

政府數位服務指引

總說明

為協助各機關發展跨域服務整合及落實以使用者為中心的服務設計，達成打造智慧政府的願景，國家發展委員會訂定「政府數位服務指引」(以下簡稱指引)，提供各機關發展數位服務之參考。本指引計有 13 項，內容如下：

- 一、了解使用者需求
- 二、建立跨領域合作機制
- 三、規劃多元服務管道
- 四、採用持續精進作業程序
- 五、確保服務所需資源
- 六、評估採用工具與系統
- 七、兼顧資安、隱私及便利性
- 八、以開放為優先
- 九、持續測試與快速部署服務
- 十、擬定中斷因應計畫
- 十一、遵循易用性原則
- 十二、鼓勵數位使用
- 十三、衡量服務績效

另為協助各機關能符合指引之要求，研訂「政府數位服務指引：政府資通訊應用計畫自評表」(附件 1)、「政府數位服務指引：政府數位服務自評表」(附件 2)及「政府數位服務發展配套措施建議」(附件 3)，作為各機關於數位服務發展不同階段遵循指引的可操作工具，達到自我診斷及引導行動之目的。

政府數位服務指引

為協助各機關發展跨域服務整合與落實以使用者為中心的服務設計，達成打造智慧政府的願景，爰訂定本指引，提供各機關發展數位服務之參考。本指引計有 13 項，內容如下：

一、了解使用者需求

定義誰是服務的使用者(含數位弱勢)，透過持續進行使用者研究，設計符合使用者需要的服務。

為設計符合使用者真正需要的(數位)服務，讓使用者樂於使用，須界定使用者(包含多方利害關係人)，確認服務是融入使用者的生活、且為需要而非只是使用者或提供者想要的服務，考慮到數位弱勢需要協助的管道，以及持續與使用者共同探索需求精進服務。

二、建立跨領域合作機制

需要組織一個可持續發展的跨領域合作機制，該合作機制包含多方利害關係人及各領域專業人員，並由具有適當技能的管理者擔當決策者。

為持續設計、建置、維運及精進服務(以下稱服務生命週期)，並能快速決策，宜有一個作決策的領導者來帶領，必須跨領域及跨單位溝通與合作、成員含多種不同的技能，確實做到建立跨領域合作機制。

三、規劃多元服務管道

確保使用者可以依其需要，透過數位服務及其它管道取得服務，順利轉換而不會重複或混淆。

為讓使用者在多元服務管道之間順利轉換，宜留意服務管道之間的銜接性或一致性，尤其是非數位與數位服務管道之間的轉換，讓使用者可透過不同載具與管道取得政府服務，包括電腦、行動裝置、電話或臨櫃等。

四、採用持續精進作業程序

透過快速原型 (*Rapid Prototyping*) 、迭代 (*Iterative*) 及漸進 (*incremental*) 軟體開發方式，持續精進服務。

為因應技術創新、政策挑戰及使用需求之變化，宜在服務生命週期各階段，考量使用者需求變化、服務整體架構及技術資源成熟度，採用迭代式的開發作業程序，持續納入使用者回饋，快速回應精進服務。

五、確保服務所需資源

考量發展數位服務完整性，宜確保服務所需人力、設備、經費及技術等資源，並評估納入民間相關資源。

為提供滿足服務生命週期的各項資源，宜確保所需資源充裕，可涵蓋公私協力合作機制(不限於委外招標)，評估納入民間資源，達到服務永續發展。

六、評估採用工具與系統

評估使用的工具、系統和基礎設施，以符合服務生命週期各階段之需求。

為提高服務建置效率及持續服務精進的需求，宜於服務生命週期各階段，選用適當的工具、系統與基礎設施，宜包含評估其風險與限制是可接受的程度、避免受限於契約而阻礙服務精進、評估選用穩定性高之開放源碼工具與系統、考量支援使用者常用的系統環境，以永續支援服務管理與精進。

七、兼顧資安、隱私及便利性

在服務生命週期各階段，對資料的蒐集、處理及利用時，宜兼顧保護資訊安全、個人隱私及服務便利性。

為維持資訊安全、保護個人隱私及兼顧服務便利性，機關宜定期進行服務風險評估及資訊系統檢查，並採取適當防護措施、排除潛在的威脅，確保使用者可以安心使用服務。

八、以開放為優先

採用符合開放標準可重複使用的解決方案，引進民間創新能量，降低提供服務總成本。

為節省服務開發時間及總成本，宜以開放為優先，設計和建立服務，同時透過開放資料及開放源碼，激勵民間創新優化服務，並採用符合開放標準且通過測試、可重複使用的共通平臺及元件，快速精進服務。

九、持續測試與快速部署服務

提供與實際運作一致的環境，全面測試服務功能，並透過自動化的部署，持續發布更新服務，提供可靠的服務品質。

為加速軟體測試部署流程，在服務上線前及早發現問題、及時修正，宜縮短測試與部署時程，在與服務實際運作的相同環境，進行端點到端點測試及易用性測試等，確保常見載具及系統可以存取服務，且功能符合使用者需要，並以自動化的部署，迭代地精進服務。

十、擬定中斷因應計畫

找出可能影響服務運作的風險，擬定配套措施，並對服務進行監控及定期演練。

為因應計畫性或突發狀況造成服務中斷（包括非正常辦公時間），宜擬定中斷因應計畫，確認服務中斷期間要進行的工作，由定期演練找出各種的問題，降低使用者因為服務中斷受到的影響。

十一、遵循易用性原則

在服務生命週期各階段，藉由實際使用者親自體驗，確認服務的易用性，建立簡單直覺的服務介面與流程。

為讓所有使用者(包括數位弱勢)在不需要額外幫助下便可以成功使用服務，宜以簡單、清楚、快速及一致性的服務體驗為目標，盡可能讓使用者第一次使用數位服務就能順利完成。

十二、鼓勵數位使用

鼓勵使用者選擇數位服務，包含降低使用者取得數位服務整體成本、推廣及設計幫助使用者學會數位使用的方法等。

為降低政府提供服務的成本及提升使用者服務體驗，宜設計使用數位服務的誘因，提供比非數位管道簡便及好用的數位服務或將現有非數位管道同步提供數位化，節省使用者的整體成本，並提高使用者數位能力，以鼓勵數位使用。

十三、衡量服務績效

服務執行的成果須被量測，宜訂定衡量指標(包含使用者行為分析)，蒐集資料、分析服務成效，作為下一階段精進之依據。

為提高服務品質，精進使用者滿意度，宜採用合宜之衡量指標，以評估服務績效。服務成效的資料宜開放，以利各界分析使用者需求，持續精進服務，達到驅動服務改善的目標。