國家發展委員會

109 年度政府網站易用性測試建議報告

ＯＯ市政府警察局全球資訊網
-交通違規檢舉-警政信箱

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 15
九、 結語 23
附件一：測試紀錄表 24

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 7
表 3：網站服務優化順序 23

圖目錄

圖 1：「交通違規檢舉-警政信箱」服務流程關鍵步驟 3
圖 2：ＯＯ市警局首頁輪播圖 8
圖 3：ＯＯ市警局首頁截圖 9
圖 4：ＯＯ市警局首頁左側選單 10
圖 5：線上受理民眾檢舉交通違規聲明 11
圖 6：「違規事實」選單設計 12
圖 7：查詢進度步驟 1..... 13
圖 8：查詢進度步驟 2..... 13
圖 9：查詢進度步驟 3..... 13
圖 10：查詢進度步驟 4..... 14
圖 11：查詢進度步驟 5..... 14
圖 12：快速選單列、小圖示設計範例 16
圖 13：功能按鈕設計範例 17
圖 14：服務流程設計範例 18
圖 15：國泰保險汽車險網頁範例 18
圖 16：版面設計範例 19
圖 17：國泰產險的健康險說明頁面範例 20
圖 18：下拉式選單設計範例 21
圖 19：進度查詢頁面設計範例 22

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：讓測試員瞭解測試目的為協助機關提升網站易用性，並提醒測試員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：請測試員寫下每個步驟操作當下的狀況。

(四)填寫系統易用性量表：請測試員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市政府警察局資訊室
2. 申請時間：109 年 8 月 13 日
3. 網站名稱：ＯＯ市政府警察局全球資訊網
4. 網址：密
5. 網站目標族群：ＯＯ市地方居民

(二)測試標的

1. 服務名稱：交通違規檢舉-警政信箱
2. 服務目的：節省民眾時間，減少臨櫃辦理
3. 測試目的：想瞭解目前民眾操作是否便利

4. 預期完成操作時間：5 分鐘

5. 預期服務產出：收到通知信件

五、測試服務流程

目前服務流程須操作 6 個關鍵步驟，如下圖 1。

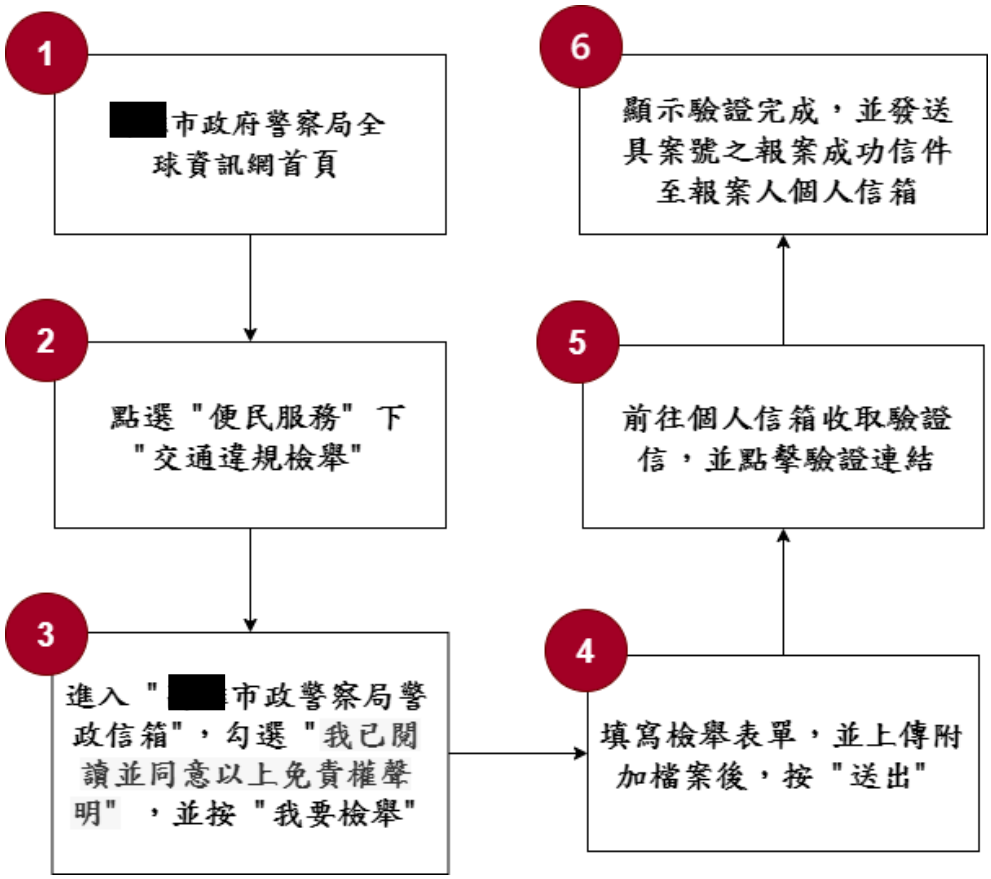


圖 1：「交通違規檢舉-警政信箱」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

依測試需求網站目標族群為地方居民，測試員以在ＯＯ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：女性、55 歲、經營幕僚人員、新竹人居住於ＯＯ、未使用過該網站，一天使用電腦 2~3 小時。

(二)測試者 2：男性、31 歲、專案/產品管理人員、嘉義人ＯＯ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：女性、30 歲、UX 設計師、未使用過該網站，一天使用電腦 6 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市政府警察局全球資訊網首頁	1. 測試者 1：看到首頁輪播大圖上明顯的「一鍵報案」誤以為可以連結至報案頁面。 2. 測試者 3：使用者不知道要到哪裡查詢交通違規相關法令。 3. 測試者 3：關鍵字搜尋「違規停車」，無法在結果列表找到需要的違規法令。	1. 測試者 2：使用者依序查看了便民服務的「整合資料查詢」、「資訊公開專區－全國法規資料庫」，最後在「全國法規資料庫」以關鍵字查詢到違規停車的相關法令。 2. 測試者 2：點選熱門搜尋的關鍵詞「交通違規」可以順利從第一個結果連結至「交通警察大隊」網站的「舉發交通違規」頁面，並連結至「警政信箱」。	使用者好奇，從搜尋列進入時為什麼要跳到交通大隊、再跳轉警政信箱首頁、再跳轉到免責聲明？

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
2	點選「便民服務」下「交通違規檢舉」	無	便民服務用詞能夠讓使用者聯想到申辦檢舉。	無
3	進入「ＯＯ市政警察局警政信箱」，勾選「我已閱讀並同意以上免責權聲明」，並按「我要檢舉」	「線上受理民眾檢舉交通違規聲明」過於冗長，很多都重覆敘述，不知道何時才能閱讀完全文以進入檢舉步驟。	無	無
4	填寫檢舉表單，並上傳附加檔案後，按「送出」	1. 測試者 1：填寫「違規事實」，下拉選單中選擇太多了，難以查找項目，且違停狀況複雜，無法判斷要選哪一個。 2. 測試者 1：不知道要點選上傳來上傳選擇好的檔案。上傳後畫面跳回頁面頂端，造成困擾。 3. 測試者 2：上傳成功的檔案不明顯，不確定是否有上傳成功。	測試者 3：表單上有備註或注意事項協助使用者。	1. 測試者在內容描述註明車牌號碼，發現下方有填寫欄位，因此修改填寫內容。 2. 內容欄位並非必填欄位，但因為緊鄰必選的違規事項，誤導使用者花費時間填寫其他必填欄位的內容。 3. 測試者於違規事實內容欄位已描述地點狀況後，發現需要填寫明確的違規地點，因此返回內容欄位修改內容。 4. 送出後看完說明點選繼續，頁面卻跳回輸入資料

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
				頁面。 5. 警政信箱無法返回ＯＯ市政府警察局全球資訊網首頁。
5	前往個人信箱收取驗證信，並點擊驗證連結	無	信箱收到「案件完成通知信」。	網站幾乎每點一個連結就開一新視窗，無法在第一個切換的畫面就到對的地方。
6	顯示驗證完成，並發送具案號之報案成功信件至報案人個人信箱	無	無	使用者以為只需輸入信箱就可以查詢，然而卻需要到信箱接收查詢連結；連結才進一步開新視窗顯示查詢結果。

2. 測試者操作此服務時間較機關單位預期多 20 分鐘

完成平均時間： 25 分鐘

（1）測試者 1：34 分 40 秒。操作中有 4 個問題，無法獲得所需資訊；8 個問題可以透過其他方式獲得所需資訊。

（2）測試者 2：28 分 20 秒。操作中有 3 個問題，無法獲得所需資訊；4 個問題可以透過其他方式獲得所需資訊。

（3）測試者 3：12 分 23 秒。操作中 5 個問題可以透過其他方式獲得所需資訊。

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 51.7 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

[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

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	3	3
2	我覺得這個網站過於複雜。	4	2	2
3	我認為這個網站很容易使用。	2	1	4
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	2	2	1
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	3	3	1
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	2	5	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。	2	3	2
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	4	1	3
9	我很有自信能使用這個網站。	3	4	4
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	3	1	4
總分		45	57.5	52.5
分數均值		51.7		

(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. 缺乏明確的管道引導使用者進入檢舉頁面

(1) 首頁視覺層級混亂，導引不佳

A. 使用者進入欲申辦檢舉違停事宜，進入ＯＯ市政府警察局全球資訊網站首頁，首先會看到輪播大圖(如圖 2)，大圖上的

資訊包含了「ＯOE點通」、「一鍵報案」、「線上申辦」、「語音路況」與類似「Facebook」的圖案，該大圖的視覺呈現方式和滑鼠指標改變為手指，都讓使用者誤以為「一鍵報案」、「線上申辦」與「語音路況」都是可以個別點選的按鈕連結，然而這是單張圖片，且使用者點按連結開新視窗後是跳到網站的首頁。



圖 2：ＯＯ市警局首頁輪播圖

B. 另外，使用者看到「ＯOE點通」時，可能會誤以為報案或申辦等功能，需要離開網站去到「ＯOE點通」才能使用。

C. 網站「便民服務」(如圖 3)是網站的主要服務，目前位於首頁的主選單與左側欄選單中，能讓使用者聯想到申辦事宜。但是使用者並不容易發現左側欄的便民服務選單，而同樣可以申辦檢舉違停的「警政信箱」，卻無法讓使用者直覺地聯想到該服務，缺乏文字輔助說明其用途。



圖 3：OO市警局首頁截圖

(2) 便民服務下的服務項目缺乏整理

A. 目前網站的便民服務中包含了各類項目，多為展示資訊的頁面。使用者需要透過區隔「線上申辦」與「資訊瀏覽」兩種目的，更有效率地找到「交通違規檢舉」或「警政信箱」。

B. 當使用者進入「便民服務」頁面後，左側欄會出現兩個「便民服務」選單，且承載重複的資訊，導致使用者困惑，如圖4。



2. 使用者需要資訊的分流，以降低瀏覽認知負荷

(1) 使用者缺乏對檢舉流程的認識，無法有效率地申辦

A. 初次申辦檢舉違停的使用者，對於相關法令、流程之瞭解程度不一，網站目前提供「線上受理民眾檢舉交通違規聲明」，讓使用者在開始檢舉違停前先瞭解其機制。

B. 整體申請流程的前、中、後，應提供使用者線性的導引或明確步驟化的資訊，協助使用者完成檢舉服務。

(2) 「線上受理民眾檢舉交通違規聲明」過於冗長，缺乏整理

A. 該項目內容包含相關法令規定、申辦採證影像規範、檢舉時

圖 4：OO市警局首頁左側選單

效等，主要為使用者進行檢舉事宜所需要準備的項目。

B. 一般使用者對公文不易閱讀，內容多且繁雜，使用者必須花費時間自行整理並加以理解，參見圖 5。網站應提供使用者簡單易懂的呈現方式作為檢舉的準備，也能減少因理解錯誤而導致操作或舉報錯誤的狀況發生。

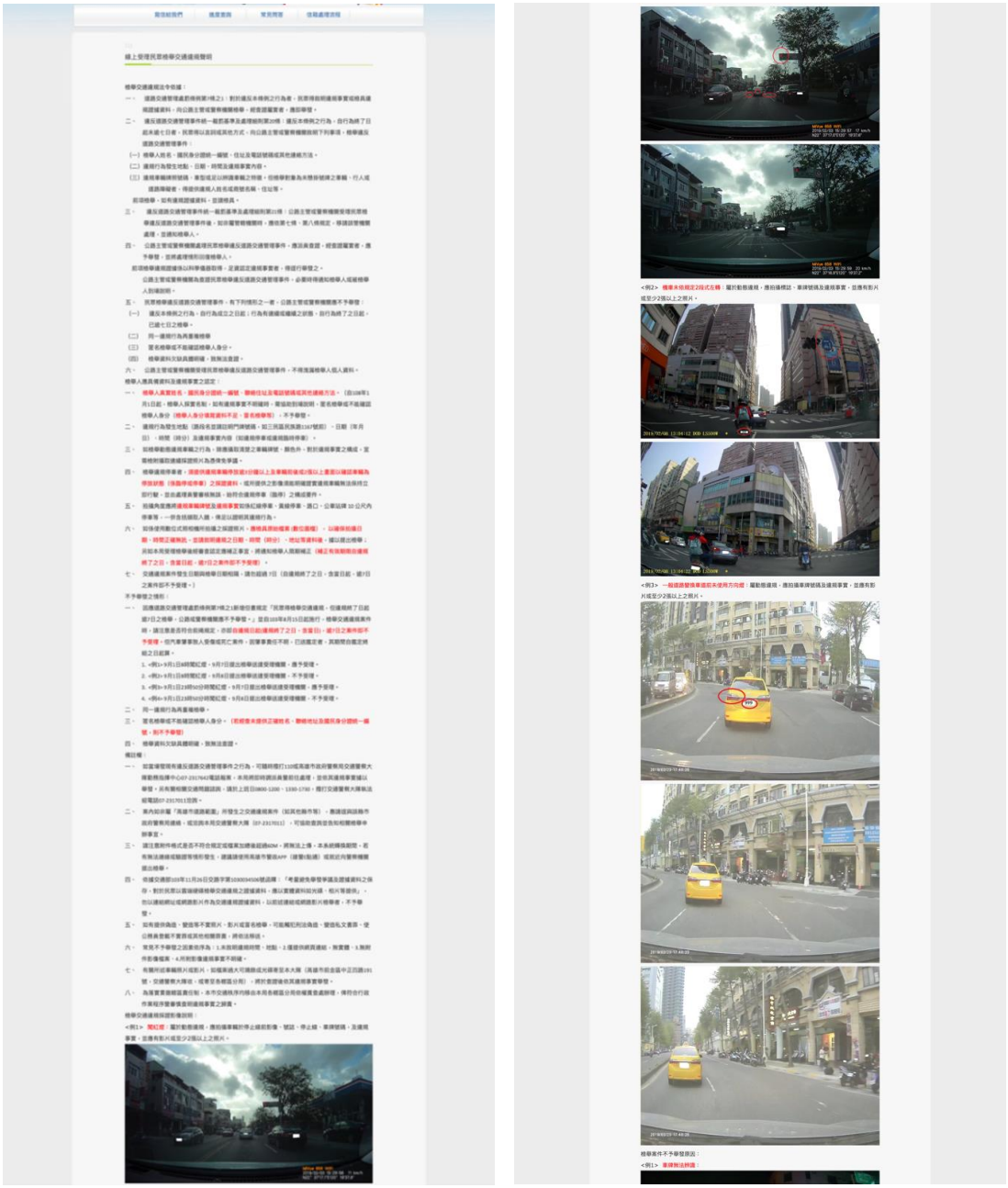


圖 5：線上受理民眾檢舉交通違規聲明

(3) 使用者需要協助選擇對應的「違規事實」

A. 在填寫檢舉表單時，使用者需要根據違規停車的狀況選擇欲檢舉的對應項目「違規事實」，該項目包含約 105 項檢舉項目(如圖 6)，其中關於停車的項目約有 52 項。

B. 在缺乏分類引導使用者操作的狀況下，使用者無法迅速找到停車類的項目，找到之後也無法區分究竟分屬於何者。然而該選單項目的最下方有提供「其他」，非常不明顯，容易導致使用者忽略。

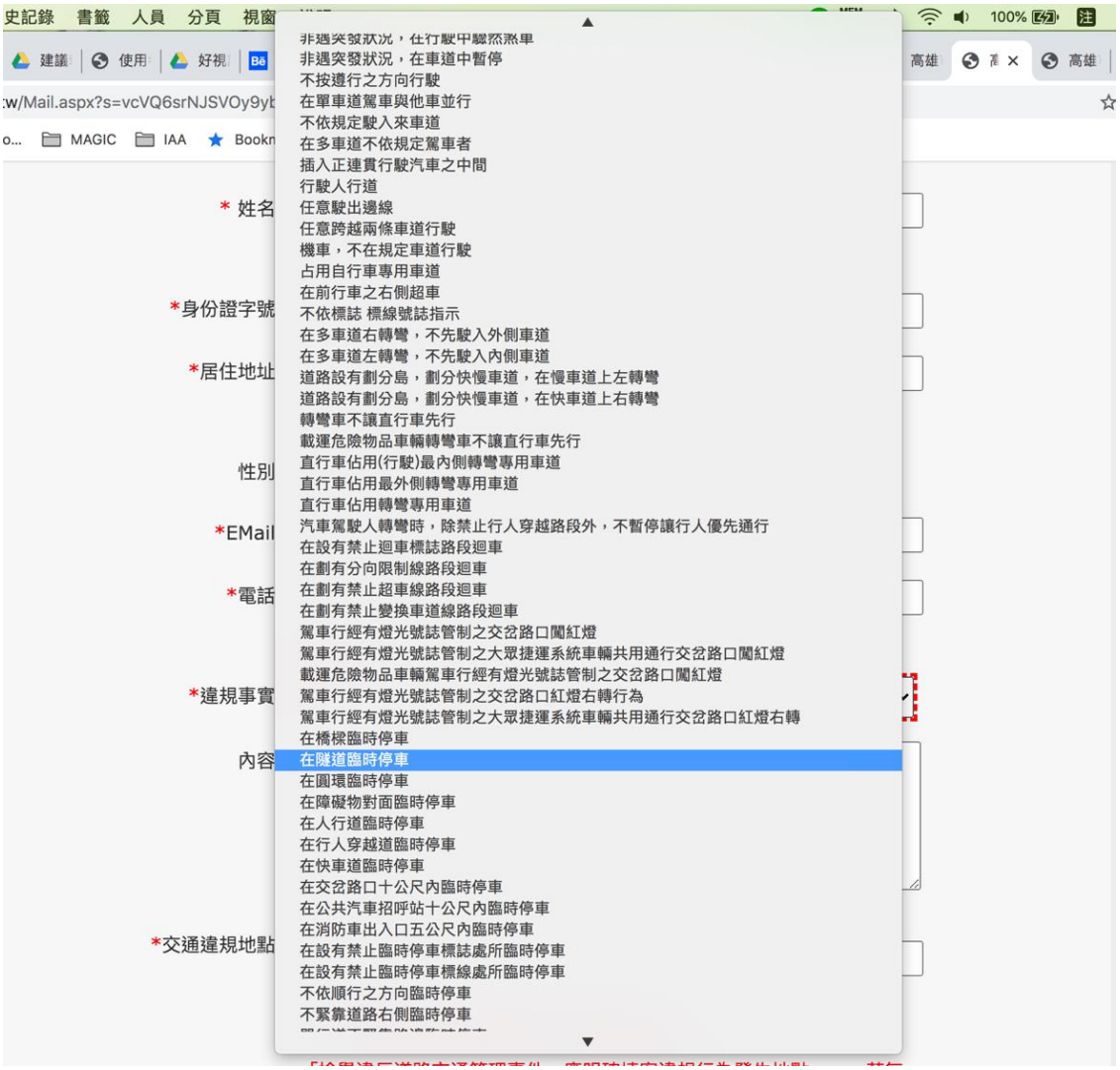


圖 6：「違規事實」選單設計

3. 查詢進度的管道過於複雜，增加操作的困難度

(1) 使用者進行案件進度查詢時，需要反覆開啟信箱與進度頁面，才能查看到案件資料，目前流程共 5 步驟，步驟頁面如下(如圖 7-圖 11)：

A. 於警政信箱點選進入查詢進度頁面後輸入信箱

B. 頁面提示於信箱接收查詢網址信



圖 7：查詢進度步驟 1

C. 回信箱點擊查詢網址連結



圖 9：查詢進度步驟 3

D. 開新視窗警政信箱查看案件



圖 10：查詢進度步驟 4

E. 點選案件看詳細資料與進度



圖 11：查詢進度步驟 5

(2) 使用者需要更單純的方式掌握申辦的進度，應避免使用者反覆操作、在頁面間來回。

(3) 警政信箱並無提供使用者返回警察局全球資訊網之管道，降低了該網站的觸及率。

八、建議方案

ＯＯ市政府警察局全球資訊網「交通違規檢舉-警政信箱」為提供民眾交通違規檢舉之線上申請服務，根據測試結果分析的 3 項關鍵議題「缺乏明確的管道引導使用者進入檢舉頁面」、「使用者需要資訊的分流，以降低瀏覽認知負荷」及「查詢進度的管道過於複雜，增加操作的困難度」，整理出 6 項建議方案，詳細說明如下：

（一）優化首頁視覺層級與提升資訊辨識度

參照「UCD 草案，2-1-1 協助使用者確認網站所提供的服務內容，更有效率地找到相對應的服務」。建議提升資訊辨識度、優化便民服務在首頁中的視覺層級、設立明確且多元的便民服務入口，以下三點建議作為修改方向：

1. 提升資訊辨識度：建議便民服務下的子選單項目以線上 E 化作業為主，建議將「便民服務」調整成「線上服務」，提升民眾的使用效率與對於名詞的理解。
2. 優化便民服務在首頁中的視覺層級：以較大的版面、相對顯眼位置、主動的色彩的方式呈現。
3. 設立明確且多元的便民服務入口：引導民眾更有效率的察覺項目入口，建議增加「右側置頂的快速選單列、App Icon 型態的選單設計。」，如圖 12 範例。



圖 12：快速選單列、小圖示設計範例

（二）優化便民服務下子項目的資訊架構

1. 從民眾的需求角度排序項目，並且刪除不適合的項目

(1) 民眾進入網站時會以「申請、申辦、申訴、檢舉、查詢」等自身的需求在網頁中查找資訊。

(2) 建議將便民服務底下的項目以「使用者自身需求的急迫性」作為基準，進行項目的優先順序排列，項目的優先順序為：

(3) 報案、檢舉項目＞申請、申辦、申訴項目＞警政信箱＞進度、資料查詢項目。

(4) 由於「資料法規類的項目屬資訊層，無法解決使用者立即性的需求，故建議將此類型的項目如「警政知識＋、資訊公開專區、民防業務作業流程」，從便民服務項目中移除。

2. 將便民服務頁面中的項目調整成按鈕型態

目前便民服務頁面中項目是採用條列式呈現，使用者無法立即認知該條列項目可以點選，故建議參考圖 13 按鈕設計，讓介面設計更符合使用者操作習慣與提升效率性。



圖 13：功能按鈕設計範例

（三）簡明易懂的方式介紹申辦步驟

1. 使用者在進行線上檢舉時，缺乏對於檢舉流程以及相關應備文件與注意事項的認知與理解，因此而感到陌生。請參照「UCD 草案第 2-1-3 所述，協助使用者完成事前準備」，以簡明易懂的方式介紹申辦步驟，協助使用者準備完成服務申辦的資料，如圖 14 所示。



圖 14：服務流程設計範例

2. 若需填寫與確認的項目於繁複，超過使用者的認知負荷，會使其感到煩躁與挫折，故建議將複雜的流程與內容拆解成幾個段落，並採取引導式方式作為介面設計的參考基礎。請參考國泰保險汽車險的頁面所示，明確將申辦流程、填表內容、相關法規分散規劃，請參考圖 15。



圖 15：國泰保險汽車險網頁範例

3. 「頁籤面板＋核准方塊」將複雜法令內容妥善收合

法令規章與個資取用，可參考圖 16「頁籤面板＋核准方塊」的設計方式，收合許多要使用者核准的項目內容。



圖 16：版面設計範例

（四）提供簡明易懂的違規聲明

1. 檢舉交通違規聲明內容包含相關法令規定、申辦採證影像規範、檢舉時效等，民眾對於閱讀未整理分流過且條列式冗長且專業的相關訊息時，會產生很高的認知負荷，在情緒上顯得煩躁，若不理解內容時則會感覺到挫敗。
2. 建議參照「UCD 草案第 2-1-3 所述，協助使用者完成事前準備」，以簡明易懂的方式介紹交通違規聲明與線上受理的流程與應備內容。建議參考國泰產險的健康險說明頁面設計，在流程中以清晰的圖文方式呈現、查詢理賠文件則以表格清楚的說明，協助引導使用者更有效率的理解資訊，請參考圖 17。



理賠所需文件	各類健康險商品			
	住院	重大疾病	癌症	癌症身故
理賠申請書	✓	✓	✓	✓
醫療診斷書	✓	✓	✓	✓
相關病歷摘要 (視需要提供)	✓	✓	✓	✓
存摺影本	✓	✓	✓	✓
相關檢驗報告		✓	✓	✓
病理組織切片報告			✓	✓
相驗屍體證明書或死亡證明書				✓
被保險人除戶戶籍謄本				✓

圖 17：國泰產險的健康險說明頁面範例

（五）有效的引導使用者選擇對應的「違規事實」

1. 民眾並不具備警務相關知識，故難以精準描述違規，而過多繁瑣的選項也造成在選取上的疑慮。
2. 建議將表單中的 105 項的案件內容進行屬性上的分類，而資訊架構則分為兩層。第一層為資訊分類後的集合，將集合命名為「違規類型」，第二層資訊內容則為「現場狀況描述」。介面的互動則可以採用下拉式選單的設計，並將表單採取兩段選取的方式給使用者選填，請參考圖 18。



圖 18：下拉式選單設計範例

（六） 簡化使用者在案件進度查詢的登入方式

1. 使用者進行案件進度查詢時，需要反覆開啟信箱與進度頁面，才能查看到案件資料，應協助使用者能在單一的網站中完成案件進度查詢的任務，提高有效性與滿意度。

2. 建議將案件進度查詢的查詢條件由現在的「輸入電子信箱＞信箱認證網址＞回到進度查詢頁面」調整成雙重認證的方式，以「輸入身分證字號＋檢舉人手機號碼＞進度查詢頁面」(如圖 19)，讓使用者以更直覺與效率的完成查詢。



圖 19：進度查詢頁面設計範例

以上 6 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
缺乏明確的管道引導使用者進入檢舉頁面	1.優化首頁視覺層級與提升資訊辨識度	1	有效性 效率性
	2.優化便民服務下子項目的資訊架構	5	效率性
使用者需要資訊的分流，以降低瀏覽認知負荷	3.簡明易懂的方式介紹申辦步驟	2	有效性 效率性
	4.提供簡明易懂的違規聲明	3	有效性 效率性
	5.有效的引導使用者選擇對應的「違規事實」	4	有效性 效率性
查詢進度的管道過於複雜，增加操作的困難度	6.簡化使用者在案件進度查詢的登入方式	6	有效性 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市政府警察局全球資訊網「交通違規檢舉-警政信箱」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市政府警察局 全球資訊網首頁	搜尋結果畫面	取締違規停車作業程序	便民服務- 整合資料查詢	便民服務- 資訊公開專區
碰到的狀況或問題	2.進ＯＯ府警局首頁,本想先查詢相開違停的法令再做檢舉,但看到首頁上明顯的”一鍵報案”可以點選,於是想先點進去檢舉看看…結果再開新視窗還是到首頁,覺得這個按鍵選項是多餘的.	3.”違規停車”搜尋結果第一條即”取締違規停車作業程序”,覺得就是它吧?點進去看看,發現找錯東西了.(如下一畫面). 再回這畫面有 174 條各種搜尋結果,不像我要找的違規法令…	3.發現是警察局本身取締違停的作業程序,不是我要的法令相關資訊,關掉回前畫面.	3.發現多是已有案件的相關資料查詢,不是我要的違規法令相關	1.看到有”全國法規資料庫”認為這邊應該可以找到違規相關法令,於是點進去
碰到的狀況或問題	3.不知道到那裡找法令,看到右上方有搜尋功能,於是用”違規停車”搜尋看看… 後面步驟結果,發現這是選錯的,無法找到我要的違規法令	3.看到”便民服務”選單裡,有”整合資料查詢”,點進去看看.(如次二畫面)發現大多是一些案件資料查詢,也跟違規法令無關		1.看到便民服務功能裡,還有個”資訊公開專區”,想說這邊看看,於是點進去	

頁面名稱	全國法規資料庫	全國法規資料庫	全國法規資料庫-所有條文 -道路交通管理處罰條例	全國法規資料庫 -整合查詢結果	ＯＯ市政府警察局 全球資訊網
碰到的狀況或問題	1.看到好多各種法規…於是在榮門法規瀏覽點”更多”想確定有沒有交通方面的法規	1.終於看到有”道路交通管理處罰條例”點進去看看…	2.一大堆條文,不知怎麼看才好,在上面用關鍵字詞”違規停車”查詢看看	1.再看到有”道路交通管理處罰條例”,再點進去…回到前面的法規條文,但所有”違規停車”字眼都有紅字,容易看多了.	1.在”便民服務”下拉看到”交通違規檢舉”,點選進去要做檢舉申請…
碰到的狀況或問題			1.經關鍵字”違規停車”再進來看到的條文,了解一些違停的情況及相關罰鍰.		

頁面名稱	便民服務 -交通違規檢舉	便民服務 -交通違規檢舉	便民服務 交通違規檢舉	便民服務 交通違規檢舉	便民服務-交通違規檢舉 送出後畫面
碰到的狀況或問題	1.跑出小視窗”請先同意線上受理民眾檢舉交通違規聲明”,點確定	2.出現”線上受理民眾檢舉交通違規聲明”相關內容,把它逐一看完,雖然寫得很詳細,但覺得內容好長,而且很多都重覆敘述,例如超過7天就不能檢舉.要有檢舉人真實姓名…等等,看很久也記不清.	2.填相關檢舉資料,但違規事實要依下拉選單選擇,太多了很難找,如果能先選分類再選細項就好多了,而且停紅線又是十字路口十公尺內,到底該選那一項才適當?也很難判斷. 違規時間必須修改,鍵盤左右移鍵無效,最後用滑鼠點到正確位置,有點麻煩.	**2.系統好像線上檢查身份證與姓名是否符合,姓名輸入”測試”時,會出現”身份證字號格式錯誤”不會通過,所以本案最後以真實姓名/字號入檔.(約在錄音檔27分時). 另,案例為8/15,已逾7日,系統不予受理,改以8/30作測試**	1.提示要到信箱點選[確認連結]後才會受理,因此去信箱查看
碰到的狀況或問題		1.看完後,勾選已閱讀並同意…,點”我要檢舉”進入檢舉申請畫面	2.上傳檔案只能一個一個上傳,每傳一個完成,畫面就跑回最上頭,還要再自己拉回最下面,很麻煩.	1.檢舉資料完成後,點送出	2.這是新開的視窗,點回旁邊原檢舉視窗,輸入資料部份在,部份已清空,有納悶一下,覺得不需理會它.

頁面名稱	信箱 -確認連結	信箱驗証完成畫面	進度查詢	信箱 -查詢通知信	進度查詢結果
碰到的狀況或問題	1.信箱收到”案件完成通知信”點選連結	1.看到信箱驗証後的畫面,認為這樣應檢舉成功.	1.只需輸入信箱就可以查詢,很方便. 但却告訴我送查詢資料到信箱,需再到信箱去看…	1.查詢通知信沒檢舉內容件,只是個連結,點連結去看	2.連結再開出查詢結果視窗,檢舉的案件[已驗證],不懂為何不直接開出來就好,要我到信箱繞這一圈?
碰到的狀況或問題		2.想再到進度查詢確認看看狀態如何. 不過這網站幾乎每點一個連結就開一新視窗,總無法第一個切換的視窗畫面就到對的地方.(例 31 分 34 秒;33 分 11 秒…)			1.選進檢舉案件看看

頁面名稱	進度查詢結果 -案件詳細資料
碰到的狀況或問題	1.確定檢舉成功,也有案件編號.

測試者 2：

頁面名稱	首頁	搜尋結果	交通警察大隊舉發頁面	警政信箱注意事項
狀況或問題	1. 進入首頁後，注意到搜尋列，旁邊有熱門搜尋標示交通違規，我想可以透過這個進行檢舉。	1. 進入了搜尋結果頁之後，發現舉發交通違規正是第一個選項，很清晰明確。	1. 點擊後跳轉到了交通警察大隊頁面。裡面是一篇文章，有一個警政信箱的超連結，我想應該是點這個進入。	1. 閱讀了相關的須知，往下滾後發現了交通違規檢舉以及”我要檢舉”按鈕，點擊進入。A
狀況或問題	2. 往下瀏覽選單之後發現左邊、選單內也有便民檢舉的按鈕可以點擊，但我先選擇了透過搜尋列進入。			

頁面名稱	檢舉免責聲明	檢舉資料填寫頁面	警政信箱首頁	ＯＯ市政府警察局全球資訊網首頁
狀況或問題	1. 進入本頁面後列了幾個檢舉範例，以及同意免責聲明的打勾選項，打溝後進入我要檢舉。	3. 填寫完所有資料後，按下送出。卻顯示”身份證字號格式錯誤” 嘗試過大小寫、變換自用身分證字號、加空格或橫線皆沒有用。 不知道究竟是哪裡格式錯誤了，因此沒辦法將測試進行下去。	3. 當我要從警政信箱回到ＯＯ市政府警察全球資訊網時，我發現網頁上沒有任何一個關聯連結可以讓我回去。	1. 好奇心驅使我使用左邊跟選單裡面的交通違規檢舉功能。
狀況或問題		2. 後來順著專員指示，填寫了正式的名稱與身分證字號後，可以繼續往下進行流程		

頁面名稱	檢舉免責聲明	檢舉資料填寫頁面	認證信確認頁面	報案成功
狀況或問題	2. 神奇的是，這次竟然直接到了免責聲明頁面，並且點擊我要檢舉後進入。	3. 接著進入了填寫檢舉資料的頁面，依舊是在身分證字號格式這裡卡關了，沒辦法進行下去。	1. 送出檢舉資料後，出現了提示頁面，顯示必須去填入的信箱資料中收取驗證信，並點擊驗證連結。	1. 從信箱內的驗證連結點選後，跳轉到驗證完成頁面，並且系統同時發了一封報案成功信件到信箱內，裡面說明著案號。
狀況或問題	2. 不禁讓我好奇，從搜尋列進入時為什麼要跳到交通大隊、再跳轉警政信箱首頁、再跳轉到免責聲明？	2. 後來順著專員指示，填寫了正式的名稱與身分證字號後，可以繼續往下進行流程		