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

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

5.網站目標族群：反映 OOO 公共問題的民眾

(二)測試標的

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.測試目的：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

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。

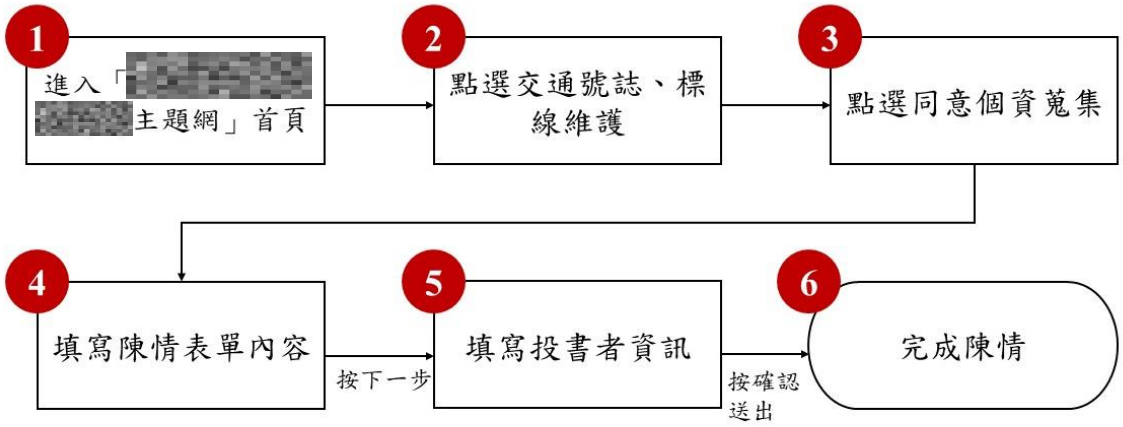


圖1：「OOO 政府市政陳情主題網」服務流程關鍵步驟

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。

表1：測試成員相關背景

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

測試成員	性別	年齡	戶籍/居住地	職業	使用電腦時間長度
測試者 4	女性	32 歲	OOO	金融投顧軟體/工程人員	4~5 小時/天
測試者 5	女性	24 歲	OOO	教育/出版設計人員	6 小時以上/天
設計專家	女性	38 歲	OOO	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。

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「OOO 政府市政陳情主題網」首頁	無	用 google 可以容易找到該網站。	無
2	點選交通號誌、標線維護	測試者 2：從下方可找到連結，一開始沒看到「交通號誌、標線維護」，先選擇「道路與陸橋維護」後，發現不對，回到首頁才找到正確的目標。	測試者 2、3、4、5、設計專家：因為網頁上有明確的類別圖示，因此可以根據圖示，選擇所要投書的項目。	無
3	點選同意個資蒐集	無	無	

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
4	填寫陳情表單內容	測試者 2：在地點跟自動定位這一步驟有問題，若我是離開現場後才上網投書，我不知道該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。 測試者 3：有提供相關的問題，但和想要的資訊無關，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：沒辦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。	1. 欄位明確，只要將問題具體寫下來即可。 2. 輸入地址的測試者，這個步驟沒有出現狀況。 3. FAQ 的內容測試者會視情況閱讀或忽略。	1. 熟用 google map 的人可以移到 google map 上的打卡點至投書地點。但多數人是操作失敗的。 2. 有測試者提及 FAQ 內容亦可考慮放在撰寫陳情前。

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。		
5	填寫投書者資訊	無	有的受測者電腦會自動填入資料，因此減少輸入時間。	無
6	完成陳情	無	頁面會自動帶出畫面。	1. 大多數的測試者，會認知到這個步驟業已完成。 2. 大多數的測試者沒有注意到要去收 Email 確認投書內容。 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。

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	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

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：https://reurl.cc/R1qjDx。

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。	5	5	4	5	3	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					

(二)關鍵議題

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。



圖2：陳情表單頁面

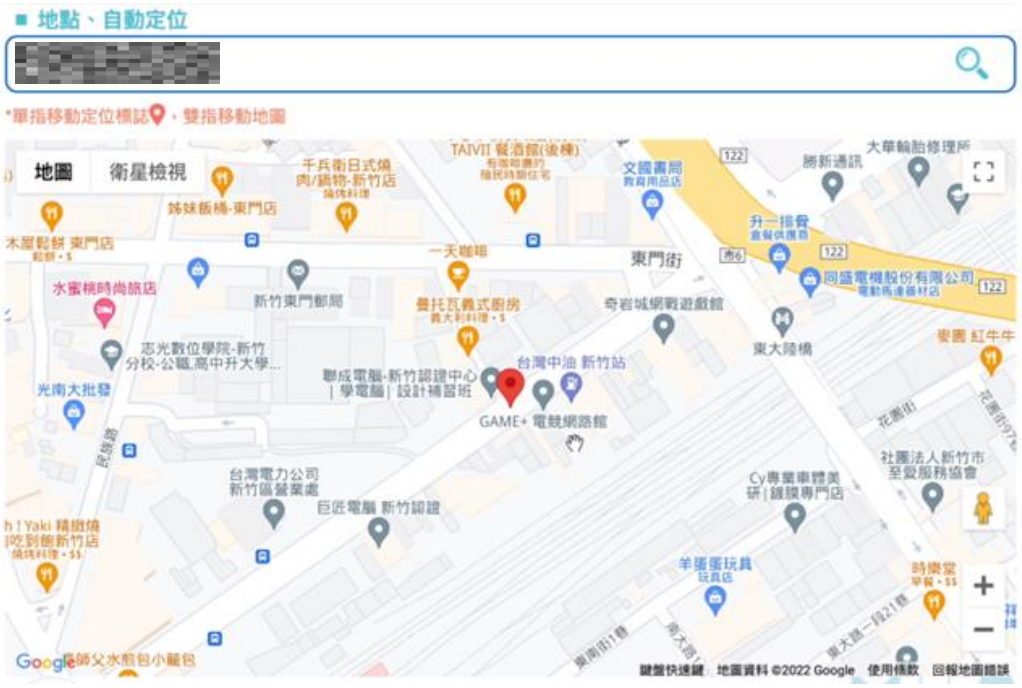


圖3：陳情地點定位操作畫面

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。



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。



圖5 ：輸入案件表單主旨改版建議示意圖

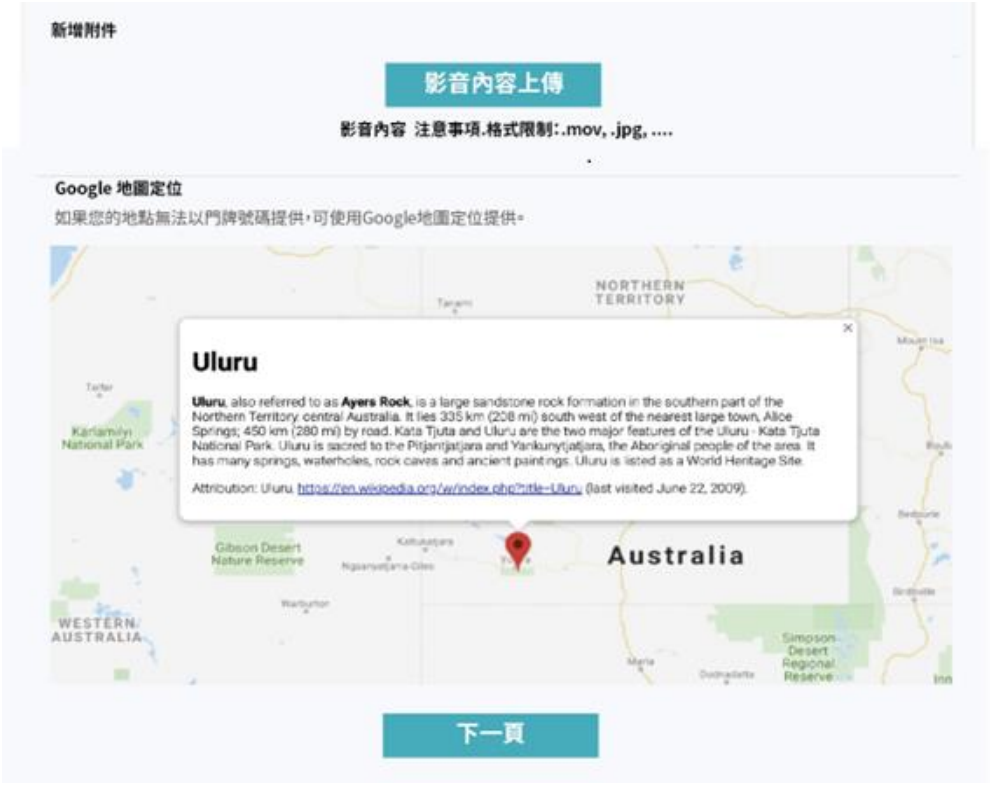


圖6 ：輸入案件表單定位改版建議示意圖

(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

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：

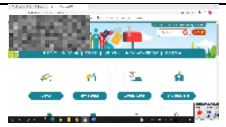
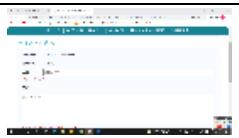
   首頁：狀況 1：很快地找到指定的申請項目。

   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。

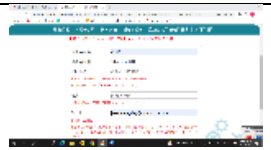
   故首頁與申請表單的狀況記錄與數量會不相同。

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	首頁	交通號誌、標線維護	市政陳情及個資蒐集告知書	市政陳情及個資蒐集告知書	填寫投書	填寫投書	地點、自動定位	搜尋 FAQ
畫面								
碰到的狀況或問題	狀況：1 搜尋進入 OOO 政府市政陳情主題網。	狀況：1 首頁尋找需陳情之項目，選擇交通號誌分類進入。	狀況：1 進入頁面後，簡單閱讀市政陳情及個資蒐集告知書告知事項及流程。	狀況：1 同意告知事項，確認後登入案件。	狀況：1 輸入想陳情之案件內容。	狀況：1 下方能依陳情案件狀況提供照片及地址地圖，因此，陳情案件為紅綠燈號故障，所以有標記地圖，但	狀況：1 標示陳情內容所在地 4 點。	狀況：2 提供其他非投書之且解決方式。因這是測試網站投書方式，故直接下一步。

						因是測試用，故無提供照片。		

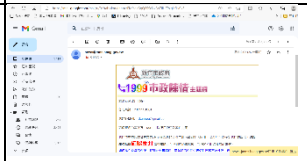
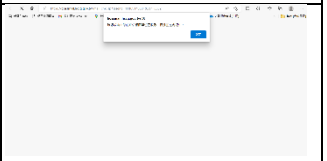
頁面名稱	輸入個人資料	顯示投書資料	投書成功
畫面			
碰到的狀況或問題	狀況：1 輸入個人資料以便收到市政府的陳情書確認信。	狀況：1 填寫完畢後會再次顯示所填寫之陳情書內容，確認後送出。	狀況：1 成功投書後，顯示投書成功的訊息。

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。

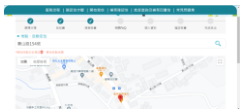
頁面名稱	首頁	告知書	填寫投書	相關 FAQ	輸入個人資料	確認投書
畫面						
碰到的狀況或問題	狀況：2 下方可找到連結，一開始沒看到「交通號誌、標線維護」，先選擇「道路與陸橋維護」試看看，發現不對，回	狀況：1 大概看一下就勾選已閱讀，並進入下一步。	狀況：1 填寫標題、內容、上傳附件，這邊都很直覺沒有問題。	狀況：1 第一次投書時有這一步出現，但這些問答都沒有我需要的，我也沒有太仔細看，就進入下一步了。第二次投書 for 寫 excel 報告時，這步就被 by pass 了。	狀況：1 填寫表單內容，中間有發現一個數位市民平台登入的連結，不知道這是甚麼，就沒有去點。填寫完表單進入下一步。	狀況：1 確認一下內容，按確認送出。

	到首頁才找到正確的目標。					
碰到的狀況或問題			狀況：2 在地點跟自動定位這一步驟有問題，若我是離開現場後才上網投書，我不知道該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			
碰到的狀況或問題	狀況：2 完成送出後帶出了一些文字，一開始我沒有發現還要到信箱點連結，投書才會生效，到寫報告時才看到這一點。	狀況：1 點選紅色連結。	狀況：1 投書完成。

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	開始寫信－告知書	開始寫信－填寫投書	開始寫信－填寫投書－地點、自動定位	開始寫信－填寫投書	開始寫信－相關FAQ	開始寫信－個人資料
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：1 一進入首頁往下滑，馬上就能找到「交通號誌、標線維護」項目，很清楚。	狀況：1 我會閱讀「市政陳情規則及個資蒐集告知書」，覺得最下方有附上信件處理的流程圖很清楚，能讓	狀況：1 開始填寫主旨和內容，會想加入照片，並加入地點自動定位，覺得這兩個功能很不錯，能增加資訊清晰度。	狀況：1 輸入地址，自動定位，點確定。	狀況：1 確認資訊後後點擊下一步。	狀況：2 有提供相關的問題，但和我要的資訊無關，感覺問題實在差太遠了，反而造成困惑，無視它，點擊下一步。	狀況：1 開始輸入個人資料，感覺每個步驟都很清楚、易理解、很順暢，感覺年紀大的人也能輕鬆使用。

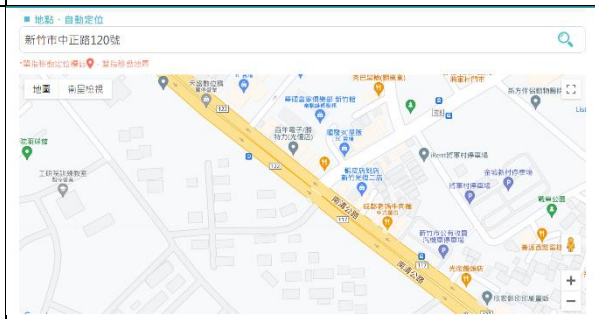
		我了解後續處理流程，最後點擊同意開始登入案件。					
碰到的狀況或問題							狀況：2 我沒有傳真號碼，有點慌張，還好很快發現這不是必填項目，點擊下一步。

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

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	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
畫面			
碰到的狀況或問題	狀況：1 進到首頁，進入「交通號誌、標線維護」。	狀況：1 點選「我已閱讀「000 政府市政陳情規則及個資蒐集告知書」並同意」，點選「開始登入案件」。	狀況：1 填寫主旨、內容，因為沒有照片沒有上傳，點選「地點、自動定位」。

頁面名稱	地點、自動定位-1	地點、自動定位-2	地點、自動定位-3
畫面			
碰到的狀況或問題	狀況：2 沒辦法依點選的地方做定位。	狀況：3 點選左下角圖案，結果定位到現在自身的位置，而不是想要的位置。	狀況：1 自行輸入地址完後，按下「確定」到下一步。
碰到的狀況或問題		狀況：2 利用 GOOGLE 地圖小人去定位位置，也無法定位想要的位置。	

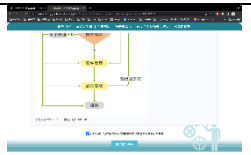
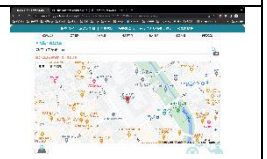
頁面名稱	相關 FAQ	輸入個人資料-數位市民平台登入	顯示投書資料
畫面			
碰到的狀況或問題	狀況：1 看完 FAQ 後沒有找到相關解答，點選「下一步」。	狀況：1 輸入姓名、電話、EMAIL 後，點選「下一步」。	狀況：1 確認完投書資料，點選「確認送出」。

頁面名稱	投書成功	個人 EMAIL	確認成功彈跳視窗
畫面			
碰到的狀況或問題	狀況：1 投書成功，這邊有提醒要進 EMAIL 點選確認才算最後投書成功。	狀況：1 點選 EMAIL，點選確認網址。	狀況：1 確認成功。

頁面名稱	OOO 市政陳情主題網-進度查詢及補寄回覆信	進度查詢及補寄回覆信
畫面		
碰到的狀況或問題	狀況：1 想要查詢進度，點選首頁欄位「進度查詢及補寄回覆信」。	狀況：1 查詢成功。

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

碰到的狀況或問題							狀況：1 嘗試點了右邊的放大鏡圖示就有反應剛剛輸入的地址了。

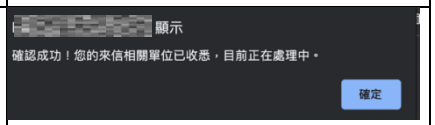
頁面名稱	個人資料	確認投書	完成送出	信箱中的確認信	跳出視窗通知
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 輸入姓名、性別以及電話信箱。	狀況：1 可以清楚知道投書者的所有資料，方便我再次確認資訊。	狀況：1 有看到投書成功的字樣並且有通知要去信箱點選確認網址。	狀況：1 收到確認信後點選確認網址的紅色大字。	狀況：1 跳轉化面後視窗顯示「確認成功！您的來信相關單位已收悉，目前正在處理中。」。

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	個資蒐集告知書	輸入案件內容	輸入地址	FAQ
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 大圖示可以方便查找內容。	狀況：1 會簡易看過，不會細讀。認為政府網站，不會有對民眾不合理的內容。會直接進入下一階段。	狀況：1 單純輸入內容，沒有太大的問題。覺得填寫及上傳資料很容易。	狀況：1 第一時間是想輸入地址，就沒有多想地圖的部分。	狀況：1 覺得這個問題和我本身沒有太大關係，但會覺得看到其他問題也會知道有什麼方向可以提出意見。

碰到的狀況或問題	狀況：1 上方的導航列，功能性不大。照著步驟做也能很好的完成。不確定上方的指引功效如何。				

頁面名稱	填寫個人資料	資料確認	送件成功	Email	按下確認網址
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 填寫需要陳情的資料，表格由上往下一一填寫。	狀況：1 確認一下填寫的資料，確認資料都無誤。	狀況：1 表單填寫完成成功送件。	狀況：1 一開始沒有注意到要按下確認網址的按鈕，點擊確認按鈕。	狀況：1 確認成功。