

國家發展委員會

政府網站服務管理規範

中華民國 106 年 8 月



# 目 錄

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 壹、 前言.....              | 1  |
| 貳、 適用範圍.....            | 1  |
| 參、 網站服務設計原則與程序.....     | 1  |
| 肆、 政府網站服務管理原則.....      | 4  |
| 伍、 參考指南.....            | 12 |
| 陸、 附錄.....              | 42 |
| 一、 政府機關網站親和性設計原則.....   | 42 |
| 二、 視覺設計參考指南.....        | 45 |
| 三、 文字樣式設計參考指南.....      | 46 |
| 四、 圖片、多媒體與表單設計參考指南..... | 47 |
| 五、 網站服務架構參考指南.....      | 49 |
| 六、 上線計畫書範本.....         | 52 |
| 七、 效能測試計畫書範本.....       | 53 |

## 表 次

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 表 1 網站服務上線緩衝機制相關建議.....       | 27 |
| 表 2 新網站服務上線機關內部輔導機制.....      | 28 |
| 表 3 營運任務團隊人員管理分類.....         | 29 |
| 表 4 營運任務團隊成員分工表.....          | 30 |
| 表 5 資訊發布品質檢核表.....            | 31 |
| 表 6 網站服務系統重要備份資料項目建議.....     | 34 |
| 表 7 網站服務系統重要備援項目建議.....       | 35 |
| 表 8 網站服務歷史資料保存建議.....         | 37 |
| 表 9 社群網路媒體類型和應用網站案例.....      | 38 |
| 表 10 社群網路媒體經營團隊與職責對應表.....    | 39 |
| 表 11 社群網路媒體負面評論危機處理原則參考表..... | 40 |
| 表 12 社群網路媒體負面評論因應措施參考.....    | 41 |

## 圖 次

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 圖 1 網站開發作業型態與網站開發生命周期對照圖 ..... | 3  |
| 圖 2 政府資料活化應用示意圖.....           | 17 |

## 壹、 前言

政府網站服務是機關在網路世界的虛擬門市，為提升政府網站服務的品質，國家發展委員會(前身為行政院研究發展考核委員會，以下簡稱國發會)分別於民國 94 年頒布「政府網站版型與內容管理規範」、99 年頒布「政府網站建置及營運作業參考指引」，並配合我國電子化政府推動進程及國際發展趨勢，於 100 年頒布「政府網站 Web 2.0 營運作業參考指引(社會網絡篇)」，提供各政府機關導入應用參考。而經由相關規範之導入實施，使機關規劃與建置政府網站服務時有所遵循，確實有效提升政府網站品質。然前述各規範歷經多次修正，彼此的整合程度不高，涵蓋範圍亦有重複，對機關承辦同仁與委外廠商而言，需花費許多時間熟悉各規範內容與要求，實有必要針對上開三類規範進行整合，以整體性架構呈現網站服務管理規範，以利參閱。

「政府網站服務管理規範」(以下簡稱本規範)參考各國政府網站相關設計規範及國際發展趨勢，融入歐美創新應用理念，並依循我國政府相關規範，提供作為政府網站服務開發與內容維護管理的參考依據。

## 貳、 適用範圍

本規範可供下列各類型政府網站服務之開發建置及維運管理之參考：

- 機關入口網站
- 機關主題網站(含機關建置之專業網站、線上申辦服務、觀光文化等)
- 機關分眾網站及外語網站(如英文、日文等)

## 參、 網站服務設計原則與程序

各機關於規劃網站架構、盤點服務內容、設計視覺呈現、及開發技術取捨時，應依循本規範之原則主軸辦理。本規範共 10 條原則、30 項參考指引，包含詳細內容說明及建議作法，用以引導政府網站服務的承辦人員與開發人員在資訊即時性、瀏覽便利性、服務友善性、互動親和性等面向上有明確的遵循原則。在規劃網站架構與內容時，得進行相關之使用者研究，以建立合適的的網站服務。

政府網站服務管理原則的訂定觀點係以一個網站服務的開發生命周期之概念，發展本規範中六個階段的各條原則及參考指引。

## 網站服務開發生命週期

系統開發生命週期(System Development Life Cycle)是一種常見的系統開發模型，藉由明確定義開發過程中的不同工作階段來描述整個系統的發展過程，有助於管理人員和開發人員利用對系統的設計、建置、測試及維護進行計劃。系統開發生命週期的概念適用於硬體和軟體系統，亦可用於分析網站服務的發展過程。

1. 網站定位：決定開發網站或網站改版時，需要明確定義該網站之定位。
2. 網站規劃：定位確認後，要明確規劃網站的資料與服務項目，以及未來的經營方式。
3. 網站開發：網站需要尋求資訊系統的委外開發，並考量相關規範。
4. 系統移轉：針對既有網站移轉到新網站服務而言，需注意移轉的範圍。
5. 網站上線：網站開發完成後，如何確保上線的成功。
6. 網站經營：上線後需持續進行網站的經營，確保網站服務品質。若網站因階段性任務完成或時效性考量(例如長期無更新的資訊)，應評估退役之可能性。

## 網站開發作業型態

常見三種不同類型的開發型態，乃依據網站開發目的予以定義，分別是「全新開發、網站改版、網站整併」。

1. 全新開發：開發一個全新的網站服務。
2. 網站改版：既有網站服務因功能、效能等因素之考量，決定進行改版。
3. 網站整併：鑒於全新開發與網站改版，難免造成相同性質網站重複建置，基於資源有效利用及網站維護之便利性，機關針對屬性相同網站服務之進行整併。

根據上述三種開發類型，界定各階段所需要遵循之類型，分別為「必要、建議」。提供機關於開發網站時，首先決定網站開發的行為，再判斷所需遵循參考之項目，下圖為網站開發作業型態與網站開發生命週期對照圖。

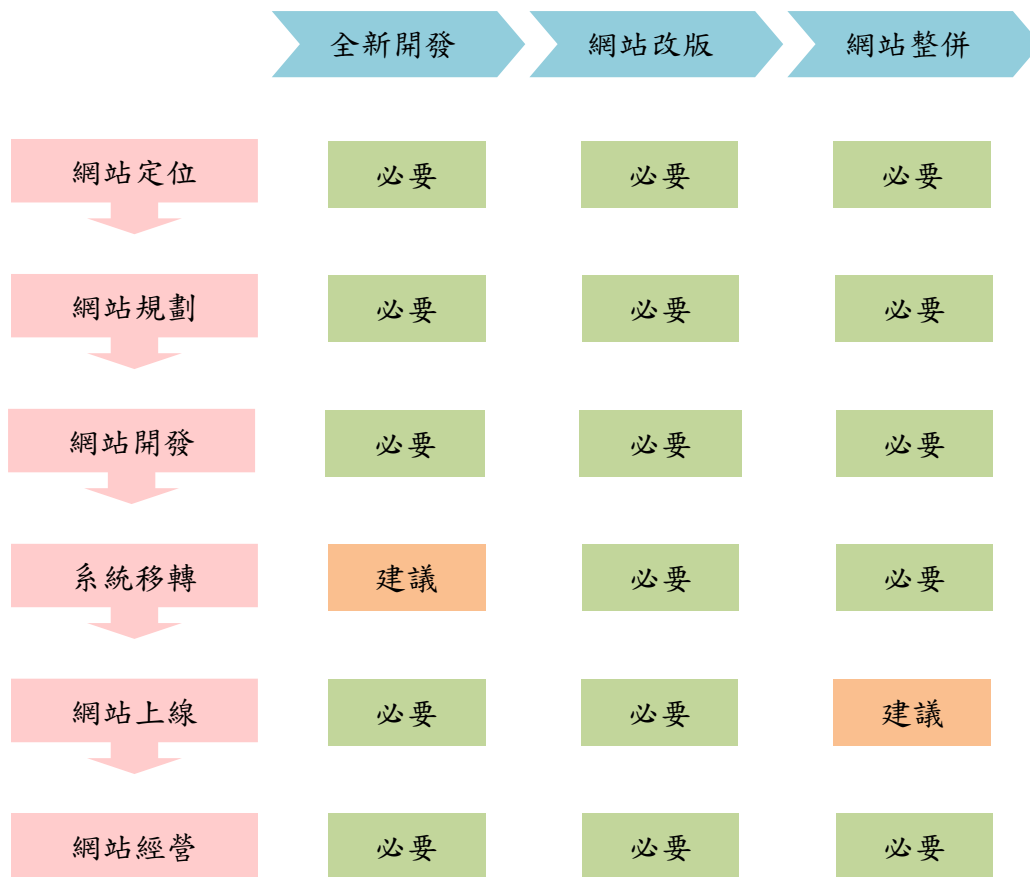


圖 1 網站開發作業型態與網站開發生命周期對照圖

## 肆、政府網站服務管理原則

本節說明政府網站服務管理原則之內容，提供機關做為政府網站服務之設計與開發過程參考依據。

### 原則 1、評估政府網站服務的定位，包括任務目標、開發類型及達成目標的作法。

政府各機關業務屬性、服務對象不全然相同，不同類型的機關業務會有不同目標，故需考量所欲開發的網站服務任務目標，以此做為後續規劃的參考基準。同時需探究是否可藉由現有網站服務因應或擴充，儘量避免重複開發。

#### 指引 1.1 確認政府網站服務的任務目標及首要達成目標。

在規劃網站服務之前，必須瞭解並確認機關之特性、目標與業務方向，並以此做為網站服務規劃的參考，例如訪查業務單位主管及承辦同仁的需求或相關文件整理等，應列出網站服務的任務目標清單，並列出 3 項至 5 項的首要達成任務目標。若為延續性網站服務，可引用其任務目標並評估適用性，在需要時修正之。

#### 指引 1.2 確認網站服務的主要服務對象及需求。

除了網站服務的任務目標之外，規劃網站服務時，亦應瞭解服務對象的特性及需求；網站服務的目標及服務對象的需求相互配合，才能建立符合期待的網站服務。

#### 指引 1.3 評估網站服務所應提供的服務類型與內容。

依據網站服務的首要達成任務目標及次要目標，評估所欲開發的網站服務類型與內容，例如入口網站、主題網站或分眾網站等，據以規劃應提供的服務項目與資料內容，藉以達成任務目標及需求。建議針對每一項首要達成目標，提出至少 1 至 2 項可能的執行方法。

### 原則 2、確認符合資訊安全及網站服務等相關規定，例如政府資訊公開法、網站無障礙規範等。

政府網站服務相當於政府為民服務的虛擬門市，亦為政府機關於網路世界的延伸，提供符合資訊安全及網站服務等相關規定的網站服務是基本



必要條件。

**指引 2.1** 確認符合政府資訊安全相關規定，例如行政院及所屬各機關資訊安全管理規範。

主要規定各機關網站資訊安全政策制定應依據個人資料保護法、國家機密保護法及行政院及所屬各機關資訊安全管理規範及要點等相關法規。

**指引 2.2** 確認符合政府資訊公開法及相關政府資料開放(Open Data)規定。

全民共享及公平利用政府資訊，保障民眾知的權利，是建立政府資訊公開制度的主要目的。依據行政院第 3322 次院會決議指示，推動政府資料開放加值應用是推動電子化政府發展的重要主軸。詳細內容請參照政府資訊公開法、行政院及所屬各級機關政府資料開放作業原則與相關規範。

**指引 2.3** 確認符合其他應遵守的規定，例如網站無障礙規範。

詳細內容請參照國家通訊傳播委員會公告之網站無障礙規範，相關檢測亦依據國家通訊傳播委員會所訂定之相關規定。

**原則 3、政府網站服務應以簡明易用為主，操作流程設計應從整體的網站服務流程週期來考量。**

根據統計研究，民眾瀏覽政府網站主要以尋找所需資訊為主，因此資訊是否容易瀏覽、理解與使用，成為政府網站服務的重要成功關鍵。網站服務的開發設計原則，在於具備親和性設計及行動友善瀏覽，規劃資訊於頁面或版面上呈現的方式，包括位置、內容的格式與閱讀性、介面與互動設計等。

**指引 3.1** 政府網站服務應具備行動裝置友善(Mobile-Friendly)，例如響應式網頁設計(Responsive Web Design)。

政府網站服務應確保大多數使用者無須額外的操作即可瀏覽資訊內容。響應式網頁設計相較於過去常見的行動版網站，機關無需維護多個內容相同的網站服務(例如電腦版與行動版)，即可滿足不同解析度裝置的使用需求。

**指引 3.2** 政府網站服務應具備可於常見的行動裝置環境下完成操作步驟

的能力，例如 Android、iOS 等。

政府網站服務應具備可跨平台操作的能力，須考量行動裝置與電腦使用上的差異，包括操作方式不同(例如觸控及滑鼠)及硬體限制(例如外接其他裝置、效能問題)等。而網站服務的版面設計及操作步驟，亦應考慮可能的影響因素。

**指引 3.3** 政府網站服務的版面設計應清楚呈現版面基本組成要素，並提供人性化的搜尋服務功能。

版面基本組成要素是網頁版面上需呈現的元素，其配置與呈現方式會立即反應在使用便利性上，其組成包含機關名稱、語言版本選擇、通訊地址及電話、相關宣告等。除版面基本組成要素，網站服務提供檢索功能及進階人性化搜尋服務，亦可提升使用便利性。建議於版面設計時，應考量使用習慣，依重要性擺放在相對應的位置，並在保持整體一致性，以簡明易用為主。(請參考附錄一、政府機關網站親和性設計原則)

**原則 4、政府網站服務應基於相容國際通用標準的開發建置環境。**

網站服務開發建置時，事先評估及規劃各種技術需求與法規規範，將有助於順利執行建置開發工作，以及後續維運或擴充具備彈性。選用開發技術，建議以國際通用標準為主，將可有效提升不同瀏覽器之相容性，進而使民眾獲得選擇瀏覽器之自由。

**指引 4.1** 政府網站服務應優先採用國際組織 W3C 及 WHATWG 提出之新版 HTML 標準(如 HTML5)，並具備跨瀏覽器相容性。

網站服務開發採用 HTML5 標準為國際主流趨勢，當前國際先進國家政府網站多已採用 HTML5 技術。常見瀏覽器皆已支援 HTML5 標準，例如 Chrome、Firefox、IE(版本 9 以後)/Edge 及 Safari 等瀏覽器。建議在開發網站服務時，應確保使用之 HTML 語法於當時各家常見瀏覽器的最新版本及前一個主要版本皆有支援。

**指引 4.2** 政府網站服務設計開發如需使用 JavaScript 或相關語言，應相容於 ECMAScript 標準。

目前 JavaScript 標準由歐洲標準組織 ECMA 制定，建議參照 ECMA 網站資訊，選用常見瀏覽器皆有支援的 JavaScript 語法為佳。亦建議

制定開發團隊的程式撰寫規則，以降低程式開發及後續維護的複雜度。

**指引 4.3** 政府網站服務設計開發如需使用 CSS 或相關語言，應優先採用全球資訊網協會之新版 CSS 標準。

CSS 是用來描述 HTML 或 XML 文件外觀的樣式表語言，例如呈現在螢幕、語音報讀、或其他媒介上的呈現樣式及效果。提供開發人員依據個別需求，可重新定義 HTML 標籤，自行擴充呈現效果，使網頁呈現豐富的樣貌。設計開發人員應確保所使用的 CSS 語法可被大多數瀏覽器支援，並使用 W3C 提供的 CSS 檢驗工具確保符合 W3C 標準。更多詳細資訊請參照 W3C 網站內容。

**原則 5、政府網站服務應考量所提供之資料與服務的延續性，如需承接舊網站所提供的資料與服務，應制定移轉計畫並據以執行。**

新網站服務如需承接舊網站既有資料與應用服務，必須針對所欲移轉之資料與功能項目進行界定，並規劃移轉程序。

**指引 5.1** 評估及盤點既有系統需要被移轉的資料與服務範圍與內容。

新網站服務如需承接舊網站既有資料與應用服務，必須針對所欲移轉之資料與功能項目進行界定，並規劃移轉程序。被界定為不移轉之舊網站資料，則需確認是否不具備公開之需求，或者以靜態資料或典藏資料方式移轉。

**指引 5.2** 確認新網站服務與欲移轉的資料與服務之相容性與呈現樣式。

新系統可能設計新資料欄位或屬性，如舊資料缺乏該類資訊，亦需於移轉過程中予以補充或調整。新舊網站服務於呈現樣式上可能有所異動，為配合此部分之調整，需注意移轉之資料處理。

**指引 5.3** 舊網站服務無法移轉時，應提供替代方案並評估後續影響。

舊網站服務之應用功能若無法移轉時，可採取常見的二種做法：(1) 於新網站服務提供連結，延用舊系統繼續提供該項服務，但不可因舊系統功能的持續服務，造成使用者有機會點選舊網站其他資料與功能。(2) 將舊系統使用端介面整合至新系統，而管理端沿用舊系統，此為處理多數業務型功能所採取之方案，主要考量管理端業務系統功能龐雜，無法立即汰舊換新。使用端應配合新系統進行調整，而管理端採用介接整合方式與舊系統共存。

**原則 6、網站服務上線前應制定上線計畫，以避免驟然衝擊業務單位的作業流程及影響使用者操作網站服務。**

機關應減少新網站上線所伴隨而來對業務單位作業流程的衝擊與對民眾使用習慣改變的影響，並縮短適應期，以期全新網站能夠以最快速度提供高品質的服務。(附錄六、上線計畫書範本)

**指引 6.1 政府網站服務上線前應完成系統壓力測試，亦可考慮公開測試。**

網站服務開發完成後應進行系統壓力測試，並依據測試結果，改善並調整系統效能瓶頸，避免影響業務單位與使用者的正常使用。亦可評估新網站服務是否具備公開測試之條件，公開測試為當前國際政府網站服務常用之測試模式。(附錄七、效能測試計畫書範本)

**指引 6.2 政府網站服務上線前應確認更新至最新的穩定版本，並監控網站服務運作狀態。**

新網站服務正式上線前，應確認所使用之系統與程式(或函式庫)已更新或安裝最新穩定版本，避免暴露於可能的資安風險。並應監控網站服務狀態，及時紀錄異常狀態並通報管理人員，以確保網站服務可隨時提供資訊與服務。

**指引 6.3 網站服務上線應提供緩衝與輔導機制，並提供新網站服務之操作說明或指南。**

對於使用者與管理者而言，無論是既有網站改版或全新開發，均可能產生特定問題而無法順利使用，例如 URL 更換、原有連結失效、資料架構/單元名稱調整或不清楚新網站服務操作流程等。網站應提供相應的處理機制，並提供操作手冊或說明文件。

**原則 7、機關應成立跨部門的網站營運任務團隊，明確各個成員的角色權責分工與維運管理機制。**

資訊服務系統的經營管理日漸複雜與困難，因此應成立網站營運任務團隊，制訂明確的權責分工與維運管理機制，並定期檢視網站的經營績效，以確保網站服務對象可獲得最佳服務品質。

**指引 7.1 機關應籌組網站服務營運任務團隊及成員名單。**

任務團隊成員數應視網站服務的規模與機關的編制大小而定，本規範不對此明確定義，但建議機關儘量依角色屬性安排成員。

**指引 7.2** 確認網站營運任務團隊各成員的任務分工權責與溝通機制。

組成任務團隊後，應由團隊主持人召集啟動會議，團隊主持人應由機關資訊長擔任或指派人員擔任，確認團隊成員瞭解各自的任務分工權責，以及後續維運過程之溝通機制。

**指引 7.3** 確認網站服務所提供的資料內容更新與管理機制。

召開啟動會議時，需確認網站服務的管理機制，例如更新週期(頻率)、更新追蹤提醒，以及內容的品質管理與審查原則等。

**原則 8、政府網站服務應蒐集網站服務使用數據分析資料，據此做為後續網站服務維護及調整的參考。**

政府營運網站除了考慮到機關自身定位、資訊提供能力與應用功能開發外，更需考量民眾(網站服務使用者)的使用行為來調整網站服務所要提供的內容，亦是提升服務滿意度的經營重點。

**指引 8.1** 政府網站服務應善用網站流量統計技術蒐集網站數據。

參考國發會網站流量儀表板服務之相關作法，藉由整合 Google Analytics 服務，蒐集民眾瀏覽網站服務的統計資料，可讓機關藉由所提供的資料，做為調整改善網站服務的依據。

**指引 8.2** 定期評估網站服務預期效益與實際使用統計數據之差異。

機關應定期追蹤網站服務實際執行情況與預期效益之差異分析，做為後續調整方案之基礎。可依網站服務的任務目標與需求訂定適合之預期效益指標，評估差異程度並進行原因分析。

**指引 8.3** 定期評估網站服務內容更新機制，例如更新類型、更新週期等。

機關應善用國發會政府網站即時檢核系統，該系統可提供機關管理人員定期檢視網站營運機制及服務適切性，落實自主管理機制，確保機關網站瀏覽親和性，提升網站服務品質。

**原則 9、確保政府網站服務之穩健經營，應定期備份網站資料內容，並定期檢視備份資料完整可用，避免因外界因素造成網站服務中斷。**

備份網站服務資料內容，可以在遭受外部損壞或其他需求時，提供快速復原修護以利再提供服務。亦可供日後追蹤、典藏、管理使用。

**指引 9.1** 網站服務應定期備份完整的網站資料，並確認備份資料可用。

網站服務管理人員應確保每項備份程序以及資料備份的完整性與可用性，對於高風險的資料，除了搭配密集完整的備份程序外，最好還需要搭配備援機制，確保服務的不中斷以及高度可用性。亦需要定時進行復原演練確保備份項目確實可用，方有實際價值與意義。

**指引 9.2** 評估網站服務中斷之應變計畫，例如備援機制。

網站服務之系統備援機制，其目的在於確保與提高網站服務系統的高度可用性，當系統發生突發狀況無法運作時，備援系統將肩負起主系統運作之任務，確保系統停止服務之影響降至最低。備援機制可依據切換時服務水平容許範圍值、預算及費用成本考量、人力需求訂定。

**指引 9.3** 政府網站應提供網站典藏服務，例如機關自行典藏、第三方典藏服務或靜態網站輸出功能。

不同於資料備份，網站服務所提供的資料，可能因下架或原有內容改寫，而造成無法查詢原本的資料內容。但對於資料研究而言，將造成欠缺查詢瀏覽歷史資料及追蹤網站服務的遺憾。政府網站服務可自行典藏內容或透過第三方服務典藏，例如國家圖書館及國立臺灣大學圖書館皆有提供典藏服務。另外，亦可考慮提供靜態網站輸出功能，提供使用者自行儲存網站服務的公開資料內容。

**原則 10、政府網站服務應評估機關業務屬性與所提供的服務類型，善用社群網路媒體，提供多元化的溝通交流管道。**

因應網路發展趨勢，政府部門應用社群網路媒體已是主流趨勢，綜觀各國政府運用社群媒體的案例，可擴大傾聽民眾對於政府施政的意見，更可促進公民參與，進而提升政府施政的效率與品質。

**指引 10.1** 機關應盤點業務相關可用資源，善用合適的社群網路媒體類型，加強與民互動溝通。

機關應盤點內部及外部相關可用資源的內容屬性，並依據常見的社群網路媒體之偏重類型，選用合適的社群媒體平台，例如(1)文字溝通類：需投入人力與時間經營，經營人力需視其營運規模大小與參

與程度而定。(2)影音媒體類：依據現有內容或其他來源取得的內容上傳發布，投入人力較少，較不容易獲得網友回饋。可單方面分享或發布訊息。

**指引 10.2** 機關應組成社群媒體經營團隊，並定期更新內容。

機關應在內部培養熟悉社群媒體應用及營運的專業人才，亦可結合外部專業顧問，組成專業的社群媒體營運任務團隊。並建立管理機制(例如帳號密碼及上傳內容管理)，定期發布可讀性高且有趣的內容，以強化社群互動與經營成效。

**指引 10.3** 機關應制定風險管理與危機處理機制，例如負面評論處理機制。

社群媒體為官網的服務延伸，亦是提高與民眾深度互動的重要管道。機關應制定留言回應處理機制，不論正面或負面的評論或回應，管理者都應該理性且快速回覆或處理，才能讓參與者認為受到尊重。面對負面評論或不理性的言論，建議參考下列危機處理原則，避免負面評論的影響擴大：回應速度原則、系統化處理原則、真誠溝通原則、權威證實原則、承擔責任原則。

## 伍、 參考指南

原則一、評估政府網站服務的定位，包括任務目標、開發類型及達成目標的作法。

### 指引 1.1 確認政府網站服務的任務目標及首要達成目標。

|      |  |
|------|--|
| 指引說明 | 建議可透過業務單位需求調查或相關文件整理，列出網站服務的任務目標清單，並列出 3 項至 5 項的首要達成任務目標。若為延續性網站服務，可引用其任務目標並評估適用性，在需要時修正之。 |
|------|--|

#### 1.1.1 瞭解機關的業務內容與特性

規劃網站服務時，首先應全面性的瞭解機關業務內容與特性，可藉由訪談業務單位主管或承辦同仁、問卷調查(如紙本或電子郵件)或整理相關文件而得知。若已有其他相關網站服務，可以參考其研究結果，但應評估其適用性，在需要時需修正。

- 規劃人員應將上述研究之結果，以清單形式呈現，並由部門主管決定其重要性與優先順序，建議挑選 1 至 3 項以上做為網站服務著重展現的內容。

#### 1.1.2 瞭解網站服務的任務目標與需求

規劃網站服務時，除了考量機關業務特性，還需考量網站服務的類型與任務目標，不同類型的網站服務會有不同目標，也有不同的需求。建議可藉由訪談業務單位主管或承辦同仁、問卷調查或整理相關文件而得知。擬定網站服務的目標與需求，若為延續性網站服務，可以直接引用其研究結果；但應評估其適用性，在需要時修正。

- 規劃人員應將上述研究之結果，以清單形式呈現，並由部門主管決定其重要性與優先順序。建議挑選 3 至 5 項以上做為網站服務需要達成的目標。

### 指引 1.2 確認網站服務的主要服務對象及需求。

|      |  |
|------|--|
| 指引說明 | 除了網站服務的任務目標之外，規劃網站服務時，亦應瞭解服務對象的特性及需求；網站服務的目標及服務對象的需求相互配合，才 |
|------|--|



|               |
|---------------|
| 能建立符合期待的網站服務。 |
|---------------|

### 1.2.1 確認網站服務的主要服務對象

規劃網站服務之前，需確認網站服務的主要服務對象的組成、人口統計資訊及其他特質；不僅是既有服務對象的特質，亦應考慮潛在服務對象，依此評估及選擇網站服務的主要服務群體。此處之「群體」並非單指人口統計上的分類(如性別、年齡)，而是依需求的功能或類型分類(如辦理某項業務的民眾)。欲瞭解網站服務主要服務對象，可藉由分析既有網站的流量統計資訊、各項調查資料、業務承辦單位相關資料，或其他方式瞭解。

- 規劃人員應於研究後，說明網站服務主要使用族群的組成、人口統計分布及其他相關特質。

### 1.2.2 分析網站服務主要服務對象的需求

網站服務規劃時亦應分析服務對象的主要需求及潛在需求，或者服務對象在使用現有服務所面臨的問題。換言之，規劃人員需要瞭解網站主要服務對象在使用網站服務過程中所需的資訊內容，以及最常在網站上尋找的資訊等。網站服務對象的需求可藉由相關調查研究得知，例如機關服務據點實地考查、業務承辦單位相關資料(如諮詢紀錄)，或其他調查數據。若為延續性網站服務，可以直接引用其結果；但應評估其適用性，在需要時需修正。

- 規劃人員應記錄並說明所發現的結果，包括服務對象的需求、行為及偏好等，以及如何得知這些結果。並應列出並挑選重要與優先需滿足的項目。

## 指引 1.3 評估網站服務所應提供的服務類型與內容。

|      |   |
|------|---|
| 指引說明 | 依據網站服務的首要達成任務目標及次要目標，評估所欲開發的網站服務類型，例如入口網站、主題網站或分眾網站等，據以規劃應提供的服務項目與資料內容，藉以達成任務目標及需求。建議針對每一項首要達成目標，提出至少 1 至 2 項可能的執行方法。 |
|------|---|

在確認網站服務的任務目標及服務對象需求後，機關應評估所欲開發之網站服務是否由現有網站服務因應或擴充，避免重複開發功能相近的網站服務。

規劃網站服務的類型及內容時，若網站主要為資訊型或內容型服務，即

以提供訊息給服務對象為主(例如健康資訊、經貿投資等)，需要確認內容需涵蓋那些範圍、需提供那些資訊。此外亦需確定相關內容資訊的來源，例如內部業務單位提供、上級機關提供、或由外部來源(如授權轉載或經由 API 取得)等，所需相關資訊應詳細列出，並配合網站服務的任務目標及服務對象需求說明之。

- 規劃人員應列出網站服務提供資訊需涵蓋的範圍、資訊的項目、來源及相關說明。
- 內容參考建議：
  - 機關及主管業務介紹  
提供機關的主要業務、組織架構、所屬機關(構)、歷史沿革等基本介紹，讓使用者瞭解機關運作及相關背景資訊。
  - 服務項目介紹及作業流程說明  
網站服務項目的基本介紹、服務流程、作業辦法應明列於網站上，讓使用者瞭解如何取得機關提供的服務。
  - 相關最新消息、公告事項或活動時程等動態資訊  
網站應提供新聞稿、活動訊息、最新消息、爭議訊息澄清等更新頻率較高的動態資訊。此類資訊可側面反應出網站更新頻率，促進使用者的再度拜訪。
  - 機關主管業務衍生的相關重要資訊  
根據「政府資訊公開法」，機關網站服務應提供主管業務的相關資訊，例如施政計畫、業務統計、研究報告及法規資訊等。
  - 相關網站連結資訊  
機關應提供相關單位連結，引導使用者獲得更多相關資料。
  - 線上語音服務及影音服務  
機關應視其業務性質，以及所可運用之資訊及資源，提供語音資訊及影音資訊，可使網站服務提供的內容更豐富多元。

原則二、確認符合資訊安全及網站服務等相關規定，例如政府資訊公開法、網站無障礙規範等。

### 指引 2.1 確認符合政府資訊安全相關規定，例如行政院及所屬各機關資訊安全管理規範。

|      |  |
|------|--|
| 指引說明 | 主要規定各機關網站資訊安全政策制定應依據個人資料保護法、國家機密保護法及行政院及所屬各機關資訊安全管理規範及要點等相關法規。 |
|------|--|

常見威脅網站服務資訊安全之類型，包括人為外力侵入(例如電腦病毒或電腦蠕蟲感染、駭客非法入侵與木馬植入等)，或天然災害(例如颱風或地震等)以及網路線路骨幹中斷等突發事件，皆有可能影響網站服務之正常運行。為使政府網站服務免於相關弱點與風險的破壞，防堵資料外洩，避免損害機關形象及民眾權益，滿足程式設計安全、線上交易安全、身分認證安全、民眾隱私安全及系統架構安全為必需之資安考量。

行政院前於 90 年 1 月第 2718 次院會核定通過第一期「建立我國通資訊基礎建設安全機制計畫」(90 年至 93 年)，並成立「行政院國家資通安全會報」，於同年 3 月規劃成立「國家資通安全技術服務中心」(簡稱技服中心)。資通安全會報自成立以來，積極推動政府機關對資通安全的重視，使政府機關之資通安全提升已具初步成效。除了面對全球複雜多元的資通訊變革，還需面對險峻的資通訊安全威脅，故持續落實精進各項資通訊安全防護工作實屬必要。行政院於 105 年 8 月 1 日成立資通安全處，負責掌理國家資通安全之政策研議、法案審查、計畫核議、業務推動、督導及管考等業務，為提升資安即國安之防護等級，技服中心自資通安全處成立後，即移由該處督導相關業務，包括提供政府機關事前安全防護、事中預警應變、事後復原等資安技術服務。

技服中心已完成包括作業系統安全參考指引等多本參考指引，機關開發網站服務應符合相關規範及參考指引內容，詳細資訊請參閱技服中心<sup>1</sup>網站。

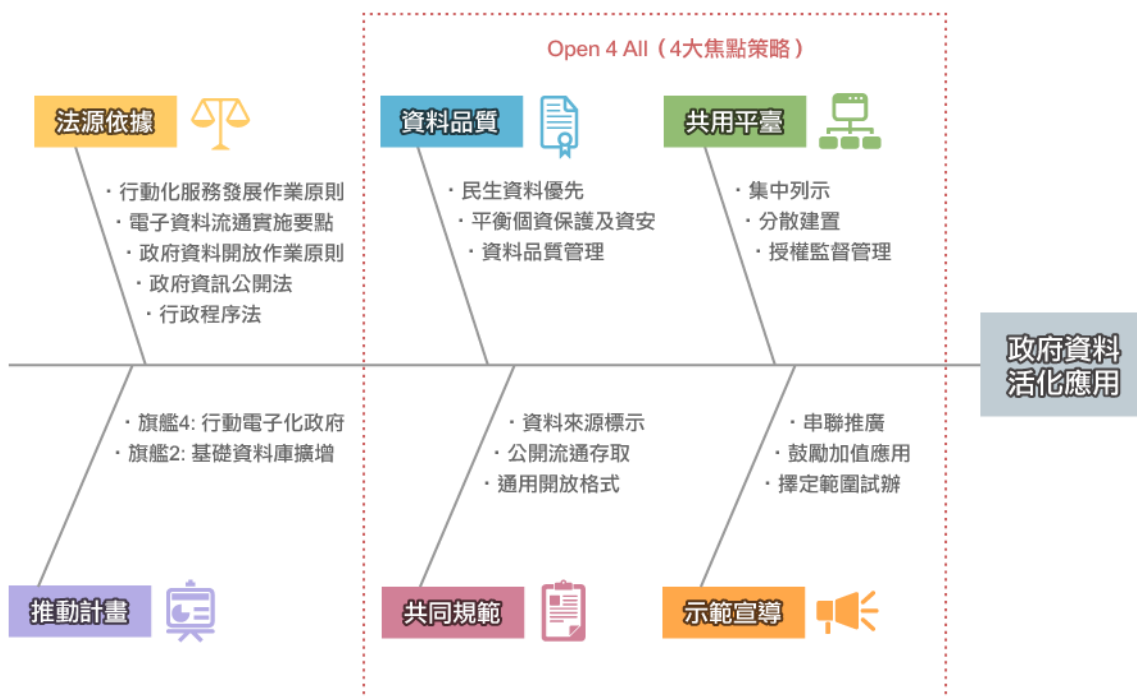
<sup>1</sup> 行政院國家資通安全會報技術服務中心 - <https://www.nccst.nat.gov.tw/>

## 指引 2.2 確認符合政府資訊公開法及相關政府資料開放(Open Data)規定。

|      |   |
|------|---|
| 指引說明 | 依據行政院第 3322 次院會決議指示，推動政府資料開放增值應用是推動電子化政府發展的重要主軸。詳細內容請參照政府資訊公開法、行政院及所屬各級機關政府資料開放作業原則與相關規範。 |
|------|---|

政府施政透明、提升民眾參與公共政策議題是世界各國政府推動的趨勢，經由政府資料的開放，可促使跨機關資料流通，提升施政效能，滿足民眾需求，以強化民眾監督政府的力量。依據行政院第 3322 次院會決議指示，政府開放資料(Open Data)可增進政府施政透明度、提升民眾生活品質，滿足產業界需求，對於各級政府間或各部會間之決策品質均有助益可見其重要性，各部會應自民眾的應用面發想，思考使用端之需求，在規劃時也要考慮到機器讀取介面的必要性。行政院所屬各機關今後將藉由「資料開放民眾與企業運用」、「以免費為原則、收費為例外」、「資料大量、自動化而有系統的釋放與交換」3 步驟，並配合「主動開放，民生優先」、「制定開放資料規範」、「推動共用平臺」、「示範宣導及服務推廣」等 4 大焦點策略推動政府資料開放工作。資料開放的類型以便利及提升民眾生活品質為優先，例如食、醫、住、行、育樂、就業、文化、經濟發展和生活品質等。詳細資訊請參閱政府資料開放平臺<sup>2</sup>相關內容。

<sup>2</sup> 政府資料開放平台 - <http://data.gov.tw/>



資料來源：政府資料開放平臺(2017)

圖 2 政府資料活化應用示意圖

### 指引 2.3 確認符合其他各項應遵守的規定，例如網站無障礙規範。

|      |  |
|------|--|
| 指引說明 | 詳細內容請參照國家通訊傳播委員會公告之網站無障礙規範，相關檢測亦依據國家通訊傳播委員會所訂定之相關規定。 |
|------|--|

網際網路日益普及，在日常生活中所扮演的角色越來越重要，因此網頁無障礙化所提供之無差別服務也就愈形重要。事實上，網際網路的本質與特性，已較其他服務提供管道或環境空間更具平等，透過網際網路所提供之服務或活動，可以較低的成本進行無障礙化，可使受惠的層面達到最廣。

提供服務時，不應該僅針對年輕力壯、耳聰目明者，而必須將身心不便或年長者之使用需求列入考量。國家通訊傳播委員會依身心障礙者權益保障法訂定「各級機關機構學校網站無障礙檢測及認證標章核發辦法」，政府網站服務應依循規範內容打造無障礙的全民網路環境。詳細資訊請參閱國家通訊傳播委員會無障礙網路空間服務網<sup>3</sup>相關內容。

<sup>3</sup> 無障礙網路空間服務網 - <https://www.handicap-free.nat.gov.tw/>

原則三、政府網站服務應以簡明易用為主，操作流程設計應從整體的網站服務流程週期來考量。

### 指引 3.1 政府網站服務應具備行動裝置友善(Mobile-Friendly)，例如響應式網頁設計(Responsive Web Design)。

|      |   |
|------|---|
| 指引說明 | 政府網站服務應確保大多數民眾無須額外的操作即可瀏覽資訊內容。響應式網頁設計相較於過去常見的行動版網站，機關無需維護多個內容相同的網站服務(例如電腦版與行動版)，即可滿足不同解析度裝置的使用需求。 |
|------|---|

依據國發會頒佈之行政院及所屬各機關行動化服務發展作業原則，各機關自行或委外開發之行動化服務宜以提供主動服務為內涵，並以達成簡化服務流程、提升服務效能、創新使用體驗等為目標，並考量後續維運之財務規劃，做為評估自行或委外開發及訂定優先順序之發展原則。各機關發展行動化服務應衡酌機關之資源，優先發展能提供多數服務對象取用之服務。為提供行動化服務，機關提供之網站服務應以響應式網頁設計(簡稱 RWD)提供行動裝置瀏覽的服務，並考量行動裝置之操作設計。

採用 RWD 技術，可針對使用者所使用的裝置做出回應，版面配置可隨著裝置的螢幕大小和功能變動<sup>4</sup>。換言之，機關可省下維護多個內容相同網站服務的所需資源，亦可提供使用者透過各種裝置(例如桌上型電腦、平板電腦或智慧手機)的瀏覽需求。

- 網站服務應提供行動裝置友善性，畫面可閱讀的清晰度、版面大小及內容呈現樣式將受到使用裝置的影響。網頁設計應考量螢幕解析度，以達到最佳可視畫面。
- 網站服務版面應簡潔，為使行動裝置易於瀏覽，應清楚呈現重點內容，重要資訊應放置於版面明顯之處。
- 網站服務版面之按鈕設計應明顯易按、簡單清楚，並提供視覺反饋設計，並可隨使用者動作，顯示不同圖示，以利使用者確認其操作。

<sup>4</sup> Responsive Web Design Basics - <https://developers.google.com/web/fundamentals/design-and-ui/responsive/?hl=zh-TW>

- 版面應避免凌亂或過於擁擠，以免影響使用效率，也無法明確顯示重點，應適當安排配置及留白。例如適當增加頁面與內容區塊的邊緣間距，增進可讀性並降低視覺上的複雜度。
- 網頁連結及網頁按鈕間距、大小應適中，網站導覽選單增加空間(留白)，方便使用者點擊。
- 網站服務設計應善用摺疊式目錄，建議以資訊重點式或主題式呈現資訊內容，將多欄的資料隱藏在重點或主題的條目下，讓使用者輕鬆選取自己想看的資訊。
- 儘量避免使用文字輸入的表單，行動裝置操作文字輸入較為不易，建議改用選單讓使用者選取，較適合行動裝置的使用習慣。若必須由使用者輸入文字，亦應加大文字輸入框，使更容易輸入資訊。

### 指引 3.2 政府網站服務應具備可於常見的行動裝置環境下完成操作步驟的能力，例如 Android、iOS 等。

|      |   |
|------|---|
| 指引說明 | 政府網站服務應具備可跨平台操作的能力，須考量行動裝置與電腦使用上的差異，包括操作方式不同(例如觸控及滑鼠)及硬體限制(例如外接其他裝置、效能問題)等。而網站服務的版面設計及操作步驟，亦應考慮可能的影響因素。 |
|------|---|

目前常見的智慧型行動裝置操作方式以多點觸控為主，可讓使用者透過數隻手指達到應用控制的目的。因此網站服務的图片設計及版面設置應符合此使用模式。

- 網站服務提供之各項功能，應儘量提供使用者可直接完成，避免使用者需要額外的操作。例如提供之意見信箱服務應提供使用民眾直接於頁面填寫並送出的功能，毋須開啟電子郵件程式發送。
- 應確保所提供的網站服務可於常見的行動裝置完成操作，例如避免透過外掛程式(Plug-in)提供各項功能或服務。

### 指引 3.3 政府網站服務的版面設計應清楚呈現版面基本組成要素，並提供人性化的搜尋服務功能。

|    |                               |
|----|-------------------------------|
| 指引 | 版面基本組成要素是網頁版面上需呈現的元素，其配置與呈現方式 |
|----|-------------------------------|

|    |  |
|----|--|
| 說明 | 會立即反應在使用便利性上，其組成包含機關名稱、語言版本選擇、通訊地址及電話、相關宣告等。除版面基本組成要素，網站服務提供檢索功能及進階人性化搜尋服務，亦可提升使用便利性。建議於版面設計時，應考量使用習慣，依重要性擺放在相對應的位置，並在保持整體一致性，以簡明易用為主。(請參考附錄一、政府機關網站親和性設計原則) |
|----|--|

版面基本組成要素除了其配置與呈現方式會反應在使用便利性上，其使用的文字與格式也影響操作介面是否好用，因此組成要素應具備樣貌一致性及位置一致性，以簡單扼要及清楚易懂為主，以符合使用者的習慣。重要的資訊項目(或服務功能)應放置於版面醒目之處，並依重要性擺放在相對應的位置，此外，在不同頁面上應置於相同的位置，增加使用者熟悉與操作效率。

- 網站服務名稱與識別標誌建議置於版面上方適當處。
- 常用服務功能，例如網站導覽、常見問答或意見信箱等，建議置於版面上方適當處，為查詢網站資訊或意見回饋管道，以提升網站服務可及性。
- 網站服務如建置多種版本，例如外語版或分眾版，應設置版本切換按鈕，供使用者自行切換，建議置於版面上方適當處。
- 重要服務功能，例如全站搜尋、雙語詞彙、便民服務或社群媒體服務等，建議置於版面適當處，以利使用者可直接快速使用該功能。
- 機關聯絡方式(例如電話、地址)、網站政策(例如隱私權保護政策、網站安全政策、政府網站資料開放宣告等)及特定標章(例如無障礙網站標章)等宣告資訊，建議置於頁尾。
- 內容用詞應使用一致的詞語來撰寫，特別是機關名稱、專門術語等，應有一致的標準。專門術語應加註說明，或以使用者習慣的語言撰寫，將專門術語附加於後。
- 避免使用罕見或艱澀的字詞，文章標題與重點應明確標示，文字及資訊的呈現應方便民眾使用，以利快速瀏覽與理解內容。

政府網站服務通常提供大量文件與資料，故應提供搜尋服務功能，以方便使用者查詢所需的資訊。將搜尋功能套入網站介面時，須考量版面設計及使用者習慣。搜尋引擎建議優先使用市場既有工具，以節省資源。



- 網站服務應提供人性化搜尋服務功能，方便使用者更快找到所需資訊及服務。
- 搜尋結果應方便檢閱，搜尋結果以條列式呈現，並標示所在頁數及總頁數，方便使用者迅速確認所需資訊及服務。
- 提供搜尋輔助功能，例如進階搜尋功能或搜尋字詞提示。進階搜尋可提供更多種搜尋篩選條件，可提高網站服務介面可用性。

## 原則四、政府網站服務應基於相容國際通用標準的開發建置環境。

### 指引 4.1 政府網站服務應優先採用國際組織 W3C 及 WHATWG 提出之新版 HTML 標準(如 HTML5)，並具備跨瀏覽器相容性。

|      |  |
|------|--|
| 指引說明 | 網站服務開發採用 HTML5 標準為國際主流趨勢，當前國際先進國家政府網站多已採用 HTML5 技術。常見瀏覽器皆已支援 HTML5 標準，例如 Chrome、Firefox、IE(版本 9 以後)/Edge 及 Safari 等瀏覽器。建議在開發網站服務時，應確保使用之 HTML 語法於當時各家常見瀏覽器的最新版本及前一個主要版本皆有支援。 |
|------|--|

政府網站服務必須具備開發技術相容性，包括跨瀏覽器相容性、功能擴充相容性，應採用國際通用的標準技術。

- 政府網站服務應優先採用國際通用標準進行開發，所使用之 HTML 語法應符合新版 HTML 標準(如全球資訊網協會及 WHATWG 組織 HTML5 標準)。
- 確保設計及開發過程，所使用之 HTML 語法於常見瀏覽器(例如 Chrome、Firefox、IE 及 Safari 等)最新版本及前一個主要版本皆有支援。
- 網站服務為實體服務的延伸，須具備跨瀏覽器相容性，以確保大多數民眾能正常使用。

### 指引 4.2 政府網站服務設計開發如需使用 JavaScript 或相關語言，應相容於 ECMAScript 標準。

|      |  |
|------|--|
| 指引說明 | 目前 JavaScript 標準由歐洲標準組織 ECMA 制定，建議參照 ECMA 網站資訊，選用常見瀏覽器皆有支援的 JavaScript 語法為佳。亦建議制定開發團隊的程式撰寫規則，以降低程式開發及後續維護的複雜度。 |
|------|--|

政府網站服務必須具備開發技術相容性，包括跨瀏覽器相容性、功能擴

充相容性，應採用國際通用的標準技術。

- 網站服務若有需要，應採用相容於新版 ECMAScript 規範之 JavaScript 標準。
- 確保使用之 JavaScript 語法於常見瀏覽器的最新版本及前一個主要版本皆有支援。
- 建議開發團隊制定程式撰寫規則，以降低開發及後續維護的複雜度。

#### 指引 4.3 政府網站服務設計開發如需使用 CSS 或相關語言，應優先採用全球資訊網協會之新版 CSS 標準。

|      |   |
|------|---|
| 指引說明 | CSS 提供開發人員依據個別需求，可重新定義 HTML 標籤，自行擴充呈現效果，使網頁呈現豐富的樣貌。設計開發人員應確保所使用的 CSS 語法可被大多數瀏覽器支援，並使用 W3C 提供的 CSS 檢驗工具確保符合 W3C 標準。更多詳細資訊請參照 W3C 網站內容。 |
|------|---|

政府網站服務必須具備開發技術相容性，包括跨瀏覽器相容性、功能擴充相容性，應採用國際通用的標準技術。

- 網站服務若有需要，應優先採用全球資訊網協會(W3C)制定之新版 CSS 語法標準(如 CSS3)。
- 確保使用之 CSS 語法於常見瀏覽器的最新版本及前一個主要版本皆有支援。
- 建議開發團隊使用 W3C 提供的 CSS 檢驗工具<sup>5</sup>進行檢測，以確保網站服務 CSS 相容性。

<sup>5</sup> W3C 開發者工具 - <https://www.w3.org/developers/tools/>

**原則五、政府網站服務應考量所提供之資料與服務的延續性，如需承接舊網站所提供的資料與服務，應制定移轉計畫並據以執行。**

**指引 5.1 評估及盤點既有系統需要被移轉的資料與服務範圍與內容。**

|      |   |
|------|---|
| 指引說明 | 新網站服務如需承接舊網站既有資料與應用服務，必須針對所欲移轉之資料與功能項目進行界定，並規劃移轉程序。被界定為不移轉之舊網站資料，則需確認是否不具備公開之需求，或者以靜態資料或典藏資料方式移轉。 |
|------|---|

資訊移轉時，必須進行完整的盤點作業，以確保舊網站服務的資料完整地保留或移轉至新網站服務。以下提供盤點與移轉的建議作業事項。

- 釐清資料移轉範圍，建議應先盤點舊網站資料架構與資料數量，並具體分析移轉資料清單，確定需移轉之資料。確定不移轉之舊系統資料，則需判斷是否不具公開之條件，或以靜態資料方式保存或典藏資料方式移轉。
- 新舊網站目錄結構不同時，需明確規範新舊資料移轉之對應方式。於資料移轉前，須妥善規劃新舊網站目錄結構間之對應關係，並據此進行資料移轉。

**指引 5.2 確認新網站服務與欲移轉的資料與服務之相容性與呈現樣式。**

|      |   |
|------|---|
| 指引說明 | 新系統可能設計新資料欄位或屬性，如舊資料缺乏該類資訊，亦需於移轉過程中予以補充或調整。新舊網站服務於呈現樣式上可能有所異動，為配合此部分之調整，需注意移轉之資料處理。 |
|------|---|

資訊移轉時，必須進行完整的盤點作業，以確保舊網站服務的資料完整地保留或移轉至新網站服務。以下提供盤點與移轉的建議作業事項。

- 移轉過程中，確認資訊屬性並提供修正與擴充。

資料移轉過程中，必須確保移轉至新系統的資料已完成詮釋資料補充作業。且新系統可能設計新資料欄位或屬性，如舊資料缺乏該類資訊，亦需於移轉過程中予以補充或調整。

- 移轉後資料維護作業涉及移轉後持續增加、修改與刪除，可藉由目錄結構定義與資料移轉過程中，同時進行資料維護權限之設定。
- 移轉後資料編修的呈現方式調整，新舊網站服務內容於編排與樣式可能有所異動，為配合此部分之調整，需注意移轉時資料處理方式。

### 指引 5.3 舊網站服務無法移轉時，應提供替代方案並評估後續影響。

|          |   |
|----------|---|
| 指引<br>說明 | 舊網站服務之應用功能若無法移轉時，可採取常見的二種做法：(1)於新網站服務提供連結，延用舊系統繼續提供該項服務，但不可因舊系統功能的持續服務，造成使用者有機會點選舊網站其他資料與功能。(2)將舊系統使用端介面整合至新系統，而管理端沿用舊系統，此為處理多數業務型功能所採取之方案，主要考量管理端業務系統功能龐雜，無法立即汰舊換新。使用端應配合新系統進行調整，而管理端採用介接整合方式與舊系統共存。 |
|----------|---|

新舊網站服務移轉之最佳狀況為達成將所有網站應用功能完整移轉，或舊網站服務所提供之應用功能已過時，經評估後決定予以淘汰，使新網站服務以嶄新風貌繼續提供應用功能。舊網站服務之應用功能若無法移轉，建議可採取上開所提做法。

**原則六、網站服務上線前應制定上線計畫，以避免驟然衝擊業務單位的作業流程及影響使用者操作網站服務。**

**指引 6.1 政府網站服務上線前應完成系統壓力測試，亦可考慮公開測試。**

|      |  |
|------|--|
| 指引說明 | 網站服務開發應完成系統壓力測試，並依據測試結果，改善並調整系統功能架構，避免因新系統之缺失，而影響業務單位與使用者的正常使用。亦可評估新網站服務是否具備公開測試之條件，此為當前國際政府網站服務常用之測試模式。 |
|------|--|

網站服務上線前，應確保網站服務完成系統壓力測試，以找出開發的網站服務之效能瓶頸。並依據測試結果，評估是否符合網站服務上線後的預期使用需求。

- 網站服務開發後應完成系統壓力測試，並據以改善及調整系統功能架構，以確保提供符合預期的網站服務效能。
- 建議可評估開發中網站服務是否具備公開測試條件，開放並提供給一般使用者協助測試，公開測試之網站服務亦應於頁首清楚標示，以避免混淆。

**指引 6.2 政府網站服務上線前應確認更新至最新的穩定版本，並監控網站服務運作狀態。**

|      |  |
|------|--|
| 指引說明 | 新網站服務正式上線前，應確認所使用之系統與程式(或函式庫)已更新或安裝最新穩定版本，避免暴露於可能的資安風險。並應監控網站服務狀態，及時紀錄異常狀態並通報管理人員，以確保網站服務可隨時提供資訊與服務。 |
|------|--|

網際網路無遠弗屆，資訊科技日新月異，為避免政府網站服務因程式漏洞而遭受危害，應確保於系統上線前，更新系統及程式至最新的穩定版本，並定期檢視。

- 網站服務上線前應更新至最新的穩定版本，包括網站服務使用之作業

系統、工具軟體及相關程式(函式庫)。

- 定期檢視並更新網站服務所使用之系統及程式至最新穩定版本，更新前應先進行更新測試，以避免因系統或程式更新而影響網站服務正常提供。
- 網站服務建議可藉由系統監控程式，監控網站服務之異常狀態並通報管理人員處理，以確保網站服務可用性。

### 指引 6.3 網站服務上線應提供緩衝與輔導機制，並提供新網站服務之操作說明或指南。

|      |   |
|------|---|
| 指引說明 | 對於使用者與管理者而言，無論是既有網站改版或全新開發，均可能產生特定問題而無法順利使用，例如 URL 更換、原有連結失效、資料架構/單元名稱調整或不清楚新網站服務操作流程等。網站應提供相應的處理機制，並提供操作手冊或說明文件。 |
|------|---|

網站服務上線可分為：(1)全新網站服務、(2)既有網站服務重新改版。無論為上述何種情形，網站服務使用者與管理者均需經歷一段時間的適應期，但機關必須減少新網站上線所伴隨而來對業務單位作業流程的衝擊與對民眾使用習慣改變的影響，並縮短適應期，以期全新網站能夠以最快速度提供高品質的服務。

- 緩衝機制：對於網站服務使用者而言，無論是既有網站服務改版或全新網站服務上線，均可能產生特定問題而無法順利使用，下表依據一般網站服務對象可能遭遇之問題，提出建議之緩衝機制：

表 1 網站服務上線緩衝機制相關建議

| 網站服務上線類型 | 服務對象可能遭遇問題 | 建議因應緩衝機制                                      |
|----------|------------|---|
| 既有網站服務改版 | 新網站 URL 更換 | 使用者輸入原有網址後提供轉址服務，但應避免由系統自動轉址，並提供說明頁面告知更新後網址。  |
|          | 原有網站連結已失效  | 網站服務正式上線前先提供測試版網頁供服務對象使用，與機關共同測試新網站，提供意見回饋機制。 |

| 網站服務上線類型 | 服務對象可能遭遇問題     | 建議因應緩衝機制                                      |
|----------|----------------|---|
|          | 網站資料架構調整       | 網站服務正式上線前先提供測試版網頁供服務對象使用。                     |
|          |                | 藉由問卷調查瞭解服務對象對新版網站服務看法與意見。                     |
|          |                | 新舊網站服務並存，並提供新舊網站架構對應說明，經過一定時間後再完全停止既有網站服務之運作。 |
|          | 網站單元名稱調整       | 提供清楚明瞭且具一致性之單元名稱。                             |
| 全新網站服務上線 | 不瞭解網站整體資料架構    | 網站服務之「網站導覽」連結置於網頁上方適當處，並有明顯標示。                |
|          |                | 提供「新手指南」，供初次到訪之使用者參考。                         |
|          | 不瞭解各資料架構所提供之內容 | 提供清楚明瞭且具一致性之單元名稱。                             |

- 輔導機制：下表羅列新網站服務上線對網站管理者與維運者所可能造成之影響，並提供建議之輔導機制供各機關參考。

表 2 新網站服務上線機關內部輔導機制

| 網站服務管理者與維護者可能遭遇問題 | 建議因應輔導機制  |
|-------------------|---|
| 不熟悉網站服務管理系統       | 1.由網站服務開發者提供詳盡的管理手冊。<br>2.提供網站服務管理者及營運者教育訓練。    |
| 網站服務資料架構調整        | 1.管理者重新分配網站服務各資訊單元維護權責。<br>2.管理者重新配置網站服務維運小組人力。 |



原則七、機關應成立跨部門的網站營運任務團隊，明確各個成員的角色權責分工與維運管理機制。

指引 7.1 機關應籌組網站服務營運任務團隊及成員名單。

|      |   |
|------|---|
| 指引說明 | 任務團隊成員數應視網站服務的規模與機關的編制大小而定，本規範不對此明確定義，但建議機關儘量依角色屬性安排成員。 |
|------|---|

機關應於網站服務確定開發後，確認後續負責網站營運之團隊成員。成員包括團隊主持人、團隊專案經理、內部業務單位聯繫窗口、外部民眾服務諮詢窗口、資訊單位服務諮詢窗口等，並擬定營運任務團隊成員分工表。

網站服務的持續經營需預先規劃後續維運分工與權責，建議於網站定位階段，依據網站服務資料架構與來源進行評估，規劃未來維運單位與分工；並於後續網站服務規劃階段擬定網站服務經營資源，於經營階段籌組網站服務營運任務團隊及明確定義維運成員與分工。可根據以下不同屬性，制訂人員管理重點與準則，說明如下。

表 3 營運任務團隊人員管理分類

| 人員屬性<br>接觸網站<br>維運系統 | 機關內部人員   | 委外廠商人員   |
|----------------------|--|--|
| 是                    | 通常為網站承辦同仁及各單位相關共同維護同仁，需針對系統維護帳號做好管理的準則。                | 通常為委外廠商之開發人員與維護人員，除需妥善維護帳號管理外，亦需特別注意安全控管議題。              |
| 否                    | 通常為機關最高主管及各業務單位主管，其管理權責在於提供網站改善與發展意見，並協調機關與委外廠商維護管理問題。 | 通常為委外廠商計畫主持人或專案經理，主要負責委外廠商人員管理及與機關管理事務人員協商，確保委外維護品質符合要求。 |

## 指引 7.2 確認網站營運任務團隊各成員的任務分工權責與溝通機制。

|      |  |
|------|--|
| 指引說明 | 組成任務團隊後，應由團隊主持人召集啟動會議，團隊主持人應由機關資訊長擔任或指派人員擔任，確認團隊成員瞭解各自的任務分工權責，以及後續維運過程之溝通機制。 |
|------|--|

營運任務團隊成員數量多寡，視網站的規模與機關的編制大小決定，建議機關儘量依以下角色定義對應執行同仁。

表 4 營運任務團隊成員分工表

| 角色             | 工作執掌  | 執行同仁 |
|----------------|---|------|
| 團隊主持人          | 1.參與小組會議。<br>2.協調有關合約、時程及其他重大事項的決策。<br>3.協調維運小組的成員徵集。                 |      |
| 團隊專案經理         | 1.參與小組會議。<br>2.協調維運小組成員工作。<br>3.瞭解維運工作即時進行情形。<br>4.掌握內部同仁與外部民眾之意見與需求。 |      |
| 內部業務單位<br>聯繫窗口 | 1.蒐集內部同仁意見與需求。<br>2.依據內部同仁意見與需求提出建議。                                  |      |
| 外部民眾服務<br>諮詢窗口 | 1.蒐集外部民眾意見與需求。<br>2.依據外部民眾意見與需求提出建議。                                  |      |
| 資訊單位服務<br>諮詢窗口 | 1.參與小組會議。<br>2.提供資訊專業訊息及諮詢。   |      |

## 指引 7.3 確認網站服務所提供的資料內容更新與管理機制。

|      |   |
|------|---|
| 指引說明 | 召開啟動會議時，需確認網站服務的管理機制，例如更新週期(頻率)、更新追蹤提醒，以及內容的品質管理與審查原則等。 |
|------|---|

營運任務團隊應以網站服務架構為基礎，定義各架構項目之維護權責、審核與否及資料維護與審查人員名單，明確定義權責分工。此外，資料更新週期應考量其屬性再決定其更新頻率。各資料單元更新頻率，建議參考資料

架構維護權責分工，分別訂定更新頻率與維護權責，以維持網站正常維運與品質。

資訊一旦確認發布時，建議營運任務團隊人員自我檢視內容品質狀況，若資料需經由審查程序後方准予上線者，則請審查人員亦需根據以下品質要求進行資料檢視與修正作業。

表 5 資訊發布品質檢核表

| 檢核項目  | 檢核作法   | 檢核紀錄 |
|-------|--|------|
| 專有名詞  | 確保網站內容使用相同名詞，並據此維護雙語詞彙。建議機關根據業務屬性、網站屬性等，制訂機關常用專有名詞列表，以確保同仁撰寫資訊內容時，可有一致的遵循依據。                       |      |
| 書寫與編排 | 使用簡單易懂的文句，以章節標題將文章清楚分段，或以項目條列可更易閱讀與理解。<br>可參考行政院頒佈之「公文書橫式書寫推動方案」、「公文書橫式書寫數字使用原則」調整文字、數字、符號的統一書寫格式。 |      |
| 詮釋資料  | 網站建置完成後，不同單元資料可能分散由組織中不同單位人員進行維護，該資料維護人員應該對於詮釋資料有基本概念，且維護人員必須清楚詮釋資料的重要性，並於資料上稿時設定正確的分類屬性。          |      |
| 無障礙   | 維護人員需對無障礙網頁規範有基本概念，並運用無障礙檢測機制，自行驗證上稿內容是否符合無障礙要求。   |      |
| 翻譯    | 上稿內容為外語，如英文、日文者，請參閱國發會官網公布之雙語詞彙查詢相關連結與資訊。  |      |
| 社群分享  | 建議於資訊發布頁面加上「社群分享按鈕」，讓使用者可將政府發布資訊分享至社群媒體，提高訊息曝光度。   |      |
| 聯絡方式  | 資訊發布時，應附上機關連絡人或上稿者之連絡方式，提供該資訊之相關問題諮詢。  |      |

原則八、政府網站服務應蒐集網站服務使用數據分析資料，據此做為後續網站服務維護及調整的參考。

指引 8.1 政府網站服務應善用網站流量統計技術蒐集網站數據，例如政府網站流量儀表板、Google Analytics 或類似服務。

|      |  |
|------|--|
| 指引說明 | 參考國發會網站流量儀表板服務之相關作法，藉由整合 Google Analytics 服務，蒐集民眾瀏覽網站服務的統計資料，可讓機關藉由所提供的資料，做為調整改善網站服務的依據。 |
|------|--|

Google Analytics(簡稱 GA)係由 Google 所提供的網站流量統計服務，提供網站服務流量估算、轉換率及使用者造訪機關網站之行為分析資料。

國發會政府網站即時檢核系統串接 GA 服務，透過機關提供的 GA 權限，取得 Google Analytics 資料進行分析，以產生相關報表並提供「政府網站流量儀表板」服務，提供包括網頁活動分析報表、網站速度分析報表與網站事件相關分析報表等資訊，提供機關人員後續網站服務維護參考。更多資訊請參閱國發會政府網站即時檢核系統網站。

指引 8.2 定期評估網站服務預期效益與實際使用統計數據之差異。

|      |  |
|------|--|
| 指引說明 | 機關應定期追蹤網站服務實際執行情況與預期效益之差異分析，做為後續調整方案之基礎。可依網站服務的任務目標與需求訂定適合之預期效益指標，評估差異程度並進行原因分析。 |
|------|--|

機關應定期分析網站服務流量統計數據，或參考國發會網站流量儀表板提供的統計數據，包含網站總覽報表、客層報表、地理區域報表、技術報表、行動報表、網站內容報表和流量報表。並依統計數據分析比對，找出網站服務使用對象之需求及開發潛在使用族群，做為後續評估及調整網站服務之參考依據。

指引 8.3 定期評估網站服務內容更新機制，例如更新類型、更新週

期等。

|          |  |
|----------|--|
| 指引<br>說明 | 機關應善用國發會政府網站即時檢核系統，該系統可提供機關管理人員定期檢視網站營運機制及服務適切性，落實自主管理機制，確保機關網站瀏覽親和性，提升網站服務品質。 |
|----------|--|

網站服務營運管理之目的在於維持民眾對網站服務之滿意度，機關應參照網站服務流量統計分析數據，調整網路服務的內​​容類型及更新週期，並結合機關導入之社群網路媒體平台進行推廣。

國發會政府網站即時檢核系統協助機關管理人員維運機關網路服務，並落實自主管理，提供網站服務內容更新之智慧型預警機制，建議機關善用政府網站即時檢核系統提供之各項功能，強化網站服務之內容與品質，達到機關成立網站服務之任務目標。

**原則九、確保政府網站服務之穩健經營，應定期備份網站資料內容，並定期檢視備份資料完整可用，避免因外界因素造成網站服務中斷。**

**指引 9.1 網站服務應定期備份完整的網站資料，並確認備份資料可用。**

|      |  |
|------|--|
| 指引說明 | 網站服務管理人員應確保每項備份程序以及資料備份的完整性與可用性，對於高風險的資料，除了搭配密集完整的備份程序外，最好還需要搭配備援機制，確保服務的不中斷以及高度可用性。亦需要定時進行復原演練確保備份項目確實可用，方有實際價值與意義。 |
|------|--|

網站服務系統通常包含下面幾個重要組成項目：(1)作業系統、(2)應用服務、(3)應用程式、(4)附件資料、(5)資料庫。運作中的網站服務系統又需配合主機硬體與網路，以及不同參數與環境設定，才能穩定有效的提供服務

網站服務營運任務團隊應確保每項備份程序以及資料備份的完整性與可用性，對於高風險的資料，除了搭配密集完整的備份程序外，最好還需要搭配備援機制，確保服務的不中斷以及高度可用性。制定備份政策亦需要定時進行復原演練確保備份項目確實可用，讓備份具實際的價值與意義。

表 6 網站服務系統重要備份資料項目建議

| 重要備份項目     | 說明                         |
|------------|----------------------------|
| 系統環境備份     | 含作業系統搭配應用服務相關參數與設定值。       |
| 應用服務參數備份   | 包含各類型 Web Server 環境參數設定。   |
| 附件資料備份     | 單位所上稿公開與非公開電子紀錄與文本檔案。      |
| 應用程式備份     | 網站資訊系統所開發應用程式與元件。          |
| 資料庫備份      | 儲放網站資訊系統相關資料庫電子紀錄資料以及連線參數。 |
| Logfile 備份 | 資訊安全稽核規範之應保存紀錄。            |
| 其他系統備份     | 相關網通設備所自訂政策與環境參數紀錄。        |

## 指引 9.2 評估網站服務中斷之應變計畫，例如備援機制。

|          |  |
|----------|--|
| 指引<br>說明 | 網站服務之系統備援機制，其目的在於確保與提高網站服務系統的高度可用性，當系統發生突發狀況無法運作時，備援系統將肩負起主系統運作之任務，確保系統停止服務之影響降至最低。備援機制可依據切換時服務水平容許範圍值、預算及費用成本考量、人力需求訂定。 |
|----------|--|

網站服務系統備援機制包含下面幾個重要組成項目：(1)網路線路備援、(2)網通設備備援、(3)資安設備備援、(4)服務主機備援、(5)資料庫備援、(6)基礎電力備援。備援策略可分為本地端備援與異地端備援。備援機制需定期復原演練，熟悉標準化備援程序，熟悉資料覆寫機制，訂定標準化復原文件，才能確保網站資訊系統備援機制穩定運作。

表 7 網站服務系統重要備援項目建議

| 重要備援項目 | 說明  |
|--------|---|
| 網路線路備援 | 多組電路備援(需搭配網域名稱切換)。  |
| 網通設備備援 | 各類型網通設備 Active/Active 或 Active/Passive 運作模式。  |
| 資安設備備援 | 資通安全設備 Active/Active 或 Active/Passive 運作模式。   |
| 服務主機備援 | 服務的負載平衡、叢集(Cluster)等高度可用性機制。  |
| 資料庫備援  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 資料庫多向發布機制，如資料轉換服務(DTS)、SQL Server 整合服務(SSIS)。</li> <li>■ 高可用性(High-Availability)架構機制。</li> </ul> |
| 基礎電力備援 | 機房保有來自不同變電所電力以及備援負載柴油發電能力。  |

## 指引 9.3 政府網站應提供網站典藏服務，例如機關自行典藏、第三方典藏服務或靜態網站輸出功能。

|          |   |
|----------|---|
| 指引<br>說明 | 不同於資料備份，網站服務所提供的資料，可能因下架或原有內容改寫，而造成無法查詢原本的資料內容。但對於資料研究而言，將造成欠缺查詢瀏覽歷史資料及追蹤網站服務的遺憾。政府網站服務 |
|----------|---|

|   |
|---|
| 可自行典藏內容或透過第三方服務典藏，例如國家圖書館及國立臺灣大學圖書館皆有提供典藏服務。另外，亦可考慮提供靜態網站輸出功能，提供使用者自行儲存網站服務的公開資料內容。 |
|---|

隨著資訊快速的累積，資料汰舊換新的高頻率，網站服務資料量成長很快，但消失的也快，網站內容很可能隨時因為組織再造、業務合併、網站服務下線/關閉等因素而無法再提供服務。因此，藉由網站典藏<sup>6</sup>相關技術保存機關的發展軌跡、保留具有歷史或研究價值的網站內容，透過軟體自動擷取網域下之連結進行完整典藏，以提供大眾後續研究應用。。

#### ■ 網站典藏的使用時機

- 網站服務改版之前
- 特定事件發生之後
- 相關業務移交前
- 週期性地定時典藏

#### ■ 典藏蒐集工具常見限制及注意事項

- 無法典藏互動式網站
- 僅針對單一時間點進行典藏
- 無法修復不存在或已損壞之連結
- 無法處理特定的傳輸協定
- 部分工具僅提供英語操作介面
- 必須瞭解如何設定蒐集工具
- 必須評估網站典藏範圍
- 典藏網站服務內容時，應注意著作權及個人資料保護法等相關法律規定

#### ■ 常見的資料保存模式：

- 資料保存  
意指單筆資料保存，網站服務提供的資料可能因保存期限到期，而透過管理系統將其設定為不公開，或是移轉至備份資料庫，使用者無法正常瀏覽該筆資料。建議考量到資料發布的歷史，將此

<sup>6</sup> 國家教育研究院 網站典藏(名詞解釋) - <http://terms.naer.edu.tw/detail/1679013/>



類型資料搬移到歷史區，並於網站上開設歷史區，繼續讓使用者瀏覽並提供相關研究的參考。

— 動態網站典藏

意指全網站的保存，尤其是為了特定施政議題或特定新政策等原因建置的網站服務，因議題結束而出現維運工作終止狀況時，建議機關持續讓網站運轉，而非選擇關閉網站，因為這都將成為具有參考價值的歷史網站。建議於網站上加註「本網站自 YYYY 年 MM 月 DD 日已停止營運，網站為典藏參考之用」，因此規劃此類網站時，就必須要預先準備日後網站進入典藏階段時所應準備之軟硬體設備。

— 靜態網站典藏

全網站資料以類似靜態網站型式留存，與動態網站典藏最大不同在於並非整站完整典藏，僅選取典藏瞬間所相關的資料予以保存，目前可透過類似 Web crawler 的工具進行靜態網站典藏。

表 8 網站服務歷史資料保存建議

| 模式     | 範圍     | 適用對象 | 建議作法      | 系統配合事項                        |
|--------|--------|------|-----------|-------------------------------|
| 資料保存   | 單筆資料   | 持續營運 | 開設歷史資料查閱區 | 網站系統要有對應的程式控制與資料庫儲存的規則        |
| 動態網站典藏 | 全網站    | 持續營運 | 整站標示「典藏」  | 機關需要有主機可持續運轉此網站               |
| 靜態網站典藏 | 特定重點項目 | 結束營運 | 開設歷史項目查閱區 | 可透過類似 Web crawler 的工具進行靜態網站典藏 |

原則十、政府網站服務應評估機關業務屬性與所提供的服務類型，善用社群網路媒體，提供多元化的溝通交流管道。

**指引 10.1 機關應盤點業務相關可用資源，善用合適的社群網路媒體類型，加強與民互動溝通。**

|      |   |
|------|---|
| 指引說明 | 機關應盤點內部及外部相關可用資源的內容屬性，並依據常見的社群網路媒體之偏重類型，選用合適的社群媒體平台，例如(1)文字溝通類：需投入人力與時間經營，經營人力需視其營運規模大小與參與程度而定。(2)影音媒體類：依據現有內容或其他來源取得的內容上傳發布，投入人力較少，較不容易獲得網友回饋。可單方面分享或發布訊息。 |
|------|---|

因應網路潮流的發展，政府機關導入社群網路媒體已是不可避免的趨勢，綜觀各國政府發展經驗與應用趨勢，機關導入時應以使用者為中心，使資訊與服務內容透明，並特別注重與使用者的雙向交流，進而提高民眾參與意願。在社群網路媒體的發展趨勢與潮流中，政府與民眾互動的方式與角色，將產生重大的變化，不僅應擴大傾聽民眾對於政府施政的意見，更應促進民眾參與各種施政的活動，進而提升政府施政的效率與品質。

表 9 社群網路媒體類型和應用網站案例

| 類型           | 適用情境  | 工具及應用網站  |
|--------------|---|--|
| 溝通類          | (1) 與目標對象之互動交流管道<br>(2) 促進民眾參與及經營網路社群<br>(3) 提升機關之創新與親民形象 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 社交網站：Facebook、LinkedIn、Google+</li> <li>■ 微網誌：Twitter、Tumblr</li> <li>■ 部落格：Blogger、PIXNET 痞客邦、Yam 天空、Xuite 隨意窩</li> <li>■ 網路通訊：Line</li> </ul> |
| 網路影音<br>圖片媒體 | (4) 政府機關新聞影音媒體之延伸<br>(5) 機關首長與民眾溝通之管道<br>(6) 政策宣導之廣宣平台    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 圖片分享：Instagram、Flickr、Pinterest</li> <li>■ 影像分享：YouTube、Vine</li> <li>■ 直播分享：Ustream、Live.me、Periscope</li> </ul>                               |

## 指引 10.2 機關應組成社群媒體經營團隊，並定期更新內容。

|      |   |
|------|---|
| 指引說明 | 機關應在內部培養熟悉社群媒體應用及營運的專業人才，亦可結合外部專業顧問，組成專業的社群媒體營運任務團隊。並建立管理機制(例如帳號密碼及上傳內容管理)，定期發布可讀性高且有趣的內容，以強化社群互動與經營成效。 |
|------|---|

社群網路媒體相當於政府機關的互動式虛擬櫃台，營運資源不足將使服務品質下降，若無法滿足民眾期待，將導致負面效果。營運社群網路之人力資源、人員訓練、使用者測試與評估、委外經營與網站行銷推廣，機關必須評估上述經營資源充裕與否，以及社群網路媒體資源是否到位，逐一檢視經營社群網路媒體之人力資源及詳細規劃經營模式，確保後續可順利執行。

表 10 社群網路媒體經營團隊與職責對應表

| 團隊成員            | 建議負責人員          | 工作職掌   |
|-----------------|-----------------|--|
| 計畫主持人           | 部門主管            | 設定計畫目標，領導團隊達成導入社群網路計畫之預期目標                                     |
| 計畫經理<br>(或專案經理) | 計畫承辦人           | 負責執行與行銷推廣該計畫   |
| 版主(站長)          | 承辦人或委外廠商        | 負責日常營運和充實社群網路之內容事宜   |
| 網站技術支援小組        | 內部資訊部門同仁或委外廠商   | 支援社群網路媒體設計及技術相關事項；包括網站視覺規劃、網頁設計、網站建置、製作及剪輯各種影音多媒體內容、特效製作、字幕編寫等 |
| 社群管理分析師         | 內部業務部門同仁委外專家顧問  | 管理及分析網路社群之行為   |
| 作者/網路撰稿人        | 由內容館長向外徵稿之外聘作者  | 撰寫文章或感言或推薦評論等  |
| 政策/法律顧問         | 內部法務部門人員或委外專家顧問 | 負責社群網路經營之法律議題  |
| 業務顧問            | 資深業務人員或退休人員     | 提供網站內容和回應的建議   |

|     |           |              |
|-----|-----------|--------------|
| 代言人 | 名人或虛擬人物角色 | 代表機關與民眾溝通的橋樑 |
|-----|-----------|--------------|

### 指引 10.3 機關應制定風險管理與危機處理機制，例如負面評論處理機制。

|      |   |
|------|---|
| 指引說明 | 社群媒體為官網的服務延伸，亦是提高與民眾深度互動的重要管道。機關應制定留言回應處理機制，不論正面或負面的評論或回應，管理者都應該理性且快速回覆或處理，才能讓參與者認為受到尊重。面對負面評論或不理性的言論，建議參考下列危機處理原則，避免負面評論的影響擴大：回應速度原則、系統化處理原則、真誠溝通原則、權威證實原則、承擔責任原則。 |
|------|---|

經營社群網路媒體與一般傳統入口網站，最大的差異就是經營模式。由於機關在網路社群與民眾的互動，也將影響民眾對於政府的整體印象，因此對於網路社群中的負面評論，必須謹慎因應與處理。

表 11 社群網路媒體負面評論危機處理原則參考表

| 危機狀況                   | 處理原則                               |
|------------------------|------------------------------------|
| 負面評論過多                 | 非逐篇回應/統一回應窗口<br>先簡速回應/再公開正式回應      |
| 遭有意人士串連抵制              | 觀察→監控→影響→轉移→分化→消除                  |
| 遭有意人士潛伏社群破壞            | 1.確認身分 2.確認問題 3.封鎖帳號 4.公開說明封鎖原因    |
| 隱私權或資訊安全威脅             | 依各機關資訊安全政策及相關法規處理                  |
| 版主(站長)發布錯誤訊息造成損失、誤解、糾紛 | 1.確認範圍 2.補償 3.排解 4.公開說明            |
| 網路社群留言不當引發訴訟           | 1.確認身分 2.確認問題 3.交法務部門統一處理 4.統一回應窗口 |

若機關社群媒體中的負面評論過多，為避免可能引發的危機狀況，需針對網路社群進行刪除留言或加強帳號管理等因應措施時，可參考下列原則。

表 12 社群網路媒體負面評論因應措施參考

| 負面評論因應措施 | 建議處理方式  |
|----------|---|
| 內容下架     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 詳細說明下架原因</li> <li>2. 盡速上架新內容</li> </ol>   |
| 刪除留言     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 勿擅自刪除</li> <li>2. 先爭取支持</li> <li>3. 排擠法：以正向留言排擠負面留言版面</li> <li>4. 如需刪除留言，應說明刪除之理由，例如涉及人身攻擊、毀謗等原因</li> </ol> |
| 加強帳號管理   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 再次聲明網路社群政策</li> <li>2. 停用帳號</li> <li>3. 爭取支持與認同</li> <li>4. 議題轉向</li> </ol>                                 |

## 陸、 附錄

### 一、 政府機關網站親和性設計原則

#### (一) 說明

本設計原則整合網站設計親和性指標，分為「首頁親和設計」、「任務導向」、「導覽及架構」、「網頁及內容設計」、「搜尋機制」、「服務可信度」等 6 大原則，定義政府網站設計原則，訂定網站架構、版型設計及內容管理共同規範，以達民眾利用政府網站易用性，提供政府網站管理者設計維護網站時之快速導讀。

#### (二) 設計原則

| 項次  | 原則及細項指標                      |
|---|------------------------------|
| <b>1. 首頁親和設計</b><br>清楚傳達政府網站目的，提供網站必要資訊，讓民眾產生良好印象 |                              |
| <b>1.1</b>  | <b>設計性</b>                   |
| 1.1.1   | 網站名稱及 LOGO 置於版面上方適當處(例如左上方)  |
| 1.1.2   | 常用服務功能，置於版面上方適當處(例如右上方)      |
| 1.1.3   | 版本切換按鈕，置於版面上方適當處(例如右上方)      |
| 1.1.4   | 服務功能應明確顯示，如「常見問答」            |
| 1.1.5   | 機關宣告資訊置於頁尾，如「無障礙標章」          |
| 1.1.6   | 站外連結按鈕 6 個以內為原則，置於版面適當處      |
| 1.1.7   | 提供胖頁尾(Fat footer)設計，做為輔助導覽之用 |
| <b>1.2</b>  | <b>功能性</b>                   |
| 1.2.1   | 網站選單兩層內出現主要項目                |
| 1.2.2   | 考量友善，不宜產生橫向捲軸                |
| 1.2.3   | 提供必要導覽幫助，協助首次進入網站之民眾         |
| <b>2. 任務導向</b><br>建立政府網站使用之必要提示，提供民眾友善操作網站功能      |                              |
| 2.1   | 提供之下載文件檔案，應讓選擇開啟或儲存          |
| 2.2   | 網站圖片兼顧清晰品質與下載時間，避免過長等待       |
| 2.3   | 多媒體網頁確保可關閉音效，以免干擾輔具讀取        |
| 2.4   | 確保多媒體介面可使用鍵盤操作               |
| 2.5   | 表單錯誤或未填寫的資料，應告知正確處理方式        |
| 2.6   | 因應網站服務需要，提供文字轉語音服務           |

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| 2.7                                  | 因應網站服務需要，提供文字標註注音服務                         |
| 2.8                                  | 響應式網頁按鈕設計應明顯易按，且提供視覺反饋按鍵                    |
| <b>3.導覽及架構</b>                       |   |
| <b>建立網站使用動線，方便民眾找到相關政府資訊</b>         |   |
| <b>3.1</b>                           | <b>導覽設計</b>                                 |
| 3.1.1                                | Tab 鍵在網頁上移動應有順序性                            |
| 3.1.2                                | 導覽功能列設計與排版具一致性                              |
| 3.1.3                                | 導覽按鈕名稱應清楚易懂，避免相近或重複                         |
| 3.1.4                                | 導覽按鈕應加註文字說明                                 |
| 3.1.5                                | 提供路徑連結列，用以顯示目前所在的位置與層級，方便返回上層頁面，路徑節點須具備連結功能 |
| 3.1.6                                | 響應式網頁導覽設計應善用摺疊式目錄                           |
| <b>3.2</b>                           | <b>訊息架構</b>                                 |
| 3.2.1                                | 架構依民眾瀏覽目的、角色和興趣適當分類                         |
| 3.2.2                                | 提供有意義視窗標題                                   |
| 3.2.3                                | 拉動卷軸之頁面，應於上方加入分段標題的快速連結                     |
| 3.2.4                                | 與網站內不同連結行為應清楚說明，如「另開視窗」、「檔案下載」              |
| 3.2.5                                | 網頁文章標題與重點應明確標示，以利快速瀏覽                       |
| <b>4.網頁內容及設計</b>                     |   |
| <b>建立網站內容規格標準化及視覺一致性，讓民眾瀏覽網站順暢無阻</b> |   |
| <b>4.1</b>                           | <b>表單</b>                                   |
| 4.1.1                                | 在輸入框旁邊加註填寫限制、格式或提供填寫範例                      |
| 4.1.2                                | 確保表單可及性，讓民眾使用任何上網設備與輔具皆可順利使用                |
| 4.1.3                                | 確保輸入框有足夠的空間                                 |
| 4.1.4                                | 在表單旁提供諮詢服務聯絡資訊                              |
| 4.1.5                                | 響應式設計網頁避免使用文字輸入的表單                          |
| <b>4.2</b>                           | <b>內容和文字</b>                                |
| 4.2.1                                | 提供下載文件包含開放性檔案格式，並註明檔案格式                     |
| 4.2.2                                | 提供單位及主管業務介紹                                 |
| 4.2.3                                | 提供申辦服務介紹及程序說明                               |
| 4.2.4                                | 提供單位最新消息、公告事項或活動時程等動態資訊                     |
| 4.2.5                                | 提供機關主管業務所產生的核心資訊                            |
| 4.2.6                                | 提供相關單位網站連結資訊                                |
| 4.2.7                                | 機關應視其業務性質及所可運用資源，提供語音及影音資訊服務                |
| 4.2.8                                | 外語版網站內容應依外籍人士需求提供，提高可用性                     |

|                                |                                       |
|--------------------------------|---------------------------------------|
| 4.2.9                          | 外語版網站內容建議應經該外語系為母語之人士撰寫或審稿            |
| <b>4.3</b>                     | <b>頁面佈局和視覺設計</b>                      |
| 4.3.1                          | 考量所有裝置，確保大多數民眾能正常瀏覽                   |
| 4.3.2                          | 考量螢幕解析度，以達最佳可視畫面                      |
| 4.3.3                          | 提供友善列印版本                              |
| 4.3.4                          | 字體格式大小及顏色具一致性                         |
| 4.3.5                          | 中文字使用系統預設字型，英文避免使用中文字型                |
| 4.3.6                          | 超連結文字標示底線、不同顏色或滑鼠效果                   |
| 4.3.7                          | 為影像、聲音與多媒體介面提供文字說明，以利輔具使用者瞭解內容        |
| 4.3.8                          | 網站版面應簡潔，宜採用單欄式設計                      |
| 4.3.9                          | 機關網站因業務性質需求，如需建置外語版網站，宜採用相同版型語系切換方式設計 |
| <b>5. 搜尋機制</b>                 |                                       |
| <b>讓民眾輸入關鍵字，就能找到所需之服務，解決疑惑</b> |                                       |
| 5.1                            | 搜尋輸入框應置於版面可清楚識別之處，且於網站所有頁面顯示及一致的位置    |
| 5.2                            | 搜尋結果標示所在頁數及總頁數，方便檢閱                   |
| 5.3                            | 搜尋結果頁面不重複顯示結果                         |
| 5.4                            | 如果沒有搜尋成功，系統應依據民眾輸入的資料提供建議之搜尋項目        |
| 5.5                            | 提供進階搜尋功能，篩選多種條件                       |
| <b>6. 服務可信度</b>                |                                       |
| <b>確保政府資訊可信度及一致性，讓民眾產生信賴感</b>  |                                       |
| 6.1                            | 連結文字應與目標內容相符                          |
| 6.2                            | 機關應更新網站內容，並標示更新日期                     |
| 6.3                            | 定期檢視並修正網站資料                           |
| 6.4                            | 網站資訊內容稱呼對岸之用語，請使用「中國大陸」、「大陸」或「大陸地區」   |
| 6.5                            | 政府資料開放應採用開放格式並定期檢核                    |
| 6.6                            | 外語版網站宜建立網站稿件審核機制，以確保網站內容正確            |



## 二、視覺設計參考指南

網站服務的視覺設計，除了提高網站服務的親和性與可閱讀性之外，建議參考以下各項設計參考指南：

- (1) 定義視覺設計確認的程序。
- (2) 版面上的元素應盡可能對齊。
- (3) 以不同的瀏覽器檢視，包括常見瀏覽器(例如 Chrome、Firefox、IE/Edge 及 Safari 等)，確保網站服務使用者能夠順利瀏覽內容。
- (4) 評估網站瀏覽是否順暢，例如等待網頁下載時間不超過 3 至 5 秒。
- (5) 評估頁面長度是否適當，例如不超過螢幕的 5 倍，避免使用者瀏覽網站服務時需頻繁捲動頁面。
- (6) 評估網頁列印是否正確，例如當網頁無法正確被列印時，建議開發友善列印功能。
- (7) 確保沒有圖像的狀況下，亦可正常閱讀網站內容，例如避免僅用圖片表達所有內容，建議以圖文並存的方式呈現網頁。
- (8) 按鈕圖示(Icon)應加註文字，因圖示易讓使用者誤解其功能。除了慣用圖示外，建議按鈕圖示都應加註文字。

### 三、文字樣式設計參考指南

文字樣式與連結顯示應採用可讀性高的字型與連結文字，並使全網站具有一貫的文字風格。

(1) 全站的文字格式使用一致的字型、顏色與尺寸

文字格式係指文字的字型、大小、顏色、段落、縮排、行距等。統一的文字格式可協助使用者快速瀏覽內容。

(2) 文字應採用足夠的對比，且勿使用文字在圖形背景上

文字通常以深色(如黑色)顯示於淺色(如白色)背景上，或前景與背景的色彩對比須明顯，避免影響文字可閱讀性。亦應避免於顯示文字之處配置背景圖片，干擾閱讀，影響親和性與可閱讀性。

(3) 中文字建議使用系統預設字型或網頁字型(Web Font)

使用系統預設的中文字型可確保文字能在使用者的設備上正常顯示，若需要在網頁上指定的字型，建議使用網頁字型<sup>7</sup>，兼顧網頁上的文字樣式的豐富性及版面呈現的正確性。

(4) 英文字避免使用中文字型

英文字建議使用系統預設的英文字型或網頁字型，確保每台電腦均能正常顯示。若需指定字型格式，建議使用網頁字型為佳。

(5) 文字大小使用相對尺寸而非固定尺寸

網頁文字設計為相對尺寸，使用者就能依個人需求使用，運用瀏覽器的「檢視」功能表，選擇字型大小。預設大小亦應妥善選擇，依不同瀏覽器與裝置呈現來考量。

(6) 可點選的文字標示底線、不同顏色或滑鼠效果

連結項目清楚標示，讓使用者一目瞭然，可提高頁面的可用性。

---

<sup>7</sup> Mozilla Developer Network - [https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Learn/CSS/Styling\\_text/Web\\_fonts](https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Learn/CSS/Styling_text/Web_fonts)

#### 四、 圖片、多媒體與表單設計參考指南

圖片與多媒體的設計，應以使用者的角度考量檔案格式、大小、介面及傳輸速度，確保快速下載，清楚顯示。

(1) 可能的狀況下，應為資料提供視覺化圖表

視覺化資料圖表有助於理解和效率，若有資料呈現時，可以建立視覺化圖表幫助使用者。

(2) 網頁圖片兼顧清晰品質與下載時間

網頁的圖片需注意適當的下載時間，避免佔用過長的等待時間。

(3) 多媒體網頁應預設關閉音效

避免多媒體動畫的音效或網頁背景音樂干擾需使用輔具者的讀取，需確保網頁中的音效預設關閉，使用者自行決定是否開啟。

(4) 確保多媒體介面可使用鍵盤操作

多媒體介面應提供鍵盤操作，便於身心障礙者感受多媒體介面的方便與互動，提高介面的可用性與可及性。

(5) 為影像、聲音與多媒體介面提供文字說明

為多媒體加上替代文字，以利使用輔具者瞭解資訊內容。

表單設計需整合前端申辦窗口與後端審核、報表等機制，其資料應確保正確，在表單設計上應考量可用性與可及性，以切實發揮效益。

(1) 在輸入框旁邊加註填寫限制、格式或提供填寫範例

應提供適當的解說以確保使用者填寫正確有效的資料。

(2) 確保表單的可及性

在設計表單介面時，應考慮到表單的可及性。

(3) 確保輸入框有足夠的空間

表單輸入框有足夠的空間，可方便使用者編輯或修改輸入的內容。

(4) 格式錯誤或未填寫的資料，應告知使用者正確的處理方式

表單程式應告知使用者正確的處理方式，避免偵錯功能誤導或阻卻使用者填寫意願。

(5) 在表單旁提供諮詢服務聯絡資訊

線上表單標示電子郵件、電話等相關聯絡資訊，適時提供使用者諮詢服務。

## 五、 網站服務架構參考指南

### (一) 網站服務架構與單元名稱建議

| 單元名稱 (第一層) | 單元說明                             | 第二層         | 內容說明                                 |
|------------|----------------------------------|-------------|--------------------------------------|
| 公告資訊       | 機關經營之展覽、活動、業務、招標、工務、徵才等等對外公開的訊息。 | 最新消息        | 政府機關或所屬單位的新聞                         |
|            |                                  | 新聞稿         | 公告類、新聞稿類                             |
|            |                                  | 活動訊息        | 活動性質的訊息，如藝文活動、研討會、記者會、課程等等           |
| 機關介紹       | 機關基本資料                           | 組織架構        | 提供組織架構圖，組織名稱以及介紹                     |
|            |                                  | 業務執掌        | 各單位的業務執掌、業務說明；便民服務、服務說明與流程           |
|            |                                  | 歷史沿革        | 單位的歷史介紹                              |
|            |                                  | 重要人事        | 歷屆首長／首長／重要人物等等介紹、傳記、發言、聯絡方式等等        |
|            |                                  | 重要事件        | 機關大事紀，為了有別於「公告資訊」，此單元的內容應以歷史性的重要事件為主 |
|            |                                  | 所屬機關介紹      | 所屬機關的名稱、業務介紹等等                       |
| 機關業務資訊     | 機關業務範圍內的服務項目以及主管業務內的核心資訊。        | 施政方針        | 重要施政規劃、施政建設、年度重要計畫等                  |
|            |                                  | 法規資訊        | 法規資料、法規查詢等等                          |
|            |                                  | 統計資料        | 統計會報、統計報表等等                          |
|            |                                  | 澄清專區        | 行政院所屬二級機關應針對業務範圍之有關議題，予以說明           |
|            |                                  | 出版品         | 出版刊物、年報、宣傳品、研究成果發表等                  |
|            |                                  | *雙語詞彙       | 針對業務範圍之專業詞彙整理出的中英文翻譯對照               |
|            |                                  | *常見問答       | 針對業務範圍整理出常見問答                        |
| 機關聯絡資訊     | 除了基本聯絡資訊外，也可提供下屬機關、各業務承辦單位的聯絡方式。 | 機關基本聯絡資訊    | 機關電話、傳真、地址、交通資訊、位置圖、Email、聯絡表單等等     |
|            |                                  | 各單位聯絡資訊     | 所屬單位或是各業務承辦單位的聯絡資訊                   |
|            |                                  | 機關服務時間      | 機關與業務承辦單位服務時間、上下班時間                  |
| 相關連結       | 提供相關網站名稱與連結                      | 上層機關或所屬機關網站 | 直屬上層機關、所有所屬機關的列表，以及網站連結              |

| 單元名稱 (第一層)  | 單元說明                                | 第二層         | 內容說明  |
|-------------|-------------------------------------|-------------|---|
|             |                                     | 屬性相近之服務連結   | 相近屬性之網站連結，如風景區網站中，可列出該地區其他的旅遊網站，以便民眾查詢更多旅遊資訊                        |
|             |                                     | 業務相關之單位網站   | 業務相關之單位，如戶政所網站，列出全國其他地區的戶政所   |
| 民意交流        | 提供管道給民眾申訴、或提供意見、提出問題，或是經由問卷調查方式獲知民意 | *意見信箱       | 提供表格讓民眾輸入資料與意見、提出問題或申訴  |
|             |                                     | *留言版／討論區／論壇 | 讓民眾可留言、彼此討論的單元<br>(此單元需注意經營控管問題；不當發言應隱藏或刪除、民眾提問應回覆，若無人力經營，不建議放置此單元) |
|             |                                     | 民意調查／問卷調查   | 針對某一政策作線上問卷調查與民意蒐集  |
| *便民服務       | 線上申請、登錄等服務                          | 線上申辦        | 針對可在線上申辦的服務，例如線上申請戶籍謄本等已經將表格功能電子化的功能<br>(此項目不應包含僅能書面申辦的項目)          |
|             |                                     | 申辦項目／下載表格   | 在此放置機關所提供的申辦項目，若申辦表格為書面表格，則需提供下載檔案功能                                |
| *影音專區       | 將語音與影音服務匯整為影音專區。                    | 課程演講錄音      | 提供機關相關課程或重要人士發言、演講之聲音檔  |
|             |                                     | 宣導短片        | 提供機關對外宣傳廣告影片、社教短片、劇情短片等影音檔  |
| *會員專區       | 提供個人化服務的功能                          | 個人帳號維護      | 會員可在此維護帳號及個人資料  |
|             |                                     | 加入會員        | 個人可在此填寫申請加入會員表單   |
|             |                                     | 電子報訂閱       | 定期寄發 Email 給民眾在本端閱讀   |
| *資訊安全政策     |                                     |             | 資訊安全相關政策宣告  |
| *隱私權保護政策    |                                     |             | 個人資訊隱私權保護聲明   |
| *政府網站資料開放宣告 |                                     |             | 網站資料開放聲明  |

註：以\*標示者代表重要的內容單元，建議可列為網頁的重要元素，放置在更清楚的位置。

## (二) 外語版網站服務建議架構

| 單元名稱 (第一層)          | 單元說明                 | 第二層            | 內容說明                             |
|---------------------|----------------------|----------------|----------------------------------|
| 公告資訊                | 機關經營之展覽、活動等等對外公開的訊息。 | 最新消息           | 政府機關或所屬單位的新聞                     |
|                     |                      | 新聞稿            | 公告類、新聞稿類                         |
|                     |                      | 活動訊息           | 活動性質的訊息，如藝文活動、研討會、記者會、課程等等       |
| 機關介紹                | 機關基本資料               | 業務執掌           | 各單位的業務執掌、業務說明；便民服務、服務說明與流程       |
|                     |                      | 所屬機關介紹         | 所屬機關的名稱、業務介紹等等                   |
| 機關業務資訊              | 機關業務範圍內的服務項目的核心資訊。   | *常見問答          | 針對業務範圍整理出常見問答                    |
| 機關聯絡資訊              | 除了基本聯絡資訊外，也可提供服務專線。  | 機關基本聯絡資訊       | 機關電話、傳真、地址、交通資訊、位置圖、Email、聯絡表單等等 |
|                     |                      | 機關服務時間         | 機關與業務承辦單位服務時間、上下班時間              |
| 民意交流                | 提供管道給民眾申訴、或提供意見、提出問題 | 意見信箱           | 提供表格讓民眾輸入資料與意見、問題、或申訴            |
|                     |                      | 可使用外語之服務專線電話資訊 | 讓民眾可立即使用該專線                      |
| *資訊安全政策<br>*隱私權保護政策 |                      |                | 資訊安全相關政策宣告                       |
|                     |                      |                | 個人資訊隱私權保護聲明                      |

## 六、上線計畫書範本

### 壹、簡介

#### 一、目的

#### 二、範圍

### 貳、網站服務上線交付項目

#### 一、網站服務上線清單

#### 二、功能模組清單

#### 三、相關附屬文件

### 參、上線及資料移轉作業程序

#### 一、上線作業程序

#### 二、資料移轉作業程序

#### 三、環境需求與資源配置

#### 四、上線時程與說明

#### 五、驗收作業流程及方法

### 肆、潛在風險與緊急應變處理

#### 一、上線影響

#### 二、緊急因應措施

#### 三、溝通、支援及訓練計畫

### 伍、其他



## 七、效能測試計畫書範本

### 壹、簡介

一、目的

二、測試目標

三、範圍

四、限制

### 貳、測試項目與特性

### 參、測試方法與策略

一、測試方式

二、測試客戶端

三、期望回應時間

四、測試資料驗證

五、測試限制

### 肆、測試通過條件

### 伍、測試暫停條件與恢復條件

### 陸、測試交付項目

### 柒、測試所需資源

一、軟硬體環境

二、環境架構

### 捌、人員與時程