

附件 2

政府數位服務指引：政府數位服務自評表

為協助各機關發展以使用者為中心的數位服務，國家發展委員會研訂政府數位服務指引(以下簡稱指引)作為各機關發展數位服務之參考。另為利各機關於資訊服務發展全生命週期皆能符合指引之要求，爰訂定政府數位服務自評表，作為各機關遵循指引的可操作工具，以達到自我診斷及引導行動之目的。

服務名稱：_____

名詞解釋：

- 數位服務：透過科技及網路，提供使用者操作的服務。
- 數位弱勢：缺少數位技能或相關工具，致無法使用數位服務的個人或群體。
- 服務代理人：代理使用者操作數位服務及相關事宜的個人或群體。
- 利害關係人：數位服務發展與營運過程相關個人或群體，內部利害關係人如其他行政機關單位、公務同仁；外部利害關係人如服務代理人、軟體開發廠商、公協會、立法機關等。
- 共用服務：提供其他資訊系統共用共享之程式碼、程式模組、雲端服務等，如自然人憑證與檢驗有效性之程式介面。
- 業務領域資料標準：各機關業管涉及統籌相關機關或地方政府業務者，就業管領域所訂定之資料標準與作業規範，如公共運輸資料標準。

填表人：_____ 填表日期：_____

一、了解使用者需求 (建議填報單位：規劃單位)

檢核清單(Checklist)	關鍵問題(Key Questions)	機關規劃構想或數位服務現況
描述使用者(含數位弱勢)	誰是服務的使用者? (包含內、外部使用者)	
	描述使用者特徵? (如年齡、教育程度、數位能力等)	
	服務接觸點(touchpoints)在哪裡? (如臨櫃、電話、網站等)	
規劃使用者研究	既有服務的問題或使用者痛點(困難)? (如線上申辦流程繁瑣、跨機關服務重複登打相同資料等)	
	透過前項研究找出解決方法及優先順序?	

填表人：_____ 填表日期：_____

二、建立跨領域合作機制 (建議填報單位：規劃單位)

檢核清單(Checklist)	關鍵問題(Key Questions)	機關規劃構想或數位服務現況
描述利害關係人 (Stakeholders)	影響服務發展的外部利害關係人或團體(如申辦服務代理人、軟體開發廠商、公協會等)?	
	影響服務發展的內部人員或其他機關單位?	
規劃與建立合作機制	建立專案合作機制?(如跨部會間共同提案機制、分工與經費需求等)	
	合作機制已納入相關利害關係人?	
	具體說明合作機制中所需的跨領域專業?(如業務領域知識、使用者研究等)	
	成員透過哪種方式瞭解彼此工作狀況?如何共享資料與協作?	
合作機制成員角色定位	誰是專案(服務)召集人?	
	誰擔任專案(服務)整合角色或溝通平台?	
	成員的工作配置?	
	缺少哪類成員?如何改善?	
	隨著專案的推進需要納入新成員?新成員的工作配置?	
	成員皆了解合作機制要達成的目標?	

填表人：_____ 填表日期：_____

三、規劃多元服務管道 (建議填報單位：規劃單位、技術單位)

檢核清單(Checklist)	關鍵問題(Key Questions)	機關規劃構想或數位服務現況
設計多元服務管道	機關既有的服務管道?(如臨櫃、網站、API 介接等)	
	使用者有其他服務管道的需求?已納入規劃?	
	提供數位弱勢協助?(如志工協助、免費電話、公用電腦等)	
	以圖像描述數位服務整合情境?	
留意服務管道之間的銜接或一致	設計數位服務時，考量數位與非數位管道之間的整合?	
	不同管道進行過程中存取相同的資料?	

填表人：_____ 填表日期：_____

四、採用持續精進作業程序 (建議填報單位：技術單位)

檢核清單(Checklist)	關鍵問題(Key Questions)	機關規劃構想或數位服務現況
確定服務架構與時程	透過了解使用者需求及多元管道規劃，提出的系統整體架構與功能？	
	專案(服務)預計多久完成(從需求訪談起計算)？	
採迭代方式執行	功能交付項目？相依順序？	
	迭代的時間間隔多長？	
	服務開發過程中持續納入使用者需求及其變化？	
	確保未滿足使用者需求的交付項目排入後續迭代中進行修正？	
持續納入使用者回饋	服務上線後如何收集使用者回饋？	
	回覆使用者處理結果的機制？	
	依據使用者回饋，多久召開需求討論會議？	

填表人：_____ 填表日期：_____

五、確保服務所需資源 (建議填報單位：規劃單位、技術單位)

檢核清單(Checklist)	關鍵問題(Key Questions)	機關規劃構想或數位服務現況
評估既有資源	評估服務需要資源?(如經費、專家協助、技術支援等)	
	內部或其他機關既有的資源可以使用?(如軟硬體解決方案、基礎設施或共用服務等)	
	服務上線後，容許修改服務的比例?	
評估納入民間資源	可以納入的民間資源?(如人力、經費、專家協助、技術支援等)	
	與民間共同發展服務的措施與機制?	
	透過合作機制開發的成果屬於誰?	
確保服務資源到位	取得開發/建置及持續維護服務所需人力、設備、技術及經費?	
	資源若不足或受到排擠，替代方案?(如調整服務規模、順序)	
	動態擴增資源的機制?	

填表人：_____ 填表日期：_____

六、評估採用工具與系統 (建議填報單位：技術單位)

檢核清單(Checklist)	關鍵問題(Key Questions)	機關規劃構想或數位服務現況
評估服務對工具與系統的需求	需配合規範或政策?(如先軟後硬、採用雲端服務、參考領域資料標準建置、資訊資源共用等)	
	服務對於系統及底層基礎設施特殊要求?(如區塊鏈分散式系統、大數據資料儲存架構、人工智慧運算處理速度等)	
	現有軟、硬體環境能支援服務開發、部署及維運所需?	
	所選擇工具與系統符合需求?(如套裝軟體、開發工具、資料庫等)	
	可優先選用的開源軟體?社群評價(例如可靠度與成熟度)或業界常用?	
評估所採用工具與系統的風險	採用的系統及基礎設施具有未來擴充及調整空間?(如至少滿足未來3年服務需求等)	
	選用的開發環境、程式語言、商用元件及其它技術選擇為業界常用的方案?	
	對前項開發工具和系統持續支援?	
	合理評估軟、硬體設施原廠至少可支援5年?	
評估服務委外風險	委外服務所要求的技術支援及服務水準協議符合業務需求?(如技術能力、開發經驗、類似的產品、其他機關的評價、完修時間、服務不中斷時間等)	
	委外開發服務所使用的工具及技術，有第二家廠商能提供相同技術能量?	

填表人：_____ 填表日期：_____

七、兼顧資安、隱私及便利性 (建議填報單位：規劃單位、技術單位)

檢核清單(Checklist)	關鍵問題(Key Questions)	機關規劃構想或數位服務現況
評估服務蒐集的資料	服務蒐集哪些個人資料?	
	所蒐集的個人資料符合服務最低需求?	
	蒐集的個人資料需要保存多久?	
	告知使用者有關個人資料蒐集、處理與利用?	
	蒐集個人資料符合個人資料保護法或其他法律明文規定?	
	機關間個人資料交換符合法規要求或民眾授權?	
保護個人資料及隱私	使用者存取、更新、移除或刪除服務中個人資料的機制?	
	機關依據存放地點(如內網、外網)，移除或刪除服務中個人資料的時間?	
	使用服務中所儲存的個人資料?(如資料分析)	
	所蒐集個人資料提供其它服務或機關利用?	
	蒐集或交換個人資料採取安全防護措施?(如身分識別、傳輸加密、資料正確性檢核等)	
	紀錄服務使用者個人資料之蒐集、處理與利用過程?有定期檢視分析?	
	發布 cookie 政策，明確告知服務正在使用 cookies，及讓使用者授權同意 cookies 的使用?	
風險評估及資安防護	服務多久進行風險評估?	
	使用工具測試服務安全漏洞?	
	識別服務的風險及威脅?(如網路攻擊、資料外洩、無預警資通訊中斷等)	

檢核清單(Checklist)	關鍵問題(Key Questions)	機關規劃構想或數位服務現況
	減少風險的方法?(如架設資安防護設備、滲透測試、人員訓練等)	
確保使用者可以安心且方便使用服務	在服務流程哪個步驟需要進行使用者認證?	
	依據服務內容規劃使用者身分認證機制?已兼顧資安、隱私及便利性?	

填表人：_____ 填表日期：_____

八、以開放為優先 (建議填報單位：規劃單位、技術單位)

檢核清單(Checklist)	關鍵問題(Key Questions)	機關規劃構想或數位服務現況
辦理服務資料開放	服務可開放的資料?採適當格式開放?(如 Txt、Json、Xml 等)	
	提供符合 OAS 標準的 API 說明文件?	
	開放資料有助於激勵民間創新優化服務?	
開放服務源碼	規劃服務源碼開放?	
	服務所使用的開源軟體，採用哪種授權協議?	
	開放源碼授權協議(Open Source License)?符合機關要求的授權協議?	
使用共通元件與平臺	對第三方開發的客製軟體，保留可以免費發布和重複使用的權利?授權其他機關使用?	
	有共通元件可以使用? (如身分驗證、系統監測等)	
	有共通平臺可以使用?(如資料分析平臺、網站產生器等)	
	其他機關曾使用共通元件或平臺?使用狀況?	
	共通元件或平臺限制?符合機關需求?	

填表人：_____ 填表日期：_____

九、持續測試與快速部署服務 (建議填報單位：技術單位)

檢核清單(Checklist)	關鍵問題(Key Questions)	機關規劃構想或數位服務現況
使用與實際運作相同的測試環境	測試環境與服務實際運作環境相同?	
	測試環境資安防護機制?	
	測試環境不使用時移除?	
進行端點到端點測試	在服務上線前後進行端點到端點測試?(如服務回應時間、壓力測試等)	
	進行端點到端點測試?(工具如 ApacheBench、Apache jMeter、Siege 等)	
進行易用性測試	在雛型交付、服務上線前進行易用性測試?	
	使用哪種工具與技術進行易用性測試?(如 A/B 測試、介面測試等)	
	透過使用者環境來測試服務?(如使用者裝置、瀏覽器 etc)	
	外部使用者協助測試服務功能?	
採取自動化部署	目前軟體更新頻率?需要自動化部署?	
	使用自動化部署工具?(工具如 Jenkins、ElectricFlow、Shippable 等)	

填表人：_____ 填表日期：_____

十、擬定中斷因應計畫 (建議填報單位：業務單位、技術單位)

檢核清單(Checklist)	關鍵問題(Key Questions)	機關規劃構想或數位服務現況
瞭解服務運作現況	服務有效運作時間?每天多少小時?每年多少天?	
	已定義/界定服務中斷類型?(如硬體故障、駭客攻擊、計畫性維修等)	
	已發生服務中斷的原因?	
擬定服務中斷因應計畫	服務中斷因應計畫包含預期及非預期服務中斷因應作法?(包含上班、非上班時間)	
	處理非預期中斷且找不出原因服務?	
	評估服務中斷因應計畫有效性?(如多久一次評估、評估方法等)	
定期進行中斷作業演練	多久一次進行服務中斷作業演練?演練情境?	
	演練結果回饋到服務中斷因應計畫?	
監控服務狀況	監控服務運作指標?(如可用磁碟空間、API 效能、網路流量等)	
	服務異常通報機制?(如通知誰、臨界值等)	
	評估監控機制有效性?	
	依據監控結果精進服務?	

填表人：_____ 填表日期：_____

十一、遵循易用性原則 (建議填報單位：業務單位、技術單位)

檢核清單(Checklist)	關鍵問題(Key Questions)	機關規劃構想或數位服務現況
釐清應遵循易用性原則的標的	使用者所接觸服務功能?(如資料上載、驗證、付費等)	
	主要服務功能操作介面與流程?	
可理解且一致的內容	服務相關名稱讓使用者一目了然? (如標題、次標等)	
	運用使用者的習慣用語，提供簡單和通用的單詞、短語和概念?	
	服務操作介面具統一、美觀及簡化的設計風格?	
操作流程順暢	在流程中每一步驟都給使用者清楚的資訊?(如功能操作說明、預估操作時間、操作進度等)	
	依據輸入操作選項，引導使用者下一步動作?	
	操作過程設計有防呆機制?	
	使用者在不同的裝置上順利操作?	

填表人：_____ 填表日期：_____

十二、鼓勵數位使用 (建議填報單位：規劃單位、技術單位)

檢核清單(Checklist)	關鍵問題(Key Questions)	機關規劃構想或數位服務現況
設計使用數位服務的誘因	增加數位服務使用率之措施?(如提供行動功能、簡化流程、降低線上服務申辦規費等)	
	設計數位服務，使它比其他管道具有明顯的優勢?	
	適當運用新科技優化服務?(如對話機器人、VR/AR、人工智慧等)	
鼓勵數位使用	引導使用者學會使用數位服務?	
	透過推廣或溝通來增加數位使用?(如將相關消息出現在使用者看到的地方)	
	追蹤使用者從非數位服務轉為數位服務?	

填表人：_____ 填表日期：_____

十三、衡量服務績效 (建議填報單位：規劃單位、技術單位)

檢核清單(Checklist)	關鍵問題(Key Questions)	機關規劃構想或數位服務現況
設計衡量指標	訂定數位服務績效衡量指標?目標值?(如服務完成率、使用者滿意度、使用者完成服務操作時間、簡化申辦服務流程等)	
	服務開發過程納入指標所需蒐集的資料及機制?	
服務績效呈現	呈現服務績效衡量指標?(如交易平均成本、數位滲透率等)	
	對外發布服務績效衡量指標評量結果?採用方式?(如儀表板等)	
服務改善	分析績效衡量指標來改善服務?	
	評估績效衡量指標有效性?改善績效衡量指標?	