

# 政府數位服務準則(Beta 版)

本準則為政府發展數位服務之參考文件，目的為引導各機關以使用者(需求者)為中心，在數位服務發展之全生命週期中，完整評估各類應注意事項，期望讓民眾以最方便、快速、簡單的方式獲取政府服務，並鼓勵民眾優先選擇數位化服務。本準則計有 13 條，內容如下：

## 準則 1：了解使用者需求

*定義誰是服務的使用者(含數位弱勢)，透過持續進行使用者研究，了解使用者需求以及如何取得服務，考慮要如何設計符合使用者需要的服務。*

為設計符合使用者真正需要的(數位)服務，讓使用者樂於使用，須界定使用者(包含多方利害關係人)，確認服務是融入服務對象的生活、且為需要而非只是服務接收者或提供者想要，考慮到數位弱勢需要協助的管道，以及持續與使用者共同探索需求精進服務。

Checklist	Key Questions
<input type="checkbox"/> 描述使用者(含數位弱勢)	<ul style="list-style-type: none"><li>○ *誰是服務的使用者?</li><li>○ *誰是多方利害關係人(Stakeholders)?</li><li>○ 描述使用者輪廓(如性別、年齡、區域分佈等)?</li><li>○ 哪種使用者可能較不易取得服務?</li></ul>
<input type="checkbox"/> 描述使用者行為	<ul style="list-style-type: none"><li>○ *描述現有服務能提供給使用者什麼?</li><li>○ 服務接觸點(touch points)在哪裡?(如臨櫃、代理人、透過移動裝置或使用什麼瀏覽器等)</li><li>○ 使用者(含數位弱勢)還用了哪些政府的服務?</li></ul>

Checklist	Key Questions
<input type="checkbox"/> 規劃使用者研究	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 現有服務已做了什麼研究?在哪裡?什麼時候?</li> <li>○ *確定研究目標為何?</li> <li>○ *界定使用者研究所針對的對象與條件?包括哪些不同利害關係人(含數位弱勢)?</li> <li>○ *採用的研究方法與進行方式為何?</li> <li>○ *需要收集哪些使用者相關資料?</li> <li>○ *邀請哪些使用者(包括利害關係人)參與?</li> <li>○ 如何找到研究對象?</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 分析研究資料	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ *為什麼使用者需要這個服務?</li> <li>○ *使用者如何使用這個服務?</li> <li>○ *目前服務的問題或使用者痛點(困難)是什麼?重要順序為何?</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 研究溝通與探討精進方向	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ *發現尚未解決的問題是什麼?</li> <li>○ *有什麼機會消除或減少使用者痛點來精進服務?</li> <li>○ 服務設計的挑戰是什麼?</li> <li>○ *服務的設計與其他政府服務有什麼關係?</li> <li>○ 如何考量數位弱勢可能需要的協助?</li> <li>○ 使用什麼方式可共享研究結果?</li> </ul>

## 準則 2：建立跨領域合作機制

需要組織一個可持續發展的跨領域合作機制，該合作機制內需要具備各領域專業的人員，並由具有適當技能的管理者擔當決策者。

為持續設計、建置、維運及精進服務(以下稱服務生命週期)，並能快速決策，宜有一個作決策的領導者來帶領，必須跨領域及跨單位溝通與合作、成員含多種不同的技能，確實做到建立跨領域合作機制。

Checklist	Key Questions
<input type="checkbox"/> 規劃與建立合作機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ *是否成立專案型合作機制來協助持續精進?</li> <li>○ 建立合作機制到開始開發有多久的時間?</li> <li>○ *組織的決策層如何授權合作機制負責數位服務推動?</li> <li>○ 合作機制中所需的跨領域專業有哪些?(如建置、設計、測試、自動化部署、資安等)</li> <li>○ 合作機制成員應遵守原則，溝通頻率等是什麼?</li> <li>○ 如何確保所有成員積極參與支持新服務?</li> <li>○ *成員間如何共享資料與協作?如何解決合作機制內部的溝通問題?</li> <li>○ *確認成員溝通使用的方法?(如午餐會議、戰情室、每日十分鐘站立會議或成員的聊天工具等)</li> <li>○ 如何確保所有成員積極參與支持新服務?</li> <li>○ 如何進行跨單位或跨機關之間的合作?</li> <li>○ *如何與外部的單位(人員)合作?</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 合作機制成員角色定位	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ *誰是專案(服務)負責人?是否具備有哪些改善服務經驗?</li> <li>○ 組織做了哪些事讓專案(服務)負責人有足夠的權力?</li> <li>○ *合作機制有哪些成員?成員角色為何?(如應有專案負責人、專案經理、開發人員、服務維運人員、前臺服務人員、服務設計師、使用者研</li> </ul>

Checklist	Key Questions
	<p>究人員等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 合作機制中有否缺少哪類成員?若有，如何改善?</li> <li>○ *成員的工作配置為何?</li> <li>○ *所有成員皆同意由專案(服務)負責人進行調度?</li> <li>○ *成員皆了解合作機制要達成的目標?</li> </ul>

### 準則 3：規劃多元服務管道

確保使用者可以依其需要，透過數位服務及其它管道取得服務，順利轉換而不會重複或混淆。

為了使用者在多元服務管道之間順利轉換，宜留意服務管道之間的銜接性或一致性，尤其是非數位與數位服務管道之間的轉換，讓使用者可透過不同載具與管道取得政府服務，包括電腦、行動裝置、電話或臨櫃等。

Checklist	Key Questions
<input type="checkbox"/> 盤點現有管道	<ul style="list-style-type: none"><li>○ *現有的服務管道有哪些？</li><li>○ 使用者如何透過管道互動？</li><li>○ *為什麼現在會使用這些管道？</li><li>○ 使用者有否有其他服務管道的需求？若有，是哪些服務管道？是否已納入規劃？</li></ul>
<input type="checkbox"/> 設計多元服務管道	<ul style="list-style-type: none"><li>○ *完成交付服務予使用者所需的步驟有什麼？</li><li>○ 如何確保大多數使用者可以在他們的環境中接觸到服務？</li><li>○ *數位弱勢透過什麼管道或幫助(如語音)來獲取服務？</li><li>○ 如何有計畫地將使用者漸轉移到數位管道中？</li></ul>
<input type="checkbox"/> 留意服務管道之間的銜接或一致	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 如何評估管道銜接的可能性以及需數位服務輔助管道的程度？</li><li>○ *了解減少不需要的服務及通路的影響及策略為何？</li><li>○ *如何設計數位服務時考量到與非數位管道服務接觸點之間的整合？</li><li>○ *多元管道進行過程中是否存取相同的資料？</li><li>○ 是否向使用者提供服務中斷後可回頭繼續完成服務？</li></ul>

## 準則 4：持續精進作業程序

透過快速原型 ( *Rapid Prototyping* )、迭代 ( *Iterative* ) 及漸進 ( *incremental* ) 軟體開發方式，持續精進服務。

為因應技術創新、政策挑戰及民眾需求的變化，宜在服務生命週期各階段，考量使用者需求變化、服務整體架構及技術資源成熟度，採用迭代式的開發作業程序，持續納入使用者回饋，快速回應精進服務。

Checklist	Key Questions
<input type="checkbox"/> 確定迭代的需求、範圍與時程	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 透過使用者研究所得到的可能解決方案為何？</li> <li>○ *解決方案的服務整體架構與功能需求為何是否因應服務精進及使用者需求變化進行調整？</li> <li>○ 解決方案需要配合哪些政策變化調整？</li> <li>○ 所選用的技術在市場上是否持續更新？</li> <li>○ 是否有新的技術需要引進到服務中？</li> <li>○ *專案總時程為何？迭代的合理時間間隔為何？</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 採迭代方式執行	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 解決方案已切割成哪些迭代的交付項目？</li> <li>○ 迭代交付項目的優先順序？</li> <li>○ *每次迭代使用者回饋或需求變更的機制為何？如何追蹤回饋或需求變更的結果？</li> <li>○ *如何在後續服務開發過程中持續確認求及其變化？</li> <li>○ 每日團隊的工作執行狀況？</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 迭代成果檢討與使用者回饋	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ *迭代的交付成果是否滿足使用者需求和設計要點？</li> <li>○ 未滿足使用者需求的交付項目是否會排入後續迭代中進行修正？</li> <li>○ 如何確保使用者回饋會排入後續迭代中進行修正？</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 持續納入使用者回饋	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ *服務上線後如何收集使用者回饋？</li> <li>○ 是否有回覆使用者處理結果的機制？</li> </ul>

Checklist	Key Questions
	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="616 264 1267 297">○ 依據使用者回饋，多久一次發布新版本？</li><li data-bbox="616 315 1353 405">○ 因應使用者需求的變化，在服務上線後，是否還能修改服務？容許修改的比例有多少？</li></ul>

## 準則 5：確保服務所需資源

考量發展數位服務完整性，宜確保服務所需人力、設備、經費及技術等資源，並評估納入民間相關資源。

為提供滿足服務生命週期的各項資源，宜確保所需資源充裕，可涵蓋公私協力合作機制(不限於委外招標)，評估納入民間資源，達到服務永續發展。

Checklist	Key Questions
<input type="checkbox"/> 評估納入民間資源	<ul style="list-style-type: none"><li>○ *確認解決方案需要哪些資源?哪些可以納入民間資源?</li><li>○ *針對民間資源有哪些合作機制?</li><li>○ 透過合作機制開發的成果屬於誰?是否可以開源軟體方式開放出去?</li><li>○ 是否有鼓勵與民間共同發展服務的措施與機制?</li></ul>
<input type="checkbox"/> 確保服務資源到位	<ul style="list-style-type: none"><li>○ *開發/建置及持續維護服務所需人力、設備、技術及經費是否足夠?</li><li>○ *資源若有不足或受到排擠，是否有替代方案(如調整服務規模、順序)仍能發展服務?</li><li>○ 是否有其他機關的資源可以共用?(如軟硬體解決方案或基礎設施)</li><li>○ *在服務保固範圍內持續精進的資源有多少?動態擴增資源的機制為何?</li></ul>



## 準則 6：評估採用工具與系統

評估使用哪些工具、系統和基礎設施，以符合服務生命週期各階段之需求。

為提高服務建置效率及持續服務精進的需求，宜於服務生命週期各階段，選用適當的工具、系統與基礎設施，宜包含評估其風險與限制是可接受的程度、避免受限於契約而阻礙服務精進、評估選用穩定性高之開放源碼工具與系統、考量支援使用者常用的系統環境，以永續支援服務管理與精進。

Checklist	Key Questions
<input type="checkbox"/> 評估服務對工具與系統的需求	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ *所選擇工具與系統是否符合需求?</li> <li>○ 有哪些需配合的規範或政策?(如規定使用開源工具及軟體)</li> <li>○ 是否有人負責進行上述評估?</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 盤點機關軟硬體技術現況	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ *目前軟、硬體環境是否能支援開發、建置及維運所採用的技術?</li> <li>○ 有哪些現成可用的開發工具和系統?</li> <li>○ *廠商對這些開發工具和系統是否持續支援?</li> <li>○ *已使用的語言、框架及工具能否用來建構服務?</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 評估所採用工具與系統的風險與限制	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 可優先選用的開源軟體有哪些?社群評價為何(例如可靠度與成熟度)?業界是否常用?智慧財產權歸屬?</li> <li>○ *選用的程式語言、框架及技術堆疊為供應商常用的方案?</li> <li>○ *服務的技術規格對於系統及底層基礎設施特殊要求為何?</li> <li>○ *如何確保系統及基礎設施彈性及擴充性需求?是否採用雲端服務?</li> <li>○ 備援機制為何?如果基礎設施與系統發生災難性毀滅，需要多久時間恢復服務運作?</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 評估委外採購的風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 委外開發所使用的工具與技術滿足服務需求?</li> <li>○ 委外廠商所提供的持續技術支援及服務水準協議是</li> </ul>

Checklist	Key Questions
	<p data-bbox="619 259 1217 297">否符合需求?(如連續不中斷服務的程度)</p> <p data-bbox="576 315 1366 405">○ *預計委外開發服務所使用的工具及技術，是否有 第二家廠商能提供相同技術能量?</p>

## 準則 7：兼顧資安、隱私及便利性

在服務生命週期各階段，對資料的蒐集、處理及利用時，宜兼顧保護資訊安全、個人隱私及服務便利性。

為維持資訊安全、保護個人隱私及兼顧服務便利性，機關宜定期進行服務風險評估及資訊系統檢查，並採取適當防護措施、排除潛在的威脅，確保使用者可以安心使用服務。

Checklist	Key Questions
<input type="checkbox"/> 評估服務蒐集的資料	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 服務要蒐集哪些資料?是否包含使用者個人資料?</li><li>○ 所蒐集的使用者資料是否超過服務所需最低限度的資料?</li><li>○ 如何告知使用者有關個人資料蒐集、處理與利用?</li><li>○ 資料蒐集時有採取哪些安全防護措施?(如身分識別、傳輸加密、資料正確性檢核等)</li><li>○ *建立跨機關數位服務時，機關間個人資料交換項目是否符合法定職權範圍內?</li><li>○ *評估跨機關使用者個人資料的取得方式?(如使用 My Data 授權機制)</li></ul>
<input type="checkbox"/> 保護個人資料及隱私	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 使用者存取、更新、移除或刪除服務中個人資料的機制為何?</li><li>○ 服務所蒐集的個人資料需要保存多久?</li><li>○ *如何使用服務中所儲存的個人資料?是否會提供其他服務或機關利用?</li><li>○ *如何紀錄服務使用者個人資料之蒐集、處理與利用過程?是否有定期檢視分析?</li><li>○ 如果發生資訊安全事件造成個人資料外洩，如何通知使用者?</li><li>○ 是否有發布 cookie 政策，明確告知服務正在使用 cookies，及提供讓使用者授權同意 cookies 的使用?</li></ul>

Checklist	Key Questions
<input type="checkbox"/> 定期風險評估及資安健檢	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ *服務多久一次進行風險評鑑?</li> <li>○ 使用哪些工具測試服務安全漏洞?測試的頻率?</li> <li>○ *如何識別對服務的威脅，包括駭客潛在途徑及減少威脅的測試方法?</li> <li>○ *是否持續瞭解服務的最新威脅及其變化?</li> <li>○ *如何處理對服務的威脅?</li> <li>○ *每年資安健檢的範圍?</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 確保使用者可以安心且方便使用服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ *有哪些服務沒用採取 HTTPS 加密連線?為什麼?</li> <li>○ *使用者是否可以直接使用服務?在服務流程哪個步驟才需要進行使用者認證?</li> <li>○ 使用者認證機制為何?是否採取多因子認證?</li> <li>○ 對於不再使用或沒有維護的服務，是否有規劃下架機制以避免成為資安漏洞?</li> </ul>

## 準則 8：以開放為優先

採用符合開放標準可重複使用的解決方案，引進民間創新能量，降低提供服務總成本。

為節省服務開發時間及總成本，宜以開放為優先，設計和建立服務，同時透過開放資料及開放源碼，激勵民間創新優化服務，並採用符合開放標準且通過測試、可重複使用的共通平臺及元件，快速精進服務。

Checklist	Key Questions
<input type="checkbox"/> 辦理服務資料開放	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ *盤點服務未來可開放的資料?</li> <li>○ *已開放資料有參考哪些領域資料標準?</li> <li>○ 已開放資料是否有助於激勵民間創新優化服務?</li> <li>○ 是否使用 Open API 提供開放資料?</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 開放服務源碼	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 是否有開始規劃服務開放源碼?</li> <li>○ *目前擁有哪些開放源碼的智慧財產權?</li> <li>○ *採用哪種開放源碼授權協議(Open Source License)?</li> <li>○ *有哪些程式源碼不在開放範圍內?為什麼?</li> <li>○ 在哪裡可以下載政府開放源碼?</li> <li>○ 如何處理開放源碼的更新和修補?</li> <li>○ *如何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?</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 使用符合開放標準的共通元件與平臺	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ *已有哪些共通元件(身分驗證、系統監測)可以使用?如何與舊系統整合?</li> <li>○ 在哪裡可以下載共通元件?</li> <li>○ 共通元件是否曾提供其他機關使用?</li> <li>○ *是否有共通平臺(PaaS)?自建或租用?</li> <li>○ 共通元件或共通平臺(PaaS)有哪些限制?(如沒有使用開放標準或受限於契約等)</li> </ul>

## 準則 9：持續測試與快速部署服務

提供與實際運作一致的環境，全面測試服務功能，並透過自動化的部署，持續發布更新服務，提供可靠的服務品質。

為加速軟體測試部署流程，在服務上線前及早發現問題、及時修正，宜縮短測試與部署時程，在與服務實際運作的相同環境，進行端點到端點測試及易用性測試等，確保常見載具及系統可以存取服務，且功能符合使用者需要，並以自動化的部署，迭代地精進服務。

Checklist	Key Questions
<input type="checkbox"/> 使用與實際運作相同的測試環境	<ul style="list-style-type: none"><li>○ *需要多久時間建置與服務實際運作環境相同的測試環境？</li><li>○ 如何規劃服務非數位部分測試環境？</li><li>○ 必須支援的瀏覽器和設備有哪些？</li><li>○ 測試環境可以持續多久才移除？</li></ul>
<input type="checkbox"/> 進行端點到端點測試	<ul style="list-style-type: none"><li>○ *在哪些階段進行端點到端點測試？(建立雛形、進行開發、系統測試、服務上線後)</li><li>○ 使用哪種測試工具進行端點到端點測試？</li><li>○ *使用哪些設備和瀏覽器來測試服務？</li><li>○ 找出哪些外部使用者協助測試服務功能？</li><li>○ *多久一次進行端點到端點測試？</li></ul>
<input type="checkbox"/> 進行易用性測試	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 使用哪種工具與技術進行 A/B 測試或介面測試？(A/B 測試是指測試兩種或多種不同情況的成效)</li><li>○ *多久一次進行易用性測試以找出改進之處？</li></ul>
<input type="checkbox"/> 採取自動化的部署	<ul style="list-style-type: none"><li>○ *目前服務部署是人工作業或採自動化部署？</li><li>○ *依據目前軟體更新頻率，是否需要使用自動化部署？</li><li>○ 採用哪種自動化的部署工具？</li><li>○ 是否有能力撰寫部署腳本(deployment scripts)？</li></ul>

## 準則 10：擬定離線因應計畫

找出可能影響服務運作的風險，擬定配套措施，並對服務進行監控及定期演練。

為因應計畫性或突發狀況造成服務離線（包括服務在正常辦公時間以外的失效），宜擬定離線因應計畫，確認服務離線期間要進行的工作，由定期演練找出各種的問題，降低民眾因為服務離線受到的影響。

Checklist	Key Questions
<input type="checkbox"/> 瞭解服務離線時的需求	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ *目前服務有效運作時間?每天多少小時?每年多少天?</li> <li>○ 已定義/界定哪些服務中斷類型?(如硬體故障、網路故障、系統故障或計畫性維修)</li> <li>○ *已發生服務離線的原因有哪些?</li> <li>○ 如何選擇符合可用性要求的技術和平臺?</li> <li>○ 委外廠商提供的服務層級協議(Service Level Agreement)是否保障服務正常運作時間(Uptime)?</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 擬定服務離線計畫	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ *服務離線計畫如何阻止導致服務離線原因再度發生?包含哪些處理中斷的策略?</li> <li>○ 是否定義資料還原策略?如何進行測試?</li> <li>○ 服務如果在正常辦公時間以外失效，有哪些因應措施?</li> <li>○ 如何處理無法找出造成意外離線原因的服務?</li> <li>○ 供應商所提供的補償能否抵消停機對使用者的影響?</li> <li>○ *多久一次評估服務離線計畫有效性?</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 定期進行離線作業演練	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ *多久一次進行演練?</li> <li>○ *如何決定演練標的?</li> <li>○ *演練結果是否會反應到服務離線計畫?</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 監控導致服務離線的	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ *在服務開發的迭代過程中，如何進行監控作業?</li> </ul>

Checklist	Key Questions
突發狀況	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 無法提供服務的原因有哪些?監控的指標為何?</li> <li>○ 目前使用哪些工具協助監控服務?</li> <li>○ 監控工具有提供哪些警示訊息?通報機制為何?</li> <li>○ 多久針對監控機制進行檢討,以確保監控服務穩定運作?</li> </ul>



## 準則 11：遵循易用性原則

在服務生命週期各階段，藉由實際使用者親自體驗，確認服務的易用性，建立簡單直覺的服務介面與流程。

為讓所有使用者(包括數位弱勢)在不需要額外幫助下便可以成功使用服務，宜以簡單、清楚、快速及一致性的服務體驗為目標，盡可能讓使用者第一次使用數位服務就能順利完成。

Checklist	Key Questions
<input type="checkbox"/> 釐清應遵循易用性原則的標的	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 使用者常用什麼服務接觸點(touch points)來進行互動?</li> <li>○ *分析服務接觸點，有哪些服務介面與流程?</li> <li>○ 在服務流程中有哪些介面組合才能完成服務?</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 可理解且一致的內容	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ *服務相關名稱(如標題)是使用者看得懂的?</li> <li>○ 通過了解使用者的習慣用語，盡可能提供簡單和通用的單詞、短語和概念?</li> <li>○ *使用統一且美觀與簡化的設計風格?</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 操作流程順暢	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ *在流程中每一步驟都給使用者清楚的資訊?</li> <li>○ *提供防呆機制以利使用者操作順暢?</li> <li>○ 提供系統回饋顯示以利使用者下一步動作?</li> <li>○ 提供使用者有恢復的功能?(如返回上一頁)</li> <li>○ 說明從任務開始、回饋訊息與結束任務都有考慮到使用者的習慣(認知、能力、想法等)?</li> <li>○ 提供幫助與說明文件?</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 滿足移動體驗	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ *讓使用者在不同的裝置上都能有最佳瀏覽環境?</li> <li>○ 檢測到設備的效能而給予適當的內容格式?</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 持續改善易用性	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ *服務的設計和內容都滾動式修正，以持續改善易用性滿足大部份所有人需求?</li> <li>○ 滾動式修正數位弱勢的可用性?</li> </ul>

## 準則 12：鼓勵數位使用

鼓勵使用者選擇數位服務，包含降低使用者取得數位服務整體成本、推廣及設計幫助使用者學會數位使用的方法等。

為降低政府提供服務的成本及提升民眾服務體驗，宜設計使用數位服務的誘因，提供比非數位管道簡便及好用的數位服務或將現有非數位管道同步提供數位化，節省使用者的整體成本，並提高使用者數位能力，以鼓勵數位使用。

Checklist	Key Questions
<input type="checkbox"/> 設計使用數位服務的誘因	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 如何增加數位服務使用率?以及達到目標為何?</li><li>○ *如何設計數位服務，使它比其他管道具有明顯的優勢?</li><li>○ *如何透過推廣或溝通來增加數位使用?包括相關消息將如何出現在使用者看到的地方</li><li>○ 是否適當運用新科技(如對話機器人、VR/AR)建立服務管道以鼓勵數位使用?</li></ul>
<input type="checkbox"/> 提高使用者數位能力	<ul style="list-style-type: none"><li>○ *如何設計其它輔助數位使用的模式(計畫幫助那些缺乏技能、自信或無法上網完成服務的人)，如不提供電話、面對面、代理則必須解釋為什麼?</li><li>○ 如何教導使用者學會使用數位服務?</li></ul>
<input type="checkbox"/> 改善鼓勵使用措施	<ul style="list-style-type: none"><li>○ *有哪些鼓勵數位使用措施?評估鼓勵措施的效益?是否適度修正作法?</li><li>○ 如何追蹤使用者從非數位服務轉為數位服務?</li></ul>

## 準則 13：衡量服務績效

服務執行的成果須被量測，宜訂定衡量指標(包含使用者行為分析)，蒐集資料、分析服務成效，作為下一階段精進之依據。

為提高服務品質，精進使用者滿意度，宜採用合宜之衡量指標，以評估服務績效。服務成效的資料宜開放，以利各界分析使用者需求，持續精進服務，達到驅動服務改善的目標。

Checklist	Key Questions
<input type="checkbox"/> 設計衡量指標	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ *描述績效目標與指標的架構藍圖?</li> <li>○ *衡量指標有哪些?規劃並設定其目標達成值?</li> <li>○ 指標更新頻率?</li> <li>○ 關鍵指標(KPI)是什麼?如何挑選?</li> <li>○ 使用者從服務開始到完成的服務比率有多少?</li> <li>○ 如何衡量使用者滿意度等各項指標?</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 資料蒐集與分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ *哪些是必要蒐集的資料?</li> <li>○ *如何蒐集各管道的資料?</li> <li>○ 資料蒐集期間為何?</li> <li>○ 是否選擇合適資料分析工具並進行哪些分析?</li> <li>○ 平臺的指標更新上傳方式?</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 服務績效呈現	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ *呈現服務績效需要哪些指標?(如滿意度、體驗人次)</li> <li>○ *如何進行服務效能的監控?</li> <li>○ 對內公佈評量結果的機制是什麼?</li> <li>○ 是否對外公佈評量結果?若是，其機制是什麼?</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 服務改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ *目前衡量是否具效度?改善的作法?</li> <li>○ *如何利用指標評估結果來改善服務?</li> <li>○ 是否訂定未來移轉或精進使用數位服務的五年目標?</li> </ul>