

數位發展部

112 年度機關網站使用者中心設計  
精進建議報告

臺中市社會福利主題圖台  
嬰幼兒托育及早療地圖查詢

執行單位：中華民國資訊軟體協會

中華民國 113 年 7 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	113.7.3

## 審查意見修改對照表

項次	審查意見	回覆說明	對應頁次
一			
二			
三			
四			
五			
六			

# 目 錄

一、緣起.....	1
二、目的.....	1
三、需求調查與分析.....	2
四、「網站首頁」分析與建議.....	3
五、「網站服務流程」分析與建議.....	10
六、結語.....	32
附件一：機關網站需求深入調查表.....	37
附件二：機關網站使用者調查簡報資料.....	39
附件三：機關網站原/新設計之測試紀錄.....	58

## 表 目 錄

表 1：地圖原有功能與目前網站設計分析表.....	14
表 2：首頁輔導前後對照圖示.....	33
表 3：「嬰幼兒托育及早療地圖查詢」服務流程輔導前後對照圖示 .....	35

## 圖 目 錄

圖 1：首頁按鈕僅包含項目名稱.....	4
圖 2：首頁下方兩個圖示被擋住.....	4
圖 3：新版首頁.....	7
圖 4：「嬰幼兒托育及早療地圖查詢」角色人物誌.....	10
圖 5：「嬰幼兒托育及早療地圖查詢」顧客旅程地圖.....	11
圖 6：「嬰幼兒托育及早療地圖查詢」服務流程關鍵步驟.....	12
圖 7：地圖與資料區塊互相壓縮空間.....	13
圖 8：右側空白區域未利用 .....	13
圖 9：定位功能比「找托嬰資源」按鈕更常被使用.....	15
圖 10：使用者不明白「目前位置半徑」意思.....	16
圖 11：使用者不明白定位圖示意義.....	17
圖 12：搜尋南屯區甲等以上只有 1 筆.....	18
圖 13：同樣條件搜尋衛服部網站有 18 筆.....	18
圖 14：收托人數搜尋功能有誤.....	19
圖 15：地址搜尋無法查找「鄰」.....	19
圖 16：資料簡略無法滿足使用者需求.....	20
圖 17：簡化服務流程.....	22
圖 18：新設計「找托嬰中心」頁面.....	23

圖 19：托嬰中心相對位置.....	25
圖 20：托嬰中心基本資料.....	25
圖 21：搜尋結果依條件勾選顯示於下方.....	27
圖 22：提供使用者需要的機構資料.....	29
圖 23：懶人包頁面範例.....	31

## 一、緣起

隨著網路科技蓬勃發展，政府網站已是政府與民眾接觸的重要管道之一，政府網站設計內容與操作會直接影響民眾對機關服務觀感與評價。而使用者中心設計（User-Centered Design, UCD）聚焦於使用者真正的觀感與需求，並結合使用者介面設計與體驗等元素，可提升民眾使用政府網站的感受，亦可有效傳遞政府回饋以精進優質服務內容。

為提升政府網站服務品質使其更貼近民眾，數位發展部（以下簡稱數發部，前國家發展委員會）自 107 年起舉辦使用者導向設計工作坊，協助機關導入使用者介面與體驗之網站設計，並推動網站改版，成效良好。透過工作坊的舉辦與交流，引導機關導入使用者需求為中心之設計理念，進行整體網站規劃與設計，讓網站服務更貼近民眾需求。

本次工作坊結合理論與實作課程，並試辦導入「政府網站服務品質量測與精進機制（草案）」（以下簡稱量測機制），參加人員除機關網站維運同仁外，另邀請設計專家及一般民眾共同參與，透過工作坊集體腦力激盪與量測機制之量表自評，作為機關後續網站優化的參考依據。

本建議報告包含目的、需求調查與分析、「網站首頁」及「網站服務流程」分析與建議，最後結語等部分，將依序說明，作為機關後續網站優化的參考依據。

## 二、目的

透過使用者中心設計（UCD）工作坊，讓機關同仁瞭解並實際運用使用者中心設計概念、量測機制及相關工具，同時與設計顧問及一般民眾溝通協作，整理出具體可行的網站精進方案，以從做中學的過程中，期望有助提升機關人員網站設計規劃專業知識，以及提升機關

網站友善性與使用者體驗。

### 三、需求調查與分析

藉由需求調查與分析，讓服務提供者（機關人員）與服務使用者（民眾）的需求更聚焦，從而使網站的優化方向更準確，相關說明如下：

#### （一）網站服務及目標族群

##### 1. 網站服務簡介

臺中市社會福利主題圖台（網址：<https://societymap.taichung.gov.tw/>）主要服務為提供家中有嬰幼兒托育需求的父母長輩，進入臺中市社會福利主題圖台後，透過輸入相關需求條件，例如地址、行政區及托嬰中心評鑑等條件，於托嬰中心結果列中，查找適合送托的托嬰機構或建立托嬰機構之口袋名單。

##### 2. 網站目標族群

日常需上班或無暇照顧孩子的父母親：近期家中有嬰幼兒托育需求，希望找到離家或工作場所鄰近的托嬰中心。運用平台提供的服務，可按條件查詢適合的托嬰中心，並評估與瞭解其相關資訊。

#### （二）網站使用痛點與需求分析結果

設計顧問依機關人員彙整內部需求和痛點資料（機關網站需求深入調查表，請參見附件一），進行機關需求訪談，瞭解網站現況與需求，於訪談後進行使用者調查，設計顧問藉由使用者調查結果分析資料（設計顧問已於 113 年 3 月 13 日工作坊期間上臺分享，請參見附件二機關網站使用者調查簡報資料），並發掘核心問題，相關說明如下：

- 1.平台提供資訊簡略與不足：平台提供之基本資訊無法滿足與協助使用者判斷篩選適合的托嬰中心，使用者預期可以看到更多資料，例如托嬰中心環境照、托嬰費用、成立年限及收托名額等資料。
- 2.介面操作不符合使用者習慣：網站介面設計為上下兩欄地圖設計，上方地圖區塊與下方資料區塊彼此壓縮空間，使用者無法完整瀏覽網頁資料。
- 3.使用者對於地圖功能需求不大：使用者對於進入網站後即看到大片地圖感到迷惘混淆，不知該如何開始操作網站，無助於使用者查找資訊，且地圖功能僅協助使用者定位判斷方位，實際前往仍需外連至 Google 地圖。

### (三)優化標的

網站首頁與主要服務流程為本次工作坊優化目標。完成需求調查與分析後，經過機關同仁與設計顧問討論，擇定「嬰幼兒托育及早療地圖查詢」為主要服務流程進行精進，選擇原因為「嬰幼兒托育查詢為目前平台用量較大之服務」及「改善後的服務流程概念與方法，可延伸至其他圖台使用」。

## 四、「網站首頁」分析與建議

針對首頁進行分析並提出優化建議，詳細說明如下：

### (一)分析結果

#### 1.入口按鈕命名不易理解

目前首頁的介面設計包含四個圖台服務之入口按鈕（如圖 1），服務入口名稱並未提供其他資訊，讓使用者判斷各圖台之服務內容，且使用者不明白右下角「嬰幼兒托育及早療地圖」與左上角「社會福利資源地圖平台」差別之處，同時對「托育」及「早療」歸類為同一圖台感到困惑，認為性質並不相關。



圖1：首頁按鈕僅包含項目名稱

## 2. 下方按鈕圖示被擋住

首頁頁尾固定定位，解析度較小裝置會擋住圖示。部份使用者螢幕解析度較小，下方「身心障礙樂活及照護地圖」及「嬰幼兒托育及早療地圖」等兩個入口按鈕，會被頁尾擋住，使用者不易選取（如圖2）。



圖2：首頁下方兩個圖示被擋住

### 3.不易於瀏覽器中搜尋到網站

目前網站以圖台方式呈現，內容無法置入大量關鍵字，使用者無法透過 Google 瀏覽器搜尋，找到網站或網站的相關文章。

## (二)設計原則建議

設計顧問依據上述「分析結果」，運用 Jacob Nielsen 十大網站體驗設計原則<sup>1</sup>，進行評估和導入策略，其中 2 項可用來檢視網站首頁的設計，相關說明如下：

### 1.系統與真實世界的關聯性 (Match between system and the real world)

系統應該要運用使用者的語言，使用使用者熟悉的詞句和短語及概念。打破原本以機關的服務為框架的資訊架構，改以更貼近使用者的語言與立場出發，使用導引式的分類，讓民眾更易理解與查找。

大部分使用者應用地圖的能力較低，無法消化大量地圖資訊，無法正確找到找托嬰中心入口按鈕，應考量使用者角度，提供符合使用者操作的網站架構。

### 2.視覺層級 (Visual hierarchy)

利用視覺元素區別資料的重要性，重新組織和排序內容，引導使用者觀看的焦點或順序，讓使用者可輕易地理解資訊。

大部分使用者到網站是以查找托嬰中心相關資料為主，以地圖瞭解托嬰中心相對位置為輔，應考量使用者行為，調整網站地圖比重，重新設計首頁視覺層級排序，協助使用者操作順暢。

---

<sup>1</sup> 參考資料：Jacob Nielsen 十大網站體驗設計原則，<https://reurl.cc/0xNNWK>

### (三)優化項目

依據分析結果與建議原則，提出 4 項優化項目，詳細說明如下：

#### 1.提供使用者所需查找的資料

使用者到網站最主要的目的為查找符合自身條件之托嬰機構，網站是否可以滿足使用者對查找機構資料的需求，應為網站改版優先考量。依使用者對托嬰的認知，使用者可區分為兩種：

(1)對托嬰相關知識具備基本認知：使用者期望能好找到托嬰所需資訊的網站功能，例如成立年限、收托費用、托嬰中心人數、評鑑等級及環境照等重要資訊。重要資訊可協助使用者判斷篩選出符合自身需求的托嬰中心，於篩選後進一步聯絡或前往托嬰中心觀看環境。

(2)對托嬰相關知識無基本認知：使用者並不瞭解托嬰機構相關資訊之內容或差別，這類使用者需求為做功課及解決疑惑。建議透過規劃網站懶人包的方式，提供使用者整理好的資料，以協助使用者建立基本認知，並能進一步查找資料。

地圖非使用者主要需求，同時地圖上的資訊過於龐大不易理解，易導致使用者費時查找資料。建議依使用者類型所需，提供對應的資訊，讓使用者能快查找到符合自身條件的托嬰機構。

#### 2.重新設計首頁

依目前網站圖台不同的「使用者族群」進行區分，建議移除圖台設計方式，並重新設計新版首頁，依據此次主要優化標的「嬰幼兒托育及早療圖台」，改以對有嬰幼兒托育及早療需求的族群，設計詳細說明如下：

臺中市社會福利平台

找托嬰中心 找早療單位 找長照中心 找居家服務 找照顧服務

# 攜手台中，溫暖每一個角落

在這座溫馨的城市裡，將愛心與關懷送到台中的每一個角落。無論是社區、家庭，還是個人，讓我們一起共同建立一個溫暖和諧的連結，陪伴彼此的生活。

線上客服

<p>3</p> <p></p> <p><b>找托嬰中心</b></p> <p>尋找住家、工作地點附近托嬰中心</p>	<p></p> <p><b>找早療單位</b></p> <p>尋找住家、工作地點附近早療單位</p>	<p></p> <p><b>找長照中心</b></p> <p>尋找住家、工作地點附近長照中心</p>	<p></p> <p><b>找居家服務</b></p> <p>尋找符合條件的居家服務</p>
--	---	---	---

## 社福專欄

<p>4</p>  <p><b>托嬰中心懶人包   公、私托與準公托收費標準</b></p> <p>了解公、私托及準公托的收費標準，方便您選擇最適合的托嬰中心服務，讓您放心照顧寶貴，專注工作與生活。</p> <p><a href="#">Read More</a></p>	 <p><b>早療是什麼？了解腦癱兒童早療補助、課程及評估流程</b></p> <p>動作比別人慢，就必須接受早療嗎？到底早療是什麼、早療適用對象與年齡為何，另外早期療育... 可以參考...</p> <p><a href="#">Read More</a></p>	 <p><b>長照補助懶人包   補助金額、對象與申請流程一次看！</b></p> <p>長期照顧是指提供長期無法自理的病患，各式各樣醫療與非醫療的服務，可以在家裡、社區、護理之家或是長照中心等地點執行...</p> <p><a href="#">Read More</a></p>
---	--	---

© 2024 臺中市政府 社會局. All Rights Reserved.

Privacy Policy Terms of Service

圖3：新版首頁

## (1) 形象圖提升使用者對網站的認知

網站形式由圖台轉變為依據使用者需求及行為設計的客製化網站。用社會局提供民眾溫暖的力量為角度，放置符合品牌形象之形象圖，以提升使用者對於社會局的認知，且可協助使用者辨識確認網站服務類型。

形象圖片建議可依服務類型挑選，象徵「嬰孩、溫暖、協助、愛」等出發點，作為此次服務流程形象之重要元素（如圖 3 標示 2）。

## (2) 分眾處理使用者需求

### A. 依使用者需求區分服務於首頁的上方主選單

依使用者需求進行分眾，重新梳理使用者篩選條件，建議分為托嬰、早療、長照及居家服務等服務，區分於主選單中，明確引導使用者點選所需服務項目，且讓使用者可依需求自由切換至其他服務。

服務名稱以使用者習慣的用詞重新命名，例如「找托嬰中心」取代原本的「嬰幼兒托育及早療地圖」（如圖 3 標示 1），讓使用者易理解各服務所提供的內容。

### B. 常用服務置於網頁首要區塊

建議將使用者之主要需求放置於網站形象圖下方（如圖 3 標示 3），簡約圖示設計與直觀的使用者語言，能讓使用者易消化資訊，且進行網站「錯誤預防」動作，未於網站主選單中點選服務之使用者，可於此處找到服務入口並進入查找。此區塊設計考量響應式網頁設計，可符合手機使用者需求。

### (3)為新手家長建立基本認知

對托嬰相關知識無基本認知之使用者，可於首頁新增「社福專欄」區塊（如圖 3 標示 4），提供托嬰中心功能及托嬰機構類別等資料，協助使用者釐清自身需求，並對托嬰相關資訊產生基本認知，於後續查找托嬰資料時能夠更加省時。

### 3. 「社福專欄」文章置入搜尋引擎優化

建議於社福專欄中之文章置入搜尋引擎優化（Search Engine Optimization, 下稱 SEO），將有助於提升網站流量。依據使用者研究調查結果，多數使用者並不知道「臺中市社會福利主題圖台」的存在，網站首先須有使用者使用且能讓使用者搜尋到，因此建議於調整網站整體結構性時，也同步針對 SEO 部分進行使用者需求分析，並將網站 SEO 方案與設計方案結合。

目前網站以圖台的方式呈現，內容無法置入大量關鍵字，使用者無法透過 Google 搜尋找到網站。建議用使用者角度進行分析使用者常搜尋之關鍵字，例如費用補助、準公共托嬰、評鑑及托嬰年齡等關鍵字，並進一步彙整使用者重視的資訊。

網站提供使用者重視的資訊，並以 Google 搜尋引擎能檢索形式撰寫 SEO 文章，將有助於提升網站曝光度及流量，且 Google 判定政府網站之網站權重<sup>2</sup>較高，有利於 Google 排名。「社福專欄」部分亦可公告政府機關最新資訊或政令宣導。

---

<sup>2</sup> 網站權重：Google 搜尋引擎認定網站重要程度所賦予的權威值，其中政府及教育單位的權重較高。



## 2. 「嬰幼兒托育及早療地圖查詢」服務的顧客旅程地圖，如圖 5。

利用「顧客旅程地圖」工具進行網站使用者流程分析，將蒐集到的使用者與利害關係人訪談資訊透過視覺化和圖表化，拆解使用者的使用流程、行為動作、接觸點、情緒波動和痛點等，進而檢討服務過程的缺失，以作為設計精進的參考。

03

階段	使用前		使用中			使用後
	托嬰需求	準備查詢	進入「嬰幼兒托育及早療地圖」	點選「托嬰資源」輸入條件	於結果查找機構相關資訊	資訊幫助程度
目標	評估托嬰需求	找無負評離家近且新一點的托嬰環境	點擊嬰幼兒托育及早療地圖	尋找評鑑甲等以上的托嬰中心	找到適合及了解收托狀況與評鑑狀況	確認托嬰中心名額
行為	上網爬文、問朋友媽媽社團看分享了居家保母和托嬰中心補助及費用	多方面搜集分析哪一個比較適合和家裡取得共識	尋找「嬰幼兒托育及早療地圖」	輸入「定位地址」「托嬰資訊」篩選	點擊連結看路線地圖、搜尋粉專	打電話詢問托嬰中心是否有名額
接觸點	Google 臉書群組親友	社會局網站「台中市社會局首頁」/家人	網站	網站	網站	托嬰中心
想法	要找怎麼樣的托嬰資源比較好？有保母、到宅、托嬰中心、準公共化的資源，先評估一下自己的狀況	查找托嬰中心名額，但發現上面的人數不即時，所以覺得有點無法信任	畫面平易近人圖示表達可以很快找到入口在哪裡	搞不清圖示意思，網站操作也有點不穩定，圖示應該是哺乳室？托嬰中心是高樓大廈？花一些時間了解圖示	資訊少且有幾間沒提供網址或被截；想看托嬰中心環境照，不要太破舊才能判斷是否進一步瞭解；如有更即時的收托人數名額與豐富資訊，是很有幫助的	如果有名額會前往參訪，還是要自己親身去找才能得到想要的訊息，網路上好難找
情緒	資料很雜 只能一間間問好焦慮		畫面清楚	資料清楚好找	資訊好少好無力	
痛點	不知如何分辨訊息新舊，覺得有點困擾，零散地找有點費時	沒有集中訊息的地方整理檔案也不即時也不好閱讀	無	無	找不到有名額的中心，沒有統一的資訊，想要的資訊都沒有，花時間不知道在做什麼	資訊量不足，需要額外花時間尋找

圖5：「嬰幼兒托育及早療地圖查詢」顧客旅程地圖

### (二) 流程關鍵步驟

依據此次工作坊之易用性測試情境：最近家中嬰兒有需要送托嬰中心收托，因為想找離家附近且政府評鑑過較好的托嬰中心，所以上網找，使用者任務為尋找住家附近政府評鑑甲等以上的托嬰中心，做為送托的口袋名單。使用者完成任務「嬰幼兒托育及早療地圖查詢」須操作 6 個關鍵步驟，如圖 6。

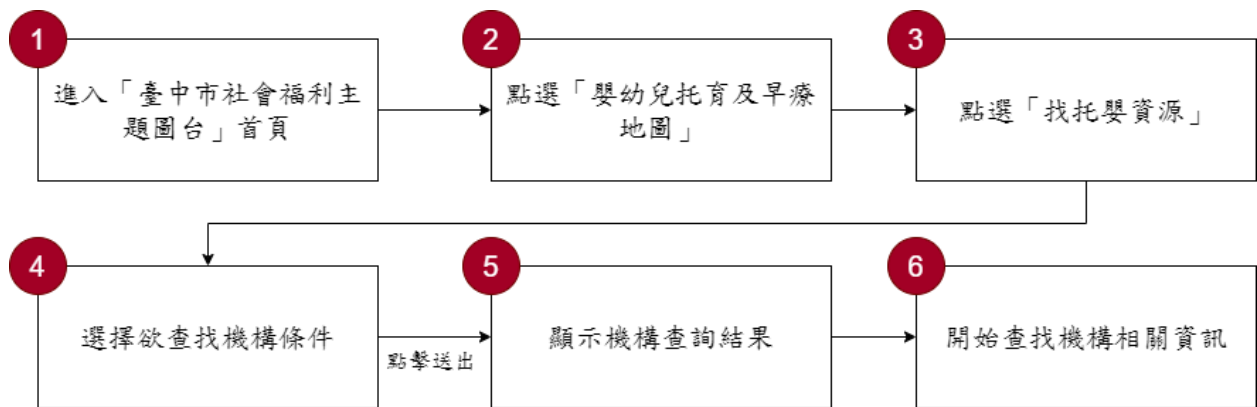


圖6：「嬰幼兒托育及早療地圖查詢」服務流程關鍵步驟

### (三)關鍵步驟分析結果

依搜尋服務前與流程關鍵步驟做分析，詳細說明如下：

#### 1.搜尋服務前的認知與搜尋行為

(1)大部分使用者於搜尋前，因缺乏對「嬰幼兒托育及早療地圖」的認知與概念，無法判斷當前所要搜尋的服務與嬰幼兒托育及早療地圖查詢之間的關聯性。

(2)網站首頁分析中提到，圖台設計方式無法置入大量關鍵字，導致使用者於搜尋時使用之關鍵字，與網站目前提供關鍵字內容不相符，再結合前項使用者對網站認知不足，使用者不易於瀏覽器中搜尋到網站。

#### 2.點選「嬰幼兒托育及早療地圖」

如前述網站首頁分析中提到，使用者不明白入口按鈕之意義與內容，以及部分使用者解析度較小，首頁下方「身心障礙樂活及照護地圖」及「嬰幼兒托育及早療地圖」等兩個服務項目，會被頁尾遮蓋，詳述請參見本報告第四章節「『網站首頁』分析與建議」之「(一)分析結果」。

### 3.點選「找托嬰資源」

#### (1)介面設計不易操作

網站介面設計對於使用者來說操作上較為不便，介面分為兩大區塊的地圖設計（如圖 7），上方為地圖區塊，下方為資料區塊，兩大區塊彼此互相壓縮空間。

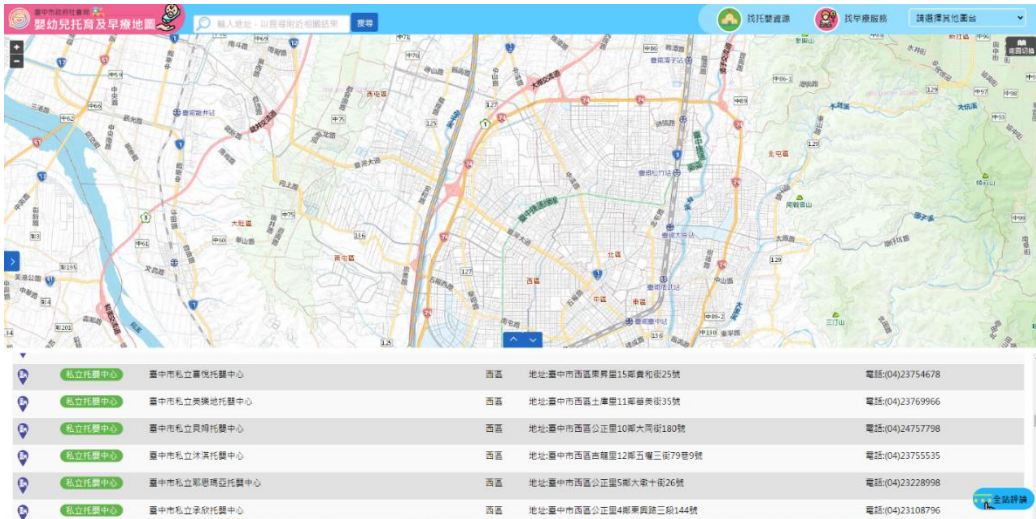


圖7：地圖與資料區塊互相壓縮空間

資料區塊的右側空白未能加以利用（如圖 8），網頁向下滾動，資料區塊下方的資訊無法完整瀏覽，地圖區塊又壓縮網頁空間，增加使用者操作難度。

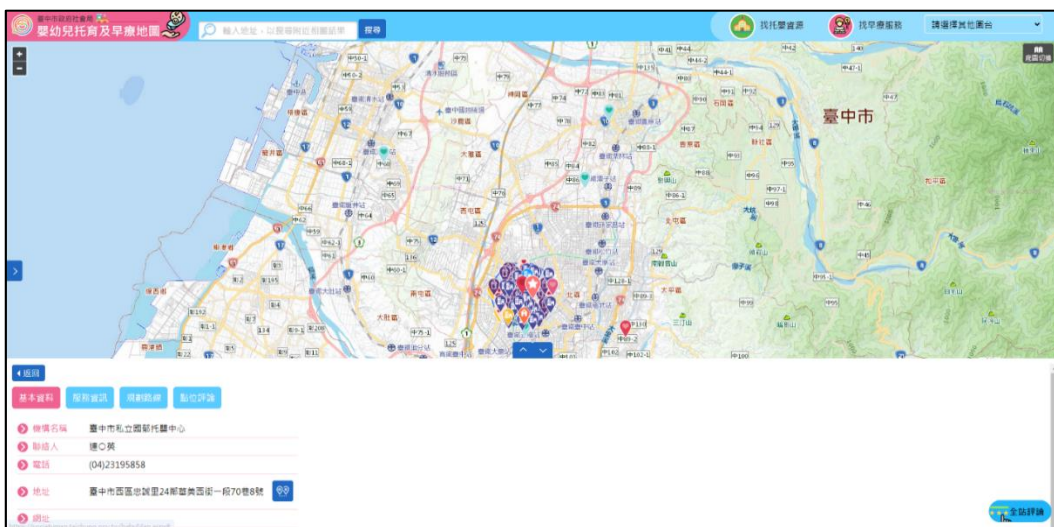


圖8：右側空白區域未利用

## (2)地圖非使用者優先需求

使用者反應剛進入網站後，看到大片的地圖感到迷惘害怕，且由於要消化大量地圖資訊，使用者反而不知道如何開始操作網站，且網站缺乏足夠的引導，使用者易迷失在地圖中而感到不便。

地圖原有功能包括區位、展示路徑、儲存與展示及解決問題等四種功能，分析地圖原有功能與目前網站圖台設計方式（如表 1），顯示未能滿足使用者需求，反而給予使用者須花時間消化與理解資訊的壓力。

表1：地圖原有功能與目前網站設計分析表

地圖原有功能說明	目前網站設計說明
區位：協助使用者判斷所在區域。	以圖台方式提供服務。
展示路徑：帶領使用者從 A 點移動至 B 點。	提供使用者瞭解家中與托嬰中心的相對位置，外連結至 Google 地圖。
儲存與展示：瞭解標的分佈圖及相關資訊。	<ul style="list-style-type: none"><li>● 使用者可瞭解區域內托嬰中心的分佈圖，但瀏覽地圖下方資料時，地圖上的定位座標會跳來跳去，使用者因而感到不便與阻礙。</li><li>● 地圖上顯示資料僅有座標和托嬰中心位置，無法充分發揮地圖功能。</li></ul>
解決問題：運用地圖中的所提供資訊來解釋問題。地圖是否好用，則關乎製圖者本身及使用者，是否可以理解與解釋符號之能力。	地圖本身提供的資訊不足，使用者無法理解地圖上符號所需代表意義，須花費時間去理解地圖上托嬰中心和親子館和哺乳室等場所各自所代表的圖標。

### (3)無直覺點選「找托嬰資源」按鈕

使用者進入網站後，並不會直接點選「找托嬰資源」按鈕進行查詢，而是在下方定位功能框輸入地址，或是直接於下方托嬰中心的清單查找資料，如圖 9。

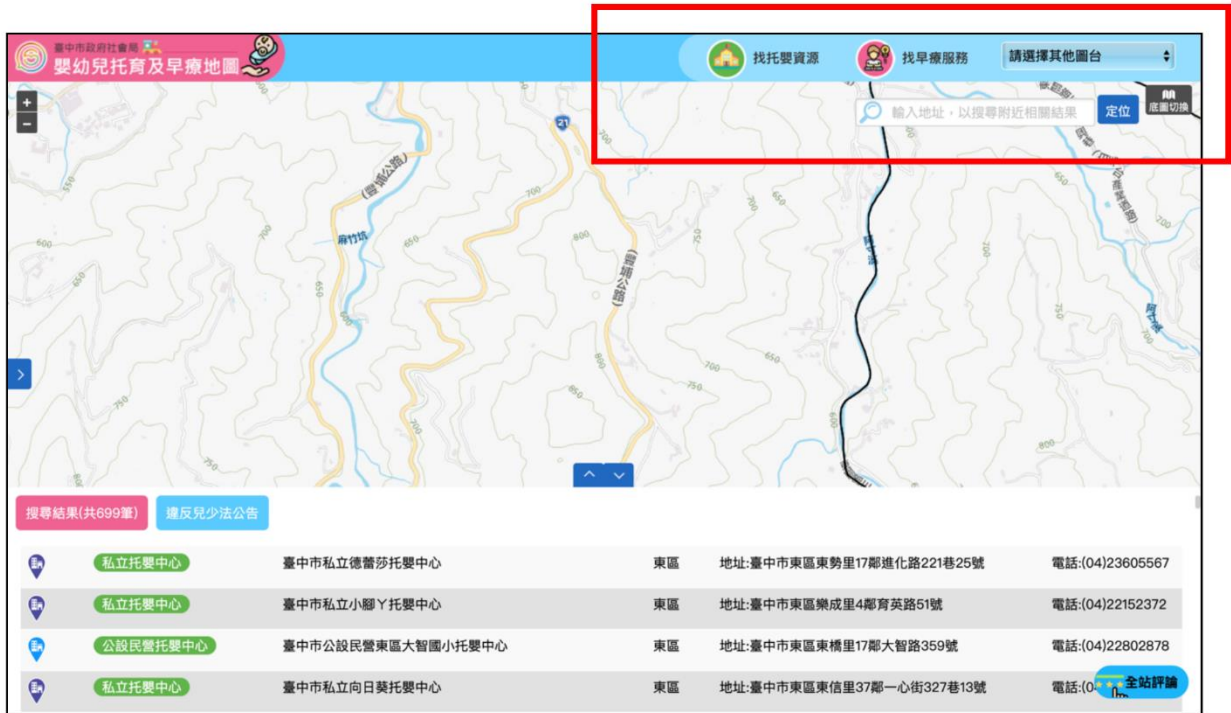


圖9：定位功能比「找托嬰資源」按鈕更常被使用

### (4)對定位功能意義不理解

使用者不清楚網站「定位」功能之意義，以為右上方定位按鈕同 Google 地圖的「定位」功能，輸入地址後認為定位完畢，接著點選「找托嬰資源」查詢，並未瀏覽下方跳出的資料。

由於使用者認為定位輸入框功能同 Google 地圖，嘗試輸入行政區名稱後，發現網站無反應；輸入完整地址後，網站顯示「查無資料」。使用者納悶平台功能是否正常時，也不知道下一步該怎麼做。

#### 4.選擇欲查找機構條件

##### (1)條件「收托人數」設計不完善

收托人數是使用者判斷是否送托的條件之一，表單中「收托人數」無「全部」選項可選，且於下步驟機構相關資訊中，並未提供各個機構收托人數的資料，使用者不明白表單勾選人數的意義。

##### (2)「行政區」及「目前位置半徑」選擇邏輯衝突

使用者不明白「目前位置半徑」意思（如圖 10），傾向不輸入或是輸入過大距離，閱覽地圖後，發現無法理解地圖中資料後再重新查詢。由於托嬰中心密度不高，不建議以單位公尺作為查詢標準，同時使用者不明白「目前位置」是依哪裡作為定位，導致未在家中的使用者，不敢使用此功能。

「目前位置半徑」與「行政區」皆為地點相關搜尋條件，兩者性質衝突，易令使用者感到困惑，且此處亦無特別說明。



圖10：使用者不明白「目前位置半徑」意思

## 5.顯示機構查詢結果

### (1)不明白定位圖示意義

使用者對於地圖上及下方清單左側的定位圖示（如圖 11）意義感到困惑，且不知除托嬰中心外，亦有親子館、哺乳室及托育服務單位等資訊可供查詢。

由於托嬰中心與上述其他機構的需求各有不同，使用者於查找時，須費心力過濾與托嬰中心不相關之資訊，使用者透過反覆點選確認並花費時間來理解。



圖示	名稱	區	地址
	私立托嬰中心 臺中市私立德蕾莎托嬰中心	東區	地址:臺中市東區東勢里17鄰進化路221巷25號
	私立托嬰中心 臺中市私立小腳丫托嬰中心	東區	地址:臺中市東區樂成里4鄰英路51號
	公設民營托嬰中心 臺中市公設民營東區大智國小托嬰中心	東區	地址:臺中市東區東橋里17鄰大智路359號
	私立托嬰中心 臺中市私立向日葵托嬰中心	東區	地址:臺中市東區東信里37鄰一心街327巷13號

圖11：使用者不明白定位圖示意義

## (2) 資料庫程式搜尋功能有誤

### A. 評鑑等級搜尋資料庫僅收錄 112 年的內容

評鑑等級資料僅收錄 112 年的內容，導致過去評鑑甲等以上單位，並無出現在搜尋結果頁面，造成使用者能搜尋到的資料量極少。這會讓部份使用者懷疑搜尋結果是否有誤，亦或者是資料有無被漏掉的情況發生。例如南屯區甲等以上能搜尋到的資料僅呈現 1 筆(如圖 12)，而在同樣條件下，透過衛福部網站，卻能搜尋到 18 筆相關資料，如圖 13。



圖12：搜尋南屯區甲等以上只有 1 筆

網站公告	教育訓練	Q&A	托育查詢	相關連結
☑ 臺中市私立迦美地華德福托嬰中心	408臺中市南屯區大同里大墩七街147號1.2.3樓	04-24729750	17 是	111 優等
☑ 臺中市私立茱莉安托嬰中心	408臺中市南屯區大墩八街2之1號1、2樓	04-24715589	27 是	111 甲等
☑ 臺中市私立加百列托嬰中心	408臺中市南屯區大誠里7鄰東興東街109號1、2、3樓	04-24733230	40 否	111 甲等
☑ 臺中市私立瑞琪兒托嬰中心	408臺中市南屯區大隆路91號1-3樓	04-23255088	34 否	111 甲等
☑ 臺中市私立夏綠蒂托嬰中心	408臺中市南屯區永春南路48號1樓及夾層	04-23861128	26 是	111 甲等
☑ 臺中市私立站站鳥嶺東托嬰中心	408臺中市南屯區向上路五段126號1.2樓	23899148	64 是	111 甲等
☑ 臺中市私立惠來熊蒙特梭利托嬰中心	408臺中市南屯區惠文路727號	04-22535858	55 否	112 甲等
☑ 臺中市私立優而堡文新托嬰中心	408臺中市南屯區文心南三路11號1-3樓	04-24735855	45 是	111 甲等
☑ 臺中市私立明道英倫托嬰中心	408臺中市南屯區忠勇路23之15號1-3樓	04-23829957	65 是	111 甲等

共 18 筆資料 · 第 1/2 頁 · 每頁顯示 15 筆

1 2 > >>

圖13：同樣條件搜尋衛福部網站有 18 筆

資料來源：<https://newisweb.sfaa.gov.tw/home/childcare-center>

## B.收托人數資料庫搜尋有誤

收托人數資料庫搜尋功能有問題，無正常運作，如圖 14。



圖14：收托人數搜尋功能有誤

## C.地址搜尋系統有誤

地址資料輸入「鄰」，即會出現「查無資料」，如圖 15。

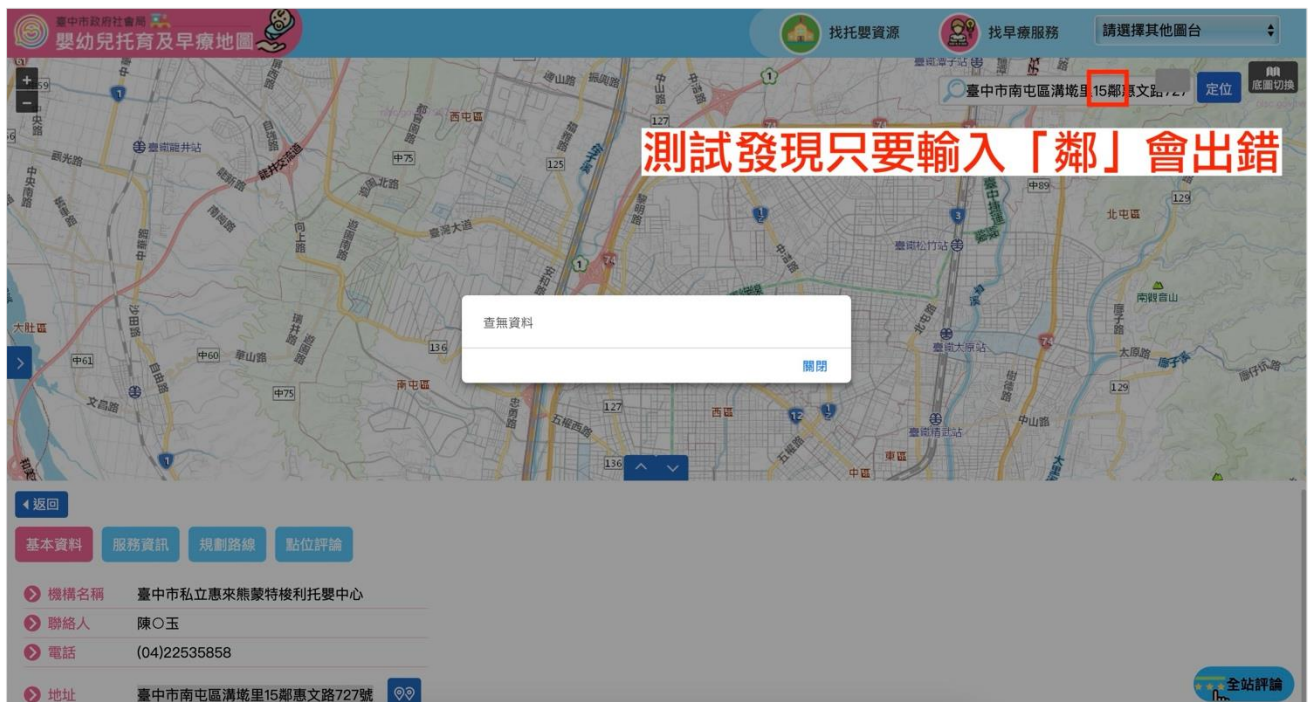


圖15：地址搜尋無法查找「鄰」

使用者輸入查詢條件後，網站顯示資料 0 筆或僅 1 筆，使用者為查詢更多資料，限縮自身需求放寬查找條件或重新反覆查詢，或於搜尋中發現臺中完全沒有優等托嬰單位。網站資料庫查詢功能無法正確篩選出資料，易導致使用者對網站產生不信任感。

## 6.開始查找機構相關資訊

### (1)搜尋結果資料無法滿足使用者需求

目前網站僅提供托嬰機構名稱、聯絡人、電話及地址等機構基本資訊（如圖 16），然而使用者重視的為環境照片、收托人數、機構評價、教材資訊、違法紀錄、成立年限、收托名額及網址連結等資料，其中環境照片及收托人數為最多使用者提及。搜尋結果未能滿足使用者需求，無法協助使用者進一步篩選托嬰中心，因此使用者需跳出網站自行搜尋。

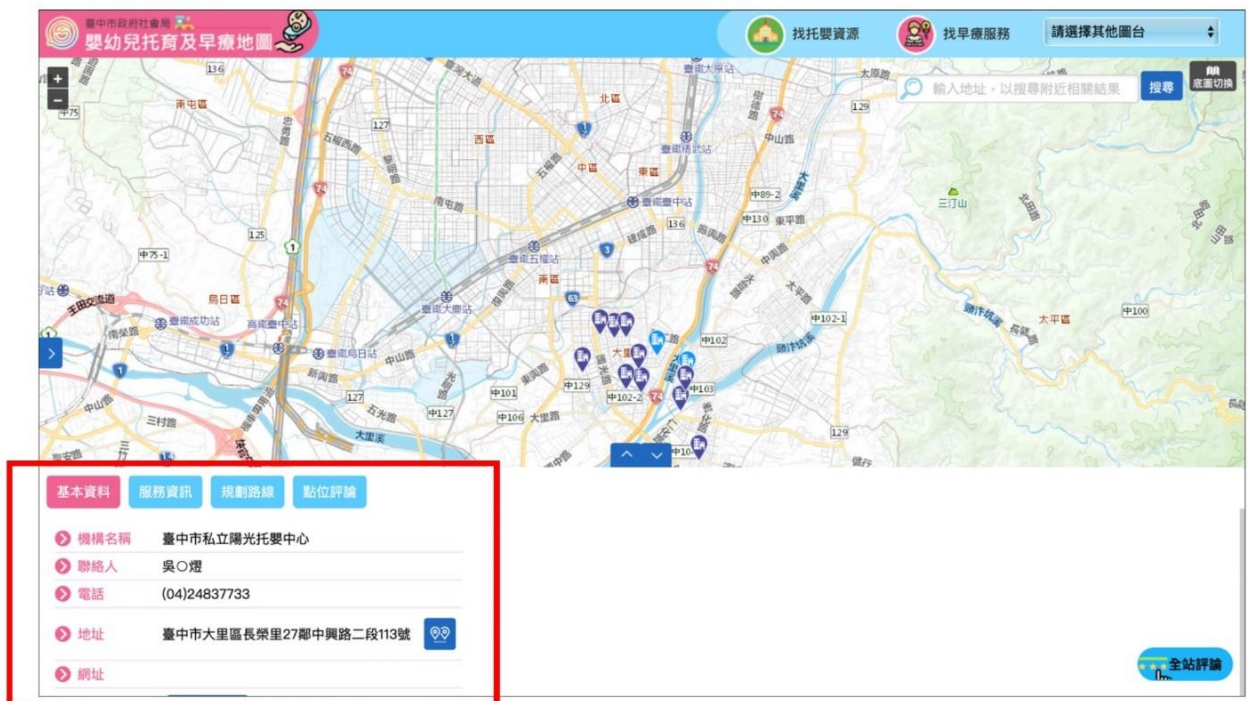


圖16：資料簡略無法滿足使用者需求

## (2)不明白「未評鑑」定義

評鑑等級為使用者判斷是否送托的條件之一。目前圖台服務資訊僅顯示 112 年的評鑑結果，而被標示為「未評鑑」的評鑑機構，對於使用者而言是未知且無法處理的訊息。

使用者不清楚「未評鑑」的定義，易產生相關疑問，例如該機構是否尚未評鑑、之後是否會接受評鑑，以及因何原因沒有評鑑等相關疑問。使用者也想知道是否可以查看近 2~3 年的評鑑資料。

## (四)設計原則建議

設計顧問依據上述「關鍵步驟分析結果」，運用 Jacob Nielsen 十大網站體驗設計原則，進行評估和導入策略，其中 3 項可用來檢視此服務流程的設計，相關說明如下：

### 1.系統與真實世界的關聯性 (Match between system and the real world)

系統應該要運用使用者的語言，使用使用者熟悉的詞句和短語及概念。打破原本以機關的服務為框架的資訊架構，改以更貼近使用者的語言與立場出發，使用引導式的分類，讓民眾更易理解與查找。

應盡量減少使用者不熟悉的系統語言，如機構條件表單中的「目前位置半徑」，或機構相關資訊中的「未評鑑和點位評論」。

### 2.美觀與簡化設計 (Aesthetic and minimalist design)

資訊呈現時不應包含較不相關或很少用到的資訊。介面中任何可省略的資訊都會讓重要資訊的視覺明顯度下降。尤其多數使用者習慣僅「瀏覽」而不「閱讀」，捨棄多餘資訊即能突顯重要資訊，同時亦能提高資訊的易讀性。

使用者操作圖台目的為找出適合送托的機構，網站若有過多不相關資訊，例如親子館及哺乳室等資料，將增加使用者認知與記憶負擔，耗費心力與時間理解不需要的資訊。

### 3.幫助和說明文件（Help and documentation）

為確保使用者能夠流暢的操作，網站提供幫助與說明文件，預防少數使用者搞，透過強化幫助和說明文件，以改善網站資訊過於複雜而造成困擾的議題。

## （五）優化事項

依據分析結果與設計原則，提出 6 項優化項目，詳細說明如下：

### 1.服務流程調整

- (1)使用者主要需求為資料查詢，將圖台移除並進行整體網站客製化設計。提供方便勾選的表單設計，以及簡潔清楚的搜尋結果。
- (2)原流程 6 個關鍵步驟，調整為 3 個關鍵步驟，如圖 17。原流程之首頁移除；步驟 2 於新設計首頁呈現；步驟 3 跟 4 合併為「找托嬰中心」頁面（如圖 18），步驟 5 跟 6 合併為「顯示機構資料」頁面。

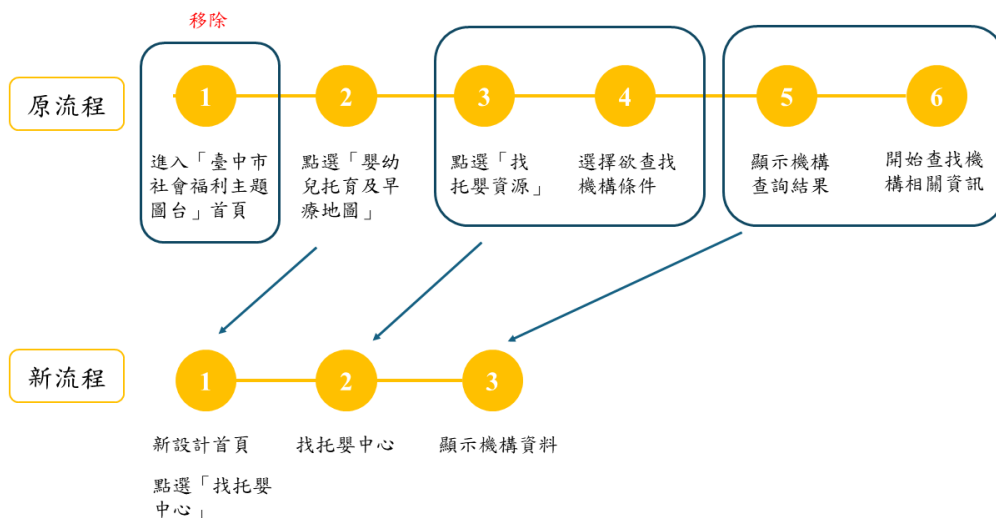


圖17：簡化服務流程



圖18：新設計「找托嬰中心」頁面

## 2.重新定義功能名稱

- (1)使用者對於「定位」按鈕的認知為設定位置，未符合目前網站實際功能，建議依使用者習慣用詞調整功能名稱，將原先網站地址輸入框按鈕名稱「定位」改為「搜尋」。
- (2)放寬搜尋條件，讓使用者可自由輸入單位名稱、住家地址或工作地址，如圖 18 標示 2。

## 3.調整地圖呈現方式

- (1)圖台移除並將地圖移至搜尋結果右側（如圖 18 標示 3），勾選條件後，地圖顯示查詢結果中「托嬰中心的相對位置」，點擊「在地圖上顯示」後，跳出地圖畫面（如圖 19），地圖上標示托嬰中心的位置，讓使用者有效率地查看。
- (2)點擊橘色定位圖示後，地圖上顯示托嬰機構基本資料（如圖 20），協助使用者判斷托嬰中心之間的相對位置，資料內容包含機構名稱、聯絡電話、核定收托人數及評鑑等級等資料，提供有需要的使用者採取下一步動作。

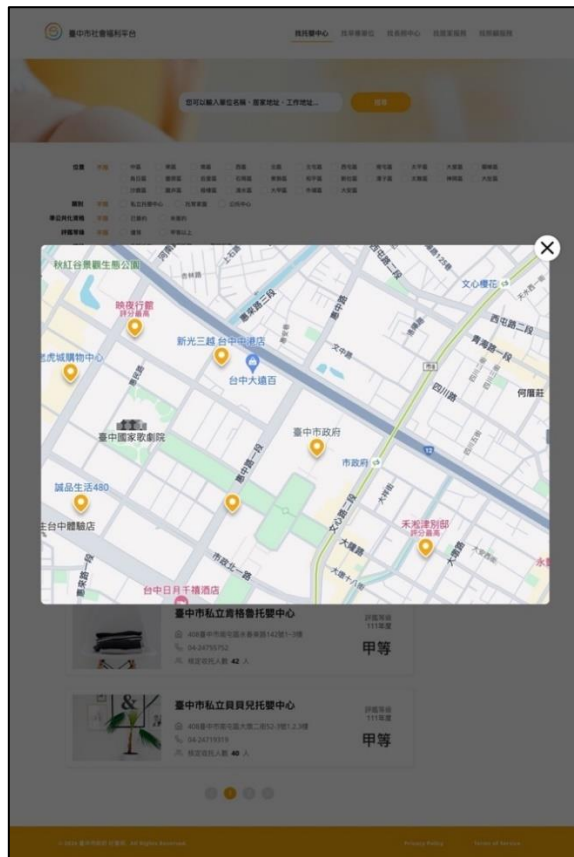


圖19：托嬰中心相對位置



圖20：托嬰中心基本資料

#### 4.重新梳理表單機構條件

- (1)表單篩選條件最重要為行政區之位置，符合使用者考量接送小朋友方便性之需求；第二順位為機構類別，讓使用者可依需求選擇相對應之機構類型；第三順位為準公共化資格，協助使用者篩選出符合他們需求的機構；第四順位為評鑑等級，協助使用者瞭解各機構的品質評價。最後順位是時段需求，讓使用者根據自己的時間安排，選擇合適的托嬰中心。
- (2)移除表單原先的「目前位置半徑」功能，改用行政區域搜尋為主，解決位置半徑與行政區衝突問題。
- (3)修正資料庫的查詢功能，建議取消 112 年評鑑機構限制，改以近 2~3 年度內的評鑑結果，提供足夠的資料量供使用者查找。

使用者於表單勾選條件後，搜尋結果將會以使用者勾選的內容，立即變動並顯示於條件下方（如圖 21）。例如勾選「南屯區」後，搜尋結果立即顯示位在南屯區的托嬰機構數量及資訊，使用者進一步勾選其他條件，例如公托中心，則搜尋結果將顯示位於南屯區且為公托類別之托嬰中心。

臺中市社會福利平台

找托嬰中心 找早療單位 找長期中心 找居家服務 找照顧服務

您可以輸入單位名稱、住家地址、工作地址...

搜尋

位置 不限  中區  東區  南區  西區  北區  北屯區  西屯區  南屯區  太平區  大里區  霧峰區  
 烏日區  豐原區  后寮區  石岡區  東勢區  和平區  新社區  潭子區  大雅區  神岡區  大肚區  
 沙鹿區  龍井區  梧棲區  清水區  大甲區  外埔區  大安區






類別 不限  私立托嬰中心  托育家園  公托中心

準公共化資格 不限  已簽約  未簽約

評鑑等級 不限  優等  甲等以上

時段 不限  日間托育  半日托育  臨時托育

已為你找到 15 個單位

	<b>臺中市私立舜云托嬰中心</b> 408臺中市南屯區大業里1鄰大聖街428號1-3樓 04-23286012 核定收托人數 40 人	評鑑等級 111年度 <b>甲等</b>
	<b>臺中市私立向陽托嬰中心</b> 408臺中市南屯區文心路一段220號1、2F 04-24728558 核定收托人數 18 人	評鑑等級 111年度 <b>甲等</b>
	<b>臺中市私立魚躍創意托嬰中心</b> 408臺中市南屯區文心路一段218號12F-3 04-37063330 核定收托人數 87 人	評鑑等級 112年度 <b>優等</b>
	<b>臺中市私立肯格魯托嬰中心</b> 408臺中市南屯區永春東路142號1-3樓 04-24755752 核定收托人數 42 人	評鑑等級 111年度 <b>甲等</b>
	<b>臺中市私立貝兒兒托嬰中心</b> 408臺中市南屯區大墩二街52-3號1.2.3樓 04-24719319 核定收托人數 40 人	評鑑等級 111年度 <b>甲等</b>

線上客服

托嬰懶人包

© 2024 臺中市政府 社會局. All Rights Reserved. Privacy Policy Terms of Service

圖21：搜尋結果依條件勾選顯示於下方

## 5.完善托嬰機構資訊

依據此次工作坊使用者研究與調查，重新整理與新增資訊內容。提供使用者需要的資料，例如收托費用、需求評價、環境照片、教材資訊、違法紀錄、成立年限、收托人數、收托名額及網址連結等資料(如圖 22)，相關說明如下：

- (1)資料上方新增「加入最愛」功能（如圖 22 編號 1），讓使用者可將心儀的托嬰中心，儲存於瀏覽器中的喜好項目。
- (2)機構相關資料依據使用者之重要性分層級處理，將「托育費」、「餐點費」、「評鑑等級」、「核定收托」及「實際收托」人數等資料內容放大並以粗體顯示（如圖 22 編號 2）；「地址」、「電話」及「網站」則置於下方，有進一步需要的使用者，可聯絡機構或點擊網址連結看更多資訊。資料內容分層級歸納，可協助使用者快速找到所需資訊，並更快速地閱讀網頁文字。
- (3)增加「其他說明」部分，機關單位可依自身需求放置更多說明文字，如圖 22 編號 3。

首頁 > 托嬰中心 > 南屯區 > 私立托嬰中心 > 單位資料

## 臺中市私立舜云托嬰中心

加入最愛 列印網頁



**15,000**元 托育費 (月費) **1,000**元 餐點費 **甲等** 評鑑 111年度

**40**人 核定收托 **15**人 實際收托

地址 **408臺中市南屯區大業里1鄰大聖街428號1-3樓** 電話 **04-23286012** 網站 <https://www.wsymusic.com>

線上客服

### 單位介紹

面積說明 總面積 **141.56** 平方公尺 室內面積 **103.14** 平方公尺  
室外面積 **38.42** 平方公尺

工作人員 核備人員 **主管人員 1 人、托育人員 3 人**  
負責人 **吳舜云**

安全說明 公共安全 **核備文號：112-G015451-01 (日期：1121101)**  
消防安全 **核備文號：112-G015451-21 (日期：1121121)**

### 其它說明

這裡是其它說明，不是退費說明，依單位需求可以做其它的文字說明

#### 一、終止契約退費方式

雙方當事人於適應期間得隨時終止契約，托嬰中心應於終止日起七日內，依實際收托日數按比例退還預付之費用。因第十四條至第十六條之事由終止本契約時，兒童家長已繳之註冊費、月費及餐點（含副食品）費，托嬰中心應於終止日起七日內，按比例將剩餘日數之費用，退還予兒童家長。

兒童家長得於適應期間屆滿後依第十七條規定隨時終止契約，托嬰中心應於終止日起七日內，依下列規定退還款項予兒童家長：

(一) 月費、餐點（含副食品）費：當月已繳月費、餐點（含副食品）費，按比例依所剩日數退還。

(二) 保險費自契約終止日之次月起，依所剩月數比例退還。

托嬰中心應於收費通知單及繳費收據上載明契約起迄日期，以為退費計算基準，月費以每月三十日計算，退費時按比例依據日數核算。

#### 二、請假退費方式

兒童連續請病假五日以上者，依請假日數退還當月餐點（含副食品）費。（連續請病假係包含例假日計算）

兒童罹患腸病毒、衛生福利部公告之法定傳染病或其他傳染病，或因而配合停托者，依請假日數退還平均月費新臺幣 2 1 4 元。

#### 三、雙方當事人均不終止契約之退費方式

因天災、事變或配合全面一致性之政府法令等不可抗力或不可歸責於當事人事由，致本契約所定事項無法履行，雙方均不終止本契約時，關於無法履行期間之退費，依未履行日數退還平均月費新臺幣 2 6 7 元辦理。

圖22：提供使用者需要的機構資料

## 6.提供懶人包說明

觀察目前 Google 排名首頁之文章，除政府網站外，大部份為懶人包資訊，顯示使用者偏好整理好的資訊，喜歡能省時且快速瞭解資訊概念，對於懶人包需求高。

建議於首頁「社福專欄」部分置入懶人包文章，以提升網站流量，並於「找托嬰中心」頁面右側放置懶人包，提供給對托嬰中心無基本認知之使用者。懶人包頁面範例如圖 23。

首頁 > 社福專欄 > 懶人包 > 台中市托嬰中心懶人包：公、私托及準公托收費標準比較

## 台中市托嬰中心懶人包：公、私托及準公托收費標準比較

您好，歡迎來到台中市托嬰中心懶人包！如果您正在尋找可信賴的托嬰中心，您來對地方了。在這裡，所有的內容都是虛構，完全沒有參考價值，只有畫面及流程可以參考，請勿將內容納入評估標準。

### 台中市托嬰中心概述：

在台中市，有多家托嬰中心提供優質的托育服務。無論是公立、私立還是準公立的托嬰中心，都致力於為家長提供安全、舒適、專業的照顧環境。

### 懶人包內容：

#### 托嬰中心資訊彙整：

##### 公立托嬰中心名單和地址：

在這裡，所有的內容都是虛構，完全沒有參考價值，只有畫面及流程可以參考，請勿將內容納入評估標準。

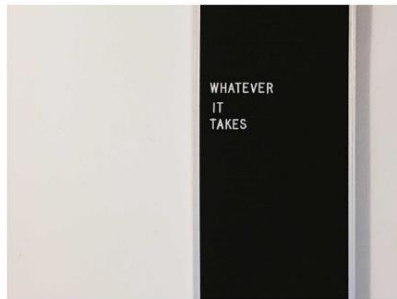
列出台中市各區的公立托嬰中心名單和地址，包括聯絡電話和詳細地址，方便家長查詢。

##### 私立托嬰中心聯絡方式：

提供台中市各區私立托嬰中心的聯絡方式，讓家長可以直接聯繫托嬰中心了解更多信息。

##### 準公立托嬰中心的簡介：

介紹台中市的準公立托嬰中心，包括其服務範圍、特色和申請流程等。



#### 收費標準比較：

##### 公立、私立和準公立托嬰中心的收費對比表：

將各類型托嬰中心的收費標準進行對比，包括月費、報名費、材料費等項目，幫助家長清楚了解不同中心的收費情況。

在這裡，所有的內容都是虛構，完全沒有參考價值，只有畫面及流程可以參考，請勿將內容納入評估標準。

##### 不同托嬰中心的收費細節和優惠方案：

提供各托嬰中心的收費細節，例如是否有兄弟姐妹折扣、提供午餐的收費情況等，幫助家長全面考慮。

#### 選擇指南和建議：

**如何選擇最適合的托嬰中心：**提供選擇托嬰中心的幾個關鍵考慮因素，如安全性、教育質量、交通便利性等，以幫助家長做出明智的決定。

**注意事項和常見問題解答：**列出常見的家長關心的問題和注意事項，如托嬰中心的證照資格、緊急應對措施等，並提供解答。

#### 相關資源連結：

**台中市政府相關部門資訊連結：**提供台中市政府相關部門的網址連結，如社會福利局、教育局等，讓家長可以進一步獲取相關資訊。

**托嬰中心相關法規和政策資源：**提供相關法規和政策的網址連結，讓家長了解托嬰中心運作的規範和政策。



圖23：懶人包頁面範例



## 六、結語

本次工作坊以評估「網站首頁」與「嬰幼兒托育及早療地圖查詢」服務流程現況為基礎，分析流程並提出協助服務提供者與服務使用者省工和省時之建議，說明如下：

### (一) 首頁

1. 提供使用者所需查找的資料：依使用者類型所需，提供對應的資訊，讓使用者能快查找到符合自身條件的托嬰機構。
2. 重新設計首頁：移除網站圖台設計，增加形象圖來提升使用者對網站的認知，並依使用者需求進行分眾，重新梳理使用者篩選條件，明確引導使用者點選所需服務項目。
3. 「社福專欄」文章置入搜尋引擎優化：增加社福專欄區，並將文章置入 SEO，以提升網站曝光度及流量。
4. 重新定義網站設計原則：透過良好的視覺層級，協助使用者理解與閱讀資訊，透過好的分類、標題和標籤，皆可提昇閱讀的順暢度。
5. 首頁依上述建議優化網站，輔導前後對照圖示如表 2。


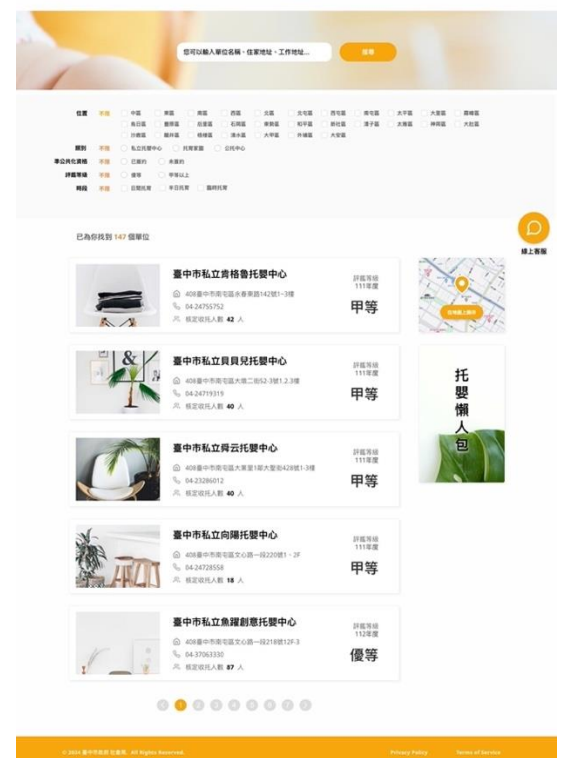



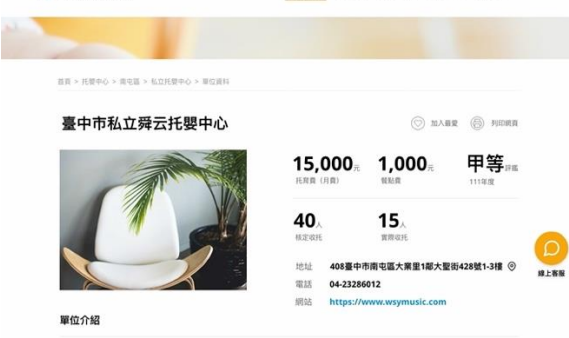
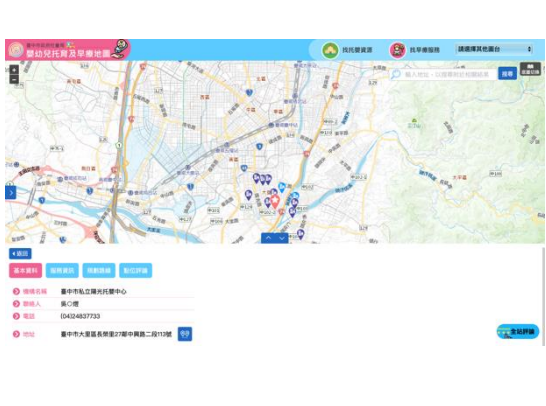

表2：首頁輔導前後對照圖示

序	輔導前	輔導後
1		

## (二)「嬰幼兒托育及早療地圖查詢」服務流程

- 1.服務流程調整：於首頁主選單中區分服務項目，將網站依使用者族群不同分眾提供資訊，並以使用者熟悉的語言重新定義名稱，明確分類項目協助使用者快速找到需要的服務。
- 2.重新定義功能名稱：將原先網站地址輸入框按鈕名稱由「定位」改為「搜尋」，以使用者語言重新定義功能名稱。同時放寬條件標準，可自由輸入單位名稱、住家或工作地址。
- 3.調整地圖呈現方式：依使用者對於網站地圖比對相對位置的需求，將地圖呈現於網站右側，使用者可自行依需要點選地圖查看，並提供托嬰單位基本資訊。
- 4.重新梳理表單機構條件：以使用者對於距離的先決條件，移除多餘條件選項以及專有名詞，並調整資料庫的查詢功能，確保使用者順利勾選條件並找到足夠的資料量。
- 5.完善托嬰機構資訊：資料頁提供符合使用者需求的內容，提供滿足使用者需求的資料內容，如收托費用、需求評價、環境照片、收托人數、收托名額、網址連結等等，協助使用者篩選托嬰中心，順利進行進一步的詢問與拜訪動作。
- 6.提供懶人包說明：建立社福專欄 SEO 文章系統：優化網站文章內容，提升網站在搜尋引擎中的排名，讓使用者輸入需求關鍵字之後能順利找到網站，並充分發揮網站功能。
- 7.服務流程依上述建議優化網站，輔導前後對照圖示如表 3。

表3：「嬰幼兒托育及早療地圖查詢」服務流程輔導前後對照圖示

輔導前	輔導後
 <p>舊版網站地圖查詢介面，顯示地圖及搜尋結果列表。</p>	 <p>新版網站增加篩選功能，可根據位置、服務類型、收費標準等條件進行篩選。</p>
 <p>舊版網站顯示篩選條件及搜尋結果列表。</p>	 <p>新版網站提供單一服務單位的詳細資訊，包括地址、電話、收費標準等。</p>
 <p>舊版網站顯示單一服務單位的詳細地圖資訊。</p>	 <p>新版網站提供單一服務單位的詳細資訊，包括地址、電話、收費標準等。</p>
 <p>舊版網站顯示單一服務單位的詳細地圖資訊。</p>	 <p>新版網站提供單一服務單位的詳細資訊，包括地址、電話、收費標準等。</p>

以上建議方案提供臺中市社會福利主題圖台未來精進方向與設計參考，相關設計製作成高擬真網頁（連結：<https://bit.ly/4aNAntZ>）並經由使用者測試驗證新設計方案之可行性(機關網站原/新設計之測試紀錄，請參見附件三)，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：機關網站需求深入調查表

機關網站使用者中心設計 (UCD) 工作坊  
機關網站需求深入調查表

親愛的學員，您好：

我們想瞭解機關網站利害關係人對於網站需求、期待及想法，並進一步深入的探討，請您填寫這份調查表。調查表內容將於九月中課程機關需求深度訪談之用途，並不對外公佈，請安心作答。謝謝您的合作！

一、網站名稱 (必填)

臺中市社會福利主題圖台

二、請用5個詞彙表達您的網站希望給人的印象 (必填)

多元資訊、簡潔明瞭、簡易操作、方便比較、資訊完整

三、請列出機關網站建置目標 (至少5項) (必填)

1. 能提供社會局多元的社福資源資訊
2. 透過搜尋能明確找到符合需求的資源
3. 簡易步驟能完成搜尋或篩選
4. 能透過地圖比較哪個點適合自己
5. 資訊要完整且定期更新

四、請列出目前機關網站主要服務項目 (至少5項。可參考網站流量分析找出，例如：線上申辦-育有未滿二歲兒童育兒津貼..等) (必填)

1. 提供民眾尋找社會福利資源
2. 提供民眾尋找身心障礙福利資源及照護資源
3. 提供民眾尋找銀髮族福利資源及照護資源
4. 提供民眾尋找嬰幼兒托育資源及早療資源
5. 提供資源清單及地圖點位

五、請說明最希望民眾使用的網站項目或服務 (必填)

依公司階段性任務曝光資訊。

(如：110年推廣振興券、111年推動觀光旅遊)

113年嬰幼兒托育資源及早療資源地圖

## 114年社會福利資源地圖

六、請列出機關網站建置改版執行過程中，需要與哪些人參與、會議、確認與報告（必填）

1. 參與人員：網站承辦、業務科承辦、主管
2. 會議：需求討論會議、測試回饋會議
3. 確認：驗收會議
4. 報告：發新聞稿

七、請列出機關主管對網站改版目標與期待（必填）

1. 更加簡便操作
2. 畫面簡潔

八、請列出業務單位對網站改版需求與看法（必填）

1. 能更簡單修正資料
2. 定期提醒修改資料

九、請列出維運廠商對網站改版需求的評估與執行方法（必填）

1. 彙整民眾陳情資訊
2. 彙整業務科需求
3. 提出修改方向

十、請列出機關網站使用者操作常見問題（一般民眾、業務同仁等使用網站有問題，來電或來信諮詢的情形）（必填）

1. 找不到篩選的視窗
2. 地圖太雜亂

十一、請列出您的網站使用者，請參考「網站使用者參考範例.pdf」，並運用「網站使用者模板.pptx」（寫下每個使用者的需求、目標、行為和痛點等資訊）（必填）

如網站使用者模板附件

調查表到此結束！感謝您的配合！

## 附件二：機關網站使用者調查簡報資料



Contents

## 目錄

01	02	03	04	05
網站關鍵步驟	招募・訪談	使用者旅程地圖	問題點彙整	網站使用者量表

01

## 網站關鍵步驟

- 1 | 進入「臺中市社會福利主題圖台」首頁
- 2 | 點選「嬰幼兒托育及早療地圖」



3

### | 點選「找托嬰資源」

臺中市政府社會局 嬰幼兒托育及早療地圖

找托嬰資源 找早療服務 請選擇其他圖台

輸入地址，以搜尋附近相關結果 定位 開啟地圖功能

搜尋結果(共699筆) 違反兒少法公告

	私立托嬰中心	臺中市私立德蕾莎托嬰中心	東區	地址-臺中市東區東勢里17鄰進化路221巷25號	電話-(04)23605567
	私立托嬰中心	臺中市私立小腳丫托嬰中心	東區	地址-臺中市東區樂成里4鄰育英路61號	電話-(04)22152372
	公設民營托嬰中心	臺中市公設民營東區大智國小托嬰中心	東區	地址-臺中市東區東橋里17鄰大智路359號	電話-(04)22802678
	私立托嬰中心	臺中市私立向日葵托嬰中心	東區	地址-臺中市東區東德里37鄰一心街327巷13號	電話-(04)22802678

全站評論

4

### | 選擇欲查找機構條件

找托嬰資源

- 性質
  - 全部
  - 私立
  - 公設民營
- 機構類型
  - 全部
  - 托嬰中心
  - 親子館
  - 居家托育服務單位
  - 哺乳室場所
- 評鑑等級
 

\*\*僅托嬰中心有評鑑資料

  - 全部
  - 優
  - 甲
  - 乙
  - 丙
  - 輔導通過
  - 未評鑑
- 收托人數
 

\*\*僅托嬰中心有收托數資料

  - 20以下
  - 21-30
  - 31-40
  - 41-50
  - 51-60
  - 61以上
- 準公共化托嬰中心
 

\*\*僅托嬰中心有準公共化托嬰中心資料

  - 全部
  - 是
  - 否

查詢

選擇欲查找機構條件

- 未評鑑
- 收托人數
  - \*\*僅托嬰中心有收托數資料
  - 20以下 21-30 31-40 41-50 51-60 61以上
- 準公共化托嬰中心
  - \*\*僅托嬰中心有準公共化托嬰中心資料
  - 全部 是 否
- 行政區
  - 全部 中區 東區 南區 西區
  - 北區 北屯區 西屯區 南屯區
  - 太平區 大里區 霧峰區 烏日區
  - 豐原區 后里區 石岡區 東勢區
  - 和平區 新社區 潭子區 大雅區
  - 神岡區 大肚區 沙鹿區 龍井區
  - 梧棲區 清水區 大甲區 外埔區
  - 大安區
- 目前位置半徑
  公尺

機構名稱	行政區	地址	電話
臺中市私立德豐托嬰中心	東區	地址:臺中市東區東勢里17鄰德化路221巷25號	電話:(04)23805567
臺中市私立小獅V托嬰中心	東區	地址:臺中市東區樂成里4鄰育英路51號	電話:(04)22152372
臺中市公立復興區大智國小托嬰中心	東區	地址:臺中市東區永興里17鄰大智路359號	電話:(04)24821616

顯示機構查詢結果

機構名稱	行政區	地址	電話
臺中市私立陽光托嬰中心	大里區	地址:臺中市大里區長榮里27鄰中興路二段113號	電話:(04)24837733
臺中市私立皇家寶貝托嬰中心	大里區	地址:臺中市大里區東興里6鄰永興街47號	電話:(04)24870467
臺中市私立耕心園托嬰中心	大里區	地址:臺中市大里區永隆里23鄰永隆路177號	電話:(04)24066027
臺中市私立上安托嬰中心	大里區	地址:臺中市大里區長榮里30鄰新芳路122號	電話:(04)24821616

開始查找機構相關資訊 |

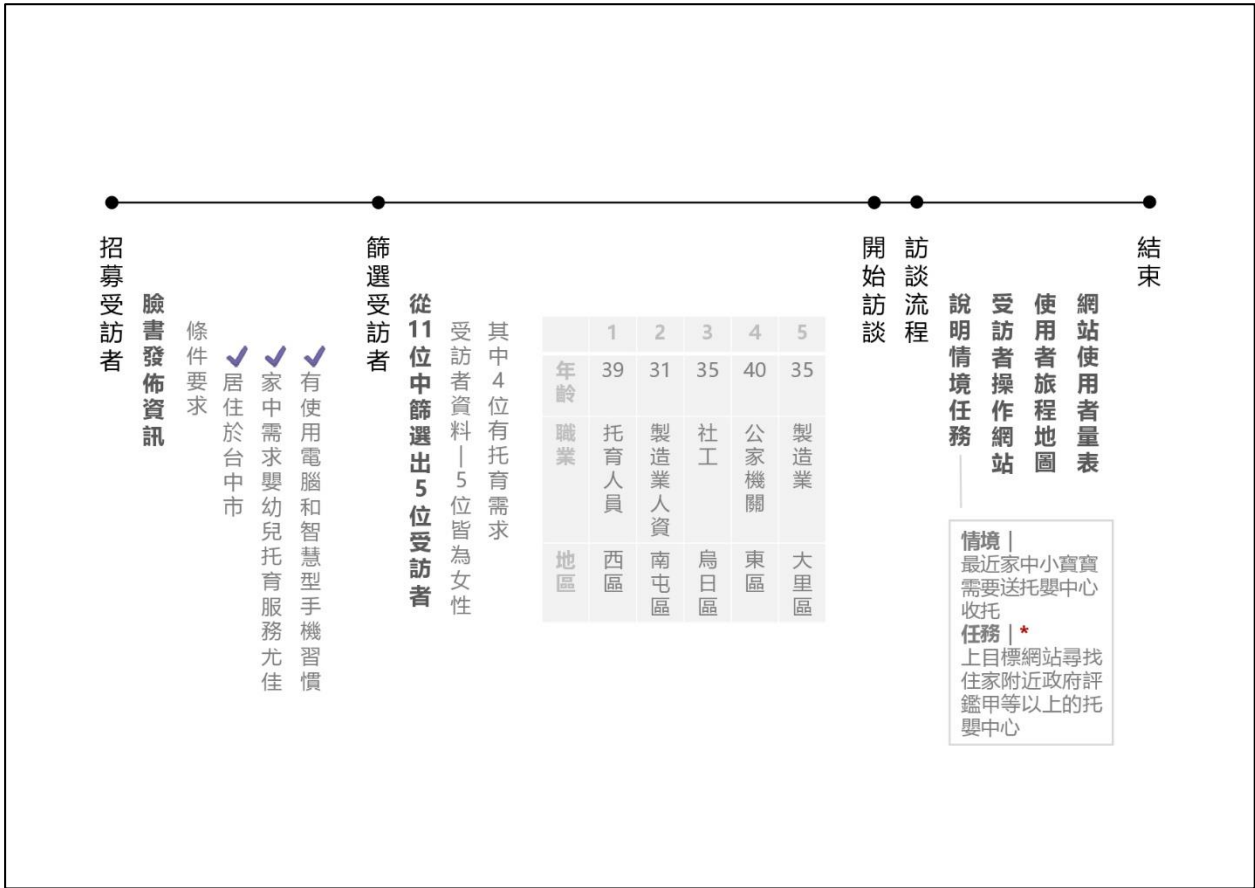
The screenshot shows a web interface for finding childcare institutions. At the top, there are navigation tabs: '找托嬰資源' (Find Daycare Resources) and '找早期服務' (Find Early Intervention Services). Below the map, the details for '臺中市私立陽光托嬰中心' are listed:

- 機構名稱: 臺中市私立陽光托嬰中心
- 聯絡人: 吳○煜
- 電話: (04)24837733
- 地址: 臺中市大里區長榮里27鄰中興路二段113號
- 網址: (blank)

Buttons for '基本資料', '服務資訊', '規劃路線', and '點位評論' are visible above the details. A '全站評論' button is located at the bottom right of the details section.

02

## 招募 · 訪談



## 使用者旅程地圖

# 01

階段	托嬰需求	準備查詢	進入「嬰幼兒托育及早療地圖」	點選「托嬰資源」輸入條件	於結果查找機構相關資訊	資訊幫助程度
目標	找到同時收托兩位1歲小朋友的托嬰中心	選出2~3間現場參觀的托嬰中心	找到合法離家近、師生比合理的托嬰中心		確認托嬰中心地址是不是正確	找到適合的托嬰中心
行為	找離家近、準公托且政府補助的托嬰單位	找聯絡方式與電話詢問是否可參觀	點選嬰幼兒托育及早療地圖	定位住家地址/輸入條件/評鑑選優甲/選大里區	點選平台內建基本資料,複製托嬰中心名稱另外找尋資料	推薦他人
接觸點	Google/FB大里托嬰中心/朋友	Google map	網站	網站	網站	網站/親友
想法	多找多問看評價詢問朋友想法與經驗	實際看環境比較好決定哪個適合、環境要舒適、教材也會影響	頁面蠻好懂的分類清楚	如果條件設置比較狹隘,只會搜出來一間把條件放寬一點多找幾間參考看看	需要評價、環境照片教材資訊、小朋友上課的照片 平台提供資料不足	提供很多資訊(哺乳室位置)如果條件不要太多的話,會建議朋友來使用這個網站
情緒	擔心托嬰中心不好			平穩		
痛點	很多都不能同時收兩個名額	蠻多托嬰中心需要等大概都要等半年有些需要先收訂金	對「社會福利資源地圖平台」感到困惑其他三個都能理解	無	「規劃路線」不是從住家地址前往托嬰中心,是錯誤的地址,需要重新再輸入正確的住家地址	平台沒有被廣泛知道

受訪者01 | 王O瑜

# 02

階段	托嬰需求	準備查詢	進入「嬰幼兒托育及早療地圖」	點選「托嬰資源」輸入條件	於結果查找機構相關資訊	資訊幫助程度
目標	想找到交通方便、順路、評價好的準公共托嬰中心	和老公討論托嬰中心的共識	尋找離家近與評價甲等以上的托嬰中心			找到喜歡的托嬰中心想要實際去看看
行為	Google map搜尋托嬰中心/問同事公司附近有沒有適合的/Google上網搜尋/台中托嬰中心論壇	用Google map確認路線/跟老公討論要去哪間托嬰中心	尋找嬰幼兒托嬰中心	設定篩選條件找尋	瀏覽托嬰中心基本資料,外連到Google map這個功能還不錯	搜尋托嬰中心資料與評價,實際參訪
接觸點	Google map/網站/同事/Line社群	Google map	網站	網站	網站	Google Google map
想法	一開始就沒什麼頭緒資料很多要看不知道怎麼選	想去走走看上班途中確認路途是否會很順	按鍵文字被下方文字遮住,不明白托嬰為什麼跟早療放在一起這兩個性質不太相關	輸入條件的時候,不明白親子館跟哺乳室存在意義,條件「目前位置半徑」不知是從哪裡去定位	以為「點位評論」是托嬰中心的評論。想看違法紀錄、成立年限、收托人數。滑鼠移到托嬰中心時,地圖的定位會跳來跳去	參觀之後環境是整潔的、交通方便,和老師是可以溝通的,快要成功找到托嬰中心
情緒		不知道該怎麼辦		有點困惑	托嬰中心選擇好少	愉悅
痛點	資訊量過於龐大有的人說這間好有的人說另一間好	夫妻雙方認知不一樣影響後續搜尋條件	無	無	結果基本資訊不足需要額外再去搜尋托嬰中心的資料	實際環境和想像有點落差,照片都美美的

受訪者02 | 陳O筠

### 03

階段	托嬰需求	準備查詢	進入「嬰幼兒托育及早療地圖」	點選「托嬰資源」輸入條件	於結果查找機構相關資訊	資訊幫助程度
目標	評估有哪些托嬰需求	找沒有負評離家近且新一點的托嬰環境	點擊嬰幼兒托育及早療地圖	尋找評鑑甲等以上的托嬰中心	找到適合及了解托嬰狀況與評鑑狀況	確認托嬰中心名額
行為	上網爬文、問朋友媽媽社團看分享了解居家保母和托嬰中心的補助及費用	多方面搜集分析哪一個比較適合和家裡取得共識	尋找「嬰幼兒托育及早療地圖」	輸入「定位地址」[托嬰資訊]篩選	點擊連結看路線地圖、搜尋粉專	打電話詢問托嬰中心是否有名額
接觸點	Google 臉書群組親友	社警局網站「台中市社警局首頁」/家人	網站	網站	網站	托嬰中心
想法	要找怎麼樣的托嬰資源比較好？有保母、到宅、托嬰中心、準公共化的資源，先評估一下自己的狀況	先找托嬰中心，找不到才會找保母，看托嬰中心還有沒有名額但發現上面的人數不即時，所以覺得有點無法信任	覺得畫面很平易近人圖示表達可以很快找到連結在哪裡	搞不清圖示的意思網站操作也有點不穩定，圖示應該是哺乳室？但托嬰中心是高樓大廈？花了一些時間了解圖示	資訊少，有幾間沒提供網址或網址被截；希望有圖片，知道托嬰中心不要太破舊才能判斷如何進一步瞭解；有更即時的收托人數名額，如有豐富資訊，是很有幫助的	如果有名額會前往參訪，還是要自己親身去找才能得到想要的訊息，網絡上好難找
情緒	資料很雜	只能一間間問好焦慮	畫面清楚	資料清楚好找	資訊好少好無力	
痛點	不知如何分辨訊息新舊，覺得有點困擾如果很零散地找會有點費時	沒有集中訊息的地方整理的檔案也不即時也不好閱讀	無	無	找不到有名額的中心，沒有統一的資訊，想要的資訊都沒有，花時間不知道在做什麼	資訊量不足，需要額外花時間尋找

受訪者03 | 董O玫

### 04

階段	托嬰需求	準備查詢	進入「嬰幼兒托育及早療地圖」	點選「托嬰資源」輸入條件	於結果查找機構相關資訊	資訊幫助程度
目標	先找離家近/環境空間適合/目前有名額的托嬰中心	找到適合參觀的托嬰中心環境、知道托嬰中心安排的課程作息	希望可以找到多一點資訊	離家近、篩選評鑑通過的托嬰中心		找到有名額的托嬰中心
行為	Google地圖找離家近的，搜尋FB和官網介紹，詢問鄰居	打電話給托嬰中心預約參觀時間(同步進行)	尋找入口進入	使用「定位」功能輸入地址	點選查找基本資訊及結果	打電話確認細節實際參觀托嬰中心
接觸點	Google/Google map/鄰居	托嬰中心	網站	網站	網站	托嬰中心
想法	資訊比較混亂，還沒實際參觀，所以不知道離家近的哪間是不是我想要的	有屬意的幾間適合的托嬰中心，沒辦法確認要去哪一間，擔心實際參觀後不是理想的選擇	困惑要選哪一個？是要點選左上角(社會福利)的那個嗎？只有四個選項所以算好找	1. 地址輸入後無反應，平台可以正常使用嗎？ 2. 沒有定位功能有點麻煩，不清楚條件中「半徑」用意。 3. 試著點有箭頭的地方，找到「托嬰資源」，看到有評鑑等級覺得很不錯，可以幫助我清楚去篩選。	結果資料沒有托嬰中心的人數，不確定前面勾選意義，好處是結果有列出地址，跳出定位比google地圖搜尋的目標更明確，交叉比對資訊後比較有方向	如果我之前知道這個網站，可以省去在google map搜尋的時間，網站的普及度不高，朋友有需求會推薦這個網站
情緒	困惑				比較縮小範圍了	大致確定名單
痛點	要一間問聯繫詢問細節(名額、參觀時間、費用)覺得麻煩	花費很多時間去了解與比較托嬰中心	無	剛進入網站不知道怎麼開始輸入定位沒有反應，不知道下一步要怎麼辦	還是必須回到一開始打電話的部分詢問名額，沒有提供環境照所以還是要回到google去搜尋	要一間問問，花時間參觀，如有托育名額或候補資訊就不需要打電話，有提供師資說明會更好

受訪者04 | 尼O珍

# 05

階段	托嬰需求	準備查詢	進入「嬰幼兒托育及早療地圖」	點選「托嬰資源」輸入條件	於結果查找機構相關資訊	資訊幫助程度
目標	尋找有名額托嬰中心	確定公托資訊正確	找到離家近且優良的公托		了解更多托嬰中心資訊	拜訪托嬰中心了解環境
行為	詢問長輩和鄰居了解資訊/尋找新開的托嬰中心	瀏覽FB媽媽社團/台中市府網頁找新開幕的公托	尋找「嬰幼兒托育及早療地圖」	點選托嬰資源跳出窗格	瀏覽基本資料	拜訪托嬰中心
接觸點	長輩/親友/鄰居	FB媽媽社團/台中市網頁/親友/里長	網站	網站	網站	托嬰中心
想法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 寶寶出生就想托育需求，婆家那邊比較多長輩，了解公司附近托嬰中心</li> <li>2. 新開托嬰中心可能比較有名額，從line新聞知道西屯區有托嬰中心開幕，提早留意鄰近新開公托</li> </ol>	<p>希望可以兼顧工作和托嬰中心，離公司近工作結束之後可以直接接送，寶寶都還很小，希望托嬰中心有正面評價</p>	<p>頁面清晰且圖案很相符，打開就知道目標在哪裡</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 搜尋完跳出0筆資料，感到困惑，條件的「位置半徑」，以為是「現在位置」的半徑，單位只有公尺有些狹隘，是否可以拉大範圍？勾選條件後應要以「烏日區」的為主，會因我此刻位置受到影響嗎？</li> <li>2. 改地址定位搜尋，跳出我家附近托嬰中心，覺得資訊蠻清晰的，不同資訊有不同圖標很方便</li> </ol>	<p>結果真面的資訊簡潔有力，有提供公托的連結，可以直接點選蠻好的。</p> <p>評價資料都是112年，看到「未評鑑」不太理解，是不是可以提供近2~3年的資料？不會知道「未評鑑」的背後含義？</p>	<p>定位地址確認好目標進行查找和確認，不會覺得區域太大好難找，太好了，網站幫我限縮目標</p>

受訪者05 | 劉O娟

# 05

階段	托嬰需求	準備查詢	進入「嬰幼兒托育及早療地圖」	點選「托嬰資源」輸入條件	於結果查找機構相關資訊	資訊幫助程度
情緒	焦慮	困惑				確認目標開始行動感到安心
痛點	<p>一般托嬰中心要候補又要等候長時間，非常不容易，尋找搜集資料時很擔心找不到怎麼辦，是不是要找備案(EX保母)有時間上的壓力</p>	<p>一開始是新手媽媽，突然發現不知道該怎麼找，平台資訊管道來源很多，一下子接收很大的資訊，不知道哪個好，判斷很混淆</p>	無	<p>整個操作完「不確定自己是哪個步驟操作錯誤」導致毫無結果，沒有提供相關的引導提示，因為是在地人，發現網站上提供的資訊不夠完整。</p>	無	無

受訪者05 | 劉O娟

## 問題點彙整

● | 臺中市社會福利主題圖台首頁

### 01

下方圖示被擋住

部份使用者表示圖示分類清楚好找且項目只有四個，從與嬰幼兒相符的圖案就可以找到。

部份使用者螢幕解析度較小，裝置會擋住圖示，使用者02表示按鍵文字被下方文字遮住，不易選取。



## 02

### 不明白項目內容與意義

使用者02與04不明白「嬰幼兒托育及早療地圖」與左上角的「社會福利資源地圖平台」的分別，且使用者02對於托嬰與早療項目放在一起性質不相關，感到困惑。

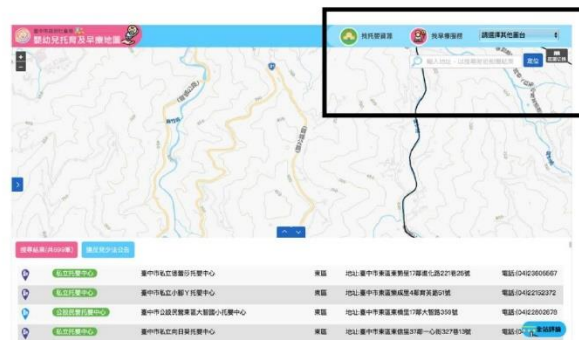


## 03

### 直覺無點選「找托嬰資源」

使用者01與02以為右上方定位按鈕為「定位」功能，輸入地址後以為定位完畢，點選「找托嬰資源」查詢。

使用者03與04進入網站後，直接輸入地址後開始查找托嬰中心，使用者04輸入地址後，網站顯示「查無資料」，使用者納悶平台功能是否可以正常使用，也不知道下一步該怎麼做。



| 選擇欲查找機構條件

04

不明白「目前位置半徑」意思

使用者02、04、05不明白機構條件中「目前位置半徑」是以哪裡作為定位，使用者02輸入「15000」公尺之後發現地圖選取範圍太大，重新搜尋。使用者05因測試時不在家中，不確定是否會因此影響資料結果，輸入條件後顯示0筆結果，不確定自己是哪個步驟操作錯誤。



| 顯示機構查詢結果

05

不明白地圖定位圖示意義

使用者03輸入家中地址並點選定位查詢，地圖上出現不同的圖示，使用者不明白圖示代表意義，反覆點選確認，花費不少時間及心力理解。

使用者不知道除托嬰中心外，亦有親子館、哺乳室、托育服務單位等可供查詢。



## 06

### 符合條件的托嬰中心不足

使用者01與03輸入條件後僅出現1筆資料，為了找出更多資料勾選更多行政區，放寬查找條件。

使用者05以「找托嬰資源」搜尋台中市烏日區「優等及甲等」托嬰中心，結果顯示「0筆資料」，使用者以為是因為目前位置不在家中導致。



## 07

### 資料簡略無法滿足需求

基本資料中僅提供簡略的機構名稱、聯絡人、電話、地址及不齊全的網址連結，除上述資料外，使用者表示需要評價、環境照片、教材資訊、違法紀錄、成立年限、收托人數，以及收托名額去判斷是否要進一步聯繫托嬰中心，

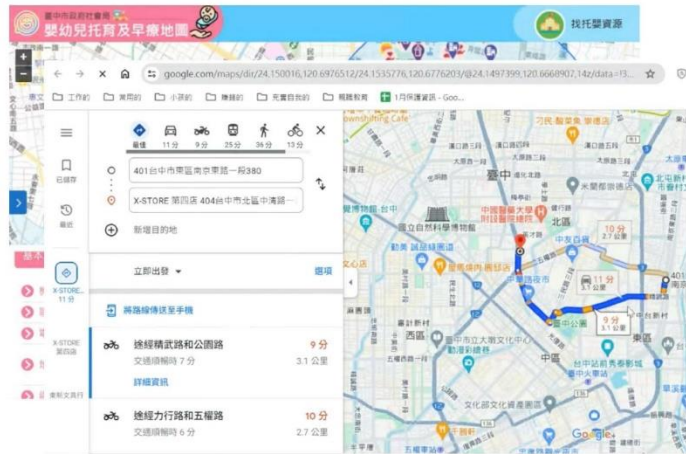
資料無法滿足需求，使用者需跳出網頁自行搜尋，使用者表示花費時間查詢卻找不到想要的資料。



## 08

### 外鏈的地址錯誤

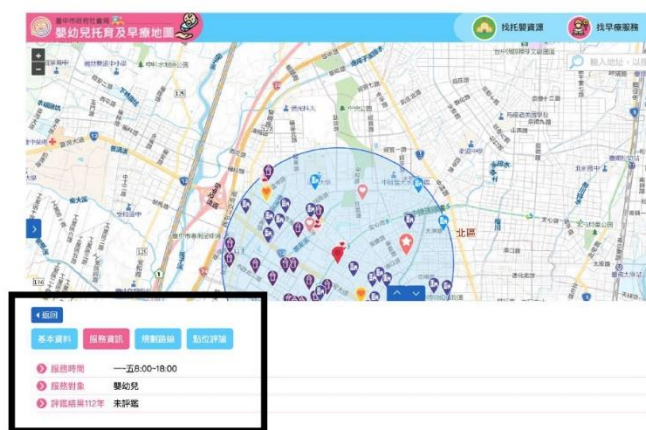
使用者01於查詢結果中點選「規劃路線」，發現「規劃路線」不是從住家地址前往托嬰中心，而是錯誤的地址；使用者03點選「規劃路線」後發現托嬰中心地址是錯誤的。錯誤地址讓使用者感到混淆，增添對網站不信任感，仍須自行輸入正確地址查詢。



## 09

### 不明白「未評鑑」定義

使用者05在查找托嬰中心評鑑等級時，無法理解服務資訊中「評鑑結果」的「未評鑑」意義，是否尚未評鑑？此資訊無法協助使用者進行判斷，使用者05好奇是否有此托嬰中心近2~3年的資料。

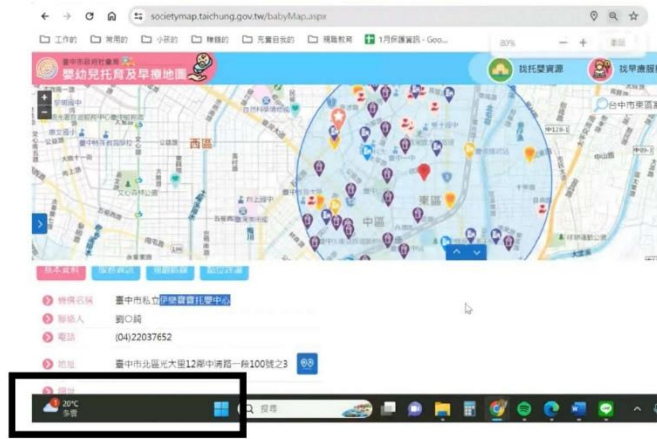


## 10

### 介面設計不合作操作習慣

介面設計為上下兩欄地圖設計，上方為地圖區塊，下方為資料區塊，彼此互相壓縮空間。

使用者03想查找托嬰中心的網址連結，嘗試調整頁面及縮小網頁比例，仍無法瀏覽下方全部資訊。



## 05

### 網站使用者量表

透過網站使用者量表了解使用者對網站的認同程度：

- 構面1~4之可靠性、回應性、保證性、體貼性皆低於3.5分，位於不及格範圍。
- 構面均值最高分為「資訊品質」，最低分為「回應性」。
- 構面分數平均皆超過為2.3分。

序	評量構面	構面均值
01	可靠性	2.6
02	回應性	2.3
03	保證性	3.1
04	體貼性	2.9
05	易用性	3.86
06	資訊品質	4

## 01 | 可靠性

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)	2	1	3	1	3
	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)	1	1	4	2	2
	3	此政府網站能提供正確的導引	4	4	2	4	4
	4	此政府網站會正確紀錄我申請的服務資訊	4	2	3	1	4
		各測試者均值	2.75	2	3	2	3.25
	構面均值	2.6					

## 02 | 回應性

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	2	1	3	3	3
	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	1	4	3	3
	7	此政府網站的線上或臨櫃客服人員總是願意協助民眾	2	2	4	1	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	2	1	3	1	3
		各測試者均值	1.75	1.25	3.5	2	3
		構面均值	2.3				

## 03 | 保證性

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
保證性	9	此政府網站值得信賴的	5	5	3	4	4
	10	我在此政府網站線上或臨櫃，申辦或操作時覺得安全	5	5	3	4	4
	11	此政府網站的線上或臨櫃客服人員的回覆是有禮貌的	2	1	3	1	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	2	1	3	1	3
		各測試者均值	3.5	3	3	2.5	3.5
		構面均值	3.1				

## 04 | 體貼性

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
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)	4	1	3	1	3
	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	4	2	3	2	3
	15	承上題, 此政府網站會給予民眾各別的關懷	2	1	3	1	3
	16	此政府網站提供民眾方便使用網站的時間	5	5	3	5	4
		各測試者均值	3.75	2.25	3	2.25	3.25
		構面均值	2.9				

## 05 | 易用性

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	4	3	3	4	3
	18	我覺得此網站是簡單的	5	3	3	3	5
	19	我認為此網站很容易使用	5	4	3	3	5
	20	我不需要有人幫助就能使用這個網站	5	5	3	4	5
	21	我覺得此網站的功能整合得很好	5	3	3	2	4
	22	我覺得此網站很一致	5	3	3	1	4
	23	我認為大多數的人可以很快地學會使用此網站	5	4	3	3	5
	24	我覺得此網站使用起來並不麻煩	5	4	3	2	5
	25	我有自信能使用此網站	5	4	3	4	5
	26	我不需要學習很多事情, 就能使用此網站	5	5	3	4	5
		各測試者均值	4.9	3.8	3	3	4.6
	構面均值	3.86					

## 06 | 資訊品質

---

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	
資訊品質	27	此網站提供的資訊是正確的	5	4	3	4	5	
	28	此網站提供的資訊是最新的	5	3	3	2	4	
	29	此網站提供的資訊是相關的	5	4	3	4	5	
	30	此網站提供的資訊是容易瞭解的	5	4	3	4	5	
			各測試者均值	5	3.75	3	3.5	4.75
			構面均值	4				

THANK YOU FOR WATCHING.

附件三：機關網站原/新設計之測試紀錄

(一) 首頁

測試成員	原網站設計	新設計方案
測試者 1	對「社會福利資源地圖平台」感到困惑。	主選單服務分類清楚，社福專欄如果可以有多點資訊會很有幫助，整體頁面看起來很舒服又很簡單明瞭，相較原先的網站，新版網站很有質感，比較像一個網頁。
測試者 2	按鈕被下方文字遮住，不明白托嬰為什麼跟早療放在一起，性質不太相關。	主選單服務分類清楚，相較原先網站首頁，傾向使用新版首頁，形象圖片給人溫暖的感覺，而且配色看起來比較乾淨，與社會福利主題切合。
測試者 3	畫面平易近人圖示表達可以很快找到入口在哪裡。	整體操作很順暢但訊息有點多，因為主選單服務分類清楚，可以很快找到需要的資訊，頁面給人的感受很溫暖。
測試者 4	困惑要選哪一個，猶豫是否要點選社會福利資源平台。	網站整體是清楚的，會想看專欄的文章內容，主選單服務分類清楚。
測試者 5	頁面清晰且圖案相符，打開	覺得要尋找的目標分類很明顯清楚，首頁的形象圖蠻溫

測試成員	原網站設計	新設計方案
	就知道目標在哪裡。	馨的、主旨很清楚，顏色配色很舒服且整體頁面很清新。

## (二) 單項服務流程

測試成員	原網站設計	新設計方案
測試者 1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 輸入條件：只有找到一間托嬰中心，只好放寬條件找看看。</li> <li>2. 查找機構資訊：平台提供資料不足，需要評價、環境照片教材資訊、小朋友上課的照片。</li> <li>3. 「規劃路線」是錯誤的地址，需要重新再輸入正確地址。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 輸入條件：目前條件很足夠，文字也都能理解。</li> <li>2. 查找機構資訊：單位資料資訊量足夠，滿足需求，如果單位說明可以提供一些機構成立宗旨會更好。如果要選擇會想使用新版網站。</li> </ol>
測試者 2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 輸入條件：不明白條件中親子館跟哺乳室存在意義，「目前位置半徑」不知是從哪裡去定位。</li> <li>2. 查找機構資訊：以為「點位評論」是托嬰中心評論。想看違法紀錄、成立年限、收托人數，結果基本資訊不足需要額</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 輸入條件：不太理解托育家園的意思，條件容易選取。</li> <li>2. 查找機構資訊：單位資料提供的內容很詳細，還想瞭解托育費中是包含哪些費用。</li> <li>3. 如果與原先網站做選擇</li> </ol>

測試成員	原網站設計	新設計方案
	<p>外再去搜尋托嬰中心的資料。</p> <p>3. 滑鼠移到托嬰中心，地圖定位跳來跳去。</p>	<p>的話，傾向使用新版網站，新版網站解決先前無法完整瀏覽網頁下方資訊的問題，也不會有滑動到地圖的困擾。</p>
測試者 3	<p>1. 查找機構資訊：不明白地圖定位圖示意思，網站操作也有點不穩定，花一些時間瞭解圖示意義。</p> <p>2. 資訊少且有幾間沒提供網址或被截；想看托嬰中心環境照，找不到有名額的中心，沒有統一的資訊，想要的資訊都沒有，花時間不知道在做什麼。</p>	<p>1. 輸入條件：可以直接輸入地址很方便，如果可以輸入距離，就可以找到離家近的機構。勾選的條件定義很清楚。</p> <p>2. 地圖位置：不太會直覺點選定位圖示，如果滑動圖示就會跳出資訊比較方便。</p> <p>3. 查找機構資訊：單位資料有滿足需求，也很清楚，可以馬上知道單位還有沒有名額送托，評鑑如果可以提供優等甲等的差別會蠻好的。</p> <p>4. 傾向使用新版網站，整體配色乾淨整潔，能夠很快找到需要的資訊。</p>
測試者 4	1. 輸入條件：地址輸入後無反	1. 輸入條件：想瞭解更多

測試成員	原網站設計	新設計方案
	<p>應，疑惑平台是否可以正常使用。沒有定位功能有點麻煩，不清楚條件中「目前位置半徑」的用意。</p> <p>2. 查找機構資訊：結果資料沒有托嬰中心人數，還是必須打電話一間間詢問，不確定前面勾選人數的意義。沒有提供環境照，還是要回到 google 搜尋。</p>	<p>關於托育年齡的資料，如果下方結果資料可以標示準公共化資格會更好。</p> <p>2. 查找機構資訊：單位資料有提供網址很方便，與原先網站相比會選擇使用新版網站，認為單位資料有滿足需求。</p>
測試者 5	<p>1. 輸入條件：搜尋跳出 0 筆資料感到困惑，不確定自己是哪個步驟操作錯誤導致毫無結果，條件中的「位置半徑」，以為是「現在位置」半徑，單位公尺有些狹隘。</p> <p>2. 查找機構資訊：評價資料都是 112 年，不太理解「未評鑑」背後含義？是否可提供近 2~3 年資料？</p>	<p>1. 輸入條件：條件都能理解，但針對「時段」部分比較少看到半日托育的選擇，操作與羅列單位的方式很清晰，對於地圖中圖標不太會直覺點選。</p> <p>2. 查找機構資訊：資料清楚包含托育費、可以收托多少人，也有網站的連結蠻好的，原版與新版網站相比會覺得新版網站呈現的感受比較舒服也比較好操作，首頁與網站形象相呼應。</p>