

考試院第 11 屆第 134 次會議考選部重要業務報告

民國 100 年 4 月 28 日

壹、考選行政

100 年公務人員高等考試三級考試暨普通考試試辦應考人以線上即時通 (MSN) 及臉書 (Facebook) 管道查詢報名資訊成果報告

近年來，國家考試報名人數不斷增加，其中 99 年公務人員高普考試報名人數已逾 13 萬餘人，考試報名期間，應考人查詢報名相關事宜電話量激增，造成尖峰時間本部電話經常嚴重占線。由於電話系統僅能一對一服務，當電話詢問人數在特定時段大量增加時，應考人常必須長時間等候線路空檔致迭有抱怨。審酌目前本部辦理之各項考試多已全面採網路報名，且網路使用日益普及，爰思考除以現行之電話、本部全球資訊網意見看板、部長信箱電子郵件等方式服務應考人外，試辦採用年輕族群使用率甚高之線上即時通 (Window Live Messenger，以下簡稱 MSN) 及社群網站臉書 (以下稱 Facebook) 二種管道查詢考試報名資訊。

100 年公務人員高等考試三級考試暨普通考試自 4 月 6 日起至 4 月 15 日下午 5 時受理報名，首先試辦 MSN 及 Facebook 粉絲專頁，為發揮此二種管道非正式、互動性高之特性，就應考人查詢內容，以用字白話、貼近年輕世代之用語，讓應考人以更輕鬆的心情提出詢問。本項考試網路報名期間，Facebook 粉絲專頁至 4 月 15 日網頁之總瀏覽數已逾 1 百萬人次，使用人數 (指單一帳號) 達 14,642 人；另 MSN 帳號於網路報名期間累計詢問人數逾 1,700 人，爰本次試辦確已達到增加應考人服務管道之目的，且應考人及媒體對本項措施均表高度肯定，有效提升鈞院及本部創新服務之便民形象。(相關媒體報導如附件)

一、辦理情形：

- (一) 本項考試原僅試辦線上即時通 (MSN)，本部於 3 月 30 日發布新聞稿後，首日即有超過三百位應考人加入邀請行列，反應熱

烈。為避免該管道因人數過多影響服務品質，爰立即進一步擴大服務管道，並於4月1日發布新聞，以同一帳號開設報名資訊專用 Facebook 帳號及粉絲專頁。

- (二) 報名資訊 Facebook 粉絲專頁至4月15日之瀏覽人數逾1百萬人次，使用人數達14,642人（統計分析如附表），其中粉絲專頁因點閱率高，於試辦期間，成為 Google 搜尋網關鍵字查詢排名首位；另 MSN 帳號累計詢問人數逾1,700人，顯示此二管道已成為應考人除本部全球資訊網意見看板、部長信箱以外之重要網上溝通管道。增加此二管道後，報名期間已無應考人於本部全球資訊網留言抱怨電話占線之情形。
- (三) 本次試辦以 Facebook 及 MSN 查詢「本項考試報名資訊」為標的，應考人經由此二管道提問內容主要集中於填寫報名資料內容、繳交證件格式、繳費收據如何粘貼、報名費金額及繳交方式等問題，雖多數問題均已詳載於本項考試應考須知中，並摘要於「常見 Q&A」說明，另本部全球資訊網亦就多數問題已彙整編製便民服務「常見問答」網頁，供外界查詢瞭解，惟應考人多希望就所屬「個案情形」作明確之回應。
- (四) 本項考試經媒體廣為報導採用 Facebook 及 MSN 管道，訊息曝光率高，使應考人較往年提早注意報名資訊並辦理報名手續，以往網路報名集中於最後截止日之情形已有效紓緩。

二、使用情形檢討

- (一) Facebook 及 MSN 均為外部免費媒介，宜作為非正式溝通管道

Facebook 及 MSN 係為免費社群網站及軟體，以往曾有企業運用社群網站作為客服管道，成為人頭帳號惡意攻擊對象或被以「洗版^{*}」方式佔據網頁空間，甚曾在重大議題上，經由社群網站動員形成集體負面效應，即便臉書非屬正式官方網站，仍易經媒體報導影響企業形象，爰其應用之範圍及時機宜審慎

^{*}洗版 (spamming)，是指在論壇或討論區中，一人(或多人)在短時間內不斷重複發表無意義或離題的話題，把原有的其他話題推到後頁，令人難以閱讀，感到煩厭。

選擇。此外，Facebook 開發團隊在臺灣並未設有官方分公司，未來如廣泛適用，為避免發生免費管道因故中斷，影響對應考人之服務，其定位仍以輔助本部電話、本部全球資訊網意見看板、部長信箱之功能為宜。

(二) Facebook 溝通面向較廣，MSN 適合點對點溝通

單一臉書帳號加入朋友有人數上限，但可透過設置粉絲專頁開放所有人使用，此次本部試辦臉書帳號首日，邀請加入朋友人數即逾 800 人，帳號使用速度受影響，即依據網友建議設置粉絲專頁，有效解決加入人數過多致影響互動之問題。粉絲專頁提供應考人留言查詢，本部同仁除可即時個別回應外，亦可主動貼文統一說明，兼具互動性及主動性。根據最新一期（2011 年 4 月）天下雜誌報導，Facebook 在臺灣使用人數已超過 900 萬人次，爰以 Facebook 作為資訊溝通管道之效果甚廣。

而單一 MSN 帳號僅能於單一電腦登錄使用，每一帳號連絡人數以 600 人為限，雖然應考人不在帳號連絡人清單或允許清單上，但仍可透過公開之帳號傳送訊息。本次試辦期間，首（4 月 6）日開放使用瞬間即有近百人上線對話，形成無法區分回答先後順序之窘境。另 MSN 講求即時回應，本次試辦即由本部職員及臨時工作人員接續於線上回應問題，惟上線期間部分應考人屢次連線交談，目的僅為確認是否真有工作人員回應訊息或發出訊息干擾對話視窗，造成工作同仁困擾。

(三) MSN 雖係即時通暢，但單一作業時間較長

MSN 在資訊交流上，具雙向、即時互動之特性，透過 MSN 連線，可同時展開多個視窗與 2 人以上之應考人分別進行對話，惟應考人透過此一管道多係以文字替代口語溝通，或囿於繕打速度或文字表達方式，多為片斷、未竟全意，且內容常使用網路用語，必需依賴同仁逐步引導始能確認問題所在。相對於電話溝通，MSN 雖無占線問題，但因打字速度拉長了

對話時間，單一案件之處理效率未見提升。

- (四) 為維護資訊安全，MSN 宜以專用網路線，且詢問事項均以不涉及個人資訊為前提

微軟公司 MSN 官方使用注意事項，已提示帳號使用者，為避免使用者電腦因線上傳輸感染病毒或蠕蟲，不要開啟任何透過線上即時通所接收的檔案，爰為維護本部網路資訊安全，本次試辦即由中華電信公司裝設 ADSL，專線供 MSN 使用；另因 MSN 資訊容易被截取，本部在對外公告之實施方案，亦強調不透過 MSN 傳送及下載涉及應考人個人資訊之相關檔案，以維護本部及上網應考人之資訊安全。

三、結語

- (一) MSN 使用功能有其限制，較適合於小型考試使用

臺北市政府戶政事務所前於 2004 年 4 月採行以戶政即時通，提供民眾透過 MSN 事先詢問戶政相關手續或攜帶資料，因戶政業務較無考試報名之急迫性，2004 年 4 月至 2005 年 9 月為止，臺北市 14 個戶政事務所即時通服務件數合計為 1,065 通。本項考試試辦以 MSN 查詢考試訊息，網路報名期間 8 個工作天服務件數即逾 1,700 通，超過臺北市政府 14 個戶政事務所即時通近 1 年半使用人數總和，此與國家考試應考人年齡層較集中年輕族群及考試報名人數眾多有關，惟短期間過多人次使用，也成為大型考試採用 MSN 作為查詢報名資訊的挑戰。因 MSN 每一帳號必須有專人管理，如使用量過大，會產生人力運用缺乏彈性之問題，爰未來可研議作為小型考試報名查詢資訊使用，以適切發揮 MSN 之點對點溝通特性。

- (二) Facebook 兼具互動性及主動性，可作為大型考試報名資訊查詢管道

經由此次試辦，本部認為 Facebook 提供一個與應考人可快速互動的資訊交流平台，已高度發揮大型考試報名資訊諮詢的支

援功能，且網站管理員可同時由多人擔任，即使下班亦可適時機動回應應考人；另非屬同單位同仁只要具有 Facebook 帳號，亦可以使用者身分協助補充回應，人力運用較具彈性，未來可擴展作為其他大型考試報名資訊查詢管道。