國家發展委員會

109 年度政府網站易用性測試建議報告

ＯＯ市政府警察局-交通違規影音檢舉

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 8
九、 結語 11
附件一：測試紀錄表 12

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 5
表 3：網站服務優化順序 11

圖目錄

圖 1：「交通違規影音檢舉」服務流程關鍵步驟 3
圖 2：首頁「交通案件陳情」跟「線上案件陳情」名稱類似 6
圖 3：交通案件陳情的分類設定眾多且不明確 7
圖 4：檢舉必須先加入步驟繁雜之會員機制，加深任務流程難度及阻力..... 7
圖 5：臺北市、臺中市政府警察局首頁連結 8
圖 6：臺北市、臺中市政府警察局交通違規檢舉獨立分類 9
圖 7：臺北市政府警察局交通違規檢舉網頁 10
圖 8：建議簡化後之流程 10

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：讓測試者瞭解測試目的為協助機關提升網站易用性，並提醒測試者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：請測試者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：ＯＯ市政府警察局資訊科
2. 申請時間：109 年 8 月 13 日
3. 網站名稱：ＯＯ市政府警察局
4. 網址：密
5. 網站目標族群：ＯＯ市民眾

(二)測試標的

1. 服務名稱：交通違規影音檢舉
2. 服務目的：提供民眾線上陳情檢舉管道
3. 測試目的：了解本局網站在民眾使用上之易用性及操作便利性。

4. 預期完成操作時間：5 分鐘

5. 預期服務產出：完成通知及利用會員帳號查詢處理狀況及結果等。

五、測試服務流程

目前服務流程須操作 10 個關鍵步驟，如下圖 1。

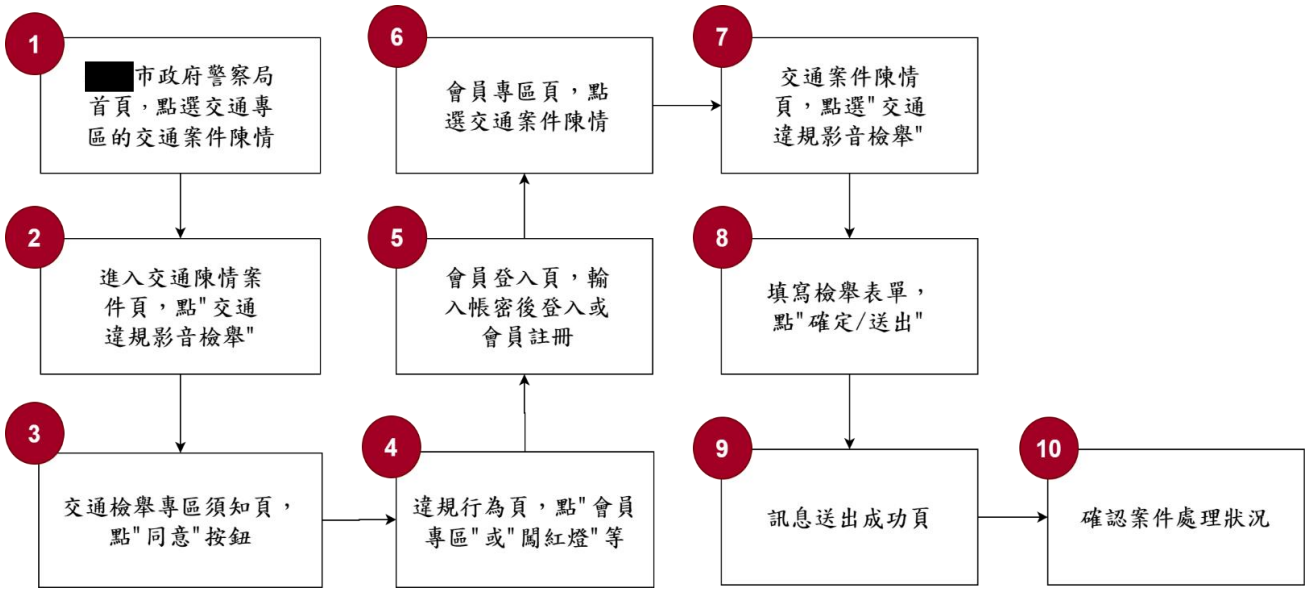

圖 1：「交通違規影音檢舉」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

依測試需求網站目標族群為ＯＯ市民眾，測試者以在ＯＯ市居住或工作為主，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、33 歲、學生、ＯＯ人新北市工作、未使用過該網站，一天使用電腦 4~5 小時。

(二)測試者 2：女性、24 歲、資訊軟體測試人員、新竹人新北市工作、未使用過該網站，一天使用電腦 6 小時以上。

(三)測試者 3：男性、40 歲、UX 設計師、台中人臺中市工作、未使用過該

網站，一天使用電腦 8 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	ＯＯ市政府警察局首頁，點選交通專區的交通案件陳情。	未注意到交通專區的民眾有可能會點選線上案件陳情。	點選交通案件陳情。	無
2	進入交通陳情案件頁，點「交通違規影音檢舉」。	分類不明確，無法第一時間選擇「交通違規影音檢舉」。	選擇「交通違規影音檢舉」。	無
3	交通檢舉專區須知頁，點"同意"按鈕	無	無	無
4	違規行為頁，點"會員專區"或"闖紅燈"等	無	無	無
5	會員登入頁，輸入帳密後登入或會員註冊	沒有會員	無	無
6	會員專區頁，點選交通案件陳情	無	無	無
7	交通案件陳情頁，點選「交通違規影音檢舉」	必須重跑流程	無	無
8	填寫檢舉表單，點"確定/送出"	無	無	無

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
9	訊息送出成功頁	無	無	無
10	確認案件處理狀況	無	無	無

2. 測試者操作此服務時間較機關單位預期多 12 分 40 秒
完成平均時間：17 分 40 秒

(1) 測試者 1：12 分 40 秒。操作中有 13 個問題，可以自行解決。

(2) 測試者 2：28 分 20 秒。操作中有 22 個問題，可以自行解決；23 個問題無法完成須重新找。

(3) 測試者 3：12 分 01 秒。操作中有 5 個問題，可以自行解決。

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 36.7 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。	3	1	1
2	我覺得這個網站過於複雜。	4	5	5
3	我認為這個網站很容易使用。	2	3	2
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	1	3	1
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	2	1	1

[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

序	問題	測試者1評分	測試者2評分	測試者3評分
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	3	4	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。	4	2	2
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	5	5	5
9	我很有自信能使用這個網站。	5	3	3
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	2	3	2
總分		52.5	25	32.5
分數均值		36.7		

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一)，整理出3項關鍵議題。

1. **首頁之「交通案件陳情」跟「線上案件陳情」名稱類似，容易造成誤解**

首頁「交通案件陳情」跟「線上案件陳情」名稱類似，未注意到交通專區的民眾，會誤點到線上案件陳情，如圖2。

圖 2：首頁「交通案件陳情」跟「線上案件陳情」名稱類似

2. **交通案件陳情的分類設定眾多且不明確，造成民眾選擇上的障礙**

交通案件陳情的分類設定不明確，部份民眾會選擇錯誤。實際上交通違規檢舉的功能，特別強調了「影音」二字，反而造成民眾的疑慮，弱化了交通違規檢舉的直接印象，如圖 3。

圖 3：交通案件陳情的分類設定眾多且不明確

3. **檢舉必須先加入步驟繁雜之會員機制，加深任務流程難度及阻力**

檢舉必須先加入會員，加入會員後並非回到先前頁面，必須重跑一次流程，使民眾感到不耐煩，大量降低效率，如圖 4。

圖 4：檢舉必須先加入步驟繁雜之會員機制，加深任務流程難度及阻力

八、建議方案

ＯＯ市政府警察局「交通違規影音檢舉」為提供民眾醫療資訊之服務，根據測試結果分析的 3 項關鍵議題『首頁之「交通案件陳情」跟「線上案件陳情」名稱類似，容易造成誤解』、「交通案件陳情的分類設定眾多且不明確，造成民眾選擇上的障礙」及「檢舉必須先加入步驟繁雜之會員機制，加深任務流程難度及阻力」，整理出 3 項建議方案，詳細說明如下：

（一） 首頁直接加入交通違規檢舉連結

交通違規檢舉是民眾使用率非常高的項目，應直接在首頁加入連結。建議參考圖 5 臺北市、臺中市政府警察局網頁。參考連結：

https://police.gov.taipei

https://www.police.taichung.gov.tw/ch/index.jsp

圖 5：臺北市、臺中市政府警察局首頁連結

（二） 交通違規檢舉連結獨立分類，並在首頁加入連結

原「交通違規影音檢舉」應更名為「交通違規檢舉」，因為該功能並非只能影音才能檢舉，為避免混淆使用者，建議移除影音二字。另交通違規檢舉應獨立分類，並在首頁加入連結。該功能使用率較高，交通違規檢舉跟交通案件陳情裡的分類也不盡相同，故檢舉及陳情應分開，如圖 6。參考連結：https://police.gov.taipei
https://www.police.taichung.gov.tw/ch/index.jsp

圖 6：臺北市、臺中市政府警察局交通違規檢舉獨立分類

（三） 重新設計交通違規檢舉專門網站，並簡化流程，毋需加入會員

交通違規檢舉，是民眾使用率較高的項目，大部份的直轄市或縣市都是專站、專頁設計，流程通常不超過 5 個步驟，且毋需加入會員。

本網站共計 10 個服務流程步驟，大幅高於同性質網站，流程過多增加使用難度，建議重製交通違規檢舉專門網站，簡化流程，毋需加入會員。簡化後流程建議縮減為圖 8，並參考圖 7 臺北市政府警察局交通違規檢舉網頁。參考連結：https://prsweb.tcpd.gov.tw/、https://tvrs.ntpd.gov.tw/、https://suggest.police.taichung.gov.tw/traffic/

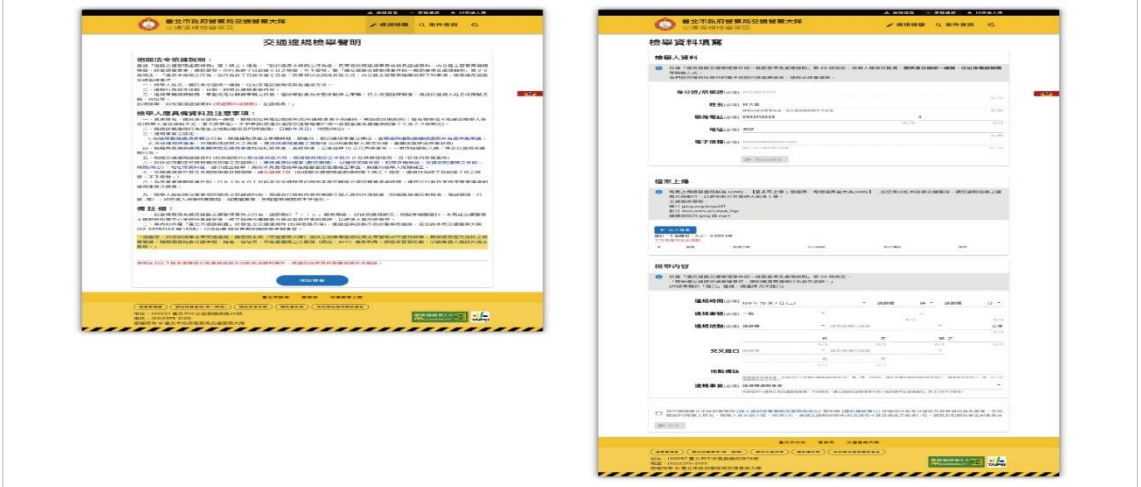

圖 7：臺北市政府警察局交通違規檢舉網頁

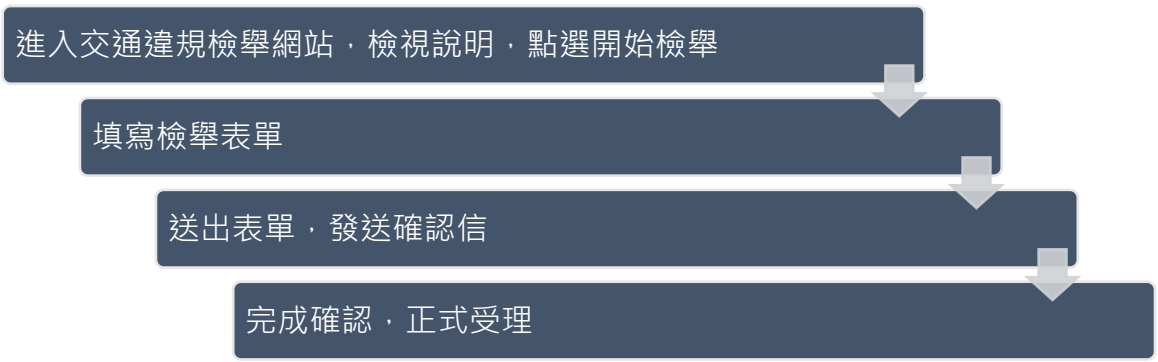

圖 8：建議簡化後之流程

以上 3 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下表 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
首頁之「交通案件陳情」跟「線上案件陳情」名稱類似，容易造成誤解	1. 首頁直接加入交通違規檢舉連結	2	有效性 效率性
交通案件陳情的分類設定眾多且不明確，造成民眾選擇上的障礙	2. 交通違規檢舉連結獨立分類，並在首頁加入連結	3	有效性 效率性
檢舉必須先加入步驟繁雜之會員機制，加深任務流程難度及阻力	3. 重新設計交通違規檢舉專門網站，並簡化流程，毋需加入會員	1	有效性 效率性 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ＯＯ市政府警察局「交通違規影音檢舉」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	ＯＯ市警察局首頁	交通案件陳情頁	檢舉專區須知頁
碰到的狀況或問題	2 雖然區分四個專區，但我沒有檢舉經驗，不太確定檢舉屬於陳情的一種，但屬性上屬於交通案件，於是點選交通案件陳情。	1 檢舉就在第一項，附帶圖示，很直覺的能夠點選進入。	2 法令條文閱讀不易，雖然是重要資訊，但排列設計上閱讀過程不太舒服，需要花許久時間才能接收。
碰到的狀況或問題		2 第一次需要註冊會員的字樣太小，因為看到圖示，直接被我忽視。	

頁面名稱	交通違規影音檢舉頁	會員登入頁	註冊會員須知頁
碰到的狀況或問題	2 以為看完檢舉須知，就能馬上開始填寫檢舉資料，但登入會員的狀態下才能使用，感到有點灰心。	1 會員登入畫面，之前沒有加入過，所以依照常理按註冊。	1 會員須知的訊息，閱讀後按同意進入。

碰到的狀況或問題	2 很簡單的頁面，操作的時候感覺很簡單，但寫報告的時候才覺得此頁面沒有發揮什麼功能，有點多餘浪費時間。不同的違規行為在填寫檢舉資料的時候再選填即可。	2 寫到告的時候，嘗試按交通案件陳情頁其他的項目（第二頁面），六個項目都需要登入會員才能夠操作，不明白為何不將登入會員放在進入交通案件陳情頁之前，成為必要進入的條件。造成之後重複操作許多頁面。	

頁面名稱	註冊資料填寫頁	會員註冊碼頁	收取註冊碼頁
碰到的狀況或問題	1 填寫過程順暢，依照指示填寫。	1 通知前往信箱收信後，填入驗證號碼。	1 前往信箱收信，記取驗證號碼。
碰到的狀況或問題			2 信末也有超連結能夠點選，不過字太小，容易被忽略，能夠提供常見的連結網址，回使用圖示，會更熟悉判斷。

頁面名稱	填寫會員註冊碼頁	會員登入頁	會員專區頁
碰到的狀況或問題	1 填入驗證號碼。	1 登入會員，過程很直覺，無疑問。	1 進入會員之後，直覺上再次點選交通案件陳情。
碰到的狀況或問題		2 多數經驗上，註冊與認證後，應該是登入狀態，或是導向登入前的操作到一半的步驟。以此例子應該回到『交通違規影音檢舉頁』。	

頁面名稱	交通違規影音檢舉頁	註冊會員須知頁	交通違規影音檢舉頁
碰到的狀況或問題	2 第二次來到此頁面，有些不耐煩，為何要再次選一次。	2 第二次來到此頁面，有些不耐煩，為何要再次閱讀一次。	1 第二次來到此頁面，有些不耐煩，但這次終於能夠點選違規停車。

頁面名稱	線上案件陳情頁	系統確認訊息頁	ＯＯ市警察局首頁
碰到的狀況或問題	1 填寫的多半是必要資料，過程順暢，沒有疑惑的地方。	2 填寫完成後的系統確認訊息，停留十秒後轉跳，感覺十秒太短，因為訊息交代的東西較多。	2 回到首頁，但轉跳回來並無法得知我目前是登入狀態。導致的問題是，假如會員忘記登出，所用的電腦是與人共用的，可能會有隱私疑慮。
碰到的狀況或問題		2 訊息應補充能夠前往會員專區查詢紀錄，就不會覺得時間太短，卻沒有記下案號，頁面就轉跳走了。	

測試者 2：

頁面名稱	ＯＯ市政府警察局	交通案件陳情	會員專區	註冊會員	會員註冊
碰到的狀況或問題	1. 從 google 進入首頁	1. 進入交通案件陳情	1. 進入會員專區	1. 沒有查看內容直接點選我同意按鈕	1. 輸入資料，點選送出
碰到的狀況或問題	2. 覺得交通專區跟服務專區都有可能會有檢舉的地方，但因為交通專區跟任務比較符合故選擇交通專區	2. 從文字上看到要進入會員專區，但看右上角沒有會員專區，所以一直在找，最後在使用方式的下方找到	1. 需要註冊帳號，所以點選註冊		2. 覺得填資料很麻煩

頁面名稱	請輸入會員註冊碼	請輸入會員註冊碼	會員登入	歡迎來到會員專區	交通案件陳情
碰到的狀況或問題	1. 進到輸入會員註冊碼頁面	1. 從信箱的電子郵件進到輸入會員註冊碼頁面	1. 回到會員登入頁面	1. 進入歡迎來到會員專區頁面	1. 回到交通案件陳情
碰到的狀況或問題	2. 一開始不知道會員註冊碼是什麼，以為是帳號，但看到上面紅字寫說至信箱收取	2. 以為從信箱點選請點此輸入驗證碼完成確認，會自動幫我填寫會員註冊碼，結果沒有	1. 輸入帳密點選登入	1. 點選交通案件陳情	2. 查看交通隊底下之選項，先確認任務不是交通事故，也非違停拖吊，故選擇交通違規單陳述

碰到的狀況或問題	2. 出現 chrome 的提示訊息，會緊張一下，以為自己做錯什麼步驟				

頁面名稱	交通隊-交通違規單陳訴	交通案件陳情	歡迎來到會員專區	ＯＯ市政府警察局	交通案件陳情
碰到的狀況或問題	2. 看到名字不是測試任務所需，故在想是不是不用登入就可以申訴	1. 回到交通案件陳情	1. 進入歡迎來到會員專區頁面	1. 回到首頁	1. 回到交通案件陳情
碰到的狀況或問題		1. 點選會員專區	1. 點選登出會員	1. 點選交通案件陳情	1. 點選交通違規單陳述

頁面名稱	會員登入	交通案件陳情	會員登入	交通案件陳情	會員專區
碰到的狀況或問題	1. 進到會員登入頁面	1. 回到交通案件陳情	3. 進到會員登入頁面	1. 回到交通案件陳情	1. 進入會員專區

碰到的狀況或問題	3. 不能在未登入情況下，申訴案件	1. 點選車輛違規拖吊	1. 回到上一頁		
碰到的狀況或問題	3. 不小心點擊到展開，才會發現展開裡面有東西				

頁面名稱	交通案件陳情	ＯＯ市政府警察局交通案件陳情專區操作手冊	會員登入	交通隊-車輛違規拖吊	歡迎來到會員專區
碰到的狀況或問題	1. 回到交通案件陳情	3. 因為有手冊想說看一下，但沒有說明不用註冊可以線上檢舉	1. 進到會員登入頁面	3. 進到交通隊-車輛違規拖吊頁面	1. 進到歡迎來到會員專區頁面
碰到的狀況或問題	1. 點選ＯＯ市政府警察局交通案件陳情專區操作手冊[下載]		1. 輸入帳密，點選登入	1. 點選上一頁	1. 因為想要修改名字，故點選修改個人資料
碰到的狀況或問題				3. 不懂為什麼會進入這頁面？	

頁面名稱	會員資料修改	歡迎來到會員專區	ＯＯ市政府警察局	交通案件陳情	會員專區
碰到的狀況或問題	1. 進入會員資料修改頁面	1. 回到歡迎來到會員專區頁面	1. 回到首頁	1. 回到交通案件陳情	1. 進入會員專區
碰到的狀況或問題	3. 發現網站寫說不可以修改真實姓名	1. 點選登出會員	1. 點選交通案件陳情	1. 點選會員專區	1. 再次點選註冊

頁面名稱	註冊會員	會員註冊	會員登入	ＯＯ市政府警察局	線上案件陳情
碰到的狀況或問題	1. 沒有查看內容直接點選我同意按鈕	1. 輸入資料，點選送出	1. 進到會員登入頁面	1. 回到首頁	3. 看裡面內容都跟違停沒有關係
碰到的狀況或問題		2. 不知道能不能重複申請信箱		1. 點選線上案件陳情	
碰到的狀		3. 思考會不會不是這樣的步驟，因此未註冊新帳號			

況或問題					

頁面名稱	ＯＯ市政府警察局	線上申辦服務	協助維護治安查詢/e 化服務查詢	交通事故資料申請系統	會員專區
碰到的狀況或問題	1. 回到首頁	2. 看裡面內容，點選線上服務查詢，應該能查得到交通相關的線上申辦服務	3. 進到內政部網站了	3. 進到內政部交通事故資料申請系統網站了	1. 進入會員專區
碰到的狀況或問題	1. 點選線上申辦服務		2. 檢查內容有一項有交通字樣，故點選它(當時沒看清楚，以為跟交通申請有關)		

頁面名稱	交通案件陳情	交通隊-交通秩序立即派人整理專區	交通案件陳情	交通隊-交通違規單陳訴	交通案件陳情
碰到的狀況或問題	1. 回到交通案件陳情	3. 結果也與任務不符合	1. 回到交通案件陳情	2. 看到名字不是測試任務所需	1. 回到交通案件陳情
碰到的狀	2. 不確定正確位置，所以想確認「交通秩序立即派人整理專區」		2. 不確定正確位置，所以想確認「交通隊-交通違規單陳訴」		2. 不確定正確位置，所以想確認「交通違規影音檢舉」

況或問題					

頁面名稱	交通違規影音檢舉	闖紅燈、違規停車、其他交通違規行為	交通隊-違規停車	闖紅燈、違規停車、其他交通違規行為	交通違規影音檢舉
碰到的狀況或問題	1. 進到交通檢舉專區須知	1. 找到違規停車	1. 進入交通隊-違規停車頁面	1. 進到闖紅燈、違規停車、其他交通違規行為	1. 進到交通檢舉專區須知
碰到的狀況或問題	1. 沒有查看內容，直接按同意	1. 點選「違規停車」	2. 名字還是不正確	1. 回上一頁	1. 回上一頁
碰到的狀況或問題			1. 回上一頁		

頁面名稱	交通案件陳情	歡迎來到會員專區	ＯＯ市政府警察局	交通案件陳情	交通違規影音檢舉

碰到的狀況或問題	1. 回到交通案件陳情	1. 進入歡迎來到會員專區頁面	1. 回到首頁	1. 回到交通案件陳情	1. 進到交通檢舉專區須知
碰到的狀況或問題	1. 點選會員專區	1. 點選登出會員	1. 點選交通案件陳情	1. 點選交通違規影音檢舉	1. 沒有查看內容，直接按同意

頁面名稱	闖紅燈、違規停車、其他交通違規行為	會員專區	註冊會員	會員註冊	請輸入會員註冊碼
碰到的狀況或問題	1. 點選「違規停車」	1. 進入會員專區	1. 沒有查看內容直接點選我同意按鈕	1. 輸入資料，點選送出	1. 進到輸入會員註冊碼頁面
碰到的狀況或問題	2. 不曉得為什麼違規停車在影音檢舉裡面？	1. 需要註冊新帳號，所以點選註冊			1. 至信箱收信，然後填寫註冊碼後，按 enter 鍵

頁面名稱	會員登入	歡迎來到會員專區	交通案件陳情	交通隊-車輛違規拖吊	交通案件陳情

碰到的狀況或問題	1. 回到會員登入頁面	1. 進入歡迎來到會員專區頁面	1. 回到交通案件陳情	3. 感覺是這個，但看任務描述又不是，任務說「其它意見請加填寫」，但它沒有其他意見	1. 回到交通案件陳情
碰到的狀況或問題	1. 輸入帳密點選登入	1. 點選交通案件陳情	1. 點選車輛違規拖吊	1. 回上一頁	1. 點選交通違規單陳述

頁面名稱	交通隊-交通違規單陳訴	交通案件陳情	交通隊-交通秩序立即派人整理專區	交通案件陳情	交通隊-交通秩序立即派人整理專區
碰到的狀況或問題	3. 也沒有其他意見	1. 回到交通案件陳情	3. 結果也與任務不符合	1. 回到交通案件陳情	1. 結果作測欄位找到違規停車
碰到的狀況或問題	1. 回上一頁	2. 不確定正確位置，所以想確認「交通秩序立即派人整理專區」	1. 回上一頁	2. 剛剛看到左邊欄位的自，想確認一下，故又點回「交通秩序立即派人整理專區」	1. 點選違規停車

頁面名稱	交通隊-違規停車	交通隊-交通秩序立即派人整理專區	交通案件陳情	交通違規影音檢舉	闖紅燈、違規停車、其他交通違規行為

碰到的狀況或問題	1. 進入交通隊-違規停車頁面	1. 回到交通秩序立即派人整理專區	1. 回到交通案件陳情	1. 進到交通檢舉專區須知	1. 找到違規停車
碰到的狀況或問題	1. 回上一頁	1. 回上一頁	3. 不懂為什麼違規停車歸類在交通違規影音檢舉	1. 沒有查看內容，直接按同意	1. 點選「違規停車」
碰到的狀況或問題			1. 點選交通違規影音檢舉		

頁面名稱	交通隊-違規停車	系統訊息	ＯＯ市政府警察局	交通案件陳情	陳情信箱使用紀錄
碰到的狀況或問題	1. 進入交通隊-違規停車頁面，輸入資料，並送出	1. 進入系統訊息，會拿到案件號	1. 回到首頁	1. 回到交通案件陳情	1. 進入陳情信箱使用紀錄頁面
碰到的狀況或問題	2. 時間圖示不容易看到	2. 訊息跳太快，還沒看完就不見	1. 點選交通案件陳情	1. 點選查詢陳情	1. 點選交通隊-違規停車(2009020132)

碰到的狀況或問題	2.不知道屬於哪個地區，就選擇預設	3.也無法回上一頁看訊息			

頁面名稱	第一分局查詢	陳情信箱使用紀錄	第一分局查詢	陳情信箱使用紀錄	交通案件陳情
碰到的狀況或問題	1.確認處理進度	1.進入陳情信箱使用紀錄頁面	1.確認處理進度	1.進入陳情信箱使用紀錄頁面	1.回到交通案件陳情
碰到的狀況或問題	3.不知道未歸類是什麼？要怎麼歸類？	1.再次點選交通隊-違規停車(2009020132)	1.回上一頁	1.回上一頁	3.點選ＯＯ市政府警察局交通案件陳情專區操作手冊[下載]
碰到的狀況或問題	1.回上一頁				

頁面名稱	ＯＯ市政府警察局交通案件陳情專區操作手冊	交通案件陳情	歡迎來到會員專區	交通案件陳情	歡迎來到會員專區

碰到的狀況或問題	3. 詳細看一下手冊	1. 回到交通案件陳情	1. 進入歡迎來到會員專區頁面	1. 回到交通案件陳情	1. 進入歡迎來到會員專區頁面
碰到的狀況或問題		1. 點選會員專區	1. 回到上一頁	1. 點選會員專區	2. 登出功能不易使用
碰到的狀況或問題					3. 點選修改個人資料

頁面名稱	會員資料修改	歡迎來到會員專區	ＯＯ市政府警察局	
碰到的狀況或問題	3. 不可以更改的資料，沒有證明真實性	1. 進入歡迎來到會員專區頁面	1. 回到首頁	
碰到的狀況或問題	1. 回到上一頁	1. 點選登出		