

數位發展部

112 年度政府網站易用性測試建議報告

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 6 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	113.5.3
2.0	CISA	依據數位發展部審查意見修改	113.6.6

審查意見修改對照表

項次	審查意見	回覆說明	對應頁次
1	附件一：測試紀錄表之設計專家，紀錄文字須修正「復選」改為「複選」、「而以」改為「而已」。	已依建議修正。	P.30
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.....	22
九、 結語.....	28

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：網站使用者體驗量表	10
表 5：網站服務優化順序	27

圖目錄

圖 1：「臺中市社會福利主題圖台-嬰幼兒托育及早療地圖查詢」服務流程關鍵步驟 ...	4
圖 2：表單搜尋分類中的「收托人數」無「全部」之選項	13
圖 3：「行政區」及「目前位置半徑」選項條件衝突	14
圖 4：「定位」按鈕並非使用者所想之定位功能	14
圖 5：搜尋南屯區甲等以上只有 1 筆	15
圖 6：同樣條件搜尋衛服部網站有 18 筆	15
圖 7：收托人數搜尋功能有誤	16
圖 8：地址搜尋無法查找「鄰」	16
圖 9：搜尋結果資料略顯不足	17
圖 10：小尺寸螢幕無法顯現標記	17
圖 11：資訊無法完整顯示，空白區域無法利用	18
圖 12：按瀏覽器上一頁會出現錯誤且無資料顯示	18
圖 13：點擊右鍵開啟新分頁是空白頁框	19
圖 14：使用者不明白功能用意-1	19
圖 15：使用者不明白功能用意-2	20
圖 16：規劃路線連結至 Google 地址	21

圖 17：連結至 Google 地址有誤.....	21
圖 18：收托人數加上「全部」選項.....	22
圖 19：刪除目前位置半徑功能.....	22
圖 20：定位按鈕重命名為搜尋.....	23
圖 21：搜尋結果提供符合使用者需求的單位資料.....	23
圖 22：Google 地圖介面設計.....	24
圖 23：Agoda 地圖介面設計.....	24
圖 24：臺北市嬰幼兒托育地圖介面設計.....	25
圖 25：Google 收藏功能.....	25
圖 26：Agoda 收藏功能.....	26
圖 27：Googles 常見說明功能.....	26

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，數位發展部政府網站易用性測試服務，112 年度以民眾經常造訪、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：臺中市政府社會局
- 2.申請時間：2023 年 11 月 23 日
- 3.網站名稱：臺中市社會福利主題圖台
- 4.網址：<https://societymap.taichung.gov.tw/>
- 5.網站目標族群：戶籍地或居住地屬臺中市，且家庭成員有 0-2 歲嬰兒或 3-7 歲幼兒

(二)測試標的

- 1.服務名稱：嬰幼兒托育及早療地圖查詢
- 2.服務目的：查詢嬰幼兒及早療機構相關資訊
- 3.測試目的：瞭解嬰幼兒及早療機構查詢和地圖操作是否便利
- 4.預計完成操作時間：5 分鐘
- 5.預期服務產出：提供嬰幼兒或早療機構基本資料、服務資訊、規劃路線，供使用者查找閱讀

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。

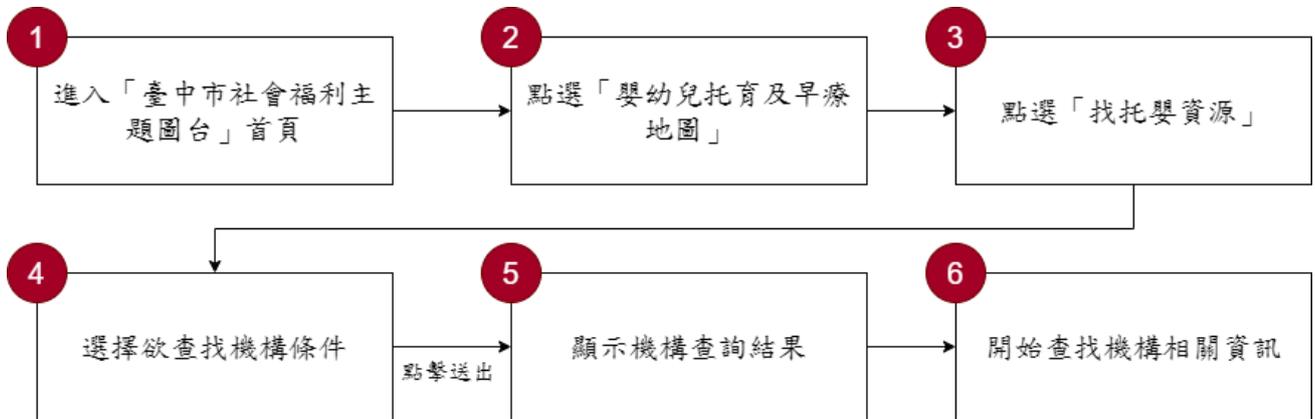


圖1：「臺中市社會福利主題圖台-嬰幼兒托育及早療地圖查詢」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試員 1、3、4 居住地屬臺中市之民眾，5 名測試員家庭成員皆具有 0-2 歲嬰兒、3-7 歲幼兒，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	家庭成員	使用電腦時間長度
測試者 1	女性	41 歲	臺中市	行政人員	3-7 歲幼兒	6 小時以上/天
測試者 2	女性	37 歲	桃園市	智財人員	0-2 歲嬰兒	6 小時以上/天
測試者 3	女性	27 歲	臺中市	其他類人員	0-2 歲嬰兒	6 小時以上/天
測試者 4	女性	34 歲	臺中市	文字編譯人員	0-2 歲嬰兒	6 小時以上/天
測試者 5	女性	33 歲	桃園市	業務銷售人員	0-2 歲嬰兒 3-7 歲幼兒	4~5 小時/天
設計專家	男性	43 歲	臺中市	設計師	11 歲兒童 13 歲少年	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「臺中市社會福利主題圖台」首頁	無	無	無
2	點選「嬰幼兒托育及早療地圖」	部份使用者螢幕解析度較小，頁面下方兩個圖示會被擋住。	首頁只有 4 個項目，不易出錯。	首頁、頁尾設計為固定定位，於解析度較小的裝置，圖示會被擋住，影響使用者選擇。
3	點選「找托嬰資源」	<p>測試者 3、測試者 4：直覺無點選「找托嬰資源」，而是從地址及下方清單搜尋。</p> <p>測試者 3：按定位按鈕發現不是定位，是地址搜尋。</p> <p>測試者 4：想一鍵複製下方清單資料，無此功能，無法明確得知哪間離家比較近，對地圖切換功能感到疑惑。</p> <p>設計專家：地圖載入預設</p>	無	上下兩欄的地圖介面、滑入切換動作等設計方式，不符合使用者操作習慣，亦無考量行動裝置。使用者操作不易適應，增加學習曲線。

關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
	有定位，但下方資料無法依定位篩選，而是全部顯示。		
4	選擇欲查找機構條件	無	表單設計不完善，且條件衝突，使用者填寫易產生問題。
5	顯示機構查詢結果	無	<p>測試者 2、測試者 4、設計專家：搜尋結果出現無資料，測試者 4 反覆測試 3 次並放棄。</p> <p>測試者 1：地址定位輸入正確地址後出現查無資料。另發現下列問題：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 地圖小找不到位置標記 ● 不明白下方清單定位圖示功能 ● 不明白底圖切換用意 ● 覺得違反兒少法公告無幫助 <p>測試者 2：地址搜尋功能會顯示所有資料，無法只顯示托嬰中心。範圍搜尋全臺中，完全沒有優等單位顯示。</p> <p>測試者 4：無法點按右鍵以開新分頁。以地址搜尋出現所有單位資料，誤以為</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 資料庫查詢功能有誤，無法篩選正確的資料，已嚴重影響資料正確性。 2. 使用者需要理解不熟悉的字彙，以增加對資訊的掌握度。

	關鍵步驟	遇到的困難	順利的因素	須注意的狀況
		所有單位都有托育服務。		
6	開始查找機構相關資訊	<p>資料略顯不足，無法滿足民眾需求，負責人、人員編制、收托人數、面積、收費及網址等資訊，皆無提供。</p> <p>測試者 3、測試者 5：在瀏覽器點按上一頁，無法返回前畫面，造成錯誤中斷。</p> <p>測試者 1、測試者 3：找不到將機構加入收藏或口袋名單的功能。</p> <p>測試者 1：不明白點位評論功能、全站評論功能的內容。</p> <p>測試者 3：誤認點位評論為評鑑資訊，且點選後網頁無反應。</p> <p>測試者 4：連結至 Google 地圖的單位地址常常有錯誤，影響使用。且無常見問題及詢問管理的頁面，想找早於 8 點的送托的單位，只能一家一家點選查找。</p>	無	提供資料略顯不足，無法滿足使用者基本需求。

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多 7 分 59 秒，完成平均時間：
12 分 59 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	10 分 25 秒	8	9
測試者 2	20 分 40 秒	5	3
測試者 3	7 分 14 秒	3	3
測試者 4	23 分 07 秒	11	24
測試者 5	7 分 51 秒	3	6
設計專家	8 分 36 秒	1	6

3.透過網站使用者體驗量表瞭解使用者的認同程度，本服務各構面分數平均皆超過為 2.15 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，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。若測量分數在均值以下者，則表示其服務評量構面需改善。此網站使用者體驗量表分數僅作示範及參考用。

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)	3	2	3	2	2	
	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)	3	2	2	1	1	
	3	此政府網站能提供正確的導引	4	2	3	3	4	
	4	此政府網站會正確紀錄我申請的服務資訊	4	1	2	3	1	
			各測試者均值	3.5	1.75	2.5	2.25	2
			構面均值	2.4				
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	1	3	1	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	4	3	2	1	
	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	1	3	1	2	
	8	此政府網站的線上或臨櫃客服人	3	2	3	1	2	

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
		員不會忙到無法提供服務					
		各測試者均值	2.5	2	3	1	2
		構面均值	2.15				
保證性	9	此政府網站值得信賴的	3	2	3	4	3
	10	我在此政府網站線上或臨櫃，申辦或操作時覺得安全	4	2	3	5	3
	11	此政府網站的線上或臨櫃客服人員的回覆是有禮貌的	1	2	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	3	2	3	1	3
		各測試者均值	2.75	2	3	2.75	3
		構面均值	2.7				
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)	3	3	3	4	4
	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	3	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	2	2
	16	此政府網站提供民眾方便使用網站的時間	3	3	3	5	4
		各測試者均值	2.75	2.25	3	3.25	3.25
		構面均值	2.9				
易用性	17	我認為我會經常使用此網站	3	1	4	2	2
	18	我覺得此網站是簡單的	5	4	4	3	4
	19	我認為此網站很容易使用	5	3	4	3	4
	20	我不需要有人幫助就能使用這個網站	5	3	4	4	5
	21	我覺得此網站的功能整合得很好	3	1	4	2	3
	22	我覺得此網站很一致	5	1	4	2	3

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	
	23	我認為大多數的人可以很快地學會使用此網站	5	2	4	3	4	
	24	我覺得此網站使用起來並不麻煩	5	3	3	2	3	
	25	我有自信能使用此網站	5	2	5	3	4	
	26	我不需要學習很多事情，就能使用此網站	5	1	3	4	4	
			各測試者均值	4.6	2.1	3.9	2.8	3.6
			構面均值	3.4				
資 訊 品 質	27	此網站提供的資訊是正確的	3	2	4	2	4	
	28	此網站提供的資訊是最新的	3	2	4	2	3	
	29	此網站提供的資訊是相關的	5	2	4	3	3	
	30	此網站提供的資訊是容易瞭解的	5	2	4	3	3	
			各測試者均值	4	2	4	2.5	3.25
			構面均值	3.15				

(二) 關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一)，整理出 7 項關鍵議題。

1. 表單功能及其相關說明尚未完善

(1) 「收托人數」的選項，無法一次選取範圍內所有數量的收托人數

於搜尋列中，所有條件皆可選擇涵蓋該類別所有選項之「全部」的選項，唯獨「收托人數」並無此選項可讓使用者做選擇(如圖 2)，導致使用上較為不便。



圖 2：表單搜尋分類中的「收托人數」無「全部」之選項

(2) 「行政區」及「目前位置半徑」選擇邏輯衝突

「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(如圖 3)。



圖3：「行政區」及「目前位置半徑」選項條件衝突

(3) 「定位」按鈕命名方式未符合一般使用者認知

該按鈕命名為「定位」，使用者覺此功能應為將地圖定位至目前所在地，但實際功能是讓使用者自行輸入地址後再做搜尋(如圖4)，與使用者認知有落差。



圖4：「定位」按鈕並非使用者所想之定位功能

2. 資料庫程式搜尋功能有誤

(1) 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 5)，而在同樣條件下，透過衛服部的網站，卻能搜尋到 18 筆相關資料(如圖 6)。



圖 5：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
<input type="checkbox"/> 臺中市私立翊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
<input type="checkbox"/> 臺中市私立茉莉安托嬰中心	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
<input type="checkbox"/> 臺中市私立加百列托嬰中心	408臺中市南屯區大城里7鄰東興東街109號1、2、3樓	04-24733230	40 否	111 甲等
<input type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 臺中市私立優而傑文新托嬰中心	408臺中市南屯區文心南三路11號1-3樓	04-24735855	45 是	111 甲等
<input type="checkbox"/> 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

圖 6：同樣條件搜尋衛服部網站有 18 筆

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

(2)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 7)。



圖7：收托人數搜尋功能有誤

(3)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 8)。

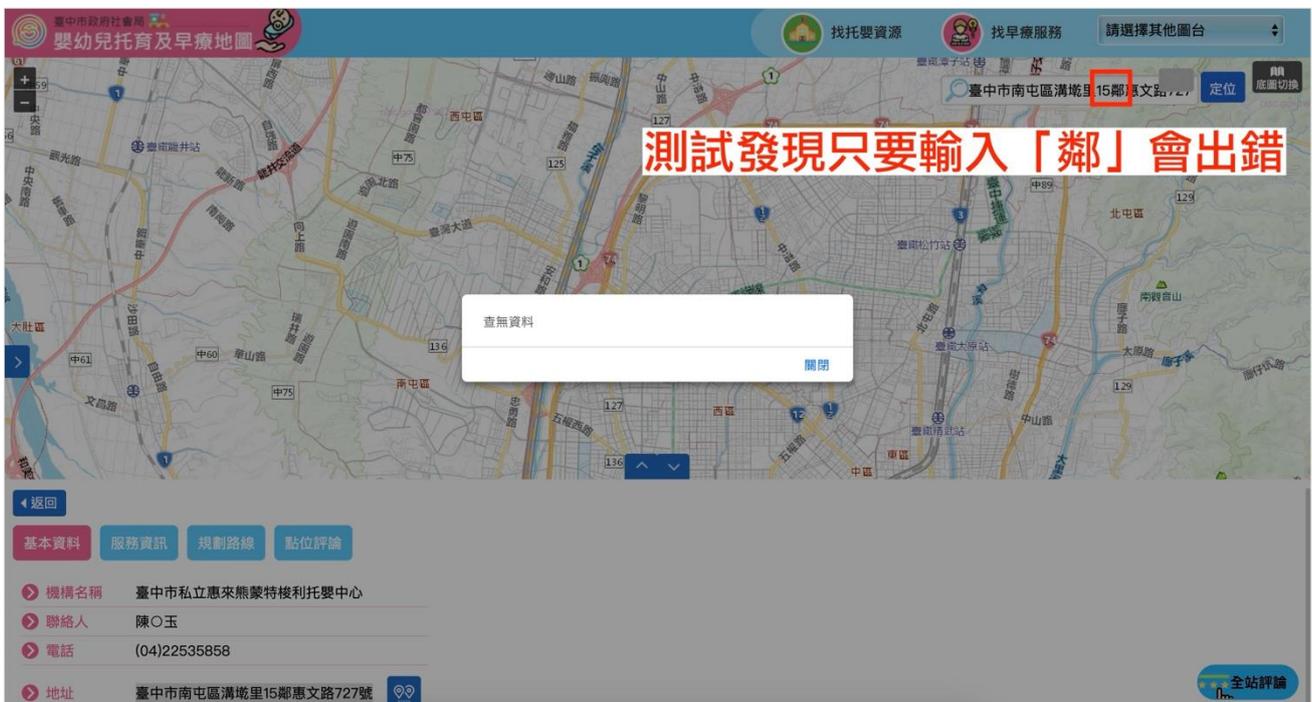


圖8：地址搜尋無法查找「鄰」

3.搜尋結果資料無法滿足使用者需求

資料搜尋結果之資料量略顯不足，無法滿足使用者需求。基本的負責人、人員編制、收托人數、面積、收費及網址等資訊，皆未提供(如圖 9)。



圖9：搜尋結果資料略顯不足

4.地圖介面設計及功能未符合使用者習慣

(1)狹長版面無法完整呈現地圖標記及資料

上下分欄的地圖介面設計，導致上下版面都為橫向狹長，無法完整顯示資料(如圖 10、圖 11)。



圖10：小尺寸螢幕無法顯現標記



圖11：資訊無法完整顯示，空白區域無法利用

(2)於瀏覽器點選上一頁，無法返回前一個頁面

使用者大部份習慣按「上一頁」前往上個畫面，但在目前頁面點按「上一頁」之後，會出現錯誤且無資料顯示(如圖 12)，未符合使用者操作習慣。

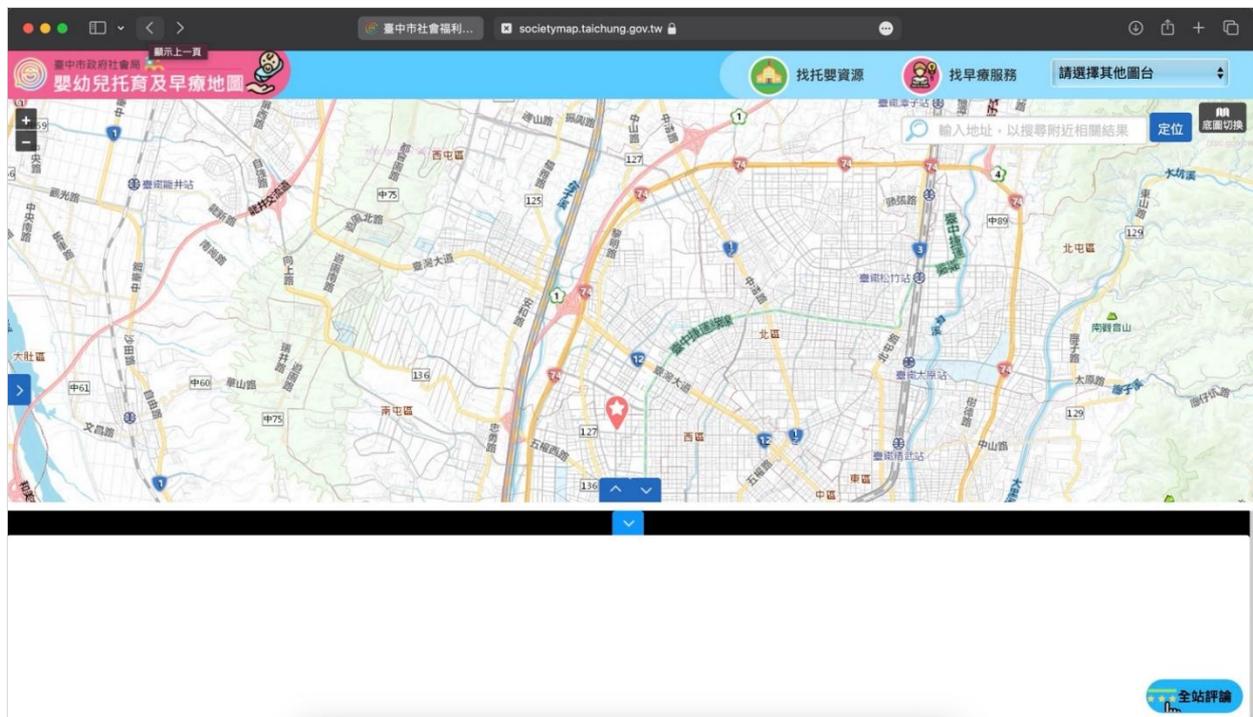


圖12：按瀏覽器上一頁會出現錯誤且無資料顯示

(3)無法在相關連結上點按右鍵開啟新分頁

使用者如想要針對清單上多項目做瀏覽比較時，一般會點按右鍵「在新分頁中開啟連結」，在不同分頁進行瀏覽比較。目前網頁上的內容，若用右鍵按開新分頁時，會是空白頁框(如圖 13)。



圖13：點擊右鍵開啟新分頁是空白頁框

(4)按鍵功能命名不易理解

地圖上許多功能，例如清單最前方圖示、底圖切換、點位評論及全站評論等功能，使用者不明白該功能的用途，網頁也無提供額外說明(如圖 14、圖 15)。



圖14：使用者不明白功能用意-1



圖15：使用者不明白功能用意-2

5. 尚未提供收藏或口袋名單之功能

平台無收藏名單之功能，使用者須在搜尋結果及資料內容之間來回點擊，以比較托嬰機構的資料，下次進入網站時也須重新搜尋機構。

6. 無常見問答頁面及客服功能

平台功能使用遇到困難時，網頁未提供教學或常見問答頁面，亦沒有相關客服可以做詢問。

7. 功能連結至 Google 地圖時，地址顯示錯誤

當使用「規劃路線」功能，在點選按鈕後會連結至 Google 地圖來做路徑規劃，經測試發現連結至 Google 地圖後，規劃的機關地址有誤(如圖 16、圖 17)，影響使用者使用此功能的正確性。



圖16：規劃路線連結至 Google 地址



圖17：連結至 Google 地址有誤

八、建議方案

臺中市社會福利主題圖台「嬰幼兒托育及早療地圖查詢」，根據測試結果分析的7項關鍵議題「表單功能及其相關說明尚未完善」、「資料庫程式搜尋功能有誤」、「搜尋結果資料無法滿足使用者需求」、「地圖介面設計及功能未符合使用者習慣」、「尚未提供收藏或口袋名單之功能」、「無常見問答頁面及客服功能」及「功能連結至 Google 地圖時，地址顯示錯誤」，整理出7項建議方案，詳細說明如下：

(一)完善表單設計

1.收托人數加上「全部」的選項(如圖 18)，方便使用者做範圍選取。



圖18：收托人數加上「全部」選項

2.移除「位置半徑」功能

位置半徑功能與上方行政區條件有衝突，且目前臺中市的托嬰中心密度不及超商，使用者以家為中心數百公尺，亦不會出現多家機構，建議可移除此功能(如圖 19)。



圖19：刪除目前位置半徑功能

3.地址搜尋「定位」按鈕重新命名為「搜尋」

平台此處功能，實則為「依地址搜尋」，建議按鈕重命名為「搜尋」(如圖 20)，避免使用者與機關認知有落差，導致操作錯誤。



圖20：定位按鈕重命名為搜尋

(二)修正資料庫篩選功能之正確性

篩選功能為系統面錯誤，可請系統廠商協助修復。

(三)搜尋結果提供符合使用者需求的資料

建議補足使用者預期所需的基本資料。例如負責人、收托人數、室內面積、收費及人員編制等基本資料(如圖 21)。

費用名稱	費用金額	費用說明
托育費	16695	含註冊費等之平均每月托育費用
餐點費	1000	副食品每月1000元

圖21：搜尋結果提供符合使用者需求的單位資料

資料來源：<https://ncwisweb.sfaa.gov.tw/home/childcare-center/detail/CW10112335>

(四)重新設計地圖介面及功能

通用的地圖平台大部分為左右兩欄，建議參考通用的地圖功能，重新設計左右兩欄的使用者介面及功能(如圖 22、圖 23、圖 24)。

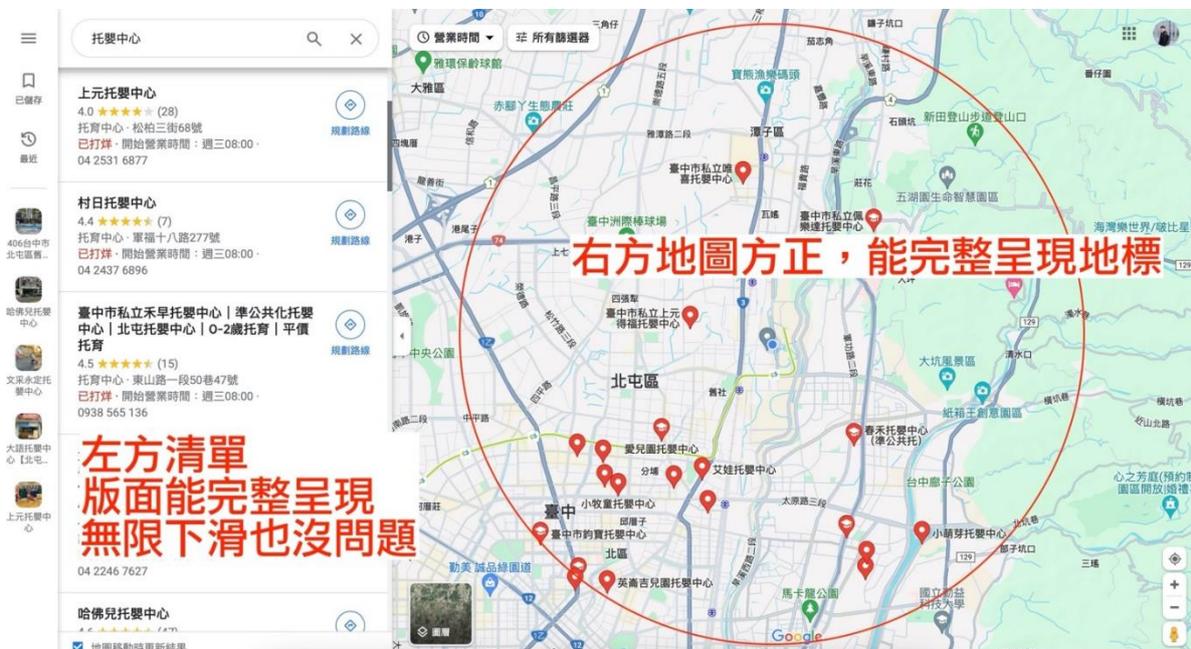


圖22 : Google 地圖介面設計

資料來源：<https://www.google.com/maps/>

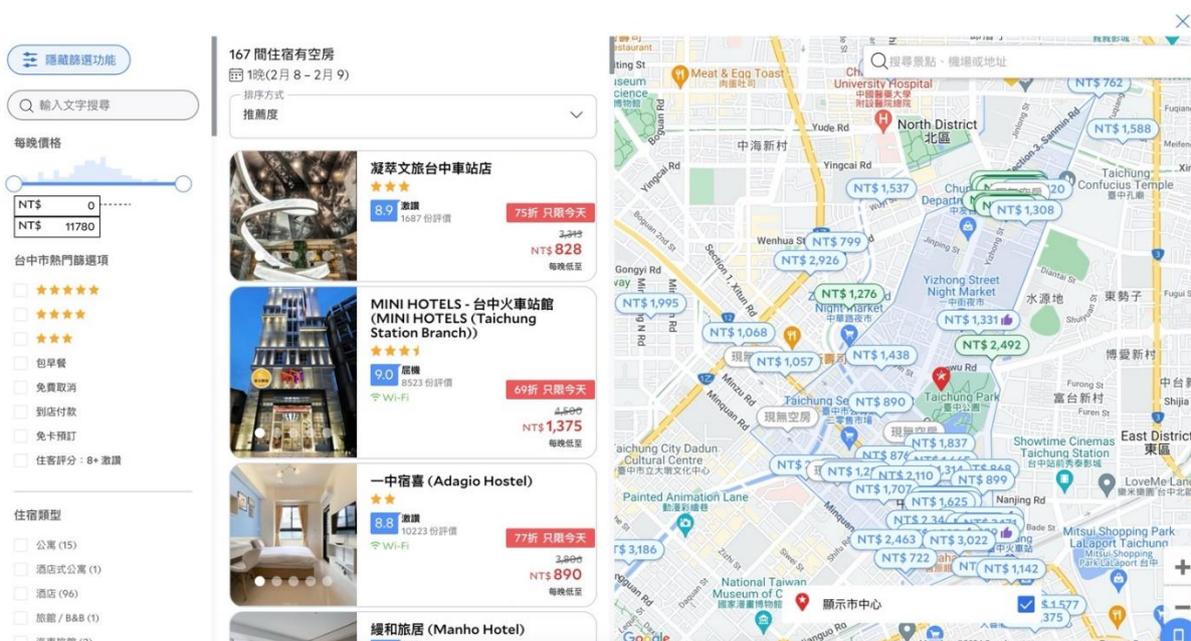


圖23 : Agoda 地圖介面設計

資料來源：<https://www.agoda.com/>



圖24：臺北市嬰幼兒托育地圖介面設計

資料來源：https://map.dosw.gov.taipei/taipeiwelfare_map/all_new/baby_map.aspx

(五)增設收藏功能

使用者在比較機構結果時，發現可納入考量或不錯的選項時，收藏功能可以進一步儲存搜尋結果(如圖 25、圖 26)，節省來回切換頁面進行比較的時間。



圖25：Google 收藏功能

資料來源：<https://www.google.com/maps/>

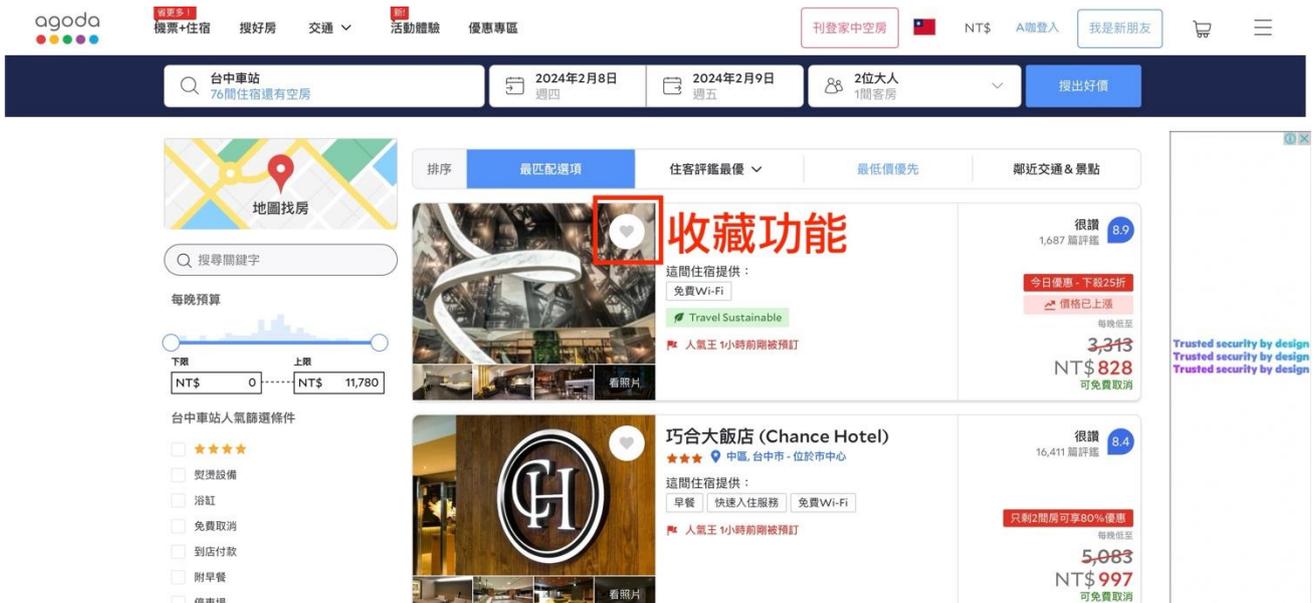


圖26 : Agoda 收藏功能

資料來源：<https://www.agoda.com/>

(六)增設常見問答及連絡客服

增設常見問答及連絡客服功能，方便使用者遇到問題時，可以先自行尋找常見相關問題(如圖 27)。建議協同第一線客服，找出使用者常反應的問題，以彙整理常見問題及相關教學頁面。



圖27 : Google 常見說明功能

資料來源：<https://www.google.com/maps/>

(七)修正規劃路線地址的正確性

修正規劃路線連結至 Google 產生的錯誤地址，避免使用者得到錯誤的路徑規劃。

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 5 面向評估，列出網站服務優化順序如下表 5，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
表單功能及其相關說明尚未完善	完善表單設計	1	效率、避免錯誤
資料庫程式搜尋功能有誤	修正資料庫篩選功能之正確性	2	避免錯誤、滿意度
搜尋結果資料無法滿足使用者需求	搜尋結果提供符合使用者需求的資料	3	效率、滿意度
地圖介面設計及功能未符合使用者習慣	重新設計地圖介面及功能	7	易學、效率、避免錯誤
尚未提供收藏或口袋名單之功能	增設收藏功能	6	效率、滿意度
無常見問答頁面及客服功能	增設常見問答及連絡客服	5	易學、避免錯誤
功能連結至 Google 地圖時，地址顯示錯誤	修正規劃路線地址的正確性	4	效率、避免錯誤

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.完善表單設計
- B.修正資料庫篩選功能之正確性
- C.搜尋結果提供符合使用者需求的資料
- D.修正規劃路線地址的正確性
- E.增設常見問答及連絡客服
- F.增設收藏功能
- G.重新設計地圖介面及功能

以上建議方案提供臺中市社會福利主題圖台「嬰幼兒托育及早療地圖查詢」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：

畫面名稱	「臺中市社會福利主題圖台」頁面	「找托嬰資源」頁面	「找托嬰資源」左方篩選選項頁面	「找托嬰資源」篩選結果頁面	「找托嬰資源」右上定位鍵頁面
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 最下方的建議瀏覽資訊太大，滑鼠拉到最下方了，還是會擋到網頁全幅(所以無法一次看到所有主題分群)，沒有一眼就看到「嬰幼兒托育及早療地圖」，但是因為有看到該主題的圖示是嬰兒，所以還是可以找	狀況：2 進入網站 MAP 直接定位在住家附近(但再次進入該網站時，又沒有直接定位)	狀況：1 可以很快找到並按了左方篩選選項，但對於「收托人數」不太確定可以怎麼選擇選項，如果沒有人數設限時或許有一個「全部」的選項可以選擇比較好(後續在篩選出的幼兒園上也沒有這些篩選選項，如果這裡	狀況：3 篩選後發現已有分類為「私立托嬰中心」「南區」，但其他的篩選條件沒有辦法在此頁面直接看到，並試著想在上方的 MAP 上找到幼兒園所在地，一度發現 MAP 圖有點小，可以很快找到縮放地圖的地方，但卻找不到幼兒園定位標	狀況：2 因為找幼兒園的位置時移動了 MAP，但原以為該 MAP 有定位功能，想要快速回到自己家附近的地區 MAP，按告上方「定位」按鈕，出現對話框才發現這個鈕的功能不是這樣用，又誤以為要在「查詢結果」跟「請輸入地址」這個對話框中輸入地

	到要找的主題		選的是複選，就不知道該幼兒園是符合那些條件篩出的)	示點(不確定是沒有這個功能還是沒看到)	址,很快發現這是提示對話框而已
碰到的狀況或問題			狀況：1 後續有發現幼兒園「性質」項目如複選「私立」及「公設民營」時，應該就是指全部，但「全部」不會亮起	狀況：3 不明白綠色分類「私立托嬰中心」前的藍色像是定位的圖示的功能(其是應該是沒有功能的?)	
碰到的狀況或問題			狀況：2 在「行政區」與「目前位置半徑」同時出現時，不確定如果有條件沒有設定是否可以查詢，但一方面又疑惑有「行政區」為何又要有「目前位置半徑」，後來想到可能有縣市交界的情況，所以可以選擇，同時也發現沒有設定部分條件仍可以查詢		

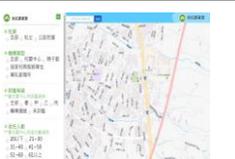
畫面名稱	「找托嬰資源」右上底圖切換鍵頁面	「找托嬰資源」選定某幼兒園資料頁面	「找托嬰資源」右上定位鍵頁面	「找托嬰資源」下方「服務資訊」頁面	「找托嬰資源」下方「規劃路線」頁面
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：3 測試「國土測繪中心通用版電子地圖」及「臺中市政府圖資雲電子地圖」的差異，現在一樣沒有定位的功能，是顯示的方式不同，也沒有與主題「托育」有關的資源/機關在 MAP 上出現	狀況：2 本想複製該幼兒園的地址輸入右上方定位地址欄，後來發現地址右方欄位的圖示是 GOOGLE MAP 的功能，還能直接規劃出路線圖了	狀況：3 雖前步已經找到該幼兒園在 MAP 上的地理位置，仍將地址輸入右上定位功能，但卻出現「查無資料」？，並覺得如果能像 GOOGLE MAP 指出查詢地點的定位點圖示可能比較好	狀況：2 有「服務時間」，但想知道能不能延托，這個地方資訊不夠多	狀況：1 選擇後可以明白「開車」、「大眾運輸」、「步行」在 GOOGLE 上規劃路徑的功能

畫面名稱	「找托嬰資源」下方「點位評論」 頁面	「找早療服務」頁面	「找托嬰資源」左方篩選選項頁面	「找托嬰資源」下方「違反兒少法公告」頁面	「找托嬰資源」頁面
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：3 不明白「點位評論」的意思，選擇後發現要登入帳號，考慮不知道會出現什麼(一度在想會不會是幼兒園的討論區，但又覺得名稱應該不是這樣取)，也不想留下個人帳戶資料，所以就不再去登入	狀況：1 測試尋找早療服務機構，同時發現右上的「請選擇其他圖台」可以找尋其他主題分群	狀況：2 因為想要確認篩選符合條件的幼兒園，再次回到「找托嬰資源」左方篩選選項頁面時，當不是很能確定要送托的幼兒園人數設限的條件時，覺得「收托人數」如果有一「全部」的選項可以選比較好	狀況：3 連到外部社會局網頁，不過因為猜測「社會局網頁」公告的裁罰名單可能都是以「幼兒園負責人」的名字或是匿名式公告，在原「找托嬰資源」內「基本資料」只有「聯絡人」欄位，其實應該是沒辦法馬上清楚知道某幼兒園的裁罰記錄(我記得全國教保資訊網可以查到各縣市政府幼兒園的裁罰記錄)	狀況：3 回到首頁，試圖想把心有所屬的幼兒園加入所謂口袋名單，不確定這個網頁是否沒有此功能，導致下次如果想要再找心有所屬的幼兒園，所有操作要重新來一遍
碰到的狀況	狀況：2 功能瀏覽完後，發現一開	狀況：3 測試右下方「全站評論」	狀況：2 不確定「行政區」的選		狀況：2 「基本資料」的內有「網

<p>況或問題</p>	<p>始設定的「收托人數」及「準公共化托嬰中心」的條件是沒有在這些資料內出現的，之前如果選的是複選，現在想確認是那一些選擇的條件就沒辦法得知</p>	<p>的按鈕，發現跟前面「點位評論」一樣都是要登帳號的，雖不明白兩者的功能有何差別，但是礙於要登帳號，也不登</p>	<p>項是否有數量上限，不過發現應該沒有，且而也不會真的選非常多</p>		<p>址」的欄位，因為有些幼兒園是真的沒有經營網頁的，所以覺得如果有「FB」的連結應該不錯，但是也明白有些幼兒園不一定公開FB讓大眾線上瀏覽</p>
--------------------	--	--	--------------------------------------	--	--

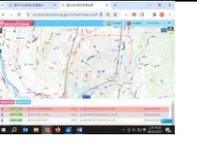
測試者 2：

頁面名稱	首頁	嬰幼兒托育及早療地圖	找托嬰資源	搜尋結果(條件)1	搜尋結果(條件)2	搜尋結果(條件)3
畫面						
碰到的狀況或問題	狀況：1 有四個選項可選擇，依今日任務點選「嬰幼兒托育及早療地圖」	狀況：1 右上方有「找托嬰資源」、「找早療服務」，還滿明顯的	狀況：3 依需求設篩選條件，性質:全部、托嬰中心、評鑑:優&甲、收托人數:20 以下、準公共化托嬰中心:是、行政區:西區，結果:搜尋結果共 0 筆；第二次搜尋行政區選:東區、北區，結果有 4 筆	狀況：1 隨便點一所，看到基本資料、服務資訊、規劃路線、點位評論。	狀況：2 「服務資訊」只有服務時間、服務對象、評鑑結果 112 年，如果 112 年未評鑑，也沒有顯示前次評鑑的年份或者是設立的日期，究竟是新的托嬰中心還是什麼時候有評鑑就不太清楚	狀況：2 另設搜尋條件找評鑑等級「優」的托嬰中心，結果是沒有。(真令人吃驚)
碰到的狀況或問題					狀況：2 聯絡人可能是負責人，但不曉得為什麼中間字都要打○	

頁面名稱	搜尋結果(條件)4	搜尋結果(地址)1	搜尋結果(地址)2	資訊不足另頁搜尋	資訊不足另頁搜尋	
畫面						
碰到的狀況或問題	狀況：3 搜尋條件有「收托人數」，但基本資料或服務資訊都沒有顯示該項的資料，有這篩選條件似乎無實質效益	狀況：3 以地址搜尋是有出現幾家托嬰中心，但因為托嬰中心本身資料不足，必須透過另外的網站查詢更多資訊	狀況：3 以地址搜尋出來的機構是全部，包括托嬰中心、親子館、居家托育服務單位、哺乳室場所。 如果只要顯示托嬰中心，不確定要如何設定	補充：寶貝評論+ 有較為完整的資訊(負責人、核定收托人數、準公共幼兒資格、全園總面積、室內總面積、室外活動空間總面積、評鑑年度、裁罰紀錄、收費項目)	補充：衛福部社會及家庭署「托育媒合平臺」 還有實際收托人數、公共安全&消防安全核備日期、核備工作人員數、收費情形、退費說明	
碰到的狀況或問題		狀況：3 爸媽在意的有評鑑、收費、園區大小、托育比例這些資訊都不足，這網頁的功能只像 GoogleMap				
碰到的狀況或問題		狀況：1 因為資訊有限，比其他網站多的資訊應該只有「服務時間」(延托時間)				

測試者 3：

頁面名稱	首頁	嬰幼兒托育及早療地圖	嬰幼兒托育及早療地圖	嬰幼兒托育及早療地圖(我要評論)	嬰幼兒托育及早療地圖
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 進入首頁了，第一眼就看到臺中市社福地圖，稍微瀏覽一下，跟銀髮族無關，是社會福利資源嗎？還是嬰幼兒托育及早療地圖？應該是嬰幼兒托育，點下去囉！</p>	<p>狀況：1 直接跳到這一頁，找一下離我家近的，南屯區找找找，再找找找。有了，找到南屯區了，找了一個離家最近的點下去。</p>	<p>狀況：3 有基本資料、服務資訊、規劃路線及點位評論。我想要找政府評鑑比較好的又是甲等的，點看看點位評論的進入，點擊後怎麼沒反應？還在等待中嗎？點規劃路線看看，當掉了嗎？點點看其它項目，全站評論嗎？也不是。</p>	<p>狀況：2 哦~所以點位評論就是個人評論是嗎？好像不能按耶？按又又。</p>	<p>狀況：2 回到地圖了，規劃路線嗎？也不是。服務資訊？也不是。服務時間、服務對象，喔~看到了，評鑑結果111年丙，不符合我要找的甲等。</p>
碰到的狀況或問題					<p>狀況：3 往上一頁重新找吧。嗯？怎麼沒有呢？想要返回，是找托嬰資源嗎？不確定，點點看！</p>

頁面名稱	嬰幼兒托育及早療地圖(找托嬰資源查詢畫面)	嬰幼兒托育及早療地圖(找托嬰資源結果畫面)	嬰幼兒托育及早療地圖	嬰幼兒托育及早療地圖(找托嬰資源查詢頁面)	嬰幼兒托育及早療地圖(找托嬰資源結果畫面)
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 這邊可以直接選擇甲等以上的，大致看了一下好像按這邊會更快一點耶，來試試看，全部、托嬰中心、評價甲跟優、人數沒有限制、南屯區按查詢。	狀況：3 所以這邊就是南屯區甲等以上，不知道可不可以收藏起來？按滑鼠右鍵看看，好像不行耶？	狀況：2 往上一頁，沒辦法回到剛剛的畫面，再按一次呢？好像沒辦法跳，只能再重新搜尋一次，找托嬰資源。	狀況：1 再點一次篩選條件，全部、托嬰中心、甲等優等、人數不限、南屯區，開始查詢。	狀況：1 喔~所以有 8 筆靠近我家而且是甲等以上的，原來就是這樣子。

測試者 4：

頁面名稱	首頁	嬰幼兒托育及早療地圖	嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立甯甯托嬰中心基本資料	嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立甯甯托嬰中心服務資訊	嬰幼兒托育及早療地圖
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 看到 baby 圖案知道有我要的資訊，點入「嬰幼兒托育及早療地圖」	狀況：1 想找住家附近托嬰中心，右上角可輸入地址覺得方便，輸入後按定位	狀況：2 查看機構名稱、聯絡人、地址等資訊，網址欄位無提供相關連結	狀況：2 好奇服務資訊是什麼點入進去，覺得 8:00 才營業有點晚，好奇有無辦法 7:00~7:30 送托	狀況：1 逛了一下覺得需要每家托嬰中心都點進去才知道服務時間，點「臺中市私立布朗尼托嬰中心」
碰到的狀況或問題		狀況：2 以為找出 14 筆托嬰中心，想一鍵複製所有資料但沒有按鈕		狀況：1 評鑑結果是甲等不錯，注意到是 112 年的評鑑結果	
碰到的狀況或問題		狀況：3 點「臺中市私立甯甯托嬰中心」按右鍵以為會出現「在新分頁中開啟連結」結果沒有		狀況：2 想找可以早一點送托的托嬰中心，困惑是否要一家一家點進去看	

頁面名稱	嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立布朗尼托嬰中心服務資訊	嬰幼兒托育及早療地圖	嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立東華托嬰中心服務資訊	嬰幼兒托育及早療地圖	嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立大里領袖甜心托嬰中心服務資訊
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：2 驚訝托嬰中心都是 8:00 開始營業嗎？想改找別家看看	狀況：1 隨機點了第三家「臺中市私立東華托嬰中心」想看服務時間	狀況：2 有點失望都要 8:00 才能送托，困惑不能讓我早點送去嗎？	狀況：1 好像要一家一家點進去，隨機點選「臺中市私立大里領袖甜心托嬰中心」	狀況：1 注意到也是 8:00 營業，評鑑為甲等

頁面名稱	嬰幼兒托育及早療地圖	嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立大里領袖甜心托嬰中心基本資料	嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立大里領袖甜心托嬰中心服務資訊	嬰幼兒托育及早療地圖	嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立莘芽托嬰中心基本資料
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 又再次點選「臺中市私立大里領袖甜心托嬰中心」(沒注意到自己已點過)	狀況：1 看了一下沒什麼特別想看的，點選服務資訊	狀況：1 每項服務資訊的資料都稍微看了一下，還是想找能早點送托的	狀況：1 嘆氣，有點麻煩要一家一家看，且服務時間都有點晚，8:00 才開始	狀況：1 大概看了一下，但不是很在意，主要想看服務時間
碰到的狀況或問題				狀況：1 隨機點選「臺中市私立莘芽托嬰中心」	

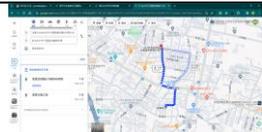
頁面名稱	嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立莘芽托嬰中心服務資訊	嬰幼兒托育及早療地圖	嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立莘芽托嬰中心服務資訊	嬰幼兒托育及早療地圖-朝陽診所基本資料	嬰幼兒托育及早療地圖-朝陽診所服務資訊
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 注意到 8:00~18:00 營業	狀況：1 納悶剛剛點的是不是「臺中市私立莘芽托嬰中心」又再次點入	狀況：1 確認評鑑結果為「未評鑑」，覺得這家先不要，寫在紙上	狀況：1 大概看了一下，但不是很在意，主要想看服務時間，點服務資訊	狀況：3 發現自己誤會了，這是物理治療的地方，非送托用，順便看一下服務時間
碰到的狀況或問題	狀況：1 看到評鑑結果為「未評鑑」，好奇沒被列入政府評鑑？有疑慮覺得這家先不要		狀況：1 看到常去的朝陽診所，驚訝以為有托嬰，點進去看		

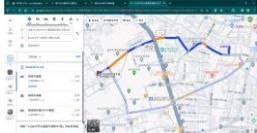
頁面名稱	嬰幼兒托育及早療地圖-朝陽診所基本資料	嬰幼兒托育及早療地圖	嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立甯甯托嬰中心基本資料	Google 地圖-臺中市私立甯甯托嬰中心	嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立甯甯托嬰中心基本資料
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 返回基本資料，沒認真看，只想再去找別家托嬰中心資料	狀況：1 注意到朝陽診所是健保療育單位，非托嬰中心	狀況：1 點入評鑑結果甲等的臺中市私立甯甯托嬰中心，想說好像可以直接連到 google 地圖	狀況：1 想確認 Google 地圖上的地址是否正確	狀況：2 查看嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立甯甯托嬰中心基本資料，發現 Google 地圖的地址錯誤
碰到的狀況或問題		狀況：1 從朝陽診所開始往下滑，發現都不是托嬰中心	狀況：1 點地址右邊的藍色 icon 連到 Google 地圖		
碰到的狀況或問題		狀況：2 排除未評鑑的臺中市私立莘芽托嬰中心，考慮其他四家，哪家離我家較近？			

頁面名稱	Google 地圖-自家地址到臺中市私立甯甯托嬰中心查詢結果頁	嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立甯甯托嬰中心基本資料	嬰幼兒托育及早療地圖	嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立布朗尼托嬰中心基本資料	Google 地圖-臺中市私立布朗尼托嬰中心
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 自行改成正確的甯甯托嬰中心地址，並輸入自家地址，走路 6~7 分到達，很不錯，超方便	狀況：1 再次看一下基本資料，確認這家名稱，覺得很好	狀況：1 隨機點選第二家托嬰中心「臺中市私立布朗尼托嬰中心」想看地圖	狀況：1 點選地址右邊的藍色 icon 連到 Google 地圖	狀況：1 看了一下 Google 地圖顯示的地址，懷疑是否正確

頁面名稱	嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立布朗尼托嬰中心基本資料	Google 地圖-臺中市私立布朗尼托嬰中心	Google 地圖-自家地址到臺中市私立布朗尼托嬰中心查詢結果頁	嬰幼兒托育及早療地圖	嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立東華托嬰中心基本資料
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 看基本資料中的地址，是立元路 55 號才對	狀況：2 Google 地圖只寫「412 臺中市大里區立元路」，納悶不是連過去正確地址，還要自己打完整地址才行	狀況：1 開車 7 分鐘，大眾運輸 24 分，有點久，傾向大眾運輸為主，不行再開車，兩種方式都有點久，覺得這家還好，沒那麼中意	狀況：1 如果可以走路到托嬰中心當然最好，隨機點選「臺中市私立東華托嬰中心」	狀況：1 點選地址右邊的藍色 icon 連到 Google 地圖
碰到的狀況		狀況：1 輸入自家地址和托嬰中			

況或問題		心正確地址後查詢			
------	--	----------	--	--	--

頁面名稱	Google 地圖-臺中市私立東華托嬰中心	Google 地圖-自家地址到臺中市私立東華托嬰中心查詢結果頁	嬰幼兒托育及早療地圖	嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立大里領袖甜心托嬰中心基本資料	Google 地圖-臺中市私立大里領袖甜心托嬰中心
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 注意到這次地址是正確的，於是輸入自家地址查詢	狀況：1 走路 7 分鐘，開車 2 分鐘，超級好	狀況：1 覺得第一&第三家都超級近，很好(甯甯托嬰中心&東華托嬰中心)	狀況：1 看到中湖路納悶是否有點遠，點選地址右邊藍色 icon 連到 Google 地圖	狀況：2 有點懷疑地址是否正確，又去基本資料頁確認托嬰中心地址
碰到的狀況或問題			狀況：1 改點選第四家「臺中市私立大里領袖甜心托嬰中心」想看距離是否遙遠		

<p>頁面名稱</p>	<p>嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立大里領袖甜心托嬰中心基本資料</p>	<p>Google 地圖-自家地址到臺中市私立大里領袖甜心托嬰中心查詢結果頁</p>	<p>嬰幼兒托育及早療地圖</p>	<p>嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立甯甯托嬰中心服務資訊</p>	<p>嬰幼兒托育及早療地圖</p>
<p>畫面</p>					
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 確認地址跟 Google 地圖上面不同，決定自行到 Google 地圖修改</p>	<p>狀況：2 一邊在 Google 地圖輸入正確地址，一邊抱怨地址怎麼都怪怪的</p>	<p>狀況：1 想看還有沒有別家托嬰中心，確認未評鑑的臺中市私立萃芽托嬰中心不列入考慮</p>	<p>狀況：1 再次查看甯甯托嬰中心是否評鑑甲等，確認是甲等很好</p>	<p>狀況：1 改點選第三家東華托嬰中心</p>
<p>碰到的狀況或問題</p>		<p>狀況：1 走路 15 分鐘，開車 4 分鐘，也還可以，走路 20 分內可到達蠻好</p>	<p>狀況：1 覺得第一&第三家較近(甯甯托嬰中心&東華托嬰中心)較喜歡</p>		

頁面名稱	嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立東華托嬰中心服務資訊	嬰幼兒托育及早療地圖	嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立大里領袖甜心托嬰中心服務資訊	嬰幼兒托育及早療地圖	嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立甯甯托嬰中心基本資料
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 驚訝發現是未評鑑，覺得是自己沒注意到	狀況：1 覺得可能是第一家甯甯托嬰中心比較好，另外臺中市私立大里領袖甜心托嬰中心走路 15 分鐘可到也還可接受	狀況：1 確認大里領袖甜心托嬰中心是評鑑甲等以及營業時間	狀況：1 覺得第一&第四家優先考慮(甯甯托嬰中心&大里領袖甜心托嬰中心)，距離近，走路 20 分鐘內到 & 甲等，較有保障	狀況：1 再次查看選定的這家托嬰中心資料

頁面名稱	嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立甯甯托嬰中心服務資訊	嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立甯甯托嬰中心點位評論	嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立甯甯托嬰中心所有評論	嬰幼兒托育及早療地圖	嬰幼兒托育及早療地圖-違反兒少法公告
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 再次查看服務資訊，不想挑到評鑑爛的，會有點擔心	狀況：1 好奇點位評論，點開有點困惑是什麼，要我評論距離遠近/位置好壞？點 Google 登入	狀況：1 看一下後覺得可以反映自己的問題，但目前還在瀏覽頁面，不需要反映，關掉	狀況：1 再次確認自己會考慮第一&第四家(甯甯托嬰中心&大里領袖甜心托嬰中心)，有列出電話很好	狀況：1 好奇「違反兒少法公告」是什麼點進去看，好奇跟托嬰中心人員有關嗎？隨機點選其中一則

碰到的狀況或問題	狀況：1 再次確認服務時間都是8:00~18:00		狀況：1 覺得這功能很好，若有問題可在這邊留意見，看能否改善		
----------	------------------------------	--	-----------------------------------	--	--

頁面名稱	違反兒少法公告-公告王綺君違反兒童及少年福利與權益保障法	嬰幼兒托育及早療地圖-違反兒少法公告	嬰幼兒托育及早療地圖	嬰幼兒托育及早療地圖	嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立甯甯托嬰中心基本資料
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 看一下是違法收托嬰幼兒，沒興趣就離開	狀況：1 覺得自己選定的托嬰中心都是甲等，不用擔心違法問題，這頁面不關我的事	狀況：1 滑到下面看哺乳室資訊，發現自己常去的大里圖書館有哺乳室，還不錯	狀況：1 看了一下沒什麼感興趣的，再次輸入自家地址按定位	狀況：2 沒看到托嬰中心網址&環境照
碰到的狀況或問題			狀況：1 看到自費療育單位，自家寶寶沒有語言或其他問題，覺得目前用不到，點左上角嬰幼兒托育及早療地圖		狀況：1 突然發現原來上方有「規劃路線」，點入看看

頁面名稱	嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立甯甯托嬰中心規劃路線	嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立甯甯托嬰中心規劃路線-大眾運輸查詢結果頁	嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立甯甯托嬰中心服務資訊	嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立甯甯托嬰中心基本資料	Google 查詢結果頁
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 發現分三種「開車、大眾運輸、步行」都可以，蠻高興，點「大眾運輸」看看	狀況：2 有點懷疑這上面地址是否正確，打算去甯甯托嬰中心的基本資料查看	狀況：3 點錯選項，點了服務資訊，沒看到托嬰中心地址	狀況：3 發現規劃路線所連到的地址跟這邊所寫的地址不同，有點好笑，覺得自行去 Google 地圖搜尋較好，放棄繼續搜尋	狀況：1 複製「臺中市私立甯甯托嬰中心」這些字，另開新頁面搜尋，找到該中心 FB
碰到的狀況或問題				狀況：2 沒有托嬰中心網址及環境照，有點麻煩	

頁面名稱	甯甯托嬰中心 FB	甯甯托嬰中心 FB 照片	甯甯托嬰中心 FB 照片	甯甯托嬰中心 FB 貼文	嬰幼兒托育及早療地圖首頁
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 覺得還要自己去找托嬰中心 FB 有點麻煩，看到該 FB 列出防疫重點覺得不錯，畢竟疫情還沒完全消失	狀況：1 看到老師戴口罩照片覺得不錯，有防疫觀念	狀況：1 看到小朋友玩遊戲照片覺得不錯	狀況：1 看到英文教學覺得很好	狀況：1 確認自己要的是第一&第四家(甯甯托嬰中心&大里領袖甜心托嬰中心)，點選「大里領袖甜心托嬰中心」看看
碰到的狀況或問題	狀況：1 滑到下面看到照片中有小朋友戴口罩，納悶是否小朋友不舒服都會戴口罩?			狀況：2 還是覺得網址沒附上有點麻煩，要自己一個一個去看	

頁面名稱	Google「臺中市私立大里領袖甜心托嬰中心」查詢結果頁	臺中市私立大里領袖甜心托嬰中心 FB	臺中市私立大里領袖甜心托嬰中心 FB	臺中市私立大里領袖甜心托嬰中心 FB-評分如何計算	臺中市私立大里領袖甜心托嬰中心 FB-評論
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 第一個連結就是托嬰中心 FB 點進去看	狀況：1 往下滑幾則貼文，覺得溫馨，覺得老師們應該都有戴口罩吧？	狀況：1 終於看到包含環境的照片，看起來還不錯	狀況：2 看到有兩則評論，點選右邊 i 圖示，結果是講解評分如何計算，不是我想看的，關掉	狀況：1 點 FB 上方「評論」看到兩則評論，其中一則是醫護人員留的，肯定該托嬰中心，覺得很好，看到缺點是很搶手覺得好笑，要的話得趕快預約
碰到的狀況或問題					狀況：1 看該中心 FB 封面照片覺得環境看起來很乾淨

頁面名稱	嬰幼兒托育及早療地圖-臺中市私立大里領袖點心托嬰中心基本資料	嬰幼兒托育及早療地圖	嬰幼兒托育及早療地圖-底圖切換-國土測繪中心通用版電子地圖	嬰幼兒托育及早療地圖-底圖切換-臺中市政府圖資雲電子地圖	嬰幼兒托育及早療地圖-底圖切換-國土測繪中心通用版電子地圖
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：2 想看托嬰中心成立多久&有無更多評價，困惑是否只能像我剛才做的，去托嬰中心FB看？	狀況：2 看起來只提供電話、地址，想要更多資訊要自己另外去看？	狀況：1 好奇「底圖切換」是什麼，點進去看	狀況：2 切換成圖資雲電子地圖後，納悶有差嗎？	狀況：1 切換回原本的通用版電子地圖，對我來講沒什麼感覺，沒興趣，關掉
碰到的狀況或問題		狀況：1 右上角選擇其他圖台，好奇點一下，看起來其他圖台都不是我要的內容，關掉			狀況：3 沒有托嬰中心環境照，不知教具是否多元，照顧比...哪裡有更多資訊找不到。
碰到的狀況或問題					狀況：3 找不到可問問題的地方

頁面名稱	嬰幼兒托育及早療地圖-找托嬰資源	嬰幼兒托育及早療地圖-找托嬰資源查詢結果頁	嬰幼兒托育及早療地圖-找托嬰資源	嬰幼兒托育及早療地圖-找托嬰資源查詢結果頁	嬰幼兒托育及早療地圖-找托嬰資源
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 原來可以進行篩選，性質勾全部，機構選托嬰中心，評鑑選「優&甲」，收托人數選20以下& 21~30，不想要太多人	狀況：3 結果沒有半筆資料有點好笑，自己的條件是不是設得太嚴格了？	狀況：1 笑說是否自己找的托嬰中心收托人數很多嗎？性質勾全部，機構選托嬰中心，評鑑選「優&甲」，收托人數50以內才勾選	狀況：3 驚訝還是沒有半筆資料，還不如打自家地址按定位來得好，困惑是否自己選定的托嬰中心收托人數很多嗎？	狀況：1 性質勾全部，機構選托嬰中心，評鑑選「優&甲」，收托人數乾脆全部都選
碰到的狀況或問題	狀況：1 準公共化托嬰中心勾選全部，行政區選擇住家所在的大里區，目前位置半徑沒寫，按查詢	狀況：2 納悶剛剛自己按的是上方的「找托嬰資源」嗎？不太確定，還是點下去看看	狀況：1 準公共化托嬰中心勾選全部，行政區一樣選住家所在的大里區，目前位置半徑沒寫，按查詢		狀況：1 準公共化托嬰中心勾選全部，行政區一樣選住家所在的大里區，目前位置半徑沒寫，按查詢

頁面名稱	嬰幼兒托育及早療地圖-找托嬰資源查詢結果頁	嬰幼兒托育及早療地圖	嬰幼兒托育及早療地圖-找早療服務	嬰幼兒托育及早療地圖-找早療服務查詢結果頁	嬰幼兒托育及早療地圖-大里瑪利媽媽親子樂樂屋基本資料
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：3 非常困惑，還是查不到半筆結果？納悶是否哪個選項勾得太嚴格？看不出來	狀況：1 順利出現自己先前看到的托嬰中心結果，這樣找比較快	狀況：1 原來可以找療育機構，療育服務&機構類型勾選全部，行政區選住家所在的大里區，按查詢	狀況：2 沒想到反而出現結果，覺得驚喜，納悶「找托嬰資源」勾什麼才找不到資料，覺得奇怪	狀況：1 發現有附上該機構網址，點進去看看
碰到的狀況或問題	狀況：1 覺得打自家地址按定位這個還比較能搜尋出結果，再次在右上角輸入自家地址欄位按定位	狀況：1 右上角「找早療服務」用不太到，還是看一下有什麼內容		狀況：1 覺得如果之後有需要用到早療資源，可以來這邊看，感覺不錯，隨機點選「大里瑪利媽媽親子樂樂屋」	

<p>頁面名稱</p>	<p>大里瑪利媽媽親子樂屋 FB</p>	<p>嬰幼兒托育及早療地圖-大里瑪利媽媽親子樂屋服務資訊</p>	<p>嬰幼兒托育及早療地圖-大里瑪利媽媽親子樂屋規劃路線</p>	<p>嬰幼兒托育及早療地圖-找早療服務查詢結果頁</p>	<p>嬰幼兒托育及早療地圖-找早療服務-臺中市第四區兒童發展社區資源中心基本資料</p>
<p>畫面</p>					
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：2 納悶剛剛自己找的托嬰中心怎麼都沒附網址？</p>	<p>狀況：1 順利查看服務時間</p>	<p>狀況：1 跟托嬰中心一樣可以規劃路線，有三種方式可選，目前無需求，沒點進去</p>	<p>狀況：2 有網址不錯，但沒有附上環境照片，不知道長怎樣</p>	<p>狀況：1 隨機點選來看一下，納悶是否有網址，發現真的有，馬上點進去看</p>
<p>碰到的狀況或問題</p>			<p>狀況：1 看到「點位評論」跟托嬰中心一樣的功能，可留下自己評論，但沒使用，就不點進去了</p>		

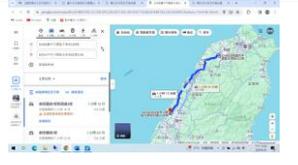
頁面名稱	臺中市第四區兒童發展社區資源中心 FB	嬰幼兒托育及早療地圖-找早療服務查詢結果頁	嬰幼兒托育及早療地圖-找早療服務-財團法人伊甸社會福利基金會基本資料	財團法人伊甸社會福利基金會 FB	財團法人伊甸社會福利基金會 FB 照片
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：2 順利連到 FB，納悶剛剛找的托嬰中心怎麼都沒有附上網址？	狀況：1 隨機點選第三個「財團法人伊甸社會福利基金會」看一下是否也有網址	狀況：1 果真也有附網址，馬上點進去看	狀況：1 覺得早療機構網頁較貼心，都附網址，可去看環境長怎樣、師生互動狀況…	狀況：1 隨機點選其中一張照片，看到老師有戴口罩覺得安心。

<p>頁面名稱</p>	<p>嬰幼兒托育及早療地圖-找早療服務查詢結果頁</p>	<p>嬰幼兒托育及早療地圖-找早療服務-臺中市第四區兒童發展社區資源中心基本資料</p>	<p>Google 查詢臺中市第四區兒童發展社區資源中心結果頁</p>	<p>臺中市第四區兒童發展社區資源中心 FB</p>	<p>臺中市政府社會局嬰幼兒托育及早療地圖</p>
<p>畫面</p>					
<p>碰到的狀況或問題</p>	<p>狀況：1 點選第四個「臺中市第四區兒童發展社區資源中心」查看是否有網址</p>	<p>狀況：1 發現這家沒有提供網址</p>	<p>狀況：1 搜尋後覺得好像是其中一個 FB 連結點進去看</p>	<p>狀況：1 確認這家其實也有 FB 連結，但是沒有附上去，要另外查看</p>	<p>狀況：1 點選左上角嬰幼兒托育及早療地圖，覺得它似乎無法提供更多資訊，我必須自行到托嬰中心官網查看環境、老師有無戴口罩等資訊</p>
<p>碰到的狀況或問題</p>					<p>狀況：3 想知道有無托嬰中心費用資訊，不知道去哪看？</p>

頁面名稱	嬰幼兒托育及早療地圖-找托嬰資源	臺中市政府社會局嬰幼兒托育及早療地圖	嬰幼兒托育及早療地圖查詢結果頁		
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：3 看了一下，沒有勾選查詢費用的地方，關掉	狀況：3 點左上角嬰幼兒托育及早療地圖，看一下不知道還能點什麼，這網站資料不多，也沒提供常見問題，有點可惜，放棄查詢	狀況：1 輸入自家地址按定位，確認要的是第一&第四家(甯甯托嬰中心&大里領袖甜心托嬰中心)，決定打電話問費用。能否去參觀。詢問照顧比，擔心他們照顧太多寶寶，自己孩子是高需求需要人陪，能否照顧得來？		
碰到的狀況或問題	狀況：2 費用部分到時打電話到托嬰中心詢問		狀況：1 這網站只有最基本的資料，地址、電話而已，沒什麼東西，有點失望，關掉。		

測試者 5：

頁面名稱	主頁	嬰兒及早療地圖	找托嬰中心資源	勾選條件後結果	點選第一間-夏樹托嬰中心
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：2 主頁選項很簡單，只有四個選項，但是下面兩個選項沒辦法往下滑，看不到文字，還好圖片很清楚，一看就是到托嬰要選右下角的</p>	<p>狀況：1 一進入頁面，很快可以找到托嬰中心在正上方</p>	<p>狀況：1 點選托嬰中心，左列就出現條件選項，逐步開始勾選</p>	<p>狀況：1 選擇托嬰中心，沙鹿區，甲等以上，只有出現兩間，其實兩間都在附近都可以</p>	<p>狀況：2 點選第一間，夏樹托嬰中心，直接進入基本資料，想了解相關資訊，但無法再往下滑，看不到網址，不確定有沒有網址</p>
碰到的狀況或問題					<p>狀況：3 點選瀏覽器的返回是沒辦法返回上一頁，必續要點選網頁中的返回才能回到上一頁，這非常困擾</p>

頁面名稱	服務資訊	規劃路線	規劃路線-開車	要回上頁	重複按 3 次瀏覽器的返回鍵
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：2 很簡單的服務時間和對象，還有評鑑甲等，就沒了，好空虛	狀況：2 規劃路線，我以為是直接上面的地圖上顯示，結果點選後跳到另一個網頁	狀況：2 確實立刻規劃路徑但是跳出原本的畫面很麻煩，這樣跟我自己搜尋地圖也差不多	狀況：3 點選瀏覽器的返回是沒辦法返回上一頁，必續要點選網頁中的返回才能回到上一頁，這非常困擾	狀況：3 點選瀏覽器的返回是沒辦法返回上一頁，必續要點選網頁中的返回才能回到上一頁，這非常困擾
碰到的狀況或問題				狀況：2 頁面很小，要找到返回必須往上滑動，不然會突然找不到返回的按鍵	

設計專家：

頁面名稱	進入首頁	進入嬰幼兒托育及早療地圖	點選找托嬰資源	搜尋結果	點選結果項目
畫面					
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 進入首頁，看起來沒有針對手機版做設計，四個分類很單純，可以順利點選右下角圖示。 社會福利主題圖台，民眾不好理解，社福地圖比較適合。</p>	<p>狀況：2 進入地圖好像預設有定位功能，但下面資料並無隨著定位篩選顯示，感覺做半套。 不小心滑入清單，上面地圖會跟著跳動，導致不如使用預期，造成錯亂。</p>	<p>狀況：2 表單不確定是否必填？收托人數無全部可選？行政區及目前位置半徑的選項感覺有點衝突？</p>	<p>狀況：2 清單資料有點簡略。 搜尋南屯區評鑑甲等以上的只有一間，跟期望有很大落差，不免懷疑評鑑制度的運作？其它這麼多間都不到甲等評鑑嗎？到底怎麼運作？怎麼保障？</p>	<p>狀況：2 資訊有些簡略，上面的資訊應該無法滿足父母的需求 負責人、人員編制、收托人數、面積、收費等都沒有，是要民眾一個一個自己 Google？還是打電話去問嗎？更不用說父母在意的環境及教材了…</p>
碰到的狀況或問題	<p>狀況：1 Google 搜尋沒有關鍵字提示，搜尋「臺中 托嬰」之類的相關詞都找不到資料，似乎無 SEO 基礎規劃</p>		<p>狀況：3 收托人數全勾選，會找不到資料</p>	<p>狀況：2 地圖上預設沒有標示。而是清單項目滑入時上方地圖會連動快速移動位置，不符合地圖使用習慣，會導致使用者混亂，也完全沒有考量行動裝置使用情境。</p>	<p>狀況：2 版面設計上有點問題，部份資訊會擋住無法顯示 右方版面未充分利用。</p>