

# 國家發展委員會

## 109 年度政府網站易用性測試建議報告

### 〇〇〇〇〇醫院全球資訊網 -病歷資料線上申請

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.....    | 12 |
| 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：「病歷資料線上申請」服務流程關鍵步驟 ..... | 3  |
| 圖 2：資訊架構缺乏整合 .....           | 8  |
| 圖 3：使用者缺乏明確的步驟指示或說明 .....    | 9  |
| 圖 4：使用者無法有效率的完成所有需求 .....    | 9  |
| 圖 5：功能介面設計缺乏一致性 .....        | 10 |
| 圖 6：使用者缺乏明確的步驟指示或說明 .....    | 11 |
| 圖 7：資訊架構重整建議範例 .....         | 13 |
| 圖 8：視覺化方式呈現申辦所需文件資料及步驟 ..... | 14 |
| 圖 9：提供一次性申請多種類型的選項 .....     | 14 |
| 圖 10：高鐵訂票系統範例 .....          | 15 |
| 圖 11：介面設計須保持前後一致 .....       | 16 |
| 圖 12：引導完成後續操作事宜範例 .....      | 16 |

## 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：○○○○○醫院通資電管理組
- 2. 申請時間：109 年 8 月 8 日
- 3. 網站名稱：○○○○○醫院全球資訊網
- 4. 網址：密
- 5. 網站目標族群：○○○○○醫院患者

#### (二)測試標的

- 1. 服務名稱：病歷資料線上申請
- 2. 服務目的：節省民眾時間，減少臨櫃辦理
- 3. 測試目的：想瞭解目前網路線上申辦服務，民眾操作是否便利

4. 預期完成操作時間：5 分鐘

5. 預期服務產出：訊息列顯示新增成功

(1) 民眾送件完成，電子信件可收到通知申辦案件已受理中。

(2) 已完成作業之案件，由承辦人員傳送處理結果發出第二封電子郵件通知民眾可取件日期及地點

## 五、測試服務流程

目前服務流程須操作 5 個關鍵步驟，如下圖 1。

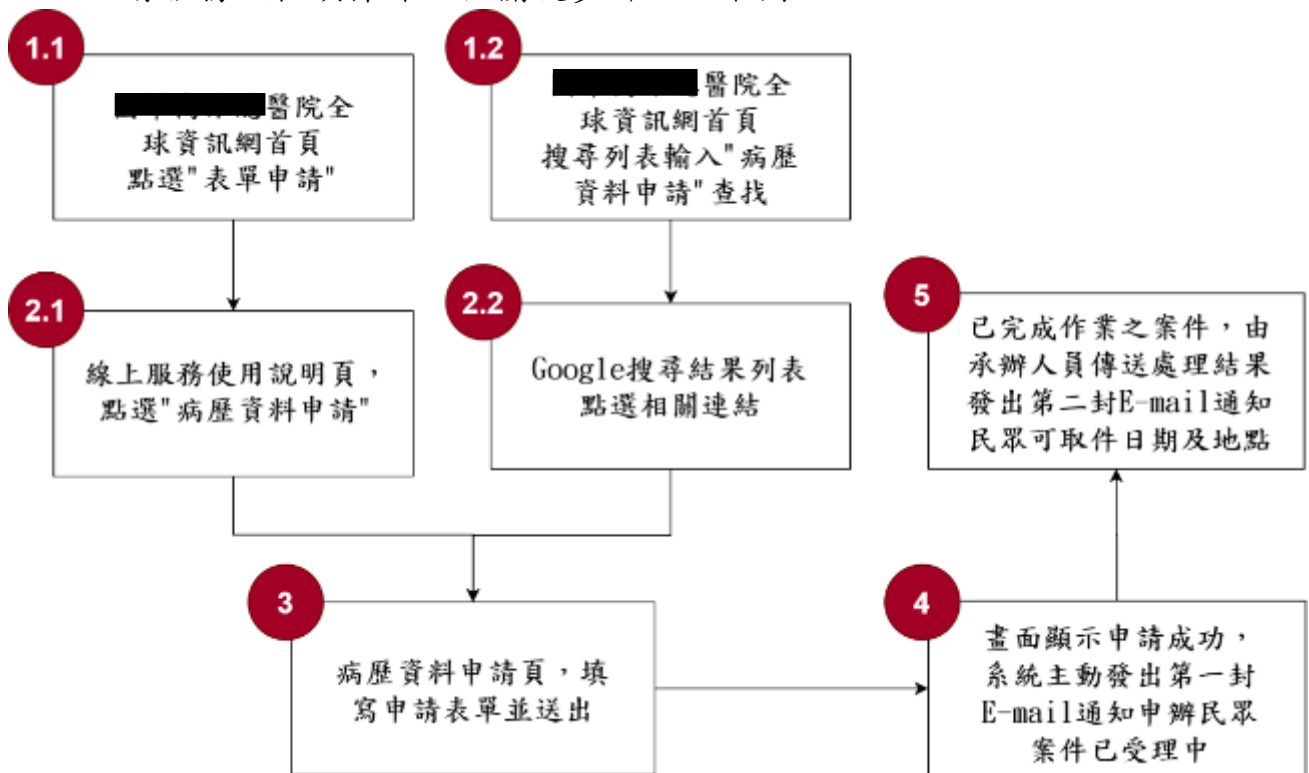


圖 1：「病歷資料線上申請」服務流程關鍵步驟

## 六、測試成員背景

依測試需求網站目標族群為○○○○○醫院患者，測試者以有醫療院所之線上申請相關經驗為主，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、55 歲、經營幕僚人員、居住於高雄、未使用過該網站，一天使用電腦 2~3 小時。
- (二)測試者 2：男性、31 歲、專案/產品管理人員、嘉義人高雄工作、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、30 歲、UX 設計師、使用過該網站，一天使用電腦 6~8 小時。

## 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<br>因                                | 需注意的狀況                                                                                                 |
|------|--------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | ○○○<br>○○醫院全球資訊網<br>首頁點選「表單申請」 | ○○○○<br>○醫院全球資訊網<br>首頁搜尋列表輸入「病歷資料申請」<br>查找 | 測試者 1：使用者不確定要從哪一個管道查找「病例資料申請」。 | 測試者 2：如果往下查看首頁，可以在較下方的區塊找到「線上申辦一病歷申請填寫」。 | 1. 使用者無法找到高血壓門診資訊。<br>2. 進入「便民服務」，沒有辦法立即找到相關項目，頁面左側選單最下方的項目可以找到「申辦表單項目下載」，本來以為是要使用紙本申請，卻可以連結至「線上申辦專區」。 |
| 2    | 線上服務使用說明頁，點選「病歷資料申請」           | Google 搜尋結果列表點選相關連結                        | 無                              | 無                                        | 使用說明頁面敘述較多，缺乏整理，使用者不易閱讀。                                                                               |

| 關鍵步驟 |                                           | 遇到的困難                                                                               | 順利的原<br>因 | 需注意的狀況                                                                                                                                         |
|------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3    | 病歷資料申請頁，<br>填寫申請表單並送出                     | 1. 不同類型的病歷資料只能個別點選，無法一次申請。<br>2. 點選「下載文件：申請各類醫療文件作業須知及申辦作業簡易表」結果跳轉至空白頁，亦不知道該文件用意為何。 | 無         | 1. 點選「委託書下載」會在原視窗跳轉頁面，回到一頁時，要重新填寫部分欄位。<br>2. 部分欄位經過選擇切換後，頁面會重新刷新，導致使用者感到煩躁或需要重新填寫欄位。                                                           |
| 4    | 畫面顯示申請成功，系統主動發出第一封電子信件通知申辦民眾案件已受理中        | 申請完成後沒有下一步指示告知需要接收電子信件，透過病歷資料申請進度查詢頁面才發現需要登錄「信件編號」以進行進度查詢；然而一直收不到通知的電子信件，無法進行下一步驟。  | 無         | 1. 病歷資料申請頁面填寫病患出生年月日的方式與在病歷資料申請進度查詢頁面時的填寫方式不同。<br>2. 在病歷資料申請進度查詢頁面選擇病患出生年月日時，可選擇西元年範圍為「1970~2025」，目前是2020年，故表示超過50歲的病患無法申請資料；而2021~2025年與現實不符。 |
| 5    | 已完成作業之案件，由承辦人員傳送處理結果發出第二封電子信件通知民眾可取件日期及地點 | 使用者無法操作至此步驟。                                                                        | 無         | 無                                                                                                                                              |

## 2. 測試者操作此服務時間較機關單位預期多 11 分鐘

完成平均時間：16 分鐘

- (1) 測試者 1：11 分 34 秒。操作中有 5 個問題，無法獲得所需資訊；6 個問題可以透過其他方式獲得所需資訊。
- (2) 測試者 2：25 分。操作中有 4 個問題，無法獲得所需資訊；2 個問題可以透過其他方式獲得所需資訊。
- (3) 測試者 3：14 分。操作中有 2 個問題，無法獲得所需資訊；2 個問題可以透過其他方式獲得所需資訊。

## 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<sup>1</sup>平均為 44.2 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<br>1 評分 | 測試者<br>2 評分 | 測試者<br>3 評分 |
|---|--------------------|-------------|-------------|-------------|
| 1 | 我想我會願意經常使用這個網站。    | 4           | 2           | 2           |
| 2 | 我覺得這個網站過於複雜。       | 3           | 2           | 4           |
| 3 | 我認為這個網站很容易使用。      | 4           | 2           | 4           |
| 4 | 我想我需要有人幫助才能使用這個網站。 | 2           | 1           | 1           |
| 5 | 我覺得這個網站的功能整合得很好。   | 3           | 3           | 2           |
| 6 | 我覺得這個網站有太多不一致的地方。  | 4           | 5           | 5           |

<sup>1</sup> 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<br>1 評分 | 測試者<br>2 評分 | 測試者<br>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。 | 2           | 1           | 3           |
| 8    | 我覺得這個網站使用起來很麻煩。          | 3           | 5           | 2           |
| 9    | 我很有自信能使用這個網站。            | 3           | 2           | 3           |
| 10   | 我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。   | 3           | 5           | 2           |
| 總分   |                          | 52.5        | 30          | 50          |
| 分數均值 |                          | 44.2        |             |             |

## (二) 關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一)，整理出 3 項關鍵議題。

### 1. 資訊架構混亂，缺乏整合

(1) 使用者進入〇〇〇〇〇醫院全球資訊網申請病歷資料，可以透過多種管道進入病歷資料申請的頁面，然而整體架構雜亂，重複的內容分散於不同名稱的管道，以下為管道與路徑：

- A. 表單申請>線上服務專區>線上申辦專區－病歷資料申請
- B. 便民服務>其他服務－申辦項目表單下載>線上申辦專區－病歷資料申請
- C. 線上申辦－病歷申請填寫

(2) 使用者會預期於主選單、首頁功能按鈕，來查找所需申辦的業務項目。但上述三種路徑中以 C 管道最為直覺，且名稱亦符合使用者認知，但是 C 管道的線上申辦卻在首頁面上的位置較下方，民眾無法即時看到。A 管道雖然顯眼，使用者對於「表單申請」卻不一定能聯想到病歷資料申請。B 管道為位在主選單的「便民服務」，用詞符合民眾直覺，操作時，原本預期會有子選單卻沒有，進入便民服務頁面後，才看到左側欄選單有大量的子項目，可能導致使用者忽略目標。

(3) 然而，其中項目為「申辦項目表單下載」，點選後反而是「線上申辦專區」，前後矛盾的情形造成使用者困惑。整體而言，首頁資訊過多，且網站頁面的介面設計缺乏一致性(如圖 2)。



圖 2：資訊架構缺乏整合

## 2. 申請表單操作性不佳

### (1) 使用者缺乏明確的步驟指示或說明

- A. 使用者需確認服務內容做出適合的判斷，故系統需提供評估方式與提醒。目前於表單列中並無提供使用者立即的步驟指示與說明，遇到不懂的詞彙時無法立即得到答案，因此產生不安、疑惑、不確定等情緒。
- B. 在「操作說明」、「作業流程說明」的頁面中有許多使用者填寫表單前需要先準備的注意事項，如：醫療相關種類的文件及收費、應備證件、應備文件、申辦流程等，皆分散在不同頁面，

使用者無法在同個頁面中操作完成申請項目，需在頁面間來回切換確認與理解資訊，容易造成操作失誤、增加操作的時間和行為成本，如圖 3。



圖 3：使用者缺乏明確的步驟指示或說明

## (2) 使用者無法有效率的完成所有需求

大部分的使用者往往會希望申辦多種類型的病歷資料，尤其希望透過簡單易懂的申辦程序，一次性的獲取所有資料。目前系統僅提供使用者，每次只能申請單一類型的病歷資料，表單中「申請內容」的選擇欄位也不可以複選(如圖 4)。

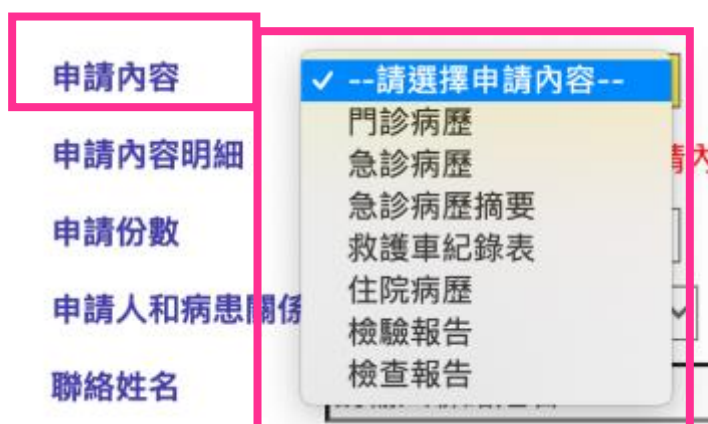


圖 4：使用者無法有效率的完成所有需求

## (3) 使用者操作互動性不佳

A. 使用者預期填寫表單從開始至送出申請表單的過程中，會是在

一個靜態的頁面環境下填寫資料，系統不會「跳出」或是「重新載入」頁面。而目前的病歷資料申請表單，使用者在選取欄位後，頁面會自動重新載入刷新，此現象會造成使用者的體驗中斷，產生煩躁與對系統沒信心的情緒。

- B. 病歷資料申請表單中，「身分別」與「下載」的欄位皆有應備的相關附件，附件內容分別為「委託書下載.pdf」與「申請各類醫療文件作業須知及申辦作業簡易表.pdf」，點選兩份下載文件時頁面皆直接在當前的頁面中開啟，此現象會直接中斷使用者執行中的申辦任務，對於當前的操作狀態甚感疑惑。
- C. 使用者點選「下載文件：申請各類醫療文件作業須知及申辦作業簡易表.pdf」結果跳轉至空白頁，使用者疑惑不知道該文件用意為何。

#### (4) 功能介面缺乏一致性

使用者在操作相同性質的選單時，會預期系統的介面呈現保持一致，表單系統中病患的「出生年月日欄位」與下方的「起始日期」與「結束日期」選單形式不一樣(如圖 5)，會降低使用者操作的效率。

病患出生年月日

請輸入病患出生年月日 \*必要

範例：民國100年4月18日出生輸入1000418  
民國35年12月8日出生則輸入351208

起始日期

結束日期

備考

下載文件

圖 5：功能介面設計缺乏一致性

### 3. 申請後使用者缺乏進一步指示，無法進行後續動作

- (1) 使用者送出申請後需判斷是否已經完成申請任務，當使用者填寫病歷資料申請表單並送出後，網頁會出現成功申請的畫面。但申請完成後沒有下一步指示告知需要接收電子信件，透過病歷資料申請進度查詢頁面才發現需要登錄「信件編號」以進行進度查詢。
- (2) 因一直收不到通知的電子信件，讓使用者在此階段開始疑惑並試圖尋求協助，故從側邊欄選單中的「進度查詢」欲進一步了解自己是是否已經完成申請，最後在進「作業流程說明」中找到系統說明「民眾送件完成，系統主動發出第一封電子信件通知申辦民眾案件已受理中」，但使用者未收到電子信件，因此使用者開始尋求各種方法：以不同的身分證申請、不同的電子信件帳號、重新申請等(如圖6)，卻還是未收到電子信件通知。

The figure consists of two side-by-side screenshots of a web application interface for a hospital. The left screenshot shows the 'Online Medical Record Application' page. It has a sidebar on the left with various menu items. The main content area is titled '線上病歷資料申請' (Online Medical Record Application). There is a section for '申請填寫' (Application Form) with a '查詢進度' (Check Progress) button. The right screenshot shows the 'Medical Record Application Progress Inquiry' page. It has a title '病歷資料申請進度查詢' (Medical Record Application Progress Inquiry). Below the title is a '查詢' (Inquiry) section with several input fields: '病患姓名' (Patient Name), '病患身分證字號' (Patient ID Number), '病患出生年月日' (Patient Date of Birth), and '信件編號' (Letter Number). The '信件編號' field is highlighted with a pink box. There is also a checkbox for '我不是機器人' (I am not a robot) and a '確定送出' (Confirm Submit) button at the bottom.

圖 6：使用者缺乏明確的步驟指示或說明

## 八、建議方案

〇〇〇〇〇醫院全球資訊網「病歷資料線上申請」為提供民眾醫療資訊之服務，根據測試結果分析的3項關鍵議題「資訊架構混亂，缺乏整合」、「申請表單操作性不佳」及「申請後使用者缺乏進一步指示，無法進行後續動作」，整理出6項建議方案，詳細說明如下：

### （一）資訊重整，協助使用者更有效率性地找到需求項目

#### 1. 查找服務重整如下：

- (1) 表單申請＞線上服務專區＞線上申辦專區－病歷資料申請
- (2) 便民服務＞其他服務－申辦項目表單下載＞線上申辦專區－病歷資料申請
- (3) 線上申辦－病歷申請填寫

#### 2. 使用者通常會透過主選單或首頁功能按鈕，查找所需申辦的業務項目。操作介面應協助使用者找到所需的服務項目並申辦，並以使用者的需求作為資訊架構設計的基礎；使用者常用的資訊，應以更明顯的方式呈現。

#### 3. 改善建議：第一、將「就診」底下的「表單申請」項目名稱分別調整成「線上申辦」與「表單下載」以更精確的名稱讓使用者理解。第二、將首頁「線上申辦」的功能區塊，移至最新消息下方，優先將此功能版面露出，使用者更容易查找，參考下圖7。



圖 7：資訊架構重整建議範例

## (二)提供使用者明確的步驟指示或說明

使用者需確認服務內容做出適合的判斷，故系統需提供評估方式與提醒。請參考 UCD 草案 2-1-3 協助使用者完成事前準備，以簡明易懂的方式介紹申辦步驟，協助使用者準備完成服務申辦的資料。提供文件資料，以視覺化的方式呈現申辦各階段所需的文件資料及執行步驟，參考下圖 8。



圖 8：視覺化方式呈現申辦所需文件資料及步驟

### (三)提供有效率且一次申請多種類型的病歷資料

使用者可能同時需要申請不同種類的病歷資料，請參考下方的選單型態，提供使用者在同一次的申辦流程當中，一次性申請多種類型的病歷資料，以達到系統的效率性，表單設計參考下圖 9。（參考網址：<https://authorguide.learnosity.com/hc/en-us/articles/360000445617-Multiple-Choice>）

Which of the following are mammals?

- ☒ Dogs
- ☒ Whales
- ☐ Butterflies
- ☐ Lions

ⓘ This question requires at least 3 answers.

圖 9：提供一次性申請多種類型的選項

#### (四)優化介面互動與操作性

1. 改善欄位選填後頁面會刷新的系統錯誤(Bug)：介面操作建議參考台灣高鐵的訂票系統，如圖 10，於不刷新頁面的狀態下，操作下拉式選單、一般選單、日期選單，直至表單送出。

一般訂票

|        |                                                                                                                                                                                                |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 起訖站    | 起程站 <input type="text" value="請選擇..."/> 到達站 <input type="text" value="請選擇..."/>                                                                                                                |
| 車廂種類   | <input checked="" type="radio"/> 標準車廂 <input type="radio"/> 商務車廂                                                                                                                               |
| 座位喜好   | <input checked="" type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 靠窗優先 <input type="radio"/> 走道優先                                                                                                       |
| 訂位方式   | <input checked="" type="radio"/> 依時間搜尋合適車次 <input type="radio"/> 直接輸入車次號碼                                                                                                                      |
| 時間     | 去程 <input type="text" value="2020/09/28"/> 約 <input type="text" value="請選擇..."/> 出發 <input type="checkbox"/> 訂購回程                                                                              |
| 票數     | 全票 <input type="text" value="2"/> 孩童票(6-11歲) <input type="text" value="0"/> 愛心票 <input type="text" value="0"/> 敬老票(65歲以上) <input type="text" value="0"/> 大學生優惠票 <input type="text" value="0"/> |
| 查詢早鳥優惠 | <input type="checkbox"/> 僅顯示尚有早鳥優惠之車次                                                                                                                                                          |

為了確保交易安全，請輸入右圖中之驗證碼：  [重新產生](#) | [語音播放](#)

圖 10：高鐵訂票系統範例

2. 在表單中提供使用者文件時應直接下載：使用者在表單流程中點選檔案文件時，建議直接為使用者導向下載至使用者的電腦，以避免在原視窗開啟後，再回到上一頁表單時，造成已填寫未送出的資訊遺失。

### (五)介面設計視覺、資訊元素與操作方式，保持一致性

使用者在操作相同性質的選單時，會預期系統的介面呈現保持一致，表單系統中病患的「出生年月日」欄位，填寫的方式應與表單下方的「起始日期」與「結束日期」相同(如圖 11)。

圖 11：介面設計須保持前後一致

### (六)引導使用者後續的動作，至完成申辦任務

1. 使用者送出申請後需判斷是否已經完成申請任務，系統應呈現申請後的結尾頁面，並且寄出信件至使用者信箱中。
2. 信件內容需提及申辦後的進度查詢、補件或資料變更、何時完成、專人與您聯繫等，明確指出相關的後續作業事宜(如圖 12)。

(參考網址：<http://educoco.udn.com>)



圖 12：引導完成後續操作事宜範例

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      |
|------------------------|---------------------------|------|------------|
| 資訊架構混亂，缺乏整合            | 1. 資訊重整，協助使用者更有效率性地找到需求項目 | 6    | 效率性        |
| 申請表單操作性不佳              | 2. 提供使用者明確的步驟指示或說明        | 2    | 效率性<br>滿意度 |
|                        | 3. 提供有效率且一次申請多種類型的病歷資料    | 4    | 效率性        |
|                        | 4. 優化介面互動與操作性             | 3    | 有效性        |
|                        | 5. 介面設計視覺、資訊元素與操作方式，保持一致性 | 5    | 滿意度        |
| 申請後使用者缺乏進一步指示，無法進行後續動作 | 6. 引導使用者後續的動作，至完成申辦任務     | 1    | 有效性<br>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。

以上建議方案提供〇〇〇〇〇醫院全球資訊網「病歷資料線上申請」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     | 〇〇〇〇〇醫院首頁                              | 便民服務                                         | 便民服務                                                        | 申辦項目表單下載<br>(線上服務專區)                              | 病歷資料申請                                                          |
|----------|----------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 碰到的狀況或問題 | 1. 進到醫院首頁, 想申請就診病歷資料, 直覺覺得在便民服務裡, 就點進去 | 2. 畫面選項好多, 前面都是一些須知跟介紹, 感覺多餘, 一開始不會想看那麼多須知吧! | 2. 同前畫面, 旁邊選項拉到最底下, 看到”其它服務”有>申辦項目表單下載, 但沒找到線上申請方面的選項, 有點困惑 | 2. 選擇”申辦項目表單下載”結果出現”線上服務專區”, 又有點困惑, 不過很高興剛剛好來對地方了 | 2. 不同類型的病歷資料只能個別點選, 例如住院病歷或門診病歷或檢驗報告... 太多種病歷資料, 不能一次全部申請很麻煩... |
| 碰到的狀況或問題 |                                        |                                              | 1. 想說那就不用紙本申請看看怎麼做, 點進<br>>申辦項目表單下載                         | 1. 很快看到”病歷資料申請”選項, 因此點進去...                       | 2. 一些下拉式選單的部份, 選完都會跑回最上面, 要再自己拉下來, 覺得麻煩                         |
| 碰到的狀況或問題 |                                        |                                              |                                                             |                                                   | 3. 最下面送出前有”下載文件: 申請各類醫療文件作業須知及申辦作業簡易表.pdf”想說下載看看內容, 結果網頁出現一片空白? |

| 頁面名稱     | 下載文件                                                                          | 病歷資料申請                                    | 線上病歷資料申請                          | 病歷資料申請進度查詢                                                                                | 病歷資料申請進度查詢                                                      |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 碰到的狀況或問題 | 3. 選下載”申請各類醫療文件作業須知及申辦作業簡易表.pdf”結果一片空白,但網址欄有一串 PDF 檔名字樣.想會不會直接跑到電腦的下載區,檢查也沒看到 | 1. 回來後畫面還在,檢查輸入的資料也都在…真好.就點”確定送出”先送出看看好了. | 1. 畫面出現”線上病歷資料申請成功”               | 3. 查詢必要輸入病患生日,點下去出現點選用的月曆,但年份最早只能到 1970 年?試試看人工輸入,可是 1964101…長度就不夠敲進去了…,改敲民國年月日,但不知會不會有問題 | 3. 決定不給信件編號試看看,結果畫面出現訊息”信件編號:必填”,不知為何系統沒有發出信件給我,無信件編號因此無法查詢申請進度 |
| 碰到的狀況或問題 | 1. 按回前畫面                                                                      |                                           | 1. 想查查看進度顯示的受理狀態,點選左邊”病歷資料申請進度查詢” | 3. 還必要輸入信件編號,直覺得是剛才申請時給的 mail 會收到通知吧?進信箱及垃圾信件查看,但沒收到 mail…又想會不會簡訊通知?去拿手機看也沒有收到簡訊…         | 1. 左選選項有:作業流程說明,因此想進去看看…                                        |

| 頁面名稱     | 作業流程說明                                        | 個人 mail 查詢的畫面                                                                                         |
|----------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 碰到的狀況或問題 | 1. 說明很清楚明確,”民眾送件完成,系統主動發出第一封電子信件通知申辦民眾案件已受理中” | 3. 沒收到申請的 mail<br>想大概得問醫院才知道為何系統沒有發 mail 了吧!                                                          |
| 碰到的狀況或問題 |                                               | 備註:(以下是報告完成後,隔天再做其它嘗試的動作…)<br>之後再用別的身分證(至少曾去〇〇〇〇〇醫院看診的人)申請,申請也分別用 gmail 及 yahoo mail,都收不到系統自動寄發的信件通知. |

測試者 2：

| 頁面名稱     | 〇〇〇〇〇醫院網站                       | 病歷資料申請頁                                                    | 申請成功反饋頁面    | 作業流程說明頁面                                  |
|----------|---------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------|
| 碰到的狀況或問題 | 1. 順利進入〇〇〇〇〇醫院網站                | 1. 隨著需求填入病例資料                                              | 1. 顯示成功申請資料 | 1. 尋找進度查詢的過程中發現了作業流程說明，並進入瀏覽內文。           |
| 碰到的狀況或問題 | 2. 花了一些時間找高血壓門診的入口，想從這個方向開始找。   | 2. 某幾個欄位例如申請內容申請用途等欄位經過切換後，頁面會重新刷新，使我感到煩躁。但某些欄位卻又不會產生這種情況？ |             | 2. 發現查詢進度需要去方才填寫資料中的信箱收取反饋信。              |
| 碰到的狀況或問題 | 1. 往下捲動頁面過程中發現了申請病例的入口，便由此入口進入。 |                                                            |             | 2. 第一次執行時填寫的信箱是假的訊息…即使這樣也能成功申請資料？那麼信件去哪了？ |
| 碰到的狀況或問題 |                                 |                                                            |             | 2. 說明頁面在我送完資料後才自己找到，使我花了點時間重新填寫資料。        |

|          |                                                                        |
|----------|------------------------------------------------------------------------|
| 頁面名稱     | 病例資歷料申請進度查詢                                                            |
| 碰到的狀況或問題 | 3. 重新再次申請了一次使用正確信箱的資料，但沒有收到流程說明中的受理信，此頁面表示信件編號也是必填項目。                  |
| 碰到的狀況或問題 | 3. 測試過程共 25 分鐘，其中重新發送過 3 次正式資料的病例申請，但遲遲未收到受理信。因缺少關鍵資料“信件編號”，故無法繼續進行測試。 |