

國家發展委員會

109 年度政府網站易用性測試建議報告

〇〇縣政府雲端聯合服務中心-縣長信箱

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.....	3
七、 測試結果分析.....	4
八、 建議方案.....	11
九、 結語.....	17
附件一：測試紀錄表.....	18

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.....	6
表 3：網站服務優化順序.....	16

圖目錄

圖 1：「縣長信箱」服務流程關鍵步驟.....	3
圖 2：網站版面配置.....	7
圖 3：網站陳情管道.....	7
圖 4：陳情案件分類頁面.....	9
圖 5：流程說明頁面.....	9
圖 6：網站服務用語不相同.....	10
圖 7：表單非必填欄位設定錯誤.....	11
圖 8：版面配置設計範例.....	12
圖 9：表單配置設計範例.....	13
圖 10：服務功能說明用語範例.....	13
圖 11：申辦步驟介紹範例.....	14
圖 12：產險理賠流程範例.....	14
圖 13：服務功能設計範例.....	15
圖 14：表單欄位設計範例.....	15

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：讓測試員瞭解測試目的為協助機關提升網站易用性，並提醒測試員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：請測試員寫下每個步驟操作當下的狀況。
- (四)填寫系統易用性量表：請測試員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：○○縣政府計畫處
- 2. 申請時間：109 年 8 月 17 日
- 3. 網站名稱：○○縣政府雲端聯合服務中心
- 4. 網址：密
- 5. 網站目標族群：○○縣民

(二)測試標的

- 1. 服務名稱：縣長信箱
- 2. 服務目的：提供民眾電子化陳情管道
- 3. 測試目的：民眾操作是否便利

4. 預期完成操作時間：5 分鐘

5. 預期服務產出：案件錄案成功頁面(案件編號、案件臨時密碼)、案件錄案成功通知信

五、測試服務流程

目前服務流程須操作 7 個關鍵步驟，如下圖 1。

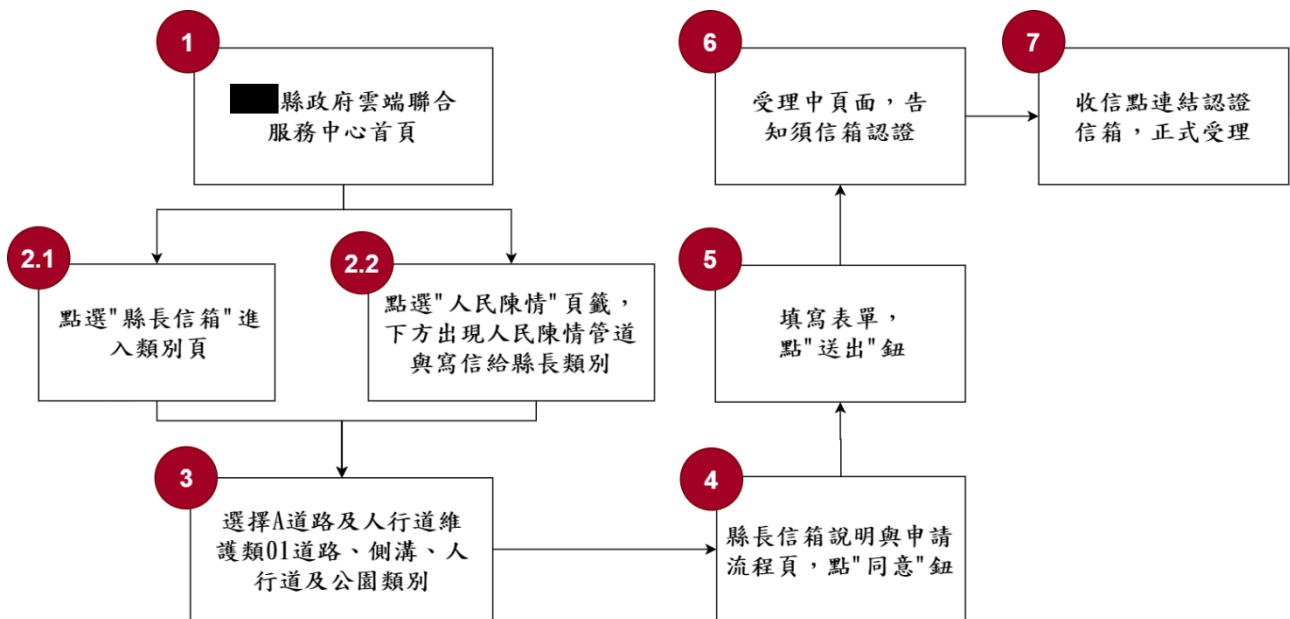


圖 1：「縣長信箱」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

依測試需求網站目標族群為○○縣民，測試員以在地居民為主，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：男性、26 歲、設計人員、○○人基隆市工作、未使用過該網站，一天使用電腦 4~5 小時。

(二)測試者 2：女性、31 歲、設計人員、宜蘭人臺北工作、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、30 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。

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	〇〇縣政府雲端聯合服務中心首頁		使用者無法確認自己的需求在網站上要從何種管道進入，導致使用者沒有注意到「人民陳情」或「縣長信箱」，而在線上申辦尋找申訴管道，進行了道路破損報修。	無	無
2	點選「縣長信箱」進入類別頁	點選「人民陳情」頁籤，下方出現人民陳情管道與寫信給縣長類別	1.不確定人民陳情與縣長信箱是否為同項目。 2.使用者不一定知道要從縣長信箱進行陳情。	無	使用者點選人民陳情按鈕，畫面似乎沒有改變，後來發現頁面需要往下滑才會看到下一步的資訊。
3	選擇 A 道路及人行道維護類 01 道路、側溝、人行道及公園類別		不確定要選 01 道路、側溝、人行道及公園類別還是 04 道路坑洞、路燈。	無	無
4	縣長信箱說明與申請流程頁，點「同意」鈕		無	有陳情教學訊息。	無

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
5	填寫表單，點「送出」鈕	1.「性別」、「職業」、「聯絡地址」、「分類」都沒有標註必填，然而送出表單後卻會出現錯誤信息，甚至需要重新填寫表單。 2.不確定要選哪一種類別。	無	無
6	受理中頁面，告知須信箱認證	無	無	無
7	收信點連結認證信箱，正式受理	連結認證信箱，陳情主旨顯示驗證電子信件結果，讓使用者感到困惑。	無	無

2. 測試者操作此服務時間較機關單位預期多 7 分鐘

完成平均時間：12 分 26 秒

(1)測試者 1：16 分。操作中有 5 個問題，可以自行解決。

(2)測試者 2：10 分 54 秒。操作中有 13 個問題，可以自行解決；3 個問題無法完成須重新找。

(3)測試者 3：9 分 54 秒。操作中有 6 個問題，可以自行解決；2 個問題無法完成須重新找。

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¹平均為 54.2 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

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>

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	5
2	我覺得這個網站過於複雜。	3	3	4
3	我認為這個網站很容易使用。	3	2	2
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	2	3	2
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	4	2	3
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	3	5	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
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	2	2	4
9	我很有自信能使用這個網站。	4	5	4
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	1	5	3
總分		70	45	47.5
分數均值		54.2		

(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. 網站操作與申辦流程和使用者的預期不符

(1) 版面配置不佳、裝飾性元素比例過大

○○縣政府雲端聯合服務中心網站同時提供市民的各類申辦服務與陳情服務；首頁以大量的圖示和色塊呈現，過大的圖塊比例，使一般螢幕幾乎僅能容納標題區域，主要內容區塊大部分超出螢幕

範圍；又主要內容的切換是透過三角形箭頭，並不明顯，導致使用者初次進到網站點選「人民陳情」後，不一定能馬上意識到變化，請參考圖 2。



圖 2：網站版面配置

(2) 多種陳情管道干擾民眾使用縣長信箱

「縣長信箱」應是申請單位期望使用者能多加利用的陳情管道。使用者點選信箱圖示的「人民陳情」後，下方內容區塊會呈現「人民陳情管道」、「寫信給縣長」、「查詢縣長信箱陳情進度」。使用者在點選「人民陳情」後，會預期要在進入線上的陳情流程，卻看到「1999」、「Facebook」、「留言板」三個連外管道(如圖 3)；導致使用者原先的思緒被干擾，轉而思考是否要改用其他陳情管道。



圖 3：網站陳情管道

(3) 陳情流程的優先順序讓使用者困惑

- A. 使用者進行陳情時，直覺會聯想到陳情說明與填寫表單。目前陳情服務的第一步驟是進行陳情類別的選擇，第二步驟是閱讀陳情服務使用說明，第三步驟則是填寫陳情表單。
- B. 使用者在選擇陳情類別時，會一邊思考希望陳情的情況，故類別選擇應與表單填寫整合，避免中斷使用者連貫的思路，導致使用效率降低。
- C. 而陳情類別選擇的頁面，即「寫信給縣長」的區塊，展現所有陳情分類項目，以圖示與標題並列；此種通常是網站提供資訊查詢時使用的方式，使用者可能為此感到困惑。綜合前面所述，使用者不一定能順利了解在寫信給縣長區塊出現類別的目的。

2. 民眾不瞭解政府的業務分類，過多分類項目造成認知負荷

- (1) 承前項所述，使用者在陳情案件前和填寫陳情表單中都會需要選擇分類；民眾並不瞭解政府所有的業務內容，所以當網站上的陳情案件分類全部展開呈現在使用者面前時(如圖 4)，一方便造成使用者瀏覽上的生理負擔；另一面則是接受到類似「必須做出抉擇」的訊息(即使有「其他」可以選擇)，而產生心理上的壓力。
- (2) 使用者做出選擇後，進入表單頁面填寫，卻在表單中又遇到「分類」的欄位，包含興革建議、法令查詢、違失舉發、權益維護等，不僅用詞不夠貼近使用者，亦造成民眾的困惑。

寫信給縣長

A.道路及人行道維護類

B.交通運輸類

C.警政服務類

D.農林畜牧服務類

E.動物防疫服務類

F.水利管理及下水道工程維護

G.工商行政發展

H.建築建物管理

I.文化藝術行政類

J.空曠垃圾環境汙染類

K.社會福利救助類

L.教育類

M.民政類

N.衛生醫療行政類

O.地政服務類

P.勞工行政類

Q.行政救濟類

R.公用事業

S.消防類

T.非屬前述各類的其他事項

(必填)陳情主旨

請輸入50個文字以內

分類

☒ 請選擇
 興革建議
 法令查詢
 違失舉發
 權益維護
 其他

(必填)陳情內容

圖 4：陳情案件分類頁面

3. 使用者需要更簡明扼要與步驟化的流程說明

填寫陳情表單前需要先閱讀縣長信箱的聲明，內含審理案件流程、注意事項等，網站提供文字內容與流程圖輔助理解(如圖 5)，但是使用者需要更加簡單、清楚地整合，藉以確實明白各項說明。

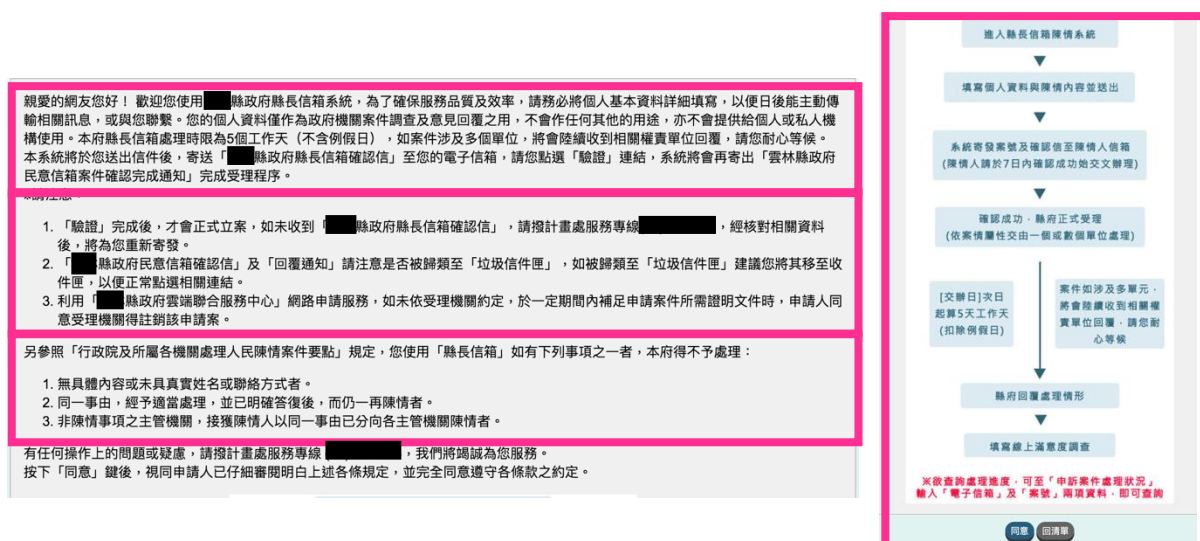


圖 5：流程說明頁面

4. 網站多處不一致，讓使用者認知與操作錯誤

(1) 人民陳情與縣長信箱是否為同一項目

使用者點選進入「人民陳情」，會出現「寫信給縣長」的區塊，讓使用者開始陳情。使用者原先認知是「進行事件的陳情」，卻在此時看到「寫信給縣長」，使用者並不一定能馬上意識到兩者同為「陳情的行為」；因此處缺乏一致的用詞，導致使用者混亂(如圖 6)。



圖 6：網站服務用語不相同

(2) 陳情表單的非必填項目在遞交表單後出現錯誤

使用者在填寫表單的過程中，可以看到標註「必填」的欄位，與無標註的非必填欄位供使用者自由決定是否將資訊提供給縣府單位；然而填寫完成後，在遞交表單時，沒有填入資料或繕寫不完整的資訊（例如：不完整或錯誤的地址）都會被視為「錯誤」，導致表單送出失敗，必須再重新填寫(如圖 7)；需要重複多次的表單填寫方能將申請送出。

(必填)姓名	
性別	☐ 男 ☐ 女 ☐ 其他
(必填)年齡	請選擇
職業	請選擇
(必填)電子信箱	 請輸入正確電子郵件地址，系統將以該電子郵件發出確認信及回覆辦理情形
(必填)聯絡電話	 格式(05)0000000 或 0988000000
聯絡地址	



圖 7：表單非必填欄位設定錯誤

八、建議方案

○○縣政府雲端聯合服務中心「○○縣政府縣長信箱」為提供民眾電子化陳情管道之服務，根據測試結果分析的 4 項關鍵議題「網站操作與申辦流程和使用者預期不符」、「民眾不瞭解政府的業務分類，過多分類項目造成認知負荷」、「使用者需要更簡明扼要與步驟化的流程說明」及「網站多處不一致，讓使用者認知與操作錯誤」，整理出 4 項建議方案，詳細說明如下：

(一) 明確引導使用者或提供符合預期的陳情方式

1. 調整版面配置，為使用者揭露更多資訊

在操作頁面時，使用者會本能的掌握住版面配置中各項功能的相對位置，由於目前版面配置中，網站標誌、「線上申辦」與「人民陳情」的圖示皆佔用螢幕畫面面積過大，導致下方的主要內容區塊露出過少。因此建議如圖 8 所示，(A) 將標誌與調整至左上角，(B) 頁面中「線上申辦」與「人民陳情」的圖示比例縮小，顯露出更多的版面配置內容，使民眾能更有效的掌握版面中各項功能。



圖 8：版面配置設計範例

2. 明確引導使用者利用「縣長信箱」進行陳情

本網站為「雲端聯合服務中心」，係〇〇縣政府欲推廣線上服務所建置之網站，應以線上系統作業申辦的服務為主；故建議將網站中其他與線上服務無關如「1999、社群媒體、留言板」等陳情管道除去，僅保留「縣長信箱」協助民眾以更有效明確的方式完成陳情服務。

3. 優化民眾陳情流程，引導使用者直覺的完成線上陳情

使用者需進行線上陳情時，會直覺聯想到填寫線上陳情的表單，而非從複雜的選單列中選取陳情內容。故建議將陳情步驟調整成下述的三項步驟；消除民眾在陳情流程中所產生的疑惑，提升流程的有效性。

步驟 1：請使用者閱讀陳情服務使用說明和注意事項，並確認其已清楚瞭解服務內容。

步驟 2：使用者填寫陳情表單；並將陳情類別設計於表單中作為表單中的其中一個選擇欄位，請參考圖 9 所示。

步驟 3：送出表單後，明確告知民眾後續步驟和陳情進度查詢的方式。

陳情類型 *必填	陳情內容描述 *必填
A.道路及人行道維護類 ▼	01.道路、側溝、人行道及公園 ▼

圖 9：表單配置設計範例

(二) 以使用者生活日常所見的詞彙描述陳情業務，並減少分類項目

請參照 UCD 草案 2-1-1 協助使用者確認網站所提供的服務內容，以使用者能夠理解的用語介紹服務內容。建議參考圖 10，UCD 草案案例：密西西比州政府提供民眾使用的網站，其文字用語使用民眾日常生活的常見詞句，並加上簡短的文字說明該項目所提供的內容。並建議降低陳情內容的分類項目數量，從使用者自身情境分類陳情內容，以提升使用者認知項目的效率性。

快速鏈接		
您的技術 ms.gov提供了令人興奮的體驗政府的方式。	商業備案 向國務卿提交商業文件。	找工作 求職者的工作資源。
在密西西比州開車 您需要的一切，並讓您繼續前進。	高校資助 獲取信息併申請國家援助。	與MS的買賣 查看國家合同並開放採購機會。
子女撫養費 可用的付款子女撫養費付款選項。	戶外運動愛好者 密西西比州男女運動的資源。	與密西西比州聯繫 通過社交媒體與國家建立聯繫。
教育與學習 K-12，更高，技術和成人教育信息。	納稅人接入點 有關個人，企業，地方和州稅的信息。	計劃行程 快來看我們！計劃您的發現密西西比州之旅。

圖 10：服務功能說明用語範例

(三) 以簡明扼要的方式與步驟化，協助使用者有效率的認知步驟內容

1. 使用者在進行線上陳情時，缺乏對於陳情流程以及相關應備文件與注意事項的認知與理解，因此而感到陌生。請參照 UCD 草案第 2-1-3 所述，協助使用者完成事前準備，以簡明易懂的方式介紹申辦步驟，協助使用者準備完成服務申辦的資料。如圖 11 所示。



圖 11：申辦步驟介紹範例

2. 建議參考國泰產險理賠流程(如圖 12)，將現有的圖像以圖文的方式進行逐步的解說，提高使用者閱讀複雜資訊的接受度；減少閱讀時的心理壓力與煩躁感。



圖 12：產險理賠流程範例

(四) 提供使用者一致性高的網站操作環境，減少使用者的學習成本

1. 優化民眾陳情流程，引導使用者直覺的完成線上陳情

「人民陳情」與「縣長信箱」的功能和內容是完全相同的，但網站卻又以不同的命名來呈現，導致使用者產生混淆；且兩者皆無法詮釋使用者可以「線上」辦理陳情手續。依據上述原因，建議將「人民陳情」與「縣長信箱」整合取代為「線上陳情」。同時基於

主要服務「線上申辦」與「線上陳情」用詞相似性高，不利於使用者辨識，為了提升整體易用性，故建議將「線上申辦」區分調整成「雲端申辦」，與「線上陳情」一詞做出明顯區隔(如圖 13)。



圖 13：服務功能設計範例

2. 引導使用者依規範填寫表單欄位，並提供即時回饋

使用者撰寫資料時，若欄位沒有特別的註記，會視該欄位為選填，不一定會填寫。建議參照 UCD 草案 2-1-5 協助使用者順利地申辦服務，於使用者填寫表單時，針對系統有規範填寫的欄位，將規範直接標註於表格旁，並可在使用者填寫完欄位時自動判讀是否有效，引導使用者即時修改格式，以提升服務的有效性與效率性；請參考圖 14。

車主身分別

☒ 自然人 ☐ 法人(公司車)

車主證件號碼
(身分證/居留證)

請輸入資料!

車主出生日期

格式:0771122或771122

請輸入資料!

圖 14：表單欄位設計範例

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 3 面向評估，列出網站服務優化順序如表 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
網站操作與申辦流程和使用者預期不符	1.明確引導使用者或提供符合預期的陳情方式	1-1 調整版面配置，為使用者揭露更多資訊	1	有效性
		1-2 明確引導使用者利用「縣長信箱」進行陳情	3	有效性、效率性
		1-3 優化陳情步驟，引導使用者直覺的完成線上陳情	4	有效性、效率性
民眾不瞭解政府的業務分類，過多分類項目造成認知負荷	2.以使用者生活日常所見的詞彙描述陳情業務，並減少分類項目		6	效率性
使用者需要更簡明扼要與步驟化的流程說明	3.以簡明扼要的方式與步驟化，協助使用者有效率的認知步驟內容		5	效率性、滿意度
網站多處不一致，讓使用者認知與操作錯誤	4.提供使用者一致性高的網站操作環境，減少使用者的學習成本	4-1 整併「人民陳情」與「縣長信箱」為「線上陳情」	2	有效性、滿意度
		4-2 引導使用者依規範填寫表單欄位，並提供即時回饋	7	有效性

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。

以上建議方案提供〇〇縣政府雲端聯合服務中心「〇〇縣政府縣長信箱，A. 道路及人行道維護類，01. 道路、側溝、人行道及公園」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	登入雲端聯合服務中心網站	找尋人民陳情:類別	找尋人民陳情:類別、子項目	進入陳情同意頁面
碰到的狀況或問題	1 成功登入網站，在網站看到明顯的兩個功能:線上申辦與人民陳情功能。	1 在下方功能可以看到寫信給縣長，有類別可供選擇，點選 A. 道路及人行道維護類	1 點選完類別，有子選項可供選擇，因為我是要針對人行道不平陳情，點選 01 選項較符合我的需求。	1 成功進入陳情內容頁面，看到有陳情教學訊息
碰到的狀況或問題	2 點選人名陳情按鈕，以為會進入下個頁面，等了一會兒沒反應，又點選上方郵筒圖案，也無反應。後來發下是在頁面下方，滾動頁面往下觀看。			

頁面名稱	陳情同意頁面	陳情填寫內容頁面	陳情填寫內容頁面	陳情填寫內容頁面
碰到的狀況或問題	1 閱讀完陳情注意事項後，點選同意按鈕	1. 填寫姓名、性別、年齡，性別和年齡可以直接點選，不用輸入。	1 輸入電子郵件信箱，下方有醒目紅字提醒我:一定要確實填寫，關係到驗證信及辦理情形。	2. 輸入陳情主旨，及分類，分類有選單可以選擇，因為選項內的分類有點廣泛，而且詞彙有點困難，有稍微思

				考過後，選擇權益維護類別，但不確定是否有選對。
碰到的狀況或問題			1 輸入連絡電話，沒有填寫聯絡地址，因為沒有註明是必填欄位。	1 填寫陳情內容

頁面名稱	陳情填寫內容頁面	錯誤訊息跳出	陳情填寫內容頁面	申辦結果
碰到的狀況或問題	1. 因為沒有附件，所以就沒有上傳資訊。填寫驗證碼，根據顯示之英文填寫	2 顯示請輸入地址，這邊會覺得有點疑惑，明明地址不是必填寫欄位，填寫欄位下方也沒有紅色注意事項。訊息卻還是要求使用者填寫地址	1 重新輸入地址、驗證碼	1 顯示已由機關受理中，但說明事項有提到要去電子信箱收通知函。
碰到的狀況或問題	1 點選送出按鈕，將資料送出	1 點選 x 按鈕關閉訊息	1 點選送出按鈕，將資料送出	

頁面名稱	到 mail 收信	電子信件驗證結果	測試進度查詢
碰到的狀況或問題	1 信件內容看到驗證信連結，點選後才會案件受理	2 以看到驗證結果，部過陳情主旨內容是寫:驗證電子信件結果，感覺是寫錯的	1 輸入信箱及驗證碼
碰到的狀況或問題	1 內容有提到進度查詢，可以輸入信箱和驗證碼	1 可以看到結果寫到電子信件有確認，會盡快辦理案件，任務成功	2 現查無資料，猜測資訊沒有這麼快建立。

測試者 2：

頁面名稱	首頁	線上申辦	常見問答	表單下載	跳到線上申辦
碰到的狀況或問題	1. 選單命名點進去後，都跟認知不一樣	2. 線上申辦出現了不清楚的主題，我無法做出聯想	2. 想試圖尋找道路相關資料，搜無結果，有點無助	1. 意外發現很多項目	2. 我沒有意識到跳到線上申辦，覺得應該可以跟表單下載合併？
碰到的狀況或問題	2. 花了些時間去尋找任務，但都看不見任何關鍵詞	2. 左上角出現莫名字樣，又不能點擊，很干擾我		2. 點擊身心福利科，想說可能跟任務有關係，但似乎沒有	3. 我以為生活主題跟建設有關但還是找不到，也不知道業務機關是哪一個
				2. 在這頁有點不知道怎麼找到路權有關的資料，分類好廣，我都無法做出選擇	2. 左上角 跳到主要內容區塊，不知道那啥
					2. 如果搜尋無結果，應該要出現提醒字樣，不然很不解

頁面名稱	線上申辦，搜尋『道路』	道路報修	填寫道路破損文件	縣長信箱
碰到的狀況或問題	2. 申請類別應該可以合併為一塊，不然還要反覆搜尋。	1. 開心找到道路報修申請表	1. 填寫資料順利	2. 以為縣長信箱只有縣長的聯絡方式，認知有點不一樣，感到非常意外性發展(困惑)
碰到的狀況或問題		2. 但不能直接線上申辦？	2. 表單下載做得太像 download 的回饋了，結果是在下方的藍色連結	2. 找到道路坑路彙報，那不太懂剛剛載的填入文件那份又是什麼？非常干擾
			3. 完成資料卻找不到可回傳的地方	

頁面名稱	填寫回報道路申請表	發生莫名的錯誤	重填表單	申辦結果
碰到的狀況或問題	1. 基本資料填寫順利，只有地址頁沒填寫(上面沒要求必填)	3. 發生錯誤覺得莫名其妙，也不知道那邊不對	2. 重填表單，似乎需要填入地址，但上面沒出現(必填)紅字。不知道是不是因此照常上個步驟的錯誤	1. 順利看見結果，以及收到信箱回饋，覺得不錯