

# 臺北市政府行動應用軟體(App)服務發展作業原則

101 年5月訂定

101 年9月修訂

102 年10月修訂

## 壹、作業目標

臺北市政府(以下簡稱本府)為統整本府行動化服務，確保所屬機關(以下簡稱各機關)之行動應用軟體(以下簡稱 App)服務發展有一致之遵循規範，提供更符合民眾需求之服務，並增進本府服務可及性及使用者滿意度，特訂定本作業原則。

## 貳、作業依據

依據「行政院及所屬各機關行動化服務發展作業原則」第十四點辦理。

## 參、實施對象

本作業原則適用對象為各機關。

## 肆、本作業原則用詞定義

- 一、 智慧型行動裝置：指具可移動性、無線上網功能、允許使用者自行連網下載安裝應用軟體並可透過觸控面板進行操作等特性之個人化裝置，主要為智慧型手機或平板電腦。
- 二、 App (Mobile Application)：民眾自行下載安裝於智慧型行動裝置之資訊軟體。

## 伍、App 發展作業原則

- 一、 各機關開發 App 前，宜優先評估透過本府資料開放平台(data.taipei)提供之多樣化政府數據，鼓勵民間積極參與創造在地化之創新 App，擴大民眾參與市政並降低本府開發成本；其經評估屬應由各機關開發者，再由各機關自行或委外開發。

- 二、各機關應考量其服務適用於行動應用特性始進行 App 開發，以兼顧行動應用技術創新及提供即時便民服務，發揮最大服務效能。
- 三、各機關自行或委外開發之 App 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，作為評估自行或委外開發及訂定優先順序之發展原則。
- 四、各機關發展 App 應衡酌各機關之資源，優先發展能提供多數服務對象取用之服務。
- 五、各機關 App 應加入市徽並有可資識別服務提供者之資訊或圖像，並設有意見回饋或問題諮詢功能，俾彙整使用者意見，持續精進服務內容。
- 六、各機關 App 應提供本府應用軟體呼叫應用之參數，並宜從使用者需求，考量嵌入本府或電子化政府推播元件，以串連其他機關之服務，共同整合推廣政府服務。
- 七、各機關 App 上架前，應設定關鍵字，並宜考量設計統計使用者使用次數，以方便使用者搜尋並俾評估使用情形。
- 八、各機關開發 App 於軟體商店上架者，應定期蒐集使用者評論並進行使用者評論採行情形檢核，以建立績效管理機制，定期檢討服務成效。
- 九、各機關於軟體商店發布 App 時，應使用本府或各機關名稱，不得使用開發廠商名義發布。
- 十、App 應隨各智慧型行動裝置作業系統或標準開發工具版本更新，進行穩定性調整作業，以確保服務穩定運行。
- 十一、各機關應定期檢視已開發 App 服務之運作情形，並依據使用情境及後端支持程度，決定是否終止服務。
- 十二、本府之 App 由各機關就業務面進行系統開發建置，並由本府資訊局(以下簡稱資訊局)統整各機關 App 服務，建置行動應用服務入口網，便利民眾快速取得，各機關於 App 新

申請、變更或註銷時，應通知資訊局更新入口網資料。

十三、各機關應避免開發相同服務、或未經評估是否適合發展行動化服務即建置 App，造成本府資源浪費。

#### 陸、採購前評估

- 一、各機關於進行 App 自行或委外開發作業前，應依前述 App 發展作業原則之規定，並就是否已將資料提供 Open Data、是否已有相同功能 App、目標對象、功能、技術、綜合效益、經費、推廣等事項，完成自我評估，經各機關首長或授權人審核同意，確認其必要性及成本效益。
- 二、各機關完成自我評估後，應研訂對應之開發實施計畫，提送資訊局徵詢相關意見，經確認後，始得進行後續採購或開發程序。計畫內容至少包括下列項目，其格式由資訊局訂之：
  - (一)App 名稱、功能(須包含使用者意見回饋方式)及經費。
  - (二)目標對象、預估下載量及推廣計畫。
  - (三)其他類似功能 App 以及本 App 之差異分析。
  - (四)效益評估。
- 三、各機關開發之 App，無論是否動支公務預算，均應於發展前，依前述規定完成自我評估及資訊局意見徵詢程序，App 內含於採購專案時亦同。

#### 柒、修訂原則

本作業原則陳奉 市長核定後實施，修正時亦同。