### 國家發展委員會

110年度政府網站易用性測試建議報告

# 〇〇〇政府財政稅務局-房屋稅稅額試算

## 執行單位:中華民國資訊軟體協會 中華民國 110 年 12 月

目錄
----

- `	緣起	1
ニ、	目的	2
三、	测試方法	2
四、	測試需求	3
五、	測試服務流程	4
六、	測試成員背景	5
七、	測試結果分析	6
八、	建議方案	17
九、	結語	25

## 表目錄

5	1:测試成員相關背景	表
6	2: 關鍵步驟遇到的困難及使用行為	表
9	3:测試成員操作服務時間與問題個數	表
	4:系統易用性量表	表
	5:網站服務優化順序	表

## 圖目錄

圖	1:「〇〇〇政府財政稅務局全球資訊網-房屋稅稅額試算」服務流和	呈關鍵步驟
		4
圖	2:「網路服務櫃臺」圖示不清晰	11
圖	3:右側常用快捷功能缺乏分類	12
圖	4:「稅額試算」的「房屋稅稅額試算」頁面	13
圖	5:稅額試算結果難以辨別	13
圖	6:「房屋稅稅額試算」表單說明未於事前提醒	14
圖	7: 稅率與計算方式頁面資訊內容與使用者認知不符	15
圖	8:「試算結果」區塊呈現方式未符合使用者預期	16
圖	9: 首頁資訊架構優化範例	17
圖	10:「新北市稅捐處網站」的「線上服務」圖示	
圖	11:「第一銀行」分類選單	19
圖	12:「富邦人壽 e 起動」的「網路投保定期壽險試算」	20
圖	13:「房屋稅稅額試算」準備與提醒事項範例	20
圖	14:「稅額試算」的「另開新視窗」提示範例	21
圖	15: 試算結果區塊調整範例	22

#### 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<sup>1</sup>,其中指出易用性係代表系 統服務功能提供輕易與愉快的使用程度,且包含易學(Learnability)、易記 (Memorability)、避免錯誤(Errors)、效率(Efficiency)及滿意度(Satisfaction) 等元素。簡言之,使用者在使用機關的服務時,是否能獲得滿足的目 標,使用情境與系統框架是否具易學、易記、避免錯誤與效率,即為易 用性。因此,易用性測試即是測試上述五個面向之內容,檢視服務對於 使用者的表現。

為推廣政府網站易用性之設計理念,降低機關網站導入使用者測試 門檻,國家發展委員會於109年設立政府網站易用性測試群眾外包 (Crowdsourcing)服務,110年以民眾經常造訪、申辦網站為推動標的,範 圍涵蓋中央與地方政府網站,期透過群眾智慧雲端測試群機制,提供機 關便捷的網站使用者測試服務,降低機關網站導入使用者測試門檻,以 有效提升機關網站服務品質。同時,為普及推廣政府網站易用性之設計 理念,本測試成果報告置於政府網站交流平臺分享予各機關參考。

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> 資料來源: Jakob Nielsen,系統易用性基本框架,<u>https://reurl.cc/O0zKpX。</u>

#### 二、目的

機關經由政府網站易用性測試服務,瞭解使用者對網站服務的認知理 解、情緒感受及阻礙問題,並可參考設計專家建議,研擬網站精進之方向, 從而提升網站服務易用性與親和性,建構以民為本的政府網站服務環境。

#### 三、測試方法

依據「政府網站服務管理規範」附錄一:使用者中心設計建議。易 用性測試為執行步驟的關鍵任務之一,經常用來作為檢驗網站設計是否 具有良好的使用者體驗,目的是檢視既有的網站與服務,其使用者在操 作的過程上碰到什麼問題與阻礙。測試步驟如下:

- (一)說明測試目的與注意事項:讓測試者瞭解測試目的為協助機關提升網站 易用性,並提醒測試者測試前不須過度準備與檢視網站任務,同時測試 過程需須透過側錄軟體進行側錄。
- (二)執行任務:本測試採用放聲思考法作為評核方法,完成指派之任務。放 聲思考法為引導使用者在每一個互動過程中,將其內心的想法用語言表 達,幫助設計專家掌握使用者心理。
- (三)填寫測試結果紀錄表:請測試者寫下每個步驟操作當下的狀況。
- (四)填寫系統易用性量表:請測試者填寫系統易用性量表,測量使用者使用 服務的感受程度。
- (五)分析並提供建議:設計專家進行評估,依測試結果剖析流程可改善之方法。
- (六)彙整測試結果:進行彙整建議草案並提供受測單位確認。

2

#### 四、測試需求

(一)基本資料

1.申請單位: 〇〇〇政府財政稅務局

2.申請時間: 2021 年 4 月 29 日

3.網站名稱: 〇〇〇政府財政稅務局

4.網址:00000

5.網站目標族群:〇〇地方民眾

(二)测試標的

1.服務名稱:房屋稅稅額試算

2.服務目的:節省臨櫃人員接電話之時間

3. 测試目的:想瞭解民眾操作是否順利,並蒐集可以精進之意見

4.預計完成操作時間:3分鐘

5.預期服務產出:民眾房屋稅稅額試算結果

#### 五、測試服務流程

目前服務流程需操作4個關鍵步驟,如下圖1。



圖1:「〇〇〇政府財政稅務局全球資訊網-房屋稅稅額試算」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站目標族群為在〇〇〇有房地產者,測試者以符合目標 族群為主,其它為輔。5位一般民眾與1位設計專家(如表1)進行機關網 站易用性測試,平常皆慣用電腦和智慧型手機聯絡與工作相關事務。

測試成員	性別	年齡	居住地	職業	擁有 000 房地產	使用電腦 時間長度
測試者1	女性	41 歲	000	業務銷售人員	有	6小時以上/天
測試者2	女性	25 歲	000	餐飲人員	有	6小時以上/天
測試者3	女性	25 歲	000	學生(研究所)	有	6小時以上/天
測試者4	男性	27 歲	新北市	電子工程師	有	6小時以上/天
測試者5	男性	37 歲	000	專案/產品管理 人員	有	6小時以上/天
設計專家	女性	31 歲	000	UX 設計師	無	6小時以上/天

表1:测試成員相關背景

#### 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。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因		須注意的狀況
	進入「〇〇〇政	測試者 2、4、5:嘗	測試者2:透過房	1.	测試者無預期
	府财政税務局	試從主選單中房屋	屋稅頁面的「申辨		點選「稅額試
	首頁」,點選「網	税的「税率計算方	櫃檯」進入網路申		算」會另開新視
	路服務櫃檯」區	式」進行試算,結果	辦櫃檯頁面,看到		窗(開新分頁),
	塊的「稅額試	皆不如預期,因此	「稅額試算」功能		將造成測試者
	算」	改嘗試其他管道。	入口。		疑惑是否有操
		測試者4:嘗試查看			作錯誤。
		常見問答,由於項		2.	測試者 2:無法
		目過多亦無分類,			立即找到管道
1		因此無法進行查			時使用的關聯
1		韵 ·			字詞為:試算、
					計算機。
				3.	測試者 4、設計
					專家:在首頁的
					輪播區塊、右側
					功能按鈕、網路
					服務櫃檯圖示
					<b>無法正常顯示</b> ,
					可能影響查找
					時認知。

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		须注意的狀況
				4.	測試者 5:認知
					右侧功能按鈕
					可能是廣告區
					塊。
	稅額試算頁,點	無	試算項目不多,測	無	
2	選「房屋稅稅額		試者能夠快速看		
	試算」		到房屋税税額試		
			算。		
	房屋税税額試	測試者3:因使用尺	無	1.	房屋税額試算
	算頁,填寫試算	寸較小的視窗,進			的填窝欄位包
	表單並按下稅	入頁面後先看見各			含多項特定的
	額試算鈕	種稅額試算的項			房屋狀態,需要
		目,以為進入錯誤			事先準備資料。
		頁面,往下滑動頁		2.	螢幕尺寸較小
		面才看到表單。			的裝置呈現內
		用途類別的項目並			<b>頁時</b> ,若是將項
3		未標示必填符號,			目較多的選單
5		若未選填該項目即			展開,將影響使
		送出表單,將無法			用者操作功能。
		取得試算結果。		3.	測試者 5:期待
					欄位之間具有
					連動性,例如:
					房屋使用情形
					選擇自住或公
					益出租,用途類
					別能自動切換

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須	<b>〔注意的狀況</b>
					出對應的項目
				, I	範圍。
	畫面顯示房屋	測試者 5、設計專	無	1.	該服務的目標
	稅稅額試算結	家:試算結果配置		;	是讓使用者取
	果	在輸入驗證碼的上		1	<b>得試算的稅額,</b>
		方,影響操作認知。			提供的資訊較
		結果畫面不易辨識			多時,容易混淆
		税額。		1	使用者。
				2.	試算結果中包
				,	含的專有名詞
1				,	會讓測試者感
4				3	到困惑。
				3. 🗦	若未選填用途
					類別會無法得
				3	到試算結果,但
				l	因為是非必填
				É	的項目,系統不
					會提示使用者
				,	是哪個欄位發
					生錯誤。

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多4分鐘,完成平均時間:7
 分鐘。測試成員操作服務時間與問題個數如表3。

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	4分18秒	0	1
測試者2	11 分	0	2
測試者3	5分55秒	1	5
測試者4	15 分	3	8
測試者5	3 分	1	5
設計專家	2分18秒	0	4

表3: 測試成員操作服務時間與問題個數

3.透過系統易用性量表(System Usability Scale,SUS)瞭解使用者的認同 程度,本服務 SUS 分數<sup>2</sup> 平均為 58.5 分,如表 4。

使用者的感受來自於使用網站的總體印象,此測量為一般民眾 使用網站服務後施行,對每個題目進行 1-5 點評分(非常同意為5 點,非常不同意為1點)。根據易用性量表研究建議,SUS 分數均值 為68 分,若測量分數在均值以下者,則表示其服務易用性急需改 善。此 SUS 分數僅作示範及參考用。

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> 依 SUS 計算公式而得,奇數題將各題的分數減1,得到每題的分數;偶數題用 5 減去每一題的分數,得到 每題的分數。所有題目分數加總乘以 2.5,即 SUS 總分。相關參考網站:<u>https://reurl.cc/R1qjDx</u>、

表4:系統易用性量表

序	問題	測試者1 評分	測試者2 評分	測試者3 評分	測試者4 評分	測試者5 評分
1	我想我會願意經常使用這 個網站。	5	3	3	1	3
2	我覺得這個網站過於複 雜。	1	2	1	5	3
3	我認為這個網站很容易使 用。	5	4	4	1	3
4	我想我需要有人幫助才能 使用這個網站。	1	2	1	5	4
5	我覺得這個網站的功能整 合得很好。	5	4	2	1	3
6	我覺得這個網站有太多不 一致的地方。	2	4	4	4	3
7	我可以想像大部份的人很 快就可以學會使用這個 網站。	5	2	4	1	4
8	我覺得這個網站使用起來 很麻煩。	1	1	1	4	3
9	我很有自信能使用這個網 站。	5	4	4	3	3
10	我需要學會很多額外的資 訊,才能使用這個網站。	1	4	1	4	3
總分		97.5	60	72.5	12.5	50
分數		58.5				

(二) 關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一),整理出4項關鍵議題。

 介面缺乏視覺層級引導

(1)網路服務櫃檯圖示不清晰

使用者進入首頁時,其視覺動線為:輪播圖、右側常用快捷 功能,輪播圖不動的狀態下,右側常用快捷功能更為搶眼,再來 是「財稅新聞」、「首頁」、主選單、「網路服務櫃臺」。

由於「網路服務櫃檯」的圖示使用單色線條風格,色彩不清 晰,使用者不易辨識,且較難有效吸引使用者目光(如圖 2),故使 用者不一定能在進入首頁時便注意到「網路服務櫃臺」入口。



圖2:「網路服務櫃臺」圖示不清晰

(2)右側快捷功能缺乏功能性質的分類

右側快捷功能的「申辦/申報/預約/查詢/查調/試算」、「繳稅方 式」及其他功能項目,功能項目未以「常用」與「次要」的分類 方式做出視覺上的差異或區隔,易影響使用者辨識項目,導致功 能項目無法有效被使用者選擇(如圖 3)。

ALC: NOT THE OWNER.			11111111111111111111111111111111111111	:: 首頁 網站導覽 RSS ENGLISH 胸資訊 搜尋
				此階沒有
分眾導覽▼ 財政專區▼	稅務專區▼	公告資訊▼	服務園地	₩於我們▼
110年 3/15起	財稅新聞	活動訊息	招標公告	<b>該</b> 南分局 🔹
	• 財政部同意於嚴重等	持殊傳染性肺炎第三	2021-06-24	全功能服務機器 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一
提供出—	• 未辦繼承登記之土:	也如符要件・編承人	2021-06-23	● 申辯 申報 預約
JÆ IX Ŧ	<ul> <li>土地增值稅自用住<sup>4</sup></li> </ul>	8用地稅率「一生一	2021-06-22	查詢 查訓 試算
窗口杏甸	• 繼承沒有權狀的房間	星如何變更納稅義務	2021-06-21	<b>凤</b> 歲积方式
	• 為何會收到使用牌照	R税罰鍰?	2021-06-18	E.
全融清產	<ul> <li>因繼承而分割不動調</li> </ul>	<b>E</b> 不課徵土地增值稅	2021-06-17	納稅者權利保護專區
	• 車主與身心障礙者	非同一人之車輛・原	2021-06-16	A
眠怒 😒	• 菸酒業者如有產製	· 輸入、販售私菸酒	2021-06-15	意見交流
	<ul> <li>向監理機關辦理停用</li> </ul>	月車輛·主動退還溢	2021-06-11	
123455789		Œ	]] 更多財稅新聞	性別主流化等區
				o 🗿 🗛 🥵

圖3:右側常用快捷功能缺乏分類

(3)內頁的視覺層級表現未符合小尺寸螢幕的使用

使用者以較小尺寸的螢幕,寬度介於 575px 至 768px,進入 「房屋稅稅額試算」頁面時,原本在左側的選單會被配置於頁面 上方(如圖 4),造成使用者誤認為在前一個頁面,點擊「房屋稅稅 額試算」時失敗。

	-4000000000
※ → 首頁 → 一般版 → 站台導覧	□ → 首頁 → 一般版 → 站台導覽
=	11. · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
税額試算	土地增值积试算
	<b>契稅試算</b>
⊙ 土地增值税试算	EDTERRIEM
⊙ 契稅試算	重購自用住宅還還土地增值稅試算
● 印花稅試算	使用牌版稅應納稅額試算
⊙重購自用住宅退還土地增值稅試算	使用牌服稅可還稅額試算
⊙ 使用牌照稅應納稅額試算	滞納金、滞納利息試算
<ul> <li>使用牌照稅可退稅額試算</li> </ul>	房屋校校编试算
⊙ 滯納金、滯納利息試算	地價稅稅額試算
● 房屋校校额试算	使用情形變更房屋稅額試算

圖4:「稅額試算」的「房屋稅稅額試算」頁面

(4)稅額試算結果難以辨識與理解

使用者於「房屋稅稅額試算」得到試算結果,該結果區塊由 許多公式組合而成,無法直接且清楚地看到明確的稅額數字,且 結果區塊呈現的計算公式不一定是使用者需要的,對於公式的特 殊詞彙及內容,使用者也不易理解(如圖 5)。

試算結果						
預估稅額(元) =	4,029					
核定單價	4,950	x	面積	74.66(平方公尺)		
x (1 - 折舊率 x 經歷年數)			x (1 - 0.01 x 21年)			
x 地段率	115%	х	適用稅率	1.2%		

圖5: 稅額試算結果難以辨別

2.未於事前提醒使用者申辦需要的準備事項

使用者進行房屋稅稅額試算時,須於試算表單填入房屋「建築 完成日期」、「構造別」、「樓層高度」、「課稅面積」等不常使用之資 訊(如圖 6),故需要準備的事項為建物所有權狀或使用執照,但使用 者在進行試算前,不一定能認知到需要準備的資訊,導致試算表單 填寫時,易中斷流程來準備資料,才能繼續進行查詢。

線上申辦▼	網路申報	網路預約▼	即時查詢▼	線上查	iia -	稅額試	算・	
	:::目前位置	> 首頁 / 稅額試算	/ 房屋稅稅額試算			f	G+	9
土地增值稅試算	④ 房屋:	脫稅額試算						
契稅試算	有星號的請為	必填項目(*).						
印花稅試算	房屋種類*	新建屋	\$	房屋使用情形*	-請選擇-			¢
重联自用住宅浪還十地增值新	建築完成日	日期(民國年3碼+月份2码	馬+日期2碼 例:10507	01,0990731)*	建築完成日期			
試算								
使用牌照稅應納稅額試算	構造別*	-請選擇	\$	用途類別	-請選擇			¢
使用牌照稅可退稅額試算	總層數(1-	50)* 1	0	樓層高度 (公尺) <sup>*</sup>	樓層高度(公尺)			
滞納金、滞納利息試算								
房屋税税額試算	行政區*	一請選擇	•	街路名稱*	-			\$
地價稅稅額試算	起迄地點*	-						¢
体田楼形线百香目沿板封第	課稅面積	1						0
[ <b>〕</b> 用]用72至更厉/重优贵典异								-11
房地交易案件試算	試算結果	-						

圖6:「房屋稅稅額試算」表單說明未於事前提醒

3.稅率與計算方式的資訊內容與使用者認知不符

使用者自主選單查找「房屋稅稅額試算」時,可以看到分類清 楚的稅別種類與相關內容,並直接點選「房屋稅」的「稅率與計算 方式」,但在進入頁面後僅能看到「房屋稅」的「稅率」和「罰 則」,無法看到稅額試算選項。(如圖 7)。

房屋稅	➡) 房屋稅					
稅率與計算方式						
稅務新聞	地價稅		印花稅	使用牌照税	*	吴樂稅
行事曆	土地增值	稅	房屋税	契稅		
災害減免	€ 税率					
FAQs常見問答	用途別				法定税率	稅率
税務法規	住家用	自住用 公益出租用			1.2%	1.2%
節税與宣導		非自住用			1.5%~3.6%	1.5%
評定房屋標準價格相關規範	非住家用	營業用			3%~5%	3%
房屋稅調整專區		私人醫院、	診所或自由職業事務所用	1	3%~5%	3%
作業流程		人民團體等	非營業用		1.5%~2.5%	2%
開徵專區	☞ 罰則		▲ 稅	率		
申辦櫃檯	項目					

圖7: 稅率與計算方式頁面資訊內容與使用者認知不符

4.操作流程與使用者預期不符

(1)使用者選擇功能後並無預期會開啟新視窗

使用者在找到「房屋稅稅額試算」後點選連結進入頁面,並 預期進入頁面後就能開始進行試算的功能,卻在點選完連結後突 然開啟新視窗並導向另一個網站,導致使用者感到困惑,且瀏覽 器的「回上一頁」按扭失效,無法返回前頁。

(2)試算結果區塊呈現位置未符合使用者期待

使用者在填寫試算稅額表單時,會認為表單欄位「安全驗證」的輸入與填寫資料是同一階段的流程,並無預期在輸入「安全驗證」的欄位前,會先看到「試算結果」區塊。使用者在頁面由上而下填寫欄位、做完安全驗證、送出資料後,也不會預期頁面需要往上返回區塊才能查看試算結果(如圖 8)。

滯納金、滯納利息試算				
房屋稅稅額試算	行政區*	永康區	→ 街路名稱*	大橋一街
地價稅稅額試算	起迄地點*	全部		~
使用情形變更房屋稅額試算	課稅面積 (平方公尺):*	74.66		
房地交易案件試算				
	試算結果			
	預估稅額(元) =	4,029		
	核定單價	4,950	x 面積	74.66(平方公尺)
	x (1 - 折舊率 x 經	歷年數)	x (1 - 0.01 x 21年	)
	x 地段率	115%	x 適用稅率	1.2%
	安全驗證* 請輸入5碼数字 51138 ▶ 0:00 / 0:00 ④ :			
		Firefox瀏覽器版證語音操	作按鍵(滑鼠或游標停駐在語音	列時):

圖8:「試算結果」區塊呈現方式未符合使用者預期

#### 八、建議方案

〇〇〇政府財政稅務局「房屋稅稅額試算」,根據測試結果分析的4 項關鍵議題「介面缺乏視覺層級引導」、「未於事前提醒使用者申辦需要 的準備事項」、「稅率與計算方式的資訊內容與使用者認知不符」及「操 作流程與使用者預期不符」,整理出8項建議方案,詳細說明如下:

(一)優化首頁介面,引導使用者找到需求項目

「網路服務櫃檯」為「〇〇〇政府財政稅務局」網站的主要功 能,為讓使用者在進入首頁後能更快速找到主要功能,建議優化首頁 資訊架構(如圖9)與「網路服務櫃檯」的功能項目圖示(如圖10)。「財 稅新聞」與「常用快捷功能」調整至「網路服務櫃檯」的下方,保留 較重要的「櫃檯等候人數」與「繳稅方式」功能,讓「網路服務櫃 檯」的功能項目與名稱能放在首頁明顯的地方。



圖9:首頁資訊架構優化範例

	稅務線	上服務	
<u>.</u>		Ĩ	IIIA
申辦下載	進度查詢	網路繳稅	手機條碼線上辦
i e e	R.		Ŀ
新北市智能客服	網路申報	稅額試算	視訊櫃臺

圖10 :「新北市稅捐處網站」的「線上服務」圖示

資料來源: <u>https://www.tax.ntpc.gov.tw/mp-1.html</u>

(二)功能依使用者需求區分主要及次要

首頁右側的「常用快捷功能」,建議將其中的主要功能「櫃檯等候 人數」、「申辦/申報/預約/查詢/查調/試算」、「繳稅方式」,與較不常用 的功能「納稅者權利保護專區」、「意見交流」、「性別主流化專區」作 區隔,並將上述主要功能項目與「網路服務櫃檯」的區塊作整合(如圖 9),讓使用者能更有效率的找到目標功能。

(三)較小尺寸之螢幕畫面簡化資訊內容

為因應不同尺寸之螢幕裝置會有不同操作瀏覽體驗,建議於較小 尺寸螢幕的瀏覽介面,隱藏「房屋稅稅額試算」頁面的分類選單,或 改以收合的選擇器方式呈現(如圖 11),避免使用者看到重複的分類選 單畫面。



圖11 :「第一銀行」分類選單

資料來源: https://www.firstbank.com.tw/sites/fcb/personal/dreamad#atab4-tab

(四)優化稅額試算結果介面,讓使用者易讀、易理解

為提升使用者瀏覽稅額試算結果的易讀性,使其更有效率的取得 試算稅額,並瞭解相關的稅率和公式,建議將試算稅額的數字放大, 並予以清楚呈現(如圖 12)。另外在呈現計算公式的部分,建議專有名 詞加上解釋,以協助使用者理解。

■ 保費試算			
性別	● 男生 ○ 女生		
出生日期	090 ~ 年 06 ~ 月 27 ~ 日 20 歲 ?		
保險金額	100萬	~	
	身故保障(註1) 完全失能保障(註1) 健康管理回饋保險金 (第二保單年度起最高)(註2)	100萬元 100萬元 186元	
		年繳保險費合計 <b>1860</b> 元 (幣別:新臺幣)	
			<u>Email試算結果給我</u>

圖12 :「富邦人壽 e 起動」的「網路投保定期壽險試算」

資料來源: https://direct.fubonlife.com.tw/m/et/indexa#spreadsheet

(五)服務開始前提醒使用者準備事項

「房屋稅稅額試算」表單的上方建議加上事前準備資料之提醒文字(如圖 13),使用者先準備好必要資料,填寫表單時即能順暢,且不用中斷去找「建物所有權狀」或「使用執照」。

線上申辦▼	網路申報	網路預約一	即時查詢 -	線上查	<b>調</b> ~	税額試算・	
土地增值稅試算	:::目前位置	> 首頁 / 税额試算 税税額試算	/ 房屋税税額試算			f 💽	9
契稅試算	提醒與準備	:					
印花税試算	1. 請準備並參 2. 本網頁之話	*考 建物所有權狀 或使 【算稅額僅供參考,實際	<mark>用執照</mark> ,以順利填寫。 稅額會有誤差,詳請請見	頁面下方之 <u>說明</u>	事項•		
重購自用住宅退還土地增值稅 試算	有星號的請為	必填項目(*).					
				展使用情形	-		*
使用牌照稅應納稅額試算	房屋種類。	新建屋	• 0	Jac Del Glight	一請返擇		
使用牌照稅應納稅額試算 使用牌照稅可退稅額試算	房屋種類* 建築完成日	新建屋 目期(民國年3碼+月份20	, 十日期2碼 例:1050701,	, 0990731)*	請選擇 建築完成日期		
使用辣服稅應納稅額試算 使用辣服稅可退稅額試算 澤納金、澤納利息試算	房屋種類* 建築完成E	新建屋 期(民國年3碼+月份26	5+日期2碼 例:1050701,	, 0990731)*	請選擇 建築完成日期		
使用牌照稅應納稅額試算 使用牌照稅可退稅額試算 澤納金、澤納利息試算 房屋稅稅額試算	房屋種類* 建築完成E 構造別*	新建屋 日期(民國年3碼+月份2日 請選擇	↓ 日期2碼 例:1050701, ↓	, 0990731)* 月途類別	請選擇→ 建築完成日期 請選擇→		•

圖13 :「房屋稅稅額試算」準備與提醒事項範例

(六)調整服務項目命名,以精確表達服務內容

「稅率與計算方式」的命名方式在認知上可分為「稅率」與「計 算方式」兩部分,其中「計算方式」會被認為與「試算」有所關聯, 因此依據「國家發展委員會使用者中心設計建議 2-1-1 協助使用者確 認網站所提供的服務內容」,建議對應現行頁面上各稅別的實際內容, 重新予以更為符合的資訊及服務,例如:「稅率表與罰則」、「稅率與計 算公式」等。

(七)避免開新視窗,並提供使用者返回上一頁的管道

使用者於首頁點選「網路服務櫃檯」之「稅額試算」,會另開新視窗,建議調整為原視窗呈現新頁面資訊,或在網站中會開新視窗的按 鈕上標示「另開新視窗」或附上功能圖示(如圖 14)。

		Ⅲ → 首頁 → 一般版 → 站台導覽			
線上申辦~	網路申報	網路預約 -	即時查詢 -	線上查調 - 税	領試算~
···· 税額試算	● 税客	2置 > 首頁 / 稅額試算 預試算			
	⊙ 土地均	曾值稅試算		● 契稅試算	Ø
	🕣 व्यक्त	兒試算	Ø	<ul> <li>重購自用住宅退還土地增值稅試算</li> </ul>	
	④ 使用牌	卑照稅應納稅額試算		<ul> <li>使用牌照稅可退稅額試算</li> </ul>	
	④ 滯納金	全、滯納利息試算	ß	⊙ 房屋稅稅額試算	
	⊙ 地價积	兒稅額試算	Ø	<ul> <li>使用情形變更房屋稅額試算</li> </ul>	
	④ 房地3	を易案件試算	Z		
更新日期:2021-06-11 線上 資訊安全政策 隱私權保護政	:人數:19 今日人數 策 政府網站資料開;	:1,056   累積人数:504 放宣告	,419	5	

圖14 :「稅額試算」的「另開新視窗」提示範例

(八)表單區分填寫流程與試算結果

使用者填寫表單時,需要明確的區分填表階段與結果呈現階段。 建議將「試算結果」移到「安全驗證」區塊的下方(如圖 15),以符合 使用者在操作流程的經驗認知。

地價稅稅額試算 使用情形變更房屋稅額試算 房地交易案件試算	起迄地點* 課稅面積 (平方公尺):* 安全驗證*	<ul> <li>全部(路含巷)</li> <li>45</li> <li>請輸入5碼数字</li> <li>▶ 220 / 0:14</li> </ul>	59971 🖸		
	試算結果	toou / 0:14     下載認識碼音 <b>上</b> Firefox瀏覽器驗證語音構     1. 按[空格鍵]播放或停」     2. [向上鍵]加大音量, [	<ul> <li>・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・</li></ul>	普列(B寺) :	
	預估稅額(元) =	3,739			
	核定單價	6,240	x 面積	45(平方公尺)	
	x (1 - 折舊率 x 絕	歷年數)	x (1 - 0.0117 x 3	年)	
	x 地段率	115%	x 適用稅率	1.2%	

#### 圖15 : 試算結果區塊調整範例

以上8項建議方案,依據使用者測試過程中易發生中斷點與易用性 五面向評估,列出網站服務優化順序如下表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。

優化順序 關鍵議題 建議方案 易用性面向 易學 優化首頁介面,引導使用者 1 易記 找到需求項目 效率 易記 功能依使用者需求區分主要 3 及次要 效率 介面缺乏視覺層級引 導 效率 較小尺寸之螢幕畫面簡化資 4 訊內容 避免錯誤 易學 優化稅額試算結果介面,讓 7 效率 使用者易讀、易理解 避免錯誤 易學 未於事前提醒使用者| 服務開始前提醒使用者準備 效率 5 申辦需要的準備事項 事項 滿意度 易學 税率與計算方式的資 調整服務項目命名,以精確 易記 訊內容與使用者認知 2 表達服務內容 效率 不符

表5:網站服務優化順序

23

			避免錯誤
操作流程與使用者預	避免開新視窗,並提供使用 者返回上一頁的管道	8	满意度 避免錯誤
期不符	表單區分填寫流程與試算結 果	6	效率 满意度

#### 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.優化首頁介面,引導使用者找到需求項目

B.調整服務項目命名,以精確表達服務內容

C.功能依使用者需求區分主要及次要

D.較小尺寸之螢幕畫面簡化資訊內容

E.服務開始前提醒使用者準備事項

F.表單區分填寫流程與試算結果

G.優化稅額試算結果介面,讓使用者易讀、易理解

H.避免開新視窗,並提供使用者返回上一頁的管道

以上建議方案提供〇〇〇政府財政稅務局「房屋稅稅額試算」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(黄底色)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。

頁面	OOO政府財政稅務局首頁	稅額試算頁面	房屋稅稅額試算
名稱			
畫			
碰到	狀況:1	狀況:1	狀況:1
的狀	首頁分類清楚,以圖示取代文字,閱讀上非	在首頁的稅額試算點選進來這個頁面,可以	依序填入相關資料,即可以試算出今年度要
況或	常方便,可以很快找到目標。	很快找到房屋稅稅額試算。	繳交的房屋稅大約多少錢。
問題			
碰到			狀況:1
的狀			安全驗證同時提供語音報讀,非常貼心的服
況或			務。
問題			
碰到			狀況:2

#### 測試者1:

的狀		填寫欄位中有*表示必填,用途類別這一項
況或		中未標示*號,但如果此欄沒有選取,會出
問題		現"無法取得標準單價,請確定輸入資料正
		確"訊息,必須要選取項目後,才會得到試
		算結果。

測試者2:

頁面	首頁	稅務專區 - 選單	房屋稅頁面	地價稅頁面	FAQ 常見問題頁面
名稱					
畫面					
	狀況:1	狀況:1	狀況:2	狀況:1	狀況:1
	進入首頁,很清楚看到稅務	選單出現後,立刻看到房屋	看到政府税務計算的比例,	查看和房屋税並列的另一	查看「常見問題」, 也無計
碰到	專區並點選	税底下的「税率計算方式」	原以為可以在此看到完整	個選項「地價稅」,結果也	算機等關鍵字
的狀		的選項,並點選	公式或計算機等…結果一直	無計算機,於是認定此相關	
況或			找不到,還以為要手動算,	區間無類似計算機功能	
問題			才發現只有稅率不到公式		
			是如何,於是放棄在此頁面		
			尋找		

頁面	作業流程頁面	申辦櫃檯頁面	申辦櫃檯之稅額試算頁面	房屋稅試算表單頁面	房屋稅試算結果區塊
名稱					
畫面					
	狀況:1	狀況:1	狀況:1	狀況:2	狀況:1
	心想「作業流程」說不定會	心想如果我直接去網路申	點選稅額試算後,找到「房	終於找到一直在尋找的試算	按送出後,很清楚地得到了
碰到	有連結帶到試算頁面,結果	辦,走正式流程會不會自	屋稅稅額試算」,便點擊它	表單了!便開始填寫資料,	結果
的狀	只出現圖	動計算房屋稅,於是點選		其中有幾個選項感到很疑	
況或		「申辦櫃檯」選項,才豁然		惑,像是建築完成日期、構造	
問題		發現「稅額試算」的選項		別、樓層高度等,還需要更正	
				式的資料才可以填寫,此處	
				為隨意參考並填寫。	

測試者3:

頁面	〇〇〇政府財政稅務局	000政府財政稅務局首	〇〇〇政府財政稅務局首	〇〇〇政府財政稅務局網路	000政府財政稅務局網
名稱	首頁	頁	頁	服務櫃檯	路服務櫃檯稅賦試算
畫面	CONTRACTOR CARE     CONTRACTOR CARE	• Magner       • Magner       • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	• * **********************************		••••••••••••••••••••••••••••••••••••
碰到	狀況:1	狀況:1	狀況:2	狀況:2	狀況:1
碰到 的狀	狀況:1 尋找關鍵字:房屋稅、試	狀況:1 往下滑很快就	狀況:2 點選完的按鍵回饋一時之	狀況:2 突然跳出新的標籤頁覺得有	狀況:1 很快就找到房屋稅試算
碰到 的狀 況或	狀況:1 尋找關鍵字:房屋稅、試 算	狀況:1 往下滑很快就 找到關鍵字(試算)了	狀況:2 點選完的按鍵回饋一時之 間讓我不太確定有沒有點	狀況:2 突然跳出新的標籤頁覺得有 點奇怪?有點怕連錯地方	狀況:1 很快就找到房屋稅試算
碰的 況 問 題	狀況:1 尋找關鍵字:房屋稅、試 算	狀況:1 往下滑很快就 找到關鍵字(試算)了	狀況:2 點選完的按鍵回饋一時之 間讓我不太確定有沒有點 選成功	狀況:2 突然跳出新的標籤頁覺得有 點奇怪?有點怕連錯地方	狀況:1 很快就找到房屋稅試算
碰的況問 到 狀 或 題 到	狀況:1 尋找關鍵字:房屋稅、試 算	狀況:1 往下滑很快就 找到關鍵字(試算)了	狀況:2 點選完的按鍵回饋一時之 間讓我不太確定有沒有點 選成功	狀況:2 突然跳出新的標籤頁覺得有 點奇怪?有點怕連錯地方 狀況:2	狀況:1 很快就找到房屋稅試算
碰的況問碰的到狀或題到狀	狀況:1 尋找關鍵字:房屋稅、試 算	狀況:1 往下滑很快就 找到關鍵字(試算)了	狀況:2 點選完的按鍵回饋一時之 間讓我不太確定有沒有點 選成功	狀況:2 突然跳出新的標籤頁覺得有 點奇怪?有點怕連錯地方 狀況:2 新的頁面跟原本的頁面感覺	狀況:1 很快就找到房屋稅試算
碰的況問碰的況到狀或題到狀或	狀況:1 尋找關鍵字:房屋稅、試 算	狀況:1 往下滑很快就 找到關鍵字(試算)了	狀況:2 點選完的按鍵回饋一時之 間讓我不太確定有沒有點 選成功	狀況:2 突然跳出新的標籤頁覺得有 點奇怪?有點怕連錯地方 狀況:2 新的頁面跟原本的頁面感覺 很不一樣,有點怕連錯地方	狀況:1 很快就找到房屋稅試算
碰的況間碰的況問到狀或題到狀或題	狀況:1 尋找關鍵字:房屋稅、試 算	狀況:1 往下滑很快就 找到關鍵字(試算)了	狀況:2 點選完的按鍵回饋一時之 間讓我不太確定有沒有點 選成功	狀況:2 突然跳出新的標籤頁覺得有 點奇怪?有點怕連錯地方 狀況:2 新的頁面跟原本的頁面感覺 很不一樣,有點怕連錯地方	狀況:1 很快就找到房屋稅試算
碰的況間碰的況間碰到狀或題到狀或題到	狀況:1 尋找關鍵字:房屋稅、試 算	狀況:1 往下滑很快就 找到關鍵字(試算)了	狀況:2 點選完的按鍵回饋一時之 間讓我不太確定有沒有點 選成功	狀況:2 突然跳出新的標籤頁覺得有 點奇怪?有點怕連錯地方 狀況:2 新的頁面跟原本的頁面感覺 很不一樣,有點怕連錯地方 狀況:1	狀況:1 很快就找到房屋稅試算
碰的況問碰的況問碰的到狀或題到狀或題到狀或題到狀	狀況:1 尋找關鍵字:房屋稅、試 算	狀況:1 往下滑很快就 找到關鍵字(試算)了	狀況:2 點選完的按鍵回饋一時之 間讓我不太確定有沒有點 選成功	狀況:2 突然跳出新的標籤頁覺得有 點奇怪?有點怕連錯地方 狀況:2 新的頁面跟原本的頁面感覺 很不一樣,有點怕連錯地方 狀況:1 確認跟前面的按鍵一樣有六	狀況:1 很快就找到房屋稅試算
碰的況間碰的況間碰的況到狀或題到狀或題到狀或題到狀或	狀況:1 尋找關鍵字:房屋稅、試 算	狀況:1 往下滑很快就 找到關鍵字(試算)了	狀況:2 點選完的按鍵回饋一時之 間讓我不太確定有沒有點 選成功	狀況:2 突然跳出新的標籤頁覺得有點奇怪?有點怕連錯地方 狀況:2 新的頁面跟原本的頁面感覺 很不一樣,有點怕連錯地方 狀況:1 確認跟前面的按鍵一樣有六個項目,也看到試算鈕後,	狀況:1 很快就找到房屋稅試算

頁面	〇〇〇政府財政稅務局	〇〇〇政府財政稅務局網	〇〇〇政府財政稅務局網路	
名稱	網路服務櫃檯稅賦試算	路服務櫃檯稅賦試算	服務櫃檯稅賦試算	
畫面		Image: Control of the state of the stat	C く 0 (1905年7月1日)     C (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	
碰的況問	狀況:2 點擊完跑出一樣的頁面, 以為剛剛的點擊沒有成 功	狀況:3 有很多資訊不知道,也不 知道要從何而知	狀況:2 送出之後一時之間出現太多 數字,有上下滑動找一下才 找到稅額	總共花費時間 5分55秒
碰到	狀況:1			
的狀	往下滑才發現有房屋稅			
況或	試算的基本資料表可以			
問題	填寫			 

測試者4:

頁面 名稱	首頁	稅務專區-房屋稅-稅 率與計算方式	稅務專區-房屋稅-作業 流程	稅務專區-房屋稅-FAQs 常見問答	網站檢索
畫面					
	狀況:1	狀況:2	狀況:2	狀況:2	狀況:2
碰到	尋找可以計算房屋稅	以為「稅務專區-房屋	以為透過作業流程可	到處都找不到房屋稅試算	從搜尋欄搜尋「房屋稅試算」,
的狀	的介面	税-税率與計算方式」	以瞭解到如何自行查	的功能,所以想看 Q&A 找	找到網路服務櫃台可以進行試
況或		可以找到試算方式,可	詢房屋税並試算,以及	到資訊,但資訊有65筆,	<u>笄</u>
問題		是只知道要課徵 1.2%	繳稅或使用情形變更	且沒有主題分類,難以繼	
		的税,	相關流程	續使用下去	
碰到		狀況:2	狀況:2		狀況:3
的狀		在上方「稅務專區-房	只有使用情形變更流		但是回頭去站內尋找網路服務
況或		屋稅」內搜尋,可是都	程,而且附件得另外查		櫃台位置卻找不到
問題		找錯了	詢		

頁面 名稱	服務園地-便民服務-多 點·跨區·全功能稅 務櫃臺	服務園地-書表及範例下載 -房屋稅	網路服務櫃台		
畫面					
碰的況問	狀況:3 以為稅務櫃檯會有線 上櫃檯的資訊,但找不 到。	狀況:3 以為會有試算的範例,但實 際上也沒有	狀況:2 不知道怎麼分辨新建屋與舊 成屋、一般樓層高度。 停車場未標出是否計算? 課稅面積沒有坪方公尺與坪 數換算功能?	總共花費時間:15min	
碰的沉問			狀況:2 得出結果後不知道地段率為 何?		

測試者5:

頁面	首頁	税務專區	房屋税/税率與計算方式	首頁	網路服務櫃台
名稱					
畫面			ALL         47 ETC         100<		
	狀況:1	狀況:1	狀況:3	狀況:2	狀況:1
	順利完成	直覺性地進入稅務專區,	沒想到這裡只是揭示法條	回到首頁後,這次決定仔細	可以很迅速地看到試算
碰到		分類項目十分清楚,馬上	與稅率等資訊內容,並無	閱讀各項文字,而不使用直	功能
的狀		能看到要找的項目(房屋	試算功能,在頁面左邊欄	覺,終於在右側找到試算功	
況或		稅/稅率與計算方式)	位也沒有看見試算的功	能,但因功能呈現的樣子很	
問題			能,於是回到首頁	像廣告,不像網站內容,因	
				此右側綠色功能選單反而	
				是最後才去閱讀的	

頁面	稅額試算列表頁	房屋稅稅額試算	房屋稅稅額試算	房屋稅稅額試算	房屋稅稅額試算結果
名稱					
畫面					NL.NE() = 10     NL.NE() = 10     NL.NE() = 102     (0.007 + 102)     (0.007
	狀況:1	狀況:2	狀況:2	狀況:2	狀況:2
자지	依序瀏覽試算項目	欄位填寫還算順暢,但	試算結果在驗證碼上方,且	送出試算時,出現錯誤訊	結果畫面直接停留在驗證碼
他到	就能正確地找到房	房屋使用情形欄位都已	使用綠色色塊,一開始還以	息,原來年度格式是要3位	的位置,一開始還以為沒跑
的瓜	屋税位置	經點選自住或公益出租	為是按鈕,點選後就會試算,	數	出來,再仔細看一次才發現,
<b>沉</b> 明 賄		了,用途類別欄位選單	沒想到他只是一個標題,要		原來在剛剛我以為是按鈕的
101768		卻還出現了各種營業用	先完成下方驗證碼與送出		地方,出現了試算結果
		項目,讓人錯愕	後,才會出現結果		

設計專家:

頁面	〇〇〇政府財稅局首頁	000政府財稅局-網路服務	房屋稅稅額試算	房屋稅稅額試算一試算結果
名稱		櫃檯稅額試算		
畫面				
碰的況問	狀況:2 有模組沒有跑出來,版面看起 來有點奇怪。	狀況:2 開新頁面,讓人覺得有點意外, 頁面上的分類沒辦法馬上看到 房屋稅試算,但能順利找到。	狀況:1 表單看起來很容易填寫,填表 的過程還算順利。	狀況:2 試算結果出現在剛剛填入安全 驗證的上方,讓我以為填寫的 資料有誤,才會往上跳。
碰的況問	狀況:1 很快就發現「稅額試算」,應該 可以從這邊找到房屋稅試算。			狀況:2 試算結果不易理解,花時間仔 細看才確認預估的稅額。