政府網站UI/UX改造經驗分享

以報稅網站服務流程改造為例

Mark @ PDIS

公共數位創新空間

唐鳳政委辦公室、PDIS



- 報稅系統使用介面設計
- 新一代健保卡需求設計
- 災防資訊系統整合
- 法定傳染病系統需求訪談
- 傳染病接觸者系統協助
- 農委會菜價平台協助
- 其他大大小小的資訊服務協助...

需要協助，可以直接來信

hello@pdis.tw

或是可以用電話

02-3356-6577

▪ 跟朋友借電腦？

5月報稅季，愈來愈多人使用網路報稅，有民眾到「提點子」平台說「報稅軟體難用到爆炸」，網友附和說，用Mac網路報稅成功率低，不小心就做白工；財政部建議，「跟朋友借電腦」。



時代力量 NEW POWER PARTY 黃國昌

新聞來源：2017-05-03，中央社

05-10-106 09:31:37

-11:08 HD

PDIS

98%好評

但是，使用者評價來自於哪裡？

有成功報完稅的民眾們

PDIS

所以，這個系統真的難用嗎？

我們可以直接試試看

找使用者測一下

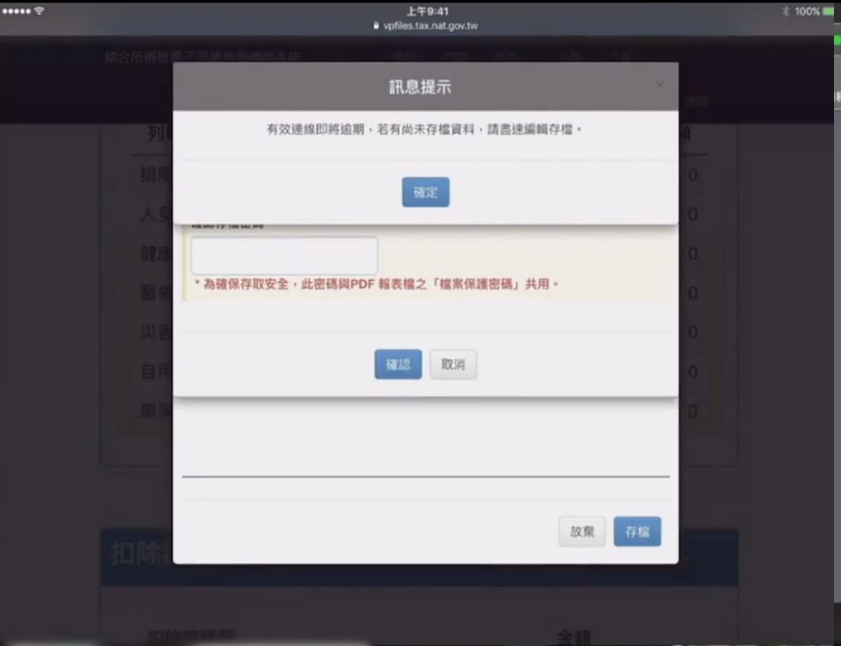
從身邊找也可以

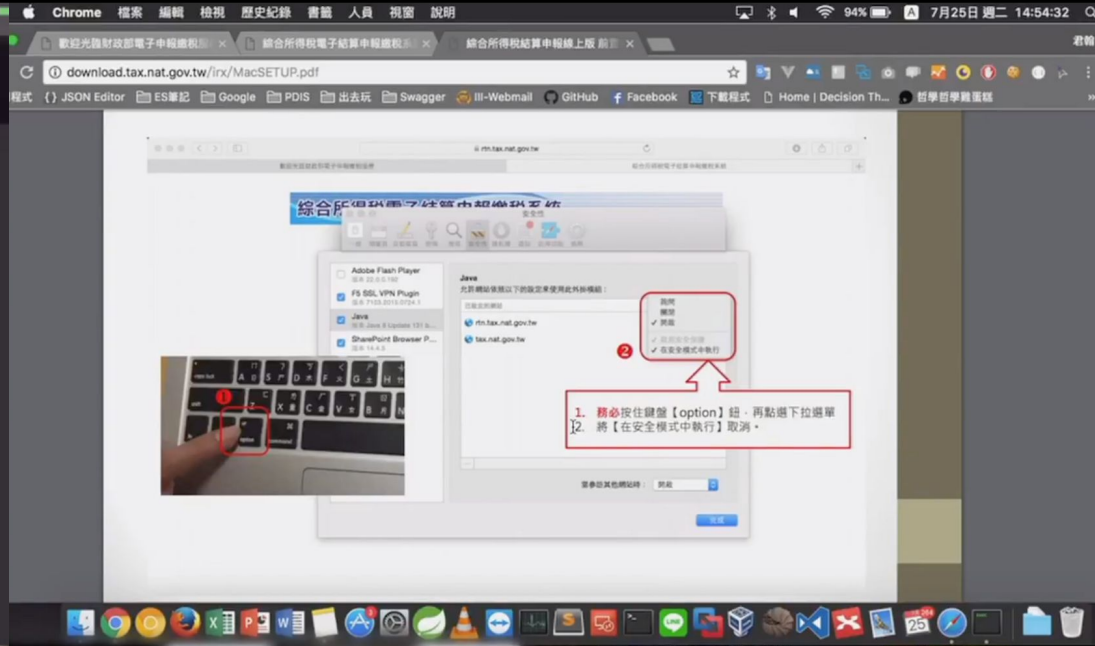
受測者 1 黃先生

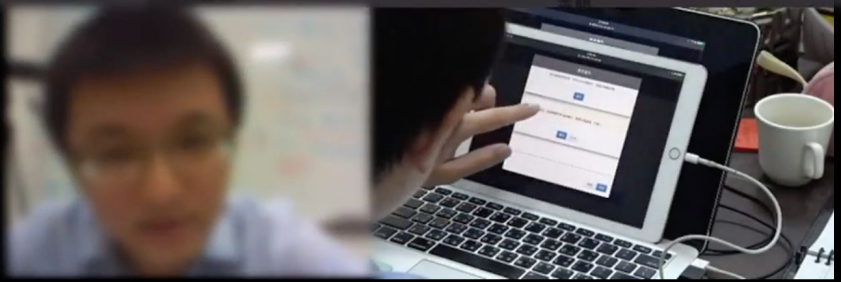
- 在政府上班
- 長期使用 mac
- 非資訊相關背景
- 都是用紙本報稅

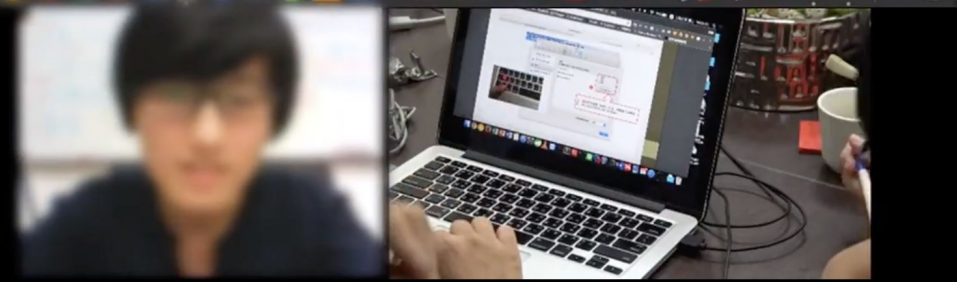
受測者 2 林小姐

- 設計師
- 長期使用 mac
- 有點資訊背景
- 從未有報稅經驗


上午9:41
vpfiles.tax.nat.gov.tw
100%
訊息提示
有效連線即將逾期，若有尚未存檔資料，請盡速編輯存檔。
確定
* 為確保存取安全，此密碼與PDF 報表檔之「檔案保護密碼」共用。
確認
取消
放棄
存檔


Chrome 檔案 編輯 檢視 歷史紀錄 書籤 人員 視窗 說明
94%
7月25日 週二 14:54:32
download.tax.nat.gov.tw/irx/MacSETUP.pdf
JSON Editor
ES筆記
Google
PDIS
出去玩
Swagger
III-Webmail
GitHub
Facebook
下載程式
Home | Decision Th...
哲學哲學雞蛋糕
Adobe Flash Player
F5 SSL VPN Plugin
Java
SharePoint Browser P...
1. 務必按住鍵盤【option】鈕，再點選下拉選單
2. 將【在安全模式中執行】取消。





難用的並非都是報稅系統

盤點難用的地方

能解決的地方

請別人解決的地方

- 戶號使用頻率低，準備困難
- 登入模式的說明不清楚，會選錯
- 「查詢碼」突然出現，不知道是什麼
- 不知道健保IC卡可以設定密碼
- 難以理解「扣除額」、「免稅額」
- 申報密碼用途、規則說明不清
- 教學文件太長
- 降低各種安全性設定與彈出警告
- 畫面太雜亂

PDIS

確定這個系統需要改善

各區國稅局跟長官都被說服了

那就開始著手改善吧

改善系統四階段

1. 列舉所有問題
2. 新介面設計
3. 可互動原型（prototype）
4. 改寫系統

PDIS

誰說難用，就找誰來

所以就是找民眾來囉

還有網路上罵很兇的人

記得要找專家陪同

民眾怎麼找？

要找誰？找多少？

怎麼樣算足夠？

總共有幾種人？

- 盤點使用情境
- 大陸地區收入、扶養、特殊扣除額、重構自用住宅 ... 等
- 總共 10 種人

怎麼找到這些人

- 打過客服電話的民眾
- 國稅局第一線輔導員
- 你身邊的同事(O)

透過公民工作坊搜集意見

PDIS

第零場:

- 請各區國稅局自己找人測一下

第一場:

- 根據問題, 再進一步擴展更多問題

第二場:

- 根據建議, 產出 wireframe

第三場:

- 可互動的 prototype, 測試流程

第一場工作坊

盤點問題，搜集建議

1. 操作系統逐步截圖、討論
2. 問題整理、歸類
3. 排優先順序

讓使用者來排順序找出重點

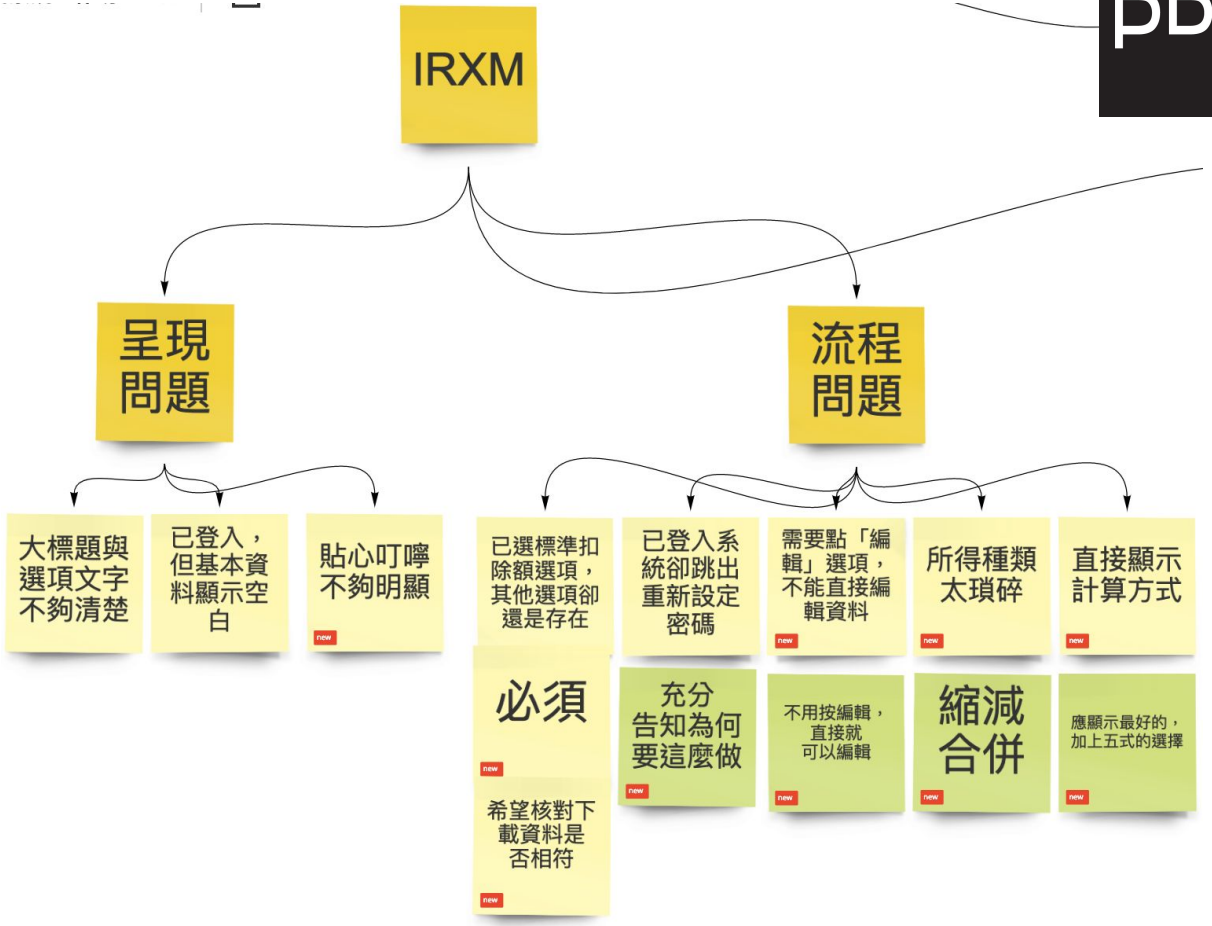
逐步截圖，盤點問題

PDIS

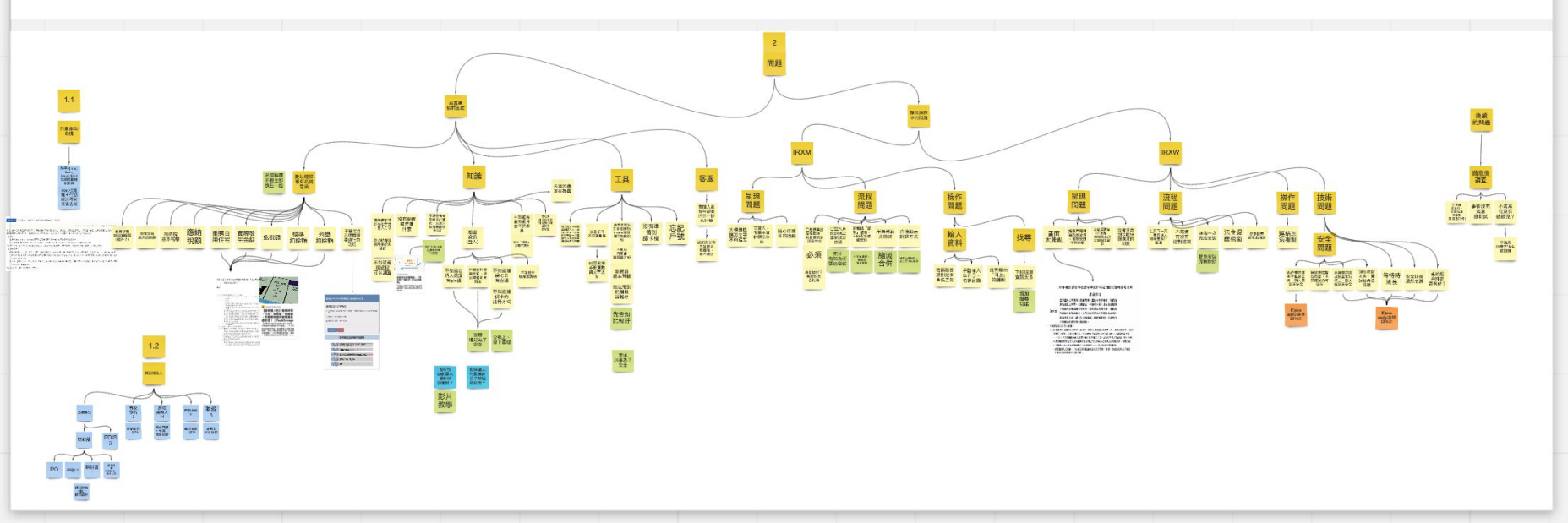
電子報稅MAC版本首頁	選擇任一種申報方式，停留在【Applet下載中同時檢查瀏覽器JVM Plugin中……請耐心等待】
	
問題：	問題：
1.USER一開始使用CHROME來找到這個頁面，不知要用SAFARI，以致後續無法使用(北國)	USER反應等待時間過久，而且不知道有沒有在跑，完全沒有任何提示，宜有適切圖示告知執行進度。(北國)
2.不知道健保卡如何註冊(北國)	
3.掃毒的頁面：可能會讓人誤解會不會是中毒了(北國)	建議：
4.P2P分享提示訊息：會讓人誤會，但USER不會因此做任何的程式移除(北國)	
5.HOT貼心叮嚀：用戶不會特別注意去看，一直到無法安裝JAVA時才會去看(北國)	

歸納問題

1. 列出所有問題
2. 歸納出抽象層
3. 想出解法



第一場工作訪盤點到的問題



第二場工作坊

想出解法，畫 wireframe

1. 針對問題，討論解法
2. 解法轉換成畫面
3. 讓民眾畫，專家協助

自己畫的畫面才有感情

專家畫的畫面才有可行

使用者自己改善的畫面

https://www.tax.nat.gov.tw





實際上會場是這樣





部分 wireframe 整理完長這樣

1. 報稅前置引導

   https://drive.google.com/file/d/0B5__0UbSrLmDalh1NG8yWU1mSUk/view

2. 報稅過程引導

   https://drive.google.com/file/d/0B5__0UbSrLmDTlBBb01ra1FMeWs/view

第三場工作坊

可互動原型，測試流程

1. 製作可互動原型
2. 實際操作題驗
3. 用的不順現場改

有專家在才有機會現場改



Sketch



inVision

製作可互動原型有很多方式

1. 專業設計師
    - AdobeXD
    - Sketch + inVision
2. 專業工程師
    - HTML + CSS + JS
3. 專業公務員
    - PowerPoint ???

一邊討論，一邊直接畫

系統檢查（不需讀卡機）
電腦環境 / 系統版本 / 時間檢驗

作業系統：	mac os	進度條	ok
瀏覽器：	safaria	進度條	未完成：建議.....
系統時間：	.....	進度條	ok

下一步：身份檢查

歡迎來到希望未來超好用線上報稅系統網頁

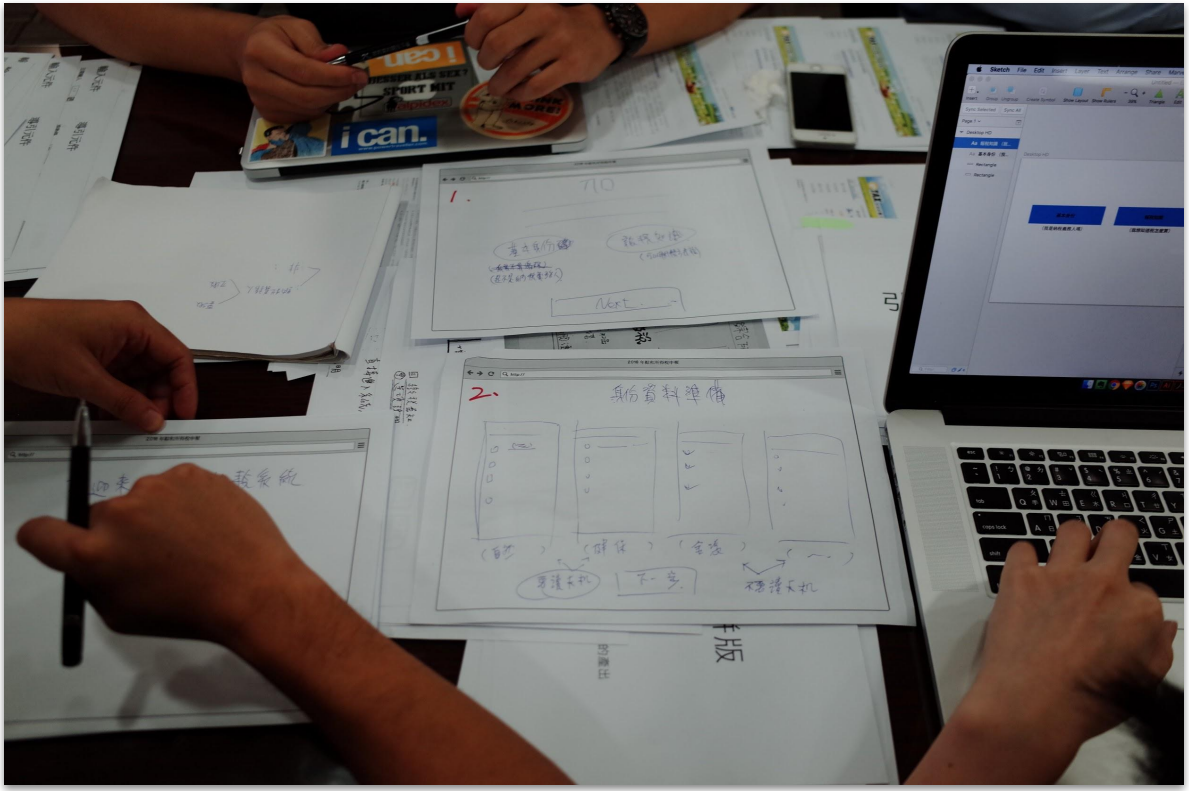
（我是納稅義務人嗎）

了解
納稅義務人資格

（我想知道稅怎麼算）

報稅知識

直接開始囉！



工作坊後

如何落實意見？

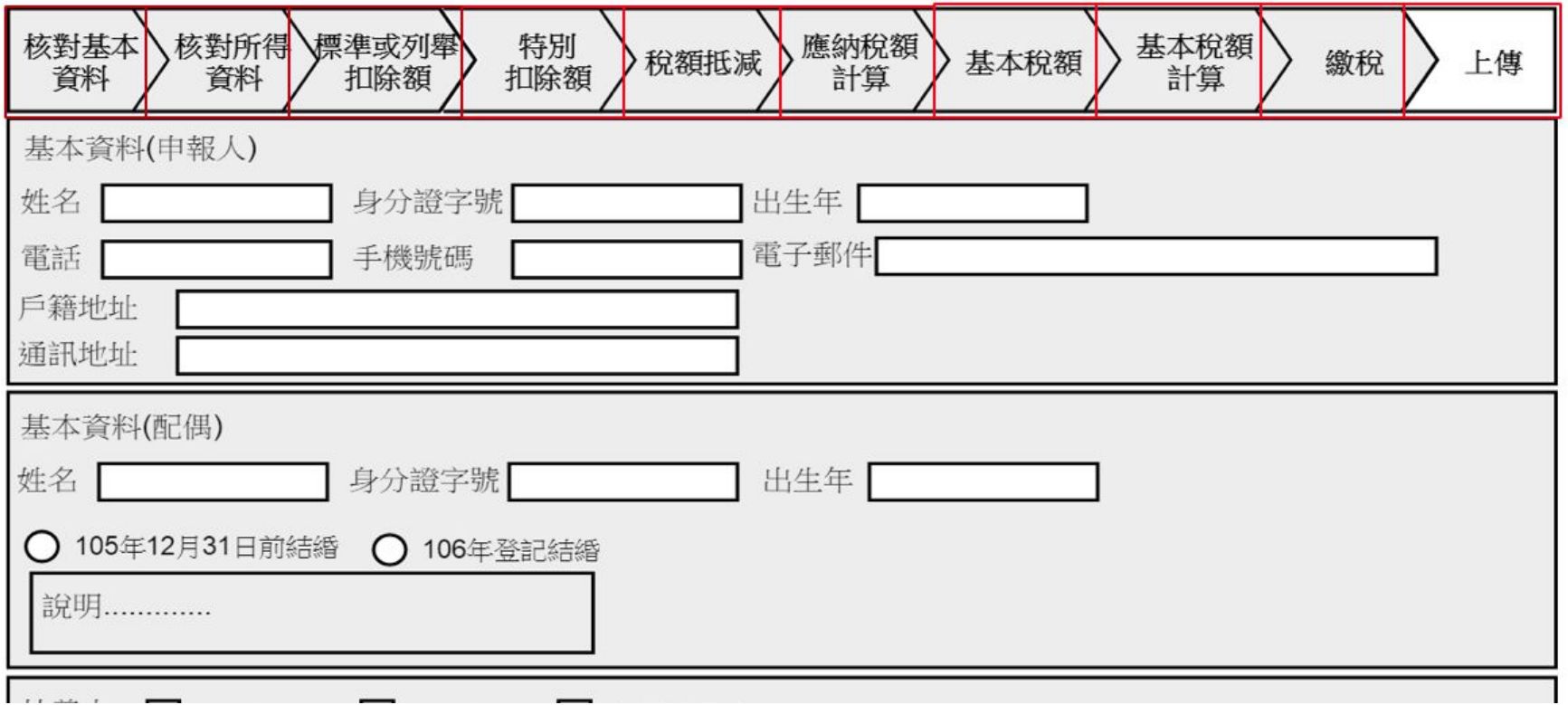
1. 設計結果並非照單全收
2. 擷取核心概念

廠商越早進場越好

核心概念保留，呈現方式改變

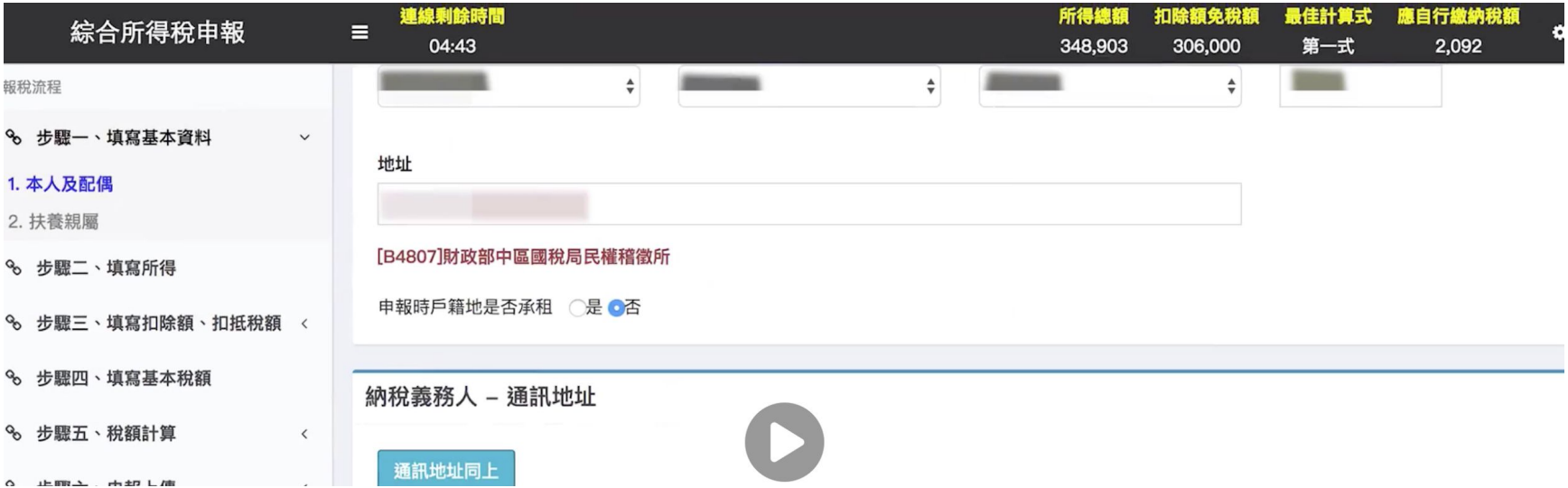


核心概念保留，呈現方式改變



核心概念保留，呈現方式改變

- 可是網頁寬度比較難掌控
- 保留核心概念「知道完整步驟」



新版報稅系統終於上線！

加班、計畫變更



PDIS

上線，就結束了嗎？

當然沒有，改變成真，持續發生(誤)

只有 Mac 能用，快速加上警語



設計發浪
Designsurfing

讚 追蹤 分享 ···

mac&linux系統與平板使用者專用報稅系統網站由此去
https://efile.tax.nat.gov.tw/irxw/index.jsp

#4_28更新：本報稅網站為mac&linux系統與平板使用者專用，不管是蘋果或安卓系統的平板使用者，如果有金融憑証或是戶口名簿戶號的話也可以成功使用此網站報稅，windows使用者也別心慌，據說明年有機會整個全部大調整，請各位再給政府一點時間吧。你可以在留言留下關於win使用者的怒吼，我會截圖去給唐鳳的團隊看，或是你也可以直接去買一台macbook來報稅。（結果最後變成蘋果業配ＸＤ）

只有 Mac 能用，快速加上警語

Taku Chang 有問題 (舉手) 我用的明明就是 Windows 10 Pro，但是系統環境檢查偵測我 Windows 不通過??

讚 · 回覆 · 47週

2

設計發浪Designsurfing 告訴你一個壞消息
息。壞消息是，今年沒辦法讓你用新網站了
windows的作業系統太多，來不及配合。但
明年將有機會全面大改！希望大家給予這個
與推廣，讓政府可以再撥出預算去做windo
面升級！

讚 · 回覆 · 47週



搜集問題管道
快速修正

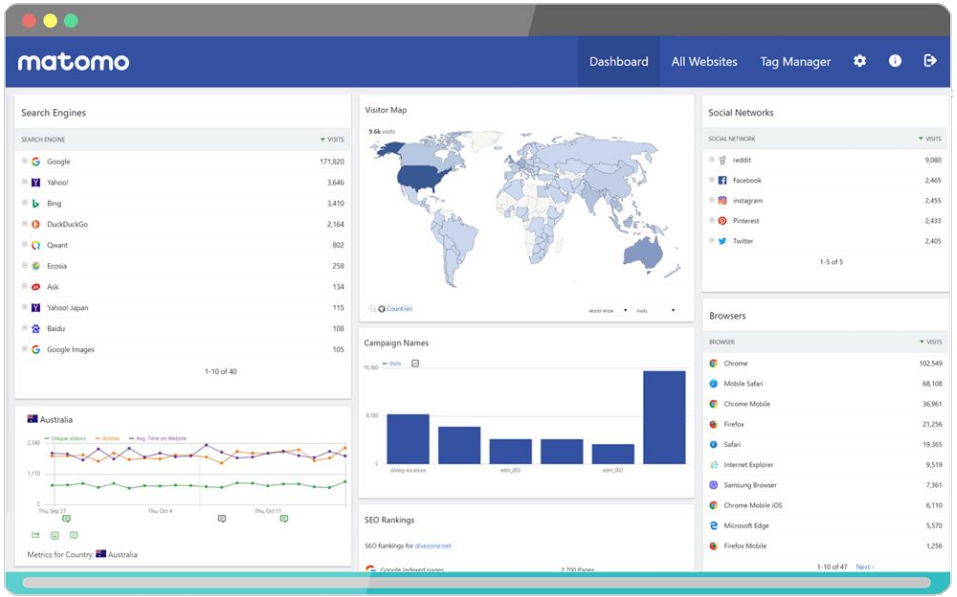
報稅季每 2-3 天就有新版本

當然能在更早期發現會更好



利用技術，持續搜集使用經驗

- 裝上 Google Analytics 就知道使用者在哪邊卡關
  - Piwik => Matomo
  - https://matomo.org/



2019 報稅季

- 不只 Mac， Windows 也可以用囉
- 預計在 LINE 跟 FB 都會有意見搜集管道

歡迎大家來用用看！

Q&A





PDIS

公共數位創新空間

Email：hello@pdis.tw 電話：02-3356-6577