

數位發展部

111 年度政府網站易用性測試建議報告

OOOOOOOOO

-申請地價稅自用住宅用地稅率

執行單位：中華民國資訊軟體協會

中華民國 112 年 1 月

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.....	4
七、測試結果分析.....	5
八、建議方案.....	17
九、結語.....	24

表目錄

表 1：測試成員相關背景	4
表 2：關鍵步驟遇到的困難及使用行為.....	5
表 3：測試成員操作服務時間與問題個數.....	11
表 4：系統易用性量表	12
表 5：網站服務優化順序	22

圖目錄

圖 1：「OOOOOOOOO-申請地價稅自用住宅用地稅率」服務流程關鍵步驟.....	4
圖 2：OOOOOOOOO 首頁	13
圖 3：申請表單的附件欄位	14
圖 4：申辦流程的 PDF 檔	15
圖 5：申請表單欄位	16
圖 6：申請表單勾選欄位	16
圖 7：我的 E 政府選單	17
圖 8：玉山銀行服務說明	18
圖 9：我的 E 政府 - 電子戶籍謄本申辦及驗證	18
圖 10：我的 E 政府-電子戶籍謄本申辦及驗證流程與資訊	19
圖 11：表單附件說明示意圖	20
圖 12：中國信託信用卡申請流程	21
圖 13：新增地號示意圖	21
圖 14：我的 E 政府-求職登記頁面	22

一、緣起

隨著科技應用蓬勃發展，民眾的日常生活與網路的連結越來越密切，對政府機關提供網路服務的期待也逐日提升，政府網站作為實體政府與網路世界的訊息交換管道，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)扮演著至關重要的角色。易用性聚焦於網站服務滿足使用者的目標、使用情況為有效使用及有效率，結合政府網站服務管理規範之架構，可提升民眾使用政府網站之感受，亦可有效傳遞政府優質服務內容。

為提升政府網站服務品質與內容，數位發展部（前國家發展委員會）於 109 年開始辦理政府網站易用性測試服務，邀請網站服務目標民眾實際操作網站，提供網站易用性測試建議，協助各級政府機關提升網站服務品質，並促進機關自我學習，精進網站設計思維。

本測試服務成果報告將置於政府網站交流平台分享，供機關人員參考類似案例觀摩學習。並自本測試服務案例中，彙整政府機關共通性問題與改善建議，作為研擬「政府網站服務品質量測與精進機制」與規劃政府網站營運交流平台轉型之參考。

二、目的

機關網站經由易用性測試服務，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，進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，以及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之易用性，並提醒測試者測試前不須過度準備與檢視網站任務，同時測試過程中，測試者須透過側錄軟體進行側錄。
- (二)執行任務：採用放聲思考法作為評核方法以完成指派之任務，其執行方式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：請測試者紀錄寫每一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。

四、測試需求

(一)基本資料

- 1.申請單位：OOOOOOOOO
- 2.申請時間：2022 年 8 月 25 日
- 3.網站名稱：OOOOOOOOO
- 4.網址：OOOO
- 5.網站目標族群：擁有 OOO 房屋土地，想申請地價稅自用住宅稅率之民眾

(二)測試標的

- 1.服務名稱：申請地價稅自用住宅用地稅率
- 2.服務目的：節省民眾時間，減少臨櫃辦理
- 3.測試目的：想瞭解目前本局官網服務，民眾操作是否便利易懂
- 4.預計完成操作時間：5 分鐘
- 5.預期服務產出：送出後於網頁上會給民眾確認收件的訊息，所填寫的 E-mail 帳號，亦將會收到申辦案件的流水帳號。並於辦理完竣後，會以書面將辦理結果郵寄到通信地址。

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 7 個關鍵步驟，如下圖 1。

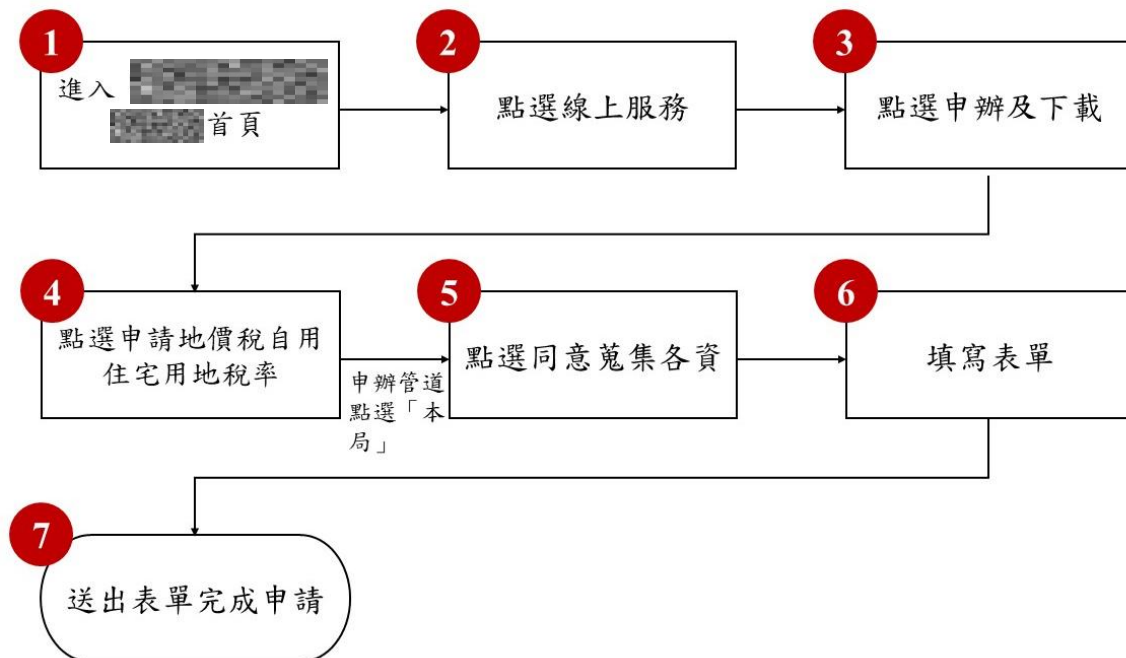


圖1：「OOOOOOOOO-申請地價稅自用住宅用地稅率」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站為戶籍或居住地為 OOO 之民眾，本案測試者皆符合目標族群。5 位一般民眾與 1 位設計專家（如表 1）進行機關網站易用性測試，平常皆有用電腦和智慧型手機聯絡與工作相關事務。

表1：測試成員相關背景

測試成員	性別	年齡	戶籍/居住地	職業	使用電腦時間長度
測試者 1	女性	55 歲	OOO	傳統製造業經營 幕僚人員	4~5 小時/天
測試者 2	男性	37 歲	OOO	不動產業務銷售 人員	2~3 小時/天

測試成員	性別	年齡	戶籍/居住地	職業	使用電腦時間長度
測試者 3	男性	38 歲	000	軟體/工程人員	3~4 小時/天
測試者 4	女性	34 歲	000	專案/產品管理人員	6 小時以上/天
測試者 5	男性	24 歲	000	學生	3~4 小時/天
設計專家	女性	22 歲	000	UX 設計師	6-8 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 00000000 首頁	無	很容易地搜尋到該網站並進入首頁。	無
2	點選線上服務	測試者 1、2、3、4、5：因為要申請地價稅稅率，一開始直覺性地點入地價稅。 測試者 2、4、5：花了一點時間探索地價稅的分頁，簡介、節稅資訊，希望能夠找到地價稅自用住	無	1. 機關字彙與使用者習慣不同，相較線上服務，使用者更習慣使用與任務相關的詞彙。 2. 網站架構與使用者預期不符，使用者需要花時間

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		宅優惠稅率的相關內容並找到申請入口，但尋找未果後，才看到申辦與下載，或是另外到線上服務看是否有申請入口。		探索頁面。
3	點選申辦及下載	測試者 3：在「申辦及下載」與「網路申報」兩個選項有猶疑該選哪一個。選擇申辦及下載。	無	不同功能，但是語意概念相同容易造成使用者誤會。
4	點選申請地價稅自用住宅用地稅率	測試者 1：看不懂該頁面中的「免憑證辦理」和「需憑證辦理」圖示，看了多次才發現是申辦管道的圖示說明。 測試者 3：「申請地價稅自用住宅用地稅率」有四個欄位，每個欄位中都有超連結選項可選，但不確定裡面的內容是否跟申辦的業務相關，選「申辦管道－本局」試試看。	無	1. 介面配置與使用者預期不符合，在申辦管道中，圖示同時作為按鈕，且旁邊還另有管道說明，使得使用者難以理解圖示本身的說明。 2. 網站任務引導性不足，申辦流程文案未依照線上情境而有客製化說明，容易讓使用者誤會而偏離流程。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		測試者 5：使用者點擊申辦流程並觀看檔案，但因為流程的描寫與網路表單有落差，使用者以為書表下載後可找到入口繳交，從之前瀏覽的印象中，記得地價稅分頁中有網路申報頁面，因此改到該頁面找申請入口，但卻失敗，直到後來才注意到有申辦管道。 設計專家：檢閱申辦流程描述，覺得有點不好懂，看起來更像要求使用者繳交申請書影本到某處，但未說明還要填寫表單等資訊。		
5	點選同意蒐集個資	無	介面按鈕清楚且明顯。	無
6	填寫表單	測試者 1：不理解為什麼需要填寫配偶資料，不清楚與申辦流程的關聯，並表示花很多時間，且輸入的資料都在權狀上，是不是可以自動帶	因為測試者 4 有閱讀過節稅資訊、應備證件和期限，所以較清楚附件要上傳哪些。	1. 申請必要資訊並未放在操作流程或頁面中，使用者容易忽略，而有退件風險。 2. 申請表單缺乏必

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		輸入就好？或是運用房屋地址帶入地段地號資料。 測試者 1、3：在申辦及下載頁面中，「申請地價稅自用住宅用稅率」欄位有一按鈕點擊後，說明要哪些應備證件，但使用者並沒有看，表單也沒有繳交任何附件就送出。 測試者 3：在操作中不清處表單資訊可以如何填寫，回頭看了一下應備文件，仍找不到答案，但在應備文件看到所有權狀影本，猜想到所有權狀上面應該會有，之後在填寫土地坐落(地號)、房屋座落等資料，表示資訊些不知道去哪邊看，又回頭去申辦及下載的功能頁面找看看有沒有說明。		要資訊的提示，由於必要資訊眾多，使用者不容易吸收與閱讀，而需要不斷來回查找。 3. 介面配置與使用者預期不符合，由於不是每個使用者的房子都坐落在多個地號上，直接呈現多個地號欄位容易讓使用者疑惑。 4. 填寫表單土地地號和房屋座落資訊時，無法知道這些資訊來源應該從哪找，使用者只好自行猜測該名詞解釋。

關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		測試者 5：對土地坐落給 4 行輸入不太了解，而附件部分只有給上傳格式，不太明白要上傳什麼，從財政部網站得知，附件應為戶籍證明文件、建物坐落基地證明文件，推測本局的申請附件亦為此。房屋座落具體要填的項目不確定要填甚麼，因此到財政部的入口查看，判定亦為地址，認為跟土地地址相同。 設計專家：填單時對房屋所有權人跟土地所有權人不同人的情況感到疑惑，後來翻找到節稅資訊頁面才找到資格，有點麻煩。在操作過程中雖然看過應備證件，但是在附件時沒有提醒，記不住自己的狀況應該繳納什麼申請書，要一直來回查找或是手抄下	

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		來。而在介面顯示中，不同題組沒有明確的樣式分開，提示文字也與題目樣式相同，不易區分也造成閱讀困難。		
7	送出表單完成申請	測試者 2：送出後出現錯誤畫面，但沒有明確告知使用者是什麼問題，使用者點擊上一頁，以為是因為沒上傳附件的問題，上傳後還是錯誤畫面。使用者只好跳出，嘗試財務處稅務入口網的申辦管道，但是遇到問題，又回本局重填，送出時又錯誤畫面，使用者不知道錯誤點，仔細閱讀時，才想到是自身瀏覽器 cookie 的問題。 設計專家：送出完成後顯示案件審理中，對未來還要經歷哪些手續感到不安，不確定是否需要跑實體流程。	無	1. 表單錯誤訊息描述不完整，無法讓使用者馬上理解或是知道可以如何修復錯誤。 2. 網站任務引導性不足，使用者無法掌握表單完成後的流程，而感到不安。

2.測試者操作此服務時間教機關單位預期多 8 分鐘 41 秒，完成平均時間：13 分 41 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 40 秒	3	2
測試者 2	22 分 27 秒	0	0
測試者 3	11 分 0 秒	0	5
測試者 4	10 分 0 秒	0	1
測試者 5	16 分 0 秒	1	4
設計專家	12 分 0 秒	0	3

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¹ 平均為 72.9 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。

¹ 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：<https://reurl.cc/R1qjDx>。

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	設計專 家評分
1	我想我會願意經常使用這個網站。	4	5	4	4	4	3
2	我覺得這個網站過於複雜。	3	1	3	1	3	1
3	我認為這個網站很容易使用。	4	5	4	4	4	4
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	4	1	3	1	3	1
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	3	5	3	4	3	3
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	2	2	2	1	2	1
7	我可以想像大部份的人很快就可以學會使用這個網站。	3	5	4	4	4	3
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	3	2	3	2	3	3
9	我很有自信能使用這個網站。	5	5	4	5	4	4
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	3	2	5	1	5	1
總分		60	92.5	57.5	87.5	57.5	82.5
分數均值		72.9					

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果（請參見附件），整理出 6 項關鍵議題。

1.使用者對機關專有名稱較不習慣

與任務步驟設定不同，本次測試所有使用者都是從地價稅入口，查找到了申辦與下載的頁面，顯示相較於地價稅，「線上服務」這個詞彙反而較不易聯想可以做稅率優惠的申請（如圖 2）。



圖2：OOOOOOOO 首頁

2.網站架構與使用者認知不符合

由於申請者大多對該稅率資訊不熟悉，因此會直覺想到簡介或節稅資訊頁面中，先了解稅率之相關資訊，並預期有申辦入口。然而，現行設計為稅率說明和申辦分離，導致使用者必須不斷跳進跳出以瀏覽所需要的資訊。

3.申請必要資訊並未放在操作流程或頁面

申請地價稅自用住宅稅率時，使用者需要注意申請資格、需繳交文件等相關資訊，但是這些內容目前被分散在「簡介頁面」、「節稅資

訊頁面」和「應繳證件與期限」頁面，若使用者因為未探索到這些頁面而遺漏這些規則，將會因此被退件。例如：多位受測者因為沒有閱讀到應繳證件與期限，及完全沒有嘗試上傳附件就直接送出申請，這些申請易在機關人員審核資料時被退件。

4. 申請表單缺乏必要資訊的提示

使用者閱讀申請必要資訊（申請資格、繳交文件有哪些），分散且大量的資訊不易讓使用者記住，因此使用者容易遺忘申請所需項目，或是在使用者填單時，一直跳出所屬頁面去查找資料。且目前網頁上申請表單的附件欄位，沒有提醒使用者需要上傳哪些申請必要文件，僅僅是留下欄位名稱與可上傳檔案格式，讓使用者該準備哪些資料沒有方向（如圖3）。

附件1

選擇檔案	未選擇任何檔案	(允許上傳的檔案類型:
.doc;.pdf;*.ipa;*.png;*.aif;*.bmp)		
f6ba1c68-dce2-4dfc-9a75-d092c26abc3e		

附件2

選擇檔案	未選擇任何檔案	(允許上傳的檔案類型:
.doc;.pdf;*.jpg;*.png;*.gif;*.bmp)		

附件3

選擇檔案	未選擇任何檔案	(允許上傳的檔案類型:
.doc;.pdf;*.jpg;*.png;*.gif;*.bmp)		

附件4

選擇檔案	未選擇任何檔案	(允許上傳的檔案類型:
.doc;.pdf;*.jpg;*.png;*.gif;*.bmp)		

附件5

選擇檔案	未選擇任何檔案	(允許上傳的檔案類型:
.doc;.pdf;*.jpg;*.png;*.gif;*.bmp)		

圖3：申請表單的附件欄位

5.網站任務引導性不足

申辦流程 PDF 檔，並未按照線上情境而有客製化說明，因而造成使用者無法透過此檔案理解申辦流程，甚至會讓使用者誤會是只要繳納申請書電子檔，再找入口繳交而誤解整個線上申請流程。

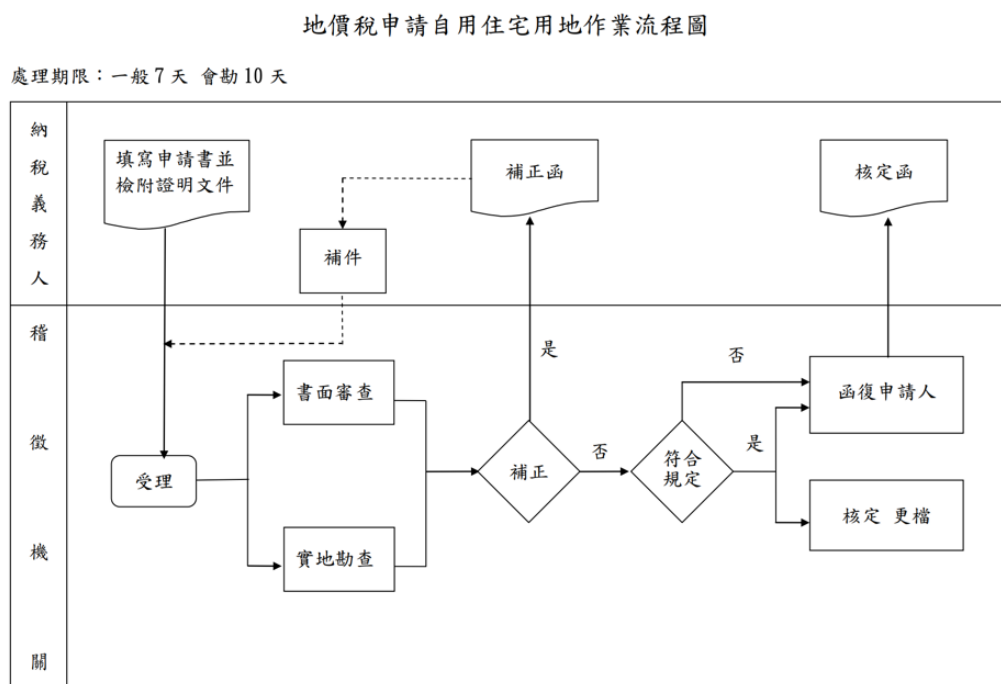


圖4：申辦流程的 PDF 檔

6.介面配置與使用者預期不符合

(1)欄位的介面配置

由於不是每個使用者的房子（自有住宅）都坐落在多個地號，表單直接呈現多個地號欄位，再搭配必填的提示呈現，容易讓使用者疑惑該怎麼填寫（如圖 5），因而造成操作流程不順暢。

土地坐落(地號)：(必填)

	鄉鎮市區		段		小段
	地號				
	鄉鎮市區		段		小段
	地號				
	鄉鎮市區		段		小段
	地號				
	鄉鎮市區		段		小段
	地號				

圖5：申請表單欄位

(2)不同的題組沒有明確的樣式分開呈現

表單內容的部分提示文字也與題目樣式很像，造成使用者在填寫時不易區分兩者，容易造成跳過該項目填寫的步驟（如圖6），以致後面在機關人員審核時退件。

土地所有權人與配偶及未成年受扶養親屬共持有2處以上自用住宅者，請務必檢視填寫下列第（二）～（四）項。

(二)本人所有土地申請自用住宅用地超過1處，請依下列勾選方式認定適用順序：（如無此情況者，本項免填）

- ☐ 本人依土地稅法施行細則第8條第1項規定，擇定本次申請之土地為土地稅法第17條第3項規定僅以1處為限之自用住宅用地。
- ☐ 不擇定，請依土地稅法施行細則第8條第1項規定，以土地所有權人、配偶、未成年受扶養親屬戶籍所在地之順序認定。

(三)本人及配偶、未成年之受扶養親屬，以所有土地申請自用住宅用地致超過1處，請依下列勾選方式認定：（如無此情況者，本項免填）

- ☐ 本人等依土地稅法施行細則第8條第2項規定共同擇定，請依檢附之「地價稅依土地稅法第17條第3項規定適用自用住宅用地申明書」認定適用順序。

圖6：申請表單勾選欄位

八、建議方案

OOOOOOOO「申請地價稅自用住宅用地稅率」為提供民眾稅務之服務，根據測試結果分析的6項關鍵議題「使用者對機關專有名稱較不習慣」、「網站架構與使用者認知不符合」、「申請必要資訊並未放在操作流程或頁面」、「申請表單缺乏必要資訊的提示」、「網站任務引導性不足」及「介面配置與使用者預期不符合」，整理出6項建議方案，詳細說明如下：

(一)以使用者習慣的詞彙取代解釋專有名稱

使用者在申辦業務時，多以業務相關關鍵字來尋找相關資料，如：申請地價稅自用住宅稅率時，使用者就多是在找「地價稅」，看到「線上服務」時無法馬上與要辦理的業務做連結。因此，建議以與使用者認知相近的詞彙設計選單，參考範例我的E政府（如圖7），或是放大「線上服務」區塊，以使用者習慣的詞彙解釋服務，參考範例玉山銀行（如圖8）。



圖7：我的E政府選單

圖片來源：<https://www.gov.tw/>



圖8：玉山銀行服務說明

圖片來源：<https://www.esunbank.com.tw/bank/personal/loan>

(二)在說明頁面下方加上對應的 CTA(Call To Action)

多數使用者對稅務相關資訊並不熟悉，在申請時多會去瀏覽「簡介」或「節稅」相關說明頁面。因此建議在相關頁面下方加上 CTA²，讓使用者閱讀完說明後，可以直接操作，減少頁面跳轉的不便，參考範例我的E 政府（如圖 9）。



圖9：我的E 政府 - 電子戶籍謄本申辦及驗證

圖片來源：https://www.gov.tw/News3_Content.aspx?n=2&s=371532&lep=8

² CTA 是以文字（號召性動詞）或圖片加上超連結的形式，讓網頁得以被用戶點擊並轉往至該去處。

(三)整合必要的申請資訊至操作流程或頁面

使用者多對稅務資訊與流程不熟悉，若資訊分散在多個頁面，使用者會很容易漏看資料。因此，建議將各項業務在獨立的頁面，進行流程說明與相關資料補充，讓使用者可以只靠一個頁面的協助就完成操作，參考範例我的E政府（如圖 10）。

我的E政府
WWW.GOV.TW

想知道什麼？ 全站版 |

電子戶籍謄本申辦及驗證 發布單位:內政部戶政司

線上申辦
紙本申請辦理

服務內容 提供機關（單位）、公司行號或民眾，透過上網驗證電子戶籍謄本之真偽及其內容。

申辦資格 符合申請戶籍謄本及閱覽戶籍資料處理原則第二點第五款規定得申請交付戶籍謄本之一般民眾。

申辦流程

- 申請方式：**
 - 登錄本部戶政司全球資訊網。
 - 點選「申辦作業」，選擇現戶全戶電子戶籍謄本或現戶部分電子戶籍謄本，將顯示「網路申辦電子戶籍謄本作業同意書」，於閱讀同意書內容後按下「同意」鍵。
 - 填入申請人自然人憑證。
 - 依下列順序填列
 - 選擇戶籍所在地：選擇省(市)縣(市)、鄉(鎮、市、區)。
 - 身分確認：輸入國民身分證統一編號及輸入自然人憑證密碼（PIN Code）。
 - 勾選顯示內容：勾選顯示全戶動態記事欄內容或顯示全戶個人記事欄內容。如未勾選上述任一選項，全戶及個人記事均不顯示。
 - 按下「確定」鍵。
 - 於顯示申辦成功後，可選擇「下載簽章檔案」或「瀏覽明文資料」。
- 驗證程序：**
 - 電子戶籍謄本檔案驗證**
 - 驗證者(或單位)登入本部戶政司全球資訊網「戶政網路申辦服務系統」。
 - 選擇驗證作業進入戶政網路申辦服務驗證作業，點選被驗證之電子文件檔案儲存位置後按下確定鈕。
 - 系統將顯示電子文件檔案上傳中，請稍後我們將儘速為您辦理...
 - 系統提顯顯示電子文件驗證成功或失敗之訊息，驗證成功則可點選瀏覽明文資料，經驗證自然人憑證驗證無誤後，進行下載。
 - 電子戶籍謄本紙本驗證**
 - 驗證者(或單位)連結至本部戶政司全球資訊網「戶政網路申辦服務系統」。
 - 選擇驗證作業進入戶政網路申辦服務驗證作業，於輸入「謄本檢查號查驗」欄位輸入謄本檢查號共42碼，並按下「確定」鍵。
 - 系統顯示電子文件驗證成功或失敗之訊息，驗證成功則可點選瀏覽明文資料，經驗證自然人憑證驗證無誤後，進行下載。

應備物品 自然人憑證+晶片讀卡機

作業天數 當日完成

備註 電子簽章檔（asdt）僅適用於本站「電子戶籍謄本驗證作業」進行驗證。

圖10：我的E政府-電子戶籍謄本申辦及驗證流程與資訊

圖片來源：https://www.gov.tw/News3_Content.aspx?n=2&s=371532&lep=8

(四)申請表單附上附件說明

即使已先閱讀解說文章，使用者亦難以在短時間記住大量資訊，因此建議在申請表單的附件欄位中，提示在不同條件下需繳交哪些文件，參考範例如圖 11，可讓使用者在檢視描述中準備好該附上的文件。

便民服務 訊息專區 各稅資訊 線上服務 租稅宣導 意見交流 政府資訊公開 專區服務

附件說明

請參考下列說明，根據自身情況，提交附件。

建物證明文件：

- (一)已辦保存登記建物：建築改良物所有權狀影本(已填寫建號者可免附)。
- (二)未辦保存登記建物：使用執照影本或建築改良物勘查結果通知書或建物勘測成果圖(表)。
- (三)若房屋於77年4月29日以前建築完成，而無上款資料之一者，請填具「房屋坐落證明書」。
- (四)其他：如有三親等內親屬以外之他人設籍且無租賃關係者，請填具土地所有權人無租賃關係證明書或設籍人無租賃關係證明書。

附件1

未選擇任何檔案 (允許上傳的檔案類型: *.doc;*.pdf;*.jpg;*.png;*.gif;*.bmp)

附件2

圖11：表單附件說明示意圖

(五)提供線上申請流程說明

目前申辦流程的 PDF 檔為「申請地價稅自用住宅用地稅率」的整體流程概覽，未列出線上申請的具體流程，因此建議提供線上申請流程說明，供使用者參考，參考範例中國信託信用卡申請流程（如圖 12）。

圖12：中國信託信用卡申請流程

圖片來源：<https://ob.ctbcbank.com/otp/#/verify>

(六)提供與使用者預期相符的介面配置

- 1.一開始只顯示一個地號欄位，搭配「新增按鈕」讓使用者根據房子（自有住宅）坐落的地號數量新增欄位，可以避免使用者產生需要填完所有地號的錯覺。參考範例（如圖 13）。

圖13：新增地號示意圖

2.以顏色、排版等視覺元素區隔題組，可以幫助使用者區分題目，避免跳題，範例參考我的E政府 - 求職登記（如圖 14）。



圖14：我的E政府 - 求職登記頁面

圖片來源：https://www.gov.tw/News3_Content.aspx?n=2&s=379822&lep=19

以上 6 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
使用者對機關專有名稱較不習慣	以使用者習慣的詞彙取代解釋專有名稱	3	易學、易記
網站架構與使用者認知不符合	在說明頁面下方加上對應的 CTA(Call To Action)	6	效率、滿意度
申請必要資訊並未放在操作流程	整合必要的申請資訊至操作流程或頁面	1	易學、易記、效率、滿意度、避

關鍵議題	建議方案	優化順序	易用性面向
或頁面			免錯誤
申請表單缺乏申請必要資訊的提示	申請表單附上附件說明	5	效率、滿意度、避免錯誤
網站任務引導性不足	提供線上申請流程說明	2	易學、易記、滿意度
介面配置與使用者預期不符合	提供與使用者預期相符的介面配置	4	易學、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、省時與易學之建議，依據改善優先順序列點如下：

- A.整合必要的申請資訊至操作流程或頁面
- B.提供線上申請流程說明
- C.以使用者習慣的詞彙取代解釋專有名稱
- D.提供與使用者預期相符的介面配置
- E.申請表單附上附件說明
- F.在說明頁面下方加上對應的 CTA(Call To Action)

以上建議方案提供 OOOOOOOO-申請地價稅自用住宅用地稅率，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：測試紀錄表

測試紀錄說明

1. 測試狀況數字與方框底色代表意義如下：

狀況 1(白底色□)表示：順利完成；

狀況 2(黃底色■)表示：有一些問題但可自行解決；

狀況 3(紅底色■)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

2. 測試者對不同的頁面反應與思考皆不相同，對不同介面測試者會有不同的問題狀況或紀錄數量。

例如：在測試 A 網站中，測試者覺得首頁清晰明瞭，很快地就找到指定的申請項目，但點進去功能項目看到該項目申請表單讓人眼花撩亂，需要花些時間逐一填寫完成。故該測試紀錄為：

首頁：狀況 1：很快地找到指定的申請項目。

申請表單：狀況 2：表單欄位很多，讓人有些眼花撩亂，要思考一下該填甚麼；狀況 1：填寫好表單，「完成」按鈕表示很明顯，直接點選送出。

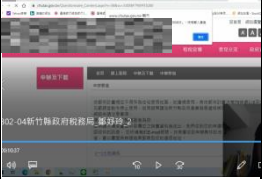
故首頁與申請表單的狀況記錄與數量會不相同。

測試者 1：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

頁面名稱	00000000 首頁	地價稅頁面	地價稅->申辦及下載	申辦及下載->申辦管道	申辦及下載->申辦管道	
畫面						
碰到的狀況或問題	狀況：2 一時不確定要到那個選項申請地價稅自用稅率？就試點左下方的「地價稅」好了。	狀況：1 看到「申辦及下載」選項，點入試試。	狀況：1 下拉看到「申請地價稅自用住宅用地稅率」選項，認為應是在這裡申辦。	狀況：1 先出現了個告知事項的條文,拉到最下方，點選「同意」。	狀況：1 看到上面簡易說明下方，就有填入資料的欄位，於是開始填申請資料。	狀況：3 但不懂為何連申請人的配偶資料也要填？戶政機關不是都有資料，而且能連線嗎？
碰到的狀況或			狀況：2 但是看到上方有  不懂它		狀況：1 發現可以一次填多筆土地資	狀況：3 要填的資料好多，時間都花在

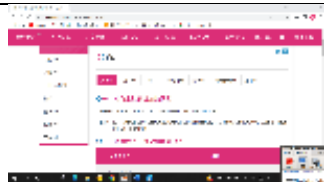
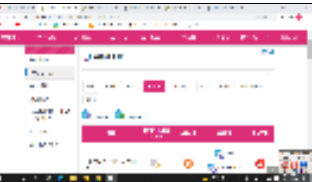
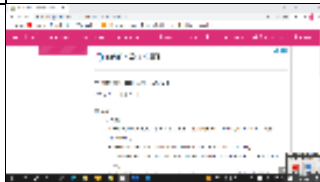
問題			「免憑證申辦」和「需憑證申辦」是什麼意思？不過寫這報告時重複看時就懂了，是圖示說明。		料,看起來方便，可是地段地號都要完整，沒有拿著權狀還填不出來。	這，但不確定真的需要這麼多資料嗎？有一個念頭在想，是不是可以用上傳權狀，取代填這些資料？
碰到的狀況或問題			狀況：1 點入申辦管道的「本局」。		狀況：3 覺得若知道房屋地址，是不是就可不用填地段地號，會方便很多。	狀況：1 確定資料填寫完成,在最下面點選送出。

頁面 名稱	地價稅申請-> 送出					
畫面						
碰到的 狀況或 問題	狀況：1 出現「申辦案件受理成功」， 及案件編號， 申請完成。		註 1： 第一次測試，點 到財政部稅務入 口網，不懂為何 OOO 網站有必要 再建置一個申請 網頁？	註 2： 操作上較「財政部 稅務入口網」畫面 簡單些，但還是不 明白戶地政資料 可以互通，為何還 要填這麼多資料？	註 3： 第一次使用較沒有 方向，第二次使用 應會簡單多了。	
碰到的 狀況或	狀況：1 按「確定」申請 完成，系統自		「本局」兩字太 簡單了與「財政 部稅務入口網」			

問題	動 轉 回 「00000000 首 頁」。		比較，因為要申 請稅務相關，自 然點入財政部 的。			
----	-----------------------------	--	------------------------------------	--	--	--

測試者 2：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

頁面名稱	首頁	地價稅	簡介	申辦及下載	應備證件及處理期限	申辦流程
畫面						
碰到的狀況或問題	狀況：1 搜尋進入 OOOOOOOO。	狀況：1 進入地價稅分頁。	狀況：1 還不確定在哪邊申請，新進入簡介分頁查詢。	狀況：1 看完簡介後，回到地價稅頁面進入申辦及下載頁面。	狀況：1 先進入應備證件及處理期限確認申請流程及應備資料。	狀況：1 進入申辦流程參考有無申辦教學。
碰到的狀況或問題	狀況：1 非常快的就在首頁上排選項找到地價稅。					狀況：1 下載下方檔案參考申辦流程。

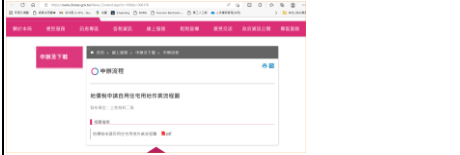
頁面 名稱	地價稅申請自用住宅用地作業流程圖	申辦管道	申請地價稅自用住宅用地稅率	辦理案件受理成功
畫面				
碰到的狀況或問題	狀況：1 參考地價稅申請自用住宅用地作業流程圖。	狀況：1 進入申辦管道本局入口。	狀況：1 進入後填妥畫面中各欄位之詳實資料後送出。	狀況：1 填妥資料後送出，我們網頁上給出確認收件的訊息。
碰到的狀況或問題		狀況：1 點選同意進入。		

測試者 3：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

頁面名稱	首頁	地價稅資訊	申辦及下載	個資聲明	申辦管道-資料填寫
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 左下可以找到「地價稅」的連結按鍵。	狀況：1 在「申辦及下載」與「網物申報」兩個選項有猶疑該選哪一個？選擇申辦及下載。	狀況：1 順利找到申請地價稅自用住宅用地稅率。	狀況：1 大概看一下就勾選同意。	狀況：2 填土地坐落(地號)、房屋座落，這資訊我不知道去哪邊看，我又回頭去申辦及下載的功能頁面找看看有沒有說明。
碰到的狀況或問題			狀況：2 後方有四個欄位，每個欄位中都有超連結選項可選，不確定裡面的內容是否跟		

			申辦的業務相關，選 「申辦管道->本局」 試試看。		
--	--	--	---------------------------------	--	--

頁面名稱	應備證件及處理期限	作業流程圖	申辦管道-資料填寫
畫面			
碰到的狀況或問題	狀況：2 看了一下應備文件，仍找不到我剛剛的疑問，但在應備文件看到所有權狀影本，想到所有權狀上面應該會有。	狀況：1 大概看一下就關掉，回到申辦管道-資料填寫的頁面。	狀況：2 填土地坐落(地號)、房屋座落，這資訊我在所有權狀上有找到。
碰到的狀況或問題			狀況：2 我依照表單上的資訊填寫完成，僅填必田欄位，但表單並無防呆卡關機制，只要必填欄位有填就可以送件，讓人不知道是否有申請成功。

測試者 4：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

頁面名稱	00000000-首頁	00000000-各稅資訊-地價稅	00000000-各稅資訊-節稅資訊	00000000-線上服務-申辦與下載	00000000-線上服務-申辦與下載-書表下載	00000000-線上服務-申辦與下-申辦管道
畫面						
碰到的狀況或問題	狀況：1 首頁功能選項很多，稍微瀏覽之後，在「各稅資訊」裡找到「地價稅」的選項，應該可以符合我的要求。	狀況：2 思考我要找的應該是地價稅自用住宅優惠稅率，點選「節稅資訊」。	狀況：1 進來第一欄馬上就是自用住宅用地的說明，簡單看過一遍後，看起來除了準備相關文件影本資料，還需要填寫申請書。	狀況：1 在功能選項的「線上服務」中，找到「申辦與下載」。	狀況：1 在頁面上很快找到所需的申請書：地價稅自用住宅用地申請書	狀況：1 進入後即可依照指示填寫資料並進行申請。

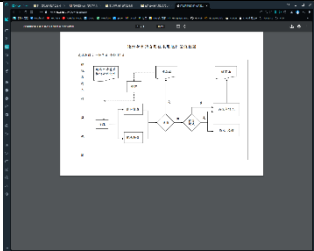
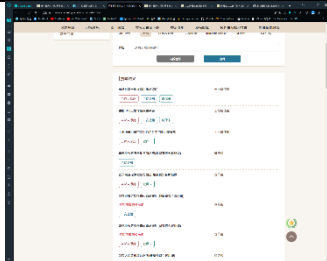
碰到的狀況或問題				狀況：1 頁面內有更詳盡的說明，包含：應備證件及處理期限、申辦流程、申辦管道及書類下載。	狀況：1 頁面上同時有空白及範例的版本可供下載參考撰寫，非常方便。	狀況：1 依照指示填寫並附加相關檔案後，過程非常順利，最後按下送出即可。
----------	--	--	--	--	---	--

測試者 5：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

頁面名稱	00000000	00000000/ 各稅資訊-地價稅	00000000/ 各稅資訊-房屋稅	00000000/ 各稅資訊-地價稅	00000000/ 各稅資訊-地價稅/申辦及下載
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 尋找跟稅務申請相關的入口，點進各稅資訊-地價稅的欄位。	狀況：1 點進地價稅的欄位後先看簡介是否有自用住宅相關的資訊或申請入口，沒有發現想要找得因此回到上一頁。	狀況：2 到房屋稅的頁面而不是我點進的地價稅，因此有些遲疑後才回到地價稅。	狀況：1 按回地價稅發現申辦及下載應該是我要找的對象因此點進去。	狀況：1 點進申辦與下載先觀察到一個表格與是否需要憑證申辦的icon，第一時間知道那些東西申辦需要憑證。
碰到					狀況：1

的狀 況或 問題					為了瞭解如何申請於 是點進申辦流程。
----------------	--	--	--	--	-----------------------

頁面名稱	00000000/各稅資訊-地價稅/申辦及下載/申辦流程 PDF	00000000/各稅資訊-地價稅/申辦及下載	00000000/各稅資訊-地價稅/申辦及下載/書表下載	地方稅網路申報作業	地方稅網路申報作業/詢曾否享有自用住宅用地稅率
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 點進申辦流程可以看到一個 PDF，可以比較了解全部申辦流程。	狀況：1 回到申辦及下載先找到書表下載，直觀認為應該會走紙本申請因此這裡可以應該可以找到申請文件。	狀況：1 地價稅依土地稅法第 17 條第 3 項規定適用自用住宅用地申明書（空白）應該會是我要找的紙本文件格式，也從下方範例得知正確填表方法。	狀況：1 從各稅資訊-地價稅點進網路申報發現連到「地方稅網路申報作業」，從常用服務中找到「查詢曾否享有自用住宅用地稅率」選項。	狀況：1 從左邊可以發現這裡有許多線上申請的服務，因此從中找到與自用住宅用地稅率相關的服務。
碰到	狀況：1		狀況：1		狀況：2

的狀 況或 問題	了解流程後想要回到 申辦及下載尋找是否 有申請書下載或填寫 的管道。		到此已經完成任務地 價稅自用住宅稅率申 請資料取得，依照流 程填完後提交給稽核 機關受理就好。突然 想到還有一個「網路 申報」的選項，因此點 進去看看是否可以網 路申請。		只找到「土地增值稅 曾否享受自用住宅 用地稅率查詢」的選 項，判定這邊應該沒 有線上申請的管道。 因此回到 00000000/ 各稅資訊-地價稅/ 申辦及下載。
----------------	---	--	---	--	---

頁面名稱	00000000/各稅資訊-地價稅/申辦及下載	00000000/各稅資訊-地價稅/申辦及下載/申辦管道-本局	00000000/各稅資訊-地價稅/申辦及下載/申辦管道-本局/申請地價稅自用住宅用地稅率	00000000/各稅資訊-地價稅/申辦及下載	財政部稅務入口網/申請地價稅自用住宅用地稅率
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 回到申辦與下載看到有兩種申辦管道可以使用，分別為財政部與本局的申請，因此想知道這兩種申請方式的差異。	狀況：1 個資使用方式在這個頁面講得很清楚，直接同意進入下一頁。	狀況：1 標題為申請地價稅自用住宅用地稅率表示這裡應該就是網路申請的管道。	狀況：1 確認完本局的線上申請管道後再回到申辦及下載看財政部稅務入口網申辦管道。	狀況：2 同樣是「申請地價稅自用住宅用地稅率」也比較了與本局的差別，本局的申請多了許多確認事項(二到四項)，相較於財

					政部複雜。
碰到的狀況或問題			狀況：3 土地坐落給 4 行輸入不太了解，而附件部分只有給上傳格式不太明白要上傳什麼。		狀況：1 從財政部網站得知附件應為戶籍證明文件、建物坐落基地證明文件，推測本局的申請附件亦為此。

頁面名稱	00000000/各稅資訊-地價稅/申辦及下載/申辦管道-本局/申請地價稅自用住宅用地稅率	00000000/各稅資訊-地價稅/申辦及下載/申辦管道-本局/申請地價稅自用住宅用地稅率
畫面		
碰到的狀況或問題	狀況：1 回本局/申請地價稅自用住宅用地稅率綜合比較發現兩者並沒有非常大的差異，兩種申請管道都可以進行。也確定了要完成這樣任務可以透過紙本或網路的方式來完成。	狀況：2 房屋座落具體要填的項目不確定要填什麼，因此我到財政部的入口查看，判定亦為地址。

碰到 的狀 況或 問題		狀況：1 自己土地坐落與房屋座落第一時間沒有搞清楚關係，兩者應為相同位置。填完送出後馬上出現完成提示，並收到確認信。
--------------------------------	--	--

設計專家：

狀況 1(白底色)表示：順利完成；狀況 2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；狀況 3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

頁面名稱	首頁	地價稅資訊	申辦及下載	應備證件及處理期限	作業流程圖
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 左下可以找到「地價稅」的連結按鍵。	狀況：1 點擊「申辦及下載」。	狀況：1 順利找到申請地價稅自用住宅用地稅率。	狀況：1 看了一下應備文件，猜測應該要在書表下載找到文件。	狀況：2 申辦流程有點不好懂，看起來更像要求我繳交申請書影本到某處，但未說明還要填寫表單等資訊，並附上檔案才完成申請的第一步。

頁面名稱	個資聲明	申辦管道-資料填寫
畫面		
碰到的狀況或問題	狀況：1 勾選同意。	狀況：2 填單時對房屋所有權人跟土地所有權人不同人的情況感到疑惑，後來翻找到節稅資訊頁面才找到資格，有點麻煩。不同題組沒有明確的樣式分開，提示文字也與題目樣式相同，不易區分也造成閱讀困難。
碰到的狀況或問題		狀況：2 雖然看過應備證件，但是在附件時沒有提醒，記不住自己的狀況應該繳納什麼申請書，要一直來回查找或是手抄下來。