

數位發展部

113 年度政府網站易用性測試建議報告

OOOOOOOOOOOOOOOOOOOO
技能檢定中心活動報名網站

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	18
九、 結語	19

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.....	8
表 4：網站使用者體驗量表.....	9
表 5：網站服務優化順序.....	19

圖目錄

圖 1	：「0000000000000000-技能檢定中心活動報名網站」服務流程關鍵步驟.....	4
圖 2	：主選單並無說明會及活動報名.....	12
圖 3	：首頁浮動選單在其它頁面無反應.....	12
圖 4	：使用者 5 於最新消息搜尋按 Enter 出現錯誤.....	13
圖 5	：活動地點 Google Map 無法顯示任何地點資料.....	14
圖 6	：活動報名頁未標示活動時間.....	15
圖 7	：通知信未說明活動時間.....	15
圖 8	：查詢已報名活動，標題為活動報名.....	16
圖 9	：查詢已報名活動出現「目前沒有可再報名的場次！！」.....	17
圖 10	：取消成功會出現「查無資料」錯誤訊息.....	17

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，同時測試過程需須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：OOOOOOOOOOOOOOOOOO
- 2.申請時間：2025 年 3 月 7 日
- 3.網站名稱：OOOOOOOOOOOOOOOOOO
- 4.網址：OOOOO
- 5.網站目標族群：技檢中心應檢人與競賽參賽人員

(二)測試標的

- 1.服務名稱：技能檢定中心活動報名網站
- 2.服務目的：民眾可透過網站報名參加技檢中心辦理之相關活動
- 3.測試目的：想瞭解目前網路申請網路活動報名，操作是否順利
- 4.預計完成操作時間：5 分鐘
- 5.預期服務產出：視窗顯示報名成功

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 5 個關鍵步驟，如下圖 1。

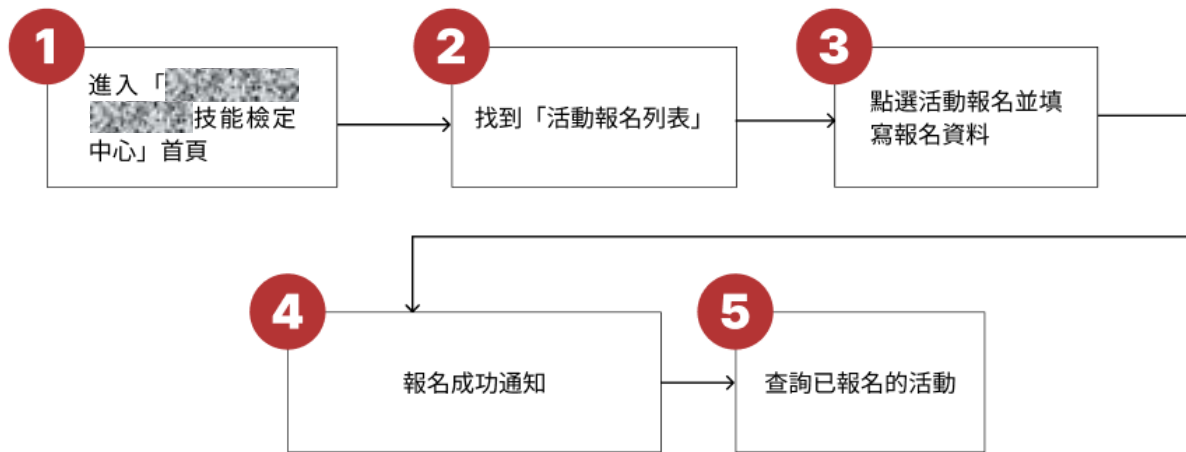


圖 1：「0000000000000000-技能檢定中心活動報名網站」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站為技檢中心應檢人與競賽參賽人員，為擴大測試民眾資格，以曾經為應檢人或競賽參賽人員為主，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	28 歲	新北市	軟體、工程人員	約 10 小時/天
測試者 2	男性	26 歲	雲林縣	工程研發人員	約 6 小時/天
測試者 3	女性	35 歲	桃園市	MIS/網管人員	約 6 小時/天
測試者 4	女性	53 歲	臺中市	行政/總務人員	約 4 小時/天
測試者 5	男性	31 歲	新北市	學生	約 6 小時/天
設計專家	男性	45 歲	臺中市	設計師	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			
2	找到活動報名列表	部份測試者因找不到功能，在其它頁面遇到無法解決的問題： 測試者 4 在檢定試題與參考資料頁面點選左方浮動選單的功能都無反應，產生 3 個問題。 測試者 5 在最新消息頁面搜尋時按鍵盤 Enter 會出現錯誤，（只能按畫面送出）。		測試者 5 員都遇到找不到功能並產生的問題： 測試者 1 於首頁選單/訊息專區產生 4 個問題。 測試者 2 於首頁選單/技能競賽/便民服務/報檢人專區…等 10 個頁面產生 20 個問題。 測試者 4 於首頁選單/技能檢定/報檢人專區/訊息公告…等 13 個頁面產生 20 個問題。 測試者 5 於首頁選單/搜尋/訊息公告/最新消息 4 個頁面產生 13 個問題。
3	點選活動報名並填寫報名資料	測試者 1 點選活動地點 Google Map 功能卻無地點資料		網頁載入頁面位置會跳動，活動地點 Google Map 無資料。 列表無說明活動時間。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
				介紹頁無說明活動時間，最後在最下面「相關檔案」的「議程.pdf」檔案中找到活動時間
4	報名成功通知			使用者 5 無即時收到 Email，但最後還是有收到信。 設計專家信件中無說明活動時間。
5	查詢已報名的活動			報名查詢的標題是活動報名，會讓人誤會是「報名」不是「查詢」 查詢後紅字提示「目前沒有可再報名的場次！！」，會讓人誤會 取消後會跳出「查無資料」訊息，會讓人疑惑。

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多 4 分 40 秒，完成平均時間：9 分 40 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	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	5 分鐘	4	1
測試者 2	10 分鐘	20	0
測試者 3	5 分鐘	2	0
測試者 4	19 分 17 秒	20	3
測試者 5	9 分鐘	16	2
設計專家	9 分 40 秒	7	0

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 3.00、回應性均值 3.05、保證性均值 3.60、體貼性均值 3.35、易用性均值 3.02、資訊品質均值 3.70，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）	3	3	4	3	3
	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）	3	3	3	2	2
	3	此政府網站能提供正確的導引	2	3	3	2	1
	4	此政府網站會正確紀錄我申請的服務資訊	5	2	5	4	4
	各測試者均值		3.25	2.75	3.75	2.75	2.5
	構面均值		3.00				
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	2	4	3	3	3
	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）	3	4	3	2	3
	7	此政府網站的線上或臨櫃客服人員總是願意協助民眾	3	4	3	3	3

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
	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	3	4	3	3	2
	各測試者均值		2.75	4	3	2.75	2.75
	構面均值		3.05				
保證性	9	此政府網站值得信賴的	4	4	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	4	4	3	4	4
	11	此政府網站的線上或臨櫃客服人員的回覆是有禮貌的	3	4	3	3	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	3	4	3	3	4
	各測試者均值		3.5	4	3.25	3.5	3.75
	構面均值		3.60				
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)	2	3	5	3	4
	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	3	3	3	3	4
	15	承上題，此政府網站會給予民眾各別的關懷	3	3	3	3	3
	16	此政府網站提供民眾方便使用網站的時間	5	3	3	4	4
	各測試者均值		3.25	3	3.5	3.25	3.75
	構面均值		3.35				
易用性	17	我認為我會經常使用此網站	2	4	3	2	4
	18	我覺得此網站是簡單的	2	3	4	1	3
	19	我認為此網站很容易使用	2	3	4	1	4
	20	我不需要有人幫助就能使用這個網站	1	4	4	2	3
	21	我覺得此網站的功能整合得很好	3	3	3	2	5

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
	22	我覺得此網站很一致	5	3	4	2	4
	23	我認為大多數的人可以很快地學會使用此網站	2	3	4	2	3
	24	我覺得此網站使用起來並不麻煩	2	3	4	1	3
	25	我有自信能使用此網站	3	4	4	2	4
	26	我不需要學習很多事情，就能使用此網站	3	4	4	2	4
	各測試者均值		2.5	3.4	3.8	1.7	3.7
	構面均值		3.02				
資 訊 品 質	27	此網站提供的資訊是正確的	5	4	5	2	5
	28	此網站提供的資訊是最新的	5	5	5	2	3
	29	此網站提供的資訊是相關的	5	4	5	1	4
	30	此網站提供的資訊是容易瞭解的	2	3	5	2	2
	各測試者均值		4.25	4	5	1.75	3.5
	構面均值		3.70				

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一)，整理出六項關鍵議題，以下內容為參考範例。

1.導覽與功能定位不明確

測試者難以快速找到「說明會」「活動報名」，多次在其它頁面嘗試跳轉卻無法解決(測試者 1、2、3、4、5 合計產生 73 個問題)。



圖2：主選單並無說明會及活動報名

首頁浮動選單之功能按鈕於「檢定試題與參考資料」頁面點擊無反應，導致使用者中斷流程。



圖3：首頁浮動選單在其它頁面無反應

2. 搜尋互動不友善

在「最新消息」頁面搜尋輸入關鍵字後，無法用鍵盤 Enter 進行搜尋，只能點擊送出按鈕，打斷使用者操作流暢度。

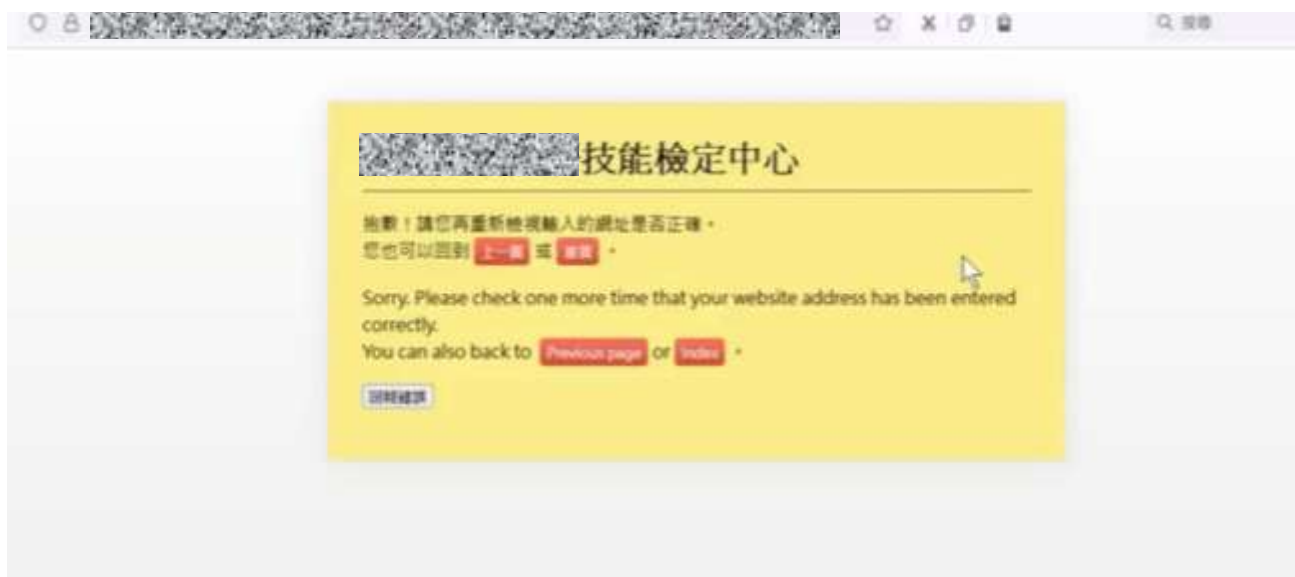


圖4：使用者 5 於最新消息搜尋按 Enter 出現錯誤

3. 地圖與資訊載入異常

「活動地點」Google Map 無法顯示任何地點資料，且頁面載入時會發生跳動，影響操作及信任度。

訊息公告 技能檢定 技能競賽 法規查詢 便民服務 中心簡介

首頁資訊

認證專區

審評人員專區

題庫命題人員專區

業務溝通資訊

活動報名

技術士技能檢定「工程類（幫浦）類檢修」職類規範修正草案說明會

報名者資訊

*請輸入姓名：

*請輸入Email：

本會議以Teams 視訊辦理，請事先檢查通訊設備（如視訊鏡頭、麥克風、耳機或音響等），並請提前15分鐘登入線上會議，以利當日視訊會議進行，會議進行中將全程錄製。（Teams 視訊會議連結：<https://tinyurl.com/26zkm5ad>）

報名日期：(114-05-02 12:00:00~114-05-19 17:00:00)
(不限報名人數)

表單資訊

活動地點：

技術士技能檢定工程類（幫浦）類檢修職類規範修正草案說明會

本會議以Teams 視訊辦理，請事先檢查通訊設備（如視訊鏡頭、麥克風、耳機或音響等），並請提前15分鐘登入線上會議，以利當日視訊會議進行，會議進行中將全程錄製。（Teams 視訊會議連結：<https://tinyurl.com/26zkm5ad>）

聯絡*

驗證碼：請輸入驗證碼

圖5：活動地點 Google Map 無法顯示任何地點資料

4.活動時間資訊表述不足

活動報名頁與活動介紹頁面均未明確標示活動時間，使用者需下載「議程.pdf」才能取得時間資訊，增加操作成本。

圖6：活動報名頁未標示活動時間

5.通知機制不即時且缺漏內容

報名成功後，部分使用者（測試者 5）未立即收到 Email 通知；Email 內容亦未包含活動時間，導致使用者需自行搜尋。



圖7：通知信未說明活動時間

6. 查詢標題與提示易產生誤導

查詢已報名活動頁面標題為「活動報名」，易讓人誤以為是新增報名介面。

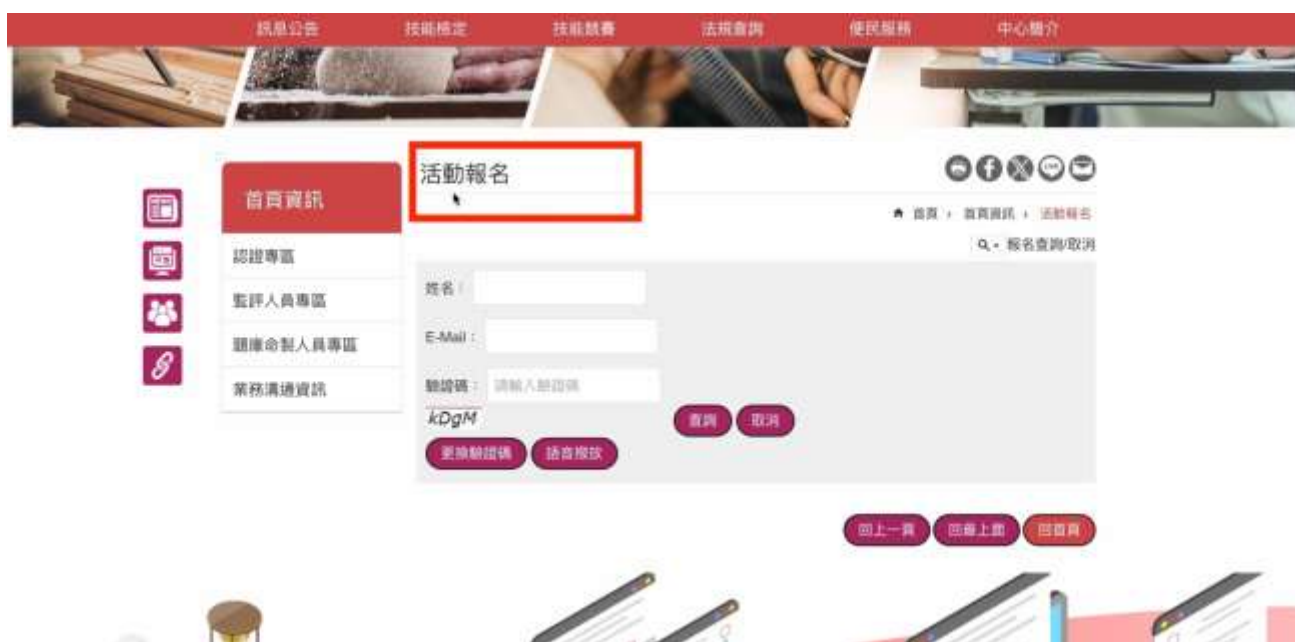


圖8：查詢已報名活動，標題為活動報名

查詢已報名活動提示用詞模糊，「目前沒有可再報名的場次！！」，易讓人誤以為是新增報名介面，且造成混淆。



圖9：查詢已報名活動出現「目前沒有可再報名的場次！！」

取消成功後，會出現「查無資料」的錯誤訊息，造成使用者的混淆。



圖10：取消成功會出現「查無資料」錯誤訊息

八、建議方案

OOOOOOOOO 技能檢定中心之「技能檢定中心活動報名網站」，根據測試結果分析，歸納出六大關鍵議題：「導覽與功能定位不明確」、「搜尋互動不友善」、「地圖與資訊載入異常」、「活動時間資訊表述不足」、「通知機制不即時且缺漏內容」、「查詢標題與提示易產生誤導」。整理出六大建議方案，詳細說明如下：

(一)優化導覽結構與功能標示

在主選單及浮動選單中，增加「活動/說明會報名」專屬選項，並提供麵包屑導航，方便使用者第一時間可以找到功能。

首頁浮動選單，在其它頁面移除，避免功能無法使用，讓使用者造成疑惑。

(二)增強搜尋功能的鍵盤支援

在關鍵頁面（最新消息）預設監聽 Enter 鍵觸發搜尋，並同步呼叫送出按鈕。

(三)修復地圖載入功能

實體活動正確標示地點並確認 Google Map 資料無誤，線上活動應移除 Google Map 圖示，避免使用者誤觸。

(四)明確呈現活動時間資訊

在報名頁面與介紹頁面顯著位置加入「活動時間」欄位，提供日期、時間範圍。建議統一加上活動名稱、日期、時間、地點/連結欄位，若有進一步議程，將連結與摘要置於說明區，免下載檔案。

(五)強化通知機制與內容完整性

檢查郵件排程、SMTP 設定，確保報名後 1 分鐘內送達通知信。

在 Email 模板中加入活動名稱、日期、時間、地點連結，並附上聯絡資訊。

(六)調整查詢頁面標題與訊息提示

將查詢頁面標題改為「我的報名查詢」或「報名進度查詢」。

優化提示文字及訊息，例如查詢結果應移除「目前沒有可再報名的場次！！」。取消成功應出現「取消成功」的提示訊息。

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
導覽與功能定位不明確	優化導覽結構與功能標示	1	效率、避免錯誤
搜尋互動不友善	增強搜尋功能的鍵盤支援	2	避免錯誤
地圖與資訊載入異常	修復地圖載入功能	3	避免錯誤
活動時間資訊表述不足	明確呈現活動時間資訊	4	效率、避免錯誤
通知機制不即時且缺漏 內容	強化通知機制與內容完整性	5	效率、避免錯誤
查詢標題與提示易產生 誤導	調整查詢頁面標題與訊息提示	6	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、省時之建議，依據改善優先順序列點如下：

- A.優化導覽結構與功能標示
- B.增強搜尋功能的鍵盤支援
- C.修復地圖載入功能
- D.明確呈現活動時間資訊
- E.強化通知機制與內容完整性
- F.調整查詢頁面標題與訊息提示

以上建議方案提供 OOOOOOOOOO 技能檢定中心「技能檢定中心活動報名網站」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。

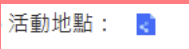
1(白底色)表示：順利完成；

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	進入 OOOOOO 技能檢定中心首頁	尋找活動報名區	點擊活動報名區	進行活動報名
頁面截圖				
遇到的狀況	1.接獲的任務是要報名說明會活動，進入首頁後發現資訊較多	2.嘗試在上方選單列的子項目中尋找「活動報名專區」，但未發現相關項目，因此改為向下滑動，瀏覽首頁的其他資訊。	1.進到活動報名頁面後，覺得還蠻直觀的，一眼就看到目前有哪些說明會，旁邊也	1.報名需要要填的資料不多，感覺整體流程算簡單，填起來還蠻容易的。

況 或 問 題			有「立即報名」的按鈕，看起來蠻清楚的。	
	2.初步預期可透過上方選單找到一個獨立的「活動報名專區」，但未見相關項目	2.在下方頁面看見「訊息專區」，原預期該區會有一個分類專門顯示「近期可報名活動」，但實際瀏覽後亦未找到。		3.看到活動地點按鈕  的時候有特別點下去看，跳出 Google 地圖沒錯，不過好像沒有顯示實際的定位點，所以其實還是不太確定活動到底是在哪裡舉辦。
		2. 繼續往下滑後，在「你還想知道的事」區塊中才看到「活動報名」選項，雖然最終有找到，但位置偏下，較不易被注意到。理想情況下，像「報名活動」這類具時效性的重要資訊，會感覺應該更明顯呈現在首頁顯眼位置，例如置於上方選單或首頁醒目區塊中。		

頁面名稱	完成報名	回到活動頁面欲取消報名	查詢活動報名情況並取消
頁面截圖			
遇到的狀況或問題	1.點選完成之後馬上就看到報名成功的畫面，流程很快也很直觀，信箱也有收到信，沒什麼困難的地方。	1.再次回到活動報名頁面，很快就能看到報名取消的按鍵	1.查詢的方式很簡單，只要輸入姓名和 email 就可以，沒有遇到什麼困難。
			1.查詢之後在下方就有顯示成功報名的資訊，蠻清楚的。
			1.點了「取消報名」之後也順利取消，整體操作沒有什麼問題。

測試者 2：

頁面名稱	搜尋頁面	首頁	報檢人專區	技能競賽	法規查詢	便民服務
頁面截圖						
遇到的狀況或問題	1.很快到達首頁	2.利用滑鼠隨便指，看有沒有【活動專去】或【說明會活動】。	2.一直上下滑動，都沒有找到可能的。	2.點進去技能競賽，找不到	2.沒找到，直接點入便民服務，再看。	2.便民服務也找步到。
		2.覺得好像是報檢人專區，所以就按進去了。		2.決定點法規查詢，進去看看。		

頁面名稱	技能檢定-全國檢定-全國檢定網路報名	首頁	競賽培訓及研討公告	訊息公告-抽題公告	活動報名專區	首頁
------	--------------------	----	-----------	-----------	--------	----

頁面截圖						
遇到的狀況或問題	2.沒找到任何資訊	2.按了訊息公告中的競賽培訓及研討公告	2.甚麼都沒找到，返回首頁，再到訊息公告-抽題公告的頁面。	2.沒找到	2.進到活動專區，空空的，有點半信半疑。	2.到首頁決定搜尋說明會看看。
	2.決定返回首頁，再重找	2.覺得好像是報檢人專區，所以就按進去了。		2.決定用上面框框直接搜索【活動報名專區】。	2.按了訊息公告，沒找到想找的。決定退出。	2.在說明會專欄，按了技能檢定沒看到
						2.按了競賽培訓及研討公告，也沒看到。決定回首頁。

頁面名稱	首頁	活動報名	男子理髮活動報名	活動報名-email 認證	報名查詢	報名資料頁面
------	----	------	----------	---------------	------	--------

頁面截圖						
遇到的狀況或問題	2.首頁繼續往下滑，滑到你想知道的事下面，有活動報名	1.到了活動報名找到，說明會。	1.填寫一大堆報名資料。	1.用手機座 email 認證	1.確定有沒有報名成功	1.取消報名後，email 收到取消報名的消息。
	1.按下滑動報名。	1.按下去報名	1.報名完，送出。	1.成功報名	1.成功登入後，知道自己有報名成功。	
		1.報名男子理髮			1.按下取消報名男子理髮活動說明會	

測試者 3：

頁面名稱	OOOOOO 技能檢定中心官網	活動專區	活動專區
頁面截圖			
遇到的狀況或問題	2.在官網首頁欄沒看到活動相關的專區，要往下滑才有	1.在活動專區裡面找到可以報名的項目，點選【立即報名】	1.填寫完報名資料後，按完成

頁面名稱	個人信箱	活動專區	活動專區
頁面截圖			
遇到的狀況或問題	1.有收到報名成功的信	1.在活動專區裡面找到【報名查詢/取消】按鍵，點選	1. 報名查詢輸入資料

頁面名稱	活動專區-報名查詢	活動專區
------	-----------	------

頁面截圖		
遇到的狀況或問題	1.點選取消報名的【取消】按鍵	1.在活動專區裡面找到【報名查詢/取消】按鍵，再查詢一次，出現【查無資料】，確定取消成功
	2.取消後跳出【查無資料】，不確定這樣是不是成功取消了	

測試者 4：

頁面名稱	Google 首頁	OOOOOOOOOO 檢定中心	OOOOOOOOOO 檢定中心 技能檢定	OOOOOOOOOO 檢定中心 最新消息	
------	-----------	-----------------	-------------------------	-------------------------	--

頁面截圖					
遇到的狀況或問題	1.輸入 OOOOOOO 檢定中心，第一個網頁就是。	1.進入 OOOOOOOOOO 檢定中心首頁	1.看到技能檢定的分類，點點看	2.技能檢定裡面的資料看起來沒有，往下滑，看最新消息，還是沒有看到說明會。	2.再往下滑，下面依然沒有說明會的相關訊息。
			2.點了之後看不到哪裡有技能檢定說明會。		

頁面名稱	OOOOOOOOOO 檢定中心 報檢人專區	OOOOOOOOOO 檢定中心 報檢人專區？	OOOOOOOOOO 檢定中心 訊息公告	OOOOOOOOOO 檢定中心 訊息公告	OOOOOOOOOO 檢定中心 訊息公告 監評培訓及研討公告
頁面截圖					

遇到的狀況或問題	2.點了報檢人專區，這個專區的內容，還是沒有說明會的資料。	2.往下滑，都沒有說明會。	1.左邊有個訊息公告，會在這裏面嗎？	2.往下滑還是沒看到說明會。	2.看看這裡會不會有研討說明會，結果還是沒有。
	2.剛進來首頁的時候有技能檢定，現在點報檢人專區也是技能檢定，感覺跟剛剛看到的畫面不一樣，有點混亂，我到底點到哪裡了？				

頁面名稱	OOOOOOOOOO 檢定中心 關鍵字搜尋	OOOOOOOOOO 檢定中心 關鍵字搜尋	OOOOOOOOOO 檢定中心 便民服務	OOOOOOOOOO 檢定中心 技能檢定 更多	OOOOOOOOOO 檢定中心 技能檢定 更多 技能檢定報檢流程與費用
頁面截圖					

遇到的狀況或問題	1.回到首頁，用關鍵字搜尋說明會。	2.在首頁用關鍵字搜尋說明會，結果一片空白，難道網站上根本沒有技能檢定的說明會嗎？	2.到處都找不到，開始亂找，會在便民服務裡面嗎？結果還是沒有。	1.又回到上面的技能檢定重新找，這次點更多	2.鬼打牆的又看到剛剛看到的畫面
----------	-------------------	---	---------------------------------	-----------------------	------------------

頁面名稱	OOOOOOOOOO 檢定中心 技能檢定 全國檢定	OOOOOOOOOO 檢定中心 技能檢定 常見問答	OOOOOOOOOO 檢定中心 技能檢定 影音多媒體	OOOOOOOOOO 檢定中心 技能檢定 檢定資訊查詢	OOOOOOOOOO 檢定中心 技能檢定 檢定試題與參考資料 更多
頁面截圖					
遇到的狀況	2.全國檢定，沒有	2.常見問答，沒有，而且上面的資訊好舊喔。	2.影音多媒體，沒有。	2.檢定資訊查詢，沒有。	1.再一次回到最上面技能檢定，從更多找找看。

或問題					
-----	--	--	--	--	--

頁面名稱	000000000 檢定中心 技能檢定 檢定試題與參考資料	000000000 檢定中心 你還想知道的事	000000000 檢定中心 消息專區	000000000 檢定中心 相關連結	000000000 檢定中心 文字客服
頁面截圖					
遇到的狀況或問題	2.這裡也沒有，通通都找不到。	3.不小心滑到左邊有個你還想知道的事，點看看，但是點了居然完全沒有反應?!	3.再點上面的消息專區，點下去一樣沒有反應!	3.再點下面的相關連結，甚麼連結都沒有出現!	1.到處都找不到，首頁有文字客服，直接問問看。

頁面名稱	0000000000 檢定中心 文字客服	0000000000 檢定中心 文字客服	0000000000 檢定中心 文字客服	0000000000 檢定中心 技能檢定資訊	0000000000 檢定中心
頁面截圖					
遇到的狀況或問題	1.輸入，您好，請問我想參加技能檢定，有相關的說明會可以參加嗎？	2.回答的答案跟我的問題無關。	2.機器人無法回答我的問題，如果要專人服務要上班時間才可以，現在是下班時間，也問不到。	1.右邊有個技能檢定資訊，點點看	2.暈，竟然又回到首頁。
		1.點了沒幫助			

頁面名稱	0000000000 檢定中心 訊息專區	0000000000 檢定中心 你想知道的事	0000000000 檢定中心 你想知道的事 活動報名	0000000000 檢定中心 你想知道的事 活動報名	0000000000 檢定中心 你想知道的事 活動報名
------	-------------------------	---------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

頁面截圖					
遇到的狀況或問題	2.往下滑，訊息專區的項目再看一次。一樣沒有。	1.再往下滑，竟然出現你想知道的事，看到一個活動專區，是這裡嗎？	1.看到了！看到說明會了！	1.點一個男子理髮技術士檢定的說明會進來看，點選報名	1.輸入報名資料

頁面名稱	OOOOOOOOO 檢定中心 你想知道的事 活動報名	OOOOOOOOO 檢定中心 你想知道的事 報名查詢	OOOOOOOOO 檢定中心 你想知道的事 報名查詢	OOOOOOOOO 檢定中心 你想知道的事 報名查詢	OOOOOOOOO 檢定中心 你想知道的事 取消報名
頁面截圖					

遇到的狀況或問題	1.報名完成	1.回到上一頁，查詢。	1.輸入姓名跟 email 之後查詢。	1.出現一筆剛剛完成的報名資料	1.取消報名
----------	--------	-------------	---------------------	-----------------	--------

測試者 5：

頁面名稱	首頁 (及向下尋找)	首頁 (右上搜尋)	搜尋關鍵字： 說明會 各類	訊息公告 選單	首頁 上方選單
頁面截圖					
遇到的狀況	進到首頁後，尋找說明會的字眼，但是找不到。	從右上方找說明會看看，直接搜尋應該就有機會找的到了!	搜尋”說明會”，竟然一個東西或網頁也沒有，只能再找找別的關鍵字。	隨手點了旁邊的訊息公告，看會不會列出列表，結果只有像是選單的分類列表。	回到首頁，把上面所有服務項目及選項選項翻了一次，似乎沒

況或問題					有”說明會”的字眼。
	向下翻找，慢慢地尋呀尋，也是沒有看到。		搜尋”各類”，還是沒有東西，快被打敗了。		點選訊息公告的最新公告，嘗試進入最相關的地方看看。
			只能再回到首頁，去看看有沒有辦法找到。		

頁面名稱	最新消息 搜尋:說明會	搜尋: 說明會 錯誤結果	搜尋: 說明會 (正確)結果	搜尋: 職類 結果	搜尋: 職類 結果
頁面截圖					

遇到的狀況或問題	進到最新消息，看到訊息很多，琳琅滿目。	因為很順手的按下 ENTER 送出搜尋，導致頁面直接出現錯誤，原來只能用滑鼠按，不能使用鍵盤。	用滑鼠按之後，出現的說明會也不是我想要的，只好再改搜尋的字。	改成搜尋”職類”，進行搜尋後，還是找不到我要相關說明會或是行前說明。	再換關鍵字搜尋，這次用”職類”看能不能找到。
	覺得使用這邊的搜尋系統，應該能有所收穫，於是在搜尋框打”說明會”。	正當我很納悶的時候，還好有提供上一頁功能，能讓我回到前一個頁面。	而搜尋新的關鍵字，又很順手的按下 ENTER，只好提醒自己不能順手用鍵盤太快按下去。		很顯然搜尋結果直接給我了沒有東西。

頁面名稱	從外部搜尋引擎搜尋	活動報名	報名說明會	報名完成	報名信件收取
頁面截圖					

遇到的狀況或問題	無奈之下，只能從搜尋引擎來找找看，看是否能找到職類的說明會。	一進去就可以看到店選報名，馬上就來報名看看。	資料填寫一切順利，沒有任何的問題。	顯示報名結果為成功，可以到信箱收信確定。	很顯然報名的信件沒這麼快速寄送到EMAIL。
	果然搜尋引擎還是比較厲害，這時我也才發現說明會被歸類在『活動』，而不是自己有獨立專用類別。				沒關係，我剛剛有看到可以查詢的按鈕，回到那一頁來查詢。

頁面名稱	報名查詢	報名取消	報名取消 (按下後)		
頁面截圖					
遇到的狀況	點選報名的科別後方來查詢，輸入這些資料沒有什麼問題。	馬上就查詢到我的報名。	按下取消後，出現查無資料，令我有點不解，我不是才剛剛按下取消嗎？		

況 或 問 題		取消按鈕非常好找到，直接按下即可。	再查詢一次，發現剛剛取消後真的消失了，才放心完成取消掉這場說明會。		
------------------	--	-------------------	-----------------------------------	--	--

設計專家：

頁 面 名 稱	首頁	活動報名列表	活動報名	報名成功	前往收信
頁 面 截 圖					
遇 到 的 狀 況 或	1 瀏覽一下首頁，最後有在下方找到「活動報名」。	1 這裡看到兩個活動，決定點選第一個活動的「立即報名」。	2 這裡只需要填寫姓名、Email、職稱就可以報名，操作簡單。但中間有遇到網頁跳位，無地點但Google Map 可以點（點過去沒資料），但不影響操作流程。	1 報名成功	2 前往收信，但這裡才發現時間寫的是「114-05-02~114-05-19」，並無正確的時間，開始感到疑問？

問題			2 資訊無說明「活動時間」，第一時間急著報名沒發現，但後面步驟就發現問題...		
----	--	--	---	--	--

頁面名稱	活動介紹頁	活動報名列表	報名查詢	查詢頁面	取消完成
頁面截圖					
遇到的狀況或問題	2 活動介紹頁也找不到正確的時間，最後才在最下面的「相關檔案」的「議程.pdf」檔案中找到活動時間	1 想要取消活動，回到列表點「報名查詢/取消」	2 報名查詢，看到標題寫「活動報名」有點疑問，最後還是理解並輸入資料，點「查詢」	2 進來看到紅字「目前沒有可再報名的場次！！」感到疑問。最後按「取消」按鈕。	2 取消完成後會看到「查無資料」訊息，當下感到疑問。最後才理解因為是流程又代回報名查詢，所以代出查無資料