

國家發展委員會

109 年度政府網站易用性測試建議報告

〇〇〇〇〇〇〇 醫院-網路掛號

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.....	16
附件一：測試紀錄表.....	17

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.....	5
表 3：網站服務優化順序.....	15

圖目錄

圖 1：「網路掛號」服務流程關鍵步驟.....	3
圖 2：〇〇〇〇〇〇醫院線上掛號流程.....	7
圖 3：線上掛號選擇院區頁面.....	8
圖 4：線上掛號選擇科別頁面.....	8
圖 5：網站提供「電子門診表」.....	9
圖 6：電子門診表無法直接瀏覽.....	9
圖 7：聯合醫院網路掛號頁面.....	10
圖 8：網路掛號選擇科別頁面.....	11
圖 9：網路掛號導覽列設計範例.....	12
圖 10：掛號系統篩選器設計範例.....	13
圖 11：服務據點設計範例.....	13
圖 12：依病症掛號設計範例.....	14
圖 13：科別門診表設計範例.....	14

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：○○○○○○醫院資訊中心
- 2. 申請時間：109 年 7 月 7 日
- 3. 網站名稱：○○○○○○醫院
- 4. 網址：密
- 5. 網站目標族群：○○○、○○○民與其他民眾

(二)測試標的

- 1. 服務名稱：網路掛號
- 2. 服務目的：節省民眾時間，減少臨櫃辦理
- 3. 測試目的：目前網路掛號服務，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：民眾完成操作網路掛號後跳出彈跳視窗，視窗顯示【掛號結果提醒】

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。

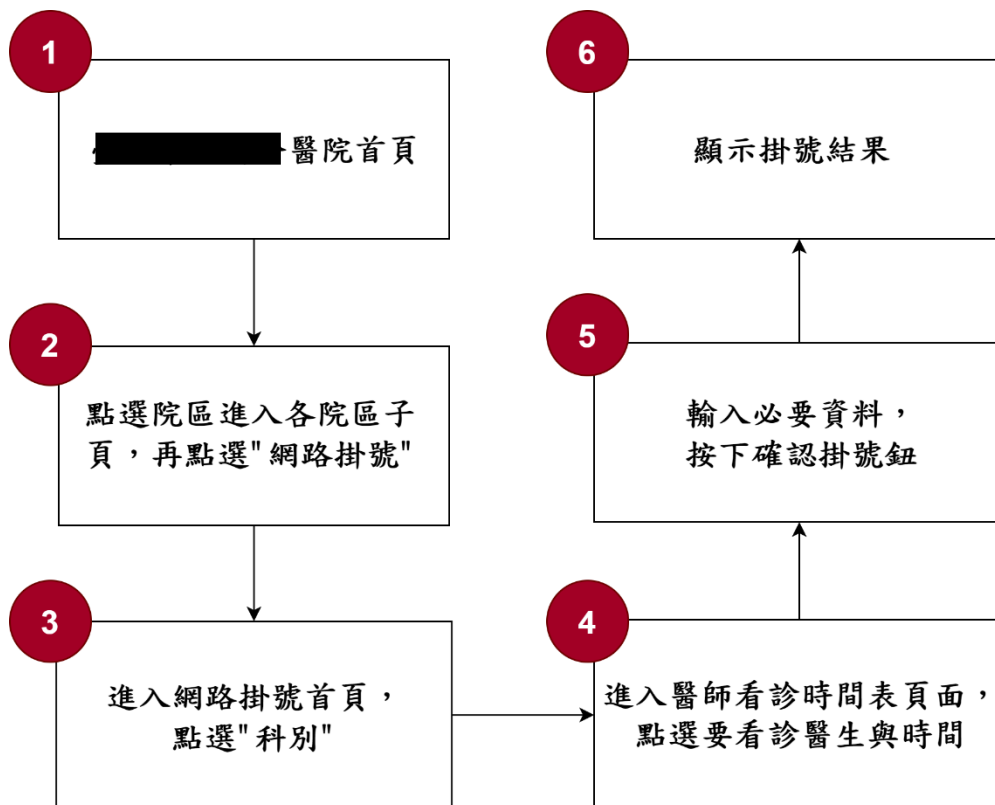


圖 1：「網路掛號」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

依測試需求網站目標族群為○○○、○○○民與其他就醫民眾，測試者以有醫療院所網路掛號相關經驗為主，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、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、36 歲、維修服務人員、居住新北市、未使用過該網站，一天使用電腦 4~5 小時。

(三)測試者 3：男性、32、UX 設計師、居住新北市、未使用過該網站，一天使用電腦 8-12 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	順利的原因	需注意的狀況
1	〇〇〇〇〇〇醫院 首頁	大部分資訊跟自己無關，進站查不如直接搜尋。	無	掛號按鈕不夠明顯，需做點區隔會比較顯眼。
2	點選院區進入各院區子頁，再點選“網路掛號”	病人會一直重複查找到底要去看哪科？	無	病人無法從自己病症中，快速找出要去的科別，搜尋院所與病兆的關聯性不夠明確。
3	進入網站掛號首頁，點選“科別”	無	無	無
4	進入醫師看診時間表頁面，點選要看診醫生與時間	無	無	無
5	輸入必要資料，按下確認掛號鈕	無	無	無
6	顯示掛號結果	只顯示一下子過目即忘，忘了幾點和科別。	無	目前是以提醒方式呈現，出現時間太短，需要有一個頁面做停留。

2. 測試者操作此服務時間較機關單位預期多 1 分鐘

完成平均時間：6 分鐘

- (1) 測試者 1：2 分 39 秒。操作中有 2 個問題但可以自行解決。
- (2) 測試者 2：12 分 25 秒。操作中有 6 個問題但可以自行解決，有 5 個問題有找不到資訊情形。
- (3) 測試者 3：3 分 24 秒。操作中有 5 個問題但可以自行解決。

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 34.2 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 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。	4	1	1
2	我覺得這個網站過於複雜。	3	3	5
3	我認為這個網站很容易使用。	3	1	1
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	1	5	1
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	3	2	1
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	5	4	5
7	我可以想像大部份的人很快就可以學會使用這個網站。	3	2	1
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	3	4	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
9	我很有自信能使用這個網站。	3	2	5
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	3	4	1
總分		52.5	20	30
分數均值		34.2		

(二) 關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一)，整理出 4 項關鍵議題。

1. 線上掛號流程，與民眾找尋看診醫生的流程不同

(1) 對民眾而言，來醫院是「解決問題」，找到能治病的醫生才是最重要的事。簡單來說有四大關鍵：1、找對科別；2、找合適的醫生；3、排得到時間；4、到達目的地。醫院在哪裡及距離，並非所有使用者在意，重點是有醫生治得好自己的問題。因此，現行掛號流程(如圖 2)使用上較不方便。

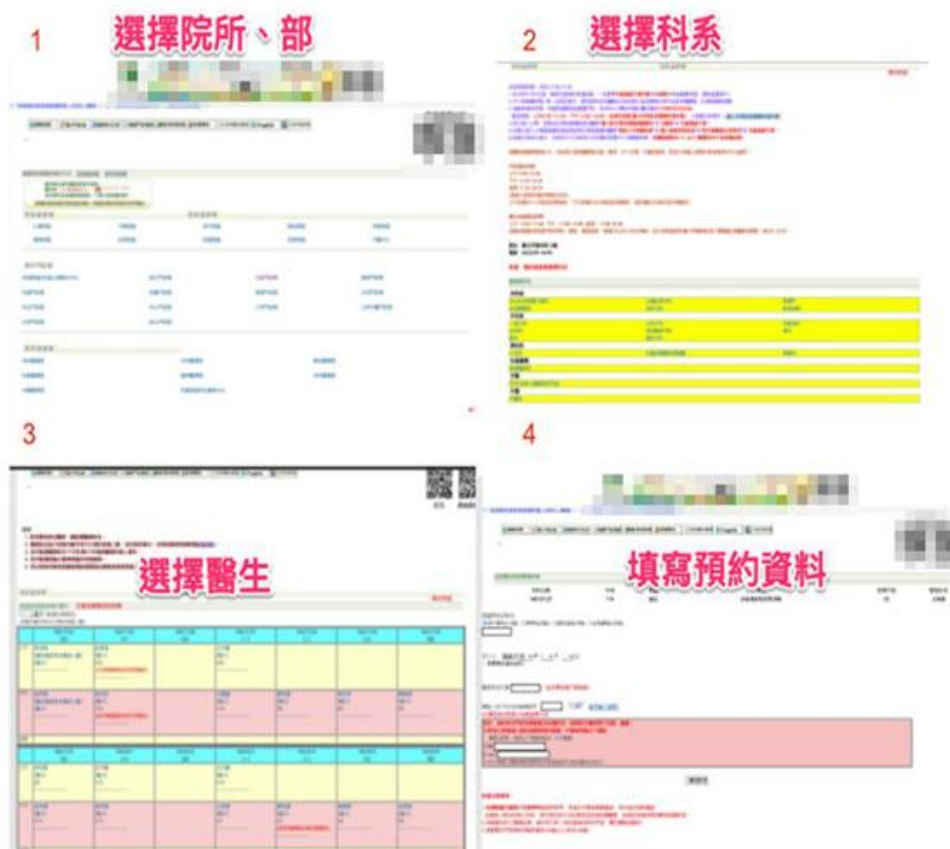


圖 2：OOOOOO 醫院線上掛號流程

(2) 完成預約的工作階段太多，需要經過 4 個頁面才能預約。民眾在資訊不充足的狀態下，無法快速下決定，例如，第一步選擇院所，民眾無法獲悉院所所在地，以及院所所有哪些科別；第二步選擇科別，民眾不清楚自己要選哪一科；第三步選擇醫生，民眾要確認醫生的強項；第四步則是最容易的步驟。因此，需要在流程中排除民眾的未知事項。

2. 院區名稱與位置無法對應，難以判斷距離遠近

測試者 1：「要點選掛號院區，但是若是不清楚醫院各院區所在地，會需要再額外搜尋地圖瞭解哪一個院區離自己最近，可能需要搭配地圖顯示。」測試者 2：「在搜尋 OOOOOO 醫院時，有很多院區的字選項，因為對 OO 的醫院不熟悉，所以其實並不知道我應

該要去點選哪一個院區才對，還有到底哪一個醫院看胃疾是最厲害的」。即使對於新北市居民，要從院區名稱(如圖 3)就知道大概地理位置也是不容易的事情。



圖 3：線上掛號選擇院區頁面

3. 科別與病症無法對應，難以判斷該如何選科別

無法明確從自己的病症，快速查找推論出要掛號看診的院所、科別，使用者會花很多資訊，重覆查找，在院所、科別間來回比對。測試者 1 表示：「點選掛號科別，但是不清楚胃痛是需要掛消化內科還是消化外科，會在此頁面(如圖 4)考慮很久，也擔心掛號科別錯誤，浪費醫療資源。」而測試者 2 也表示：「不知道應該要掛哪一科才對，找不到胃相關的字眼，希望這時能有一個線上客服協助我判別我應該掛哪一科」。



圖 4：線上掛號選擇科別頁面

4. 無法線上瀏覽電子門診表，瞭解醫生的看診時段

對民眾而言，總覽門診表是過往去醫院看病熟悉的流程，而這個流程也延續到了網路上。測試者 2 表示：「不知道自己應該選哪

一個院區，所以放棄，原本想先看一下門診資訊的，因為不知道怎麼看，所以放棄改直接去網路掛號這選項」。

聯合醫院網站有提供「電子門診表」(如圖 5)，然而，門診表需要下載 PDF 檔案才能觀看(如圖 6)。對民眾而言，無法立即觀看及閱讀造成不便。



圖 6：網站提供「電子門診表」

電子門診表



圖 5：電子門診表無法直接瀏覽

5. 資訊未依照使用者的重要性排列

最上方圖示與 O O O-市政雲服務 APP 下載 QRcode 為非必要資訊；聯醫掛號 APP QRcode 為次要資訊。依前述提及的看病四大關鍵：1、找對科別；2、找合適的醫生；3、排得到時間；4、到達目的地，可發現目前頁面資訊的排列順序與使用者重視的項目順序不符，頁面既有排序為：院區、門診、科別(如圖 7)。



6. 版面顏色太雜亂，影響資訊判斷速度

頁面顏色過於雜亂，前後景色彩對比度不夠(如圖 8)，降低民眾瀏覽頁面的舒適度，造成民眾無法快速判斷資訊。



依院區掛號

院區

兒童保健暨疫苗接種時間:
週一至週五下午 13:30-15:30
週六上午 9:00-10:30

108年1月起恢復卡介苗接種，接種時間：每周三下午 13:30-14:30

就醫時請攜帶健保IC卡，未貼照片者請攜帶身分證、駕照、戶口名簿、外籍居留證、敬老卡或身心障礙手冊等證明文件以核對。

門診看診時間:
上午 9:00-12:00
下午 13:30-16:30
夜間 17:30-20:30
(星期六下午及國定例假日休診。)
上午診請於11:30前至診間候診，下午診請於16:00前至診間候診，夜診請於20:00前至診間候診。

櫃台掛號開放時間:
上午：8:00-11:00，下午：13:00-16:00，夜間：17:00-20:00
自動掛號機(依院區門診時間)、網路、電話語音、客服中心

院址：
電話：

掛號、看診進度請選擇科別

請選擇科別:

內科系		
內分泌及新陳代謝科	心臟血管內科	皮膚科
血液腫瘤科	放射腫瘤科	消化內科
神經內科	胸腔內科	復健科
腎臟內科	感染科	新冠自費檢驗門診
過敏免疫風濕科	營養諮詢	

外科系		
一般外科	心臟血管外科	耳鼻喉科
乳房特別門診(一般外科)	泌尿科	疼痛科
神經外科	骨科	眼科
整形外科		

婦幼系

圖 8：網路掛號選擇科別頁面

八、建議方案

〇〇〇〇〇〇醫院「網路掛號」提供民眾醫療服務，根據測試結果分析的6項關鍵議題「線上掛號流程，與民眾找尋看診醫生的流程不同」、「院區名稱與位址無法對應，難以判斷距離遠近」、「科別與病症無法對應，難以判斷該如何選科別」、「無法線上瀏覽電子門診表，瞭解醫生的看診時段」、「版面顏色太雜亂，影響資訊判斷速度」及「資訊未依照重要性排列」，整理出7項建議方案，詳細說明如下：

(一)多元管道掛號

針對病患不同的需求，想找離家近又有所屬科別的，可以「依院所掛號」；想找解決胃痛問題的，可以「依病症掛號」；已經知道是哪個科別的，可以「依科別掛號」；想找特定醫師的，可以「依醫事人員姓名掛號」。從病人核心需求端，解決病患的掛號困擾。其中，「哪個醫生可以解決我的病痛」，依病症是對於民眾最好入門的，可放在第一個選項，是一個快速從病痛到科別看診的流程。不再限定從院所到科別再到日曆。可以呈現在導覽列上(如圖9)，讓民眾一進到該頁面就能根據個人所需做選擇。



圖 9：網路掛號導覽列設計範例

(二)掛號系統搭配篩選功能

在掛號首頁可以置入篩選器，篩選條件「院所」、「科別」，讓民眾根據個人所需做選擇，供民眾快速查找可預約的時段(如圖10)。

網路掛號系統，請選擇下列條件，掛號預約

選擇院所 ▼ 選擇科別 ▼

1. 若您要掛該位醫師，請點選醫師姓名。
2. 醫師姓名後方括號內數字表示已預約掛號人數，並非就診號次。本院給號原則請參閱掛號須知。
3. 您可點選醫師姓名下方的(簡介)可查詢醫師的個人資料。
4. 您可點選院區以獲得院區的地理資訊。
5. 若出現使用異常請重新開啟瀏覽器由網路掛號首頁進入掛號，並避免同時開啟多個網路掛號頁面。

	上午	下午	夜間
108/08/01 (一)	主治：王小明 ⓘ 代班：陳大天 ⓘ 39室 20人 主治：王小明 ⓘ 代班：陳大天 ⓘ 39室 20人	主治：王小明 ⓘ 代班：陳大天 ⓘ 39室 20人 主治：王小明 ⓘ 代班：陳大天 ⓘ 39室 20人	主治：王小明 ⓘ 代班：陳大天 ⓘ 39室 20人 主治：王小明 ⓘ 代班：陳大天 ⓘ 39室 20人

圖 10：掛號系統篩選器設計範例

(三)提供院區相關資訊介紹

原本版面只有寫到院區的名字，但對民眾而言，不知道確切地點會難以判斷離自己家近不近，要不要選擇這個院區。因此，可以設計搭配圖片及地址等資訊，甚至若各院區有特別的門診亦可備註，讓民眾快速瞭解各院區的特色(如圖 11)。

飯店據點
Our Brands info.

 F Hotel 台北蘆洲館 T:02-22892299 F:02-28472425 新北市蘆洲區集賢路409號	 F Hotel 花蓮站前館 T:886-3-8325589 F:886-3-8326589 花蓮市國盛二街203之1號	 F Hotel 花蓮忠孝館 T:886-3-8327777 F:886-3-8342631 花蓮市忠孝街65號	 F Hotel 知本館 T:886-89-511555 F:886-89-511333 台東市大順路33號 (國內用戶請加區碼089-511555)
 F Hotel 愛河館 T:886-7-5323333 F:886-7-5329977 高雄市鹽埕區大智路129號	 F Hotel 台南館 T:886-6-2501199 F:886-6-2595689 台南市中西區光賢街23號	 F Hotel 嘉義館 T:886-5-2590888 F:886-5-2593399 嘉義縣番路鄉下坑村8鄰下坑42-3號	 F Hotel 台中麗加園邸 T:886-4-23057581 F:886-4-23057496 台中市西區公益路111號

圖 11：服務據點設計範例

(四)提供病症對應科別資料

提供快速比對一覽表(如圖 12)，讓民眾能獲取充足資訊。欄位包含科別、對應病症，以及醫師名單。

依病症掛號

全部欄位

請輸入內容

搜尋

All

科別

科別	參考病症	醫師名單
內 科 部	內分泌(甲〔副〕狀腺病變、月經異常、泌乳異常、肢端肥大、突眼、骨質疏鬆)	專任：王治元(未開放)、 李弘元 、施翔蓉(未開放)、陳沛隆(未開放)、邱偉益(未開放)、 呂金盈 、 張以承 、吳婉禎(未開放)、 林志弘 、 賴瑩純 兼任： 黃天祥 (未開放)、張慶忠(未開放)、曾芬郁、 蔡明翰 、張天鈞(未開放)、 蔡
內 科 部	關節炎風濕症(類風濕性關節炎、肌肉壓痛、紅斑性狼瘡、免疫疾病)	專任：許秉寧(未開放)(回院支援)、 李光倫 、謝松洲(未開放)、吳政翰(未開放)、 沈玠妤 、 郭佑民 、呂政勳(未開放) 兼任： 殷光達
內 科 部	心臟血管(高血壓、呼吸困難、昏倒、胸痛、胸悶、間歇性跛行、心臟疾患、心臟衰竭)	專任： 吳造中 (未開放)、李啟明(未開放)、張博淵(未開放)、何奕倫(未開放)、黃開放(回院支援)、 陳文鍾 (回院支援)、高憲立(未開放)、 劉言彬 (回院支援)、王宗林隆君、 蔡佳靚 、 李百卿 、 蘇大成 、 林亮宇 、 黃建華 、 黃惠君 、 林茂欣 、 陳盈惠 、 林鴻儒 、 莊志明 (未開放)、 張維典 (未開放)、 吳卓鎔 、 賴凌平 (未開放)、 賀立婷 、 洪啟盛 (未開放)、 林柏志 、 王怡智 、 李任光 (回院支援)、 游治節 、 楊鎧鍵 、 江

圖 12：依病症掛號設計範例

(五)提供各科別線上門診表

建議提供各科別線上門診表(如圖 13)，讓民眾可以透過月曆總覽哪些時段可看診。

總院區 外科部

上午門診								
說明	診別	109.10.05(一)	109.10.06(二)	109.10.07(三)	109.10.08(四)	109.10.09(五)	109.10.10(六)	109.10.12(一)
普通門診	03		王世名					
普通門診	04			吳明勳 副高 甲狀腺				
普通門診	07	住院醫師 治療室	住院醫師 治療室	住院醫師 治療室	住院醫師 副高 治療室			住院醫師 治療室
普通門診	09			陳石池				
普通門診	10		陳坤源 副高					
普通門診	13				陳柏達 副高 肝膽胰			
普通門診	14		何明志 副高 肝膽外科(僅由何明志醫師約診,請10:00前到診)					
普通門診	15		蕭智陽 肝膽外科					
普通門診	16				吳經閱 消化系統腫瘤、疝氣、			

圖 13：科別門診表設計範例

(六)功能操作介面，重點資訊換色就好

顏色文字標註，文字全黑色，強調改以加粗、底線、引號、兩旁留空等方式來做。超級重要才做變色，警告用紅色，普通重點用藍色即可，頁面內文字顏色請不要超過3色，超過等同於沒重點。

(七)縮短到達目標所需之步驟，減少查找時間

目前步驟太長，應該使用一頁式設計的邏輯，讓整體流程可以在一頁中快速篩選呈現，以減少使用者來回查找，所耗費的時間。每跳轉一次頁面都會大幅降低消費者的使用意願，建議把流程設計在同一頁面，以篩選器或遮罩來縮減資訊量與減少錯誤。

以上7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
線上掛號流程，與民眾找尋看診醫生的流程不同	1. 多元管道掛號	1	有效性 效率性
	2. 掛號系統搭配篩選功能	2	有效性 效率性
院區名稱與位址無法對應，難以判斷距離遠近	3. 提供院區相關資訊介紹	5	有效性
科別與病症無法對應，難以判斷該如何選科別	4. 提供病症對應科別資料	3	有效性
無法線上瀏覽電子門診表，瞭解醫生的看診時段	5. 提供各科別線上門診表	7	效率性
版面顏色太雜亂，影響資訊判斷速度	6. 功能操作介面，重點資訊換色就好	6	效率性 滿意度
資訊未依照使用者的重要性排列	7. 縮短到達目標所需之步驟，減少查找時間	4	效率性

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。

以上建議方案提供〇〇〇〇〇〇醫院「網路掛號」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	進入首頁	頁面中心有網路預約連結	點選網路預約看診後 要點選掛號院區	進入之後，往下滑點選自己 要掛號的科別
碰到的狀況或問題	1. 往下滑可以直覺找到就醫按鍵，應該會有可以預約就醫的按鍵	1. 可以很直覺地找到預約看診按鍵	2. 要點選掛號院區，但是若是不清楚醫院院區的所在地，會需要再額外搜尋地圖瞭解哪一個院區離自己最近，可能需要搭配地圖顯示。	2. 點選掛號科別，但是不清楚胃痛是需要掛消化內科還是消化外科，會在此頁面考慮很久，也擔心掛號科別錯誤，浪費醫療資源

頁面名稱	頁面下滑可以找到需要掛號的門診	查詢醫生擅長項目	填寫掛號資料	得到看診順序
碰到的狀況或問題	1. 點選醫生姓名下方簡介就可以知道醫生可以提供的看診項目。	1. 確認醫生專長符合題目：家父胃疾	1. 填選資料很直覺性，無大致問題	1. 可以知道自己掛號詳細資料：日期時間院區診間序號內容

測試者 2：

頁面名稱	首頁	門診服務	電子門診表	網路掛號
碰到的狀況或問題	1. 進首頁之後，想說是不是要先去看一下門診時間表，先看什麼時候有胃科，然後在去掛號	3. 在這邊卡住，不知道要去哪兒看所有門診的時間表，後來放棄，再重來一次	3. 不知道自己應該選哪一個院區，所以放棄，原本想先看一下門診資訊的，因為不知道怎麼看，所以放棄改直接去網路掛號這選項	2. 因為對〇〇不熟，所以又卡在不知道應該選哪一個院區，不知道到底哪一個院區的胃科最有名，所以就隨便選一個仁愛院區
碰到的狀況或問題	2. 在搜尋〇〇〇〇〇〇醫院時，有很多院區的子選項，因為對〇〇的醫院不熟悉，所以其實並不知道我應該要去點選哪一個院區才對，還有到底哪一個醫院看胃疾是最厲害的			
碰到的狀況或問題	2. 勾選中文頁面那一頁(不知道如何進去，所以無法截圖)，下面很多院區的選項，並不知道自己應該要去哪一個，所以只好點中文就好			

頁面名稱	選擇科別	中興院區的網路掛號	仁愛院區	一般內科
碰到的狀況或問題	3. 不知道應該要掛哪一科才對，找不到胃相關的字眼，內心 OS，希望這時能有一個線上客服協助我判別我應該掛哪一科，只好詢問 google 了，但還是找不到胃相關的，所以又放棄，重來一次	3. 這次換選看看中興院區好了，但還是找不到胃相關的字眼，最後又放棄，決定回仁愛院區	2. 但還是不知道應該選哪一個科系，只好繼續 google 看看了，google 到好像跟內科有關，換往這個方向試試好了，所以選一般內科，但不懂為何這裡會有兩個一般內科?我到底應該選哪一個呢?先選第一個好了	3. 進來之後怎麼沒有什麼資訊呀?無法理解為何這麼空，只好又回上一頁了，因為無法往下

頁面名稱	仁愛院區	第二個一般內科	消化內科	掛號資料
碰到的狀況或問題	2. 繼續卡在這裡，到底應該選第 2 個一般內科，還是消化內科呢?，最後決定還是選一般內科好了	2. 不懂為什麼這邊的門診都寫感染科，覺得跟我要找的胃疾不太有相關，所以決定換去選消化內科好了	2. 又去 google 一下，感覺好像不是這個，所以又先跳回第二個一般內科，但又覺得那邊不知道應該要選哪一個才對，所以又跳回消化內科了，看到上面有一些寫一般內科，安心多了，所以找一個我覺得不錯的日期準備去掛號	1. 開始填寫掛號所需的資料，還好這邊簡單多了，不需要填太多資料，終於掛號好了，弄了好久呀~要到大醫院看診真的好難呀