

數位發展部

111 年度政府網站易用性測試建議報告

0000

-協尋拾獲與讓渡資料登錄

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.....	14
九、結語.....	25

## 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.....	6
表 4：系統易用性量表.....	8
表 5：網站服務優化順序.....	23

## 圖目錄

圖 1：「OOOO 協尋拾獲與讓渡資料登錄」服務流程關鍵步驟.....	4
圖 2：OOOO 首頁.....	9
圖 3：首頁快速選單.....	10
圖 4：時間的填寫欄位並沒有提示要使用哪種填寫格式.....	10
圖 5：拾獲查詢頁面中，不同使用者時間寫法不一致.....	11
圖 6：部分題目沒有符合使用者情形的選項供填寫.....	12
圖 7：按鍵功能容易造成困惑或操作錯誤.....	13
圖 8：完成頁只顯示一段說明文字.....	13
圖 9：個人資訊也會被公布在頁面上.....	14
圖 10：調整首頁示意圖.....	15
圖 11：在欄位下方有說明填寫格式.....	16
圖 12：生日欄位裡有範例供使用者參考.....	16
圖 13：提供日曆協助使用者填寫日期.....	17
圖 14：提供下拉式選單協助使用者填寫地址.....	18
圖 15：提供符合使用者情況的選項.....	19
圖 16：將「取消發佈」拿掉，並將「下一步」替換成「預覽資訊」.....	20
圖 17：新增跳窗避免資料丟失.....	21

圖 18：將「回列表」改成「查看發佈內容」.....	21
圖 19：將預覽資訊調整為與發布內容格式一致.....	22
圖 20：提醒使用者，所填寫的資訊會被公開.....	23

## 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：OOOO
- 2.申請時間：2022年8月25日
- 3.網站名稱：OOOO
- 4.網址：OOOO
- 5.網站目標族群：一般民眾

### (二)測試標的

- 1.服務名稱：協尋拾獲與讓渡資料登錄
- 2.服務目的：提供民眾拾獲、協尋及寵物讓渡公告平台使用
- 3.測試目的：欲瞭解民眾使用官網服務便利及實用性
- 4.預計完成操作時間：5分鐘
- 5.預期服務產出：民眾完成操作後，可進行發布內容查詢

## 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。

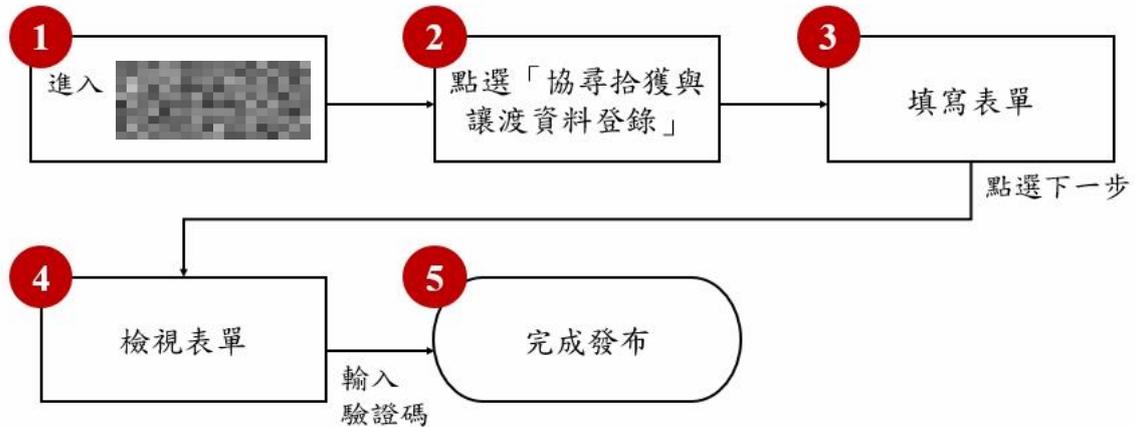


圖 1：「OOOO 協尋拾獲與讓渡資料登錄」服務流程關鍵步驟

## 六、測試成員背景

測試需求網站為戶籍或居住地為 OOO 者，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，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	居住地	職業	使用電腦時間長度
測試者 1	女性	55 歲	OOO	傳統製造業經營幕僚人員	4~5 小時/天
測試者 2	男性	29 歲	OOO	公務機關人員	6 小時以上/天
測試者 3	女性	27 歲	OOO	教育輔導人員	6 小時以上/天
測試者 4	女性	39 歲	OOO	醫療專業人員	3~4 小時/天
測試者 5	女性	21 歲	OOO	軟體/工程人員	6 小時以上/天

測試成員	性別	年齡	居住地	職業	使用電腦時間長度
設計專家	男性	23 歲	000	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「0000」首頁	測試者 4、5：無法快速找到目標欄位。	於首頁有「快速選單」可以直接進入頁面。	橫幅圖片版面過大影響使用者尋找目標欄位。
2 點選「協尋拾獲與讓渡資料登錄」	測試者 2：選錯項目，選成「拾獲查詢」。	於首頁有「快速選單」點選「拾獲查詢」即可跳過此步驟。	無
3 填寫表單	測試者 2、3、4、5、設計專家：對於部分題目的填寫格式感到困惑，例如時間、地點及品種毛色。  測試者 1、5：無法回答部分題目，例如性別、歲數或晶片號碼。	無	無

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：誤把「取消發佈」當成「發佈」，而導致後續操作錯誤。</p> <p>測試者 5：對於按鍵顯示「下一步」而感到困惑。</p>		
4	檢視表單	無	預覽內容簡單直覺。	部分使用者預期，進到下一頁仍然需要填寫資訊，沒有預期只需要預覽資訊。
5	完成發佈	測試者 5：找不到可以查看發佈資訊的地方。	完成說明清楚、直覺。	測試者 5：查看發佈資訊後，發現與心中預期的發佈內容有落差，沒有預期有些隱私的資訊會被發佈。

2. 測試者操作此服務時間教機關單位預期多 2 分鐘，完成平均時間：7 分鐘。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	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	10 分 30 秒	1	6
測試者 2	8 分 0 秒	0	4
測試者 3	2 分 0 秒	0	1
測試者 4	12 分 0 秒	3	5
測試者 5	4 分 25 秒	5	8
設計專家	4 分 32 秒	0	2

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 78 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 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。

---

<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>。

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。	5	2	5	2	1	3
2	我覺得這個網站過於複雜。	1	2	1	3	2	2
3	我認為這個網站很容易使用。	5	4	5	2	1	3
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	1	1	1	1	2	2
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	5	4	5	4	1	2
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	1	2	1	3	2	3
7	我可以想像大部份的人很快就可以學會使用這個網站。	5	3	5	4	4	3
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	1	2	1	3	2	2
9	我很有自信能使用這個網站。	5	3	5	5	4	3
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	1	2	1	1	1	2
總分		100	67.5	100	65	55	80
分數均值		78					

## (二)關鍵議題

根據使用者測試的結果（請參見附件），整理出 7 項關鍵議題。

### 1.難以在首頁快速找到目標欄位

#### (1)首頁過度聚焦於橫幅圖片，影響使用者尋找目標欄位

五位使用者中有兩位在首頁尋找功能時被圖片所干擾，無法快速找到目標欄位。首頁主要版面被橫幅圖片所佔據，導致相關功能例如快速選單中的拾獲協尋在頁面中的最下方（如圖 2），不易發現。

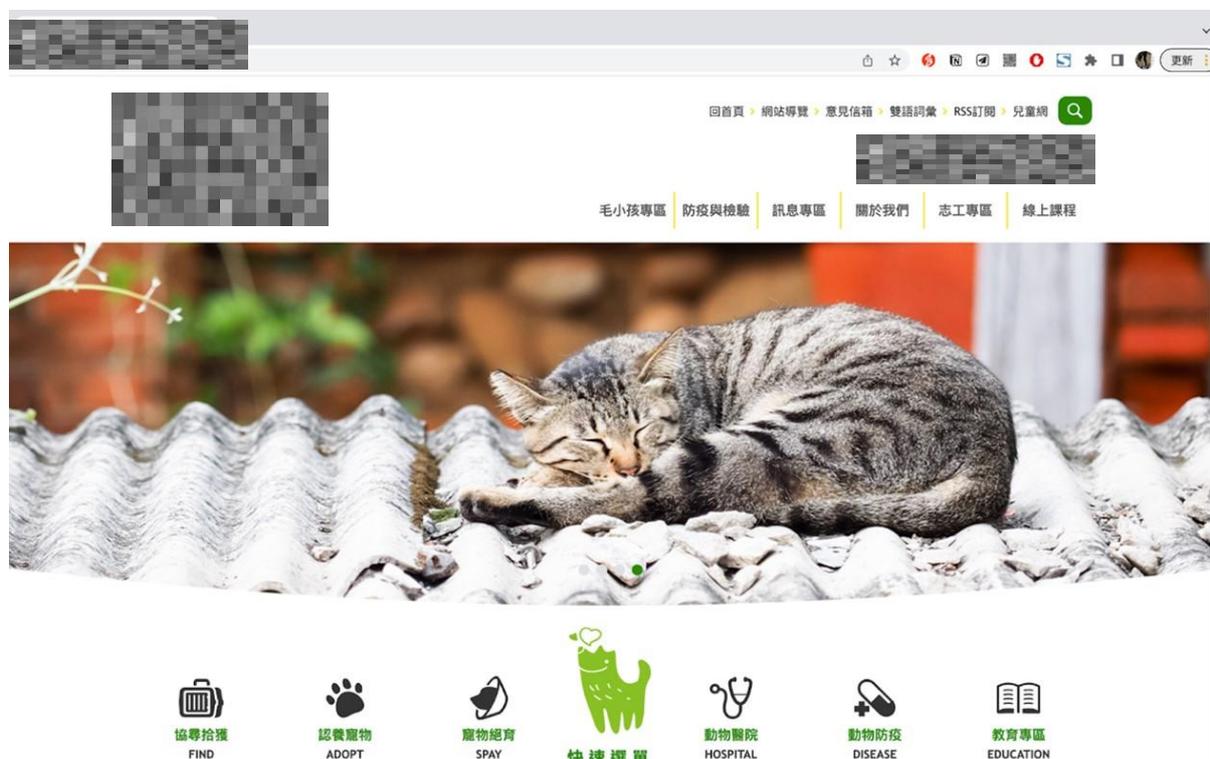


圖2：OOOO 首頁

#### (2)快速選單的圖示與功能圖示造成混淆

使用者的目光被引導到「快速選單 MENU」的圖示，誤以為此圖示可以點選，而沒有注意到圖示兩旁才是真正可以點選的圖示（如圖 3）。



圖3：首頁快速選單

## 2. 填寫格式沒有明確規範

### (1) 時間填寫方式沒有明確規範

五位使用者中，有四位對於時間的填寫方式感到困惑，由於時間的填寫格式多元，例如十二小時制或二十四小時制，填寫欄位沒有提示要使用哪種格式(如圖4)，導致使用者不確定何種格式才正確。同時，使用者也不清楚要提供哪些資訊，例如日期、小時、分鐘數。部分使用者有先查看其他使用者如何填寫，發現大家的寫法都不一致(如圖5)。

圖4：時間的填寫欄位並沒有提示要使用哪種填寫格式

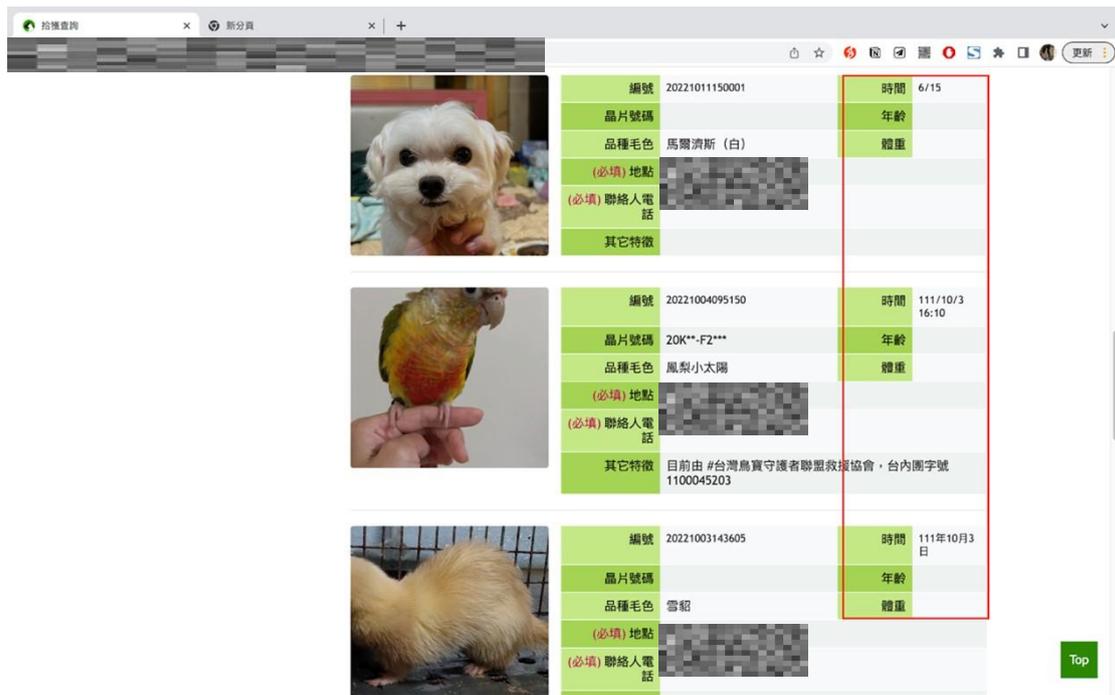


圖5：拾獲查詢頁面中，不同使用者時間寫法不一致

## (2)地址填寫方式沒有明確規範

如同時間的填寫方式，使用者不清楚正確的地址的填寫格式，不知道是否需要提供詳細的地址，或是給予大概的位置訊息即可。大家對於地址的寫法也都不一致。

## (3)品種毛色填寫方式沒有明確規範

在填寫該欄位中，使用者對於品種毛色的填寫方式感到困惑，同一種品種有不同的名稱，使用者不清楚要填寫哪種名稱才正確。

## 3.部分問題讓使用者難以填寫

### (1)使用者沒有足夠的資訊或知識判斷答案

基於當下情境或是使用者對於動物的專業知識，使用者可能無法判斷動物的性別或是品種，進而不知道如何填寫（如圖6）。

## (2)使用者填寫「品種毛色」時，感到困惑

使用者對於「品種」與「毛色」為同一題目而感到困惑（如圖6），由於此題為必填，當使用者被要求要填寫品種而不會填寫時，使用者會困惑一段時間，而後才理解也可以只填寫毛色。

The image shows a web form with a navigation menu on the left. The main form area contains several required fields: (必填) 聯絡人姓名, (必填) 聯絡電話, (必填) 地點, (必填) 時間, (必填) 性別 (with radio buttons for 公 and 母, where 公 is selected), (必填) 品種毛色, 晶片號碼, 體重, and 年齡. A text area for 其他特徵 is also present. A note below the text area states: \*字數限制1000字以內. At the bottom, there is a 照片 section with a 選擇檔案 button and the text 未選擇任何檔案. A Top button is located in the bottom right corner.

圖6：部分題目沒有符合使用者情形的選項供填寫

## 4.按鍵功能容易產生困惑或操作錯誤

### (1)按鍵「取消發佈」易導致使用者操作錯誤

在測試中，有一位使用者誤把「取消發佈」當成「消息發佈」，按下按鍵後，頁面跳轉至頁籤首頁，使用者誤以為消息已經完成發佈了，沒有意識到自己操作錯誤。

### (2)按鍵「下一步」意思不明確，使用者無法預期接下來流程

進行測試期間，使用者無法預期按「下一步」會發生什麼事情，究竟是需要繼續填寫下一頁還是系統會直接將訊息送出，使用者沒有預期到下一頁為預覽資訊。

年齡

其他特徵

※字數限制1000字以內

照片  未選擇任何檔案

※圖片將自動壓縮，上傳後照片解析度可能較差  
※圖片僅支援 .jpg, .jpeg, .bmp, .gif, .png 格式

圖7：按鍵功能容易造成困惑或操作錯誤

## 5. 缺乏防錯機制

在填寫階段時，如果使用者點選其他頁籤或是「取消發佈」，系統會直接跳轉到其他頁面或是執行點選的功能，而不會儲存使用者原本填寫的資訊。假如使用者誤按頁籤或按鍵，所填寫的資料便會直接丟失。

## 6. 完成頁缺乏足夠後續指引資訊

完成頁只顯示一段說明文字和「回列表」的按鍵（如圖8）。完成頁說明指引使用者可以回列表查看發佈資訊，但使用者不清楚要去哪裡查看。如果點「回列表」會跳轉到資料登錄的第一頁，而非跳轉到發佈資訊查詢的頁面。



圖8：完成頁只顯示一段說明文字

## 7. 發佈資訊呈現方式與使用者的預期有落差

表單資訊發佈後，使用者查詢所發佈內容，發現呈現內容與使用者預期的有所落差，沒有預期系統會把較隱私內容也發佈到頁面上（如圖 9），進而影響民眾的操作觀感。

	編號	20221011150001	時間	6/15
	晶片號碼		年齡	
	品種毛色	馬爾濟斯 (白)	體重	
	(必填) 地點	[Redacted]		
	(必填) 聯絡人電話	[Redacted]		
	其它特徵			
	編號	20221004095150	時間	111/10/3 16:10
	晶片號碼	20K**-F2***	年齡	
	品種毛色	鳳梨小太陽	體重	
	(必填) 地點	[Redacted]		
	(必填) 聯絡人電話	[Redacted]		
	其它特徵	目前由 #台灣鳥寶守護者聯盟救援協會，台內團字號 1100045203		

圖9：個人資訊也會被公布在頁面上

## 八、建議方案

OOOO「協尋拾獲與讓渡資料登錄」為提供民眾協尋拾獲與讓渡資料登錄之服務，根據測試結果分析的 7 項關鍵議題「難以在首頁快速找到目標欄位」、「填寫格式沒有明確規範」、「部分問題讓使用者難以填寫」、「按鍵功能容易產生困惑或操作錯誤」、「缺乏防錯機制」、「完成頁缺乏足夠後續指引資訊」及「發佈資訊呈現方式與使用者的預期有落差」，整理出 9 項建議方案，詳細說明如下：

### (一) 調整首頁版面及選單呈現方式

網站的主要目標為讓使用者快速找到相關功能及服務，因此首頁版面要能引導使用者找到相關欄位做選擇。建議調整首頁版面，將快速選

單移到橫幅圖片上方，或是將橫幅圖片的比例縮小，讓快速選單能更容易被注意到。同時調整頁首比例及資訊，將頁首比例縮小，並將地址電話拿掉，降低頁面複雜度，同時將快速選單的圖示拿掉，避免與其他功能圖示產生混淆（如圖 10）。

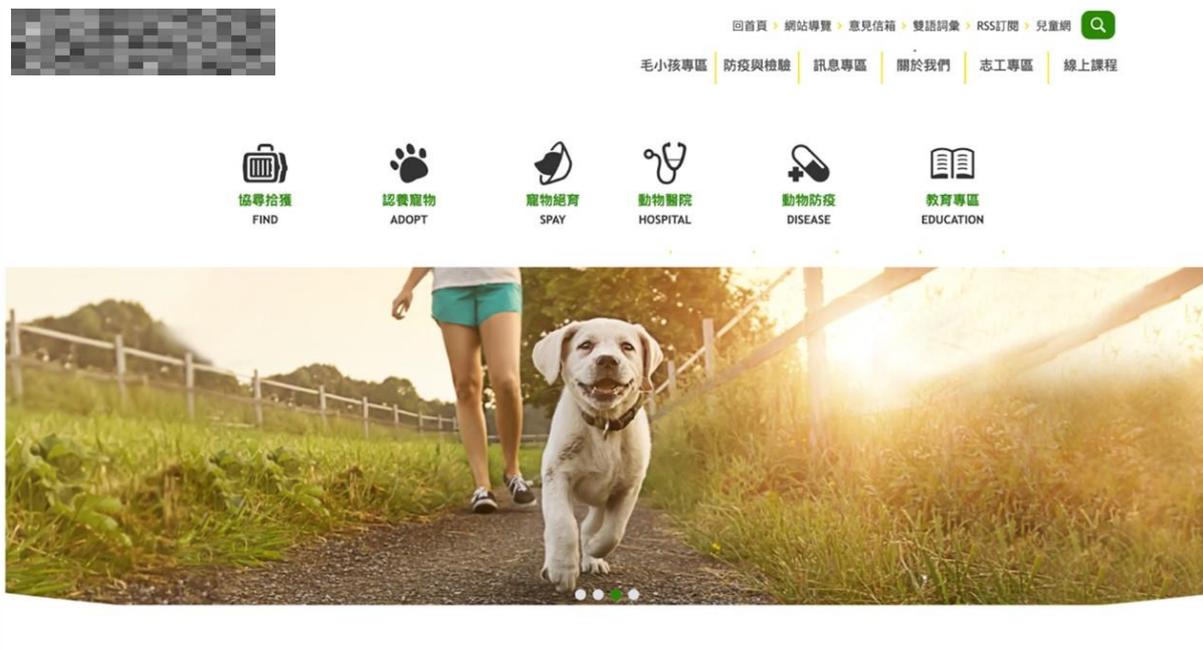


圖10：調整首頁示意圖

## (二)給予填寫格式明確規範

建議表單上明確規定時間或地址的填寫方式，並在欄位下方補充格式說明，或是在欄位裡給予範例，提示使用者如何填寫，減少使用者不清楚格式而產生的困惑。

以 google 註冊頁面為例（如圖 11），在帳戶及密碼欄位下方有提供格式說明，協助使用者依照此格式填寫，而台新銀行信用卡申辦頁面則在填寫 日的欄位裡給予範例（如圖 12），提示使用者如何填寫。

圖 11：在欄位下方有說明填寫格式

圖片來源：<https://support.google.com/>



### 申辦信用卡

身分證字號

生日 西元 2018 年 01 月 01 日

申請項目  正卡  附卡  正卡 + 附卡

圖 12：生日欄位裡有範例供使用者參考

圖片來源：<https://www.taishinbank.com.tw/TSB/personal/>

### (三)使用熟悉的填寫元件統一填寫資料

提供使用者填寫相關資訊時常用的元件，有助於引導使用者填寫，同時統一格式。例如提供日曆選擇日期，或是提供下拉式選單讓使用者選擇縣市及地區。

以合庫線上信用貸款網站為例，在填寫日期時系統提供日曆做選擇（如圖 13），然後在填寫地址時，系統則針對縣市和區域給予下拉式選單做選擇（如圖 14），方便使用者填寫，也減少格式不一的問題。

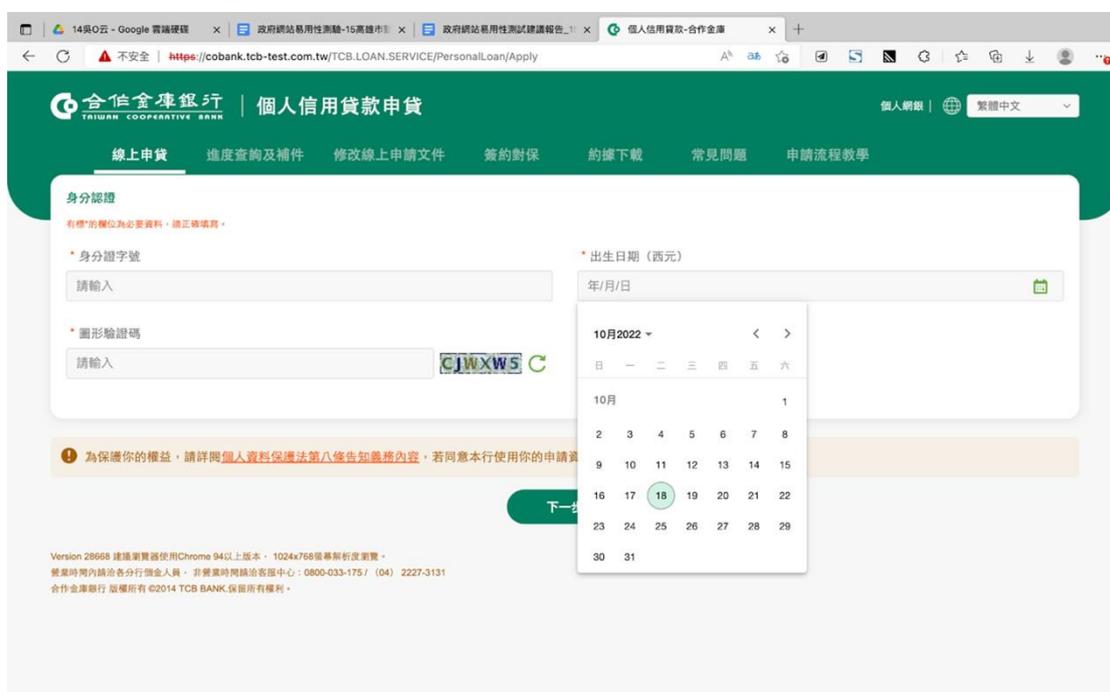


圖13：提供日曆協助使用者填寫日期

圖片來源：<https://reurl.cc/ROkymx>

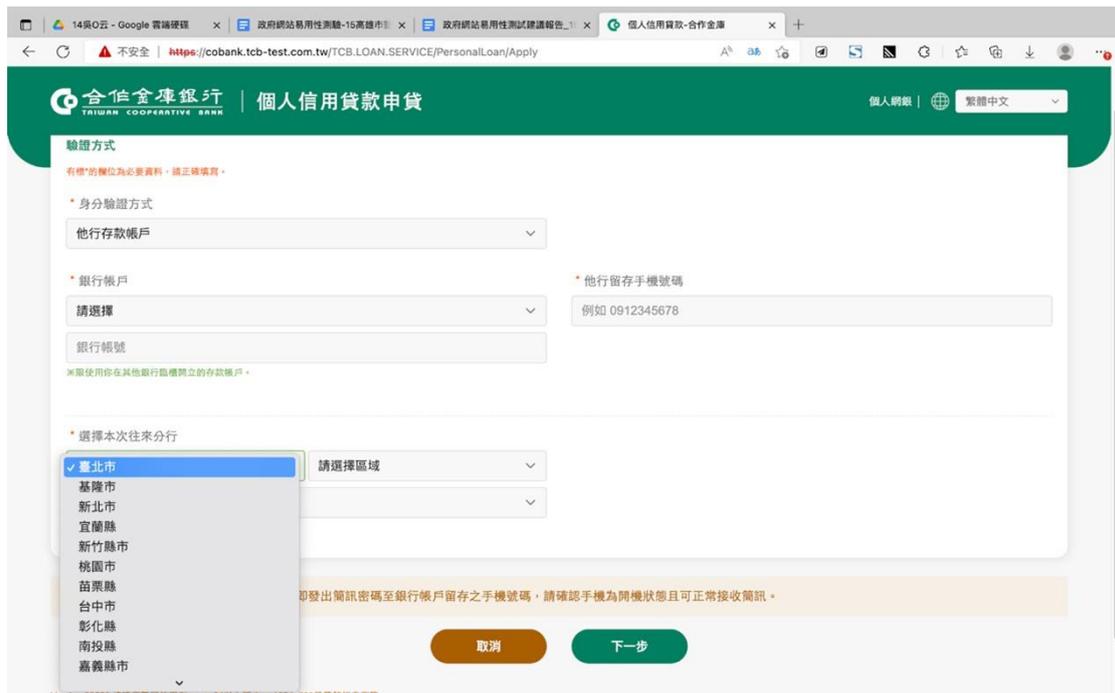


圖14：提供下拉式選單協助使用者填寫地址

圖片來源：<https://reurl.cc/ROkymx>

#### (四)提供符合真實情形的選項題目

首先，針對性別及品種等，使用者不清楚如何填寫的題目，建議新增「無法辨別」之選項，協助使用者照真實情況填寫。第二，針對品種建議提供下拉式選單，提供常見的品種選項，方便使用者選擇（如），同時保留使用者能夠自行填寫的功能。第三，建議將「毛色」與「品種」分開為兩個題目，讓使用者清楚知道每個題目應該填寫什麼資訊（如圖15）。

性別  公  母  無法辨別

毛色

品種

- 無法辨別
- 柴犬
- 台灣土狗
- 哈士奇

圖15：提供符合使用者情況的選項

#### (五)調整按鈕邏輯與內容

多數使用者不會想要填完資訊後才按取消，如果真的要取消通常也會點選上一頁或直接關掉頁面，此外，「取消發佈」按鍵會增加使用者操作錯誤的機率，因此建議將此按鍵拿掉。

大多數使用者不清楚按了下一步會發生什麼事情，因此建議明確將動作呈現在按鈕上，建議將「下一步」換成「預覽資訊」（如圖 16），以減少使用者困惑。

(必填) 性別 公 母

(必填) 品種毛色

晶片號碼

體重

年齡

其他特徵

\*字數限制1000字以內

照片

\*圖片將自動壓縮，上傳後照片解析度可能較差

\*圖片僅支援.jpg,.jpeg,.bmp,.gif,.png格式

預覽資訊

圖16：將「取消發佈」拿掉，並將「下一步」替換成「預覽資訊」

#### (六)新增防錯機制

使用者在填寫階段時，如果使用者點選其他頁籤，建議系統新增跳窗提醒使用者當前動作會造成填寫資料丟失（如圖 17），使用者必須按「確定跳出」才會執行，以避免使用者因為誤觸而造成填寫資料遺失。

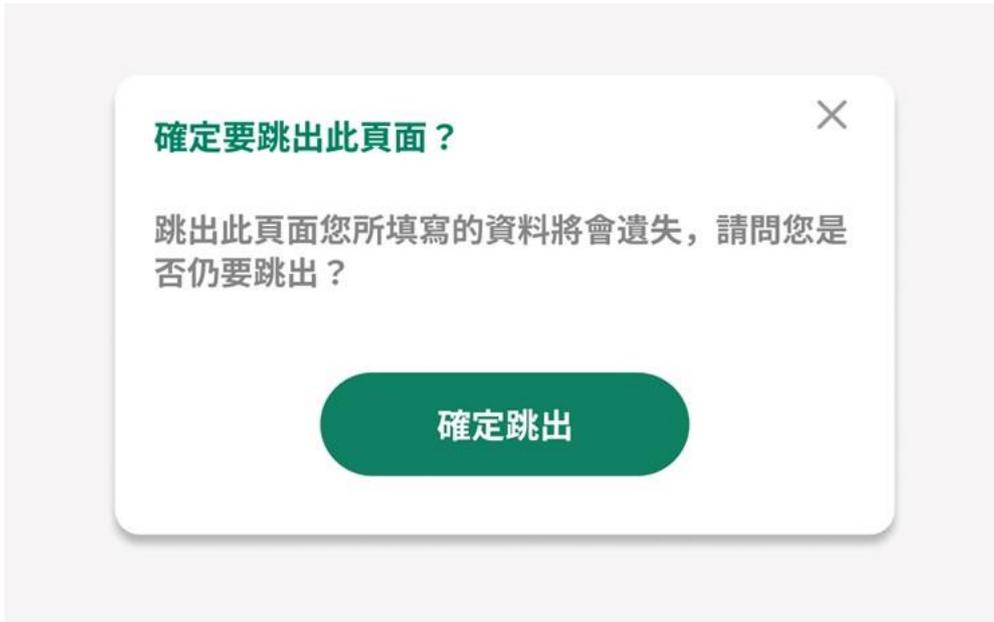


圖17：新增跳窗避免資料丟失

#### (七)完成頁給予明確後續指引

使用者在此頁面希望看到自己發布的資訊，建議將「回列表」按鍵，改為「查看發佈內容」，並將按鍵功能改為跳轉到「拾獲查詢」的頁面（如圖 18），讓使用者能快速查詢發佈資訊。

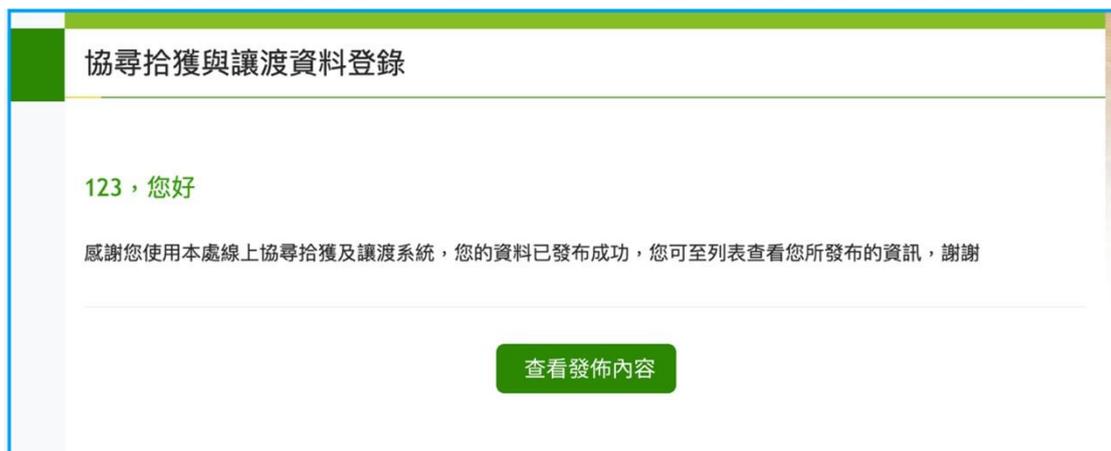


圖18：將「回列表」改成「查看發佈內容」

## (八)調整預覽內容呈現方式

由於使用者所想像的發佈內容與實際情形可能有落差，因此建議將預覽資訊的呈現方式改為與正式發佈的相同呈現方式（如圖 19）。讓使用者在送出前能夠想像資訊發布時的樣子，如果使用者發現需修改之處也能即時調整。

登錄 協尋拾獲與讓渡資料登錄

1 2 3

預覽資訊

	編號 20221011152336	時間 6/15
	晶片號碼	年齡
	品種毛色 馬爾濟斯 (白)	體重
	(必填) 地點	
	(必填) 聯絡人電話 範例範例範例範例	
	其它特徵	

修改資訊 確認送出

圖19：將預覽資訊調整為與發布內容格式一致

## (九)提前告知使用者哪些資訊會被發佈

在填寫階段，使用者可能沒有預期所有資訊都會被發佈在網頁上，建議在涉及隱私的欄位下方，提醒使用者，所填寫的資訊會被公開，同時提供能夠保留隱私的建議填寫方式，例如姓名可以以吳小姐、張先生等方式來代替全名（如圖 20）。

姓名

資訊會被發佈在網頁上協助他人聯繫，如您不想透露全名，可提供姓氏即可。例如：吳先生、王小姐

電話

資訊會被發佈在網頁上協助他人聯繫

圖20：提醒使用者，所填寫的資訊會被公開

以上 9 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
難以在首頁快速找到目標欄位	調整首頁版面及選單呈現方式	7	效率、滿意度
填寫格式沒有明確規範	給予填寫格式明確規範	1	易學
	使用熟悉的填寫元件統一填寫資料	6	易學
部分問題讓使用者難以填寫	提供符合真實情形的選項題目	3	滿意度
按鍵功能容易產生困惑或操作錯誤	調整按鈕邏輯與內容	2	避免錯誤
缺乏防錯機制	新增防錯機制	4	避免錯誤

關鍵議題	建議方案	優化順序	易用性面向
完成頁缺乏足夠後續指引資訊	完成頁給予明確後續指引	8	效率
發佈資訊呈現方式與使用者的預期有落差	調整預覽內容呈現方式	5	滿意度
	提前告知使用者哪些資訊會被發佈	9	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. 給予填寫格式明確規範
- B. 調整按鈕邏輯與內容
- C. 提供符合真實情形的選項題目
- D. 新增防錯機制
- E. 調整預覽內容呈現方式
- F. 使用熟悉的填寫元件統一填寫資料
- G. 調整首頁版面及選單呈現方式
- H. 完成頁給予明確後續指引
- I. 提前告知使用者哪些資訊會被發佈

以上建議方案提供行 OOOO-協尋拾獲與讓渡資料登錄服務，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」按鍵表示很明顯，直接點選送出。

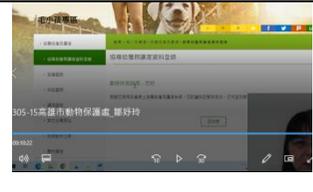
故首頁與申請表單的狀況記錄與數量會不相同。

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	0000 首頁	0000 首頁 ->協尋拾獲	協尋拾獲與讓渡 資料登錄	0000 首頁->協尋 拾獲	協尋拾獲與讓渡 資料登錄->寵物失 蹤	協尋拾獲及讓渡->拾 獲查詢 頁面
畫面						
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 進到 0000 首頁，下拉就看到有個「協尋拾獲」的選項，於是點入看</p>	<p>狀況：1 出現「協尋拾獲與讓渡資料登錄」下，有 3 個選項，其中第一個：「拾獲寵物」應該就是了，點下。</p>	<p>狀況：1 第 3 個步驟，跑到第 2 步驟了。填入撿到的小狗相關資訊。</p>	<p>狀況：2 回到前一畫面了。以為發佈了，可是不確定是否發佈成功了？</p>	<p>狀況：3 出來畫面怪怪的，跟剛才「拾獲寵物」的畫面好像一樣。</p>	<p>狀況：1 滑上滑下，看到很多登錄的寵物，太多頁了，想說我才剛登錄，不是第一頁就該在最後一頁，到最後頁也不是？</p>

	看。					
碰到的狀況或問題			<p>狀況：2</p> <p>有些欄位填寫有困難.例如撿來的我怎知它幾歲?</p>	<p>狀況：2</p> <p>點頁面左側第二項「寵物失蹤」來查，看看能不能找到我剛才發佈的小狗。</p>	<p>狀況：2</p> <p>看到左邊有「拾獲查詢」選項，點入。</p>	<p>狀況：2</p> <p>所以，在地點欄輸入我剛才登錄的拾獲地點，送出查詢。</p>
碰到的狀況或問題			<p>狀況：3</p> <p>沒仔細看清，把「取消發佈」當成「消息發佈」，點了下去。然後又看到旁邊是「下一步」，不知「下一步」是什麼？</p>			

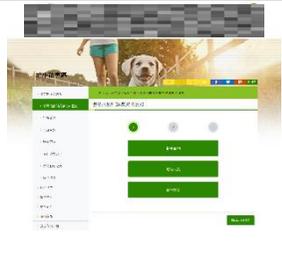
<p>頁面名稱</p>	<p>協尋拾獲及讓渡 -&gt;拾獲查詢頁面</p>	<p>0000 首頁-&gt;協尋拾獲</p>	<p>協尋拾獲與讓渡資料登錄</p>	<p>確定要發佈出去的畫面</p>	<p>發佈成功畫面</p>	
<p>畫面</p>						
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 查詢結果資料數 0，所以發現我剛才並沒登錄成功。 決定重來登錄一次看看。</p>	<p>狀況：1 重新進「協尋拾獲與讓渡資料登錄」下的「拾獲寵物」。</p>	<p>狀況：1 重新輸入撿到的小狗資料。</p>	<p>狀況：1 畫面出現剛才填的內容，最底下要填驗證碼才能送出，於是給了驗證碼後，按「確定送出」。</p>	<p>狀況：1 出現發佈成功畫面，完成登錄。</p>	
<p>碰到</p>			<p>狀況：2</p>			

的狀 況或 問題			懷疑剛才是不是因為沒有照片才登錄不進去？於是夾了張照片進去。			
碰到 的狀 況或 問題			狀況：3 這回按「下一步」看看結果如何，也在此時才看到剛按成「取消發佈」了。  覺得「取消發佈」是多餘的，不發佈自然會關掉網頁就好啦！ 使用的人一個閃			

			神粗心，就會和我一樣重來一次。			
--	--	--	-----------------	--	--	--

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	毛小孩專區	拾獲查詢	資料登錄	資料填寫	確認資料	完成
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：1 直覺從上列選單中找毛小孩專區。	狀況：1 找到拾獲相關選項，一開始點擊「拾獲查詢」進入。	狀況：2 發現是查詢拾獲而不是登錄用介面，再次回到左邊選項點擊登錄頁面。	狀況：1 三個選項非常清楚，選擇「拾獲寵物」進入。	狀況：2 在填寫時間選項的時候稍微困惑是要用什麼格式填寫，日期也要一起寫嗎？還是時間就好？	狀況：2 以為還有什麼需要填寫的結果，原來只是確認資料填寫正確與否。	狀況：1 完成發布。
碰到的狀況					狀況：2 後來自行判		

況或 問題					斷，系統會知道填表日期，也預設是拾獲當天就會登錄，於是就只寫了時間。		
----------	--	--	--	--	------------------------------------	--	--

測試者 3：

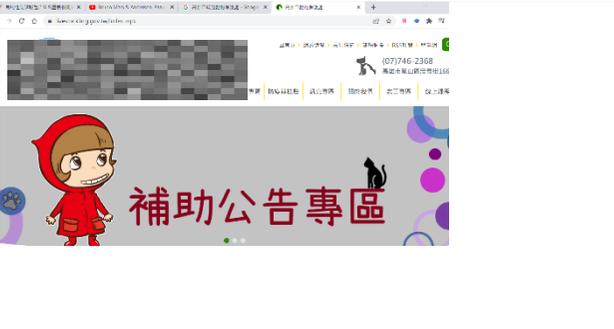
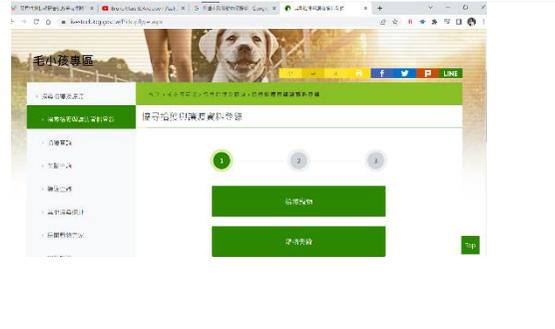
狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

頁面名稱	首頁中的快速選單這一系列	協尋拾獲與讓渡資料登錄	填寫資料	送出資料頁面
畫面				
遇到的狀況或困難	<p>狀況：1</p> <p>很清楚看到左邊第一個就是協尋拾獲，我要的功能。</p>	<p>狀況：1</p> <p>頁面很清楚有三個資料類別可選，很容易就判斷，選擇「拾獲寵物」。</p>	<p>狀況：2</p> <p>填寫資料很清楚，唯「時間」的部分比較容易讓人不清楚要填「幾月幾號」、「幾點幾分」哪一種？後來我只填寫 20:30 也通過了。</p>	<p>狀況：1</p> <p>資料很快就填好，且可以到列表查詢發布的資訊，很有效率、快速。</p>

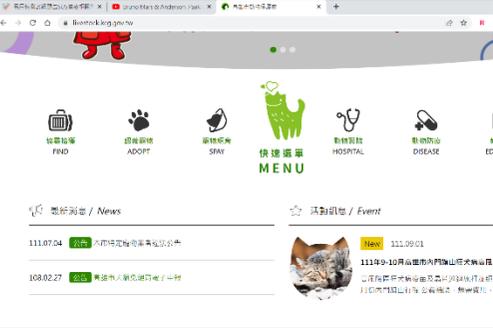
測試者 4：

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	Google 搜尋	Google 搜尋頁面	OOOO 粉絲團
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：3</p> <p>根據任務，先上 google 搜尋 OOOO，第一個出現的居然是 FB，感覺不像官方網站。</p>	<p>狀況：3</p> <p>往下看了一下也還是找不到很明確寫出「OOOO」的官網連結。</p>	<p>狀況：2</p> <p>回到 google 搜尋的第一個網址，點入 FB 粉絲團，猜測裡面應該會有官網連結。</p>
碰到的狀況或問題			<p>狀況：1</p> <p>往下滑，果然在旁邊的說明有看到長得像是官網的連結。點進去的确是 OOOO 網頁。</p>

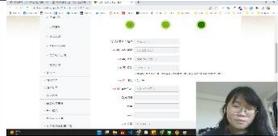
<p>頁面名稱</p>	<p>0000 首頁</p>	<p>毛小孩專區</p>	<p>拾獲登錄網頁</p>
<p>畫面</p>			
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：3 置頂圖片雖然很可愛，但實在不曉得主要的功能區在哪裡。右上角的橫向選單看起來也沒有跟失蹤動物相關的詞語可以點擊。</p>	<p>狀況：1 可以很快速地找到拾獲資料登錄。</p>	<p>狀況：1 這裡的三個選項很清楚，很快速可以知道要選擇拾獲寵物。</p>
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 不知道還可以怎麼找，所以就先滑過去毛小孩專區，找到協尋拾獲或渡讓。</p>		

頁面名稱	拾獲登錄網頁	拾獲登錄網頁-填寫時間	失蹤查詢頁面
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>進來滿清楚有三個步驟，所以可以按照指示填寫。</p>	<p>狀況：2</p> <p>不知道要怎麼填寫，沒有格式可以參考，例如：2022年1月1日之類的，而且不清楚要寫日期就好，還是連時間也要？</p>	<p>狀況：2</p> <p>果然大家格式都滿不一致的，所以我決定寫我自己的格式，先放日期，再放一個大概的時間。</p>
碰到的狀況或問題		<p>狀況：1</p> <p>跳去「失蹤查詢」看看別人都怎麼寫。</p>	

<p>頁面名稱</p>	<p>0000 首頁</p>		
<p>畫面</p>			
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1</p> <p>雖然完成任務，但我還是覺得怪怪的，所以又回到首頁找有沒有相關的說明可以快速通報失蹤小狗。</p> <p>果然網頁往下拉就可以看到「FIND」，感覺很直覺，我如果有撿到遺失的小狗，應該會點這個 icon。但「協尋拾獲」其實不容易立刻連結到這個中文的意思。</p>		

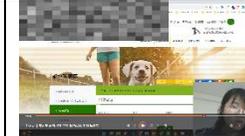
測試者 5：

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。

頁面名稱	首頁	協尋拾獲與讓度資料登錄	協尋拾獲與讓度資料登錄【第一步】-1	協尋拾獲與讓度資料登錄【第一步】-2	協尋拾獲與讓度資料登錄【第二步】	協尋拾獲與讓度資料登錄【第三步】	首頁
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：2 被滿版 banner 抓住目光而瞬間無法思考本來的目的，並且無法立刻從上方選單中找到符合自己目標的欄位。	狀況：1 順利找到時或寵物的環節。	狀況：3 填寫相關資料時，對於地點、時間沒有一個方便檢索的資料格式感到困惑，也不確定自己該提供甚麼資料才正確。	狀況：2 在取消發布與下一步之間感到疑惑，下一步的意思是發佈嗎？	狀況：2 填寫驗證碼時並未標注是否區分大小寫，因此感到困惑。	狀況：2 資料已發布成功，想查看自己已發佈的內容，卻沒有立刻發現下方的返回列表按鈕，因此在網站中來	狀況：1 回到首頁尋找發布的列表。

						回尋找。	
	<p>狀況：2</p> <p>誤解網站中間的快速選單是可以點選的，點擊後發現沒有反應才理解，在他周圍的就是快速選單。</p>		<p>狀況：2</p> <p>自身無辨識性別的能力，填寫品種與毛色時則容易與特徵混淆。心想，如果有提供填寫對照的圖鑑也許會明確許多，甚至是用下拉選單的方式限制大家填寫的內容也方便查詢。</p>		<p>狀況：2</p> <p>由於填寫欄位過少且簡陋，在送出時，疑惑是否有缺漏資料。</p>		
碰到的狀			<p>狀況：3</p> <p>自身無辨識晶</p>				

況或 問題			片號碼的能力， 如果有人能告 訴我怎麼知道 就好了。				
----------	--	--	-------------------------------------	--	--	--	--

<p>頁面名稱</p>	<p>協尋拾獲與讓度資料登錄</p>	<p>協尋拾獲與讓度拾獲查詢</p>	<p>協尋拾獲與讓度資料登錄</p>	<p>協尋拾獲與讓度拾獲查詢</p>
<p>畫面</p>				
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：2 再次回到資料登入頁面，這次在左方欄位成功找到拾獲查詢的選項。  並且困惑於自己方才在此頁面時並未注意到該選項。</p>	<p>狀況：3 看到查詢欄位是剛剛的填寫欄位後感到傻眼。 如果自己是失主的話似乎無法使用正確的關鍵字找到寵物。</p>	<p>狀況：3 在列表確認大家資料填寫的方式後，想嘗試修改自己已上傳之資料，但忘記了上傳完成後，是否有提供我的相關資訊，因此重回填寫頁面，嘗試得到更多資訊！</p>	<p>狀況：3 再次回到拾獲查詢頁面，發現似乎所有填寫的資料都顯示在上面了，甚至連自己的電話、姓名均顯示上去，完全沒有隱私可言，但也確定應該是無法登入修改相關</p>

				資料。
碰到的狀況或問題		狀況：2 但也立刻發現了下方有按照時間排序的列表，對照後也發現，上述資料規格確實不統一。		狀況：1 也發現大家確實都並未登記晶片號碼。

設計專家：

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	動保處首頁	協尋拾獲與讓渡資料登錄	填寫頁面	確認頁面	完成頁
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 首頁的 landing page 佔比太大，不知道要從哪裡尋找。	狀況：1 順利找到並點擊「協尋拾獲與讓渡資料登錄」。	狀況：1 時間格式不知道怎麼打才對，沒有說明要打到多細，要到小時還是到分鐘。三種情形要輸入的時間不同，說明要花一點時間看。	狀況：2 看到最下方提醒「提醒您，申請資料將於一個月後自動刪除」，當下不太確定是什麼意思。	狀況：1 完成頁資訊少，沒有明確完成感。
碰到的狀況或					狀況：2 說明可以回列表看到我發布的資訊，但點

問題					選「回列表」卻是回到資料登錄的第一步驟。
----	--	--	--	--	----------------------