

國家發展委員會

109 年度政府網站易用性測試建議報告

○○○○○網站-○○○○○線上申辦

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.....	11
九、 結語.....	18
附件一：測試紀錄表	19

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	6
表 3：網站服務優化順序	17

圖目錄

圖 1：「〇〇〇〇〇線上申辦」服務流程關鍵步驟	3
圖 2：Google 搜尋結果.....	7
圖 3：網站使用者分類	8
圖 4：網站服務流程說明	9
圖 5：表單	9
圖 6：表單回饋訊息	10
圖 7：表單修改機制	10
圖 8：搜尋結果	11
圖 9：引導民眾設計示意圖	12
圖 10：角色分流設計示意圖	13
圖 11：Ubereat 首頁範例.....	13
圖 12：Airbnb 表單填寫範例.....	14
圖 13：玉山銀行預約開戶填寫表單範例	15
圖 14：hahow 好學校線上課程平臺填寫表單範例	16
圖 15：訂單流程範例	17

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：請測試者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：○○○○○及○○○○○業組
- 2. 申請時間：109 年 8 月 19 日
- 3. 網站名稱：○○○○○網站
- 4. 網址：密
- 5. 網站目標族群：雇主、○○○○○及○○○○○等

（二）測試標的

- 1. 服務名稱：○○○○○線上申辦
- 2. 服務目的：提供民眾多元申請方式及便利性
- 3. 測試目的：瞭解目前線上申請，操作是否便利

4. 預期完成操作時間：15 分鐘

5. 預期服務產出：民眾完成操作，跳出彈跳視窗，視窗顯示送件成功

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。

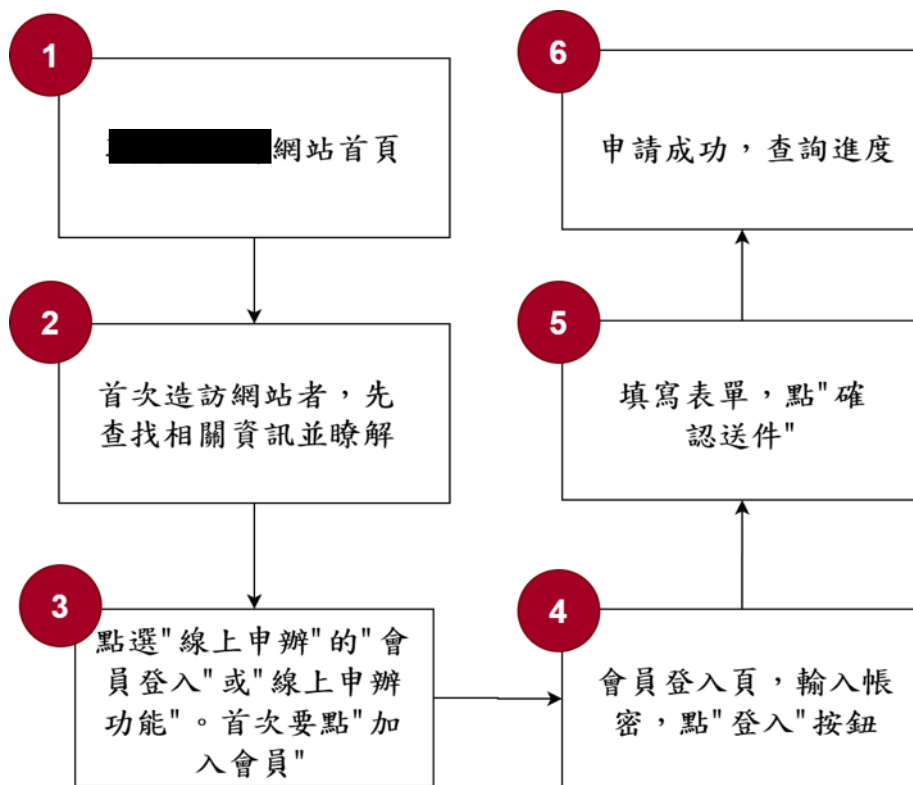


圖 1：「○○○○○線上申辦」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

依測試需求網站目標族群為雇主、○○○○○及○○○○○，測試者以未使用過該網站經驗為主，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、25 歲、學生、苗栗人居住於新北、未使用過該網站、一天使用電腦 6 小時以上。
- (二)測試者 2：女性、31 歲、設計人員、宜蘭人臺北工作、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、23 歲、UX 設計師、台北工作、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	進入〇〇〇〇〇網站首頁	無法從 Google 搜尋直接找到〇〇〇〇〇網站，反而會先到勞動部勞動力發展署首頁，然後在此網站迷路，無法進到〇〇〇〇〇網站。	無	需要讓〇〇〇〇〇網站變成 Google 搜尋的第一個結果，民眾才能較容易找到入口。
2	首次造訪網站，先查找相關資料並瞭解	對於分類產生困惑，不確定哪些狀況會被分類在「身心障礙」，哪些在「中高齡」，所以會點選錯誤的分類。	無	需要告知民眾在「身心障礙」與「中高齡」的分類之下，有哪些常見的類型，作為判斷的參考。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
3	點選“線上申辦”的“會員登入”或“線上申辦功能”。首次要點“加入會員”	不管按什麼線上申辦中的任何一個按鈕，都會直接連到會員登入，會以為是按錯。	無	需要告知民眾，為什麼現在到了會員登入的頁面，例如：多一行文字提醒，說明「欲進行線上申辦，須加入會員」。
4	進到會員登入頁面，輸入帳密，點“登入”按鈕	無	有分類「企業／單位會員」和「個人會員」。	在帳號的部分，可以多一行文字敘述，說明這個網頁是以什麼資料作為帳號，例如：信箱、手機號碼等等。
5	填寫表單，點“確認送件”	1. 完全無法填寫表單裡的某些欄位，因為那些內容個人會員並不會知道。 2. 上傳文件的回饋感不佳，就算有問題也不知道問題在哪。	無	需要預先設想是哪些民眾會來填寫這份表單，且個人與企業是否需要填寫不同的欄位與內容，否則將導致民眾不知道自己到底該如何填寫。
6	申請成功，查詢進度	1. 無法預覽或修改先前填寫的內容。 2. 不清楚「已送申請」所代表的狀態為何。	無	需要提供足夠的回饋資訊，讓民眾能對當下的狀態更有掌握。

2. 測試者操作此服務時間較機關單位預期多 0 分鐘

完成平均時間：15.6 分鐘

- (1) 測試者 1：13 分。操作中有 2 個問題，可以自行解決；1 個問題無法完成須重新找。嘗試上傳證明文件失敗，未告知錯誤原因（例如檔案類型還是容量限制）。
- (2) 測試者 2：18 分 53 秒。操作中有 10 個問題，可以自行解決；8 個問題無法順利完成。
- (3) 測試者 3：15 分。操作中有 4 個問題，可以自行解決；5 個問題無法順利完成。

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 22.5 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	1	1
2	我覺得這個網站過於複雜。	3	5	5
3	我認為這個網站很容易使用。	4	5	3
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	3	5	5
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	3	1	1
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	3	5	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>、<https://reurl.cc/j5Wkpp>

序	問題	測試者 1 評分	測試者 2 評分	測試者 3 評分
7	我可以想像大部份的人很快就可以學會使用這個網站。	4	1	1
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	4	5	5
9	我很有自信能使用這個網站。	5	1	2
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	2	5	5
總分		60	10	7.5
分數均值		22.5		

(二) 關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一)，整理出 4 項關鍵議題。

1. 目前 Google 的搜尋結果會導致民眾找不到網站的入口

民眾通常都會透過 Google 搜尋，查找網站入口，但目前此網站的名稱並不够清楚明確，導致民眾不知道哪個搜尋結果才是〇〇〇〇〇網站，如圖 2。

2. 從業務單位的角度進行分類，無法讓民眾順利找到資訊



圖 2：Google 搜尋結果

目前網站區分了「身心障礙者專區」與「中高齡者專區」，或許對業務單位來說，這樣的分類足夠明確，但是對於民眾來說，會不知道自己遇到的情境符合哪一個專區。例如：不清楚在 55 歲時罹患早發性失智症應該被歸類為「身心障礙者」還是「中高齡者」，如圖 3。



圖 3：網站使用者分類

3. 服務涵蓋眾多角色，但無法區分不同角色的差異與任務

〇〇〇〇〇的服務包含了雇員、雇主（企業／單位）、政府單位等，但是並沒有在此網站最明顯的地方，以清楚明確的方式說明這些角色之間的關係與互動，而僅以一張複雜的圖片，藏在「身心障礙者專區」和「中高齡者專區」的服務流程中。若缺乏這樣的說明，民眾會無法預期這個網站到底可以提供哪些服務，也不清楚自己需要進行什麼操作，或該填寫什麼表單，導致民眾完全無法在這個網站中定位，如圖 4。



圖 4：網站服務流程說明

4. 目前的表單設計會導致民眾在填寫時感到困惑

(1) 缺乏具體示範，民眾不知如何填寫(如圖 5)

個案資料

(必填) 姓名: 戴仁

(必填) 出生日期: 1990/01/01

(必填) 身分證編號: F123456789

(身障-必填) 障別: 尚未取得身心障礙證明

(必填) 聯絡電話: 0911-123456789

(必填) E-Mail: E-Mail

(必填) 在職年資: 10年以上

(必填) 教育程度: ☐ 國小 ☐ 國中 ☐ 高中職 ☒ 大學(專) ☐ 研究所 ☐ 其他

(必填) 服務部門: 請輸入服務部門

(必填) 職務: 程式員

(必填) 月薪: 30001~40000 請輸入月薪

(必填) 工作/訓練地點: 臺北市 松山區 復興北路123號之3號

(必填) 個人特質及工作/訓練內容: 請輸入個人特質及工作/訓練內容

(必填) 遭遇問題或期待改善事項: 請輸入遭遇問題或期待改善事項

(必填) 其他說明: 請輸入其他說明

民眾僅被告知需要填寫內容
但完全不知道應該要在這些欄位中
填入哪些內容

圖 5：表單

(2) 缺乏明確回饋，使用者犯錯後不知如何修正(如圖 6)

員工人數：

(必填) 中高齡員工(指年滿45歲至65歲)人數：
 人，男性 人，女性 人

(必填) 高齡員工(指年滿65歲)人數：
 人，男性 人，女性 人

(必填) 原住民族員工人數：
 人

應檢附之證明文件

七、受僱之身心障礙者個人

1. 身心障礙手冊或證明
2. 身心障礙者公教人員保險、勞工保險、全民健康保險投保證明
3. 身障者最近一個月薪資所得證明
4. 個案個人資料授權使用同意書

圖 6：表單回饋訊息

(3) 缺乏修改機制，無法在送出後確認或調整填寫內容(如圖 7)

| 回首頁 | 登出 | 聯絡我們 | 字級：

戴偉華 您好

公告訊息 - 業務專區 - **線上申辦 -** 實例分享 - 競賽作品 法規專區 常見問答 下載專區 相關資源

目前位置： [首頁](#) > [線上申辦](#) > [案件申請進度查詢](#)

案件申請進度查詢

申請編號	案件編號	申請日期	個案姓名	受理日期	狀態
109090003		109/09/03	戴偉華		已送申請
109080001		109/08/19	戴偉華		已送申請

僅說明「已送申請」但民眾不了解這個狀態的意義也無法想像接下來會看到什麼狀態

無法透過申請編號查看先前提交的內容就算有錯誤也無法事後修改

圖 7：表單修改機制

八、建議方案

○○○○○網站「○○○○○線上申辦」為提供特定民眾○○相關資訊之服務。根據測試結果分析的 4 項關鍵議題「目前 Google 的搜尋結果會導致民眾找不到網站的入口」、「從業務單位的角度進行分類，無法讓民眾順利找到資訊」、「網站服務涵蓋眾多角色，但無法區分不同角色的差異與任務」及「目前的表單設計會導致民眾在填寫時感到困惑」，整理出 6 項建議方案，詳細說明如下：

（一）讓民眾能夠快速找到網站入口

已經花心思建立了○○○○○的網站，就更應該讓民眾能夠快速找到。因此，建議將搜尋結果的標題調整得更簡潔，並把重點的文字「○○○○○」放在前面。此外，也需要讓搜尋結果在最前面就出現，讓民眾一搜尋就能馬上找到，以提升有效性與效率，如圖 8。

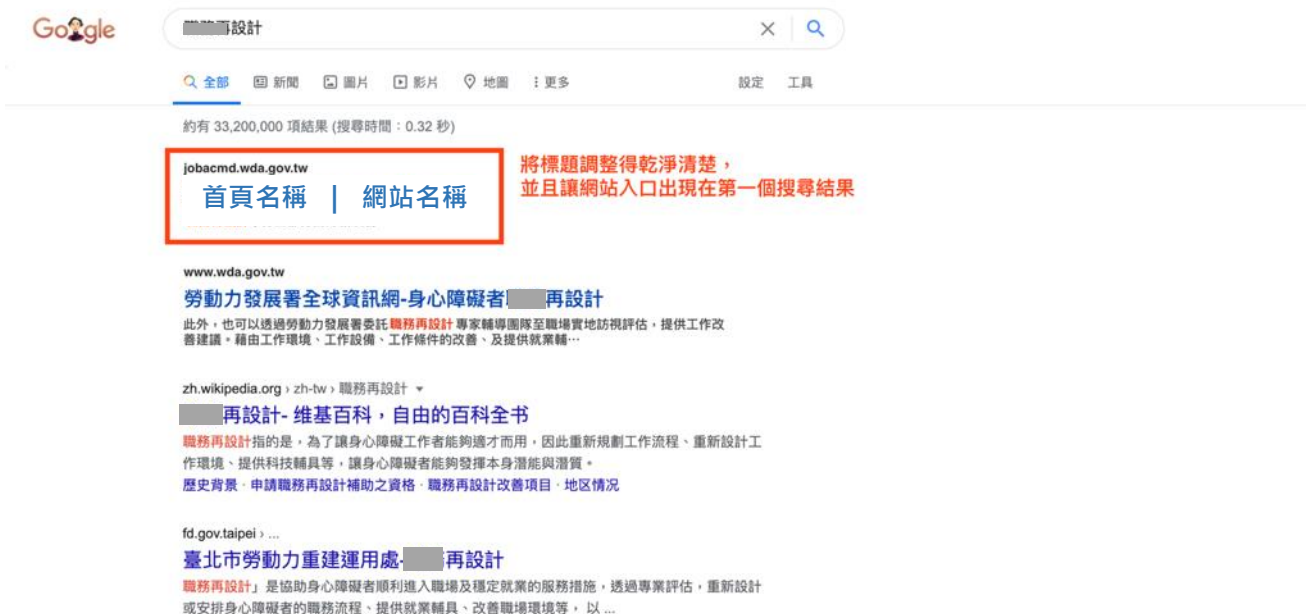


圖 8：搜尋結果

（二）引導民眾至特定的專區

民眾不確定自己遇到的狀況應該要到「身心障礙者專區」或是「中高齡者專區」，而如果去到錯誤的地方，又沒找到需要的資訊，會造成民眾的煩躁與困惑。因此，建議可以在分類大標之下，以 #hashtag（熱標籤）的方式，寫下一些民眾「可能遇到，但不知道如何分類」的情況，引導民眾進入正確的專區，如圖 9。



圖 9：引導民眾設計示意圖

（三）增進民眾對網站功能的預期

目前網站沒有將各個角色的權責與流程，以清楚明確的方式整理出來，導致民眾會在其中迷路，不確定自己的角色到底該做什麼。建議可在首頁就區分兩種會使用○○○○○服務的角色，並說明兩者進到這個網站的任務是什麼，協助他們想像接下來的畫面，如圖 10。



圖 10：角色分流設計示意圖

此外，也提供圖 11 Ubereat 的首頁作為參考，他們也是將會使用平臺服務的三種角色做分流，各別引導至不同的流程當中，而不需要看到與自己不相關的說明。



圖 11：Ubereat 首頁範例

（四）透過具體範例引導民眾填寫表單

若缺少明確指示，民眾不清楚該如何填寫欄位內容，甚至可能寫出各式各樣不符合機關規範的內容，造成機關人員後續整理的負擔。因此，需要在表單的設計中，以更明確的文字說明或是引導，協助民眾上傳格式正確的資料。以圖 12 Airbnb 為例，在設計表單的時候，並不只寫出標題，還多了明確的文字說明，搭配簡單的示範，提醒使用者在這個框框中，應該要寫出哪些內容。

The image shows a screenshot of the Airbnb listing creation process. It features a central text input area with a character count '500' at the bottom right. Above this area is a red-bordered box containing the title '向房客描述您的空間' and a detailed instruction: '說明房源最棒的特色，強調高速 WiFi 或停車位等特殊設備與服務，並分享所在街區令人喜愛的原因。' Below the input area is another red-bordered box with the title '你的空間 (選填)' and the instruction: '描述房源的樣子和感覺。點出房源的特殊設計元素或區域，例如溫馨的閱讀區或戶外座椅。'. Red arrows point from the central input area to both instruction boxes. The top of the page has a header with a logo and the text '描述和標題', and the top right corner has a link '儲存並退出'.

圖 12：Airbnb 表單填寫範例

除了以文字示範之外，以圖 13 玉山銀行預約開戶的填寫表單為例，也是預想民眾可能遇到的狀況，並將這些狀況轉換成選擇題的方式，讓民眾直接勾選，降低民眾寫錯的可能性；而若有不在選項內的，再提供「其他」的填寫欄位即可。

開戶用途: 其他

保留「其他」這個選項
讓民眾在選不知來的時候，還是有地方可以填寫

行業類別: 學生

職業狀況: 請選擇
僱主
正職
兼職
學生
家管
退休
待業
其他

年收入:

想與本行往來哪類業務(可複選)

☐ 一般銀行業務 ☐ 匯款業務

☐ 貸款業務 ☐ 其他

☐ 證券交割

把可能的狀況直接列出來
降低民眾填寫的門檻
並讓機關人員收到明確且一致的資料

圖 13：玉山銀行預約開戶填寫表單範例

(五) 協助民眾在犯錯後進行補救

目前民眾在填寫表單的回饋感很低，不清楚到底填的內容是否正確，就算錯誤也無法知道原因，更不知道該如何修正。因此，建議在民眾填寫錯誤時，能夠描述「錯誤的原因」與「解決錯誤的辦法」。

以圖 14 hahow 好學校，線上課程平臺為例，若出現填寫錯誤時，會跳出一行紅色的警示文字，說明錯誤的原因，例如：格式不對，再加上解決錯誤的辦法，例如：請參考上述的規則，讓使用者知道哪裡錯，也能夠順利解決問題。

來定個吸引人的價格吧！
價格低一點，學生多一點！

變更未儲存

定價必須高於預購價格
定價 (最低為 \$100 元)
50
▲ 格式不對齊！請參考上述括弧內的規則。

預購價格 (最低為 \$50 元)
100
具體說明出錯的原因
並且提供使用者解決錯誤的辦法

開課門人數 (最少為 30 人)
30
預期的最少總收入: 15000
計算公式: 預購價 × 預購人數 × 0.5 分攤比例 >> 了解更多

備課天數 (為募資成功後至正式開課前需要的天數, 最多為 60 天)
100
▲ 格式不對齊！請參考上述括弧內的規則。

預計的開課日期:
計算方式: 今日 + 30 天募資預購期 + 備課天數 60 天

預計課程長度 (以分鐘計算, 最短 20 分鐘)
150

下一步

該怎麼定價?
每個領域的專案與銷售方式都不同, 我們建議可以多多詢問課程的目標族群, 找出雙方都可以接受的價格!
> 需要定價協助

人數門檻是什麼?
Hahow 是透過募資機制來開課的, 因此人數門檻就是開課的標準。課程必須等待報名學生超過人數門檻後, 才能正式開課!
> 關於募資開課

我在 Hahow 的收入怎麼算?
假設學生透過 Hahow 一般網址購買, 老師將會得到課程售價的五成。若當月份有 50 人透過 Hahow 一般網址以 100 元的價格購買時, 老師可以得到
 $50 \times 100 \times 0.5 = 2,500$ 元的收入 (此計算公式不包含雙方共同承擔的營業稅部分)
> 詳細了解分攤機制

圖 14：hahow 好學校線上課程平臺填寫表單範例

(六) 民眾需要確認與調整的自由度

民眾在送出案件後，可能還會再確認一下先前填的內容，或是想到哪裡填錯了，需要進行調整，但目前此網站沒有這個機制。此外，列出「狀態」應該是為讓民眾可以掌握進度，但如果沒有讓民眾知道「已送申請」之後會是什麼狀態時，他們也無法定位自己目前所在的階段。

因此，以圖 15 Pinkoi 的網站為例，建議讓民眾查看或調整案件所有資訊，並把可能的狀態都列出來，讓民眾知道「我的訂單目前是處理中的階段，但我知道下一步會進到待收貨的階段」，能夠定位自己目前處在哪個階段。

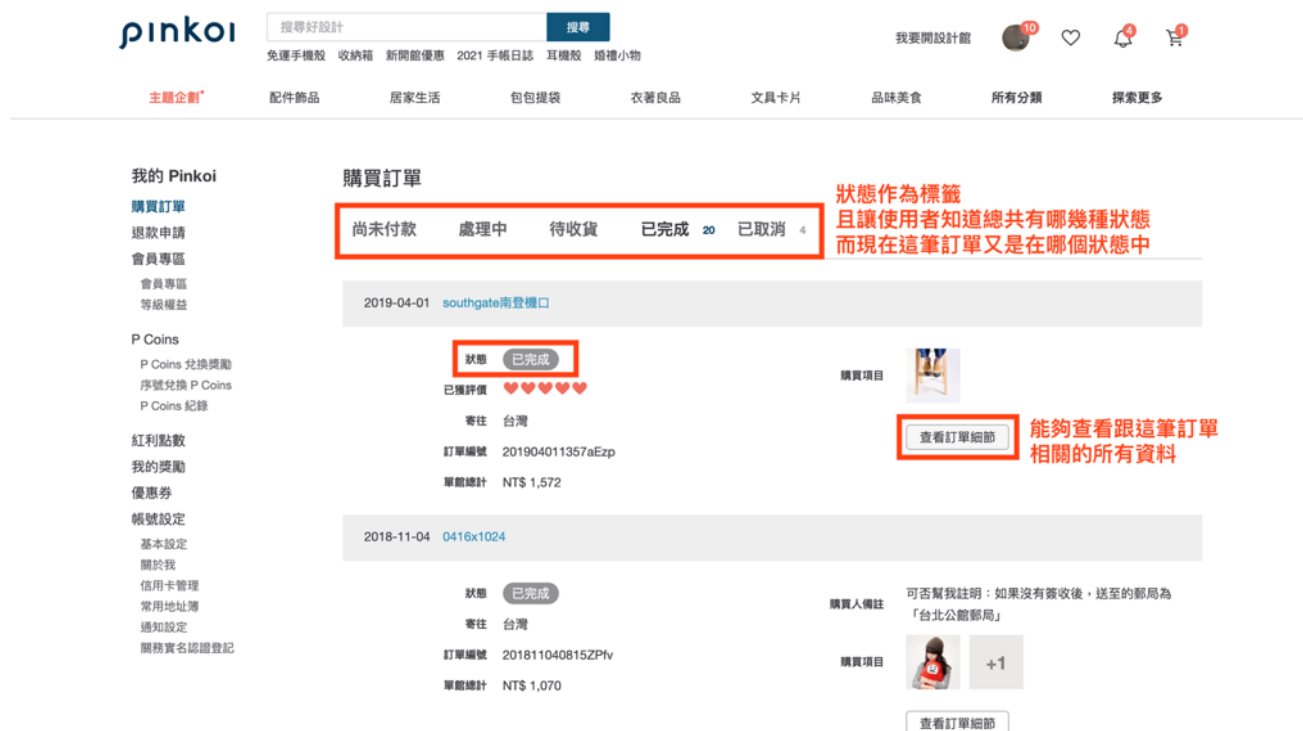


圖 15：訂單流程範例

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
目前 Google 的搜尋結果會導致民眾找不到網站的入口	1. 讓民眾能夠快速找到網站入口	1	有效性 效率性
從業務單位的角度進行分類，無法讓民眾順利找到資訊	2. 引導民眾至特定的專區	6	有效性 效率性
此服務涵蓋眾多角色，但在網站上無法	3. 增進民眾對網站功能的預期	2	有效性 效率性

區分不同角色的差異與任務			
目前的表單設計會導致民眾在填寫時感到困惑	4. 透過具體範例引導民眾填寫表單	3	有效性 效率性 滿意度
	5. 協助民眾在犯錯後進行補救	4	有效性 滿意度
	6. 民眾需要確認與調整的自由度	5	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○○○○○網站「○○○○○線上申辦」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	利用 google 搜尋職業 ○○○網站	點擊搜尋結果第一名，進入 網站	進入正確的○○○○○頁 面後，	點擊業務簡介	點及申請流程
碰到的狀況或問題	2. 搜尋過程中，看見身心障礙者職業○○○的大標會有點疑惑，原來失智症會算在身心障礙的範疇裡。	2. 跟預期的網站不一樣，所以花了一些時間瀏覽，最後在往下拉的頁面看見「○○○○○」網站，才真正被導入需要測試的網站。	1. 進入頁面之後，從引導 bar 可以清楚看見提供項目，但是網頁有點卡頓，而且點擊要相當精準，網頁才會照指令跑。	1. 能夠大致瞭解此網站相關業務，但對於失智症不清楚依然會不知道「身心障礙」包含早發性失智。	1. 頁面稍嫌模糊，不細看會不太清楚完整的申請流程，不易看懂。
頁面名稱	查詢服務處地點	登入會員，申請○○○○○	點擊申請，輸入詳細資料	嘗試上傳文件檔， pdf. word. jpg	查詢申請進度
碰到的狀況或問題	1. 可以依照地區由北到南瞭解提供服務之地點。	1. 登入目前都沒有問題	1. 因需要輸入過多詳細資料，大致雇主題目都略過。	3. 嘗試上傳證明文件，但是 jpg pdf word 都沒辦法，不知道是檔案類型還是容量限制。	1. 只能瞭解申請狀態，沒辦法看申請內容。
頁面名稱	查詢案例	常見問答			
碰到的狀況或問題	1. 可以透過案例分享，更明確知道○○○○○的成果。	1. 可以透過常見問答查詢相關問題，但是回答很簡略，而且資料挺少的。			

測試者 2：

頁面名稱	〇〇〇〇〇 首頁	〇〇〇〇〇-首頁	選單一業務專區	中高齡專業區	中高齡專業區-服務窗口
碰到的狀況或問題	2. 這邊是我從 google 搜尋進來的入口，我以為是『再職設計』的頁面	2. 重新花力氣尋找瞭解網站，但內心已經累了一半	2. 不清楚自己父親被診斷歸為哪個狀態，我感到很納悶	2. 內容很詳細，以及我以為這邊是我該申請的地方，可是還是沒看到失智相關資料，覺得認知混亂	3. 我的認知是會有客服留言的表單，能讓我簡單輸入我的狀況，結果是一堆全台電話資料，非常灰心
碰到的狀況或問題	2. 這邊花了很多力氣去看許多相關資料，覺得疲勞			2. 底部應該要出現申請按鈕	
碰到的狀況或問題	3. 嘗試在該網站找尋諮詢窗口，直到發現到，『再職中心』的連結，感到很錯愕				

頁面名稱	身心障礙專業區	登入會員	登入後	申請表單	申請成功
碰到的狀況或問題	2. 內心覺得該頁更符合我的情境，但還是有不確定的感覺	1. 登入順利	2. 以為會到申請表單頁，但又回到首頁	3. 很多名詞感到非常不瞭解，填單感到很痛苦	1. 非常如釋重負的完成申請
碰到的狀況或問題	2. 相關的病例的顯示應該要更清楚，整篇看起來有點視覺疲勞			3. 不知道這邊要輸入那麼多個人資料用意何在，覺得不太像是申請諮詢輔導，很像在找工作	3. 我真的不想再用這網站
碰到的狀況或問題	3. 依舊找不到申請按鈕			3. 填到有點失去耐心，完全無法瞭解為何出『服務單位』資料，然後有好多必填。到底是什麼意思，感到非常的苦惱。	
碰到的狀況或問題				3. 為何有統一標號!! 這不是單純幫爸爸找諮詢窗口嗎?	
碰到的狀況或問題				2. 建議表格設計可以更簡化，如果是以個人身份申請，是不是有些不需要存在	