

數位發展部

111 年度政府網站易用性測試建議報告

內政部地政司

-地籍圖資網路便民服務系統

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.....	20

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.....	7
表 4：系統易用性量表.....	8
表 5：網站服務優化順序.....	18

圖目錄

圖 1：「內政部地政司土地位置及資訊查詢服務」服務流程關鍵步驟.....	4
圖 2：大量介紹及說明的首頁.....	10
圖 3：查詢的關鍵選項都是專有名詞，且無說明.....	11
圖 4：選項太多，難以尋找地標.....	12
圖 5：進階功能未整合.....	13
圖 6：「申請謄本」不易尋找.....	13
圖 7：說明視窗擋住了主要功能.....	14
圖 8：針對專有名詞，提供即時的說明.....	15
圖 9：進一步功能可以整合在物件資料下方.....	17
圖 10：說明應要有功能的用意、如何使用功能.....	18

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：內政部地政司
- 2.申請時間：2022 年 8 月 25 日
- 3.網站名稱：地籍圖資網路便民服務系統
- 4.網址：<https://easymap.land.moi.gov.tw>
- 5.網站目標族群：一般民眾或於金融機構、不動產及建物相關行業、政府機關上班之使用者。

(二)測試標的

- 1.服務名稱：土地位置及資訊查詢服務
- 2.服務目的：節省民眾臨櫃申辦土地謄本之時間與金，並有促進不動產交易安全之目的，以及可瞭解土地或建物區位及鄰近成交價。
- 3.測試目的：想瞭解民眾操作是否便利親民。
- 4.預計完成操作時間：1 分鐘
- 5.預期服務產出：土地地段號或建物建號、面積、位置及鄰近實價等加值運用服務資訊。

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。

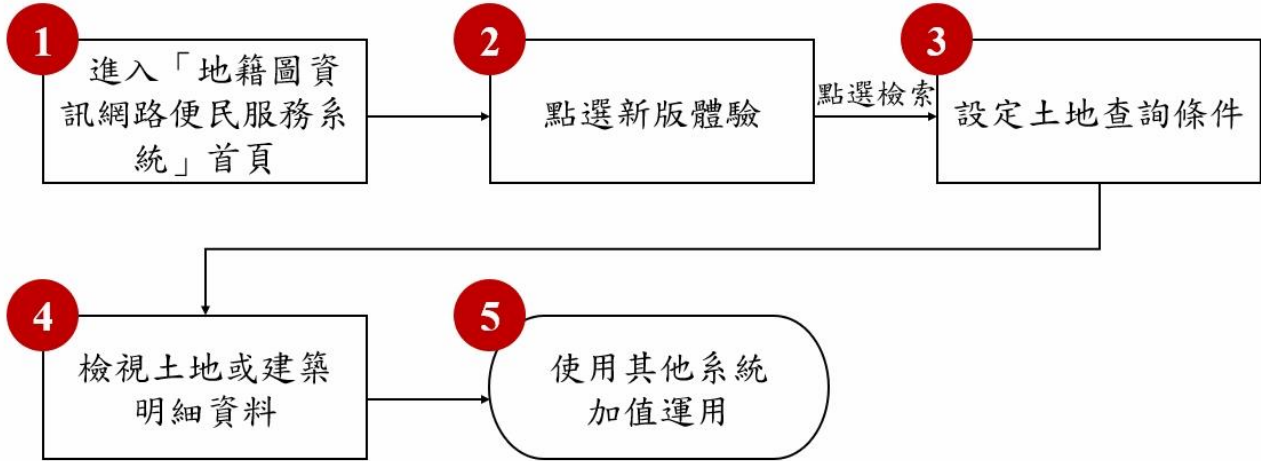


圖1：「內政部地政司土地位置及資訊查詢服務」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站為一般民眾，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	高雄市	傳統製造業經營 幕僚人員	4~5 小時/天
測試者 2	男性	37 歲	新竹縣	不動產業務銷售 人員	2~3 小時/天
測試者 3	男性	29 歲	高雄市	公務機關人員	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
測試者 4	女性	41 歲	台南市	傳統製造業業務銷售人員	4~5 小時/天
測試者 5	女性	25 歲	新北市	學生	6 小時以上/天
設計專家	男性	42 歲	台中市	設計師	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「地籍圖資訊網路便民服務系統」首頁	許多民眾難以理解的專有名詞，也無法得知意思。	點選新版體驗。	大量的文字介紹，民眾難以細讀，降低民眾易學、易記及效率性。
2	點選新版體驗	許多民眾難以理解的專有名詞，也無法得知意思，讓人感覺有距離，降低使用意願。	點選進入系統。	大量的文字介紹，民眾難以細讀，降低民眾易學、易記及效率性。
3	設定土地查詢條件	測試者 1、3、4、設計專家：不懂什麼是地址門牌及戶政門牌？前三位都選擇戶政門牌。	能夠充份了解系統怎麼使用。	1. 測試者 1、4、設計專家：提出基本操作，看了還是不了解如何使用。

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：也想選戶政，但過去設計經驗使他選預設的地政門牌。</p> <p>測試者 1：戶政門牌找不到資料，回首頁看說明、看常見問答後還是不懂如何使用。</p> <p>測試者 4：使用瀏覽紀錄時，找不到之前特定某筆記錄。</p> <p>設計專家：使用地標查詢好市多，因出現全台中的賣場資料過多，難以使用。</p>		<p>2. 測試者 4、設計專家：不懂什麼是地籍？非都土地？也無解釋。</p> <p>3. 測試者 4：提出不懂什麼是開發區查詢？也無解釋。</p>
4	檢視土地或建物明細資料	設計專家：使用村里查詢後，點選畫面皆無反應，無顯示資料。	查詢條件設定無誤。	測試者 5：列印查詢資料，無法使用。
5	使用其它系統 增值應用	測試者 3、4、設計專家：找不到申請謄本的位置而中斷任務，其它三位無做此動作。	能找到功能在哪裡。	無

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		測試者 3：最後於其它找到申請膳本位置，但外連電傳網站後，又遇到一連串的問題導致任務中斷。		

2.測試者操作此服務時間較機關的預期多 9 分 8 秒鐘，完成平均時間：10 分 8 秒鐘。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	13 分 17 秒	12	0
測試者 2	6 分 35 秒	0	0
測試者 3	13 分 14 秒	3	8
測試者 4	14 分 3 秒	8	8
測試者 5	5 分 56 秒	2	0
設計專家	7 分 44 秒	3	3

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 38.75 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

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/RlqjDx>。

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。

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。	2	4	1	3	3	3
2	我覺得這個網站過於複雜。	5	3	5	2	5	5
3	我認為這個網站很容易使用。	2	3	1	1	2	2
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	4	2	4	3	2	2
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	3	5	1	4	3	2
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	3	1	4	2	3	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。	1	5	1	1	2	2
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	5	1	5	2	4	4
9	我很有自信能使用這個網站。	3	5	2	3	3	4

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
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	4	3	5 無	4	4	4
總分		25	80	7.5	47.5	37.5	35
分數均值		38.75					

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果（請參見附件），整理出 5 項關鍵議題。

1.首頁文字及專有名詞過多

首頁目前有大量的文字訊息在介紹系統由來、使用什麼技術，但大量的專有名詞（如：KML 圖資、套疊 NLS、正射影像、OSM…等），讓一般民眾難以理解，且大篇幅的介紹由來及技術，對民眾使用系統也無明顯幫助（如圖 2）。

首頁出現的說明，也因為民眾尚未使用系統，看了也不知道怎麼使用；目前針對一個功能性質的圖資查詢服務網站來說，首頁的存在對民眾毫無幫助，只是多添一個步驟。



系統公告

- ▶ 本部「土地開發資訊系統」即日起整併至「地籍圖資網路便民服務系統」，進入該系統圖台後，可利用上方之「開發資訊」功能選項檢索區段徵收、市地重劃、農村社區土地重劃等開發案件相關資訊，歡迎多加利用。使用網站過程中有任何疑問，請洽詢客服人員，我們將竭誠為您服務，謝謝！
- ▶ 瀏覽器建議使用FireFox、Google Chrome、IE11以上版本。
- ▶ 支援行動裝置瀏覽器，惟其作業軟體版本建議Android 7.0及iOS 8.0以上。
- ▶ KML圖資建議使用Google Earth 軟體檢視。(可至下載專區下載Google地球)



系統簡介

本系統結合地籍圖資及開發案件資訊網路便民查詢功能，以內政部建置完成之全國土地基本資料庫，提供以地號、建物門牌、村里等方式查詢土地位置，及區段徵收開發、市地重劃及農村社區土地重劃案件、非都市土地分區及使用地類別等土地資訊查詢功能。輔以多元定位、路徑導航及實價登錄案件應用、**套疊NLSC、正射影像(航照圖)及OSM**，提供公開透明的地籍及土地使用資訊。



進入系統



舊版系統



使用導覽



下載專區



常見問題

圖2：大量介紹及說明的首頁

2.圖資查詢關鍵選項專有名詞過多

在使用地籍圖資查詢時，在查詢功能的重要關鍵選項，都是民眾不理解的專有名詞，如：地政門牌與戶政門牌？地籍與非都土地？開發區查詢？這些都是重要的選項關鍵，但都無說明（如圖3）。

民眾因為不懂專有名詞，而不了解應該使用哪一個功能查詢，導致目標任務的中斷。



圖3：查詢的關鍵選項都是專有名詞，且無說明

3.部份功能使用上有問題

經測試部份功能有問題，建議視情況修正。在測試者進行測試的問題情況如下：

- (1)測試者 1 使用戶政門牌查詢不到資料。
- (2)測試者 4 右鍵瀏覽紀錄找不到某筆查詢紀錄。
- (3)測試者 5 無法使用列印資料。
- (4)設計專家使用村里查詢後，圖資畫面點擊無任何反應。
- (5)設計專家想使用地標查詢找好市多台中北屯店，但出現全台中賣場，多到難以從中間選擇（如圖 4）。



圖4：選項太多，難以尋找地標

4. 其它進階功能未整合

搜尋到地籍資料後就中斷了，進一步功能並未整合至流程中（如圖5），讓使用者需要另外探索有哪些其它功能，還需花時間探索該功能的位置。

然而進一步功能要到進階操作找尋，而且功能也沒有與現在搜尋到的物件同步，如：路徑導航不會帶入現在找到的資料，使用者要重新輸入，如以一來還不如直接去用 Google 導航，雖然網頁上也是建議直接使用 Google 導航。



圖5：進階功能未整合

申請謄本的位置藏的很裡面（目前所在位置：其它→其它系統→○○○全方位電傳），而且名稱看不出來是申請謄本（如圖 6）。



圖6：「申請謄本」不易尋找

5.圖資系統說明無法滿足民眾需求

圖資的基本操作說明民眾皆反應看了還是不懂，操作中還會擋住搜尋功能（如圖 7），不確定要不要關掉。說明圖片還會自動輪播，使用者沒看完就會強制換頁了。

實際深入研究後發現是基本操作只有說明功能位置在哪，但無說明功能的用意、名詞的解釋、適用的情況。

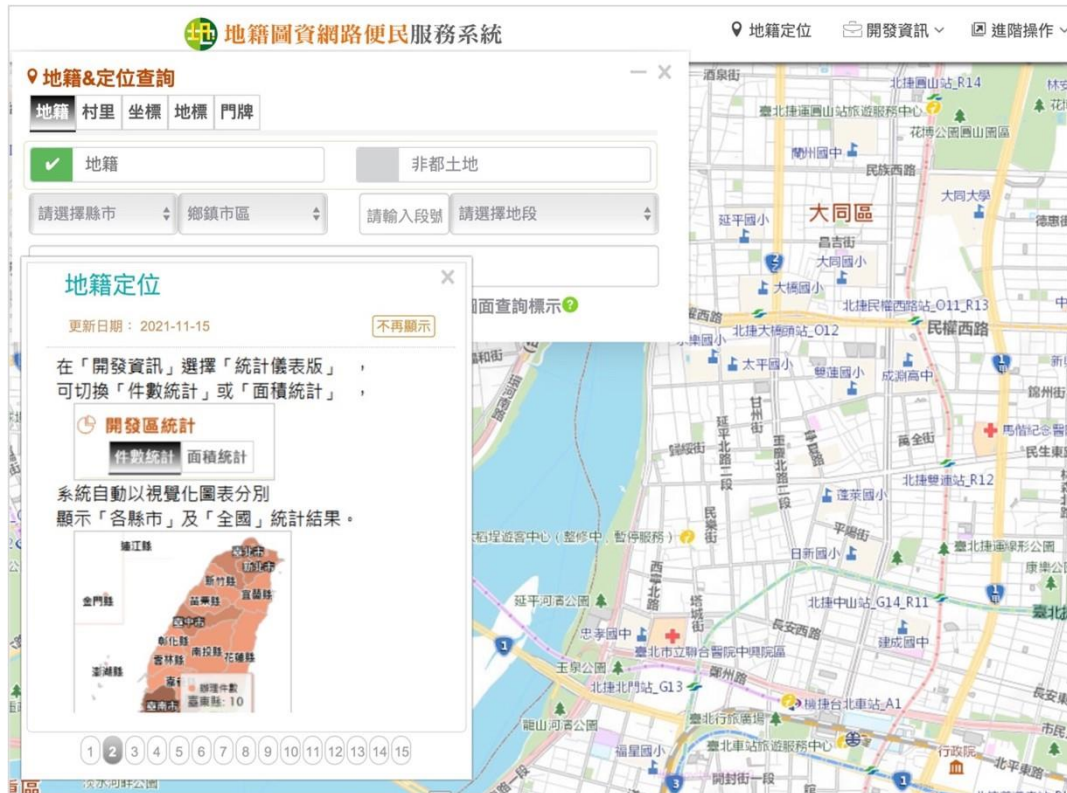


圖7：說明視窗擋住了主要功能

八、建議方案

內政部地政司「土地位置及資訊查詢服務」為提供民眾土地位置及資訊查詢之服務，根據測試結果分析的五項關鍵議題「首頁文字及專有名詞過多」、「圖資查詢關鍵選項專有名詞過多」、「部份功能使用上有問題」、「其它進階功能未整合」及「圖資系統說明無法滿足民眾需求」，整理出五項建議方案，詳細說明如下：

(一) 移除首頁

目前首頁的介紹對民眾使用系統並無直接幫助，功能型網站與資訊型網站並不同，功能型網站不需要一個大量文字介紹的首頁，通常會直接連結到該系統功能，說明也直接在系統中。如：Google Map、591、104等都是直接以功能為主，不會一開始就大量簡介及說明。

功能型網站唯一需要首頁的情況，是要說明功能必要的「事前準備」，告知使用者必需滿足特定需求，才能下一步使用，如：報稅要認證才能

使用，首頁提醒選擇認證方式。但目前地籍圖資系統在使用上，並無特定事前準備需求，所以建議移除直接連結到系統。

(二)針對關鍵選項的專有名詞提供即時的說明

目前系統最大的問題，就是查詢功能的關鍵選項，都是民眾不理解的專有名詞，但卻無解釋與說明。

民眾因為不懂名詞用意，不知道該使用哪個選項查詢，只能盲試，導致選錯選項又不會用，目標任務中斷。因此建議在專有名詞上，都加上即時的說明及提示（如圖 8），就可以大幅改善使用者操作。

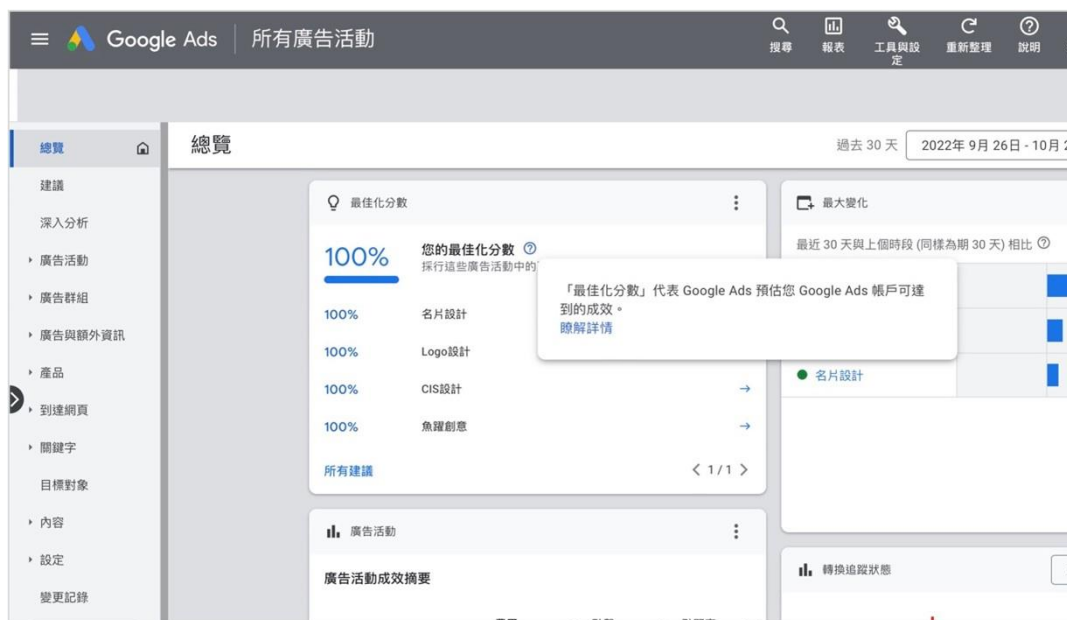


圖8：針對專有名詞，提供即時的說明

(三)修改功能上的問題

經測試者提出遇到功能上的問題，逐一視情況修正。

1.測試者 1：使用戶政門牌查詢不到資料

經同一條件再次測試，可以使用，應該是人為個案或再觀察測試。

2.測試者 4：右鍵瀏覽紀錄找不到某筆查詢紀錄

經同一條件再次測試，功能正常，應該是人為個案或再觀察測試。

3.測試者 5：無法使用列印資料

經同一條件再次測試，功能正常，應該是人為個案或再觀察測試。

4.設計專家：村里查詢後，圖資畫面點擊無任何反應

再次測試發現，需再點選右方手指符號，點地圖才會出現指定地段資料，需再次確認村里查詢的用意及可行性。

5.設計專家：想使用地標查詢找好市多台中北屯店，但出現全台中賣場，多到難以從中間選擇。

建議除了下拉選單，考量可以再增加區域的條件做再次篩選，以減少項目數量。或是製作搜尋列讓使用者搜尋。

(四)將進一步功能整合在物件資料上

民眾已查詢到物件，下一步的動作目前使用者要另外探索有哪些其它功能及其位置，加上功能位置的規劃及分類不盡理想，使用者找不到位置，導致流程中斷。

建議直接將下一步的動作整合在物件資料上，搜尋到物件後，可以直接看見後續可以執行的動作（如圖 9）。



圖9：進一步功能可以整合在物件資料下方

(五)重新規劃功能說明

目前說明只有提到功能在哪裡，無法滿足說明的需求。其實目標流程的步驟及畫面並不複雜，使用者看得到主要的位置。

說明的重點應該有二：

- 1.清楚地說明功能的用意，告訴使用者為何要設計這個功能(如圖 10)。
- 2.說明如何使用該項功能，進而在說明中引導使用者下一步的動作。

建議依這兩大重點，重新規劃系統說明的內容。



圖10：說明應要有功能的用意、如何使用功能

資料來源：Google Map 說明

以上 5 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 面向之評估，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
首頁文字介紹及專有名詞過多	移除首頁	5	易學、效率、滿意度

關鍵議題	建議方案	優化順序	易用性面向
圖資查詢關鍵選項有許多專有名詞	針對關鍵選項的專有名詞提供即時的說明	1	易學、效率、避免錯誤
部份功能使用上有問題	修改功能上的問題	2	滿意度、避免錯誤
其它進階功能未整合	將進一步功能整合在物件資料上	3	效率、避免錯誤
圖資系統說明無法滿足民眾需求	重新規劃功能說明	4	易學、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.針對關鍵選項的專有名詞提供即時的說明
- B.修改功能上的問題
- C.將進一步功能整合在物件資料上
- D.重新規劃功能說明
- E.移除首頁

以上建議方案提供內政部地政司-土地位置及資訊查詢服務，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	地籍圖資網路便民服務系統-新版 首頁	地籍圖資網路便民服務系統-新版 首頁—存取位置資訊	地籍圖資網路便民服務系統-新版 首頁	首頁->地籍定位頁面	地籍&定位查詢	地籍&定位查詢->門牌
畫面						
碰到的狀況或問題	狀況：1 一進到首頁，看到整片的公告/簡介與說明的文字，覺得大部份人通常懶得看，只想趕快找需要的資訊。	狀況：1 出現一些看起來重疊的視窗，先把最上面的「存取您的位置資訊」點選允許。	狀況：3 剛進來看不懂頁面功能，仔細研究一下，可以用定位功能，看下面基本操作說明，但其實也看不太懂。	狀況：1 出現「地籍定位」的重疊視窗，但看不懂，把「地籍定位」小視窗關掉。	狀況：1 看了下「地籍&定位查詢」的條件設定，覺得「門牌」查詢可能比較簡單，選「門牌」查詢。	狀況：3 出現可以選擇「地政門牌」或「戶政門牌」，不知這有什麼差別？

碰到 的狀況 或問題	<p>狀況：2</p> <p>中間正下方有「進入系統」的選項，於是點入。</p>		<p>狀況：2</p> <p>即然可以有地籍定位功能，於是點「地籍定位」。</p>			<p>狀況：2</p> <p>預設在「地政門牌」，通常我們登記不是用戶籍嗎？於是改選「戶政門牌」。</p>
------------------	--	--	---	--	--	---

頁面名稱	地籍 & 定位查詢->門牌->戶政門牌	「戶政門牌」->「檢索」	「檢索」關掉後，剩地圖頁面	地籍圖資網路便民服務系統-新版首頁	首頁->使用導覽->地籍圖資網路便民服務->「查詢應用」	首頁->使用導覽->地籍圖資網路便民服務->常見問答
畫面						
碰到的狀況或問題	狀況：1 依畫面填入地址資料，但街道竟不能用打字的，一堆路名慢慢找，有點麻煩。	狀況：3 看不出有任何土地置面積地形等資訊？ 重覆多次按「檢索」都沒反應？	狀況：3 仍看不懂這地圖，也沒看到我剛才查詢的地址位置？	狀況：3 重覆看選單功能，看不懂。	狀況：3 還是看不懂，再下拉，有「常見問答」。	狀況：3 找不到我想的問題，點Q。
						狀況：1 如何查地號，也不是我要的東西。
碰到的狀況或問題	狀況：2 輸入完整地址按「檢索」	狀況：2 這個畫面真的看不懂。	狀況：2 上面及左邊可點的選項，也都	狀況：2 看系統簡介，並下拉看有沒有其它		狀況：2 隨意點任何問題展開都沒用。

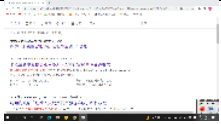

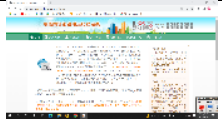
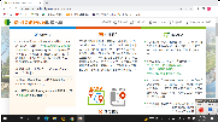
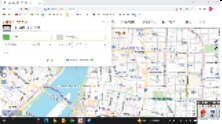
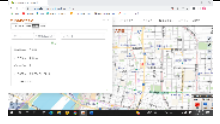
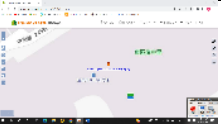
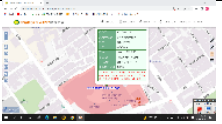
問題			看不懂。	可參考資訊，仍看不懂。		
碰到的狀況或問題		狀況：3 把「檢索」小視窗關掉(想是否視窗把查詢結果擋住了?)。	狀況：3 再回首頁找查看。	狀況：3 在下面使用導覽->地籍圖資網路便民服務->下拉選單點「查詢應用」。		狀況：3 重新滑回最上面再重新點「進入系統」，回到「地籍&定位查詢」。

頁面 名稱	地籍 & 定位 查 詢	地籍 & 定位查詢 ->檢索	地籍 & 定位查詢 ->檢索->結果資 料	地籍 & 定位查詢 ->檢索->結果資 料		
畫面						
碰到的狀 況或 問題	狀況：1 這次選擇用「地 政門牌」查詢看 看。	狀況：1 出來一整列同樣地 址，只是樓層不同？ 那就選第一條我輸 入的。	狀況：1 終於出現地段地 號地形面積位置 等等資訊。 但覺得資訊好 少？除了地形， 好像權狀資料都 有，查詢完成。	狀況：1 發現可以在地圖 上任意位置點 選，則會出現那 個位置的相關資 訊，包含地址...。		
碰到的狀 況或 問題	狀況：2 再次輸入地址 完成後，點選 「檢索」。		狀況：2 但仍不懂為何前 面用「戶政門牌」 不能查詢。			

碰到的狀況或問題			狀況：3 右上旁小功能仍看不懂是什麼，但第三個「小手」圖點看看。			
----------	--	--	-------------------------------------	--	--	--

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。


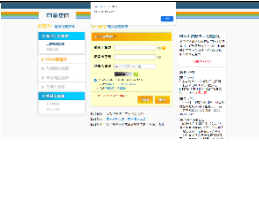

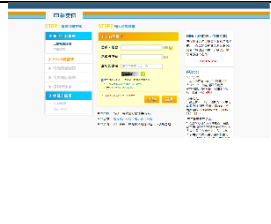



頁面名稱	首頁	文社會資料庫名錄檢索	地籍圖資網路便民服務系統	新舊系統選擇	地籍&定位查詢	地籍&定位查詢	地籍&定位查詢	地籍點擊查詢
畫面								
碰到的狀況或問題	狀況：1 尋找搜尋地籍圖資網路便民服務系統。	狀況：1 進入人文社會資料庫名錄檢索，接著進入所提供的網頁。	狀況：1 成功進入地籍圖資網路便民服務系統首頁。	狀況：1 進入新版體驗模式。	狀況：1 使用地籍&定位查詢輸入需要查找的土地或建物位置、面積、地形等登記謄本資訊。	狀況：1 使用地籍&定位查詢內的地標模式，選擇想查詢的地標後選擇檢索。	狀況：1 檢索後頁面顯示選取標的的位置。	狀況：1 選取右列地籍點擊查詢後，點選欲選擇的標的。
碰到的狀況或						狀況：1 系統會列出所選地標之		狀況：1 欲查詢的地標就會顯示





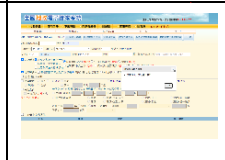


問題						符合選項，選擇欲查詢的地標。		土地或建物位置、面積、地形等登記謄本資訊。
----	--	--	--	--	--	----------------	--	-----------------------

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	新版體驗入口	新系統畫面	查詢	查詢結果	使用說明	其他系統
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：1 找了一下進入窗口，找到新版的入口進入。	狀況：1 稍微檢視了說明，點選進入系統。	狀況：1 直接跳出了查詢介面跟導覽，覺得畫面有點雜亂，而且教學很多頁懶得看，決定先自己使用看看。	狀況：2 查詢時有點不懂地政跟戶政差別，先選了使用戶政查詢。	狀況：2 以為會直接在地圖上跳出搜尋地址，看畫面沒反應又按了檢索一下還是沒反應，後來按了搜尋結果的地址才跳出正確畫面。	狀況：3 查完之後試著找到可以申請電子謄本的地方，完全找不到後，按了使用說明全部看完還是找不到。	狀況：2 在其他系統終於發現，原來電傳那欄是電子謄本系統入口，一開始以為要點選最下面的「電子謄本系統」，後來一直點不到才知道原來點電傳就可以了。

頁面名稱	高雄市地籍查詢系統	HiNet 帳號登入	電子謄本系統如何使用選項	嘗試用自然人憑證登入	電子謄本入口	網路申請同意書	全國地政電子謄本系統首頁
畫面							
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>以為這就是電子謄本申請介面，點選了進入系統。</p>	<p>狀況：3</p> <p>很意外的畫面，不知道要怎麼做，因為沒有帳號也不是使用 HiNet 服務，想試著點選其他付費方式也都無法。於是點了下面的電子謄本系統看看。</p>	<p>狀況：1</p> <p>檢視了一下各選項，找到如何使用選項了解到申請流程必須要有 HiNet 帳號才行，於是回到登入畫面繼續嘗試。</p>	<p>狀況：3</p> <p>回到登入畫面，發現有自然人憑證可以勾選，以為可以直接使用自然人憑證登入，失敗。</p>	<p>狀況：1</p> <p>絕望之中，幸運發現電子謄本系統入口選項。</p>	<p>狀況：1</p> <p>終於開始申請電子謄本。</p>	<p>狀況：2</p> <p>畫面有點亂，但還是找到謄本申請窗口。</p>

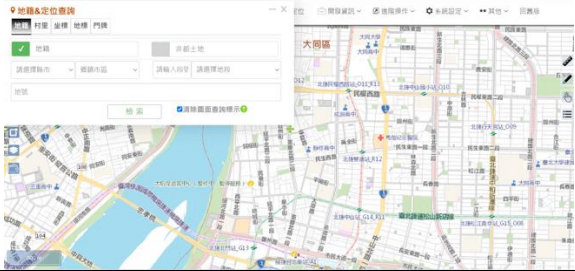


頁面名稱	無法進入申請	縣市選取	點選鄉鎮市區	申請頁面	無法送出	新增資料	完成
畫面							
碰到的狀況或問題	<p>狀況：2</p> <p>點選了建物門牌查詢，依然一樣的畫面。回到首頁看到下面有練習選項，就先試看看。</p>	<p>狀況：1</p> <p>點選查詢地點縣市。</p>	<p>狀況：2</p> <p>地區大小及位置好像跟印象中不太一樣，導致第一時間在地圖找不到，於是就直接去選單選取。</p>	<p>狀況：1</p> <p>填寫基本資料及查詢位置地號，在剛剛查詢地號的地方，不能直接複製有點麻煩。</p>	<p>狀況：2</p> <p>填寫完送出後，跳出請新增要申請資料提示窗口。</p>	<p>狀況：2</p> <p>找了一下才找到新增資料選項，新增完就可以送出了。</p>	<p>狀況：1</p> <p>完成申請。</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	地籍圖資網路便民服務系統首頁	新版體驗的首頁	地籍圖資網路便民服務系統
畫面			
碰到的狀況或問題	狀況：2 頁面中字很多，感覺資訊量很大，讀起來需要花上一些時間。	狀況：2 頁面中字很多，感覺資訊量很大，讀起來需要花上一些時間。	狀況：2 左下角的「基本操作」方框，是說明這個系統如何操作嗎？但讀起來不是很容易快速理解。
碰到的狀況或問題	狀況：3 內容中有些是專有名詞，不知道是代表什麼意思？讀起來頗累。	狀況：3 內容中有些是專有名詞，不知道是代表什麼意思？讀起來頗累，這是給專業人士用的網頁嗎？	狀況：2 我要關掉這個「基本操作」方框嗎？萬一我之後要再看如何操作，可以再回來嗎？要從哪裡找回來？可是不關掉又不能繼續後面的查詢作業啊？好困

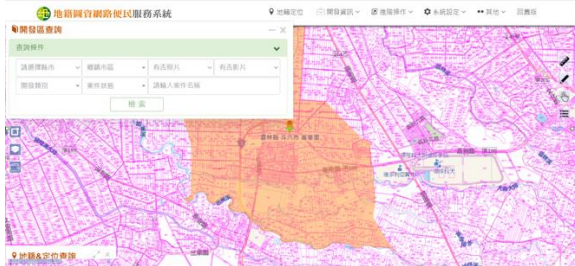

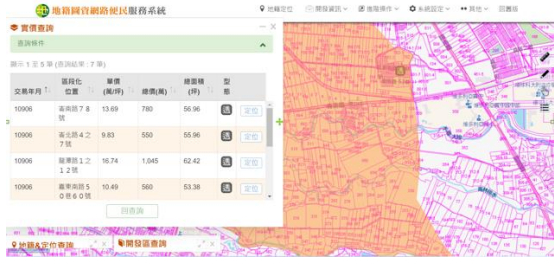
			擾。
碰到的狀況或問題		<p>狀況：2</p> <p>我要怎麼開始查詢我要的資訊呢？是要先去首頁嗎？我已經在首頁了吧？頁面中說明的相關內容好像都不是我要的，也看不太懂說明內容，感覺是複雜度頗高的網站。先點選右上角的「進入系統」看看好了。</p>	

頁面名稱	地籍&定位查詢(地籍)	地籍查詢結果頁面(地號)	其他/使用說明
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：3</p> <p>不懂什麼是地籍？什麼是非都市土地？</p>	<p>狀況：1</p> <p>找到了要查詢土地的位置、地形、面積及地建號等資訊。</p>	<p>狀況：1</p> <p>原來剛剛一開始出現的基本操作方框是在這個地方，那就不用擔心忘記操作內容了。</p>
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>先用地籍來查詢看看好了……。</p>	<p>狀況：2</p> <p>原本擔心土地相關資訊的視窗一關掉，就會出不來了，但不關掉又沒辦法看清楚附近地況地圖，原來關掉後只要再點選一下目標的橘色定位點，就會再出現了，剛剛白擔心了一下。</p>	<p>狀況：3</p> <p>基本操作方框中提到其他系統裡面可以連結到謄本等付費系統，但為何好像無法操作啊？且沒看到謄本相關選項啊？</p>

頁面名稱	地籍&定位查詢（門牌）	地籍查詢結果頁面（門牌）	地籍&定位查詢（地標）
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：3</p> <p>不懂什麼是地政門牌？什麼是戶政門牌？看了說明還是不太懂，或許是我沒接觸過相關的資訊吧？感覺二個不是一樣的項目嗎？</p>	<p>狀況：1</p> <p>找到了要查詢建物的位置、地形、面積及地建號等資訊。</p>	<p>狀況：1</p> <p>原來剛剛一開始出現的基本操作方框是在這個地方，那就不用擔心忘記操作內容了。</p>
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>先用戶政門牌來查詢看看好了。</p>		<p>狀況：3</p> <p>基本操作方框中提到其他系統裡面可以連結到謄本等付費系統，但為何好像無法操作啊？且沒看到謄本相關選項啊？</p>

頁面名稱	地籍&定位查詢（座標）	地籍查詢結果頁面（地標）	嘉義市台鐵嘉義站
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>座標的選項，我目前沒有相關資料可以輸入查詢，先 PASS。</p>	<p>狀況：1</p> <p>以嘉義的交通設施，台鐵車站來查詢，得到三筆資料。</p>	<p>狀況：2</p> <p>奇怪，怎麼沒有出現剛剛的綠色資訊內容方框呢？</p>

頁面名稱	地籍查詢結果頁面（地標）	嘉義市財稅局	地籍&定位查詢（村里）
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>再以嘉義的稅捐機關來查詢看看好了。</p>	<p>狀況：2</p> <p>沒有出現剛剛的綠色資訊內容方框，猜想應該是政府單位的關係吧，所以不會出現位置、地形、面積及地建號等資訊。</p>	<p>狀況：1</p> <p>來看看村里可以查到什麼資訊？原來可以查到村里的範圍。</p>

頁面名稱	開發區查詢	實價查詢	崙峰里實價查詢結果頁面
畫面			
碰到的狀況或問題	<p>狀況：3</p> <p>不太懂這是要查什麼？</p>	<p>狀況：1</p> <p>進階操作中有實價查詢的選項，不知道點選會出現什麼，來試試看好了。</p>	<p>狀況：1</p> <p>原來選定村里後，然後點選實價查詢，可以連結實價查詢資訊，很方便耶。</p>

頁面 名稱	瀏覽紀錄	實價查詢	
畫面			
碰到的 狀況或 問題	<p>狀況：1</p> <p>點選系統中的瀏覽紀錄，會出現剛剛查詢過的相關資訊。</p>	<p>狀況：1</p> <p>進階操作中有實價查詢的選項，不知道點選會出現什麼，來試試看好了。</p>	
碰到的 狀況或 問題		<p>狀況：3</p> <p>但奇怪，為何剛剛查的建物(裕農路)的資訊內容沒有在瀏覽紀錄裡面。</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	網頁說明-浮動窗格	檢索頁面	檢索頁面	檢索頁面	檢索頁面
畫面						
所遇到的問題	狀況：1 成功進入到地籍圖資網路便民服務系統,並確認為新版內容。	狀況：1 使用右下角的浮動窗格說明了解此網頁如何使用。	狀況：1 以查詢 101 附近土地建物為範例，使用檢索功能。	狀況：1 點擊「最小地號」後，會出現粉紅色的畫框圖示以及地號號碼。	狀況：1 可以看見粉紅色的地號號碼，再查詢該土地地號的相關資料。	狀況：1 點擊滑鼠右鍵，可以了解更多功能「實價登錄」。
所遇到的問題		狀況：1 可以大致了解這個網頁可以提供甚麼樣的查詢功能，但是需要倚靠		狀況：1 就可以成功了解地號所記載的相關資訊土地、建物位置、面積、地形。		

		花多一點時間了解，因為這個網站涵蓋的功能滿多的				
--	--	-------------------------	--	--	--	--

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	新版首頁	進入系統	地籍	村里
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>首頁滿滿的文字，難以閱讀，裡面介紹了一堆很艱深的專有名詞，大量講述了用了哪些專業的技術。這些名詞民眾難以理解，也不需要理解，民眾只關心好不好用，可以做什麼。</p>	<p>狀況：1</p> <p>原以為新版會更明確一點，但發現文字更多更複雜，除了一開始大量文字說明，往下捲還有更多的內容，第一時間難以消化。</p>	<p>狀況：2</p> <p>進入系統會跳出基本操作說明，大致看了說明還是不清楚要怎麼操作。</p>	<p>狀況：2</p> <p>預設是地籍功能，不太清楚地籍及非都土地的差別及意思？但我沒有段號、地號的資料，所以換點下一個。</p>	<p>狀況：3</p> <p>設定好我要找的村里了，但是畫面上點選都沒有任何反應？好像無法得到任何資訊，只好再點下一個。</p>

頁面名稱	坐標	地標	門牌	找到資料	地圖點選
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1</p> <p>這需要打經緯度坐標，我沒有資料換點下一個。</p>	<p>狀況：3</p> <p>我本來是要找好市多北屯店，但這裡會列出全台中市的所有的大賣場、超市、大型購物中心都列出來選擇！我在海量的選項內，真的是難以找到好市多，所以放棄，再換下一個。</p>	<p>狀況：2</p> <p>不懂什麼是地政門牌？戶政門牌？也許是我比較常接觸戶政機構，我原本以為是戶政門牌，但看設計覺得應該要是選預設的地政門牌。</p>	<p>狀況：3</p> <p>找到可以檢視的資料了。但是除了檢視基本資料，好像找不到其它的功能？任務說要找登記謄本資訊，這裡好像都找不到？</p>	<p>狀況：2</p> <p>後來發現要使用右上的手指功能，才能點選查詢地圖上的物件。但是還是找不到登記謄本資訊。</p>