

專題報導

●衛生福利部中英文網站平臺－以全民衛生福利知識資訊為觀點

衛生福利部資訊處 郭鎮榮

壹、目的

在資通訊技術快速演進的時代，電子化政府一直是長期推動的政策目標，而政府網站等於是政府為民服務的虛擬門面，隨著民眾上網普及率提升與上網人數逐年增加，顯示政府網站服務需求有逐年增加趨勢。利用網路提供各種便利、即時、多元豐富的資訊，強化網路整體服務，增進與民眾溝通互動，優化政府服務流程，提升施政決策品質，是首要推動政府改造，躍升國家競爭力的主要策略；網路互動服務的應用發展，使民眾對政府網站服務深度與廣度有更多期待，因此對於如何提升網站服務品質日益重要。

貳、建置理念

衛生福利部中英文網站（網址 <http://www.mohw.gov.tw>）以全新風格與內涵，建構成為傳遞健康訊息之中心，提供民眾衛生醫療、社會福利等資訊服務之優質官網；網站內容具有專業性、時效性、服務性、正確性及即時性，成為民眾資訊查詢與意見交流的主要媒體與服務窗口。

一、本部網站為提升政府施政及便民服務效能，建構無限延伸的衛生推廣行銷網絡。

建構一套兼具智慧與高度擴充彈性的資訊系統，以深化「電子化／網路化政府」推動工作，重點放在資訊內容、服務功能、維護作業及網站推廣等政府網站品質提升，如便民服務功能等。在行銷發展上主要著眼於「網站品牌行銷」，並達成「提升政府施政品質，加強便民服務功能」重點目標，包括全球資訊網網站之共通性元件及運作：如網站內容、網站導覽架構、版面設計及網站管理推廣等，並考量政府網站特性，「政策推廣行銷」與「社群化共識行銷」，期望藉由「扁平式推廣」（promote）→「立體化發酵」（event）→「多維度行銷」（campaign）演化方式來建立本部網站與民眾間的關係，瞭解不同族群間的差異化需求，逐漸地讓「主動式互助參與」成為網站行銷與民意探測的最佳武器，並透過「滿意度調查」及活動行銷方式永續行銷／經營專業社群。

二、建構雙語網站，增進衛福資訊國際傳播。

推展國際衛生事務、推動國際間的合作交流、加入 WHO 世界衛生組織與其它相關 NGO 組織等與世界接軌，成為國際衛生的參與者，一直是政府重要施政目標。本部英文網站建置服務是臺灣參與國際事務最重要通路之一，主

要使用者是以英語為使用工具的外籍人士，在規劃網站版型和內容建置時，考慮與外國網站的特性一致，針對外籍使用者滿足其進站的資訊需求，並可快速而便捷地取用資訊及服務。不僅符合無障礙網路空間與 E 化政府的服務指標。雙語網站之定位，也以顧客導向為思考，針對不同屬性之使用者類別，充分考量其進站需求，同時瞭解其網路使用環境和使用習性，提供適切而滿意的資訊服務；以服務對象決定網站視覺、內容、系統等規劃方向。期望藉由成為優質雙語化網站，以提升政府網站整體國際傳播效能及國家形象。

參、優化網站結構與可及性設計

本部為提升官網服務品質與操作親善性，並鑑於智慧型手機與平板等行動裝置普及與便利，同時配合國家發展委員會發布之政府網站改善計畫網站瀏覽操作方式，為因應此一潮流趨勢，本部官網於民國 104 年進行中英文網站版型調整，加強民眾閱讀各項最新消息、新聞公告、活動公告、業務資訊、表單下載、相關連結及便民服務等功能，並強化網站導覽結構，具備分眾功能，以提供契合所需要之資訊。並於新版網站加強全文檢索之功能，除提高搜索網站內容資料之正確性，亦提供進階搜尋、標示關鍵字、階層式分類目錄等功能，讓民眾能在使用本部網站上更加便利（如圖 1）。

一、本部網站改版說明

本部網站為本部及轄下各機關對國內外主要公共衛生與社會福利資訊傳遞服務的知識入口網及相關政策溝通平臺。近年來，本部網站配合國家發展委員會政府網站版型與內容管理規範，以使用者為中心，透過政府網站設計、內容選擇與分類方式，使提供資訊與服務更清楚透明，以達本部網站親和、易用之目的。



圖 1：衛生福利部網站改版目的

(一)響應式 (Responsive Web Design) 網站設計：

根據財團法人臺灣網路資訊中心－「2015 年臺灣寬頻網路使用調查報告」中顯示，使用行動裝置上網的民眾高達 68.8%，超越桌上型電腦。由此可知，民眾對於使用行動裝置瀏覽網站的需求愈來愈大，且未來仍會不斷上升，為了滿足「滑」世代的跨螢幕瀏覽需求，本部網站導入響應式網頁設計 (Responsive Web Design)，不論是使用手機、平板、筆電或桌上型電腦都能順暢且有效率地瀏覽網站。



圖 2：響應式網頁設計適用不同裝置設備¹

響應式網頁設計可以針對運用不同裝置之不同尺寸螢幕瀏覽網頁時，整個網頁頁面會對應不同的解析度，而有不同的呈現方式（如圖 2），亦即一個網站擁有 3 個設計版本，可提供使用者最佳瀏覽視窗，讓最重要的訊息能於有限的螢幕版面中呈現。主要目的有：

- 1、 響應式網頁設計能滿足使用者使用不同裝置需求。
- 2、 不需要下載 APP，隨時都能輕鬆瀏覽網頁。
- 3、 符合使用者習慣，且容易上手。
- 4、 打造更加親民的政府網站。

在國外響應式設計已是網頁設計趨勢，各種行動裝置之螢幕解析度不盡相同，傳統式網站設計可能衍生字體過小或部分畫面無法完整顯示等困擾。採用響應式網站設計技術，可依據使用裝置之特性自動調整版型樣式，提供更舒服的排版、字體、字型等，在不同解析度下均可完整呈現網頁內容，讓不同裝置均可正常瀏覽，提供最佳視覺體驗。

(二)單欄式設計：

採用直式的上下瀏覽方式，符合使用者閱讀習慣，提升使用者接收與閱讀效率。

¹響應式網頁設計適用不同裝置設備（如手機、筆電、平板等）。

(三)手指友善性 (Finger Friendly)：

放大選單及按鈕大小，提升觸控式螢幕操作方便性。

(四)去除不必要元素：

首頁放置過多資訊與圖示，將增加使用者閱讀困擾與占用頻寬，將部分資訊移到頁尾 (Fat Footer) 或將項目改為文字超連結，將可使網站首頁更簡潔、更容易聚焦。

(五)善用折疊式目錄 (如圖 3)

行動版網站設計應維持不換頁的方式，在該欄位之下呈現目錄提供點選。



圖 3：網站設計折疊式目錄選項

二、本部網站首頁功能選項內容（如圖 4）。

The screenshot shows the homepage of the Ministry of Health and Welfare. It features a navigation bar, a main content area with various news and service tiles, and a sidebar on the right. Numbered annotations (1-5) highlight specific areas: 1. Main theme area (e.g., Health Welfare e-box, Long-term care, Food safety); 2. Main website special zone (e.g., Hospital search, Health 99 website); 3. Hot keywords (search bar); 4. Audio zone (video player); 5. Emergency news (top navigation bar).

衛福部首頁功能內容

- 1. 熱門主題專區**
 - A. 本部重要政策
 - B. 重大事件
- 2. 主題網站專區、常用查詢及宣傳訊息**
 - A. 被瀏覽次數
 - B. 熱門搜尋關鍵字
- 3. 熱門關鍵字**
 - 主要-GA熱門關鍵字
- 4. 影音專區**
 - 主要-最新上架影音
- 5. 緊急快訊**
 - 本區平時隱藏，遇有重要訊息公布時開啟

圖 4：網站首頁功能選項圖示

(一)熱門主題專區（如圖 5）：

設計理念以 4 個重要時事主題襯托，設立明顯區塊放置 4 個熱門 Banner 專區，放置當期重要政策、熱門時事新聞等主題。



圖 5：網站首頁之四個熱門 banner 專區

(二)主題網站專區、常用查詢及宣傳訊息（如圖 6）

提供主題網站專區、常用查詢及宣傳訊息相關連結，以便民眾快速連結點選。



圖 6：網站首頁之主題網站專區、常用查詢及宣傳訊息

(三)熱門關鍵字查詢（如圖 7）

瞭解民眾常使用本部網頁檢索搜尋的字詞。

 

熱門關鍵字：[十大死因](#) [糖尿病](#) [癌症](#) [流感](#)

圖 7：網站首頁之熱門關鍵字

(四)影音專區（如圖 8）



圖 8：網站首頁之影音專區

(五)緊急快訊（如圖 9）

若遇緊急事務，首頁主選單下方可開啟快訊，提供鮮明之文字訊息與相關超連結，引導民眾快速獲得相關資訊。



圖 9：網站首頁之緊急快訊

三、本部網站首頁於不同裝置之呈現畫面

(一)本部網站中文版首頁-電腦版（如圖 10）



圖 10：網站電腦版中文版

(二)本部網站中文版首頁-平板電腦版（如圖 11）



圖 11：網站平板電腦版中文版

(三)本部網站中文版首頁-手機版（如圖 12）



圖 12：網站手機版中文版

肆、網站知識資訊傳播

新版網站豐富內容導引及瀏覽機制功能，建立知識加值應用的基礎，舉例如下：

一、衛生福利 e 寶箱（網址 <http://www.mohw.gov.tw/CHT/Ministry/Ebox.aspx>）

因應本部組織改造與民眾對於健康服務與福利資源之相關需求與日俱增，本部創新規劃並建置「衛生福利 e 寶箱」（簡稱衛福 e 寶箱）便民服務網路平臺，以使用者為中心之理念，整合跨單位之衛生福利資訊，讓民眾能夠快速且準確地查詢需要的資源。衛福 e 寶箱之規劃理念是以主題式、分眾概念並滿足民眾需求之角度統整相關資料，該便民服務平臺已網羅本部各單位及所屬機關、中央相關部會、各縣市衛生局及社會局現有衛生醫療與社會福利各項資源，分別建置「衛生醫療」及「社會福利」2 大類資料庫，各類資料庫再細分為 16 個主項目，各主項目均提供資源查詢、線上申辦服務、資訊提供、衛教或社福宣導等 4 大項資訊，民眾可依需要直接點選衛福 e 寶箱專區，可避免以往在網路上狂搜或於各機關網頁苦尋之窘境（如圖 13）。



圖 13：網站之衛福 e 寶箱網頁

二、長照政策專區（網址 <http://www.mohw.gov.tw/cht/ltc/>）

為將我國照顧體系建構的更健全，使失能民眾獲得良好服務，本部近年努力推動長照十年計畫、長照雙法等，希望更制度性地分擔國民的照顧壓力；在長照政策專區中，彙整長照相關政策、會議紀錄、說明簡報等資料，希能幫助民眾更完整地瞭解長照政策之整體規劃（如圖 14）。

我國長期照顧政策藍圖，未來係由「長照服務法」、「長照保險法」二法構成。為達成此藍圖，民國 97 年以來陸續以計畫方式推出「長期照顧十年計畫」、「長照服務網計畫」，健全長照體系，考量前述兩計畫已達階段性目標，故 104 年~107 年運用前述計畫基礎推動「長期照顧服務量能提升計畫」。



圖 14：網站之長照政策專區網頁

三、2025 衛生福利政策白皮書

隨著經濟發展、社會結構改變、疾病型態變化、人口老化加速、社會安全保障及長照服務需求的提升，行政院於西元 2013 年正式將衛政與社政組織整併成立衛生福利部，主責公共衛生醫療及社會福利 2 項重大社會民生事務。今為強化衛生福利施政之前瞻，展望未來健康醫療、預防保健、社會福利等需求，制訂新的政策白皮書，做為 2025 全民健康平等之施政藍圖。

前開白皮書擘劃之內容，關係著各年齡層、性別、族群及職業別，是屬於全體國民共同的未來。除了參酌世界先進國家衛生福利白皮書之做法，接

續尚未完成之千禧年發展目標外，更秉承聯合國所提之 2030 永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs），並綜觀世界前瞻發展趨勢，以達到增進全民健康生活與福祉之前提下，參照公共衛生 3 段 5 級概念及社會福利服務架構，編寫前開白皮書。從健康的出生、成長與老化，預防保健、促進心理健康、縮小健康不平等、食品藥物安全管理、弱勢族群照顧、營造幸福家園、完善家庭支持體系及建構在地社區網絡等範疇，讓政府的保護傘伸展得更寬廣；再運用資通訊科技的優勢，整合健康、社福資訊，使政府各項施政更具效率及效能並澤被於民（如圖 15）。



圖 15：2025 衛生福利政策白皮書網頁

伍、未來發展與永續經營

秉持著將本部網站成為對國內外主要公共衛生資訊傳遞服務、公共衛生服務政策及社會福利政策等健康知識入口網，主要為傳遞健康訊息之中心，並持續提供衛生醫療及社會福利等便捷的網站資訊服務，有效提升本部網站之公共衛生業務推展效能及全民對本網站使用滿意度。為使世界更瞭解臺灣健康及社會福利政策發展與執行成果，除在系統規劃上採行以繁體中文為核心之結構配置設計外，亦期許未來遴選其它外語來進行國際行銷擴展的支援工具，並在多語衛教教材上提供 NGO 社群交流評比相關機制。