

數位發展部

111 年度政府網站易用性測試建議報告

全國不用品藏寶地圖  
-新增不用品站點資訊

執行單位：中華民國資訊軟體協會  
中華民國 112 年 1 月



# 目錄

一、緣起.....	1
二、目的.....	1
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.....	4
七、測試結果分析.....	5
八、建議方案.....	15
九、結語.....	22

## 表目錄

表 1：測試成員相關背景 .....	4
表 2：關鍵步驟遇到的困難及使用行為.....	5
表 3：測試成員操作服務時間與問題個數.....	9
表 4：系統易用性量表.....	10
表 5：網站服務優化順序.....	21

## 圖目錄

圖 1：「全國不用品藏寶地圖新增不用品站點資訊」服務流程關鍵步驟 .....	4
圖 2：全國不用品藏寶地圖首頁 .....	12
圖 3：實體站點列表頁面 .....	12
圖 4：提出新增建議表單頁面.....	13
圖 5：提出新增建議表單頁面-地點篩選列顯示 .....	14
圖 6：海德沃福的選單範例.....	15
圖 7：Google map 的「新增遺漏的地點」功能.....	16
圖 8：維基百科名詞解釋頁面.....	16
圖 9：Google map 選單 .....	17
圖 10：Google map 新增遺漏的地點左側選單 .....	18
圖 11：SurveyCake 問卷多選題顯示 .....	18
圖 12：Google map 搜尋框中的搜尋框.....	19
圖 13：新增成功對話框說明示意圖.....	20
圖 14：Google map 提示「此地點可能已經存在」對話框.....	20

## 一、緣起

隨著科技應用蓬勃發展，民眾的日常生活與網路的連結越來越密切，對政府機關提供網路服務的期待也逐日提升，政府網站作為實體政府與網路世界的訊息交換管道，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)扮演著至關重要的角色。易用性聚焦於網站服務滿足使用者的目標、使用情況為有效使用及有效率，結合政府網站服務管理規範之架構，可提升民眾使用政府網站之感受，亦可有效傳遞政府優質服務內容。

為提升政府網站服務品質與內容，數位發展部（前國家發展委員會）於 109 年開始辦理政府網站易用性測試服務，邀請網站服務目標民眾實際操作網站，提供網站易用性測試建議，協助各級政府機關提升網站服務品質，並促進機關自我學習，精進網站設計思維。

本測試服務成果報告將置於政府網站交流平台分享，供機關人員參考類似案例觀摩學習。並自本測試服務案例中，彙整政府機關共通性問題與改善建議，作為研擬「政府網站服務品質量測與精進機制」與規劃政府網站營運交流平台轉型之參考。

## 二、目的

機關網站經由易用性測試服務，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，進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，以及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之易用性，並提醒測試者測試前不須過度準備與檢視網站任務，同時測試過程中，測試者須透過側錄軟體進行側錄。
- (二)執行任務：採用放聲思考法作為評核方法以完成指派之任務，其執行方式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：請測試者紀錄寫每一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：行政院環境保護署資源回收管理基金管理委員會
- 2.申請時間：2022年8月24日
- 3.網站名稱：全國不用品藏寶地圖
- 4.網址：<https://recycle.epa.gov.tw/utmap/Recommend>
- 5.網站目標族群：地方居民

### (二)測試標的

- 1.服務名稱：新增不用品站點資訊
- 2.服務目的：提供民眾更便利之查詢服務
- 3.測試目的：瞭解是否符合民眾使用之實際需求
- 4.預計完成操作時間：2分鐘
- 5.預期服務產出：提供查詢及提出勘誤資料修改建議

## 五、測試服務流程

目前服務流程需操作 5 個關鍵步驟，如下圖 1。

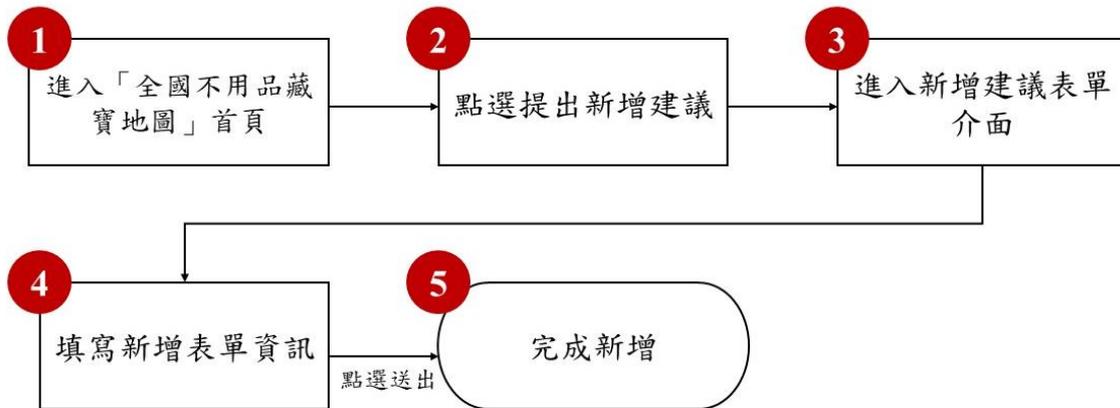


圖1：「全國不用品藏寶地圖新增不用品站點資訊」服務流程關鍵步驟

## 六、測試成員背景

測試需求網站為關心資源回收之一般民眾，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）行機關網站易用性測試，平常皆有用電腦和智慧型手機聯絡與工作相關事務。

表1：測試成員相關背景

測試成員	性別	年齡	戶籍/居住地	職業	使用電腦時間長度
測試者 1	女性	31 歲	宜蘭縣	設計人員	6 小時以上/天
測試者 2	女性	26 歲	桃園市	學生	6 小時以上/天
測試者 3	女性	24 歲	新北市	資訊服務企畫人員	6 小時以上/天
測試者 4	女性	36 歲	新北市	電子技術服務人員	6 小時以上/天
測試者 5	女性	27 歲	新北市	學生	6 小時以上/天

測試成員	性別	年齡	戶籍/居住地	職業	使用電腦時間長度
設計專家	女性	27歲	新北市	UX 研究員	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「全國不用品藏寶地圖」首頁	<p>測試者1：操作時表示畫面資訊太多，無法理解網站的主要用途，並表示選單文字很多，沒有耐心閱讀，在尋找新增功能時，因找不到「新增店家」相關訊息，而以為要登入才可以「新增店家」。</p> <p>測試者1、3、4、5、設計專家：在首頁，即「實體站點地圖」的選單找不到與「新增店家」相關的訊息。</p>	很容易地搜尋到該網站並進入首頁。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 重要功能未出現在第一個畫面。</li> <li>2. 使用者無法預期單一功能會被放在功能區塊以外的地方。</li> <li>3. 特定領域用語導致使用者無法理解。</li> </ol>

關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況	
	<p>測試者 1、2、測試者 3、5：不知道在「實體站點地圖」的地圖上會出現「提出新增建議」，直到到了「實體站點列表」頁才找到。</p> <p>測試者 1、設計專家：無法理解左側選單上的文字意涵。</p> <p>測試者 4：不知道「實體站點地圖」的地圖上會出現「提出新增建議」的觸發條件。</p>			
2	點選提出新增建議	測試者 1、2、設計專家：無法完全理解「提出新增建議」，但尚能夠進行猜測。	無	用詞模糊讓使用者在操作時，有不確定感。
3	進入新增建議表單介面	測試者 1、4、設計專家：無法完全理解頁面名稱「新增建議表單」，但尚能夠進行猜測。	無	使用者不易理解介面上詞彙，在操作時有些遲疑。
4	填寫新增	測試者 1：看不懂該	無	1. 使用者在點擊後

關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
<p>表單資訊</p>	<p>頁面中的「免憑證辦理」和「需憑證辦理」圖示，看了多次才發現是申辦管道的圖示說明。</p> <p>測試者 3：「申請地價稅自用住宅用地稅率」有四個欄位，每個欄位中都有超連結選項可選，但不確定裡面的內容是否跟申辦的業務相關，選「申辦管道 - 本局」試試看。</p> <p>測試者 5：使用者點擊申辦流程並觀看檔案，但因為流程的描寫與網路表單有落差，使用者以為書表下載後可找到入口繳交。從之前瀏覽的印象中，記得地價稅分頁中有網路申報頁面，因此改到該頁面找申請入口但卻失敗，直到後來才注意到有申辦管道。</p>		<p>才發現欄位可多選。</p> <p>2. 特定領域用語導致使用者無法理解。</p>

關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		<p>設計專家：檢閱申辦流程描述中覺得有點不好懂，看起來更像要求使用者繳交申請書影本到某處，但未說明還要填寫表單等資訊。</p>	
5	<p>完成新增</p> <p>測試者 1、2、3、4：因無法找到新增的店家資訊，而不確定自己是否新增成功。</p> <p>測試者 5：在「實體站點列表」搜尋時，打完關鍵字後找不到「搜尋鍵」，所以改成按鍵盤的 Enter，並在最後新增店家後，才發現已有人新增過同個店家。</p> <p>設計專家：點擊「OK」，預期能回到首頁，但卻到了「二手商店的網站」。也因此產生頁面錯誤</p>	無	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新增店家後，使用者搜尋不到新增的店家，會擔心新增失敗。</li> <li>2. 「搜尋框」與「篩選列」並排的排版，會讓使用者產生輸入完關鍵字後，點擊「搜尋鍵」的期待，若使用者在新增已存在的店家，應給予提示。</li> <li>3. 完成新增後，使用者預期回到的是站內的上一頁。</li> </ol>

關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
	是否代表自己沒有新增成功的懷疑。		

2. 測試者操作此服務時間較機關單位預期多 4 分 48 秒，完成平均時間：6 分 48 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	6 分 12 秒	1	11
測試者 2	3 分 0 秒	1	1
測試者 3	4 分 46 秒	1	5
測試者 4	9 分 0 秒	5	1
測試者 5	8 分 0 秒	5	4
設計專家	3 分 52 秒	1	4

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<sup>1</sup> 平均為 65.8 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(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

<sup>1</sup> 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>。

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。此 SUS 分數僅作示範及參考用。

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

序	問題	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	設計專 家評分
總分		40	90	52.5	65	67.5	80
分數均值		65.8					

## (二)關鍵議題

根據使用者測試的結果（請參見附件），整理出 8 項關鍵議題。

### 1.使用者無法理解特定領域用語

(1)左側選單上多個項目，如：「實體站點地圖」、「實體站點列表」、「學校平臺列表」、「縣市藏寶圖入口網」等，皆是屬於特定領域用語，使用者在操作時，看到這些詞彙難以在第一時間想到這些項目的用途，故造成操作不順暢。

(2)在使用者執行任務的認知中，它應是在新增「店家資訊」，因此看到「站點/學校名稱」欄位的顯示詞彙時，未能理解應在此填入「店家名稱」。

(3)「營業型態」這一詞彙，對使用者來說相對陌生，因此無法理解其中意思，甚至難以聯想應填入哪些對應的資訊。

### 2.用詞模糊造成使用者在操作時有不確定感

(1)從「提出新增建議」這個詞彙，看不出來是提出哪方面的新增建議，使用者看了無法很肯定它與「新增店家」相關。

(2)使用者看到「聯絡人資訊」時，不確定是要填寫店家聯絡人，還是

要填寫新增建議表單的聯絡人，因此在填寫表單時會有所遲疑。

### 3.重要功能未出現在第一個畫面

「提出新增建議」是全國不用品藏寶地圖網站，希望使用者多使用的重要功能，但使用者在首頁上，即「實體站點地圖」頁操作時，卻因被地圖的搜尋區塊擋住，需要上下滑動地圖才會出現（如圖2）。這讓使用者花了很多時間去尋找該功能按鈕，部分使用者則直到點進「實體站點列表」頁，才找到出現在頁面右上角的「提出新增建議」（如圖3）。

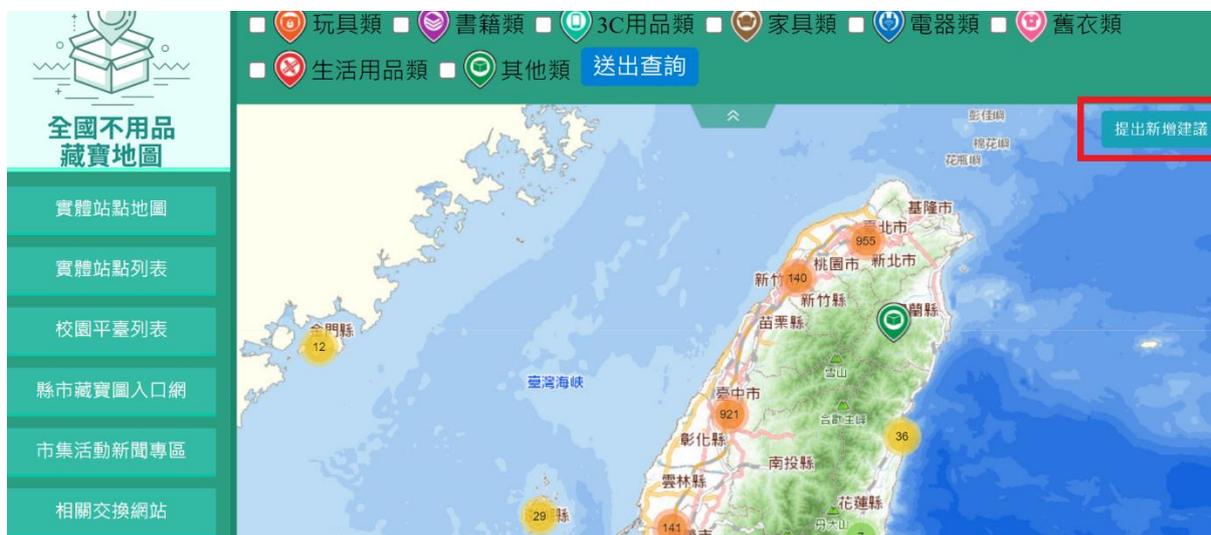


圖2：全國不用品藏寶地圖首頁



圖3：實體站點列表頁面

#### 4. 單一功能放在功能區塊以外

使用者在執行任務時，注意力大多集中在「左側選單」與上方的「搜尋區塊」以尋找功能項目。因此，即使「提出新增建議」已顯示在首頁的地圖上（如圖 2），也容易被使用者忽略。反之在「實體站點列表」頁，因「提出新增建議」在頁面右上角靠近「搜尋」的地方，使用者多半在第一眼就會注意到（如圖 3）。

#### 5. 欄位未清楚提示填寫方式

使用者在填寫新增表單過程中，於勾選「站點類型」和「二手物類別」時，因欄位僅標註「必填」，沒有關於「多選」的提示，而不知道它們可以多選（如圖 4），直到點擊選項後才發現可以，卻少提示造成使用者操作上的遲疑與不順暢。

市集活動新聞專區  
相關交換網站  
訊息公告  
主管機關登入

站點/學校名稱 \*必填      聯絡人姓名 \*必填      聯絡人電話 \*必填

站點類型 \*必填  
 捐送  買賣  回收  維修  其他

二手物類別 \*必填  
 玩具類  書籍類  3C用品類  家具類  電器類  舊衣類  生活用品類  其他類

網址 / 粉絲專頁

備註  
• 限250個字  
• 內容如營業時間、營業型態、交換商品內容細節或網址等。

圖形驗證碼      送出      關閉視窗

圖4：提出新增建議表單頁面

#### 6. 介面之交互設計與使用者預期不符

##### (1) 找不到搜尋按鍵

在實體站點列表頁面中，上方的搜尋框與篩選列的排版，會讓使

用者產生輸入完關鍵字後，點擊搜尋按鍵的期待（如圖 5），打完關鍵字後，才發現找不到搜尋鍵，而造成使用者操作上的困惑。



圖5：提出新增建議表單頁面-地點篩選列顯示

## (2) 切換之頁面與使用者期待不符

按下新增成功對話框上的「OK」按鍵後，多數使用者預期回到的是站內的上一頁。但有使用者卻被帶到新增的店家網站，也就是站外的上一頁。對於超出預期的切換頁面結果，讓使用者懷疑自己是否有成功新增店家資訊。

## 7. 使用者搜尋不到新增的店家

在使用者新增建議店家完成後，多半會在搜尋結果想檢視自己新增的店家，以確認是否有新增成功，當搜尋不到店家資訊時，就會產生自己是否有成功新增店家的疑惑。

## 8. 未提示使用者正在新增的店家已建檔

使用者在新增動作完成時，在列表中搜尋店家確認是否有新增成功時，卻發現網站已經建立過該店家的資訊而感到錯愕，也會讓使用者感到之前的新增動作白費，因而造成不順暢的使用者體驗。

## 八、建議方案

行政院環境保護署資源回收管理基金管理委員會「新增不用品站點資訊」為提供民眾新增不用品站點資訊之服務，根據測試結果分析的 8 項關鍵議題「使用者無法理解特定領域用語」、「用詞模糊讓使用者在操作時有不確定感」、「重要功能未出現在第一個畫面」、「單一功能放在功能區塊以外」、「欄位未清楚提示填寫方式」、「介面之交互設計與使用者預期不符」、「使用者搜尋不到新增的店家」及「未提示使用者正在新增的店家已經建檔」，整理出 7 項建議方案，詳細說明如下：

### (一)以使用者習慣的詞彙代替特定領域用語

- 1.對使用者來說，買賣二手用品的地方，在線上習慣以「二手」、「出清」、「拍賣」等關鍵字搭配「社團」、「平台」、「網站」稱呼，在線下則多稱作「二手商店」、「跳蚤市場」、「二手市集」、「寄賣」、「託售」等；回收二手用品的地方則習慣稱為「回收站」。建議以使用者常用的詞彙作為項目或是功能名稱，參考日本最大中古店海德沃福的網站首頁，（如圖 6）。



圖6：海德沃福的選單範例

圖片來源：<https://www.hardoff.com.tw/>

2. 「站點/學校名稱」建議可改為「地點名稱」，以避免使用者因不理解「站點」的意思而誤植資訊，範例可參考 Google map 的「新增遺漏的地點」（如圖 7）功能。



圖7：Google map 的「新增遺漏的地點」功能

圖片來源：<https://reurl.cc/Ayd7eQ>

3. 「營業型態」對使用者來說是陌生的詞彙，可參考維基百科，當滑鼠滑過詞彙時，顯示釋義說明，降低使用者填寫欄位的難度(如圖 7)。



圖8：維基百科名詞解釋頁面

圖片來源：<https://zh.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:%E9%A6%96%E9%A1%B5>

## (二) 介面顯示使用明確的關鍵字

1. 將「提出新增建議」的名詞可調整成「新增地點」，「商店」、「市集」、「回收箱」等概念在「站點類別」做區分即可，範例可參考圖 7。
2. 將「聯絡人資訊」調整成「地點聯絡資訊」，讓使用者在填寫資料時，不會誤留成自己的資料。

## (三) 將「新增地點」移到介面中左側選單

「新增地點」是全國不用品藏寶地圖希望使用者多使用的重要功能，因此應將此功能放在容易被使用者注意到的左側選單，而選單的項目排序則可參考功能的重要性、使用頻率，參考範例 Google map 選單（如圖 9、圖 10）。



圖9：Google map 選單

圖片來源：<https://reurl.cc/GXeEDD>



圖10：Google map 新增遺漏的地點左側選單

圖片來源：<https://reurl.cc/GXeEDD>

#### (四)將「站點類型」和「二手物類別」標註可多選

在可多選的欄位，如：「站點類型」和「二手物類別」標註可多選或複選，可以提示使用者盡可能選出符合的項目，參考範例 SurveyCake（如圖 11）。

1 請問下列哪些時段，你方便前來面試

請選擇 1 - 3 個選項 (已選 2 個)

複選

<input type="checkbox"/> 10:00~11:00	<input checked="" type="checkbox"/> 15:00~16:00
<input checked="" type="checkbox"/> 16:00~17:00	<input type="checkbox"/> 13:00~14:00
<input type="checkbox"/> 14:00~15:00	

圖11：SurveyCake 問卷多選題顯示

圖片來源：<https://www.surveycake.com/zh-tw/help-center/survey/checkboxes>

## (五)以使用者習慣的互動方式做介面設計

1. 考量「搜尋框」與「篩選列」並排會讓使用者想點擊「搜尋鍵」，在「搜尋框」中放「搜尋 icon」作為「搜尋鍵」，將能以最小的版位滿足使用者需求，參考範例 Google map 搜尋框（如圖 11）。

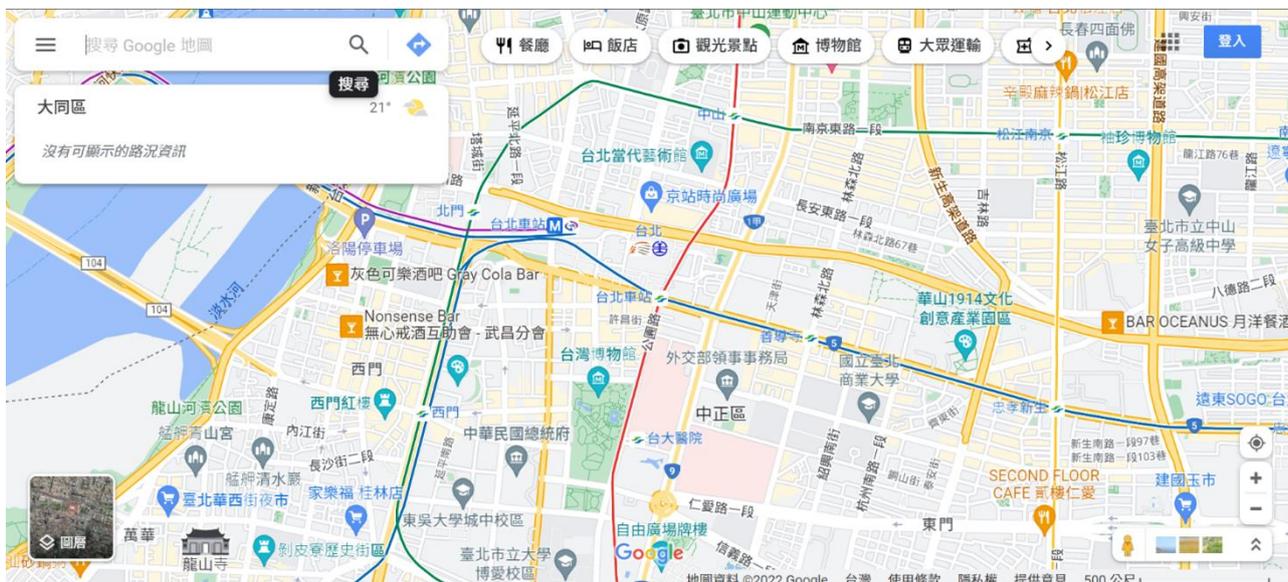


圖12：Google map 搜尋框中的搜尋框

圖片來源：<https://reurl.cc/WqDDZL>

2. 按下「新增成功 Pop-up」上的「OK」後，回到站內的上一頁，可以讓使用者產生順利走完整個流程的安心感。

## (六)在新增成功之對話框增加說明

在新增成功之對話框上增加說明，表示新增地點後，因作業流程，如需「完成驗證」等或是其他資料處理流程，該筆資料不會立即上線，參考示意圖（如圖 13）。透過說明，避免使用者因搜尋不到地點產生「新增失敗」的疑慮。



圖13：新增成功對話框說明示意圖

### (七)提示使用者新增的地點已存在

當使用者提交建過檔的「新增地點」時，應以對話框提示使用者「新增的地點已存在」，避免使用者建立重複的資訊，參考範例 Google map(如圖 14)。如果可以，建議在使用者輸入地址後，系統就以地址判斷是否重複建檔，並給予提示，盡早提醒使用者。

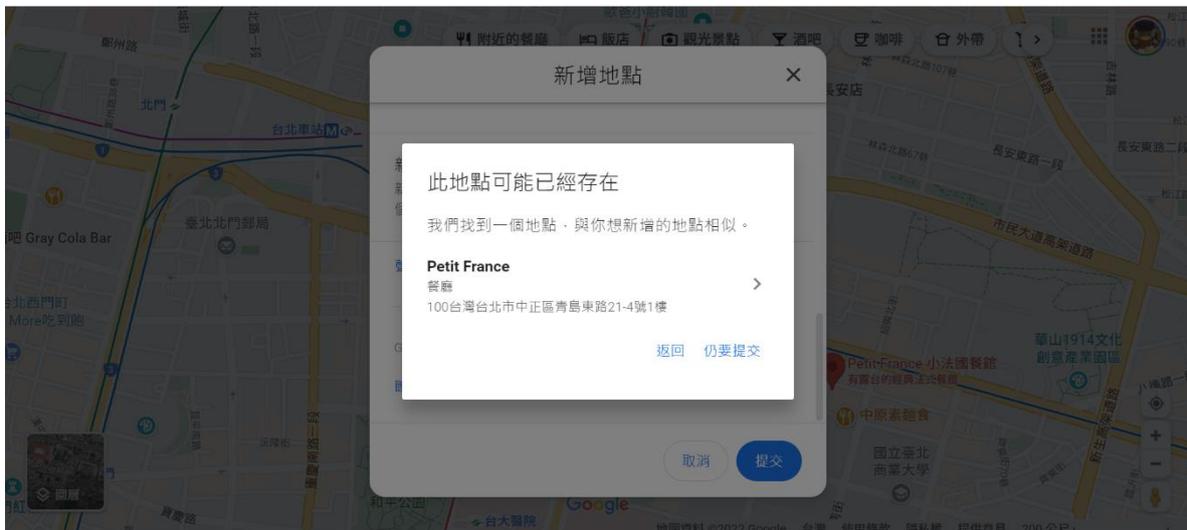


圖14：Google map 提示「此地點可能已經存在」對話框

圖片來源：<https://reurl.cc/GXen4W>

以上 7 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**錯誤! 找不到參照來源。**，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
使用者無法理解特定領域用語	以使用者習慣的詞彙代替特定領域用語	2	易學、易記、避免錯誤
用詞模糊造成使用者在操作時有不確定感	介面顯示使用明確的關鍵字	3	易學、易記、避免錯誤
重要功能未出現在第一個畫面	將「新增地點」移到介面中左側選單	1	易學、易記、效率、滿意度
單一功能放在功能區塊以外			易學 易記、效率、滿意度
欄位未清楚提示填寫方式	將「站點類型」和「二手物類別」標註可多選	4	易學、避免錯誤
介面之交互設計與使用者預期不符	以使用者習慣的互動方式做介面設計	6	滿意度
使用者搜尋不到新增的店家	在新增成功之對話框增加說明	5	滿意度
未提示使用者正在新增的店家已建檔	提示使用者新增的地點已存在	7	效率、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、省時與易學之建議，依據改善優先順序列點如下：

- A.將「新增地點」移到介面中左側選單
- B.以使用者習慣的詞彙代替特定領域用語
- C.介面顯示使用明確的關鍵字
- D.將「站點類型」和「二手物類別」標註可多選
- E.在新增成功之對話框增加說明
- F.以使用者習慣的互動方式做介面設計
- G.提示使用者新增的地點已存在

以上建議方案提供全國不用品藏寶地圖-新增不用品站點資訊服務，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：測試紀錄表

### 測試紀錄說明

1. 測試狀況數字與方框底色代表意義如下：

狀況 1(白底色□)表示：順利完成；

狀況 2(黃底色■)表示：有一些問題但可自行解決；

狀況 3(紅底色■)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

2. 測試者對不同的頁面反應與思考皆不相同，對不同介面測試者會有不同的問題狀況或紀錄數量。

例如：在測試 A 網站中，測試者覺得首頁清晰明瞭，很快地就找到指定的申請項目，但點進去功能項目看到該項目申請表單讓人眼花撩亂，需要花些時間逐一填寫完成。故該測試紀錄為：

首頁：狀況 1：很快地找到指定的申請項目。

申請表單：狀況 2：表單欄位很多，讓人有些眼花撩亂，要思考一下該填甚麼；狀況 1：填寫好表單，「完成」按鈕表示很明顯，直接點選送出。

故首頁與申請表單的狀況記錄與數量會不相同。

測試者 1：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

頁面名稱	首頁	店家資訊	搜尋選單	搜尋結果	首頁	登入頁	回到首頁
畫面							
碰到的狀況或問題	<p>狀況：3</p> <p>初來乍到來到了官網，一下看到很多功能，當下自己無法理解這個網站是什麼，有點無所適從。</p>	<p>狀況：3</p> <p>看到此訊息時，有點無法理解，資訊上沒有提到回收等資訊，會以為只是一般書店資訊；另外提出修改建議，我不明白這意思，點了之後也不太知道要怎麼辦，</p>	<p>狀況：1</p> <p>我想要透過自己熟悉的地方來探索，會不會有什麼新功能出現，於是輸入新北市永和區。</p>	<p>狀況：2</p> <p>送出查詢後，很訝異它退回到台灣列表層級，因為前面層級在永和區，不了解為何要退那麼多層？</p>	<p>狀況：2</p> <p>了解地圖可以有效看見店家資訊後，但就還是沒看到可新增店家資訊的地方。</p>	<p>狀況：2</p> <p>我的認知只想到可能要登入會員，才能新增資料，只是要註冊我覺得很麻煩就作罷。</p>	<p>狀況：3</p> <p>我開始覺得很困擾，因為我找不到能新增資料的方式。</p>

		就退出了。					
碰到的狀況或問題	狀況：1 接著隨即點擊 想了解這網站 在幹嘛。	狀況：2 後面有點不確定 是不是自己對任 務誤解所有回去 確認任務。		狀況：1 進入後，覺得提 供數量跟標示地 點還不錯，而且 點的店家資訊內 含有回收兩字， 我能了解家裡附 近哪裡可以回 收。	狀況：3 目前就困在首 頁很久，因為 不知道要怎麼 找到可新增的 地方。		
碰到的狀況或問題	狀況：3 我想要新增資 訊，但整個選 單都沒有明顯 的提示，認知 以為要登入， 但我覺得很麻	狀況：2 因為還是不太知 道怎麼新增，所 以就在搜尋面板 亂翻操作，內心 希望可以地方 提示我如何新					

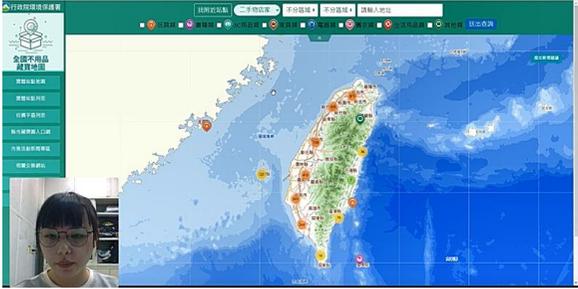
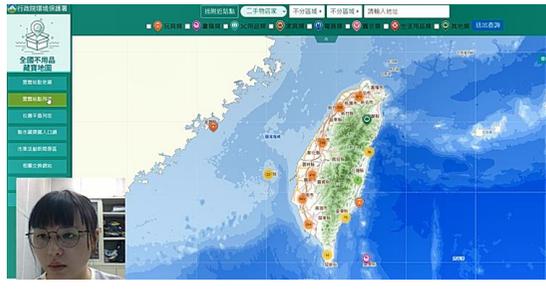
	煩，同時又很納悶。	增。					
碰到的狀況或問題	狀況：2 然後我對於每個選單的文字都沒辦法有效理解，而且文字很多很不想仔細閱圖。						

頁面名稱	實體站列表	新增建議表單	實體站列表	首頁
畫面				
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>我就亂測試來到此類別，先看到右邊的「新增」就立刻認知可能是我需要的。</p>	<p>狀況：2</p> <p>我覺得新增建議這四個字，我無法完全理解用意是什麼。</p>	<p>狀況：3</p> <p>看到新增成功一開始覺得，哇終於送出，但隨後會納悶，我要在哪看到自己剛剛新增的資料以及我很納悶 我真的已經新增到地圖了嗎？</p>	<p>狀況：1</p> <p>因為很納悶，所持續用搜尋面板來確認自己資料有沒有新增上去。</p>
碰到的狀況或問題		<p>狀況：1</p> <p>持續建議資料中。</p>	<p>狀況：2</p> <p>接著我好奇剛剛自己的資料是不是有近到地圖，我直接進行搜尋區域，想了解永和區有沒有新增我的資料</p>	<p>狀況：1</p> <p>檢查該地區是否有我的店家資訊，但結論是沒有，意識到自己新增的資訊應該會被驗證。</p>

碰到的狀況或問題		狀況：1 順利送出。		狀況：1 結束任務。
----------	--	---------------	--	---------------

測試者 2：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

頁面名稱	首頁	首頁	實體站點列表
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 進入首頁。</p>	<p>狀況：1 找尋是否有「新增店家」的按鈕，有瞥到旁邊的「提出新增建議」，但覺得應該不是那個，就決定從「實體站點列表」那邊看看有沒有地方可以新增。</p>	<p>狀況：2 進駐站點列表後找了一下，沒有看到新增店家的地方。</p>

頁面名稱	實體站點列表	新增建議表單	新增建議表單
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 決定點點看「提出新增建議」。</p>	<p>狀況：1 原來新增建議是指建議的店家或站點，開始填寫資料。</p>	<p>狀況：1 填完資料，新增成功。</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>實體站點列表</p>		
<p>畫面</p>			
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：3 想確認是否有真的新增成功，查了列表發現沒有剛剛新增的店家，網站也沒告知申請新增後會審核或是有其他的確認方式，無法確認是否真的有新增成功。</p>		

測試者 3：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

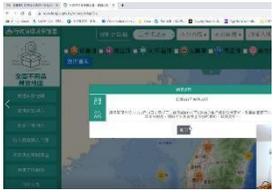
頁面名稱	搜尋頁面	全國不用品藏寶地圖首頁	縣市藏寶圖入口	實體站點列表	新增建議表單
畫面					
碰到的問題或狀況	狀況：2 直覺搜尋二手物品店家，找不到全國不用品寶藏地圖。	狀況：2 找不到新增店家的入口，隨便亂點幾個可能的選項試試看。	狀況：3 不是我要找的頁面。	狀況：2 標題看不出來是不是我要找的功能頁面，只好再到處看看各個功能按鈕名稱。	狀況：1 看起來沒錯，是此次任務的目標功能，順利完成填寫。
碰到的問題或狀況	狀況：1 直接搜尋全國不用品藏寶地圖。	狀況：2 有地圖的地方載入速度有點慢，不知道是網頁問題還是我的網路問題？		狀況：1 覺得「提出新增建議」按鈕應該就是我要找的功能，點擊試試看。	狀況：2 「站點類型」和「二手物類別」不確定能不能多選(沒特別提示，通常紅色字體的

					地方會寫多選?)， 嘗試之後發現可以多 選。
--	--	--	--	--	------------------------------

頁面名稱	實體站點列表搜尋
畫面	
碰到的問題或狀況	<p>狀況：1</p> <p>嘗試搜尋剛剛新增的二手回收店家，無法搜尋到，應該是要等審核過後才會在網站上顯示。</p>

測試者 4：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

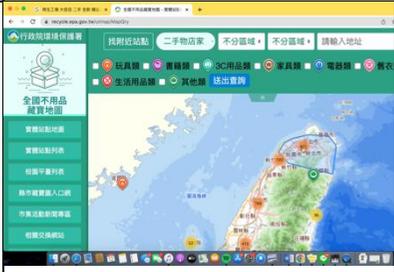
頁面名稱	首頁	提出新增建議	回首頁	提出新增建議	實體站點列表
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>一開始花了點時間在確認題目，然後沒看過這個網站，所以習慣性先去研究一下，找看看家裡附近有什麼點。</p>	<p>狀況：1</p> <p>瀏覽一下欄位，確認一下是不是這個，但因為不是很肯定，所以在切回首頁確認一下，所以把每個選項都看過一輪，沒看到比較相似的選項，再次確認一下題目。</p>	<p>狀況：3</p> <p>不小心滑動到滑鼠，放大了地圖在縮小後，找不到那個新增選項了。</p>	<p>狀況：3</p> <p>填看看自己家的地址，但看不懂「站點/學校名稱」的意思，執著在學校名稱，不懂這一欄要我填什麼，為什麼是學校名稱？那我應該填什麼學校？所以不會填的就先打「測試用」跳</p>	<p>狀況：3</p> <p>換到實體站點列表找，還是找不到。</p>

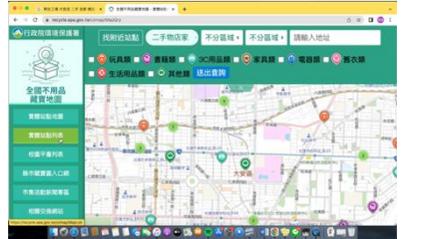
				過。	
碰到的狀況或問題	狀況：2 找不到在哪兒新增，後來看到右邊有一個「提出新增建議」，想說先點看看。		狀況：1 點看看「實體站點地圖」項目後才出現新增選項。	狀況：1 後來終於看到「站點」這兩個字，終於看點意思了，但還是要有地方標註測試用。	狀況：1 想說在重新新增一個看看，後來才頓悟因為需要先後台審核，才會公開新增的資訊，不然就不會請我們要寫測試用了。
碰到的狀況或問題				狀況：3 跟著打「營業型態」，卻卡住自己，不知道有什麼型態可以寫。	

測試者 5：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

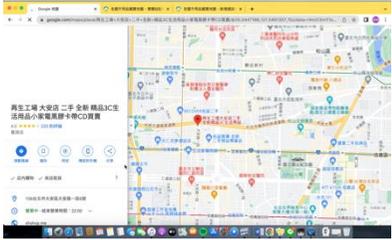
<p>頁面名稱</p>	<p>二手物店家資訊「再生工場」</p>	<p>Google 搜尋「全國不用品藏寶地圖」</p>	<p>「全國不用品藏寶地圖」 首頁-跳出通知訊息</p>	<p>「全國不用品藏寶地圖」 首頁</p>
<p>畫面</p>				
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 確認要分享到全國不用品藏寶地圖的二手物店家：再生工場。</p>	<p>狀況：1 Google 搜尋「全國不用品藏寶地圖」。</p>	<p>狀況：1 跳出通知訊息，確認不在暫停服務的時間內，按「關閉」能夠順利到首頁。</p>	<p>狀況：3 先看了上面橫軸的「找附近站點」，再看了左邊縱軸的選項，沒有找到新增二手物店家的欄位。</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>「全國不用品藏寶地圖」首頁：地圖放大 1</p>	<p>「全國不用品藏寶地圖」首頁：地圖放大 2</p>	<p>「全國不用品藏寶地圖」首頁：地圖放大 3</p>	<p>「全國不用品藏寶地圖」首頁：地圖放大 4</p>
<p>畫面</p>				
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：3 因為沒有找到哪裡可以新增二手物店家的欄位，滑到地圖時發現可以選，所以點選地圖。</p>	<p>狀況：1 地圖放大，點選台北位置的數字，移動到接近我要新增的二手物店家的位置附近（台北市大安區）。</p>	<p>狀況：1 地圖放大，移動到接近我要新增的二手物店家的位置附近（台北市大安區），點選松山/大安附近的數字標記。</p>	<p>狀況：1 地圖放大，移動到接近我要新增的二手物店家的位置附近（台北市大安區）。</p>

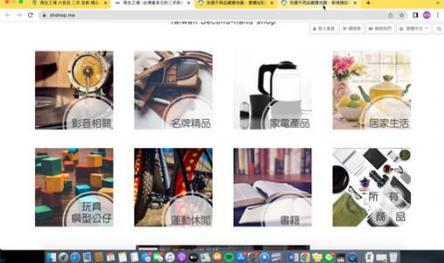
<p>頁面名稱</p>	<p>「全國不用品藏寶地圖」首頁：台北市大安區</p>	<p>「全國不用品藏寶地圖」首頁：Brand 楓月_國父紀念館店</p>	<p>「全國不用品藏寶地圖」首頁：地圖放大4</p>	<p>「全國不用品藏寶地圖」：實體站點列表</p>
<p>畫面</p>				
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 地圖放大，移動到接近我要新增的二手物店家的位置附近，發現「大安」跟字上面的符號，以為可以新增。</p>	<p>狀況：3 點下「大安」兩字上面的符號後，發現它是標示另外一家二手物店家「Brand 楓月國父紀念館店」。</p>	<p>狀況：1 回到首頁後，改成瀏覽左邊縱軸的選項，因為覺得第一個「實體站點地圖」應該是剛剛按的，所以改成按第二個「實體站點列表」。</p>	<p>狀況：1 成功進入實體站點列表，發現右上角有「提出新增建議」。</p>
<p>碰到的狀況或問題</p>		<p>狀況：2 因為按錯來到了「Brand 楓月_國父紀念館店」的頁面資訊，可以順利按右</p>		

		上角的打叉符號，再次回到首頁。		
--	--	-----------------	--	--

<p>頁面名稱</p>	<p>「全國不用品藏寶地圖」實體站點列表：新增建議表單</p>	<p>二手物店家資訊「再生工場」</p>	<p>「全國不用品藏寶地圖」實體站點列表：新增建議表單-填寫縣市/鄉鎮市區</p>	<p>二手物店家資訊「再生工場」</p>
<p>畫面</p>				
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 成功跳到能夠新增二手店家資訊的頁面，看到要填寫縣市/鄉鎮市區。</p>	<p>狀況：1 跳回想要新增的二手物店家資訊。</p>	<p>狀況：1 開始填寫二手物店家資訊，填寫縣市/鄉鎮市區，看到要填地址。</p>	<p>狀況：1 跳回想要新增的二手物店家確認其地址。</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>「全國不用品藏寶地圖」實體站點列表：新增建議表單 - 填寫地址</p>	<p>二手物店家資訊「再生工場」：Google map</p>	<p>「全國不用品藏寶地圖」實體站點列表：新增建議表單 - 填寫站點/學校名稱</p>	<p>二手物店家資訊「再生工場」Google map</p>
<p>畫面</p>				
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 填寫二手物店家「地址」，看到要填「站點/學校名稱」。</p>	<p>狀況：1 跳回想要新增的二手物店家資訊，找到離它較近的捷運站。</p>	<p>狀況：1 填寫二手物店家「站點/學校名稱」，看到表單內需要填寫聯絡人姓名、電話。</p>	<p>狀況：2 表單內需要填寫聯絡人姓名、電話，所以再回到二手物店家資訊尋找（後來在店家網站找到）。</p>
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：2 填到「站點」時，不確定店家離哪個站點/學校較近，所以再跳</p>			<p>狀況：3 聯絡人資訊不確定是要填寫店家聯絡人，還是要填寫新增建議表單的聯絡人（我），但看</p>

	回店家資訊搜尋（後來在 Google map 找到）。			表單的填寫順序，感覺應該是填店家，所以繼續搜尋店家的聯絡人資訊跟電話。
--	-----------------------------	--	--	-------------------------------------

<p>頁面名稱</p>	<p>二手物店家「再生工場」：網站首頁（下方）</p>	<p>「全國不用品藏寶地圖」實體站點列表：新增建議表單 - 填寫聯絡人、聯絡人電話、站點類別</p>	<p>二手物店家「再生工場」：網站首頁（中間）</p>	<p>「全國不用品藏寶地圖」實體站點列表：新增建議表單 - 填寫二手物類別、網址/粉絲專頁、驗證碼</p>
<p>畫面</p>				
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 在二手物店家（再生工場）底下找到店家聯絡人跟電話。</p>	<p>狀況：1 填寫二手物店家「聯絡人、聯絡人電話、站點類別」，看到表單需要勾選二手店家的二手物類別。</p>	<p>狀況：1 因為表單需要勾選二手店家的二手物類別，所以再次到店家的官網確認。</p>	<p>狀況：1 填寫二手物店家「二手物類別、網址/粉絲專頁、備註（無）」，最後輸入驗證碼後送出。</p>
<p>頁面名稱</p>	<p>「全國不用品藏寶地圖」實體站點列表：新增建議表單 - 新增成功</p>	<p>「全國不用品藏寶地圖」：實體站點列表</p>	<p>「全國不用品藏寶地圖」：實體站點列表：輸入「再生工場」</p>	<p>「全國不用品藏寶地圖」：實體站點列表：「再生工場」的搜尋結果</p>

畫面				
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 成功新增二手物店家資訊。</p>	<p>狀況：1 按下 ok 後重新回到「實體站點列表」。</p>	<p>狀況：2 因為想確認一下新增後是否有成功顯示，所以在搜尋欄位輸入了「再生工廠」，但找不到開始搜尋鍵，所以改成按鍵盤的 Enter。</p>	<p>狀況：1 按了鍵盤 Enter 鍵後有成功搜尋，也有找到當初輸入的「再生工廠」。</p>

<p>頁面名稱</p>	<p>「全國不用品藏寶地圖」：實體站點列表：「再生工場」大安店：查看詳細資訊</p>
<p>畫面</p>	
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1          店家名跟當初在新增時，名字都是打「再生工場」。但在列表要進行確認，再搜尋時不小心誤打成「再生工廠」，搜尋結果也是「再生工廠」，非當初輸入的店家名，但地址是一致的，應該是同一間（在填寫紀錄時才注意到）。</p>

<b>碰到的狀況或問題</b>	<p>狀況：3</p> <p>(延續上方說明) 看起來列表原本就有最初我要輸入的二手物店家資訊，不知道自己輸入的訊息到哪裡去了 (或是會經過審核?)，在輸入時也不知道這間二手物店家已經有被新增到列表。</p>
-----------------	--

設計專家：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

頁面名稱	首頁	新增建議表單	新增建議表單 - 「新增成功」提示	後續測試 - 首頁	後續測試 - 新增建議表單	後續測試 - 首頁
畫面						
碰到的問題或狀況	狀況：2 第一眼找不到「新增店家」的相關按鈕。上方 Header 和地圖看起來是讓我查詢附近的二手店家。左側欄位的項目不確定	狀況：1 看到頁面名稱，還是有種不確定感，往下滑看到下方的欄位以後，就確定這頁是「新增店家」的頁面了。	狀況：1 看來我已經成功新增了店家。	狀況：1 照之前的做法，點擊「提出新增建議」。	狀況：1 這次我才發現點擊「提出新增建議」後，是開啟新分頁。	狀況：1 回想第一次操作，跟這次操作的差異，發現最終回到的頁面跟「關閉視窗」或「送出」前看過的頁面有關。

	<p>確切是在做什麼的，但看起來跟新增店家沒有關係，所以不會想點它。</p>					
碰到的問題或狀況	<p>狀況：1 往下滑看左側欄位時，發現地圖右上角出現「提出新增建議」，雖然不確定「新增建議」是指什麼，但「新增」跟我要做的事蠻像的，</p>	<p>狀況：2 看到「聯絡人姓名」時，第一個疑問是要填我的還是店家的？第二個疑問則是我怎麼會知道店長或是老闆的姓名！後來決定找店家的網站看有沒有。雖然有看</p>	<p>狀況：3 點擊「OK」，我預期能回到首頁。結果點下去，我卻到了「二手商店的網站」。第一時間我很錯愕，有種空間上的迷失感，同時也懷疑頁面錯誤是不是</p>		<p>狀況：1 我想測試離開「新增建議表單」會到哪個的頁面，所以點擊「關閉視窗」。這次回到了「首頁」。</p>	<p>狀況：1 照之前的做法，點擊「提出新增建議」。</p>

	所以點進來看 看。	到姓名、電話， 但那是大量收購 聯絡用的，於是 決定直接填不知 道。	代表自己其實沒 有新增成功。所 以，我點選上方 的 tab 想回到 「全國不用品藏 寶地圖」再試 試。			
碰到的 問題或 狀況		狀況：2 看到「二手物類 別」時，第一個 想法是要怎麼分 類？怎麼勾選？ 後來決定勾跟之 前看到的店家介 紹一樣的項目。				
碰到的 問題或		狀況：2 「備註」的說明				

狀況		<p>有些看不太懂，像是「營業型態」是什麼？概念好抽象。剛剛填過一次「網址」了，為什麼這裡還要再填一次？最後決定提供比較好回答的「營業時間」。</p>				
碰到的問題或狀況		<p>狀況：1          點擊「送出」後，跳出「新增成功」的提示。</p>				

頁面名稱	後續測試 - 新增建議表單	後續測試 - 二手商店網站
畫面		
碰到的問題或狀況	<p>狀況：1 我想驗證自己的假設，所以先點擊了「二手商店網站」再點擊「關閉視窗」。</p>	<p>狀況：1 果然，「關閉視窗」後回到的是「上一頁」。</p>