

國家發展委員會

109 年政府網站服務創新應用說明會活動簡章

109 年 8 月

一、活動說明：

為提升我國政府網站服務品質，引導各機關網站創新服務，國家發展委員會（以下簡稱國發會）特舉辦本次政府網站服務創新說明會。本次說明會主題為打造以民為本的網站服務，並規劃多項精采議題，包括網站設計創新應用、翻轉網站設計思維、使用者中心設計建議(草案)、網站數據分析工具應用、改造以「民」為本的網站服務、網站 UX 改造實務經驗、政府網站易用性測試機制及政府網站檢核計畫等主題，透過講解說明與案例分享，期能引導各機關有效運用政府網站傳達資訊，瞭解民意需求，發揮網站服務最大效益。

二、主辦單位：國家發展委員會

執行單位：中華民國資訊軟體協會

三、參加對象：各機關資訊部門主管及承辦同仁（每機關參加人數至多 3 名）

四、辦理日期及地點

場次	日期	地點
臺北場	109 年 8 月 25 日(二)	臺大醫院國際會議中心 401 廳 (臺北市中正區徐州路 2 號)
高雄場	109 年 8 月 27 日(四)	蓮潭國際會館國際一廳 (高雄市左營區崇德路 801 號)

註：臺北/高雄各場次報名正取 200 名、備取 20 名，依序遞補，額滿為止。

六、議程

時間	議題內容
9:10-9:30	報到
9:30-9:35	開場致詞
9:35-10:45	使用者中心設計 & 翻轉網站設計新思維

時間	議題內容
10:45-11:00	休息
11:00-12:00	使用者中心設計建議(草案)說明
12:00-13:30	午餐
13:30-14:30	用數據洞察使用者的需求
14:30-15:00	捲起袖子一起來改造以「民」為本的網站服務
15:00-15:20	休息
15:20-15:50	網站 UX 改造實務經驗分享
15:50-16:10	政府網站易用性測試機制介紹
16:10-16:30	109 年度政府網站檢核計畫說明
16:30-17:00	互動交流
17:00	結束

1. 使用者中心設計 & 翻轉網站設計新思維

網站是機關在網路世界的數位門市，提升網站服務品質更是邁向數位轉型的重要任務。本講次將從使用者中心設計的網站設計概論出發，比較以機關為中心與使用者中心設計的網站設計的差異，剖析網站使用者的需求及設計創新的可行性，提供機關人員在網站設計的不同觀點，藉由導入貼近人心的網站設計思維，帶來更靈活、更好的使用體驗。

2. 使用者中心設計建議(草案)說明

為協助各機關發展以使用者為中心的政府網站，引導各機關在規劃及設計網站服務中，掌握使用者中心設計之概念，國發會規劃於「政府網站服務管理規範」增訂附錄「使用者中心設計建議」，本項草案內容前於 109 年 7 月 1 日邀集學者、專家及機關代表共同討論，修正版內容置於「政府網站營運交流平臺」公開徵詢至 9 月 15 日止。本講次將介紹「使用者中心設計建議(草案)」內容，聚焦機關網站之操作易用性，提供導入步驟、產出與案例，引導機關以使用者需求為中心之設計理念，進行整體網站規劃與設計，讓網站服務更貼近民眾需求。各機關針對草案內容有任何建議，可於「政府網站營運交流平臺」提供意見。

3. 用數據洞察使用者的需求

使用者中心設計已成為當前網站設計趨勢，關鍵在於從使用者的角度，來洞察使用者需求及慣性的使用途徑，進而規劃與思考引導網站服務的設計與開發。簡言之，在網站設計之初必須深入了解使用者的能力與限制、洞察使用者的需求，在完成設計之後，必須評估設計產出的服務與效率是否滿足使用者的期待、互動與操作是否可為使用者所駕馭。本講次將深入分析如何透過各種與使用者互動相關數據，找出網站使用者的真實需求，用數據洞察打造好的數位服務。

4. 捲起袖子一起來改造以「民」為本的網站服務

行政院公共數位創新服務團隊（PDIS）「青年學生體檢政府網站數位服務專案」，歷年招募具有使用者經驗相關背景的青年學生和機關協同改造政府的網站服務。透過設計思考及一連串的訪談測試，讓政府的網站服務更符合使用者需求，也讓青年學生們瞭解機關同仁所遭遇的困難與挑戰，並一起與機關同仁找出最佳的解法。本講次將邀請 PDIS 成員分享機關如何透過公私協力、設計思考等機制，協助釐清機關網站問題與所在的環節，並提出改造方案，凝聚共識推動網站服務流程再造。

5. 網站 UX 改造實務經驗分享

資訊科技應用蓬勃發展，民眾的日常生活與網路的連結越來越密切，且對於政府機關提供網路服務的期待也隨之提高，機關網站作為實體政府與網路世界的訊息交換管道，其使用經驗的好壞，直接影響民眾對機關服務的評價。國發會自 107 年起推動機關網站導入 UI/UX 服務，改善網站使用者體驗，本講次將邀請機關代表分享該機關網站 UX 改造相關導入經驗及甘苦談，提供機關人員未來網站規劃參考。

6. 政府網站易用性測試機制介紹

政府網站設計影響民眾對機關服務的觀感與評價。易用性(Usability)聚焦於網站服務滿足使用者的目標及使用效率，可提升民眾使用政府網站之良好感受，亦可有效傳遞政府優質服務。為推廣政府網站易用性之設計理念，降低機關網站導入使用者測試門檻，國發會於 109 年設立政府網站易用性測試群眾外包(Crowdsourcing)服務，期透過群眾智慧雲端測試群機制。本講次將說明政府網站易用性測試機制內容，以提供機

關便捷的網站使用者測試服務，降低機關網站導入使用者測試門檻，有效提升機關網站服務品質。

7. 政府網站檢核計畫介紹

因應國際網站應用發展趨勢，國發會長期推動政府網站營運績效檢核，協助檢視網站營運機制及服務適切性。綜觀近幾年網站檢核結果，顯示各機關已熟悉檢核內容及執行要領，為全面深化網站服務品質提升，國發會推動政府網站服務自主管理，制定 109 年政府網站檢核計畫，促進機關網站服務品質提升。本講次將說明本年度政府網站檢核計畫執行方式、檢核指標及配套機制，協助機關自主管理及工具應用，期能促進並提高政府網站整體服務水準。

七、注意事項

- (一)因應 COVID-19(武漢肺炎)疫情，依據中央流行疫情指揮中心之建議並參酌傳染病防治法規定，活動參與人員應同意配合政府單位進行疫情調查及提供相關所需資料，以及落實相關感染管制措施。同時，本次活動敬請全程配戴口罩與會，避免群聚感染。
- (二)活動進行期間，如有出現發燒(額溫 $\geq 37.5^{\circ}\text{C}$ 或耳溫 $\geq 38^{\circ}\text{C}$)或急性呼吸道症狀(咳嗽、喉嚨痛、打噴嚏)，應儘速配戴口罩並就醫，並立即通報本會。
- (三)為配合「防疫新生活運動」，將於報到處測量體溫並備有消毒酒精，敬請落實勤洗手、呼吸道衛生與咳嗽禮節等良好個人衛生習慣。
- (四)本活動免費參加，即日起於政府網站營運交流平臺開放報名(網址 <https://www.webguide.nat.gov.tw>)，報名期限至 109 年 8 月 20 日 17 時截止。
- (五)本活動如額滿即停止報名，主辦單位將視報名情況適度篩選名單，學員名單將在活動前 2 日於報名網站公布，不另行文。
- (六)講義資料將在活動前 2 日於報名網站開放下載，並配合節能減碳政策，現場不提供紙本資料。
- (七)課程時間、場地，如因故變更，將直接公布於報名網站，不另行文。

(八)活動期間之攝影或照相，將於網站或書面公開利用。

(九)如需發給公務人員終身學習時數，請於線上報名時確實填寫身分證字號，若因填寫錯誤導致無法登錄，恕無法提供補登。

(十)客服諮詢請洽政府網站營運交流平臺，電話 02-25533988 分機 371，如忙線請改撥分機 361，信箱 webguide@cisanet.org.tw。