國家發展委員會

110 年度政府網站易用性測試建議報告

ＯＯＯＯＯ醫院
-複診掛號服務

執行單位：中華民國資訊軟體協會

中華民國 110 年 12 月

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.....17
九、 結語.....25

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.....9
表 4：系統易用性量表.....10
表 5：網站功能或資訊重整.....20
表 6：網站服務優化順序.....24

圖目錄

圖 1：「ＯＯＯＯＯ醫院-複診掛號服務」服務流程關鍵步驟.....4
圖 2：無法依病症查詢對應掛號科別.....13
圖 3：醫生專長頁面無說明病症與科別的對應關係.....14
圖 4：掛號按鈕不明顯.....15
圖 5：無法從掛號頁面連結回首頁.....16
圖 6：「臺大醫院掛號系統」子選單內容範例.....17
圖 7：「長庚醫療財團法人」病症與對應科別整合範例.....18
圖 8：加強按鈕辨識度.....19
圖 9：返回首頁連結入口範例.....19
圖 10：掛號頁面架構更新範例.....21
圖 11：科別查詢頁面範例.....22
圖 12：門診時間表頁面範例.....23

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，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。簡言之，使用者在使用機關的服務時，是否能獲得滿足的目標，使用情境與系統框架是否具易學、易記、避免錯誤與效率，即為易用性。因此，易用性測試即是測試上述五個面向之內容，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，國家發展委員會於 109 年設立政府網站易用性測試群眾外包(Crowdsourcing)服務，110 年以民眾經常造訪、申辦網站為推動標的，範圍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。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：ＯＯＯＯＯ醫院

2.申請時間：2021 年 4 月 30 日

3.網站名稱：ＯＯＯＯＯ醫院

4.網址：ＯＯＯＯＯ

5.網站目標族群：全國民眾

(二)測試標的

1.服務名稱：複診掛號服務

2.服務目的：方便民眾可於網路上直接掛號

3.測試目的：瞭解目前網路掛號服務，民眾操作是否便利，並改善操作流程

4.預計完成操作時間：5 分鐘

5.預期服務產出：顯示掛號成功及詳細資訊

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 7 個關鍵步驟，如下圖 1。

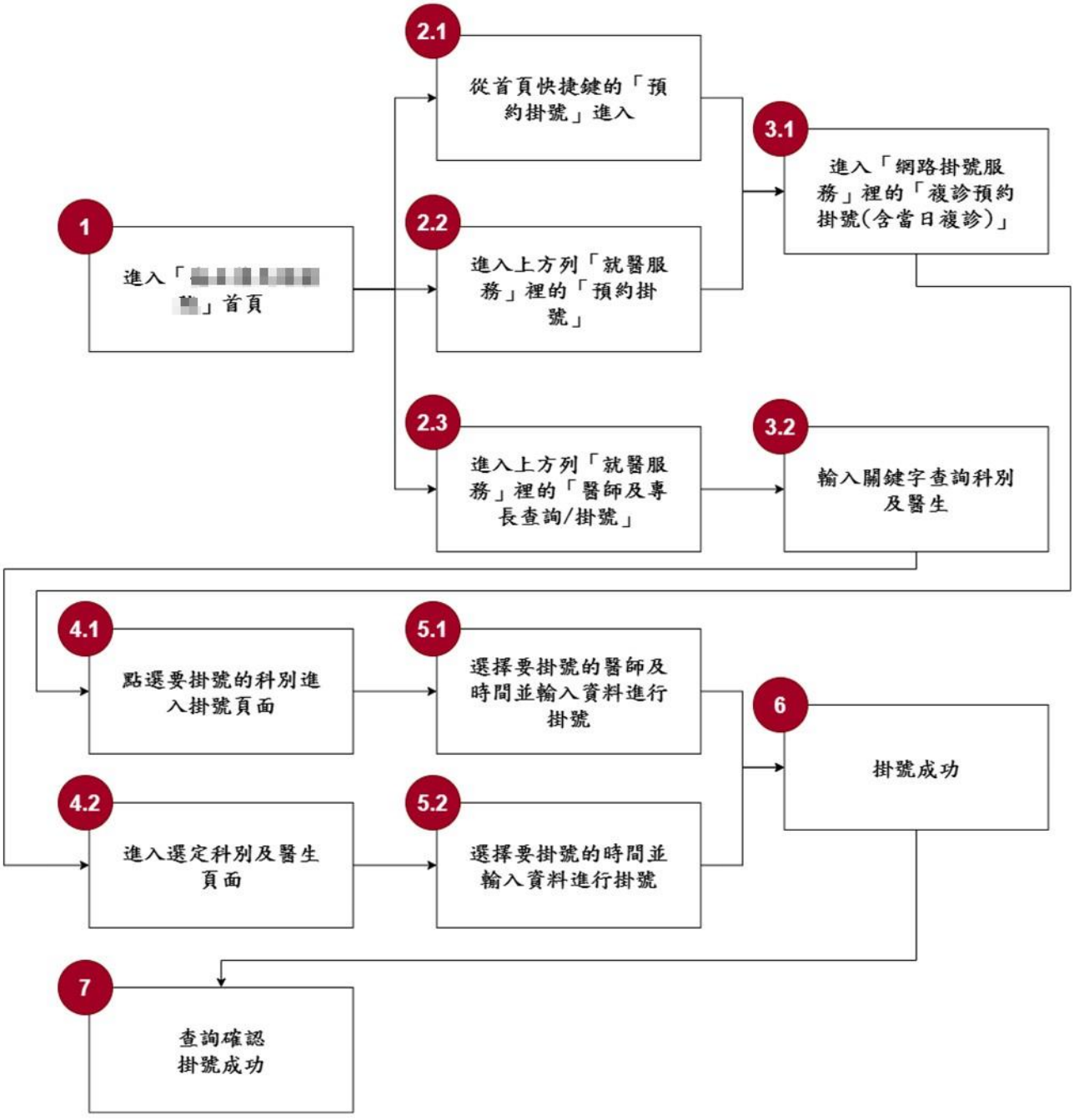


圖1：「ＯＯＯＯＯ醫院-複診掛號服務」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站目標族群為 45 歲以上或曾在ＯＯ掛號之民眾，測試者以符合目標族群為主，其它為輔。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，平常皆慣用電腦和智慧型手機聯絡與工作相關事務。

表1：測試成員相關背景

測試成員	性別	年齡	居住地	職業	ＯＯ掛號經驗	使用電腦時間長度
測試者 1	女性	27 歲	桃園市	資訊設計人員	有	6 小時以上/天
測試者 2	女性	50 歲	臺北市	教育輔導人員	有	3~4 小時/天
測試者 3	男性	50 歲	新北市	金融保險客戶服務人員	有	2~3 小時/天
測試者 4	男性	51 歲	臺北市	經營幕僚人員	有	2 小時以下/天
測試者 5	女性	49 歲	新北市	自由業	有	2~3 小時/天
設計專家	女性	36 歲	新北市	UX 研究人員	無	6 小時以上/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「ＯＯＯＯＯ醫院」首頁	無	測試者 1、3、4、5:搜尋ＯＯ/ＯＯＯ醫院/ＯＯＯＯ，因為ＯＯＯＯＯ醫院就在 google 頁面裡的第一個，所以沒有疑慮直接就點進ＯＯ首頁。	無
2.1	從首頁快捷鍵的「預約掛號」進入	無	測試者 1、3：進首頁馬上看到預約掛號按鈕，便直接使用了首頁預約快捷鍵。	無
2.2	進入上方列「就醫服務」裡的「預約掛號」	無	測試者 2:先在導航列搜尋，很快就找到對應功能。	無
2.3	進入上方列「就醫服務」裡的「醫師及專長查詢/掛號」	無	測試者 5:在查詢症狀對應科別時到達此頁面，並直接與於此頁面進行掛號。	無
3.1	進入「網路掛號服務」裡的「複診預約掛號(含當日複診)」	無	皆可順利成功至掛號頁面。	無

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
3.2	輸入關鍵字查詢科別及醫生	無	無	6 位測試者皆沒有在第一時間選擇該方式掛號。但因為找醫師的確是看診時會關注的項目，尤其是初診，所以依舊是不容忽視的關鍵頁面。
4.1	點選要掛號的科別進入掛號頁面	測試者 3：在確認科別時，想要用「病症」選科別，但在掛號頁無法找到，所以後來在掛號頁面左側的選單列表選擇「醫師及專長查詢/掛號」，進一步搜尋。 設計專家：一開始在選擇科別時有點遲疑，因為沒有高血壓科，後來聯想到跟心臟有關，而選擇了心臟內科。	測試者 1、2、4、5：都對高血壓病症很瞭解，都能直接說出是跟心臟內科有關。	在掛號頁面就可以設計讓使用者查詢病症對應科別的功能，會更有助於掛號。毋須讓使用者查詢後，再自行回到掛號頁面。
4.2	進入選定科別	測試者 3：想要	測試者 3:是由掛號頁	無

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
	及醫生頁面	從醫師的部分直接掛號，雖然有點進醫師介紹，在醫師名字右方也有綠色的掛號按鈕，但使用者沒有注意到，所以沒有找到掛號入口。後來再度回到原本的掛號頁面繼續完成掛號。	面直接連進醫師頁面，所以沒有太多問題。 測試者 5:有順利看到醫生姓名旁的掛號按鈕並進行掛號。	
5.1	選擇要掛號的醫師及時間並輸入資料進行掛號	無	因選擇好醫生後，系統會自動引導至頁面底部的填寫資料區塊，所以使用上沒有問題。	無
5.2	選擇要掛號的時間並輸入資料進行掛號	無	測試者 5：選好時間後，頁面有直接引導到填資料的掛號區塊。	測試者 5:透過這個方法連到掛號區塊。
6	掛號成功	無	在表格資料中，確認剛剛自己掛號的項目與內容是正確且完整。	無
7	查詢確認掛號成功	無	在掛號頁面的左側選單中，就能看到「複診掛號查詢」的項目，所	測試者 4、5：都有透過「複診查詢」確認掛號是

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
			以能快速且順利進行查詢。	否成功。

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多 24 秒，完成平均時間：5 分 24 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	無法自行解決之問題個數	可透過其他方式獲得所須資訊之問題個數
測試者 1	2 分	0	1
測試者 2	2 分 8 秒	0	2
測試者 3	10 分 45 秒	0	5
測試者 4	8 分 43 秒	0	1
測試者 5	4 分 54 秒	0	0
設計專家	4 分 04 秒	0	1

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[2] 平均為 88 分，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(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。此 SUS 分數僅作示範及參考用。

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

[2] 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、

序	問題	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
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	5	3	5	5
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	2	1	1	1	1
9	我很有自信能使用這個網站。	2	5	5	5	5
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	2	1	1	1	1
總分		65	100	82.5	92.5	100
分數均值		88				

(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.無法在掛號頁面判斷症狀與科別的對應關係

(1)需自行查詢症狀對應的科別

掛號頁面無針對每個症狀所對應的掛號科別進行說明，也未提供讓使用者查詢相關資訊的功能，使用者需依自身掛號經歷自行判斷(如圖 2)。

圖2：無法依病症查詢對應掛號科別

(2)找不到病症與科別說明

在醫生專長頁面以病症進行搜尋，搜尋結果僅會顯示相關醫生的基本資料與科別(如圖 3)，並無說明病症與科別之間的關聯，以致使用者無法得到預期的結果。

圖3：醫生專長頁面無說明病症與科別的對應關係

2.功能入口處之視覺設計不明顯

(1)醫師頁面的「掛號」按鈕不明顯，容易被忽略

醫師專長頁面提供「掛號」按鈕，方便使用者直接由此頁面進行掛號，但由於「掛號」按鈕不明顯(如圖 4)，僅有一位使用者透過此頁面按下「掛號」按鈕並成功連結至掛號頁面，另一位因沒有找到掛號連結而跳出頁面，再次回到首頁重新透過搜尋的方式，才找到掛號頁面。

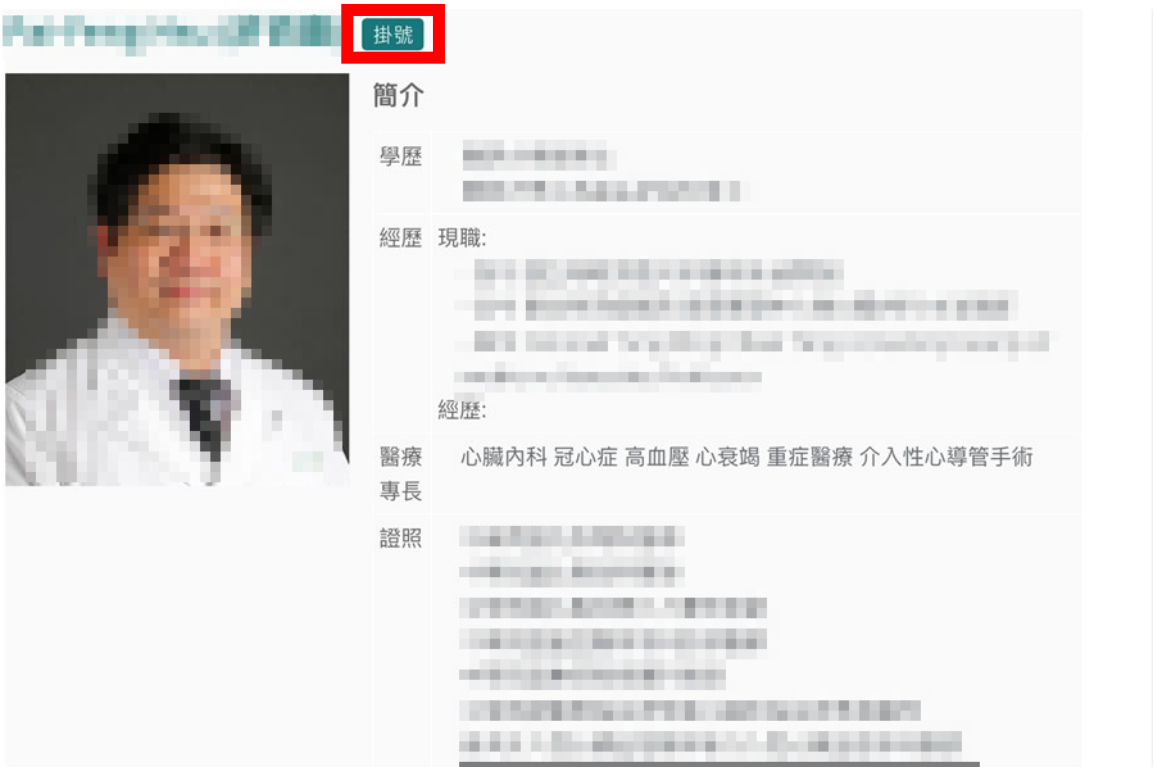


圖4：「掛號」按鈕不明顯

(2)掛號頁面無法連結回首頁

掛號頁面尚未設置可回到醫院官網首頁的入口或連結(如圖 5)，使用者需自行到 google 重新搜尋，才能再次進入首頁。

圖5：無法從掛號頁面連結回首頁

3.介面排版設計雜亂

掛號頁面的文字過多、色彩過於鮮豔雜亂且各行間距過小，導致文字不易閱讀(如圖 5)。本次因複診是常見的功能，於頁面第一個項目就能找到，然而，若要查的資料是 covid-19 疫苗接種，或是健康聲明書等其他功能，易花費時間尋找服務。

八、建議方案

ＯＯＯＯＯ醫院「複診掛號服務」，根據測試結果分析 3 大項關鍵議題「無法在掛號頁面判斷症狀與科別的對應關係」、「功能入口處之視覺設計不明顯」及「介面排版設計雜亂」，整理出 4 項建議方案，詳細說明如下：

(一)掛號頁面的子選單內容調整

選單項目可參考台大醫院(如圖 6)，將子選單修調為「依科別掛號」、「依病症掛號」及「依醫事人員姓名掛號」等較符合使用者常用的搜尋類別，讓掛號流程更快速且準確，並減少因掛錯科別重新掛號的情形。

圖6：「臺大醫院掛號系統」子選單內容範例

資料來源： https://reg.ntuh.gov.tw/WebAdministration/

(二)病症與科別對應整理

網站除了讓使用者可依病症掛號外，在確認病症與科別對應的頁面建議參考長庚醫院的作法(如圖 7)，於頁面列出不同科別所對應之病症，方便使用者查找。

由於科別及病症項目過於龐雜，易有同一種病症符合多個科別之情形，因此建議在科別與病症的配對一覽表上方加上「搜尋欄」，讓病患或家屬親友透過搜尋功能，快速找到相對應的科別，亦可在科別的欄位放

入「掛號」按鈕，藉由按鈕引導使用者直接連結至掛號頁面進行掛號，不需要在查詢完科別後自行重新尋找掛號頁面。

圖7：「長庚醫療財團法人」病症與對應科別整合範例

資料來源： https://register.cgmh.org.tw/Reference/1#reference_anchor_001

(三)加強掛號入口辨識度與連結性

1.調整掛號按鈕

醫師簡介頁面建議於醫師形象照下方設置「門診表」與「掛號」按鈕(如圖 8)，按鈕顏色可與醫生姓名顏色的互補色，例如色碼#AB6D39，或按鈕顏色與醫生姓名顏色一致，按鈕尺寸調大，讓「門診表」與「掛號」入口更明顯。

圖8：加強掛號入口辨識度

2.增加回到ＯＯＯＯ網站首頁的連結

掛號頁面建議考量多數使用者習慣，將回首頁的連結放置頁面左上方(如圖 9)，網站標識圖示連結能有效引導使用者返回首頁。

圖9：返回首頁連結入口範例

(四)依使用者的重要性重整資訊並優化網站介面

1.依使用者的目標調整網站資訊架構

ＯＯＯＯＯ醫院掛號服務及其他服務頁面內容過於繁雜，目前複診掛號測試未有太大的問題，但若執行其他任務，使用者易花費時間尋找目標資訊，建議將網站功能與資訊重整，並考量使用者目標分為常用、重要、緊急、次要資訊等類別(如表 5)，再依資訊重要性安排網站版面。

表5：網站功能或資訊重整

類別	功能與資訊
常用	● 網路掛號服務：(初診/複診）掛號、(初診/複診）掛號查詢及取消、醫師及專長(看診病症參考)、看診進度查詢、門診診次表 ● 人工掛號電話 ● 語音預約掛號電話 ● 特殊門診：脊椎側彎、腦性麻痺、兒童脊髓整合門診及遠距通訊門診 ● 醫師請假查詢 ● 掛號注意事項（權益、Q&A）
重要	Covid-19 疫苗預約接種、殘劑預約資格等
緊急	疫情應變（門診時間異動、實聯制流程、進出口管制）
次要資訊	● 慢箋預約領藥、領藥注意事項（時間） ● 親子/血緣鑑定說明、院外影像上傳同意書、其它參考資料 ● 門診檢查排檢查詢(更改限腸胃科) ● 網路掛號密碼服務 ● 門診/住院病人陪病及醫療需要探病系統

依表3可看出目前掛號頁面包含許多與掛號非直接相關之功能與資訊，推估許多使用者進到首頁後會直接點選「預約掛號」，但因掛號頁尚未有回首頁的連結，導致需在掛號頁面加入眾多公告資訊，才能讓病患及家屬充份獲得所需資訊。

因此，建議調整網站資訊架構及介面，協助使用者能更快找到所需資料，將導航列的功能項目根據病患及家屬會來醫院做的行為進行分類，例如掛號、門診、住院、急診、轉診、衛教、證明、費用等；第二區塊設定為重點推廣區；第三區塊為交通、掛號查詢、最新消息；最後一個區塊加上胖頁尾設計(如圖 10)。

圖10 ：掛號頁面調整範例

2.降低使用者閱讀資訊的負擔

醫院科別多，網站須協助使用者能快速閱讀資訊並找到掛號科別，建議將搜尋類別分為「依科別掛號」、「依病症掛號」、「依醫生掛號」，讓使用者能依自身重視的面向進行查詢，並設置搜尋功能列，讓使用者亦可輸入關鍵字進行搜尋。若不擅長搜尋者，可先依科別分類快速進行初步判斷，再展開細項查看詳細科別資料(如圖 11)。

圖11 ：科別查詢頁面範例

3.調整門診時間表呈現方式

原有門診時間表頁面排版會讓瀏覽頁面過長，導致使用者易忽略頁面下方的資訊，建議將表格第 1 欄位調整為「日期」，第 2、3 欄位調整為「上午診」、「下午診」，有開放的診間資訊及醫生姓名，列在「上午診」、「下午診」的欄位內容，縮短表格長度(如圖 12)，讓使用者更易瀏覽資訊，並同時看到上、下午診之看診資訊。

圖12 ：門診時間表頁面範例

以上 4 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五面向評估，列出網站服務優化順序如下表 6，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6：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
無法在掛號頁面判斷症狀與科別的對應關係	掛號頁面的子選單內容調整	1	效率
	病症與科別對應整理	2	易學 避免錯誤
功能入口處之視覺設計不明顯	加強掛號入口辨識度與連結性	3	效率
介面排版設計雜亂	依使用者的重要性重整資訊並優化網站介面	4	效率 易學 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.掛號頁面的子選單內容調整

B.病症與科別對應整理

C.加強掛號入口辨識度與連結性

D.依使用者的重要性重整資訊並優化網站介面

以上建議方案提供ＯＯＯＯＯ醫院「複診掛號服務」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	ＯＯＯＯＯ醫院首頁	ＯＯＯＯＯ醫院預約掛號	ＯＯＯＯＯ醫院預約掛號選科別	ＯＯＯＯＯ醫院預約掛號選醫生及時間	ＯＯＯＯＯ醫院預約掛號輸入生份證字號
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 蠻清楚看到左下方選單有預約掛號	狀況：1 進去之後，版面有點花，不好閱讀，不過也很快找到第一個複診預約掛號	狀況：1 進去後選科別，有點不清楚高血壓要選哪一科，選了心臟科	狀況：2 其實沒注意到上方有寫“高血壓特別門診”，就選了一個醫生掛號	狀況：1 輸入身分證字號

頁面名稱	ＯＯＯＯＯ醫院預約掛號預約結果				
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 完成預約				

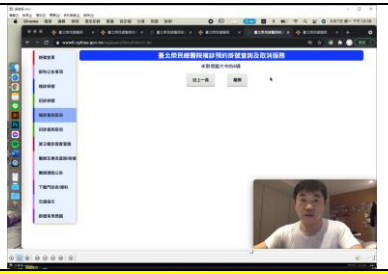
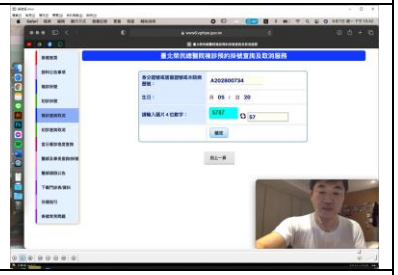
測試者 2：

頁面名稱	首頁	首頁指引	掛號服務及其他服務	各科及科別	醫生門診表
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 尋找可以搜尋院內掛號的介面	狀況：1 在首頁的指引很快速的找到就醫服務點選並展開文字出來，馬上就看見排在第一個的預約掛號文字。	狀況：1 在首頁的指引下點選預約掛號則會跳出掛號服務及其他服務，這介面又分網路掛號、電話掛號及一些其他服務，分門別類的很細，很容易操作。	狀況：1 點選複診預約掛號，直接進入各科及科別，也因家人是要回診定期檢查高血壓，所以清楚知道是心臟內科，可以很快速的找到內科在去尋找心臟內科。	狀況：1 點選心臟內科，便會出現你所要復診的醫生及時間表的介面，又分早上門診、下午門診及 2 週開放預約掛號，如你所要複診的醫生預約滿或是休假，也會在醫生預約掛號門診表告知，讓你能很清楚的瞭解，並且預約掛號。
碰到的狀況或問題		狀況：2 跟著再點開預約掛號，便會跳到另一個頁面。	狀況：2 因要網路掛號，則往這方面找尋，也因是複診預約掛號，很容易就在網路掛號服務這邊尋找到，在每個服務的區塊都能明確的指引正確方向。		

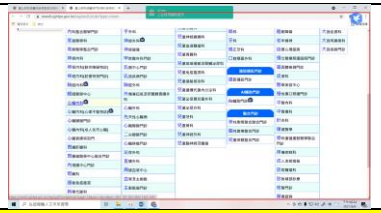
頁面名稱	預約醫生門診	填寫預約表格	預約掛號查詢及取消服務		
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 找尋到要複診的醫生並點選，頁面會很快速的帶領你到另一個介面。	狀況：1 直接填表格預約，表格預約很簡單，只要輸入身分證及月/日就完成掛號。	狀況：1 完成掛號，頁面會帶領到預約掛號查詢及取消服務的頁面，從這頁面可以很清楚看到你所預約掛號的日期、科別、時段、診間、醫師、序號、位置及掛號的狀態會告知是否有成功預約掛號，是一個非常便民的掛號系統。		

測試者 3：

頁面名稱	首頁	掛號服務首頁	複診掛號	部科公告事項	醫師及專長查詢
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 掛號連結在首頁即可找到。	狀況：2 畫面排版有點雜亂，且顏色有點太亮眼，無法快速找到所需目標，需要花時間找一下。	狀況：1 發現有搜尋列可以直接搜尋。	狀況：2 進入部科公告事項，想看能否以病名查詢科別，但沒成功找到。	狀況：1 改嘗試使用醫師及專長查詢，成功搜尋。
碰到的狀況或問題			狀況：2 無法用病名或病因尋找科別。		

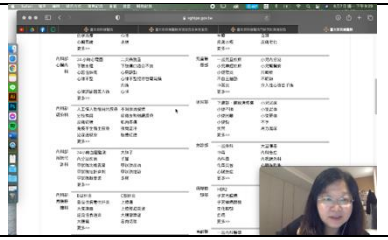
頁面名稱	醫師及專長查詢	醫生簡介	掛號資料	掛號資料查詢(chrome 瀏覽器)	掛號資料查詢(Safari 瀏覽器)
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 順利以病名尋找到相關科別醫生	狀況：2 找不到可直接掛號此醫生的按鈕，須跳回掛號頁面重新掛號。	狀況：1 掛號完成會直接跳出掛號狀態資訊。	狀況：2 想再次確認掛號是否成功，但在輸入驗證碼時不斷出現錯誤，最後放棄。	狀況：1 換一個瀏覽器試試看，順利完成。

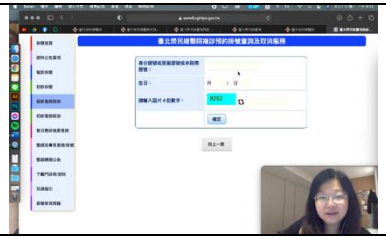
測試者 4：

頁面名稱	搜尋醫院頁面	掛號服務及其他服務	掛號服務(限複診)	掛號服務(限複診)	門診表
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 相關字沒打完就能看到，而且有子項目，可以很順利點選	狀況：1 非常容易可看到複診或初診掛號的選項	狀況：1 可清楚看到各科別的分類，及各診別的看診時間，我要掛高血壓病症的門診，所以就直接找尋心臟內科	狀況：2 心臟內科有幾個區分，剛開始不確定選哪一個，不過，有括號區分，包括一般心臟內科、心律不整、成人先天心臟，	狀況：1 非常清楚列示上午、下午、夜間的門診表，包括日期及診間、額滿與否，所以滿容易可以點選
碰到的狀況或問題				狀況：1 因為這樣區分，我就知道該如何選擇	

頁面名稱	門診表	複診預約掛號查詢及取消服務			
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 點選要掛號的醫師診別時段後，顯示該醫師的日期時段和診間，只要輸入身分證字號或病歷號，還有生日即可	狀況：1 已完成預約掛號，還可以核對掛號資料，還有顯示看診位置，滿人性的資訊			

測試者 5：

頁面名稱	首頁	首頁	掛號頁面	醫生頁面	醫生頁面
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 以 google 搜尋順利找到ＯＯ總醫院首頁。	狀況：1 直覺找到預約掛號入口。	狀況：1 順利找到複診掛號頁面，但不確定高血壓要掛哪一科。	狀況：1 進入醫師及專長頁面，嘗試查詢自己該掛號哪個科別。	狀況：1 找到相對應的科別，找一個看得順眼的醫生掛號。
碰到的狀況或問題					狀況：1 覺得女醫生應該比較細心，決定掛個女醫生。
碰到的狀況或問題					狀況：1 醫生頁面就可以直接掛號很方便。

頁面名稱	掛號完成	掛號完成	掛號查詢	掛號查詢	
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 點選醫生後會跳出該醫師可看診的時間，很清楚。	狀況：1 掛號成功後會跳出資訊頁面。	狀況：1 為確保掛號成功,再次前往掛號查詢頁面進行查詢。	狀況：1 查詢成功，確認有掛號。	
碰到的狀況或問題	狀況：1 直接在下方填寫身分證字號和生日即可掛號。	狀況：1 有提供掛號序號和號碼對應的門診時間,可以根據自己的號碼再前往醫院,很方便。			

設計專家：

頁面名稱	會員登入頁	掛號頁	掛號頁（上午診）	掛號頁（下午診）	輸入掛號資料
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 在 google 上搜尋「ＯＯ掛號」就點進到「掛號頁面取消頁」。	狀況：2 一開始是在思考「高血壓」是什麼科。瀏覽了一下科別，後來想到或許是跟心臟有關，因為是血壓。	狀況：1 有看到「高血壓特別門診」所以會想選那一個時段。一開始有注意到 3307 診下午門診。但在頁面上，沒有注意到寫著「上午門診」。所以一直想選，但沒有選到。只好先選了一個。	狀況：1 點了之後，發現可以滑到「下午門診」，就趕快選「3307 診-下午門診」。	狀況：1 選好之後往下滑，就看到填寫資料的部分。

頁面名稱	掛號成功頁				
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 填完之後，就預約好了。很快就完成，感覺很棒！				