

南 投 縣 政 府 1 1 3 年 度 研 究 報 告

「埔里實登，趕緊 LINE！」創新服務研究計畫

研究人

服務單位：南投縣埔里地政事務所

研究人員：林芷蕙

中 華 民 國 1 1 3 年 0 3 月 2 0 日

南 投 縣 政 府 1 1 3 年 度 研 究 報 告 摘 要 表

研 究 報 告 名 稱	「埔里實登，趕緊 LINE!」 創新服務研究計畫
研 究 單 位 及 人 員	南投縣埔里地政事務所 林芷葳
研 究 起 迄 年 月	113 年 2 月 1 日 至 113 年 4 月 30 日
研 究 緣 起 與 目 的	為了尋找高效的傳遞工具以增強資訊公開的便利性和即時性，本次研究藉 LINE 宣導實價登錄相關服務，提供民眾隨時向政府尋求幫助和資訊的管道，於提升服務效率並滿足即時服務需求之同時，亦可增進行政效率。
研 究 方 法 與 過 程	建置 6 項主要服務： 實登預約服務、實價查詢服務、揭露期程查詢服務、實登資訊整合服務、實登應用分析服務及常用網站整合服務。 達成 5 項服務目標： 互動服務、智慧服務、效率服務、永續服務、便民服務
研 究 發 現 與 建 議	為強化實價登錄服務效能，增進政府與民眾之間的互動與交流，將持續推廣民眾加入，以滿足各方面之需求客體，並發放滿意度調查問卷重視使用者回饋情形，持續延展服務效益。
選 擇 獎 勵	☒ 行政獎勵 ☐ 獎勵金

「埔里實登，趕緊 LINE！」創新服務研究計劃

前言

政策資訊公開及傳遞效率對於建立透明、負責任的治理機制至關重要，為了尋找高效的傳遞工具以增強資訊公開的便利性和即時性，本次研究期藉 LINE 宣導實價登錄相關服務，本次研究提供服務主要分為 6 大類，包括實登預約服務、實價查詢服務、揭露期程查詢服務、雲端資訊共享服務及常用網站整合服務，提供民眾隨時向政府尋求幫助和資訊的管道，於提升服務效率並滿足即時服務需求之同時，亦可增進行政效率。

壹、研究背景

一、研究動機

政府政策傳遞的流暢度對於社會的運作具有影響，但政策在傳遞過程中經常出現各種困難和延遲，當民眾對政府相關資訊有迫切需求時，資訊時常存在落差或是無法準確傳達之情形，從而導致民眾對政策的充分了解存在一定程度的困難。

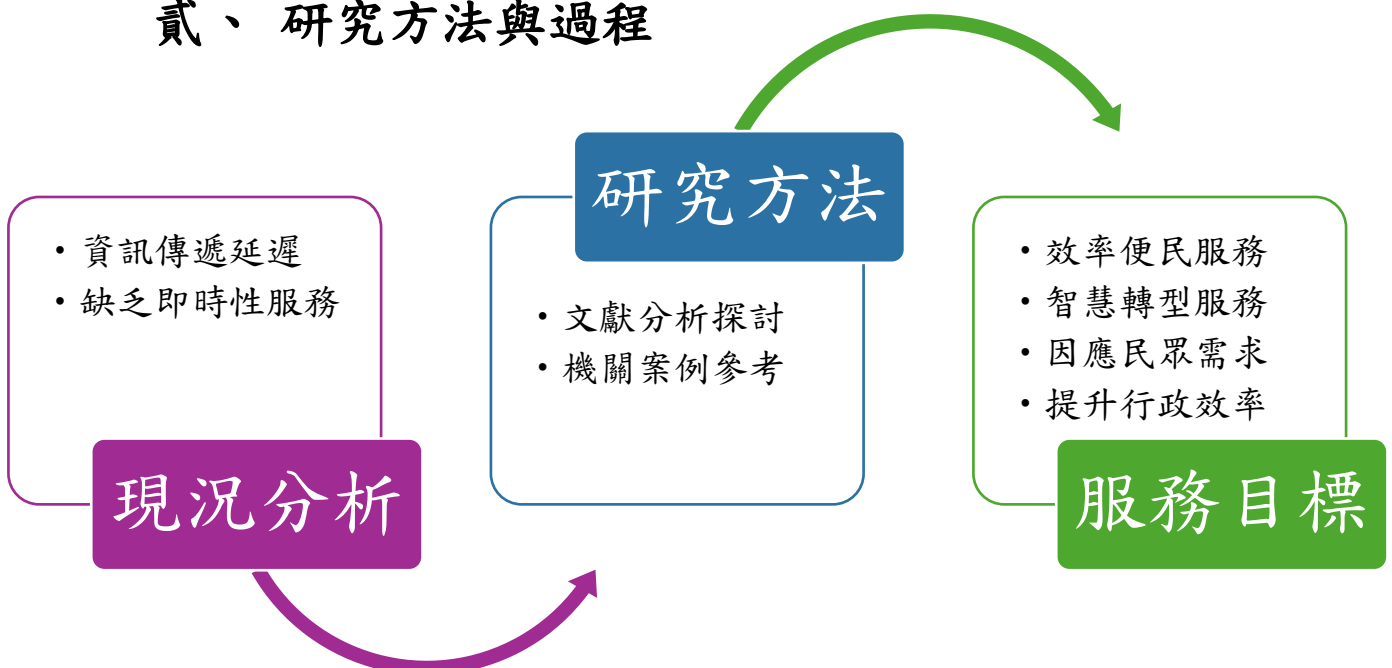
為了減少資訊不對稱的情形，本研究希望藉由 LINE 程式以改善上述問題。由於 LINE 可提供多樣化的功能且覆蓋

範圍廣泛，這些優點可以使政府能夠更有效地與公眾傳達訊息以及提供服務，不僅可以提高資訊傳遞效率，亦可增強民眾與政府機關互動之參與感。

二、 與現行業務關聯性

於提供與民眾相關的地價政策服務中，民眾詢問頻率較高的問題為交易市場行情、實價登錄程序以及揭露時間事宜等。然因公部門的辦公時間有限，民眾如於非辦公時間有查詢需求，則無法立即獲得解答。有鑑於此，本次研究目的為以消除時間、地點框架的服務為核心，藉由 LINE 應用程式整合實價登錄相關服務，讓民眾可以隨時隨地向政府機構尋求幫助和資訊，不僅有助於解決民眾在非辦公時間無法獲得解答的問題，亦可增進與民眾之間的溝通與互動。

貳、 研究方法與過程



參、文獻探討

一、服務性質的轉變——從供給導向轉為顧客導向

過去認為由行政人員與專家主導政府服務的提供是最有效率的方式，政府於服務的提供上主要是供給導向，並認為政策規劃的品質等同於政策執行結果（陳悅宜，2007）。

然而，自 1970 年代開始，人們開始注意到政策執行過程對政策結果的影響，並逐漸將民眾與政府的關係納入決策考量中。在 1980 年代，尤其是新公共行政管理的興起，引入了企業化政府的理念，使民眾被視為政府的顧客角色受到廣泛認同（柯三吉，2013）。

採用「顧客導向」的服務理念時，政府應以顧客價值(customer value)作為服務的重要基礎，直接與人民互動，收集人民的相關資訊與需求，並依據所獲得的資訊，持續地改善政府的服務流程與服務內容。民眾感受到政府的服務，就是民眾對政府施政滿意度最直接的指標，公部門應借重顧客導向的觀點以完成施政的目標，提供民眾一個具備有高效能、高效率、高回應能力的政府（韓國峰，2011）。

二、 電子化政府

現今政府逐漸像企業一般重視民眾的需求，舉凡使用者的友善性（User-friendliness）、資訊的透明化以及服務的整合性，均成為政府重要的政策目標；1990 年代網路興起，政府認知到資通科技是政府服務民眾的重要手段，利用資通科技政府除了能夠更快速有效的遞送服務外，資通科技更是重新型塑了政府為民服務的主要結構，顛覆了以官為中心的服務思維（Bellamy and Taylor，1998）。

公共服務電子化的主要特色在於政府利用互聯網系統提供與民眾相關的各項服務，通過網站的方式建立虛擬政府，與民眾進行互動。這種服務展現出了無處不在、可持續、數據多樣化、互動性、全天候服務以及一站式服務等特點（行政院研考會，2001）。

為了滿足民眾需求，政府必須像企業一樣努力了解民眾真正需要什麼。在電子化政府方面，民眾期待政府提供的服務能夠持續降低成本、提供更多使用管道、提供客製化服務、保持資訊透明度，並縮短等待時間等。當民眾與政府服務機關接觸時，他們認為服務人員的專業性非常重要，而且縮短等待時間是大多數民眾認為政府服務過程中的關鍵因素（陳

悅宜，2007)。Leenes 和 Svensson (2004 年) 等學者也指出，價格、時間和服務管道是民眾關注的服務議題。

為此，政府需要以有組織、有系統的方式提升行政機關的服務水準，以滿足人民的需求。同時，政府也必須積極跟進時代潮流，擔當引導者的角色，提供超越民眾期待的長遠服務品質。(何沙崙，2007)。

三、 小結

透過上述文獻，我們了解政府服務觀念逐漸從供給導向轉向為顧客導向；在 1990 年代後順應網際網路之興起，當時亦注意到當傳統政府轉變為電子化政府時，提供了民眾更便捷、客製化的服務。本研究將以 LINE 做為服務平台，希望藉由該平台幫助現行業務的擴展服務，打破服務的界線、增加可服務之人口，並提供多元化、互動性強的服務，讓民眾能夠更方便地查詢所需資訊，以提升便利性及服務效率。

肆、 服務項目與目標

一、 服務項目

提供項目主要為實登預約服務、實價查詢服務、揭露期程查詢服務、實登資訊整合服務、實登應用分析服務及常用網站整合服務。

二、 服務目標

透過各項服務整合以供民眾運用，使政府政策資訊透明化，於提升便民服務效益同時亦增進行政效率。

本研究服務目標說明如下：

(一) 永續服務

於 LINE 程式後台設計關鍵字，建立與民眾互動的管道，並以自動化智能客服回覆模式回應，提供 24 小時持續性服務，即時解決實價登錄相關問題，讓服務零時差。

(如下圖 1、2 所示)



圖 1 關鍵字為”實價登錄查詢服務”之自動回應文字



圖 2 關鍵字為”手冊、QA、宣導專區”之互動回應模式

(二) 智慧服務

改變過去實體面對面的服務模式，運用 LINE 整合地價業務相關服務，讓民眾可以隨時隨地申請實價登錄預約、查詢、揭露期程查詢等服務。(如下圖 3 所示)



圖 3 LINE 服務項目呈現樣式

(三) 互動服務

透過仿真漸進式的互動方式，預先由內部人員測試提出詢問實價登錄期程時可能的對話內容，以設定關鍵字方式回覆民眾，與民眾建立更緊密的聯繫，提高政策傳遞的效率和準確性。(如圖 4 所示)



圖 4 漸進式互動方式

(四) 便民服務

將申報實價登錄時所需資訊整理於雲端硬碟內並建立連結，細部項目包含不動產成交案件實際資訊申報登錄及預售屋銷售資訊備查作業手冊、申報常見問題(Q&A)、實價登錄資料庫應用分析檔案等，建立實價登錄宣導專區資料夾，將應宣導項目與應公開資訊同步公開。(如下圖 5 所示)



圖 5 服務項目連結雲端資料夾提供之內容

(五) 效率服務

將民眾常用網頁（如：國土測繪圖資服務雲、地籍圖資網路便民系統等）結合於同一處點擊，可節省網頁查找時間，滿足民眾不同的需求，提升服務效率。(如圖 6 所示)



圖 6 利用 LINE 提供之模組整合民眾常用網頁

伍、 研究結論與建議

一、 研究結論

為了強化實價登錄服務效能，增進政府與民眾之間的互動與交流，本次研究嘗試將理論實際應用在我們所提供的 LINE 服務平台上。效益分析結果顯示，所節省的服務時間對服務效率有顯著正面影響，未來將持續優化以提供最適切的服務；另外，此服務觸及人口數量上亦有持續增加的趨勢，此部分亦將持續推廣民眾加入，以滿足各方面之需求客體，持續延展服務效益。

二、 研究建議

(一) 增加需求客群

本次研究的服務客群主要聚焦於地政士，未來將擴大至一般民眾、建商、地政相關專業人員、不動產估價師等，持續擴大服務對象。

(二) 重視使用者反饋

針對研究內容將持續進行民眾使用滿意度調查，後續分析民眾建議與回饋，研擬改善方案，並嘗試整合目前現有的服務平台，提供符合民眾期望的高品質、便捷的服務內容，以回應民眾所需。

(三) 加入快訊宣導

於實價登錄新制度上路或既有法令修正公布初期，除透過電話、當面宣導方式外，另於 LINE 應用程式加強新訊宣導，以建立更有效率的傳遞管道增加資訊觸及率。

陸、參考資料

陳悅宜（2007）。顧客導向與資通科技對公共服務之影響－國外實例淺析。研考雙月刊，31(4)，22-32。

韓國峰（2011）。公部門導入顧客關係管理系統之個案研究。〔碩士論文。國立臺灣師範大學〕臺灣博碩士論文知識加值系統。

柯三吉（2013）。當代政策執行研究途徑之發展趨勢(1970~2010)：歷史脈絡分析。空大行政學報，1-34。

吳冠儒（2019）。政府 App 評估架構建立與成效分析。〔碩士論文。國立臺北大學〕臺灣博碩士論文知識加值系統。

李明漣（2018）。高雄市政府新聞局。地方政府應用即時通訊軟體於社群行銷之初探－以高雄市政府 LINE 官方帳號為例。

Bellamy, C. and Taylor, J. (1998) Governing in the Information Age. Open University Press, Buckingham.

Leenes, R. E., & Svensson, J. S. (1997). Supporting the legal Practitioner
LKBS or the Web? Information and communications technology law,
6(3), 217-228.

台中市政府新聞局(2022)。社群媒體文字、圖卡之性別分析－以台中
市政府 LINE 官方帳號為例。

高雄市政府新聞局(2010)。社群網站之災害防救應用－以高雄市政府
LINE 官方帳號為例。

行政院研究發展考核委員會(2013)。資訊分享與共榮：政府機關資料
公開與加值應用。行政院研究發展考核委員會出版社。