

捲起袖子來一起改造 「以人為本」的政府數位服務

張皓婷 林岡谷

PDIS

Ray 緣起：開放政府

開放政府強調透明、涵容、課責及參與，即讓民眾清楚知道發生什麼事、有疑慮時可以找到主責的政府機關，以及民眾可以在政策過程中表達意見與討論。這次的青年參與公共事務，其實就是開放政府的一部分。

「萬事萬物皆有缺口，缺口就是光的入口。」
借助每位夥伴的力量，共同參與公共事務，捲起袖子改造政府。

RESCUE ACTION BY YOUTH

資料來源：[青年學生體檢政府網站數位服務專案](#) ▶



Ray 緣起：開放政府

你正在因為使用政府網站
感到煩惱嗎？

有什麼好處呢？

政策推出後，抱怨每天來
前期蒐集意見，後期結案大家誇

長官說了算
使用者最大

給一星回饋（滿意度調查）
五星參與，一起來給需求，想解法

有什麼好處呢？

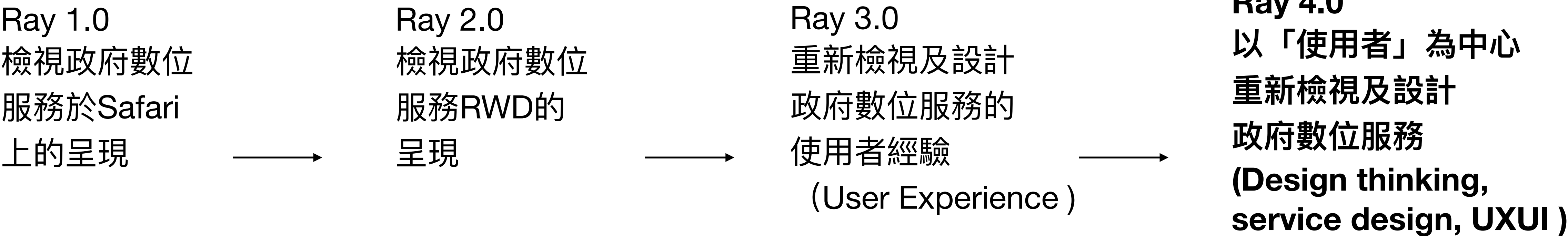
一批新鮮的肝

一群熱血沸騰的
未來專業設計師

暑假之後他們不在了怎麼辦？

數位讓大家
的十分鐘變大了

Ray 4.0：背景



Ray 4.0：目標

設計導入

政府數位服務

協力合作

找出每個人都可以接受的解法

Ray 4.0：協力合作

為提升政府網站服務品質，國家發展委員會（國發會）自 107 年開始舉辦使用者導向設計工作坊，協助機關導入使用者介面與體驗之網站設計透過工作坊，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。

政府網站導入使用者中心設計(UCD)工作坊

資料來源：國家發展委員會

一、緣起

政府網站是機關在網路世界的虛擬門市，政府網站設計影響民眾對機關服務觀感與評價。使用者中心設計(User-Centered Design, UCD) 聚焦於使用者真正的需求，結合使用者介面與實際瀏覽體驗元素，可提升民眾使用政府網站良好感受，亦可有效傳遞政府優質服務內容。

為推升政府網站服務品質，國家發展委員會（以下簡稱本會）自107年開始舉辦使用者導向設計工作坊，協助機關導入使用者介面與體驗之網站設計，成效良好。透過工作坊，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。

本次工作坊結合理論及實作兩階段課程，參加人員除機關網站維運同仁外，另邀請設計專家顧問、青年學生體驗政府網站計畫團隊及多元背景民眾共同參與，透過工作坊集體腦力激盪，作為機關後續網站優化的參考依據。

二、工作坊網站標的

1. 臺北市政府市民服務大平臺(<https://service.gov.taipei/>)

2. 臺中市政府服務e櫃檯(<https://eservices.taichung.gov.tw/>)

3. 臺灣就業通(<https://www.taiwanjobs.gov.tw/>)

4. 勞動部勞工保險局e化服務系統(<https://edask.bli.gov.tw/>)

5. 臺南市政府社會局長期照顧管理中心(<https://lrc.tainan.gov.tw/>)

6. 臺北市立聯合醫院(<https://tpech.gov.taipei/>)

7. 基隆市政府全球資訊網(<https://www.klog.gov.tw/>)

8. 行政院人事行政總處人事服務網(<https://ecpa.dgpa.gov.tw/>)

9. 臺中市政府社會局(<https://www.society.taichung.gov.tw/>)

10. 教育部青年發展署(<https://www.yda.gov.tw/>)

三、工作坊名額

30名(目前還有3個名額)

四、報名方式

即日起至109年6月16日止，開放有參與意願但未被選定之機關網站人員參加工作坊課程，額滿為止。

報名網址：<https://forms.gle/gnoVtjK3umDVNgWg8>

五、工作坊期程

(一)工作坊方式

國發會工作坊進程

總共辦理 4 天，共 24 小時之工作坊課程。協助機關同仁瞭解並運用使用中心設計、網站開發技術，提升機關網站內容之友善性與使用者體驗。



國發會工作坊進程

總共辦理 4 天，共 24 小時之工作坊課程。協助機關同仁瞭解並運用使用中心設計、網站開發技術，提升機關網站內容之友善性與使用者體驗。

6月18日	7月2日	7月14日	7月15日
使用者中心設計	使用者中心設計	網站架構設計	網站架構設計
網站設計概論	設計思考	與機關協作	
資訊架構	機關需求訪談		

國發會工作坊進程

總共辦理 4 天，共 24 小時之工作坊課程。協助機關同仁瞭解並運用使用中心設計、網站開發技術，提升機關網站內容之友善性與使用者體驗。

7月14日

7月15日

網站架構設計

網站架構設計

與機關協作

—————> 另一種觀察需求的方式

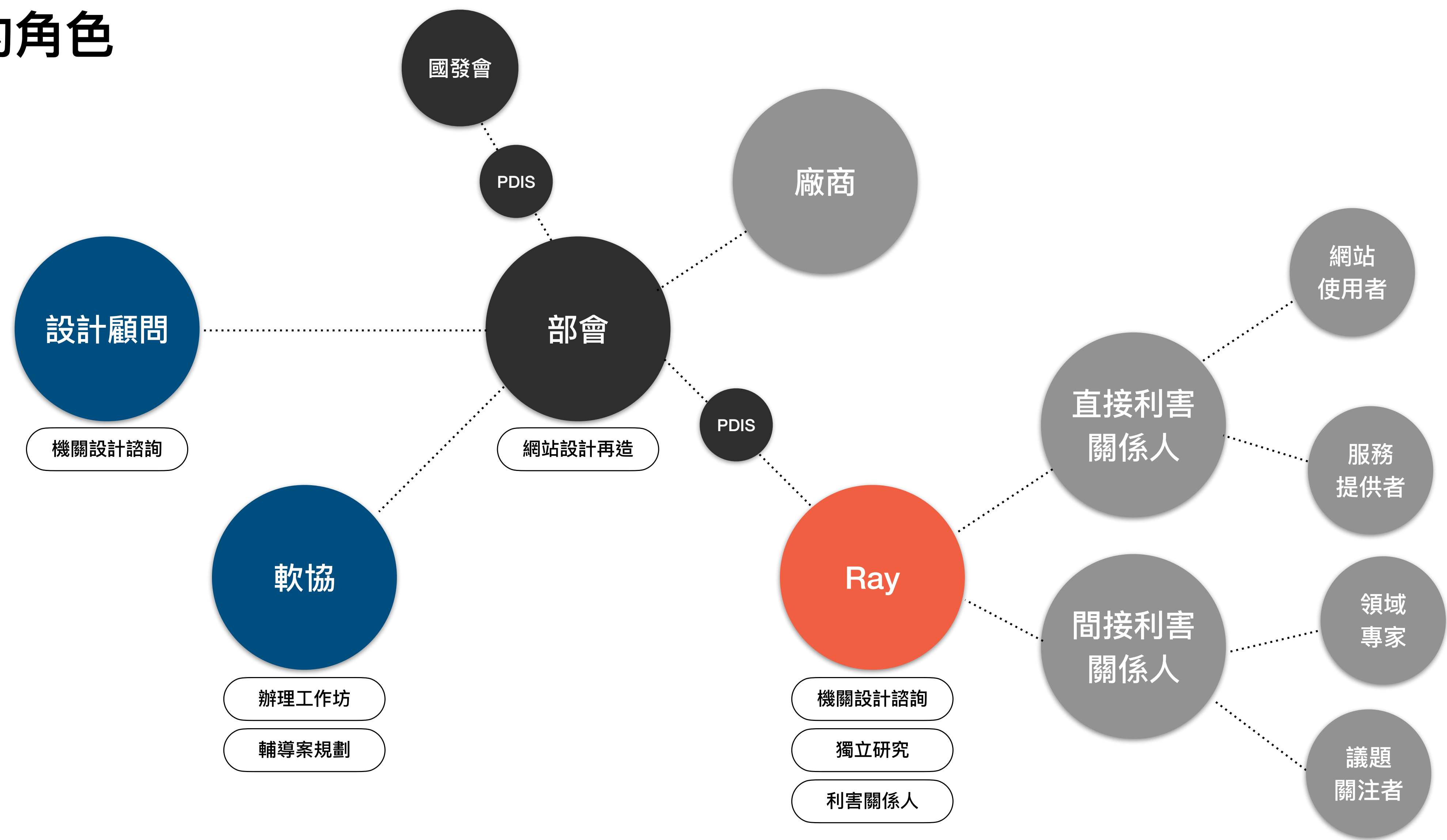
原有的十個服務案

網站名稱	隸屬級別	類別
臺北市政府市民服務大平臺	地方	縣市政府網站
臺中市政府服務 e 櫃檯	地方	縣市政府網站
臺灣就業通	中央	就業
勞動部勞工保險局 e 化服務系統	中央	就業
臺南市政府社會局長期照顧管理中心	地方	長照
臺北市立聯合醫院	地方	醫療
基隆市政府全球資訊網	地方	縣市政府網站
行政院人事行政總處人事服務網	中央	公務員人事網站
臺中市政府社會局	地方	社會福利
教育部青年發展署	中央	就學

此次 ray 4.0 協助改造的服務案

網站名稱	隸屬級別	類別
臺北市政府市民服務大平臺	地方	縣市政府網站
臺中市政府服務 e 櫃檯	地方	縣市政府網站
臺灣就業通	中央	就業
勞動部勞工保險局 e 化服務系統	中央	就業
臺南市政府社會局長期照顧管理中心	地方	長照
臺北市立聯合醫院	地方	醫療
基隆市政府全球資訊網	地方	縣市政府網站
行政院人事行政總處人事服務網	中央	公務員人事網站
臺中市政府社會局	地方	社會福利
教育部青年發展署	中央	就學

Ray 的角色



Ray 的角色

Ray 4.0 見習生

機關設計諮詢

不只是諮詢，更多的是協作，如何在往後的研究中持續讓部會參與其中，是很重要的課題。

獨立研究

獨立研究，代表 ray 見習生在研究過程中的高主動性；工作坊不會是為了階段性的產出，而是與部會持續協作的機會。

六步殺

資料來源：[六步殺](#) ▼

- 1 瞭解 User
- 2 定義核心議題
- 3 打造 Wireframe
- 4 Low-fidelity prototype
- 5 High-fidelity prototype
- 6 Final presentation

一、瞭解 User (7/2-7/10)

- 1. 階段目的：
 - a. 了解服務案背景
 - b. 盤點利害關係人
 - c. 誰是這個服務的使用者？(基本資料：年齡，性別，職業...)
 - d. 了解使用者需求、找出易用性問題
- 2. 基本產出：
 - a. User research 報告 (訪談費用補助：500/人)
 - i. Persona (Goals, needs, painpoints)
 - ii. 易用性問題
 - iii. 訪談紀錄稿、側拍照片、側拍影片、操作畫面錄影
 - b. 提出未來兩個月的研究規劃、大致分工
- 3. 此階段內會碰到的事件：
 - a. 7/2 (四) 國發會工作坊：部會深度訪談
 - b. 7/10 (五) 定期見面會：報告 User research 研究成果

二、定義核心議題 (7/11-20)

- 1. 階段目的：
 - a. 透過 User research 研究成果，定義關鍵問題
 - b. 利用 Customer journey map，釐清服務旅程、斷點
- 2. 基本產出：

聽聽參加過的機關怎麼說：

實際成果長什麼樣子？

見面會實錄

Thank you!

Q&A