數位發展部

111 年度政府網站易用性測試建議報告

OOO 政府市政陳情主題網 -民眾投書(交通號誌、標線維護)

執行單位:中華民國資訊軟體協會 中華民國 112 年1月

-	`	緣起1	
<u> </u>	. •	目的1	
Ξ		測試方法	
四	`	測試需求	j
五		測試服務流程4	Ļ
六	•	測試成員背景4	Ļ
セ	•	測試結果分析	;
八	. •	建議方案13	,
九		結語16)

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	8
表 4: 系統易用性量表	9
表 5:網站服務優化順序	15

圖目錄

圖	1	:	「OOO 政府市	戶政陳情主題網」服務流程關鍵步驟	.4
圖	2	:	陳情表單頁西	甸	11
圖	3	:	陳情地點定住	立操作畫面	11
圖	4	:	投書成功頁面	甸	12
圖	5	:	輸入案件表呈	單主旨改版建議示意圖	13
圖	6	:	輸入案件表呈	單定位改版建議示意圖	14
圖	7	:	新增「至信箱	箱確認」示意圖	15

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:OOO 政府

2.申請時間: 2022 年 8 月 25 日

3.網站名稱:OOO 政府市政陳情主題網

4.網址:0000

5.網站目標族群:反映 OOO 公共問題的民眾

(二)测試標的

1.服務名稱:民眾投書(交通號誌、標線維護)

2.服務目的:節省民眾時間提升民眾陳情效率

3. 测試目的: 想優化目前民眾投書流程服務

4.預計完成操作時間:3分鐘

5.預期服務產出:收到案件,後續有相關同仁派案及回復民眾



目前服務流程需操作6個關鍵步驟,如下圖1。

圖1:「OOO 政府市政陳情主題網」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OO縣/市之一般民眾,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)進行機關網站易用性測試,平常皆有使用電腦或智慧型手機聯絡與工作相關事務。

測試成員	性別	年龄	户籍/居 住地	職業	使用電腦 時間長度
測試者1	男性	37 歲	000	不動產業務銷 售人員	4~5 小時/天
測試者2	男性	38 歲	000	軟體/工程人員	3~4 小時/天
測試者3	女性	27 歲	000	批發業務銷售 人員	6小時以上/天

表1:测試成員相關背景

測試成員	性別	年齡	户籍/居 住地	職業	使用電腦 時間長度
測試者4	女性	32 歲	000	金融投顧軟體/ 工程人員	4~5 小時/天
測試者5	女性	24 歲	000	教育/出版設計 人員	6小時以上/天
設計專家	女性	38 歲	000	服務開發人員	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。

	關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
	進入「000政	無	用 google 可以	無
1	府市政陳情主		容易找到該網	
	題網」首頁		站。	
	點選交通號	測試者 2:從下方	測試者2、3、4、	無
	誌、標線維護	可找到連結,一開	5、設計專家:因	
		始沒看到「交通號	為網頁上有明確	
2		誌、標線維護」,先	的類別圖示,因	
		選擇「道路與陸橋	此可以根據圖	
		維護」後,發現不	示,選擇所要投	
		對,回到首頁才找	書的項目。	
		到正確的目標。		
3	點選同意個資	無	無	
5	蒐集			

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
	填寫陳情表單	測試者 2:在地點	1.	欄位明確,只	1.	熟用 google map
	內容	跟自動定位這一		要將問題具		的人可以移到
		步驟有問題,若我		體寫下來即		google map 上的
		是離開現場後才		可。		打卡點至投書
		上網投書,我不知				地 野。伯名對
		道該怎麼在地圖	2.	輸入地址的		地品。仁夕致
		上釘選我要的位		測試者,這個		人走操作失敗
		置。後來就用手動		步驟沒有出		的。
		填寫交叉路口名		現狀況。	2.	有測試者提及
		稱來實測。				FAO内容亦可
			3.	FAQ 的内容		TAQ 内谷小う
		測試者 3: 有提供		測試者會視		考慮放在撰寫
		相關的問題,但和		情況閱讀或		陳情前。
4		想要的資訊無關,		忽略。		
4		感覺問題實在差				
		太遠了,反而造成				
		困惑,無視它,點				
		擊下一步。				
		測試者 4: 沒辨法				
		依點選的地方做				
		定位,利用				
		GOOGLE 地圖小				
		人去定位位置,也				
		無法定位想要的				
		位置。				

	關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因		須注意的狀況
		測試者 5: 輸入地			
		址後,無法直接按			
		enter 開始搜尋, 而			
		是一定要按下右			
		邊的搜尋按鈕。			
		設計專家:地圖沒			
		有出現。			
	填寫投書者資	無	有的受测者電腦	無	
5	訊		會自動填入資		
5			料,因此減少輸		
			入時間。		
	完成陳情	無	頁面會自動帶出	1.	大多數的測試
			畫面。		者,會認知到這
					個步驟業已完
					成。
				2.	大多數的測試
					者没有注意到
6					要去收 Email 確
0					認投書內容。
				3.	設計專家:有點
					進 Email 收信確
					認,但忽略了要
					點擊網址,畫面
					中「點擊網址」
					已標示為紅色。

2.測試者操作此服務時間較機關的預期多4分鐘,完成平均時間:7分 鐘24秒。測試成員操作服務時間與問題個數如表3。

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	12分32秒	0	1
測試者2	10分0秒	0	2
測試者3	3分0秒	0	3
測試者4	12分0秒	1	2
測試者5	4分4秒	1	0
設計專家	3分0秒	0	0

表3: 測試成員操作服務時間與問題個數

 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 93.75 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。

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:<u>https://reurl.cc/R1qiDx</u>。

表4:系統易用性量表

序	問題	測試者1 	測試者2	測試者3	測試者4	測試者5	設計專
1	我想我會願意經常使用這 個網站。	5	5	で下刃 4	5	۵ ۳۶	<u></u> 承可一力 4
2	我覺得這個網站過於複 雜。	1	1	1	1	1	1
3	我認為這個網站很容易使 用。	5	5	5	5	5	5
4	我想我需要有人幫助才能 使用這個網站。	1	1	1	1	1	1
5	我覺得這個網站的功能整 合得很好。	5	4	4	3	4	4
6	我覺得這個網站有太多不 一致的地方。	1	2	2	1	1	1
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	5	5	5	5	5
8	我覺得這個網站使用起來 很麻煩。	1	1	1	4	1	1
9	我很有自信能使用這個網 站。	5	5	5	5	5	5
10	我需要學會很多額外的資 訊,才能使用這個網站。	1	1	1	1	1	1
總分		100	95	92.5	87.5	92.5	92.5
分數	均值			93	.75		

根據使用者測試的結果(請參見附件),整理出2項關鍵議題。1.使用者陳情流程中,有部分流程卡在地圖定位

從測試者的測試結果中,可以發現「OOO 政府的市政陳情主題 網」的易用性測試量表分數呈現高分。較美中不足的部分為「地圖定 位」難以操作,以致於不擅長使用 google map 的使用者,可能會在那 個部分卡關,導致花費相對長的時間。

就陳情時所需提報的項目,以及單位所需資料,「民眾投書(交通 號誌、標線維護)」操作流程,重點在於「在哪裡發生」、要去「哪裡」 處理問題。而民眾要回答的就是,在「哪條路」、「哪個交叉路口」、「哪 一區」,只要能明確地傳遞這個資訊,這份陳情資料應該就足以提供 給相關單位做處理。故有無透過地圖定位並不重要,地圖僅是協助民 眾找到要陳情的地方之工作。然而,因為頁面設計比重的關係,會讓 地圖看起來很重要,又因為「說明文字」被標成紅色,而紅色在表單 通常會被用來提示必填,在陳情表單中,作為附件的照片、地圖,都 有兩行以上的紅字說明,易讓民眾誤會(如圖2)。

網站中,地圖定位的功能沒有做得很完整,目前地圖使用的方式 有兩種:第一種是輸入地址後,按下放大鏡搜尋,地圖就會同步更新 (如圖 3)。第二種是將定位標誌移動至「有門牌」的地點,文字框就 會更新地址。然而,第二種方式是不完全適用於「紅綠燈」問題回報 的,因為是兩條路的交叉路口,不一定會有住宅可供定位門牌。才導 致部分使用者操作後,最後要先找一個商家取得地址後,才能定位, 這造成使用地圖反而更不精準的結果。

	版務派任 確認信	少職 開始爲16	棚町雑誌1日)	進度重調及補奇回	夏 	
Ø	0	Ø	-0			-0
選擇分類	告知書	填寫投書	相關FAQ	個人資料	確認投書	完成送出
輸入案	牛內容					
《件分類	交通號誌、標線維護					
息理單位	交通處					
主旨	請輸入主旨					
※70個中文字	以内					
內容						
1946/1731日						
※目前已輸入 ※輸入內容以	.:0 字,您還可輸入:3 3000個中文字為限,若f	000 字。 您的內容超過3000字	以上,建議您採附件;	方式上傳・		
※目前已輸入 ※輸入內容以	:0 字,您還可輸入:3 3000個中文字為限,若f	000 字。 您的內容超過3000字 新增]	以上,建議您採附件; 附件(照片、錄影檔、1	方式上傳 • 錄音)		

圖2:陳情表單頁面

■ 地點、自動定位			
			Q.
單指移動定位標誌♀・雙掛	移動地圖		
地圖 衛星檢視	TAIVII 報道銀(後根 千兵衛日式燒 石酸問題的 時時時期に定) 文國書間 122 勝新	大華輸胎修理所通訊
·····································	》	新用用品店	A C
國影餅 東門店		サー語費	
水蜜桃時尚旅店	Q Q	果门街 (10) (10)	盛電機股份有限公司 [12]
Q	新竹東門郵局 曼托瓦義式廚房	奇岩城纲戰遊戲館	1111-
♀ 志光数位系	院-新竹 中升大學。	東大陸橋	
光南大批發		2	
	+ GAME+ 電競組	周語館 【♪	R.C.
	台灣電力公司 新竹區發業素	Cy專業車體) 环·線地車門	在應法人動行中 至愛服務協會
Yaki Millin	● 巨斑電風 新竹詞證	N I MARKAN A	
E對簡新竹店 A共科理·33	0	羊蛋蛋玩具	時要堂
		C C	+ 00
VI //		anin E	A18-10-
Googe師父水殼包小籠包		·	ople 使用條款 回報地圖譜

圖3:陳情地點定位操作畫面

2.後續還有其他流程,頁面不應呈現投書成功

在投書成功頁面(如圖4)中,可看到雖然標題是寫投書成功, 但內容是「請至信箱進行案件確認,點選確認後,投書才算成功」,也 就是說現階段尚未完成。用字部分會導致使用者誤會,以致於或許有 部分陳情因未啟動而被忽略。

22				ip>	EBAIM688	11222781 388388 () () () () () () () () () () () () ()
16	務流程 確認信	診療 開始寫信	補寄確認信	進度查詢及補寄回	覆信 常見問題	錷
0	Ø	0	0	0	0	0
選擇分類 = 投書成功	告知書	填寫投書	相關FAQ	個人資料	確認投書	完成送出
眼愛的網友。你的意見 我	己寫入完成!					
為確認為你本人來信用 請至您E-MAIL:123458 等您完成點還後,我們們 如您是在垃圾估件匣.3	會子朝鉄總高無接着 t@gmail.com進行案件 會書快為您處理 找到此封確認信.請先將	2個系統已要整一封確認 +確認、動適確認例並後投 等信件從垃圾信件匣移置	當到您所道寫的E-MAIL 會才算成功 效件徑,再到收件匣進行	信頼 ·案件確認		
寨號 - 11110270007 E-MAIL - 12345tl@gm	nail.com					
*請您記下您的案號及B	E-MAIL,以便將來查詢	市政陳情回覆結果				
						Juffer I
			回首頁			AYA

圖4:投書成功頁面

八、建議方案

OOO 政府「市政陳情主題網」為提供民眾市政陳情之服務,根據測試結果分析的2項關鍵議題「使用者陳情流程中,有部分流程卡在地圖定位」「後續還有其他流程,頁面不應呈現投書成功」,整理出2項建議方案,詳細說明如下:

(一)透過主旨說明地點所在路名,透過地圖定位回報沒有門牌的地點

在主旨下方增加範例,例如:「中正路與中央路口,紅綠燈閃爍」提示民眾可以標記正確的路名及問題(如圖 5)。在說明的部分,顏色以灰 階為主,不搶過主要內容。Google 地圖定位為輔助功能(如圖 6),民眾 直接點選即可。

	服務流程 確認な	きか親 開始寫信	補寄確認信	進度查詢及補寄回	覆信 常見問題第	
☑ 選擇分類	でありま	● 項窓投書	相關FAQ	個人資料	確認投資	完成送出
喻入案(牛內容					
件分類	交通號誌、標線組譜	E				
iii	请输入主旨 提供詳細地點,範例	中正路與中央路口	1,紅綠燈閃爍			
9 22						

圖5:輸入案件表單主旨改版建議示意圖

	Br #			
	影音	內容 注意争填 格式限制	j:.mov, .jpg,	
ogle 地圖定位 果您的地點無法以	(門牌號碼提供,可使用G	oogle地圖定位提供。	,	
-		Targen	NORTHERN TERRITORY	
Cartamiyi Inonal Park	Juru Iuru, also referred to as Ayers orthern Territory, central Aust prings, 450 km (280 m) by ro alsonal Park. Uluru is sacred to as many springs, waterholes, Atribution: Uluru, <u>https://en.wi</u>	Rock, is a large sandstone n ralia, it les 335 km (208 m) ; ad. Kata Tjuta and Uluru are t o the Ptijantjatara and Yank nock caves and ancient paint doedia.org/w/index.ohg?title	ock formation in the southern part of the louth west of the nearest large town, Aloe he two major features of the Uluru - Kata Tp nytigligna, the Aboriginal people of the area ngs. Uluru is itered as a World Hentage Site - <u>Uluru</u> (last visited June 22, 2009).	ita R
ESTERN	Gibson Desert Nature Reserve Against Manufactor	Kanagers 👷	Australia	
STRALIA			Mgra Reg	oson sert ional

圖6:輸入案件表單定位改版建議示意圖

(二)進度條新增「至信箱確認」項目

增加這個功能(如圖7),主要是讓民眾知道他們還有一個步驟,同時也避免部分民眾未收到確認信,而造成陳情失敗的問題。此外,並透過文字簡潔化、頁面排版強調重點,讓民眾不會錯過重要訊息。



圖7:新增「至信箱確認」示意圖

以上2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
使用者陳情流程中,有 部分流程卡在地圖定位	透過主旨說明地點所在路名, 透過地圖定位回報沒有門牌 的地點	1	易記、效率
後續還有其他流程,頁 面不應呈現投書成功	進度條新增「至信箱確認」項 目	2	易記、效率、 滿意度、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 與易學之建議,依據改善優先順序列點如下:

A.透過主旨說明地點所在路名,透過地圖定位回報沒有門牌的地點

B.進度條新增「至信箱確認」項目

以上建議方案提供 OOO 政府市政陳情主題網-民眾投書(交通號誌、 標線維護)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

测試紀錄說明

1. 测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. 测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:

百五	首頁	交通號誌、標	市政陳情及	市政陳情及	填寫投書	填寫投書	地點、自動定	搜尋 FAQ
只叫		線維護	個資蒐集告	個資蒐集告			位	
A 117			知書	知書				
畫面								
	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:2
	搜尋進入	首頁尋找需	進入頁面後,	同意告知事	輸入想陳情之	下方能依陳	標示陳情內	提供其他非
所到	000 政府市	陳情之項目,	簡單閱讀市	項,確認後登	案件內容。	情案件狀況	容所在地 4	投書之且解
西山	政陳情主題	選擇交通號	政陳情及個	入案件。		提供照片及	點。	<u>決方式。因</u>
的八	網。	誌分類進入。	資蒐集告知			地址地圖,因		這是測試網
况 或 問題			書告知事項			此,陳情案件		站投書方
问题			及流程。			為紅綠燈號		式,故直接
						故障,所以有		下一步。
						標記地圖,但		

			因是測試用,	
			故無提供照	
			片。	

頁面	輸入個人資料	顯示投書資料	投書成功
名稱			
畫面	A constraint of the second of		
	狀況:1	狀況:1	狀況:1
	輸入個人資料	填寫完畢後會再	成功投書後,顯
	以便收到市政	次顯示所填寫之	示投書成功的訊
	府的陳情書確	陳情書內容,確認	息。
碰到	認信。	後送出。	
的狀			
況或			
問題			

測試者2:

頁面 名稱	首頁	告知書	填寫投書	相關 FAQ	輸入個人資料	確認投書
畫面						
	狀況:2	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1
	下方可找到連	大概看一下就勾	填寫標題、內容、	第一次投書時有這	填寫表單內容,中	確認一下內容,按
	結,一開始沒	選已閱讀,並進入	上傳附件,這邊	一步出現,但這些	間有發現一個數位	確認送出。
碰到	看到「交通號	下一步。	都很直覺沒有問	問答都沒有我需要	市民平台登入的連	
的狀	誌、標線維		題。	的,我也没有太仔	結,不知道這是甚	
況或	護」,先選擇			細看,就進入下一	麼,就沒有去點。填	
問題	「道路與陸橋			步了。第二次投書	寫完表單進入下一	
	維護」試看看,			for 寫 excel 報告	步。	
	發現不對,回			時,這步就被 by		
				pass 了。		

	到首頁才找到			
	正確的目標。			
		狀況:2		
		在地點跟自動定		
		位這一步驟有問		
疏到		題,若我是離開		
他出		現場後才上網投		
況或		書,我不知道該		
問題		怎麼在地圖上釘		
		選我要的位置。		
		後來就用手動填		
		寫交叉路口名稱		
		來實測。		

頁面 名稱	完成送出	陳情投信確認通知	確認成功
畫面	C - Construction of the		
	狀況:2	狀況:1	狀況:1
	完成送出後带出	點選紅色連結。	投書完成。
碰到	了一些文字,一開		
的狀	始我沒有發現還		
況或	要到信箱點連結,		
問題	投書才會生效,到		
	寫報告時才看到		
	這一點。		

測試者3:

頁面	首頁	開始寫信-	開始寫信-填	開始寫信-填	開始寫信-	開始寫信—相關	開始寫信-個
名稱		告知書	寫投書	寫投書-地	填寫投書	FAQ	人資料
				點、自動定位			
畫面			Carrier of		Control Contro Control Control Control Control Control Control Control Control Co		
碰到	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:2	狀況:1
的狀	一進入首頁	我會閱讀「市	開始填寫主旨	輸入地址,自	確認資訊後	有提供相關的問	開始輸入個人
況或	往下滑,馬	政陳情規則	和內容,會想加	動定位,點確	後點擊下一	題,但和我要的	資料,感覺每個
問題	上就能找到	及個資蒐集	入照片,並加入	定。	步。	資訊無關,感覺	步驟都很清楚、
	「交通號	告知書」, 覺	地點自動定位,			問題實在差太遠	易理解、很順
	誌、標線維	得最下方有	覺得這兩個功			了,反而造成困	暢,感覺年紀大
	護」項目,很	附上信件處	能很不错,能增			惑,無視它,點擊	的人也能輕鬆
	清楚。	理的流程圖	加資訊清晰度。			下一步。	使用。
		很清楚,能讓					

	我了解後續			
	處理流程,最			
	後點擊同意			
	開始登入案			
	件。			
碰到				狀況:2
的狀				我沒有傳真號
況或				碼,有點慌張,
問題				還好很快發現
				這不是必填項
				目,點擊下一
				步。

頁面	開始寫信-確認	開始寫信-完成送
名稱	投書	出
畫面		
碰到	狀況:2	狀況:1
的狀	確認資料,但地	去信箱收取確認信,
況或	圖沒有跑出來,	並記下我的案號,點
問題	有點疑惑,還是	擊回首頁。
	決定點擊送出。	

測試者4:

頁面	000 市政陳情主題網	市政陳情規則及個資蒐集告知書	輸入案件內容
名稱			
畫面	Note: A state with a state	INKI的F I 能送电地理 I 图的加速 I 邮合地波地 I 新始心地及通合网版 I 采用周期的 茶件受理 ← 	● 総合員 (#45.87) 「日本会社」 ● 総合 ● 総合 ● 総合 ● 総合 ● 総合 ● 総合 ● 総合 ● 総合 ● 総合 ● 総合 ● 総合 ● 総合 ● 総合 ● 総合 ● 総合 ● 総合 ● 総合 ● 総合 ● 総合 ● 総合 ● 総合 ● 総合 ● 総合 ● 総合 ● 総合 ● 総合 ● 総合 ● 総合
	狀況:1	狀況:1	狀況:1
碰到	進到首頁,進入「交通號誌、	點選「我已閱讀「000政府市政陳情規則	填寫主旨、內容,因為沒有照片沒有上
的狀	標線維護」。	及個資蒐集告知書」並同意」,點選「開	傳,點選「地點、自動定位」。
況或		始登入案件」。	
問題			

頁面	地點、自動定位-1	地點、自動定位-2	地點、自動定位-3
名稱			
畫面	WES-BEBER RithterEB1208 C Biller Biller Biller Biller Biller Biller Biller Biller Biller Biller Biller Biller Biller Biller Biller Biller Biller Biller Biller Biller Biller	版法通信 査話信が思 現状に信 書きたから見入組合同面信 きたり見入組合同面信 在 STATUSTICAL STATUSTICAL ST TOTOLOGY TATUSTICAL STATUSTICAL STATUSTICA	私防治経 「新治治法」前法は約 社交当協大総次回集約 年以日期生 ● 始末 日春空位 日本 日本 <t< th=""></t<>
碰到	狀況:2	狀況:3	狀況:1
的狀	沒辦法依點選的地方做定位。	點選左下角圖案,結果定位到現在自	自行輸入地址完後,按下「確定」
況或		身的位置,而不是想要的位置。	到下一步。
問題			
碰到		狀況:2	
的狀		利用 GOOGLE 地圖小人去定位位置,	
況或		也無法定位想要的位置。	
問題			



頁面	投書成功	個人 EMAIL	確認成功彈跳視窗	
名稱				
畫面	歴史法定 日本次に 社会学校会社 社会社 社 社会社 社会社 社会社 <th>新竹市政府行政標得投信導設通知 > WHENE で Protocols Acceptories Protocols Accept</th> <th>● Insert tille here X ▲ 國旗電信-1999新設備佳里編 X ◆ Google 池園 X + Cog.gov/tw/mail_Chk/sp?caseno=111091500798/ver=6036 師範算譜 Tahoo157章 Google ② 数据 bossmail.hcgg.gov.tw 顯示 > > ● G</th>	新竹市政府行政標得投信導設通知 > WHENE で Protocols Acceptories Protocols Accept	● Insert tille here X ▲ 國旗電信-1999新設備佳里編 X ◆ Google 池園 X + Cog.gov/tw/mail_Chk/sp?caseno=111091500798/ver=6036 師範算譜 Tahoo157章 Google ② 数据 bossmail.hcgg.gov.tw 顯示 > > ● G	
碰到	狀況:1	狀況:1	狀況:1	
的狀	投書成功,這邊有提醒要進	點選 EMAIL,點選確認網址。	確認成功。	
況或	EMAIL 點選確認才算最後投書			
問題	成功。			



測試者5:

頁面	首頁	選擇分類>交通	告知書	告知書	填寫投書	填寫投書	地點、自動定
名稱		號誌、標線維護					位
畫面							
碰到	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:3
的狀	尋找可以搜尋	發現有交通號	看到規則與告	滑鼠下拉後有	進入之後很	明確告知字	地點上方有欄
況或	到交通號誌與	誌與標線維護	知書,以及檢	看到閱後同意	確定是輸入	數限制與附	位可以輸入切
問題	標線維護相關	相關字眼。	舉聯繫資訊。	勾選框框後點	案件内容的	件上傳支援	確地址以及自
	字眼。		應為講述規則	選「開始登入	頁面,包含主	的格式,也可	動定位!但輸
			與各資蒐集告	案件」鈕。	旨與內容。	以選取地點。	地址後按 enter
			知。				鍵沒有反應。

碰到				狀況:1
的狀				嘗試點了右邊
況或				的放大鏡圖示
問題				就有反應剛剛
				輸入的地址
				了。

頁面	個人資料	確認投書	完成送出	信箱中的確認	跳出視窗通
名稱				信	知
畫面		VICTOR AND	A CONTRACTOR OF A CONTRACTOR O	Ease Marter Description Description Marter	AND AND THE CONTRACT OF A CONT
碰到	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1
的狀	輸入姓名、性	可以清楚知道	有看到投書成	收到確認信後	跳轉化面後
況或	別以及電話信	投書者的所有	功的字樣並且	點選確認網址	視窗顯示「確
問題	箱。	資料,方便我再	有通知要去信	的紅色大字。	認成功!您
		次確認資訊。	箱點選確認網		的來信相關
			址。		單位已收悉,
					目前正在處
					理中。」。

設計專家:

頁面	首頁	個資蒐集告知書	輸入案件內容	輸入地址	FAQ
名稱					
畫面		<complex-block><text><text><text><text><text></text></text></text></text></text></complex-block>	ALL		CAREFORMULAR CAR CAREFORMULAR CAREFORMULAR C
碰到	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1
的狀	大圖示可以方便	會簡易看過,不會	單純輸入內容,沒有	第一時間是想輸入地	覺得這個問題和我本身
況或	查找內容。	細讀。認為政府網	太大的問題。覺得填	址,就沒有多想地圖	沒有太大關係,但會覺
問題		站,不會有對民眾	寫及上傳資料很容	的部分。	得看到其他問題也會知
		不合理的內容。會	易。		道有什麼方向可以提出
		直接進入下一階			意見。
		段。			

碰	到	狀況:1		
的	狀	上方的導航列,功		
況	或	能性不大。照著步		
問	題	驟做也能很好的		
		完成。不確定上方		
		的指引功效如何。		

頁面	填寫個人資料	資料確認	送件成功	Email	按下確認網址
名稱					
畫面				иналиса (Средна) иналиса (Средна) иналиса ин	∰示 確認成功!您的來信相關單位已收愚,目前正在處理中。
碰到	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:1
的狀	填寫需要陳情的資	確認一下填寫的	表單填寫完成成	一開始沒有注意到要按	確認成功。
況或	料,表格由上往下	資料,確認資料都	功送件。	下確認網址的按鈕,點擊	
問題	一一填寫。	無誤。		確認按鈕。	