國家發展委員會

109年度政府網站易用性測試建議報告

ＯＯ網路ＯＯＯ -長期照顧服務申辦

執行單位：中華民國資訊軟體協會
中華民國109年12月

目　錄

一、 緣起.....1
二、 目的.....1
三、 測試方法.....2
四、 測試需求.....2
五、 測試服務流程.....3
六、 測試成員背景.....4
七、 測試結果分析.....4
八、 建議方案.....13
九、 結語.....20
附件一、測試紀錄表.....21

表　目　錄

表 1：關鍵步驟遇到的困難及使用行為 4
表 2：系統易用性量表 7
表 3：網站服務優化順序 19

圖　目　錄

圖 1：「長期照顧服務申辦」服務流程關鍵步驟 3
圖 2：站內搜尋關鍵字 8
圖 3：點選的元件不夠明確 9
圖 4：長期照顧服務申辦說明頁 9
圖 5：欄位缺乏說明與範例 10
圖 6：表單選項順序 11
圖 7：專有名詞的說明敘述 11
圖 8：重要資訊呈現不明顯 12
圖 9：未即時提供解法 13
圖 10：可以點選的元件要明確 14
圖 11：申請表單試改圖 16
圖 12：對的時間點提供對的資訊 17
圖 13：蘋果官網的查詢訂單畫面 18

一、緣起

政府網站是機關在網路世界的虛擬門市，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)、效率性(Efficiency)與滿意度(Satisfaction)。簡言之，使用者在使用機關的服務時，是否有滿足使用者的目標，使用情境是否具有效性及效率性，即為易用性。易用性測試即是測試上述三個面向之內容，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（以下簡稱本會）於 109 年設立政府網站易用性測試群眾外包(Crowdsourcing)服務，以出生、就學、就業、就養、終老、醫療、交通等與民生常用上線網站為推動標的，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。

二、目的

機關經由政府網站易用性測試群眾外包(Crowdsourcing)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：使用者中心設計建議（草案）。易用性測試為執行步驟的關鍵任務之一，經常被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)說明測試的目的與注意事項：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需過度準備與檢視網站任務，同時測試過程需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：ＯＯＯＯＯＯＯＯＯＯ智慧城市科
2. 申請時間：109 年 8 月 10 日
3. 網站名稱：ＯＯ網路ＯＯＯ
4. 網址：密
5. 網站目標族群：地方居民

(二)測試內容

1. 服務名稱：長期照顧服務申辦
2. 服務目的：節省民眾時間，減少臨櫃辦理
3. 測試目的：想瞭解民眾操作是否便利
4. 預期完成操作時間：3 分鐘

5. 預期服務產出：顯示申辦單號、申辦結果

五、測試服務流程

目前服務流程須操作 6 個關鍵步驟，如下圖 1。

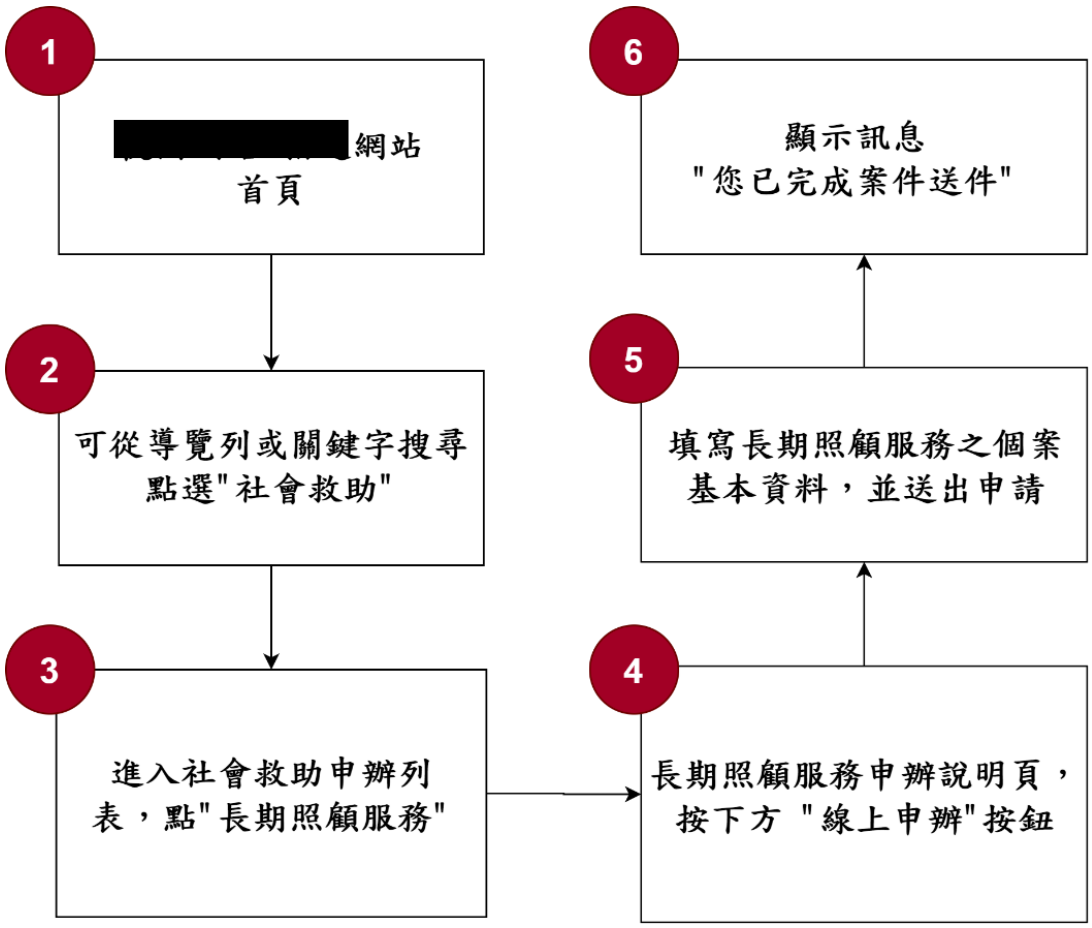


圖 1：「長期照顧服務申辦」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

依測試需求網站目標族群為地方居民，測試者以ＯＯ民眾為主，其它為輔。2 位一般民眾與 1 位 UX 設計師進行機關網站易用性測試，科技程度高，平常皆慣用電腦和智慧型手機聯絡與工作相關事務。

(一)測試者 1：女性、27 歲、設計人員、ＯＯ人臺北工作、未使用過該網站，一天使用電腦 6 小時以上。

(二)測試者 2：女性、24 歲、資訊軟體工程人員、新竹人居住新北市、未使用過該網站，一天使用電腦 6 小時以上。

(三)測試者 3：女性、29 歲、UX 設計師、未使用過該網站，一天使用電腦 6 小時以上。

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 1

表1　：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	需注意的狀況
1	ＯＯ網路ＯＯＯ網站首頁	測試者 2：民眾直接搜尋「長照」卻找不到「長期照顧服務」。	測試者 1：用下方的服務分類找到「老人」。	站內搜尋關鍵字應納入符合民眾搜尋習慣的用詞或簡稱。
2	可從服務分類或關鍵字搜尋點選“老人”	同上。	同上。	同上。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
3	進入老人：一般申辦項目頁，點“長期照顧服務”	1. 測試者 2：標題看起來不像可以點，且民眾無法理解圖示表達的意思是「線上申辦」。 2. 測試者 2：做點選動作後都會先跳回頁面頂端，才轉到下個頁面，會錯愕一下想說自己點錯了嗎。 3. 測試者 3：點圖示就會跳過申辦說明頁直接到同意書，會錯過重要的申辦說明。	測試者 2：用猜的點圖示。	1. 可以點選的元件要明確，如圖示要看起來像「線上申請」，標題可以換個顏色顯示差異。 2. 頁面轉換要順暢。 3. 需確認重要頁面是必經路徑，避免民眾遺漏資訊。
4	長期照顧服務申辦說明頁，按下“線上申辦”	1. 測試者 1：服務內容沒有說明到這服務是什麼。 2. 測試者 3：按下申辦後跳出同意書，但有很多重要的申辦規則藏在裡面，如果以為只是同意書就會直接按掉，知道裡面有規則才會想看一下。	測試者 3：自行谷歌(Google)搜尋服務資訊。	1. 避免讓民眾要去外部網站才能獲得相關資訊，中斷申請流程。 2. 資訊要出現在正確的位置與時機點。
5	填寫長期照顧服務之個案基本資料，並送出申請	1. 測試者 1/2：表單欄位缺乏說明與範例，民眾不確定欄位該填寫的內容為何，導致填寫錯誤。如「個案姓名」，民眾因不清楚是指申請人還是被照顧者而寫錯。	測試者 3：用嘗試錯誤（try error）的方式完成表單。	目前表單外觀相當友善，但如何協助申請人能順利填入正確內容，可再增強引導。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
		2. 測試者 1：表單選項順序不直覺，如居住地先顯示「外縣市」而非ＯＯ本市。但若服務以ＯＯ民眾為主，應會想先看到「本市」。		
6	顯示訊息“您已完成案件送件”	1. 測試者 2：如果此時民眾沒有記下案號資訊就關掉頁面，之後會找不到案號。 2. 測試者 2：缺乏部分此時民眾需要知道的資訊，如：規費金額、審核天數。	測試者 3：螢幕截圖。	1. 重要資訊呈現不夠明顯，亦沒有預防民眾犯錯的機制。 2. 資訊要出現在正確的位置與時機點。
7	輸入案號及密碼查詢申辦進度	如果民眾忘記案號或剛剛沒有截圖，就沒有補救措施了，忘記密碼也沒有「忘記密碼」可以點，易造成困擾。	無	應提供即時的解決管道，減少使用者壓力。

2. 使用者操作此服務時間較機關單位預期多 8 分鐘 06 秒，完成平均時間： 11 分鐘 06 秒

(1)測試者 1：約 10 分。有 2 個操作問題，但可以自行解決。

(2)測試者 2：11 分 20 秒。有 5 個操作問題，但可以自行解決；有 3 個問題有找不到資訊問題。

(3)測試者 3：10 分 57 秒。有 2 個操作問題，但可以自行解決。

3. **透過系統易用性量表(System Usability Scale,SUS)瞭解使用者的認同程度，此項服務 SUS 分數[1]均值在 67.5 分(詳參表 2)。**

使用者的感受來自於使用網站完的總體印象，此測量為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。

表2 ：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
1	我想我會願意經常使用這個網站。	4	4	3
2	我覺得這個網站過於複雜。	2	3	2
3	我認為這個網站很容易使用。	4	3	4
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	3	2	3
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	3	4	3
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	1	2	2
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	3
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	2	2	2
9	我很有自信能使用這個網站。	4	4	4
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	2	2	3
總分		72.5	67.5	62.5
分數均值		67.5		

[1] 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、https://reurl.cc/j5Wkpp

(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. 站內搜尋未使用符合民眾搜尋習慣的關鍵字，導致搜尋失敗

(1)搜尋欄位是需要經驗的工具，需要對服務名稱熟悉的民眾下對關鍵詞才能找到想要的結果。

(2)如果民眾照自己想像的關鍵詞搜尋，可能一字之差就搜尋到完全不同的服務。如：民眾直接搜尋「長照」卻找不到「長期照顧服務」，反而找到「長期照顧服務人員認證及登錄」、「社會企業創業租金及設備補助」，因此點選了錯誤的服務，花費多餘的時間(如圖 2)。



圖 2：站內搜尋關鍵字

2. 可點選的元件不夠明確，無法引導民眾點選

進入「老人：一般申辦項目」頁面後，可看到申辦項目列表中的「長期照顧服務」，由於申辦項目標題看不出來可點選，民眾進而想改點選右方的線上申辦圖示，但圖示看起來意義不明，使人充滿不確定感(如圖 3)。



圖 3：點選的元件不夠明確

3. 重要頁面未設為必經路徑，導致民眾可能遺漏資訊

(1)兩位測試民眾都直接點選線上申辦圖示，直接連結到同意頁面，因此未看到「長期照顧服務申辦說明」頁(如圖 4)。

(2)申辦說明頁有許多對民眾來說重要的資訊，包括流程、需下載的相關文件等，設計也相當良好，理應能幫助民眾瞭解服務，沒看到不僅可惜，也可能使民眾錯過重要資訊。



圖 4：長期照顧服務申辦說明頁

4. 表單設計外觀具易用性，但缺乏引導，民眾填寫仍有困難

（1）欄位缺乏說明與範例，民眾不確定該填寫什麼內容，導致填寫錯誤

由於長照服務極有可能是由他人，如：子女，代為申請、填表，表單欄位更需說明清楚現在要填寫的是「申請人」還是「被照顧者」，否則填寫者直覺會覺得填寫自己的資料。如「個案姓名」，測試民眾因不清楚「個案」是指申請人還是被照顧者而寫錯，直到後來發現下方還要填寫「聯絡人資訊」，才發現自己前面的都寫錯了，相當挫折（如圖5）。



圖 5：欄位缺乏說明與範例

（2）表單選項順序不直覺，可能增加民眾填寫負擔

A. 如居住地系統事先選好「外縣市」而非ＯＯ本市，測試時有民眾一直在「外縣市」下拉選單中找ＯＯ市遍

尋不著，後來才發現下面有「本市」(如圖 6)。

B. 若本網站服務對象以ＯＯ民眾為主，直覺應會想先看到「本市」。



圖 6：表單選項順序

(3)專有名詞的說明敘述不夠清楚，無法協助選擇

由於表單中有些選項是較為專業的名詞(如圖 7)，如：服務項目有「照顧服務」、「居家服務」、「居家護理」等，看起來很相似，下方未稍加說明該服務的內容的話，民眾填寫時會有選擇困難，也可能亂選，造成後續處理困難。



圖 7：專有名詞的說明敘述

5. 重要資訊呈現不夠明顯，且缺乏民眾此時需要的部分資訊

(1)送出申請表單後，最重要的案號資訊相當不明顯(如圖 8)，容易被忽略。

(2)民眾此時並不知道如果沒有及時記下案號，就會造成查詢困難。此外，民眾此時也需要知道如何查詢、規費金額、審核天數等資訊，卻反而沒在此時告知。



圖 8：重要資訊呈現不明顯

6. 在民眾犯錯後，未即時提供解決辦法

民眾按下「進度查詢」後，會需要輸入剛剛的案號及密碼，但若忘記案號或剛才未截圖，就無補救措施，忘記密碼也沒有「忘記密碼」功能可以點，易造成困擾(如圖 9)。



圖 9：未即時提供解法

八、建議方案

ＯＯ網路ＯＯＯ「長期照顧服務申辦」為提供民眾線上申請長照相關項目之服務，根據測試結果分析的 6 項關鍵議題「站內搜尋未使用符合民眾搜尋習慣的關鍵字，導致搜尋失敗」、「可點選的元件不夠明確，無法引導民眾點按」、「重要頁面未設為必經路徑，導致民眾可能遺漏資訊」、「表單設計外觀具易用性，但缺乏引導，民眾填寫仍有困難」、「重要資訊呈現不夠明顯，且缺乏民眾此時需要的部分資訊」及「在民眾犯錯後，未即時提供解決辦法」，整理出 6 項建議方案，詳細說明如下：

(一)用使用者習慣的關鍵詞

1. 民眾在使用搜尋功能時，腦中關鍵詞通常是偏向生活習慣的用語。
2. 建議在設定搜尋功能時，多增加幾組民眾較可能用的詞彙，以提升易尋性。如：民眾很難打出「長期照顧服務」如此正確的標題，反倒可能是簡稱「長照」、「日照」，或接近的詞彙如「長期照護」等。

(二)可點選的元件要明確

1. 如申辦列表中的圖示要看起來像「線上申請」，標題看起來要可以點按，如可以在滑鼠經過時變換顏色以顯示差異，提升使用者在網站中尋找的效率。
2. 建議參考下方谷歌(Google)雲端硬碟和報導者網站之作法(如圖 10)。



圖 10：可以點選的元件要明確

(三)確保重要資訊出現在使用者的移動動線

申辦說明頁有許多對民眾來說重要的資訊，包括流程、需下載的相關文件等，建議讓不管是任何動線前往線上申辦的民眾，都必須經過此頁面，民眾可自行選擇是否細讀，避免因遺漏必要資訊而產生的不滿或挫折，以提升滿意度。

(四)表單需能夠引導使用者填寫正確的內容

1. 外文書《Forms that work: designing web forms for usability》(有效的表單：設計易用性的網站表單)的作者 Jarrett 認為，表單的組成可分為三層來檢視，分別是外觀層、對話層和關係層。外觀層著重於表單的外觀，例如適合閱讀的字體、輸入區域、顏色的使用；對話層則是將表單視為對話過程，關注表單如何提出問題、如何將問題以主題分組、如何在無人的狀況下仍能透過足夠的欄位說明讓對話順利進行；關係層則是檢視提出問題者與回答問題者之間的關係，如在此關係下，問某些問題是否適合、為什麼要問某些問題等。

2. 目前ＯＯＯＯＯ 網站表單的外觀層已相當具備良好之易用性，能讓大部分民眾填得完，建議下階段可以如何協助民眾填得好為目標，針對對話層、關係層設計引導。如：在「個案姓名」標題下方敘述誰是「個案」、選項中若有專有名詞則建議稍加說明、欄位內直接寫上填寫範例等，可參考下方試改圖 11。


*個案基本資料
此區請填入「需被照顧者」的基本資料
*個案姓名
需被照顧者之姓名（非申請人）
在欄位標題下方敘述要填什麼內容
例：王美華
*聯絡電話
需被照顧者之聯絡電話（非申請人），手機號碼或市內電話皆可
例：0911000000
*欲申請服務之種類
請勾選您本次想申請的服務項目。填寫「個案主要問題及需求」可以讓我們更清楚要推薦什麼服務給您
*服務種類
本次想申請的服務項目，至少勾選1項
表單選項若是較專業的名詞，建議附上該服務項目的簡介，協助民眾選擇
居家服務
受過專業訓練的照服員到家中協助失能者，包含基本身體清潔、日常照顧、餵食、協助洗澡、陪同外出或就醫等
日間照顧
日照機構為白天無人照顧之失能者，提供文康休閒、復健與生活照顧等服務，減輕家屬壓力
居家護理
由護理師至需照護者家中。提供技術性護理服務，如身體評估、一般傷口護理、更換或拔除鼻胃管及護理等
個案主要問題及需求
非必填，但敘述需被照顧者的健康狀況與需求，可協助我們評估適合的服務
例：有帕金森氏症，可自行進食，但白天需要人在旁陪伴照顧。
欄位內建議直接提供填寫範例，讓民眾更清楚要怎麼寫

圖 11：申請表單試改圖

(五)在對的時間點提供正確且顯眼的資訊

1. 民眾在送出申辦文件「後」的這個時間點，會需要確認自己是否成功送出，並得知案號、審核等待天數、如何查詢進度及補正等重要資訊。
2. 建議可在此時提供並強調最重要的案號，以確保網站提供資訊的有效性，而不是在填寫申請表「前」的同意書中就提供過多規則與細節，反而會讓民眾直接按掉忽略重要資訊。可參考下方試改圖 12。

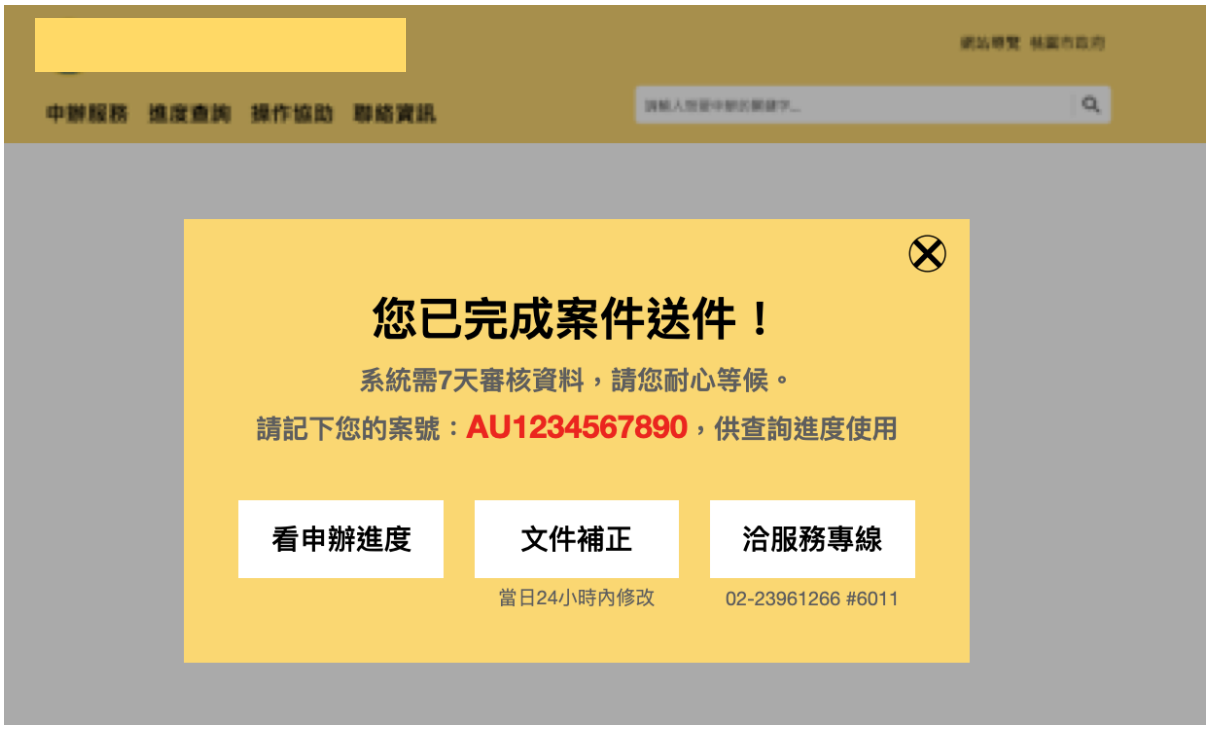


圖 12：對的時間點提供對的資訊

(六)提供犯錯後的解決管道

1. 網站設計應以使用者會犯錯為前提，設計防錯機制並提供犯錯後的補救措施，減少使用者的挫折感。
2. 若查詢案件申辦進度需輸入密碼及案號，建議至少在欄位下方提供「忘記密碼」、「忘記案號」的處理方式，減少民眾的挫折與不滿，且避免民眾遇到問題時只能打給服務人員，造成線下業務負擔。
3. 建議可參考蘋果(Apple)官網的查詢訂單畫面，如圖 13。

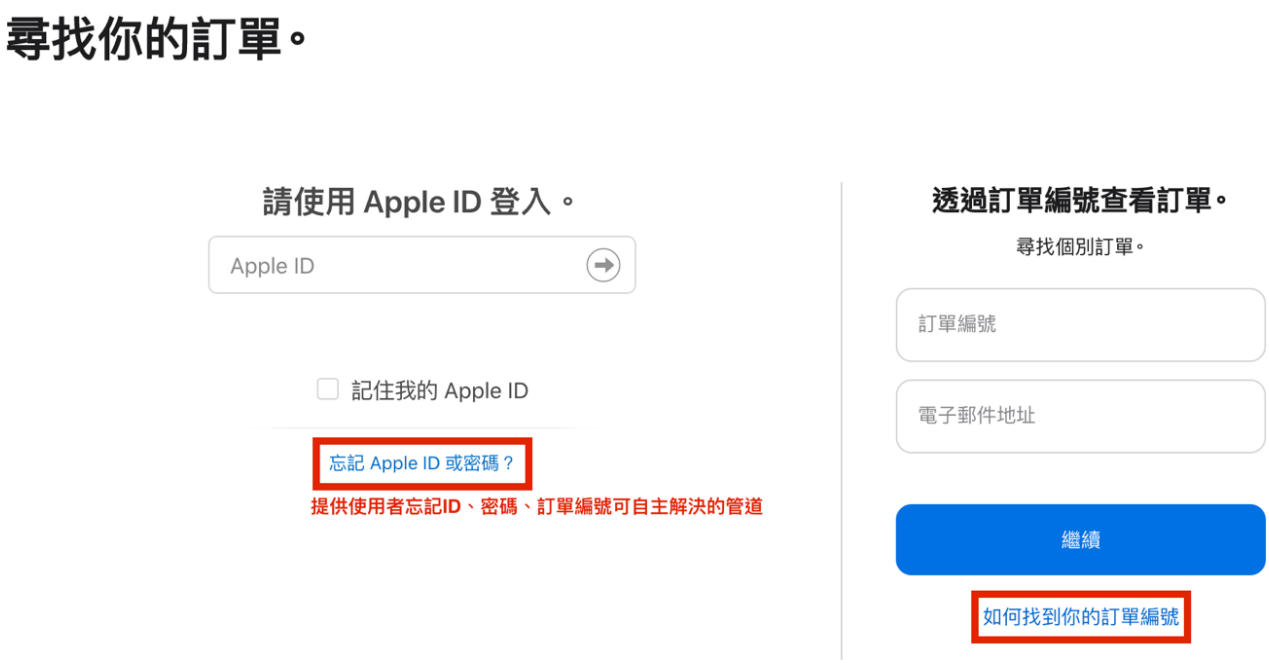


圖 13：蘋果官網的查詢訂單畫面

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 3 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3　：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
站內搜尋未使用符合民眾搜尋習慣的關鍵字，導致搜尋失敗	1. 用使用者習慣的關鍵詞	1	有效性 效率性
可點選的元件不夠明確，無法引導民眾點按	2. 可點選的元件要明確	6	效率性
重要頁面未設為必經路徑，導致民眾可能遺漏資訊	3. 確保重要資訊出現在使用者的移動動線	2	有效性 滿意度
表單設計外觀具易用性，但缺乏引導，民眾填寫仍有困難	4. 表單需能夠引導使用者填寫正確的內容	5	效率性 滿意度
重要資訊呈現不夠明顯，且缺乏民眾此時需要的部分資訊	5. 在對的時間點提供正確且顯眼的資訊	3	有效性 滿意度
在民眾犯錯後，未即時提供解決辦法	6. 提供犯錯後的解決管道	4	有效性 滿意度

九、結語

本易用性測試以評估網站服務流程現況為基礎,分析流程中之議題,並提出協助服務提供者與服務使用者省工、省時之建議。

以上建議方案提供ＯＯ網路ＯＯＯ「長期照顧服務申辦」服務未來精進方向與設計參考,建議後續可會同利害關係人(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：1(白底色)→順利完成；2(黃底色)→有一些問題但可自行解決；3(紅底色)→無法完成，無法進入下一頁或是選錯。

測試者 1：

頁面名稱	ＯＯ網路ＯＯＯ 申辦服務	ＯＯ網路ＯＯＯ 申辦服務	申辦服務	申辦送件流程
碰到的狀況或問題	1.會想直接搜尋，但是下面的分類圖是吸引我目光，也想看看有哪些服務	1. 往下滑找到老人，感覺最相關所以點進去	1.長期照顧服務在最下面，看到後面有圖示雖然不知道是什麼，但有超連結的滑鼠手，所以點進去意思	1.告訴我完成申請需要幾步驟，覺得很清楚，看完注意事項後，選同意

頁面名稱	填寫表單	填寫表單	填寫表單	填寫表單	填寫表單
碰到的狀況或問題	2.個案基本資料會直覺的填自己的基本資料，不確定「個案」這個詞是指什麼，直到往下滑看到聯絡人資料，才了解個案是指被照顧人	2.直覺地想選ＯＯ，但看了好久都沒有，原來他一開始就分外縣市跟本縣市，是撞牆了才停下來找錯，他這樣分不清楚用意	1.服務種類很多，可能需要解釋，有時候自己也不知要什麼看到就會勾	1.看到 ADL 覺得很專業，怕自己判斷錯誤，不過他至少都有寫出能判別的選項	1.看到 IADL 覺得很專業，怕自己判斷錯誤，不過他至少都有寫出能判別的選項

頁面名稱	填寫表單	完成送件
碰到的狀況或問題	1.填完表單，記下密碼按送出	1. 按送出後告知我完成送件，並請我記下案號

測試者 2：

頁面名稱	ＯＯ網路ＯＯＯ -首頁	關鍵字「長照」後出現的搜尋畫面	長期服務照顧人員申請表單頁面	點選申辦服務
碰到的狀況或問題	1.打開首頁，首先看到首頁中間有搜尋列，就直接搜尋關鍵字「長照」	2.出現兩筆結果，對於結果有點困惑，明顯第二筆不是相關，第一筆有提到長期照顧服務人員，感覺有一點點相關，所以點進來看。	3.點選近來才發現不是我要的資訊，這個是成為長期照顧服務人員的申請流程說明。重新檢視頁面後，點選申辦服務。	1.直覺點選身分角色，覺得用這樣的方式蠻可以直接找到針對老人的資訊
碰到的狀況或問題		2.想要點線上申辦，卻沒有按鈕可以按，把鼠標移到字體上出現手的符號，才知道可以點選		

頁面名稱	身分角色頁面- 老人	進入老人頁面	網路申請同意頁面	填寫表單
碰到的狀況或問題	1.直覺點選老人	2.總共列出13條，看到最下面才是長期照顧服務，然後想要點選進去找不到按鈕。看到最右邊有個符號，但不知道是什麼，需要把頁面拉回去最上方看到標示才知道是線上申辦的符號。	1.閱讀後 點選同意	2.填寫表單時，對於[個案基本資料]的判斷有點疑惑，不太確定是要填填表人還是老人需要長照的申請者本人。
碰到的狀況或問題				2.填寫生日的年份，一開始以為要一年年按，後來測試才發現是可以點選兩下變成十年份呈現，若沒有發現這樣功能，會覺得很不方便。
碰到的狀況或問題				2.說明文字 ADL,IADL 不明白是什麼意思，但看選項判斷還是可以填寫。表單送出後顯示成功。

頁面名稱	申辦頁面-填寫密碼	測試成功	進度查詢	查詢結果
碰到的狀況或問題	2. 填寫密碼的時候沒有隱藏，會直接把密碼顯示出來，如果旁邊有人就會有點不方便	1. 測試成功畫面，然後把申辦號碼複製下來。	1. 順利點選到左上角的進度查詢按鈕，並且輸入申辦號碼以及密碼	1. 查詢結果成功顯示出來，現在是待處理中。
碰到的狀況或問題		3. 我想到如果這個時候沒有複製或不小心關掉頁面，就會找不到申辦號碼了。	3. 如果忘記密碼的話，就不知道該怎麼做了	
碰到的狀況或問題		2. 繳納規費以及繳交文件，會想要知道繳納的規費是多少錢？		