

數位發展部

113 年度政府網站易用性測試建議報告

OOOOOOOO

網路掛號

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.....	1
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.....	19
九、 結語.....	27

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	29

圖目錄

圖 1	: 「OOOOOOO-網路掛號」服務流程關鍵步驟	4
圖 2	: 掛號服務科別分類頁面架構不清晰	12
圖 3	: 掛號服務科別分類頁面「18 歲以下請掛兒科門診」提示	13
圖 4	: 預約掛號結果頁面	13
圖 5	: 掛號介面的資訊難以辨識個別功能	14
圖 6	: 點擊醫師連結失效	15
圖 7	: 初診表單缺乏欄位「必填」的提示	16
圖 8	: 初診表單生日欄位	16
圖 9	: 初診表單就醫權益事項	17
圖 10	: 從「首頁」進入「預約掛號」頁面不一致	18
圖 11	: OOOOOO 附設醫院網站「依科別查詢」頁面	20
圖 7	: OOOOOO 附設醫院網站「依科別查詢」頁面	20
圖 12	: OO 醫院「選擇看診科別」頁面	21
圖 13	: OO 醫院「掛號結果」頁面	22
圖 14	: OO 醫院「我要掛號」頁面	23
圖 15	: 國 OOOOOOOOOOOO 學系「網頁建置中」頁面	24

圖 16	: OO 銀行網站「信用卡申請」頁面	25
圖 17	: OO 醫院「我要掛號」頁面—錯誤及時提醒	25
圖 18	: OO 醫院「我要掛號」頁面	26
圖 19	: OO 銀行「信用卡申請」頁面	27
圖 20	: OOOOOOOO	28

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測試方法，完成指派之任務。放聲思考法為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：OOOOOOOO
- 2.申請時間：2025 年 3 月 10 日
- 3.網站名稱：OOOOOOOO
- 4.網址：OOOOOO
- 5.網站目標族群：就診民眾及陪病家屬或人員

(二)測試標的

- 1.服務名稱：網路掛號
- 2.服務目的：可透過網路預約掛號節省民眾時間
- 3.測試目的：想瞭解目前網路掛號服務，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：成功掛號科目、診間及叫號資訊

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 6 個關鍵步驟，如下圖 1。

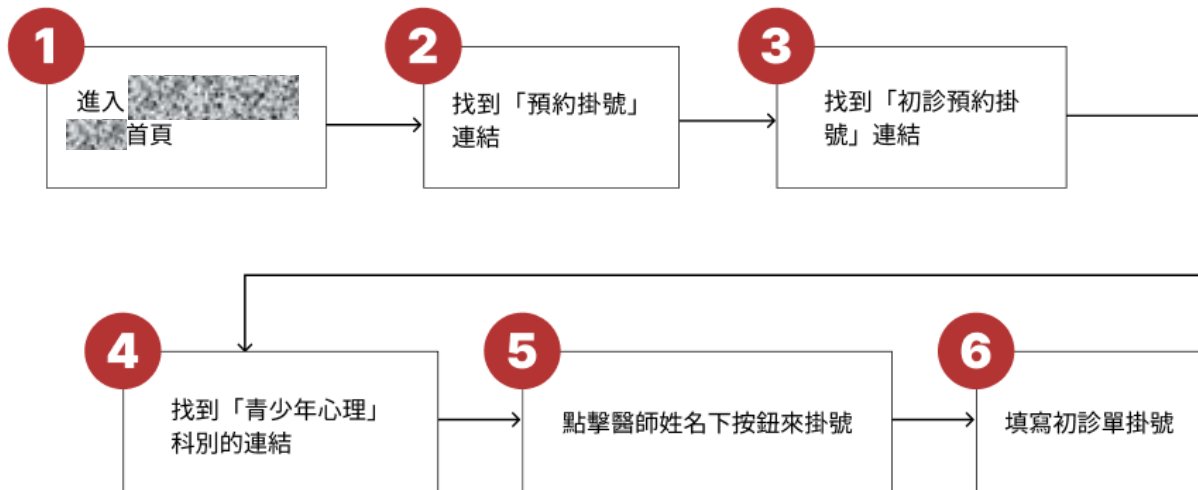


圖1：「OOOOOOOO-網路掛號」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站為就診民眾及陪病家屬或人員，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	31 歲	桃園市	軍警消防人員	約 4 小時/天
測試者 3	女性	29 歲	桃園市	學生	約 10 小時/天
測試者 4	女性	38 歲	臺北市	行政/總務人員	約 4 小時/天
測試者 5	女性	38 歲	桃園市	法務/智財人員	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「OOO」首頁	無	能輕易在 google 搜尋到。	無
2	找到「預約掛號」連結	無	「預約掛號」在首頁的選單中第一項。	無
3	找到「初診預約掛號」連結	無	在頁面的第二項就是「初診預約掛號」。	無
4	找到「青少年心理」科別的連結	測試者 1、2、設計專家：不確定該症狀應該掛的科別。 測試者 1、2 選擇了家醫科。 設計專家：婦幼類別上面寫著寫「18 歲以下請掛兒科門診」，因此以為要掛號的科別在婦幼類別中。	無	1.使用者不清楚醫院業務與醫學專業，故無法正確判斷須要掛號的科別。 2.使用者會依循網站提供的分類指示進行查詢，分類與查詢項目不一致時；將造成使用者困惑。
5	點擊醫師姓名下按鈕來掛號	設計專家：點選名字時會跳出醫生簡介，與名字下方	無	1.使用者點擊連結時，若缺乏明確的反饋，導致使用者的疑惑。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		的選擇掛號距離接近，容易誤觸。部份醫生點選名字時沒有跳出醫生簡介。		
6	填寫初診單掛號	測試者 1：在同意事項區塊中，旁邊的橘色框線設計容易讓人誤以為仍需手動點選，造成些許混淆。 測試者 2：預約方式及年齡限制並未明確告知，容易預約失敗。 測試者 4、5：不確定是不是每一格都需要填寫。 測試者 5：生日欄位填寫了民國紀年後才看到填寫西元年的提醒。	無	1.使用者對醫院掛號業務不瞭解；在填寫表單時，需要提示與指引以有效填寫，並預防錯誤。

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多 1.6 分鐘，完成平均時間：6.6 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	2	0
測試者 2	10 分鐘	2	2
測試者 3	3 分鐘	0	0
測試者 4	6 分鐘	1	0
測試者 5	15 分鐘	2	0
設計專家	4 分鐘	2	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 4.45、回應性均值 4.00、保證性均值 4.25、體貼性均值 4.45、易用性均值 4.36、資訊品質均值 4.70，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)	5	3	5	5	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	4	5	5	3
	3	此政府網站能提供正確的導引	5	3	5	5	3
	4	此政府網站會正確紀錄我申請的服務資訊	5	4	5	5	5
	各測試者均值		4.75	3.5	5	5	4
	構面均值		4.45				
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	4
	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	4	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	3	5	3	3
	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	3	5

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		3.5	3.25	5	4	4.25
	構面均值		4.00				
保 證 性	9	此政府網站值得信賴的	5	4	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	5	4	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	3	3	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	4	5	3	3
	各測試者均值		4	3.75	5	4.5	4
	構面均值		4.25				
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)	5	3	5	5	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	5	4	5	5	5
	15	承上題，此政府網站會給予民眾各別的關懷	3	3	5	5	3
	16	此政府網站提供民眾方便使用網站的時間	5	3	5	5	5
	各測試者均值		4.5	3.25	5	5	4.5
	構面均值		4.45				
易 用 性	17	我認為我會經常使用此網站	4	2	5	5	1
	18	我覺得此網站是簡單的	4	3	5	5	5
	19	我認為此網站很容易使用	5	3	5	5	5
	20	我不需要有人幫助就能使用這個網站	5	3	5	5	4
	21	我覺得此網站的功能整合得很好	4	4	5	5	4
	22	我覺得此網站很一致	5	3	5	5	5
	23	我認為大多數的人可以很快地學	5	2	5	5	5

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
		會使用此網站					
	24	我覺得此網站使用起來並不麻煩	5	2	5	5	5
	25	我有自信能使用此網站	5	2	5	5	5
	26	我不需要學習很多事情，就能使用此網站	5	3	5	5	5
	各測試者均值		4.7	2.7	5	5	4.4
	構面均值		4.36				
資訊品質	27	此網站提供的資訊是正確的	5	4	5	5	5
	28	此網站提供的資訊是最新的	5	4	5	5	5
	29	此網站提供的資訊是相關的	5	4	5	5	5
	30	此網站提供的資訊是容易瞭解的	5	2	5	5	5
	各測試者均值		5	3.5	5	5	5
	構面均值		4.70				

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一)，整理出 5 項關鍵議題，以下內容為參考範例。

1.資訊分類與使用者認知不符

(1) 使用者難以判斷自身需求與網站分類對應

掛號服務頁面以醫療系統邏輯劃分為內科系、外科系、婦幼、五官科等分類，並以文字列表呈現。然而多數使用者並不熟悉醫院業務，其就醫起點並非科別名稱，而是具體症狀或情境。實際使用上常出現錯誤或猶豫，例如家長因其 14 歲兒女壓力性失眠，而需掛號時，在掛號服務頁面上，可能的選擇包含「家醫科」、「婦幼分類（18 歲以下請掛兒科門診）」、「其他科—青少年心理」、「其他科—睡眠醫學中心」（如下頁圖 2）。

選擇「婦幼」分類時，其囊括了「兒童內科」、「青少年」等，較難判斷適合掛號的科別；在「其他科」則可瀏覽到「身心失眠」、「青少年心理」、「睡眠障礙」等，難以辨別差異，以及何者適用。也有使用者因認為 14 歲不再屬於兒科，卻又無法判斷能否掛成人科別，導致錯掛與決策停滯。當使用者無法依據症狀或年齡直觀對應分類時，現有以科別名稱為主的架構便會失效，系統若未提供引導機制，將大幅增加錯誤選擇與操作挫折感。

科別搜尋 (請輸入科別關鍵字)				
內科系	外科系	婦幼 (18歲以下請掛兒科門診)	五官科	其他科
一般內科	一般外科	婦產科	眼科	精神科
國際醫學科	骨科	兒童內科	近視治療特設門診	身心失眠
臨床藥物科	骨病聯合門診	兒童神經學科	近視老花雷射手術有獎門診	青少年心理
內科聯合醫學門診	手外科	新生兒科暨嬰兒門診	耳鼻喉科	失智特設門診
家庭醫學科(一般門診)(或居家護理諮詢)	神經外科	兒童胃腸科	鼻科	睡眠障礙
家庭醫學科(復健門診)(或人體機能)	神經復健	兒童心臟科	眼科	老年精神
高齡醫學聯合門診	甲狀腺外科門診	兒童過敏科	牙科	自費心理諮詢
神經內科	乳癌中心門診	兒童免疫發育科	矯正牙科	基因諮詢門診
神經內科(動作障礙特設)	乳房疾病門診	兒童血液腫瘤科	口腔顎面外科	皮膚科
神經內科(記憶特設門診)	國際外科	遺傳內分泌暨基因諮詢	A/輔助門診	醫學美容中心
神經內科(神經遺傳疾病諮詢門診)	外傷急症及肝膽胰腸胃外科	青少年	A/輔助門診	慢性傷口照護門診
國際內科	心臟外科	兒童牙科	聯合門診	中醫內科
防護中心	先天性心臟病	兒童泌尿暨兒童外科	兒童耳鼻喉聯合門診	中醫外科
國際醫學中心	心臟瓣膜門診	兒童泌尿外科	早期評估聯合門診	針灸科
心臟內科	二尖瓣膜門診	兒童骨科		復健醫學
心臟內科(心律不整特設)	心臟移植門診	兒童神經外科		中酒綜合健體
心臟瓣膜門診	泌尿外科	兒童神經疾病		皮膚泌尿科

圖2：掛號服務科別分類頁面架構不清晰

(2) 婦幼類別上標註「18 歲以下請掛兒科」，造成分類誤判

掛號頁面中「婦幼」分類上方標示「18 歲以下請掛兒科門診」(如下頁圖 3)，原意在於引導使用者將未成年患者掛至適當科別。然而此語句位置與語意容易造成誤解，使用者可能因此以為「婦幼」分類整體就是專為 18 歲以下設計的區塊，進而忽略其他分類中實際涵蓋兒科、青少年、婦產科、遺傳內分泌暨基因諮詢的科別。另外，「青少年心理」門診實際上服務對象為 20 歲以下族群，卻被歸類於「其他科」，與使用者對年齡分層與分類邏輯的直觀預期產生

衝突，容易導致誤解或掛錯科別。



圖3：掛號服務科別分類頁面「18歲以下請掛兒科門診」提示

(3)未從使用者的角度協助釐清掛號後的注意事項

在預約掛號結果頁面中，網站以大量文字提醒使用者對掛號結果的說明與注意事項，但缺乏清晰的資訊層級與視覺引導，使用者難以迅速掌握重點內容。內容中包含針對不同狀態掛號者的提醒，重要事項與次要內容並列於同一版面，且多數以相同字級、字重及顏色呈現，僅以紅色或藍色文字標示強調；缺乏標題分類、有效分段、或邏輯編排（如圖4）。重要資訊散落於多段長文中，閱讀負擔大、理解效率低。使用者難以在掛號後，快速掌握對應自身的注意事項，也容易資訊過載而錯過關鍵內容，增加後續流程錯誤與現場溝通壓力。



圖4：預約掛號結果頁面

2. 介面操作與使用者預期不符

(1) 門診掛號操作介面語意不明確

在門診掛號頁面中，醫師姓名、門診診次查詢與掛號按鈕等功能排列緊鄰，缺乏對應功能之引導（如圖 5），導致使用者難以辨識各自功能，說明如下：

- A. 醫師姓名：使用者傾向透過點選醫師姓名直接掛號，然而實際功能是醫師簡介時，將造成使用者困惑。
- B. 「@」連結：引導使用者進入，該醫師近一個月的門診時間表，協助使用者以該醫師的門診時間直接進行掛號。然而「@」符號無法傳達該意涵，可能造成使用者忽略或是難以判斷其用途，導致功能設置的效率不佳。
- C. 圓形的「單選按鈕（Radio Button）」：為實際掛號按鈕，當使用者的游標靠近時，卻未呈現經驗會出現的「手指」樣式，且缺乏對掛號功能的提示，與使用者預期認知落差。

此類操作與預期認知不符的情境，將降低使用者的操作效率；尤其對初次掛號者更具困擾。

	06/18 (三)	06/19 (四)	06/20 (五)	06/21 (六)
第 2308 診		陳昱銘 @ ☐		
第 2317 診			黃翔瑄 @ ☐	
第 2318 診	鄭佳洵 @ 請假休診	鄭佳洵 @ 請假休診	陳牧宏 @ 請假休診	

圖5：掛號介面的資訊難以辨識個別功能

(2) 醫師連結發生錯誤

在門診掛號頁面中，部分醫師姓名在點擊後會開啟一個空白的彈跳視窗，頁面未載入任何內容，也未導向其他頁面（如圖 6）。由於畫面未提供任何反饋資訊或錯誤說明，使用者無從得知是資料缺漏、連結失效，或是頁面尚未建置完成，進而陷入操作停滯或不確定狀態。



圖6：點擊醫師連結失效

3. 表單錯誤預防機制不足

(1) 缺乏對必要欄位填寫的指引

在填寫初診表單的過程中，部分欄位如「緊急聯絡人姓名」與「緊急聯絡人手機或電話」未加註明確的「選填」提示，且欄位名稱「緊急」帶有明顯重要性的語意，使用者容易判斷為必填項目（如下頁圖 7）。系統未提供明確引導的情況下，使用者無法判斷哪些為必要欄位，可能選擇補全欄位，或僅填寫自身認為重要的欄位。導致填寫表單的不確定性增加，亦可能造成表單送出時的錯誤，降低表單填寫的有效性，且未協助使用者避免錯誤。

身分證號或居留證號：		姓名：	
生日：	年 / 月 / 日 (請輸入西元年4位數字)		
手機/室內電話(至少填一項)：	手機	室內電話：	
戶籍地址：	郵遞區號	戶籍地址	
緊急聯絡人姓名：		緊急連絡人手機或電話：	
抽動吸菸(暴露二手菸)：	☐ 無 ☐ 有 ☐ 不吸菸 ☐ 已戒 ☐ 有吸菸習慣(請加填下列欄位)		
吸菸(煙)習慣：	有吸紙菸 ☐ 平均一天吸1包菸以下 ☐ 平均一天吸超過1包菸 ☐ 有使用電子煙(係以電能驅動霧化器，加熱特定液體為煙) ☐ 有使用加熱式菸品(係透過充電加熱器提供菸草柱熱源之菸品)		
飲酒習慣：	☐ 不喝酒 ☐ 已戒 ☐ 經常喝酒		
嚼檳榔習慣：	☐ 不嚼檳榔 ☐ 已戒 ☐ 有嚼檳榔習慣		

圖7：初診表單缺乏欄位「必填」的提示

(2) 填寫格式的提示不清晰

在初診表單的生日欄位中，網站要求以西元格式輸入，但提示卻標註在輸入欄位後方(如圖8)。習慣使用民國年格式的使用者在無預期格式規則的情況下，往往會直接輸入民國年，直至注意到提示、送出表單或跳出錯誤訊息後才意識到填寫錯誤，必須重新輸入。對於首次使用者或長者族群尤為不友善，容易造成操作重複、中斷，影響填寫表單的效率性與有效性。

生日：	年 / 月 / 日	(請輸入西元年4位數字)
-----	--	--------------

圖8：初診表單生日欄位

4.未提供使用者對權益事項的同意與否選擇權

在初診掛號流程中，就醫權益項目之「本人同意於貴院於醫療……」以及「本人已仔細閱讀本文件……」兩選項，其單選按鈕被橘色方框框選，將促使使用者想要對其操作互動，然而相較於下方提供「同意／不同意」的可選擇項目，這兩項的單選按鈕顯示為灰色，呈現出無法作用的狀態；使用者也確實無法選擇或變更，僅能被動接受（如圖 9）。雖然使用者必須「同意」這些權益事項才能進行掛號與就醫，然而多數使用者預期能保有對自身選擇權的掌握空間，可能影響使用者對整體系統的信任感。



圖9：初診表單就醫權益事項

5.網站缺乏一致性的頁面

使用者從 OOOOOOO 的網站首頁進入預約掛號的頁面，會感受到介面存在明顯落差，包含色彩、版面編排、字級樣式與導覽邏輯皆不一致。首頁呈現現代設計語彙，按鈕與導引區塊清晰；相較之下，預約掛號頁面則為舊式表格樣式，使用大量藍色文字連結與色塊區隔，未沿用首頁的主選單與功能結構（如圖 10）。容易讓使用者誤以為離開原網站，產生其被導出網站系統的心理落差；可能導致使用者在尋找功能時的學習成本與操作迷失，降低網站使用的效率性。



圖10：從「首頁」進入「預約掛號」頁面不一致

八、建議方案

OOOOOOO 之「網路掛號」，根據測試結果分析，歸納出六大關鍵議題：「資訊分類與使用者認知不符」、「介面操作與使用者預期不符」、「表單錯誤預防機制不足」、「未提供使用者對權益事項的同意與否選擇權」、「網站缺乏一致性的頁面」、「未從使用者的角度協助釐清掛號後的注意事項」。整理出六大建議方案，詳細說明如下：

(一)優化資訊架構以協助使用者有效率的預約掛號

1.為不同狀態使用者分流並協助判斷適合的掛號科別

OOOO 現行的掛號服務頁面僅依醫療體系分類的掛號方式，容易造成混淆與掛錯科別的情況。為協助使用者快速判斷就診科別，建議參考 OOOOOO 附設醫院的「我要看哪一科」頁面（如下頁圖 11、12），導入「依科別查詢」與「依症狀或部位查詢」功能。前者適用於已熟悉 OOOO 醫療體系的使用者，可透過分類列表快速找到所需科別；後者則以視覺化的身體部位導引圖為起點，讓使用者根據自身不適位置（如頭部、胸部、關節等）點選後進一步選擇具體症狀，網站再對應出建議的就診科別（如「喉嚨痛 → 耳鼻喉科」、「視力模糊 → 眼科／神經內科」）。透過分流使用者的機制，以及協助使用者判斷適合自身症狀科別的方式，可以減少掛錯科別，提升整體掛號流程的有效性與效率性。

依科別查詢

內科	外科	牙科	眼科	泌尿部	婦產科
兒童醫院	整形外科	耳鼻喉科	其他專科	中醫部	

內科	
科別	適應症
一般內科	凡十八歲以上任有急、慢性疾病病症，覺得身體不舒服，而無法決定該就診下列那一專科者。
感染科	所有急性慢性或發熱性疾，如呼吸道、腸胃道之細菌及病毒感染、腦膜炎、心內膜炎、骨髓炎、關節炎、腎臟炎、膀胱炎、膽囊內或腎盂內感染、敗血症、一般皮膚性感染、發疹性疾、性病、愛滋病等。
神經科	腦中風、頭痛、眩暈症、失眠症、精神官能症、焦慮症、憂鬱症、腦部及神經腫瘤、癲癇症、失智症、巴金森症、重症肌無力、坐骨神經痛、下背痛、等各種神經及肌肉病患。
胸肺科	咳嗽、咯血、痰痰、氣喘哮喘、呼吸困難、胸悶、胸痛、呼吸道感染、慢性支氣管炎、肺炎、慢性阻塞、性肺病、肺結核或支氣管擴張、呼吸道具取出、胸肺及縱膈腔腫瘤、肋膜病變、睡眠呼吸中止或不眠疾病。
腎臟科	腎臟移植、腎臟炎、尿路感染、腎結石、腰痛、尿毒、血尿、尿蛋白、水腫、電解質不平衡、中毒、血液透析、腹膜透析。

圖11：OOOOOO 附設醫院網站「依科別查詢」頁面

資料來源：OOOOO

依症狀或部位查詢

在此我們提供因特別症狀或不適部位，供選擇科別之參考。

一般民眾透過家庭醫師或經驗法則，大約知道要掛哪些科別，但有些症狀不是很清楚，您可以透過本院醫藥諮詢的管道，或親至本院健康生學習中心，或經此網頁，取得您所費的資訊。

			
頭腦圖示	五官	頭部	胸部與胸口
			
上腹部	腰部與下腹部	膝下、上肢、手	下肢圖示
			
關節與骨頭	一般或全身性健康徵兆		

五官	
症狀	科別
急性頭痛伴隨眼睛不適	眼科

圖7：OOOOOO 附設醫院網站「依科別查詢」頁面

資料來源：OOOOO

2.優化就醫科別的分類架構

現行網站掛號分類中，部分科別歸類方式與使用者認知不符，造成其難以判斷分類的適用對象與適當的掛號科別。建議將「婦產科」自「婦幼」分類中獨立，以明確區分其專屬對象與服務內容。將其他科中的「青少年心理」門診歸入「兒科」分類底下，並於名稱旁加註「(12-20歲)」以清楚說明其服務年齡範圍。參考 OO 醫院網站的看診科別分類（如圖 12），為使用者提供符合認知的分類方式，以提升網站導引的有效性與效率性。

內科部 18歲以上	外科部	小兒科部 18歲以下	婦產科部	牙科部	其它專科
戒菸特別門診	一般外科	小兒科	婦產科	家庭牙科	眼科
胃腸肝膽科	骨科	新生兒科	生殖醫學中心	矯正牙科	眼科特別門診
風濕科	泌尿科	小兒心臟科	圍產科教學門診	牙周病科	復健科
一般內科	大腸直腸外科	小兒感染科		口腔外科	皮膚科
心臟內科	腦、脊髓神經外科	小兒復健科		顯微根管科	耳鼻喉科
胸腔內科	整形外科	兒童預防保健及注射		齒顎矯正科	兒童復健特別門診
內分泌科	小兒外科	卡介苗門診		MHC諮詢專科(兒童牙科)	家庭醫學科
腎臟內科	胸腔外科	小兒過敏氣喘科		美白牙科	心身醫學科暨精神科
泌尿免疫科	乳房外科	小兒胸腔科			小兒心腎科
血液腫瘤科	放射腫瘤科	小兒腸胃科			環境及臨床醫學科
肝病特別門診	心臟血管外科	小兒神經科			營養諮詢
腦、脊髓神經內科(失智症門診)	乳房自費門診	小兒過敏免疫科			內科重症復健門診
	員工乳房檢查門診	小兒腎臟科			體重管理門診
	痔瘡門診	孕產聯合評估特別門診			公開COVID-19疫苗接種

圖12：OO 醫院「選擇看診科別」頁面

資料來源：OOOOO

3.優化掛號後注意事項的資訊層級

目前掛號結果頁面將注意事項以密集條列方式呈現，未經分類與層級整理，容易造成使用者閱讀負擔與理解錯誤。建議參考 OO 醫院網站掛號結果頁面，依內容優先順序重新編排，將目前的資訊重新組織為層級分明、主次清晰的四大區塊。將報到流程、資格限制、取消規則及聯絡方式相關的重要資訊歸為「看診與報到須知」區塊，置於頁面最上方，並以色塊標示與圖示引導閱讀。疫苗接種

規則可移至「其他就診相關說明」區塊，不占用主視覺位置。更改資料的資訊可整併為「個人資料變更與補件須知」，簡化閱讀段落與重複內容。整體文字建議以條列式與標題分類呈現，並善用色彩、留白、段落標題、圖示與字重層級來清楚區分「高優先提醒」與「一般性說明」，降低閱讀負擔。

***提醒您，就診當日請攜帶身分證件(或戶口名簿)、健保卡，提早至掛號櫃檯或本院B1初診報到站，辦理初診報到手續，再至診間看診。**
★初診報到時間：上午門診11:30前，下午門診16:00前，夜間門診20:00前，超過時間未完成報到，則無法接受初診報到看診。

掛號完成：

- 請於當日 11:00 前先到掛號櫃檯報到再看診！
- 請利用網路查詢看診進度
- 皮膚科位置在本院地下二樓。

注意事項：

- 提醒您「若有發燒、呼吸道感染症狀如咳嗽、喉嚨痛、呼吸困難」請先進行快篩，請勿進入門診區看診。
- 為提升健康保護力，請符合COVID-19疫苗施打條件對象者，儘速至疫苗接種院所預約登記疫苗注射，提升免疫力。
- 本院COVID-19疫苗注射時間，詳見官網公告。
- 建議到診時間僅供參考，實際看診時間以現場叫號為準。
- 依健保署規定，領藥民眾請在剩餘藥物介於10天內，才可領取下次用藥，未依規定將會影響到您後續的領藥。
- 為維護病人安全及就醫權益，就診時請攜帶足以辨認本人身分的證明文件。
- 當日看診進度可於網路掛號系統，點選[看診進度]查詢。

取消掛號資料說明：

- 當您無法前來就診前，提醒您三次未到者，則暫停預約掛號(仍可現場掛號)。
- 為維護大眾就醫權益，若無法於當日就診者，請於就診前取消掛號。取消掛號截止時間為看診日上午診8:30前、下午診14:00前、夜診18:00前。
- 自動掛號機或掛號櫃台取消掛號。
- 週一到週五上午7:30~17:30

請多加使用【數位便利站】：

- 簡便快速自助繳費。
- 自助慢藥領藥。
- 醫院APP慢藥預約報到過卡。

圖13：OO醫院「掛號結果」頁面

資料來源：OOOOO

(二)提供符合使用者認知的互動方式

1.整合醫師介紹、門診資訊與掛號功能

使用者在準備掛號時，可能需要再次確認醫師是否正確；也可能查看醫師是否有其他門診時間，並需要有明顯的「掛號」按鈕。

建議參考 OO 醫院網站（如圖 14），將「醫師簡介」與「門診次查詢」功能整併於單一彈跳視窗，統一由醫師姓名點擊開啟，以避免功能分散。將「掛號」按鈕透過主動色的實心按鈕設計，提供清楚的「掛號」文字提示，適當增加與上方資訊區的留白距離，並給予使用者明確的互動反饋；協助使用者清楚辨識資訊與操作項目的功能。



圖14：OO 醫院「我要掛號」頁面

資料來源：OOOOO

2.提供使用者正確且有效的連結頁面

在目前的門診掛號頁面中，部分醫師姓名或相關連結在點擊後會開啟空白頁面，但未載入任何內容，也未顯示錯誤訊息或導引回主頁，造成使用者誤以為系統異常或操作失敗。建議檢查連結，確保所有連結皆能正確導向對應頁面；而尚未建置的內容應停用連結或以「建置中」提示取代，以避免誤導點擊，並建議提供使用者返回首頁或上一頁的導引；請參考 OOOOOOOOOOOO 學系「網頁建置中」頁面（如圖 15）。



圖15 ：國 OOOOOOOOOOOO 學系「網頁建置中」頁面

資料來源：OOOOO

(三)改善表單填寫指引與格式標示

1.對必填的表單欄位清楚提示以減少填寫錯誤

使用者在填寫初診表單時，因欄位未標示「必填」或「選填」而產生混淆，導致不必要的操作壓力或填寫錯誤。建議參考 OO 銀行網站「信用卡申請」頁面，於表單必填欄位旁明確標示「必填」字樣，並搭配「*」等視覺提示（如下頁圖 16），協助使用者區分欄位必要性。同時，可在表單上方加入簡要說明，例如「*為必填欄

位，請確實填寫」。並在使用者遺漏必填欄位時即時顯示錯誤、提示訊息。讓使用者有效降低重填、誤填或放棄等情形，進而提升填表的有效性與效率性，請參考 OO 醫院「我要掛號」頁面（如圖 17）。



圖16：OO 銀行網站「信用卡申請」頁面

資料來源：OOOOO



圖17：OO 醫院「我要掛號」頁面－錯誤及時提醒

資料來源：OOOOO

2.提供使用者欄位格式的明確指引

使用者在填寫掛號表單時可能依習慣輸入民國年，導致格式錯誤，進而增加重填次數與操作困擾。建議參考新光醫院「我要掛號」頁面（如下頁圖 18），將「請填西元出生年月日」之提示語句提前顯示於

欄位標題旁或輸入框內，並採用明顯的視覺標示，如深色文字、紅字或醒目圖示，提高使用者注意力。同時可預設輸入格式為西元（YYYY/MM/DD），並於輸入過程中即時驗證輸入值是否符合格式，若偵測到使用民國年或錯誤格式，則主動顯示提示訊息，例如「請改用西元年格式，如：2005/08/12」。此調整有助於降低格式誤填，提升填寫效率與系統友善性。



圖18：OO 醫院「我要掛號」頁面

資料來源：OOOOO

(四)提供使用者對就醫權益事項同意與否的選擇權

目前初診掛號表單中的同意事項區塊，其原本供使用者操作的單選按鈕顯示以橘色方框強調，實際上無互動或點選功能，除了讓使用者對操作方式感到混淆；未給予使用者選擇權利的互動方式，也與使用者認知不符。建議參考 OO 銀行「信用卡申請」頁面（如下頁圖 19），提升資訊透明度與使用者知情權益，針對每一條款明確加註「*必填」，並提供可互動的單選按鈕，給予使用者選擇與操作權。

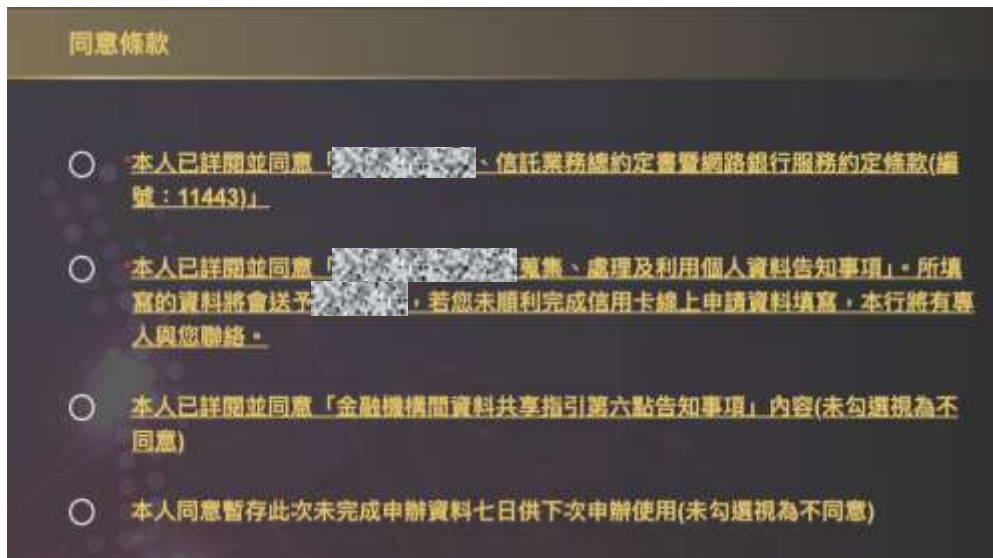


圖19：OO 銀行「信用卡申請」頁面

資料來源：OOOOO

(五)提升首頁與分頁之間介面的一致性

使用者從 OOOOOOO 網站的首頁進入掛號服務頁面後，因兩者頁面落差太大，導致使用者體驗上失去連貫性，可能以為自己離開了原本的網站，而不知道該怎麼操作或找不到回去的路。建議參考 OOOOOOOOO (如下頁圖 20)，將掛號頁面延續首頁設計，使用相同的主選單、頁尾資訊區，以及一致的字型、按鈕樣式、顏色和空間安排等。可參考數發部資料集服務分類頁面，將不同掛號方式或不同的掛號資訊，使用與首頁上主要功能區塊相同的按鈕設計，並採用響應式設計以自動適應不同裝置畫面大小，符合不同使用者的需求情境。提升網站的一致性，以及使用者查找功能的效率性。



圖20：OOOOOOOO

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
資訊分類與使用者認知不符	為不同狀態使用者分流並協助判斷適合的掛號科別	1	易學、易記、效率
	優化就醫科別的分類架構	2	易學、易記、效率
	優化掛號後注意事項的資訊層級	7	易記、效率
介面操作與使用者預期不符	整合醫師介紹、門診資訊與掛號功能	3	易學、避免錯誤
	提供使用者正確且有效的連結頁面	6	避免錯誤
表單錯誤預防機制不足	對必填的表單欄位清楚提示以減少填寫錯誤	4	避免錯誤、效率
	提供使用者欄位格式的明確指引	5	避免錯誤、效率
未提供使用者對權益事項的同意與否選擇權	提供使用者對就醫權益事項同意與否的選擇權	9	滿意度
網站缺乏一致性的頁面	提升首頁與分頁之間介面的一致性	8	易記、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.為不同狀態使用者分流並協助判斷適合的掛號科別
- B.優化就醫科別的分類架構
- C.整合醫師介紹、門診資訊與掛號功能
- D.對必填的表單欄位清楚提示以減少填寫錯誤
- E.提供使用者欄位格式的明確指引
- F.提供使用者正確且有效的連結頁面
- G.優化掛號後注意事項的資訊層級
- H.提升首頁與分頁之間介面的一致性
- I.提供使用者對就醫權益事項同意與否的選擇權

以上建議方案提供 OOOOOOO「網路掛號」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 0000 首頁	進入掛號服務介面	進行科別掛號	進行門診預約
頁面截圖				
遇到的狀況	1. 收到的任務是進行初診掛號，一進來往下滑很容易就能找到預約掛號。	1. 掛號服務介面雖然按鈕很多，但馬上就能看到「初診預約掛號」。	1. 接下來需要選擇對應的科別進行掛號，因為不太確定該症狀應該掛的科別，所以決定選擇家醫科，頁面滿直	1. 接下來需要選擇醫生及時段，整體很直覺，直接點選對應的時段即可。

況或問題			觀的也有做基本的分類，很快就找到家醫科。	
頁面名稱	填寫個人資料	掛號查詢及取消服務		
頁面截圖				
遇到的狀況或問題	2. 依據需求填寫基本資料流程順暢，無明顯困難。填寫完成後，可自然地點選「掛號」按鈕。然而，在同意事項區塊中，有兩項選項預設為已勾選狀態(例如：  本人同意預約)，旁邊的橘色框線設計容易讓人誤以為仍需手動點選，造成些許混	1. 掛號送出後，系統會直觀顯示預約成功的時間與醫師資訊，資訊呈現清楚易懂。如需取消預約，僅需點選「取消掛號」按鈕即可，操作簡單明確。		

題	淆。			
---	----	--	--	--

測試者 2：

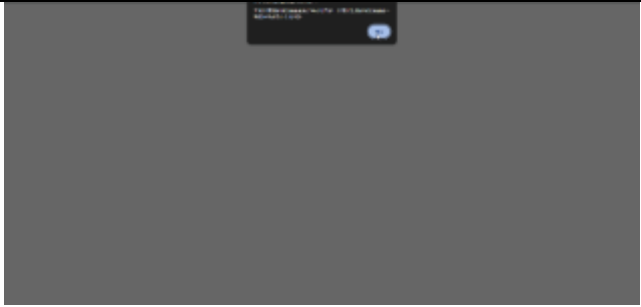
頁面名稱	首頁	簡易瀏覽頁面	找尋想預約初診的資訊 1	找尋想預約初診的資訊 2	點進預約初診
畫面					
碰到的狀況	1. 搜尋步驟上的 0000000 關鍵字找到首頁	1. 沒有冗長及讓人眼花撩亂的頁面	1. 有非常多科別及症狀可以選擇	1. 找到家醫科有類似症狀，再預約看診，簡單的 4 格資訊簡易清楚，滿便民的	1. 雖然科別很多，但有按照內，外其他科別簡易分類

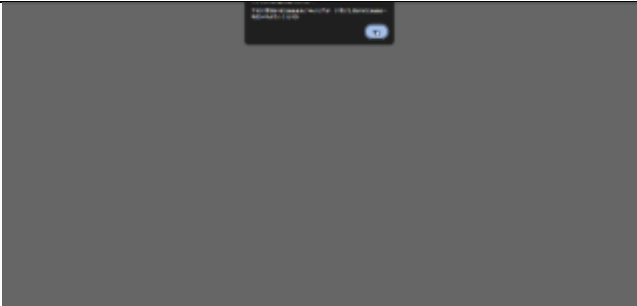
或 問 題					
碰 到 的 狀 況 或 問 題			2. 不太清楚從哪裡下手查詢，只能先從醫師及專長查詢掛號，症狀非常多需要仔細尋找	3. 但沒有可以直接針對症狀查詢的按鈕，會讓第一次使用的人不知如何使用	2. 但不太清楚相關症狀只能從婦幼找尋相關科別預約
頁 面 名 稱	進入預約系統	填寫預約資訊	完成預約門診並複查確認	取消預約門診	

畫面					
碰到的狀況或問題	3. 預約方式及年齡限制並未明確告知，容易預約失敗，試了好幾次放棄重新預約才可以	1. 填寫小孩相關資訊並同意資訊遂能完成	1. 完成預約後下方有簡易相關資訊可以注意需要攜帶那些證件及注意事項，複查確認預約資訊亦可以確認有無成功	2. 預約成功或取消相關資訊建議可以使用信箱方式通知，不然要時常進入網站查詢預約日期及時間，面對高齡使用者較不便利	

測試者 3：

頁面名稱	首頁	首頁	掛號服務頁面
------	----	----	--------

頁面 截圖			
遇到的 狀況或 問題	1. 進入首頁	1. 預約掛號的地方很顯眼，馬上就看到了	1. 點進去之後可以看到初診預約的地方
頁面 名稱	掛號服務頁面	掛號服務頁面	掛號服務頁面
頁面 截圖			
遇到的 狀況或 問題	1. 由於任務是要模擬幫未成年女兒掛號，因此選擇青少年心理科	2. 但是跳出注意事項，發現要後續要繼續掛號必須填寫資料，填我本人資料(已成年)不能選擇青少年心理	1. 因此改選精神科

頁面名稱	掛號服務頁面	初診門診表頁面	初診資料填寫頁面
頁面截圖			
遇到的狀況或問題	1. 一樣有注意事項跳出	1. 選擇一位醫師	1. 填寫資料
頁面名稱	初診資料填寫頁面	掛號完成頁面	
頁面截圖			

遇到的狀況或問題	1. 最後有提示初診時的注意事項，但這種跳出的形式跟樣子會讓人覺得可以直接跳過	1. 掛號完成	
----------	---	---------	--

測試者 4：

頁面名稱	「0000000 掛號服務」 首頁	「醫師及專長(看診病症 參考)查詢」	「醫師及專長(看診病症 參考)查詢」	「徐如維醫師」的醫師 簡介	「徐如維醫師」的門診 表
頁面截圖					
遇到的狀況或	1. 進到「0000000 掛號服務」首頁確認可以取 哪裡查詢要掛哪位醫師 的診	1. 點選「醫師及專長(看 診病症參考)查詢」，查 詢可以看哪一位醫師的 診	1. 鍵入關鍵字、點查詢 後，就會出現幾位跟關 鍵字「壓力」相關的醫 師	1. 點進去，馬上就能看 到徐醫師的學經歷和專 長，因為測驗情的小美 為 14 歲的青少年，而徐 醫師剛好主治兒童青少 年精神方面的問題	1. 按下「初診掛號」，馬 上就出現徐醫師近一個 月的門診表

問題		1. 在「醫師專長/關鍵字查詢」輸入「壓力」查詢	1. 點選「徐如維醫師」的醫師簡介，確認醫師的專長	1. 在醫師照片的下方就有「複診掛號」和「初診掛號」的按鍵可按，就可以直接掛號了	1. 馬上就能清楚知道門診的日期、時間和診間，就選了可掛號又方便的時間掛號
----	--	--------------------------	---------------------------	--	---------------------------------------

頁面名稱	「初診掛號」資料填寫頁面	「0000000 初診預約掛號查詢及取消服務」頁面					
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	1. 照著頁面的格子填寫資料即可	1. 完成初診掛號後，從頁面就可以知道掛到幾號，診間位置和注意事項，蠻方便的					
	2. 不確定是不是每一格都要填寫，選擇填身分證號或居留證號、姓名、手機、被動吸菸、吸菸(煙)習慣、飲酒習慣和嚼檳榔習慣，卻被						

	系統提醒沒填郵遞區號。回去多填郵遞區號和地址後，就可以送出掛號單了					
--	-----------------------------------	--	--	--	--	--

測試者 5：

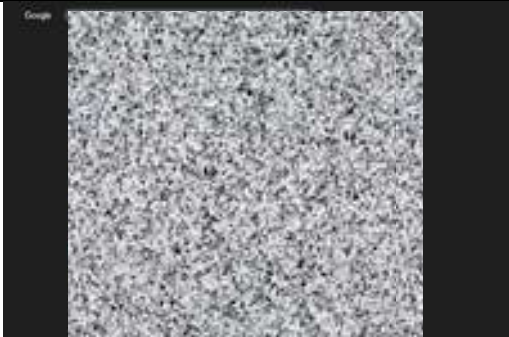
頁面名稱	00 首頁	掛號畫面	初診預約掛號畫面	青少年心理 初診掛號畫面 1	青少年心理 初診掛號畫面 2
頁面截圖					
遇到的狀況或問題	1. 到 00 的首頁找尋掛號的功能，想說可能會在「民眾服務」裡面結果並沒有，改找「就醫服務」，在裡面找到「預約掛號」	1. 在預約掛號裡面找到「網路掛號服務」，有「初診預約掛號」選項	1. 到初診預約掛號的畫面首先要確定掛哪一個科別，本次是 14 歲的青少年，因為壓力造成精神萎靡和食欲不振，有可能是家醫科、精神科、身心科，但在其他選項中有一	2. 一開始畫面有提示訊息，20 歲以下是青少年心理門診、20 歲以上是一般精神科或身心失眠。原本擔心會有防呆的機制，結果掛號時輸入資料（生日）並沒有	2. 身分證字號防錯機制，生日欄位後面有特別括號但不曉得為什麼不在前面一開始就顯示是輸入西元年。

			個「青少年心理」好像也蠻符合的，所以最後就選擇了這個來做測試。	此設計。	
				1. 因為對醫生都不熟，掛號的畫面只要點選醫生的名字就可以顯示他的專長領域其實還蠻方便，就不用再另外搜尋官方的資料	2. 輸入生日，即使已經滿了 20 歲還是可以掛號。也不確定有哪一些是必填項目？還是每一項都是必填項目？

頁面名稱	取消掛號				
頁面截圖					

遇到的狀況或問題	1. 直接按「取消掛號」就可以取消，有出現提示訊息的畫面。同時可以再次掛號，點選「再次掛號」，會出現同一位醫生其他時段的門診時段還蠻方便的。				
----------	--	--	--	--	--

設計專家：

頁面名稱	Google 搜尋	首頁	掛號服務介面
畫面			
碰到的狀況或問題	Google 搜尋第一個結果就是	預約掛號很顯眼	初診預約很容易找到

頁面名稱	科別掛號	門診預約	填寫個人資料
畫面			
碰到的狀況或問題	不知道應該掛哪一科，一開始找婦幼類別，因為上面寫著寫「18 歲以下請掛兒科門診」，但感覺不對，其後看到「青少年心理」，最後選擇了它。	1.點選名字時會跳出醫生簡介，與名字下方的選擇掛號距離接近，容易誤觸。 2.部份醫生點選名字時沒有跳出醫生簡介。	填寫資料

頁 面 名 稱	掛號查詢及取消服務		
畫 面			
碰 到 的 狀 況 或 問 題	掛號完成，取消掛號		