

服務設計的使用者中心思維與實踐－以差旅費與小額採購申報流程為例

自個人綜合所得稅系統引起廣大民衆好評之後，使用者體驗與服務設計的概念就不斷的在公共服務領域發酵，但要怎麼做才有實際落地執行，而不只是空喊口號？本文從報稅的經驗開始，並以行政院主計總處經費結報系統專案為案例，實際說明使用者體驗知識到落地實作的關係，並做為系統精進之參考。

卓致遠（UXTW 台灣使用者經驗設計協會理事）

壹、過去系統開發的盲點，花了許多的精力卻沒有解決對的問題。

我常常拿舊的報稅系統和新的報稅系統首頁作比較，問大家新的資訊系統好在哪裡，常常得到都是「新版比較簡單」、「資訊比較清楚」、「畫面比較漂亮」的意見。但如果

我問的是「如果你現在開始要報稅，你會怎麼做？」就會得到「新版的畫面能清楚地協助我完成報稅之前的登入準備」。

沒有站在使用者操作情境的觀點，根本不能發現問題。

要換位思考，站在使用者情境來問問題，問題才會有效。

網站開發遇到的問題常常源自於忽略了使用者的真實需求和操作過程，為了解決這

個困境，使用者研究變得至關重要。在行政院主計總處（以下簡稱主計總處）的差旅費與小額採購項目改版流程中，透過全面盤點使用者的行動和困境，我們從使用者的反應中得知，哪些服務對使用者有價值，值得優先開發。此外，藉由細緻檢視服務前的準備、服務中的操作以及服務後的確認與追蹤，我們可以確定服務存

在的缺口所在。這一切不僅是關注服務提供的流程，更重要的是理解使用者完成一件事的過程。

舉例來說，我們請使用者

來操作經費結報系統小額採購的流程時，就有觀察到，原有的系統把「目前無資料」以紅色錯誤的 icon 來顯示，有承辦人員一進來就嚇到：「我怎麼什

麼都還沒開始做系統就出現錯誤？」，而這裡的調整其實很小、很簡單，我們把「無資料」不是定義為錯誤，而是定義成「要引導開始操作」（圖 1）。

另一個例子是請購完成頁，完成頁最重要的是讓使用者明確感覺到「已經完成」。現在的使用者不花時間於閱讀資訊而是瀏覽頁面。使用者在業務上有許多的事要去完成，每個頁面要清楚讓使用者一眼即可分辨狀況，減少使用者摸索與誤解所花費的時間（圖 2）。

貳、如何以使用者體驗 (UX) 設計與研究，來問對問題？

這個過程並不是在挑細節的毛病，而是在重新定義問題，所謂的重定義問題，其實將業務目標與需求，包進對使用者友善與有價值的操作當中。雖然我們逐頁盤點對使用者體驗的影響，但須歸納出具有高影響力的需求並排序，以避免過多的需求造成決策癱瘓；UX 並不是挑出所有的細節，壓著專案把所有的需求改完，而是

圖 1 新增頁面引導使用者開始操作



資料來源：作者自行繪製。

圖 2 請購完成頁資訊



資料來源：作者自行繪製。

論述》專論 · 評述

縱觀全局後，歸納收斂出能解決使用者各階段問題的一致性設計原則，讓每個需求有判斷與處理的規則。

像我們在處理經費結報小額採購的時候，就有發現系統頁面中，常常有數個按鈕必須點選，沒有一致性的規劃常常會導致使用者眼花找不到按鍵，所以我們歸納了主要按鍵與次要按鍵，主要按鍵是主要功能，要能夠清楚被找到，要有一致且明顯的色彩引導（圖3）。

雖說每個資訊系統的題目不一樣，但使用者申辦過程中的步驟大致上是相同的。我們發現使用者體驗設計與研究可

以減少機關、使用者間的衝突與矛盾。如果使用者研究可以在開發之前進行，盤點出大部分的使用需求後，對於設計的需求可以在開發之前就提出，不用邊開發、邊規劃，又邊大改規格，或是因為知道要達到的使用者體驗目標是什麼，後續的調整可由提出達到同樣目標的簡單方法來執行，也是一種對於業務需求、使用者體驗、程式開發都可以有比較友善的做法。

參、設計溝通其實花費比設計更多的時間，需要有架構溝通全局的方法。

在整個資訊系統開發過程中，UX 的角色是提出有效的業務邏輯，而使用者介面（UI）的角色則是製作好用的流程頁面。這是一個涉及四方溝通的專案，包括使用者、業務單位、主計資訊處和開發廠商。只要其中一個角色無法換位思考，系統開發就可能出現問題。

在與不同利害關係人的溝通中，我們必須了解他們各自的價值和顧慮。也就是說對外溝通時，須理解使用者所關注的價值；對內溝通時，則須了解服務提供者所關注的顧慮；對下溝通時，須了解業務問題的本質；對上溝通時，亦須了解長官的要求。關鍵在於如何將業務需求轉化為對使用者有價值的服務，這將決定數位服務專案的好壞。

而主計總處辦理工作坊，即是將各利害關係人找齊，共同討論就觀察到的現象與問題，一起提出解決方案，並評估後續整體的做法，讓系統開發可以打開資訊系統、業務單位及使用機關的隔閡，使用者的申辦流程也許是跨機關與單

圖 3 主要按鍵明顯色彩



資料來源：作者自行繪製。

位的溝通，但對使用者而言根本分不出來權責在誰，所以資訊系統開發需要有效率的跨組織溝通方法，才有機會創造無斷點的服務（圖4）。

肆、要進行使用者體驗設計與研究，可以如何做？

我們發現，使用者研究與設計（UIUX）、設計思考，其實與毛治國先生所提出，做出「有品質的決策步驟－見識謀斷」相似，也就是將評估、決策、問題與解決的四個步驟，放進 UIUX 開發的流程當中。

UX 在問對問題，即要從使用者操作過程中觀察、分析行為背後沒有說出口的原因。UI 在做好答案，是要提出多個決策前的選項，做出對使用者有價值的決策。業務單位必須把題目問對，知道要用資訊系統改善什麼，要把題目問對，必須用到「見」與「識」。資訊單位必須把答案做對，有效率地創造價值，創造價值必須做好「謀」與「斷」（圖5）。

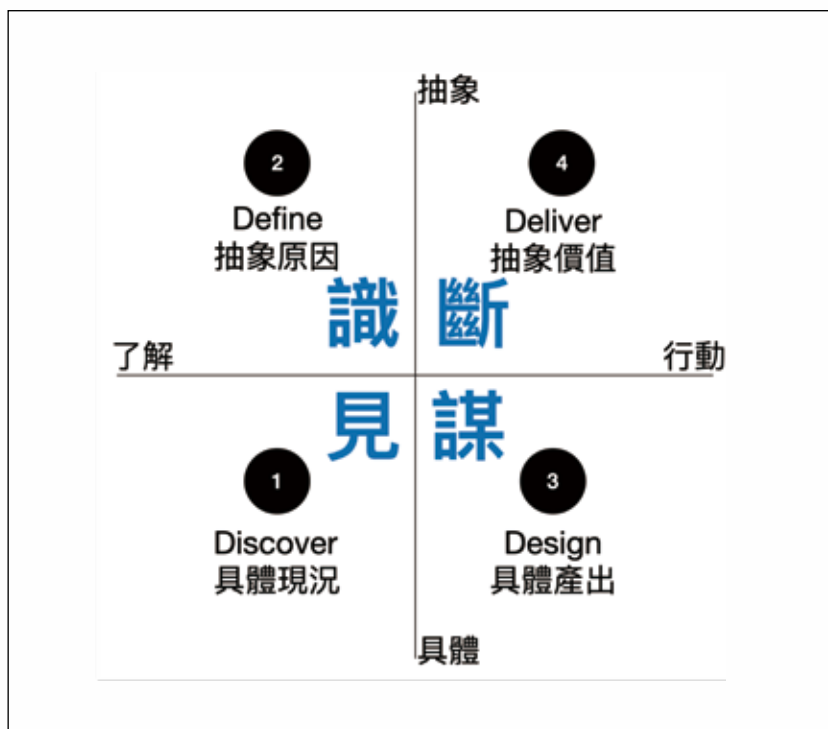
見識謀斷，是做出有品質

圖 4 主計總處辦理工作坊



資料來源：作者自行整理。

圖 5 品質決策關鍵示意圖



資料來源：作者自行繪製。

論述》專論 · 評述

決策的關鍵。

「見」是定義問題時，看見「事實」，讓決策有具體事實根據，而不是抽象「意見」。讓開發決策者說得出「使用者在這個時候碰到這樣的狀況，所以我們想要這麼做」，而不是只是抽象發想「我們想要這麼做」。

我們會邀請使用者，現場操作系統，例如小額採購與差旅申請流程，我們就找了幾位公務同仁，給他們一份採購文件與差旅收據，從開始申請到結束程序，透過使用系統進行所有操作過程。

於是，我們看到了使用者真實操作時的全局，包括介面上的誤會、文字與內容上的難以理解、填寫與等待時的焦慮與煩躁，我們還會將操作過程錄音錄影，讓後續的介面調整，更有清楚與具體的根據。

「識」是定義使用者操作時的困境，清楚知道使用者在哪個「行動」時面臨了困難。這個階段在定義專案目標，其實專案開發的目標不僅把系統做出來，而是讓使用者在各階

段的操作行動中，感受到順暢的體驗。

使用者體驗是使用者在執行行動時的感受與情緒，因此，把系統開發出來是方法，而讓系統有好的使用者體驗才是最終目標，於是把目標題目定義清楚，做的答案才會對。

「謀」是達到了解使用者體驗目標的各種做法，要解決流程的複雜問題，常常至少會要有「最佳解」與「最容易解」，「最佳解」讓我們對最好的體驗有想像，「最容易解」讓改變可以推動，而最可行的方案常常在二者之間，才能採取實際行動。

「斷」是做出有價值的決策，若關鍵頁面沒有多個 UI 可以比較，會根本做不出有比較有價值的決策。

如果專案規模大，影響層面多，最好的做法是在開發之前，先啟動研究案，知道需要服務範疇內，使用者面臨的困擾是什麼？服務提供者的問題是什麼？再去規劃要開發什麼樣的服務，評估需要多少資源。

如果專案規模不大，像

報稅就是一條流程，但流程複雜，那建議至少在程式設計（coding）之前，進行易用性測試，看到使用者在操作時的觀點，經由見、識、謀、斷，把每一頁都找出使用者真實問題與解決方案。

如果業務單位沒有辦法把業務困難與邏輯順清楚，資訊單位不管怎麼開發系統都不會好，就像如果不清楚題目是什麼，答案永遠不會對。

期許在數位轉型的過程中，有更多人方法與結構、原則與步驟，提升系統對使用者的易用性，減少使用者自行摸索所浪費的時間，提高行政效率，減少客服溝通成本，成就使用者中心思維與實踐。❖