

附件九 外語版網站自我檢測作業參考規範

本參考規範為提供各機關依「網站介面」、「網站內容」、「網站功能」及「網站維運及行銷」等 4 項指標架構，定期實施網站自我檢測作業。

一、實施檢測機關

設置外語版網站之政府機關，建議實施自我檢測機關如下：

1. 行政院各部會、局、署、處及所屬機關（辦理全國性業務並有設置資訊單位）。
2. 總統府、五院及所屬各部會得參考實施。
3. 省、市政府及各縣市政府得參考實施。

二、網站檢測範圍

機關主要外語網站，網站性質包括機關網及主題網，其性質說明如下：

1. 機關網：以單一機關或其下屬機關資訊為限，如總統府、教育部、縣市政府等。
2. 主題網：機關建置之專業網站、線上申辦服務、觀光文化、互動社群等各類網站，可能集合單一機關或跨機關資訊之網站，網站內容著重於該主題資訊之完整性，如我的 E 政府、WTO、政府電子採購網、臺北市即時交通資訊網等。

三、作業時程

機關每年辦理 1 次自我檢測作業為原則。

四、網站分類

機關網站分為第 1 類及第 2 類，分類說明如表 1。

表 1 機關網站分類說明

級別	說明
第 1 類	中央一級—總統府及五院所設置機關外語網站 中央二級—府院所屬各部會所設置機關外語網站 地方一級—省、市政府等所設置機關外語網站
第 2 類	中央三級—各部會、局、署、處所屬一級機關（辦理全國性業務並有設置資訊單位）所設置機關外語網站 地方二級—各縣市政府所設置機關外語網站
備註：機關網站第 1 類及第 2 類之差異在於檢測評分作業有不同之計分權重，詳參閱七、評估標準語建議說明。	

五、檢測指標說明

1. 參考依據

政府網站版型與內容管理規範、政府網站建置及營運作業參考指引、政府網站營運績效檢核指標及建置外籍人士公共資訊英文整合網站之建議。

2. 檢測指標項目

檢測指標包括四項主檢測指標項目，分別為網站介面、網站內容、網站功能及網站維運行銷，各主檢測指標項下再細分為數項次檢測指標項目，其整體指標架構及指標項目配分如表 59 **錯誤！找不到參照來源。**。

檢測指標因項目的屬性與政府網站版型與內容管理規範等依據之綜合評量，不同機關網站類別與檢測結果，所需達到之目標及資源需求也不盡相同。同時依據政府機關外語網站服務分級分類調查報告顯示，中央機關較地方機關而言，有較充足之資源及人力維護機關網站。因此，本次將依類別不同而訂定其評估標準與建議（詳七、評估標準與建議說明），作為自我檢測之參考依據，以提升政府外語網站服務品質。

表 2 整體指標架構及指標項目配分

主檢測指標	次檢測指標	機關網 (涉外業務)			機關網 (無涉外業務)			主題網 (涉外業務)			主題網 (無涉外業務)		
		必要	優化	不適用	必要	優化	不適用	必要	優化	不適用	必要	優化	不適用
網站介面 (35 分)	版面規劃(25 分) 導覽設計(10)	35	—	—	35	—	—	35	—	—	35	—	—
網站內容 (105 分)	資訊豐富性(15) 資訊有效性(20) 資訊正確性(45) 瀏覽便利性(25)	75	30	—	75	30	—	70	30	5	70	30	5
網站功能 (85 分)	檢索功能(20) 網站優化(5) 申辦服務(35) 互動功能(25)	20	65	—	20	35	30	15	65	5	15	35	35
網站維運及行銷 (20 分)	網站流量分析(5) 維運分工(5) 網站行銷(10)	5	15	—	5	15	—	5	15	—	5	15	—
小計		135	110	0	135	80	30	125	110	10	125	80	40
總計		245			245			245			245		

檢測指標屬性分為必要、優化及不適用，其目的為引導機關網站負責單位於網站規劃設計與維護時應考量符合政府網站規範的格式一致性與不同類型網站服務功能需求；以下為必要、優化及不適用項目說明：

(1) 必要

定義政府外語網站必要符合之內容項目，意即所納入的項目為政府外語網站必須提供的功能與服務。

(2) 優化

定義政府外語網站建議優化之內容項目，意即所納入的項目為政府外語網站優化提供的功能與服務。

(3) 不適用

定義政府外語網站建議不適用之內容項目，意即該項目不適用於政府外語網站需提供的功能與服務。

3. 檢測指標說明

檢測指標說明依不同網站類別（機關網及主題網），考量網站服務功能需求有別，其檢指標說明所訂屬性需求有所差異，以「✓」標示者為必要項目，以「▲」標示者為優化項目，以「—」標示者為不適用項目。

為簡化檢測指標說明依不同網站性質（機關網及主題網）及是否具有「涉外業務」，其需求有別。

(1) 網站介面

「網站介面」著眼於如何提供給外籍使用者更便利、流暢的使用介面為考量，對使用者而言，User friendly 的規劃及設計可讓網站在操作上更為便利。

網站介面包含「版面規劃」及「導覽設計」等 2 個次檢測指標，各次檢測指標如何具體評核及配分，詳見下表 3。

表 3 網站介面指標

【網站介面】指標總分 35 分							
主檢測指標	次檢測指標	指標說明	配分		機關網 (涉外)	機關網	主題網 (涉外)
1.網站介面	1.1 版面規劃	1.1.1. 提供網頁組成要素	(請參照量化程度指標)		✓	✓	✓
		1.1.2. 網站主選單和網站使用介面明確區隔	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓
		1.1.3. 網站提供明確顯示之服務功能，並置於版面適當處	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓
		1.1.4. 各單元網頁版型及內容選單與網站首頁保持一致(含內頁字體、大小、字型、顏色)	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓
	1.2 導覽設計	1.2.1. 導覽列以一致的風格與位置貫穿全站	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓
		1.2.2. 提供清楚易懂的分類層級	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓

【網站介面】量化程度指標配分				
次檢測指標	指標說明	配分		
		10	5	0
1.1 版面規劃	1.1.1. 提供網頁組成要素 是否具備以下項目： (1)機關名稱或 LOGO (2)Contact Us (3)提供獨立 Sitemap (4)語言版本 (5) FAQ (6)提供網站檢索 (7)解析度建議 (8)隱私權宣告 (9)資訊安全政策 (10)地址及加註國碼之聯絡電話	8 項以上	4~7 項	3 項以下

(2) 網站內容

「網站內容」提供使用者所需之資訊，以及其內容是否豐富多元、正確、有效及瀏覽便利，也是使用者在瀏覽網站時非常注重的一環。

網站內容包含「資訊豐富性」、「資訊有效性」、「資訊正確性」以及「瀏覽便利性」等 4 個次檢測指標，各次檢測指標如何具體評核及配分，詳見下表 4。

表 4 網站內容指標

【網站內容】指標總分 105 分								
主檢測指標	次檢測指標	指標說明	配分		機關網 (涉外)	機關網	主題網 (涉外)	主題網
2.網站內容	2.1.資訊豐富性	2.1.1.提供機關及主要業務介紹	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	▲	▲
		2.1.2.提供機關主管業務所產生的核心資訊(如：報告、記錄、統計資料、法規或出版品等資訊)	YES (5 分)	NO (0 分)	▲	▲	—	—
		2.1.3. 多媒體同步提升到首頁呈現供點播	YES (5 分)	NO (0 分)	▲	▲	▲	▲
	2.2 資訊有效性	2.2.1. 業務單位提供動態資訊	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓	✓
		2.2.2.網站有效連結以 W3C checklink ¹ 檢測網頁連結有效性(最多扣 5 分)	YES (5 分)	每錯 1 筆扣 1 分	✓	✓	✓	✓
		2.2.3. 資料更新時間標示一致，格式為 YYYY-MM-DD or YYYY/MM/DD or YYYY.MM.DD	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓	✓
		2.2.4. 定期檢視網站內容資訊，移除過時資訊及不合宜的網內容	YES (5 分)	NO (0 分)	▲	▲	▲	▲

¹採用 W3C 網頁檢核工具 Link Checker 網址為 <http://validator.w3.org/checklink>

【網站內容】指標總分 105 分								
主檢測指標	次檢測指標	指標說明	配分		機關網 (涉外)	機關網	主題網 (涉外)	主題網
	2.3.資訊正確性	2.3.1. 顯示網站內容更新日期，提示更新訊息並依更新日期新舊排序	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓	✓
		2.3.2. 使用外部資料註明資料來源	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓	✓
		2.3.3. 下載檔案及表格為外語版或雙語版本	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓	✓
		2.3.4. 相關連結為相同外語網站或網頁(最多扣 5 分)	YES (5 分)	每錯 1 筆扣 1 分	▲	▲	▲	▲
		2.3.5. 網站內容經以該外語為母語之人士撰寫或審稿	YES (15 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓	✓
		2.3.6. 定期邀請該外語系為母語之外籍人士瀏覽網站，檢視網站內容是否有用	YES (10 分)	NO (0 分)	▲	▲	▲	▲
	2.4.瀏覽便利性	2.4.1. 依使用者瀏覽頁面習慣的視覺動線安排頁面資訊，將重要的資訊安置在動線起點 ²	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓	✓
		2.4.2. 內頁提供 LOGO(可連回首頁)、home、「到最上面」(Top)功能或回到上一頁(Back)等功能	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓	✓
		2.4.3. 提供路徑連結列(breadcrumbs)	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓	✓
		2.4.4. 網站通過無障礙網頁檢測 A+等級	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓	✓
		2.4.5. 提供多元瀏覽器服務，使用 Browsershots ³ 測試工具(至少須符合 IE、FireFox)	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓	✓

²依政府網站版型與內容管理規範-範導覽動線起點，由上而下、由左至右之瀏覽習慣為資訊重要性配置順序建議。

³瀏覽器兼容性測試工具 Browsershots(<http://browsershots.org/>)

(3) 網站功能

「網站功能」對於使用者而言最重要的莫過於迅速找到所需要的資訊。除提供導覽系統、資訊申辦等服務…等項目外，與使用者的互動更是網站行銷的一大重點。尤其對於網站屬性為主題網的機關而言，角色定位已經從資料提供者轉變成直接提供服務給使用者。

網站功能包含「檢索功能」、「網站優化」、「申辦服務」及「互動功能」等 4 個次檢測指標，各次檢測指標如何具體評核及配分，詳見下表 5。

表 5 網站功能指標

【網站功能】指標總分 85 分								
主檢測指標	次檢測指標	指標說明	配分		機關網(涉外)	機關網	主題網(涉外)	主題網
3. 網站功能	3.1. 檢索功能	3.1.1. 網站提供站內搜尋引擎，並可正常使用(抽測 5 筆業務關鍵字，檢索結果正確有效，最多扣 10 分)	YES (10 分)	每錯 1 筆扣 2 分	✓	✓	✓	✓
		3.1.2. 檢索結果關鍵字提供特別標示，並標示總搜尋筆數及上下頁	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓	✓
		3.1.3. 當內文檢索無搜尋到相關資料時，系統自動提供相關檢索方案建議	YES (5 分)	NO (0 分)	▲	▲	▲	▲
	3.2. 網站優化	3.2.1. 外部搜尋引擎優化 SEO ⁴ (系統關鍵字優化設計，網頁標題內容優化等)	YES (5 分)	NO (0 分)	▲	▲	▲	▲
	3.3. 申辦服務	3.3.1. 提供服務信箱、首長信箱或專線電話	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	—	—
		3.3.2. 提供外籍人士申辦服務相關資訊	YES (10 分)	NO (0 分)	▲	—	▲	—
		3.3.3. 提供文件/表格下載或列印功能	YES (10 分)	NO (0 分)	▲	—	▲	—

⁴ SEO 搜尋引擎優化 (為了讓網站在各搜尋引擎裡能夠被瀏覽者有效搜尋、增加被搜尋到的機會與提升搜尋排名等，可優化項目包含：網頁標頭、網域名稱、網頁檔案存放目錄、網頁關鍵字)

【網站功能】指標總分 85 分								
主檢測指標	次檢測指標	指標說明	配分		機關網 (涉外)	機關網	主題網 (涉外)	主題網
		3.3.4.提供線上服務（線上申訴、報名、預約、網路報稅、申辦進度查詢…）	YES (10 分)	NO (0 分)	▲	—	▲	—
	3.4.互動功能	3.4.1.提供多元互動討論功能：如意見信箱、討論區、論壇或互動專區如社群網站（如 Facebook/微網誌/plurk...等）	YES (5 分)	NO (0 分)	▲	▲	▲	▲
		3.4.2.互動討論之平均回復頻率	(請參照量化程度指標)		▲	▲	▲	▲
		3.4.3.提供行動載具連結網站功能	YES (5 分)	NO (0 分)	▲	▲	▲	▲
		3.4.4.網站提供 RSS 訂閱功能	YES (5 分)	NO (0 分)	▲	▲	▲	▲

【網站功能】指量化程度指標配分				
次檢測指標	指標說明	配分		
		10	5	0
3.4.互動功能	3.4.2.互動討論之平均回復頻率	3 日 內回 復	4~6 日內 回復	7 日 以上 回復

（4）網站維運及行銷

「網站維運及行銷」是網站建置完成後非常重要且需持續營運長期的工作，中文網站維運與行銷已經相當不容易，更遑論外語網站。網站若要維持一定的水準與互動，機關需挹注相當的資源及人力。

網站維運及行銷包含「網站流量分析」、「維運分工」及「網站行銷」等 3 個次檢測指標，各次檢測指標如何具體評核及配分，詳見下表 6。

表 6 網站維運及行銷指標

【網站維運及行銷指標】指標總分 20 分								
主檢測指標	次檢測指標	指標說明	配分		機關網 (涉外)	機關網	主題網 (涉外)	主題網
4.網站維運及行銷	4.1.網站流量分析	4.1.1.定期利用網站本身 後台數據分析或外部工具 ⁵ 來檢測網站流量狀況、 網站跳出率或網站停留時 間之頻率	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓	✓
	4.2.維運分工	4.2.1.網站專人維護及權 限控管審查執行	YES (5 分)	NO (0 分)	▲	▲	▲	▲
	4.3.網站行銷	4.3.1.與其他政府機關或 民間網站交換網站連結	YES (5 分)	NO (0 分)	▲	▲	▲	▲
		4.3.2.外語宣導手冊、宣 傳 DM 及其他文宣品提供 外語網站名稱、網址及相 關資訊	YES (5 分)	NO (0 分)	▲	▲	▲	▲

⁵外部工具(如: Google Analytics 或 Yahoo 站長工具等)來檢測網站流量狀況、訪客來源數據等以分析訪客瀏覽行為

六、作業說明

由本會提供外語網站自我檢測線上系統，供各機關定期檢測並依檢測結果持續精進外語網站服務品質。

1. 評分方式

- (1) 依網站檢測結果，再依據參考配分項目評分。
- (2) 自我檢測評分依照各類網站檢測指標項目得分率乘以權重加總後乘以 100，即為總分。

2. 評分作業

- (1) 本檢測作業總分 100 分，每一項指標都有配分，以便量化分析。
- (2) 建議機關每年規劃 1 次自我檢測作業並依記錄檢測結果持續精進網站服務品質。
- (3) 本作業參考規範如有未盡事宜，本會得依實際需要修正或另行補充規定。

七、評估標準與建議

1. 評估標準

(1) 計分方式

第 1 類、第 2 類機關外語網站檢測總分之計算公式如下：

$$\text{加權總分} = [(\text{必要項目得分} / \text{必要項目總分}) * \text{必要項目權重} + (\text{優化項目得分} / \text{優化項目總分}) * \text{優化項目權重}] * 100$$

表 7 檢測總分和權重配置

	網站類別				權重配置	
	機關網 (涉外)	機關網	主題網 (涉外)	主題網	權重(%)	加權分數
1. 必要項目	135	135	125	125	60%	60
2. 優化項目	110	80	110	80	40%	40
總計	245	215	235	205	100%	100
加權總分					100	

備註：總分不包含不適用配分

(2) 評分等級

■ 評分結果分為標準及優良

依機關類別與評分等級目標分數如下：

機關類別 評分等級及目標分數	第 1 類	第 2 類
	標準	75 分
優良	85 分	80 分

■ 優良

第 1 類、第 2 類機關外語網站檢測結果建議達到目標分數至少分別為 85、80 分，以做為自我檢測之評估改善依據。

A. 建立優良檢測結果目的在引導網站負責單位於網站規劃設計與維護可參考符合政府網站在不同服務設計時可以列入追求卓越水準而自我挑戰，是為優良設定的目的。

B. 優良之評分目標分數

(A) 第 1 類機關網站之優良之評分目標分數為 85 分。

(B) 第 2 類機關網站之優良之評分目標分數為 80 分。

■ 標準

第 1 類、第 2 類機關外語網站檢測結果建議達到目標分數至少分別為 75、70 分，以做為自我檢測之評估改善依據。

A. 建立標準檢測結果目的在引導網站負責單位於網站規劃設計與維護應考量符合政府網站規範的格式一致性及不同類型網站在服務功能，皆有政府網站其基本與必要性的要求而提供依循標準，是為標準設定的目的。

B. 標準之評分目標分數

(A)第 1 類機關網站之標準之評分目標分數為 75 分。

(B)第 2 類機關網站之標準之評分目標分數為 70 分。

3. 建議說明

(1) 網站介面得分未達所屬類別對應之標準時（參閱表 3），建議如下改善措施：

- 提供完備的網頁組成要素，以符合網站版型與內容管理規範。
- 明確區隔網站主選單和網站使用介面，提供使用者便捷服務。
- 提供明確顯示之服務功能，並置於版面適當處。
- 各單元網頁版型及內容選單與網站首頁保持一致（含內頁字體、大小、字型、顏色）。
- 導覽列以一致的風格與位置貫穿全站。
- 提供清楚易懂的分類層級。

(2) 網站內容得分未達所屬類別對應之標準時（參閱表 4），建議如下改善措施：

- 提供機關主要業務簡介。
- 提供機關主管業務產生的核心資訊。
- 多媒體同步提升到首頁呈現供點播，增加網站內容的豐富性。
- 動態資訊由業務單位提供。
- 網站有效連結以 W3C checklink 檢測網頁連結有效性。
- 資料更新時間標示請一致。
- 定期檢視網站內容資訊，移除過時資訊及不合宜的網頁內容。
- 顯示網站內容更新日期，提示更新訊息並依更新日期新舊排序。
- 使用外部資料需註明資料來源。

- 下載檔案及表格為外語或雙語版本。
- 相關連結應為相同語系外語網站或網頁。
- 網站內容宜經由該外語系為母語之人士撰寫或審稿。
- 定期邀請該外語系為母語之外籍人士瀏覽網站，確保網站內容有用。
- 依使用者瀏覽頁面習慣的視覺動線安排頁面資訊。
- 內頁提供 LOGO(可連回首頁)、home、「到最上面」(Top) 功能或回到上一頁 (Back) 等功能。
- 提供路徑連結列 (breadcrumbs)。
- 網站應通過無障礙網頁檢測 A+ 等級。
- 提供多元瀏覽器服務。

(3) 網站功能得分未達所屬類別對應之標準時 (參閱表 5)，建議如下改善措施：

- 提供站內搜尋引擎，檢索結果正確有效的。
- 檢索結果關鍵字提供特別標示，並標示總搜尋筆數及上下頁。
- 當內文檢索無搜尋到相關資料時，系統自動提供相關檢索方案建議。
- 提供外部搜尋引擎優化如系統關鍵字優化設計、網頁標題內容優化等。
- 提供意見信箱 (含首長信箱) 或外語電話服務。
- 提供外籍人士申辦服務相關資訊
- 提供文件/表格下載、列印功能。
- 提供線上服務。
- 提供多元互動討論功能。
- 定期互動討論功能設有專人維運並儘速回復。
- 提供行動載具連結網站功能。
- 網站提供 RSS 訂閱功能。

(4) 網站維運及行銷得分未達所屬類別對應之標準時 (參閱表 6)，建議如下改善措施：

- 定期利用網站本身後台數據分析或外部工具來檢測網站流量狀況、網站跳出率或網站停留時間之頻率，調整網站營運狀況。
 - 網站內容專人維護及權限控管審查執行。
 - 網站提供與其他政府機關或民間網站交換網站連結。
 - 網站提供多元行銷方式。
- (5) 針對自我檢測評估分數需考量自身網站屬性及權重關係。如低於標準分數，則建議針對網站目前不足之處採取必要強化措施，或評量考慮整併至上級機關網站以網頁方式呈現。