

改造政府服務入口網 創新民眾服務體驗

黃淑妮 國家發展委員會資訊管理處分析師

壹、緣起

隨著數位科技演進改變民眾與政府之間的互動模式，政府網站及數位服務成為民眾體驗政府服務的首選接觸點。國際間各國政府興起打造人民有感的政府數位服務革新浪潮，政府服務是否容易取得，攸關民眾對政府服務有感程度。是以，國際先進國家早已建置政府服務單一入口網，將散落於各政府機關服務包羅於單一入口網，方便民眾申辦政府服務，因此，政府服務入口網成為展現國家數位軟實力重要場域。

我國於 2001 年建置政府服務入口網（我的 E 政府，網址 <https://www.gov.tw>），初期僅單向提供政府新聞、表單下載等資訊，累計瀏覽量超過 7,478 萬次、使用者超過 1,986 萬人次。由於科技與時代進步、民眾數位能力俱增，期待政府服務效率更快速、服務品質更優質，為使我國政府服務入口網與時俱進及同步接軌國際數位政府發展趨勢，國家發展委員會（以下簡稱國發會）自 2019 年起擘劃「我的 E 政府」數位轉型與改造。

貳、翻轉服務思維，關注使用者體驗

為使「我的 E 政府」轉型與改造結果能

貼近使用者實際需求，國發會翻轉由上而下的政策規劃模式，導入「政府數位服務指引」精神，應用雙鑽石設計模型（The Double Diamond design model，如圖 1），進行使用者研究，並辦理工作坊、易用性測試等，透過公私協力與群眾智慧發現，打造「我的 E 政府」網站面臨以下三大挑戰：

一、缺乏使用者導向思維，服務體驗不佳

政府網站設計思維常以機關業務流程為主，各機關服務多是各自呈現，服務流程的資訊仍從機關角度填寫，包含許多民眾不需要知道的內部步驟，且服務間缺少連結性，民眾看完流程仍未能順利申辦，致民眾對服務無感、體驗欠佳。

二、需自行搜尋查找相關服務，費時耗力

基於業務權責分工，政府服務資訊分置各機關官網及主題網，民眾對於所需之政府服務，經常是透過詢問親朋好友辦理經驗，或自行搜尋與理解政府服務內容後，再整理其所需重點資訊，除耗費大量時間與精力，甚至無法確定是否遺漏相關服務。

三、服務資訊展現方式不一，不易閱讀理解

政府服務說明往往從機關角度出發，一次大量顯示文字說明與專有名詞，容易讓使用者抓不到重點進而放棄閱讀，呈現之資訊缺乏縮排與編號，導致乍看之下內容繁多，卻不知從何開始閱讀，且服務資訊展現方式不一致、內容說明不齊全，網頁資訊量遠遠超過民眾的理解負荷，通常會放棄理解政府網站的內容，選擇離開。

參、以人為本 全新改版三大策略

為洞察使用者需求、優化與創新使用者體驗，經參考 IMD 世界數位競爭力評比優良者，如英國、美國、丹麥、新加坡等先進國家，

研析其政府服務入口網資訊服務架構、使用者介面，並同步進行我國使用者研究、網站數據分析，秉持以人為本的核心理念，策劃「我的 E 政府」服務設計改造藍圖，擬定「開放協作，聚焦使用者需求」、「串連跨機關服務，一站購足」、「標準相容，介面直觀易查找」全新改版三大策略，推動「我的 E 政府」轉型與改造。

一、開放協作 聚焦使用者需求

國發會突破過往以政府業務掌職為中心的框架，導入以使用者需求為中心，進行使用者研究，開放多元利害關係人（如服務提供者 - 政府機關、服務使用者 - 民眾、服務設計專家、平臺開發廠商等）參與協作、並透過使用者易用性測試、Google Analytics 數據



圖 1 運用雙鑽石設計模型進行「我的 E 政府」服務設計改造

資料來源：英國工業設計協會（UK Design Council）雙鑽石模型

分析，「我的 E 政府」將人生大事分門別類，以年齡階段加上服務項目，規劃人生事件流程 - 出生、就學、就業、就養、終老五大主軸，彙整人生事件服務、以目錄階層概念，清楚分類各人生階段服務，聚焦提供精準可信賴、無縫的政府服務，以便民眾依個人所處階段查找所需服務，讓「我的 E 政府」陪伴民眾人生重要階段。

目前「我的 E 政府」已提供超過 4,567 項政府服務，運用語意分析及關鍵字熱搜，精選人生事件服務超過 589 項，各主軸服務瀏覽量前三名之熱門服務，如育嬰留職停薪津貼、勞保生育給付、高級中等學校特殊身分學生學雜費減免及就學費用補助、公司登記、國民年金老年年金、死亡登記等，均可線上申辦。

過往，新手爸媽要詢問親朋好友或自行於網路搜尋新生兒所需辦理的政府服務。現在，新手爸媽在「我的 E 政府」可依據小孩年齡查找相關服務，以申辦「勞保生育給付」為例，在「我的 E 政府 / 人生大事 / 出生 / 小

孩未滿 2 歲 / 生育津貼」專區精準找到該項服務資訊，並透過自然人憑證或健保卡 + 戶號，即可線上申辦、快速請領，津貼直接入帳，比臨櫃申辦減少 3~5 天申辦時間，讓父母有餘裕時間專心照顧新生兒。

二、「主題策展」串連跨機關服務 民眾一站購足

過往民眾需分別至各機關網站查找所需服務，現在「我的 E 政府」以主題式串連與推薦跨機關服務，彙整關鍵服務資訊，例如「輕鬆養，輕鬆領！9 個給新手爸媽的育兒服務大集合」、「大專院校學生可以申請那些獎助學金？政府一次整理給你看看！」、「失業該怎麼辦？4 大失業相關補助一次整理給你看看！」、「建立友善職場，雇主必看的補助方案一次報你知！」、「找外籍看護很緊張？重要資訊政府幫你整理好！」、「親友離世之後，需要處理哪些事情？」等主題策展，讓目標受眾 (Target Audience, 簡稱 TA) 看見政府服務全貌，一目了然與自己目前狀況相關服務，進而選擇所需服務。



圖 2 我的 E 政府陪伴你人生重要階段 - 以年齡階段 + 服務項目呈現

資料來源：我的 E 政府、作者自行整理繪製。

■ 找外籍看護很緊張？

第一次沒經驗、沒時間，
找仲介代辦我該注意什麼？

跟著政府，來為自己的權益把關！

3年期滿續聘
想嘗試看看政府直聘
有什麼步驟我需要完成？

更多元的聘用管道，快速辦到好！

一. 找仲介代辦我該注意什麼？

1. 申請資格證明與相關資料

- 前往醫院評估「巴氏量表、病症暨失能診斷證明書」
- 申請「聘僱外籍看護工基本資料傳遞單」

2. 使用「私立就業服務機構查詢系統」，確保仲介公司品質

- 查詢仲介公司的「仲介外籍勞工人數」、「違規處分記錄」及歷年「評鑑結果」，
- 站外連結之參考文章：

[>>私立就業服務機構查詢系統](#)【資料來源：臺北市政府社會局，民國109年7月】

3. 詳列聘僱外籍看護的需求與標準

- 可要求仲介公司提供視訊服務進行挑選
- 確認外籍看護履歷有確實更新

4. 詳列聘僱外籍看護的需求與標準

- 可至勞動部移工專區比對相關法規與權益
- 站外連結之參考文章：

[>>勞動部移工勞動契約](#)【資料來源：勞動部勞動力發展署，民國109年6月】

二. 政府直聘，5步驟快速完成，省錢又省力

1. 經由直聘中心，向勞動部申請 <招募許可函>
繼續聘雇者：應申請<重新招募>，並且於聘期結束前4個月申請。
 2. 確認聘雇方式
繼續聘雇者：
1. 2-4 月內申請在臺續聘
2. 出境續聘
 3. 辦理勞動契約驗證
請詳閱勞動部 <直接聘僱勞動契約驗證>
站外連結之參考文章：
[>>勞動部<直接聘僱勞動契約驗證>](#)【資料來源：勞動部勞動力發展署，民國109年7月】
 4. 辦理來臺簽證
依據我國駐外辦事處規定辦理
站外連結之參考文章：
[>>直聘中心<來臺簽證申請之流程>](#)【資料來源：直接聘僱聯合服務中心，民國109年7月】
 5. 經由直聘中心，向勞動部申請 <轉僱許可函>
繼續聘雇者選擇在臺續聘，前一階段2-4月前進行申請
- *直聘雇主注意事項**
- 外籍看護工每半年需健康檢查 / 定期檢查看護護照有效期限
 - 直聘文件各項標有名稱，請詳閱直聘手冊說明
 - 第一次聘看護就想像直聘，詳細資訊請見直聘手冊

圖 3 「找外籍看護很緊張？重要資訊政府幫你整理好！」主題策展

資料來源：我的 E 政府，2020 年 10 月。

依據內政部人口統計資料顯示臺灣面臨老年化社會，為因應個人老年照護或扶老父母需求，「我的 E 政府」特別整理「找外籍看護很緊張？」主題策展，依照 TA 申請者可能找仲介代辦或自行申請外籍看護的情形，分別整理找仲介代辦的注意事項、自行向政府直聘外籍看護工的申辦步驟與應準備文件，讓民眾快速精準掌握重要資訊。

有鑒於 COVID-19 疫情期間曾一度導致物流及人流中斷，各國重新思考數位化的重要性，疫後全球新變局加速數位化進程與競爭，不論是民間企業數位化、國家政府數位轉型都更顯迫切！因此，如何打造不被任何

事物中斷服務、具有韌性的智慧政府是十分重要的！

Gartner 於 2020 年 10 月發布「2021 年重要策略科技趨勢」提及各國正從經歷疫情考驗轉向推動以人為本、韌性的全面服務，提供線上線下一致的使用體驗，不論是臨櫃洽公或遠端線上申辦皆能全通路不間斷的提供為民服務，印證創新數位服務轉型是從疫情中恢復的關鍵驅動力。

我國自 2019 年推動「智慧政府行動方案」，政府超前佈署與推動數位服務轉型，各機關加速發展線上申辦服務，且「我的 E

政府」串連各機關線上線下通路，至 2020 年 9 月已提供超過 4,567 項政府數位服務及臨櫃服務。

以「向山致敬」、「開放山林」政策為例，內政部營建署跨機關整合內政部警政署入山申辦案件、農業委員會林務局自然保護、保留區入園申請及山屋營地申請抽籤繳費系統、及該署國家公園入園申請服務，建置「臺灣登山申請一站式服務網」，一站式提供山友線上申辦入山 / 園、山屋與營地租用服務，簡免民眾往返不同機關辦理登山服務流程，並同步將服務資訊介接至「我的 E 政府」，方便民眾查找登山申請服務。

再以 eMask 口罩預購為例，原本民眾需要花費時間到藥局排隊購買實名制口罩，現在持健保卡 + 註冊密碼或自然人憑證至 eMask 系統，即可線上預購口罩及完成付款，讓民眾大讚零接觸的創新數位服務模式，能夠更省時、更安全地享用政府服務。

三、標準共容 介面直觀易查找

導入政府數位服務指引、敏捷式開發平臺功能與介面、訂定服務詮釋資料 (Metadata)，標準化服務內容、申請資格、申辦流程、應備事項、聯絡窗口、申辦地點等資訊，並經由多次跨機關溝通與協調，完備政府服務資訊及適時檢視服務內容正確性後，將各機關申辦服務集中列示於「我的 E 政府」，並以簡單直觀的介面呈現服務資訊，方便民眾於政府服務入口網查找所需服務。

「我的 E 政府」採減法設計、以簡馭繁，將原本冗長純文字的服務資訊化繁為簡，改

以一致格式、簡單直觀的使用介面呈現，如申辦流程步驟化、應備事項檢核清單、專有名詞解釋、申辦地點連結地圖，茲分述如下：

(一) 申辦流程步驟化

將冗長的純文字資訊，轉變以步驟式條列呈現申辦服務流程，協助民眾直觀瞭解申辦流程全貌，讓民眾可依照步驟循序漸進，順利完成申辦服務。

(二) 應備事項檢核清單

服務內容頁清楚條列申辦前應備事項檢核清單 (Checklist)，民眾可預先知道申辦服務前應備妥的文件與物品，在出門前再次檢查與確認，避免發生文件缺漏而導致需重新準備及進行申請流程。

經民眾實際體驗新版「我的 E 政府」後回饋，表示其更容易找到勞動部勞工保險局的就業補助服務，精準列出服務資訊及應備事項檢核清單，一目了然申辦前應準備文件，臨櫃申辦 5 分鐘就完成了！

(三) 專有名詞解釋

服務內容頁將涉及申請資格之重要專有名詞，明確定義與白話解釋，方便民眾直接查看、減省查找名詞及法規條文的時間。

(四) 申辦地點連結地圖

服務內容頁清楚列示服務申辦的聯絡窗口資訊，並將申辦地點連結地圖 (Google Maps)，方便民眾精準定位，直接進行最佳路線規劃，正確前往申辦地點。

Before

冗長的文字資訊
你自己想辦法讀懂



After

申辦流程步驟化
協助民眾了解申辦流程全貌，進而引導行動



教育部國民及學前教育署主管高級中等學校特殊身分學生學雜費減免及就學費用補助
發佈單位:教育部國民及學前教育署

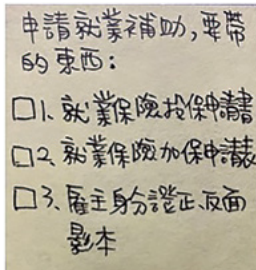


圖 4 申辦流程之改造前後對照

資料來源：我的 E 政府

Before

自己筆記申辦需備事項，倘現場發現缺漏文件，又要重新跑申請流程



After

應備事項檢核清單
提供出門申辦檢查清單，協助使用者完備所需事項

就業保險投保申請書 (就保及勞退2合1表格)

發佈單位:勞動部勞工保險局

- 應備物品** ■
- ✓ 1. 就業保險投保申請書。
 - ✓ 2. 就業保險加保申報表。
 - ✓ 3. 勞工保險投保單位委託轉帳繳勞工保險局保險費約定書。
 - ✓ 4. 負責人 (雇主) 國民身分證正、背面影本；雇主為外國人應檢附護照或居留證影本。
 - ✓ 5. 各該目的事業主管機關核發之證照影本；無法取得(或尚未取得)前項證照，可以檢附使用統一發票購票證影本或提具稅捐機關核定稅籍通知書或營業稅稅款通知書影本。

圖 5 應備事項檢核清單之改造前後對照

資料來源：我的 E 政府

Before

不懂的名詞，
你自己網路搜尋、
閱讀法規



After

專有名詞解釋

你要花時間查找的名詞，幫你找好並清楚解釋

失業給付

發佈單位:勞動部勞工保險局

服務內容 就保失業給付請領說明(需親自向公立就業服務機構辦理)

申辦流程

- 1 符合失業給付請領條件之申請人，應於離職退保後2年內，檢附相關文件，親自向公立就業服務機構辦理求職登記，申請失業認定及接受就業諮詢。
- 2 公立就業服務機構於申請之日起14日內無法推介就業或安排職業訓練時，應於翌日完成失業認定，並轉請勞保局核發失業給付。繼續請領失業給付者，應於前次領取失業給付期間末日之翌日起2年內，每個月親自前往公立就業服務機構申請失業再認定，並至少提供**2次以上求職紀錄**。

本法第30條所定之求職紀錄內容如下：一、單位名稱、地址、電話及聯絡人。二、工作內容。三、日期。四、應徵情形。前項求職紀錄應為被保險人辦理失業再認定申請日前三十日內之求職資料。

圖 6 專有名詞之改造前後對照

資料來源：我的 E 政府

Before

你要自行複製申辦地點的地址，貼到 Google Maps 搜尋



After

申辦地點連結地圖

直接精準定位，進行路線規劃

失業給付

發佈單位:勞動部勞工保險局

服務內容 就保失業給付請領說明(需親自向公立就業服務機構辦理)

申辦流程

- 1 符合失業給付請領條件之申請人，應於離職退保後2年內，檢附相關文件，親自向公立就業服務機構辦理求職登記，申請失業認定及接受就業諮詢。
- 2 公立就業服務機構於申請之日起14日內無法推介就業或安排職業訓練時，應於翌日完成失業認定，並轉請勞保局核發失業給付。繼續請領失業給付者，應於前次領取失業給付期間末日之翌日起2年內，每個月親自前往公立就業服務機構申請失業再認定，並至少提供**2次以上求職紀錄**。

應備物品

作業天數

聯絡窗口 承辦單位:勞動部勞工保險局普通事故給付組就業保險給付科
電話:(02)23961266 #1390、1393
傳真:(02)23215057
地址:10013-臺北市中正區羅斯福路1段45號 **給我在地圖**

圖 7 申辦地點之改造前後對照

資料來源：我的 E 政府

肆、打造韌性智慧的政府服務入口網

「我的 E 政府」自 2020 年 9 月 25 日改版上線迄今，平臺瀏覽量超過 56 萬次、使用者超過 26 萬人次，諸多民眾於國發會官方臉書粉絲團按讚肯定，還有民眾實際體驗新版「我的 E 政府」後表示，透過精準可信賴的服務資訊，有效減省申辦服務時間！

後疫情時代帶動數位服務轉型，公共服務更需運用科技創造數位化服務價值。後續「我的 E 政府」將協同各機關創新政府數位

服務、每月推出主題策展懶人包，廣續提供精準可信賴的服務資訊予民眾參考。

由於政府服務經常涉及艱澀之專業用語，為讓民眾得用自然語言、相近詞彙檢索政府服務，減少政府服務與民眾溝通落差。未來「我的 E 政府」將建立資料 / 服務關鍵字自動分析與搜尋機制，並運用人工智慧（Artificial Intelligence）語意分析、機器學習等新興科技，導入智能客服（Chatbot）、以人機互動介面協助民眾智慧查找所需服務，廣續創新與優化入口網服務體驗、擴展服務量能，期許成為大眾數位首選使用的政府服務入口網。

附註

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，國發會訂定「政府數位服務指引」，提供各機關發展數位服務之參考。https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=E7F6C261A5F5D9F5

參考文獻

1. Gartner Top Strategic Technology Trends for 2021。2020。<<https://www.gartner.com/smarterwithgartner/gartner-top-strategic-technology-trends-for-2021>>（檢索於 2020 年 10 月）。
2. 內政部戶政司全球資訊網。2020。人口統計資料庫。<<https://www.ris.gov.tw/app/portal/674>>（檢索於 2020 年 10 月）。
3. 我的 E 政府。2020。找外籍看護很緊張？重要資訊政府幫你整理好！<https://www.gov.tw/News_Content.aspx?Create=1&n=26&state=F5D336F102ACBC68&s=402189&ccms_cs=1&sms=9065>（檢索於 2020 年 10 月）。
4. 我的 E 政府。2020。勞保生育給付申辦（個人申辦用）。<https://www.gov.tw/News3_Content.aspx?n=2&s=381509&lep=8>（檢索於 2020 年 10 月）。
5. 英國工業設計協會（UK Design Council）。2005。雙鑽石模型。
6. 國家發展委員會。2019。政府數位服務指引。<https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=E7F6C261A5F5D9F5>（檢索於 2020 年 10 月）。