國家發展委員會

110 年度政府網站易用性測試建議報告

ＯＯＯ政府財政稅務局
-房屋稅稅額試算

執行單位：中華民國資訊軟體協會

中華民國 110 年 12 月

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.....17
九、 結語.....25

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.....9
表 4：系統易用性量表.....10
表 5：網站服務優化順序.....23

圖目錄

圖 1：「ＯＯＯ政府財政稅務局全球資訊網-房屋稅稅額試算」服務流程關鍵步驟.....4
圖 2：「網路服務櫃臺」圖示不清晰.....11
圖 3：右側常用快捷功能缺乏分類.....12
圖 4：「稅額試算」的「房屋稅稅額試算」頁面.....13
圖 5：稅額試算結果難以辨別.....13
圖 6：「房屋稅稅額試算」表單說明未於事前提醒.....14
圖 7：稅率與計算方式頁面資訊內容與使用者認知不符.....15
圖 8：「試算結果」區塊呈現方式未符合使用者預期.....16
圖 9：首頁資訊架構優化範例.....17
圖 10：「新北市稅捐處網站」的「線上服務」圖示.....18
圖 11：「第一銀行」分類選單.....19
圖 12：「富邦人壽 e 起動」的「網路投保定期壽險試算」.....20
圖 13：「房屋稅稅額試算」準備與提醒事項範例.....20
圖 14：「稅額試算」的「另開新視窗」提示範例.....21
圖 15：試算結果區塊調整範例.....22

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，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。簡言之，使用者在使用機關的服務時，是否能獲得滿足的目標，使用情境與系統框架是否具易學、易記、避免錯誤與效率，即為易用性。因此，易用性測試即是測試上述五個面向之內容，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，國家發展委員會於 109 年設立政府網站易用性測試群眾外包(Crowdsourcing)服務，110 年以民眾經常造訪、申辦網站為推動標的，範圍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。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：ＯＯＯ政府財政稅務局

2.申請時間：2021 年 4 月 29 日

3.網站名稱：ＯＯＯ政府財政稅務局

4.網址：ＯＯＯＯＯ

5.網站目標族群：ＯＯ地方民眾

(二)測試標的

1.服務名稱：房屋稅稅額試算

2.服務目的：節省臨櫃人員接電話之時間

3.測試目的：想瞭解民眾操作是否順利，並蒐集可以精進之意見

4.預計完成操作時間：3 分鐘

5.預期服務產出：民眾房屋稅稅額試算結果

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 4 個關鍵步驟，如下圖 1。

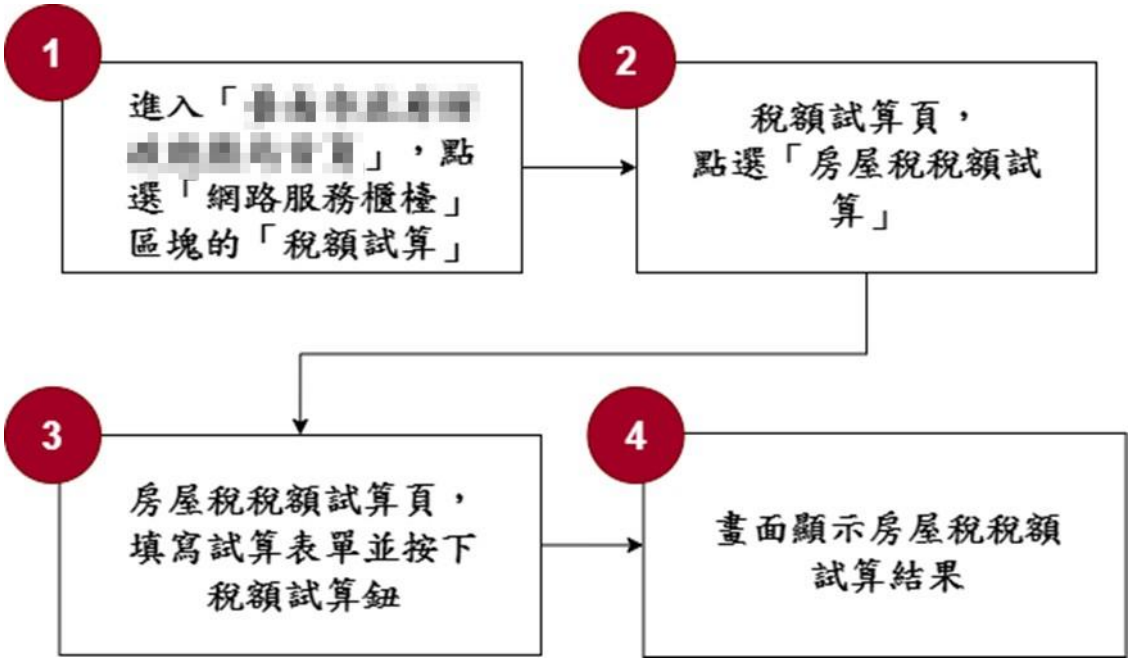


圖1：「ＯＯＯ政府財政稅務局全球資訊網-房屋稅稅額試算」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站目標族群為在ＯＯＯ有房地產者，測試者以符合目標族群為主，其它為輔。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，平常皆慣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	居住地	職業	擁有ＯＯＯ房地產	使用電腦時間長度
測試者 1	女性	41 歲	ＯＯＯ	業務銷售人員	有	6 小時以上/天
測試者 2	女性	25 歲	ＯＯＯ	餐飲人員	有	6 小時以上/天
測試者 3	女性	25 歲	ＯＯＯ	學生(研究所)	有	6 小時以上/天
測試者 4	男性	27 歲	新北市	電子工程師	有	6 小時以上/天
測試者 5	男性	37 歲	ＯＯＯ	專案/產品管理人員	有	6 小時以上/天
設計專家	女性	31 歲	ＯＯＯ	UX 設計師	無	6 小時以上/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「ＯＯＯ政府財政稅務局首頁」,點選「網路服務櫃檯」區塊的「稅額試算」	測試者 2、4、5：嘗試從主選單中房屋稅的「稅率計算方式」進行試算,結果皆不如預期，因此改嘗試其他管道。 測試者4:嘗試查看常見問答，由於項目過多亦無分類，因此無法進行查詢。	測試者 2：透過房屋稅頁面的「申辦櫃檯」進入網路申辦櫃檯頁面,看到「稅額試算」功能入口。	1. 測試者無預期點選「稅額試算」會另開新視窗(開新分頁)，將造成測試者疑惑是否有操作錯誤。 2. 測試者 2：無法立即找到管道時使用的關聯字詞為：試算、計算機。 3. 測試者 4、設計專家：在首頁的輪播區塊、右側功能按鈕、網路服務櫃檯圖示無法正常顯示，可能影響查找時認知。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
				4. 測試者 5：認知右側功能按鈕可能是廣告區塊。
2	稅額試算頁，點選「房屋稅稅額試算」	無	試算項目不多，測試者能夠快速看到房屋稅稅額試算。	無
3	房屋稅稅額試算頁，填寫試算表單並按下稅額試算鈕	測試者3：因使用尺寸較小的視窗，進入頁面後先看見各種稅額試算的項目，以為進入錯誤頁面，往下滑動頁面才看到表單。 用途類別的項目並未標示必填符號，若未選填該項目即送出表單，將無法取得試算結果。	無	1. 房屋稅額試算的填寫欄位包含多項特定的房屋狀態，需要事先準備資料。 2. 螢幕尺寸較小的裝置呈現內頁時，若是將項目較多的選單展開，將影響使用者操作功能。 3. 測試者 5：期待欄位之間具有連動性，例如：房屋使用情形選擇自住或公益出租，用途類別能自動切換

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
				出對應的項目範圍。
4	畫面顯示房屋稅稅額試算結果	測試者 5、設計專家：試算結果配置在輸入驗證碼的上方，影響操作認知。結果畫面不易辨識稅額。	無	1. 該服務的目標是讓使用者取得試算的稅額，提供的資訊較多時，容易混淆使用者。 2. 試算結果中包含的專有名詞會讓測試者感到困惑。 3. 若未選填用途類別會無法得到試算結果，但因為是非必填的項目，系統不會提示使用者是哪個欄位發生錯誤。

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多 4 分鐘，完成平均時間：7 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	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	4 分 18 秒	0	1
測試者 2	11 分	0	2
測試者 3	5 分 55 秒	1	5
測試者 4	15 分	3	8
測試者 5	3 分	1	5
設計專家	2 分 18 秒	0	4

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[2] 平均為 58.5 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。

[2] 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
1	我想我會願意經常使用這個網站。	5	3	3	1	3
2	我覺得這個網站過於複雜。	1	2	1	5	3
3	我認為這個網站很容易使用。	5	4	4	1	3
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	1	2	1	5	4
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	5	4	2	1	3
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	2	4	4	4	3
7	我可以想像大部份的人很快就可以學會使用這個網站。	5	2	4	1	4
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	1	1	1	4	3
9	我很有自信能使用這個網站。	5	4	4	3	3
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	1	4	1	4	3
總分		97.5	60	72.5	12.5	50
分數均值		58.5				

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一)，整理出 4 項關鍵議題。

1.介面缺乏視覺層級引導

(1)網路服務櫃檯圖示不清晰

使用者進入首頁時，其視覺動線為：輪播圖、右側常用快捷功能，輪播圖不動的狀態下，右側常用快捷功能更為搶眼，再來是「財稅新聞」、「首頁」、主選單、「網路服務櫃臺」。

由於「網路服務櫃檯」的圖示使用單色線條風格，色彩不清晰，使用者不易辨識，且較難有效吸引使用者目光(如圖 2)，故使用者不一定能在進入首頁時便注意到「網路服務櫃臺」入口。



圖2：「網路服務櫃臺」圖示不清晰

(2)右側快捷功能缺乏功能性質的分類

右側快捷功能的「申辦/申報/預約/查詢/查調/試算」、「繳稅方式」及其他功能項目，功能項目未以「常用」與「次要」的分類方式做出視覺上的差異或區隔，易影響使用者辨識項目，導致功能項目無法有效被使用者選擇(如圖 3)。



圖3：右側常用快捷功能缺乏分類

(3)內頁的視覺層級表現未符合小尺寸螢幕的使用

使用者以較小尺寸的螢幕，寬度介於 575px 至 768px，進入「房屋稅稅額試算」頁面時，原本在左側的選單會被配置於頁面上方(如圖 4)，造成使用者誤認為在前一個頁面，點擊「房屋稅稅額試算」時失敗。

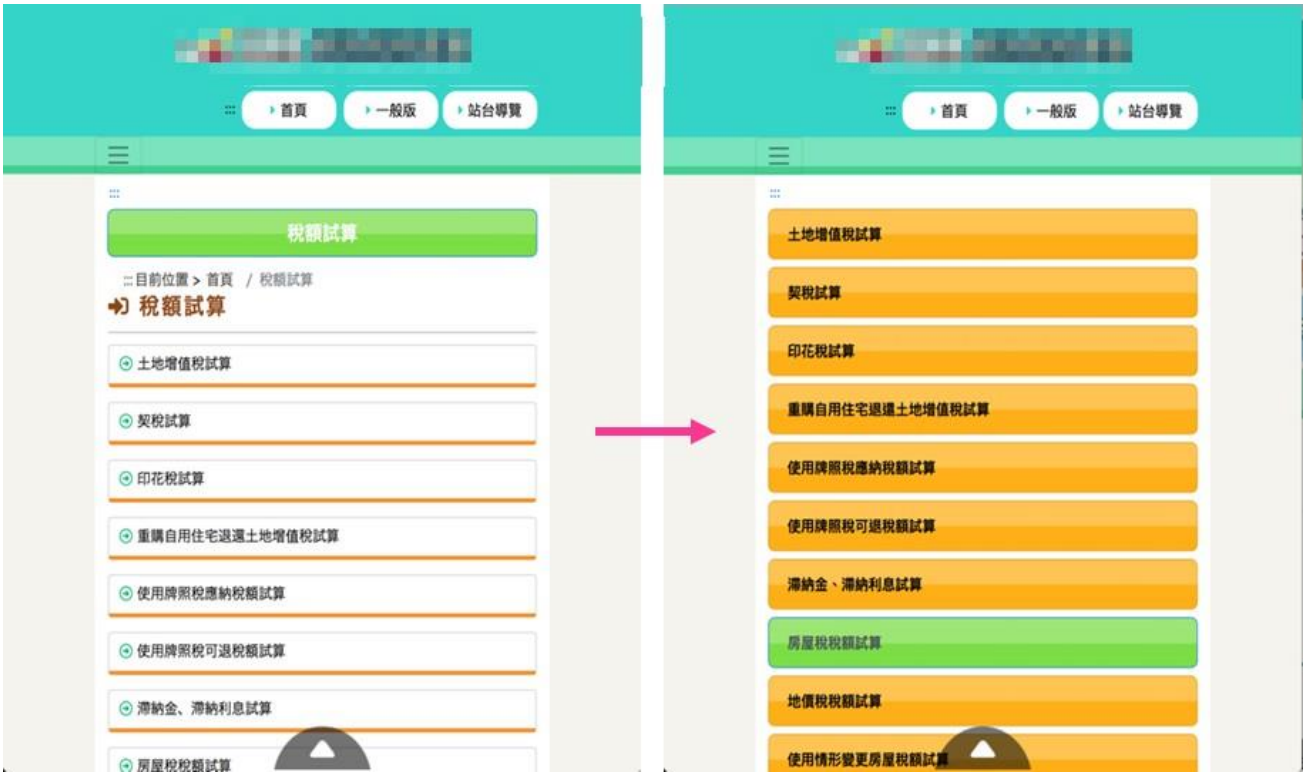


圖4：「稅額試算」的「房屋稅稅額試算」頁面

(4)稅額試算結果難以辨識與理解

使用者於「房屋稅稅額試算」得到試算結果，該結果區塊由許多公式組合而成，無法直接且清楚地看到明確的稅額數字，且結果區塊呈現的計算公式不一定是使用者需要的，對於公式的特殊詞彙及內容，使用者也不易理解(如圖 5)。

試算結果			
預估稅額(元) =	4,029		
核定單價	4,950	x 面積	74.66(平方公尺)
x (1 - 折舊率 x 經歷年數)		x (1 - 0.01 x 21年)	
x 地段率	115%	x 適用稅率	1.2%

圖5：稅額試算結果難以辨別

2.未於事前提醒使用者申辦需要的準備事項

使用者進行房屋稅稅額試算時，須於試算表單填入房屋「建築完成日期」、「構造別」、「樓層高度」、「課稅面積」等不常使用之資訊(如圖 6)，故需要準備的事項為建物所有權狀或使用執照，但使用者在進行試算前，不一定能認知到需要準備的資訊，導致試算表單填寫時，易中斷流程來準備資料，才能繼續進行查詢。



圖6：「房屋稅稅額試算」表單說明未於事前提醒

3.稅率與計算方式的資訊內容與使用者認知不符

使用者自主選單查找「房屋稅稅額試算」時，可以看到分類清楚的稅別種類與相關內容，並直接點選「房屋稅」的「稅率與計算方式」，但在進入頁面後僅能看到「房屋稅」的「稅率」和「罰則」，無法看到稅額試算選項。(如圖 7)。



圖7：稅率與計算方式頁面資訊內容與使用者認知不符

4.操作流程與使用者預期不符

(1)使用者選擇功能後並無預期會開啟新視窗

使用者在找到「房屋稅稅額試算」後點選連結進入頁面，並預期進入頁面後就能開始進行試算的功能，卻在點選完連結後突然開啟新視窗並導向另一個網站，導致使用者感到困惑，且瀏覽器的「回上一頁」按扭失效，無法返回前頁。

(2)試算結果區塊呈現位置未符合使用者期待

使用者在填寫試算稅額表單時，會認為表單欄位「安全驗證」的輸入與填寫資料是同一階段的流程，並無預期在輸入「安全驗證」的欄位前，會先看到「試算結果」區塊。使用者在頁面由上而下填寫欄位、做完安全驗證、送出資料後，也不會預期頁面需要往上返回區塊才能查看試算結果(如圖 8)。



圖8：「試算結果」區塊呈現方式未符合使用者預期

八、建議方案

ＯＯＯ政府財政稅務局「房屋稅稅額試算」，根據測試結果分析的 4 項關鍵議題「介面缺乏視覺層級引導」、「未於事前提醒使用者申辦需要的準備事項」、「稅率與計算方式的資訊內容與使用者認知不符」及「操作流程與使用者預期不符」，整理出 8 項建議方案，詳細說明如下：

(一)優化首頁介面，引導使用者找到需求項目

「網路服務櫃檯」為「ＯＯＯ政府財政稅務局」網站的主要功能，為讓使用者在進入首頁後能更快速找到主要功能，建議優化首頁資訊架構(如圖 9)與「網路服務櫃檯」的功能項目圖示(如圖 10)。「財稅新聞」與「常用快捷功能」調整至「網路服務櫃檯」的下方，保留較重要的「櫃檯等候人數」與「繳稅方式」功能，讓「網路服務櫃檯」的功能項目與名稱能放在首頁明顯的地方。



圖9：首頁資訊架構優化範例



圖10 ：「新北市稅捐處網站」的「線上服務」圖示

資料來源：https://www.tax.ntpc.gov.tw/mp-1.html

(二)功能依使用者需求區分主要及次要

首頁右側的「常用快捷功能」，建議將其中的主要功能「櫃檯等候人數」、「申辦/申報/預約/查詢/查調/試算」、「繳稅方式」，與較不常用的功能「納稅者權利保護專區」、「意見交流」、「性別主流化專區」作區隔，並將上述主要功能項目與「網路服務櫃檯」的區塊作整合(如圖9)，讓使用者能更有效率的找到目標功能。

(三)較小尺寸之螢幕畫面簡化資訊內容

為因應不同尺寸之螢幕裝置會有不同操作瀏覽體驗，建議於較小尺寸螢幕的瀏覽介面，隱藏「房屋稅稅額試算」頁面的分類選單，或改以收合的選擇器方式呈現(如圖 11)，避免使用者看到重複的分類選單畫面。



圖11　:「第一銀行」分類選單

資料來源： https://www.firstbank.com.tw/sites/fcb/personal/dreamad#atab4-tab

(四)優化稅額試算結果介面，讓使用者易讀、易理解

為提升使用者瀏覽稅額試算結果的易讀性，使其更有效率的取得試算稅額，並瞭解相關的稅率和公式，建議將試算稅額的數字放大，並予以清楚呈現(如圖 12)。另外在呈現計算公式的部分，建議專有名詞加上解釋，以協助使用者理解。



圖12 ：「富邦人壽 e 起動」的「網路投保定期壽險試算」

資料來源： https://direct.fubonlife.com.tw/m/et/indexa#spreadsheet

(五)服務開始前提醒使用者準備事項

「房屋稅稅額試算」表單的上方建議加上事前準備資料之提醒文字(如圖 13)，使用者先準備好必要資料，填寫表單時即能順暢，且不用中斷去找「建物所有權狀」或「使用執照」。



圖13 ：「房屋稅稅額試算」準備與提醒事項範例

(六)調整服務項目命名，以精確表達服務內容

「稅率與計算方式」的命名方式在認知上可分為「稅率」與「計算方式」兩部分，其中「計算方式」會被認為與「試算」有所關聯，因此依據「國家發展委員會使用者中心設計建議 2-1-1 協助使用者確認網站所提供的服務內容」，建議對應現行頁面上各稅別的實際內容，重新予以更為符合的資訊及服務，例如：「稅率表與罰則」、「稅率與計算公式」等。

(七)避免開新視窗，並提供使用者返回上一頁的管道

使用者於首頁點選「網路服務櫃檯」之「稅額試算」，會另開新視窗，建議調整為原視窗呈現新頁面資訊，或在網站中會開新視窗的按鈕上標示「另開新視窗」或附上功能圖示(如圖 14)。



圖14 ：「稅額試算」的「另開新視窗」提示範例

(八)表單區分填寫流程與試算結果

使用者填寫表單時，需要明確的區分填表階段與結果呈現階段。建議將「試算結果」移到「安全驗證」區塊的下方(如圖 15)，以符合使用者在操作流程的經驗認知。

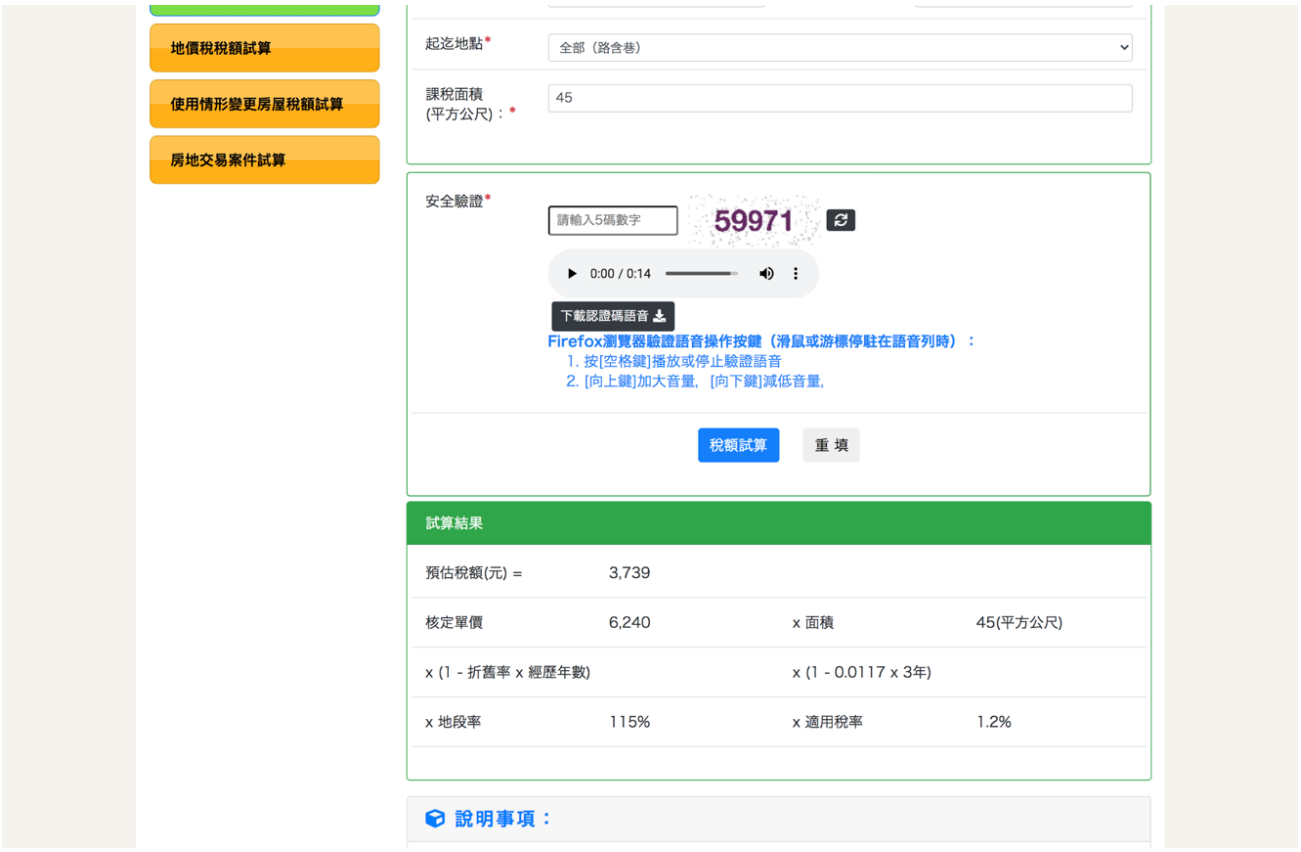


圖15 ：試算結果區塊調整範例

以上 8 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五面向評估，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
介面缺乏視覺層級引導	優化首頁介面，引導使用者找到需求項目	1	易學 易記 效率
	功能依使用者需求區分主要及次要	3	易記 效率
	較小尺寸之螢幕畫面簡化資訊內容	4	效率 避免錯誤
	優化稅額試算結果介面，讓使用者易讀、易理解	7	易學 效率 避免錯誤
未於事前提醒使用者申辦需要的準備事項	服務開始前提醒使用者準備事項	5	易學 效率 滿意度
稅率與計算方式的資訊內容與使用者認知不符	調整服務項目命名，以精確表達服務內容	2	易學 易記 效率

			避免錯誤
操作流程與使用者預期不符	避免開新視窗，並提供使用者返回上一頁的管道	8	滿意度 避免錯誤
	表單區分填寫流程與試算結果	6	效率 滿意度

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.優化首頁介面，引導使用者找到需求項目

B.調整服務項目命名，以精確表達服務內容

C.功能依使用者需求區分主要及次要

D.較小尺寸之螢幕畫面簡化資訊內容

E.服務開始前提醒使用者準備事項

F.表單區分填寫流程與試算結果

G.優化稅額試算結果介面，讓使用者易讀、易理解

H.避免開新視窗，並提供使用者返回上一頁的管道

以上建議方案提供ＯＯＯ政府財政稅務局「房屋稅稅額試算」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。

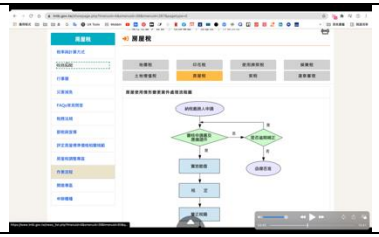
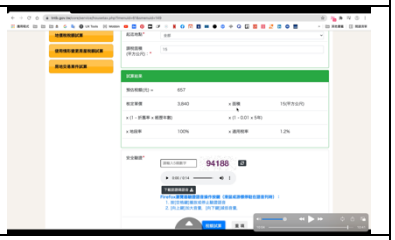
測試者 1：

頁面名稱	ＯＯＯ政府財政稅務局首頁	稅額試算頁面	房屋稅稅額試算
畫面			
碰到的狀況或問題	狀況：1 首頁分類清楚，以圖示取代文字，閱讀上非常方便，可以很快找到目標。	狀況：1 在首頁的稅額試算點選進來這個頁面，可以很快找到房屋稅稅額試算。	狀況：1 依序填入相關資料，即可以試算出今年度要繳交的房屋稅大約多少錢。
碰到的狀況或問題			狀況：1 安全驗證同時提供語音報讀，非常貼心的服務。
碰到			狀況：2

的狀況或問題			填寫欄位中有*表示必填，用途類別這一項中未標示*號，但如果此欄沒有選取，會出現”無法取得標準單價，請確定輸入資料正確”訊息，必須要選取項目後，才會得到試算結果。

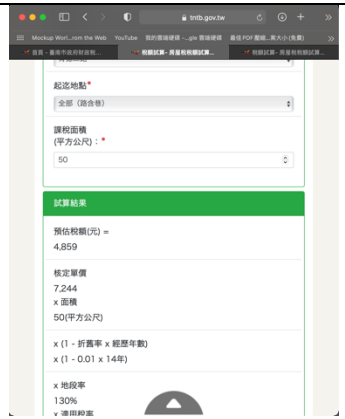
測試者 2：

頁面名稱	首頁	稅務專區－選單	房屋稅頁面	地價稅頁面	FAQ 常見問題頁面
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 進入首頁，很清楚看到稅務專區並點選	狀況：1 選單出現後，立刻看到房屋稅底下的「稅率計算方式」的選項，並點選	狀況：2 看到政府稅務計算的比例，原以為可以在此看到完整公式或計算機等…結果一直找不到，還以為要手動算，才發現只有稅率不到公式是如何，於是放棄在此頁面尋找	狀況：1 查看和房屋稅並列的另一個選項「地價稅」，結果也無計算機，於是認定此相關區間無類似計算機功能	狀況：1 查看「常見問題」，也無計算機等關鍵字

頁面名稱	作業流程頁面	申辦櫃檯頁面	申辦櫃檯之稅額試算頁面	房屋稅試算表單頁面	房屋稅試算結果區塊
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 心想「作業流程」說不定會有連結帶到試算頁面，結果只出現圖	狀況：1 心想如果我直接去網路申辦，走正式流程會不會自動計算房屋稅，於是點選「申辦櫃檯」選項，才豁然發現「稅額試算」的選項	狀況：1 點選稅額試算後，找到「房屋稅稅額試算」，便點擊它	狀況：2 終於找到一直在尋找的試算表單了！便開始填寫資料，其中有幾個選項感到很疑惑，像是建築完成日期、構造別、樓層高度等，還需要更正式的資料才可以填寫，此處為隨意參考並填寫。	狀況：1 按送出後，很清楚地得到了結果

測試者 3：

頁面名稱	ＯＯＯ政府財政稅務局首頁	ＯＯＯ政府財政稅務局首頁	ＯＯＯ政府財政稅務局首頁	ＯＯＯ政府財政稅務局網路服務櫃檯	ＯＯＯ政府財政稅務局網路服務櫃檯稅賦試算
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 尋找關鍵字：房屋稅、試算	狀況：1 往下滑很快就 找到關鍵字(試算)了	狀況：2 點選完的按鍵回饋一時之間讓我不太確定有沒有點選成功	狀況：2 突然跳出新的標籤頁覺得有點奇怪？有點怕連錯地方	狀況：1 很快就找到房屋稅試算
碰到的狀況或問題				狀況：2 新的頁面跟原本的頁面感覺很不一樣，有點怕連錯地方	
碰到的狀況或問題				狀況：1 確認跟前面的按鍵一樣有六個項目，也看到試算鈕後，確定自己沒走錯頁	

頁面名稱	ＯＯＯ政府財政稅務局網路服務櫃檯稅賦試算	ＯＯＯ政府財政稅務局網路服務櫃檯稅賦試算	ＯＯＯ政府財政稅務局網路服務櫃檯稅賦試算		
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：2 點擊完跑出一樣的頁面，以為剛剛的點擊沒有成功	狀況：3 有很多資訊不知道，也不知道要從何而知	狀況：2 送出之後一時之間出現太多數字，有上下滑動找一下才找到稅額		總共花費時間 5 分 55 秒
碰到的狀況或問題	狀況：1 往下滑才發現有房屋稅試算的基本資料表可以填寫				

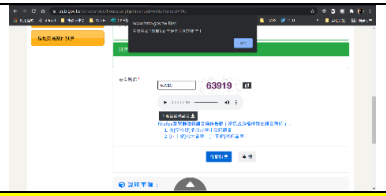
測試者 4：

頁面名稱	首頁	稅務專區-房屋稅-稅率與計算方式	稅務專區-房屋稅-作業流程	稅務專區-房屋稅-FAQs 常見問答	網站檢索
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 尋找可以計算房屋稅的介面	狀況：2 以為「稅務專區-房屋稅-稅率與計算方式」可以找到試算方式，可是只知道要課徵 1.2%的稅，	狀況：2 以為透過作業流程可以瞭解到如何自行查詢房屋稅並試算，以及繳稅或使用情形變更相關流程	狀況：2 到處都找不到房屋稅試算的功能，所以想看 Q&A 找到資訊，但資訊有 65 筆，且沒有主題分類，難以繼續使用下去	狀況：2 從搜尋欄搜尋「房屋稅試算」，找到網路服務櫃台可以進行試算
碰到的狀況或問題		狀況：2 在上方「稅務專區-房屋稅」內搜尋，可是都找錯了	狀況：2 只有使用情形變更流程，而且附件得另外查詢		狀況：3 但是回頭去站內尋找網路服務櫃台位置卻找不到

頁面名稱	服務園地-便民服務-多點・跨區・全功能稅務櫃臺	服務園地-書表及範例下載-房屋稅	網路服務櫃台		
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：3 以為稅務櫃檯會有線上櫃檯的資訊，但找不到。	狀況：3 以為會有試算的範例，但實際上也沒有	狀況：2 不知道怎麼分辨新建屋與舊成屋、一般樓層高度。 停車場未標出是否計算? 課稅面積沒有坪方公尺與坪數換算功能?	**總共花費時間：15min**	
碰到的狀況或問題			狀況：2 得出結果後不知道地段率為何？		

測試者 5：

頁面名稱	首頁	稅務專區	房屋稅/稅率與計算方式	首頁	網路服務櫃台
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 順利完成	狀況：1 直覺性地進入稅務專區，分類項目十分清楚，馬上能看到要找的項目(房屋稅/稅率與計算方式)	狀況：3 沒想到這裡只是揭示法條與稅率等資訊內容，並無試算功能，在頁面左邊欄位也沒有看見試算的功能，於是回到首頁	狀況：2 回到首頁後，這次決定仔細閱讀各項文字，而不使用直覺，終於在右側找到試算功能，但因功能呈現的樣子很像廣告，不像網站內容，因此右側綠色功能選單反而是最後才去閱讀的	狀況：1 可以很迅速地看到試算功能

頁面名稱	稅額試算列表頁	房屋稅稅額試算	房屋稅稅額試算	房屋稅稅額試算	房屋稅稅額試算結果
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 依序瀏覽試算項目就能正確地找到房屋稅位置	狀況：2 欄位填寫還算順暢，但房屋使用情形欄位都已經點選自住或公益出租了，用途類別欄位選單卻還出現了各種營業用項目，讓人錯愕	狀況：2 試算結果在驗證碼上方，且使用綠色色塊，一開始還以為是按鈕，點選後就會試算，沒想到他只是一個標題，要先完成下方驗證碼與送出後，才會出現結果	狀況：2 送出試算時，出現錯誤訊息，原來年度格式是要 3 位數	狀況：2 結果畫面直接停留在驗證碼的位置，一開始還以為沒跑出來，再仔細看一次才發現，原來在剛剛我以為是按鈕的地方，出現了試算結果

設計專家：

頁面名稱	ＯＯＯ政府財稅局首頁	ＯＯＯ政府財稅局－網路服務櫃檯－稅額試算	房屋稅稅額試算	房屋稅稅額試算－試算結果
畫面				
碰到的狀況或問題	狀況：2 有模組沒有跑出來，版面看起來有點奇怪。	狀況：2 開新頁面，讓人覺得有點意外，頁面上的分類沒辦法馬上看到房屋稅試算，但能順利找到。	狀況：1 表單看起來很容易填寫，填表的過程還算順利。	狀況：2 試算結果出現在剛剛填入安全驗證的上方，讓我以為填寫的資料有誤，才會往上跳。
碰到的狀況或問題	狀況：1 很快就發現「稅額試算」，應該可以從這邊找到房屋稅試算。			狀況：2 試算結果不易理解，花時間仔細看才確認預估的稅額。