親屬，且設籍於同一戶籍者，使得申辦。

圖17：申請身份與優惠

(2)未開放申請的停車場，仍可填寫申請表

現行網站僅在說明頁面列出開放登記期間(如圖 18)，但不在開放登記期間的停車場，仍可點擊「線上申辦」按鈕，若使用者未仔細閱讀內文，可能在截止日後，才送出申請表。

期限
●開放登記期間:自112年6月1日至112年6月30日止。
●登記名單公告:112年7月4日。
●抽籤日期:112年7月11日。
●抽籤結果公告:112年7月14日。
●資料補正期間:自112年7月17日至112年8月15日止。
●繳費截止：自收到繳費簡訊日起至112年8月31日止。
●實施日期:112年9月1日。

圖18：申請身份與優惠

5. 資訊內容與使用者需求較無關聯

(1) 「熱門登記報名」與使用者停車需求缺乏直接關係

使用者在申請停車登記時，主要是以場域周遭的停車場為主要搜尋標的，而「熱門登記報名」(如圖 19)中提供的資訊，對於使用者來說，關聯性相對較低。



圖19：熱門登記報名

(2) 停車場列表資訊不足

下方停車場列表中，缺乏對使用者來說相關性更高的資訊(如圖 20)，例如「交通處/停車場管理科」對於使用者來說資訊重複度過高、閱覽人次對於使用者在做選擇時的影響較低、「線上」和「MyData」兩個圖標具備按鈕的外觀，但並未具有實質功能等。

使用者在瀏覽列表時，會希望能夠最快獲得停車場相關資訊，例如地址、車位數及登記人次等相關資訊。

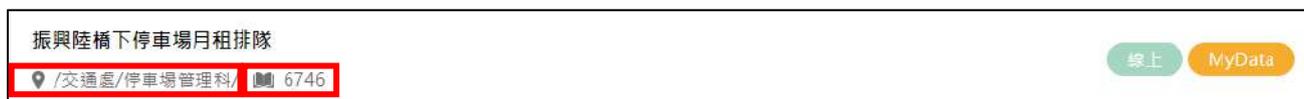


圖20：停車場列表資訊不足

6. 介面操作方式與使用者預期不符

(1) 「郵遞區號」無法填寫

「郵遞區號」欄位的外觀與一般欄位非常相似(如**錯誤! 找不到參照來源。**)，使用者易將其誤認為同樣需要自行填寫的欄位。



圖21 「郵遞區號」無法填寫

(2) 證件照片上傳說明不明確

使用者在上傳證件照片時，不一定能閱讀完整的標題(如圖 22)，因此可能誤以為一個區塊，只需上傳一張照片，而導致漏件。若使用者未上傳完整的照片檔案，表單審核機制亦無法給予使用者提示，容易造成文件不完整，須後面補件的情形。



圖22 ：上傳說明不明確

八、建議方案

OOOOOOOOOOOOOO 「月租停車登記」，根據測試結果分析的 6 項關鍵議題「使用者對服務流程認知模糊」、「一般使用者對機關專有名稱不熟悉」、「資訊架構與使用者預期不符」、「未將不同狀況所需的資訊作區分」、「資訊內容與使用者需求較無關聯」及「介面操作方式與使用者預期不符」，整理出 6 項建議方案，詳細說明如下：

(一)頁面的資訊需圖像化與加強層級劃分

在登記須知與說明頁面中，應該在視覺層級上作出明確區隔，例如文字字級大小及顏色等方式，並將相關資訊內容一併置於說明頁中，例如地址、申請時間、車位數及登記人數等相關資訊內容。讓使用者能快速地獲得所需要的資訊。同時，申請步驟流程的視覺化，也可在說明頁上顯示，以幫助使用者清楚了解申請過程所處的步驟，以及是否已完成整個申請流程。

以「我的 e 政府」網站為例(如圖 23)，該網站將標題與說明文字以顏色、字級及排版等方式劃分，使用者很容易能找到自己所需了解的資訊。申辦流程則以圖示搭配文字說明畫出流程圖，幫助使用者快速理解所有步驟。

線上申辦 網路申請辦理		臨櫃申辦 親自現場辦理	
服務內容	1.申請條件：名下有登記汽、機車。 2.申請內容：補發牌照登記書。		
申辦流程	<ol style="list-style-type: none"> 1 請登入 監理服務網 會員。 2 於 汽機車>牌照>補發登記書 服務頁面確認牌照資料。 3 以信用卡或金融帳戶繳納規費。 (1) 牌照登記書補發申請規費：新臺幣15元。 (2) 收掛號郵資28元。 4 由受理單位郵寄至申請人。 		
應備物品	<input type="checkbox"/> 1.車主身分證正本(個人名義)；公司、行號主管機關核准登記之公文(公司登記表)或公司、行號主管核發之登記證明書(公司行號名義)。 <input type="checkbox"/> 2.印章。 <input type="checkbox"/> 3.行車執照。		
作業天數	4-6工作天(含郵寄)		
備註	1. 公司行號繳驗之上揭證明文件為影本者，另繳驗該公司、行號最近1期繳納營業稅證明文件影本。 2. 僅辦理補發「牌照登記書」而未辦理其他異動登記手續，無須查核牌照稅、燃料費、違規。		
聯絡窗口	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 各區公路監理所(站) - 車管科 </div>		
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block; background-color: #f08080; color: white;"> 我要線上申辦 </div>			

圖23：我的e政府—汽機車補發登記書申辦

資料來源：<https://reurl.cc/VNW5zA>

(二)以使用者習慣的詞彙解釋機關專有名稱

月租停車登記頁面的搜尋欄位功能中，搜尋提示詞為「月租停車登記項目」，使用者無法直覺理解文字意涵，建議在提示詞的撰寫上選擇使用者所習慣的詞彙，並且提示詞彙也須與互動產生連結，例如「請輸入您附近的停車場或是路名」，以引導使用者在該欄位中輸入自身熟悉且相關聯的資訊。

以「Times 停車場」為例(如圖 24)，搜尋欄中的提示詞，讓使用者可直接理解到需要輸入停車場場名或街道。

申請表單中「抬頭」一詞(如圖 25)建議改為較通用的詞彙，如戶名、公司名或繳費人姓名等較通用的詞彙，若使用者選擇身分為公司優惠，才顯示繳費單抬頭、營利事業抬頭等詞彙。



圖24 : Times 停車場-首頁

資料來源：：<https://www.park24.com.tw/>

繳費證明(收據)	同申請人
必填 繳費單抬頭(抬頭內容須與存摺帳戶戶名一致，以利退款時核對資料)	
請輸入繳費單抬頭	<input type="text"/>
繳費單統編	
請輸入繳費單統編	<input type="text"/>

圖25 : 繳費證明—繳費單抬頭

(三)符合使用者直覺的分類架構與介面互動設計

使用者在進行功能操作時，會有預先的期待，心中會有對應的經驗模型，在資訊架構與介面設計上需順應一般使用者的操作習慣。現行網站中「月租停車登記」置於上方主選單中，而使用者所期待的是進入頁面時，能有明確的輸入查找停車資訊的功能欄位板塊。

建議如「Times 停車場」首頁(如圖 26)或「和運租車」首頁所示(如圖 27)，明確將停車申請相關的重要資訊以互動的欄位表單呈現。另現行搜尋模式無法讓使用者直覺性的搜尋，建議可以利用行政區域分類架構，引導使用者快速找到生活圈周遭的停車場(如圖 28)。



圖26：Times 停車場-首頁

資料來源：<https://www.park24.com.tw/>



圖27：和運租車—首頁

資料來源：<https://www.easyrent.com.tw/index.html>

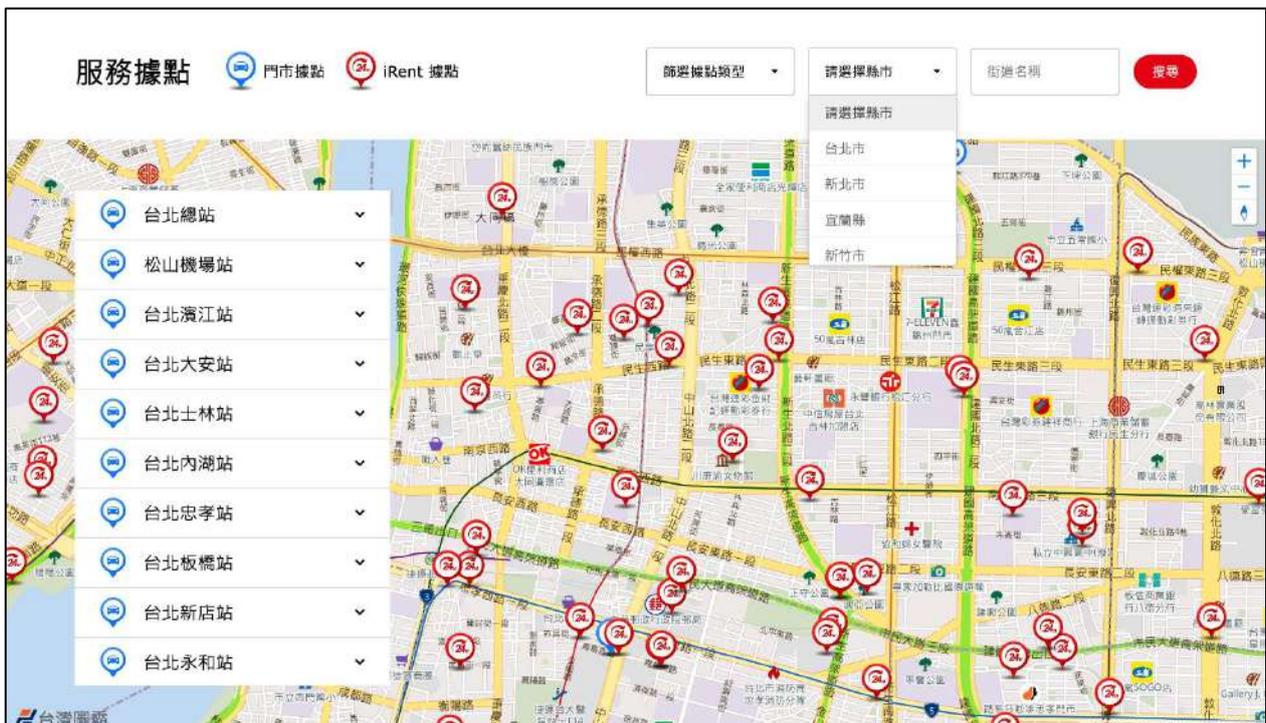


圖28：和運租車-服務據點

資料來源：<https://www.easyrent.com.tw/location.html>

(四)停車資格相關資訊整理合併

使用者在執行申請申辦任務時，會希望能有足夠的資訊以進行決策，同時也希望網站上的資訊已經被整理好。因此在本網站停車申請資格的部分，可參考「我的E政府網站-求職登記線上申請」(如圖 29)，此服務明確將申請資格所需要的資訊，以清晰的欄位呈現，且附上輔助說明，以協助使用者進行認知與判斷。

線上申辦
網路申請辦理

臨櫃申辦
親自現場辦理

服務內容 為確保穩定就業，提供求職登記服務。

申辦資格

- 15歲以上本國國民(或未滿15歲但已國民中學畢業者)；未滿18歲者應取得法定代理人同意書(依**勞動基準法第44、45、46條**規定)；外籍配偶取得中華民國國民身分證者視為本國國民。
- 大陸、外籍配偶：須取得居留證(依**臺灣地區與大陸地區人民關係條例17-1條**、**就業服務法第48條**規定)。
- 外國人士：須依相關法規，取得在臺工作資格。

申辦流程 一般求職服務【線上申辦】：

- 1 至「**台灣就業通-找工作**」網站，完成網站求職會員帳號註冊。
- 2 登錄履歷資料。

作業天數 線上申辦：完成網站會員帳號註冊及登錄履歷資料後，即可使用。

聯絡窗口

承辦單位：勞動部勞動力發展署
客服專線：0800-777888

圖29 ：我的E政府—求職登記

資料來源：https://www.gov.tw/News3_Content.aspx?n=2&s=379822&lep=19

(五)搜尋介面僅提供與目標服務相關的內容

建議可將易影響使用者選擇與否的相關因素置於停車場列表中。以「Ubike」為例(如圖 30)，站點位置、可借車輛、可停空位皆被清楚列於列表中，幫助使用者第一時間選出需要的停車場。

而 MyData 目前對於使用者來說普及度較低，若想推廣使用，建議可將相關資訊置於月租登記首頁，提高曝光度。



縣市	區域	站點名稱	可借車輛	可停空位
臺北市	大安區	捷運科技大樓站	2	26
臺北市	大安區	復興南路二段273號前	1	20
臺北市	大安區	國北教大貴小東側門	9	7
臺北市	大安區	和平公園東側	11	0
臺北市	大安區	辛亥復興路口西北側	15	1
臺北市	大安區	復興南路二段280號前	2	8
臺北市	大安區	復興南路二段340巷口	8	3
臺北市	大安區	新生南路三段52號前	11	6

圖30：Ubike-站點列表

資料來源：<https://www.youbike.com.tw/region/taipei/stations/list/>

(六)表單介面以使用者習慣的互動模式與樣式調整設計

郵遞區號若不需要使用者填寫，應將介面設計成與可輸入文字的填寫欄位有明顯區隔(如圖 31)。身分證照片上傳的部分，應以一個區塊上傳一張照片為主，並將身分證正面與反面分為兩個區塊，引導使用者依據正反面各別上傳(如圖 32)。

圖31：欄位介面設計優化

圖32：身分證上傳介面設計優化

以上 6 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
使用者對服務流程認知模糊	頁面的資訊需圖像化與加強層級劃分	1	易學、易記、效率、避免錯誤
一般使用者對機關專有名稱不熟悉	以使用者習慣的詞彙解釋機關專有名稱	5	易學、效率
資訊架構與使用者預期不符	符合使用者直覺的分類架構與介面互動設計	6	效率、滿意度
未將不同狀況所需的資訊作區分	停車資格相關資訊整理合併	4	效率、避免錯誤
資訊內容與使用者需求較無關聯	搜尋介面僅提供與目標服務相關的內容	3	效率、滿意度、避免錯誤
介面操作方式與使用者預期不符	表單介面以使用者習慣的互動模式與樣式調整設計	2	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、省時之建議，依據改善優先順序列點如下：

- A.頁面的資訊需圖像化與加強層級劃分
- B.表單介面以使用者習慣的互動模式與樣式調整設計
- C.搜尋介面僅提供與目標服務相關的內容
- D.停車資格相關資訊整理合併
- E.以使用者習慣的詞彙解釋機關專有名稱
- F.符合使用者直覺的分類架構與介面互動設計

以上建議方案提供 OOOOOOOOOOOOOO 「月租停車登記」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	0000000000000	月租停車登記	月租停車登記-新科國中地下停車場
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 進到 0000000000000，點選【月租停車登記】</p>	<p>狀況：3 有看到停車場清單，但是因為沒有地圖不好確認位置，只能自己開 google map 做查詢，花了點時間才確認要租哪個停車場</p>	<p>狀況：2 【新科國中地下停車場】項目旁邊，點選【線上】的按鈕，但完全沒有反應，只能先點進去項目查看</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>新科國中地下停車場月租排隊</p>	<p>「0000000 整合平台」服務使用及個資蒐集同意書</p>	<p>新科國中地下停車場月租排隊</p>
<p>畫面</p>			
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 不知道 MyData 是什麼，點選【自行填寫表單資料及上傳應備文件(附件)】，再點選【線上申辦】</p>	<p>狀況：1 點選【同意，下一步】</p>	<p>狀況：1 填寫資訊，上傳附件。有漏填欄位也有提醒是哪些欄位漏填。點選【送出】</p>

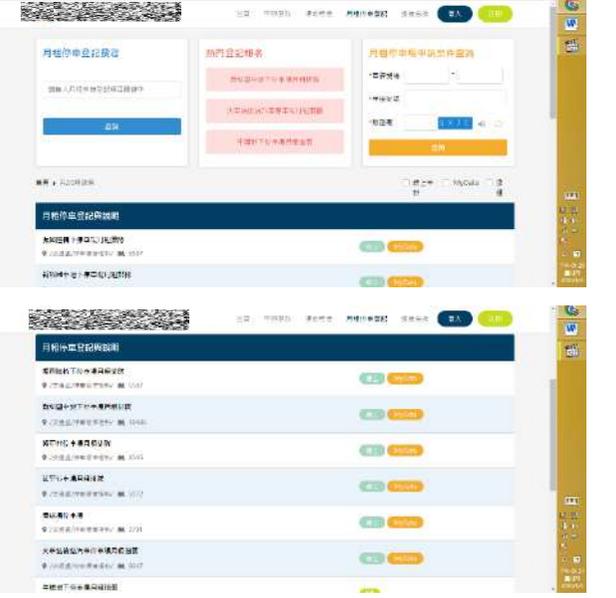
<p>頁面名稱</p>	<p>您的申請案件已受理</p>	<p>進度查詢</p>	
<p>畫面</p>			
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 填寫完成</p>	<p>狀況：1 點選【進度查詢】可正常查到申請資料</p>	

測試者 2：

頁面名稱	首頁	簡易瀏覽頁面	找到月租停車登記	點選想要的月租地點	填寫申請資訊
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 搜尋步驟上的 0000000000000 關鍵字找到首頁</p>	<p>狀況：1 有多元的選項讓民眾可以快速尋找到自己想要的標題</p>	<p>狀況：1 使用測試帳號密碼登入</p>	<p>狀況：1 可以讓民眾了解現在登記車位數量</p>	<p>狀況：1 填寫申請資訊</p>
碰到的狀況或問題		<p>狀況：2 照片主題過多，易使人眼花撩亂，可能要花點時間找到自己想要的主題</p>	<p>狀況：2 滿多可以選擇的地點，並有顯示車位登記數量</p>	<p>狀況：2 有其他注意摘要及事項可以了解</p>	

<p>頁面名稱</p>	<p>填寫完畢並送出</p>	<p>進度查詢</p>	<p>取消查詢</p>		
<p>畫面</p>					
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 一開始不太了解抬頭之意思，會想半天，但仔細看提示之文字就知道要填寫名字，另外可以設置發票捐款選項，亦是便民措施</p>	<p>狀況：1 全部完成後還有正取備取之分別，非常公平的機制，讓人了解數量有限，避免造成黃牛卡位</p>	<p>狀況：1 取消設定完善可以隨時查詢自己排隊名次及取消，總而言之，算是相當成熟且便民的網站</p>		

測試者 3：

頁面名稱	進入首頁前	首頁	月租停車場登記
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 就很明顯的第一時間看到”月租停車場登記”。應該點進去就是要登記月租停車場。不過先直接進去首頁看看。</p>	<p>狀況：2 進首頁後可以在上面找到”月租停車場登記”。但是一開始並沒有第一時間找到，第一時間的視覺會落在畫面叫中央的區域，如，看到熱門申辦服務等，視野附近沒有要找的月租停車場登記，視線須往上移才會看到”月租停車場登記”。</p>	<p>狀況：1 先看到熱門登記地點，再往下會看到開放登記的停車場。會疑惑每個停車場名稱下方的數字是排隊人數嗎？不過不影響選擇停車場，不想特別探究。</p>

頁面名稱	北區行政大樓地下停車場月租抽籤	“新科國中地下停車場月租排隊”有多少人登記(純好奇)	點選右上角的登入，登入帳號密碼準備開始線上申請
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 看到下方的已登記人次，就會知道網站會記錄登記人次，剛剛上一頁的人數則是瀏覽次數。</p>	<p>狀況：1 好奇熱門停車場有多少人登記。順便在新科國中的停車場頁面看一下登記所需文件。文字很多，不想細看，大致看一下就好了，反正等線上申請時有遇到卡住的地方再回來看就好了。</p>	<p>狀況：1 點選右上角的登入，登入帳號密碼準備開始線上申請。登入成功。</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>繼續回到月租停車場選擇要申請的停車場來線上申請</p>	<p>點選線上申辦。</p>	<p>繼續填寫申辦資料</p>
<p>畫面</p>	 <p>The screenshot shows a web interface with three main columns for selecting a parking lot. The first column is titled '月租停車場查詢' (Monthly Rental Parking Search), the second '熱門停車場' (Popular Parking), and the third '月租停車場申請查詢' (Monthly Rental Parking Application Search). Below these are search filters and a '查詢' (Search) button. At the bottom, there are sections for '月租停車場查詢' and '月租停車場申請查詢' with '查詢' buttons.</p>	 <p>The screenshot shows a web interface with a title '服務使用及費用說明書' (Service Usage and Fee Statement). It contains a list of numbered items (1-10) detailing the application process, including steps like logging in, selecting a parking lot, and submitting an application. At the bottom, there is a QR code and a '查詢' (Search) button.</p>	 <p>The screenshot shows a web interface titled '新舊換領下月租月租牌' (New/Old Exchange for Monthly Rental License). It features a form for '申請人' (Applicant) with fields for name, ID number, and email. Below the form are sections for '申請詳情' (Application Details) and '申請費用' (Application Fee), showing a fee of \$2400. At the bottom, there is a '查詢' (Search) button.</p>

<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 選擇振興路橋下停車場月租排隊。既然已經要開始申請就會花多一點時間看所需文件內容，知道必要文件就是身分證和行照，其他的就是視身分不同個別提供。也花點時間看一下繳費規則。繼續往下也可以看到目前登記人次。一直到最下面就會看到”線上申辦”。</p>	<p>狀況：1 點選線上申辦後會出現一大串注意事項，字很多，都不會想看，直接往下點選同意。</p>	<p>狀況：2 ”以上我已閱讀並了解”我都不會想看，直接打勾表示同意。之後開始填寫個人資料。填選地址時以為要自己打郵遞區號，沒想到不用，是選地點後就會自動跳出。還要先填通訊地址才會帶出戶籍地址，如果填寫順序相反，先填了戶籍地址，通訊地址又要再打一次，雖然是個人填錯欄位，但感覺有點不方便。繼續往下會看到繳費金額，很明顯，知道自己該繳的錢。繼續往下就可以上傳身分證和行照。</p>
-----------------	--	---	---

<p>頁面名稱</p>	<p>上傳身份證正反面</p>	<p>確認完成申請</p>	<p>進度查詢</p>
<p>畫面</p>			

<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：2</p> <p>上傳身份證正反面時，正面或反面都是點選同一個”選擇檔案”，一開始以為是會分兩個按鍵給我點選。每次開啟圖檔就都會自動把圖檔傳上，不用再另外點選甚麼儲存上傳，很方便。最後點選出就會完成申請。</p>	<p>狀況：2</p> <p>會出現申請案件已受理的字樣，下面附註如果需要補件會以 email 通知。單純好奇會不會寄信給我說已受理，不過開信箱後發現沒有。我覺得如果能寄信到信箱，會比較安心也比較方便掌握申請進度。</p>	<p>狀況：1</p> <p>點選右上角的進度查詢可以看到剛剛送出的申請案。(結束)</p>
-----------------	--	---	--

測試者 4：

頁面名稱	首頁	月租停車登記頁面	月租停車登記 列出各停車場登記	尋找停車場月租排隊	停車場月租排隊會顯示 排隊人數
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 打開首頁想尋找月租停車的資訊，很快就看到可以點進去的介面。</p>	<p>狀況：1 尋找到月租停車登記的介面點開來，最先注意到上面的熱門登記報名，感覺沒有特別功能(與底下列出各停車場登記一樣，都要排隊跟等待明年中的抽籤。</p>	<p>狀況：1 多個選擇停車地點，內容有排隊跟抽籤兩種不同的方式。</p>	<p>狀況：1 點開其中”停車場月租排隊”，裡面關於如何辦理的介紹算是詳細，</p>	<p>狀況：1 裡面也列出等待排隊的人數，還有一百四十位。</p>

頁面名稱	填寫申請內容	填寫申請內容送出	點開進度查詢	尋找停車場月租抽籤	停車場月租抽籤
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>打開停車場月租排隊的申請填寫，看到裡面有可以點選”同填表人”，點開後便會列出註冊時的資料，方便申請人不需一再重複填寫資料。</p>	<p>狀況：1</p> <p>申請資料送出後會顯示資料已受理，並告知可進行進度查詢。</p>	<p>狀況：1</p> <p>進度查詢會顯示目前是備位第 41 位。</p>	<p>狀況：1</p> <p>打開停車場月租抽籤，裡面有提供須知，並說明停車場為委外經營，並有廠商電話。</p>	<p>狀況：1</p> <p>目前還未開放登記，所以數字是 0，看來要等明年中的抽籤才能知道可不可以有自己的停車位。</p>
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>試著填寫完申請資料，因為本人是測試，最後須上傳身分證及行照，這部分以樣本上傳。</p>				<p>狀況：2</p> <p>底下仍有可以點開”線上登記”，會以為跟排隊的停車場一樣，可以先填寫申請資料。</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>點開月租抽籤的線上申請，是民營業者管理的網頁</p>				
<p>畫面</p>					
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 網頁裡面有抽籤辦法下載及前往登記的點選，但目前的時間是無法登記的。</p>				

測試者 5：

<p>頁面名稱</p>	<p>000000000000 首頁</p>	<p>月租停車登記 頁面</p>	<p>登入帳號密碼 頁面</p>	<p>月租停車登記 頁面</p>	<p>新科國中地下停車場月 租排隊 頁面</p>
<p>畫面</p>					
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 進入首頁要尋找月租停車登記的資料。然後有在上方順利找到”月租停車登記”的按鈕。</p>	<p>狀況：2 進入頁面的一瞬間，有點不確定要在哪裡申請登記。所以想說先登入帳號密碼看看。</p>	<p>狀況：1 登入帳號密碼。</p>	<p>狀況：1 登入帳號密碼後，回到停車登記的頁面。後來點擊”月租停車登記及說明”欄位中的”新科國中地下停車場月租排隊”嘗試申請看看。</p>	<p>狀況：1 看完說明及申請方式後，大致沒有問題。所以繼續看”申請須知與辦法”</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>新科國中地下停車場月票登記及抽籤申請須知與辦法 PDF 檔</p>	<p>新科國中地下停車場月票登記及抽籤申請須知與辦法 PDF 檔</p>	<p>新科國中地下停車場月租排隊 頁面</p>	<p>登記申請 頁面</p>	<p>申請成功 頁面</p>
<p>畫面</p>					
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：3 對於”（五）資料補正期間”的”資料補正”名詞不是很了解。</p>	<p>狀況：2 對於 “三、優惠資格認定與規定”的計算方式有點困惑，有自己預估如果停整個月應該是最高 2400 吧。</p>	<p>狀況：2 回到頁面，有看到可以選” 時段(場次)登記選項”的登記，想說是不是只能擇一？ 最後選擇直接申請看看。</p>	<p>狀況：3 有看到” 同意事項”中第 12 項，” 原則 2 年辦理一次抽籤。”對這句話非常困惑。</p>	<p>狀況：1 申請完成。有看到可以進度查詢，所以想說查詢看看。</p>
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：3 對於資料補正的時間和實施日期很困惑，不太了解。</p>			<p>狀況：1 有發現” 申請時段(請勾選，可複選)”是都可以填的，所以沒問題，有解決之前困惑的地方。</p>	

頁面名稱	進度查詢 頁面	詳細資料 頁面	案件進程 頁面		
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>有在此頁面確認到自己是備取 99 號。</p> <p>想說右上方有可以查看詳細資料，所以也點進去看看。</p>	<p>狀況：1</p> <p>這個頁面可以清楚看到剛剛申請的資料。</p>	<p>狀況：1</p> <p>因為也有看到”案件進程”的按鈕，所以想說點進去看看，這裡可以看到目前申請的進度。</p>		
碰到的狀況或問題			<p>狀況：3</p> <p>在這個頁面最上方，又還有看到”資料補正”，還是對這個名詞很困惑，不知道他的意思。</p> <p>不知道是補正確的資料，或是補正本資料...</p>		

設計專家：

頁面名稱	000000000000	瀏覽月租停車登記頁面	月租停車登記-關鍵字搜尋	月租停車登記-搜尋結果
畫面				
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 進入 000000000000，直接看到月租車位按鈕在右上方，直接點選進入。</p>	<p>狀況：2 瀏覽頁面，有很多停車場可以選，有點疑惑【月租停車登記項目關鍵字】是什麼意思，猜測是可以輸入地點或地標直接搜尋。</p>	<p>狀況：1 在搜尋欄輸入【火車站】。</p>	<p>狀況：1 出現一個搜尋結果，點擊進入。</p>

頁面名稱	火車站後站汽車停車場月租抽籤	「0000000 整合平台」服務使用及個資蒐集同意書	登入	火車站後站汽車停車場月租抽籤-線上申請	申請案件已受理
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 進入頁面後，有許多申請所需資料、注意事項跟申請人數等等，點擊【線上申辦】	狀況：1 點選【同意，下一步】	狀況：1 輸入測試帳號密碼登入	狀況：2 進入申請頁面，填寫申請資料，案送出後跳出提示框說手機輸入錯誤，回去調整後發現調整完沒有像其他欄位那樣變成綠色底+綠勾勾，表示手機填寫正確。	狀況：1 順利完成申請
碰到的狀況或問題	狀況：2 疑惑 My data 是什麼，因為沒聽說過也沒申辦過，直接選【自行填寫表單資料】			狀況：2 郵遞區號無法手動輸入，後來發現是輸入行政區後會自動跳出郵遞區號。	
碰到的狀況或問題				狀況：2 後來發現身分證照片需要上傳正反面兩張照片，但因為沒看清楚，只上傳了一張，但也能順利通過申請	

<p>頁面名稱</p>	<p>進度查詢-詳細資料</p>			
<p>畫面</p>				
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 詳細資料頁面可以看到填表時輸入的資料，以及審核狀態跟正備取</p>			