

國家發展委員會

109 年度政府網站易用性測試建議報告

○○縣稅務局-申請補發使用牌照稅繳款書

執行單位：中華民國資訊軟體協會
中華民國 109 年 12 月

目錄

一、 緣起.....	1
二、 目的.....	1
三、 測試方法.....	2
四、 測試需求.....	2
五、 測試服務流程.....	3
六、 測試成員背景.....	3
七、 測試結果分析.....	4
八、 建議方案.....	11
九、 結語.....	17
附件一：測試紀錄表.....	18

表目錄

表 1：關鍵步驟遇到的困難及使用行為.....	4
表 2：系統易用性量表.....	5
表 3：網站服務優化順序.....	17

圖目錄

圖 1：「申請補發使用牌照稅繳款書」服務流程關鍵步驟.....	3
圖 2：使用者難以分辨各類線上服務.....	7
圖 3：各種稅務的線上申辦項目複雜.....	8
圖 4：視覺層級不明顯.....	8
圖 5：未於適當時機點給予使用者清楚的提示.....	9
圖 6：使用者缺乏明確的規範.....	10
圖 7：項目內容分類之參考圖示.....	12
圖 8：加強連結的意象.....	12
圖 9：多元的接觸點與入口.....	13
圖 10：跑馬燈參考圖示.....	13
圖 11：簡明視覺化呈現流程.....	14
圖 12：高鐵訂票通知範例.....	15
圖 13：明確的書寫規範與提示.....	16

一、緣起

政府網站是機關在網路世界的虛擬門市，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)、效率性(Efficiency)與滿意度(Satisfaction)。簡言之，使用者在使用機關的服務時，是否有滿足使用者的目標，使用情境是否具有有效性及效率性，即為易用性。易用性測試即是測試上述三個面向之內容，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(以下簡稱本會)於109年設立政府網站易用性測試群眾外包(Crowdsourcing)服務，以出生、就學、就業、就養、終老、醫療、交通等與民生常用上線網站為推動標的，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。

二、目的

機關經由政府網站易用性測試群眾外包(Crowdsourcing)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：使用者中心設計建議（草案）。易用性測試為執行步驟的關鍵任務之一，經常被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)說明測試的目的與注意事項：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需過度準備與檢視網站任務，同時測試過程需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。

四、測試需求

(一)基本資料

1. 申請單位：○○縣稅務局資訊科
2. 申請時間：109年8月10日
3. 網站名稱：○○縣稅務局
4. 網址：密
5. 網站目標族群：○○縣使用牌照稅納稅義務人

(二)測試標的

1. 服務名稱：申請補發使用牌照稅繳款書
2. 服務目的：節省民眾時間，以網路代替馬路，減少臨櫃辦理
3. 測試目的：想瞭解目前網路申請服務，民眾操作是否便利，順利完

成民眾申辦事項

4. 預期完成操作時間：3 分鐘

5. 預期服務產出：民眾完成線上申辦表單後，會在視窗顯示申辦完成，並且會提供線上申辦單號，供民眾日後網頁查詢申辦進度

五、測試服務流程

目前服務流程須操作 5 個關鍵步驟，如下圖 1。

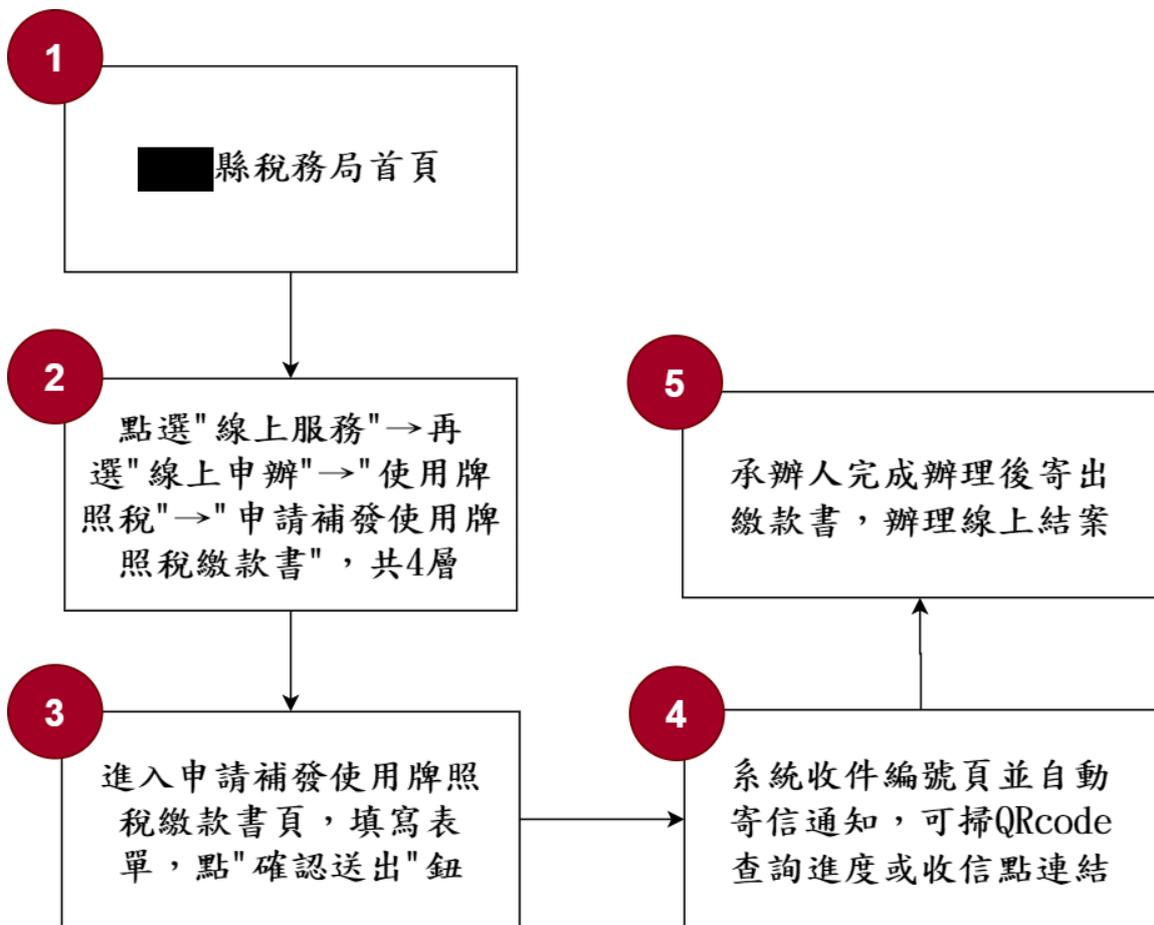


圖 1：「申請補發使用牌照稅繳款書」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

依測試需求網站目標族群為○○縣使用牌照稅納稅義務人，測試員以○○縣居民為主，其它為輔。2 位一般民眾與 1 位 UX 設計師進行機關網站

易用性測試，科技程度高，平常皆慣用電腦和智慧型手機聯絡與工作相關事務。

(一)測試者 1：女性、23 歲、學生、○○縣人臺南求學電機資訊系、未使用過該網站，一天使用電腦 4~5 小時。

(二)測試者 2：女性、31 歲、設計人員、宜蘭人臺北工作、未使用過該網站，一天使用電腦 6 小時以上。

(三)測試者 3：女性、30 歲、UX 設計師、未使用過該網站，一天使用電腦 6 小時以上。

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。

表 1：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	需注意的狀況
1	○○縣稅務局首頁	無	無	無
2	點選「線上服務」，再選「線上申辦」，「使用牌照稅」，申請補發使用牌照稅繳款書，共四層	選單命名讓使用者混淆。	無	無
3	進入申請補發使用牌照稅繳款書頁，填寫表單，點「確認送出」鈕	無	無	1. 表單上方有文字敘述告知申辦流程。 2. 填寫表單時，使用者不確定應繳年度要填西元年還是民國年。
4	系統收件編號頁並自動寄信通知，可掃 QR-code 查詢進度或收信點連結	無	顯示案件編號，並提供 QR-code 查詢案件進度。	沒有寄出 Email 的提醒。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
5	承辦人完成辦理後寄出繳款書，辦理線上結案	無	無	無

2. 測試者操作此服務時間較機關單位預期多 1 分鐘

完成平均時間：4 分鐘

- (1) 測試者 1：4 分 12 秒。操作中有 1 個問題，可以自行解決。填寫表單過程，不確定申請年度應該填西元年或是民國年。
- (2) 測試者 2：3 分 50 秒。操作中有 11 個問題，可以自行解決。
- (3) 測試者 3：3 分 5 秒。操作中有 1 個問題，可以自行解決。

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 46.7 分(詳參表 2)。

使用者的感受來自於使用網站完的總體印象，此測量為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 分數均值为 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。

表 2：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
1	我想我會願意經常使用這個網站。	3	1	3
2	我覺得這個網站過於複雜。	3	5	2
3	我認為這個網站很容易使用。	4	5	5
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	3	5	1
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	3	1	2

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>、<https://reurl.cc/j5Wkpp>

序	問題	測試者 1 評分	測試者 2 評分	測試者 3 評分
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	3	5	2
7	我可以想像大部份的人很快就可以學會使用這個網站。	4	1	4
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	4	5	3
9	我很有自信能使用這個網站。	5	1	5
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	2	5	3
總分		60	10	70
分數均值		46.7		

(二) 關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一)，整理出 3 項關鍵議題。

1. 使用者與政府單位對語彙的認知不同

(1) 使用者難以分辨各類線上服務

○○線稅務局網站的主選單「線上服務」下包含了「線上申辦」、「線上查詢」、「線上試算」、「線上代書」、「線上預約」、「線上客服」，如下圖 2，使用者僅能從其中的「申辦」、「查詢」、「試算」、「代書」、「預約」、「客服」理解涵義；然而使用者需要更多文字敘述或說明以理解政府單位想提供的服務。



圖 2：使用者難以分辨各類線上服務

(2) 各種稅務的線上申辦項目複雜，辨識度低

- A. 以測試任務的使用牌照稅為例，可進行線上申辦的項目眾多，如圖 3；使用者並不理解稅收的業務，需要逐條查找項目，然而目前大致的命名模式為「申請 + (動作) + 使用牌照稅 + (書表類型)」，因此，使用者在瀏覽時會看到不斷重複的「申請」與「使用牌照稅」，致使閱讀理解的困難度增加。
- B. 多數使用者的認知會認為點選項目就能連結到表單，目前網站的呈現方式卻是在後方提供「電腦」圖示，會讓使用者感到困惑；是否需要連結到其他的系統？

使用牌照稅

稅別	項目	本局	稅務E網通
使用牌照稅	申請更正使用牌照稅繳款書身分證統一編號	☑	
	申請核發使用牌照稅繳納證明	☑	
	申請/變更轉帳繳納通知及證明以電子方式傳送	☑	
	申請核發使用牌照稅當期轉帳納稅證明	☑	
	災害損失減免使用牌照稅	☑	
	申請更正使用牌照稅繳款書寄送地址(僅限車籍設於臺北市、桃園市、新竹市、高雄市、連江縣及金門縣之車主)	☑	
	申請身心障礙者使用牌照稅免稅	☑	☑
	申請補發使用牌照稅繳款書	☑	☑
	申請使用牌照稅退稅	☑	☑
	申請使用牌照稅一般免稅	☑	☑

圖 3：各種稅務的線上申辦項目複雜

2. 視覺層級不明顯，使用者不易查找資訊

- (1) 「線上服務」是使用者主要的使用項目，目前係提供以主選單作為管道，然而「線上服務」與其他次要的功能如「公告欄」、「交流園地」等並列，其中並無主次之區分，如圖 4。
- (2) 缺乏其他鮮明的管道讓使用者能更快速地觸及目標資訊，雖然首頁上也有「熱門焦點」區塊，但並不明顯。使用者進入網站後，無法快速、直覺地找到申辦項目。



圖 4：視覺層級不明顯

3. 表單介面缺乏給予使用者的輔助

(1) 未於適當時機點給予使用者清楚的提示

- A. 線上申辦表單的標題下方具備了申請的說明，讓使用者在填寫表單前先進行閱讀以了解表單填寫與送出申辦流程，然而使用者可能無法有耐心或快速的理解該說明，使用者需要透夠過更加簡短扼要的呈現方式快速掌握重點。
- B. 填寫表單的過程中，使用者缺乏填寫聯絡電話格式的提示，而是完成表單時才會在備註看到，導致使用者可能需要回頭修改欄。
- C. 系統在表單送出後提供了查詢進度用的 QR-code 和 Email，卻未在完成頁予以完備的提醒，故可能導致使用者遺漏該資訊（如圖 5）。

申請補發使用牌照稅繳款書

請填妥下列申請表單內各欄位之詳實資料，如登入資料有誤，請先行修正或按清除鍵後重新登入正確資料；如確認無誤請按確認後寄出鍵。我們收到您的申請事項，於網頁上會給您確認收件的訊息；並且在辦理完竣後，會以正式公文將辦理結果郵寄到您的通訊地址。

(必填)申請(納稅義務)人姓名：	請輸入申請(納稅義務)人姓名
(必填)您的身分證/統一編號：	請輸入身分證/統一編號
(必填)戶籍地址：	請輸入戶籍地址
(必填)通訊地址：	<input type="radio"/> 同戶籍地址 <input type="radio"/> 不同於戶籍地址 請輸入通訊地址
(必填)e-mail：	請輸入電子信箱
(必填)聯絡電話：	* 擇一必填 電話(住家)：請輸入住宅聯絡電話 電話(公司)：請輸入上班聯絡電話 手機：請輸入手機
(必填)繳款書應繳年度：	請輸入繳款書應繳年度
(必填)汽(機)車牌照號碼：	請輸入汽(機)車牌照號碼
(必填)驗證碼：	 請填入驗證碼 (請填入驗證碼，內容為5碼數字) 如無法看到圖中文字，請點 Email 超連結，並請勿更新此頁面。

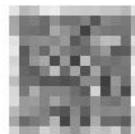
備註：上列每一框格均應填入資料。連絡電話如屬外縣市應加區域號碼後加"-", 如有分機號碼亦同。例如：089-123456-1234

確認送出

申請補發使用牌照稅繳款書

您此次的收件編號為：[REDACTED]

您的申請資料已經收到，將由專人儘快為您處理與服務，謝謝。



請用手機掃描QR-code查詢案件進度。

圖 5：未於適當時機點給予使用者清楚的提示

(2) 使用者缺乏明確的規範，亦無可選擇的方案

填寫表單的過程，表單的部分欄位並無註明格式範例，可能造成使用者輸入的格式錯誤而無法順利送出填寫的資料，例如第一點所提及的聯絡電話（概略的備註於表單下方）、繳款書應繳年度、汽(機)車牌照號碼(如圖 6)。

申請補發使用牌照稅繳款書	
請填妥下列申請表單內各欄位之詳實資料，如登入資料有誤，請先行修正或按清除鍵後重新登入正確資料；如確認無誤請按確認後寄出鍵。我們收到您的申請事項，於網頁上會給您確認收件的訊息；並且在辦理完竣後，會以正式公文將辦理結果郵寄到您的通訊地址。	
(必填)申請(納稅義務)人姓名：	請輸入申請(納稅義務)人姓名
(必填)您的身分證/統一編號：	請輸入身分證/統一編號
(必填)戶籍地址：	請填入戶籍地址
(必填)通訊地址：	<input type="radio"/> 同戶籍地址 <input type="radio"/> 不同於戶籍地址 請填入通訊地址
(必填)e-mail：	請輸入電子信箱
(必填)聯絡電話：	* 擇一必填 電話(住家)：請輸入住宅聯絡電話 電話(公司)：請輸入上班聯絡電話 手機：請輸入手機
(必填)繳款書應繳年度：	請輸入繳款書應繳年度
(必填)汽(機)車牌照號碼：	請輸入汽(機)車牌照號碼
(必填)驗證碼：	 請填入驗證碼 (請填入驗證碼，內容為5碼數字) 如無法看到圖中文字，請點 Email 認證碼 ，並請勿更新此頁面。
備註：上列每一框格均應填入資料。連絡電話如屬外縣市應加區域號碼後加"-", 如有分機號碼亦同。例如：089-123456-1234	
<input type="button" value="確認送出"/>	

圖 6：使用者缺乏明確的規範

八、建議方案

〇〇縣稅務局「申請補發使用牌照稅繳款書」為提供〇〇縣使用牌照稅納稅義務人之服務，根據測試結果分析的 3 項關鍵議題「使用者與政府單位對語彙的認知不同」、「視覺層級不明顯，使用者不易查找資訊」及「表單介面缺乏給予使用者的輔助」，整理出 5 項建議方案，詳細說明如下：

(一)調整各類線上服務的命名方式

使用者在閱覽選單名稱時，需要更多文字敘述或說明以理解政府單位提供的服務內容，建議採取的命名模式為「名詞（描述服務內容）＋動詞（使用者的行動）」，更精準的描述服務內容。使用者能更精確理解詞彙，進而採取有效準確的行動。範例如下：

1. 「線上申辦」調整成「稅務申辦」
2. 「線上查詢」調整成「綜合查詢系統」
3. 「線上試算」調整成「稅金試算」
4. 「線上代書」調整成「代書列印」
5. 「線上預約」調整成「申請項目預約」
6. 「線上客服」調整成「Skype 客服」

(二)簡化申辦項目名稱，並加以分類；優化其連結的呈現形式

1. 調整命名模式為「動作描述＋表單類型」

使用者選擇選單時，希望能以簡明易懂與方式辨識項目內容，使用者已經知道自己所在的頁面為使用牌照稅，故無需每個項目名稱都不斷重複「申請」與「使用牌照稅」，項目命名的部分建議將模式改為「表單類型＋動作描述」，去除掉「申請」與「使用牌照稅」重複的詞彙。如下方建議：

- (1) 「申請更正使用牌照稅繳款書身份統一編號」調整成「繳款書身份統一編號更正」。
- (2) 「申請核發使用牌照稅證明」調整成「牌照稅證明核發」。

2. 提供使用者分流後的資訊，將項目內容分類

建議分成三類申請內容的類型：第一類—更正與變更、第二類—核發與補發、第三類—減免與退稅，協助使用者更有效率的找到其所需有的項目。版面的部分建議修改如下圖 7。

使用牌照稅 - 線上申辦		
更正・變更 使用牌照稅	核發・補發 使用牌照稅	減免・退稅 使用牌照稅
<ul style="list-style-type: none">➢ 繳款書身份統一編號更正➢ 繳款書寄送地址更正➢ 轉帳繳納通知及證明以電子方式傳送變更	<ul style="list-style-type: none">➢ 繳納證明核發➢ 繳款書補發➢ 當期轉帳納稅證明核發	<ul style="list-style-type: none">➢ 災害損失減免➢ 身心障礙者免稅➢ 退稅申請➢ 一般免稅申請

圖 7：項目內容分類之參考圖示

3. 優化頁面中連結呈現形式

使用者期待更直覺的連結呈現形態，建議刪除後方表格的連結圖示，並在表單名稱直接加入超連結，以文字即代表連結方式呈現，並在連結前方加入「>」的圖示符號，加強此處連結的意象，參考下圖 8。

- 繳款書身份統一編號更正
- 繳款書寄送地址更正
- 轉帳繳納通知及證明以電子方式傳送變更

圖 8：加強連結的意象

(三)提升視覺層級資訊辨識度，並增加多元入口

「線上服務」是使用者主要的使用項目，使用者期待能有清楚的入口與明確的引導，以降低查找搜尋項目位置的行為成本，依此提出兩點建議修改方向：

1. 將線上服務項目的視覺層級調高，以較大的版面以及相對顯眼的方式呈現。
2. 提供多元的接觸點與入口，引導民眾更有效率的察覺項目管道，增加「右側快速選單列、App Icon 形態的便民選單設計、常態置於主選單列上方的申辦按鈕」（如圖 9）。



圖 9：多元的接觸點與入口

3. 建議降低視覺雜訊，以簡單清楚的相片替換首頁大圖，使用者辨識圖像與文字時，會期待圖像與文字間有明確清楚的界線，公告提醒文字的跑馬燈另以獨立的空間呈現；與 Banner 直接區隔(如圖 10)。

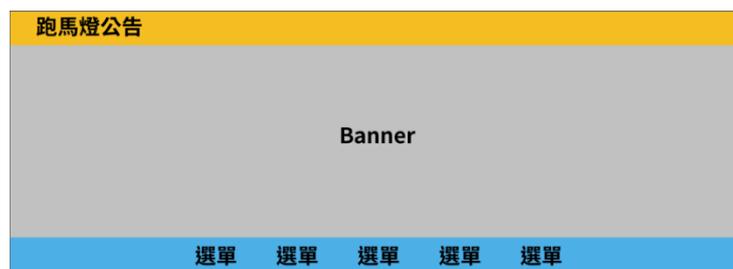


圖 10：跑馬燈參考圖示

(四) 視覺化資訊內容與提示申辦的後續步驟

1. 簡明扼要、視覺化呈現流程

使用者在操作複雜的表單時，會希望先預期後續的步驟與結果，以降低心理上的壓力與負擔。請參考 UCD 「草案 2-1-3 協助使



圖 11：簡明視覺化呈現流程

用者完成事前準備」，透過簡明易懂的方式介紹申辦步驟，協助使用者準備完成服務申辦的資料。故建議參考圖 11 呈現方式，將目前的資訊內容改以視覺化的方式作呈現。

2. 明確提示使用者申辦的後續步驟

(1) 請參照 UCD 草案 2-1-6 提供申辦進度查詢與 2-1-8 主動通知完成服務申辦。使用者申辦後會需要知道自己文件的申辦進度及受理的狀態，此時任務尚未完成，系統操作中與系統操作後的使用經驗需要連貫，多數使用者在申辦文件送出後，傾向於不會再回到原網站去追蹤申辦進度，而是透過個人信箱與手機等個人管道中查看申辦結果。

(2) 建議網站提供使用者多種查詢進度的方式，如「1. 寄送 Email 至個人信箱、2 .QR code 或連結提供進度查詢、3. 寄送簡訊通知至個人手機。」，並於上述的方式中明確描述後續步驟與結果，請參考下圖 12 的高鐵訂票通知簡訊、高鐵訂票

通知 Email。



❗ 紙本強制證寄達約須7~10個工作天，若您有驗車需求，請提早投保，或最快可於保單成立3個小時後，至國泰產險官網下載強制險電子式保險證。
如您急需索取「紙本強制證」，請就近至本公司各分支機構臨櫃辦理，以免郵寄耽誤時間。

以下欄位均為必填，請依真實資料填寫，方能提供您正確的保費資訊。

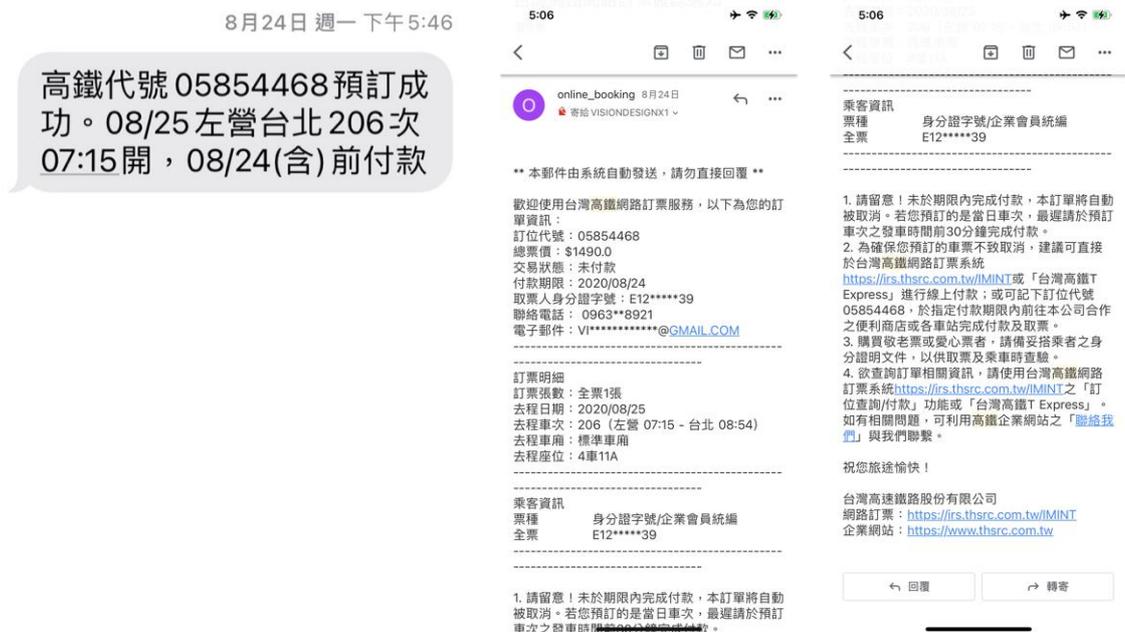


圖 12：高鐵訂票通知範例

(五) 給予使用者明確的書寫規範與提示

1. 使用者撰寫資料時會依照自己過去的習慣撰寫資料內容，並不一定會依照系統的預設的方式。
2. 請參照 UCD 草案 2-1-5 協助使用者順利地申辦服務，若使用者填

寫表單時系統有填寫格式與規範，建議將規範與注意事項直接標註於表格旁，逐步引導使用者按格式填寫(如圖 13)。

國泰產險
Cathay Century Insurance

1 車籍資料 2 選擇商品 3 資料填寫 4 資料確認 5 線上繳費 6 投保完成

❗ 紙本強制證寄達約須7-10個工作天，若您有驗車需求，請提早投保，或最快可於保單成立3個小時後，至國泰產險官網下載強制險電子式保險證。
如您急需索取「紙本強制證」，請就近至本公司各分支機構臨櫃辦理，以免郵寄耽誤時間。

以下欄位均為必填，請依真實資料填寫，方能提供您正確的保費資訊。

車主資料 (行照上的車主) [帶入應續保車輛](#) [帶入我的車輛資料](#)

車主身分別

自然人 法人(公司車)

車主證件號碼
(身分證/居留證)

請輸入資料!

車主出生日期

格式:0771122或771122

請輸入資料!

圖 13：明確的書寫規範與提示

以上 5 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 3 面向評估，列出網站服務優化順序如下表 3，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 3：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
使用者與政府單位對語彙的認知不同	1. 調整各類線上服務的命名方式	2	有效性 效率性
	2. 簡化申辦項目名稱，並加以分類；優化其連結的呈現形式	3	有效性 效率性
視覺層級不明顯，使用者不易查找資訊	3. 提升視覺層級資訊辨識度，並增加多元入口	1	有效性 效率性
表單介面缺乏給予使用者的輔助	4. 視覺化資訊內容與提示申辦的後續步驟	5	效率性
	5. 給予使用者明確的書寫規範與提示	4	有效性

九、結語

本易用性測試以評估網站服務流程現況為基礎，分析流程中之議題，並提出協助服務提供者與服務使用者省工、省時之建議。

以上建議方案提供○○縣稅務局「申請補發使用牌照稅繳款書」服務未來精進方向與設計參考，建議後續可會同利害關係人(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

(縮排)測試狀況數字與方框底色代表意義：1(白底色)→順利完成；2(黃底色)→有一些問題但可自行解決；3(紅底色)→無法完成，無法進入下一頁或是選錯

測試者 1：

頁面名稱	○○縣稅務局 首頁	申請補發使用牌照稅繳款書	申請補發使用牌照稅繳款書 完成畫面	線上申辦-進度查詢
碰到的狀況或問題	1. 可以很直覺地找到線上服務-線上申辦-使用牌照稅	2. 填寫申請表時沒遇到什麼大問題，但不確定申請年度應該填西元年或是民國	1. 完成申請後馬上就收到確認郵件了	1. 郵件內的連結可直接查看進度，簡單明瞭

測試者 2：

頁面名稱	首頁	繳稅服務頁	使用牌照稅	常用稅務 Q&A	線上預約	確認送出
碰到的狀況或問題	1. 很直覺的想說使用線上繳稅服務	2. 整個頁面看起來以為是繳款解說，以為底部會出現線上繳款或申請補繳的按鈕	2. 我直接想要找到線上繳款牌照稅，線上申辦跟預約有什麼差別？	1. 只限於使用牌照稅的 QA，但包含太多，不想看	1. 意外發現找到正確位置，有點開心。	1. 有收到確認資訊還不錯
碰到的狀況或問題		2. 意外發現左側圖片是可以點擊的，長得太像 logo 不知道可以點擊			2. 表單的名字會讓我混淆，不知道是只有公司身份才能填寫，還是個人？。	
碰到的狀況或問題		2. 點擊信用卡繳稅，又跳到空白頁面，感到困惑				

頁面名稱	首頁	使用牌照稅	pdf 檔案 牌照稅申請	便民服務	線上申辦
碰到的狀況或問題	1. 很直覺的想說使用線上繳稅服務	2. 我直接想要找到線上繳款牌照稅，線上申辦跟預約有什麼差別？	1. 單純看資料，沒什麼問題	2. 試著找尋跟有關牌照稅事宜，但都不清楚該選單的用意	2. 選單超級多層，我很難發現到補發兩字。
碰到的狀況或問題		2. 補發讓我認為應與發證件連結有關(如有申請表填單訊息)，但點進去只是說明			2. 選單命名容易讓我混淆

頁面名稱	申請補發使用牌照稅繳款	完成
碰到的狀況或問題	2. 表單的名字會讓我混淆，不知道是只有公司身份才能填寫，還是個人？。	1. 有 QR code 也收到信件回覆，覺得不錯！