

數位發展部

113 年度政府網站易用性測試建議報告

OOOOOOOOO

OO 疫苗接種預約系統

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.....	16
九、 結語.....	20

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	8
表 4	: 網站使用者體驗量表	9
表 5	: 網站服務優化順序	20

圖目錄

圖 1	: 「OOOOOOOOO-OO 疫苗接種預約系統」服務流程關鍵步驟	4
圖 2	: 公告訊息中，以「OO 打疫苗」稱呼 OO 疫苗接種預約系統	12
圖 3	: 電腦版的段落過寬，造成閱讀困難	13
圖 4	: 疫苗選擇介面，A 已選擇、B 無法選擇、C 未選擇的標示不清	14
圖 5	: 預約成功訊息較難閱讀	15
圖 6	: 索引列示意圖，捲動時始終固定在頁面上	17
圖 7	: 錯誤訊息示意圖	18
圖 8	: 施打疫苗種類示意圖	18
圖 9	: 預約完成頁面示意圖	19

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，易用性是指服務的使用者在特定情境中為達特定目標，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好的使用者體驗，目的是檢視既有的網站與服務，使用者在操作的過程中面臨哪些問題與阻礙。測試步驟如下：

- (一)說明測試目的與注意事項：讓測試者瞭解測試之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測試方法，完成指派之任務。放聲思考法是指引導測試者在每一個互動過程中，將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：OOOOOOOOO
- 2.申請時間：2025 年 3 月 7 日
- 3.網站名稱：OOOOOOOOO
- 4.網址：OOOOO
- 5.網站目標族群：一般民眾

(二)測試標的

- 1.服務名稱：OO 疫苗接種預約系統
- 2.服務目的：節省民眾時間，完成疫苗預約服務
- 3.測試目的：想瞭解目前網路申請疫苗預約時間，民眾操作是否順利
- 4.預計完成操作時間：5 分鐘
- 5.預期服務產出：民眾完成操作醫院網路掛號後跳出彈跳視窗，視窗顯示掛號成功、掛號號碼、看診醫師和看診病號

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 3 個關鍵步驟，如下圖 1。

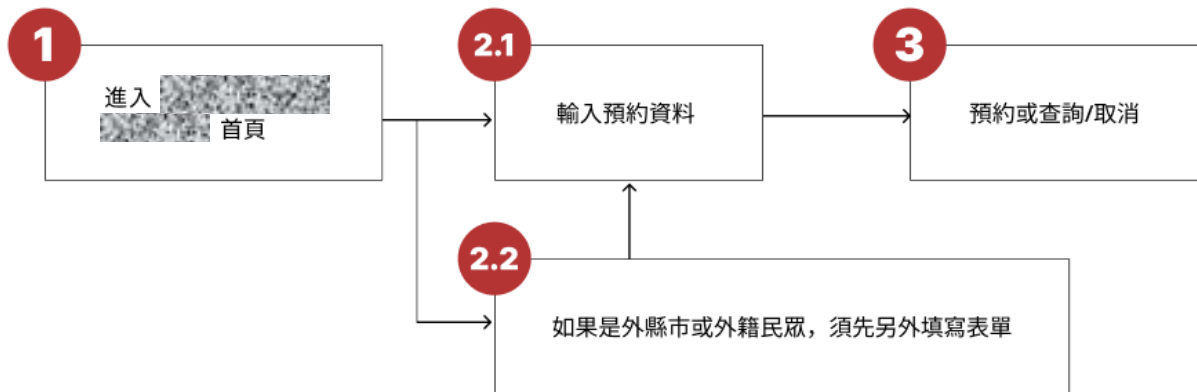


圖1：「OOOOOOOOO-OO 疫苗接種預約系統」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站為具有防疫需求之民眾，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	女性	28 歲	新北市	軟體、工程人員	約 10 小時/天
測試者 2	男性	26 歲	雲林縣	工程研發人員	約 6 小時/天
測試者 3	男性	41 歲	臺中市	行政/總務人員	約 10 小時/天
測試者 4	女性	22 歲	臺中市	學生	約 10 小時/天
測試者 5	女性	26 歲	新北市	專案/產品管理人員	約 6 小時/天
設計專家	男性	40 歲	基隆市	設計專家	約 10 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 疫苗接種預約系統」首頁	設計專家，一開始是獲得 OOOOO 的網址，但在 OOOOO 網站沒有直接的疫苗預約入口。 透過站內搜尋，找到的相關網站名稱為：OO 打疫苗，與最終抵達的網站名稱不一致。	測試者 1，直接進入該首頁，沒有任何問題。 測試者 2，在 google 搜尋，直接輸入 OO 疫苗接種預約系統。關鍵字精準，正確無誤地進入首頁。 設計專家、測試者 3，在 google 搜尋，輸入「OO 疫苗」，下方推薦字串立即出現「OO 疫苗接種預約系統」，因此測試者在第一時間就能正確找到網頁。	google 搜尋較沒有問題；OOOOO 的網站，反而沒有明確的連結。
2	輸入預約資料		測試者 4，頁面資訊清楚，測試者可以明確了解需要填寫的資料為何。	

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
			因此資料提交後，即可進入下一階段。	
2.1	外縣市或外籍人士需額外填寫表單	測試者 1、2，第一次進入網站後，確認有哪些疫苗可施打，便直接先填寫資料。 系統有反應「不在造冊名單內」。設計專家、測試者 1、2 有再度查詢原因，有發現外縣市的民眾，需先填寫另一個表格，隔日資料才會建立在資料庫內，方能預約。 測試者 1，因此在此處就結束測試。 測試者 2，有額外填寫表單，但因系統無法即時更新，需等隔日造冊。測試者 2 也在此處結束測試，未正式進入到時段預約。	測試者 3，有先完整閱讀預約接種的說明文件。因此，在看到外縣市人士需額外填寫表單，則立即點擊連結，並進行資料填寫。 設計專家，提交表單後，大約過 1-2 小時後再度測試就順利登入。	外縣市或外籍人士的提示資訊不夠清楚。可讀性與吸引力有待加強。
3	預約或查詢/取消	測試者 1、2，因不在造冊名單內，當天無	測試者 3，會閱讀疫苗選項上的內	目前系統無法進行「多重預約」。如需

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		法完成預約。	容，因此可正確選擇疫苗類型。	檢視該需求是不為真實存在。
		設計專家、測試者 3、4，成功預約第一個時段後，按下「返回」，就回到填寫資料的頁面，而非選擇時段的頁面。	測試者 3，預約地點、時段及可預約人數的資訊呈現明確，使用者可正確選擇。	疫苗選擇介面中，已選擇、未選擇、無法選擇的標示不清，且疫苗的多選規則也並未說明。
		設計專家、測試者 3、4，欲再次預約，但系統會直接跳到預約成功畫面，導致需先刪除第一個預約，才能再次預約。無法一次預約兩個時段以上。	測試者 3，預約成功後，系統也有提供接種前需準備的證件，以利民眾可以順利接種。	預約完成後的顯示頁面，資訊未有分層設計，可能造成閱讀、保存或是分享上的困難。

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多 0.6 分鐘，完成平均時間：5.6 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	2 分鐘	0	2
測試者 2	3 分鐘	2	2

測試者 3	14 分鐘	2	1
測試者 4	6 分鐘	2	0
測試者 5	3 分 17 秒	1	0
設計專家	6 分 01 秒	3	1

3.透過網站使用者體驗量表瞭解使用者的認同程度，本服務各構面可靠性均值 3.80、回應性均值 3.00、保證性均值 3.75、體貼性均值 2.95、易用性均值 4.10、資訊品質均值 4.10，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	2	5	4	5
	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)	4	2	1	2	5
	3	此政府網站能提供正確的導引	3	3	5	4	5
	4	此政府網站會正確紀錄我申請的服務資訊	4	3	5	5	5
	各測試者均值		3.75	2.5	4	3.75	5
	構面均值		3.80				

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
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	3	3	5	5	5
	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)	1	3	1	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	1	3	1	2	5
	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	1	3	1	2	5
	各測試者均值		1.5	3	2	3.5	5
	構面均值		3.00				
保證性	9	此政府網站值得信賴的	4	3	5	5	5
	10	我在此政府網站線上或臨櫃，申辦或操作時覺得安全	4	3	5	5	5
	11	此政府網站的線上或臨櫃客服人員的回覆是有禮貌的	4	4	1	5	5
	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	1	3	1	2	5
	各測試者均值		3.25	3.25	3	4.25	5
	構面均值		3.75				
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)	1	3	1	4	5
	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	1	3	1	4	5
	15	承上題，此政府網站會給予民眾各別的關懷	1	3	1	3	5
	16	此政府網站提供民眾方便使用網站的時間	1	3	5	4	5
	各測試者均值		1	3	2	3.75	5
	構面均值		2.95				

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
易用性	17	我認為我會經常使用此網站	1	3	1	4	5
	18	我覺得此網站是簡單的	4	5	5	5	5
	19	我認為此網站很容易使用	3	4	5	5	5
	20	我不需要有人幫助就能使用這個網站	2	2	5	2	5
	21	我覺得此網站的功能整合得很好	2	1	3	5	5
	22	我覺得此網站很一致	3	2	3	4	5
	23	我認為大多數的人可以很快地學會使用此網站	4	1	5	5	5
	24	我覺得此網站使用起來並不麻煩	5	1	5	5	5
	25	我有自信能使用此網站	3	2	5	5	5
	26	我不需要學習很多事情，就能使用此網站	3	3	5	5	5
	各測試者均值		3	2.4	4.2	4.5	5
	構面均值		4.10				
資訊品質	27	此網站提供的資訊是正確的	4	3	5	5	5
	28	此網站提供的資訊是最新的	4	3	5	4	5
	29	此網站提供的資訊是相關的	4	3	5	5	5
	30	此網站提供的資訊是容易瞭解的	2	3	3	4	5
	各測試者均值		3.5	3	4.5	4.5	5
	構面均值		4.10				

(二)關鍵議題

1.網站入口不完善

若非知道完整的網站名稱、由搜尋引擎搜尋結果進入，則由 OOOOO 網站難以搜尋到此預約系統入口。

OOOOO 網站的「預防注射疫苗接種」功能區塊僅有疫苗的公告，並沒有直接導向預約系統的連結，必須進入單篇公告訊息內才有相關連結可以前往。

2.網站名稱不一致

在網站(OOOOO)中，名稱為「OO 疫苗接種預約系統」，但在 OOOOO 的公告中，則網站名稱為「OO 打疫苗」。



圖2：公告訊息中，以「OO 打疫苗」稱呼 OO 疫苗接種預約系統

3.預約系統首頁說明可強化可讀性與吸引力

目前的預約系統說明內容，因版面配置問題，電腦上文字段落過寬，手機板則是整體版面過長，儘管內容已簡明扼要，但仍容易遭使用者略過。



圖3：電腦版的段落過寬，造成閱讀困難

4.外縣市民眾預約提示不明確

在說明中有登載非 OO 市民眾的預約方式，但仍容易遭到忽略，而提示訊息「不在造冊名單內」則過度簡略，可能導致部分民眾的困惑，且訊息出現的位置在下方，會自行消失，民眾可能無法在這麼短的時間內了解失敗的原因。

5.疫苗選擇機制標示不明顯

疫苗選擇介面中，已選擇、未選擇、無法選擇的標示不清，且疫苗的多選規則也並未說明。

The screenshot shows the '疫苗接種預約系統' (Vaccine Injection Appointment System) interface. It is divided into three main sections: '選擇接種疫苗' (Select Vaccine), '選擇接種地點' (Select Location), and '選擇預約時間' (Select Appointment Time).

- 選擇接種疫苗 (已選 1 種疫苗):** This section displays a grid of vaccine options. Annotations A, B, and C are placed over specific buttons:
 - A:** Points to the '新冠疫苗: 滅活疫苗 (mRNA)' button, which is highlighted in orange.
 - B:** Points to the '新冠疫苗: 針劑疫苗 (mRNA)' button, which is greyed out.
 - C:** Points to the '新冠疫苗: 針劑疫苗 (mRNA)' button, which is also greyed out.
- 選擇接種地點:** This section includes a QR code and a dropdown menu for selecting the location. It indicates that 1671 locations are available.
- 選擇預約時間:** This section shows a grid of appointment slots for the dates 2025-06-11 and 2025-06-12. Each slot displays the time range and the number of available spots.

圖4：疫苗選擇介面，A 已選擇、B 無法選擇、C 未選擇的標示不清

6.預約完成後的訊息較多較雜

預約完成後，由於資訊詳細，但排列上並未有分層設計，可能造成閱讀、保存或是分享上的困難。

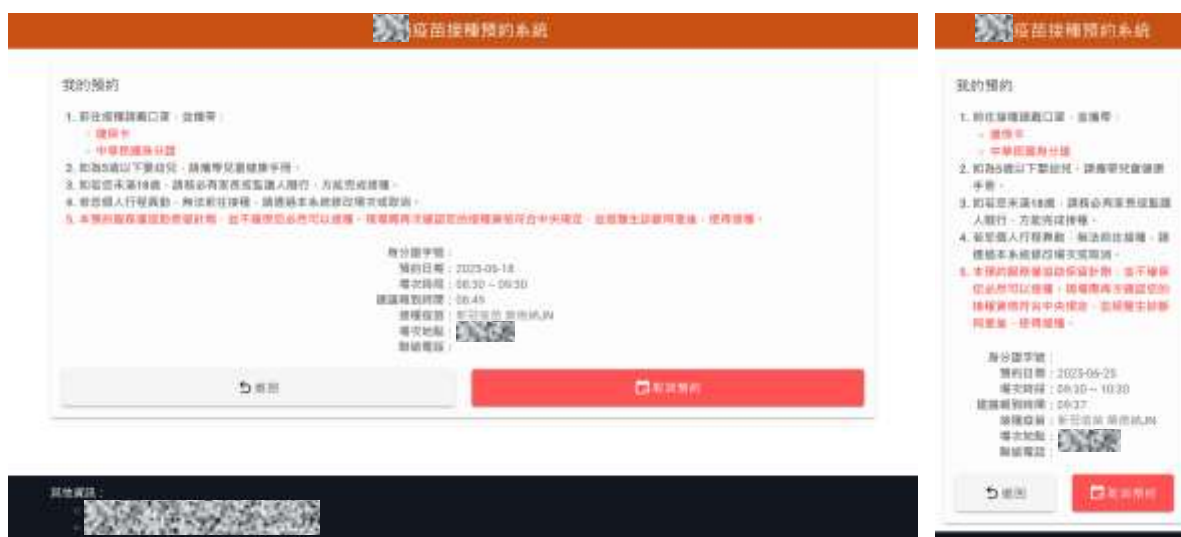


圖5：預約成功訊息較難閱讀

八、建議方案

OOOOOOOOO 之「OO 疫苗接種預約系統」，根據測試結果分析，歸納出六大關鍵議題：「網站入口不完善」、「網站名稱不一致」、「網站可強化可讀性與吸引力」、「外縣市民眾預約提示不明確」、「疫苗選擇機制標示不明顯」、「預約完成後的訊息較多較雜」。整理出六大建議方案，詳細說明如下：

(一)在 OOO 網站加上預約系統入口

在 OOO 網站相關區塊內新增連結。

(二)統整網站名稱

使用單一網站名稱，例如統一使用「OO 疫苗接種預約系統」。

(三)重新編排頁面並加入索引

建議此版面可以更活潑多元的方式進行排版，或增加索引，可提示本頁所登載的內容，增加使用者閱讀的機會。



圖6：索引列示意圖，捲動時始終固定在頁面上

(四)詳細敘述預約失敗的原因，可以的話簡述解決的方法

建議可在失敗彈出的提示訊息「不在造冊名單內」後增加詳細說明，或是可建立「非設籍本市民眾預約說明」的按鈕，點選後將頁面捲動至相對的說明章節，或直接引導至登錄表單。



圖7：錯誤訊息示意圖

(五)強化選擇標示

以更明確的方式呈現疫苗選擇的表單，並清楚標示不能選擇的原因。

圖8：施打疫苗種類示意圖

(六)根據資訊重要性編排內容

預約資訊部分建議可放大資訊文字，手機版可考慮截圖需求，妥善排版。也可考慮增加「複製內容」功能，可快速複製文字後貼往其他通訊軟體。



圖9：預約完成頁面示意圖

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
網站入口不完善	在衛生局網站加上預約系統入口	1	效率
網站名稱不一致	統整網站名稱	2	效率
預約系統首頁說明可強化可讀性與吸引力	重新編排頁面並加入索引	3	滿意度
外縣市民眾預約提示不明確	詳細敘述預約失敗的原因，可以的話簡述解決的方法	4	滿意度
疫苗選擇機制標示不明顯	強化選擇標示	6	避免錯誤
預約完成後的訊息較多較雜	根據資訊重要性編排內容	5	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.在 OOO 網站加上預約系統入口

B.統整網站名稱

C.重新編排頁面並加入索引

D.詳細敘述預約失敗的原因，可以的話簡述解決的方法

E.強化選擇標示

F.根據資訊重要性編排內容

以上建議方案提供 OOOOOOOO「OO 疫苗接種預約系統」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

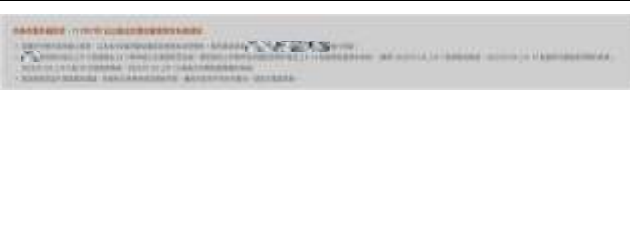
測試狀況數字與方框底色代表意義如下。

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；

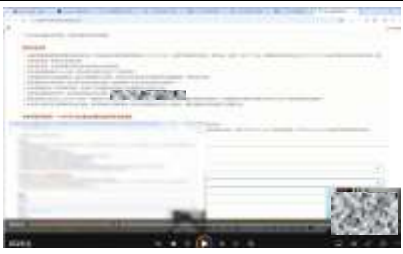
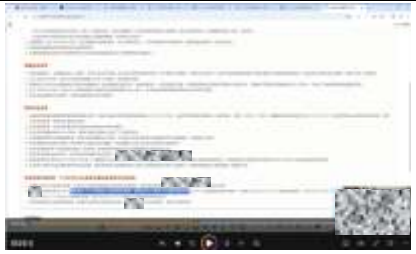
3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

測試者 1：

頁面名稱	進入疫苗接種預約系統首頁	進行個人資料填寫	查看預約接種說明
頁面截圖			
遇到的狀況	1. 收到的任務是要進行預約接種新冠疫苗，一進來的頁面是可接種的疫苗說明，往下滑到底很快就能看到疫苗個人資料填寫區	1. 依照需求填寫個人資料，填寫完畢後很明顯可以看到「接種預約」的按鈕	3. 系統顯示「不在造冊名單內」，推測疫苗可能僅限 00 市民預約。往上滑查看說明後才發現，外縣市民眾如果要預約，需要先填寫表單，並在隔天上午進行同步。因為測試報告要

況或問題	域。		交件的時間已經快到了，無法進行後續預約。我會覺得如果有身份限制，應該在一開始填寫資料時就要有確認，並且要連貫地提醒使用者需先完成表單填寫，並等候系統同步後才能預約，這樣流程上會比較清楚。
		3. 送出後發現跳出 警語無法完全預約	

測試者 2：

頁面名稱	首頁	首頁往下滑	不在造冊名單，警示內容	看到文字說要填寫表單
頁面截圖				

遇到的狀況或問題	1. 到首頁，會讓人覺得要往下捲	1. 繼續往下滑，輸入手機號碼、姓名、生日。	2. 確定是警示內容	2. 半信半疑，準備填寫表單。
		3. 按下確定後，發現有紅字。		

頁面名稱	外縣市外籍民眾申請使用表單	成功送出表單	回到首頁，往下滑。
頁面截圖			

遇到的狀況或問題	1. 繼續填寫整份表單	1. 表單送出成功。	3. 發現還是不在造冊名單
----------	-------------	------------	---------------

測試者 3：

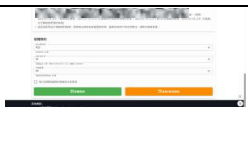
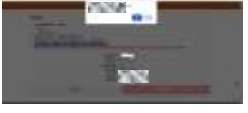
頁面名稱	首頁	預約表單	外縣市預約表單
畫面截圖			

碰到的狀況或問題	1. 網頁有詳細說明目前可施打疫苗的種類, 還有各種注意事項須知很詳細	2. 須先填寫外縣市預約表單才能繼續使用預約系統, 有先說明故隔天再預約	1. 表單內容說明注意事項與預約需要提供那些個人資訊
	3. 不知 JN.1 是什代號		

頁面名稱	接種預約表單	預約成功	取消預約
畫面截圖			

碰到的狀況或問題	1. 提供許多場次可供選擇, 但只能選取一個場次	1. 預約成功後到現場接種有說明需要注意那些事項提醒市民注意	1. 取消預約直接可點選很方便
	2. 原本以為可以多預約幾個場次預備但不行一次只能預約一個場次, 需先取消才能預約新場次	1. 預約個人資料及場次皆有備註	1. 要取消舊的預約才能預約新場次

測試者 4：

頁面名稱	首頁注意事項	身分登入	選擇接種疫苗	預約成功畫面	取消畫面		
頁面截圖							

遇到的狀況或問題	1. 資訊明確且可讀性高，大部分的問題都可以在上面看到回答(例如:外縣市人如何接種)	1. 身分證即為識別系統，若輸入錯誤或外縣市的居民，會立即跳出不在造冊名單的警告	1. 下拉式選擇可清楚選擇施打區域並跳出有配合的診所	1. 接種資訊清楚，還會根據目前時間的預約人數提出建議報到時間	1. 取消流程簡單，一個按鍵即可完成取消，便可以再次申請新的預約時間		
	2. 字體偏小無法挑選大小，可能對眼睛視力不太好的人不太友善		1. 目前可施打人數清楚呈現，民眾可自行選擇	2. 字體偏小無法挑選大小，可能對眼睛視力不太好的人不太友善			

測試者 5：

頁面名稱	首頁	登記頁面	說明文字	外縣市者專用表單			
畫面截圖							
碰到的狀況或問題	1. 順利進入預約頁面，首頁即看到新冠病毒預約相關說明，往下滑動進行預約。	1. 登記後跳出視窗，提示並未在造冊名單內。	1. 在頁面上方發現相關說明文字，說明外縣市者填寫另外填寫表單後即可預約疫苗。	1. 進入外縣市者專用表單查看，發現需要等待一個工作天左右才會協助完成名單造冊。			

		2. 再次輸入資料，跳出一樣的提示框，覺得困惑，開始找相關資料。		1. 了解到即使是外縣市居民，也能預約疫苗。		
--	--	----------------------------------	--	------------------------	--	--

設計專家：

頁面名稱	OOOOOOOO	OO 疫苗接種預約系統	預約表單
畫面			
碰到的狀況或問題	1. 收到的文件裡有 OOOOOO 的連結，直接點進連結後，然而，在 OOO 網站難以搜尋到此預約系統入口。 2. 在網站（OOOOOO）中，名為「OO 疫苗接種預約系統」，但在 OOOOOO 的公告中，則網站名為「OO 打疫苗」。	1. 網頁有詳細說明目前可施打疫苗的種類，還有各種注意事項，內容很詳細。 2. 目前的預約系統說明內容，因版面配置問題，電腦上文字段落過寬，手機板則是整體版面過長，儘管內容已簡明扼要，但仍容易遭使用者略過。 建議此版面可以更活潑多元的方式進行排版，或增加索引，可提示本頁所登載的內	1. 在說明中有登載非 OO 市民眾的預約方式，但仍容易遭到忽略，而提示訊息「不在造冊名單內」則過度簡略，可能導致部分民眾的困惑，且訊息出現的位置在下方、會自行消失，民眾可能無法在這麼短的時間內了解失敗的原因。

		容，增加使用者閱讀的機會。	
--	--	---------------	--

頁面名稱	外縣市預約表單	時段預約	預約成功頁面
畫面			
碰到的狀況或問題	無	1. 疫苗選擇介面中，已選擇、未選擇、無法選擇的標示不清，且疫苗的多選規則也並未說明。	1. 預約完成後，由於資訊詳細，但排列上並未有分層設計，可能造成閱讀、保存或是分享上的困難。

頁面名稱	要重覆預約，會回到預約表單頁	按下預約，會直接進到預約成功頁	
------	----------------	-----------------	--

畫面			
碰到的狀況或問題	1. 無重覆預約的功能	1. 預約完成後，由於資訊詳細，但排列上並未有分層設計，可能造成閱讀、保存或是分享上的困難。	