

考試院第 11 屆第 171 次會議考選部重要業務報告

民國 101 年 1 月 12 日

壹、考選行政

本部全球資訊網榮獲「數位時代」雜誌評選為 100 年政府網站 15 強之第 5 名

一、前言

「數位時代」雜誌於去（100）年以國內外兩大流量監測單位之數據，透過「台灣區平均排名」、「不重複使用人數」、「單次造訪停留時間」及「單月平均使用時間」等 4 項指標，評選出「政府網站 15 強」，藉此評量出各政府網站之成效，入選機關並可向該雜誌索取網路獎章貼紙，以彰顯為民服務施政成效。



本部全球資訊網站自民國 85 年 7 月起提供服務以來，已逾一億七千二百萬上網瀏覽人次，100 年每月平均達二百一十萬人次，尤其遇到大型考試網路報名或查詢榜單時，網路流量更顯頻繁（如下圖）。本部每 2 年定期調查網友意見，不斷改進，精益求精，滿意度達七成以上。98 年初次由「數位時代」雜誌評選為第 9 名，99 年進升至第 7 名，100 年更躍升至第 5 名。

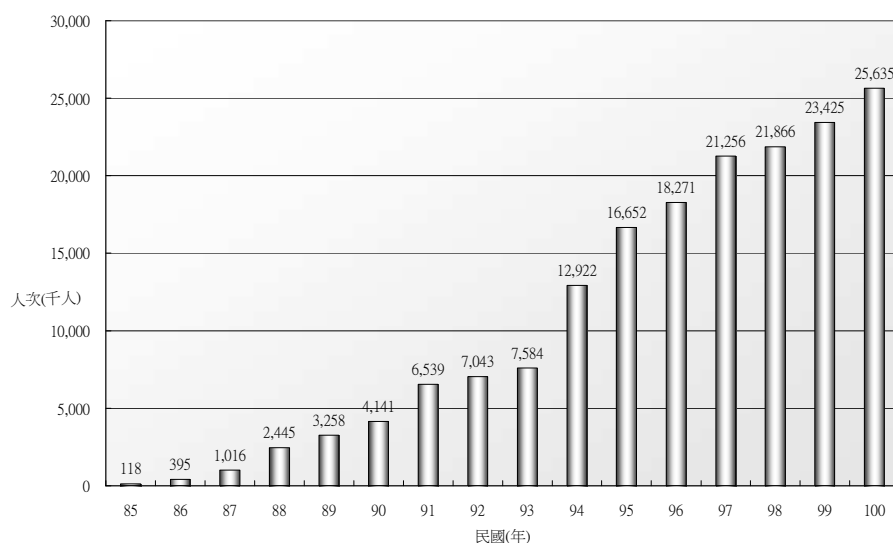


圖 考選部全球資訊網歷年瀏覽人數

二、本部全球資訊網改版過程及獲獎特色

為強化本部全球資訊網資安機制，建置符合本部辦理國家考試形象之網站風格，並提供優質網站服務，99 年本部啟動網站改版專案，分別成立專案小組（由科長以上人員組成）及工作小組（由基層同仁組成）。在運作上先由工作小組擬定需求，提報專案小組討論決定，期間共召開 20 次需求訪談會議及 16 次專案會議，開發過程長達 1 年，並於 100 年 1 月 1 日正式上線。

新版網站上線後，本部仍秉持便利應考人使用觀點的精神，不斷研究創新，持續提升網站資訊服務品質。去年上半年，本部指定同仁閱讀「想好了就豁出去」一書，鼓勵同仁從中獲得啟發，書中「建立品牌」、「提供最優異的顧客服務」等理念深獲認同，同仁自發性的提出近二百個創意想法。本部隨之召開多次專案會議，評估每個創意的可行性，並針對個別創意提出具體做法，追蹤列管其執行情形，以強化本部為民服務措施。在改善網站服務方面有多項興革，如強化民眾查找本部聯絡電話機制、設置「原來這樣會違規」專區、申請 Youtube 帳號解決播放影音檔案問題、增設與本部有關之大法官會議解釋摘錄，並就大型榜示提前規劃緊急因應措施等，落實辦理後使本部網站更能符合應考人實際使用需求及便利性。

茲將獲獎特色分別說明如下：

- (一) 配合本部業務特色，以應考人、點榜等構圖活化網站版面設計，提供春、夏、秋、冬四個季節之色調，並配合節慶更換首頁橫幅；重新整理版面結構，提供「緊急通告」、「最新考試通告」、「最新消息」、「快速連結」、「網路報名」、「電腦化測驗」、「宣導專區」等，俾重點標題更能醒目呈現。
- (二) 提供網路報名及線上申請試題疑義，網路報名已有會員 112 萬餘人，會員僅需登錄一次基本資料，節省再次報名時重覆登打資料時間，而 101 年全面採線上申請試題疑義單軌作業，更臻

節能省紙便民目標。

- (三) 整合「試務整合性管理系統」產出之考試基本代碼、期日計畫表、考畢試題及標準答案、榜單等，簡化人工作業程序；設計「應考人專區」及「考試行事曆」，串連考試各項資訊，便利查詢應考須知及考試日程表。
- (四) 首次導入雲端榜示服務，提高查榜效率，解決歷年大型考試榜示服務時網路壅塞情形，以 100 年高普考試榜示為例（報名人數達十三萬五千人），本部結合位於龍潭宏碁 eDC 機房，利用雲端虛擬主機，經監控其瞬間流量曾高達 311Mps，仍能提供穩定迅速查榜服務。
- (五) 本部以人工檢視九萬餘筆考畢試題，據以修正名稱、影像或連結謬誤，並改善考畢試題查詢方式，同時顯示測驗試題標準答案及更正答案，提供多重關鍵字篩選條件，便利組合查詢。
- (六) 網站符合「無障礙網頁開發規範 A+」等級，上稿時系統自動檢查，符合者方可刊登；網站內容均具備主題、施政及服務 3 種分類架構，便利民眾透過電子化政府入口網查詢檢索及應用政府資訊，強化電子資料流通。
- (七) 改善全文檢索並提供友善列印功能，提供訂閱（RSS）及手機查詢（PDA）最新消息等服務。
- (八) 強化本部全球資訊網資安機制，網頁須經原始碼檢測，避免程式漏洞；維護權限採分層授權，系統管理者設定各單位窗口，再由各單位窗口視業務性質設定維護人員，每半年系統管理者將進行帳號比對，俾確實掌握可用帳號；另密碼及身分證字號採加密方式儲存，並提供忘記密碼處理機制，其中密碼採強密碼方式設計，每半年必須更換一次。

綜上所述，本部全球資訊網因提供考試消息、考畢試題及榜單等便民查詢服務，網站資訊極為豐富，且又提供網路報名、試題疑義、部長信箱及意見看板等多項線上申辦服務，使民眾願意主動停

留及瀏覽本部網站；再因關心國家考試人數眾多，致使本部網站於「台灣區平均排名」、「不重複使用人數」、「單次造訪停留時間」及「單月平均使用時間」等 4 項指標積分名列前茅，整體排名遂躍升至第 5 名。

三、定期調查網友意見，不斷改進，精益求精

本部分別於 96 年、98 年及 100 年進行全球資訊網使用滿意度問卷調查。經調查結果發現，網友對本部全球資訊網之滿意度逐年提升，其中，首頁編排、使用方便性、單元分類方式及網站整體之感覺變動幅度不大，但在美工設計及資訊內容豐富程度滿意度逐年增加（分別由 96 年的 68.73%、98 年的 71.3% 升至 100 年的 75.3%、96 年的 69.50%、98 年的 71.6% 升至 100 年的 75.2%），顯見本部新版網站努力改善之成果，確實為網友所認同。另本部全球資訊網連線速度滿意度亦逐漸提升，由 96 年的 64.79%、98 年的 65.6% 升至 100 年的 73.9%，亦即本部新版網站導入龍潭宏碁 eDC 雲端榜示機制發揮功效，已解決歷年大型考試榜示服務時網路嚴重壅塞問題。

本部全球資訊網係以服務民眾目的而設置，採非會員制方式設計，登入時無需輸入個人資料即可查詢各項國家考試資訊，故無個資可進行瀏覽者的人口統計，但網路報名系統則提供民眾線上報名國家考試、查詢報名處理進度、試區位置及申辦試題疑義等，該系統採會員制方式設計，並蒐集會員的基本資料，可提供會員的人口統計資料（如性別及年齡等）。

四、結語

「數位時代」2011 年政府網路 15 強，將本部全球資訊網歸類為生活資訊／服務查詢，在網站簡介為提供各種國家考試內容查詢、網路報名及榜單查詢，經由 4 項指標客觀數據的評比排名，名次由 98 年的第 9 名，躍升至 100 年的第 5 名，由此可見本部在網站上持續創新及維護已獲致具體成效。今後，本部仍將秉持為民服務

及創新精神，努力精進網站品質，即時更新及充實資訊內容，以提供應考人更便捷、更友善及更貼心的網站服務。

貳、考試動態

舉行 100 年公務人員升官等考試、100 年關務人員升官等考試典試委員會第二次會議及辦理榜示事宜

本 2 項考試典試委員會第二次會議業於本（1）月 5 日下午 2 時在本部行政大樓 8 樓禮堂舉行竣事，由李典試委員長雅榮主持，杜監試委員善良列席，會中審查本 2 項考試成績及討論決定各科（類）別最低錄取標準；並推請邱典試委員聰智、黃典試委員俊英於會後陪同監試委員開拆及核對彌封姓名冊等工作。總計報考 8,199 人（其中公務人員升官等考試 8,060 人，關務人員升官等考試 139 人），全程到考 6,020 人（其中公務人員升官等考試 5,917 人，關務人員升官等考試 103 人），錄取 2,034 人（其中公務人員升官等考試 1,997 人，關務人員升官等考試 37 人），錄取率為 33.79%（其中公務人員升官等考試 33.75%，關務人員升官等考試 35.92%），錄取人員名單業於同月 10 日上午 10 時在國家考場公告欄及本部全球資訊網榜示。