數位發展部

114 年度政府網站易用性測試建議報告

OOOOO 警察局-OOOOO 警察局資訊服務網防空疏散避難專區

執行單位：中華民國資訊軟體服務商業同業公會

中華民國 115 年 9 月

修訂歷史

版本	制/修訂人員	變更內容摘要	提供日期
1.0	TISSA	初版制訂	115.8
2.0	TISSA	依審查意見修訂	115.9

目錄

一、 緣起.....1
二、 目的.....2
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.....5
七、 測試結果分析.....6
八、 建議方案.....15
九、 結語.....23

表目錄

表 1：測試成員相關背景 5
表 2：關鍵步驟遇到的困難及使用行為 6
表 3：測試成員操作服務時間與問題個數 8
表 4：網站使用者體驗量表 9
表 5：網站服務優化順序 22

圖目錄

圖 1：「OOOOO 警察局-防空疏散避難專區」服務流程關鍵步驟 4
圖 2：OOOOO 警察局首頁上方選單及主視覺下方捷徑入口 12
圖 3：OOOOO 警察局首頁下方 footer 12
圖 4：網頁與 App 兩種查詢方法的宣傳圖卡 13
圖 5：進入 Google 地圖左側的搜尋 icon 14
圖 6：代表搜尋地址的紅點與相較其他地點 icon 15
圖 7：將「防空疏散避難專區 」設定在首頁第一屏示意圖 16
圖 8：參考範例-內政部警政署將查詢專區放在首頁第一屏 17
圖 9：PDIS 的頁籤示範與元件設計原始碼 18
圖 10：參考範例-臺灣酒吧地圖於自定義的內容區域提供授權資訊 19
圖 11：點擊路線 icon 可另外開啟導航功能示意圖 20
圖 12：參考範例-麥當勞查詢網頁嵌入 google map 並整合多項搜尋條件 21

一、緣起

資訊科技應用蓬勃發展，民眾的日常生活與網路的連結越來越密切，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（Efficiency）與滿意度（Satisfaction）。易用性大師 Jakob Nielsen 曾撰寫系統易用性基本框架[1]，其中指出易用性係代表系統服務功能提供輕易與愉快的使用程度，且包含易學（Learnability）、易記（Memorability）、避免錯誤（Errors）、效率（Efficiency）及滿意度（Satisfaction）等元素。簡言之，使用者在使用機關的服務時，是否能獲得滿足的目標，使用情境與系統框架是否具易學、易記、避免錯誤與效率，即為易用性。因此，易用性測試即是測試上述五個面向之內容，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，數位發展部政府網站易用性測試服務，114 年度以民眾經常造訪、申辦網站為推動標的，範圍涵蓋中央與地方政府網站，期透過網路公開招募民眾參與易用性測試，協助機關取得實際使用者之操作回饋，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。同時，為普及推廣政府網站易用性之設計理念，本測試成果報告置於政府網站交流平臺分享予各機關參考。

[1] 資料來源：Jakob Nielsen，系統易用性基本框架，https://reurl.cc/O0zKpX。

二、目的

機關經由政府網站易用性測試服務，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，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，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須過度準備與檢視網站任務，同時測試過程需須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)填寫網站使用者體驗量表：請測試者填寫網站使用者體驗量表，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：OOOOO 警察局。

2.申請時間：115 年 4 月 10 日。

3.網站名稱：OOOOO 警察局資訊服務網。

(二)測試標的

1.服務名稱：防空疏散避難專區。。

2.服務目的：提供民眾檢視防空疏散避難相關資訊。

3.該服務之目標族群：OO 市民。

4.測試目的:確認該網頁資訊展示是否清晰方便查詢,且有無改善空間。

5.預計完成操作時間：5 分鐘。

6.預期服務產出：了解 OO 市防空疏散避難相關資訊。

(三)測試情境與任務

1.情境：你很認真的在制定防災計畫，如果哪天不幸有空襲，你希望能第一時間找到避難疏散設施。你家在 OO 市 OO 區（地址：OO 市 OO 區 OO 里 OO 街 28 巷 21 號），需要找到距離自家最近的防空疏散設施，以作為跟家人的集合點。

2.任務：請至「OOOOO 警察局資訊服務網」,找到距離你家最近的防空疏散避難設施，回報該設施的地址。

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 6 個關鍵步驟，如下圖 1。

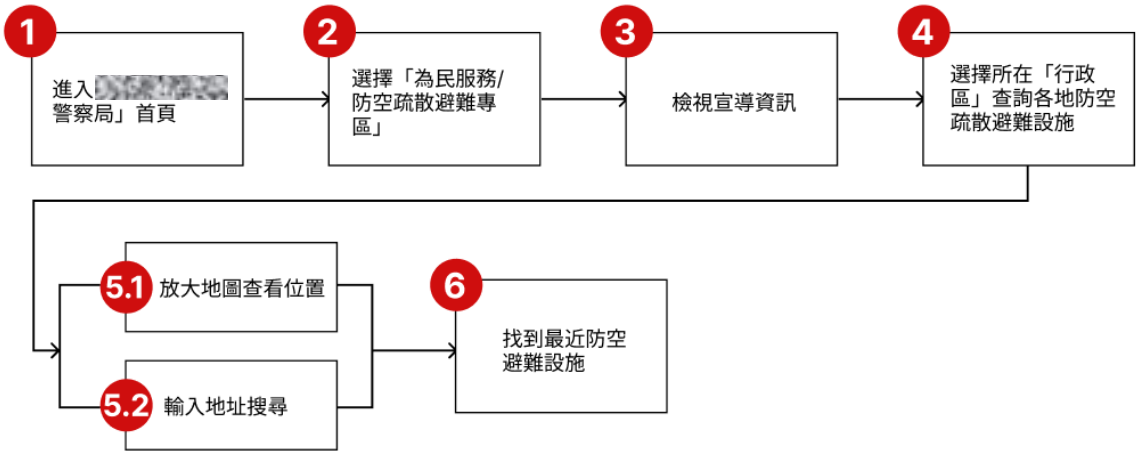


圖1：「OOOOO 警察局-防空疏散避難專區」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試成員需求條件為居住於 OO 市的成年民眾。本案由 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。

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	29 歲	OO 市	人力資源人員	10 小時以上/天
測試者 2	女性	50 歲	OO 市	財會人員	6 小時以上/天
測試者 3	女性	39 歲	OO 市	行銷人員	3 小時以內/天
測試者 4	女性	33 歲	OO 市	其他類人員	6 小時以上/天
測試者 5	男性	39 歲	OO 市	軟體/工程人員	6 小時以上/天
設計專家	女性	34 歲	OO 市	研究人員	8 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「OOOOO 警察局」首頁。	測試者 1 因鍵盤「ㄈ」鍵被誤設為快捷鍵導致無法輸入關鍵字，調整搜尋字串後才順利找到官網連結。	測試者 2、測試者 3、測試者 4、測試者 5 及設計專家皆能搜尋並進入首頁，因為該網站是在 google 搜尋結果第一個，且沒有其他名稱相似的網站在搜尋結果上，所以測試者不會混淆。	測試者 1 所遇問題源於個人鍵盤設定，非網站本身缺失。
2	選擇「為民服務＞防空疏散避難專區」。	首頁找不到防空避難專區直接入口，需逐一查看「關於我們」等多個選單分類，才在「為民服務」中找到選項（測試者 5）。 或是由首頁捲動至 footer 才發現「為民	測試者 1、測試者 3 能迅速在頂端分類找到「為民服務」並進入專區；設計專家則直接以關鍵字「避難」搜尋找到頁面。	部分測試者（測試者 4、測試者 5）耗費較多時間逐項瀏覽選單或捲動至頁尾才能找到專區入口。沒有任何測試者找到首頁大圖（主視覺輪播圖）下方的捷徑按鈕。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		服務」內的專區連結（測試者4）。		
3	檢視宣導資訊。	專區頁面有圖卡與影片，內容多、排版格式不一，難以迅速找到查詢功能（測試者2、3、4）	無。	頁面並列App與網頁查詢方式，導致測試者2、3、4誤以為必須下載App才能進行查詢。
4	選擇所在「行政區」查詢各地防空疏散避難設施。	測試者1滑到頁面下方後，不確定應先選擇行政區還是直接輸入地址。 此外，表格空白區域大，必須將滑鼠精準移至有效連結處才能點擊，操作較為麻煩（測試者2）。	無。	無。
5.1	放大地圖查看位置。	無。	因為是進入google map，所有測試者都有使用概念，因此即使遇到困難，仍能自行解決。	無。
5.2	輸入地址，搜尋此圖。	輸入地址後，地圖標示搜尋位置的紅點太小，導致測試者1、	無。	由於測試者搜尋的位置標示紅點太小，剛開始會讓他

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		2 與設計專家，花了一陣子才找到搜尋地點。		們困惑，以為無法找到搜尋位置。
6	找到最近防空避難設施。	測試者 5 雖順利完成步驟，但誤判地圖資訊而將私人大樓誤認為派出所。	無。	無。

2.測試者操作此服務時間與機關單位預期相近，完成平均時間：5 分 3 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	5 分	0	7
測試者 2	8 分 30 秒	1	4
測試者 3	4 分	0	2
測試者 4	3 分 46 秒	0	1
測試者 5	4 分	0	0
設計專家	3 分 27 秒	0	1

3.透過網站使用者體驗量表瞭解使用者的認同程度，本服務各構面可靠性均值 3.75、回應性均值 3、保證性均值 4.3、體貼性均值 3.1、易用性均值 3.32、資訊品質均值 4.15，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，各問項評分參考李克特五點尺度，衡量政府機關網站之使用者體驗績效，1 為「非常不同意」，2 為「不同意」，3 為「普通」，4 為「同意」，5 為「非常同意」。3.5 分介於「普通」與「同意」之中間，故以此作為及格分數。

表4：網站使用者體驗量表

評量構面	序	項目	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
可靠性	1	此政府網站向民眾承諾在某一時間內完成某些事時，他們會做到（訊息發布、線上申請的項目在預定時間內完成等）	3	4	5	2	5
	2	我操作此政府網站遇到問題時，網站能協助我解決問題（提供Q&A、線上客服及操作提示等）	3	5	5	4	5
	3	此政府網站能提供正確的導引	2	3	5	3	5
	4	此政府網站會正確紀錄我申請的服務資訊	2	3	3	3	5
		各測試者均值	2.5	3.75	4.5	3	5
		構面均值	3.75				
回應性	5	此政府網站可以明確告知民眾申辦服務須要的作業的時間	2	4	3	3	5
	6	此政府網站可以提供立即的回應（提供查詢功能、線上即時客服等）	3	4	1	3	1
	7	此政府網站的線上或臨櫃客服人員總是願意協助民眾	3	5	1	3	4
	8	此政府網站的線上或臨櫃客服人	3	5	1	3	3

評量構面	序	項目	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
		員不會忙到無法提供服務					
		各測試者均值	2.75	4.5	1.5	3	3.25
		構面均值	3				
保證性	9	此政府網站值得信賴的	4	5	5	3	5
	10	我在此政府網站線上或臨櫃，申辦或操作時覺得安全	4	5	5	4	5
	11	此政府網站的線上或臨櫃客服人員的回覆是有禮貌的	3	5	5	4	4
	12	此政府網站的線上或臨櫃客服人員具備足夠的知識，回答民眾的問題	3	5	5	4	3
		各測試者均值	3.5	5	5	3.75	4.25
		構面均值	4.3				
體貼性	13	此政府網站會針對民眾條件提供個別的服務（提供老人津貼、勞保明細表，或提供查詢交通路線/時段等申辦服務）	3	4	5	4	3
	14	承上題，此政府網站提供的資訊或線上服務已瞭解民眾的需求，並優先考慮民眾的利益	4	4	1	2	4
	15	承上題，此政府網站會給予民眾各別的關懷	3	4	1	4	2
	16	此政府網站提供民眾方便使用網站的時間	3	5	1	3	2
		各測試者均值	3.25	4.25	2	3.25	2.75
		構面均值	3.1				
易用性	17	我認為我會經常使用此網站	4	2	3	2	2
	18	我覺得此網站是簡單的	3	4	5	2	3
	19	我認為此網站很容易使用	4	3	5	3	4
	20	我不需要有人幫助就能使用這個網站	3	3	5	3	5
	21	我覺得此網站的功能整合得很好	3	2	4	2	3
	22	我覺得此網站很一致	3	3	4	2	4

評量構面	序	項目	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
	23	我認為大多數的人可以很快地學會使用此網站	2	2	5	3	3
	24	我覺得此網站使用起來並不麻煩	2	3	5	2	4
	25	我有自信能使用此網站	3	4	5	3	4
	26	我不需要學習很多事情，就能使用此網站	3	3	5	4	3
	各測試者均值		3	2.9	4.6	2.6	3.5
	構面均值		3.32				
資訊品質	27	此網站提供的資訊是正確的	4	3	5	4	5
	28	此網站提供的資訊是最新的	3	5	5	4	5
	29	此網站提供的資訊是相關的	4	5	5	3	5
	30	此網站提供的資訊是容易瞭解的	4	2	5	2	5
	各測試者均值		3.75	3.75	5	3.25	5
	構面均值		4.15				

(二)關鍵議題

根據易用性測試的結果（請參見附件），整理出4項關鍵議題。

1.服務入口層級較深，首頁缺乏明顯指引

測試結果顯示，使用者能透過首頁上方主選單（如圖 2）、footer（如圖 3）或搜尋關鍵字順利進入「防空疏散避難專區」，反映出網站導覽具備一定容錯率。然而，首頁大圖（主視覺輪播圖）下方的捷徑入口（如圖 2 紅框處），完全被使用者忽略，主因在於該版位並非自動輪播，需使用者手動左右切換，導致排列在第二畫面的防空設施圖示在預設狀態下被完全隱藏。



圖2：OOOOO 警察局首頁上方選單及主視覺下方捷徑入口



圖3：OOOOO 警察局首頁下方 footer

2.資訊架構不符預期心理，宣導圖卡堆疊增加認知負擔

頁面中段並列網頁與 App 兩種查詢方法的說明（如圖 4），反而造成使用者認知混淆，一度誤以為必須下載 App 才能查詢，這已違背此網站提供網頁即時查詢的初衷。使用者在瀏覽此頁面時全程充滿困惑，且由於內容豐富，造成頁面冗長，使用者必須一路捲動至頁面最下方，才終於確認自己沒有來錯頁面。

對於要找尋自家附近的避難處所的使用者來說，此頁面的核心功埋埋藏的太裡面，對他們造成資訊干擾。



圖4：網頁與 App 兩種查詢方法的宣傳圖卡

3.地圖搜尋框缺乏指引，使用者難以辨識查詢入口

目前系統以外連方式嵌入 Google My Maps，在無法改動地圖原生介面的限制下，使用者容易因找不到搜尋框而陷入操作困境。雖然

畫面上放了「放大鏡」圖示（如圖 5），但因為沒有寫上「請輸入地址」等提示文字，小小的圖示很容易被大片的地圖背景蓋掉。

導致使用者一進到頁面，沒辦法一眼看出該去哪裡查資料。畫面上缺少明確的動作指引，變成使用者得自己在畫面上東看西看、用猜的去找出搜尋功能，平白浪費了摸索的時間。

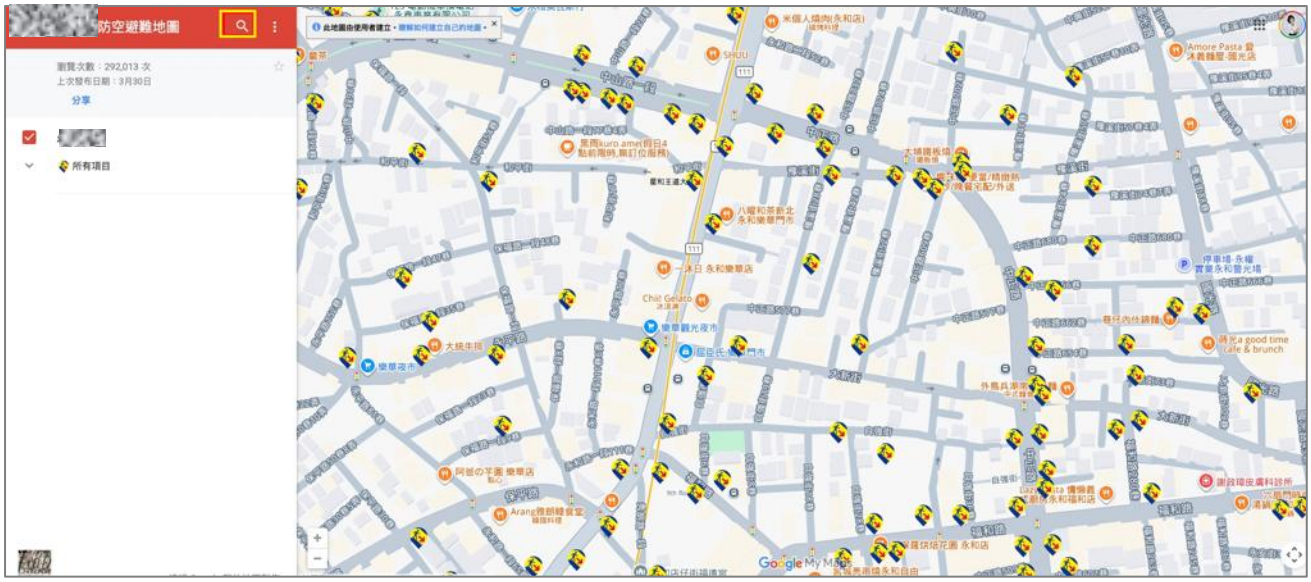


圖5：進入 Google 地圖左側的搜尋 icon

4.地圖缺乏定位與導航功能，目標標示過小使用者難尋

地圖查詢的核心在於建立「自身」與「目標物」的空間關聯。然而，使用者在輸入地址後，地圖並未標示使用者當前位置，讓使用者無法判斷自己與搜尋位置的相對距離與導航方向。

此外，搜尋目標的定位點標示太小（如圖 6），迫使使用者必須仰賴周邊街名辨認，或是反覆放大地圖，才能找到目標定位點，讓定位過程變得非常不直覺。

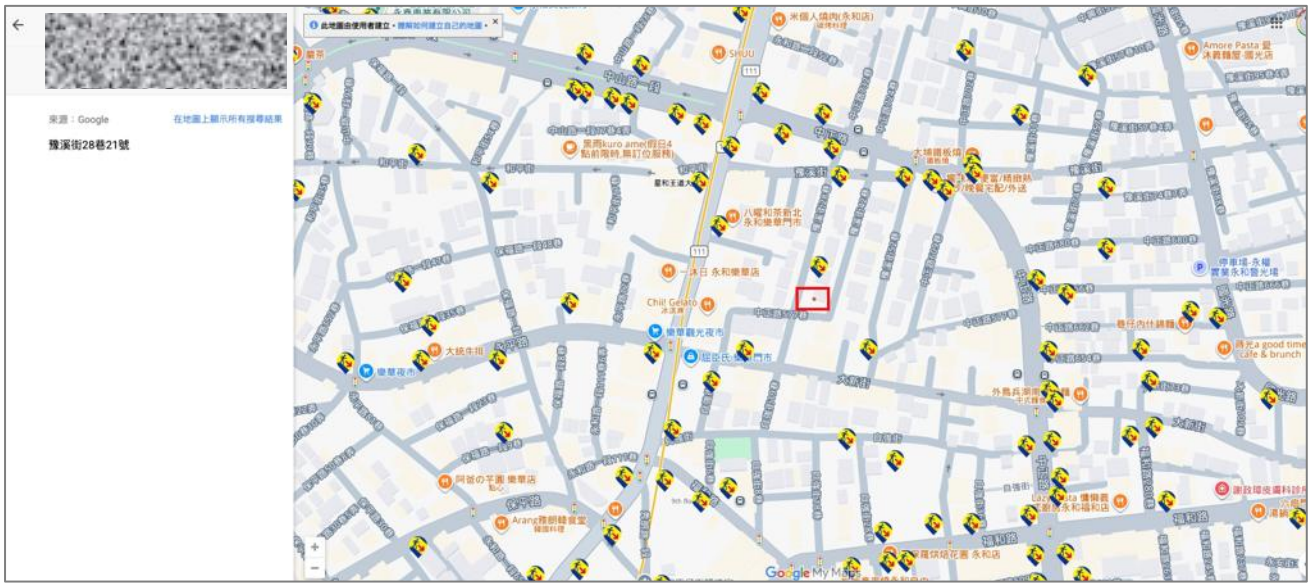


圖6：代表搜尋地址的紅點與相較其他地點 icon

八、建議方案

OOOOO 警察局資訊服務網之「防空疏散避難專區」，根據測試結果分析，歸納出四大項關鍵議題：「服務入口層級較深，首頁缺乏明顯指引」、「資訊架構不符預期心理，宣導圖卡堆疊增加認知負擔」、「地圖搜尋框缺乏指引，使用者難以辨識查詢入口」、「地圖缺乏定位與導航功能，目標標示過小使用者難尋」，整理出四大項建議方案，並逐條佐以他站範例或示意圖，詳細說明如下：

(一)主視覺下方選單導入自動輪播，並將防空專區預設於首屏

將主視覺下方的功能圖卡區塊設定為自動定時輪播，無須使用者額外操作，即可依序曝光所有服務項目，並確保「防空疏散避難專區」在網站載入的預設狀態下，直接排列於該選單區塊的第一頁可視範圍內（如圖 7），讓民眾一進站就能直覺點選。



圖7：將「防空疏散避難專區 」設定在首頁第一屏示意圖

(二)核心功能與宣導資訊分流，避免無關內容干擾主要任務

建議參考內政部警政署民防指揮管制所的設計邏輯（如圖 8），將「查詢避難設施」這一核心任務從其他宣導內容中獨立抽離，改以醒目的單一按鈕，常駐於頁面最顯眼的位置。透過排除無關資訊的干擾，讓使用者一進站就能直覺地「一鍵直達」主要功能，建立毫無懸念的操作路徑。



圖8：參考範例-內政部警政署將查詢專區放在首頁第一屏

資料來源：https://adr.npa.gov.tw/adr-web/ShelterInfo.html

(三)依使用者任務分流內容，導入頁籤結構優化資訊架構

為了優化資訊架構，建議將次要的分類資訊改採頁籤（Tabs）形式呈現，依據使用者的任務動機將現有內容重組為三個功能獨立的區塊。透過頁籤的分流設計，使用者可在同一頁面依需求切換查看，有效縮短核心任務的尋找路徑，並大幅釋放因圖卡堆疊所產生的畫面負擔。

- 頁籤一:「地圖查詢／轄管分局」,亦即建議方案 2 的核心功能，將其預設為開啟本頁面的顯示頁籤，讓使用者能馬上找尋自家附近的避難設施。
- 頁籤二：收藏「認識防空避難」的推廣文宣。可陳列宣導圖卡與 YouTube 影片。

- 頁籤三：收納 OO 市各地分局防空疏散避難設施的的 PDF 下載列表，作為使用者需要時才查的補充資料。

頁籤使用情境、元件設計方法，可參考 PDIS 設計系統的介紹（如圖 9）。

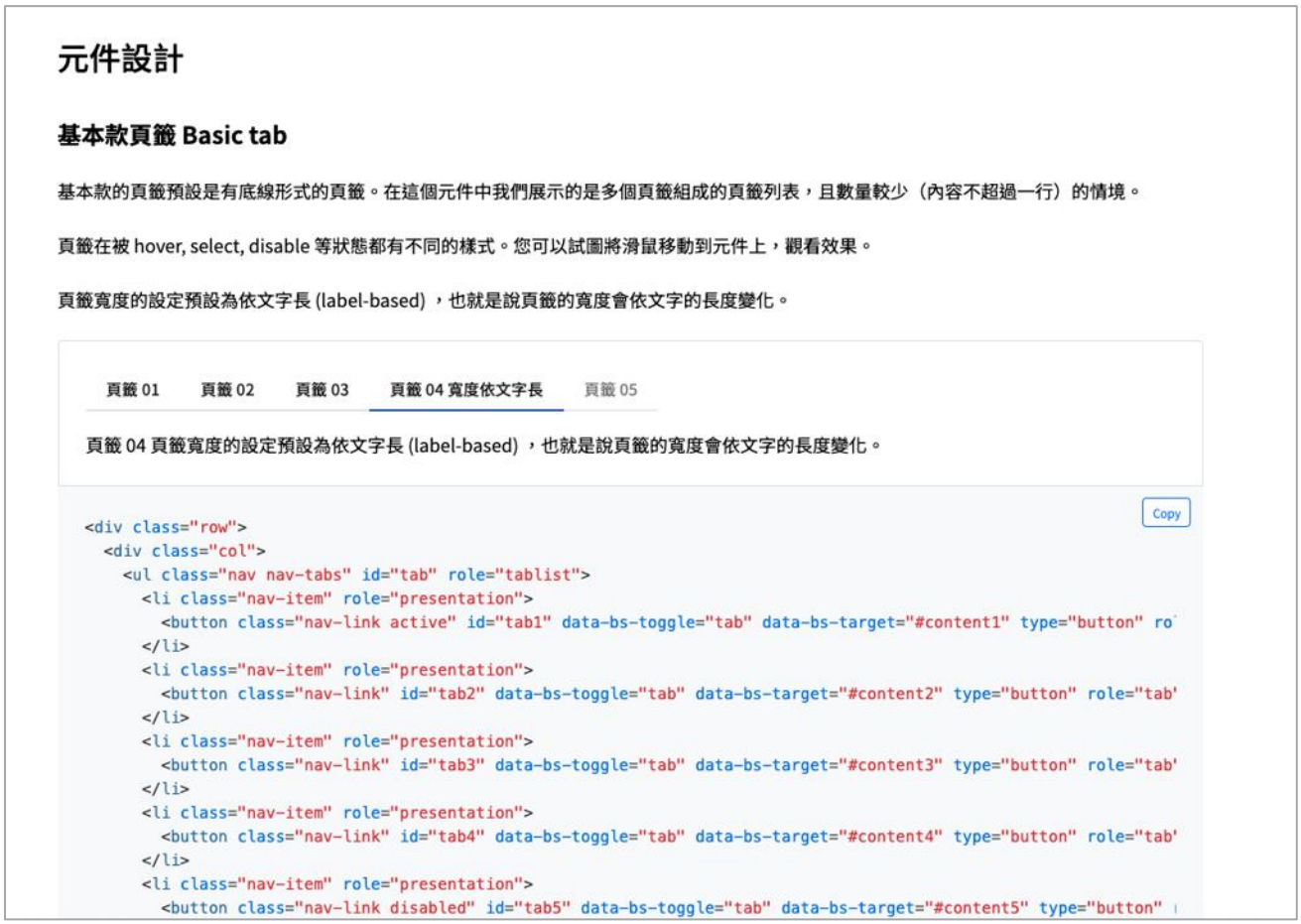


圖9：PDIS 的頁籤示範與元件設計原始碼

(四)善用現成工具的自訂欄位提供動線指引

若機關現階段無自行開發系統的計畫，不論是使用 Google My Maps 或其他外部現成工具，設計的核心方向都在於「尋找工具內建可編輯的曝光區塊」，並透過文字主動引導使用者至理想的操作路徑上。

建議機關直接編輯地圖標題下方的「文字說明」欄位（如圖 10），將平台原生內建的「搜尋」與「導航」功能轉化為明確的步驟指引，例如：

- 搜尋地點：請點選上方放大鏡，輸入地址即可查詢鄰近設施。
- 直接導航：點選任一設施圖示後，點擊跳出視窗右上角的「方向箭頭」(如圖 11)，系統將自動從您目前位置規劃路線。

此做法完全不需變動程式碼，即可利用既有工具的預設功能建立清晰的行為導引，協助使用者順利依循理想路徑完成查詢與導航任務。



圖10　：參考範例-臺灣酒吧地圖於自定義的內容區域提供授權資訊

資料來源： https://www.google.com/maps/d/viewer?hl=zh-TW&mid=1vVu5MPRZ0JvVp0n-CcSvPYSMmwK457zj&ll=25.038273900000018%2C121.5561739&z=18

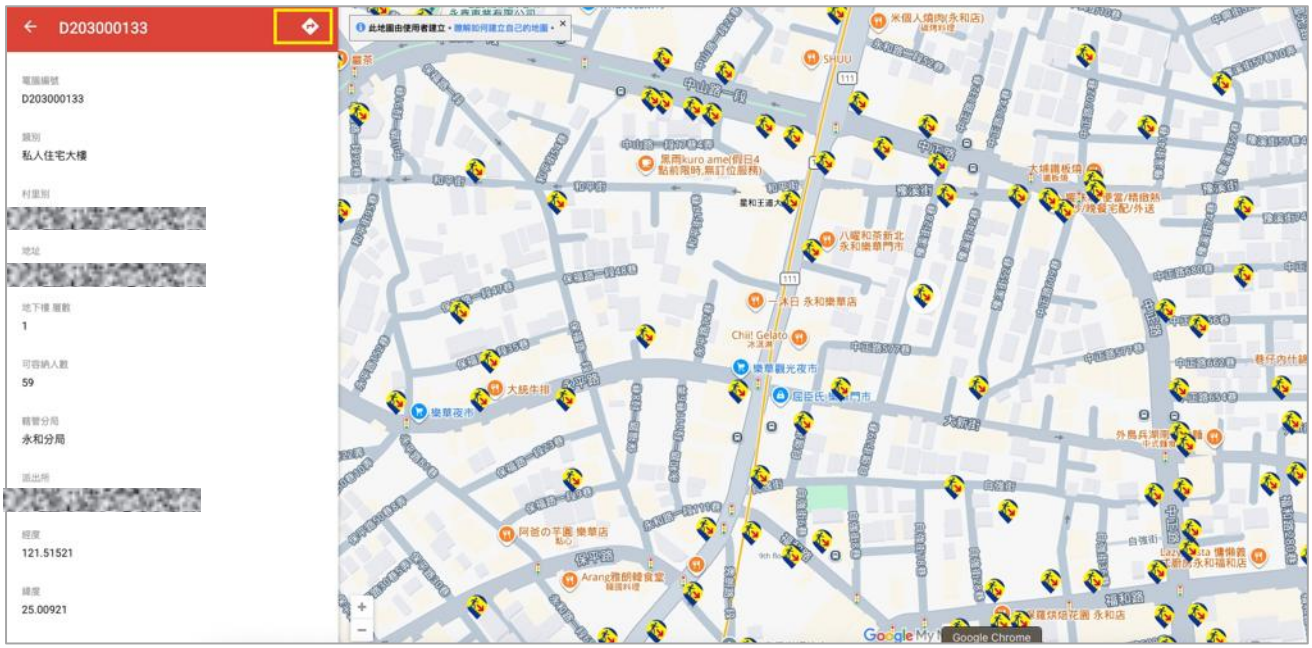


圖11 ：點擊路線 icon 可另外開啟導航功能示意圖

(五)自主開發地圖專屬介面，全面掌握核心導覽動線

若機關未來規劃投入資源進行自主開發，以徹底解決現成工具的介面限制，建議透過網頁地圖技術與定位功能進行深度整合。此方案的設計核心在於「全面掌握系統介面的主導權」，可參考麥當勞餐廳查詢頁面的整合設計（如圖 12）。

透過自主開發，機關能朝向以下三原則設計，跳脫現成工具的限制框架，將生硬的表格資料變為好用的搜尋條件，提供更使用者友善的查詢體驗。

- 即時定位感知：持續呈現使用者當前位置，協助隨時建立清晰的空間方位感。
- 精簡任務路徑：將搜尋功能與定位按鈕置於視覺焦點，確保能以最少步驟觸發查詢。
- 增設條件篩選與搜尋：將現有避難設施的後台資料（如可容納

人數、大樓類別、地下樓層數等欄位）轉化為搜尋條件。使用者可勾選「僅顯示可容納 50 人以上」或「屬於哪個派出所轄區」，快速過濾出符合需求的避難處所。

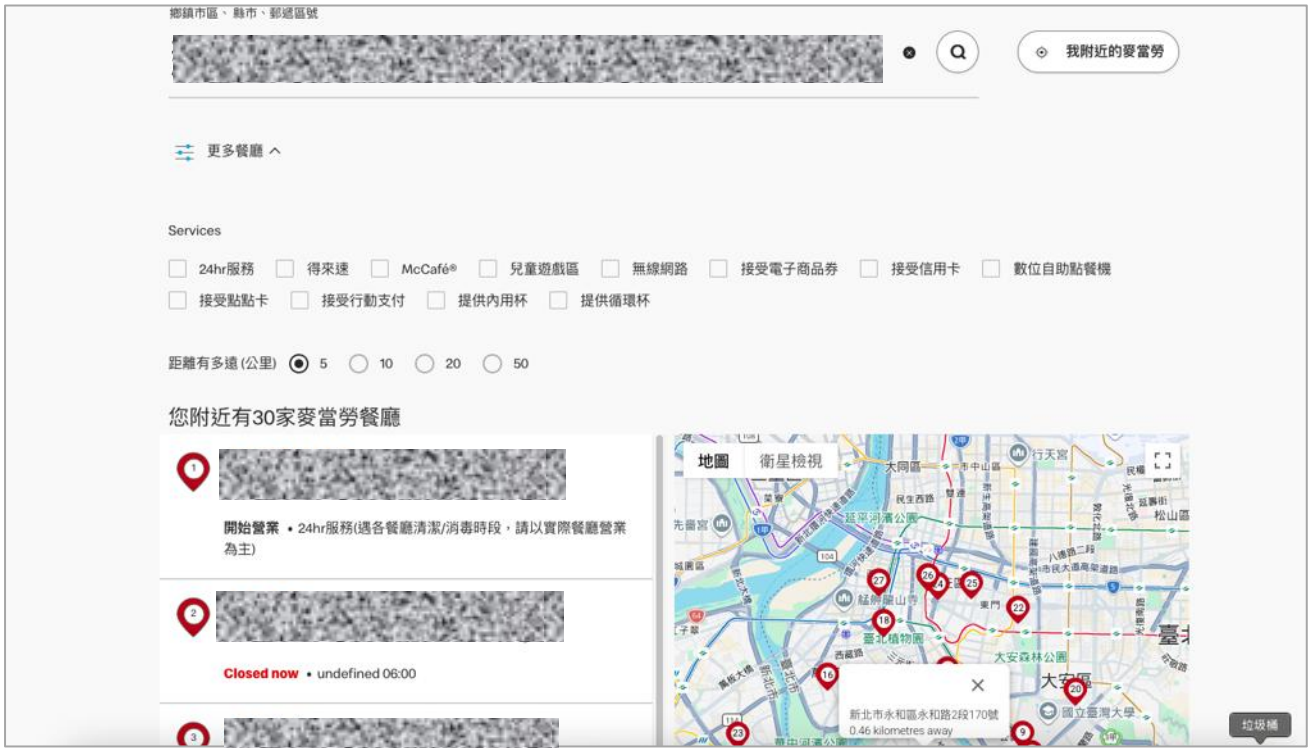


圖12 ：參考範例-麥當勞查詢網頁嵌入 google map 並整合多項搜尋條件

資料來源：https://www.mcdonalds.com/tw/zh-tw/restaurant-locator.html?submit=true&searchText

以上五項建議方案，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
服務入口層級較深，首頁缺乏明顯指引	主視覺下方選單導入自動輪播，並將防空專區預設於首屏	1	效率、滿意度
資訊架構不符預期心理，宣導圖卡堆疊增加認知負擔	核心功能與宣導資訊分流，避免無關內容干擾主要任務	2	易學、避免錯誤、效率
	依使用者任務分流內容，導入頁籤結構優化資訊架構	4	易學、效率
地圖搜尋框缺乏指引，使用者難以辨識查詢入口	善用現成工具的自訂欄位提供動線指引	3	易學、效率
地圖缺乏定位與導航功能，目標標示過小使用者難尋			
地圖搜尋框缺乏指引，使用者難以辨識查詢入口	自主開發地圖專屬介面，全面掌握核心導覽動線	5	易學、效率、滿意度
地圖缺乏定位與導航功能，目標標示過小使用者難尋			

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、省時之建議，依據改善優先順序列點如下：

A.主視覺下方選單導入自動輪播，並將防空專區預設於首屏

B.核心功能與宣導資訊分流，避免無關內容干擾主要任務

C.善用現成工具的自訂欄位提供動線指引

D.依使用者任務分流內容，導入頁籤結構優化資訊架構

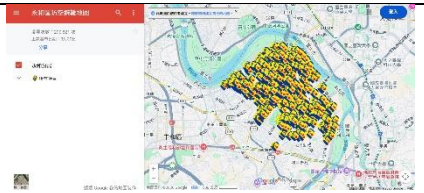
E.自主開發地圖專屬介面，全面掌握核心導覽動線

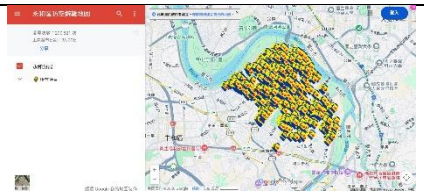
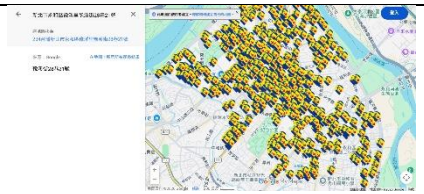
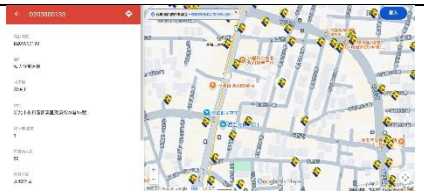
以上建議方案提供 OOOOO 警察局「防空疏散避難專區」服務，未來精進方向與設計參考，建議後續會同利害關係人（包含服務提供者、服務使用者、系統開發廠商等）一同研擬實際可落實之執行細節，讓政府網站服務品質更臻完善。

附件：測試紀錄表

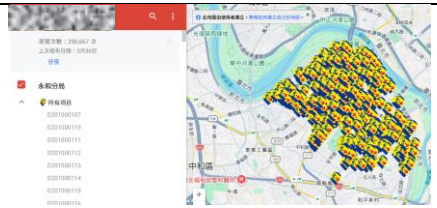
狀況：1（順利完成，白色底）；**狀況：2**（有一些問題但可自行解決，黃色底）；**狀況：3**（無法完成或無法進入下一頁、選錯，粉紅色底）

測試者 1：

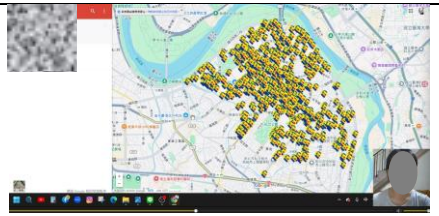
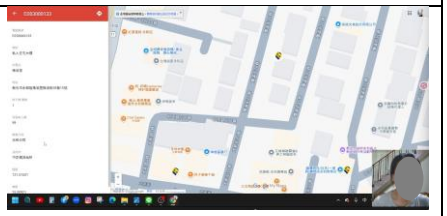
頁面名稱	搜尋頁面	警察局服務首頁	避難設施查詢頁面	地址輸入與定位
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：2 在輸入關鍵字時遭遇硬體操作障礙（因鍵盤「匚」鍵被誤設為快捷鍵導致無法順利輸入），所以必須調整搜尋為「OO 市警察局　資訊網」，並順利在搜尋結果中找到網頁進入。	狀況：1 進入官網後，頂端頁面分類標籤清楚，能迅速憑藉直覺點選「為民服務」並點選「防空疏散避難專區」。	狀況：2 進入專區後，首要目標是尋找「距離家裡最近」的地點，在尋找時找了很久，才發現要的選項在最下方。	狀況：1 選擇行政區後，第一眼只看到密密麻麻的據點，第一直覺就直接想輸入地址，所以點擊搜尋。
	狀況：	狀況：	狀況：2 好不容易滑到下方後，有點不確定應先選擇行政區還是直接輸入地址。	狀況：

頁面名稱	避難設施查詢頁面	設施導航與定位	設施定位	設施資訊確認
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 進入頁面後，能迅速鎖定搜尋功能輸入的居住地地址。	狀況：2 輸入地址後，地圖介面完全看不到我現在的位置，未能標示當下即時座標，導致無法判斷自身與目標避難設施間的相對距離與前進方向，此項定位功能的缺失造成了嚴重的導航迷失感。	狀況：2 在缺乏定位座標引導的情境下，必須採取多次且大幅度的地圖縮放操作，才得以在細小的標示點中成功點選並確認目標位置。	狀況：1 避難設施住址:OO 市 OO 區 OO 里 OO 街 28 巷 15 號
	狀況：	狀況：2 地圖上的設施標示點位過於細小，且與頁面其他圖標相比比例差異懸殊，所以花很久時間一直不斷重複輸入我的地址。	狀況：2 雖然最終成功完成預約與確認任務，但過程中的視覺搜尋與導航缺失（如未顯示當前位置、點位比例過小），增加了操作負擔。	狀況：

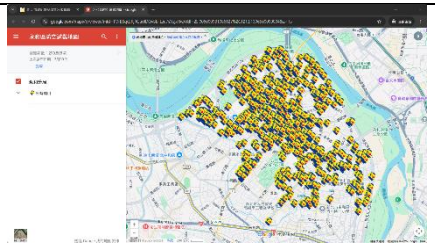
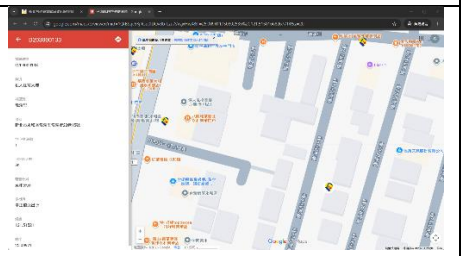
測試者 2：

頁面名稱	警察局首頁	防空疏散避難專區	OO 區防空避難地圖	
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 警察局工作種類眾多，一時間無法快速分辨，是「為民服務」或「預防宣導」，甚至於「主題專區」，好在網頁最下方列有明細方便查找。	狀況：2 網站放了很多宣導海報，如要找某個資訊，就必須把所有海報都看完，有的甚至看完也不懂。	狀況：2 進到網站會不知道下一步要做什麼，沒有告知要輸入地址做查詢的指示。	狀況：3 輸入地址後，竟然用「超級小」無存在感的紅點顯示地址位置，是靠著地圖上的 OO 街 28 巷，才知道才看到紅點，猜測紅點意思。
	狀況：	狀況：1 防空疏散避難設備表格太大，地圖連結的空白處多，要用滑鼠慢慢直線滑過才能對到分局。	狀況：2 「OO 分局」往下拉顯示所有項目只有代號，滑鼠靠近也只是反黑，不知道這些訊息作用為何。	狀況：2 最靠近的避難設施，必須自己主觀猜測，對位置概念不好，應該會找錯，地圖沒有標示紅點距離，給予建議。 找到避難設施：D203000133 OO 市 OO 區 OO 里 OO 街 28 巷 15 號。

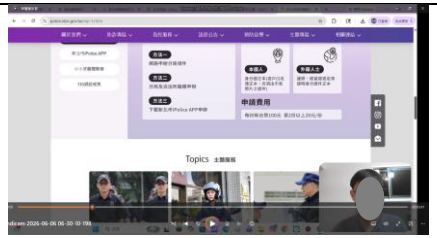
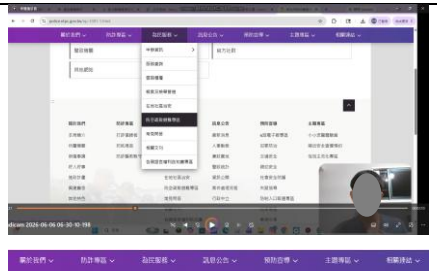
測試者 3：

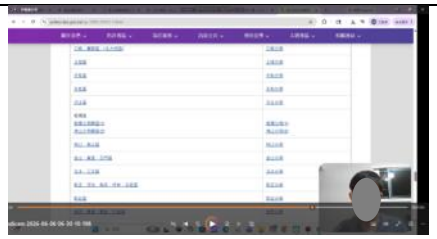
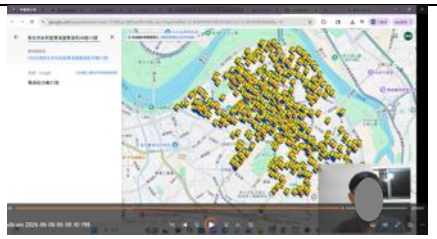
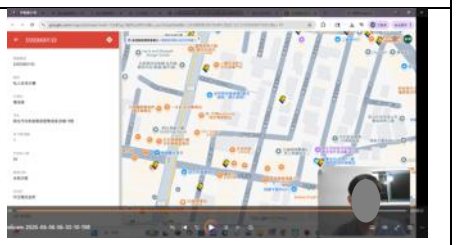
頁面名稱	首頁-為民服務	防空疏散避難專區	OO 區防空 避難地圖	OO 區防空 避難地圖
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 首頁的欄位很多，滑著滑著很順有顏色區隔，順利有找到為民服務>防空疏散避難專區。	狀況：2 進去後，拼貼的圖片很多，內容很豐富，但排版製作出不同風格導致閱讀雜亂，滑很久很不開心，最後到底下才能找到我要的 OO 市防空疏散避難專區的地圖連結。	狀況：2 進去後我猜在 OO 區防空避難地圖旁的 icon 打地址，這裡我覺得不容易快速識別，如果有輔助寫搜尋住家附近的文字，或是填選住家字的框框。我更能直覺放心填寫，送出按確認。	狀況：1 最後我終於找到了距離家最近的防空疏散避難設施。 地址：OO 市 OO 區 OO 里 OO 街 28 巷 15 號 地下樓 層數：1 可容納人數：59 轄管分局：OO 分局 派出所：中正橋派出所
	狀況：	狀況：	狀況：	狀況：

測試者 4：

頁面名稱	官網首頁	防空疏散避難專區頁面	OO 區防空避難 google 地圖頁面	地址最近的防空疏散避難設施地址頁面
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況 1： 從「OOOOO 警察局資訊服務網」頁面，選擇「為民服務」內的「防空疏散避難專區」頁面。	狀況 2： 「防空疏散避難專區」頁面的資訊內容，大多是圖卡宣導內容，網頁需要滑到下半部分，才有 OO 市的「防空疏散避難設施」地圖連結。	狀況 1： 點選 OO 區防空疏散避難設施地圖連結，轉跳至 Google 地圖，於查詢欄位輸入住家地址後，查看附近避難設施位置。	狀況 1： 在 Google 地圖內，選擇地址附近的避難設施地圖標誌，左側展開並顯示完整的地址等資訊。
	狀況：	狀況：	狀況：	狀況：

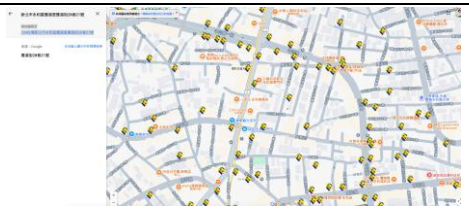
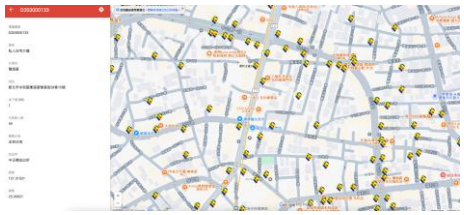
測試者 5：

頁面名稱	登入官網	尋找連結（1）	尋找連結（2）	防空避難頁面（1）
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 搜尋進入官網。	狀況：1 在首頁想要看有沒有連結可以直接找到關於防空避難專區的連結，發現並沒有成功找到。	狀況：1 接下來開始尋找按鍵，的部分有開始查看關於我們、防詐專區、為民服務、訊息公告、預防宣導、主題專區等...後來有查尋到為民服務的地方有這個選項。	狀況：1 進入此畫面後發現這個畫面主要是說明如何查詢，並告知不同的設備有不同的查詢方式。
	狀況：	狀況：	狀況：	狀況：

頁面名稱	防空避難頁面（2）	點擊搜尋清單	到 google map	搜尋到最近的位置
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 拉到頁面中間段，有一個宣導使用影片，我直接點擊它，並開始看使用說明。	狀況：1 看完影片後，就知道要由表格去選連區域連結，直接點擊中和區。	狀況：1 看到 OO 區所有標示防災專區的位置，並且按下搜索按鍵，將地址複製上去。	狀況：1 將地址填入後尋找到最近的防空避難位置，是警察局!! 位置在： OO 市 OO 區 OO 里 OO 街 28 巷 15 號 中正橋派出所 （ps. 受測者誤判，此為派出所轄區，非警察局位置）
	狀況：	狀況：	狀況：	狀況：

設計專家：

頁面名稱	警察局首頁	尋找連結	防空避難頁面	點擊搜尋清單
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 Google 搜尋「OOOOO 警察局資訊服務網」，進入首頁後，因為我很懶，所以直接以關鍵字搜尋「避難」。	狀況：1 出現滿多頁面，因為這個任務叫我在 OOOOO 警察局找，所以我先進入第一個連結看看好了。	狀況：1 頁面很長，不確定哪個部分才是我需要的。中間這段講到怎麼找防空避難處所，所以我特別多看幾眼，但似乎無法讓我找我家附近的避難所。	狀況：1 一路滑到最下面，才看到各區的避難所地圖連結。因為我家是住在 OO 區，所以我就按「OO 區」的連結了。
	狀況：	狀況：	狀況：	狀況：

頁面名稱	到 google map	搜尋到最近的位置（1）	搜尋到最近的位置（2）	
畫面截圖				
操作過程與遇到的狀況	狀況：1 跳轉到 google map，這介面我熟悉，我就到放大鏡那邊搜尋我家地址。	狀況：1 點擊「將地圖移至 234 台灣 OO 市 OO 區 OO 里 OO 街 28 巷 21 號」，地圖放大了。	狀況：1 找到我家後，順利看到離我家最近的避難所，點擊後左側展開此避難所的資料，地址是：OO 市 OO 區 OO 里 OO 街 28 巷 15 號。	
	狀況：	狀況：2 但一時之間，我還是找不到我家在哪。摸索一陣才發現，有一個超小的紅色點點。	狀況：	