

數位發展部

113 年度政府網站易用性測試建議報告

OOOOOOOO
-門診看診進度

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.....	23
九、結語.....	37

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	7
表 4	: 網站使用者體驗量表	9
表 5	: 網站服務優化順序	36

圖目錄

圖 1	: 「OOOOOOO-門診看診進度」服務流程關鍵步驟	4
圖 2	: 科別列表頁「僅顯示已開始看診科別」的機制與使用者習慣不符	11
圖 3	: 主要功能區項目混亂	12
圖 4	: 主選單	13
圖 5	: 主選單的下拉式子選單	13
圖 6	: 首頁的主選單與下拉式子選單	14
圖 7	: 分頁的主選單與下拉式子選單	15
圖 8	: 科別列表項目多時不易查詢	16
圖 9	: 醫師列表不易查看到目標醫師	17
圖 10	: 看診進度列表的備註資訊類型混雜	18
圖 11	: 看診進度列表的資訊過多不易理解	19
圖 12	: 無法得知醫師門診時間	20
圖 13	: 大圖橫幅與主要功能區之間分隔不清	21
圖 14	: 「看診/領藥進度」的分頁頁籤易混淆	22
圖 15	: OO 醫院的「我要掛號」頁面	24
圖 16	: OOOOOOO 健康中心的首頁主要功能區	25

圖 17	: OO 銀行的主選單	26
圖 18	: OOOO 財團法人全球資訊網的主選單	27
圖 19	: 財團法人 OOOOO 醫院網站的「看診進度查詢—依科別查詢」	29
圖 20	: 財團法人 OOOOO 醫院網站的「看診進度查詢—依科別查詢」	29
圖 21	: OOOOOOOOOOO 醫院網站的「當日看診進度查詢」	30
圖 22	: OOOOO 紀念醫院的「看診/各項進度查詢」	31
圖 23	: OOOO 財團法人的「網路掛號」頁面	32
圖 24	: OO 醫院的「我要掛號」頁面	33
圖 25	: OOOO 銀行網站	34
圖 26	: OO 醫院的「進度查詢」頁面	35

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：OOOOOOOO
- 2.申請時間：2025 年 3 月 10 日
- 3.網站名稱：OOOOOOOOOOOOOO
- 4.網址：OOOOO
- 5.網站目標族群：一般就診民眾及陪病家屬或人員

(二)測試標的

- 1.服務名稱：門診看診進度
- 2.服務目的：節省民眾時間，可透過網路查詢目前看診進度，提供民眾行程規劃，減少現場等候時間。
- 3.測試目的：想瞭解目前網路查詢相關輔助服務，民眾操作是否順利。
- 4.預計完成操作時間：30 秒
- 5.預期服務產出：民眾完成操作醫院門診看診進度後網頁提供午別、診間、醫師姓名、最末號、目前看診號次、過號看診號、已報到待看診人次及備註等。

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。

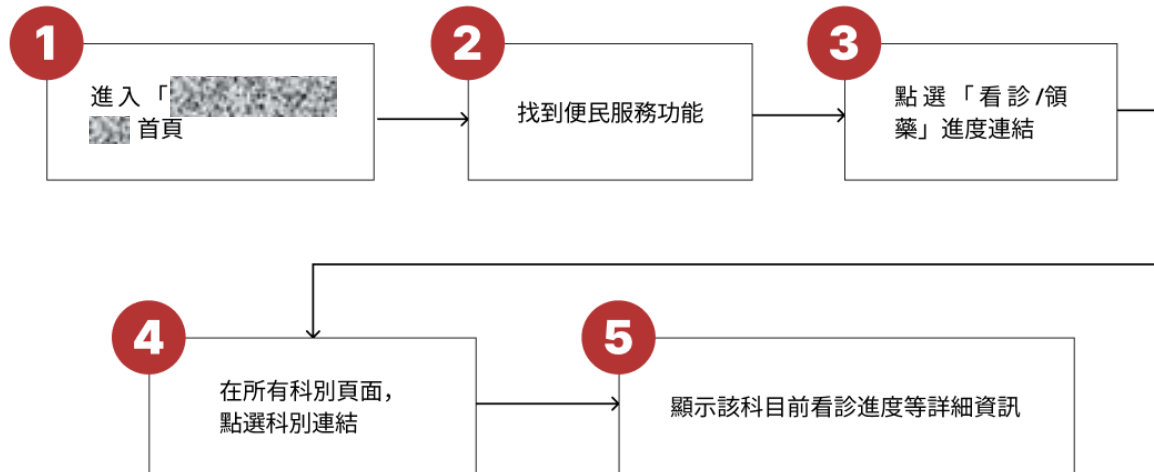


圖1：「OOOOOOOO-門診看診進度」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

網站測試需求為家中有需要頻繁看診的長輩或小孩之民眾，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	男性	55 歲	臺中市	資訊通訊科技領域人員	約 10 小時/天
測試者 2	男性	41 歲	臺中市	行政/總務人員	約 10 小時/天
測試者 3	女性	42 歲	臺中市	行政/總務人員	約 10 小時/天
測試者 4	女性	29 歲	桃園市	學生	約 10 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	女性	24 歲	高雄市	UX 設計師	約 6 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「OO」首頁	無	無	無
2	找到便民服務功能	測試者 1、設計專家：無法立即在首頁上方的主選單中，辨認出哪一個項目可以查詢看診進度。	往下看到頁面中間的功能選單時，可以快速看到「看診進度」。	使用者對醫院業務不熟悉，較難對主選單項目產生對查詢進度相關的直接聯想。
3	點選「看診/領藥」進度連結	設計專家：無法即時在「便民服務」的子選項中找到看診進度相關的項目。	無	無
4	在所有科別頁面，點選科別連結	無	無	1. 在該頁面除「內科系門診」外，較難掌握科系全貌。 2. 使用者可能對「僅顯示已開始看診科別」的機制感到困惑。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
5	顯示該科目 前看診進度 等詳細資訊	測試者 3、4：因為表格標題列隨頁面上滑，且備註文字太多，使各欄位過高，以致滑到頁面下方後，各欄位資訊無法與標題對應，導致欄位資訊不易理解。	無	1. 在列表或表格提供使用者充分的提示或引導，避免使用者因各欄位資訊無法與標題對應，導致欄位資訊不易理解。 2. 測試者 1、5 因測試任務時，非謝育整醫生看診時段，因此無法找到謝育整醫師。

2. 測試者操作此服務時間較機關單位預期多 4 分鐘，完成平均時間：4.4 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	6 分鐘	2	0
測試者 2	11 分鐘	0	0
測試者 3	4 分鐘	1	0
測試者 4	1 分鐘	1	0

測試者 5	3 分鐘	0	1
設計專家	1 分 40 秒	1	0

3.透過網站使用者體驗量表瞭解使用者的認同程度，本網站服務各構面可靠性均值 4.50、回應性均值 4.30、保證性均值 4.55、體貼性均值 3.85、易用性均值 4.44、資訊品質均值 4.35，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)	4	5	5	5	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	5	5	5	2
	3	此政府網站能提供正確的導引	5	5	5	5	4
	4	此政府網站會正確紀錄我申請的服務資訊	5	5	5	5	4
	各測試者均值		4.25	5	5	5	3.25
	構面均值		4.50				
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	5	3	5	5	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	5	5	5	5
	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	5	5	5	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	3	3	5	5	4
	各測試者均值		3.5	4	5	5	4
	構面均值		4.30				
保	9	此政府網站值得信賴的	5	5	5	5	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
證 性	10	我在此政府網站線上或臨櫃，申辦或操作時覺得安全	5	5	5	5	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	5	5	5	3
	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	5	5	5	4
	各測試者均值		4	5	5	5	3.75
	構面均值		4.55				
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)	3	3	3	5	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	5	4	5	3
	15	承上題，此政府網站會給予民眾各別的關懷	3	5	3	5	3
	16	此政府網站提供民眾方便使用網站的時間	5	5	3	5	2
	各測試者均值		3.5	4.5	3.25	5	3
易 用 性	構面均值		3.85				
	17	我認為我會經常使用此網站	4	3	5	1	4
	18	我覺得此網站是簡單的	4	5	5	5	4
	19	我認為此網站很容易使用	4	5	5	5	4
	20	我不需要有人幫助就能使用這個網站	4	5	5	5	5
	21	我覺得此網站的功能整合得很好	4	5	5	5	3
	22	我覺得此網站很一致	4	5	5	5	2
	23	我認為大多數的人可以很快地學會使用此網站	5	4	5	5	3
	24	我覺得此網站使用起來並不麻煩	5	5	5	5	3
	25	我有自信能使用此網站	5	5	5	5	4
	26	我不需要學習很多事情，就能使用此網站	5	5	5	5	3
	各測試者均值		4.4	4.7	5	4.6	3.5
	構面均值		4.44				
資 訊 品 質	27	此網站提供的資訊是正確的	5	4	5	5	2
	28	此網站提供的資訊是最新的	5	5	5	5	2
	29	此網站提供的資訊是相關的	5	5	5	5	3
	30	此網站提供的資訊是容易瞭解的	5	3	5	5	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
		各測試者均值	5	4.25	5	5	2.5
		構面均值	4.35				

(二)關鍵議題

1.看診進度的科別查詢方式與使用者預期不符

使用者傾向在查詢頁面中看到「所有可選擇的科別」，再進一步選擇需要的科別查看進一步。然而目前頁面只顯示「已開始看診的科別」(如圖2)，容易讓使用者誤以為醫院沒有提供該科別，或是網站資料載入錯誤，與其預期操作模式不符，可能造成不必要的疑慮。



圖2：科別列表頁「僅顯示已開始看診科別」的機制與使用者習慣不符

2. 資訊架構不明確，使用者難以查找內容

(1) 主要功能區項目混亂，未協助使用者分類

首頁主要功能區已將醫院網站的主要任務項目列出，以提供使用者快捷的進入管道，例如：網路掛號、看診進度、就醫指南等；然而部分功能項目對多數使用者而言不一定是關鍵資訊或需求頻率高的資訊，並且與使用者來到醫院網站的主要目的關聯較低，例如：健康影音館（如圖 3-1），這些主要與次要的項目並列呈現，可能造成使用者注意力分散，降低重要功能的辨識度與操作性。

此外，「該看哪一科」、「醫師姓名或症狀搜尋」與「找醫師」項目之間缺乏有效分隔，三者被併置於同一區塊（如圖 3-2），導致功能邊界與點擊判斷基準模糊，令使用者在操作時感到困惑。



圖3：主要功能區項目混亂

(2)選單結構龐大，未協助使用者分流

首頁主選單選項繁多、層級不清，且多個選項名稱語意相似，例如便民服務、醫療資訊、衛教專區等，容易造成使用者資訊辨識負擔（如圖 4）。而當使用者在主選單瀏覽向下展開的子選單項目時，使用者會看到冗長的子選單，例如「便民服務」中的子選項數目多達 16 項（如圖 5），使用者欲瞭解是否有符合自身需求的資訊時，僅能逐項查看。在醫療情境中，使用者常帶有緊張心情進行操作，容易受此結構混淆，影響網站易用性層面的易記、避免錯誤、效率。



圖4：主選單



圖5：主選單的下拉式子選單

(3) 首頁與分頁主選單項目不一致，使用者容易混淆或迷失

當使用者從首頁進入看診進度查詢的分頁時，可能發現首頁與分頁所呈現的主選單項目並不一致。使用者在首頁初步學習的導覽模型，不一定能在分頁延續，將導致在切換頁面後出現操作斷裂與認知落差（如圖 6、7）。使用者容易產生混淆，不確定自己是否依然在同一個網站架構之下，亦或是進入其他網站使網站的易記性下降。



圖6：首頁的主選單與下拉式子選單

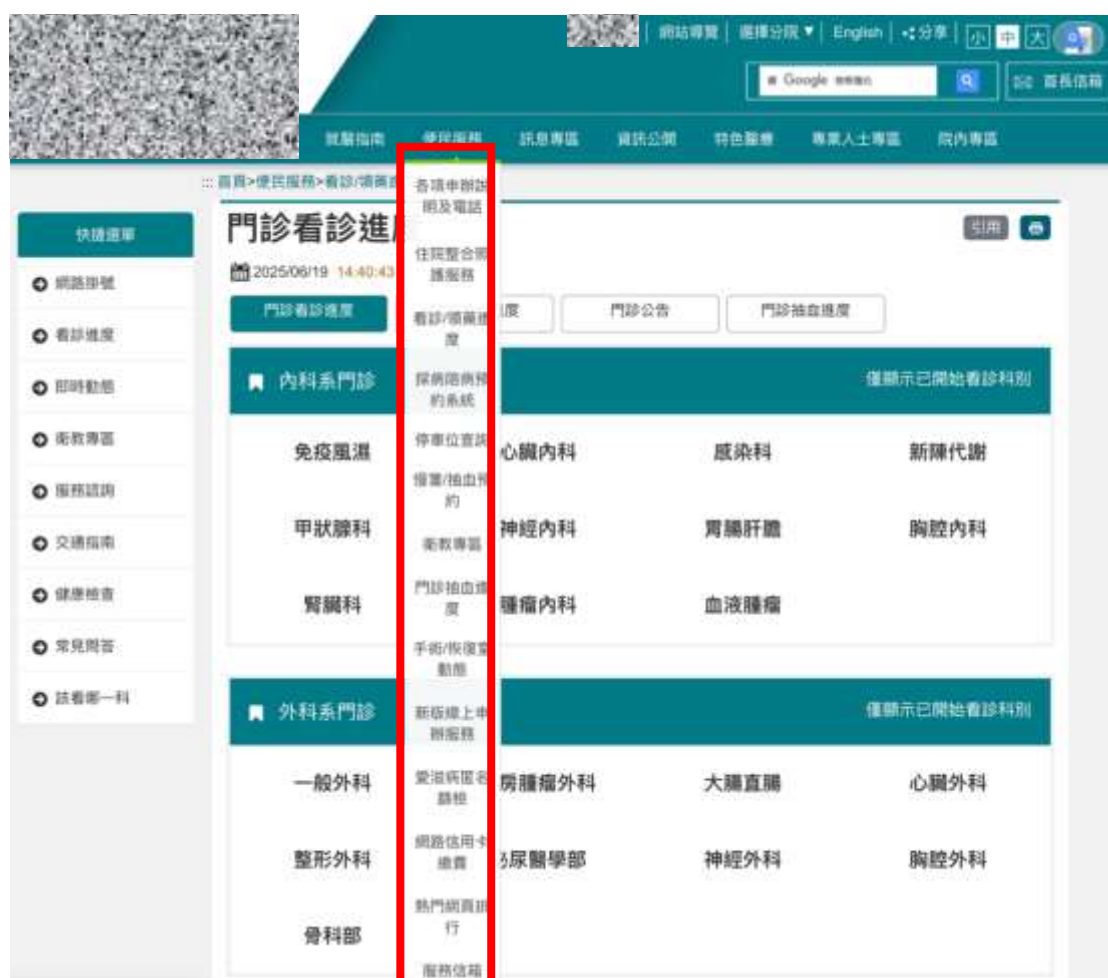


圖7：分頁的主選單與下拉式子選單

3.未從使用者的角度協助有效率的查詢醫療資訊

(1)使用者不易在眾多的科別找到需要的項目

當使用者進入「看診進度頁面」時，會看到科別以列表形式逐項列出（如圖 8）；當科別數量較多時，使用者需逐一閱讀所有項目，才能確認其目標查詢的科別是否包含在內，尤其在使用行動裝置或對科別命名不熟悉的情境下，操作流程顯得冗長且不易查找；缺乏有效的分類、收合、排序或篩選機制，將增加使用者在瀏覽時的負擔，降低查找的有效性與效率性，且可能在名稱相似的門診間選擇錯誤。



圖8：科別列表項目多時不易查詢

(2)使用者在看診進度列表不易查詢到想要查詢的醫師

看診進度頁中雖列出查詢科別中該時段正在看診醫師的看診進度與相關資訊，即便使用者已知欲查詢的醫師所屬於特定科別（如心臟內科），但現行系統提供該時段下所有醫師的進度一覽（如圖 9），使用者必須逐一閱讀列表內容並比對每位醫師的姓名與診號，才能確認是否包含欲尋找的目標醫師。當醫師人數眾多時，此一查找過程不僅耗時，也容易錯過資訊。



圖9：醫師列表不易查看到目標醫師

(3)未分類或整合資訊以對應不同病患需求

當使用者確認看診號次後，欲瞭解備註欄中是否有與自己相關的資訊時；其過多的文字內容，包含針對各式初診病患或有特殊檢查需求的病患，給予流程相關資訊等（如圖 10）。不同類型資訊融合在同一欄文字內容中說明，與使用者希望只看到自身需求相關資訊的傾向不符，將造成使用者難以辨別內容，不易閱讀理解；而產生疲乏與不確定感，甚至無法順利在看診前完成需要準備的流程。

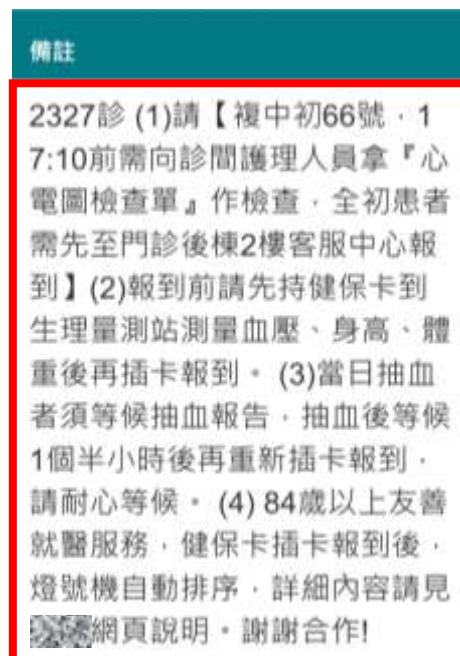


圖10 ：看診進度列表的備註資訊類型混雜

4.使用者不易理解看診進度列表的資訊

目前網站使用如「最末號」、「目前看診號次」、「過號看診號」、「已報到待看診人次」等較為拗口的用語作為表格標題名稱（如圖 11），對醫療系統熟悉的工作者而言或許清楚；但對一般民眾，可能因缺乏明確語意脈絡與即時輔助說明，而不易理解。需花費較多時間理解每個標題的含義與用途。

此外，在使用者查詢看診進度時，網站同時提供許多未必是當下需要掌握的資訊，如最末號、已報到待看診人次等，將增加使用者的資訊認知負擔，降低查詢效率與正確性。

午別	診間	醫師	最末號	目前看診號次	過號看診號	已報到待看診人次	備註
上午	2323	陳冠儒	129	108	89	8	★陳冠儒醫師8月因支援外院，故整月暫停門診，期間請改掛其他醫師門診或開立兩個月處方籤★(1)第一次看診心臟內科者，看診前請向診間護理人員拿『心電圖檢查單』作檢查。(2)84歲以上友善就醫服務，健保卡插卡報到後，燈號機自動排  有外院影像光碟片者，煩務必請於【看診前】先至前棟1樓外院片櫃台(受理上傳

圖11：看診進度列表的資訊過多不易理解

5.未提供使用者查詢不到醫師時的指引

使用者欲查詢特定醫師的看診進度，可能包含兩種情境：(1) 使用者已知醫師姓名與門診時段，因此能於正確時段進入網站查詢當日進度；(2) 使用者雖知醫師姓名，卻不確定其門診時間，需透過系統先查詢出診時段，再確認當日是否出診。然而目前系統的「門診看診進度」功能僅顯示當日已開始看診的醫師，未包含尚未出診者，且無提供「該醫師今日無門診」或「點此查詢門診時段」等提示或引導連結（如圖 12）。此設計未對應使用者「想確認今天是否有門診」的心智模型，導致資訊呈現不完整，容易造成誤解為資料遺漏，易用性目標中在易學性與避免錯誤這兩方面出現問題，進而影響判讀與操作信心，應設計更清楚的回饋機制與導航路徑以改善。



圖 12：無法得知醫師門診時間

6.未給予使用者清晰的導引動線與介面視覺層級

(1)主要引導動線不清晰

在首頁上方，大圖橫幅與下方主要功能區的區塊分隔不明顯（如圖 13），亦無明確的視覺提示或標題，在視覺上兩者分界模糊，可能造成網站欲提供使用者的導引路徑不清晰，不一定能快速聚焦於下方功能選單的「看診進度」、「網路掛號」，「就醫指南」等主要功能，可能造成使用者忽略主要操作動線。



圖13：大圖橫幅與主要功能區之間分隔不清

(2)分頁頁籤不明顯，使用者難以察覺選擇

看診進度的資料表未以視覺方式強調欄位名稱。目前表格中欄位名稱（如「診間」、「目前叫號」、「備註」等）未以字重、底色、邊框或間距進行視覺層級區分，標籤與資料列易混淆，使資訊難以一目了然（如圖 14）。將降低資訊判讀效率，使用者需額外花費時間辨識欄位意義。

門診看診進度-心臟內科							
2025/06/06 15:16:59							
每30秒自動刷新							
門診看診進度 門診領藥進度 門診公告 門診抽血進度							
午別	診間	醫師	最末號	目前看診號次	過號看診號	已報到待看診人次	備註
上午	2323	陳冠儒	129	108	89	8	★陳冠儒醫師8月因支援外院，故整月暫停門診，期間請改掛其他醫師門診或開立

圖14 「看診/領藥進度」的分頁頁籤易混淆

八、建議方案

OOOOOOO 之「門診看診進度」，根據測試結果分析，歸納出五大關鍵議題：「網站功能設計與使用者認知經驗不符」、「缺資訊架構不明確，使用者難以查找內容」、「未從使用者的角度協助有效率的查詢醫療資訊」、「資訊架構不一致，使用者容易混淆或迷失」、「未提供使用者查詢不到醫師時的指引」、「未給予使用者清晰的導引動線與介面視覺層級」。整理出五大建議方案，詳細說明如下：

(一)為使用者提供完整科別資訊

使用者在查詢「看診進度」頁面時，系統僅顯示已開始看診的科別，常會導致使用者誤以為部分科別不存在或已取消，缺乏完整資訊將造成不便與操作疑慮。因此建議參考 OO 醫院的「我要掛號」(如下頁圖 15)，預設完整列出醫院所有門診科別，無論該科別是否已開始看診皆一併顯示。針對尚未開始看診的科別，可於看診進度欄位提示「尚未開始」字樣，或灰階樣式呈現連結失效的狀態。以幫助使用者掌握醫院科別資訊，避免因無法查詢到某科而誤判為醫院缺乏該科別或資訊錯誤。同時，也對需安排就診時段或陪同就診的使用者掌握門診狀況，提升網站查詢資訊的效率性。

我要掛號

1

2

3

指定科別

選擇醫師

填寫資料

網路掛號

1 請選擇您要掛號的科別

內科

外科

其他專科

特色門診

牙科

同新門診

內科

• 一般內科

• 血液腫瘤科

• 感染科

• 一般醫學科

• 胃腸肝膽科

• 過敏免疫風濕科

• 內分泌科

• 胸腔內科

• 整合醫學中心

• 心臟內科

• 腎臟科

外科

• 一般外科

• 泌尿科

• 小兒外科

• 神經外科

• 心臟及血管外科

• 胸腔外科

• 外傷科

• 整形外科

其他專科

• 小兒科

• 家庭醫學科

• 婦產科

• 精神科

• 皮膚科

• 疼痛門診

• 眼科

• 老年醫學科

• 耳鼻喉科

• 神經科

• 復健科

• 中醫中心

• 周邊血管科

• 骨科

• 腫瘤治療科

圖15：OO醫院的「我要掛號」頁面

資料來源：OOOOO

(二)整合全站導覽架構，提升資訊分類清晰度與任務導向性

1.優化首頁主要功能區的資訊層級

當前首頁主要功能區內部分分類不明，使用者在瀏覽時不一定能迅速區分核心功能與次要資訊，導致操作效率低性不佳。建議參考 OOOOOOO 健康中心（如圖 16），對首頁主要功能區進行資訊架構優化。優先保留與使用者決策行為直接相關的核心功能，例如「網路掛號」、「看診進度」、「門診查詢」等，同時將次要或非即時操作性內容移至下方或其他次級導覽區塊，讓使用者聚焦於需要的功能，提升查找功能的有效性和效率性。

另外，在視覺層面，建議加重文字字重，使功能名稱清晰；簡化使用 Icon 的線條，提升輔助圖像的辨識度，以提升使用者對資訊的理解效率。



圖16 ：OOOOOOO 健康中心的首頁主要功能區

資料來源：OOOOO

2.優化主選單的架構與項目命名

目前網站主選單項目數量繁多，分類邏輯不明確，且部分選單名稱語意模糊，導致使用者在尋找特定功能時易陷入混淆，難以建立清晰的資訊架構與導覽預期。建議參考 OO 銀行網站（如圖 16），主選單採用「巨幅選單（Mega Menu）」，將選單內容依功能性進行分群，例如在「便民服務」中，將「新版線上申辦服務」與「各項申辦說明及電話」整合至「線上申辦」群組；將「探病陪病預約系統」與「慢箋/抽血預約」歸納至「預約服務」。並於選單中提供一組使用者常用的項目，例如「線上掛號」、「門診時刻表」、「看診進度查詢」，以協助使用者便利的查找。同時，調整部分分類名稱以提升語意清晰度，例如「便民服務」更名為「常用服務」；「訊息專區」更名為「最新公告」；「特色醫療」更名為「專科特色介紹」，使選單項目更貼近一般使用者認知。



圖17：OO 銀行的主選單

資料來源：OOOOO

3.統一首頁與分頁主選單項目提升導覽一致性

目前 OOOO 網站首頁與分頁之間，主選單的項目名稱、排序、與視覺樣式存在些許差異，可能造成使用者在網站中導覽時產生混淆。建議針對網站的主選單進行整合與一致化處理，統一所有頁面的主選單，讓使用者不論從哪一頁切入皆能獲得相同的導覽，避免在特定頁面迷失或無法返回的情況；除了有助於使用者建立對網站的信任感與熟悉度，也提升網站的易學、易記與效率，請參考 OOOO 財團法人全球資訊網（如圖 18）。



圖18 ：OOOO 財團法人全球資訊網的主選單

資料來源：OOOOO

(三)協助使用者有效率取得需要的資訊

1.提供使用者不同心智模型的查詢方式

目前使用者在 OOOO 全球資訊網上查找特定醫師的看診進度時，在首頁找到「看診進度」後，會經過（1）查詢科別、（2）查詢醫師，兩個頁面都需要使用者逐一瀏覽科別、診間醫師，才能找到需要的看診進度資訊。整體流程雖然操作簡易，然而使用者在諸多的項目列表中，並不容易找到目標。

使用者在完成掛號後，多半是在當天前往醫院前，或是尚未到達看診區前，可能透過網站查看進度。使用者傾向以記住科別名稱、醫師姓名和自己的診號為主；因此在查詢門診進度時，也多半直接查詢「科別名稱＋醫師姓名」或「醫師姓名」。為提升查詢門診進度的效率，建議可以參考財團法人 OOOOO 醫院網站的「看診進度查詢」，提供使用者不同的查詢方式：「依科別查詢」（如下頁圖 19）與「依醫師查詢」（如下頁圖 20）。使用者可透過「依科別查詢」選擇需要的科別，或「依醫師查詢」輸入醫師姓名，系統即時過濾並顯示當前時段的看診進度。減少使用者查詢時的行為，也能聚焦於使用者需要的資訊。

依科別查詢

依醫師查詢

依科別查詢

心臟血管科

※本表每分鐘自動更新！

科別	狀態	看診號	最後掛號	現場待診	醫師	位置	更新時間
心臟血管科	下午 - 看診	80	83	13	陳昭文	門診大樓5樓501診	16:15:00
心臟血管科	下午 - 看診	45	45	3	朱益增	門診大樓5樓503診	15:48:00

圖19：財團法人 OOOOO 醫院網站的「看診進度查詢－依科別查詢」

資料來源：OOOOO

依科別查詢

依醫師查詢

依醫師查詢

葉怡廷

查詢

※本表每分鐘自動更新！

科別	狀態	看診號	最後掛號	現場待診	醫師	位置	更新時間
家庭醫學科	下午 - 看診	31	31	0	葉怡廷	門診大樓3樓319診	15:21:00

圖20：財團法人 OOOOO 醫院網站的「看診進度查詢－依科別查詢」

資料來源：OOOOO

2.優化醫師看診進度列資訊架構以提升查找效率

目前的「看診進度查詢」頁面採用列表向下羅列所有看診中醫師與看診進度資訊，各欄位內容如號別、診間、醫師、看診號等密集呈現，加上備註文字大量堆疊於最右側，整體視覺上缺乏明確的資訊層級與分段，造成閱讀疲勞與查詢困難。建議參考 OOOOOOOOOOOO 醫院網站（如圖 21），將每位醫師的看診進度資訊簡化，透過卡片組合，並以提供當前看診號次為主；相較於原本需不斷下滑才能查看各診間資訊的列表，在視窗的可視範圍內，使用者能一次瀏覽到更多診間醫師的看診資訊，同時，也能夠幫助使用者聚焦重點，減少等待查詢時的焦躁與不安。另外，也建議提供使用者能夠主動搜尋醫師姓名的機制，部分使用者傾向藉由搜尋醫師姓名進行查詢；尤其當診間醫師數量較多時，能幫助使用者採取不同的查詢方式，提升操作效率。



圖21：OOOOOOOOOOO 醫院網站的「當日看診進度查詢」

資料來源：OOOOO

3.為使用者整合與分類看診進度備註欄資訊

目前每個科別專的看診進度查詢頁面的備註欄位內容中，存在大量重複且冗長的說明文字，例如心臟內科大部分備註欄中都有「初診需先至客服中心報到」、「看診前須完成心電圖檢查」、「83 歲以上友善服務排序說明」等，只是排序不同。這些多屬於該科共通性規則，若

反覆呈現在每位醫師下方，不僅造成閱讀負擔，也可能因過度訊息堆疊導致使用者錯過真正與該時段或醫師相關的提醒。建議參考 OOOOO 紀念醫院的「看診/各項進度查詢」頁面（如圖 22），將此類標準性、高重複率的看診須知獨立整理，統一整合呈現在該科別看診進度查詢頁面的頂部，作為該科別之通則資訊區；而針對醫師個別情況，如代理看診、特定時段異動、臨時請假等，則可保留於各醫師的備註欄位中，並限制每位醫師下方備註文字的數量與長度，例如最多顯示兩則通知、避免超過三行，以維持視覺簡潔與資訊焦點。此種結構化與層次化處理方式，能有效減少使用者認知負擔、強化資訊指向性，提升整體備註區的實用性與可讀性。



圖22 : OOOOO 紀念醫院的「看診/各項進度查詢」

資料來源：OOOOO

(四)提供使用者需要的看診進度資訊

目前看診進度頁面中部分欄位標題不易理解，建議參考 OOOO 財團法人的「網路掛號」(如圖 23)，精簡與重構欄位內容，刪除次要或重複資訊，僅保留與使用者決策行為直接相關的關鍵欄位，提升資訊清晰度與頁面整體可讀性。目前表格中包含多個數值與資訊欄位，其中部分內容對一般使用者而言屬於次要參考或難以理解的專業項目，亦有部分欄位內容重複或語意接近，造成視覺負擔與閱讀困難。優先保留與使用者任務行為密切相關的關鍵欄位，例如「診別」、「看診醫師姓名」、「目前看診號碼」等，這些欄位可協助使用者快速掌握看診進度與自身號碼的相對位置，進而做出何時前往診間等實際決策。此外，可考慮合併或去除與使用者較無關的資訊欄位，並調整欄位排序與命名，以減少使用者閱讀與判讀所需的時間與認知負荷。

掛號科別	看診位置	醫師名	目前看診號碼
一般內科	醫大二樓胸腔內科診區	李志雄	23
感染醫學科	醫大二樓外傷科診區	李允吉	20
感染醫學科	醫大二樓外傷科診區	許書琪	19
心臟血管內科	醫學大樓一樓	吳炯仁	47
心臟血管內科	醫學大樓一樓	薛書凱	41
心臟血管內科	醫學大樓一樓	鍾昇穎	52

圖23 ：OOOO 財團法人的「網路掛號」頁面

資料來源：OOOOO

(五)在使用者查無門診資訊時給予指引

使用者若不清楚醫師的門診時間，在查詢看診進度時往往難以找到目標醫師的資訊。當該名醫師當日無門診時，系統目前不會顯示任何結果，也缺乏提示或引導，容易讓使用者誤以為系統出現錯誤或該醫師資料缺漏，導致操作中斷或重複嘗試。為改善此狀況，建議參考OO醫院的「我要掛號」(如圖 24)於「看診進度查詢」頁面新增一項「門診時段查詢」連結，並設置於搜尋結果上方或其他顯著位置，提供使用者查閱完整的出診資訊。當系統查無特定醫師資料時，亦應主動顯示提示訊息，例如「該醫師今日無門診？點我查看出診表」，協助使用者釐清狀況並繼續操作，提升整體查詢體驗與資訊可得性。

圖24：OO醫院的「我要掛號」頁面

資料來源：OOOOO

(六)優化介面視覺層級與導引設計，強化任務焦點與資訊辨識

1.強化首頁大圖橫幅與主要功能區的視覺區隔

目前 OOOO 首頁部分大圖橫幅與下方主要功能區的界線不明確，缺乏清楚的分段節奏與視覺層級，引導效果不彰，容易讓使用者誤以為兩者屬於同一操作區塊，降低操作效率與整體識別性。建議參考 OOOO 銀行網站（如圖 25），明確區分大圖橫幅區塊與主要功能區，為兩者間加上適當間隔，或是將主要功能區以獨立的色塊呈現，讓使用者能夠聚焦在需求功能，提升查找功能時的效率。



圖25 ：OOOO 銀行網站

資料來源：OOOOO

2.突顯標籤層級，優化資訊架構識別

目前 OOOO「看診進度查詢」頁面中的標籤區塊缺乏清楚的層級差異，視覺設計上各項標籤樣式過於相近，導致使用者難以快速分辨資訊架構，影響操作效率與整體理解。建議參考 OO 醫院網站的「進度查詢」(如圖 26)，透過調整標籤的字體設計和參數，建立明確的層級差異。例如主要標題可採用較大的字體大小與加粗字重，輔以明確的留白與行距設定，以突顯其在頁面中的重要性；次級標籤則可採用較小字級或較細的字重，並搭配不同的文字顏色或樣式（如斜體、底線）進行區分。讓使用者在第一眼就能分辨出各標籤在結構中的位置與功能，有助於建立清晰的資訊架構理解與操作預期。



圖26 ：OO 醫院的「進度查詢」頁面

資料來源：OOOOO

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
看診進度的科別查詢方式與使用者預期不符	為使用者提供完整科別資訊	4	避免錯誤、滿意度
資訊架構不明確，使用者難以查找內容	優化首頁主要功能區的資訊層級	9	易學、效率
	優化主選單的架構與項目命名	7	易學、易記、效率
	統一首頁與分頁主選單項目提升導覽一致性	11	易記
未從使用者的角度協助有效率的查詢醫療資訊	提供使用者不同心智模型的查詢方式	5	易學、效率、滿意度
	優化醫師看診進度列資訊架構以提升查找效率	6	效率、滿意度
	為使用者整合與分類看診進度備註欄資訊	3	易學、避免錯誤
使用者不易理解看診進度列表的資訊	提供使用者需要的看診進度資訊	1	避免錯誤、滿意度
未提供使用者查詢不到醫師時的指引	在使用者查無門診資訊時給予指引	2	避免錯誤
未給予使用者清晰的導引動線與介面視覺層級	強化首頁大圖橫幅與主要功能區的視覺區隔	10	效率、滿意度
	突顯標籤層級，優化資訊架構識別	8	易學

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.為使用者提供完整科別資訊
- B.優化首頁主要功能區的資訊層級
- C.統一首頁與分頁主選單項目提升導覽一致性
- D.為使用者提供完整科別資訊
- E.提供使用者不同心智模型的查詢方式
- F.優化醫師看診進度列資訊架構以提升查找效率
- G.優化主選單的架構與項目命名
- H.突顯標籤層級，優化資訊架構識別
- I.優化首頁主要功能區的資訊層級
- J.強化首頁大圖橫幅與主要功能區的視覺區隔
- K.統一首頁與分頁主選單項目提升導覽一致性

以上建議方案提供 OOOOOOO 「門診看診進度」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	0000000	便民服務	門診看診進度	門診看診進度-心臟內科	門診公告	網路預約掛號
頁面截圖						
遇到的狀況或問	2. 一開始進入找不到看診進度，做完測試才發現原來下滑後就有直接的連結。	1. 從便民服務頁面可以找到看診進度。	1. 門診看診進度，很容易看到心臟內科。	2. 找不到 謝育整醫師 一時不知道怎麼辦。嘗試從門診公告找。	1. 從門診公告的頁面看到有網路掛號，裡面可能有我要的資訊	1. 找到初診跟復診掛號，第一次來選初診。

題						
---	--	--	--	--	--	--

頁面名稱	心臟內科門診-預約看診醫師選單	謝育整					
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	1. 找到謝醫師周三、周四上午才有門診。	1. 有謝醫師的介紹，也可以線上預約。預約好之後，等到看診時間就可以看到看診進度。					

測試者 2：

頁面	首頁 1	首頁 2	心臟血管中心頁面
----	------	------	----------

名稱			
畫面截圖			
碰到的狀況或問題	1. 首頁有許多資訊包括 00 介紹, 門診掛號, 看診進度, 交通等資訊可供查詢	1. 各科別介紹尋找, 去想要科別去查詢相關內容介紹	1. 介紹心臟血管中心各科別, 其中主要分內科與外科
	1. 看診進度一點進去一目了然各科別目前看診進度		

頁面名稱	醫師專長頁面	心臟內科頁面	謝育整醫師頁面

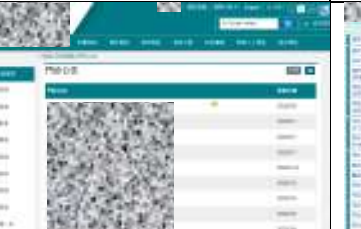
畫面截圖			
碰到的狀況或問題	1. 在醫師專長這邊可以知道心臟有分內科與外科	1. 心臟內科各科別主任、醫師、研究員等專長介紹	1. 謝育整醫師專長經歷介紹
			1. 如想看這位醫師可以直接點進去預約掛號滿方便的

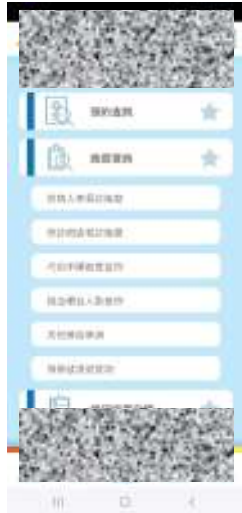
頁面名稱	謝育整醫師初診掛號頁面	謝育整醫師複診掛號頁面	門診看診進度頁面
------	-------------	-------------	----------

畫面截圖			
碰到的狀況或問題	1. 謝育整醫師初診掛號狀況	1. 謝育整醫師複診掛號狀況	1. 門診各科別看診進度可供參考, 下方也有貼心提醒注意事項如遇天災停班課則門診暫停.
	1. 醫師門診掛號有主治專長介紹讓民眾看是否是要看的科別與症狀		1. 去各門診看病時有備註提醒病人在進門診讓醫師看病時可以先做哪些檢查. 例如心臟科會叫你先去照心電圖. 或是有些科別要做抽血檢查.
			1. 另外也提供領藥進度與抽血進度讓民眾查詢大大節省民眾等待時間
頁面名	即時動態頁面		

稱			
畫面截圖			
碰到的狀況或問題	1. 醫院目前病床使用狀況		
	1. 急診目前看診狀況		

測試者 3：

頁面名稱	「00」首頁	「看診進度」頁	「心臟內科」的「看診進度」頁	「門診公告」頁	「網路掛號」頁
頁面截圖					
遇到的狀況或問題	1. 在「首頁」很快可以找到「看診進度」的查詢點	1. 因為知道心臟內科應該是屬於內科，也因為該校有分類「內科系門診」等，所以很快可以找到「心臟內科」科別	1. 猜測該頁內應該是當時有開診的醫生看診情況，因為沒有「謝育整」，所以猜測是否謝醫生當時沒有診	1. 想確認是否謝醫生當天是否沒有門診，查不到當天的門診情況	1. 該頁第一個就是「門診時刻表(全)」，所以很快進查到
			2. 因為備註字太多使得該欄位太大，以致拉到下方後，表頭看不到，就會不知道欄位中的欄別為何		2. 但沒想到不是用點選查詢，而是一個 PDF 檔(類紙本刊物)，因為電腦顯示字也太多太小，也沒有分科，要查要非常努力去查，但還是可以查的到
			3. 如果忘記自己掛的號碼是幾號，就要再另外查(000 的看診進度可以用自己的掛號情況確認自己所掛的診當下的		3. 確認今天謝醫生沒有診，所以在「看診進度」沒有謝醫師的跳號可能是「正確」的?(不確定)。本人使用過 000 的看診記錄

			看診進度)		查詢，有多選看診方式可查，可以多種方式查詢，比較能依個人使用習慣查。(如下附件)
			4. 有 30 秒自動刷新功能很好，不用自己再按重整(網頁也有寫)		

測試者 4：

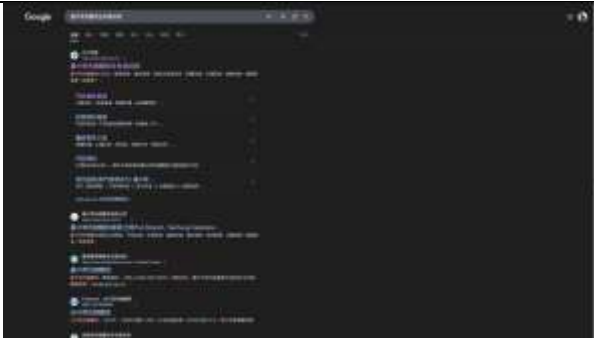
頁面名稱	0000000 首頁	0000000 首頁	門診看診進度頁面	門診看診進度-心臟 內科頁面	門診看診進度-心臟 內科頁面	門診看診進度-心臟內 科頁面
頁面截圖						
遇到的狀況或問題	1. 進入首頁，想找找有沒有能查看看診進度的地方。	1. 馬上就看到了可以查看診進度的地方。	1. 馬上就看到心臟內科。	1. 點進去之後往下找目標醫師的門診。	1. 馬上就找到了。	2. 但是因為標題列只固定在最上面，要回到最上方才能知道哪個數字代表什麼。

測試者 5：

頁面名稱	首頁	看診進度	心臟內科	回到 看診進度	便民服務	回到 首頁 (上方選單)
頁面截圖						
遇到的狀況或問題	首頁沒有什麼問題，馬上就找到了看診進度	點入看診進度，看到【心臟內科】，直接進入。	找來找去上下翻了又翻，就是沒有謝姓醫師的看診資訊。	回到看診進度，這次從上到下看了一遍，好像也沒有，只好再往上一層看看。	再往上一層點選到便民服務看看，看起來找不到相關醫生資料的字眼，或科別介紹的相關文字，所以沒辦法讓我直接找到謝醫師。	回到首頁，滑到上方選單看看，但是選單上琳琅滿目的科別已經讓我越來越搞不懂了。
			因為找不到，只好點上方的看診進度，看看能有什麼發現。			

頁面名稱	首頁 (右方搜尋)	搜尋:謝 (醫師)	謝育整醫師	謝醫師- 初診掛號	回到 醫師專長	醫師專長
頁面截圖						
遇到的狀況或問題	使用首頁右邊下方一些的找醫師功能，直接搜尋謝姓醫師。	果然找到了謝醫師，他果然是”心臟內科”的，而且還是主任。	再來我要找找看診進度，但是怎麼只有簡介跟初診掛號與復診掛號？	進到一個風格完全不一樣的網頁，但是我還是能熟悉看看，並且適應它。	回到醫師專長科別介紹，再次確認。	果然回到醫生專長這也沒顯示誰有看診，找不到了，放棄。
			翻了翻，都沒看到看診進度，只能點點看簡介與回上一頁面看看，再繞回來	這時候才發現原來他的門診時間根本不再此時段，難怪都沒辦法查到看診進度。		
			上下翻了下，畢竟是第一次來看診，只好點點看出診掛號看看			

設計專家：

頁面名稱	Google 搜尋	首頁	便民服務
畫面			
碰到的狀況或問題	Google 搜尋第一個結果就是	一開始進入找不到看診進度，也不知道要在「便民服務」中找，但有猜對在「便民服務」。後來才發現原來下滑後就有直接的連結。	找到看診進度

頁面名稱	門診看診進度	心臟內科	
畫面			
碰到的狀況或問題	找到心臟內科	找到謝育整醫師（截圖當時沒有），查看進度	