數位發展部

111 年度政府網站易用性測試建議報告

「哈利找伯樂」職涯魔法學院主題網站
-職涯諮詢服務

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.....17
九、結語.....24

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 23

圖目錄

圖 1：「勞動部勞動力發展署中彰投分署職涯諮詢」服務流程關鍵步驟 4
圖 2：智慧學院介紹頁面 11
圖 3：職涯檢測問卷的結果 12
圖 4：登入會員的提醒畫面 12
圖 5：「職涯魔法師修煉」的頁面 13
圖 6：「轉職探索作業單 C5-1」結果 14
圖 7：測驗結果下方顯示 15
圖 8：我的職涯魔法盒頁面 15
圖 9：首頁之彈跳視窗 16
圖 10：首頁中的職涯諮詢簡易步驟 16
圖 11：前導頁面增加介紹示意圖 17
圖 12：高鐵網路訂票－初次提供使用者流程畫面 18
圖 13：我的 e 政府－旅程階段 19
圖 14：104 人力銀行適性測驗結果畫面 20
圖 15：推薦職業與前往查看技能的連結 20
圖 16：國泰人壽－推薦商品並提供諮詢的資源與對應連結 21

圖 17：訂製我的保險組合-選擇被保險人頁面 21
圖 18：多鄰國語言 App—每日學習回饋與獎勵.....22

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：勞動部勞動力發展署中彰投分署

2.申請時間：2022 年 8 月 25 日

3.網站名稱：「哈利找伯樂」職涯魔法學院主題網站

4.網址：https://tcnrcssw.wda.gov.tw/

5.網站目標族群：具職涯諮詢服務需求的民眾(目前使用族群以青年為主)

(二)測試標的

1.服務名稱：職涯諮詢服務

2.服務目的：擴大服務群組、提升服務效益。如民眾先填寫表單，臨櫃時可以加速服務進度

3.測試目的：想瞭解民眾操作是否便利、網站說明是否清楚

4.預計完成操作時間：10 分鐘

5.預期服務產出：可初步獲得個人職涯議題的答案，如瞭解自己個性、知道面試觀念是否正確

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 8 個關鍵步驟，如下圖 1。

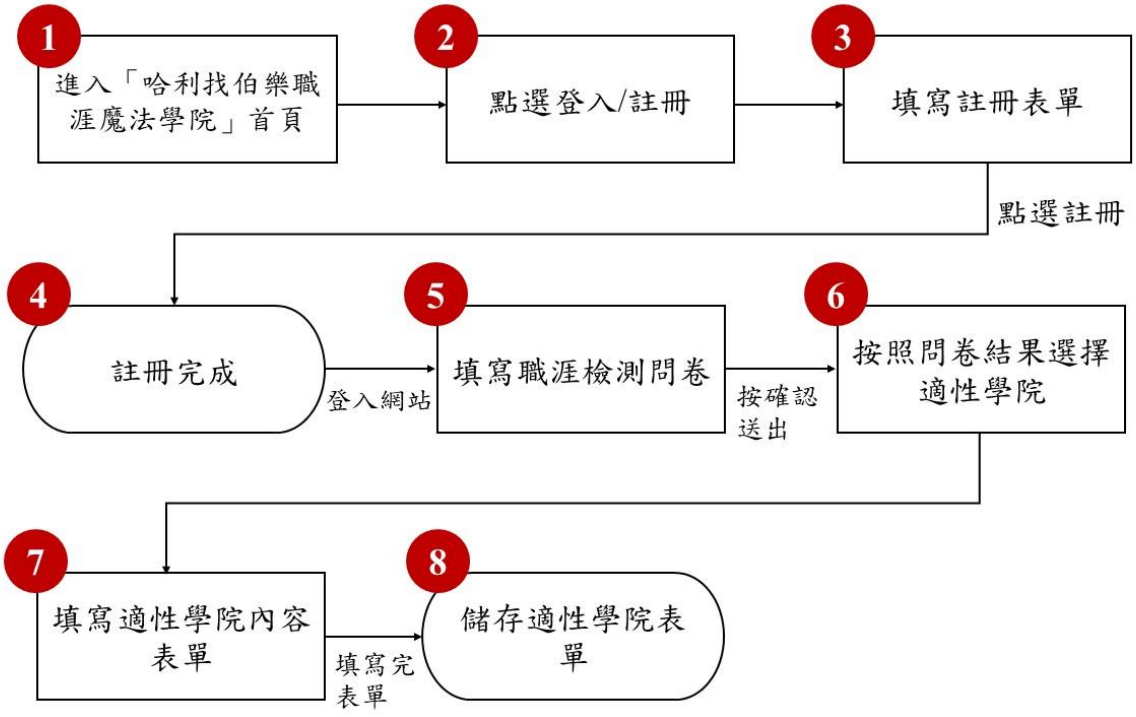


圖1：「勞動部勞動力發展署中彰投分署職涯諮詢」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站為戶籍或居住於臺中市、彰化縣、或南投縣之一般民眾，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	36 歲	彰化縣	電子技術服務人員	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 2	男性	41 歲	彰化縣	服務業行政總務人員	6 小時以上/天
測試者 3	女性	28 歲	臺中市	軟體/工程人員	2 小時以下/天
測試者 4	女性	27 歲	臺中市	學生	6 小時以上/天
測試者 5	女性	29 歲	彰化縣	設計人員	4~5 小時/天
設計專家	女性	34 歲	高雄市	UX 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「哈利找伯樂職涯魔法學院」	無	無	無
2	點選登入/註冊	測試者 2、3、4、5、設計專家：被網站引導至填寫職涯檢測問卷。 測試者 2、3、設計專家：使用者沒有預期在填寫適性	無	使用者注意到先進行會員註冊前，會先被引導前往填寫職涯檢測問卷。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		學院測驗時，會被要求加入會員。		
3	填寫註冊表單	測試者 4：第一次啟動信件時，頁面沒有反饋，重複啟動後才獲得提示。 設計專家：填寫訊息來源時不順利，對啟用信的內容感到不安全。	無	無
4	註冊完成	測試者 4、設計專家：註冊後跳轉至其他頁面，無法順暢銜接繼續填寫學院測驗。 設計專家：對註冊完成後，被提醒填寫職涯檢測問卷感到困惑。	無	無
5	填寫職涯檢測問卷	測試者 2：檢測結果與期待不符，以為會得到工作類型推薦。	使用者進入網站時，能夠得到前往填寫問卷的提醒與連結。	無
6	按照問卷結果選擇適性學院	測試者 1：無法釐清推薦學院的基準為何。	無	測試者 1、5：因職涯檢測問卷結果推薦的學院，與易用性測試任務需

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		測試者1、設計專家：對職涯檢測問卷的結果感到困惑。 測試者1：難以辨識榮耀學院與智慧學院兩者間的差異。 測試者4：對適性學院頁面的內容較難理解。		要前往的適性學院不一致，導致測試者1後續感到困惑。
7	填寫適性學院內容表單	測試者1：無法將人生目標作業單的測驗內容與求職關聯。 測試者2、3、設計專家：難以從測驗內容與結果得到具體的轉職建議。測試者3對結果感到困惑。	無	先進行職涯檢測問卷的使用者，需要中斷職涯探索的旅程前往註冊會員。
8	儲存適性學院表單檔案	測試者1：沒有認知到需要按下「儲存」，才能算完成測驗。	無	測試者3：填寫下一份「創業評量表」，遇到系統錯誤的問題。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		測試者 2：在「我的職涯魔法盒」無法獲得手寫表單、表單附件與諮詢附件的說明。 測試者 4：不清楚要在哪裡檢視先前填寫的職涯檢測問卷結果。 測試者 4：嘗試透過會員頭像尋找個人資料，點擊頭像後沒有反應。		

2.測試者操作此服務時間較機關的預期多 7 分鐘，完成平均時間：17 分鐘。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	17 分 0 秒	0	6
測試者 2	12 分 0 秒	1	4
測試者 3	18 分 0 秒	1	3
測試者 4	23 分 0 秒	2	4
測試者 5	12 分 26 秒	0	1

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
設計專家	18 分 07 秒	0	9

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 62 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。

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

[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。

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
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	2	4	4	3	4	1
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	4	1	2	2	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。	2	3	4	4	5	2
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	4	1	2	2	2	5
9	我很有自信能使用這個網站。	3	3	4	4	5	4
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	3	1	1	2	2	4
總分		30	80	82.5	72.5	80	27.5
分數均值		62					

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果（請參見附件），整理出 4 項關鍵議題。

1.使用者無法有效認知網站內容

(1)使用者對職涯知識不熟悉

使用者進行職涯諮詢時，多半處於對職涯感到模糊與困惑的狀態，且無法掌握職涯有哪些要素，以及各職涯要素與實際生活之對應。

而職涯的知識涉及較廣，使用者缺乏事先的學習認識，又受到

其認知的影響，在使用網站時不易理解接觸到的資訊，例如：智慧學院探討的是轉職的議題。然而使用者不一定能認知到智慧與轉職的關聯性，在理解智慧學院的介紹時，需要先讀到包裝過的故事描述，最後看到「萌發出智慧為自己選出接下來的路」才能意識到與轉職的關聯（如圖 2），無法有效率地理解網站想要傳達的訊息。



圖2：智慧學院介紹頁面

(2)學院名稱不精確

目前網站將職涯要素以故事進行包裝，使用者無法從學院名稱順利的聯想到相對應之職涯要素。剛進入網站填寫完職涯檢測問卷，網站便羅列出適合使用者探索的學院（如圖 3），但使用者無法快速判斷各學院確切要探討的職涯議題為何，以致於在此頁面內容感到疑惑。



圖3：職涯檢測問卷的結果

2.網站資訊結構鬆散，缺乏流程引導

(1)未引導使用者優先進行會員註冊

使用者進入網站完成職涯檢測，選擇感興趣的學院以進一步進行測驗，而在過程中卻被提醒進行會員註冊，並自動跳轉為會員註冊的頁面（如圖 4），因此無法順利接續下一個測驗，而造成體驗流程的中斷。而在完成會員註冊後，使用者準備回到先前中斷離開的步驟時，多半已經忘記自己原先所選擇的學院，並造成操作流程中的不順暢。

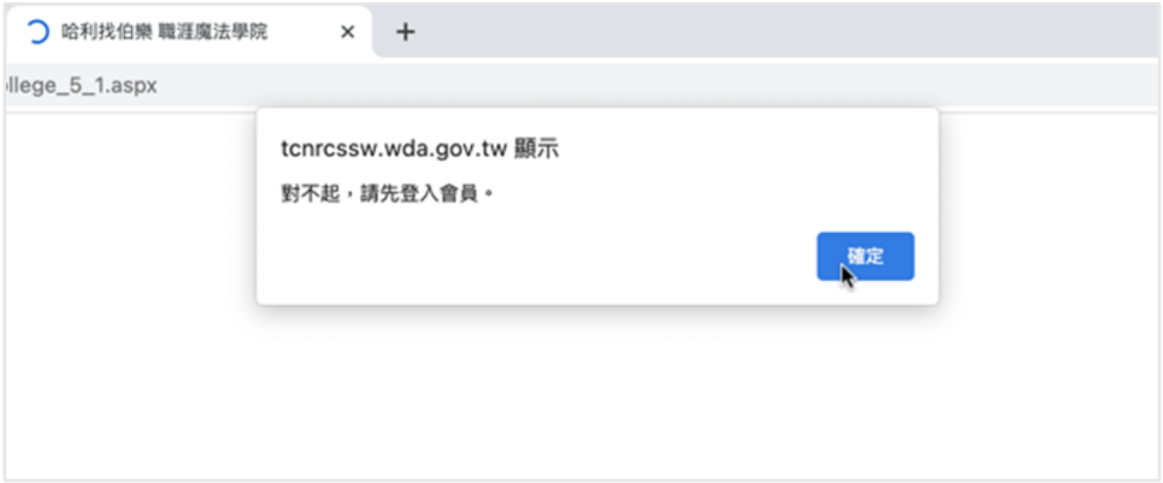


圖4：登入會員的提醒畫面

(2)缺乏階段性的方式指引使用者探索網站

本次的易用性測驗提供了明確的目標，給使用者進行職涯轉職的測試，然而一般做職涯諮詢的使用者，卻不一定有明確的職涯探索方向。在進行職涯檢測後，依檢測結果篩選出多個適合探索的學院時（如圖 3），使用者缺乏選擇的依據，會難以判斷需從何者開始，因此造成隨意挑選學院以進行測驗。在網站資訊引導的層面，缺乏有條理的指引與目標方向，因此無法引導使用者進行有效率的探索。

承前面所述，完成職涯檢測問卷時，網站請使用者依個人興趣開始旅程，並未提及完成所有學院的重要性，但卻在「會員專區」中的「職涯魔法師修煉」頁面，將使用者區分等級條件（如圖 5），使用者並無法意識網站各測驗的完成結果，最終會導向魔法師升等的目標。



圖5：「職涯魔法師修煉」的頁面

3.學院測驗結果與使用者預期不符，無法與實際行動關聯

(1)使用者無法獲得具體的分析

使用者在進行各學院的測驗時，會期望對應當下測驗的內容得到具體的建議，但是完成學院測驗後，結果並未提供整體性的分析，以智慧學院的「轉職探索作業單 C5-1」為例（如圖 6），只有顯示測驗的內容、選擇與簡易的解析，讓使用者無法透過測驗結果確實瞭解自身具體的職涯現況。



圖6：「轉職探索作業單 C5-1」結果

(2)使用者無法與後續行動關聯

在學院測驗結果的頁面上，結果依使用者的填答提供對應的簡易分析，但沒有引導使用者進行下一步，或是提供對應的資訊（如圖 7）。在「會員專區」中的「我的職涯魔法盒」，是顯示所有使用者測驗的列表（如圖 8），卻無法透過測驗結果進行連結，使用者也無法在這些頁面找到針對分析結果可以運用的資源，以致網站無法有效的協助需要職涯諮詢的使用者。



圖7：測驗結果下方顯示



圖8：我的職涯魔法盒頁面

4.網站情境角色與使用者缺乏互動

目前是透過魔法學院與守護獸的故事情境，包覆整體資訊架構，然而使用者在進行整體服務的流程時，情境與角色並未提供適當的互動回饋，來導引使用者的自我肯定與情緒連結。一開始進入網站時，使用者看不到首頁上的魔法師與診斷流程、最終獎勵，便直接被引導進行職涯檢測視窗（如圖 9），接著關閉視窗後僅看到職涯檢測的簡易步驟（如圖 10）；在職涯檢測的過程，只有顯示測驗的內容、選擇與簡易的解析；讓使用者難以進入情境，缺少進一步探索的誘因。



圖9：首頁之彈跳視窗



圖10 ：首頁中的職涯諮詢簡易步驟

八、建議方案

勞動部勞動力發展署中彰投分署「哈利找伯樂」職涯魔法學院主題網站」為提供民眾職涯諮詢之服務，根據測試結果分析的 4 項關鍵議題「使用者無法有效認知網站內容」、「網站資訊結構鬆散，缺乏流程引導」、「學院測驗結果與使用者預期不符，無法與實際行動關聯」及「網站情境角色與使用者缺乏互動」，整理出 7 項建議方案，詳細說明如下：

(一)協助使用者釐清職涯要素的知識

用魔法學院的故事情境包覆職涯諮詢的服務，讓使用者進入頁面後雖然耳目一新，然而需要職涯諮詢的使用者可能來自各式各樣的背景；尤其當網站目標設定為青年時，更可能因為其認知經驗不足，不一定熟悉職涯探索的要素，以致在操作網站上會因不熟悉而使用不順暢。

使用者在缺乏基礎認知下探索網站，為提升在過程中對內容的理解程度，建議在進入網站時，透過圖文的方式提供使用者對職涯知識的簡介（如圖 11 紅框處），包含職涯包含哪些要素、這些要素關係到的個人面向（對應學院名稱的由來），例如：個人對工作是否有熱情、是否能有自信地爭取工作等，讓使用者進行初步的學習，能增加對網站資訊架構、瀏覽模式的理解力，提升網站的易學、效率、避免操作錯誤。



圖11：前導頁面增加介紹示意圖

(二)使各學院名稱表達精確

為了幫助使用者在進入網站後，更有效率的理解網站，建議將各學院名稱命名更加精確，依其實質提供使用者幫助的內容，加上對應的字詞，例如：「能量學院」對應的是職涯選擇與規劃，可將其命名為「規劃能量學院」,「智慧學院」對應的是職涯轉換，可命名為「轉職智慧學院」，藉此提升網站的易學性及閱讀效率。

(三)以流程引導使用者網站的探索方式

使用者在網站中進行職涯探索時必須有會員身份，因此建議網站先讓使用者進行會員註冊後，再引導其展開旅程，並配合第（一）項建議方案，在前導內容中給予步驟引導（如圖 12），協助使用者瞭解探索網站的流程以順利操作，並減少錯誤、降低使用者在面臨中斷狀況時的挫敗感。



圖12：高鐵網路訂票–初次提供使用者流程畫面

圖片來源：https://reurl.cc/AOE8NK

(四)從求職旅程的角度引導使用者進行探索

使用者來到「哈利找伯樂」網站進行職涯諮詢的服務，網站除了以各職涯要素區分協助使用者的內容外，建議網站從使用者的求職旅程定義各學院的階段位置。從求職旅程展開的職涯順序排列，其排序可為職涯覺知與探索、職涯選擇與規劃、就業準備、就業適應、職涯轉換、職涯生活等，在使用者進入「學院測驗單」時提供階段流程（如圖 13），使其能清楚辨認自身位置；對求職準備到何種程度。



圖13 ：我的 e 政府–旅程階段

圖片來源：https://www.gov.tw/

(五)為使用者提供更具體的結果分析與建議

使用者在進行測驗時會預期自己能得到的結果，進行智慧學院的「轉職探索測驗單 C5-1」時，會期望結果的分析可以協助自身判斷是否應該轉換工作。目前結果會針對每道題目給予欲釐清的問題面向，以及建議前往的其他學院。使用者會需要進一步綜整的分析與總結，例如可以統計使用者需要前往熱情學院、能量學院或是自信學院的項目各佔多少比例，讓其能夠瞭解自己的狀態，進而做出判斷與對應的行為。因此建議各學院的測驗結果提出具體、可作為使用者判斷依據的分析結果（如圖 14），藉以提升網站的效率與滿意度。



圖14：104 人力銀行適性測驗結果畫面

圖片來源：https://reurl.cc/V1GXdZ

(六)引導使用者進行後續步驟、提供相關資源

在瞭解測驗的結果分析後，使用者無法快速決定如何進行下一步，建議網站提供使用者具體的行動方案與行動所需的資源（如圖 15、圖 16）。例如明確的請使用者前往熱情學院，以「個性分析單 C1-1」，對自身的個性與特質加以瞭解。



圖15：推薦職業與前往查看技能的連結

圖片來源：https://reurl.cc/V1GXdZ



圖16：國泰人壽–推薦商品並提供諮詢的資源與對應連結

圖片來源：https://www.cathaylife.com.tw/cathaylifeins/customize/report

(七)在探索流程中加入角色情境的反饋

本網站透過故事情境完整包裝網站內容，建議使用者在網站的體驗旅程中，能讓故事中的情境角色，及與使用者有更多的互動及回饋，以提升對網站的滿意度與增加網站價值。其建議內容詳述如下：

1.建立角色

因應每一位初次進到網站的使用者都是一位見習魔法師，在註冊會員時導入魔法師角色的情境，將有助於使用者在體驗網站時的完整度，以國泰人壽網站的「訂製我的保險組合」為例，透過人像讓使用者在輸入自身基本資料時能有角色對應（如圖 17）。



圖17：訂製我的保險組合-選擇被保險人頁面

圖片來源：https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/

2.給予測驗回饋

承前文第（四）項議題所述，再加入階段引導後，可以在使用者完成每個學院測驗時，給予肯定使用者完成測驗的反饋，也可以在畫面上提示距離目標還有多少項目尚未完成（如圖 18）。除此之外，進一步設立獎勵的機制讓使用者能有持續探索的動力，例如將「魔法石」轉換為碎片積分，完成的測驗可以對應碎片積分，搜集碎片積分可以修煉出對應學院的魔法石。

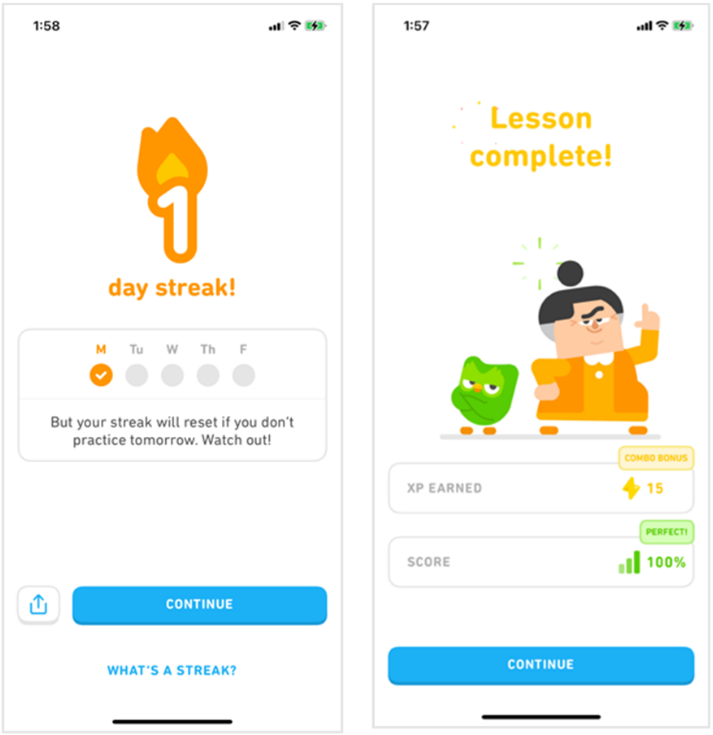


圖18：多鄰國語言 App–每日學習回饋與獎勵

圖片來源：Duolingo App（App 下載網址 https://www.duolingo.com/）

以上 7 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**錯誤! 找不到參照來源。**，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
使用者無法有效認知網站內容	協助使用者釐清職涯要素的知識	2	滿意度
	使各學院名稱表達精確	1	易學、易記、避免錯誤
網站資訊結構鬆散，缺乏流程引導	優先引導使用者進行會員註冊以利測驗進行	5	效率、避免錯誤
	從求職旅程的角度引導使用者循序漸進進行探索	6	易記、易學、效率
學院測驗結果與使用者預期不符，無法與實際行動關聯	為使用者提供具體的結果分析與建議	3	滿意度
	引導使用者進行後續步驟、提供相關資源	4	滿意度
網站情境角色與使用者缺乏互動	在探索流程中加入角色情境的反饋	7	易記、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.使各學院名稱表達精確

B.協助使用者釐清職涯要素的知識

C.為使用者提供具體的結果分析與建議

D.引導使用者進行後續步驟、提供相關資源

E.優先引導使用者進行會員註冊以利測驗進行

F.從求職旅程的角度引導使用者循序漸進進行探索

G.在探索流程中加入角色情境的反饋

以上建議方案提供「哈利找伯樂」職涯魔法學院主題網站-職涯諮詢服務，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	首頁	職涯檢測問卷	適合的學院	榮耀學院	先註冊登入會員	登入後的畫面	榮耀學院
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：1 一進入網站就可以看到跳出的訊息上面寫「進行職涯檢測」很方便。	狀況：1 跟著問題填寫我的回答。	狀況：2 測試完只有顯示推薦一個學院而已，以為會有很多個可以選一個進入下一步驟。	狀況：2 上面有兩個可以測試的表單，但看不出來跟題目說的「學院職涯探索表單」有正相關，但上面有寫表單兩個字，應該就是指這兩個了，那就去填看看吧！	狀況：2 先註冊會員，但「其它」欄位要填資料才可以註冊，然後在到 mail 驗證後登入。	狀況：1 可以看到剛剛填的職涯檢測問卷已完成，然後這邊可以看到所有的學院，每個學院都可以直接填寫表單，那我先去填剛剛推	狀況：2 進入人生目標作業單的表單填寫，只是這網站不是跟找工作有關嗎？怎麼是填目的地？不太理解，但還是繼續填寫了，在未實現目標欄位一定

						薦的榮耀學院。	要寫出 3 項，不然無法進入下一頁。

頁面名稱	下一份表單-美好人生水晶球	首頁	職涯舒活		
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 繼續填寫下一份，過程中要去找一張圖片，然後只填一個題目就完成了。	狀況：2 完成後發現剛剛第一個表單顯示未完成，所以在重新進入去確認一下，原來只是剛剛沒有按完成並儲存而是直接下一份才會沒真正成功。	狀況：2 重新確認題目，明明說要填「職涯探索表單」，但我剛剛填的好像跟找工作不是那麼正相關，所以有點疑惑，所以去其它學院看一下他們的表單會是什麼，但最後確認榮耀的這兩個表單也算，所以就測試完成了，只是還是不懂為什麼會推薦我做榮耀學院，且看不出跟找工作有什麼相關連。		

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	網站導覽	職涯檢測問券
畫面			
碰到的狀況或問題	狀況：1 首頁簡潔扼要直接點選進入網站。	狀況：1 進入網站導覽後直接跳出視窗職涯檢測問卷很方便。	狀況：1 問卷檢測內容針對創業與轉職，適合兩種有需求其中之一的人。

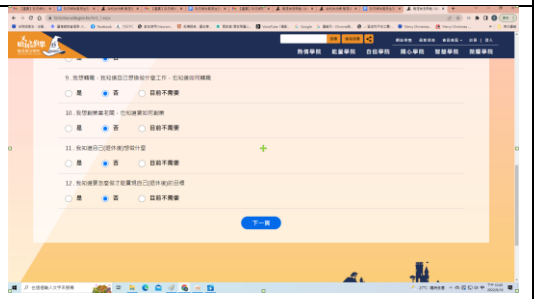
碰到的狀況或問題			狀況：2 問卷做完後以為結果會是出現建議工作類別，結果出現是你適合的學院種類。

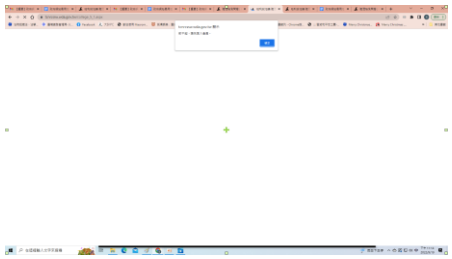
頁面名稱	智慧學院	我的職涯魔法盒	轉職探索智慧單
畫面			
碰到的狀況或問題	狀況：2 要繼續進入學院作職涯檢測，需要加入會員才能繼續，這一點倒是沒說明。	狀況：1 可以檢視自己填寫過那些問卷檢測。	狀況：2 表單填寫完後，給出的建議只是一些官方話語，並未實質給出是否適合從事服務業或是可參考其他職業建議。
碰到的狀況或問題	狀況：2 想要有效儲存問卷結果，需要加入會員這一點倒是沒說明。		

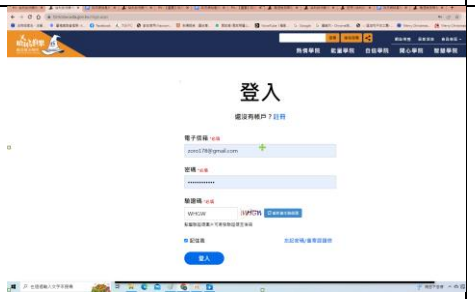
頁面名稱	智慧學院轉職探索作業單
畫面	
碰到的狀況或問題	狀況：3 手寫表單，表單附件與諮詢附件並未說明填寫的內容是什麼或有格式可以參考下載。
碰到的狀況或問題	

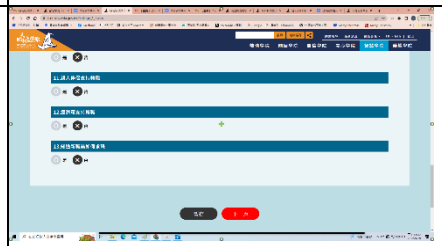
測試者 3：

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	進入畫面	首頁	首頁	職涯檢測問卷
畫面				
碰到的狀況或問題	狀況：1 直覺按右上叉叉關掉畫面。	狀況：1 選擇進入網站。	狀況：1 彈跳視窗詢問是否進行職涯檢測，正是我需要的資訊，因此直接選擇檢測。	狀況：1 來到問卷畫面，操作如同一般填問卷一樣，填完後按下最下方的下一頁。

頁面名稱	職涯檢測問卷	智慧學院	跳轉畫面	登入畫面
畫面				
碰到的狀況或問題	狀況：1 跳出幾個推薦的學院，這次先選擇智慧學院。	狀況：1 進入智慧學院後，可清楚找到填寫表單的位置，先選擇轉職探索作業單看看。	狀況：2 跳出提示視窗，需登入會員。	狀況：1 由於為非會員，所以直接點選註冊進行會員註冊。

頁面名稱	註冊	登入畫面	我的職涯魔法盒	智慧學院
畫面				
碰到的狀況或問題	狀況：2 填寫完相關欄位後，按下註冊，發現沒有成功，回頭查看哪些欄位有問題，並依據提示填寫完整。送出後提示需前往信箱收信並開通，這邊為大部分註冊流程，沒什麼問題。	狀況：1 引導至登入畫面登入。	狀況：1 登入後來到職涯魔法盒，能看到剛剛做的測驗，因為剛剛想測的是智慧學院，所以點選「回到智慧學院繼續填寫表單」。	狀況：1 先選擇轉職探索作業單進行填寫。

頁面名稱	轉職探索作業單	轉職探索作業單	創業評量表	智慧學院
畫面				
碰到的狀況或問題	狀況：1 表單填寫上沒什麼問題，螢清楚容易的，填畢按下一頁。	狀況：2 出現剛剛填寫的問卷解析，上面是一些建議及提醒，引導可到各學院更認識自己，覺得畫面充滿色彩，讓體驗操作起來很舒服。當下看的時候沒特別注意，現在回頭看才發現此頁並不是填寫的結果，這部分有點讓人困惑，沒有呈現前面的填寫結果，無標示圈或叉。	狀況：3 按下提示視窗填下一份表單後，可填寫創業評量表。此處也如同一般問卷調查，沒什麼操作困難，但按下一頁時，卻出現錯誤訊息，重新載入也還是不行，擔心要重新填寫，於是回到智慧學院。	狀況：2 回到智慧學院，發現表單備標註已填寫，但重新進入後資料紀錄並不完整，於是再重新填寫，完畢後按下一頁，這次成功了，所以不清楚為什麼剛剛會跳錯誤訊息沒辦法下一步驟。

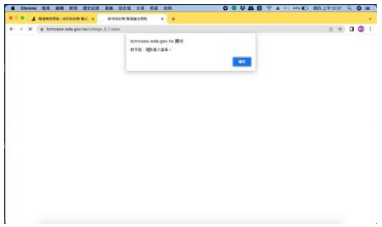
頁面名稱	創業評量表	結語		
畫面				
碰到的狀況或問題	狀況：1 下一頁繼續填寫表單直到最後。	狀況：1 填寫完畢後會出現結語，清楚容易理解。		

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	首頁：中秋節快樂	首頁	進入網站：提示	職涯檢測問卷
畫面				
碰到的狀況或問題	狀況：1 跳出中秋節快樂的祝賀，右上角有明顯的叉叉可以關掉，再進入到首頁。	狀況：1 首頁有明顯的「進入網站」，選擇後進入網站。	狀況：1 進入網站之後，有視窗提示「進行職涯檢測」跟「稍後進行作答」，選擇「進行職涯檢測」直接開始。	狀況：1 進入職涯檢測問卷，開始填寫問卷。

頁面名稱	職涯檢測問卷(網頁底部)	職涯檢測問卷：適合你的學院	智慧學院（上半部）	智慧學院（中部）
畫面				
碰到的狀況或問題	狀況：1 填寫的題目到網頁底部後，有下一頁的選項，所以選擇下一頁。	狀況：1 點選下一頁後，看到提示：適合你的學院，看到三個學院有不同的職涯引導（就業目標、找回工作樂趣、確認轉職方向），因為是想要確認轉職方向，所以點選智慧學院。	狀況：1 看到智慧學院首頁有引導語，再繼續往下滑看到三個圖標(問號、魔法石、守護獸-貓頭鷹)。	狀況：2 因為三個圖標（問號、魔法石、守護獸-貓頭鷹）都不能點選，有點不知道是要做什麼，所以才再繼續往下滑。

頁面名稱	智慧學院（下半部）	視窗提示：登入會員	登入頁面	註冊會員（上半部）
畫面				
碰到的狀況或問題	狀況：1 看到有兩個問卷可以選，選擇填寫「轉職探索作業單 C5-1」。	狀況：1 跳出提示，說明需要先登入會員，按下確定。	狀況：1 跳到登入頁面，目前沒有會員，但是在「登入」兩個字底下有明顯的「註冊」，所以選擇先註冊會員。	狀況：1 到註冊頁面，開始填寫個人資訊 。

頁面名稱	註冊會員（下半部）	視窗提示：需要到信箱收取確認信來開通會員帳號	信箱：確認信	信箱：確認信
畫面				
碰到的狀況或問題	狀況：1 會員資訊填寫後，再填寫訊息來源、驗證碼、確認會員條款後按下「註冊」鍵。	狀況：1 看到視窗有提示要到剛剛註冊時填寫的信箱收信與開通會員帳號，知道提示後按下確定鍵。	狀況：2 按下「點此啟用帳號」時沒有反應。	狀況：2 再按一次（第二次按）「點此啟用帳號」後，跳出「對不起，您已經啟用過了」的提示，在按下關閉鍵後，回到首頁。

頁面名稱	首頁	智慧學院	「轉職探索作業單 C5-1」（上半部）	「轉職探索作業單 C5-1」（下半部）
畫面				
碰到的狀況或問題	狀況：2 自動跳到首頁，不是剛剛註冊會員前選的學院，因為記得剛剛是選「智慧學院」、在網頁上排看到「智慧學院」後點選。	狀況：1 重新回到智慧學院，有剛剛的經驗之後，再滑到網頁最下方選擇填寫「轉職探索作業單 C5-1」。	狀況：1 依據表單的問題說明填寫「轉職探索作業單 C5-1」。	狀況：1 填寫完「轉職探索作業單 C5-1」後，底下有四個選項（暫存、上一頁、完成並存檔、填下一份表單）可以選，選擇完成並存檔。

頁面名稱	「轉職探索作業單 C5-1」：提示視窗	我的職涯魔法盒	我的職涯魔法盒：智慧學院	「轉職探索作業單 C5-1」填寫結果
畫面				
碰到的狀況或問題	狀況：1 選擇完成並存檔後跳出提示視窗，選擇確定。	狀況：1 往下滑可以看到一開始填的「職涯檢測問卷」和剛剛填的「轉職探索作業單 C5-1」。	狀況：1 因為想再看一下「轉職探索作業單 C5-1」的填寫結果，所以選擇檢視。	狀況：1 自動跳回剛剛填寫的「轉職探索作業單 C5-1」結果。

頁面名稱	「轉職探索作業單 C5-1」填寫結果	會員專區-「職涯魔法師修煉」	會員專區-「我的職涯魔法盒」	「職涯檢測問卷」填寫結果
畫面				
碰到的狀況或問題	狀況 3： 因為想看一開始填的「職涯檢測問卷」，但不知道要選哪個，也忘記剛剛的網頁名稱（「我的職涯魔法盒」）。	狀況 2： （續前面）選擇會員專區-「職涯魔法師修煉」。	狀況：1 （續前面）改成點會員專區-「我的職涯魔法盒」，成功重新回到測驗結果的畫面。	狀況：1 選擇「職涯檢測問卷」旁的「檢視」，成功可以再看到剛剛填寫的結果。
碰到的狀況或問題		狀況：3 滑鼠滑到自己的暱稱時，看起來好像可以點選，但點了沒有改變		

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。

頁面標題	首頁	首頁	職涯檢測問卷	職涯檢測問卷-結果	榮耀學院	登入	註冊
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：1 來到首頁直接點選進入網站。	狀況：1 進入後看到彈跳視窗，直接點選進行職涯測驗。	狀況：1 稍微瀏覽了下理解是題目問答開始填寫。	狀況：1 填寫完成得到測驗結果，選擇學院。	狀況：1 快速看過榮耀學院的介紹。	狀況：1 引導至登入頁面，還不是會員所以選擇註冊。	狀況：1 進入註冊頁面開始填寫資料。
碰到的狀況或問題					狀況：2 找尋職涯探索表單填寫，對名稱有些不確定，但還是在職涯舒活區塊擇一點入。		

頁面標題	登入	個人信箱	註冊成功	登入	我的職涯魔法盒	榮耀學院	人生目標作業單
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：1 填寫完成回到登入頁面輸入帳密登入，理解帳號未啟動。	狀況：1 引導至個人信箱收取信件啟動帳號。	狀況：1 帳號註冊成功，點選立即登入按鈕。	狀況：1 回到登入頁面輸入帳密登入。	狀況：1 看到填寫過的表單紀錄，頁面滑至底部尋找榮耀學院。	狀況：1 回到榮耀學院-職涯舒活區塊點選人生目標作業單C6-1。	狀況：1 瀏覽作業內容，大致理解需要填入的資訊。

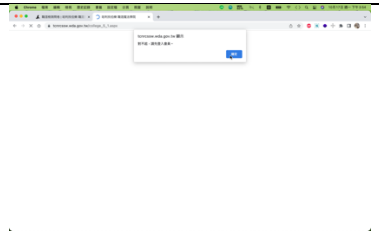
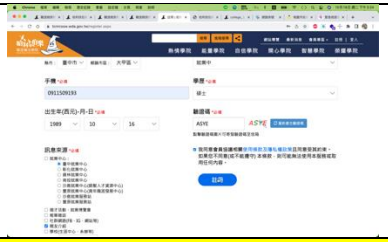
頁面名稱	參考範例	人生目標作業單	人生目標作業單	人生目標作業單	表單填寫成果	職涯魔法盒	人生目標作業單-檢視
畫面							
碰到的狀況或問題	狀況：1 點選參考範例按鈕，參考寫法。	狀況：1 回到作業單開始填寫目的地等內容。	狀況：1 填寫實現人生目標需要做的事。	狀況：1 填選目標完成的心情以及我的感想。	狀況：1 表單填寫完成，重新瀏覽後沒有問題，點選完成並儲存按鈕。	狀況：1 回到我的職涯魔法盒，在榮耀學院區塊看到完成表單。	狀況：1 檢視人生目標作業單，確認填寫完成。

設計專家：

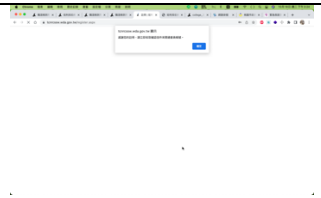
狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

頁面名稱	前導頁	首頁提示	職涯檢測問卷	職涯檢測問卷	職涯檢測問卷結果
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 打開網站，看到神秘、精緻的插畫與內容，不確定要怎麼從中獲得職涯幫助。	狀況：1 進入網站後，跳出填寫職涯檢測問卷的提示，感覺要花很多時間，試試看好了。	狀況：1 「表單填寫方式說明」好像沒有真的對表單要怎麼填寫做說明。	狀況：1 按「下一頁」，以為還有題目，直接跳出一些學院。	狀況：1 跳出的學院太多，搞不清楚是不是分析的結果，看到下面「你選擇的項目」之後，才確認上面是分析出來，認為我需要探討的職涯議題。選擇了智慧學院。

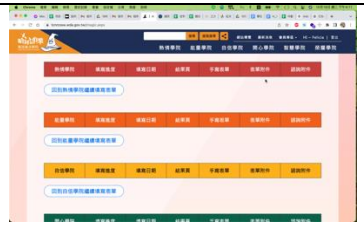
碰到的狀況或問題		狀況：1 點選「進行職涯檢測」。	狀況：1 看一下整個表單，覺得題目不多，還可以接受就開始填答了。		

頁面名稱	智慧學院	智慧學院	登入會員提示	註冊、登入會員	註冊會員
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 進到智慧學院的頁面，覺得學院介紹的文字很多，不太想看。但是從問號圖像的下面看到這個學院在討論的內容包含「我該不該換工作」、「接下來怎麼走」；於是安心地往下滑。	狀況：1 原本以為會在這個頁面上有一些收獲，只有看到「轉職探索作業單C5-1」和「創業評量表C5-2」。	狀況：1 畫面跳出「對不起，請先登入會員」的提示。按下「確定」。	狀況：1 進到登入頁面，覺得有點亂，但還是蠻快就看到「註冊」了。點選「註冊」。	狀況：1 稍微往下滑，感覺頁面上的內容有點雜亂。逐步填寫欄位。先填電子信箱，會接到密碼、性別、暱稱……驗證碼，填完驗證碼就覺得應該要送出了；卻還要填寫訊息來源，而且這個欄位是必填，所以不得不填。填完按下「註冊」。
碰到的狀況或		狀況：1 點選「轉職探索作業單			

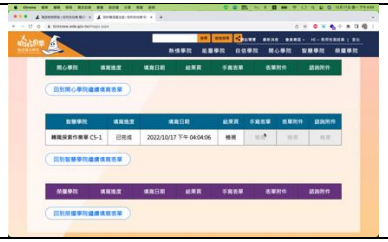
問題		C5-1」。			

頁面名稱	提示前往啟用信	啟用信箱-1	啟用信箱-2	登入會員	登入成功提示
畫面					

碰到的狀況或問題	狀況 1： 跳出提示到信箱啟用會員。	狀況 2： 很快就收到啟用信，信件內容說明我的註冊資料包含我的 IP 位址，讓我有點在意。密碼直接顯示出來讓我感覺不是很好；好像不太安全。但我還是點了「點此啟用帳號」。	狀況 2： 開新分頁，畫面上顯示了驗證成功。提醒「首次登入後須先填寫完前測表單…」咦，那我剛剛前面寫的那份表單是什麼？先進入下一步看看好了。點選「點擊此處立即登入」。	狀況 1： 我以為他會幫我直接登入，原來是要再填一次登入資料，覺得有點煩。輸入資料登入會員。	狀況 1： 看到登入成功的提示。

頁面名稱	我的職涯魔法盒	我的職涯魔法盒	智慧學院	轉職探索作業單 C5-1	轉職探索作業單 C5-1 結果
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：2 畫面接著直接跳轉到「我的職涯魔法盒」，可以馬上看到有一份職涯檢測問卷完成的紀錄。好險不用再填一次。	狀況：2 突然間有點納悶自己接下來要做什麼。往下滑看到有不同學院的表格欄位，都有一個「回到 XX 學院繼續填寫表單」的按鈕；差點忘記剛剛是要填	狀況：1 再點選「轉職探索作業單 C5-1」。	狀況：2 進到表單裡。閱讀了表單填寫方式說明，看到「上傳手寫表單」，不知道這個是要做什麼的。直接開始填答吧。職能是指技能嗎？有一些提及「符合需求」的項目，	狀況：2 完成後，出現表單填寫結果，但是好像沒有看到很明確的我怎麼做的建議。反覆查看頁面好多次，才發現他有針對每個題目寫分析，多數題目的分析裡，有建議

		哪個學院的表單了。		我也不太確定。不知道填寫這個表單最後會產出什麼樣的分析結果。	再到其他學院做檢測。
碰到的狀況或問題		狀況：1 點擊「回到智慧學院繼續填寫表單」。			

頁面名稱	轉職探索作業單 C5-1 結果	我的職涯魔法盒	轉職探索作業單 C5-1 結果		
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 按下「完成並存檔」。	狀況：1 跳回「我的職涯魔法盒」。	狀況：2 再點選剛剛的表單結果查看一次，確認自己還能做什麼。		