

數位發展部

113 年度政府網站易用性測試建議報告

OOOOOOOOOO

電子稅單申請

執行單位：中華民國資訊軟體協會
中華民國 114 年 9 月

修訂歷史

版本	制/修訂人員	變更內容摘要	提供日期
1.0	CISA	初版制訂	114.9.24

審查意見修改對照表

項次	審查意見	回覆說明	對應頁次
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

目錄

一、 緣起	1
二、 目的	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	14
九、 結語	16

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	7
表 4	：網站使用者體驗量表	8
表 5	：網站服務優化順序	14

圖目錄

圖 1	：「OOOOOOOOOO-電子稅單申請」服務流程關鍵步驟	4
圖 2	：主選單無電子稅單功能入口	11
圖 3	：點選紙本申請書會直接跳到檔案，並無其它說明	12
圖 4	：表單最後無再次說明需驗證電子信箱才可進行下一步	12
圖 5	：驗證碼區之語音播放按鈕未標示用途	13
圖 6	：完成申請僅頁面顯示案件編號，未透過 Email 重發通知	13
圖 7	：設計未啟用按鈕做提示	14

一、緣起

資訊科技應用蓬勃發展，民眾的日常生活與網路的連結越來越密切，政府網站設計良窳影響民眾對機關服務的觀感與評價，協助機關瞭解民眾的使用感受，其中網站易用性測試(Usability Test)扮演至關重要的角色。依據國際 ISO 9241 的定義，易用性為服務的使用者在特定情境中為達特定目標，其所需具備之有效性(Effectiveness)、效率(Efficiency)與滿意度(Satisfaction)。易用性大師 Jakob Nielsen 曾撰寫系統易用性基本框架¹，其中指出易用性係代表系統服務功能提供輕易與愉快的使用程度，且包含易學(Learnability)、易記(Memorability)、避免錯誤(Errors)、效率(Efficiency)及滿意度(Satisfaction)等元素。因此，易用性測試即是測試上述 5 個面向之內容，檢視服務對於使用者的表現。

為協助機關提升網站服務易用性與親和性，數位發展部 113 年度政府網站易用性測試服務，以生活輔助、求學進修、生育保健及購屋遷徙等民眾須經常造訪、申辦及查詢之網站為推動標的，期望透過群眾智慧測試機制，提供機關便捷的網站使用者測試服務，降低機關網站導入使用者測試門檻，以有效提升機關網站服務體驗。同時，為普及推廣政府網站易用性之設計理念，本測試成果報告置於政府網站交流平臺分享予各機關參考。

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

二、目的

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

三、測試方法

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

- (一)說明測試目的與注意事項：讓測試者瞭解測試目的為協助機關提升網站易用性，並提醒測試者測試前不須過度準備與檢視網站任務，同時測試過程需須透過側錄軟體進行側錄。
- (二)執行任務：本測試採用放聲思考法作為評核方法，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：OOOOOOOOOOOO
- 2.申請時間：2025 年 3 月 7 日
- 3.網站名稱：OOOOOOOOOOOO
- 4.網址：OOOOO
- 5.網站目標族群：OOO 使用牌照稅、房屋稅、地價稅納稅義務人

(二)測試標的

- 1.服務名稱：電子稅單申請
- 2.服務目的：提升民眾申請電子稅單便利性，開發免用憑證申請電子稅單系統，只要上傳身分證電子檔，及整合申請使用牌照稅歸戶功能，免切換系統申辦更省時，且具有提醒之作用。
- 3.測試目的：想瞭解目前網路申請介面及相關輔助服務，納稅義務人操作是否簡單易懂且易用
- 4.預計完成操作時間：5 分鐘
- 5.預期服務產出：納稅義務人完成線上申請後，會顯示案件編號及本局受理完成後將以 E-mail 通知訊息。

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。

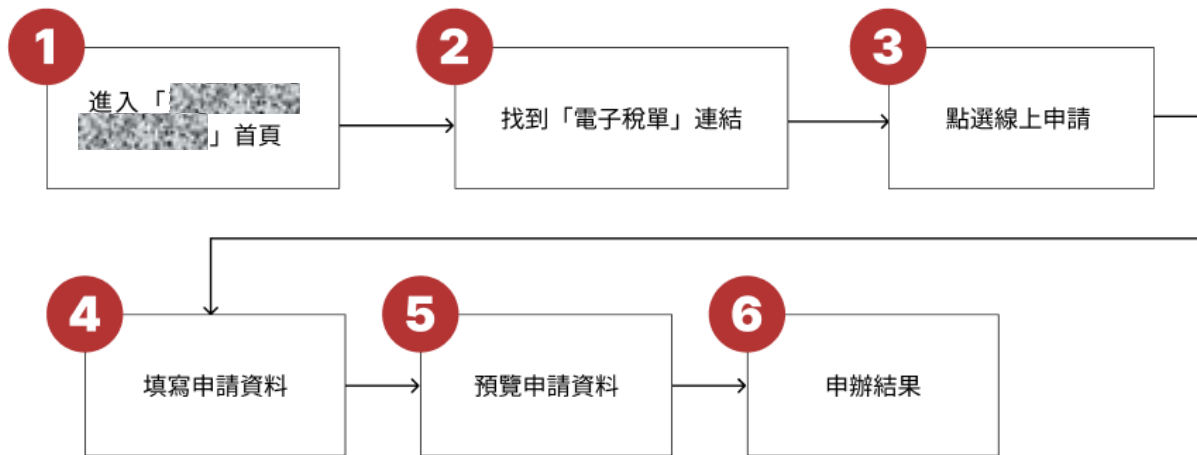


圖1：「OOOOOOOOOOO-電子稅單申請」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站為臺南市使用牌照稅、房屋稅、地價稅納稅義務人，本案測試者皆符合目標族群。5 位一般民眾與 1 位設計專家(如表 1)進行機關網站易用性測試。

表1：測試成員相關背景

測試成員	性別	年齡	居住地	職業	使用電腦時間長度
測試者 1	女性	33 歲	臺中市	設計人員	約 6 小時/天
測試者 2	女性	35 歲	桃園市	MIS/網管人員	約 6 小時/天
測試者 3	女性	31 歲	桃園市	醫療專業人員	約 4 小時/天
測試者 4	男性	35 歲	彰化縣	行銷人員	約 6 小時/天
測試者 5	女性	42 歲	臺中市	行政/總務人員	約 10 小時/天
設計專家	男性	45 歲	臺中市	設計師	約 10 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	首頁			
2	找到電子稅單連結			測試者 3、4、5、設計專家，於主選單找不到電子稅單功能，共產生 8 個問題。
3	點選線上申請			測試者 5 點選「紙本申請書」直接出現一個檔案，但是沒有提到要寄去哪裡。
4	填寫申請資料			測試者 1 Email 未驗證無法下一步，身份證輸入錯誤，手機條碼輸入錯誤。 測試者 4 身份證輸入錯誤。
5	預覽申請資料			測試者 3 不確定驗證碼下方撥放按鈕為何功能。 測試者 5 認為語音撥放雜音太大。
6	申辦結果	測試者 2 漏看案件編號，後續欲查詢但查不		測試者 2、5、設計專家，因案件編號無再

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		到結果並產生2個無法自行解決問題。		次 Email 通知，也不知道後續怎麼查詢，共產生 4 個問題。

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多 4 分 31 秒，完成平均時間：9 分 31 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	可透過其他方式獲得所須資訊之問題個數	無法自行解決之問題個數
測試者 1	7 分 46 秒	3	0
測試者 2	17 分鐘	1	2
測試者 3	6 分鐘	2	0
測試者 4	8 分鐘	2	0
測試者 5	13 分鐘	9	0
設計專家	5 分 22 秒	2	0

3.透過網站使用者體驗量表瞭解使用者的認同程度，本服務各構面可靠性均值 3.55、回應性均值 2.95、保證性均值 3.45、體貼性均值 3.75、易用性均值 3.52、資訊品質均值 4.30，如表 4。

使用者的感受來自於使用網站的總體印象，此測量為一般民眾使用網站服務後施行，對每個題目進行 1-5 點評分，各問項評分參考李克特五點尺度，衡量政府機關網站之使用者體驗績效，1 為「非常不同意」，2 為「不同意」，3 為「普通」，4 為「同意」，5 為「非常同意」。3.5 分介於「普通」與「同意」之中間，故以此做為及格分數。

表4：網站使用者體驗量表

評量構面	序	項目	測試者 1 評分	測試者 2 評分	測試者 3 評分	測試者 4 評分	測試者 5 評分
可靠性	1	此政府網站向民眾承諾在某一時間內完成某些事時，他們會做到（訊息發布、線上申請的項目在預定時間內完成等）	4	3	4	3	5
	2	我操作此政府網站遇到問題時，網站能協助我解決問題（提供 Q&A、線上客服及操作提示等）	5	1	4	3	4
	3	此政府網站能提供正確的導引	4	2	4	3	3
	4	此政府網站會正確紀錄我申請的服務資訊	4	2	5	4	4
	各測試者均值		4.25	2	4.25	3.25	4
	構面均值		3.55				
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	4	3	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）	4	3	3	3	2
	7	此政府網站的線上或臨櫃客服人員總是願意協助民眾	4	3	3	3	1

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
	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	4	3	3	3	1
	各測試者均值		4	3	3	3	1.75
	構面均值		2.95				
保證性	9	此政府網站值得信賴的	4	3	4	4	5
	10	我在此政府網站線上或臨櫃，申辦或操作時覺得安全	5	3	5	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	4	3	3	3	1
	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	4	3	3	3	1
	各測試者均值		4.25	3	3.75	3.5	2.75
	構面均值		3.45				
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	3	4	3	5
	14	承上題，此政府網站提供的資訊或線上服務已瞭解民眾的需求，並優先考慮民眾的利益	4	3	5	3	4
	15	承上題，此政府網站會給予民眾各別的關懷	4	3	3	3	4
	16	此政府網站提供民眾方便使用網站的時間	5	3	5	3	4
	各測試者均值		4.25	3	4.25	3	4.25
	構面均值		3.75				
易用性	17	我認為我會經常使用此網站	4	2	4	3	3
	18	我覺得此網站是簡單的	4	2	4	3	4
	19	我認為此網站很容易使用	4	2	4	3	4
	20	我不需要有人幫助就能使用這個網站	5	2	4	4	5
	21	我覺得此網站的功能整合得很好	4	2	4	3	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
	22	我覺得此網站很一致	5	2	4	3	5
	23	我認為大多數的人可以很快地學會使用此網站	4	1	4	3	4
	24	我覺得此網站使用起來並不麻煩	4	2	4	3	4
	25	我有自信能使用此網站	4	3	4	4	4
	26	我不需要學習很多事情，就能使用此網站	4	2	5	4	4
	各測試者均值		4.2	2	4.1	3.3	4
	構面均值		3.52				
資 訊 品 質	27	此網站提供的資訊是正確的	4	3	4	5	5
	28	此網站提供的資訊是最新的	5	3	4	5	5
	29	此網站提供的資訊是相關的	5	3	4	5	5
	30	此網站提供的資訊是容易瞭解的	4	3	5	4	5
	各測試者均值		4.5	3	4.25	4.75	5
	構面均值		4.30				

(二)關鍵議題

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

1.主選單無電子稅單功能入口

主選單無電子稅單功能，不符直覺式設計原則，多位測試者(3、4、5 及設計專家)於主選單未能迅速定位「電子稅單」功能，總計觸發 8 次操作問題。



圖2：主選單無電子稅單功能入口

2. 紙本申請書流程與寄送指引說明不足

點選「紙本申請書」僅觸發檔案下載，未附列印、填寫及寄送地址等後續說明。使用者無法掌握完整流程，易中途放棄或重複查詢，增加客服與行政負擔。

版本 113 年 2 月 16 日

以電子方式傳送繳款書/轉帳通知及繳納證明申請書

以行動裝置掃描右方 QRcode 線上申請，免填紙本、免郵遞！

本人同意 ☐ 申請/變更 ☐ 取消 下列定期開徵稅目文件以電子方式 (e-mail) 傳送
 ※應於各稅開徵前 2 個月申請，逾期申請者，自申請次年期開始適用。

申請文件 申請日期：

☐ 繳款書 ☐ 轉帳通知及繳納證明

申請稅目(僅限本市)

☐ 地價稅

☐ 全部房屋稅

☐ 下列房屋稅(請填房屋座落地址或稅籍編號)

1.

2.

☐ 全部使用牌照稅，並以歸戶方式傳送

※已辦妥約定從金融機構帳戶扣款繳納稅捐之納稅義務人(即約定轉帳戶)，開徵時將收到 1 份名下全部

圖3：點選紙本申請書會直接跳到檔案，並無其它說明

3. 信箱驗證檢查與提示不明確

系統於 Email 未驗證即阻擋後續操作，缺乏緩衝機制，表單最後並無詳細提示為何無法進行下一步，導致測試者 1 感到疑惑。

直接匯報轉帳通知單線上匯報

線上聲明復查

手機條碼驗證

忘記手機條碼驗證?

申請類別* 申請 變更 取消

上傳證明文件*

(未上傳身分證明影像者，機關未完成申請手續，適用罰鍰者: jpg, jpeg, png, pdf, 大小5MB以下)

(1)證明文件：身分證正面、居留證、護照或其他證明文件

(2)證明文件：身分證反面

☐ 房屋稅 ☐ 地價稅 ☐ 牌照稅

圖4：表單最後無再次說明需驗證電子信箱才可進行下一步

4. 驗證碼語音播放提示不足

驗證碼區之語音播放按鈕未標示用途，缺少操作說明；音檔雜音干擾。



圖5：驗證碼區之語音播放按鈕未標示用途

5. 完成申請未通知案件編號且缺乏查詢入口

使用者完成申請後易忽略頁面顯示之案件編號，且系統未自動透過 Email/SMS 重發通知，致無法自行追蹤進度。



圖6：完成申請僅頁面顯示案件編號，未透過 Email 重發通知

八、建議方案

OOOOOOOOOOO 之「電子稅單申請」，根據測試結果分析，歸納出五大關鍵議題：「主選單無電子稅單功能入口」、「紙本申請書流程與寄送指引說明不足」、「信箱驗證檢查與提示不明確」、「驗證碼語音播放提示不足」、「完成申請後未通知案件編號且缺乏查詢入口」。整理出五大建議方案，詳細說明如下：

(一)強化電子稅單入口顯著度

在主選單與浮動選單新增「電子稅單」一級功能入口，並置於顯眼位置。首頁新增快捷圖示與宣導橫幅直達連結，降低尋找成本。

(二)增補紙本申請書後續流程說明

在「紙本申請書」下載區增設流程圖或文字說明，覆蓋列印、填寫與寄送地址步驟。

(三)表單最後增加按鈕判斷並增加提示

表單最後加入未啟用的按鈕，並提示「請先完成電子信箱驗證」；驗證後再改成啟用「下一步」按鈕

The image shows a web-based application form for tax filing. On the left, there are two orange buttons: '直接退稅轉通知單線上回復' and '線上聲稱復查'. The main form area has a header with '手機條碼載具' and a text input field containing '範例: /GH1CR5'. Below this is a link '忘記手機條碼載具?'. The '申請類別*' section has radio buttons for '申請', '變更', and '取消', with '申請' selected. The '上傳證明文件*' section has instructions: '(1) 證明文件：身分證正面、居留證、護照或其他證明文件' and '(2) 證明文件：身分證反面'. It includes file upload buttons '選擇檔案' and '尚未選取檔案' for both. Below the upload section is a CAPTCHA image and three checkboxes for '房屋稅', '地價稅', and '牌照稅'. At the bottom, there is a grey button with the text '請先完成電子信箱驗證', indicating that the 'Next Step' button is disabled until email verification is complete.

圖7：設計未啟用按鈕做提示

(四)強化驗證輔助功能

在驗證碼區增設「聆聽驗證碼」文字標示，使用高品質音檔，確保音量與清晰度，符合法規及無障礙設計規範。

(五)完善編號通知及查詢管道

完成申請後立即於畫面彈窗顯示案件編號，並同時以 Email/SMS 發送通知。

新增「案件查詢」頁面，提供輸入編號即可查詢進度，並顯示客服聯絡資訊。

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
主選單無電子稅單功能入口	強化電子稅單入口顯著度	1	效率、避免錯誤
紙本申請書流程與寄送指引說明不足	增補紙本申請書後續流程說明	4	易學、避免錯誤
信箱驗證檢查與提示不明確	表單最後增加按鈕判斷並增加提示	3	效率、避免錯誤
驗證碼語音播放提示不足	強化驗證輔助功能	5	滿意度
完成申請未通知案件編號且缺乏查詢入口	完善編號通知及查詢管道	2	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.強化電子稅單入口顯著度
- B.完善編號通知及查詢管道
- C.表單最後增加按鈕判斷並增加提示
- D.增補紙本申請書後續流程說明
- E.強化驗證輔助功能

以上建議方案提供 OOOOOOOOOO「電子稅單申請」服務未來精進方向與設計參考，建議後續會同利害關係人(包含服務提供者、服務使用者、系統開發廠商等)一同研擬實際可落實之執行細節，讓政府網站服務品質更臻完善。

附件一：測試紀錄表

測試狀況數字與方框底色代表意義如下。

1(白底色)表示：順利完成；

2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；

3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

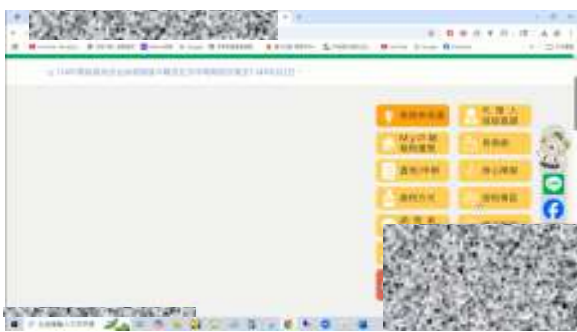
測試者 1：

頁面名稱	首頁	電子稅單	個人資料搜集及聲明書	以電子方式傳送繳款書_申請頁面	申請牌照稅歸戶注意事項	以電子方式傳送繳款書_申請頁面	Email 信箱
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	1. 進入官網，在右方選項看到電子稅單按鈕直接點入	1. 進入頁面看到電子稅單『線上申請』立刻點入	1. 文字很多大略看過即刻按同意	1. 看起來可以申請我要的資料，即刻依欄位填入資料	1. 快速看過直接選擇不申請歸戶繼續下一步	2. 自認為全部填完了，但不知道為什麼沒有下一步的選項，試著再加填車號	1. 點擊郵件內驗證網址

						1. 後面細看才發現原來是電子信箱沒有成功驗證	
--	--	--	--	--	--	-------------------------	--

頁面名稱	電子信箱驗證成功	以電子方式傳送繳款書_申請頁面	以電子方式傳送繳款書_申請頁面	資料預覽	申辦結果		
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	1. 導出分頁看到信箱驗證成功	2. 出現下一步按鈕，直接點入，發現身分證字號格式有誤進行修正	2. 完成後發現手機條碼格式有誤，持續修正資料	1. 檢視剛剛填寫的資料都如預覽頁面相同	1. 申辦成功，取得案件編號 WB11402666		總花費時間：7 分 46 秒
			1. 試了幾次意識到原來是在指手機載具條碼格式有誤，進行了修正				

測試者 2：

頁面名稱	OOOOOOOOOO 官網-電子稅單	電子稅單	電子稅單
頁面截圖			
遇到的狀況或問題	1. 進入官網，點選電子帳單	1. 點選【本局線上申請(免憑證)】	1. 填寫個人資料後按【送出】

頁面名稱	電子稅單-申辦結果	0000000000 官網網路服務 櫃台-申辦案件進度查詢	線上申辦操作流程
頁面截圖			
遇到的狀況或問題	1. 看到申辦結果完成，結果漏看案件編號	3. 點選【本局線上申請(免憑證)】查無資料(因為名字填錯，應該要填測試用，輸入到本名所以查不到)	3. 查看線上申辦操作流程也沒有找到案件編號

頁 面 名 稱	電子稅單-申辦結果
頁 面 截 圖	
遇 到 的 狀 況 或 問 題	2. 重新再申辦一次，才發現申辦結果有告知案件編號，但後續不知道哪裡可以查到

測試者 3：

頁面名稱	首頁	稅務專區	牌照稅－申請及書表	首頁
頁面截圖				
遇到的狀況或問題	1. 登入到首頁想要找尋有關電子稅單的申請，先看到上面一排綠色的各個項目，直覺應該在稅務專區內	1. 點開稅務專區出現很多不同稅別，找到要找的牌照稅專區，猜想申請電子稅單應該是在”申請及書表”	2. 以為在牌照稅專區可以找到申請電子稅單的地方，結果沒有，申請及書表內只有許多的免稅申請書下載	1. 重新回到首頁再次尋找，這次試試看下方黃色方塊這區，找到一個”電子稅單”，試著點進去看看

頁面名稱	電子稅單	以電子方式傳送繳款書/轉帳通知及繳納證明	以電子方式傳送繳款書/轉帳通知及繳納證明	電子信箱
頁面截圖				
遇到的狀況或問題	1. 找到電子稅單線上申請的地方，看到”本局線上申請”雖然沒有明確寫申請何種稅別的電子帳單，試著點進去申請看看	1. 進到此頁面，首先閱讀完注意事項及需準備的文件，開始填寫申請人資料，很清楚知道要填入甚麼資訊	1. 填寫完個人資料，電子信箱需要進行驗證，之後還需要上傳身分證正反面的照片，好花時間呀！	1. 順利收到信箱驗證信進行驗證

頁面名稱	以電子方式傳送繳款書/轉帳通知及繳納證明	以電子方式傳送繳款書/轉帳通知及繳納證明	以電子方式傳送繳款書/轉帳通知及繳納證明
頁面截圖			
遇到的狀況或問題	1. 全部輸入完畢後按下下一步，應該就可以完成了吧！	1. 又跳出一個已申請的個人資訊，需要輸入安全驗證碼，覺得有點麻煩，需要再多輸入一次	1. 終於申請成功了！申辦結果顯示申請完成後會在以 E-mail 通知
		2. 驗證碼下方有一個撥放按鈕，不確定是甚麼按下去看看，結果是驗證碼的語音撥放，輸入完驗證碼後按下一步。	

測試者 4：

頁面名稱	首頁	電子稅單	個人資料蒐集告知及聲明書	以電子方式傳送繳款書/轉帳通知及繳納證明	申請牌照稅歸戶注意事項	以電子方式傳送繳款書/轉帳通知及繳納證明
頁面截圖						
遇到的狀況或問題	2. 我從上方「主題專區、財政專區」等欄位找尋電子稅單申請，想說跟稅務有關，因此滑到「稅務專區」找到「使用牌照稅」資訊，但發現找不到跟電子稅單有相關的選項，因此放棄從上方欄位找尋	1. 進入電子稅單後，很明顯的第一行就是「本局線上申請(免憑證)」因此點入進到下一個畫面。	1. 進入後，跳出「個人資料蒐集告知及聲明書」了解其內容後點選「同意」進入到該頁面	1. 輸入相關資料後，驗證信箱，當下信箱畫面還沒出現，重新整理後就有收到寄來的驗證信，點擊確認成功。	1. 上傳檔案後，勾選牌照稅時跳出「申請牌照稅歸戶注意事項」看其內容不太了解，消化內容一番後決定選擇不申請歸戶。	2. 確認相關資訊後，點選下一步，出現身分證字號錯誤，因為是測試用的，想說在此欄位隨便填寫，後續填寫個人的身分證後就成功進入下一步

	1. 決定繼續從首頁找尋，發現在BANNER 右方有找到「電子稅單」選項點入					
--	--	--	--	--	--	--

頁面名稱	資料預覽	申辦結果					
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	1. 跳出資料預覽頁面，讓民眾在確認資料是否無誤，點取確認並輸入安全憑證數字碼進入下一步。	1. 送出後，成功跳到「申辦結果」頁面，收到案件編號WB11402638，完成任務。					

測試者 5：

頁面名稱	「0000000000」首頁	「使用牌照稅」頁面	「書表/申辦」頁面	「稅務快譯通」頁面	關鍵字「電子稅單」查詢頁面
頁面截圖					
遇到的狀況或問題	2. 本想用「牌照稅」關鍵字來找詢(覺得類似的有稅務快易通、書表/申辦、繳稅方式、使用牌照稅等)，點入後，不太能夠直覺辨視出要選那一個一定是對的，後來直接選了使用牌照稅試試	2. 覺得內容跟項目好多，但是都沒有找到完全相關的項目可選	2. 改點選「書表/申辦」頁面，再選擇「使用牌照稅」，沒想到回到前項相同的頁面	2. 改點選「稅務快譯通」頁面，再選擇「車輛」，沒想到還是找不到我要找的申請項目	1. 因為沒有線上客服可務，直接改由至首頁輸入關鍵字「電子稅單」查詢，很快在第一筆找到了
				2. 再選擇「其他」，沒想到還是找不到我要找的申請項目，覺得內容跟項目好多，但是都沒有	

				找到完全相關的項目可選，覺得有點不知所措了，所以想找線上客服服務，但是也沒有此功能	
--	--	--	--	---	--

頁面名稱	「電子稅單」首頁	「線上申請(免憑證)」頁面	「輸入資料預覽」頁面	「電子稅單」頁面	
頁面截圖					
遇到的狀況或問題	2. 有分為「線上申請」及「紙本申請書」，點選了「紙本申請書」直接出現一個檔案，但是沒有提到要寄去哪裡，所以想說改用「線上申請」	1. 有清楚的說明，申請需要在什麼時候之前提出及相關的應附文件	2. 「輸入資料預覽」頁面有語音的安全驗證播放，覺得雜音太大聲，而且播放數字的聲音好慢，覺得可以改善	1. 該頁面下方有很多宣導的影片、海報，立意可能是好的，但是個人覺得在申請者如果已經想要申請「電子稅單」的前提下應該已經不需要再看到這些廣告，或許可能放在更前面幾個	

				廣告頁面比較有宣傳效果吧 常見問題裡最後一題還有「什麼是電子稅單」的問題，心想應該已經知道才會申請吧，而且這要放不是應該放在第1題?	
	2. 「線上申請」有線上申辦操作流程，有填寫申請時的圖文對照，蠻清楚的，可以預期線上申請時會需要填寫的資料及需要準備的電子檔、及免憑證跟需憑證申請的各別需要	2. 電子信箱的驗證信件寄送及回擊驗證也很即時	2. 送出申請後，會出現「申辦結果」，該頁面提案受理及案件編號的資訊，可是沒有再收到簡訊或是 MAIL 通知，擔心網頁關閉後就沒有案件編號的資訊了，另外再回到前面幾個頁面也沒有找到可以作申辦此項業務進度查詢的頁面	2. 該頁面裡有「常見問題」這點不錯，如果想查詢目題，或許可以直接在這裡找到答案(但仍沒有找到想知道的答案-申請案件進度查詢)	

設計專家：

頁面名稱	首頁	電子稅單	填寫申請資料	驗證信箱
畫面				
碰到的狀況或問題	2 主選單裡面並無電子稅單相關的功能，一開始找不到功能	1 這裡的內容感覺的零碎，主題沒有完整性，最後決定點選「本局線上申請（免憑證）」	1 填寫資料還算順利，沒遇到什麼障礙	1 前往驗證信箱
碰到的狀況或問題	1 後來在 Banner 右方找到電子稅單			

頁面名稱	送出申請表單	資料預覽	申辦結果
畫面			
碰到的狀況或問題	1 點選下一步送出表單	1 預覽資料，輸入驗證碼，送出	2 申辦成功，也看到案件編號，但案件編號並無再次Email通知，也不知道後續怎麼查詢？