

數位發展部

113 年度政府網站易用性測試建議報告

OOOOOOOOOO

線上稅額試算

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.....	18
九、結語.....	26

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	8
表 4	: 網站使用者體驗量表	9
表 5	: 網站服務優化順序	25

圖目錄

圖 1	: 「OOOOOOOOOO-本局線上稅額試算」服務流程關鍵步驟	4
圖 2	: 首頁前導頁右側功能缺乏引導只以為是裝飾	12
圖 3	: 進入試算第一個畫面跟試算無關的資訊	13
圖 4	: 同一個頁面中出現多個重複的專有名詞讓人誤解意思	14
圖 5	: 使用者不了解構造別意思也不懂核定單價用途	15
圖 6	: 確認經歷年數按鈕經常被忽略	16
圖 7	: 試算結果無法快速判斷自己需要的資訊	18
圖 8	: 加上按鈕示意圖	19
圖 9	: 最底下新增房屋稅相關資訊調整示意圖	20
圖 10	: 增加專業術語對使用者理解註解示意圖	21
圖 11	: 確認按鈕在填寫框內示意圖	22
圖 12	: 錯誤提示示意圖	23
圖 13	: 結果頁-展開前示意圖	24
圖 14	: 結果頁-展開後示意圖	25

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 6 日
- 3.網站名稱：OOOOOOOOOOOOOOOO
- 4.網址：OOOOO
- 5.網站目標族群：納稅義務人、不動產首購族等

(二)測試標的

- 1.服務名稱：線上稅額試算
- 2.服務目的：協助民眾試算預估稅額，瞭解地方稅計算概念
- 3.測試目的：想瞭解目前稅額試算的服務，民眾操作是否順利易懂
- 4.預計完成操作時間：4 分鐘
- 5.預期服務產出：民眾完成試算後，視窗顯示預估稅額及其他所需資訊，協助民眾預估繳納稅額

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 9 個關鍵步驟，如下圖 1。

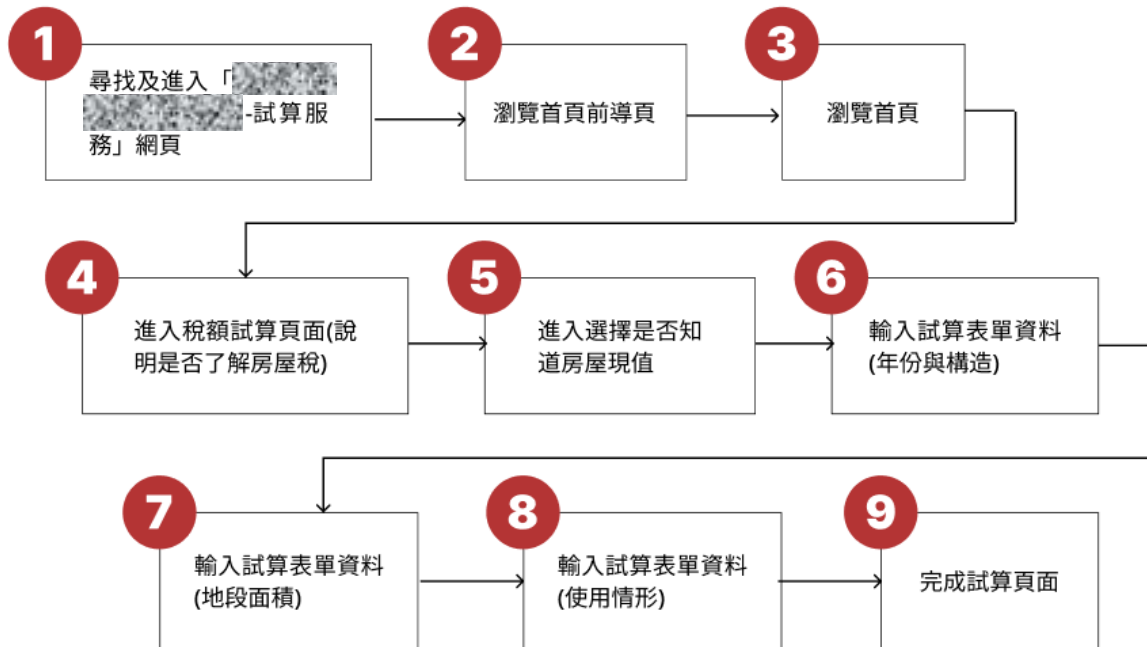


圖1：「OOOOOOOOOO-本局線上稅額試算」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站為納稅義務人、不動產首購族等民眾，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。

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	22 歲	臺中市	學生	約 10 小時/天
測試者 2	女性	28 歲	臺中市	其他	約 6 小時/天
測試者 3	女性	53 歲	臺中市	行政/總務人員	約 4 小時/天
測試者 4	女性	42 歲	臺中市	行政/總務人員	約 10 小時/天
測試者 5	女性	42 歲	臺北市	醫療專業人員	約 4 小時/天
設計專家	女性	23 歲	台中市	設計師	約 6 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	尋找網頁		所有人都很快 google 到網站	
2	瀏覽首頁前導頁	測試者五因為覺得前導頁看起來不像過往認知中的首頁，加上忽略掉篩選的不部分，覺得有些困惑。 設計專家發現篩選不太好點擊。	測試者一透過篩選鍵就找到稅額試算。	沒有測試者發現右邊輪播圖示是可點選功能，只以為是一般圖片。
3	瀏覽首頁	測試者一第一次使用網站會對裡面的分類內容感到迷茫。測試者五瀏覽上排的列表，點擊上排列表沒有反應，下滑才看到房屋稅資訊。	測試者三從瀏覽器進來就看到房屋稅的相關資料。	測試者二、四、設計專家為進入到首頁即完成試算。
4	進入稅額試算頁面 (說明是否了解房屋稅)	測試者四想了解房屋稅相關資訊，所以先點選了房屋稅專區，專區主題的分類很明顯清楚，但是內容不易理解，對稅額試算可能沒有太大的直接幫助。	測試者二、三都為了快速進到試算，所以直接點擊試算。	測試者二、三都有注意到房屋稅專區，不確定了解房屋稅對於試算有沒有幫助。 設計專家因為不確定點擊呼叫 ai 小幫手會進到什麼頁面而忽略。
5	進入選擇是否知道房屋現值	無	測試者一、二、三因為不知道房屋現值快速進入下	設計專家瀏覽計算公式，了解到需要計算稅額、房屋現

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
			一頁。	值，注意到需要一份資料才能直接計算，因為沒有所以選擇不知道。
6	輸入試算表單資料 (年份與構造)	測試者一、設計專家發現有些欄位填寫完需要按下藍色按鈕才能進行下一步，但沒有跳出視窗告訴使用者哪裡錯誤。 測試者五一開始沒有注意看到建築完成年月空格下面的注意事項導致反覆填錯。 測試者三、設計專家不確定建築完成年月、以及構造別資訊。。		設計專家不確定有沒有文件能先準備，能夠準確對照資料。 測試者三、設計專家皆不了解核定單價的意思是什麼。
7	輸入試算表單資料 (地段面積)	測試者五填寫房屋的坪數大致範圍，看到兩格有點疑惑，後來才發現是不同單位。	路段、坪數相對前者資料容易記住，雖然有些困惑但是能夠順利填寫。	測試者五預期會看到試算結果但沒有，繼續填寫。 測試者三不確定地段率是什麼意思。
8	輸入試算表單資料 (使用情形)		使用情形資料對於測試者直觀好填寫。	設計專家點擊下一步的頁面上滑跳轉的互動讓人以為是要自行點擊上方順序進到下一步。 測試者五預期會看到試算結果但沒有，繼續填寫。
9	完成試算頁	測試者三、設計專家		測試四依據先行研

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
	面	到完成頁面皆沒有稅額已經被算出來，以為只有計算出現額，上一頁按鈕應該要前往計算稅額。		究的稅率內容了解 2.0 新制應該是全國歸戶，對於該網頁試算的公式(沒有包含持有其他戶數)是否正確存有疑問，但因為非上班時間沒辦法直接詢問計算方式是否正確。

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多 6 分鐘，完成平均時間：10 分鐘。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	16 分鐘	1	3
測試者 2	3 分鐘	1	0
測試者 3	5 分 18 秒	4	0
測試者 4	18 分鐘	3	2
測試者 5	8 分 59 秒	5	0
設計專家	7 分 0 秒	2	1

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 4.10、回應性均值 2.90、保證性均值 3.15、體貼性均值 3.55、易用性均值 4.10、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)	1	3	5	5	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)	4	3	5	5	4
	3	此政府網站能提供正確的導引	3	4	5	5	4
	4	此政府網站會正確紀錄我申請的服務資訊	4	4	3	5	5
	各測試者均值		3	3.5	4.5	5	4.5
	構面均值		4.10				
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	1	3	3	4	4
	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	5	5	4
	7	此政府網站的線上或臨櫃客服人員總是願意協助民眾	1	3	3	5	1
	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	1	3	3	1	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
	各測試者均值		1.75	3	3.5	3.75	2.5
	構面均值		2.90				
保證 性	9	此政府網站值得信賴的	4	4	5	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	4	4	5	5	5
	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	3	3	1	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	1	3	3	1	1
	各測試者均值		2.5	3.5	4	2.75	3
	構面均值		3.15				
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	5	5	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	3	5	4	4
	15	承上題，此政府網站會給予民眾各別的關懷	1	3	3	3	4
	16	此政府網站提供民眾方便使用網站的時間	1	3	3	5	5
	各測試者均值		2.5	3	4	4.25	4
	構面均值		3.55				
易 用 性	17	我認為我會經常使用此網站	3	3	5	5	3
	18	我覺得此網站是簡單的	3	4	4	5	5
	19	我認為此網站很容易使用	3	4	4	5	5
	20	我不需要有人幫助就能使用這個網站	3	4	4	5	5
	21	我覺得此網站的功能整合得很好	2	4	4	5	5
	22	我覺得此網站很一致	4	4	4	5	5
	23	我認為大多數的人可以很快地學會使用此網站	2	4	4	5	5

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
	24	我覺得此網站使用起來並不麻煩	2	4	4	5	5
	25	我有自信能使用此網站	4	4	4	5	5
	26	我不需要學習很多事情，就能使用此網站	1	4	4	5	5
	各測試者均值		2.7	3.9	4.1	5	4.8
	構面均值		4.10				
資 訊 品 質	27	此網站提供的資訊是正確的	3	4	4	4	5
	28	此網站提供的資訊是最新的	4	4	4	5	5
	29	此網站提供的資訊是相關的	4	4	5	5	5
	30	此網站提供的資訊是容易瞭解的	3	4	4	5	5
	各測試者均值		3.5	4	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.圖示主要功能設計缺乏明確的互動指引

(1)視覺設計與功能性認知產生落差

使用者進入首頁時，相較於左側「快捷服務」區塊具有明確的下拉選單和「前往」按鈕設計，右側輪播缺乏類似的操作元素，兩個區塊的設計語言差異過大，導致使用者無法直觀判斷輪播內容具有可點擊的互動性。

(2)缺乏明確的操作引導機制

輪播區塊雖然包含「稅額試算」、「線上申辦」等重要功能資訊，但頁面設計缺乏「點擊進入」、「了解更多」等明確的行動召喚文字

或按鈕元素。使用者面對輪播內容時，無法獲得清楚的操作指引，不知道能夠快速使用這些功能，導致重要的服務入口失去應有的引導效用。



圖2：首頁前導頁右側功能缺乏引導只以為是裝飾

2. 試算表單引導頁面目的與內容不明確

(1) 前置選項與核心功能目標不符

當使用者進入房屋稅試算系統時，第一個畫面提供「我想了解房屋稅」與「呼叫 AI 小幫手」兩個與試算核心功能無直接關聯的次要資訊選項。使用者點擊進入後跳轉至這些頁面，無法快速獲得稅額計算相關資訊，反而造成額外的認知負擔。



圖3：進入試算第一個畫面跟試算無關的資訊

3. 專業名詞呈現方式造成使用者行動障礙

(1) 按鈕文字設計對一般使用者造成理解障礙

說明「房屋稅額 = 房屋課稅現值 X 稅率」的計算公式，但兩個主要操作圖片文字出現「房屋課稅現值」。對於不熟悉稅務專業術語的一般民眾而言，「課稅現值」這個概念本身就具有理解門檻，當按鈕文案過度突出此專業術語時，使用者需要額外的認知資源來理解其意義。儘管此頁面的設計邏輯是要讓使用者根據是否了解房屋現值來選擇計算路徑，但專業術語的使用方式缺乏親民化的解釋或引導，導致不熟悉相關概念的使用者難以快速吸收頁面資訊，影響其對後續操作選擇的判斷能力。



圖4：同一個頁面中出現多個重複的專有名詞讓人誤解意思

(2) 欄位資訊超出一般使用者認知範圍

試算表單中包含多項專業性欄位，這些內容並非一般使用者能直觀回想的資訊。使用者面對這些欄位時，不僅難以判斷應該填入什麼內容，缺乏說明令人更無法理解填寫後計算出的數值代表什麼含義。表單設計缺乏對專業術語的解釋說明，提供填寫範例或引導提示由於視覺設計被忽略，導致使用者在填寫過程中產生困惑，進而影響對最終計算結果的理解。

圖5：使用者不了解構造別意思也不懂核定單價用途

4.表單填寫邏輯讓使用者不好理解

(1)關鍵操作步驟缺乏明確的引導機制

按鈕功能定義與使用者認知不符：「確認經歷年數」按鈕的實際功能是驗證並確認填寫內容的正確性，但其命名方式讓使用者誤以為這只是一個資訊確認功能，而非流程中的必要操作步驟。相較於一般表單設計中常見的「下一步」或「確認並繼續」等明確的流程指引文字，此按鈕的功能表達不夠直觀，導致使用者無法理解其在整個填寫流程中的關鍵作用。

缺乏操作提示導致使用者遺漏關鍵步驟：當使用者未點擊「確認經歷年數」按鈕而直接嘗試進入下一步時，系統並未提供明確的錯誤提示或引導訊息，告知使用者需要先執行此驗證步驟。使用者在無法順利進行下一步時，往往不知道問題出現在哪個環節，只能重複嘗試或放棄操作，嚴重影響表單填寫的完成率。

網站導覽 兒童版 英文版 回首頁 小中大

房屋稅 土地增值稅 契稅 地價稅 印花稅 使用牌照稅 娛樂稅

首頁 / 房屋稅預估稅額試算 / 不知道房屋課稅稅額

房屋稅預估稅額試算

年份與構造 地段與面積 使用情形 試算結果

建築完成年月 *

10403 **確認經歷年數**

民國年3碼+月份2碼 例:10609
使用執照核發年月。完工證明所載年月或其他實際建造完成年月

構造別 *

☐ 鋼骨造(H型鋼25*25cm以上) ☒ 鋼骨混凝土造 ☐ 鋼骨鋼筋混凝土造 ☐ 鋼筋混凝土造
☐ 加強磚造 ☐ 鋼筋造(H型鋼25*25cm以下) ☐ 鋼筋造(C型鋼)

折舊率 1%
依據：建築完成年月隔月+構造別

用途類別 *

☐ 住宅 ☐ 店舖 ☒ 辦公廳(室) ☐ 工廠 ☐ 倉庫 ☐ 其他

樓層高度 *

☒ 介於 2-4 公尺間
樓層高度在 2 以上未超過 4 公尺者，均適用標準高度之單價。

☐ 高於 4 公尺
自行輸入高度： 公尺
請輸入至小數點後第1位。

總層數 *

2 **確認核定單價**

圖6：確認經歷年數按鈕經常被忽略

(2) 流程進度與實際步驟認知產生落差

使用者在填寫過程中容易誤以為點擊「下一步」即代表完成整個試算流程，但實際上後續仍有多個頁面需要填寫相關內容。此外，進入下一頁面時的向上滑動動畫效果，讓使用者誤以為需要從頁面上方的選項切換到下一個步驟，而非理解為頁面內容的自然延續。這種流程設計與使用者期望的不一致，造成對整體操作邏輯的誤解，

影響表單填寫的順暢度與完成率。

5.計算結果頁面資訊呈現與使用者需求不符

(1)結果頁面視覺設計造成關鍵資訊辨識困難

計算結果頁面雖然完整呈現了稅額計算的所有步驟與數據，但複雜的視覺排列邏輯讓使用者難以快速找到自己真正需要的資訊。頁面同時顯示「預估現值」、「預估稅額」等多個計算結果，加上大量的專業術語如「核定單價」、「折舊率」、「經歷年數」等，使用者面對這些資訊時容易產生認知負擔。對於只想知道「我需要繳多少稅」的一般民眾而言，過於詳細的計算過程反而干擾了對最終答案的關注，導致重要的稅額資訊被埋沒在複雜的數據呈現中。

(2)頁面導航設計引發使用者操作誤解

結果頁面僅提供「回上頁」按鈕作為主要導航選項，這種設計容易讓使用者誤以為需要返回重新計算才能獲得正確的稅額資訊。測試結果顯示，部分使用者在看到計算結果後，因為無法清楚辨識最終稅額，選擇點擊「回上頁」以為算完現值要繼續計算稅額。這種導航設計缺乏對使用者完成任務後可能需求的考量，導致使用者在獲得結果後仍感到困惑，無法確信任務已順利完成。

房屋稅	土地增值稅	契稅	地價稅	印花稅	使用牌照稅	娛樂稅
年份與構造 地段與面積 使用情形 試算結果						建築完成年月 10403 (10年)
核定單價 面積 折舊率 經歷年數 預估現值 30,500 元 地價率 120 % 2,850 元 9.92 平方公尺 1 % 10 年 × (1 - ×						構造別 鋼骨混凝土造 (折舊率 1%)
						用途類別 辦公室(室)
						總層數 2
						核定單價 2,850 元
						樓層高度 介於 2-4 公尺
						房屋坐落區 中區
						路段範圍 大城街全部
						地價率 120 %
						課稅面積 9.92 平方公尺
						地面積
預估稅額 305 元 預估現值 30,500 元 適用稅率 1.00 % ×						

圖7：試算結果無法快速判斷自己需要的資訊

八、建議方案

OOOOOOOOOOO 之「線上稅額試算」，根據測試結果分析，歸納出五大關鍵議題：「重要功能設計缺乏明確的互動指引」、「引導頁面目的與內容不明確」、「專業名詞呈現方式造成使用者行動障礙」、「表單填寫邏輯讓使用者不好理解」、「資訊呈現與使用者需求不符」。整理出五大建議方案，詳細說明如下：

(一)統一互動設計語言提升可操作性

1.添加視覺化按鈕元件，在每個輪播圖片底部加入「立即使用」或「點擊進入」的按鈕。(參考圖 8)

2.統一設計語言：使用一致的色彩、字型和按鈕樣式，讓使用者能夠立即識別這些元素具有相同的互動功能。

3.增加 hover 效果：當滑鼠移至輪播區塊時，加入視覺回饋效果，強化

可點擊的認知提示。



圖8：加上按鈕示意圖

(二)簡化引導流程，整合次要功能

1.合併引導頁面：將原本兩個分離的頁面整合為單一引導頁面，以試算功能為主要流程設計（圖9）

2.次要功能降級處理：將「了解房屋稅」和「AI 小幫手」功能改為側邊輔助選項或頁面底部的額外資源連結

首頁 / 房屋稅預估稅額試算

● 房屋稅預估稅額試算

房屋稅額 = 房屋課稅現值 X 稅率

已知房屋課稅現值	不知道房屋課稅現值
	
直接計算稅率	從現值到稅率全程計算
您可查詢房屋課稅總現值之方式： 查看最近一期的房屋稅稅單。 到本局各分局申請房屋稅籍證明書。	最好具備房屋所有權狀方便對照相關資料， 若無相關資料可至XXX網站申請。

貼心提醒

一、本表僅適用於估算坐落  房屋稅徵收率自治條例等規定試算，排除個別加減項、電梯及公設面積等因素，故與實際稅額可能有誤差。

想了解更多與房屋稅相關資訊

進入房屋稅專區	呼叫ai小幫手
---------	---------

圖9：最底下新增房屋稅相關資訊調整示意圖

(三)優化專業術語呈現，降低理解門檻

1.新設計按鈕文字： 將按鈕文案改為更直白的表達方式，如「直接計算稅率」和「從現值到稅率全程計算」(圖 9)

2.提供文件準備清單： 在填寫表單前，明確告知使用者可以準備哪些文件來對照填寫，如「房屋稅單」、「建物登記謄本」、「使用執照」等具體文件名稱。

3.增加專業術語註解： 在計算結果中的專業名詞後新增簡明附註說明，如「課稅現值（政府評定的房屋價值，非市價）」、「適用稅率（依房屋用途決定）」等白話文解釋(圖 10)

The screenshot shows a web-based tax calculation interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for different taxes: 房屋稅 (House Tax), 土地增值稅 (Land Value Added Tax), 契稅 (Deed Tax), 地價稅 (Land Price Tax), 印花稅 (Stamp Duty), 使用牌照稅 (Vehicle License Tax), and 娛樂稅 (Entertainment Tax). The main content area is for calculating House Tax. It includes a section for '樓層高度' (Floor Height) with radio buttons for '介於 2~4 公尺間' (Between 2 and 4 meters) and '高於 4 公尺' (Above 4 meters). Below this is a text input for '自行輸入高度' (Self-input height) with a value of 4.5 and a unit of 公尺 (meters). A note says '請輸入至小數點後第1位。' (Please input to the first decimal place). There is also a section for '總層數' (Total number of floors) with a value of 2 and a '確認核定單價' (Confirm assessed unit price) button. A red box highlights a pop-up explanation for '核定單價' (Assessed Unit Price), which states: '實際每平方公尺價值' (Actual value per square meter), '核定單價 2,850 元' (Assessed unit price 2,850 yuan), and '依據：建築完成年月隔月+構造別+使用用途+樓層' (Basis: Completion month/year of building + Structure type + Use purpose + Floor). A '下一步' (Next step) button is at the bottom.

圖10 ：增加專業術語對使用者理解註解示意圖

(四)優化表單操作流程與互動設計

1.整合確認按鈕至填寫框內：將必要的確認按鈕放置在相對應的填寫框內，讓使用者直觀理解按鈕與欄位的關聯性。(如圖 11)

2.建立完整錯誤提示系統：新增明確的錯誤提示機制，當使用者遺漏關鍵步驟時，系統自動返回到錯誤位置並顯示紅色注意事項，告知具體需要完成的操作(如圖 12)

3.簡化頁面轉換效果：取消容易造成誤解的上滑互動動畫，改為直接跳轉的方式，讓使用者清楚理解正在進入新的頁面內容。

圖11：確認按鈕在填寫框內示意圖

網站導覽
兒童版
英文版
回首頁
小中大

房屋稅
土地增值稅
契稅
地價稅
印花稅
使用牌照稅
娛樂稅

首頁 / 房屋稅預估稅額試算 / 不知道房屋課稅現值

房屋稅預估稅額試算

年份與構造
地段與面積
使用情形
試算結果

建築完成年月 * 請輸入正確年份與月份

10609
確認年份與月份

民國年3碼+月份2碼 例:10609
使用執照發給年月、完工證明所載年月或其他實際建造完成年月

構造別 *

☐ 鋼骨造(H型钢25*25cm以上)
☒ 鋼骨混凝土造
☐ 鋼骨鋼筋混凝土造
☐ 鋼筋混凝土造
☐ 加強磚造
☐ 鋼鐵造(H型钢25*25cm以下)
☐ 鋼鐵造(C型钢)

折舊率 1 %

依據：建築完成年月與月份+構造別

用途類別 *

☐ 住宅
☐ 店舖
☒ 辦公廳(室)
☐ 工廠
☐ 倉庫
☐ 其他

樓層高度 *

☒ 介於 2~4 公尺間
樓層高度在 2 以上以上未超過 4 公尺者，均適用標準高度之單價。

☐ 高於 4 公尺

自行輸入高度： 例如：4.5 公尺

請輸入至小數點後第1位。

總層數 *

例如：2
確認確定單價

圖12 ：錯誤提示示意圖

(五)簡化結果呈現，明確完成狀態

1.建立雙層資訊呈現機制：讓計算公式呈現有兩種顯示方式，預設顯示簡化版本「預估房屋現值 × 適用稅率 = 您需要繳交的房屋稅」，並提供「展開詳細計算過程」選項，讓需要了解完整計算步驟的使用者可以主動查看複雜版本(圖 13、14)

2. 優化導航按鈕設計：將「回上頁」改為「重新計算」，並讓按鈕導向

第一個計算頁面，明確傳達使用者已經完成計算，如需修改資料可重新開始流程(圖 13、14)

3.突出最終結果：將稅額結果以更大字體和明顯色彩呈現，確保使用者能一眼看到最重要的資訊

The screenshot shows a web application for tax calculation. At the top, there is a blue navigation bar with tabs: 房屋稅, 土地增值稅, 契稅, 地價稅, 印花稅, 使用牌照稅, and 娛樂稅. Below this, there are four main tabs: 年份與構造, 地段與面積, 使用情形, and 試算結果 (which is highlighted in orange). The main calculation area displays the formula: 預估稅額 = 預估現值 × 適用稅率. The values are: 305 元 = 30,500 元 × 1.00 %. Below the formula is a button labeled 展開詳細計算內容. At the bottom center is a button labeled 重新計算. On the right side, there is a sidebar with property details: 建築完成年月 (10403 (10年)), 構造別 (鋼骨混凝土造 (折舊率 1%)), 用途類別 (辦公廳(室)), 總層數 (2), 核定單價 (2,850 元), 樓層高度 (介於2-4公尺), 房屋坐落區 (中區), 路段範圍 (大城街全部), 地段率 (120%), 課稅面積 (9.92 平方公尺), and 使用情況 (單一自住 (1%)).

圖13 ：結果頁-展開前示意圖



圖14 ：結果頁-展開後示意圖

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
主要功能設計缺乏明確的互動指引	統一互動設計語言提升可操作性	4	滿意度、效率
試算表單引導頁面目的與內容不明確	簡化引導流程，整合次要功能	5	引導、避免錯誤
專業術語呈現方式造成使用者行動障礙	優化專業術語呈現，降低理解門檻	3	可理解性、可學習性
表單填寫邏輯讓使用者難以理解操作	優化表單操作流程與互動設計	2	效率、避免錯誤

關鍵議題	建議方案	優化順序	易用性面向
流程			
資訊呈現與使用者需求不符	簡化結果呈現，明確完成狀態	1	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.簡化結果呈現，明確完成狀態
- B.優化表單操作流程與互動設計
- C.優化專業術語呈現，降低理解門檻
- D.統一互動設計語言提升可操作性
- E.簡化引導流程，整合次要功能

以上建議方案提供 OOOOOOOOOO「本局線上稅額試算」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(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	前導頁	房屋稅預估稅額 試算	試算結果	提醒視窗	分眾導覽	其他專區
頁面截圖							
遇到的狀況	1. 畫面顏色乾淨明亮，分類清楚	1. 畫面簡單！又可以透過幾個篩選鍵就找到自己需要的內容	1. 需要資料清楚，填寫內容也會一併呈現在右邊長條上	1. 試算結果清楚，若想修改前面房屋細項可以直接回到上一頁執行	3. 每當操作一次頁面就會反覆跳出，而且似乎會干擾我前往其他頁面，點選其他	3. 地政士的線上稅額試算按鈕無法進入，會回到原本首頁	1. 分類清楚，可以在前導頁面就找到自己需要的東西

或問題					介面後還是回到首頁		
	2. 第一次使用網站會對裡面的分類內容感到迷茫		3. 有些欄位填寫完需要按下藍色按鈕才能進行下一步，但沒有跳出視窗告訴使用者哪裡錯誤				

測試者 2：

頁面名稱	首頁	線上稅額試算	線上稅額試算	線上稅額試算	線上稅額試算	線上稅額試算	線上稅額試算
頁面截圖							

遇到的狀況或問題	1. 這邊有快捷服務，點開有稅額試算，再選房屋稅，有快捷功能還滿方便的。	2. 要先選我了解房屋稅進入房屋稅專區還是我已了解房屋稅試算，進入試算？我想要快點進入試算，選後者吧。	1. 我不知道課稅現值，那就先來估算試算再來試算稅額。	1. 要先輸入建築完成年月，勾選構造別、用途類別，輸入樓層高度及樓層數。繼續下一步。	1. 地段與面積，選好房屋座落區跟路段，面積約25坪，繼續下一步。	1. 目前是單一自住。	1. 這邊是預估現值還有預估稅額1731，原來是這樣，應該算是完成了。
----------	--------------------------------------	---	-----------------------------	--	-----------------------------------	-------------	-------------------------------------

測試者 3：

頁面名稱	Google 首頁	0000000000 房屋稅	0000000000 房屋稅	0000000000 房屋稅 稅額試算	0000000000 房屋稅 稅額試算
頁面截圖					
遇到的狀況	1. 輸入 0000000000，馬上在頁面上看到房屋稅，真快。	1. 進來就看到房屋稅的相關資料	1. 我想知道我家的房屋稅大概是多少錢，往下滑滑看，就看到稅額試算。	1. 點進來看，就說算算看你家的房屋稅多少錢，正好是我想要知道的。	1. 左邊有一個房屋稅專區可以點進去看，不過我看到下面有一行，可以直接進入試算

況 或 問 題					
------------------	--	--	--	--	--

頁 面 名 稱	0000000000 房屋稅 稅額試算	0000000000 房屋稅 稅額試算	0000000000 房屋稅 稅額試算 年份與構造	0000000000 房屋稅 稅額試算 年份與構造	0000000000 房屋稅 稅額試算 年份與構造
頁 面 截 圖					
遇 到 的 狀 況 或 問 題	1. 字好大,看得真清晰真舒服。 這邊跟我說房屋稅額的公式,是這樣算出來的。	1. 有兩個選擇,我不知道我家的房屋課稅現值,點右邊的先算房屋課稅現值看看。	1. 我知道房屋的年份,構造就要想想。	2. 先填建築完工的日期,我不是很確定完工的日期,就寫交屋日期。	1. 點下去確認經歷年數,右邊跑出來14年。

頁 面 名 稱	0000000000 房屋稅 稅額試算 年份與構造	0000000000 房屋稅 稅額試算 年份與構造	0000000000 房屋稅 稅額試算 年份與構造	0000000000 房屋稅 稅額試算 年份與構造	0000000000 房屋稅 稅額試算 地段與面積
頁 面 截 圖					
遇 到 的 狀 況 或 問 題	2. 構造別我不是很確定 我家這種大樓算那一種 構造,前面四種看起來都 滿像的。不知道算出來的 稅金會不會差太多。	1. 用途比較單純,因為我 們家就是自住。	1. 樓層高度我家是 3 米。	2. 寫總樓層數,按下確認 核定單價,就跑出一個 4800 元,這個是指我家 房屋現值的什麼單價? 是每一坪嗎?	1. 按下一步就換到地段 與面積了

頁 面 名 稱	0000000000 房屋稅 稅額試算 地段與面積	0000000000 房屋稅 稅額試算 地段與面積	0000000000 房屋稅 稅額試算 地段與面積	0000000000 房屋稅 稅額試算 使用情況	0000000000 房屋稅 稅額試算 使用情況
------------------	------------------------------------	------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

頁面截圖					
遇到的狀況或問題	1. 選我家在哪一區	2. 選路段，按確認地段率，出現110%，這是指上漲10%的意思嗎？	1. 房屋面積，還好有幾坪可以填，不然我不太確定平方公尺，還要換算會很麻煩。	1. 好快，到下一個步驟了。	1. 我家都是自住，很好選。

頁面名稱	0000000000 房屋稅 稅額試算 試算結果	0000000000 房屋稅 稅額試算 試算結果					
頁面截圖							

遇到的狀況或問題	1. 按下一步，房屋的預估現值就出來了。	1. 我以為還要回到前面去算房屋稅是多少，結果往下滑，連房屋稅的預估稅額都算出來了，真好。					
----------	----------------------	---	--	--	--	--	--

測試者 4：

頁面名稱	「0000000000」首頁	「房屋稅預估稅額試算」頁面	「房屋稅差別稅率(俗稱國房稅)專區」頁面	「國房稅 2.0 專區」頁面
頁面截圖				

遇到的狀況或問題	1. 進入首頁，很快在網頁滾動式項目中找到「稅額試算」	1. 很快到了「稅額試算」專區，因為想了解房屋稅相關資訊，所以先點選了房屋稅專區，專區主題的分類很明顯清楚，但是內容部分有點不明所以，例如「房屋稅行事曆」跟「罰則」內容就非常簡單，「徵收稅率及罰則」內容就全是法條字多又小(就算知道法條就字多，不免覺得不易閱讀理解)	1. 不太明白為何要分國房稅 1.0 跟 2.0 專區，覺得現在適用的制度是 2.0 不是就放現行制度就好，還放舊制 1.0 的用意為何	1. 進入該頁面後，發現所有項目蠻多都是 PDF 的字檔內容，有的都是法條的字，有的則是宣導的 PPT 轉成內容(包含 Q&A 中的國房稅 2.0 常見問答、懶人包)，內文也都排版過了，覺得應該可以放成是網頁內容，比較方便瀏覽，整體內容上是豐富的
				2. 宣導內容也不乏使用外部資源(例如:財政部的房務稅 2.0 網頁)

頁面名稱				
	「呼叫 AI 小幫手」首頁	「房屋稅預估稅額試算」之「已知道房屋課稅現值」頁面	「稅額試算」頁面	「房屋稅預估稅額試算」之「不知道房屋課稅現值」頁面

頁面截圖				
遇到的狀況或問題	1. 1. 測試一下「呼叫 AI 小幫手」專區，連到地方稅智慧客服，得知上班時間可以有專人文字客服服務及真人服務(因非上班時間沒有測試此功能)，右邊也有小各式的線上詢問功能，覺得有線上客服服務蠻便民的	2. 1. 進入該專區的「已知道房屋課稅現值」，進行稅額試算，在網頁明顯處就直接告知要準備的文件(例如: 查看最近一期的房屋稅稅單或先到本局各分局申請房屋稅籍證明書)，以便等下的試算是友善的	1. 左方欄位輸入資料後，右方會同時出現動態資料，是清楚的，但是只有 2 項要輸入，覺得這個功能有點多此一舉(後來發現不知房屋課稅現值時需要資料多，公式就會比較複雜)，而且只是單純 $AXB=C$，覺得沒必要再用公式去試算	1. 輸入資料很在動態區或是換算都能即時反應
			2. 另外依據先行研究的稅率內容，2.0 新制應該是全國歸戶，對於該網頁試算的公式(沒有包含持有其他戶數)是否正確存有疑問，但因為非上班時間沒辦法直接詢問計算方式是否正確	2. 仍然沒有考量全國歸戶，去設計試算的公式，是否正確存有疑問

			3. 但對於試算公式的顯示方式與綜所算的樣式蠻有一致性，覺得很清楚	
--	--	--	-----------------------------------	--

測試者 5：

頁面名稱	首頁	進入第二層首頁	開始瀏覽上排的列表
頁面截圖			
遇到的狀況或	一開始以為這是首頁，但看起來又不像首頁，第一時間快速視覺搜尋的感受不像一般想像中的首頁，直覺上看起來沒甚麼特別的東西，沒甚麼可以點選的(雖然有，但直覺會覺得沒有)，右上角還有一個進入首頁	這邊看起來就比較像一般認知的首頁。	第一個是”分眾導覽”，只要把滑鼠滑到分眾導覽就可以出現各種選項，視覺瀏覽掃視一下就可以看到”線上試算稅額”就可以點選。

問題			
----	--	--	--

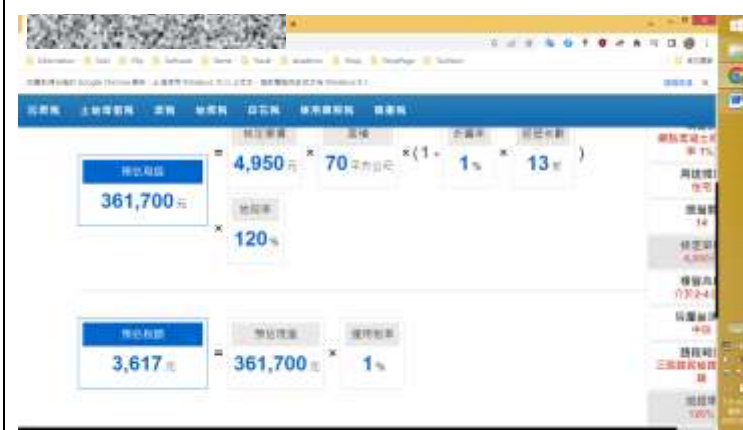
頁面名稱	點選線上試算稅額	點選房屋稅後，繼續往下拉就可以看到稅額試算	繼續點入稅額試算
頁面截圖			
遇到的狀況或問	點選線上試算稅額後，往下拉就可以看到各種稅，其中一項是房屋稅。	點選房屋稅後，列表項目有點多，要花幾秒找一下到底哪裡可以試算稅額，要繼續往下拉才可以看到稅額試算。	繼續點入稅額試算就可以看到進入試算。

題			
---	--	--	--

頁面名稱	進入試算	繼續試算	點選下一步繼續試算
頁面截圖			
遇到的狀況或	進入試算後有分已知房屋課稅現值和不知道房屋課稅現值兩個選項可供民眾選擇，意思也很清楚明瞭，所以民眾如果不知道就選不知道。	因為一般民眾不是很知道房屋稅的計算方式，所以點選進入後第一個就要輸入建築完成年月會疑惑一下，而且框框旁邊又有一個確認經歷年數，第一時間會疑惑那個框框是要輸入民國還是先輸入年份，最	我以為下一步就沒了(預期會看到試算結果但沒有)，結果還要繼續繼續填寫房屋資訊，還要選區域和路段，填到面積時會有點搞不清楚平方公尺和坪，以為是要填房屋的

問題		後才想說完成年月，應該是輸入年份。然後填寫年月時還有格式限制，一開始沒有注意看到下面的注意事項-要填民國年 3 碼+月份 2 碼，結果我填成民國/月份的格式。不過填錯系統會告訴你，就再改回來就好了，然後點選確認經歷年數後，就會知道房屋的屋齡。 填完屋齡後繼續一項項點選自己房屋的相關資料，填完相關資訊後就可以點選確認核定單價。然後繼續下一步。	坪數大致範圍，後來才發現是不同面積單位而已。
----	--	---	------------------------

頁面名稱	還要繼續點選使用情形	得到試算結果
------	------------	--------



我以為算完了，但又還沒，還要選使用情形和自己有幾棟房子。然後點選下一步。

最後才會出現試驗算結果知道自己大約要繳多少房屋稅。完成。

設計專家：

頁面名稱	首頁前導頁	房屋稅預估稅額 試算頁面	房屋稅預估稅額 試算頁面 (進入試算)	開始試算 (年份與構造)	開始試算 (地段面積)	開始試算 (使用情形)	試算結果頁
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	狀況 1：快捷服務第一項類別容易點不到	狀況 1：看不出呼架 ai 小幫手要做什麼	狀況 1：首次瀏覽發現要先知道房屋課稅現值才能計算，因為不知道上一期房屋稅稅單，所以選擇先估算課稅現值，在估算稅額	狀況 1：不確定不確定建築完成年月，好奇什麼資料能夠知道這個資訊 狀況 2：構造別，專有名詞太多，感覺有建築完成的文件上會寫	狀況 1：再次確認藍色按鈕是否要點擊	狀況 1：下一步的頁面上滑跳轉互動讓人以為是要自行點擊上方順序進到下一步。	狀況 1：複製了預估現值沒有發現已完成試算，感覺步驟沒有完成
	狀況 2：第一項分類一開始先選了稅額服務，後來看到試算才改到試			狀況 3：不太清楚核定單價是什麼，看起來跟房子很沒關聯	狀況 2：不確定房屋面積		狀況 2：回上一頁的按鈕讓人困惑，以為會回到房屋稅預估稅額

	算			狀況 4：沒有按到 確認年數無法確 認下一步，感覺 不像確認			試算頁面（進入 試算）