

數位發展部

113 年度政府網站易用性測試建議報告

OOOOOOOO

就業服務一鍵 Catch 報名網

執行單位：中華民國資訊軟體協會
中華民國 114 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	CISA	初版制訂	114.9.24

審查意見修改對照表

項次	審查意見	回覆說明	對應頁次
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

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.....	21
九、結語.....	27

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	12
表 4	: 網站使用者體驗量表	13
表 5	: 網站服務優化順序	26

圖目錄

圖 1	: 「OOOOOOO-就業服務一鍵 Catch 報名網」服務流程關鍵步驟	4
圖 2	: Banner 上網站名稱為一鍵，但右邊隨即表示需要三步驟	16
圖 3	: 活動清單圖片過大、時間資訊則過小，辨識困難	17
圖 4	: 站內有清單模式（左側）與行事曆模式（右側）兩種搜尋結果介面	18
圖 5	: 活動內容頁面，不容易閱讀文字	19
圖 6	: 進入活動內容頁面後，無法快速了解該如何報名。	19
圖 7	: 活動內容頁面現行設計不容易報名	20
圖 8	: 活動清單範例	22
圖 9	: 整合類別的搜尋示意圖	22
圖 10	: 結合類別搜尋及關鍵字搜尋	23
圖 11	: 讓報名方式固定在畫面右側可更快知道報名狀態	24

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，協助機關瞭解民眾的使用感受，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。因此，易用性測試即是測試上述 5 個面向之內容，檢視服務對於使用者的表現。

為協助機關提升網站服務易用性與親和性，數位發展部 113 年度政府網站易用性測試服務，以生活輔助、求學進修、生育保健及購屋遷徙等民眾須經常造訪、申辦及查詢之網站為推動標的，期望透過群眾智慧測試機制，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體驗。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測試方法，完成指派之任務。放聲思考法為引導測試者在每一個互動過程中，將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及可改善之方法。
- (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：OOOOOOOO
- 2.申請時間：2025 年 3 月 10 日
- 3.網站名稱：就業服務一鍵 Catch 報名網
- 4.網址：OOOOO
- 5.網站目標族群：欲瞭解 OOOOO 就業服務資源，或參加徵才活動、履歷健診、職涯諮商、面試技巧的一般民眾。

(二)測試標的

- 1.服務名稱：就業服務一鍵 Catch 報名網
- 2.服務目的：彙整各項職訓及就業資訊，使用購物車概念，可以一次報名多項活動
- 3.測試目的：想瞭解目前網路報名就業活動及徵才資訊時，民眾操作是否順利
- 4.預計完成操作時間：3 分鐘
- 5.預期服務產出：報名完活動，會告知民眾報名完成，並會按照該活動設定內容決定是否發信通知民眾

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 9 個關鍵步驟，如下圖 1。

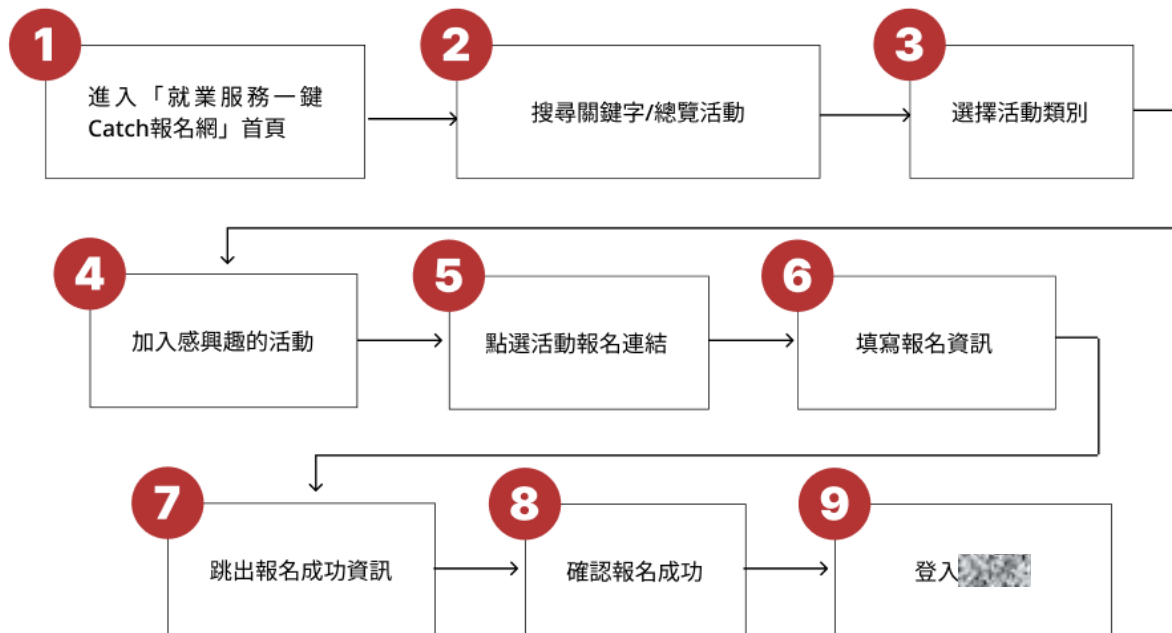


圖1：「OOOOOOO-就業服務一鍵 Catch 報名網」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站為欲瞭解 OOOOO 就業服務資源，或參加徵才活動、履歷健診、職涯諮商、面試技巧的一般民眾，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。

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	臺中市	文字編譯人員	約 10 小時/天
測試者 2	女性	33 歲	臺中市	設計人員	約 6 小時/天
測試者 3	女性	28 歲	臺中市	其他人員	約 6 小時/天
測試者 4	男性	31 歲	桃園市	軍警消防人員	約 4 小時/天
測試者 5	女性	26 歲	新北市	專案/產品管理人員	約 6 小時/天
設計專家	男性	40 歲	基隆市	網站設計人員	約 10 小時/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	進入首頁		測試者 1、2、3 在 google 直接輸入網站全名，毫無懸念地進入此次測試網站。	
2	搜尋關鍵字/總覽活動	測試者 1，首頁橫幅上有 QR code，掃描後只是進到手機版的首頁。重覆資訊，對於查找活動沒有幫助。 測試者 1、2、設計專家，首頁有大量活動訊息，但未妥善分類，造成資訊負擔太重。 測試者 1，在活動分類頁中，先判斷自己的求職狀態，但發覺就業媒合期只有 11 筆資訊，感到失望，會轉向查找其他資	測試者 1，在有耐心地點擊 4 個活動以上，終於找到一個可以報名的活動。 測試者 3，在首頁反覆地來回查找感興趣的活動，在活動 DM 右上角點擊更多活動後，找到感興趣的活動。相當幸運地，該活動尚可報名，就完成任務了。 測試者 4，會瀏覽活動 DM 下的活動區間，進而找到	雖然有活動月曆，但使用者點擊進月曆後，是先查看最右邊的活動列表，快速瀏覽查找是否有適合自己的活動內容。 活動行事曆有完整的活動資訊，但沒有篩選器。 活動行事曆裡，不同族群的活動是不同顏色，但沒有圖示說明。 測試者 1、2 皆未使用「關鍵字」來搜尋

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		訊。 測試者 1、5，看到「青年」有 24 筆資料，點擊後，發現內容與低收入戶有關，不是自己的需求，感到困惑。想查找一般人的就業活動。 測試者 1、5，雖然青年的類別有顯示 24 筆，但是 6-12 月都沒有青年的一般活動。 測試者 1，無法理解標籤「其他」、「特定」的意思。 測試者 5，唯一一位直接搜尋關鍵字的測試者，然而，搜尋「職業訓練」找不到任何活動，讓人失望。	合適報名的活動。	活動。或許是因為網站上的活動無法預期，因此只會進行篩選，無法開放式地查找。
3	選擇活動類別	測試者 2，活動類別頁圖示區過於龐大，未突顯「關鍵的分類方式」	測試者 2、設計專家，當想快速篩選活動及想找活動分類時，「活動分類」就在導航列，	

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		測試者 5，活動類別其中一種分類是「求職階段」。然而，測試者一時之間無法判斷職業訓練是哪一個階段。 測試者 5，反覆在不同類別尋找適合自己的職業訓練活動，但只看到講座型的活動或徵才活動，與自己的需求不符。	顯而易見。	
4	加入感興趣的活動	測試者 1，將可能會報名的活動先加入感興趣的活動；要繼續瀏覽其他活動時；卻跳轉到「活動分類頁」，而非活動日曆/活動清單（原本查找活動的地方） 測試者 5、設計專家，要將活動加入我的最愛，卻遇到需要申請會員的狀況。因先前已有不好的經驗，因此，放棄申請會員。		
5	點選活動報	測試者 2，在活動報		測試者 2，在日曆頁

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
	名連結	名頁，問了 2 次以上的「哪邊可以報名啊」！因為該活動無法線上報名。 測試者 2、設計專家，點擊「請參閱活動說明」，點擊也沒有反應。 測試者 1、2、5、設計專家，看到感興趣的活動，但看到最後才發現已經「額滿」，無法快速篩選出可報名的活動。		要點選日曆上的活動時，很快速地發現滑鼠在活動名稱上沒有變成「點擊」的圖示，快速地到右邊的活動列表區，點擊活動。 反覆讓使用者看到無法報名的活動，雖然可讓使用者感受到活動的熱門程度，但也同樣地激起使用者的怒氣值。
6	填寫報名資訊	測試者 2，在活動頁面上耐心地尋找報名入口，探索的順序依序為：活動介紹底部的按鈕、QR code，最終在內文裡找到報名連結。前往連結後有順利在 google 表單報名。但並非在一鍵 Catch 報名網報名成功。 測試者 5，不確定資	測試者 3、4 的報名資訊只有簡易的 4 個題目即可回答完成。	活動資訊來源需要使用者自行填寫，沒有選項。開放填答無助於後續分析。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		料來源是要填什麼？猜測是問怎麼知道活動的。 測試者 5，填寫出生年月日時，表單詢問民國年，但日曆卻是選西元年。內容不一致。		
7	跳出報名成功資訊	測試者 1、2、設計專家，跳出「已送出報名資料，感謝您的報名」。但無法確認是否報名成功。測試者 2 呆看了螢幕 3 秒，無法確定是否已報名成功 測試者 2，因為在 google 表單報名，所以沒有收到系統的報名成功資訊。 測試者 5，看到報名成功資訊，但不知道如何確認報名結果。因為沒有填寫 email，直覺認為主辦單位無法做後續的活動通知。	測試者 3、4，認為已送出報名，即為成功，因此沒有再去找確認信或是在網站中找尋任何的確認資訊。 測試者 4，不糾結於登入 000，因此順利完成任務。	

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
8	確認報名成功	測試者1，至「我的活動」確認活動報名成功與否。在列表裡，只看到之前有加入的活動，但無法找到已報名的活動。		
9	登入台中通	測試者 1、2、設計專家，若要看到已報名的活動，需登入 OOO。然而，在 OOO 註冊後，無法直接從 OOO 連回一鍵就業網。 測試者 1，重新登入一鍵就業網的會員，但沒有看到剛剛報名的資料。覺得自己剛剛資料白填了。 測試者 2 嘗試用 Line 登入 OOO，但 OOO 的登入介紹太長讓人失去閱讀及理解的耐心。 測試者 2，試著在 OOO 找到回到一鍵報名網的路徑，但找不到。在報名網上，用 OOO 登入後也無		

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		法回到報名網，讓測試者感到無力。反覆地說著，我不知道該怎麼辦了。		

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多 10 分鐘，完成平均時間：13 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	可透過其他方式獲得所須資訊之問題個數	無法自行解決之問題個數
測試者 1	39 分 2 秒	49	53
測試者 2	14 分 47 秒	8	4
測試者 3	2 分 30 秒	1	0
測試者 4	3 分鐘	2	0
測試者 5	11 分 14 秒	16	9
設計專家	5 分 42 秒	4	5

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 2.35、回應性均值 2.40、保證性均值 3.25、體貼性均值 3.10、易用性均值 2.56、資訊品質均值 3.40，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，故以此做為及格分數。

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)	2	2	3	3	4
	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)	1	2	3	3	1
	3	此政府網站能提供正確的導引	2	1	4	4	1
	4	此政府網站會正確紀錄我申請的服務資訊	2	2	4	2	1
	各測試者均值		1.75	1.75	3.5	3	1.75
	構面均值		2.35				
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	1	2	3	4	1
	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)	1	2	3	3	2
	7	此政府網站的線上或臨櫃客服人員總是願意協助民眾	1	2	3	3	4
	8	此政府網站的線上或臨櫃客服人員不會忙到無法提供服務	1	3	3	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
	各測試者均值		1	2.25	3	3	2.75
	構面均值		2.40				
保 證 性	9	此政府網站值得信賴的	5	2	4	4	3
	10	我在此政府網站線上或臨櫃，申辦或操作時覺得安全	5	3	4	3	3
	11	此政府網站的線上或臨櫃客服人員的回覆是有禮貌的	1	3	3	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	1	3	3	3	4
	各測試者均值		3	2.75	3.5	3.5	3.5
	構面均值		3.25				
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)	4	3	3	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	3	3	3	3
	15	承上題，此政府網站會給予民眾各別的關懷	2	3	3	4	3
	16	此政府網站提供民眾方便使用網站的時間	5	2	3	3	1
	各測試者均值		3.75	2.75	3	3.5	2.5
	構面均值		3.10				
易 用 性	17	我認為我會經常使用此網站	1	2	4	4	1
	18	我覺得此網站是簡單的	2	1	4	3	1
	19	我認為此網站很容易使用	2	1	4	4	1
	20	我不需要有人幫助就能使用這個網站	2	2	4	4	2
	21	我覺得此網站的功能整合得很好	1	1	4	4	3
	22	我覺得此網站很一致	1	2	4	3	3
	23	我認為大多數的人可以很快地學	1	2	4	4	1

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
		會使用此網站					
	24	我覺得此網站使用起來並不麻煩	1	1	4	5	1
	25	我有自信能使用此網站	2	2	4	4	2
	26	我不需要學習很多事情，就能使用此網站	2	2	4	5	2
	各測試者均值		1.5	1.6	4	4	1.7
	構面均值		2.56				
資 訊 品 質	27	此網站提供的資訊是正確的	3	2	4	4	4
	28	此網站提供的資訊是最新的	4	2	4	4	2
	29	此網站提供的資訊是相關的	4	3	4	5	3
	30	此網站提供的資訊是容易瞭解的	4	2	4	4	2
	各測試者均值		3.75	2.25	4	4.25	2.75
	構面均值		3.40				

(二)關鍵議題

1. 以一鍵完成作為網站名稱，報名卻無法一鍵完成

網站名稱為「就業服務一鍵 Catch 報名網」，但在首頁的 Banner 描述需要三步驟完成線上報名，而實際上還需要加入會員等程序，完全無法一鍵完成任何動作。



圖2：Banner 上網站名稱為一鍵，但右邊隨即表示需要三步驟

2. 活動清單設計混亂

網站首頁依序為最新活動、徵才活動、就業促進活動、熱門活動，內容多處重複。而活動列表每一個區塊尺寸過大，每一個區塊圖片幾乎佔用了整個螢幕高度（手機與電腦皆然），加上先前提及的項目頻繁重複出現，必定造成瀏覽迷航。



圖3：活動清單圖片過大、時間資訊則過小，辨識困難

3. 「活動訊息」內的活動分類實用，但不好用

網站中貼心地以活動類型與對象進行分類，非常實用且清楚，但卻無法在首頁中快速看到這些分類。

4. 搜尋可能以列表或月曆形式呈現，但流程無邏輯

從首頁，或使用網站首頁上方的搜尋，結果會以大圖示列表的方式呈現，而從「活動分類」內選擇類型或對象進行過濾，則會以行事曆的方式呈現搜尋結果，造成一個網站內有 2 套搜尋的狀況。



圖4：站內有清單模式（左側）與行事曆模式（右側）兩種搜尋結果介面

5. 活動行事曆搜尋功能無法使用

測試時，「關鍵字搜尋」欄位只要按下鍵盤，就會進行搜尋，無法輸入文字，而就算利用特殊方法輸入文字、成功送出，無論如何都會出現「請輸入至少 2 個字」的訊息。

6. 活動說明頁面排版不利閱讀

活動設計頁面在電腦版上左側為大型海報圖檔，右邊為活動文字資訊，儘管內容已盡力完整登錄，但卻會在閱讀上眼花撩亂。

首先是左側的海報，每一張都有不同的設計風格、設計重點以及排列，在閱讀上，尤其這樣的活動彙整平台上，會造成閱讀與理解的負擔。

右側的文字則僅以兩組字體平實地整齊排列，必須要非常專心逐行閱讀，才能看清所有資訊，也會拉長閱讀理解的時間，並可能漏掉重要資訊。



圖5：活動內容頁面，不容易閱讀文字

7. 活動的報名資訊與狀態如同盲盒開獎

網站中的活動有多種報名方式，但必須在頁面的最末端才能知道活動是否能夠報名、能否線上報名、必須在哪個網站進行報名。



圖6：進入活動內容頁面後，無法快速了解該如何報名。



圖7：活動內容頁面現行設計不容易報名

8. 若未在報名前登入，後續將無法自行查詢活動報名狀態

網站設計為不需要登入就能夠報名的是一個非常棒的設計，大大降低報名的難度，但系統並未設計查詢機制來確認或取消報名。

9. 網站整合 OOO，但並未詳細說明用途

本網站服務可以使用 OOO 帳號來進行更多的功能，但這個部分並沒有進行更清楚的說明，容易導致使用者認為一定要加入 OOO 才能使用網站，進而降低使用的興趣與意願。

八、建議方案

OOOOOOO 之「就業服務一鍵 Catch 報名網」，根據測試結果分析，歸納出九大關鍵議題：「以一鍵完成作為網站名稱，報名卻無法一鍵完成」、「活動清單設計混亂」、「『活動訊息』內的活動分類實用，但不好用」、「搜尋可能以列表或月曆形式呈現，但流程無邏輯」、「活動行事曆搜尋功能無法使用」、「活動說明頁面排版不利閱讀」、「活動的報名資訊與狀態如同盲盒開獎」、「若未在報名前登入，後續將無法自行查詢活動報名狀態」、「網站整合台中通，但並未詳細說明用途」。整理出八大建議方案，詳細說明如下：

(一)更改網站名稱

取消「一鍵」關鍵字，將標題修改至更淺顯易懂，並謹慎考慮是否需要建立品牌名稱。現代的使用者需要應付的資訊已經太多，若是為了偶爾使用的求職而需要記憶一個與 OO、求職都無法直接有關聯的名稱，將造成使用者的負擔，也無法在自然搜尋中順利找到。

而原先我們對於網站，可能會有刻板印象認為可能又是一個政府的簡陋求職網站，直到詳細瀏覽網站後，才發現這是一個提供各種求職相關議題的網站，若是名稱可以更精確呈現內容，則可在瀏覽者進入的前幾秒內建立正確的形象，有效留住瀏覽者。

(二)重新設計活動清單

將活動清單縮小海報圖片的占比，並將關鍵資訊以階層安排的文字呈現，包含活動類別、對象、名稱、單位、報名方式等，將內容縮小至適當的畫面占比。



圖8：活動清單範例

(三)將分類整合至搜尋

將活動類別與對象二分類整合至首頁的搜尋功能中，讓瀏覽者用更少的步驟來找到適合的活動，也可以讓使用者在搜尋的第一時間了解本站提供的活動，包含了哪些類型、針對哪些對象。



圖9：整合類別的搜尋示意圖

(四)整合兩種搜尋形式

儘管關鍵字搜尋、類別搜尋，兩種搜尋方式的運作邏輯，包含整理與顯示上並不相同，但搜尋的表單卻可以是相同的。建議整合兩種搜尋方式，讓瀏覽者可以根據偏好及需求切換查詢模式。

並搭配查詢活動最關鍵的幾個篩選條件：日期、地點。讓使用者可以在一個頁面就可以找到自己想要參加的活動。而不用在一頁一頁的點擊下，消磨了熱情及信心。



圖10 ：結合類別搜尋及關鍵字搜尋

資源來源：104 高年級

(五)修正錯誤的功能

修正行事曆介面上的各項問題。包含了按鈕失效等功能。

(六)重新編排活動詳情頁面

如同首頁的活動清單，活動詳情應該將最重要的欄位妥善優先放在上方，包含報名方式的說明，接著放上活動詳細描述，而活動海報則可以縮小先做為裝飾，再製作點選放大的功能讓需要的人可以更仔細的觀看。

活動報名方式除了在上方說明，原先的前往報名連結按鈕等，可以用固定在畫面（通常是下方）的方式，讓使用者可以快速前往報名有興趣的活動，不必捲動到下方才知道報名的方式或狀態。



圖11：讓報名方式固定在畫面右側可更快知道報名狀態

資源來源：104 高年級

(七)提供更有彈性的報名資訊記錄機制

- 1.對於決定不加入 OOO 的使用者，可以將資訊透過 E-Mail 發送存檔。
- 2.更進階的方式，可以將每筆報名資料設定一個亂數網址，一樣透過 E-Mail 發送，讓報名者可以留存或是取消。
- 3.若已加入 OOO，則可以設計歸檔機制，若是未登入的報名姓名、電話完全相同，則可關聯至台中通帳號中。

(八)詳細說明 OOO 帳號與網站功能的關聯

登入 OOO 可以管理報名的活動，對許多人來說非常實用，而網站上也將目錄中的「我的活動」標上藍色，我想也是因為該功能重要，且受歡迎。

但因為網站設計無論登入與否，皆可報名活動，這樣的觀念對於職訓局的使用者類型可更好推廣。

- 1.若政策上必須推廣 OOO，則可以在登入按鈕清楚標示「登入 OOO 帳號」，並在登入中說明登入 OOO 後可以獲得的進階功能。
- 2.亦可在「立即報名」中，在報名表的開頭簡單說明登入 OOO 的好處，並設計可以先報名、再加入 OOO，並完成上述的歸檔機制。
- 3.清楚標註「不登入，直接報名」。

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
以一鍵完成作為網站名稱，報名卻無法一鍵完成	更改網站名稱	8	滿意度
活動清單設計混亂	重新設計活動清單	5	易學
「活動訊息」內的活動分類實用，但不好用	將分類整合至搜尋	3	效率
搜尋可能以列表或月曆形式呈現，但流程無邏輯	整合兩種搜尋形式	4	易學
活動行事曆搜尋功能無法使用	修正錯誤的功能	7	滿意度
活動說明頁面排版不利閱讀	重新編排活動詳情頁面、將活動報名方式按鈕固定在畫面上	6	滿意度
活動的報名資訊與狀態如同盲盒開獎			
若未在報名前登入，後續將無法自行查詢活動報名狀態	提供更有彈性的報名資訊記錄機制	2	避免錯誤
網站整合 OOO，但並未詳細說明用途	詳細說明 OOO 帳號與網站功能的關聯	1	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、省時之建議，依據改善優先順序列點如下：

- A.詳細說明 OOO 帳號與網站功能的關聯
- B.提供更有彈性的報名資訊記錄機制
- C.將分類整合至搜尋
- D.整合兩種搜尋形式
- E.重新設計活動清單
- F.重新編排活動詳情頁面、 將活動報名方式按鈕固定在畫面上
- G.修正錯誤的功能
- H.更改網站名稱

以上建議方案提供 OOOOOOO「就業服務一鍵 Catch 報名網」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。

附件一：測試紀錄表

測試狀況數字與方框底色代表意義如下。

1(白底色)表示：順利完成；

2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；

3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

測試者 1：

頁面名稱	首頁	活動分類	活動分類-青年 (5月)	活動分類-青年 (6月)	活動分類-青年 (7月)	活動分類-青年 (8月)	活動分類-青年 (9月)
頁面截圖							
遇到的狀況	3.被上方輪播區的文字「只需三步驟即可輕鬆完成線上報名」吸引注意，感覺很	1.瀏覽「依求職階段」，納悶自己應是「就業媒合期」？「求職準備期」感覺針對	2.五月只有兩個給低收入戶的活動，那我肯定無法參加，納悶沒有給一般人參加	2.笑說沒有活動，點選「下個月」	2.皺眉問：「七月也沒有(活動)?」點選「下個月」	2.納悶問道：「八月也沒有(活動)?」，接著苦笑說：「不會到12月都沒有(活	2.不意外的，九月也沒有活動，感到無言，直接點選「下個月」

或 問 題	容易。拿手機掃電腦網頁的 QR Code，連到手機版首頁，有點失望，以為可連到針對自己需求來篩選職訓活動的頁面，關掉手機	大學生。「就業媒合期」含 11 個項目，右側「依對象類別」的「青年」有 24 個，多一點選擇很不錯，比較吸引人	的活動嗎？點選「下個月」看看			動)吧？」，點選「下個月」	
	2.下滑瀏覽最新活動、徵才活動、就業促進活動，其實並不是很認真看，覺得好雜。看到「就業促進活動」覺得較可能符合自身需求。	1.下滑看到「套裝行程」，送小禮物還不錯。決定先點選「依對象類別」的「青年」選項					
	2.分類好多，不知道要點什麼，最後點上方的「活動分類」，感覺不錯，應該可以根據我的需求						

	篩選出我要的活動						
--	----------	--	--	--	--	--	--

頁面名稱	活動分類-青年 (10月)	活動分類-青年 (11月)	活動分類-青年 (12月)	活動行事曆 (5月)	產業探索活動-- 清新溫泉飯店	活動行事曆 (5月)	適性就業輔導促進就業計畫-臺 中站-05/21(下午場)
畫面							
碰到的狀況或問題	2.十月也沒有任何活動，已經懶得說什麼，直接點選「下個月」	2.11月也沒有任何活動，有點失去耐心，點選「下個月」	3.一看到12月沒有活動可參加，有點傻眼說：「今年都看完了，給一般人參與的活動這麼少嗎？下半年這麼缺(活動)嗎？都沒有活動嗎？」感到有點無奈	2.覺得此頁活動好多，跟剛剛的「活動分類」差太多。看到「適性就業輔導促進就業計畫」，納悶是否給一般人參與的？沒寫年齡，感覺一般人應該都可參加？	1.好奇「特定」是指地點比較遠嗎？忍不住笑了，其實不知道正確答案是什麼，並不在意一定要找到答案	1.打算查看5月21日下午場的適性就業輔導促進就業計畫是否還能報名，因此點選進入頁面。由於不清楚活動地點在哪，擔心若選上午場會來不及抵達	2.查看報名日期&資格，發現沒有限制年齡，放心不少。不過活動對象寫「求職青年」，突然又讓我對這個詞的定義有點疑惑，不確定是否其實隱含有年齡限制。瀏覽網頁內

							容，似乎未提到具體年齡範圍
碰到的狀況或問題			1.不知道怎麼辦，忽然瞄到上方有「活動行事曆」，想說不然看一下好了，點選進入頁面	2.打算報名 5/21 或 5/27 過後的適性就業輔導促進就業計畫。好奇為何有的活動前方標示為「特定」	2.看活動目的後，覺得此活動很不錯，對求職者來說很實際，有吸引力，可惜較遠，且活動為隔天一早，怕來不及趕到。滑到下方發現活動報名截止，有點遺憾，喜歡這種可以實際體驗工作環境的活動，比較知道自己是否適合該份工作。無法報名就算了，按上一頁		1.查看注意事項，看到全程免費很心動，但隨即看到底下寫「額滿」，驚訝說活動這麼熱門喔？只能算了，放棄，按上一頁
碰到的狀況或問題				1.發現我想報名的適性就業輔導促進就業計畫名稱前方寫「其	1.仍覺得活動前方標示「其他」可能是資格較寬鬆，一般人都可		

				他」，感覺較寬鬆(一般人都可報名)，看到5/14「產業探索活動-清新溫泉飯店」感覺很遠，好奇它前方標示「特定」是什麼意思而點選	報名參加，因此傾向優先點選這類活動		
--	--	--	--	---	-------------------	--	--

頁面名稱	活動行事曆(5月)	適性就業輔導促進就業計畫-臺中站-05/27(下午場)	活動行事曆(5月)	適性就業輔導促進就業計畫-沙鹿站-05/28-05/29(職涯支持成長團體)	活動行事曆(5月)	適性就業輔導促進就業計畫-臺中站-05/29(職場觀摩)	提示訊息
畫面							
碰到的狀	1.5/21 的場次額滿，改選 5/27 的適性就業輔導促進就業計畫	1.滑到最下方查看是否還可報名，發現額滿，感到驚訝說：	2.納悶五月份的活動不會都額滿了吧？看到5/28.29 在沙鹿有	1.查看「對象」一樣沒有限制年紀，看到「額滿」驚訝說：	2.抱怨要一個一個點入活動才能知道是否額滿，有夠麻煩	1.直接滑到最底下，先確認還可以報名才查看活動介紹。對於圖	1.跳出訊息說「目前尚未登入，登入會員方式報名活動以獲

況或問題		「這麼熱門喔？」，放棄，回上一頁	適性就業輔導促進就業計畫，點選進入頁面	「哇塞，每個都這麼熱門喔？」，按上一頁		片寫「職場觀摩」納悶是否沒有教導求職者什麼東西，看內容介紹才明白也算體驗工作的機會	得更多的系統功能」，其實不太了解它的意思，總之先按下「確定」
碰到的狀況或問題					1. 發現 5/29 有適性就業輔導促進就業計畫，感覺沒點過，點選進入頁面，想查看一下	2. 對大豐環保科技股份有限公司比較沒有什麼興趣，不過看到下方有個「加入我的活動」的按鈕，想說是不是我可以將此活動列入考慮清單？日後若確定要報名，就能隨時回來查看相關資訊？	

頁面名	我的活動	活動訊息	活動訊息-依對象類別-青年(5月)	活動行事曆(5月)	活動行事曆(6月)	活動行事曆(7月)	活動行事曆(8月)
-----	------	------	-------------------	-----------	-----------	-----------	-----------

稱							
畫面							
碰到的狀況或問題	2.納悶進入此頁面代表我已成功把活動加入觀察清單？我已自動登入會員？我個人資料都還沒輸入，難道系統已自動幫我帶入，讓我成功登入會員？	2.納悶怎麼跳到這個頁面？我又得重新選擇身分？困惑自己剛剛點「青年」吧？總之先點選看看	3.發現點錯了，回到之前看過的給中低收入戶的就業活動，想起之前點上方的「活動行事曆」才有比較多活動可參與，因此點選「活動行事曆」	1.想起曾看過5/29的適性就業輔導促進就業計畫，想看有無其他接近五月底的職訓活動，發現五月底的活動只到5/29，5/30沒有活動，點「下個月」	1.發現活動都提供給中高齡者，自己不符合規定，沒興趣，直接點「下個月」	1.發現7月沒有活動，皺眉說「又沒有？」，點選「下個月」	1.發現8月沒有活動，皺眉說「8月也沒有(活動)？」，點選「下個月」
碰到的狀況或問題	1.先點選「繼續瀏覽其它活動」，打算查看一下						

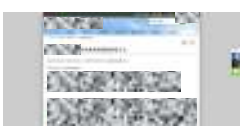
頁面名稱	活動行事曆 (9月)	活動行事曆 (10月)	活動行事曆 (11月)	活動行事曆 (12月)	活動行事曆 (11月)	活動行事曆 (10月)	活動行事曆 (9月)
畫面							
碰到的狀況或問題	1.越來越沒耐心，發現9月沒有活動，立刻點「下個月」	1.發現10月沒有活動，立刻點「下個月」	1.發現11月沒有活動，很沒耐心地立刻點選「下個月」	2.納悶是否職訓活動都公布得很慢？還是真的就是沒有活動？	1.點選「上個月」，確認真的沒活動	1.點選「上個月」，確認真的沒活動	1.點選「上個月」，確認沒活動
碰到的狀況				1.點選「上個月」，想確認是否真的沒活動			

或問題							
-----	--	--	--	--	--	--	--

頁面名稱	活動行事曆 (8月)	活動行事曆 (7月)	活動行事曆 (6月)	活動行事曆 (5月)	活動行事曆 (5/28)	活動行事曆 (5/27)	活動行事曆 (5/28)
畫面							
碰到的狀況或問題	1.點選「上個月」，確認真的沒活動	1.點選「上個月」，確認是否真的沒活動	1.點「上個月」，確認6月都是給中高齡的活動，我沒辦法參加，按「上個月」	2.困擾自己得報名5月份的活動(不然其他月份都無法報名，因為資格不符 or 該月份沒活動)，忍不住嘆氣	1.困惑 5/28 的日期格子內是什麼活動，點下去後才發現點選日期後，旁邊會列出當天所有活動，覺得這設計不錯	1.點選 5/27 查看有什麼職訓活動，總覺得當日的活動似乎都看過，懶得繼續查看	1.覺得「適性就業輔導促進就業計畫-沙鹿站-05/28-05/29(職涯支持成長團體)」較符合需求而點選進入

頁面	適性就業輔導促	活動行事曆	活動行事曆	活動行事曆	適性就業輔導促	平台介紹	網站導覽
----	---------	-------	-------	-------	---------	------	------

名稱	進就業計畫-沙鹿站-05/28-05/29(職涯支持成長團體)	(5月)	(5/23)	(5/22)	進就業計畫-沙鹿站-05/22(下午場)		
畫面							
碰到的狀況或問題	2.好奇圖片上的「四型人格的行為模式」是什麼意思，但沒有很執著要找到答案，因活動已額滿，感到有點困擾，蠻想參加的，無奈按上一頁	2.困惑難道5月沒有活動可給我報名了嗎？隨機點選5/23此日期格子，想查看一下內容	1.發現5/23當天都是徵才活動，並非職訓活動，失去興趣，改為點選5/22的格子	1.看到「職場實境體驗」有點興趣，隨即發現前方標示「中高」，忍不住皺眉說：「怎麼感覺中高齡的活動還比較多？」點選「適性就業輔導促進就業計畫-沙鹿站-05/22(下午場)」	2.滑到底下發現額滿，納悶為何每個活動都這麼夯？困擾的是得一點一點進活動才能知道是否額滿，覺得好麻煩，突然有點累	3.看到寫有第三步驟就意識到是就業服務一鍵Catch報名網頁所寫的內容，無奈說：「問題是現在每個活動都額滿啊！」	1.看到有一項是「聯絡我們」，好奇是否為線上客服，點選看看
碰到的狀況或問題					1.點選上方的「平台介紹」，好奇是什麼內容	1.點選上方的「網站導覽」想看會不會提供什麼幫助	

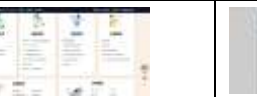
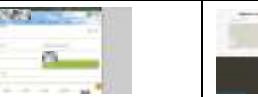
頁面名稱	網站導覽-聯絡我們	00000000- 00000000 各 就業服務據點聯 絡方式	00000000-求 職專區	00000000 - 職業訓練	00000000 - 職業訓練-短期 職業訓練	000000	000000-綜合查 詢
畫面							
碰到的狀況或問題	3.納悶得去服務據點詢問職訓活動資訊？但網站寫額滿，現場報名應該也沒名額吧？誤以為此頁面是可線上詢問哪些活動有空缺（可報名的狀態）	2.隨意瀏覽，知道這頁內容是受理失業給付、求職求才相關，納悶能否得知職訓活動？猜測會提供相關資訊，得去現場或打電話問	1.瞄到「職業訓練」，毫不猶豫地點選下去	1.看到「短期職業訓練」有點好奇，點選進入	2.查看對象資格，確認自己不符合特殊資格（我設定自己失業半年，未達一年），覺得東西有夠多，沒耐心仔細看，忍不住嘆氣	1.發現此頁連結到「就業通」，隨意瀏覽後，對於「技能培訓」項下的「青年職訓課程」好奇是什麼內容，點選進入頁面	2.查詢欄位選擇「中彰投分署」，計畫別有點困惑要選什麼，最後選了可能較符合自己的「青年就業旗艦計畫」，青年身分選「離校生」
碰到的狀況或	1.點選最下方的「聯絡我們」，納悶是否也並非線上客服，而是要我到服務據點詢問職訓活動事宜	2.雖然感覺現場詢問能獲得更詳細的資訊，但還是想先透過線上了解職訓活動內容，畢竟現場詢			1.發現其中一項寫著：失業者請由首頁搜尋「找課程」，忍不住點選下去		1.開訓期間選114/5/13(今天)~114/12/30，縣市別選「000000」，選完後按「查詢」

問題		問有點麻煩，因此點選上方的「求職專區」					
----	--	---------------------	--	--	--	--	--

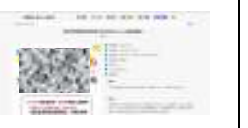
頁面名稱	綜合查詢結果頁(第一頁)	綜合查詢結果頁(第二頁)	綜合查詢結果頁(第三頁)	綜合查詢結果頁(第四頁)	綜合查詢結果頁(第五頁)	綜合查詢-單位基本資料(000一般辦公室事務人員/櫃臺行政專員)	綜合查詢-單位基本資料(000一般辦公室事務人員/櫃臺行政專員)-報名計畫
畫面							
碰到的狀況或問題	1.快速瀏覽各職稱，覺得還好，跟我所學無關，沒興趣，點選下一頁	1.快速瀏覽各職稱，依然跟我所學無關，覺得要一一查看哪些職缺較符合自身需求有點麻煩，點下一頁	1.隨意瀏覽一些職稱，沒看到有興趣的，點選下一頁	1.隨意瀏覽一些職稱，沒看到有興趣的，點選下一頁	1.隨意瀏覽一些職稱，發現「一般辦公室事務人員 / 櫃臺行政專員」較符合興趣，點選看看	1.看到職務說明感覺還不錯，對於底下「報名計畫」按鈕，一度困惑按下這個按鈕就能報名？決定點選看看	1.比較認真查看的是「訓練內容」，覺得很不錯，按下「報名計畫」

頁面	提示訊息	綜合查詢-單位基本資料(000	00000000-求職專區	00000000-職業訓練	00000000-職業訓練-短期職	00000	00000-綜合查詢
----	------	-----------------	---------------	---------------	-------------------	-------	------------

名稱		一般辦公室事務人員/櫃臺行政專員)			業訓練		
畫面							
碰到的狀況或問題	2.跳出訊息說「請先填寫線上切結書」納悶是什麼意思？哪裡有切結書？總之先點「確定」再說	3.找不到切結書，突然發現參訓資格限定 15-29 歲(我已超過此年齡)，嘖了一聲，按 X 關閉網頁	3.突然意識到自己按錯，原來剛剛的綜合查詢頁已被我關閉，不能再查看，只好點選「職業訓練」重新選擇	1.點選「短期職業訓練」	2.覺得字好小、好麻煩，找到自己剛剛點選的是：失業者請由首頁搜尋「找課程」，於是按下去	2.覺得好累，分類怎麼這麼多，找到自己剛剛點選的是「技能培訓」底下的「青年職訓課程」，點選下去	1.搜尋欄位分別選擇「中彰投分署、青年旗艦計畫、離校生、開訓期間 5/13(今天)~114/12/30、縣市別選擇「OOOOOO」
碰到的狀況或問題							1.「職稱/課程名稱關鍵字」新增輸入「行政」，想說搜尋結果會比較精確，較符合自己想要的

頁面名稱	綜合查詢結果頁	綜合查詢結果頁-單位基本資料 (000000000 一般辦公室事務人員 / 行政人員)	綜合查詢結果頁-單位基本資料 (000000000 一般辦公室事務人員 / 行政人員)-報名計畫	00000-青年旗艦計畫	00000 首頁	000000000-求職專區	就業服務一鍵 Catch 報名網-聯絡我們
畫面							
碰到的狀況或問題	1.對於真善美居家護理所有點興趣，點選「一般辦公室事務人員 / 行政人員」想看一下內容	1.快速瀏覽職務說明，驚訝發現只招收三個人，有夠少，點選「報名計畫」	1.瀏覽訓練目標，發現訓練期間薪資很高，忍不住說：「哇塞 這麼好」	3.納悶此計畫是否都有年齡限制？放棄查詢，按 X 關閉網頁	3.覺得這邊提供的活動都有年齡限制，不再有興趣，按 X 關閉網頁	3.沒興趣再看，放棄，按 X 關閉網頁	1.按左上角「就業服務一鍵 Catch 報名網」回到首頁
碰到的狀況或問題			3.發現參訓資格限15-29 歲，抱怨點進來才知道不符資格，失去耐性，點選「回上頁」				

題							
---	--	--	--	--	--	--	--

頁 面 名 稱	就業服務一鍵 Catch 報名網首頁	就業促進活動	適性就業輔導促 進就業計畫-豐 原站-05/15(下 午場)	就業服務一鍵 Catch 報名網首頁	適性就業輔導促 進就業計畫- OOO-05/29(職 場觀摩)	我的活動	適性就業輔導促 進就業計畫- OOO-05/29(職場 觀摩)
畫 面							
碰 到 的 狀 況 或 問 題	1.好奇「就業促進活動」旁邊的「更多活動」有什麼內容，點選進入查看	1.納悶有我可參加的活動嗎？感覺很多活動剛剛都看過了。點選「適性就業輔導促進就業計畫-豐原站 05/15(下午場)」想說日期蠻近，不知是否額滿，點選想看一下內容	1.查看後發現額滿，報名已截止，失去興趣，按上一頁	1.看到最底下有個適性就業輔導促進就業計畫寫說報名日期尚未公布，沒興趣，上滑想說只好一個一個點來看，確定第一個大豐環保科技公司已看過，仍點進去	1.原以為活動額滿，看到「馬上報名」按鈕才意識到仍可報名，查看注意事項&攜帶物品，看到團進團出有點驚訝，猜測得去特定地點搭車，看完覺得好像還不錯，有點想報名	3.點選自己收藏的「適性就業輔導促進就業計畫-OOO-05/29(職場觀摩)」，但怎樣都沒辦法點入查看內容，覺得有點好笑，放棄，點上一頁	1.點選「馬上報名」
碰					1.原本打算按		

到的狀況或問題					「馬上報名」按鈕，隨即瞄到上方有「我的活動」，想起剛剛曾把這個環保科技公司加入收藏清單，於是先點選下去查看		
---------	--	--	--	--	---	--	--

頁面名稱	填寫報名資訊	提示訊息	填寫報名資訊結果頁	我的活動	OOO 第三方驗證登入-登入帳號驗證	使用 Google 帳戶登入-選擇帳戶	提示訊息
畫面							
碰到的狀況或問題	2.對於「目前是否有請領補助」這點，原本點選的是「青年初次尋職」，後來想說自己點錯，那選項應指大學生	1.跳出訊息寫著「已送出報名資料，感謝您的報名。」看到後忍不住歡呼：「耶，我完成了」感到很高興	1.網頁寫著：「因不同活動需求，請依個別欲報名的活動分別填入報名資訊，如欲代為報名，請填寫參加者的資	3.發現這頁是自己剛收藏的活動，跟報名資訊無關，再次抱怨這個活動加入收藏後沒辦法點選活動名稱以查看	1.輸入手機後才意識到還需要密碼，感覺自己沒申請過帳號？點選下方 G 符號，想說用 Google 登入比較	1.毫不猶豫地點選自己的 Google 帳號	3.跳出訊息告知「該社群帳號對應的數位市民帳號不存在，請重新申請新帳號」，納悶自己沒申請過帳號？

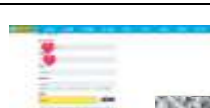
題	吧？自己的狀況應是「失業給付」，於是改為點選「失業給付」		訊，謝謝您。」不在乎這點，想知道報名後要去哪邊查看報名資訊	詳細資料	方便		有點遲疑，按下「確定」
碰到的狀況或問題	1.參加活動原因輸入「想更了解職場環境」，資料來源輸入「就業服務一鍵Catch 報名網」，確認所有資料填寫無誤後，按「確認送出」		1.納悶報名資訊是否在「我的活動」？總之先點選下去看看	2.改選上方的「登入」，苦笑說要登入才能看報名資訊嗎？感覺有點麻煩			

頁面名稱	000 第三方驗證登入-登入帳號驗證	000 會員註冊	000 會員註冊-忘記密碼	000 會員註冊-忘記密碼結果頁	000 會員註冊-忘記密碼	000 會員註冊-忘記密碼結果頁	000 會員註冊-忘記密碼
畫面							

碰到的狀況或問題	1.點選下方的「馬上註冊」	1.輸入手機後按「發送驗證碼」，跳出紅字告知「此使用者帳號已存在，請使用原帳號(手機號碼或電子郵件)進行登錄，或是忘記密碼進行取回密碼作業」，才意識到自己曾申請過帳號，但實在不記得密碼，於是按下「忘記密碼」	1.輸入資料及驗證法後按下「送出」	3.跳出文字告知「Oop!驗證方式不正確！」感到困惑，不明白是什麼意思，按下「回忘記密碼」	1.認為自己的帳號可能並非使用身分證號碼，不死心，再試一次在帳號欄位輸入身分證號碼，接著輸入驗證碼，按下「送出」	3.再次跳出文字告知「Oop!驗證方式不正確！」有點不耐煩，火速按下「回忘記密碼」	2.發覺自己連帳號都不確定，放棄繼續輸入，點選上方的「登入」
----------	---------------	---	-------------------	---	--	---	--------------------------------

頁面名稱	000-登入頁	000-登入頁-忘記帳號	000-登入頁-忘記帳號結果頁	000 首頁	000-登入頁	000-登入頁	000-忘記密碼
------	---------	--------------	-----------------	--------	---------	---------	----------

畫面							
碰到的狀況或問題	1.手機號碼尚未輸入完就意識到自己不知道帳號密碼是什麼，點選下方的「忘記帳號」	1.輸入個人資料後按「送出」	1.跳出文字告知登入帳號為我的Gmail 以及手機號碼，看完比較確認帳號內容，按「回首頁」	1.有點困惑是不是該按下上方的「登入」鈕，總之還是點選看看	1.輸入手機後，突然困惑剛剛自己有設定密碼嗎？先點選Google 先前自動幫我儲存的密碼看看	1.跳出紅字告知密碼需要八碼以上，再次困惑自己剛剛有設定密碼嗎？感覺自己連密碼也忘了，按下「忘記密碼」	1.納悶帳號是不是手機號碼？先輸入手機，接著輸入驗證碼後，按下「送出」

頁面名稱	000-忘記密碼結果頁	000-變更密碼	000-變更密碼結果頁	000-登入頁	000-登入頁	000-登入頁	000 首頁
畫面							
碰到	2.意識到同時忘記帳號密碼的	1.重新設定密碼過程中，原本輸	2.出現文字告知設定密碼成功，	1.發現登入頁已自動帶入我的	2.沒想到點了「E-mail 帳號」後，	1.乖乖輸入手機號碼，密碼是	1.右上角 Google 詢問是否儲存密

的狀況或問題	話，需要分開重新申請，覺得有點麻煩	入的較短，發現規定需要八碼以上&需使用英文大小寫，覺得麻煩，仍乖乖照規定去設密碼，按「送出」	請我回首頁登入，抱怨(還得回首頁登入)好麻煩喔，按下「回首頁」	Gmail 帳號，但底下選項是「行動電話」，改選為「E-mail 帳號」，覺得筋疲力竭	原本系統自動帶入的我的 Gmail 帳號居然默默消失，等於我得重新輸入，不耐煩地改為點選「行動電話」	Google 自動幫我帶入的，輸入驗證碼後，按下「登入」	碼，按「儲存」
碰到的狀況或問題	1.納悶自己會收到驗證碼嗎？沒多久後，手機收到驗證碼，輸入至網頁，按「送出」		1.右上角 Google 詢問是否自動儲存密碼，按下「儲存」				1.看到上方有個頭像旁邊寫有我的名字，好奇我的報名資料在這裡嗎？按下去後，點選「設定」

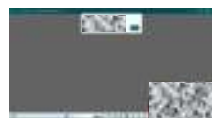
頁面名稱	000-個人化服務	000-聯絡我們	000 第三方驗證登入-登入帳號驗證	Google 搜尋結果頁	就業服務一鍵 Catch 報名網首頁	我的活動	000 第三方驗證登入-登入帳號驗證
------	-----------	----------	--------------------	--------------	--------------------	------	--------------------

畫面							
碰到的狀況或問題	3.快速瀏覽設定下的各個項目，覺得跟自己的報名資料沒關係，嘖了一聲，感覺不在此頁	2.發現需要填寫問題內容後才能得到回覆，納悶不能靠自己查到答案嗎？不想要直接寄信詢問問題，傾向自己先找答案，找不到再考慮寄信	3.想靠自己找報名資訊，點選這個頁面，感覺點錯，這裡沒東西可看，選擇忽略	1.將「就業服務一鍵 Catch 報名網首頁」貼到 Google 網址列後按 Enter，跑出結果頁，按第一個連結	2.再次困惑報名資訊是在哪？點選上方的「我的活動」打算查看一下	3.確認這頁只有自己收藏的活動清單，並沒有報名資訊	2.納悶剛剛登入 OOO 以後也沒看到我報名的活動資訊，有點搞笑，再輸入一次手機號碼&密碼，按「登入」
碰到的狀況或問題	1.瞄到上方有「聯絡我們」，點選進去看看		2.查看政府網站易用性測驗第四案任務內容，困惑報名資訊在哪？複製文件內的「就業服務一鍵 Catch 報名網首頁」這些字				

頁	OOO 提示訊息	就業服務一鍵	就業服務一鍵	適性就業輔導促	填寫報名資訊	我的活動	網站導覽
---	----------	--------	--------	---------	--------	------	------

面 名 稱		catch 報名網-會員中心	catch 報名網 首頁	進就業計畫-臺 中站-05/29(職場 觀摩)			
畫 面							
碰 到 的 狀 況 或 問 題	1.有文字詢問是否同意「就業服務一鍵 catch 報名網」存取個人資料？點了灰字的「允許取得會員編號」發現無法點選，才意識到這頁並非要求我再次輸入個資，於是按下「同意」	3.注意到戶籍地址顯示為「尚未維護資料」，但無心輸入，發現自己尚無歷史報名紀錄，明明剛剛已報名了，為何沒看到報名資訊？點選上方的「會員中心」沒反應，仍停在此頁，再次納悶剛剛不是報名了嗎？在搞笑嗎？	1.滑到剛剛已報名的大豐環保科技公司的圖片，點選進去	1.滑到下方發現有「馬上報名」的按鈕，納悶剛剛不是已經報名過了，難道還得再報名一次嗎？點選「馬上報名」	1.懶得再次輸入報名資料，看到底下有「回購物車」點選看看	3.發現是自己收藏的活動清單，沒有報名資訊，納悶我要怎麼知道我報名的活動資訊在哪？	1.先點選「購物車」打算查看是否有我的報名資訊
碰 到		1.無奈之下點選左上角的「就業				1.點選上方的「網站導覽」想	

的狀況或問題		服務一鍵 catch 報名網」回到首頁				尋求幫助	
--------	--	---------------------	--	--	--	------	--

頁面名稱	我的活動	會員中心	就業服務一鍵 catch 報名網-就業促進活動	適性就業輔導促進就業計畫-臺中站-05/29(職場觀摩)	填寫報名資訊	錯誤訊息	填寫報名資訊
畫面							
碰到的狀況或問題	3.納悶又跳到我收藏的活動清單，不知道該怎麼辦	3.納悶沒有半點資訊，難道這意思是我沒報名成功嗎？	1.點選大豐環保科技公司圖片，打算重新報名一次	1.點選最下方的「馬上報名」	3.發現無法輸入地址，底下先分別選擇「失業給付、一般民眾、待業中」，回頭想填地址依然無法輸入，但它是	1.不小心按到 Enter，跳出訊息告知「請至少輸入兩個字元」，其實不知道是什麼意思，總之先按下「確定」	3.納悶怎麼跳回此頁面，這次連「性別」欄位都無法點選，抱怨什麼鬼，選擇網址列，按 Enter 刷新網頁

題					必填，有點慌張，不知怎麼辦		
碰到的狀況或問題	1.點選上方的「會員中心」	3.納悶是否收到手機簡訊才代表報名成功？查看手機，並未看到簡訊，困惑剛剛填的報名資料難道都白填了？實際上並未報名成功？					
碰到的狀況或問題		1.按左上角的「就業服務一鍵catch報名網」回到首頁					

頁面名	填寫報名資訊	就業服務一鍵catch報名網-就業促進活動	適性就業輔導促進就業計畫-臺中站-05/29(職場觀	提示訊息	就業服務一鍵catch報名網首頁	會員中心	適性就業輔導促進就業計畫-臺中站-05/29(職場觀
-----	--------	-----------------------	----------------------------	------	------------------	------	----------------------------

稱			摩)				摩)
畫面							
碰到的狀況或問題	3.重新輸入身分證字號，發現性別&地址欄位依然無法點選，忍不住罵髒話：「靠，現在連女性都不能點了，這是什麼，為什麼啊？」	1.納悶好奇，為何自己無法輸入資料？再次點選大豐環保科技公司的圖片	2.點選最下方的「加入收藏清單」，納悶這個選項跟「加入我的活動」有什麼不一樣？	1.跳出訊息告知「加入成功，請到會員中心瀏覽已收藏之活動。」點選「確定」	1.點選上方的「會員中心」	2.發現這裡可看到我收藏的活動，但收藏後也不確定自己是否有成功報名活動。點選「適性就業輔導促進就業計畫-臺中站-05/29(職場觀摩)」	2.注意到注意事項寫著：收到「報名成功」簡訊，才算完成報名，問題是我沒收到簡訊，感到很困惑，不知道怎麼辦，再次點選「馬上報名」
碰到的狀況或問題	3.難道系統知道自己早就報名過此活動，所以某些欄位無法再次輸入？又困惑不可能這樣吧？放棄繼續輸入，點選左上角「就業						

	服務一鍵 catch 報名網」回到首 頁						
--	----------------------------	--	--	--	--	--	--

頁面 名稱	填寫報名資訊	網站導覽	聯絡我們	OOOOOOOOO- OOOOOOOOO 各 就業服務據點聯 絡方式	就業服務一鍵 catch 報名網-聯 絡我們	網站導覽	平台介紹
畫面							
碰到的 狀況或 問題	3.發現連姓名欄 位都無法重新填 寫，好奇怪，困 惑自己的報名資 訊到底在哪？苦 笑說：「好笑 欸」	1.再次點選「聯 絡我們」	2.納悶沒有可以 線上寫信詢問的 地方嗎？看到最 底下有小字的 「聯絡我們」， 點下去查看內容	3.想起這頁剛剛 曾經瀏覽過，沒 興趣，按 X 關閉 網頁	1.點選上方的 「網站導覽」	3.皺眉嘆氣，完 全找不到報名資 訊在哪，感到茫 然，不知道該怎 麼辦	3.很肯定這頁並 沒有報名資訊， 是我點錯了，沒 興趣仔細查看
碰到的 狀況或 問題	1.點選上方的 「網站導覽」					1.點選上方的 「平台介紹」	1.點選上方的 「活動分類」

頁面名稱	活動分類-活動訊息	溫馨小故事	活動行事曆	我的活動	錯誤訊息	我的活動	填寫報名資訊
畫面							
碰到的狀況或問題	3.很快滑到底，認為這頁沒有報名資訊，沒興趣仔細查看	3.確認這頁沒有報名資訊	3.確認這頁沒有報名資訊	1.點選下方的「填寫報名資訊」	3.跳出訊息告知「錯誤:請選擇至少一筆資料」，意識到剛剛並未把想要報名的活動勾選起來，先按確定	1.勾選想報名的「適性就業輔導促進就業計畫-臺中站-05/29(職場觀摩)」後，按下「填寫報名資訊」	3.發現姓名&地址欄位依然無法輸入，女性欄位也無法點選
碰到的狀況或問題	1.點選上方的「溫馨小故事」，其實是亂點的，已經不知道該點什麼了	1.點選上方的「活動行事曆」	1.點選上方的「我的活動」				

頁面名稱	錯誤訊息	填寫報名資訊	我的活動	平台介紹	會員中心	適性就業輔導促進就業計畫-000-05/29(職場觀摩)	就業服務一鍵 catch 報名網-就業促進活動
------	------	--------	------	------	------	------------------------------	-------------------------

畫面							
碰到的狀況或問題	1.想輸入報名資料而不小心按到Enter，結果跳出訊息告知「請輸入至少兩個字元」，按「確定」	3.納悶是否系統已記錄我有輸入過資料，不讓我再次輸入？嘆氣，不知道該怎麼辦	3.納悶找不到報名資訊，也無法將其取消，怎麼辦？	1.確定這頁已逛過，沒有自己想找的報名資訊	3.很不耐煩，變得不想參與活動了，到底要去哪裡取消活動報名？又該到哪裡查詢我的報名資料？抱怨完全找不到資訊，甚至不知道自己到底有沒有成功報名活動，無奈說好搞笑	3.納悶自己到底有無成功報名此活動？好像沒收到簡訊，是否沒報名成功？查看手機後確認沒收到簡訊。再次疑惑自己報名的資訊在哪？頁面不斷上下滑動，忍不住嘆氣，覺得卡關，怎麼會這樣？不知道怎麼辦	1.覺得自己可能哪個步驟漏寫，所以沒有報名成功，點選另外一個圖片「適性就業輔導促進就業計畫-沙鹿站-05/28-05/29(職涯支持成長團體)」打算查看一下
碰到的狀況或		1.點選「回購物車」	1.點選上方的「平台介紹」	3.點選上方「網站導覽」左邊六個點的圖示，發現點了沒反應，困惑說：「這個點沒(代表)什麼意思喔？」	1.無奈之下點選收藏清單的「適性就業輔導促進就業計畫-000-05/29(職場觀	1.點選左上角的「就業服務一鍵catch報名網」回到首頁	

問題					摩)」打算再次查看內容		
碰到的狀況或問題				1.改為點選上方的「會員中心」			

頁面名稱	適性就業輔導促進就業計畫-沙鹿站-05/28-05/29(職涯支持成長團體)	就業服務一鍵catch報名網-就業促進活動	適性就業輔導促進就業計畫-000-05/27(下午場)	就業服務一鍵catch報名網-就業促進活動	適性就業輔導促進就業計畫-000-05/27(上午場)	就業服務一鍵catch報名網-更多活動	適性就業輔導促進就業計畫-沙鹿站-05/22(下午場)
畫面							
碰到	1.滑到底下發現額滿，失去	1.改為點選其他圖片：「適性就業	1.滑到底下發現額滿，點上一頁	1.點選「就業促進活動」右方的	1.滑到底下發現額滿，失去興	1.改為點選「適性就業輔導促進就	1.滑到底下發現也是額滿，點上

的狀況或問題	興趣，點上一頁	輔導促進就業計畫-000-05/27(下午場)」		「更多活動」，點選「適性就業輔導促進就業計畫-000-05/27(上午場)」	趣，點上一頁	業計畫-沙鹿站-05/22(下午場)」	一頁
--------	---------	--------------------------	--	--	--------	---------------------	----

頁面名稱	就業服務一鍵catch報名網-更多活動	適性就業輔導促進就業計畫-000-05/21(下午場)	就業服務一鍵catch報名網-更多活動	適性就業輔導促進就業計畫-000-05/21(上午場)	就業服務一鍵catch報名網-更多活動	適性就業輔導促進就業計畫-豐原站-05/20(下午場)	提示訊息
畫面							
碰到的狀況或問題	1.改為點選「適性就業輔導促進就業計畫-000-05/21(下午場)」	1.滑到底下發現也是額滿，點上一頁	1.改為點選「適性就業輔導促進就業計畫-000-05/21(上午場)」	1.滑到底下一樣也是額滿，喃喃地說：「每個都額滿」然後點上一頁	1.改為點選「適性就業輔導促進就業計畫-豐原站-05/20(下午場)」	1.意外發現此頁可報名，查看活動日期&確認無年齡限制，也是收到簡訊才算完成報名，點選最下方的「加入收藏清單」	1.跳出訊息告知「加入成功，請到會員中心瀏覽已收藏之活動。」按確定

頁面名稱	適性就業輔導促進就業計畫-豐原站-05/20(下午場)	填寫報名資訊	錯誤訊息	填寫報名資訊	活動分類	會員中心	就業服務一鍵 catch 報名網 首頁
畫面							
碰到的狀況或問題	1.點選下方的「馬上報名」	3.發現姓名欄位無法重新輸入	1.想重新輸入姓名時不小心按到Enter，跳出訊息告知「請輸入至少兩個字元」按「確定」	3.再次點選姓名欄位，確認無法輸入任何字，再次困惑系統是否知道我填過這些資料，不讓我再次填寫？有點失望自己無法完成報名活動	1.因為遲遲沒有收到簡訊，總覺得不確定自己到底有無報名成功。很隨意地滑到最底下，沒認真看裡面的內容	3.查看中間所寫的「歷史報名紀錄 尚無歷史報名紀錄」，確認沒有報名紀錄，納悶自己何時才會收到報名成功的簡訊通知？感到莫名其妙	1.點選上方的「登入」，想說再登入一次，會不會出現不同結果呢？
碰到的狀況或問題				1.點選上方的「活動分類」	3.再次點選上方「網站導覽」左邊的六個點的符號，沒有反應	1.不知道還能點什麼，最後點選下方的「登出」	

題							
碰到的狀況或問題					1.點選上方的「會員中心」想再次查看報名資訊是否在這裡		

頁面名稱	OOO 第三方驗證登入-登入帳號驗證	就業服務一鍵catch 報名網-會員中心	我的活動	錯誤訊息	我的活動	填寫報名資訊	活動行事曆(5月)
畫面							
碰到的狀況	1.系統自動帶入我儲存的手機號碼&密碼，所以不必重新輸入，按下「登入」	2.無奈發現又跳到「會員中心」這個頁面，到底報名資訊在哪？已經沒什麼耐	1.其實不知道能點什麼，最後點選下方的「填寫報名資訊」	3.跳出訊息告知「錯誤:請選擇至少一筆資料」，按確定	1.把想報名的活動「適性就業輔導促進就業計畫-OOO-05/29(職場觀摩)」勾選	3.發現這頁面我沒辦法重新填寫個資，例如姓名欄位無法重新輸入，放棄填寫	3.從頁面最頂端滑到最下面，沒認真看裡面內容，一直找不到報名資訊，實在不知道該怎麼

或問題		心，有點想放棄			起來，再次點選「填寫報名資訊」		辦
碰到的狀況或問題		1.點選上方的「我的活動」				1.點選上方的「活動行事曆」	1.隨便點選了上方的「平台介紹」

頁面名稱	平台介紹	網站導覽	我的活動	Gmail	我的活動	會員中心	適性就業輔導促進就業計畫-000-05/29(職場觀摩)
畫面							
碰到的	3.嚴重卡關，不知道自己還能做什麼	2.找不到可線上詢問問題的地方，也沒有常見	3.抱怨又回到這頁面，都不知道我到底報名成功	1.點左側的「收件匣」沒反應，確認沒有收到新信	1.喃喃地說：「(這頁)沒有東西，也沒收到信	1.一時之間不知道該點什麼，最後點了收藏的	2.仍覺得自己已報名 OOOOOO 公司的活動，卻始終不

狀況或問題		問題，看到「購物車」有點好奇是什麼，點選查看	了沒？嘖了一聲	件	件(通知)」，改為點選上方的「會員中心」	「適性就業輔導促進就業計畫-000-05/29(職場觀摩)」活動	知到底是否報名成功？納悶何時才會收到簡訊通知？
碰到的狀況或問題	1.隨意點選上方的「網站導覽」，已不期待會找到任何資訊		1.點選自己的Gmail，查看有無報名成功的信件通知				2.注意事項寫「一般民眾須配合填寫求職登記表」應該是到時在活動現場填寫就好？沒看到答案，但也不是很在意
碰到的狀況或問題							3.再次抱怨找不到報名資訊在哪，好麻煩，也許隔天才知道報名結果？還是要打電話問？看到「聯絡窗口」有提供電話，但其實很懶得打，還是想在網頁上查報名資訊。對於此活動已

							變得不太想參加，想取消也不知道怎麼處理。困惑說：「到底怎麼回事？明明就填了(報名資料)，但是…卻找不到報名的資料在哪」嘆氣，放棄搜尋，按「登出」
--	--	--	--	--	--	--	--

頁面名稱	就業服務一鍵 catch 報名網 首頁						
畫面							
碰到的狀	3.往下滑到「最新活動」，但其實已無心查看，懶得繼續搜尋了，放棄						

況 或 問 題							
------------------	--	--	--	--	--	--	--

測試者 2：

頁面 名稱	首頁	活動訊息	青年類別頁面	講座活動頁面	Google 表單報名 表	收到表單結果頁	我的活動
頁面 截圖							
遇到的狀 況或 問題	1.尋找有興趣的活動，一邊在看有沒有相關分類的選擇	1.依照各分類決定選擇『依對像類別』中的『青年』來看看	1.在青年類別頁面中想找一個近期舉辦的活動報名	2.尋找該活動可以報名的地方，試著按參閱活動按鈕也沒反應	1.依需求欄位分別填入相關資料	1.確認完成表單	2.在我的活動頁面中大略地看過去，但沒看到我報名的活動
				1.發現一個報名連結外部網站，試著前往		2.雖然完成但不知道哪裡可以看到相關報名紀錄	

頁面名稱	全部活動	新住民產業活動 工作坊_活動頁面	職涯成長支持團體_活動頁面	全部活動	青銀世代職場合作講座	填寫報名資訊	填寫報名資訊_結果頁
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	1.想再另外測試一個活動報名，在全部活動中尋找有興趣的活動	1.看到有興趣的活動發現報名截止	1.第二個選入的活動頁面也報名額滿	1.想再找一個舉辦日期較遠的活動試著報名	1.找到相關有興趣的講座活動，看到馬上報名立刻點入	1.依對應欄位各別填入內容，確認送出	2.好像報名完成，但意識到沒加入會員應該看到相關資訊紀錄

頁面名稱	我的活動	登入	第三方驗證登入	000_帳號升級	000_會員註冊	000_忘記帳號	000_忘記帳號
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	1.的確在我的活動頁面發現得加入會員才行	2.看到 000 依稀記得有辦過會員，試著登入但發生錯誤	2.想用 LINE 帳號綁入登入，但失敗	2.有點困惑帳號升級的意思，試著輸入相關資料	3.在想我應該要按馬上註冊嗎？但又意識到我自己已經有帳號了	1.依對應內容輸入相關資料	1.依結果找到了我的登入帳號

			1.重新輸入 000 的帳號密碼後成功登入	3.結果顯示我帳號已存在，有點不知道該怎麼辦	2.試著回到帳號升級再重新輸入相關資料看看哪裡出問題		
					1.看到發生這類的問題得使用忘記帳號的功能		

頁面名稱	000_首頁	我的活動					
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	3.依指引來到了 000 首頁，但不知道要去哪裡回到報名網站接續操作	3.在我的活動頁面也還是不太了解怎麼加入會員決定結束。					

測試者 3：

頁面名稱	首頁	就業服務一鍵 Catch 報名網	智慧平台	填寫報名資訊	填寫報名資訊
頁面截圖					
遇到的狀況或問題	2.這頁面有 QR code 掃描、線上教學步驟，還有購物車的選項，好有趣喔。找一下有興趣的活動，看看有沒有其他的活動？持續找，就只有這三個活動嗎？有沒有其他更多活動？怎麼感覺找不到呢？噢，這裡有一個更多活動，點下去看	1.出現更多了，有探索營，5 月就促研習活動。目前對這個比較感興趣，先點看看。	1.哪邊可以去套加報名呢？這邊有馬上報名，點點看。	1.輸入姓名、選擇身分別。確認送出。	1.已收到報名資料，感謝您的報名，完成，確定，好囉。

	看。				
--	----	--	--	--	--

測試者 4：

頁 面 名 稱	首頁	簡易瀏覽頁面	找尋想報名的報名資訊	報名方法	點進報名資訊
畫 面					
碰 到 的 狀 況	1.搜尋步驟上的就業服務一鍵 Catch 報名網關鍵字找到首頁	1.清楚明瞭的首頁，也有如何報名的流程規劃，能體會 OOO 政府人員的用心	1.有很多活動可以選擇，首頁色彩多元，讓人可以選擇自己喜歡的活動	1.活動底下就有報名期間，非常便民，不會讓民眾點進去後才發覺已經過了報名期間	1.尚未點進報名系統，就能看到大大的報名資訊及時間地點，可以節省民眾查找符合自己需求的時間

或 問題					
碰 到 的 狀 況 或 問 題			2.但依照步驟找尋想要的 關鍵字，還是無法搜尋到		
頁 面 名 稱	進入報名系統	完成報名	報名活動查詢		

畫面					
碰到的狀況或問題	1.不用填寫太多的基本資料即可完成報名，也是相當便民	1.簡單的報名完成	2.有些活動還是需要連動OOO會員登記，若沒登入會員，無法看見自己購物車是否報名成功或失敗，成功後亦沒有特別通知		

測試者 5：

頁面名稱	首頁	活動分類	就業促進	求職階段	依對象類別	首頁	活動分類
------	----	------	------	------	-------	----	------

畫面 截圖							
碰到的狀況或問題	1.搜尋後順利進入首頁	2.進入活動頁面，但仍然無法透過名稱知道每個選項代表的是什麼意思，只好繼續嘗試點選看看	2.猜測是否是就業促進的分類裡，點進去看到很多就業計畫，不確定就業計畫是什麼意思，點進去查看。	2.回到活動分類頁面內，從求職階段去尋找，不確定想找職業訓練的我是職涯探索期還是求職準備期間？只好都嘗試點看看。	2.回到活動分類頁面內，從依照對象類別的分類去尋找，繼續做嘗試。	2.因為多次嘗試失敗有點焦躁，想要回到首頁重新尋找，看到首頁的 banner 有一個線上報名的三步驟，但是只有 QR code 要拿手機掃描有點懶，而且也不知道一鍵報名是要報名什麼，於是作罷。	2.再次回到活動分類反覆尋找，嘗試點擊求職準備期的選項裡面。
	2.難以在首頁找到職業訓練的選項，於是嘗試點選看看。		3.看起來像是講座，不是我要的，只好再次跳出頁面重新尋找。	3.都點點看之後發現裡面都沒什麼活動，也都不是我要的，只好再次跳出。	3.仍然不懂這個分類邏輯是什麼，覺得很困惑，再次跳出頁面。	3.再次在首頁上下滑動，還是不知道該點哪裡，網頁充斥著徵才相關訊息，找不到職訓相關，不知如何是好。	3.把日期往後調整查看，仍舊沒有我要的選項，只好再次跳出頁面。

							2.不知道選項後面的括號是什麼意思？是說可報名活動數量嗎？但是都沒看到什麼能報名的活動。
--	--	--	--	--	--	--	--

頁面名稱	青年套裝課程	就業促進活動	報名頁面	報名表單	報名完成	註冊頁面	
畫面截圖							
碰到的狀況或問題	2.看到課程的字樣，猜測會不會是我要的？點進青年套裝課程查看內容	2.點進就業促進活動，再次嘗試尋找相關內容。	2.想要嘗試報名活動，發現報名按鈕旁邊有收藏的選項，想說要收藏之後比較看看在報名，於是點擊收藏。	1.順利進入報名表單填寫報名資訊。	2.進到報名完成的頁面，但是沒有任何地方可以看明細？剛剛好像也沒有填寫email，這樣要怎麼取消報名或是看到我報名的資訊之類的？	2.真心覺得很奇怪，想說要登入看看會不會就有報名紀錄，於是想嘗試報名。	

	3.本來想嘗試報名，結果此頁面的報名時間已經結束，有點傻眼已經下架了還放在上面，只好又跳出頁面。	3.猜測講座可能就是訓練吧，於是想要再次報名看看，結果又截止...根本沒標示，快氣死，只好又跳出頁面尋找後面一點的日期。	2.點擊收藏後必須登入，想著可以註冊看看，結果要連到 OOO，覺得麻煩因此作罷。	2.問了我民國生日後又要我選擇西元的年份，覺得有點傻眼。	3.有點忘了之前填過什麼，所以重新報名，看一下有填寫什麼選項，確定沒有填寫過 email，只有跳出報名成功的提示，超級無敵困惑。	3.本來想說可以直接用 fb 之類的註冊就試試看，結果還是要輸入一堆資料，覺得真心很麻煩，最後直接放棄。	
				2.不確定資料來源是要我填什麼？猜測是問我怎麼知道活動的嗎？			

設計專家：

頁面名稱	首頁	首頁-活動	首頁
畫面			
碰到的狀況或問題	直接搜尋一鍵 catch 網，直接進入該網站	1、瀏覽活動，但因為前兩張活動內容乍看之下相似程度很高，但字體又有些不同。細看底下的時間，才發現原來是不同天的活動。 2、有最新活動、徵才活動、就業促進活動、熱門活動，各種活動，讓人忍不住思考究竟有多少活動。	單純瀏覽網頁時，沒有困擾。

頁面名稱	資料填寫頁	報名成功頁	OOO 登入
畫面			
碰到的狀況或問題	1、不確定什麼是加入購物車	1、報名後，有跳出報名資訊已送出的視窗，但隨後就跳轉至「填寫報名資訊」的頁面。讓人心生懷疑，不確定是否有報名成功。 2、因為沒有填寫 email，不知道之後單位如何聯繫。	之前有註冊過 OOO，所以試著登入，看看是否可以看到報名資料。

頁面名稱	我的活動頁	再度報名	錯誤訊息
畫面			

碰到的狀況或問題	1、登入後，發現資訊沒有整合。先前報名的活動，依舊無法看到！怒氣值上升。	1、由於沒有看到報名資料，因此試著重新報名。然而，登入後，反而有些報名資訊無法填寫！導致無法成功報名。不確定是否是因為已經報名過，才無法報名。無法選擇性別。讓人深感困擾！而且完全無法解決。	1、會提醒，尚未填寫性別。但這個錯誤不是因為漏填，而是系統阻擋使用者填寫！
----------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

頁面名稱	回報名資料填寫頁	活動頁	活動頁
畫面			
碰到的狀況或問題	1、登入後反而不能報名成功。重覆測試後的結果依舊一樣。	1、試著找尋其他可報名的活動。然而，找到的活動，卻是報名已截止的資訊。讓人心生怨懟，已經不好報名了，找到的活動，還無法報名。應該要先幫使用者過濾掉，或在更明顯的地方提示，避免誤按。	1、請參閱活動說明的按鈕，無法點擊。讓人想放棄這一切。