



User Research

張倍華 邱鈺雯 洪顯恆 Naveena Alishety
2017.4

Agenda

- 研究問題
- 訪談招募與主題
- 資料分析
- 研究發現與建議
- 問題討論
- 人物誌與情境



研究問題

- **訪談目標**

挖掘年輕族群(17~28歲之間)如何尋找工作、在使用不同方法找工作時的行為動機,作為人力銀行設計服務時的參考

- **研究問題**

1. 年輕族群如何找工作?
(有使用裝置/沒有使用裝置)
2. 在找工作時的需求是什麼?

訪談招募

- **招募方式**
用 Google 表單開立問卷, 並在 Facebook 塗鴉牆、社團、聊天群組分享
- **問卷內容**
年齡, 性別, 國籍, 現居住地, 科系背景, 月收入, 婚姻, 工作現況, 找工作用過的方法
- **招募標準(期望)**
 - 年齡: 17~28
 - 性別: 男女各半
 - 國籍: 挑選1~2位外籍人士參與訪談
 - 科系背景: 以多元背景為目標
 - 找工作經驗: 有 / 無使用過人力銀行各半

篩選受訪者

- 問卷回收份數:38
- 填寫分佈
 - 年齡:20~29歲
 - 居住地區:以台北新竹地區為主
 - 職業:大學生、碩士生為主, 社會人士 2 位
 - 背景學校:台清交為主
- 篩選標準
 - 背景科系盡可能多元
 - 性別比平衡
 - 囊括社會人士
 - 曾/未曾使用過人力銀行比例各半
 - 訪談者與受訪者地點能配合者

訪談主題

- 過去所有找工作的經驗歷程
- 人力銀行平台的使用經驗
 - 人力銀行網站
 - APP使用經驗
- 印象最好的與最不好的經驗

訪談過程

- **時間長度**
每場訪談約30~40分鐘
- **團隊角色**
 - 每場訪談至少兩人到場, 分別為主訪與記錄
 - 記錄者使用筆記型電腦作筆記
 - 其他組員則手寫記錄, 也可以補充追問
- **錄音**
所有受訪者都同意我們錄音建檔

資料分析《Affinity Diagram》

- 逐字稿
 - 11份逐字稿
- Affinity notes
 - 約330張
- 分析流程
 - 決定可以放在牆上的 notes
 - 隨機挑選note分群
 - 重複分群與拆解的動作
 - 命名Group的藍色Label
 - 將藍色Label分群
 - 命名粉色Label
 - 將粉色Label分群
 - 命名綠色Label









研究發現《關於尋找職缺》

1. 沒有鎖定目標的求職者：

隨意瀏覽人力銀行網站、社群網站、逛就業博覽會
可能會碰巧發現有興趣的職缺

2. 使用網路尋找職缺的求職者：

喜歡使用 Ptt(例如：家教板、機械板)認為 Ptt 比較可信
喜歡使用 Facebook(同好社團、台大私密社團、找實習粉專)
瀏覽網友的評論

3. 朋友的角色：

求學環境與過去職場結識的朋友
在當面聊天與傳訊息的過程中，得到職缺消息與面試機會

研究發現《關於了解職缺與企業資訊》

1. 重視的資訊項目：

企業與職缺的基本介紹、薪水待遇、工作時數、輪班制度、勞健保、工作氣氛、具體工作 內容

2. 重視真實度與具體度：

認識的校友、朋友(有在該公司／職缺待過為佳)

認為網站上的描述太籠統不具體(例如：協助生 產線運作順利)

研究發現《關於投遞履歷》

1. 人力銀行與企業官網：

求職者認為直接投遞履歷到公司官方網站比投遞到人力銀行有用
投遞到官方網站，公司與求職者雙方有鎖定特定的職缺

2. 履歷製作與格式：

有些求職者會到人力銀行填履歷，但也會自己另外做一份投遞
例如：企業有其他投遞管道（信箱或官網）或公司額外要求英文履歷或其他格式時

研究發現《關於裝置平台使用》

1. 人力銀行的文章：

不會去瀏覽人力銀行網站的文章(例如:履歷撰寫技巧)，覺得太瑣碎
若是有興趣的文章出現在 Facebook上滑到會看一下

2. 人力銀行履歷投遞：

若設定履歷公開的話，會收到很多沒有興趣的面試邀請信件與電話邀約
希望能更限縮履歷公開的對象(例如:只開給小診所而非所有醫療 產業的公司)

3. 網站與APP：

當求職者需要在人力銀行的平台輸入大量文字、填寫履歷時，傾向使用網站
平常通勤或者有空滑手機時，傾向用 APP滑一滑瀏覽職缺

人力銀行平台建議

- **平台社群功能**
 - 用戶有 **id** 可以互動（例如：群組、摯友圈、同樣專業背景圈）
 - 推薦用戶鎖定的特定朋友圈看過的職缺
 - 加入發動態的概念，分享與推薦職缺給朋友貼在牆上（群組、圈子）中
 - 分享個人意見與心得給特定圈，不公開
- **職缺資訊具體化**
 - 若企業部分項目不公開、描述不具體，讓用戶補充資訊，部分公開給其特定圈
 - 在資訊段落增設「尋求更多資訊」讓企業了解有多少用戶有此需求
 - 在資訊段落增設「貢獻資訊」讓用戶不公開編輯提供給企業參考，若內容完善企業可選擇公開
- **跨平台連結**
 - 用戶瀏覽職缺時，畫面旁出現仿照 **Messenger** 的設計將聊天頻率排序，一鍵分享給好友
 - 分享至 **Facebook, Messenger** 之縮圖加上企業 **Logo**，增加企業曝光也吸引用戶目光
 - 同樣圈子的用戶可以更新 **Facebook**（其他平台）與特定職缺相關的社團或粉絲專頁到圈子的牆上
- **朋友間互助**
 - 推薦「**OOO**也許能協助你」的朋友給用戶選擇是否私訊尋求協助
 - 推薦「**OOO**可能需要你的協助」讓用戶可以選擇要是否私訊協助

問題討論

- 透過個人臉書招募, 填寫問卷者之學歷背景落在台清交成, 無法招募到更多元的使用者
- 未來可以針對不同目標職缺的人做不同主題訪談, 挖掘尋找職缺的文化與管道差異
- 未來可以針對使用社群尋找職缺的人做訪談, 例如 **LinkedIn**
- 未來可以針對刊登企業資訊的雇方執行者做訪談, 了解刊登情境

Persona 《Behavior Variable》

▫ 找職缺

- 是否傾向透過社群平台搜尋瀏覽職缺(Facebook 粉絲專頁、社團 / Ptt)
- 是否傾向透過認識的人得知職缺
- 是否傾向沒有特定目標, 隨意在平台或博覽會走走看看
- 是否傾向鎖定特定職缺類型找工作

▫ 調查與接收職缺、企業真實狀況

- 是否傾向透過社群平台了解工作與企業狀況(Facebook 粉絲專頁、社團 / Ptt)
- 是否傾向透過認識的人打聽工作與企業狀況(Facebook 或 Line 私訊 / 打電話 / 面對面聊天)

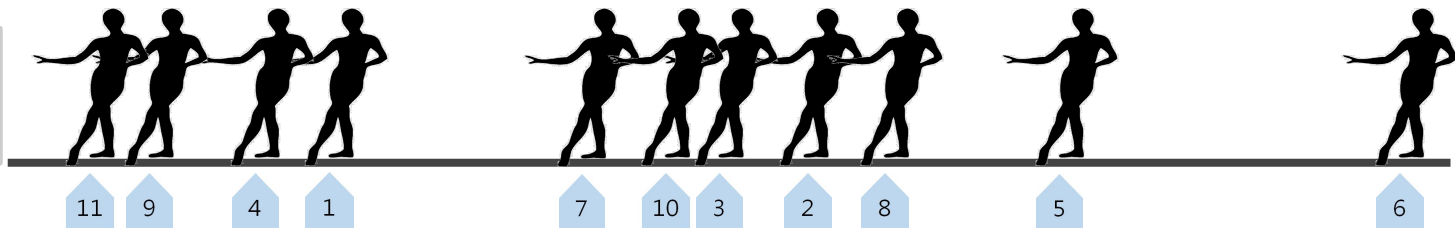
▫ 投遞履歷

- 是否傾向到企業官方網站投遞履歷
- 對於設定履歷公開的好惡程度

▫ 使用平台的模式

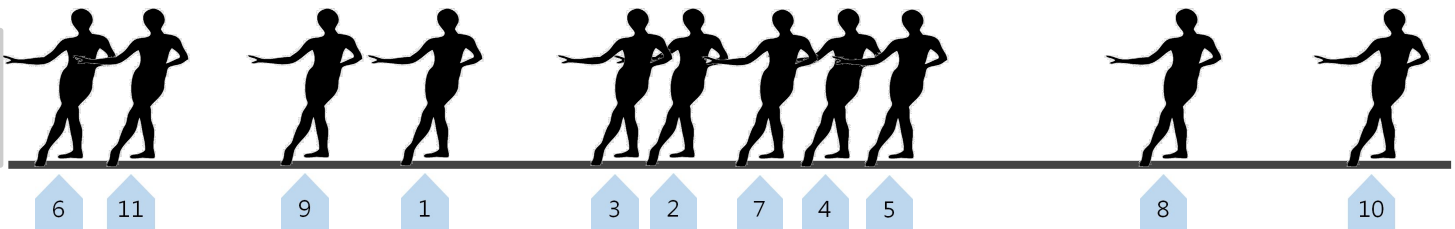
- 比較傾向使用人力銀行 網站/App 填寫履歷
- 比較傾向使用人力銀行 網站/App 瀏覽職缺
- 比較傾向使用人力銀行 網站/App 閱讀文章

從朋友取得職
缺詳細資訊



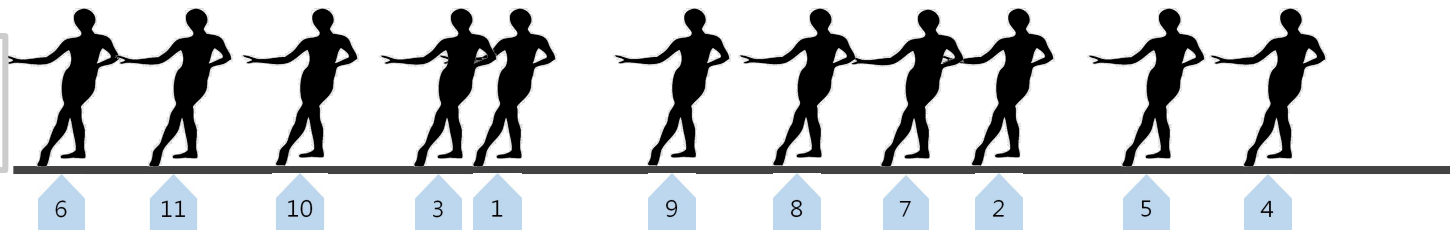
從不認識的人取
得職缺資訊

投遞履歷到特
定公司



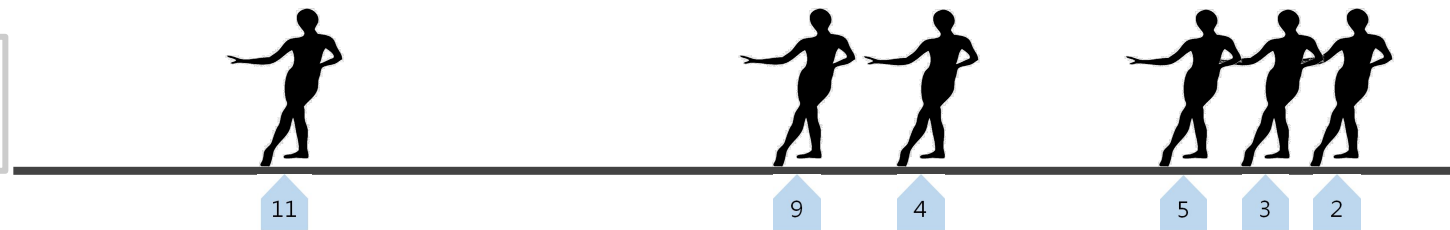
沒有特定目標地
投遞履歷

使用社群平台
瀏覽職缺 (e.g.
FB, PTT)



使用人力銀行/
企業官網瀏覽職缺

使用人力銀行
App瀏覽職缺



使用人力銀行官
網瀏覽職缺

Persona 1



張書涵

背景資料

年齡: 25

職業: 研究所碩二學生

主修: 台大國企所

居住地: 台北市

Bio

書涵大學時期就讀交大管科系，畢業時進入金融業工作 2 年後發覺自己想要轉換產業，回到學生身份學習新知，也得到研究所學歷增加更多就業機會。

書涵現在就讀台大國企所，這兩年學習了行銷、市場分析、策略管理等知識。由於對於音樂產業相當感興趣，目前在KKBox實習。書涵今年即將畢業，希望未來也能夠持續在音樂娛樂相關產業工作。

由於書涵曾經有過工作經驗，許多同儕也已經出社會了，比班上同學認識更多在職朋友。許多人介紹職缺給她，使她有更多內推機會，也能夠從朋友口中得知不同企業的內部狀況。

書涵除了修課也有實習，過著公司學校兩邊跑的忙碌生活，因此時常使用手機瀏覽職缺消息以及朋友的訊息。

Goals

- Experience Goal：簡單且迅速掌握來自企業官網、人力銀行、朋友內推等多方消息。
- End Goal：在今年六月前找到音樂娛樂產業的工作。
- Life Goal：成為企業的高階管理人。

Frustrations

- 企業官網與人力銀行的職缺描述太籠統，看不出來詳細具體的工作內容，因此到處爬文以及詢問業界朋友。
- 聯絡朋友詢問職缺與公司內部狀況時怕讓人感覺到目的取向，希望能同時聯絡感情。

Websites used for job-searching



104 人力銀行

Scenario



一轉眼回到學生身份的書涵又要畢業了，她更新了人力銀行的履歷、積極地關注 **Facebook** 台大學生私密社團的職缺消息、瀏覽企業的官網確認招募的消息。

書涵在**1111**瀏覽職缺消息時，看完企業的職缺描述仍然不知道具體的工作內容(例如顧客關係管理與維繫)，因此點擊了「尋求更多資訊」。

書涵開啟 **1111** 連通 **Facebook** 帳戶功能，畫面推薦了 **Facebook** 以及 **email** 中最近比較密切往來的朋友，甚至是臉書中曾經在 **1111** 使用時同樣對音樂娛樂職缺有興趣的朋友，書涵驚喜之下依照**1111**的指示成立了兩個朋友圈：「摯友圈」以及「音樂娛樂圈」，開啟圈子後發現可以要求開啟共同塗鴉牆。

過了一週，書涵陸續從 **1111** 收到私人訊息，「音樂娛樂圈」的朋友居然知道她最近瀏覽的職缺類型，分享了公司內部的招募消息給她。而「摯友圈」的朋友居然也知道她對顧客關係管理很陌生，主動閒話家常詢問是否有需要幫助的地方，書涵對於能透過人力銀行知道這些職場中的真實消息感到很驚喜。

最近書涵發現「音樂娛樂圈」的牆上出現了朋友們貼的 **Facebook** 粉專以及社團的資訊，這些粉專與私密社團都和音樂娛樂的公司近況及職缺相關，使她得到以前沒有的管道，讓她拓展了求職視野。

今天書涵使用**1111**時，發現畫面跳出「嘉睿可能需要妳提供 **KKBox** 相關協助」的通知，書涵點選跳出對話框後關心這個在交大認識的學弟，這才恍然大悟，原來之前其他朋友就是這樣子幫助我的啊！讓書涵覺得透過一樣的方式幫助他人是一件很棒的事。

Persona 2



沈嘉睿

背景資料

年齡: 23

職業: 研究所碩一學生

主修: 交大資工所

居住地: 新竹市

Bio

嘉睿是交大資工所碩一的學生，對於隔年就要進入職場這件事有點擔憂，不知道能不能找到適合且令自己滿意的工作。

因此他想趁著碩一暑假到企業實習，一方面可以了解目前職場的趨勢現況，另一方面也可以豐富自己的經驗讓履歷更亮眼。除此之外，嘉睿還想藉此結交一些業界的朋友，這樣未來要找工作時才有可以諮詢的對象。

嘉睿不擅與人交流，因此他平時的社交活動多是透過社群網站或軟體，訊息資料來源也大多來自網路。他平時就常瀏覽臉書上和 PTT 各大板的文章，看看資工背景的人都去哪裡工作，或者軟體產業到底都在做些什麼，也有追蹤 Facebook 上一些與找實習相關的粉絲專業，以及瀏覽各大企業網站，看看是否有開實習職缺，透過這些管道他取得了不少實習消息。

Goals

- Experience Goal : 可以一手掌握詳細完整且可信的資訊
- End Goal : 今年找到軟體產業的暑期實習
- Life Goal : 成為大型科技公司一流的開發工程師

Frustrations

- 缺乏業界人脈，因此有問題時少有可以直接詢問的人，必須參考網友文章。
- 要自己多方蒐集資料並彙整，十分耗時耗力。

Websites used for job-searching



104 人力銀行



Scenario



嘉睿最近正在找今年暑期實習的機會，但因為人脈不廣，正苦於沒人可以詢問的狀態。因此，他決定透過網路來取得職缺訊息。他先到 **1111** 人力銀行登入，網站上出現一個要他把他的 **1111** 帳號跟 **FB** 的帳號連通的提示，於是嘉睿就照著網站的提示完成了 **1111** 帳號跟 **FB** 帳號的連通。連通之後，嘉睿發現有一些好友也在用人力銀行互相討論與分享職缺的消息，身為資工的學生抱著好奇的心態開了一個 **1111** 上的「摯友圈」，把班上也有用 **1111** 的朋友都加入了。

嘉睿抱著開放與隨性的心情瀏覽他有興趣的工作類型的職缺，發現有不少軟體公司都有開出相似的職缺。他想盡可能的多方投遞，來增加他錄取軟體公司、知名企業實習的機會。在瀏覽到 **KKBox** 開發工程師時他發現旁邊出現很像 **Messenger** 分享連結給朋友的排序方式與送出鈕，決定隨機按給一個朋友看看，朋友在 **Messenger** 訊息看到 **KKBox** 的 **Logo** 很興奮，忍不住點了進去 **1111** 的網站，也連通了自己的 **Facebook** 帳號。

除了 **1111** 之外，嘉睿也收到了系上每年整理給系上學生的實習訊息，還有平時瀏覽 **FB** 上實習相關粉專的貼文，以及之前同學曾經在聊天群組分享的實習經驗。他彙整有興趣的職缺後，想更深入了解每個工作的詳細內容。

他先到企業官網和 **PTT** 找工作板對這些企業和職缺做一些基本了解後，把連結都分享到 **1111** 的「摯友圈」牆上，想看看資工同學對於這些資訊的評價。他在「摯友圈」裡跟大家自在的討論職缺的消息，鼓勵督促彼此盡早投遞履歷。除此之外，同學們跟著他在這裡分享更多 **PTT** 跟 **FB** 社團的文章，讓大家在這裡就可以看到不同管道專屬於找工作的消息。

嘉睿最終決定要向 **5** 間公司投遞履歷，他發現人力銀行可以一覽他上傳過的自製履歷、作品集縮圖，針對職缺類型選取能夠凸顯個人專業的組合，於是他選取了軟體業履歷＋作品集，整組送出去，希望能順利申請上實習！

Negative Persona



張怡琳

背景資料

年齡: 21

職業: 大學部四年級學生

主修: 台大資工系

居住地: 台北市

Bio

怡琳目前就讀台大資工系四年級，在大三暑假的時候曾經自己把履歷投到某間科技公司官網，並且順利錄取為該公司暑期實習生。

怡琳是一個個性外向，喜歡交朋友、與人群相處、參加社團聚會學習新知，也喜歡四處旅遊的人。她會下載各式各樣的旅遊APP，體驗這些APP帶來的服務，也思考這些開發的新創公司是如何設計出這些有趣的功能。

由於怡琳對於學術研究方面比較沒有興趣，因此她決定在大學畢業之後，不唸研究所，直接開始找工作。

喜歡與人互動的她，最近在找工作的時候，喜歡直接找社交場合認識的朋友打聽，還可以一邊跟很久沒見面的好朋友聊聊。

Goals

- Experience Goal : 透過與朋友互動，精準地掌握各新創公司的消息、商業模式，讓她可以快速評估、鎖定目標、投遞履歷。
- End Goal : 在畢業之後，能在自己喜歡的旅遊領域新創公司工作。
- Life Goal : 成為一間旅遊與程式結合的公司的主管，提供更多創新服務。

Frustrations

- 直接拜訪新創公司的方式似乎比到人力銀行或公司官網有用，人脈必須靠自己積極參與活動一點一滴來累積。
- 由於系上的同學或學長姐比較少人會以新創公司為目標，所以可以請教討論的對象比較少。

Websites used for job-searching



Scenario



怡琳目前是台大資工系大四的學生，在大三暑假的時候曾經透過企業的官方網站來投遞履歷，並且成功爭取到在科技業大公司實習的機會。但是在暑期實習結束後，怡琳發現自己並不喜歡大公司的工作環境，因此她打算在畢業後，找一個新創公司的工作來試試看。

怡琳喜歡旅遊，因此怡琳鎖定旅遊相關的新創公司開始四處向朋友打聽，她也會透過一些公開的 **FB** 旅遊服務交流社團來蒐集消息。接著她選擇一些自己可能會有興趣的幾間公司，並直接與該公司聯絡之後，投遞履歷給該公司。

最近，怡琳在一個 **FB** 的社團裡面發現一個旅遊公司的聚會，在這個聚會裏面將會有大大小小的旅遊公司聚集，並且分享自己公司的創業歷程。怡琳覺得這是一個認識新創公司的好機會，甚至可以跟創辦人或其他員工建立人脈的機會，因此她也去參加了這個聚會。

在聚會裏面，怡琳發現了一家她以前就有在關注，覺得印象不錯的旅遊公司，因此就透過這次的機會，在跟這家公司的創辦人聊了一下之後，就把自己的履歷給了那家公司的創辦人，過了幾天，創辦人約她直接到公司聊聊，看看她的能力是否吻合職缺需求。

附件《受訪者》

編號	受訪者	背景	身份	求職經驗
1	洪○恆	交大資訊工程所	碩一	透過就業博覽會、企業招募說明會、朋友分享等管道找工作。
2	陳○郁	交大機械工程系	大三	透過系上的Facebook社團找到系辦打工
3	蘇○茵	交大機械工程系	大三	透過介紹找到家教、找到暑期實習，喜愛使用Ptt
4	詹○翰	清大科技管理所	碩二 金融業工作過三年	透過人力銀行、企業網站、朋友介紹尋找金融業工作 透過介紹找到所辦打工、羽毛球教學工作
5	張○琳	交大資訊工程系	大四	尋找過實習職缺
6	翁○婷	交大網工所畢業	新創公司RD	透過商業競賽找到實習工作 透過新創活動找到新創公司RD工作
7	張○耒	台大商學研究所	碩二	透過教授介紹找到實習工作
8	陳○堃	台大國際企業研究所	碩二	透過人力銀行、Facebook粉絲專頁與社團找工作。
9	許○培	交大資訊工程系	大四	於劇團做過表演工作
10	郭○妍	交大資訊工程系	大三	透過Facebook社團找到補習班打工
11	連○婷	護理專科	護理師	透過醫院網站、朋友介紹找醫院與診所工作

附件《訪談規劃與原始資料》

- Interview Plan
 - <https://drive.google.com/open?id=1qJq1bIotv57HR5UloKW7cIdMKeXOPKpu5wpVBHLOSgM>
- Interview Protocol
 - https://docs.google.com/document/d/1uW4b2lBYRTDrNx___JziOP4MG23PhlMALrBaCbasvioQ/edit?usp=sharing



Survey

張倍華 邱鈺雯 洪顯恆 Naveena Alishety
2017.4

Agenda

- 研究問題
- 問卷
- 預定時程表



研究問題

1. 不同專業背景的人(科系、產業)
使用人力銀行／找工作方式(臉書、官網、LinkedIn)的差異
(撰寫履歷、投遞履歷、瀏覽職缺、理解職缺資訊 X 頻率、偏好)
2. 不同目標產業工作的人(金融業、軟體、電商、醫療...etc)
使用人力銀行／找工作方式(臉書、官網、LinkedIn)的差異(撰寫履歷、投遞履歷、瀏覽職缺、理解職缺資訊 X 頻率、偏好)
3. 正在尋找不同類型工作的人
(本土、外商、新創公司、社會企業、非營利組織)
使用人力銀行／找工作方式(臉書、官網、LinkedIn)的差異
(撰寫履歷、投遞履歷、瀏覽職缺、理解職缺資訊 X 頻率、偏好)

研究問題

4. 社群平台(Facebook、Ptt、Line、LinkedIn...etc)
的輕度重度使用者使用
人力銀行／找工作方式(臉書、官網、LinkedIn)的差異
(撰寫履歷、投遞履歷、瀏覽職缺、理解職缺資訊 X 頻率)
5. 不同求職行為模式的人
(是否有用社群、是否仰賴朋友介紹、用企業官網、LinkedIn)
使用人力銀行的差異
(撰寫履歷、投遞履歷、瀏覽職缺、理解職缺資訊 X 頻率、偏好)

問卷

Here !

預定時程表

	開始	結束
Pilot & Revise	4/22	4/29
Invite & Deploy	4/30	5/2
Monitor & Redeploy	5/2	5/6
Analyze data	5/6	5/7
Generate findings & recommendations	5/6	5/7

A man with glasses is looking down at a smartphone in his hands. He is wearing a dark t-shirt and a watch on his left wrist. The background is a brick wall. The entire image is overlaid with a semi-transparent blue filter.

Thank you!

Any questions?

Find us : ottilie.chang@iss.nthu.edu.tw