數位發展部

114 年度政府網站易用性測試建議報告

OOOOOOOO-OOOOO 服務登入（個人用戶註冊）

執行單位：中華民國資訊軟體服務商業同業公會

中華民國 115 年 9 月

修訂歷史

版本	制/修訂人員	變更內容摘要	提供日期
1.0	TISSA	初版制訂	115.8
2.0	TISSA	依審查意見修訂	115.9

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.....14
九、 結語.....19

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 18

圖目錄

圖 1：「OOOOOOOO-OOOOO 服務之個人用戶註冊」服務流程關鍵步驟 4
圖 2：頁面並列出多種登入方式 11
圖 3：四種註冊身分 12
圖 4：台北通授權頁，登入後未自動返回「OOOOO」 13
圖 5：台北通登入頁 14
圖 6：主要推薦方式置頂、其餘收合之示意圖 15
圖 7：參考範例-台電以「個人戶／公司戶」白話區分身分 15
圖 8：參考範例-台電電子帳單登入頁提供多元登入方式 16
圖 9：欄位即時驗證與防呆示意圖 17
圖 10：密碼規則提示與顯示密碼之示意圖 17
圖 11：QR 掃描提供替代方案之示意圖 18

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，114 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，期透過網路公開招募民眾參與易用性測試，協助機關取得實際使用者之操作回饋，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：OOOOOOOO。

2.申請時間：115 年 4 月 10 日。

3.網站名稱：OOOOOOOO。

(二)測試標的

1.服務名稱：OOOOO 服務—個人用戶註冊。

2.服務目的：個人化 OOO 資訊、整合 OOO 帳務查詢、繳費、帳單補寄。

3.該服務之目標族群：轄區 OOO 用戶。

4.測試目的：想瞭解用戶能否正確完成註冊及登入。

5.預計完成操作時間：3 分鐘。

6.預期服務產出：視窗顯示帳號建立完成，點選確認返回登入頁。

(三)測試情境與任務

1.情境：你是 OO 市民，聽說現在有個「OOOOO」的服務很方便，可以線上查看自家 OO 情形與帳單，但使用該項服務前需要先完成註冊作業。

2.任務：請上「OOOOOOOO」找到「OOOOO」服務，完成個人用戶註冊作業。

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 6 個關鍵步驟，如下圖 1。

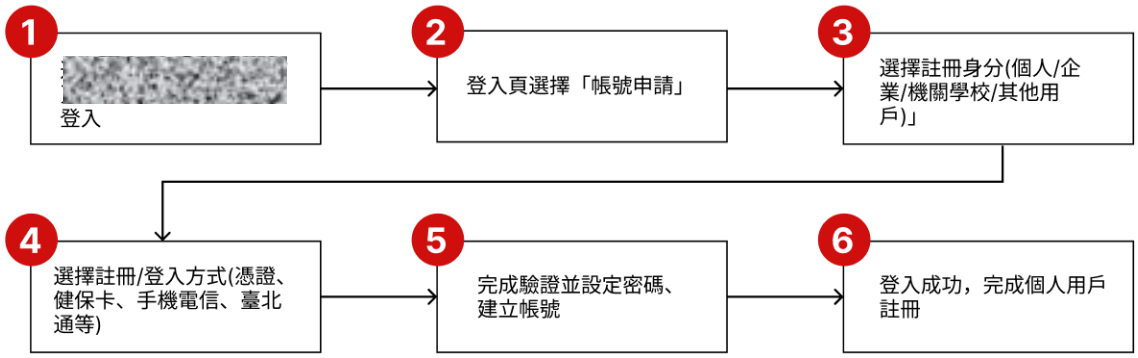


圖1：「OOOOOOOO-OOOOO 服務之個人用戶註冊」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試員需求為居住於OOOOO處轄區(OO市全區與部分OO市地區）內之成年民眾，且未註冊過「OOOOO」服務，本案測試者皆符合目標族群。由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	使用電腦時間長度
測試者1	女性	33歲	OO市	產品管理人員	10小時以上/天
測試者2	女性	43歲	OO市	醫療專業人員	6小時以上/天
測試者3	女性	44歲	OO市	行政人員	6小時以上/天
測試者4	男性	33歲	OO市	其他類人員	6小時以上/天
測試者5	女性	39歲	OO市	行銷人員	3小時以內/天
設計專家	女性	27歲	OO市	設計師	8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OOOOOOOO首頁，點選「OOOOO」登入。	無。	首頁入口清楚、標示明確，使用者一進首頁即可發現。	無。
2	登入頁選擇「帳號申請」。	登入頁同時有登入與帳號申請，測試者5先嘗試登入才發現需先申請。	「帳號申請」按鈕標示明確，多數可順利找到。	可將「帳號申請」對首次使用者更醒目地置於上方。
3	選擇註冊身分（個人/企業/機關學校/其他用戶）」。	註冊身分分為「個人／企業／機關學校／其他用戶」，個人用戶標示「金質會員」、其他用戶標「一般會員、無統一編號之組織」，與民眾自我認知不符，造成反覆改選（測試者1）。	最終多能選回「個人用戶」。	身分選項改用使用者立場用語，如個人／家戶／公司行號等，此處出現「金質／一般會員」容易增加認知負擔。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
4	選擇註冊/登入方式（憑證、健保卡、手機電信、臺北通等）。	提供自然人憑證（讀卡機）、健保卡、手機電信、台北通等多種方式並陳、無推薦預設，須自行評估（測試者 1、測試者 5）。 測試者 3：選台北通登入後未自動返回 OOO，須手動退回重來。	測試者 4：持有台北通且熟悉者可順利連動完成。	精簡並推薦最快路徑（如台北通）置頂，其餘收進「更多方式」，落實單一登入。 台北通登入後自動返回 OOO。
5	完成驗證並設定密碼、建立帳號。	測試者 2：手機號碼少打一碼因此登入失敗，系統未提通格式檢查、未提示原因；當密碼錯 3 次系統會鎖 15 分鐘，但流程中又多次要求設定密碼？ 測試者 2：又使用台北通 QRcode 掃描多次，但因裝置電信誤判而失敗。	依提示輸入並設定密碼後可建立帳號。	導入即時驗證與防呆（手機格式／缺碼提示）；放寬密碼鎖定、提供顯示密碼與規則提示；修正裝置與電信偵測、QRcode 掃描提供替代方案。
6	登入成功，完成個人用戶註冊。	測試者 3、5：註冊／登入成功後缺乏明確完成訊息，頁面亦無「OOO」字樣，不確定是否完成。	部分測試者於瀏覽器頁籤看到 OOO 字樣才確認完成。	成功後顯示明確完成訊息與後續引導，如頁面標題顯示「OOOOO」。

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多 2.7 分鐘，完成平均時間：為 5 分 47 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	7 分 25 秒	1	4
測試者 2	9 分 30 秒	4	10
測試者 3	4 分	0	4
測試者 4	3 分	0	1
測試者 5	5 分	1	1
設計專家	3 分 40 秒	1	5

3.透過網站使用者體驗量表瞭解使用者的認同程度，本服務各構面可靠性均值 4.1、回應性均值 3.05、保證性均值 3.6、體貼性均值 3.85、易用性均值 3.6、資訊品質均值 4.35，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，故以此作為及格分數。

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）	4	3	5	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）	5	1	5	4	4
	3	此政府網站能提供正確的導引	5	2	5	4	4
	4	此政府網站會正確紀錄我申請的服務資訊	5	2	5	5	5
		各測試者均值	4.75	2	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	3	1	3	5	1
	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）	4	1	3	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	3	1	3	5	4
	8	此政府網站的線上或臨櫃客服人員不會忙到無法提供服務	3	1	3	5	4
		各測試者均值	3.25	1	3	4.75	3.25
		構面均值	3.05				
保證性	9	此政府網站值得信賴的	5	2	4	4	5
	10	我在此政府網站線上或臨櫃，申辦或操作時覺得安全	4	2	5	5	5
	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	1	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	2	3	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
		各測試者均值	3.75	1.75	3.75	4.25	4.5
		構面均值	3.6				
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）	3	2	5	5	1
	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	2	5	5	5
	15	承上題，此政府網站會給予民眾各別的關懷	3	1	3	4	5
	16	此政府網站提供民眾方便使用網站的時間	5	5	5	5	5
		各測試者均值	3.5	2.5	4.5	4.75	4
		構面均值	3.85				
易用性	17	我認為我會經常使用此網站	3	1	2	5	4
	18	我覺得此網站是簡單的	5	1	4	4	4
	19	我認為此網站很容易使用	5	1	3	5	3
	20	我不需要有人幫助就能使用這個網站	5	2	5	5	4
	21	我覺得此網站的功能整合得很好	4	1	2	5	4
	22	我覺得此網站很一致	4	1	3	5	5
	23	我認為大多數的人可以很快地學會使用此網站	5	1	3	5	4
	24	我覺得此網站使用起來並不麻煩	4	1	3	5	4
	25	我有自信能使用此網站	5	1	4	5	4
	26	我不需要學習很多事情，就能使用此網站	5	2	5	5	4
		各測試者均值	4.5	1.2	3.4	4.9	4
		構面均值	3.6				
資訊品	27	此網站提供的資訊是正確的	4	3	5	5	5
	28	此網站提供的資訊是最新的	4	3	5	5	5
	29	此網站提供的資訊是相關的	5	3	5	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
質	30	此網站提供的資訊是容易瞭解的	5	1	4	5	5
		各測試者均值	4.5	2.5	4.75	5	5
		構面均值	4.35				

(二)關鍵議題

根據易用性測試的結果（請參見附件），整理出 2 項關鍵議題，並逐點佐以操作畫面說明。

1.註冊／登入方式過多、身分難以選擇

(1)多種註冊／登入方式並陳

註冊提供自然人憑證（讀卡機）、健保卡、臺北市校園單一身分、手機電信、台北通等多種方式，且無系統推薦預設，使用者須逐一評估，容易選錯或卻步（如圖 2）



圖2：頁面並列出多種登入方式

(2)註冊身分語意不清

註冊須在「個人／企業／機關學校／其他」四種身分擇一（如圖 3），個人用戶歸屬「金質會員」、其他用戶歸屬「一般會員、無統一編號之組織」，分類讓使用者困惑，因而造成反覆改選。



圖3：四種註冊身分

2.跨系統串接卻不連動，缺乏提示機制

(1)跨系統串接卻不連動，造成體驗中斷

使用者選台北通登入後跳至授權頁，登入完成後卻未自動返回「OOOOO」服務，容易誤會以為是兩個無關網站，造成體驗中斷。若要回到服務須手動退回重新操作（如圖 4）。



圖4　：台北通授權頁，登入後未自動返回「OOOOO」

(2) 缺乏錯誤提示與即時驗證

部分登入流程缺乏即時的格式檢查、錯誤提示及操作引導，使用者發生輸入錯誤或驗證失敗時，難以即時了解問題原因及修正方式。例如，手機號碼少輸入一碼時即無法登入，系統未於輸入階段提供格式檢查或明確提示；密碼輸入錯誤達 3 次後即鎖定 15 分鐘，增加使用者重新嘗試的等待成本，且操作流程中多次要求設定密碼，容易造成使用者混淆。

此外，使用「台北通」進行登入時（如圖 5），QR Code 掃描可能發生多次驗證失敗的情況，部分使用者亦遇到裝置或電信資訊判斷異常，但系統未能提供清楚的失敗原因及後續處理方式。當使用者反覆嘗試仍無法完成登入時，容易產生挫折感，並降低對系統操

作的信心。



圖5：台北通登入頁

八、建議方案

OOOOOO 之「OOOOO 服務」，根據測試結果分析，歸納出兩大項關鍵議題：「註冊／登入方式過多」、「跨系統串接卻不連動，缺乏提示機制」，整理出相對應的六項建議方案，逐條佐以他站範例或示意圖，詳細說明如下：

(一)精簡註冊方式

推薦最快路徑（如台北通）置於首位，其餘方式收進「更多方式」，並說明各方式適用對象，降低選擇負擔與卻步（如圖 6）



圖6：主要推薦方式置頂、其餘收合之示意圖

(二)簡化身分選項用語

身分選項改用白話（個人／家戶／公司行號），移除「金質會員／一般會員／無統一編號之組織」等易誤解字眼，協助使用者快速選對身分（如圖 7）。



圖7：參考範例-台電以「個人戶／公司戶」白話區分身分

資料來源：https://www.taipower.com.tw/

(三)落實單一登入（SSO）

台北通登入後自動返回 OOO 並完成帳號綁定，避免跨系統手動往返。落實後使用者無需在兩個系統間來回，可順暢完成註冊（如圖 8）。



圖8：參考範例-台電電子帳單登入頁提供多元登入方式

資料來源：https://www.taipower.com.tw/

(四)導入即時驗證與防呆

建議於表單輸入過程導入即時驗證與防呆機制，採取「即時檢查、明確提示、引導修正」的方式，降低使用者因輸入錯誤而反覆嘗試的情況。以手機號碼為例，可於輸入時檢查位數及格式，當發生缺碼或格式不符時，即時提示具體錯誤原因及修正方式，讓使用者能在送出前確認並修正問題，減少不必要的操作時間與使用挫折（如圖 9）。



圖9：欄位即時驗證與防呆示意圖

(五)優化密碼規則

放寬密碼錯誤鎖定門檻、提供「顯示密碼」與密碼規則提示，避免流程中重複要求設定密碼，降低使用者挫折（如圖 10）



圖10 ：密碼規則提示與顯示密碼之示意圖

(六)修正裝置偵測與掃描

修正裝置與電信偵測邏輯；台北通 QR 掃描提供替代方案與失敗

原因說明，避免使用者受阻於掃描環節（如圖 11）



圖11　：QR 掃描提供替代方案之示意圖

以上六項建議方案，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
註冊／登入方式過多、身分難以選擇	精簡註冊方式	1	效率、易學
	簡化身分選項用語	2	易學
跨系統串接卻不連動，缺乏提示機制	落實單一登入（SSO）	3	效率
	導入即時驗證與防呆	4	避免錯誤
	優化密碼規則	5	避免錯誤
	修正裝置偵測與掃描	6	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.精簡註冊方式

B.簡化身分選項用語

C.落實單一登入（SSO）

D.導入即時驗證與防呆

E.優化密碼規則

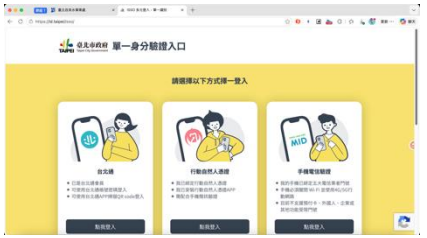
F.修正裝置偵測與掃描

以上建議方案提供OOOOOOOO「OOOOO服務登入(個人用戶註冊)」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。

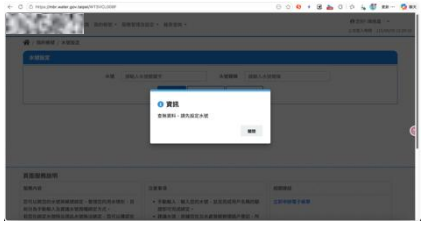
附件：測試紀錄表

狀況：1（順利完成，白底）；**狀況：2** （有一些問題但可自行解決，黃底）；**狀況：3** （選錯或無法進入下一頁，紅底）

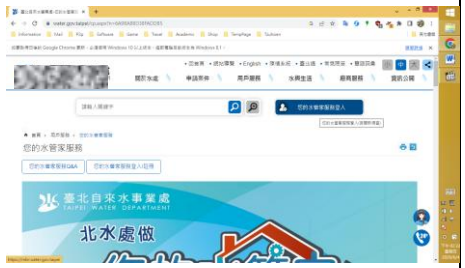
測試者 1：

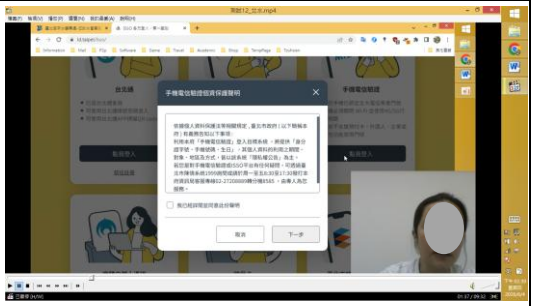
頁面名稱	OOOOOOOO 首頁	OOOOO 登入頁面	註冊頁面 選擇身份	單一身份驗證入口
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 一進入首頁就可以很明顯的看到自然 000 登入的按鈕，就直接點入。	狀況：1 進到登入畫面，稍微看一下畫面，想說我應該要註冊就點帳號申請。	狀況：2 發現註冊有不同的身份要選擇，因為一定不是中間兩項可以直接刪除，但最有可能的個人用戶有寫金質會員，其他用戶則是寫一般會員，就有點不確定是哪個？然後看到個人用戶要用自然人憑證就覺得好像不可行（好像下意識不想用身分證字號去註冊），就覺得可能是其他用戶。	狀況 2： 發現有很多方式可以註冊登入，開始評估什麼方法會最快可以完成；要讀卡機的都可以刪掉，自然憑證的也刪除，手機電信的沒有註冊是直接登入，有點不確定就先不考慮。

	狀況：	狀況：1 00000000 的 logo 只剩下一半，看了有點煩但不影響功能使用。	狀況：2 但後來又看到其他用戶有寫「無統一編號之組織」，就想說我不是組織會是個人，就選第一個個人看看，但也沒有非常確定。	狀況：2 想說嘗試看看台北通是否可行，因為好像有印象有註冊過。直接拿出手機查詢發現手機有下載過台北通，應該表示曾經下載過，所以就選擇用台北通的方式。

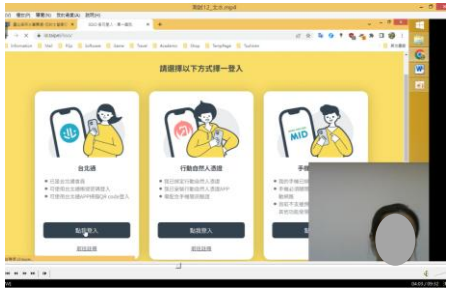
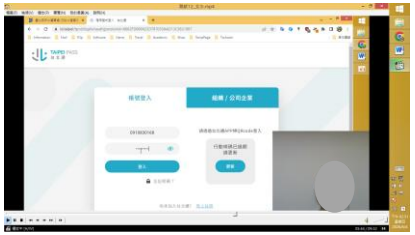
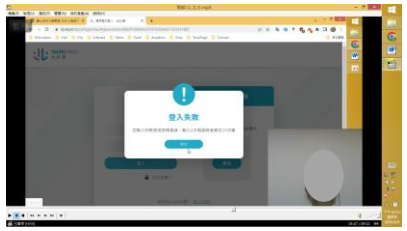
頁面名稱	應用程式登入 台北通	用戶註冊頁面	00000 登入頁面	00000
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：3 一開始想說使用 QR 掃描的登入方式可能會最快，但是手機需要重新下載 APP 要時間，就先使用手機號碼嘗試登入，但是密碼輸入錯誤（後來因為在猜想密碼有把密碼打開來看）。	狀況：1 進入到註冊頁面，確認資料無誤後輸入密碼完成註冊。	狀況：1 註冊完後回到登入頁面。	狀況：1 成功登入。
	狀況：1 台北通 APP 下載完成打開後，登入畫面的登入密碼有提示密碼條件，所以重新嘗試過後就有成功登入。		狀況：1 使用身分證字號登入成功，確認有註冊完成。	

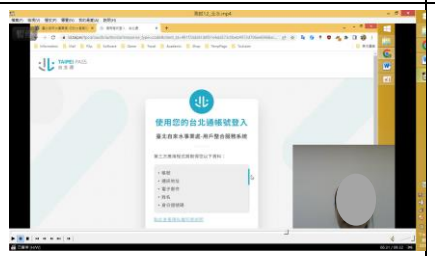
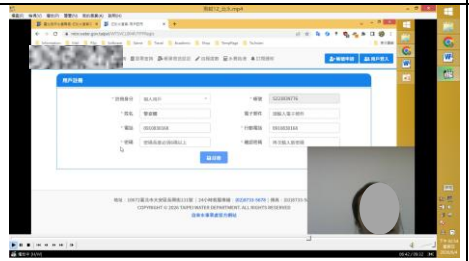
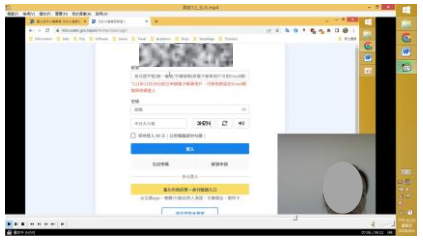
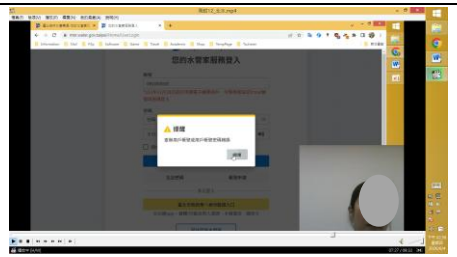
測試者 2：

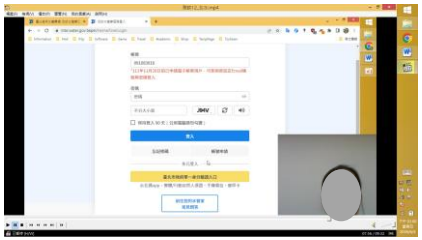
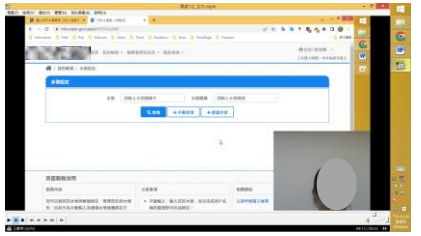
頁面名稱	000000 首頁	首頁有搜尋欄位，很開心	搜尋後馬上找到	點選後就可以看到一堆可以有註冊的地方，非常好
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 找到首頁，沒問題。	狀況：1 一進去首頁馬上第一眼就看到可以搜尋的欄位，就很開心，可以直接打字搜尋 00000，方便。	狀況：1 開心，真的馬上第一個就出現 00000，馬上可以點選。	狀況：1 點選後就可以看到一堆可以有註冊的地方，非常好，那就點選右上角深藍色，最搶眼的那個，應該就可以註冊帳號。
	狀況：	狀況：	狀況：	狀況：

頁面名稱	註冊-帳號申請	註冊身分	註冊方式	選擇手機註冊
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：2 通常看到註冊的畫面我就會開始緊張，不過下面有看到「帳號申請」，猜想應該就是點這裡註冊帳號。	狀況：1 點進去後順利看到一些選項，最左邊就是個人用戶，應該就是最適合大部分人的選項，就點選點我註冊進入。	狀況：2 基本上我看到太多註冊方式的選項，又開始緊張害怕討厭煩躁了。	狀況：1 基本上它跳出來的任何訊息我都不想看，直接點同意。
	狀況：	狀況：	狀況：	狀況：

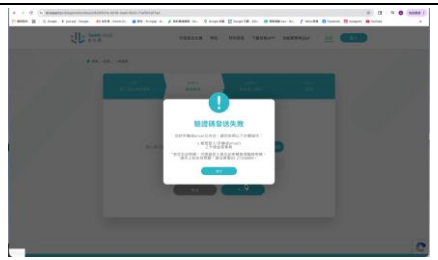
頁面名稱	開始手機註冊	會自動發驗證碼來手機	下一步還要用手機擾 QRcode	既然手機不給我註冊，我就要重選註冊方式
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 把它叫我輸入的訊息依序輸入。	狀況：1 會自動發驗證碼來手機，很好，不要像有些網站還要自己點發送，基本上我都忘記/不知道要自己點。	狀況：2 開始有點煩，怎麼步驟那麼多。	狀況：2 ○※，註冊可不可以單一簡單點，有些還要讀卡機，○※。我選台北通註冊啦。
	狀況：	狀況：	狀況：3 在我的手機上顯示我不是中華電信的，○※，我就是中華電信的，到底是在偵測什麼廢物。○※，不是中華電信不給我註冊，就取消啦。	狀況：

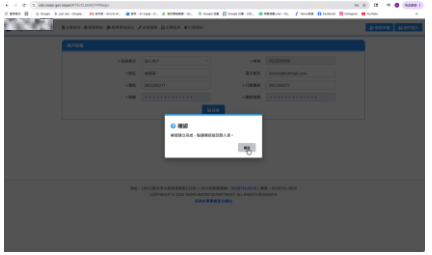
頁面名稱	選擇台北通註冊，因為我記得我手機上有用過台北通	台北通的註冊畫面	台北通的註冊畫面	台北通的註冊畫面
畫面截圖			 	
操作過程與遇到的狀況	狀況：2 選擇台北通註冊，因為我記得我手機上有用過台北通，應該可以吧。	狀況：3 ○※，我用台北通的 app 掃描也不給我掃啊，試了好幾次都沒用，討厭死了。掃不進去我就開始想能不能用左邊的欄位，直接打帳號密碼，○※，我就最討厭記帳號密碼了，我怎麼會知道。	狀況:3 在左邊的欄位試著輸入帳號密碼，結果不只不行，而且密碼錯三次還要鎖 15 分鐘，煩死了，這樣我也不敢亂試驗密碼。	狀況：2 最後我只好用手機拍照，然後用 app 相片掃描進入，幸好成功，不然我一定會暴怒!

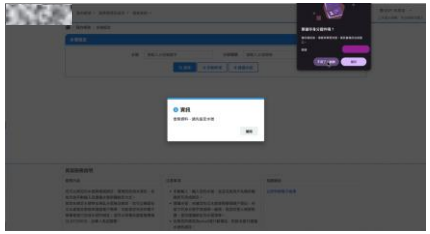
頁面名稱	登入台北通	又要設密碼	設定密碼後又自動跳回登入畫面	登入失敗
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 終於可以用台北通登入了。	狀況：2 點選同意後又要設密碼!?煩不煩。	狀況：1 輸入帳號密碼。	狀況：3 但是輸入完手機和密碼後竟然登入失敗!?（事後看影片才發現是我自己打錯手機號碼，少打一個數字。但當場完全沒有發現）系統可不可以有防呆機制，例如，出現一些像是手機格式不符合、請輸入完整手機號碼之類的提示語，這樣使用者才可以被提醒啊!不然只是白白生氣和浪費時間，然後覺得這個網站很爛，我也沒有一定要用我的000，還不是照吃照睡。

頁面名稱	登入頁面	選擇台北通	登入台北通	完成個人帳號註冊
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況 2： 因為手機和密碼不給我登入，我只好有開始亂試，點選最下面的台北單一身分驗證入口試試看。	狀況：1 進入後直接選擇台北通，畢竟台北通是我剛剛唯一「順利登入」的選項。	狀況：2 再開一次 QRcode 然後用台北通 app 選擇相片掃描的方式登入。但◯※，真的會氣死，煩死。	狀況：2 使用台北通終於順利成功登入了，竟然莫名其妙就登入了，但是頁面變成叫我設定水號，水號是什麼東西，我還要看一下才要確認，所以我現在是帳號註冊成功而且登入成功了，是吧?!有完成了吧，有完成就結束了喔，有夠討厭的。 我覺得應該要跳出一個，恭喜登入成功之類的訊息，使用者才知道我真的登入了。

測試者 3：

頁面名稱	驗證帳號錯誤	台北通登入	台北通會員畫面	000 註冊帳號
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：2 嘗試透過台北通 APP 申請帳號但錯誤，顯示 email 帳號已存在，因此發現我需要退回，改變其他方式登入。	狀況：1 嘗試經由手機掃描 QR Code 登入台北通。	狀況：2 登入台北通之後，以為會自動連到 000，但發現是兩個完全沒有連結的網站了，因此再次退回 000 帳號申請。	狀況：1 改點選最下方台北市政府單一身份驗證的入口。
	狀況：	狀況：	狀況：	狀況：

頁面名稱	台北市政府單一身份驗證入口	台北通登入同意	用戶註冊	用戶註冊
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 點選左上角台北通登入方式。	狀況：1 感覺蠻順利的，且沒有長篇大論的說明，可以直接登入，標示明確。	狀況：1 要求輸入密碼，且設定完密碼後，註冊鈕變亮，很明確引導要按註冊。	狀況：1 顯示帳號順利建立完成，需要按確認進入下一步。
	狀況：	狀況：	狀況：	狀況：

頁面名稱	000 服務登入	000 服務登入		
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：2 覺得有點奇怪，剛剛已申請帳號成功，不是應該自動跳轉到服務介面？! 但是還是依照畫面指示輸入驗證碼登入。	狀況：2 成功登入，因尚未輸入資料顯示查無水號，有點疑惑這是000 頁面嗎？因在畫面中都沒有 000 的字樣，不確認是否任務成功，但最後在瀏覽器的頁籤上看到有 000 字樣才知道是完成任務了。		
	狀況：	狀況：		

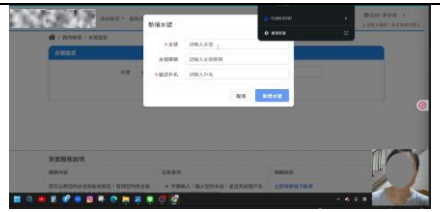
測試者 4：

頁面名稱	首頁	登入頁面	身分選擇	SSO 認證
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 一切正常，我很快就看到 000 的字眼。	狀況：2 我稍微猶豫了一下，要用台北通登入（自動註冊），但我是來註冊帳號的，最後還是選擇了註冊。	狀況：1 這裡很明瞭地指出我身分是什麼就用哪一種來選，我是 00 市民有台北通，就是用個人戶來註冊。	狀況：1 單一入口驗證，很清楚地指出我用台北通掃描就能連動綁定。
	狀況：	狀況：	狀況：	狀況：

頁面名稱	台北通掃描	註冊資料（連動）	註冊成功	
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 要用掃碼方式登入最快，拿起手機用右方的 QR 進行刷入認證。	狀況：1 很正常的顯示出台北通的資料帶有的資料。	狀況：1 顯示註冊成功，看起來沒有問題，非常順暢。	
	狀況：	狀況：1 我只需要再打兩次密碼即可。	狀況：	

測試者 5：

頁面名稱	登入首頁	你的 000-選擇您的註冊身分	手機電信驗證登入	用戶註冊
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：2 第一直覺，選項格式清楚，容易知道要填寫，就先填了，但殊不知我是第一次，要先帳號申請，如果把這個帳號申請放最上方，閱讀第一眼會更知道我要申請還是登入。	狀況：1 有圖片示意很棒，文字敘述 OK；點我註冊 icon 也很明確。	狀況：1 我選個人用戶後，出現連動手機電信驗證登入，我覺得很安全—雙向認證。	狀況：1 用戶註冊填寫框架都很清楚，好閱讀；註冊 icon 也很明確。
	狀況：	狀況：	狀況：	狀況：

頁面名稱	新增水號			
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：3 畫面會自動帶到新增水號頁面，但我家不是我繳水費，我沒有資料，無法進行了。而且這時也無法回到首頁，什麼都不能動。			
	狀況：			

設計專家：

頁面名稱	OOO 登入頁	選擇註冊身分	單一身分驗證入口	驗證方式選擇
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：2 灰色「帳號申請」被下方黃色「臺北市政府單一身分驗證入口」大按鈕干擾，第一次使用者不易判斷從何註冊。	狀況：2 個人／企業／機關學校／其他用戶四種身分並列，「個人用戶」與「其他用戶」分野不清，易猶豫誤選。	狀況：3 註冊個人用戶卻被強制跳轉至臺北市政府單一身分驗證平台，與「在 OOO 填資料」的預期不符，產生錯愕。	狀況：2 自然人憑證／健保卡／台北通等多種驗證方式並陳、無推薦預設，須自行評估。
	狀況：	狀況：	狀況：	狀況：

頁面名稱	台北通方案選擇	手機電信驗證限制		
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：2 再細分主揪者／組織者等方案，增加認知負擔。	狀況：2 驗證前彈出保護聲明並要求「關閉 Wi-Fi」等前置條件，造成挫折甚至放棄。		
	狀況：	狀況：		