

國立政治大學 社會科學學院
行政管理碩士學程第 12 屆碩士論文

指導教授 黃東益 博士

地方政府運用 ICTs 建置就業服務網站促進就業之
研究-以五都為例

*How do Local Governments Use the ICTs to Promote Employment -
The Case of Job Bank Usage in The Five Municipalities in Taiwan*

研究生 蔡君蘋 撰

中華民國 101 年 7 月

誌謝

我真的畢業了!這一路走來，有苦有甜!

本研究得以完成，真的要感謝很多人，首先要感謝指導老師—黃東益老師的細心指導，不時給予我研究方向上觀念溝通與討論，訓練我嚴謹的邏輯思考，也特別感謝口試審查劉梅君老師及曾冠球老師對我研究論文的鼓勵與指導。另外也要謝謝所有教過我的老師們，對我的諄諄教誨與教導，及課堂上諸多寶貴、精闢的觀點與建議，除了開拓寬廣的思考角度外，更培養獨立思考的能力，讓我在面對任何事情都能夠多層次及多元化思考。

訪談過程中，感謝五都同業的大力協助，還有局內的長官、身旁的朋友及家人對我的支持與鼓勵，更是不斷往前邁進的最佳後盾。這一路上，感謝老王、威君、小粉、Evie 在我最需要幫忙的時候，二話不說兩肋插刀，真的太愛你們了!局內長官與同事還有家人不時地詢問與關心，雖然總帶給我很大的壓力，但相信適當的壓力絕對能轉化成助力。總之，我總算完成了，這真是太令人開心了!

政大 1 年學分先修班及 2 年的研究所課程中，認識班上許多可愛同學們，巧穎、乃慧、志峰、慧珍、芳綺、宜香、怡瑩、威震、榮昌、豪生、元齊、秀英、欣瑾、綺蘭、紫燕、藝娟、議民、瓊瑜等，課堂討論、課後聊天話家常，真的很開心，也感謝同學們的鼓勵與陪伴，因為有你們的加油打氣，於忙碌的工作及煩悶的論文寫作中增添很多勇氣與動力。感謝大家這 2 年多來的陪伴，能認識你們，和你們一起努力，真的很快樂，這段重返校園學習的美好，會永遠留在我的心頭，謝謝大家。

君蘋 謹誌於家中

中華民國 101 年 11 月 10 日

摘要

網際網路發展迅速，將公共事務管理帶入新的境界。電子化政府的大力推動，公部門因應失業率攀高、日益增加的求職求才需求，中央主管機關及地方政府皆積極運用 ICTs 來提供就業服務。中央主管機關建置一套全國使用的就業服務網站，而地方政府建置就業服務網站的情形各有不同。差異為何？又為何有如此差異呢？考量就業議題深受一般民眾重視及關心，且強化網路的運用，亦是公部門普遍的現象，且最貼近民眾的地方政府，為促進就業，其運用 ICTs 建置就業服務網站之現況值得深入探討。

2010 年 12 月 25 日五都成立，五都各項表現常被外界拿來相提並論，因目前尚無研究者針對各地方政府建置就業服務網站之情形、異同及公部門就業服務網站功能、服務、策略等進行實證研究，本研究以五都為例，利用次級資料分析法、內容分析法及深度訪談法，透過資料的整理與分析，訪談五都代表，探究五都建置就業服務網站之情形與差異，並進一步歸納出影響五都決策之原因，試圖對未來公部門應如何運用就業服務網站促進就業提出建議。本研究結果發現：

- 一、五都運用 ICTs 建置與發展就業服務網站之現況各異。
- 二、中央主管機關對地方政府經費的補助與態度影響到地方政府的政策選擇及內部的整合，另外主管重視程度皆是影響五都運用 ICTs 建置就業服務網站差異的主要因素。
- 三、「地方政策與內部整合」及「主管重視程度」等因素是影響五都是否建置就業服務網站的重要因素，而就業服務網站所呈現之內容與成果則受網站投入的「人力」及「預算」及「中央政府對於地方政府支持程度」等因素所影響。
- 四、五都雖有意持續運用 ICTs 提供就業服務，惟從目前現有就業服務網站之成效及運作看來，仍僅限於就業服務訊息之提供，尚難直接促進就業，且多數縣市需仰賴中央提供就業服務下，地方政府是否皆有需要且能夠發展就業服務網站，仍有檢討及深入評估之必要。

五、 地方政府的就業服務網站應於與中央政府有效分工及與民間業者有所區隔下，妥善依轄區內之需求進行規劃，以提供求職求才者更有效之服務。

關鍵字：電子化政府、就業服務、五都



Abstract

The rapid growth of Internet has led public affair management to a new era. Given government's strong effort in promoting E-Government and its urgent needs for responding to the elevating unemployment rate and growing demand of job-hunting and recruitment services, both central and local governments has been actively applying ICTs for providing employment services. The central government already has a nationwide employment service website in place, whereas local governments' progresses in building local employment services websites vary from place to place. What are the differences and why do the differences exist? General public often pay much attention to employment related issues. In addition, the application of Internet has expanded greatly among government agencies. Consequently, the current status of local governments, which most directly interact with the citizens, in building employment –service website, is a topic worth further discussion.

On December 25th, 2010, the new administrative map, namely, the five special municipalities, was established in Taiwan. The performances of the municipalities are often compared with each other. No research, however, has been done to analyze the current status of, and variations between employment service websites built by each local government. Also, the functionalities, services, and operating strategies of these websites are yet to be studied. Therefore, taking the five special municipalities as examples, this research uses secondary data analysis, content analysis and in depth interview with the representatives of the five special municipalities to examine the present state of, and differences among local government employment service websites. Furthermore, the paper discuss the factors that influence policy decisions for the governments and provide recommendations for government agencies to use employment service websites to improve employment rate more effectively in the future. The research shows that:

1. The current status of developing employment service websites varies among the five special municipalities.
2. Central government's funding for and attitude towards local governments have impacts on local governments' policy decisions and internal integration. In addition, the level of attention paid by the central government is a major factor that causes the

differences in how the five special municipalities apply ICTs in building employment service websites.

3. “Local Policy and Internal Integration” and “Level of Attention by Central” are critical factors that decide whether the five municipalities to build the employment service websites. Alternatively, the content and effectiveness of the employment service websites are decided by factors such as “Human Resources”, “Budget”, and “Support from Central to Local Government”.
4. Although the five special municipalities are willing to continuously using ITCs for employment service, given the current situation, the services provided by the websites are still limited to providing employment information, rather than leading to actual employment. Moreover, most counties rely on central government to provide employment services; therefore, the need for all local governments to provide their own employment services is debatable and requires further evaluation.
5. Services provided by local government’s employment websites should be complementary to services provided by central government and distinguished from services given by private employment services. Planning the service properly based on regional needs will result in more effective employment services for job seekers.

Keywords: E-Government, Employment Service, Five Special Municipalities

目次

目次	VI
表次	VIII
圖次	IX
第一章 緒論	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究動機	4
第三節 研究目的	7
第四節 研究問題與範圍	9
第二章 文獻回顧	13
第一節 政府網站評估相關文獻回顧	13
第二節 就業服務網站相關文獻回顧	18
第三節 地方政府治理過程運用 ICTs 相關文獻回顧	24
第三章 研究設計	28
第一節 研究架構	28
第二節 研究方法	29
第三節 研究流程與研究設計	31
第四章 五都就業服務網站發展現況	37
第一節 五都就業服務網站建置情形	37
第二節 就業服務網站內容與分析結果	47
第三節 就業服務網站服務成果	52
第四節 小結	56
第五章 五都運用 ICTs 建置就業服務網站差異因素分析	59
第一節 五都縣市區域特性	59
第二節 五都現有資源、地方政策與內部整合及主管重視程度	67
第三節 影響五都就業服務網站建置差異之主要因素	78
第四節 五都就業服務網站未來之規劃	80
第六章 結論與建議	85
第一節 研究發現	85
第二節 研究建議	90
第三節 研究限制與後續研究建議	96
參考文獻	98
中文部分	98
英文部分	102
附錄一	103
附錄二	105
附錄三	107
附錄四	109
附錄五	111

附錄六	117
附錄七	119
附錄八	121
附錄九	123



表次

表 1-1	網路提供就業訊息優勢一覽	4
表 1-2	歷年就業者之獲得現職方法	10
表 2-1	政府網站服務品質指標之重要構面與定義	14
表 2-2	電子化政府之國際評估內容摘要一覽	17
表 2-3	地方政府就業服務網站評估內容一覽	23
表 2-4	地方政府數位落差原因整理一覽	27
表 3-1	網站設計編碼表說明	33
表 3-2	網站內容編碼表說明	34
表 3-3	網站使用編碼表說明	35
表 3-4	網站行銷編碼表說明	36
表 4-1	臺北市、新北市及臺中市就業服務網站建置情形一覽	45
表 4-2	網站設計類目平均得分統計表	47
表 4-3	網站內容類目平均得分統計表	48
表 4-4	網站使用類目平均得分統計表	50
表 4-5	網站行銷類目平均得分統計表	51
表 4-6	網站分析結果統計表	52
表 4-7	台北人力銀行網站服務成果一覽	52
表 4-8	新北市人力網服務成果一覽	53
表 4-9	大臺中人力資源網服務成果一覽	53
表 4-10	五都 2011 年就業服務成果一覽	54
表 5-1	五都人口概況一覽-登記人口數	59
表 5-2	五都人口概況一覽-人口密度	60
表 5-3	五都勞動力結構一覽	61
表 5-4	2010 年五都勞工對於網路及電子化政府需求情形一覽	62
表 5-5	五都就業者之行業結構一覽	63
表 5-6	五都公司、商業及工廠登記家數一覽	64
表 5-7	五都數位化程度一覽	66
表 5-8	五都就業服務組織結構、經費及人力投入一覽	70
表 5-9	影響五都就業服務網站建置與發展之因素分析一覽	78

圖次

圖 3-1	五都運用 ICTs 建置就業服務網站研究架構圖	28
圖 3-2	五都運用 ICTs 建置就業服務網站研究流程圖	32
圖 4-1	台北人力銀行 OKMAN 娃娃圖示	40
圖 4-2	南臺灣勞工就業職訓資訊網圖示	46



第一章 緒論

網路的興起，引發僱用程序的革命，改變了求職者與求才者互動方式¹(Peters, 2001: 8)，網路的應用可說越來越普及。因應民眾求職求才之需求，政府部門積極運用 ICTs 來提供服務。中央主管機關為協助民眾就業建置全國就業 e 網，而地方政府運用 ICTs 建置就業服務網站的情形也有所不同。我國公立就業服務機構的體制，係以中央主管機關為主、臺北市及高雄市為輔的架構，在中央主管機關已建置全國統一使用的就業服務網站下，地方政府亦持續推動就業服務網站。本研究將以五都為例，運用次級資料分析、網站內容分析及深度訪談等研究方法深入探討，以了解地方政府建置就業服務網站之情形及進一步探究影響地方政府運用 ICTs 促進就業之差異原因。

本章節將於一開始探查電子化政府的發展，及求職者使用網路尋找工作之情形，並加以了解網路特性及各地方政府建置就業服務網站之情形。因研究者身為地方勞政主管機關之一員，也曾擔任推動地方政府就業服務網站之建置工作，想探究各地方政府對於建置就業服務網站之想法及現況、推動上產生差異之原因。基此研究動機下，將於第三、四節分別設定本研究之研究目的及研究問題與範圍，俾利進行後續研究。

第一節 研究背景

網際網路從1990年代大幅發展，經多年演變，越來越蓬勃，網路已成為每個人生活中不可或缺的一種管道，影響廣大。網際網路使用普及，幾乎凡事皆可從網路得到相關的資訊及服務。依據財團法人資訊工業策進會(2012)調查發現，2011年第3季我國經常上網人口為1,096萬人²，而2011年臺灣個人連網普及率為72.0%，較2010年個人網路使用普及率71.5%上升0.5個百分點³(資策會，2011)，網路使用的比率逐年升高。在近年來手持式行動通訊裝置，如智慧型手機、PDA、i Pad等設備越來越流行下，網際網路使用人口必定更為增加，網路使

¹原文為：The Internet is causing a fundamental revolution in the hiring process, for both the corporation and the job seeker.

²資料來源：資策會(FIND)「我國網際網路用戶數調查」(2012/01)(<http://www.find.org.tw/find/home.aspx?page=many&id=304>, 檢索日期:2012年03月16日)。

³資料來源：資策會(FIND)「2011年我國家庭寬頻現況與需求調查—個人篇」(2011/12)(<http://www.find.org.tw/find/home.aspx?page=many&id=302>, 檢索日期:2012年03月16日)。

用時間也隨之拉長。

網路的迅速發展，將公共事務管理帶入了新的境界，網路不僅能大幅提高政府的效率，而且更有機會突破時間與空間的限制，迅速滿足服務民眾的需求(黃朝盟，2001：186)。1993年美國政府發起國家資訊基礎建設(National Information Infrastructure，簡稱NII)，提出電子化政府計畫後，除於世界各國形成風潮外，我國因應網路趨勢也積極推動電子化服務，行政院研究發展考核委員會1997年以「電子化/網路化政府中程推動計畫」揭開我國電子化政府(Electronic Government)之序曲，開始推動以網際網路為基礎之電子化政府來創造公部門競爭優勢。依據行政院研究發展考核委員會「電子化政府推動方案(90至93年度)」對電子化政府的定義，所謂電子化政府是政府機關運用資訊與通信科技(Information and Communication Technologies，簡稱ICTs)形成網網相連，並透過不同資訊服務設施(包括電話語音、網際網路、公用資訊站等)，對機關、企業及民眾⁴在其方便時間、地點及方式下，提供自動化之服務。並期待充分運用ICTs，一方面提高行政效能，創新政府的服務，一方面提升便民服務品質，支援政府再造，邁向全民智慧型政府。

政府推動電子化政府的政策目標主要在幫助公共管理者提高公共服務效率、效能與回應性(黃朝盟、吳濟安，2008)。為提供更優質的便民服務，行政院研究發展考核委員會於2005年建置政府入口網，讓民眾更容易取得各政府機關的服務，包含線上申辦查詢、線上繳費、觀光、就業、投資等服務資訊。民眾對於政府機關運用ICTs提供電子化服務的看法，多數認為網路方式可降低其金錢與時間之成本、可獲得更好之資訊、更彈性運用時間、更快速獲得服務及更好的服務品質，普遍持相當正面的看法，滿意度亦相當高。根據行政院研究發展考核委員會的調查(行政院研考會，2012：6-7)，滿意政府入口網提供各項服務者達76.8%，進一步深入了解網站使用者的使用需求，發現使用者中曾上網辦理求職求才登記者佔38.5%，僅次於辦理醫院掛號(73.5%)、買車票(62.0%)及網路報稅(53.4%)等。由此可知民眾的確有求職求才的需求，需要政府部門運用網路來提供就業服務。

⁴電子化政府範圍可分為：政府對人民(Government to Citizen,G2C)、政府對企業(Government to Business,G2B)及政府對政府(Government to Government,G2G)(行政院研究發展考核委員會,2004:XI)，而政府運用就業服務網站屬G2C、G2B之應用服務。

運用網路提供就業服務的興起，主要是因為傳統的招募管道存有低效率及高交易成本的問題，所以企業雇主紛紛選擇使用網路作為重要的招募管道之一，也因ICTs的快速發展與網路的普及，提高求職者與求才者仰賴網路之比例，讓透過網路來提供服務之就業服務網站因應而生。根據創市際市場研究顧問公司(2011)調查數據⁵發現，使用就業類別網站的人數在2008年下半年後開始增加，2008年8月到達高峰，目前不重複使用人數逾534萬人，較2008年1月成長近27%；求職者最常使用的方式為「透過人力銀行／招職網站」，比例明顯高於其他選項達53.4%(創市際，2010⁶)，於2010年12月再次進行的臺灣地區就業網站使用概況(創市際，2011)調查結果⁷也顯示，逾7成正在找工作的受訪者表示透過「求職/人力銀行網站/BBS工作版」取得工作資訊(71.5%)，「政府就業輔導機構」第二(37.2%)，其次則是「報紙/雜誌」(33.1%)，而根據行政院研究發展考核委員會(2011)調查⁸過去一年有求職經驗之勞工，也有約81.8%的勞工經常或偶爾上網蒐集求職資訊。不論政府機關還是民間單位的調查數據，皆顯示網路已是求職者尋找工作的主要方式。

有別於傳統招募方式，就業服務網站運用ICTs建置資料庫，提供求職求才者資訊匯集及媒合的管道，並可依據求職求才者之個別需求，於線上提供即時訊息，篩選、過濾，達到雙向媒合之目的，降低彼此資訊不對稱現象，以更快速、即時及有效的方式滿足求職求才者(方至民，2007：70)。

網路因具有哪些特性，而成為主要的就業服務訊息提供者呢？傳統求才者所運用的招募管道，如報紙、招貼紅條等，成本較為昂貴、生命週期較短(除非不斷買廣告或再次更新)、刊登地點有限、搜尋與媒合較困難耗時、求職求才溝通速度較慢(張瑞芬總編譯，E. Turban等原著，2010：103)。而從104人力銀行(1999)網路求職白皮書可了解，網路人力銀行與傳統招募管道相比，有1.更經濟：幫求職求才者有效降低成本、2.更迅速：透過ICTs快速篩選媒合，方便找尋合適人才及

⁵資料來源：創市際市場研究顧問公司「台灣網友使用就業網站狀況」(2011/03)(http://www.insightexplorer.com/news/news_03_18_11.html，檢索日期：2011年10月13日)。

⁶資料來源：創市際市場研究顧問公司「台灣地區就業網站使用概況」(2010/06)(<http://news.ixresearch.com/?p=1874>，檢索日期：2011年10月13日)。

⁷資料來源：創市際市場研究顧問公司「台灣地區就業網站使用狀況」(2011/03)，(<http://news.ixresearch.com/?p=3491>，檢索日期：2011年10月12日)。

⁸資料來源：行政院研究發展考核委員會「99年勞工數位落差調查」。

公司、3.更科學：將資料精準分類，提供詳細的求才職務或求職履歷說明、4.更安全：建立篩選把關機制、5.更道德：維護並提升求才求職互動秩序等好處。透過網際網路來提供就業服務訊息有下列優勢，研究者整理如表1-1：

表 1-1 網路提供就業訊息優勢一覽

提出者	年代	優勢
McGovern	1999	網路招募有速度(Speed)、廣度(Reach)、成本(Cost)、集中(Focus)、整合(Integration)等特性。
104 人力銀行	1999	更經濟、更迅速、更科學、更安全、更道德。
Brooke	2000	招募成本低、速度快、接觸廣。
廖文志等 ⁹	2001	成本較低、速度更快、即時性資訊、接觸範圍廣、自主性高(個人化)。
Lee	2005 2007	企業能於短時間接觸潛在求職者，降低企業招募成本。 資料庫的應用與電子資料管理使招募流程與效率大為提高。

註：資料來源由研究者彙整而得。

綜合各家看法，研究者認為運用 ICTs 提供就業服務訊息，具有能快速整合資源、儲存與複製大量訊息、即時傳遞、不受地域限制、擴大接觸族群、運用作業系統提高服務效率等優勢。

從相關文獻及調查資料中可了解到，運用網路來提供就業服務具有相當大之優勢，求職求才者對於就業服務網路化並具高度需求。而電子化政府的普及，對於提升為民服務品質及行政效能帶來相當大的影響。我國歷年來於電子化政府國際評比成績中並常獲肯定、名列前茅，電子化政府的推動既已普遍落實於各政府機關相關業務中，那勞政部門在這股趨勢，運用 ICTs 建置就業服務網站提供就業服務之情形為何呢？

第二節 研究動機

我國公部門就業服務工作，最早可追溯到 1946 年 10 月新竹縣政府成立職業介紹所。1956 年 7 月臺灣省政府在臺北市設置國民就業輔導中心，1963 年 7 月於臺中市及高雄市設置就業輔導中心，試辦中南部的就業輔導，1988 年 1 月臺灣省政府合併省社會處下設國民就業輔導中心 5 所，並於 1999 年 7 月精省後改隸行政院勞工委員會

⁹資料來源：廖文志、許宏愉及鄧美玉，2001年，〈網際網路涉入與網路招募內容需求關係之研究〉，《人力資源管理學報》，第1卷第3期，第89頁。

職業訓練局。發展至今主要即有臺北市、高雄市及行政院勞工委員會職業訓練局所屬 5 個就業服務中心¹⁰以公立就業服務機構的角色，提供求職求才媒合服務（行政院勞工委員會¹¹，2012）。

就業服務在民國 60、70 年代，民眾找工作還須親至國民就業輔導中心或就業服務站看「紅條子」。隨著網際網路的發展，公部門除將就業服務訊息公開刊登張貼於佈告欄外，並因應網路趨勢，發展就業服務電腦化作業，開發資料庫讓求職求才者自行媒合。公部門建置就業服務網站後，求職求才者若要查詢就業機會或需公部門提供就業服務，已可直接運用電腦系統與網際網路。公部門最早發展網路就業服務，應該是電子佈告欄系統(Bulletin Board System，簡稱 BBS)時期的行政院青年輔導委員會。行政院勞工委員會職業訓練局則於 1999 年整合 5 個原屬臺灣省政府的國民就業輔導中心，為了資訊整合，發展就業服務系統(為現今「全國就業 e 網」之前身)，讓民眾在家即可透過電腦上網找工作。

早期因失業率不高，就業服務的角色地位不被看重，公立就業服務機構常被外界要求重新檢討、裁併。但自從 2001 年失業率不斷攀高，臺灣結構性失業日益嚴重後，民眾亟需公部門協助解決失業問題。行政院勞工委員會職業訓練局因應失業率不斷攀高，民眾對於求職求才與失業認定大量需求產生，為解決摩擦性失業¹²的問題，規劃以網路即時、準確、快速傳遞就業服務資訊的特性，加速求職求才媒合，改善媒合成效，提高為民服務的深度與廣度；並參考國際潮流趨勢，與美、英、澳、韓等國家同步發展為民服務之政府型就業服務網站(成立「全國就業 e 網」)，希望讓就業服務工作能藉由網路的發展，達到資訊化、整合化、標準化、可及性與便利性等「三化二性」目標(吳淑瑛，2008)。

公部門從原有實體服務演變至今，虛實服務同時併存，公部門就業服務網站主要的功能為：1.建立區域性或全國性就業服務資訊網，提高就業機會利用率、2.縮短媒合時間、3.提高服務品質、4.避免重複登記，使統計資訊更能反應就業市場狀況、5.電腦作業，節省人力

¹⁰分為北基宜花金馬區就業服務中心、桃竹苗區就業服務中心、中彰投區就業服務中心、雲嘉南區就業服務中心及高屏澎東區就業服務中心。

• ¹¹資料來源：行政院勞工委員會建國百年勞動史(出版日期：2011 年 10 月 01 日)。

¹²摩擦性失業(Frictional Unemployment)主要是因就業市場訊息不流通，所造成的短期失業現象。

及時間、6.促進區域人力交流、7.提供完整、迅速、正確之就業市場資訊(李庚霈，2004a：171)。

研究者目前於地方政府的勞政體系服務，發現不管是中央主管機關還是地方政府皆相當積極在推動就業服務網路化服務。行政院勞工委員會職業訓練因應網路技術快速發展，於2003年6月正式推出整合全國資源的「e-job」人力網站(現今「全國就業e網」網站)，結合2004年成立「就業服務科技客服中心」(0800-777-888)，首創全國第一個政府部門提供24小時的客服服務，技術上充分運用電腦與電話整合技術，以傳真、電子郵件和網路通訊方式等專業方式，使政府就業服務不受時間、空間之限制(吳淑瑛，2008)。「全國就業e網」整合各地就業服務中心站臺之求職求才資料，及行政院人事行政局、考試院銓敘部、行政院國軍退除役官兵輔導委員會等公部門職缺資訊與全國大專校院之校園聯名網之服務，並表示其為唯一完整整合政府、民間、校園求職、求才資訊之就業網站，堪稱「旗艦級國家就業服務網站」¹³，更預計於2012年推出「五網合一」的功能，網站內容將包含就業服務、職業訓練、創業協助、技能檢定、身心障礙者就業服務等5大功能，成為全方位國家型的就業服務通路，讓就業資訊更透明且完整。地方政府面對網際網路的高度發展，網路求職求才需求不斷提高下，同樣積極運用ICTs發展就業服務網站。但各地方政府推動「電子就業」之現況卻相當不同。

研究者先以網路搜尋各地方政府的網站，統整其發布就業服務訊息的方式及建置就業服務網站之情形，發現有些地方政府除以原有實體就業服務站臺受理求職求才登記，辦理職業介紹外，並投入資源建置就業服務網站，發展虛擬就業服務通路，提供就業服務，如臺北市、新北市、臺中市；不過也有許多地方政府是直接運用中央的就業服務資源(連結中央的「全國就業e網」網站)，或僅利用機關網公布簡易訊息，傳遞職缺、現場徵才活動快訊等，如：臺南市、新竹縣、宜蘭縣、高雄市、桃園縣、彰化縣等；更有大多數的地方政府機關網未另外運用網路的方式提供就業服務訊息，如新竹市、南投縣、嘉義縣市等(公部門網站提供就業服務訊息情形如附錄一)，全由中央主管機關提供服務。各地方政府運用ICTs建置就業服務網站，提供就業服務

¹³資料來源：全國就業e網(網址：<http://www.ejob.gov.tw/about/about.aspx>，檢索日期：2011年10月13日)。

訊息的模式相當不同。為何有如此差異呢？

研究者初探我國公立就業服務機構的體制，公立就業服務機構原來係以中央主管機關，即行政院勞工委員會職業訓練局(建立在局、組、中心、站、臺的垂直隸屬關係)為主、臺北市及高雄市為輔的架構(曾敏傑，2007：87)，但在2002年修正通過的就業服務法第12條，允許身為就業服務法之地方主管機關，可依業務需要設置公立就業服務機構，開始分權化(Decentralization)。許多地方政府開始向中央主管機關申請補助設置就業服務臺，並要求¹⁴比照北高兩市，辦理失業給付、就業促進津貼等。不過，中央在資源不重疊原則下同意廣設就業服務據點，但就業保險及相關就業促進津貼涉及民眾權益，為避免認定標準不一，堅持部分就業服務仍屬中央權責(辛炳隆，2005：15)，變成有限的分權化(李健鴻，2009：127)。

是中央政策限制？還是縣市環境條件之差異、資源不足、地方首長不重視或者有其他因素，導致我國公部門運用ICTs建置就業服務網站上，各地方政府作法差異如此大，為何有如此差異？主要影響因素為何？不同之處為何？考量就業議題深受一般民眾重視及關心，且強化網路的運用，已是公部門既定的重要政策。最直接貼近民眾需求的地方政府，為促進就業，其運用ICTs建置就業服務網站之現況值得深入探討。

第三節 研究目的

政府運用資訊科技進行服務改造，可帶來服務速度加快、服務時間更為延長、服務的據點更為普及、服務的選擇更為多樣、服務的成本更為降低等效益(宋餘俠，2007：9)。網路發達，隨著ICTs的進步，現今公部門已經常透過網站或網路來發布資訊，及加強政策與資訊之公開，並成為政府與民眾重要的溝通管道。面對環境快速的變遷及日益增多的民眾需求，公部門透過ICTs來進行資訊的快速傳遞及應用，的確是一相當有力工具。

本研究係以地方政府就業服務網站為研究核心，研究者擬透過研究與分析，除描述地方政府建置就業服務網站及運用ICTs提供就業服務之現況，檢視地方政府運用ICTs建置就業服務網站之運作機制外，並特別著重於探討地方政府建置就業服務網站之差異原因，並試圖從

¹⁴當時主要為新北市政府。

中了解地方政府對於就業服務網站之看法與未來作法。本研究主要之目的分別就學術面及實務面描述如下：

一、學術面：

我國全面推動電子化/網路化政府後，學術單位也開始針對此主題進行研究，探究公部門為什麼要推動電子化政府、不同機關服務應用網路之可行性、推動情形、成果與影響等。但從李仲彬等(2006)自1995年至2004年間之公共行政類別的SSCI期刊約七千篇論文中，尋找與電子化政府研究有相關的論文，研究結果發現，相對於其他公共行政研究，電子化政府相關文章數量僅有106篇，約佔1.5%，相較其他研究議題來得少，而電子化政府對於公共政策相關議題，著重於實務界需求的回應及對建構未來治理模式的準備。

研究者檢視過去相關電子化政府研究中發現，對於公部門網站之研究，多集中於政府入口網或地方政府機關網，少以針對公部門就業服務網站進行實證研究。本研究所欲探討的就業服務網站係屬電子化政府架構中「電子就業」之一，為電子化政府之重要一環，研究者擬以地方政府發展就業服務網站為主要研究對象，藉由研究個案之選定，了解地方政府就業服務網站實質發展內涵；並以深度訪談，深入觸及地方政府運用ICTs促進就業，即就業服務網站之具體作法，深刻描述地方政府就業服務單位實踐電子化政府之結果，以作為「電子化政府」這門學科研究成果之延伸。

電子化政府談論的不僅僅是運用ICTs下所發展的那套網站或系統，網站實際所能提供之內容與服務，亦相當重要。而過去對於「電子就業」之研究，多以民間就業服務網站為研究主題，亦少以「內容分析法」對公部門就業服務網站內容進行實證分析；研究者擬參考過去相關對於政府機關入口網站所建立之評估指標，及對私部門就業服務網站之研究內容，實際進行地方政府就業服務網站內容之分析。研究者擬藉由本研究所蒐集整理之次級資料、網站分析結果及與地方政府代表訪談等內容，建構起就業服務網站內容評估之評估指標，後續研究得以運用作為分析就業服務網站之參考。

最後，本研究係以地方政府就業服務網站為研究個案，並以五都為例。既然ICTs的運用已是普及的趨勢，研究者將針對五都運用ICTs建置就業服務網站之現況，實際網站所提供的內容與服務，及影響網

站建置差異之原因進行全面性探討，擬描繪出地方政府運用ICTs建置就業服務網站之全貌，另就影響五都於就業服務網站發展不同之差異原因作出初步整理，以補公部門就業服務研究領域之不足。

二、實務面：

各地方政府有其不同的縣市特性，但又是什麼樣的原因造成地方政府有著不盡相同的發展呢？研究者擬從本研究中，了解地方政府就業服務網站實際上的營運之現況，透過深入探討地方政府運用 ICTs 建置就業服務網站促進就業之現有模式，及藉由檢視研究對象之背景資料、縣市政府區域特性、服務成果等項目、網站內容之分析結果，及深度訪談地方政府代表所獲得之資料，綜合分析影響地方政府運用就業服務網站之主要因素及原因為何。在目前失業率仍處於相對高點狀況下，對於地方政府協助民眾就業、解決失業問題之實際服務內涵作詳盡之描述，以了解地方政府促進就業之作法；另外，目前電子化政府推動迄今，依據相關推動的方案而言，我國電子化政府已邁入第四個階段(2011 至 2015 年)，本研究將加以探討地方政府有無創新作法及獨有之特色，期了解地方政府在資訊科技不斷強化下，未來如何更積極運用 ICTs，提供民眾最佳服務。

民間業者與中央政府同樣投入就業服務網站之建置，地方政府有無再行發展就業服務網站之必要性呢？本研究將透過訪談地方政府代表，了解其對於發展就業服務網站之未來想法及作為；若地方政府有持續發展就業服務網站之想法及優勢，研究者期待在政府部門講求不斷創新服務的潮流下，為公部門就業服務網站運用 ICTs 促進就業之實務運作，及就業服務網站內容更新與功能強化上提出建言。一方面透過診斷，協助政府部門建置一個更完善的就業服務網站，一方面則能提供未來就業服務網站規劃及設計上或運用其他 ICTs 促進就業之參考。以提高本研究之研究實益。

第四節 研究問題與範圍

依行政院主計處 100 年人力資源調查報告(主計處，2012)發現，歷年就業者獲得現職方法，以「託親友師長介紹」及「應徵廣告、招貼」(主要為自雇主端直接獲得招募訊息者)等 2 種管道為多，合計超過六成以上，而運用公立就業服務機構管道就業者僅有 1.36%(2001 年起歷年就業者之獲得現職方法如表 1-2 所示)。且根據研究指出(魏

三峯，2004、詹莉婷，2007)，政府機關所建置之就業服務網站在使用頻率、喜好程度、服務品質、找到工作次數及網站系統與操作介面等項目，仍不及民間部門所成立的就業服務網站。

表 1-2 歷年就業者之獲得現職方法 (單位：%)

項目別	託親友 師長 介紹	學校就 業輔導 室介紹	向公立就 業服務機 構登記求 職	向私立就 業服務機 構登記求 職	工會 介紹	應徵廣 告、招貼	參加政 府考試 分發	同一企業 不同場所 間的職位 調動	自家 經營	其他
2001年	32.74	0.56	0.42	0.18	0.21	26.84	5.93	1.42	30.19	0.50
2002年	30.92	0.51	0.63	0.30	0.23	27.56	5.59	1.41	30.87	0.48
2003年	32.26	0.51	0.65	0.78	0.17	27.82	5.83	1.43	30.25	0.31
2004年	30.79	0.60	1.07	1.00	0.20	29.71	5.56	1.53	29.31	0.24
2005年	30.43	0.66	0.76	1.18	0.23	31.39	5.62	1.20	28.35	0.19
2006年	30.86	0.57	0.71	1.54	0.22	31.55	5.45	1.44	27.46	0.20
2007年	29.99	0.62	0.77	2.37	0.25	32.12	5.36	1.18	27.15	0.19
2008年	29.91	0.73	0.99	2.96	0.21	32.09	5.07	1.62	26.23	0.19
2009年	29.55	0.62	1.26	3.58	0.23	32.34	5.53	1.64	24.96	0.27
2010年	28.78	0.57	1.08	4.16	0.22	33.36	4.96	1.63	24.99	0.25
2011年	29.46	0.66	1.36	5.30	0.18	31.89	4.90	1.61	24.37	0.28

註：資料來源為行政院主計處(2011)。2001年後無統計「上網路尋職」之選項，故研究者自行略列。

而民間業者運用 ICTs 來提供求職求才服務，發展遠比公部門來得快。臺灣第一個民營的求職求才網站可追溯至 1995 年成立的「千里馬就業網站」，最早使用人力銀行這個概念，則為 1996 年成立的 104 人力銀行。這十多年來，民間人力銀行網站事業版圖雖有所消長，每家人力銀行網站，面對求職求才者日益變化之需求及同業高度競爭下，莫不積極發展自己獨特及不可替代之優勢。根據調查¹⁵顯示(創市際, 2011)，2011 年 2 月到達率最高的就業網站依序是 104 人力銀行、1111 人力銀行、518 人力銀行與 yes123 求職網，政府部門的就業資訊網站-「全國就業 e 網」網站則為第五位。

公部門和民間就業服務網站主要差異，也就是公部門就業服務網

¹⁵資料來源：創市際市場研究顧問公司「台灣地區就業網站使用狀況」(2011/03)，
(<http://news.ixresearch.com/?p=3491>，檢索日期：2011 年 10 月 12 日)。

站的價值所在。公部門基於網路的普遍性、公開性，提供使用者免費、公平、公正之服務，並於肩負求職安全下，以資源共享為目標，期待能為求職民眾提供更多且廣之就業機會與就業服務訊息，儘速找到工作，另一方面也協助求才雇主能迅速找到所需人才，達到人力供需平衡之終極目標(李庚霈，2004b：85-87)。在民間業者及中央政府積極運用 ICTs 下，本研究主要是希望了解地方政府就業服務網站之發展現況，及如何運用就業服務網站提供民眾求職求才服務。根據上述研究的動機與目的，本研究主要研究問題及範圍如下：

壹、研究問題

本研究將以五都運用ICTs建置就業服務網站之現況及網站內容進行分析，並從中探討以下問題：

- 一、五都運用ICTs建置就業服務網站之現況？差異為何？
- 二、影響五都運用ICTs建置與發展就業服務網站之主要因素為何？
- 三、以五都為例，地方政府是否有運用ICTs促進就業之必要性？若有，又該在何項條件下發展，以提供求職求才者更有效之服務？

貳、研究範圍

公部門以就業服務為業務職掌者，除就業服務法所列主管機關，在中央為行政院勞工委員會，在直轄市為直轄市政府；在縣(市)為縣(市)政府外，其他有：行政院原住民族委員會應辦理相關原住民就業服務、行政院國軍退除役官兵輔導委員會應辦理退除役官兵就業事項等。惟因其服務對象屬特定族群(原住民及退除役官兵)，範圍較為狹隘。本研究將以提供一般性就業服務之政府機關為主要對象。不另探討其他因法定職掌下所提供特定對象之相關就業服務體系及就業服務網站。

研究者就目前初步以網路搜尋各地方政府之建置情形發現，並非各地方政府皆有建置就業服務網站，多數地方政府未運用 ICTs 來提供虛擬就業服務，亦僅有臺北市政府、新北市政府、桃園縣政府、臺中市政府、臺南市政府、高雄市政府、嘉義縣政府、屏東縣政府及宜蘭縣政府等地方政府有設置實體就業服務據點。因研究時間有限，為

有相類似的比較基礎可進行研究，考量資源相當性，擬選定五都(5個直轄市政府，即臺北市政府、新北市政府、臺中市政府、臺南市政府、高雄市政府)作為研究個案，擬針對五都運用 ICTs 建置就業服務網站之情形進行了解，不並因其有無成立就業服務專責單位(如：就業服務中心、站(臺)或訓練就業中心等)或中央有無於該地方政府設置服務據點而予以排除(相關就業服務法條文及公立就業服務機構設置準則摘要如附錄二)。

ICTs 涵蓋面相當多元，如：電腦、網際網路、電子郵件、電話、手機、傳真等，能達到資訊的處理、分享和傳播及訊息溝通的需求皆屬之。惟如：電話通知、手機簡訊服務、傳真收件已屬政府部門基本服務之一。本研究主要將研究地方政府運用網路連線下所提供之相關就業服務為主。而本研究之研究對象是否有成立就業服務網站，將不限於能提供如民間人力銀行網站系統批次媒合之功能之網站，亦包含以網際網路提供求職求才訊息者。



第二章 文獻回顧

本研究主要係以地方政府就業服務網站為研究對象，本章節將透過文獻檢閱，了解政府機關網站及就業服務網站發展與建置情形。在第一節將先行檢視國內關於電子化政府網站評估之研究，於第二節將就我國就業服務網站之相關研究方向與結果進行了解，試圖建立起本研究之評估指標與架構，最後將於第三節探究地方政府治理過程電子化現況，歸納影響差異之因素，以對研究問題有較清楚之概念，並建立起研究架構，以利本研究之進行。

第一節 政府網站評估相關文獻回顧

以公部門網站進行評估之研究相當多，陳昭靜(2005：6)將電子化政府中關於網站評估之研究分為三大方向，第一個從使用者角度出發，觀察其使用政府網站之行為或調查其滿意度；第二個則為討論網站設計的原則，以使用者的立場為評估標準，探討如何讓使用者更容易使用及獲取資訊；第三個則是針對政府網站內容所提供之資訊或服務進行研究。研究者將參考此架構，進行後續政府網站評估相關文獻之回顧，相關內容說明如下：

壹、政府網站的使用者

觀察評估電子化政府之研究趨勢可發現，研究者使用的評估指標隨著電子化政府意涵的擴展而逐漸擴大，如從早期偏重資訊基礎建設與線上服務提供的技術和功能面向，已轉趨關注民眾使用的便利性和滿意度(黃朝盟、謝沛穎，2008)。

從網站使用者，即民眾的角度來談的有很多，謝培仁(2002)以「電子化政府服務宣導成效」、「網路便民服務項目的使用頻率、需求性及滿意程度」、「服務品質知覺水準」、「民眾個人特性對網路服務的差異」等方向研究民眾對於電子化政府入口網站之滿意度(現稱我的E政府，<http://www.gov.tw/>)。詹淑文(2002)整合鄭傑升(2001)的電子化政府之目標架構與蕭乃沂(2001)電子化政府便民應用服務的評估架構，並修改PZB模式的服務品質構面，擬定友善、反應、能力、可靠、溝通、安全、同理心、導覽、管道、資訊品質與公平等方向，以臺北市政府網站為例，以了解網站使用者之滿意度。

周思伶(2009)透過分析網站服務品質評估之相關文獻，統計出較常被使用之6大構面指標，並以線上網路問卷方式，了解網路民眾對於政府網站服務品質之評價。結果發現，使用者對於政府網站滿意度排序依序分別為：「有用性」、「可靠性」、「設計性」、「易用性」、「資訊品質」，最後的則為「回應性」；另發放專家問卷，以AHP法對各評估構面與指標進行重要性評估，及將各評估指標就重要性進行排序(其衡量構面如表2-1)。研究者認為周思伶研究過程相當嚴謹，且其有效回收問卷數多達11,572份，具高度參考價值。

表 2-1 政府網站服務品質指標之重要構面與定義

指標構面	定義
設計性	政府網站設計外觀舒服、引人注意及符合政府形象
易用性	快速、正確、容易理解、好用、精準並能讓使用者在使用時，用最少的操作成本發揮最大效能
可靠性	系統穩定、安全，讓人感到信任
資訊品質	內容滿足需求且具即時性、正確且有用
有用性	相較其他網站更能達到服務及效益
回應性	FAQs 具適當性，並能即時、清楚回應及解決使用者問題

註：引自周思伶(2009：77)，經研究者再行整理。

網站的設計應要注重使用者的需求及感受，如網站是否有用?能否提供有效及便利的功能?是否具安全的保護措施等項目，這些皆相當重要。另外許嘉文(2003)以民眾使用觀點出發進行研究，建議政府入口網站功能應加強網站推廣、活化網站頁面設計、豐富網站資訊、深化網路申辦服務功能及充實其他網站功能等項，以提高使用率。五都所建置之就業服務網站是否朝這幾個目標努力呢?研究者將列入研究架構內進行後續討論。

貳、網站的設計

黃朝盟(2001)認為網站的品質包括網站的效用(Utility)和可用性(Usability)¹⁶，網站的效用指的是網站內容符合使用者目的之程度，使用者的需求才是網站設計的首要重點。網站設計時應注意下列原則：1.以使用者的行為模式為核心，熟悉使用者的瀏覽方式與習慣，作簡單又適當性之設計、2.網頁須具獨立性，輕易一目了然(讓使用者不論

¹⁶ 依據黃朝盟(2001:189)引述Preece等人(1994)的定義，可用性係用來衡量一個系統好用的程度，而構成好用的因素有：是否可輕易學習、操作或使用，可否讓使用者安全使用、有效的使用及樂於使用。

在何處，皆可了解身於網站何處)、3.清晰的導覽設計(讓使用者能輕易開始使用)、4.網頁設計簡單明瞭，具邏輯(讓使用者能清楚知道網站如何使用)、5.普遍化設計，讓所有使用者皆能輕易使用、6.提供無障礙空間等。

行政院研究發展考核委員會就政府網站版型與內容管理規範等項訂定規範手冊(行政院研考會，2007)，內容包含政府各網站視覺呈現、使用者介面和內容管理等，網站建置相關注意事項皆清楚一一列示，並提供相關網站版型、組成元素、設計準則及內容管理等內容，讓各政府機關能參考遵循，以共同提升政府網站的可及性、介面的親和度、使用者滿意度和服務品質。

而黃朝盟和趙美慧(2000)參考 Jakob Nielsen(2000)之看法，統整網站設計 10 大錯誤，分別為：1.目標不明(不是為了有而建立)、2.只為組織高層而設計(不是要做一個長官喜歡的網站)、3.直接用組織架構作為網站的架構，4.忽略使用者的習慣、5.網站管理分由不同單位或機構、6.忽略編列網站維護費、7.未依網路特性及閱讀習慣進行設計、8.內外部網站未區分、9.過分依賴市場調查決定網站設計，而忽略使用者習慣、10.低估網站策略規劃之重要等，建議政府於設計電子化網站時，應加以避免。

政府機關網站設計符合基本原則，架設出便利好用之網站後，網站提供之內容及訊息，往往成為吸引民眾是否持續使用之關鍵因素。因此，研究者除將研究就業服務網站建置之架構外，並將進一步了解其內容之差異。

參、政府網站的內容

針對政府網站內容進行研究者，以研究我國各縣市政府 WWW 網站內容者最多。研究者將分別就項靖、黃朝盟與李仲彬等人之研究內容及結果進行探討，俾利對五都就業服務網站內容分析架構之建立，有進一步的認識。

項靖(2000)使用「網站內容分析法」，對照代表各縣市鄉鎮地方政府的行政機關網站 1997 至 2000 年 4 個年度間各年度網站之內涵及演變，並以「行政功能」、「政治功能」、「經濟功能」、「落實民眾知的權利」及「提升民眾生活品質」等 5 大屬性 43 個項目進行內容分析，並輔以訪談部分負責網站管理的人員，探討政府網站之功能、內容、

架構、使用效率等內容。其研究發現不同層級之地方政府網站內容，因所擔負任務功能、經濟規模、民眾需求、技術能力不同，越大的行政轄區網站具有較充分完備之資訊與功能。因其研究未能就各地方政府建置及維護網頁之政策和其組織運作、人力、資源、成本多寡等項進行探討。研究者將列入本研究指標中進行探討。

黃朝盟與李仲彬(2001)運用 Scavo & Shi(1999)所指出的成功網站應提供 4 種主要功能與內容：公佈欄(Bulletin Board)、行銷(Promotion)、線上服務(Service Delivery)及交流(Citizen Input)等指標，審視我國 21 個縣市政府的 WWW 資訊網站，並進行內容評估。資料分析中各單項分數為「1」與「0」的差別，發現各縣市政府評比結果與設定之總分 34 分，仍有一段差距¹⁷，且評估過程中，發現部分地方政府機關網頁仍有導覽功能不佳、內容空洞及更新不足等缺失，建議政府網站的架設應以顧客為導向，於網站設計時應先清楚規劃、執行與評估，並以系統化建構方式，建置實用性之政府網站。

陳祥、許嘉文(2003)參考世界市場研究中心(WMRC)與美國布朗大學 2001 至 2002 年間所做全球電子化政府網站評估指標(3 大類 8 種功能)，整合出政府資訊、線上服務、資訊安全與隱私權維護、詢問與申訴管道、無障礙空間等 5 大類別，並以「網站內容分析法」針對 14 個國家的入口網站進行介面設計與明顯功能之研究。研究歸納出，一個好的政府網站應強化其網站形象塑造、中英網頁風格一致、以系統化方式將服務項目與內容完整呈現與分類、顯示保護資訊安全之權益與管理機制說明(提升使用信心)、建置多元意見回饋機制與申訴管道等。五都就業服務網站是否有建立其獨特形象與架構，網站能否彰顯保護資訊安全之權益與管理機制，本研究將列入指標分別予以檢視。

國外也有許多學者、機構或團體針對網站內容資訊及服務，提出不同的政府網站評估標準，國際評估內容摘要一覽如表 2-2：

¹⁷該研究結果，得分最高的五個縣市政府與最低分的雲林縣得分相距 11 分，可見我國各縣市政府間所提供之線上資訊及服務間落差甚大。

表 2-2 電子化政府之國際評估內容摘要一覽

研究機構	指標	評估內容
聯合國 UN	全球電子化政府能力調查 Global e-Government Readiness Survey	政府電子化整備度、政府參與的意願與能力
世界經濟論壇 WEF	網路整備度指標 Networked Readiness Index, NRI	政府電子化整備度(技術、可得性、應用)及使用度(互動性)
國際電信聯盟 ITU	全球數位機會指標 Digital Opportunity Index, DOI	國家基礎資訊通信指標，包括可負擔性及覆蓋率、可取得通路及連網設備、基礎建設及連線品質
市場研究中心 World Markets Research Centre(WMRC) 與布朗大學 Brown University	電子化政府調查 e-Government Survey, GES	3大類 ¹⁸ ：資訊獲取度、服務傳遞、公眾可及性； 8大功能 ¹⁹ ：線上資訊、資訊安全與隱私權、電子交易/付款、無障礙存取、外語網頁、廣告及使用者付費、意見表達、線上服務等
Accenture 顧問公司	電子化政府成熟度領先指標	網站線上服務內容成熟度、顧客關係管理成熟度
Taylor Nelson Sofres 公司	線上政府評量指標 Government Online: An International Perspective	以網路與電子化政府使用者的角度進行評估
日本早稻田大學	e-participation	基礎網絡設施整備度、線上系統的服務應用內容、管理的最佳化程度、國家入口網站的介面、行政及電子政府的政策及推廣等 6 個構面
國際城市管理協會 ICMA	全美地方政府所進行的 E 化政府調查	顧客服務 (Customer Services) 與管理 (Management)、線上採購 (Online Procurement)、地理資訊系統 (GIS)、以及內部網路 (Intranet)、以及電子化政府的財務管理 (Financing) 等面向

註：資料來源引自黃朝盟、謝沛穎(2008)及行政院研考會網站。

國際機構所做網站評估內容多環繞於電子化政府軟硬體之建置與完善程度、服務供給面與使用者使用情形等所展開的指標建構，如：

¹⁸ 資訊獲取度：Information Availability、服務傳遞：Service Delivery、公眾可及性：Public Access。

¹⁹ 線上資訊：Online Information、資訊安全與隱私權：Security & Privacy、電子交易/付款：e-Transaction、無障礙存取：Disability Access、外語網頁：Foreign Language、廣告及使用者付費：Ad and Fees、擴大民眾參與(意見表達)：Public Outreach、線上服務：Electronic Service。

網站互動性、連線品質、可及性、安全及隱私權、無障礙存取、政策推廣等，在前面論文的評估指標中亦有談到。這些面向似乎較缺乏組織管理、內部網路，及財務預算等項目(黃朝盟、吳濟安，2008)。那有關組織管理與運作、預算等因素是否會影響各地方政府運用 ICTs 建置就業服務網站作法上之不同，研究者將列入研究討論變項。

第二節 就業服務網站相關文獻回顧

就業服務法開宗明義即表示就業服務係協助國民就業及雇主徵求員工所提供之服務，以增進社會及經濟發展。而就業服務的積極意義係依其專業，加強就業市場組織，有效掌握人力供需，迅速傳達職業消息，期使求職者不因訊息不靈通，而無法順利找到工作(李庚霈，2002：28)。公部門提供就業服務訊息的方式主要可分為三種：Closed Information(封閉式²⁰)、Semi-open Information(半開放式²¹)及 Open Information(開放式)(Thuy et al,2001：45-49)。這三種方式，各有其優缺點，許多國家會同時運用這三種方式，提供就業服務訊息。

就業服務為輔導國民就業，調節勞動力供需，促進經濟、社會發展，其制度設計須因應勞動情勢適時調整(辛炳隆，2002：3)。就業服務的功能在於蒐集就業市場資訊蒐集與散布，使求職者有更多選擇機會，使雇主選擇最適當人選，節省求職求才者的時間與物力，並減少摩擦性失業及促進勞力流動(詹火生等，1998：175)。就業服務最開始的目的在於求職求才者間的媒合，隨著市場需求改變、經濟結構變化、ICTs 之強化，已非單純的媒合，還包含勞動力規劃、就業能力增進等更積極作為。從許多國家之公共就業服務機構為求職求才者建立求職求才資料庫，以方便其有效率快速查詢相關資訊即可了解到，公部門就業服務於面對環境變化、ICTs 網路發展的重大轉變，建置就業服務網站已是一種普遍趨勢，且於協助就業訊息快速流通下，網路服務絕對佔有關鍵性因素。

近十年來就業服務網站大量增加，引起許多人開始針對此議題進行研究。而國內關於就業服務網站之研究主題者，仍以研究民間就業服務網站者較多。

²⁰ 封閉式指求才者向公立就業服務機構登記，由公立就業服務機構主動通知求職者工作機會，求職求才皆須透過公立就業服務機構居中安排。

²¹ 半開放式求職者除能自助查詢部分資訊，仍須透過公立就業服務機構櫃檯人員才能查詢雇主的姓名及地址，並請協助安排面談。

最早王郁青(2001)針對人力網站可使用性(Usability)設計準則進行實驗性研究，以當時臺大校園專屬人力網站原版為例，用實驗性方式設計3種類型版面，彙整48名學生使用後經驗感想。研究發現使用者對於網站首頁屬於長版面、資訊量大及每一項功能項目內容皆列出摘要者之整體滿意程度最高。其研究發現摘要如下：1.受訪者普遍認為人力銀行網站最重要的功能為「工作機會查詢」及「履歷填寫」二大項、2.會吸引再度使用的網站應有相關優勢，依序為：有強大搜尋機制、龐大資料庫、條件較佳的工作機會、網頁介面設計佳、豐富的資訊及職場新聞等、3.未來人力銀行網站所需發展的功能的部分，使用者希望個人資料受到加密，提供智慧型工作查詢機制，求才訊息豐富及涵蓋性廣，並增加個人化功能等項目。

從網站系統功能面切入研究者有：陳威廷(2008)研究104人力銀行如何從傳統平面徵才廣告市場中，透過搜尋技術提升，藉由網路技術與普及化契機下成為主流；林蘭芬(2005)研究如何提升網路人力銀行招募媒合精準度。李元章(2009)以德菲法(Delphi)了解到網路化人力仲介服務公司關鍵成功因素分別為「降低找尋就業/人才資訊之時間成本」、「能迅速、即時解決使用者之問題、回應使用者所需訊息、為使用者找到工作/人才及提供各式工作職缺/人才供選擇」、「個人資料保密性、網路求職安全性」、「提供資訊吻合使用者需求」、「分辨安全工作職缺及提供使用者正確的資訊」、「提供大量就業機會/人才資訊」、「提供豐富職場相關報導」、「提供使用者導向之服務」等項，可知搜尋配對與媒合功能、網站所提供的求職求才資訊，是影響就業服務網站成功與否之重要因素。

除上述研究外，不少人則以個別之人力銀行為例進行相關個案研究。張旭華(2007)使用內容分析法，以ICDT模型，比較與探討104人力銀行、1111人力銀行與9999泛亞人力銀行主要功能之強弱。ICDT模型由Angehrn(1997)首先提出，分別代表因網際網路而延展出之虛擬資訊空間(Virtual Information Space, VIS)、虛擬溝通空間(Virtual Communication Space, VCS)、虛擬配送空間(Virtual Distribution Space, VDS)及虛擬交易空間(Virtual Transaction Space, VTS)等4種虛擬空間。張旭華先將人力銀行區分為求職及求才等大項，並以ICDT模型為基礎，就網站之主要功能作為類目的設定，主要分類為：1.資訊類目：區分為求職(含求職項目、教育進修、求職服務)及求才(含

求才服務分類、其他)、2.溝通類目：區分會員服務(含會員登入、密碼查詢)、3.互動溝通類目：含意見反應、線上交流、Q&A、4.交易類目(含廣告刊登、徵才刊登、人才評測服務)及配銷類目(含傳送付款回條、傳送電子履歷)等。

雖然張旭華的研究與研究者欲使用「內容分析法」研究地方政府就業服務網站的概念是相近，但因其主要研究對象是民間部門就業服務網站，且經研究者初步將其指標與目前公部門就業服務網站進行檢視，發現其研究與本研究希望分析五都就業服務網站之內容有所差距，且其主要係以計算研究個案各類網頁數多寡及比例為何，僅呈現網站於各不同類目下功能之比重，與本研究欲達到分析五都就業服務網站內容、功能差異之目標仍有所不同。

從就業服務網站使用者方面來研究者有：陳俊維(2000)以網路問卷調查求職者對於人力仲介網站服務功能、項目，如：1.求職者資料登錄管理類、2.就業機會查詢類、3.就業機會外相關資訊類、4.相關模擬測驗等，另外還包含研究個案之網站所提供的就業機會質與量、網站對求職履歷之保密程度、網站介面設計、載入速度及口碑等之看法，是否因年齡層、教育、性別有所差異；陳惟中(2001)則以求職者觀點，檢視人力仲介網站提供之項目，是否符合求職者的預期及其滿意程度。其研究指標大致分為：網站設計與架構面向、網站提供之內容面向、網站所提供之搜尋功能與分類面向等。

蔡佩璇(2010)認為人力網站主要扮演三個角色²²：聚合者、彙整者、媒合者，既然就業服務網站的使用者包含求職者、徵才企業(求才者)與人力銀行網站，故同時訪談這三方，並以 104 人力銀行為例，呈現使用就業服務網站之全貌。不同三方各有其看法，摘要其研究結論如下：1.求職者普遍認為 104 人力銀行網站之所以吸引求職者目光，主要係因網站知名度高、網站使用者眾、擁有豐富的職缺資訊、優秀廠商僅透過 104 人力銀行招募等優勢，而主要求職者會使用的網站功能有：填寫履歷、鍵入關鍵字搜尋職缺、透過分類及專區搜尋職缺、設定配對條件及收取媒合信、主動應徵、「誰來看過我履歷」等項目；2.求才者方面，則認為 104 人力銀行提供履歷穩定度較高、履歷數多、

²² 依據蔡佩璇(2010)的定義，聚合者：人力銀行能以資訊交易的服務模式連結求職求才雙方，扮演聚合雙方的角色；彙整者：人力銀行能運用 ICTS 將求職求才雙方的資料作有效率的整理、歸類與存檔；媒合者：人力銀行能針對求職求才雙方的條件設定進行資訊比對，促成二者間的媒合速度(p91)。

能使企業高度曝光、會派請專人作為徵才企業溝通之窗口，並提供多元化且即時的服務等，而較常使用的功能則為：刊登職缺、讀取履歷、使用歷年徵才紀錄等，徵才企業並希望 104 人力銀行能兼顧履歷的數量及品質、提升媒合精準度、提供篩選更方便之服務功能；3.而 104 人力銀行本身則希望以：提供符合求職者需求之使用介面、持續新增與加強網站介面(如：增添儲存徵才企業並標記功能、協助媒合、分析求職方向及企業職缺之工具、網站整合性工具等)、利用多重管道了解使用評價及使用需求(如線上問卷、歷年資料庫分析)等服務，持續於市場中佔有絕對優勢。而五都又以何項策略增加網站的使用率呢？

除民間就業服務網站外，研究公部門就業服務網站者，林中明(2003)以到高雄區就業服務中心求職、求才者為研究對象，發現政府就業服務單位運用資訊技術的確可提升就業服務求職者滿意度。但盧韻如(2001)就網路求職者背景(包含性別及現任工作年資)與網路使用習性(年數、第一次使用時間、經常使用求職網站數、花費時間、獲錄取時間)，研究其網路使用及需求上之特性；魏三峯(2004)以求職者背景探討求職管道使用情形與動機，了解各管道之滿意情形，皆發現政府機關近年來雖然投入龐大資源建置就業服務網站，似乎仍不如「人力銀行網站」或「企業網站」。

詹莉婷(2007)以「全國就業 e 網」、「104 人力銀行」及「1111 人力銀行」為研究對象，分析其成立目的、服務內容及行銷推廣策略等，進而比較公立就業服務機構之差異，並透過訪談求職求才者使用公立就業服務網站之經驗，發現使用公立就業服務機構之服務者仍為少數，且其網站功能、操作介面、職缺及人力的質與量等不如私立就業服務機構，但多肯定公立就業服務機構服務人員之服務。該研究僅以簡單的網站觀察方式介紹「全國就業 e 網」、「104 人力銀行」及「1111 人力銀行」網站服務項目及介面，並未就公部門就業服務網站實質內容與功能呈現進行實證研究。研究者將就五都就業服務網站內容與功能進一步進行介紹與內容分析。

一個好的網站，除了建置完善之網站內容、服務及功能外，宣傳行銷更是不能少。賴君曆(2005)比較分析「104 人力銀行」、「1111 人力銀行」與「Career 就業情報網」三者行銷實務運作，就產品、徵才刊登費用、行銷管理推廣策略(分為網路、平面媒體、電視廣播、舉

辦活動與策略聯盟等項)、總體策略方面等予以比較;研究並談到「全國就業 e 網」因比民間人力銀行起步晚,於同樣競爭市場下,政府須擺脫過去企業對公立就業服務機構的刻板印象,善加包裝與行銷,以積極爭取高素質勞工登記之意願,以增加人才庫之多樣性,進一步提高使用率。五都運用何種策略來行銷就業服務網站或其服務,將透過本研究予以了解與探討。

綜合上述論文可發現,以公部門就業服務網站為研究對象者仍屬少數。2002 年修正通過的就業服務法第 12 條,允許身為就業服務法的地方主管機關,可依業務需要設置公立就業服務機構,但目前絕大多數的資源及重大勞動政策仍由中央政府所掌管。可能因為這個原因,致探討地方政府就業服務政策或相關服務措施之研究篇數較少。

辛炳隆(2005)表示自 1990 年代開始,去中央化(Decentralization)是各國推動政府再造的共同趨勢之一,OECD、ILO 等組織皆認為應去中央化。隨著失業問題嚴重,促進就業為各縣市政府首長重大的政績表現之一,且產業發展區域差異大與失業問題多元化下,就業服務應該要因地制宜,除給付與津貼發放外,應該讓縣市政府參與或主導就業服務的規劃權與購買權。李健鴻(2006)認為所謂去中央化,是透過績效設定與目標管理,將公共就業服務執行下放至地方政府,由其自行設計與規劃,以提升執行成效,中央政府應以更加彈性的政策管理制度架構,使得地方政府參與並制定具有區域性與地方性特定的就業政策。而現今中央政府對於地方政府就業服務政策規劃的立場並非完全如此。

2010 年 12 月 25 日原臺北縣、臺中縣市、臺南縣市、高雄縣市,並與未變動的臺北市正式成為「五都」,五都成立後,各項表現常被外界拿來相提並論與評比,因目前尚無研究者針對各地方政府建置就業服務網站之情形、異同及公部門就業服務網站功能、服務、策略等進行實證研究,研究者將以五都為研究對象,藉由本研究了解目前五都運用 ICTs 建置就業服務網站之情形,並試圖歸納其中差異,及了解地方政府對於發展就業服務網站之實際狀況與看法,以對公部門或地方政府建置就業服務網站之方式提出建言。

為利後續研究之進行,研究者綜合前述文獻有關電子化政府網站及就業服務網站相關研究指標,歸納出「網站設計」、「網站內容」、「網站使用」及「網站行銷」等四大部分,並擬以架構作為本研究後續有

關網站內容之分析類目及單位，據此整理相關內容如表 2-3。

表 2-3 地方政府就業服務網站評估內容一覽

類目	內容	參考來源
網站設計	主要以網站外觀、網站風格與形象、網站主架構、網頁設計、版型與網站技術方面為主。	王郁青(2001)、黃朝盟(2001)、黃朝盟與李仲彬(2001)、陳惟中(2001)、陳祥與許嘉文(2003)、許嘉文(2003)、行政院研考會(2007)、周思伶(2009)等
網站內容	包含網站提供的資訊內容及功能。	Scavo&Shi(1999)、項靖(2000)、陳俊維(2000)、王郁青(2001)、黃朝盟(2001)、黃朝盟與李仲彬(2001)、陳惟中(2001)、陳祥與許嘉文(2003)、許嘉文(2003)、李庚霈(2004a)、張旭華(2007)、李元章(2009)、周思伶(2009)、蔡佩璇(2010)等
網站使用	除了探討網站會員(使用者)的使用、服務傳遞性與互動回應性外，亦包含網站安全性、操作指引及網站管理(含更新性)等。	項靖(2000)、陳俊維(2000)、王郁青(2001)、黃朝盟與李仲彬(2001)、陳祥與許嘉文(2003)、李元章(2009)、張旭華(2007)、周思伶(2009)等
網站行銷	網站行銷推廣等內容。	Scavo&Shi(1999)、黃朝盟與李仲彬(2001)、許嘉文(2003)、賴君曆(2005)、行政院研考會(2007)、蔡佩璇(2010)等

註：研究者歸納整理自行繪製。

第三節 地方政府治理過程運用 ICTs 相關文獻回顧

地方政府依據地方制度法，在中央之下設省及直轄市；省劃分為縣、市；縣劃分為鄉、鎮、縣轄市(省為非地方自治團體，直轄市、縣、市及鄉、鎮、縣轄市為地方自治團體)。目前我國有臺灣、福建 2 省及臺北市、新北市、臺中市、臺南市、高雄市等 5 個直轄市；臺灣省轄 12 縣、3 市、213 個鄉(鎮、市、區)；福建省轄 2 縣、10 鄉(鎮)。本研究主要將探討地方政府建置就業服務網站之情形，並以其中五都為研究個案。

「治理」的觀念常於學術或實務上普遍運用。傳統強調統治(Government)的概念已轉變為現今的治理(Governance)。而最早使用「治理」一詞者，應為 1989 年世界銀行於報告內提及治理危機，Smuts (1998: 83-84) 針對聯合國下所設置的「全球治理委員會」(Commission on Global Governance)1995 年所發表的一篇研究報告中，認為「治理」有下列特徵：「治理」不是一套規則，也不是一種活動，而是一個過程(Process)；「治理」主要是協調，而非支配；「治理」同時涉及到公部門、私部門的行動者；「治理」也不是一個正式的制度，而須持續的互動。「治理」一詞更可指為「政府意義的變遷，涉及一種新的統治過程；或秩序的變遷狀態；或用以統治社會的新方法」，「治理」的運作是一種協調、領控的機制統合所有功能，並透過不間斷的互動關係來達成「治理」(孫本初，2011: 171-175)。簡單言之，「治理」強調政府機關多方互動下的過程。

地方政府需要推動電子化政府以改變原有內部溝通方式、提升處理業務的效率與效能，並解決其資源不足的問題(呂育誠，2003)，而 ICTs 的運用將改變地方政府治理的方式，再造地方政府；網路更將促成地方性公共服務遞送的典範轉移，使地方治理從強調標準化、部門化及作業成本效率的傳統科層組織典範的行政取向，轉變至強調網絡建立，與外部協力合作，及顧客服務取向的「電子化政府典範」(e-Government Paradigm)(Ho,2002)。為提高為民服務品質及效率，回應民眾需求，地方政府電子化程度及運用 ICTs 提供服務的情形究竟為何？

從相關研究地方政府電子化情形之資料可知，我國地方政府積極運用 ICTs 來服務民眾，如建置機關入口網、提供單一窗口線上申辦服務、設置首長 e 化陳情信箱及 24 小時的整合性服務專線(如 1999

市民熱線)等，多數的地方政府已陸陸續續推動電子化，從行政院研究發展考核委員會歷年電子化政府白皮書可窺知一二；而行政院研考會為了解各地方政府及機關電子化情形，並鼓勵其提高為民服務品質，不斷持續推動及辦理各項政府服務品質獎的評比來加以落實。

另地方政府為符合地方市民之需求與期待，因地制宜推出不同的網路服務，如：宜蘭縣政府建立全國第一個以政府主導推動的地區性網路商店，並於 2005 年試辦網路購物金流服務，讓宜蘭商店城有更完整的電子商務平台功能、臺北市政府 2009 年推出「趣遊臺北地圖導覽服務」，結合市民生活資料庫及電子地圖，提供如中、英文地圖、景點導覽及生活購物資訊及店家優惠等服務。當然地方政府所推出之網路服務很多，研究者不特別多述。

我國中央政府所推動的電子化政府情形深受國際組織評比肯定，雖然我國地方政府推動電子化服務已非少數，但在地方政府的層級上，因運用 ICTs 需投入大量資源，各縣市政府於電子化政府建置及 ICTs 的發展和運用，彼此間仍存在顯著差距；從本研究第二章一開始，相關對於我國各縣市政府 WWW 網站內容研究結果也可知，各地方政府間程度落差相當大。地方政府間電子化之落差，可視為一種「數位落差」(Digital Divide)。行政院研究發展考核委員會歷年皆針對各縣市政府數位落差程度予以調查及研究。依據台閩地區 2002 年數位落差²³調查報告(行政院研考會，2003)中以基礎建設、資訊素養及電子化服務應用對於行政機關數位應用能力現況與比較分析，發現地方基層機關的數位運用能力顯著低於中央機關，當時地方政府中表現情形以臺北市第一、高雄市第二、臺中市第三。而影響電子化程度之因素相當多。

黃佳珊(2005)以內在環境及外在環境等因素，研究數位表現較佳與較差之前三個縣市的數位化落差成因，並試圖提出解決機關數位化落差之對策，數位化落差大的機關提及原因主要為：資訊預算及資訊人力不足及資訊單位層級太低等問題；數位落差較小之縣市則認為：地理區域、縣市民眾資訊素養及主管重視為其落差較小之重要原因。就其研究結論可發現，人力、預算、組織層級、地理區域(如都市化程度高或是政治經濟的中心、數位化趨勢)、縣市民眾需求及主管重

²³經濟合作發展組織(OECD,2001)對數位落差提出的定義是「不同社經背景與居住地理區域的個人、家戶或企業，在接近使用資訊通訊科技機會以及運用網際網路各項活動上所產生的落差」。

視程度將可能造成數位落差之原因。另外李仲彬及黃紀(2005)認為不管在組織面還是制度面，都是影響系統推動成效的關鍵因素，包含「人員瞭解」、「長官支持程度」、「人員的支持程度」及「內部的溝通」等，從其研究可知，長官與人員的一致性是資訊系統成功之關鍵因素。

陳昭靜(2005)則將電子化政府線上資訊服務之推行視為政策創新，以政策創新擴散理論為基礎，對臺閩地區 23 縣市政府入口網站進行實證分析，聚焦於為何各縣市政府之線上資訊服務有異。其探討因素共計有 11 項，研究結論發現，我國地方政府於進行電子化政府線上資訊和服務創新時，僅有都市化程度高低(所在地人口占總人口數百分比)及政黨控制(民進黨議員席次占總席次百分比)二因素，致電子化政府的成果有所落差。針對此結論，研究者先行蒐集資料發現，五都議員代表的比例，多以國民黨議員²⁴為多，故本研究不考慮將「政黨控制」列為研究變項之一。

蕭傳盛(2008)運用 Delphi 法主要訪談資訊人員及專家學者，以中部 5 縣市為例，歸納出地方政府推動電子化政府政策 9 大的關鍵成功因素，分別為：1.首長支持與重視程度、2.資訊主管的能力、3.組織結構、4.行政人員的素質、5.立法機關意向、6.外部廠商、7.民眾需求、8 中央政府之資訊政策、9.法規鬆綁等內容，期待為地方政府推動電子化政府提供可行的策略，讓電子化政府能落實，並提升地方政府的行政效率及服務品質，進而增進其競爭力。該研究共計列出 46 項影響電子化政府政策成功與否指標，因本研究主要之研究目的是想了解影響五都是否選擇建置就業服務網站或影響就業服務網站建置差異之原因，故有關如：資訊主管的能力、行政人員之資訊素養及資訊系統外包廠商之能力、網路與無紙化法規鬆綁等因素，經研究者初步評估此些多屬網站建置後影響其成功與否之因素或五都可能共同遇到的問題，本研究將不作為討論之變項。

為能了解影響地方政府運用 ICTs 建置就業服務網站差異之原因，研究者將延續前人對於電子化政府數位落差、網站推動及網站成功之相關因素，並由研究者經文獻檢閱後所歸納的指標將研究架構設定為：「縣市區域特性」、「現有資源」、「地方政策與內部整合」、「主

²⁴從中央選舉委員會網站可得知，臺北市長久以來多由國民黨執政，且市議員亦由國民黨佔多數；新北市多以民進黨執政，自 2006 年後才由國民黨執政，民意代表部分也多由國民黨擁有多數席次；臺中縣市多由國民黨執政，議員代表部分亦多由國民黨擁有多數席次；臺南縣市及高雄縣市雖然長期由民進黨執政，議員代表比例則是國民黨及民進黨互有消長。

管重視程度」等 4 大面向，並依其屬性整理如表 2-4。後續將按此指標進一步探討哪些是造成五都於運用 ICTs 建置就業服務網站有所差異之真正影響原因；另因五都結構條件並盡不相同，研究者並將透過深度訪談，深入探究五都於運用 ICTs 建置就業服務網站上之不同作為與思維，以得到較為完整之研究結果。

表 2-4 可能影響地方政府就業服務網站差異原因一覽

差異原因	分析項目及概念化內容	參考來源
縣市區域特性	1、 都市化程度高低 ●所在地人口占總人口數百分比 ●人口密度	陳昭靜(2005) 項 靖(2000)
	2、 民眾對於 ICTs 服務之需求 ●民眾需求(勞動人口結構) ●產業特性 ●廠商需求	黃佳珊(2005)、 蕭傳盛(2008)
	3、 數位化程度	黃佳珊(2005)
現有資源	1、 組織結構	黃佳珊(2005)、 蕭傳盛(2008)、 黃朝盟及吳濟安(2008)
	2、 人力	黃佳珊(2005)
	3、 預算	黃佳珊(2005)、 黃朝盟及吳濟安(2008)
地方政策與內部整合	1、 中央政府對於地方政府支持程度(如經費)	蕭傳盛(2008)
	2、 立法機關之意向(對於政策之共識程度)	蕭傳盛(2008)
	3、 內部制度與人員共識的整合程度	李仲彬及黃紀(2005)、黃朝盟及吳濟安(2008)
主管重視程度	1、 主管對政策的重視	黃佳珊(2005)、 李仲彬及黃紀(2005) 蕭傳盛(2008)
	2、 主管對政策的支持	蕭傳盛(2008)

註：研究者歸納整理，自行繪製。

第三章 研究設計

本研究原則上將採質性研究法(Quantitative Methods)，藉由文獻回顧，發展出本研究架構，利用次級資料分析及內容分析法，按研究流程安排深入研究；並運用深度訪談法，訪談地方政府代表，以了解就業服務網站建置之原因、過程、理念等，進一步對地方政府就業服務網站之差異進行分析，並試圖全面性探討公部門未來如何運用 ICTs 促進就業。

第一節 研究架構

綜合本研究之動機、目的、所欲探詢之問題，及相關文獻檢閱回顧等，茲建構研究架構如圖 3-1 所示。在此研究架構中，主要框架在研究五都就業服務網站發展之現況(建置情形、現行網站內容與目前服務成果)，並探究影響五都就業服務網站發展差異之因素，而未來五都就業服務網站又將如何發展呢？

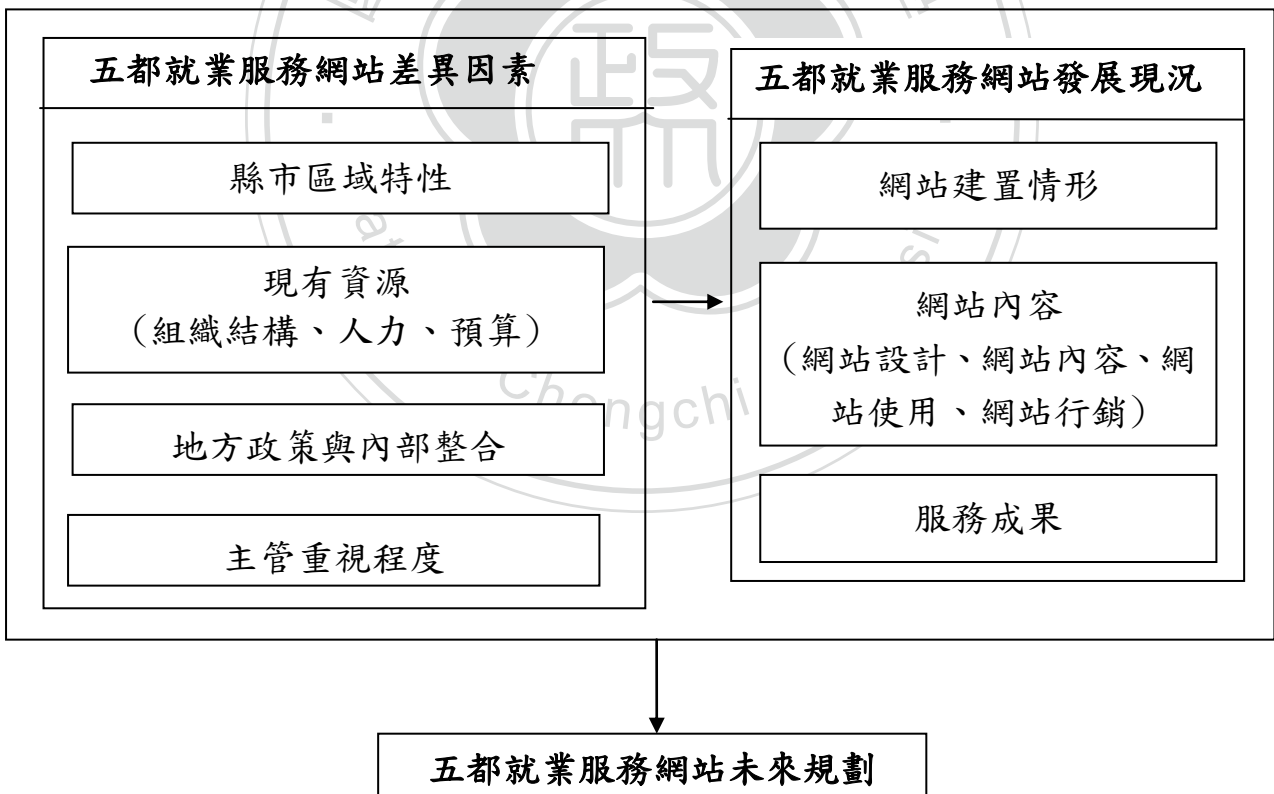


圖 3-1 五都運用 ICTs 建置就業服務網站研究架構圖

註：資料來源：研究者自行繪製。

第二節 研究方法

本研究方法分為次級資料分析法、內容分析法及深度訪談法等三項。茲針對本研究之研究方法與訪談大綱設計說明如下：

一、次級資料分析法(Literature Review)

次級資料分析法為質性研究法上最常被使用的方法之一。次級資料分析法是針對某一特定主題持續蒐集與其有關之資料，並加以整理、分析、歸納、評鑑與彙整之過程(周文欽，2000：60)。次級資料分析法具有節省人力、時間、經費的優點。研究者擬藉由蒐集現有政府機關及研究對象內部統計資料、報章媒體報導、相關研究論文與報告、期刊等，並於網站上蒐集研究對象之基本資料，以對研究主題有充分認識，作為本研究之知識基礎。本研究蒐集文獻有：

- (一) 相關政府部門之網站、統計資料及出版品等。
- (二) 人力銀行網站之內容。
- (三) 法令規章。
- (四) 與研究主題有關之期刊、論文，國內外文獻，包括中英文書籍、期刊、研究報告及研討會論文集等資料。

二、內容分析法(Content Analysis Method)

內容分析法是資料分析工具之一，是將定性的資料轉化為定量資料後，又以定量的變化來推論質的變化，並非單純的量化分析法。內容分析法一開始是針對具體的大眾傳播媒體，如：報章雜誌、各種文件等內容，現已廣泛應用在其他社會科學。無論形式為何，都可以內容分析的方法加以研究分析，限制條件極少(楊國滌，1989，809-831)。現在很多人把這種方法運用在網站內容上。研究者將運用內容分析法了解五都就業服務網站建置的現況。預計採取步驟如下：

- (一) 決定研究樣本：將從五都就業服務網站中擇定研究對象。
- (二) 決定類目與分析單位：類目是基本單位，分析單位為最小單位。為了正確起見，每一類目都應該有清楚的定義。本研究之研究類目，研究者將以第二章文獻回顧綜合歸納整理之4大架構，加以設定出符合研究目的之指標(於本章第

三節貳、研究設計中詳加說明)。

- (三) 確保信度與效度：信度的重要性在於確保內容編碼過程，不會受到編碼人員不同的影響；效度就是正確性，係指編碼人員能合適性量化分析內容的特質或功能(張旭華，2007：247)。內容分析必須經過研究的信度分析，才能使精確性提高。

本研究除由研究者自行擔任編碼員外，另邀請2位具資訊背景之網路求職使用者協助按本研究之編碼原則，對地方政府就業服務網站內容進行統計分析。若符合編碼表指標所描述及標準者，給予分數為「1」分，若無符合者給予「0」分，若僅有項目仍無實際運作或連結失效之項目，不作任何記錄。最後研究者將各類目得分相加總，以了解五都就業服務網站於各類目之表現。

內容分析之信度公式如下：

$$\text{信度} = \frac{n \times (\text{平均相互同意度})}{1 + [(n-1) \times \text{平均相互同意度}]}$$

$$\text{兩兩相互同意度} = \frac{2M}{N1 + N2}$$

$$\text{平均相互同意度} = \frac{\sum(\text{兩兩相互同意度})}{n}$$

n：參與編碼人數

M：兩人間編碼結果為完全同意之變項個數

N1：第一位測試的總數

N2：第二位測試的總數

本研究將依據Kassarjian (1998) 的建議，將信度標準訂為.85，達此標準表示通過信度分析。

三、 深度訪談法(In-Depth Interview)

深度訪談主要目的是希望以非正式的方式，拉近受訪者與訪談者

的距離，自由回答，透過對談獲取更多數據性及細部資料。本研究為彌補次級資料取得不完全、有所遺漏，研究者將以「深度訪談法」，針對欲探討之問題作更深入之訪問。研究者將訪談五都就業服務業務機關之代表計5人，擇定訪談對象擬定為臺北市政府勞工局就業服務處、新北市政府就業服務中心、臺中市政府就業服務處、臺南市政府勞工局職訓就服中心及高雄市政府勞工局訓練就業中心負責就業服務業務或就業服務網站業務之承辦人員或課長層級以上人員。擬藉由深度訪談，深入了解地方政府提供就業服務之現況，並從中分析各地方政府間之差異原因。

訪談過程將遵守研究倫理，主動向受訪者表示研究目的，並於取得受訪者同意後進行，訪談中亦同，尊重受訪者個人意願。訪談結束後研究者逐字整理訪談內容，相關受訪者資料並以保密方式處理，訪談逐字稿內容將分別以代號A、B、C…等方式呈現，設定臺北市政府為(A)、新北市政府為(B)、臺中市政府為(C)、臺南市政府為(D)、高雄市政府為(E)。研究者對於本研究不預設任何立場，將公正處理蒐集到的資料後加以分析，以呈現本研究之結論。訪談問卷大綱如下(請參見附錄三)：

- (一) 運用ICTs建置就業服務網站之原因、經營網站目標之設定、網站定位之差異、目前營運工作重點、遇到的困難及解決方式、行銷宣傳方式、和其他地方政府相比，有何開創性想法或獨特作法。
- (二) 未運用ICTs建置就業服務網站之原因、地方有無需求性、地方就業服務之重點及目標、遇到的困難及解決方式、有無其他運用ICTs促進就業之方式、未來作法及規劃。
- (三) 對公部門經營就業服務網站之看法、公部門就業服務網站經營的特性、限制與未來發展等。

第三節 研究流程與研究設計

本研究旨在了解五都就業服務網站的建置情形及網站內容，並進而探討影響五都就業服務網站發展之關鍵因素。本研究除採用前述研究方法按設定之研究流程，依步驟確實進行研究外，在網站內容分析部分，為能取得明確及一致性之資料，將參考相關文獻及中央「全國就業e網」網站內容進行類目編碼，依照編碼標準進行後續分析。

壹、 研究流程

網路普及的趨勢，使得網路的使用，不管在公部門或民眾現實生活上，皆是相當重要的議題。研究一開始將針對本研究之研究動機與目的，確認研究的問題加以選定研究個案。研究者並將據以進行相關文獻與理論蒐集及整理，透過參閱電子化政府、就業服務網站及地方政府數位化差異等文獻，試圖歸納建立出本研究架構及訪談題綱。然後接續對個案進行次級資料蒐集、就業服務網站之內容與功能分析，及深度訪談五都代表等研究方法，藉由網站內容編碼與統計的結果、訪談資料的整理、相關原因歸納、分析與解釋，瞭解影響五都就業服務網站建置差異之原因及未來作法。最後，對於本研究提出結論與個人建議，期待有助於未來地方政府更有效發展及運用 ICTs 工具。本研究具體研究流程如圖 3-2：

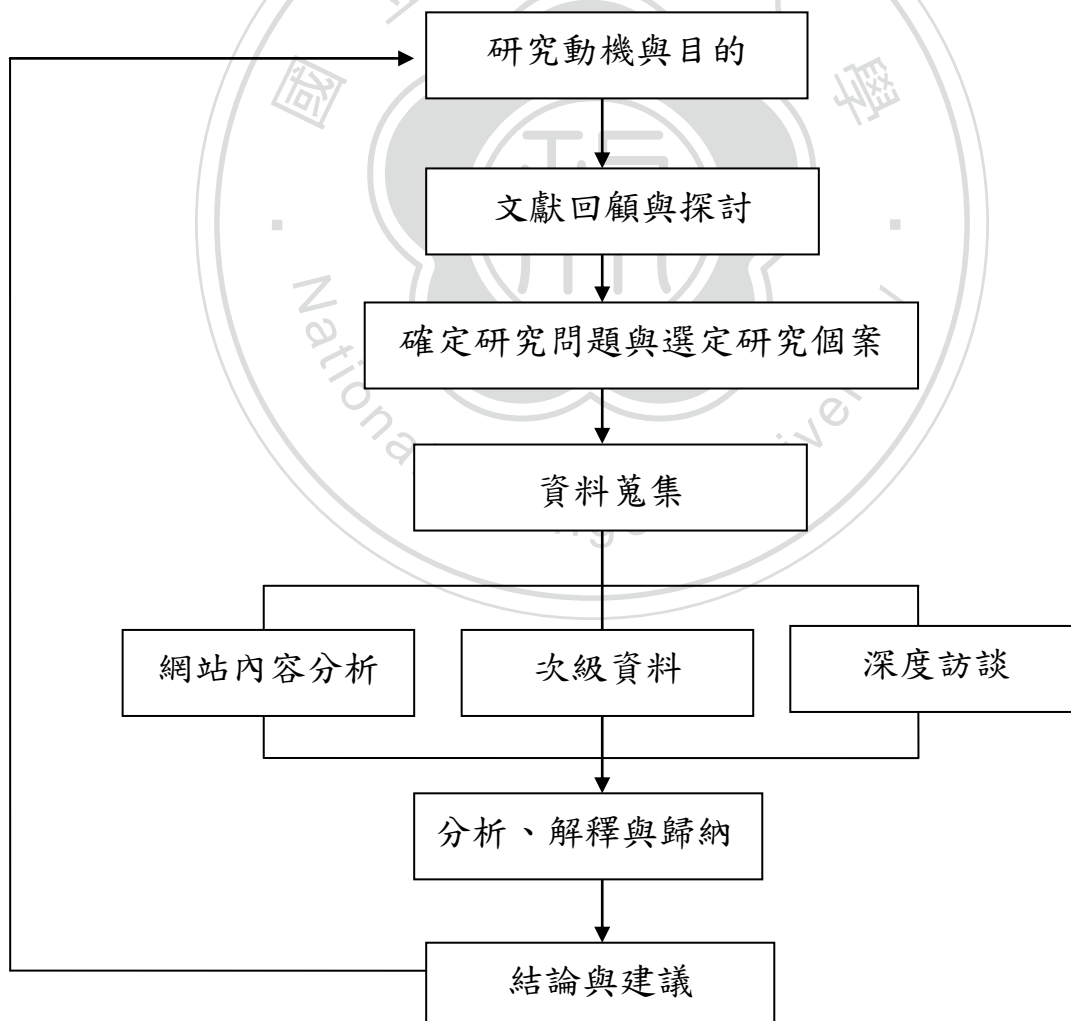


圖 3-2 五都運用 ICTs 建置就業服務網站研究流程圖

註：資料來源：研究者自行繪製。

貳、 研究設計

實際著手規劃與評估特定網路服務時，應更細密地設計出能配合該項網路服務的評估指標(蕭乃沂，2001：80)。有關本研究網站內容分析類目編碼表部分，研究者將參考行政院研究發展考核委員會政府網站版型與內容管理規範、「全國就業 e 網」網站及相關文獻進行編碼。以下將就「網站設計」、「網站內容」、「網站使用」、「網站行銷」等四大構面所設定之 50 個類目概念化內容詳加說明(編碼表請參見附錄四)：

一、 網站設計

一個好的網站，應該要先有親和的網站介面，吸引使用者的目光，並依使用者習慣，設計出簡單、適當、清楚之網頁。本項主要將探討網站外觀、網站主架構、網頁設計、版型與網站技術方面等為主。(網站設計編碼說明如表3-1)

表 3-1 網站設計編碼表說明

類目	分析單位	細項說明	參考資料
網站外觀	網站名稱清楚	註明網站名稱與具識別標誌	行政院研考會(2007)
	機關名稱清楚	所屬機關應識別清楚，讓使用者了解網站所屬機關為何	陳祥與許嘉文(2003)、周思伶(2009)
	專屬網站風格	首頁應呈現網站主要的內容與服務	陳祥與許嘉文(2003)、周思伶(2009)
	適當運用圖片	圖片與多媒體能讓網站的視覺加分，但若使用不當，會造成檔案過大、使用者下載時間過長，或無法正常觀看等問題	行政院研考會(2007)
	適當運用多媒體		行政院研考會(2007)
網站架構	網站架構清楚	具網站地圖(Map)及網站導覽說明，能讓使用者輕易了解如何開始使用	黃朝盟(2001)、黃朝盟及李仲彬(2001)、周思伶(2009)
網站版型	從主版面清楚且資訊量大	首頁不超過 2 到 3 個螢幕長，各網頁具獨立性且設計清楚，且初步查看資訊量是否夠豐富	王郁青(2001)、黃朝盟(2001)、許嘉文(2003)、行政院研考會(2007)
網頁設計	網頁切換方便	具如回首頁或回上頁的連結，讓使用者可清楚使用	黃朝盟(2001)、行政院研考會(2007)
	網站服務及內容所在處容易辨識	網頁操作具邏輯性	黃朝盟(2001)、周思伶(2009)
	計次器之使用及正常使用	網站是否具備計次器？所提供網站瀏覽人次或閱讀人次等計算，是否正常	項靖(2000)、行政院研考會(2007)
	無障礙網站服務	是否取得無障礙網站之認證	黃朝盟(2001)、行政院研考會(2007)

註：資料來源：研究者自行繪製與整理。

二、 網站內容

包含網站提供的服務、資訊及功能。就業服務網站主要的使用者可分為求職者與求才者，因過去研究對於就業服務網站內容進行分析者較少，又因本研究對象為五都就業服務網站，研究者將參考現有中央主管機關「全國就業e網」網站之內容進行編碼。(網站內容編碼說明如表3-2)

表 3-2 網站內容編碼表說明

類目	分析單位	細項說明	參考資料
公佈欄	訊息公告	是否設置訊息公告區，提供如最新消息、活動訊息或法令規章等，另除一般訊息公告外，是否提供即時訊息（如文字跑馬燈）	項靖(2000)、黃朝盟(2001)、行政院研考會(2007)、全國就業e網
	行事曆功能	如徵才行事曆，方便使用者依日期搜尋	項靖(2000)、全國就業e網
求職	求職登錄	求職會員登錄位置是否清楚及容易使用	陳惟中(2001)、王郁青(2001)、張旭華(2007)、行政院研考會(2007)、蔡佩璇(2010) 全國就業e網等
	關鍵字搜尋	於網站適當位置有無提供讓求職者以關鍵字搜尋資訊之功能	
	專區型搜尋功能	是否有提供方便求職者使用之固定型專區工作機會	
	進階條件搜尋	提供複合式多種條件組合檢索	
	職缺數量	可搜尋職缺是否足夠	王郁青(2001)、
	求職履歷範本	設計範本讓求職者了解如何撰寫履歷	陳俊維(2000)、全國就業e網
	求職服務說明	求職新手上路說明	全國就業e網
	告知其他就業服務管道	清楚告知求職者相關求職管道(如：就業服務實體站或其他網站)	全國就業e網
求才	求才登錄	求才會員登錄位置是否清楚及容易使用	王郁青(2001)、陳惟中(2001)、張旭華(2007)、蔡佩璇(2010) 全國就業e網等
	關鍵字搜尋	於網站適當位置有無提供讓求才者以關鍵字搜尋資訊之功能	
	分類搜尋功能	是否設計方便求才者使用之專區	
	進階條件搜尋	提供複合式多種條件組合檢索	
	求才範本	設計範本讓求才者了解如何登錄職缺	全國就業e網
	求才服務說明	求才新手上路說明	全國就業e網
其他	電子報(含最新工作快報等)下載	有無提供電子報訂閱或有最新工作機會下載功能	項靖(2000)、行政院研考會(2007)、全國就業e網
	網路意見調查	具有網路問卷調查功能及不定期發布調查結果	項靖(2000)、行政院研考會(2007)、蔡佩璇(2010)、全國就業e網

最新勞動環境、產業訊息等動態報導	網站發布就業市場、產業趨勢等訊息或統計數據等	陳俊維(2000)、李庚霈(2004a)、李元章(2009)、全國就業e網
職場安全小叮嚀	告知使用者要如何小心求職陷阱(求職防騙)	陳俊維(2000)、全國就業e網
求職面試技巧講授	講授求職技巧或注意事項	全國就業e網
線上職涯探索測驗工具	提供線上施測工具，協助求職者了解職場	蔡佩璇(2010)、全國就業e網
創業資源	除求職求才服務外，另提供創業訊息供參考或使用	全國就業e網
表單/工具下載專區	提供各式表單或工具下載	項靖(2000)、行政院研考會(2007)、全國就業e網

註：資料來源：研究者自行繪製與整理。

三、 網站使用

除了探討網站的會員使用情形、服務傳遞性與互動回應性外，一個就業服務網站亦應重視如網站安全性及網站管理(含網站更新速度)等，以提供使用者完善的使用環境。(網站使用編碼說明如表3-3)

表 3-3 網站使用編碼表說明

類目	分析單位	細項說明	參考資料
網站安全	網站隱私權告知清楚	宣告隱私權保護內容，並與機關特性及所蒐集資料一致	王郁青(2001)、行政院研考會(2007)、李元章(2009)
	資料保密性	個人資料設加密措施(帳號管理)	
網站回應	網站即時互動工具	有無提供線上交流之工具，如線上即時客服	張旭華(2007)
	服務及聯絡方式(含電話、信箱等)	意見反映管道或告知服務及聯絡的方式，以利使用者與網站連繫	項靖(2000)、黃朝盟與李仲彬(2001)、張旭華(2007)、行政院研考會(2007)
	網站 FAQs 詳細清楚	是否置有清楚的 Q&A 或 FAQs	張旭華(2007)、周思伶(2009)
	討論區	設有留言版、討論區或聊天室功能之功能，增加網站回應性	項靖(2000)、黃朝盟與李仲彬(2001)、行政院研考會(2007)
網站管理	網站使用說明	除作網站或機關基本介紹外，應進行各項功能說明	陳俊維(2000)、項靖(2000)、行政院研考會(2007)
	網站維護及管理方式告知	顯示保護資訊安全之權益與管理機制說明	陳祥與許嘉文(2003)、全國就業e網
	是否有連結錯誤或訊息失效之情形	內容更新是否即時及正確	黃朝盟與李仲彬(2001)、周思伶(2009)
	連線品質是否穩定	使用過程瀏覽器載入速度是否太慢、有無網頁無反應等連線品質不穩定之問題	陳俊維(2000)、周思伶(2009)

註：資料來源：研究者自行繪製與整理。

四、 網站行銷

本項將探討五都就業服務網站的網站行銷之方式、管道與實質內容。(網站行銷編碼說明如表3-4)

表 3-4 網站行銷編碼表說明

類目	分析單位	細項說明	參考資料
網站行銷	網站介紹	介紹網站的功用、特點或作徵才訊息外之介紹，讓使用者清楚網站的功能	黃朝盟與李仲彬(2001)、許嘉文(2003)、賴君曆(2005)、行政院研考會(2007)、蔡佩璇(2010)
	展現網站成果	有效將網站之服務成果呈現，以增加網站口碑	
	辦理徵才外的活動	除辦理徵才外，網站另行辦理實體或虛擬之活動	
	使用網站橫幅	運用網路橫幅、Banner，有效吸引使用者目光	
	有無其他行銷管道(FB、網站相連等)	是否運用網站相連或其他行銷管道，進行宣傳行銷與曝光	

註：資料來源：研究者自行繪製與整理。



第四章 五都就業服務網站發展現況

五都運用 ICTs 建置就業服務網站之現況有所不同。五都為協助求職求才者，除以實體就業服務據點辦理就業服務業務外，於所屬機關網站上，皆有提供職缺快報、徵才活動等訊息，廣義而言已屬運用 ICTs 來提供就業服務之範疇，惟依本研究之狹義定義，因臺南市政府及高雄市政府並無單獨成立就業服務網站，於本章將不多加討論其網站建置情形與內容。僅以臺北市、新北市、臺中市等 3 個地方政府建置就業服務網站之情形作為本章主要的研究對象。

第一節 五都就業服務網站建置情形

依臺北市政府、新北市政府、臺中市政府專屬就業服務網站之成立目的與時間、服務項目、營運現況等內容，從中了解其就業服務網站之建置情形，再接續於第二節說明網站內容分析結果，最後將探討目前就業服務網站之服務成果。

壹、臺北市政府-台北人力銀行

一、成立目的與時間

為跟進全球化時代的來臨，2005 年臺北市政府勞工局就業服務處特將「電話服務中心（客服專線）」與「OKWORK」就業服務網²⁵整合為一就業媒合平臺²⁶。另為提升為民服務效能與品質及就業服務之轉型，並經當時勞工局局長蘇盈貴大力推動下，參考民間人力銀行網站之名稱（一般人都認為找工作可上「人力銀行」網站），於 2007 年 3 月將原「OKWORK」就業服務網更名為「台北人力銀行」網站（網址：www.okwork.gov.tw）。並於同年 8 月 1 日召開記者會正式宣告成立「台北人力銀行」營運中心，組成專業團隊來經營就業服務網站，及設立專為雇主服務之內湖科技園區服務臺及南港軟體工業園區服務臺。

臺北市政府勞工局就業服務處對外表示，「台北人力銀行」為第一個官方的人力銀行，以大臺北地區為主要的服務範圍。成立的目標，是因應數位化來臨、就業服務的轉型及為協助求職者就業，幫助雇主

²⁵實際約於 2001 年成立，原稱「大台北才庫」。

²⁶資料來源：臺北市就業創業資源手冊

(<http://www.eso.taipei.gov.tw/public/Attachment/111710203414.pdf>，檢索日期：2012 年 5 月 10 日)。

找到員工，基於便民服務及市府政策，故結合原有轄區內就業服務站臺各項就業服務資源，提供另一個就業資訊傳遞、人才招募服務的管道，以安全、即時的就業資訊及免費的求才管道，期待透過虛實整合，滿足每位求職者與求才者的需求。

二、 網站主要服務項目

一個就業服務網站最重要的使用者即為求職者及求才者，「台北人力銀行」網站提供求職求才者會員登入、履歷或職缺刊登、工作及人才搜尋、系統媒合、職場相關訊息、電子報訂閱下載、勞動統計及新聞、問卷調查、議題投票、最新徵才消息等服務。經研究者初步檢視「台北人力銀行」網站，發現其較具特色的服務有：臺北市政府約聘僱人員招考專區、職場新鮮誌、線上 MSN 客服、舉辦 Facebook 粉絲團活動、為廠商辦理專案招募活動及 OKWORK 地圖尋職行動版應用程式等服務。

臺北市政府規定市府的約聘僱人員及專業技工、工友須交由臺北市政府勞工局就業服務處統一辦理招考，故臺北市政府將相關報名簡章，放置「台北人力銀行」網站上；另為提供民眾公部門徵才之資訊，亦設置「公家機關徵才」專區，截取行政院人事行政總處網站「事求人」專欄、其他公部門網站及台電、中油、…等國營企業相關徵才訊息刊登於「台北人力銀行」網站上。於 2012 年更本於「市府一體」的立場，為協助各機關增加選才品質，確保資訊同步化，及讓使用者能了解更多臺北市政府各機關職缺，經臺北市政府第 1669 次市政會議通過，請臺北市政府各機關將「非屬」年度約聘僱計畫及考試分發，如機關職務代理人及臨時人員…等職缺資訊，亦同步刊登於「台北人力銀行」網站，除增加各機關職缺宣傳管道外，並期有效提升「台北人力銀行」網站使用率。「職場新鮮誌」則係用來提供職場相關新聞與訊息、勞動法令、政策快訊、活動快報、電子報等，讓「台北人力銀行」網站的使用者能輕易搜尋到職場相關資訊。

「台北人力銀行」網站除運用手機簡訊、電子郵件雙重即時通訊外，為提供更即時與人性化之服務，於 2007 年起首創以 MSN 線上客服，由專人於上班時間輪值(上午 10 時至 11 時 30 分、下午 2 時至 4 時 30 分)，提供使用者即時的服務。而回復內容以求職服務諮詢、工作機會訊息及徵才活動的提供、會員加入密碼帳號問題解決(含網

站操作諮詢)等為多。因應網路時代，訊息管道的多元化，「台北人力銀行」網站 2010 年 3 月 16 日搭上微網誌風潮，成立台北人力銀行 facebook 粉絲專頁，截至目前為主(2012 年 7 月 20 日)，粉絲人數約 13,030 人，並為加強與粉絲間的互動，提高粉絲忠誠度及向心力，定期辦理粉絲聚會及虛擬網路活動，試圖增加網站會員使用「台北人力銀行」網站之意願。另外，「台北人力銀行」網站除提供系統服務外，並以「台北人力銀行」為名，輔以實體服務，虛實整合，為徵才企業量身訂作人才招募活動，辦理各式就業博覽會及專案招募，服務求才廠商和求職民眾，讓求職求才者可透過面對面的溝通機會，現場媒合快速，協助勞工朋友迅速重返就業市場，並為事業單位找尋適合人才，解決缺工問題。

「OKWORK 地圖尋職」功能係於 2011 年 2 月改版後新增加的功能，結合 Google Map，讓求職者可依所輸入的住址與求職條件，如地區別、捷運站、職務類別等項目搜尋合適的工作，讓求職者可直接搜尋離家近之工作機會。另因應智慧型手機及平板電腦使用者大量成長下，「台北人力銀行」網站於 2011 年 12 月首創推出行動裝置應用程式服務(APP)，針對 iPhone、iPad、Android 手機與平板電腦設計專屬使用者介面，內容包含「發燒職缺」、「地圖尋職」、「職場新鮮誌」、「會員專區」等 4 個主要功能，方便使用者可以透過手機即時查詢各種最新工作機會及主動應徵職缺，掌握最新的職場訊息。使用者可分別從「找工作」、「找公司」、「語音搜尋」或「我的位置」等選項下，設定想要找尋的工作條件，設定後系統會出現臺北市地圖，標示出所有符合條件之工作機會定點。使用者若要前往應徵，這時可利用系統連結 GPS 定位路徑規劃，開啟地圖導航功能，該系統可於使用者接近指定地點時，轉換成獨家實境尋職的「鏡頭導引」模式，協助求職者清楚知道目的地之方向和距離。

三、營運現況

「台北人力銀行」網站係由臺北市政府自行營運。人員編制，若不含臺北市政府勞工局就業服務處內行政、會計等協助人員，有站長 1 名、6 名市府聘僱人員(於 2008 年增加的人力)、9 名運用就業安定基金計畫補助的臨時人員及 1 名派遣電話服務人員等約 17 名，負責「台北人力銀行」網站相關如：網站營運管理、求職求才會員開發、資料登錄、維護與管理、客戶服務、媒體公關行銷、網站內容編輯與

更新、系統管理與維護、舉辦企業人才招募活動、就業博覽會等，僅有網站系統的建置係依需求委由外包廠商協助。「台北人力銀行」網站每年年度預算，含人事費、活動費、行銷宣傳費，保守估計超過新臺幣 1 千萬元。而單就系統的開發及設備的投入等也早已超過千萬。臺北市政府於「台北人力銀行」網站的建置，可說投入相當大的資源。

另外，臺北市政府為積極打造「台北人力銀行」網站專屬品牌，避免「台北人力銀行」網站和民間人力銀行有所混淆，臺北市政府向經濟部申請「台北人力銀行標誌」及「OKMAN 娃娃」等 2 項商標註冊，並分別於 2011 年 12 月及 2012 年獲得經濟部智慧財產局審查通過，檢發商標註冊證，方便「台北人力銀行」網站辨識²⁷；且臺北市政府勞工局活動多以「OKMAN 娃娃」為主視覺代言人，於各式文宣 DM、海報、捷運燈箱等宣傳管道及相關勞工議題活動上，統一使用「OKMAN 娃娃」，希望能夠讓民眾多多認識「台北人力銀行」網站。由此可知，臺北市政府相當積極經營「台北人力銀行」網站及全力行銷這個品牌。



圖 4-1 台北人力銀行 OKMAN 娃娃圖示

貳、新北市政府-新北市人力網

一、成立目的與時間

新北市政府考量管轄幅員廣大，根據當時中央資訊系統統計數據，有效求職履歷數佔全國 15.79%，居全國之冠，且廠商所提供的職缺數亦佔全國第一位。於擁有全國最多的勞動人口和職缺資源，考量 20 至 24 歲者失業率高，為提高就業服務資訊可近性，並提供青壯年及高學歷人口更優質之就業服務，特別運用 2008 年行政院「加強地方建設擴大內需方案」之經費擴建人力銀行網站，原先預計規劃運用

²⁷ 參考臺北市政府勞工局網站

(<http://www.bola.taipei.gov.tw/ct.asp?xitem=15231980&CtNode=25344&mp=116001>，檢索日期：2012 年 5 月 10 日)。

1 千萬來建置自己的人力銀行網站，但因中央主管機關行政院勞工委員會並不同意新北市政府另行獨立營運求職求才資料庫，故於折衷下，獲核定分配預算新臺幣 700 萬，也因求職求才媒合系統預算遭中央刪減，故當時改建置了人力資源網站、個案管理系統及資遣通報系統。

「北縣人力網」網站從 2009 年 1 月 21 日開始正式啟用(現稱「新北市人力網」，又稱「Goodjob 網站」)。該網站表示其是專門為新北市在地人量身打造的就業服務網站，彙集最完整在地工作機會和人力訊息，甚至連巷道徵人訊息都有，讓市民可以選擇離家更近的工作機會。「新北市人力網」網站服務的主要訴求是針對新北市居民的就業需求提供專業、多元且貼心的求職、求才服務。

新北市政府就業服務中心架設「新北市人力網」(網址：<http://www.goodjob.gov.tw/>)，希望方便民眾求職、雇主求才，以協助民眾找到好工作、企業找到好人才。其表示雖然目前民間人力銀行如雨後春筍般成立，但公私部門的就業服務各有其獨特之處，政府部門建置人力銀行網站也並非要與民爭利，而是要截長補短。民間人力銀行在求職者端，主要訴求對象通常為 18~45 歲之青、壯年，且於民間人力銀行資訊龐雜爆炸下，通常媒合率不見得高；「新北市人力網」網站除服務一般求職者外，亦關注就業弱勢族群，故針對不同的使用族群開設不同求職專區並增設專人服務，方便想要在新北市工作的民眾可以快速查詢到合適的工作²⁸。

二、 網站主要服務項目

「新北市人力網」網站提供求職求才者服務、工作及人才搜尋、職場相關訊息、電子報訂閱下載、勞動統計及新聞、問卷調查、議題投票、最新徵才消息等服務。另外新北市就業服務中心將部分非屬直接就業服務之相關業務，如「資遣通報」亦放在網站內，以方便事業單位依就業服務法第 33 條第 1 項規定，資遣員工時，於員工離職之 10 日前，將被資遣員工之姓名、性別、年齡、住址、電話、擔任工作、資遣事由及是否需就業輔導等事項，列冊通報當地主管機關及公立就業服務機構。

²⁸ 參考臺北縣勞工局「北縣人力網」網路平台介紹宣傳(<http://www.goldfm.com.tw/2008/ppgm/pgminfo.php?pid=3926&cid=22&PHPSESSID=zvtvbyacp>，檢索日期：2012 年 5 月 10 日)。

經研究者初步檢視「新北市人力網」網站，發現網站較具特色的服務，有「專人服務」、找工作專區服務及提供求職防騙訊息等。「新北市人力網」網站與所屬實體就業服務站臺結合，若民眾於網路上找不到工作或對網路操作不熟悉，可按下「專人服務」，透過網站留言或留下簡歷，專人將於收到相關資料後就近轉給實體服務站臺，由各就業服務站櫃臺專人提供更完善之求職服務。

「新北市人力網」網站針對就業弱勢族群，設有特定對象找工作專區，包括中高齡、更生人、新住民、新鮮人、身心障礙者、婦女、原住民等，方便求職者使用，另將轄內5大工業區(產業園區、樹林工業區、林口工業區、瑞芳工業區及土城工業區)之職缺，藉由資訊科技的運用，建置產業園區專區，讓有意願至工業區上班的民眾能快速搜尋該地之工作機會。網站除有相關職場訊息外，為避免求職者誤入求職陷阱，網站中提供求職防騙訊息，及立案公司查詢管道之連結，以提醒求職者找工作時要特別注意安全，新北市政府並整理求職面試相關法令規章及教戰守則，置於網頁上供民眾參考。

研究者從過去新北市政府曾發布的新聞稿可知，「新北市人力網」網站一開始成立時，曾設立一些特色專區，如：店頭專區、加盟連鎖專區、超級管家專區。「店頭專區」設立之初是因新北市的中小型傳統製造業和工商服務業家數多，這些商號若於民間人力銀行刊登職缺，需付費找人，為節省用人成本，微型企業常於自家店門口張貼求才廣告，這種徵才訊息受地域限制，求職民眾也較難獲得訊息，故新北市政府特別規劃「店頭專區」，廣納寵物美容師、小診所助理、服飾店員、餐廳服務生、眼鏡行驗光師…等在地職缺，協助廠商求才、民眾求職；「加盟連鎖專區」除能讓民眾了解加盟的資訊外，也透過創業者刊登的徵才訊息，同時創造出更多就業機會；另外還有別於各家人力銀行，提出一創新服務：「超級管家專區」服務，「超級管家專區」可為無暇處理家務的雙薪家庭，提供全職或兼職的家事幫手，提供雙薪父母接小孩、煮飯、整理家裡…等服務。但上述這些特色專區於目前「新北市人力網」網站已不復見。經詢問新北市政府代表表示，因其本身無獨立營運的資料庫，網站的求職求才資料來源係直接連結至中央資料庫，於中央系統無註記這類型職缺的情形下，無再營運。

三、營運現況

新北市政府針對營運就業服務網站，並無設置專責人員來管理，目前僅有 1 名行政兼職人員，相關網站營運與管理、行銷、網站內容編輯與更新、資訊系統管理與維護等項目每年皆委外辦理，由外包廠商處理。而市府的兼職人員則負責年度業務委外的行政作業及簡單的後臺管理。「新北市人力網」網站每年預算，含系統開發人事費、行銷業務費、維運業務費，從市府公務預算一開始投入約新臺幣 360 萬到目前約有新臺幣 230 萬元，年度預算編列減少的原因，係經新北市政府資訊中心按其編列的系統開發時數審核後酌減。

參、臺中市政府-大臺中人力資源網

一、成立目的與時間

臺中縣市於 2010 年 12 月 25 日起合併改制為臺中市政府後，成立臺中市政府勞工局就業服務處，下分二課，第一課負責求職、求才登記及就業媒合、就業輔導、職業訓練諮詢及推介、雇主服務、辦理現場徵才活動、就業市場資訊蒐集、分析及提供、申請聘僱外國人之協助、配合中央辦理之業務等事項，第二課負責特定對象就業促進及輔導、多元就業開發方案及短期性就業方案、個案管理服務、文書、檔案、出納、庶務、研考、資訊、財產管理等事項²⁹。

「大臺中人力資源網」網站前身是由 2007 年臺中縣政府勞工局所成立的「得意工作網」，而當時臺中市政府並未推動就業服務網站，故於縣市政府合併後，既然臺中縣政府已經有這樣的一個網站，而且臺中市市長胡自強已將就業服務網站業務列入施政白皮書內，所以持續推動。網站名稱一開始原本是希望稱作「大臺中人力營運中心」，不過因為「中心」這個稱號比較容易讓外界感覺是個實體營運站的概念，所以後來還是把網站定名為「大臺中人力資源網」網站(網址：<http://takejob.taichung.gov.tw/>)。本項政策並已列為臺中市政府勞工局 101 年施政計畫中，從計畫目標可了解到，臺中市政府欲透過建置「大臺中人力資源網」網站，建構整合實體與網路就業平臺，強化就業協助，支持失業者及弱勢族群重返勞動職場，協助勞工建立長期的職涯規劃，期以網路加速求職、求才之服務，並提供勞工各項在職進修資

²⁹資料來源：「大臺中人力資源網」網站(<http://takejob.taichung.gov.tw/dynet/02-deputy.pdf>，檢索日期：2012 年 5 月 20 日)。

訊、諮詢服務。

二、 網站主要服務項目

目前「大臺中人力資源網」網站資料與臺北市政府及新北市政府的就業服務網站相比，內容及功能來得較少，主要分為找工作、找人才、特定對象專區、得意新聞報及相關網站連結等。網站的內容也較屬網頁資訊，且未似臺北市政府及新北市政府網站提供條件篩選、系統搜尋等功能。據臺中市政府代表表示，網站主要的特色應該是其有獨立經營的工業園區工作機會可供大臺中地區民眾查詢使用，經查網站工業園區分為：臺中工業區、大里工業區、大甲幼獅工業區、臺中港關連工業區、中部科學工業園區后里基地、中港加工出口區、臺中加工出口區、工作地非屬專區、其它等。另外網站中也有公部門工作機會專區。

三、 營運現況

臺中市政府針對營運就業服務網站，並無設置專責人員來管理，目前僅有 1 名行政兼職人員。「大臺中人力資源網」除一開始投入約新臺幣 1 百多萬建置系統後，目前網站維護費，市府公務預算投入每個月約新臺幣 6,000 元，另加上就業安定基金補助新臺幣 5 萬元，一年經費約 12 萬至 17 萬元不等，經費相當少。僅請廠商協助處理簡單的系統維護。另外目前網站的營運因為許多的功能及內容尚未完備，故未大力推廣網站，亦無編列獨立的行銷費用，僅用目前現行資源及預算合併進行宣導。因本項工作已列入市長的施政白皮書內及施政計畫內，故今(2012)年增加約 100 多萬之系統建置預算，刻正進行網站需求訪談及更新中，預計於年底重新改版上線。臺中市政府勞工局就業服務處的官網未來也將和「大臺中人力資源網」分開成立。

肆、 小結

從上述可瞭解到臺北市政府、新北市政府及臺中市政府就業服務網站之建置情形各有不同，以下就其網站建置情形，整理如表 4-1：

表 4-1 臺北市、新北市及臺中市就業服務網站建置情形一覽

建置情形	臺北市府	新北市政府	臺中市政府
網站名稱	台北人力銀行	新北市人力網	大臺中人力資源網
成立時間	2007年8月1日正式成立(早於2001年已有雛型-大台北才庫)	2009年1月21日開始正式啟用	前身是2007年臺中縣政府勞工局的「得意工作網」
成立目的	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升為民服務效能與服務品質 2. 實體就業服務之轉型 3. 提供就業資訊傳遞、人才招募服務的管道，以提供安全、即時的就業資訊及免費的求才管道 4. 透過虛實整合，滿足每位求職者與求才者的需求 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 專門為新北市在地人量身打造的就業服務網站 2. 彙集最完整在地工作機會和人力訊息 3. 針對新北市居民的就業需求提供專業、多元且貼心的求職、求才服務 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建構整合實體與網路就業平台 2. 強化就業協助，支持失業者及弱勢族群重返勞動職場，協助勞工建立長期的職涯規劃 3. 以網路加速求職、求才之服務 4. 提供勞工各項在職進修資訊、諮詢服務
網站主要服務項目	提供求職求才者會員登入、履歷或職缺刊登、工作及人才搜尋、系統媒合、職場相關訊息、電子報訂閱下載、勞動統計及新聞、問卷調查、議題投票、最新徵才消息等服務	提供求職求才者服務、工作及人才搜尋、職場相關訊息、電子報訂閱下載、勞動統計及新聞、問卷調查、議題投票、最新徵才消息等服務	主要分為找工作、找人才、特定對象專區、得意新聞報及相關網站連結等 (與其他二者相比，網站的內容及功能相較來得少)
特色服務	約聘僱人員招考專區、職場新鮮誌、線上 MSN 客服、OKWORK 地圖尋職、行動版應用程式、舉辦 Facebook 粉絲團活動及為廠商辦理專案招募活動等	「專人服務」、5大工業區(產業園區、樹林工業區、林口工業區、瑞芳工業區及土城工業區)、特定對象專區及提供求職防騙訊息	獨立經營的工業園區工作機會可供大臺中地區民眾查詢使用、公部門工作機會專區
營運現況	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自行營運 2. 有獨立資料庫 3. 有獨立編制人員 4. 年度預算超過1千萬元 5. 打造網站專屬品牌，並申請專利 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 相關網站營運與管理、行銷、網站內容編輯與更新、資訊系統管理與維護等項目委外辦理 2. 無獨立資料庫 3. 由1名行政兼職人員負責 4. 年度預算2-3百萬 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自行營運 2. 無獨立資料庫 3. 由1名行政兼職人員負責 4. 年度經費約12萬至17萬元不等(2012年增加約100多萬系統建置費)

註：研究者自行整理。

另外雖然臺南市政府及高雄市政府並未成立專屬之就業服務網站，不過其分別以「臺南市政府勞工局職訓就服中心」及「高雄市政府勞工局訓練就業中心」機關網公告相關就業服務訊息。同樣提供現場徵才活動、最新職缺一覽表、就業服務據點聯絡方式等就業服務訊息供使用者下載，並與中央主管機關的「全國就業e網」網站相連結。就目前二者網站內容相比，因高雄市政府勞工局職訓就服中心為公立就業服務機構，故不管在訊息的種類、數量及最新職缺與徵才活動訊息上，提供之資訊皆多於臺南市政府勞工局職訓就服中心。

另外，高雄市政府勞工局除由「高雄市政府勞工局訓練就業中心」機關網提供就業服務訊息，公告職缺或現場徵才活動外，並自2012年5月1日起於全新改版高雄市政府勞工局官網下設置「南臺灣勞工就業職訓資訊網」(網址：<http://labor.kcg.gov.tw/Jobs/>)，稱整合臺南市、高雄市、屏東縣所有求職求才和職業訓練相關資訊³⁰。其前身構想是來自原高雄縣政府提案所建立之高高屏三縣市勞工行政業務協調平臺。「高高屏勞工行政主管聯繫會報」於2007年7月開始辦理，當時「高高屏勞工就業職訓資訊整合平臺」整合相關勞政資訊及為民服務業務。於2011年12月高雄縣市合併後，重新由高雄市政府勞工局整理後而上架。不過經研究者初步查看其網站內容，網站所刊登之內容仍以高雄市為主，且點選內容後多直接連結至全國就業e網、高雄市政府勞工局、高雄市政府勞工局訓練就業中心等訊息(如圖4-2)，僅屬訊息整合的平臺，不算單獨建置就業服務網站，故未予以探討。(五都就業服務網站、就業服務機關網圖示及說明請參見附錄五。)



圖 4-2 南臺灣勞工就業職訓資訊網圖示

³⁰ 資料來源：「南臺灣勞工就業職訓資訊網」網站(<http://labor.kcg.gov.tw/Jobs/About/About01.htm>，檢索日期：2012年7月20日)。

第二節 就業服務網站內容與分析結果

本研究以內容分析法，由研究者及 2 位具資訊背景之網路求職者共 3 名編碼者，按本研究一開始設定的「網站設計」、「網站內容」、「網站使用」、「網站行銷」等四大構面所組成的類目編碼表，於 101 年 5 月 17-18 日間各自獨立分析臺北市政府、新北市政府及臺中市政府專屬就業服務網站之架構、內容與功能。經統計 3 人劃計結果，並進行相互同意度之信度檢定，本研究總體信度為.98，已達到信度要求之標準(.85)，因此將採用此結果並進一步解釋與分析。以下就各項分析結果及其中差異簡要說明如后(網站編碼結果如附錄六)。

壹、網站設計之分析

3 個就業服務網站風格各異，但普遍都清楚註明網站名稱及主要服務，並能於第一時間讓使用者了解網站屬性與功能，從 3 個研究對象的命名亦可窺知一二(分別為 ok work、good job 及 take job 等)，網站使用上也相當容易。於「網站設計」類目部分，臺北市與新北市同為 10 分，臺中市政府為 8 分(網站設計類目各項平均得分如表 4-2)。

表 4-2 網站設計類目平均得分統計表

類目得分	臺北市	新北市	臺中市	平均值
網站外觀(5)	5 (100%)	5 (100%)	3 (60%)	4.3 (86.7%)
網站架構(1)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)
網站版型(1)	1 (100%)	1 (100%)	0 (0%)	0.67 (66.7%)
網頁設計(4)	3 (75%)	3 (75%)	4 (100%)	3.33 (83.3%)
網站設計(11)	10 (91%)	10 (91%)	8 (80%)	9.33 (84.8%)

註：資料來源為本研究統計結果。

臺北市政府「台北人力銀行」網站及新北市政府「新北市人力網」網站因未具無障礙網頁，未於該項得分，以致「網站設計」類目部分未達滿分；而臺中市政府「大臺中人力資源網」網站則可能因剛開始發展且預算有限，目前網站版型較為陽春，不僅無使用圖片及多媒體，初步查看其資訊量也不是很足夠，甚至於網站中特定對象專區的「身障職缺」、「部分工時」、「主管職缺」及「公部門職缺」網站無任何資訊，呈現空值；而「大臺中人力資源網」網站是三都中唯一標示具無障礙網站服務標章者。經詢問臺北市政府代表為何未具無障礙網站標章，其表示因無障礙網站設計，有相當嚴格的規範須遵守，於就業服務媒合系統建置上有其困難性，經與委外廠商確認後，未進行開發。

貳、 網站內容之分析

網站最重要的「內容」部分，研究對象間差異較大。本項以新北市「新北市人力網」網站分數最高(17分)、臺北市政府次之(14分)、臺中市政府為10分(網站內容類目各項平均得分如表4-3)。

表4-3 網站內容類目平均得分統計表

類目	臺北市	新北市	臺中市	平均值
公佈欄(2)	2 (100%)	1 (50%)	0.33 (16.5%)	1.1 (55%)
求職(8)	5 (62.5%)	6.7 (83.4%)	5 (62.5%)	5.6(69.4%)
求才(6)	2 (33.3%)	4 (66.7%)	3 (50%)	2.7 (44.4%)
其他(8)	4.7 (58.3%)	5.3 (66.7%)	1.7(20.8%)	3.9 (48.6%)
網站內容(24)	13.67(56.9%)	17 (70.8%)	10 (41.7%)	13.56 (56.5%)

註：資料來源為本研究統計結果。

「公佈欄」部分，臺北市政府「台北人力銀行」網站公佈欄上除有最新消息文字跑馬燈外，於「職場新鮮誌」中也有最新消息公告，另獨有徵才活動行事曆功能，方便使用者能依日期快速找尋徵才活動；新北市政府「新北市人力網」網站缺少行事曆功能；臺中市政府「大臺中人力資源網」網站雖有就業快訊跑馬燈，但其內容僅為最新徵才職缺，也無提供如法令規章、一般訊息公告等之即時訊息。

「求職」部分，分析項目有：1.求職登錄的功能、2.關鍵字、3.專區型及4.進階條件搜尋功能、5.職缺數量多寡、6.建立求職履歷範本、7.求職服務說明及8.告知其他就業服務管道等。臺北市政府「台北人力銀行」網站雖有提供關鍵字搜尋及多項職缺專區供求職者使用，但並未提供複合式條件檢索組合，無法讓使用者依個人需求自行設定職缺喜好條件，方便篩選，亦無設計求職範例，讓求職者了解如何撰寫履歷(此部分於3個地方政府之就業服務網站皆無提供範例供使用者參考)，也未於網站中告知其他如臺北市政府實體就業服務站或相關網站之求職管道(僅可連結至臺北市政府勞工局就業服務處官網)，且求職者若欲知各職缺聯繫方式，須先登入或加入「台北人力銀行」網站求職會員(是3個網站唯一有此限制的)。據詢問臺北市政府表示，當初一開始也無此設定，可讓求職者自由瀏覽職缺，惟後來發現部分業者會藉此蒐集公開求才廠商之聯絡電子郵件，向求才企業廣發廣告信。為避免造成求才者困擾，故於2011年起增加求職者若欲了解企業職缺，皆須登入會員之限制，一來排除資訊濫用情形，二來有意提高會員加入之意願；新北市政府「新北市人力網」網站未提供求職履

歷範本；臺中市政府「大臺中人力資源網」網站未提供求職履歷範本、篩選功能較少、無求職服務說明等。而有關「網站職缺數量多寡、是否足夠」一項，因涉及個人主觀判斷，不同編碼者有其評分標準，各有不同看法。若以同時間同樣條件下，排除發展較慢的臺中市政府，職缺筆數新北市政府多於臺北市政府。不過這可能是因為新北市政府「新北市人力網」其資料庫和中央「全國就業e網」網站相同(全國可共同使用登錄)，而臺北市政府「台北人力銀行」為獨立經營的資料庫，故新北市政府職缺筆數多於其他2個地方政府。

「求才」部分，分析項目有：1.求才登錄的功能、2.關鍵字、3.分類、4.進階條件搜尋功能、5.求才範本、6.求才服務說明等。以新北市政府「新北市人力網」網站得分較高。臺北市政府「台北人力銀行」網站求才服務功能於未登入會員前，所能查詢到的資料相當少，就初步網頁內容看來，無提供人才關鍵字搜尋、人才條件專區及求才填寫範例說明，供求才者使用，而且求職求才會員登入之 Button，設計上亦較不符合使用者習慣(須點選下方字體處，並非直接點選登入處的大 Button)；新北市政府「新北市人力網」網站則無提供人才關鍵字搜尋及求才範本填寫說明的服務；臺中市政府「大臺中人力資源網」對於求才者僅提供求才登錄、關鍵字搜尋及複合式條件篩選等服務，明顯較其他2個地方政府少。

「其他」部分，分析項目有：1.電子報、2.網路調查、3.最新勞動環境等動態報導、4.職場安全小叮嚀、5.求職面試技巧講授、6.線上職涯探索測驗工具、7.創意資源、8.相關表單下載等。臺北市政府「台北人力銀行」網站設有「職場新鮮誌」並提供相當多元之內容，惟其命名如：「職場哈燒報」、「職場樂活族」、「職場加油站」、「職場透視鏡」、「勞動氣象台」等³¹，使用上較不直覺，不易判讀區別性，反而不易使用者瀏覽，另網站未提供求職防騙、線上施測及表單下載專區(僅有閱讀軟體工具下載)等服務；新北市政府「新北市人力網」網站以求職求才服務為主，並無提供最新勞動環境、產業訊息等動態報導、線上職涯探索測驗工具及創業資源等內容；臺中市政府「大臺中人力資源網」網站於本項建置內容，僅有電子報訂閱、表格下載(係連結至臺中市政府勞工局網站的表單下載專區)。

³¹「職場哈燒報」如職場新聞、每周就業快訊，「職場樂活族」分為粉領族、新鮮族、BOBO族、理財族、築巢族等，「職場加油站」以職業訓練、進修資訊、英文文章等內容為主，「職場透視鏡」則以法令規章訊息、公部門考情資訊為主，「勞動氣象台」則為職場統計數據。

臺北市政府「台北人力銀行」網站及新北市政府「新北市人力網」網站皆具有網路問卷調查功能，惟新北市政府「熱門議題」使用方式較臺北市「全民公投」來得方便，不需要另行點選即可進入投票區。不過從兩者的歷史投票情形(票數)可發現，這功能的使用次數並不高(平均約 100 人次上下)。但據新北市政府表示，就其過去實務經驗，這項算是插花性質的功能反而常有意想不到之效果，其曾因設定到符合潮流及外界關心之熱門議題，如調查離職原因、期待薪資、熱門職缺等議題，媒體對這類調查的結果，具有高度興趣，以此為主題所發布的相關新聞稿，詢問度特別高，進行增加網站曝光度。

參、網站使用之分析

「網站使用」中臺北市政府與新北市政府同為 8 分，臺中市政府為 3 分(網站使用類目各項平均得分如表 4-4)。

表4-4 網站使用類目平均得分統計表

類目	臺北市	新北市	臺中市	平均值
網站安全(2)	2 (100%)	2 (100%)	0 (0%)	1.3 (66.7%)
網站回應(4)	3 (75%)	3 (75%)	2 (50%)	2.7 (66.7%)
網站管理(4)	3 (75%)	2.7 (66.7%)	1 (25%)	2.3 (58.3%)
網站使用(10)	8 (80%)	7.67 (76.7%)	3 (30%)	6.22(62.2%)

註：資料來源為本研究統計結果。

「網站安全」部分，臺北市政府與新北市政府相異不大，兩者皆有在網站中清楚告知隱私權使用及資訊安全，而會員帳號管理端，則因臺北市政府「台北人力銀行」網站有獨立營運之資料庫，故與新北市政府會員登錄後即進入中央系統，由中央政府負責維護資料安全作法並不相同。臺中市政府並無會員登入之功能，故未有網站安全把關等標語與提醒。

「網站回應」部分，臺北市政府「台北人力銀行」網站為即時協助使用者，省去其撥打電話或寄發 e-mail 所耗費的時間與成本，首創線上 MSN 客服，由專人輪值 MSN 即時提供解答；另臺北市政府網站雖有簡易題庫問答，但係置於網站「新手上路」的下方，未單獨設有 FAQs 專區，不易搜尋。臺北市政府「台北人力銀行」網站 2009 年 8 月於「職場新鮮誌」增設會員回應文章功能，原期待增加會員凝聚力，形成社群效應，但經目前查看，民眾使用率相當低，回應篇數並不多；新北市政府「新北市人力網」網站雖未有線上即時交流工具，

但有單向訪客留言功能，讓使用者若有問題可於網站上向新北市政府反映。而臺中市政府則較欠缺與使用者互動的功能。

「網站管理」部分，雖然 3 位編碼者於進行網站檢視時，使用過程並未發現瀏覽器載入速度太慢、網頁無反應等連線品質不穩定之問題，但臺中市政府「大臺中人力資源網」網站內容中仍有部分未即時更新及錯誤訊息(如點選「得意新聞報」後，出現網頁測試訊息，且僅更新至 2010 年)，研究者認為這類錯誤訊息應加以隱藏。另外臺北市政府「台北人力銀行」網站則較常於假日暫停網站營運(於 2010-2011 年間較長發生，平均 2-3 個月約有 1 次)，這樣一來恐容易影響民眾使用意願。

肆、 網站行銷之分析

就業服務網站應注重行銷與推廣，以提高網站使用率。本項以臺北市政府「台北人力銀行」網站分數最高(5 分)、新北市 1 分、臺中市政府 0 分(網站內容類目各項平均得分如表 4-5)。

表4-5 網站行銷類目平均得分統計表

類目	臺北市	新北市	臺中市	平均值
網站行銷(5)	5 (100%)	1.3 (26.7%)	0 (0%)	2.1 (42.2%)

註：資料來源為本研究統計結果。

研究發現臺北市政府「台北人力銀行」網站行銷宣導管道最為多元，除經常辦理現場徵才活動外，亦不定期辦理如 Facebook 粉絲聚會、網路活動等，並將近期即將舉辦的各式活動，以廣告橫幅方式置於網站首頁強力放送，吸引使用者注意。另外，臺北市政府會於「職場新鮮誌」的「活動花絮」區將就業博覽會或相關活動成果，如：活動提供的工作機會數、初步媒合人數及活動照片等刊登於網站上，供使用者查閱，以藉由活動成果的宣傳與曝光，提高民眾使用的意願。研究者認為多讓民眾了解服務成果，應可藉以提高網站口碑及其使用信心及意願；而新北市政府及臺中市政府於「網站行銷」部分明顯則較無著力。於訪談新北市政府代表表示，目前已著手於網站首頁設計放置廣告橫幅之處，以於網站最明顯位置，彰顯其最重要的訊息與活動，有效提高民眾參與率。於行銷網站部分，目前以臺北市政府較為積極，經分析後也得知其就業服務網站所投入的宣傳預算亦遠高於其他地方政府。臺北市政府就業服務網站的宣傳，不含其他預算勻支及

協助曝光之經費，單以「台北人力銀行」網站宣傳為名進行預算編列者，即超過 200 萬元，新北市政府則僅有約 30 萬元左右，臺中市政府則無針對網站的行銷費另行編列專門的預算。

綜上，計算 3 人對地方政府就業服務網站內容編碼總分平均值，臺北市政府網站為 37 分、新北市政府為 36 分、臺中市政府為 21 分，以臺北市政府「台北人力銀行」網站表現較佳，但與新北市政府「新北市人力網」網站差異不大；而就各分項來看，臺北市政府於「網站行銷」類目中表現較佳(5 分)，新北市政府則於「網站內容」類目中表現較佳(17 分)，其餘項目兩者差異不大(網站分析結果如表 4-6)。

表 4-6 網站分析結果統計表

類目得分	臺北市	新北市	臺中市	平均值
網站設計(11)	10 (91%)	10 (91%)	8 (80%)	9.33 (84.8%)
網站內容(24)	13.67(56.9%)	17 (70.8%)	10 (41.7%)	13.56 (56.5%)
網站使用(10)	8 (80%)	7.67 (76.7%)	3 (30%)	6.22(62.2%)
網站行銷(5)	5 (100%)	1.3 (26.7%)	0 (0%)	2.1 (42.2%)
總計(50)	37(74%)	36 (72%)	21 (42%)	31.3 (62.7%)

註：資料來源為本研究統計結果。

第三節 就業服務網站服務成果

就五都就業服務網站之服務成果來看，臺北市政府「台北人力銀行」網站與其他縣市政府的就業服務網站最大的不同，即在於「台北人力銀行」網站不像其他縣市政府的求職求才資料係與中央主管機關「全國就業 e 網」網站相通，臺北市政府有其獨立營運的求職求才資料庫與媒合系統。臺北市政府勞工局就業服務處實體就業服務站的人員因業務職掌涉及就業保險法相關法定業務，故統一使用中央系統來提供服務，「台北人力銀行」網站則另由專責人員進行會員開發與資料登錄，未與中央的資料庫共通。臺北市政府「台北人力銀行」網站服務成果如表 4-7：

表 4-7 台北人力銀行網站服務成果一覽

統計項目	2007 年	2008 年	2009 年	2010 年	2011 年
平均每月瀏覽人次	88,330	263,807	853,877	2,133,512	1,346,417
新增求職人數	26,542	42,592	37,842	28,424	23,771
新增廠商家數	2,360	3,063	4,561	7,216	5,561
新增工作機會數	10,439	15,102	50,115	104,858	133,547

註：資料來源：臺北市政府勞工局就業服務處統計月報，2009 年 7 月後「新增職缺數」修改為「新增工作機會數」，故該欄位數值落差較大。

而新北市政府「新北市人力網」網站並無獨立的求職求才資料庫，係直接連結至行政院勞工委員會職業訓練局「全國就業e網」網站的求職求才資料庫。據新北市政府表示，「新北市人力網」網站針對求才者未進行工作機會開發，未特別提供求才者服務，故無統計相關數據，而求職者登錄資料後，中央系統後端會協助進行來源註記(何者從新北市政府登入)，以讓新北市政府了解其服務情形。新北市政府「新北市人力網」網站服務成果如表 4-8：

表 4-8 新北市人力網服務成果一覽

統計項目	2009 年	2010 年	2011 年
瀏覽人次	393,314	293,910	232,192
新增求職人數	43,021	22,582	15,205

註：資料來源：新北市政府就業服務中心內部資料。

臺中市政府「大臺中人力資源網」網站的求職求才庫資料，原則上亦係由就業服務站臺的櫃檯人員將求才資訊登錄於中央系統後，以單筆匯出之方式，由櫃檯人員以人工方式重新進行編排內容後，重新匯入「大臺中人力資源網」網站。雖然目前並無獨立的求職求才資料庫，不過職缺內容和中央主管機關可能有些許不同。臺中市政府「大臺中人力資源網」網站服務成果如表 4-9：

表 4-9 大臺中人力資源網服務成果一覽

統計項目	2009 年	2010 年	2011 年
瀏覽人次	37,854	47,485	16,926
新增求職人數	3,556	6,545	3,521
新增求才家數	1,512	2,015	1,540

註：資料來源：臺中市政府勞工局就業服務處內部資料。

於實體就業服務站臺部分，為利辦理就業服務業務，中央主管機關開發建置一套「網際網路就業服務資訊系統」(內部系統)，供各縣市政府之就業服務據點、各公立就業服務機構及其他提供相關就業服務之機關共同使用，於同樣使用「網際網路就業服務資訊系統」下，可了解各地方政府辦理就業服務業務之情形；而地方政府就業服務網站因不像實體就業服務站臺使用相同系統，有相同之統計欄位可比較各縣市政府之服務成果，且五都對於就業服務網站的經營樣態及方式各有不同，若僅從前述五都現有就業服務網站統計資料，如瀏覽人次

及求職人數、求才家數等基本的數據來看，係以臺北市政府「台北人力銀行」網站較其他地方政府來得好一些。

雖然地方政府同樣使用「網際網路就業服務資訊系統」辦理就業服務業務，另依據行政院勞工委員會職業訓練局網站統計數據來看(五都 2011 年就業服務成果如表 4-10)，若以「求職就業率」³²及「求才僱用率」來觀察五都實體就業服務據點之就業服務績效³³，「求職就業率」以新北市政府表現最佳，其次為新北市政府、臺中市政府，「求才僱用率」以高雄市政府表現最佳，其次為高雄市政府、臺北市政府(近年來五都就業服務成果如附錄七)。不過在中央此系統設計及定義下，因為服務成果同時包含非經就業服務人員推介，即自行就業和自行找到人才者，且「求職就業率」及「求才僱用率」深受各地方政府就業服務人員投入追蹤的頻率及程度所影響，即若地方政府追蹤關懷頻率或投入時間人力較多者，成效將相對提升，故尚難直接論斷五都中何者實際服務成效最佳。

表4-10 五都2011年就業服務成果一覽

統計項目	臺北市	新北市	臺中市	臺南市	高雄市
新登記求職人數	61,258	38,634	9,791	13,018	56,382
新登記求才人數	75,191	78,143	39,721	24,511	64,028
求職推介就業人數	32,485	29,254	5,232	5,159	32,903
求才僱用人數	29,166	48,192	7,333	6,547	47,281
求職就業率(單位：%)	53.03%	75.72%	53.44%	39.63%	58.36%
求才僱用率(單位：%)	38.79%	61.67%	18.46%	26.71%	73.84%

註：資料來源：行政院勞工委員會職業訓練局網站。

另外，研究者在訪談過程中發現，五都對於就業服務網站之功能多係著重以網路的特性發布網站訊息，作為宣導曝光之管道，如新北市政府及高雄市政府，對於直接運用就業服務網站來促進就業有一些差距與不同。

希望可以透過人力網去吸收更多的一些求職的人。然後用人力網來做一個宣傳的管道。…我們其實有很多的一些宣傳的管道，也都開始著重運用這個人力網來做宣傳，假設我們辦了一個小活動，甚至我們規劃做了一件事情，那要發新聞稿不見得媒體會刊，我們自己就放在我們人

³² 求職就業率為求職推介就業人數除以新登記求職人數，求才僱用率為求才僱用人數除以新登記求才人數。「求職就業率」指該年度新登記求職人數除以該年度經追蹤找到工作者、「求才僱用率」指該年度廠商需求人數除以該年度經追蹤廠商已補實數。

³³ 相關數據將不含中央所屬就業服務中心於該縣市政府之服務成果。

力網，又不花錢，那只要有民眾會瀏覽會去看，那我們這個新聞就算是會被人家所閱讀到。(B)

現在如果單靠是實體來說，沒有就其他的宣傳管道，效果可能會不好。宣傳訊息都沒有網站來得快，也沒有像網路普遍性這麼高，因為現在運用網路的人實在太多了。(E)

若地方政府僅係將就業服務網站定位於就業服務訊息曝光的管道，對於就業服務網站帶來的服務績效，通常不會列為重要績效統計指標項目之一。這部分經詢問臺北市政府代表表示，就業服務網站的成效，目前可能還是要從網站瀏覽率或新增會員數來加以評比，若要呈現就業服務媒合成效，在求職求才會員不主動告知下，勢必要特別花人力及時間詢問，也許投下相當人力及物力，也無法得知正確的訊息。

媒合喔，因為要特別去問，要嘛就他主動告知，不然就是要打電話問。有很多人可能不會主動告知。如果說要一個一個去問，這裡面牽涉到兩個問題，第一，要有相當人力的投入。第二個問題，是他會不會正確的告知你，那這就牽扯到需不需要花人力去做這樣的工作。(A)

基本上，網站大概不會談媒合程度。更何況，媒合與就業的定義要說清楚，所以這也是造成網站不會去統計媒合這樣一個數據的主要原因。如果真的要呈現成效的話，當然也只能從……瀏覽率吧，或者是新增資料庫的人數來看。(A)

就業服務網站和實體就業服務最大的差異即在於，實體就業服務站臺須由櫃臺服務人員依求職者需求提供一對一的就業服務，透過直接面對面的直接服務，提供較符合個人需求之專業服務；虛擬就業服務網站則因具有網路快速、即時、不受地域限制、擴大接觸族群等優勢與特性，能將就業服務訊息快速提供給求職求才者，加速就業媒合，很明顯地，實體與虛擬之服務管道及功用各有不同，地方政府應善加利用，以提供民眾最佳服務，促進就業。於實際訪談臺北市政府及新北市政府代表發現，地方政府對於實體就業服務站臺及就業服務網站虛擬服務兩方面，雖然皆了解實體與虛擬就業服務管道各有其優勢，但似乎兩者間仍未能有效整合，呈現各自提供服務的情形，於分工上之策略亦不清楚。地方政府建置就業服務網站後，若無法妥善運用虛擬及實體之服務管道，發揮虛實整合最大功效，相當可惜。

未來透過網際網路，這一定是趨勢的。所以現階段公部門的就業服務應該當然還是和實體來結合，在科技越來越發達的時候，慢慢有一些東西一定會被淘汰掉。早期是實體為主，虛擬為輔，慢慢變成實體跟虛

擬，同樣重要，未來可能虛擬就佔百分之八十，可能實體只有百分之二十。(A)

雖然是說虛擬整合，但這部分最主要還是指虛擬的網路跟實體就業博覽會、專招。畢竟…，我們台北人力銀行不用 e 網的資料庫，而職缺也是各 key 各的，與實體站的部分算是結合比較小的。一般活動當然會互相支援，但說真的資源共享幾乎沒有，但如果我們在 e 網或者在人力銀行有看到怎麼樣適合的工作機會或人才，原則上還是會推介給求職者或廠商的。(A)

現在我們人力銀行的運作跟實體的運作，仍然還是各自去運作，只是說站臺會利用平臺去做一些徵才資訊公告，在合作上，連結當然會有一些資訊的交互運用，但是因為實體部分跟虛擬這個人力銀行的經營畢竟是不同部門，所以合作上目前大概還僅止於資訊上的互通。(B)

第四節 小結

五都中目前有臺北市政府、新北市政府及臺中市政府成立專屬就業服務網站，就成立時間來看，以臺北市政府最早，從 2001 年「大台北才庫」、「OKWORK 服務網」到 2007 年 8 月 1 日正式成立「台北人力銀行」網站，迄今已超過 10 年，並於 2007 年起增加預算及擴大編制，積極投入就業服務網站之經營；新北市政府係運用 2008 年行政院「加強地方建設擴大內需方案」之經費擴建人力銀行網站，並從 2009 年 1 月 21 日開始正式啟用「新北市人力網」網站；臺中市政府於 2007 年由臺中縣政府勞工局架設「得意工作網」網站，縣市合併後仍持續經營，現改稱「大臺中人力資源網」。因臺北市政府成立時間最早，新北市政府及臺中市政府於建置就業服務網站前，針對臺北市政府網站營運現況及經營方式皆有進行調查與了解。

以就業服務網站營運模式來看，以臺北市政府的「台北人力銀行」網站營運最有規模。除有專責的「台北人力銀行」團隊，配置有站長、公關人員、美工人員、網站編輯人員、專案管理人員及網站管理者，能獨立營運外，也有工作開發員，開發求職求才資料，網站專責人力遠多於其他地方政府，臺北市政府並相當具品牌行銷與經營的概念。為積極打造「台北人力銀行」網站專屬品牌，臺北市政府將「台北人力銀行標誌」及「OKMAN 娃娃」等 2 項商標進行註冊，分別於 2011 年 12 月及 2012 年獲得經濟部智慧財產局審查通過。研究者並發現其行銷宣傳管道，多以「台北人力銀行」網站的名義來行銷，非單以機關名(臺北市政府勞工局就業服務處)來宣傳，其營運模式跳脫一般政府機關之思維。其餘像新北市政府及臺中市政府的部分，網站僅由 1

名兼職網管人員負責，人力相當少。除人力外，另其預算來看，每年預算仍以臺北市政府投入最多資源，遠遠超過新臺幣 1 千萬元，再來為新北市政府，約新臺幣 2-3 百萬元，然後為臺中市政府，原則上約新臺幣 12-17 萬(2012 年因本項工作列入市長施政白皮書，預算增加 1 百多萬元)。

而這 3 個就業服務網站營運的內容及功能如何呢？經內容分析結果來看，若不論有無獨立之資料庫，能否提供求職求才會員實質系統的媒合服務，臺北市政府與新北市政府之就業服務網站各有長處。

研究者認為，若以網站整體多樣性與豐富性來談，應以臺北市政府「台北人力銀行」網站整體呈現情形較佳，畢竟其有獨立營運的資料庫，可提供就業媒合功能，且較強調與會員的互動與溝通，如設置 MSN 線上客服、不定期辦理 Facebook 粉絲活動、為廠商量身打造的專案招募活動(為廠商設計活動海報、運用網站廣告橫幅，並可於網站強力曝光活動訊息等)及設置較具特色的專區服務，如：臺北市政府約聘僱人員招考專區、職場新鮮誌及「OKWORK 地圖尋職」、「行動版應用程式」等進階功能。相較之下，臺北市政府「台北人力銀行」網站的功能較為多元及豐富。

若以網站介面使用便利性及求職求才內容來看，經研究者詢問其他 2 位編碼者個人主觀經驗，皆認為新北市政府「新北市人力網」網站較為容易使用，且其畫面較為清新，服務內容與重點較為彰顯。且臺北市政府「台北人力銀行」網站為避免有心人士大量蒐集求才者聯絡資料，增設強制會員登入的限制，即規定求職者欲獲知各職缺聯繫方式，皆須先登入或加入「台北人力銀行」求職會員。編碼者普遍認為使用上不甚方便，是否反而容易讓求職者喪失搜尋職缺及使用網站之意願，值得商榷。研究者即發現「台北人力銀行」網站 2010 年平均每月瀏覽人次為 2,133,512 人次，到 2011 年僅有 1,346,417 人次，降幅達 37%，每月網站瀏覽人次大幅下降，且網站求職會員數亦未有增加，是否仍需要設定該限制，值得臺北市政府後續審慎評估。

而臺中市政府部分，因「大臺中人力資源網」成立時間較晚、預算較少，功能與內容都顯得較為陽春，不及臺北市政府及新北市政府；不過從訪談臺中市政府代表可得知，臺中市政府因於 2012 年列入市長施政白皮書，有機會增加編列預算，臺中市政府欲利用此筆預算大幅擴增系統，並預計於完備資料庫內容與功能後，再行大力推廣。可

預期其內容、功能面及使用情形應能有長足進展。

在就業服務網站服務成果來看，五都對於就業服務網站的經營樣態及方式各有不同，但可發現其分別對於就業服務網站實質之績效較不重視。儘管從投入資源最多並擁有獨立人才資料庫之臺北市政府「台北人力銀行」網站來觀察，也發現其亦極少運用就業服務網站後端資料庫進行相關統計，更無法像實體就業服務據點之服務成果一樣，有統計如求職就業率及求才利用率等服務成果，難以進一步了解就業服務網站會員使用狀況及成功配對媒合情形。如何能準確評估政府部分建置就業服務網站之成效，相關統計與評估指標有待公部門審慎思考。



第五章 五都運用 ICTs 建置就業服務網站差異因素分析

本章將就五都之縣市區域特性、現有就業服務組織結構、人力及預算、地方政策與內部整合及主管對於就業服務網站建置之重視程度等因素逐一進行討論，試圖找出影響五都建置就業服務網站差異之主要因素。最後探討五都未來於就業服務網站之作法。

第一節 五都縣市區域特性

五都雖然同為直轄市政府，但因地理條件不盡相同且發展時間有其先後差異，五都區域特性相當不同，將就可能影響就業服務網站應用與發展之區域特性因素，如：都市化程度、民眾對於電子化服務之需求、產業特性及廠商需求、數位化程度等項進行相關資料蒐集與分析，統計數據原則上將呈現近 5 年(即 2007 至 2011 年)之數值。

壹、五都都市化程度

新北市人口數為全國第一(新北市升格前稱為臺北縣，下稱新北市)，其次為臺北市。2010 年 12 月 25 日縣市升格合併後，雖然縣市人口數產生一些變動，但全國人口數第一仍為新北市，第二、三名則分別為高雄市及臺中市(五都人口概況如表 5-1)。若以 2011 年五都合併後，各縣市登記人口數佔全國總人口數³⁴之比例來看，以新北市最高(16.9%)，其次為高雄市(11.9%)、再來為臺中市(11.5%)、臺北市(11.4%)，最後則為臺南市(8.1%)。

表 5-1 五都人口概況一覽-登記人口數 (單位：人)

統計項目		2007 年	2008 年	2009 年	2010 年	2011 年
臺北市		2,629,269	2,622,923	2,607,428	2,618,772	2,650,968
新北市		3,798,015	3,833,730	3,873,653	3,897,367	3,916,451
臺中市	臺中市	1,055,898	1,066,128	1,073,635	1,082,299	2,664,394
	臺中縣	1,550,896	1,550,896	1,562,126	1,566,120	
	合計	2,606,794	2,617,024	2,635,761	2,648,419	
臺南市	臺南市	764,658	768,453	771,060	772,273	1,876,960
	臺南縣	1,105,403	1,104,552	1,104,346	1,101,521	
	合計	1,870,061	1,873,005	1,875,406	1,873,794	
高雄市	高雄市	1,520,555	1,525,642	1,527,914	1,529,947	2,774,470
	高雄縣	1,244,313	1,243,412	1,242,973	1,243,536	
	合計	2,764,868	2,769,054	2,770,887	2,773,483	

註：資料來源：內政部網站(2011)。

³⁴全國總人口 2011 年為 23,224,912 人。

而人口密度部分原以高雄市最高，2010年12月25日高雄縣市合併後，人口密度則以臺北市為全國最高，遠高於其他縣市，五都人口密度第二名為新北市，再來為臺中市。(五都人口狀況如表5-2)。

表5-2 五都人口概況一覽-人口密度 (單位：人/平方公里)

統計項目	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年	
臺北市	9,673.55	9,650.21	9593.2	9,634.93	9,753.39	
新北市	1,850.37	1,867.77	1887.22	1,898.78	1,908.07	
臺中市	臺中市	6,461.03	6,523.63	6569.56	6,622.58	1,202.94
	臺中縣	755.99	759.43	761.47	763.41	
	合計	1,176.94	1,184.74	1,190.02	1,195.73	
臺南市	臺南市	4,353.41	4,375.02	4389.86	4,396.77	856.41
	臺南縣	548.31	547.89	547.79	546.39	
	合計	853.27	854.61	855.70	854.97	
高雄市	高雄市	9,899.92	9,933.04	9947.83	9,961.07	941.26
	高雄縣	445.56	445.24	445.08	445.28	
	合計	938.43	939.85	940.47	941.35	

註：資料來源：內政部網站。

依據過去研究數據顯示，通常都市化程度越高之地區，電子化政府建置情形較佳及網路使用率也相對較高。從五都目前所在地人口占全國總人口數百分比及人口密度來看，臺北市政府、新北市政府及臺中市政府的確具建置就業服務網站之條件，惟理論上高雄市都市化程度亦相當高，應該也有發展就業服務網站之條件，但其目前未建置專屬就業服務網站，可能另受其他原因影響。

貳、五都民眾對於ICTs服務之需求

一、民眾需求

依據相關調查可知(行政院研考會，2010)，年齡層愈高的勞工，使用電腦及網路的比率愈低，若按教育程度區分，使用電腦及網路的比率和學歷成正比，表示年齡層較低、學歷較高者，對網路的使用較具需求。進一步分析五都勞動人口結構，依年齡區分，25-64歲勞動人口所佔比例以臺北市最高，其次為高雄市、新北市；25-44歲勞動人口所佔比例以新北市最高，第二為高雄市，再來為臺中市；若按教育程度來看，臺北市勞動人口之教育程度明顯高於其他縣市(大專學歷以上者所佔比例最高，達71.3%)，其次為合併前的臺中市、高雄市，縣市合併後，則以高雄市及新北市較高；臺南市就業者教育程度則一直為五都中最低(五都勞動力結構如表5-3)。

表 5-3 五都勞動力結構一覽 (單位：%)

統計項目		2007 年	2008 年	2009 年	2010 年	2011 年		
臺北市	年齡	15-24 歲	6.05	5.93	5.76	5.68	5.68	
		25-44 歲	56.82	55.92	55.47	54.89	55.09	
		45-64 歲	35.88	36.78	37.43	38.09	37.78	
		65 歲及以上	1.25	1.38	1.34	1.34	1.45	
	教育程度	大專及以上	64.34	66.41	67.81	69.72	71.3	
		高中(職)	26.73	25.2	24.36	23.31	22.32	
		國中及以下	8.93	8.39	7.83	6.98	6.38	
新北市	年齡	15-24 歲	9.51	8.8	8.32	7.99	8.32	
		25-44 歲	59.64	59.6	59.64	59.32	58.16	
		45-64 歲	30.21	30.88	31.29	31.98	32.84	
		65 歲及以上	0.64	0.72	0.75	0.72	0.68	
	教育程度	大專及以上	39.01	41.17	43.11	44.4	45.56	
		高中(職)	35.92	35.06	34.65	34.45	34.39	
		國中及以下	25.06	23.76	22.25	21.15	20.06	
臺中市	臺中市	年齡	15-24 歲	7.84	7.42	6.6	6.54	8.85
			25-44 歲	60.86	60.09	60.11	58.65	57.22
			45-64 歲	30.45	31.54	32.27	33.68	32.5
			65 歲及以上	0.85	0.96	1.02	1.12	1.42
		教育程度	大專及以上	51.66	53.99	55.33	56.13	44.69
			高中(職)	34.5	32.85	32.82	32.07	36.21
			國中及以下	13.84	13.17	11.85	11.8	19.09
	臺中縣	年齡	15-24 歲	11.61	11.05	10.33	10.74	-
			25-44 歲	57.83	57.52	57.07	56.72	-
			45-64 歲	29.12	30	31.08	30.89	-
			65 歲及以上	1.44	1.43	1.52	1.66	-
		教育程度	大專及以上	30.3	32.36	33.56	35.07	-
			高中(職)	40.48	40.29	39.95	39.57	-
			國中及以下	29.23	27.35	26.49	25.36	-
臺南市	臺南市	年齡	15-24 歲	9.06	8.69	7.82	7.45	7.57
			25-44 歲	54.18	57.73	57.46	57.48	54.15
			45-64 歲	32.3	32.05	33.16	33.61	35.17
			65 歲及以上	4.46	1.53	1.56	1.46	3.11
		教育程度	大專及以上	28.71	46.03	47.09	48.67	40.6
			高中(職)	34.94	33.71	32.78	31.73	33.09
			國中及以下	36.35	20.26	20.12	19.6	26.32
	臺南縣	年齡	15-24 歲	8.96	9.03	8.14	7.81	-
			25-44 歲	57.98	53.91	54.4	53.65	-
			45-64 歲	31.51	33.01	33.92	35.01	-
			65 歲及以上	1.55	4.05	3.54	3.53	-
		教	大專及以上	44.35	30.65	32.28	33.17	-

高雄市	育程度	高中(職)	33.71	34.75	34.66	34.92	-	
		國中及以下	21.94	34.6	33.06	31.91	-	
	高雄 市	年齡	15-24 歲	7.37	6.93	6.75	6.27	6.8
			25-44 歲	60.18	59.5	59.08	58.7	56.88
			45-64 歲	31.5	32.47	33.11	34.04	34.73
			65 歲及以上	0.95	1.09	1.06	0.99	1.6
	教育程度	大專及以上	45.17	46.98	49.96	51.87	45.04	
		高中(職)	38.12	37.14	36.13	35.47	37.31	
		國中及以下	16.71	15.88	13.9	12.66	17.65	
	高雄 縣	年齡	15-24 歲	9.67	8.7	8.06	8.22	-
			25-44 歲	57.66	57.43	57.43	55.83	-
			45-64 歲	30.75	31.96	32.35	33.34	-
			65 歲及以上	1.92	1.91	2.16	2.6	-
		教育程度	大專及以上	29	30.92	32.69	33.36	-
高中(職)			40.65	40.12	39.66	40.1	-	
國中及以下			30.35	28.96	27.65	26.54	-	

註：資料來源：行政院主計總處網站(100 年僅呈現縣市合併後之數據)。

為了解勞工對於網路及電子化政府之需求，根據行政院研究發展考核委員會 2010 年勞工數位落差調查報告³⁵顯示，勞工曾經使用網路比率，以臺北市最高(約 91%)，其次為臺中市(87.7%)，再來為新北市(86.9%)、高雄市(85.6%)；從勞工過去 1 年使用電子化政府服務者，以臺北市最多、其次為新北市。五都勞工對於網路及電子化政府需求情形如表 5-4。

表 5-4 2010 年五都勞工對於網路及電子化政府需求情形一覽

統計項目	勞工曾經使用 網路比率(%)	勞工使用電子化政府服務情形	
		過去 1 年曾透過網路查 詢政策或政府公告 (%)	過去 1 年曾透過政府網站 「線上申請」 (%)
臺北市	91.0	47.5	44.6
新北市	86.9	44.5	36.9
臺中市	臺中市	87.7	44.2
	臺中縣	82.5	41.5
臺南市	臺南市	81.4	39.2
	臺南縣	75.9	32.3
高雄市	高雄市	85.6	46.1
	高雄縣	77.1	39.7

註：資料來源：行政院研考會「勞工數位落差調查報告」。

³⁵資料來源：行政院研究發展考核委員會

(<http://www.rdec.gov.tw/public/Attachment/222114532071.pdf>，檢索日期：2012 年 5 月 10 日)。

通常年齡較低、學歷較高者，網路使用相對較高，表示其對於網路服務的較具需求，可運用 ICTs 來提供就業服務。從五都勞動力結構之年齡層及教育程度別來看，臺北市政府、新北市政府及臺中市政府的確有投入建置就業服務網站之條件；若從勞工對於網路及電子化政府需求來看，又以臺北市及新北市需求較高。惟從上述資料推論，高雄市應該也具發展就業服務網站之條件，但其目前未建置專屬就業服務網站，可能另受其他原因影響。

二、 產業特性

依據相關調查進一步分析(行政院研考會，2010)，按行業別統計就業者資訊設備近用狀況可發現，各行業別從業者曾使用網路者，以服務業從業者曾使用網路之比率最高(約 89.75%)，工業從業者次之(約 79.71%)，農林漁牧業從業者最低(約 30.2%)。以五都就業者之行業結構進行分析，臺北市服務業從業者所佔比例為五都中最高，並超過 8 成，可見臺北市為全國服務業之首，反之工業從業者所佔比例為五都中最低；新北市服務業從業者超過 6 成，工業從業者超過 3 成 5，若與結構相近的高雄市兩者相較，高雄市農林漁牧業從業者比例稍高於新北市；臺南市農林漁牧業從業者所佔比例為五都中最高，而工業從業者所佔比例亦為最高(五都就業者之行業結構如表 5-5)。

表 5-5 五都就業者之行業結構一覽 (單位：%)

統計項目		2007 年	2008 年	2009 年	2010 年	2011 年
臺 北 市	工業	19.11	18.79	19.28	19.26	19.16
	服務業	80.67	80.98	80.55	80.55	80.56
	農林漁牧業	0.22	0.23	0.18	0.19	0.28
新 北 市	工業	37.78	37.76	37.04	36.29	35.96
	服務業	61.78	61.68	62.45	63.29	63.52
	農林漁牧業	0.45	0.56	0.5	0.42	0.52
臺 中 市	工業	39.94	41.47	40.06	39.13	40.82
	服務業	56.42	55.65	56.83	57.38	55.66
	農林漁牧業	3.64	2.89	3.12	3.5	3.52
臺 南 市	工業	42.54	43	41.44	42.21	43.17
	服務業	49.97	50.47	52.41	51.98	50.51
	農林漁牧業	7.49	6.52	6.15	5.81	6.33
高 雄 市	工業	37.21	36.46	34.99	36	36.57
	服務業	59.26	59.93	61.14	60.19	60.17
	農林漁牧業	3.53	3.61	3.87	3.82	3.26

註：資料來源：行政院主計處網站。

通常服務業從業者網路使用相對較高，表示其對於網路服務較具需求，可運用 ICTs 來提供就業服務。從五都就業者行業結構來看，臺北市政府、新北市政府及臺中市政府的確有投入建置就業服務網站之條件，惟理論上從高雄市就業者行業結構來看，應該也具發展就業服務網站之條件，但其目前未建置專屬就業服務網站，可能另受其他原因影響。

三、廠商需求

雖然五都產業結構各有所不同，若五都所在地登記有案之廠商家數來看，並將工廠、商業行號及公司家數合併計算，以 2012 年統計數據來比較，新北市總家數最多，臺北市次之，再來則為臺中市及高雄市，臺南市轄內廠商家數最少(五都公司、商業及工廠登記家數統計如表 5-6)。

表 5-6 五都公司、商業及工廠登記家數一覽 (單位：家)

統計項目		2007 年	2008 年	2009 年	2010 年	2011 年	
臺北市	公司登記家數	164,576	160,996	158,856	158,107	159,800	
	商業登記家數	55,006	53,933	55,225	54,120	53,781	
	工廠登記家數	1,465	1,342	1,269	1,235	1,217	
	小計	221,047	216,271	215,350	213,462	214,798	
新北市	公司登記家數	120,139	113,028	114,015	116,257	118,183	
	商業登記家數	128,675	129,420	131,063	132,452	132,945	
	工廠登記家數	21,387	21,020	21,020	20,839	20,408	
	小計	270,201	263,468	266,098	269,548	271,536	
臺中市	臺中市	公司登記家數	40,573	38,014	38,339	39,460	77,672
		商業登記家數	26,136	26,518	27,557	28,647	95,643
		工廠登記家數	3,319	3,258	3,193	3,199	15,879
		小計	70,028	67,790	69,089	71,306	
	臺中線	公司登記家數	35,367	34,897	35,153	36,145	-
		商業登記家數	62,326	62,810	64,016	64,659	-
		工廠登記家數	12,936	12,931	12,573	12,590	-
		小計	110,629	110,638	111,742	113,394	-
	合計		180,657	178,428	180,831	184,700	189,194
	臺南市	臺南市	公司登記家數	16,368	14,857	14,951	14,665
商業登記家數			27,140	27,086	27,470	27,471	56,107
工廠登記家數			2,572	2,607	2,525	2,513	8,529
小計			46,080	44,550	44,946	44,649	-
臺南縣		公司登記家數	15,149	13,878	14,070	14,250	-
		商業登記家數	27,381	27,080	27,160	27,714	-
工廠登記家數		6,253	6,230	6,081	6,068	-	

		小計	48,783	47,188	47,311	48,032	-
		合計	94,863	91,738	92,257	92,681	94,346
高 雄 市	高 雄 市	公司登記家數	54,265	53,615	53,814	54,616	75,078
		商業登記家數	74,141	74,210	74,471	75,260	106,738
		工廠登記家數	1,547	1,547	1,547	1,461	6,499
		小計	129,953	129,372	129,832	131,337	-
	高 雄 縣	公司登記家數	19,856	18,110	18,371	18,826	-
		商業登記家數	28,904	29,066	29,545	30,175	-
		工廠登記家數	4,960	5,065	4,990	4,985	-
		小計	53,720	52,241	52,906	53,986	-
		合計	183,673	181,613	182,738	185,323	188,315

註：資料來源：各縣市統計要覽(以該統計期間現有家數進行統計)。

常理判斷，若廠商家數多，自然較有求才需求，求職求才媒合服務之需求相較提高。若從五都 2012 年轄內登記有案之廠商成立家數來比較，臺北市廠商家數 21 萬 4,798 家、新北市 27 萬 1,536 家及臺中市 18 萬 9,194 家較多，的確有投入建置就業服務網站之條件。惟理論上高雄市廠商家數亦有 18 萬 8,315 家，與臺中市相差不大，應該也有發展就業服務網站之條件，但其目前未建置專屬就業服務網站，可能另受其他原因影響。

參、五都數位化程度

就五都資訊軟硬體之設備近用性來看，根據行政院研究發展考核委員會 2010 年個人/家戶數位落差調查，從家戶擁有電腦比率及家戶可連網率來看，以新北市、臺北市及臺中市較高；另以行政院主計處所公布地方政府每百戶家庭擁有電腦數來看，亦同，可見新北市、臺北市及臺中市家戶於電腦及網路等設備之普及率與擁有率較高。

若從五都網路使用者整體數位表現來看，就行政院研究發展考核委員會 2010 年個人/家戶數位落差調查及同年度勞工數位落差調查可分別得知，不管在個人或勞工整體的數位表現來看，皆以臺北市、新北市及臺中市較佳。(五都數位化程度彙整如表 5-7)

表 5-7 五都數位化程度一覽

統計項目	家庭現代化設備(每百戶擁有數)-家用電腦 ³⁶	家裡有電腦比率(%)	家戶可連網率(%)	個人整體數位表現分數(分)	勞工整體數位表現分數(分)
臺北市	130.16	91.0	86.1	44.4	61.7
新北市	108.87	92.3	87.9	40.9	56.2
臺中市	99.11	89.6	84.8	39.8	54.1
臺南市	81.06	85.3	78.5	48.4	35.0
高雄市	92.87	84.8	79.3	51.3	36.8

註：資料來源：行政院研考會及行政院主計總處。

從五都數位化程度來看，的確以臺北市政府、新北市政府及臺中市政府有投入建置就業服務網站之條件。

綜合前面資料可發現，臺北市政府、新北市政府、臺中市政府不管從「都市化程度高低」、「民眾對於電子化服務之需求」及「數位化程度」來看，的確有條件發展就業服務網站。從訪談過程中，亦可獲得證明。臺北市政府、新北市政府、臺中市政府認為網路的發展已經是不可抵擋的趨勢，為提供民眾更方便的服務及滿足民眾的需求，網路服務的應用，應是公部門首要選擇的模式。基此，臺北市政府、新北市政府及臺中市政府選擇投入資源發展就業服務網站。

最主要是大勢所趨，…，現在網際網路已經是很普遍的一種管道。所以政府部門在做很多事情應該會考慮用網際網路的方式提供民眾一項服務。第二個部分…算是市府的一個政策。那第三個原因…透過網際網路，站在便民的角度來看的話，是比較能達到便民的需求。(A)

現在大家都說，低頭族越來越多，而且大家的電話都會配網路，尤其你坐捷運都知道，…網站的運用確實是一個趨勢…希望回應一個新北市民，…他用我們這個網站是可以達到他的需要的。(B)

常常有民眾去投書陳情，民眾都希望我們可以提供一些在地的職缺出來，當民眾有這樣的需求下，長官就希望我們能提出一些在地的資料，即時回應民眾需要，快速回應，所以我們一定要有自己的網站。(C)

而在高雄市政府部分，其「縣市區域特性」相關條件，僅於「數位化程度表現」較其他三個直轄市政府來得差，那為何高雄市政府迄今未建置專屬就業服務網站呢？是否受其他因素所影響，將於下節接續討論。

³⁶資料來源：行政院主計總處網站，公式： $(\text{家用電腦數} / \text{總戶數}) * 100$ 。

第二節 五都現有資源、地方政策與內部整合及主管重視程度

探討完五都特性後，本節將分別就五都「現有資源」投入情形、「地方政策與內部整合」及「主管重視程度」等變項接續來探討影響五都建置就業服務網站差異之因素。

壹、五都就業服務現有資源

我國公部門就業服務組織體系，主管機關在中央為行政院勞工委員會，在直轄市為直轄市政府；在縣(市)為縣(市)政府。主管機關並得視業務需要，在各地設置公立就業服務機構。中央主管機關行政院勞工委員會職業訓練局於全國設有 5 個就業服務中心，臺北市政府下設臺北市政府勞工局就業服務處，新北市由勞工局成立新北市政府就業服務中心，臺中市由勞工局設立臺中市政府就業服務處，臺南市政府由勞工局成立臺南市政府勞工局職訓就服中心，高雄市政府下設高雄市政府勞工局訓練就業中心。

五都中除臺北市政府及高雄市政府所設置之公立就業服務機構，可依法辦理就業保險法失業給付申請、(再)認定或就業促進津貼等法定業務外，其餘直轄市政府之就業服務站臺多係依「就業安定基金補助縣(市)政府設置就業服務據點配合推動就業服務業務經費規定事項」向中央主管機關申請就業安定基金補助設置之就業服務據點(五都相關就業服務站(臺)整理如附錄八)，辦理求職求才登記、職缺開發、就業媒合、職業介紹、就業服務諮詢及推動其他相關就業服務業務等³⁷。五都對於就業服務的資源投入情形為何呢？茲就五都之組織結構及運作、預算與人力投入情形進一步探討。

一、臺北市政府

臺北市於1967年7月1日升格為院轄市(現改稱直轄市)後，市政府有鑒於人力資源的調配與有效運用，對市政建設的推進與工商業的繁榮具有深大之影響，特於1969年擴大編制，成立「臺北市國民就業輔導處」，負責就業服務業務，1988年改隸「勞工局」為「臺北市政府勞工局國民就業輔導中心」，1994年更名為「臺北市政府勞工局就業服務中心」，2010年8月5日更名為「臺北市政府勞工局就業服務處」。

³⁷ 依規定，縣市政府所進用的就業服務人員，每人基本業務績效每月至少須受理求職求才 100 人次、辦理就業媒合 18 人、提供就業諮詢 120 人次。

若以目前臺北市政府勞工局就業服務處的人力來看，正式公務人員(含府聘人員、技工、工友)約有83人，臨時人力(含計畫用人，不含短期人員、志工)約有106人，共計約189人。臺北市政府勞工局就業服務處目前共有7個就業服務站、5個就業服務臺及個案管理資源站和台北人力銀行³⁸，也是目前五都唯一一個所轄地區內之就業服務據點全由市府自行管理者(其餘縣市政府轄內，中央政府及地方政府服務據點併存)。預算部分，其100年於國民就業支出之預算約有4億1,427萬3,000元，而受就業安定基金補助分配經費於就業服務項目則有8億119萬7,000元。

二、 新北市政府

臺北縣政府於2010年12月25日升格並更名為新北市政府。新北市於1988年8月16日成立勞工局，2005年1月1日有鑒於失業率攀升不下，依據「公立就業服務機構設置準則」擴編成立「臺北縣就業服務中心」(現稱「新北市政府就業服務中心」)，係除臺北市政府及高雄市政府外，全國第一個自行辦理就業服務業務之縣市政府。

為就近服務所轄之失業勞工，及避免資源重疊，除行政院勞工委員會職業訓練局北基宜花金馬區就業服務中心所屬板橋、三重、新店3個就業服務站外，2001年11月起陸續於新北市勞動人口密集、交通便利、都會型或工業聚集的永和、樹林、土城、汐止、五股、淡水、新莊、蘆洲等地區成立就業服務據點，以提供轄內勞工就業服務及勞工法令諮詢。若以目前新北市政府就業服務中心的人力來看，正式公務人員(含府聘人員、技工、工友)約有25人，臨時人力(含計畫用人，不含短期人員、志工)約有55人，共計約80人。新北市政府就業服務中心目前共設有3個就業服務站、7個就業服務臺³⁹。預算部分，其100年於國民就業支出之預算約有8,963萬2,000元，而受就業安定基金補助分配經費於就業服務項目則有12億11萬6,000元。

³⁸資料來源：臺北市政府勞工局就業服務處網站
(<http://www.eso.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=69009&CtNode=6784&mp=116041>，檢索日期：2012年5月10日)。

³⁹資料來源：新北市政府就業服務中心網站
(http://www.esc.ntpc.gov.tw/_file/1782/SG/31733/42215.html，檢索日期：2012年5月10日)。

三、 臺中市政府

原臺中市政府於 1999 年因應「地方制度法」實施，檢討臺中市都會生活型態與工業化程度，及勞工人口佔市人口比例已為 1/3 強，故於 2000 年 1 月將原編屬社會局內之勞工行政課與勞資關係課相關勞工業務單獨成立臺中市政府勞工局；而原臺中縣政府則係於 1988 年 9 月將原編屬社會科內之勞工行政課與勞資關係課相關勞工業務單獨成立臺中縣政府勞工科，並於 1996 年後改為臺中縣政府勞工局⁴⁰。

臺中縣市於 2010 年 12 月 25 日起合併改制為臺中市，原二縣市政府勞工局處合併成立臺中市政府勞工局，並下設臺中市政府勞工局就業服務處。臺中市政府係於 2010 年後才編制獨立之就業服務機關，之前僅成立就業服務據點。若以目前臺中市政府勞工局就業服務處的人力來看，正式公務人員(含府聘人員、技工、工友)約有 17 人，臨時人力(含計畫用人，不含志工)約有 30 人，共計約 47 人。目前臺中市政府勞工局就業服務處共有 1 個就業服務站 6 個就業服務臺。預算部分，其 100 年於國民就業支出之預算約有 27 萬 7,000 元，而受就業安定基金補助分配經費於就業服務項目則有 8 億 474 萬 9,000 元。

四、 臺南市政府

臺南縣市 2010 年 12 月 25 日合併為臺南市政府，成立臺南市政府勞工局，並下設臺南市政府勞工局職訓就服中心。原臺南市政府為協助轄區的廠商及民眾能獲得最有效率及最高水準的求才求職服務，向中央政府申請補助，首創地方政府就業服務臺，於 2002 年起陸續於佳里、新市、官田、歸仁及永華等區設置就業服務臺，提供就業服務諮詢、媒合及求才求職登記等就業服務，盼整合資源，為企業與民眾搭起溝通的橋樑，達到適才適所的理想，目前有 16 個就業服務臺⁴¹。原臺南縣勞工處並無辦理就業服務業務，臺南縣市升格合併後，正式成立臺南市政府勞工局職訓就服中心。目前的人力，正式公務人員(含聘用人員)約有 17 人，臨時人力(含計畫用人)約有 18 人，共計約 35

⁴⁰資料來源：臺中市政府勞工局網站

(<http://www.labor.taichung.gov.tw/01100.php?syear=&smonth=&sday=&eyear=&emonth=&eday=&skkeyword=&sstyle=&parentMenuID=5&titleMenuID=6>，檢索日期：2012 年 5 月 10 日)。

⁴¹資料來源：臺南市政府勞工局職訓就服中心網站(http://job.tainan.gov.tw/business_index.htm，檢索日期：2012 年 5 月 10 日及 <http://www.tainan.gov.tw/A&Q/page.asp?nSub=A00000>，檢索日期：2012 年 7 月 10 日)。

人。預算部分，其 100 年於國民就業支出之預算約有 2 億 9,230 萬 1,000 元，而受就業安定基金補助分配經費於就業服務項目則有 5 億 852 萬 4,000 元。

五、 高雄市政府

高雄市於 1979 年 7 月 1 日升格為院轄市(現稱直轄市)，為加強服務勞工朋友，於 1988 年 1 月 15 日成立勞工局，1991 年將原隸屬於社會局的職業訓練中心及就業服務中心，改隸於高雄市政府勞工局，以形成較為完整的勞工行政體系。另為提高行政效率，加強為民服務績效，於 1997 年 3 月 1 日將職業訓練中心與就業服務中心合併為高雄市政府勞工局訓練就業中心，為全國第一個將就業服務與職業訓練整併的機關。2010 年 12 月 25 日高雄縣市合併後，目前有 5 個就業服務站 10 個就業服務臺⁴²。目前的人力，正式公務人員(含府聘人員、技工、工友)約有 57 人，臨時人力(含計畫用人，不含志工)約有 70 人，共計約 125 人。預算部分，其 100 年於國民就業支出之預算約有 2 億 3,402 萬 1,000 元，而受就業安定基金補助分配經費於就業服務項目則有 8 億 18 萬 1,000 元。

就五都就業服務組織結構、預算及人力投入情形進行彙整，請參見表 5-8：

表 5-8 五都就業服務組織結構、預算及人力投入一覽

統計項目		臺北市	新北市	臺中市	臺南市	高雄市
組織結構	就業服務組織	臺北市政府勞工局 就業服務處	新北市就業服務 中心	臺中市政府就業 服務處	臺南市政府勞工 局職訓就業中心	高雄市政府勞工 局訓練就業中心
	就業服務據點	7 站 5 臺 及個案管理資源 站、台北人力銀行	3 站 7 臺	1 站 6 臺	16 臺	5 站 10 臺
	轄內運作模式	獨立運作，可辦理 失業給付與就促津 貼業務	和中央主管機關 併存，不可辦理失 業給付及就促津 貼業務	和中央主管機關 併存，不可辦理 失業給付及就促 津貼業務	和中央主管機關 併存，不可辦理 失業給付及就促 津貼業務	和中央主管機關 併存，可辦理失 業給付與就促津 貼業務
就業服務人力		約 189 人	約 80 人	約 47 人	約 35 人	約 125 人
預算	公務預算-促 進國民就業支 出(千元) ⁴³	414,273	89,632	277	292,301	234,021

⁴²資料來源：高雄市政府勞工局網站(<http://labor.kcg.gov.tw/About/About01.htm>，檢索日期：2012 年 5 月 10 日)

⁴³本項資料從各縣市政府主計處總預算按其歲出預算政事別預算數統計而得。依據「歲出政事別

就業安定基金 補助-就業服 務(千元)	81,179	120,116	84,749	58,524	80,181
---------------------------	--------	---------	--------	--------	--------

註：資料來源：研究者自行彙整、職訓局網站及五都網站。

從五都就業服務組織結構運作、預算及人力等現有資源情形來看，以臺北市政府所投入的人力及經費最多、分工最為細緻⁴⁴且編制亦最為齊全；另外其管轄區域內，僅有市政府自行獨立經營的就業服務站臺，於組織的運作及整合管理上應最好發揮，臺北市政府在建置就業服務網站上擁有最佳的資源，亦可從其目前就業服務網站的設置情形看得出來；另外高雄市政府於就業服務「現有資源」各項條件下，理應僅次於臺北市政府，但其目前未建置就業服務網站，可能另受其他原因影響。

貳、五都地方政策與內部整合

依據吳定(2009：7)對公共政策下的定義：公共政策係政府機關為解決某項公共問題或滿足公眾需求，決定作為或不作為，及如何作為之活動，舉凡法律、行政命令、規章、方案、計畫、細則、服務、產品等皆屬之。除實體就業服務站外，地方政府於結合 ICTs 發展就業服務網站這項公共政策上，五都各有其決策上的考量。本項將就「中央政府對於地方政府支持程度」、「立法機關之意向」及「內部制度與人員共識的整合程度」面向來談。

一、中央政府對於地方政府支持程度

中央主管機關「全國就業 e 網」網站 2003 年正式推出後，於 2004 年結合「就業服務科技客服中心」(0800-777-888)，網站營運並由行政院勞工委員會職業訓練委請專業公司進行營運，持續擴大經營模式。也因中央已建置全國統一通用的「全國就業 e 網」，基此，中央主管機關對於有意投入就業服務網站之地方政府，本於資源不重複配置下，通常多加限制。從就業安定基金計畫補助⁴⁵的核定意見及各地方政府

科目歸類原則與範圍」，國民就業支出定義為凡辦理職業訓練、技能檢定、促進就業及就業服務等有關之支出均屬之。本項落差值較高，研究者探詢其原因，主要是歸納項目標準不一所致，如臺中市政府僅將臺中市就業服務處就業服務業務項下業務費納入，不像臺北市政府將除將臺北市政府就業服務處及職業訓練中心整體業務(含人事費等)納入外，還包含身心障礙者就業服務及一般失業者就業服務等經費項目。

⁴⁴ 業務單位由承辦人員負責行政工作，就業服務據點之工作人員按職掌可分櫃檯服務員、工作開發員、個案管理員、外展服務員等。

⁴⁵ 為加強辦理促進國民就業，行政院勞工委員會依就業安定基金收支保管及運用辦法第 5 條第 9

代表的論述中可見一斑。

勞委會就審查我們的計畫。對於我們要做人力銀行，他其實沒有很支持，那甚至對於我們要建立自己的資料庫更不同意…(B)

中央主管機關對於地方政府建置就業服務網站的經費補助多有保留，儘管如此，於臺北市府、新北市政府及臺中市政府仍另行於市府公務預算內編列經費來推動建置就業服務網站；但臺南市政府及高雄市政府兩者則表示，雖然認同網路服務的確具有即時傳遞、不受地域限制、擴大接觸族群等優勢，也曾有過建置就業服務網站之想法，但因受限於中央政策的壓力及不給予經費補助，市政府本身無法相對提列預算下，放棄建置就業服務網站。

一開始有這樣的想法，我們當初報上去的預算，好像因為金額太大，中央考量就服員的績效可能沒有辦法達到，所以這筆經費中央好像就刪除了。…其實網站維護也是要花很多錢的。(D)

我們在 98 還是 99 曾經提過一次，那次是我們單位其他組別來提的一個計畫，提就安基金，那時候我記得就安基金的審查意見是說，中央已經有了全國就業 e 網，建議我們不要重覆提供這樣的資源。(E)

而目前五都僅有臺北市府獲得中央主管機關經費的補助。經查，主要是因為臺北市府的就業服務網站建置早於中央主管機關，故臺北市府相關計畫經費早自 2002 年起即受中央核定補助，歷時多年，故目前中央主管機關仍維持補助(含人事費)約 1 千萬；但臺北市府近年所提出有關「台北人力銀行」網站之系統維護及行銷計畫，中央主管機關皆以「考量政府資源整合及便民服務，請將求職求才資訊整合於全國就業 e 網資料庫內，並訂定整合期程後，重新提報該項經費供職業訓練局審核。」等理由不同意經費的新增，中央主管機關並多次行文，希望臺北市府將「台北人力銀行」網站之求職求才資料庫與中央「全國就業 e 網」相互連結，資源共享。

二、立法機關之意向

從訪談中，臺北市府及新北市政府當初都是由市政府本身自行推動建置就業服務網站，並非來自民意代表的關心，僅有臺中市政府，當初因為議員問政，或多或少給予就業服務網站建置上的關心及壓力，為符合議員及長官的期待下，故希望所建置的就業服務網站提供在地

項，補助直轄市及縣(市)政府辦理有關促進國民就業、職業訓練及外國人在中華民國境內工作管理事項，每年補助地方政府辦理相關計畫。

化服務；另外，臺南市政府和高雄市政府雖然未建置就業服務網站，但經研究者詢問，民意代表亦未特別要求。

我們一直在談所謂的在地化，在這部分其實剛剛有講到長官的重視跟議員的壓力。(C)

三、 內部制度與人員共識的整合程度

就業服務網站的建置，內部的制度或人員對政策的執行若有相同的共識，予以配合，那政策的推動一定能較為順遂及長久。

於訪談過程中，研究者發現五都對於就業服務績效的呈現及人員的分工與服務，內部整合上有諸多顧慮，是否影響地方政府建置就業服務網站呢？研究者發現，因為中央主管機關為了推動就業服務業務，設置了一套全國共用使用的系統，也因為這樣，於績效評比上，五都有了相互評比的基礎，故於實體就業服務績效的呈現產生一定程度的重視。再者，中央主管機關行政院勞工委員會為加強辦理促進國民就業，依就業安定基金收支保管及運用辦法第5條第9項，補助直轄市及縣(市)政府辦理有關促進國民就業、職業訓練及外國人在中華民國境內工作管理事項的規定，中央每年以經費補助地方政府辦理相關計畫。

臺北市政府是地方政府中唯一建置自己求職求才網站的資料庫者。臺北市政府早期網站的求職求才資料庫來自所屬就業服務站臺所受理的資料，基本上和中央政府皆屬同一個資料庫。不過經過一段長時間的運作後，臺北市政府發現這樣的運作方式，在就業服務網站的資料維護上容易出現問題，例如：資料上下傳，資料遺失、舊資料可能將新資料往前覆蓋等，所以臺北市政府後來選擇與中央系統進行切割，各自營運。另外在績效的呈現上，也經過長時間人員的磨合與討論，在「台北人力銀行」網站也成立專業服務團隊後，實體與虛擬就業服務各自登錄與經營。

中央不是希望我們有交流，中央根本就是希望我們關掉(網站)，用他的。(A)

一開始其實我們的求職求才庫還有將我們所建立的資料傳回來我們台北人力銀行裡面，一開始是覺得那些既然是我們臺北市櫃臺自己KEY，也應該要回饋回來我們的網站內，但營運上有很大的困難，資料每天上下傳，很容易會有資料的缺漏，還有更新覆蓋的問題，所以後來我們乾脆就決定走自己的路，資料庫已經完全和中央切割了。(A)

其他如新北市政府、臺中市政府、臺南市政府及高雄市政府對於績效的呈現與人員服務方式的整合上，都有遇到類似的困難，為達共識，新北市政府及臺中市政府雖然有建置就業服務網站，但未和臺北政府一樣發展人才資料庫，如此一年，的確較不容易產生績效呈現或服務人員需同時登錄 2 套系統的問題。

在新北市境內畢竟還是有中央的站，那我們自己評估就是說，假設我們自己開發職缺其實不是那麼多，要建立自己的資料庫其實條件也沒那麼夠，在加上站臺反應就是說，假設他們開發好的職缺，要 KEY 就資系統，又要 KEY 我們自己所屬的人力銀行，要 KEY 兩套，他們會有一些抱怨啦! (B)

爲了希望資料庫的整合，所以就服員要做 2 套，他們也會抱怨，但因為中央根本不給我們整筆匯出，所以只好一筆一筆匯出…(C)

在這部分，臺南市政府內部反應最大。臺南市政府轄區內同時有中央與地方之服務據點，就業服務站臺都由中央的就業安定基金補助，擔心在無法兼顧行政院勞工委員會職業訓練局所規定之績效下，且為達成中央所訂之績效，若再行發展就業服務網站或獨立建置人才資料庫，同仁可能要同時登錄與維護 2 套系統，這樣反而會增加人員工作量。而且跨區服務，有一些困難性。既然中央已建置了一套全國統一使用的「全國就業 e 網」，所以直接選擇使用中央主管機關的系統來提供就業服務，不再另行建置就業服務網站。另外認為既然中央主管機關與民間業者皆積極投入發展就業服務網站下，地方政府應該要專注於弱勢特定對象族群之就業需求。

中央已經有一個全國就業 e 網了，各地方政府蒐集的履歷資料也全是 key 在全國就業 e 網，我們覺得這樣的服務，以一個網站就夠了。…就算我們自己設計了之後，…我們還是要把那些自己蒐集進來的那些求職者的資料再轉換成全國就業 e 網的格式，然後把它匯進去，這樣太麻煩了。(D)

你如果要推廣到別的縣市去的話，別的縣市政府也會覺得說你們怎麼會跨區到我們這裡，還是談到績效的問題。所以當時我們的就服人員跟我們說，如果要這樣子做的話，不如不要(建置網站)，…也不會產生所謂跨區去推工作的問題。(D)

我們應該要把資源…投在就業弱勢族群上，畢竟會來到政府部門的求職者，他是相對弱勢的，所以我會覺得說要把資源集中在相對弱勢的身上。(D)

而高雄市政府不僅要考慮績效的呈現，在實際業務整合上，因為實體就業服務與中央主管機關的就業服務站權責相同，執行範圍又有重疊之處(主要在原高雄縣)，以致其於內部的制度與整合上，出現了其他地方政府所沒有的困難。

我們大概目前跟中央的關係是全國最特殊的吧。以臺北市而言，臺北市他純粹就是臺北市來經營。那其他的直轄市，他們的部分其實也僅止於就服臺，他們並沒有就服站受理失業給付…應該算全國是一個特例吧。在高雄市政府裡面就有中央跟高雄市政府的單位負責一樣的業務，那就目前這樣子，民眾會沒有辦法釐清說，什麼是中央的單位，什麼是我們市府自己的單位，那舉例說，他們有些投訴案件，就是常常搞不清楚。…其實重覆性蠻多的，…。(E)

那如果中央主管機關已建置一套就業服務網站(全國就業e網)，為何部分地方政府仍欲投入資源呢？臺北市政府、新北市政府及臺中市政府雖然在運用 ICTs 建置就業服務網站的考量各有其不同，但皆認為中央主管機關的就業服務網站，並不符合地方需求，且功能無法直接滿足在地求職者及求才者，仍選擇另行建置就業服務網站。

台北人力銀行先於全國就業e網，所以既然經營，當然就應該持續經營下去。…e網成立後，臺北市為什麼沒有跟進，…最主要是因為我覺得就業e網，他的經營，嚴格講起來，不符我們臺北市的需求。(A)

民眾他如果只是想單純找工作的，進入到全國e網，反而給他一堆套餐，…他並不需要吃這麼多，但是有點感覺硬塞，因為包含職訓、技能檢定…等等，五網合一，民眾可能單純只是要找工作，那你卻端出那麼大的套餐來，那不符需求。反而我們這種小經營，單純就是協助找工作的這種網站，還是有勝出的機會!(B)

雖然中央已經有全國通用的全國就業e網，但服務項目曾有民眾反映過較為大項，比較偏向全國的性質，所以為了貼近在地的民眾及大臺中地區廠商，以求職民眾、求才廠商及管理單位的立場作考量…(C)。

地方政府有發展的條件，地方政府較為在地化，且搜尋的職缺也比較集中於地區，節省民眾由大找小的時間。(C)

中央主管機關握有就業服務政策的決策權，五都面對中央主管機關對於地方政府建置就業服務網站不給予經費補助及支持下，出現2種因應之道，臺南市政府及高雄市政府在無法相對提撥市府預算下，未建置就業服務網站；而因為績效的呈現，臺北市政府、新北市政府及臺中市政府於內部制度與人員整合為取得平衡，雖然同樣選擇推動就業服務網站，臺北市政府選擇與中央系統切割，而新北市政府及臺中市政府的網站則未成立獨立的資

料庫；而臺南市政府及高雄市政府因整合困難，未發展就業服務網站。有關「立法機關之意向」的部分，除臺中市政府有接到來自民意代表的壓力外，其他地方政府於建置就業服務網站上民意代表並無對其產生推力或阻力。

參、主管重視程度

會影響地方政府投入建置就業服務網站的重要因素，應該要加以探討主管重視程度，接下來將分別就「主管對政策的重視」及「主管對政策的支持(如：給予的財政狀況)」予以進一步探討。

臺北市政府早於 2002 年就開始發展就業服務網站，不過當時僅係將就業服務網站作為就業服務訊息提供管道，協助實體就業服務，希望透過網站能讓民眾快速、即時取得就業服務。但在 2007 年當時勞工局局長蘇盈貴上任後，即認為就業服務網站應該是臺北市政府勞工局的另一個分身，故向市政府積極爭取第二預備金來投入發展就業服務網站，並希望透過更名為「台北人力銀行」，能和民間的就業服務網站分庭抗禮，接下來又於接任局長陳業鑫的重視下，申請專利權、將「台北人力銀行」網站透過親自拜會事業單位的機會，擴大向外宣傳，並要求局內所有業務的呈現都要優先考慮曝光「台北人力銀行」網站及 OKMAN。臺北市政府就業服務網站「台北人力銀行」今日有如此發展，深受主管重視的影響。

當時蘇局長任內開始相當重視這個業務，所以要求我們要更名然後擴大營運，…現任陳局長到任後開始慢慢對台北人力銀行非常的重視，他認為網站是他熟悉、可以投入，而且會被看見的政策。…因為陳局長的重視，所以在經費上也給予比較多的支援。所以我們就更積極來推廣。
(A)

而新北市政府係因臺北市政府及中央政府皆有建置就業服務網站，為擴大自我格局，故決定投入建置就業服務網站的行列，目前因為新北市政府對於整體宣傳管道及市政之重視，「新北市人力網」網站肩負起重要的行銷管道並擔任市政府於推動實驗性質政策之平臺角色。新北市政府對於「新北市人力網」網站的重視亦可窺知一二。

我們希望能夠把格局拉大，…在當時的環境來講，…除中央之外，當時我們最競爭的大概就是北市 OKWORK，…中央有全國就業 e 網，然後北市有 OKWORK… (B)

人力銀行迄今，我們大概 RUN 了也有 3 年多了，現在有很多案子

在推，其實市府確實也寄予厚望…(B)

臺中市政府的就業服務網站是在當時縣長黃仲生的要求下催生的，也因為長官的重視及民意代表的關心下，且列入市長政策下(施政白皮書)，於長官的重視與支持下，積極推動就業服務網站。

在當時臺中縣黃縣長的第二任任內所要求下所成立的，那時候他積極推動各局處網路化、電子化服務，才有這樣的發想。…這部分除了列為胡市長的施政白皮書外，議員質詢時也特別關心…長官會希望能提出一些在地的一些數據或服務成果與內容，我們這邊常常有民眾去投書陳情，民眾都希望我們可以提供一些在地的職缺出來，當民眾有這樣的需求下，長官就希望我們能提出一些在地的資料，即時回應民眾需要，快速回應，所以我們一定要有自己的網站。(C)

而在高雄市政府，雖然與臺北市政府同為公立就業服務機構，組織編制、人力及預算都較新北市政府、臺中市政府、臺南市政府來得多，但高雄市政府卻一直未建置就業服務網站。經訪談高雄市政府了解到雖然其有意發展就業服務網站，但因市政府本身認為既然中央主管機關有提供就業安定基金之補助，在相關就業服務之經費即應向中央主管機關申請，不應動用市府預算。因為長官未能給予政策上的支持，給予實質上之經費支應，故其迄今未建置就業服務網站。

我們放在就服這一塊的經費原則上真的很少，我們就在就服這塊，這樣整個年度下來，經費其實來自於中央佔大多數，除了編制內的人事費之外，其實幾乎全部都來自於中央。(E)

高雄市政府所投注的經費我真的覺得太少了…市府投注在就服這一塊的經費真的少得可憐。我們其實也去臺北市政府參訪過，對所有臺北市的一個，包含經費、人力等。唉!我們真的望塵莫及。市府一直要求我們去降低失業率、努力幫市民找工作，幫他們做就業服務的工作，但投注在這邊的關注，還有一些經費，我是覺得比較欠缺一點。(E)

若主管重視就業服務網站的建置，行政機關即不得不推動。在有關主管重視及給予的支持程度是影響臺北市政府、新北市政府、臺中市政府及高雄市政府就業服務網站發展的重要因素之一。

第三節 影響五都就業服務網站建置差異之主要因素

五都運用 ICTs 促進就業的方式不同，雖然皆已運用網路的管道來提供就業服務，但五都於建置就業服務網站的政策選擇上，及就業服務網站發展內容及成果各有差異。

從五都就業服務網站建置情形來看，臺北市政府建置獨立營運的「台北人力銀行」，成立最久亦投入最多資源；新北市政府結合中央就業服務網站的資料庫建置方便在地民眾使用的「新北市人力網」；臺中市政府前因首長的推動，建置「大臺中人力資源網」，因未獲得中央系統及權限之支持，在主管的重視下，於 2012 年給予較多的預算，故將建置全新就業服務網站，提供在地化服務；臺南市政府因人力與預算不足且認為既然中央已統一辦理就業服務及建置就業服務網站，故轉而將資源分配至其他弱勢就業族群上，未加以建置；高雄市政府主管重視程度有限，實際提供給所屬高雄市政府勞工局訓練就業中心的經費不足，故無法建置就業服務網站。經前面二節的分析結果，就可能影響五都建置就業服務網站的因素以影響程度強中弱方式歸納整理如表 5-9，以「中央政府對地方政府支持程度」、「內部制度與人員共識」整合上及「主管重視程度」等因素對於影響五都是否建置就業服務網站程度較強。

表 5-9 影響五都就業服務網站建置之因素影響程度分析一覽

影響因素		臺北市	新北市	臺中市	臺南市	高雄市
網站建置面						
縣市區域特性	都市化程度	中	中	中	中	弱
	民眾需求	中	中	中	中	弱
	數位化程度	中	中	中	中	弱
現有資源	組織結構	強	中	中	中	弱
	人力	強	中	中	中	弱
	預算	強	中	中	中	中
地方政策與內部整合	中央政府對於地方政府支持程度	中	強	強	強	強
	立法機關之意向	弱	弱	中	弱	弱
	內部制度與人員共識	中	強	強	強	中
主管重視程度		強	中	強	中	強

註：資料來源：本研究結果，研究者自行整理。

若從已建置就業服務網站的臺北市政府、新北市政府及臺中市政府網站內容來看，三者的功能或多或少都有考量在地民眾的需求，因地制宜設計一些在地化服務專區，不過臺北市政府因有獨立的經營團隊，且發展早於中央政府，不似新北市政府及臺中市政府，因中央政府不支持地方政府自行發展資料庫而有所受限，臺北市政府就業服務網站內容與營運不同於其他 2 個直轄市政府，而臺中市政府於網站內容上因預算有限，資訊明顯不足；另從目前網站服務成果看來，臺北市政府因行銷費用、投入人力較多，網站服務成果明顯高於新北市政府及臺中市政府。經第四章的分析及地方政府代表訪談的內容，就可能影響地方政府發展就業服務網站的因素歸納整理如表 5-10。總體而言，目前臺北市政府、新北市政府及臺中市政府就業服務網站所呈現之內容與成果主要受網站投入的「人力」及「預算」及「中央政府對於地方政府支持程度」等因素所影響程度較強。

表 5-10 影響五都就業服務網站發展之因素影響程度分析一覽

影響因素		臺北市	新北市	臺中市
網站內容面				
縣市區域特性	都市化程度	弱	弱	弱
	民眾需求	中	中	中
	數位化程度	弱	弱	弱
現有資源	組織結構	中	弱	弱
	人力	強	中	中
	預算	強	中	強
地方政策與內部整合	中央政府對於地方政府支持程度	中	強	強
	立法機關之意向	弱	弱	弱
	內部制度與人員共識	弱	強	強
主管重視程度		弱	弱	弱
網站成果面				
縣市區域特性	都市化程度	弱	弱	弱
	民眾需求	弱	弱	弱
	數位化程度	弱	弱	弱
現有資源	組織結構	中	弱	弱
	人力	強	中	中
	預算	強	中	中
地方政策與內部整合	中央政府對於地方政府支持程度	弱	弱	弱
	立法機關之意向	弱	弱	弱
	內部制度與人員共識	弱	弱	弱
主管重視程度		弱	弱	弱

註：資料來源：本研究結果，研究者自行整理。

第四節 五都就業服務網站未來之規劃

就業服務的業務越來越著重運用 ICTs，不管在中央主管機關還是地方政府都可以看到。運用 ICTs 建置就業服務網站之地方政府，為了要與中央政府「全國就業 e 網」網站及民間人力銀行有所區隔，基本上係以「在地化服務」為主要核心概念。臺北市政府「台北人力銀行」網站主要在服務大臺北地區，強調虛實整合；新北市政府「新北市人力網」網站係為新北市在地人量身打造，提供最完整在地工作機會和人力訊息；臺中市政府「大臺中人力資源網」將發展獨立經營的工業園區工作機會供大臺中地區民眾查詢使用。

從前述章節中分析影響地方政府建置就業服務網站之重要因素，研究者另於訪談過程中，得知臺北市政府、新北市政府、臺中市政府及高雄市政府皆有心發展就業服務網站。那地方政府因應網路普及化，對於就業服務網站的未來作法為何呢？研究者將先從五都就業服務網站之特色，即從與中央主管機關及民間就業服務網站之差異處開始探討，進而從中瞭解目前地方政府就業服務網站經營之問題與困難，進而對公部門或地方政府未來建置就業服務網站之方式提出建言。

壹、 地方政府就業服務網站之特色

一、 與中央主管機關系統之區隔

臺北市政府、新北市政府與臺中市政府和中央主管機關一樣有成立就業服務網站，但其內容與定位上仍有所差異，主要是希望透過一些「在地化」職缺或功能上的開發，吸引民眾使用。

臺北市政府「台北人力銀行」網站主要在服務大臺北地區，主要定位在區域型的網站，並強調虛實整合的功能；新北市政府的「新北市人力網」網站則因為中央的系統資訊太多太複雜，想建立一個較能符合在地需求的就業服務網站；臺中市政府是因為長官的重視及民意代表的關心下所積極推動，相當強調在地化的需求，並希望藉由就業服務網站之建置，提供民眾最佳的就業服務。

台北人力銀行最初設立，當然它名字叫台北人力銀行，當然是以大臺北地區為主的一個人力銀行。(A)

在規劃時我們當時是強調就是希望如何符合在地的需要，…民眾他可以透過這個網站，可以讓他覺得很貼切的去找到一些符合一些就近工作的需要。(B)

地方政府有發展的條件，地方政府較為在地化，且搜尋的職缺也比較集中於地區，節省民眾由大找小的時間。(C)

希望我們大臺中的民眾可以不用去全國就業e網，直接用大臺中人力資源網來找工作，不管在現場的服務、還是個案的服務，我們都能進步，成為大臺中地區民眾唯一的入口網站，唯一的選擇，成為大臺中地區民眾的首選。(C)

二、與民間就業服務網站之差異與區隔

公部門一開始成立就業服務網站時，常受到一些外界的質疑，例如：既然民間就業服務網站已發展得相當健全，公部門又何必與民爭利呢？以地方政府就業服務網站的發展看來，的確目前仍然有些待突破的點。受訪之地方政府表示困難處有，如：雇主常反映公部門就業服務網站之人才素質較低，較多高齡者及弱勢就業者、網站系統因為受限無專業的資訊人員及預算無法彈性運用下，網站系統及功能不如民間業者那樣好用、人才資料庫規模較小、職缺分類方式因遵循行政院主計處行職業代碼，較不符合市場現況、因為行銷經費有限，知名度未如民間業者、服務人員有許多行政工作及法定業務，無法全力投入就業服務業務等，故普遍而言，公部門就業服務網站仍不如民間人力銀行。經訪談地方政府代表，地方政府面對這樣發展上的弱勢，多數直轄市政府仍認為公部門未來應該要繼續投入 ICTs 來提供就業服務，且公部門就業服務網站與民間業者發展上應該是要有所區隔，並各具特色的。

如果民間有，我們政府就不要投入了嗎？學理上認為民間要做，做得好的讓民間做，公部門做民間不做的，這雖然很對，如果網路的通路都讓民間做，那公部門又應該要拿何種工具來幫求職者找工作呢？還不是網路嗎？所以我不認為政府部門不應該投入網路就業服務。網路就是一個工具，可以把事情最好的工具。不管民間還是私部門都應該來妥善運用。(A)

民間業者係以營利為導向，服務上主要是以付錢的雇主為考量，講求資料庫營運要夠大，提高市佔率才能有利基；而公部門則應該著重提供個別化的服務為主。民間業者因為資訊量較大，純以系統來媒合，實際媒合配對的精準度亦有待驗證，公部門這種小而美的服務應該反而能有所發揮，除了照顧弱勢就業群族外，公部門應該可以提供一對一、個別化的專人服務；另外公部門就業服務網站上所提供之工作職缺，通常較民間業者來得安全。免費、安全、專人化服務應該就是公部門就業服務網站之特色。

民眾認為他到民間人力銀行找工作，媒合率低，因為民眾他投出一個履歷後，雖然民間的人力銀行系統可以自動去寄出履歷，其實我們也接獲很多民眾的抱怨，就是寄了上百封履歷，但都石沉大海，沒有回應。所以可能就是他的宣傳很大，但是其實他的媒合率不高。(B)

公部門與私部門還有不太一樣，畢竟私部門在做的網站，一定以營利為主，賺錢。(A)

政府體系的資源相當豐富且完整，所以政府與民間互有特色，政府可以把重心朝協助弱勢族群的服務去發展，這樣可以避免資源的浪費。(D)

我們還有實體服務的結合，這可能是一般民間人力銀行所沒有的。我們可以幫民間的企業，除了網站上求才服務之外，我們也可以幫他做實體的求才服務。(A)

民間的網站可能沒有像公部門的網站來得安全…公部門網站較會嚴謹的審核廠商，注重較為安全的職缺公告為民眾做第一線的把關。(C)

貳、 地方就業服務網站未來之作法

目前地方政府在營運就業服務網站多表示預算及人力不足，故阻礙其發展性，也多表示既然未來仍有意運用 ICTs 持續提供就業服務，應針對就業服務網站的功能多加改善，以有效提供民眾使用率。臺北市政府、新北市政府及臺中市政府普遍認為要先把系統功能作好，並希望多加宣傳與行銷，以發揮就業服務網站之功效。

臺北市政府未來除了將積極開發工作機會外，擴大求職求才資料庫外，並認為公部門就業服務網站主要是服務求職者。未來將增加更多就業服務網站的附加功能，例如提供影音化的服務及提供職涯規劃等，讓使用者除了能透過就業服務網站求職求才外，並能了解職場趨勢，提高就業服務網站之加值服務。

影音的部分隨著科技的進步，網路寬頻的改善，還有所謂照相攝影的改善，未來在網路上透過影音的部分是會越來越普遍。如求職求才履歷也好，或者廠商的介紹也好，…將來我們可能會在網站上發展所謂的影音就業資訊。(A)

官方的人力網站，他的對象是以求職者為主，而不是廠商為主。既然是以求職者為主的時候，…如果網站上面可以幫求職者做生涯規劃，或者幫助了解就業訊息之類的東西，…吸引不只是想要找工作的人上來用…(A)

而新北市政府因應數位時代的來臨及智慧型手機擁有比率越來越高下，欲建置 APP，讓民眾更能即時取得就業服務的資訊，並和中

央主管機關一樣成立專門提供求職求才服務的科技客服中心，透過網路及電話雙重管道提供就業服務。

那今年我們大概也跟勞委會提出所謂 app 的建置系統…下半年可能還有一個客服中心要成立，… (B)

而在臺中市政府部分，因為之前的預算較少，於 2012 年被列入市長施政計畫內，將運用此筆經費，積極投入於就業服務網站後臺資料庫的整合，以提供大臺中地區的求職求才者更在地化之服務，如發展縣市獨有的工業區職缺。未來並將於系統中開發個案管理服務功能，記錄每位求職求才者之服務歷程。研究者認為其日後對於就業服務網站之仰賴程度將予以提高。

目前除了資料的介接及開發工業區的職缺外，另外我們會有一個部分，是要做所謂的個案服務…系統會把系統登入及使用的狀況記錄下來，又會紀錄服務人員介入後所提供的所有服務，實體跟虛擬的部分我們希望能整合，通通都記錄下來。而廠商的部分則會記錄曾開過哪些職缺？有沒有一些壞記錄，例如求職陷阱或者是就業歧視等。(C)

臺南市政府雖未投入就業服務網站，未來也尚無規劃。不過為讓民眾能快速取得公部門之就業服務資訊，已於 2009 年結合 7-11 ibon 生活便利站上設立「就業 Easy Go」ibon 求職平臺，結合轄區內便利商店提供民眾便利的求職求才資訊。在 ICTs 的運用上，有鑒於智慧型手機越來越多人持有及為有效協助身心障礙者，未來於身心障礙者服務中將建置 APP，方便民眾可利用手機隨時隨地查詢身心障礙者之服務或產品。

2009 年提出全新的就業服務模式，透過 7-11 ibon 生活便利站上設立「就業 Easy Go」ibon 求職平臺，每週我們在職缺蒐集完成後會上傳到 ibon，然後每週更新方便民眾就近到 7-11 ibon 很方便的去使用。另外我們未來也預計使用 APP 這個區塊，不過一樣是先將身障有關的資訊以及身障產品上傳到 APP。…我們沒有辦法隨時帶著一臺筆電利用 google 去搜尋到按摩院的地點，所以才要用大家隨身可用的手機來推廣這個服務，方便隨時使用。(D)

依高雄市本身的區域特性看來，和其他直轄市相當，有發展就業服務網站之空間。高雄市政府也於訪談過程中表示，在未來條件成就下，也有意和其他直轄市一樣建置就業服務網站來提供民眾更多元及快速的就業服務。未來規劃上，初步認為，因為中央政策的限制，若有相關預算可運用下，以參考新北市政府的運作模式，在中央資料庫的基準下，發展網站平臺，以快速提供大高雄地區民眾就業資訊。

假設說中央有補助我們這一塊經費的話，我們就會想投入這個就業服務網站。(E)

因為高雄市經費比較缺乏，那可不可以就是由中央就業 e 網這邊提供這樣子的資料庫，然後由高雄市來作一個介面的連接，然後建立一個自己專屬的一個網頁，是藉由 e job 的一個資料庫來做這樣子的一個呈現。…所以在資源容許下，我們會朝向這樣的方式來進行。(E)

地方政府因應網路普及化，對於其未來發展就業服務網站已有其初步想法，但實際發展狀況有待後續研究者持續追蹤。



第六章 結論與建議

本章節將根據研究結果與發現，歸納本研究之結論，並就觀察到的問題，試圖提出個人評論及相關建議，作為地方政府或公部門未來運用ICTs發展就業服務網站之參考。於最後將就本研究之限制，予以自我審視後，擬給予後續研究者未來研究方向之建議。

第一節 研究發現

研究最後，應回歸到研究最初所設定欲探索的研究問題上，並予以檢視這些問題是否都受到解答。研究者將按本研究一開始所設定的問題依序說明研究的結論與發現：

壹、五都運用 ICTs 建置與發展就業服務網站之現況各異：

五都中有投入大量資源積極推動就業服務網站者，也有因故未建置者，而實際運用及發展就業服務網站之現況亦未盡相同。五都運用 ICTs 建置就業服務網站，目前以臺北市政府投入最多資源，再來為新北市政府，其餘縣市政府不論在預算及人力的投入，恐怕難以像臺北市政府所成立「台北人力銀行」網站一樣，除有獨立的人員編制外，還發展出自己的求職求才資料庫。

臺北市政府所建置的就業服務網站最具規模，並擁有完全獨立於中央政府之外的求職求才資料庫，從其營運目標及策略上可了解到，所屬機關從上至下皆將「台北人力銀行」網站視為重要業務之一並積極推動。臺北市政府持續精進網站內容及系統服務，期能取代實體就業服務站部分的求職求才媒合服務，提供民眾更快速、即時的就業服務，以促進就業；新北市政府受限於中央政府的政策，且預算不及臺北市政府來得充裕，但新北市政府於鄰近臺北市政府及中央政府皆有建置就業服務網站下，同樣發展出一套就業服務網站，藉以傳遞相關勞動及就業服務訊息，並希望透過這個平臺發揮宣傳與行銷市府重要就業服務施政之功能；臺中市政府雖然已於 2012 年將建置就業服務網站列入市長施政白皮書之一，但其預算仍稍嫌不足，且因業務分工之故，中央政府並無開放「網際網路就業服務資訊系統」部分權限給臺中市政府，如：失業給付、個案管理服務等，以致其欲規劃運用「大臺中人力資源網」網站提供系統化服務，減輕工作人員之工作負荷，有利快速提供大臺中地區民眾就業服務，達成長官與民意代表之要求；臺南市政府於預算有限下，選擇將資源分配在服務一些較弱勢之特定

對象就業上，而就業服務網站之建置或一般失業者的就業服務，則交由中央政府統一提供，近期內無建置就業服務網站之規劃；高雄市政府因認為就業服務業務相關資源之投入，應積極向中央爭取預算，非由市府經費來挹注，且目前尚有與中央主管機關實體就業服務站臺整合分工的困難，近年內難以再行發展就業服務網站。

從訪談的過程可發現，臺北市政府欲積極提高就業服務網站之功能，期待網站於媒合服務及訊息的提供上能發揮更大的功能，新北市政府則強調就業服務網站行銷宣傳及迅速快速傳遞的平臺角色，而臺中市政府欲將就業服務網站定位在工作網上，希望藉由就業服務網站的建置，提高整體服務的效能，臺南市政府與高雄市政府目前則專注投入實體就業服務。

貳、影響五都運用 ICTs 建置與發展就業服務網站之因素相當多，「地方政策與內部整合」及「主管重視程度」等因素是影響五都是否建置就業服務網站的重要因素，而就業服務網站所呈現之內容與成果則受網站投入的「人力」及「預算」及「中央政府對於地方政府支持程度」等因素所影響：

研究者發現五都當初選擇是否建置就業服務網站或如何運用 ICTs 這項議題上，雖然皆認為網路已是普遍的趨勢，民眾依賴網路的程度也提高，網路化已是未來公共服務的趨勢，有需要建置就業服務網站或以 ICTs 來提供就業服務，但政策實際形成的過程，五都事先並未調查民眾之就業需求或審慎評估縣市政府之區域特性、數位化程度等，仍稱係因應在地民眾需求下，基於「縣市區域的特性」予以發展，影響五都最後是否投入資源建置就業服務網站，研究者發現主要仍深受「中央政府對地方政府支持程度」、「內部制度與人員共識」整合及「主管重視程度」等因素所影響。

臺北市政府因前後任勞工局局長重視及要求下而積極推動就業服務網站，臺中市政府因前後任縣市長的施政方向而有機會投入更多資源來發展就業服務網站；高雄市政府則因市府的立場，政策決定下，而未予以支持建置就業服務網站。且我國公共就業服務體系，不管在實體還是虛擬的就業服務，同時有地方政府及中央政府所提供的服務，相當混雜，中央的態度常是地方政府於面對壓力下，選擇如何發展或是否建置就業服務網站之重要因素之一。像臺南市政府、高雄市政府及新北市政府、臺中市政府即因中央未能同意補助經費及內部人員整

合，取得共識下，各自發展出一套因應作為，而無法推動就業服務網站或僅能選擇目前之執行方式。而目前就業服務網站所呈現之內容及成果，從本研究可知，主要受「人力」及「預算」及「中央政府對於地方政府支持程度」等因素所影響。

參、五都雖表示有意運用 ICTs 提供就業服務，惟從目前現有就業服務網站之成效及運作模式看來，仍僅限就業服務訊息之提供，尚難直接促進就業，成效有限，且多數縣市需仰賴中央提供就業服務下，地方政府是否皆有需要建置與發展就業服務網站，有進一步檢討及深入評估之必要：

「政策評估」是基於有系統及客觀資料蒐集與分析，進行合理判定政策運作的投入、產出、效能與影響的過程，主要的目的在於提供現行政策運作的實況及其效果之資訊，作為政策管理、政策持續、修正或終結的基礎，以擬定未來決策的方針，發展更有效、更經濟的政策(林水波，張世賢，1984：330-331)。政策評估的種類可分為預評估、過程評估及結果評估，結果評估係對於政策方案的執行結果加以評估(吳定，2009：297-299)。就政策結果進行評估，才能了解政策執行是否有達成預期效果。

公立就業服務機構設有實體就業服務據點，並同時開發就業服務網站，提供虛擬通路。於就業服務網絡的開拓，尚須兼顧不同族群的使用習性與需求，以不同效益為考量，故通常公部門就業服務績效較難於量化數據中完整呈現(吳淑瑛，2008：85)。研究者於研究的過程中，亦發現五都中多數地方政府並未統計就業服務網站服務人數(如新增求職人數、求才家數)、網站瀏覽人次等，對網站使用者的組成份子亦未加以分析，更無針對求職求才者使用網站之情形進行後續統計與分析(如：求職者使用系統批次媒合訊息的情形，求才者接受媒合系統推介人才之狀況及其中媒合數等)，以致研究者實在難以對五都就業服務網站之成效進行評估。

從目前網路蓬勃發展的趨勢、電子化政府的普及與民眾使用網路找工作的頻率不斷提高，許多地方政府業務亦普遍運用 ICTs 來提供服務，談到在地化民眾的需求，地方政府就業服務據點之人員除須面對面提供民眾就業服務外，也透過網路來搜尋更多資訊，而網路的確是提供就業服務傳遞及業務宣傳之絕佳管道，五都皆表示儘管中央政府及民間皆已成立就業服務網站，仍將持續或有意於未來運用就業服

務網站來提供就業服務。惟研究者認為，因就業服務網站系統媒合功能之發展，除應有精確且完善資訊技術外，並應有獨立經營之求職求才資料之就業服務網站，從目前耗費最多經費臺北市政府的「台北人力銀行」網站系統實際操作人數，即可了解真正在使用系統的人數仍屬少數；另外地方政府的就業服務網站除臺北市政府外，目前皆無獨立營運之資料庫，故有關地方政府之就業服務網站營運，未來應該還是僅以就業服務訊息之提供，迅速傳達職業消息為主，最大的功能是使求職者不因訊息不靈通，而無法順利找到工作；地方政府就業服務網站仍難以透過就業服務網站來實際提供系統就業媒合服務。

再者，地方政府中目前僅有五都及部分縣市政府，如桃園縣政府、嘉義縣政府、屏東縣政府及宜蘭縣政府等有設置實體就業服務據點，其餘地方政府之就業服務工作全由中央負責。於縣市政府本身資源有限，就業服務職權定位尚未明朗，且現有公部門就業服務網站成效難以彰顯下，地方政府是否該繼續投入大量預算建置或發展就業服務網站，研究者持保留態度，認為有值得檢討之空間及審慎評估之必要。

肆、 地方政府的就業服務網站應於與中央政府有效分工及與民間業者有所區隔下，妥善依轄區內之需求進行規劃，以提供求職求才者更有效之服務：

私部門主要係向雇主收費，因其可選擇服務對象，經營也較具彈性，並能運用行銷廣告媒體積極曝光，吸引大量民眾使用。目前民間網站之能見度普遍被認為高於公部門的就業服務網站；而公部門提供求職求才者免費的服務，實體就業服務站可於民眾失業期間即時給予暫時失業給付、就業促進津貼或短期就業之協助，虛擬的就業服務網站則可即時提供就業服務訊息，虛實整合提供求職求才者全方位的服務，二者仍然有所不同。

研究者認為某方面的競爭，將帶來政府部門服務的優質化，並促使公共服務的轉型，對公部門就業服務實質內容的提升有所幫助；且民間就業服務雖然受到求職求才者重視，也不表示公部門的就業服務就無存在之必要。地方政府能較貼近民眾需求及可就近提供服務，畢竟民眾的需求在哪裡，服務就應該在那裡。就現有公部門所建置之就業服務網站而言，既然部分地方政府仍將持續發展就業服務網站，為避免資源重疊，地方政府的就業服務網站應與中央政府及民間業者提供之服務作有效分工及有所區隔，與中央主管機關就業服務網站有所

區隔，發展在地服務，妥善依轄區內求職求才者之需求進行規劃，以提供求職求才者更有效之服務。



第二節 研究建議

研究對象中臺北市府、新北市政府、臺中市政府及高雄市政府既然明確表示未來有意發展就業服務網站，故研究者擬針對本研究結論與發現，提出相關具體建議，供地方政府或公部門未來建置就業服務網站或執行就業服務業務時參考。

壹、中央與地方職權應清楚劃分，以發揮政府部門最大功效：

研究發現，地方政府就業服務網站建置情形深受中央主管機關的影響。中央考量整體就業服務運作及為回應立法院附帶決議⁴⁶，多次邀集各地方政府代表討論有關將涉及民眾請領失業給付、就業促進津貼及具全國一致性之計畫，統一回歸中央一事，而地方政府有特殊需求時，則授權地方主管機關依就業服務法第 24 條規定訂定計畫，規劃因地制宜之措施，以促進就業。在中央討論就業服務權責分工的多次會議中，可發現臺北市府、新北市政府、臺中市政府及高雄市政府強力反對，不同意就業服務權由中央統一收回，而臺南市政府則以無人力及預算考量下，有不同之意見，遲遲無法定案。當政策未明時，各地方政府對於就業服務網站的建置，甚至於就業服務的作法上當然不一致。

研究者以目前中央的政策立場來推論，若由中央主管機關設置的公立就業服務機構統一辦理全國的就業服務計畫，如失業給付、就業促進津貼方案，但又讓地方政府可依地方需求自行研擬就業促進措施，就業服務組織定位及分工仍然不清，有模糊空間，亦勢必讓民眾對於應至何單位申辦服務產生疑惑，反而降低效率；當中央政府將預算與政策制定權交由地方政府負責時，仍可能出現中央政府與地方政府在就業服務政策方向有所落差之困境。面對勞動市場之變化快速，且我國多係由中央政府負責全國性政策之擬定、規劃、監督、指導等工作，交由地方政府來實際執行，為避免中央與地方對於就業服務業務資源重複的投入，建議中央應儘速明確訂定就業服務之主管機關，以發揮政府部門最大功效。

⁴⁶立法院第 7 屆第 6 會期社會福利及衛生環境委員會第 20 次全體委員會議事錄之附帶決議：請行政院勞工委員會研議修正就業服務法第十二條條文，將設置公立就業服務機構之權責回歸中央主管機關，並將現行由直轄市、縣(市)主管機關設置之公立就業服務機構(站、台)，於就業服務法第 12 條條文修正完成後，分 3 年逐步移撥中央管理(資料來源：立法院網站 http://lci.ly.gov.tw/lcew/communique1/final/pdf/100/08/LCIDC01_1000802_00005.pdf)。

而於就業服務網站建置部分，研究者則認為畢竟臺灣勞動市場小、移動性相當高，並不見得每個地方政府都需要各自獨立發展一套求職求才資料庫。中央所建立的「網際網路就業服務資訊系統」，就目前而言，已具相當基礎，若中央政府能將每年「全國就業e網」網站委外營運的經費投注在媒合系統的強化，中央政府負責就業媒合後端系統的建置與維護，供地方政府運用此資料庫，各自依地方需求建置、發展及完備前臺的就業服務網站功能與內容，於此整合與分工下，或許能各自發揮最大功效，又能因地制宜，符合各地方政府服務族群之特性及需求。

貳、公私部門採互補模式，差異定位，有效資源整合：

一般認為，公部門及民間在促進就業下，有三種關係：合作 (Co-operation)、互補 (Complementarities) 及競爭 (Partnership on Competition)。合作是指兩者可透過勞動市場訊息交換、共組工作小組或擬定就業服務合作計畫，共同促進就業；互補是兩者於不同服務族群各自運作，於互補模式下，從事拿手項目，以求資源最大化。競爭則為兩者立於相同地位，彼此競爭。我國長期以來，就業服務工作雖非由公部門獨占，但在法令規範下，仍由政府部門居於主導(成之約，2000：29)。而公私部門就業服務，最大重疊部分即為就業服務網站這個區塊，也是最容易產生競爭之處。就整體服務效益來看，研究者建議公私部門在就業服務網站的目標族群設定上應有所區隔，截長補短，以「互補」關係為營運基礎，共同推動就業服務工作。

公私部門間資料庫若要互相流通，實務上有其困難，不過在服務的設定上，應有所差異。儘管現在公立就業服務網站，就常給人一種較無知名公司及高階人力職缺的形象，但基於資源有限下，服務對象仍應有所區隔。就業市場中有工作能力、能自行運用民間資源找到工作者，公部門應列為非主力服務對象，提供簡單就業服務訊息即可；對於市場趨勢不了解、工作技能不足或無法運用就業資訊者，公部門則應依其需求，設計出不同於私部門之附加功能，以較深、較廣泛之個別化就業服務，協助其找到工作；在雇主服務部分，政府部門可適時鬆綁求才者一定要提供勞工保險之限制，多協助一些微型事業單位找到人力，提供民眾在地型就業機會，這也是地方政府最能著力之處。另外，政府部分並應適時學習民間業者經營的模式及優勢，以有效提升公部門就業服務網站之實質效益。

參、虛實整合，各自發揮應有的功能：

公部門不可能像民間業者純以 ICTs 來提供網路就業服務，當系統媒合功能無法和民間一樣強大時，應更重視虛實整合。查公部門的實體就業服務，親自到實體就業服務站的民眾以辦理失業給付及找工作的求職者佔多數，依其身分更包含很多種類型，例如中高齡、原住民、身心障礙者、長期失業者、更生受保護人、獨力負擔家計、非自願失業勞工等，每個求職者都各有其不同的需求及就業能力上之不足，若要協助渠等人員找到合適工作，除了職缺類型要多元外，專人的服務也不可少。

研究者從訪談的過程中發現，目前地方政府就業服務網站與實體就業服務站臺的服務並未真正整合，連基本的就業資訊的使用與互通上也未見有效建立起連結，兩者更可說是各做各的。例如臺北市政府就業服務站臺雖然在「自助查詢區」的電腦首頁放著自家「台北人力銀行」網站的網址，但於服務現場可供民眾翻閱的「工作機會簿」，僅能列印出中央主管機關系統的職缺，主要是因為「台北人力銀行」網站並無法產出職缺分類的工作機會報表，不方便讓實體就業服務站的櫃檯人員列印後供民眾使用，且因各地方政府皆有服務績效評比之壓力，故原則上實體就業服務網站的同仁以登錄中央系統及使用中央的職缺資訊為主，無法共同來推廣及使用自家的就業服務網站。

若地方政府有意持續運用 ICTs 提供就業服務，建置就業服務網站，就應該要積極運用現有的資源加以推廣，以顧客需求為服務導向，並發揮虛實整合之最大功效。除就業服務資訊應互通有無外，最基本要做到的，即所屬人員要對彼此(實體站臺及虛擬就業服務網站)的服務項目與內容夠清楚，甚至要主動向至就業服務站臺的求職求才者宣傳自家的就業服務網站，而到站的民眾若可自行運用網路服務，應將其導引到網站的使用，節省下來的人力成本，自可投入服務其他更需要的民眾；反之，若於虛擬網站服務過程中，發現使用者需由專人來安排就業研習課程、推介職業訓練課程或提供個別化之就業諮詢、個案管理等服務，就應該轉介至實體就業服務據點，請專人接續服務。如此實體虛擬整合一條龍式的服務，才能真正發揮建置就業服務網站，服務分流的最大效果。

肆、建置就業服務網站績效評估之制度：

從訪談的過程中，發現地方政府不重視網站服務的成果與績效。除一些制式數據的統計外，因新北市政府「新北市人力網」網站如同中央主管機關將「全國就業e網」網站委請廠商來營運，故委外廠商被要求提供網站每月營運情形，如網站會員使用概況、網站瀏覽人次、會員停留時間、電子報寄送人數及點閱人數、使用者滿意程度等記錄，以供政府機關查閱驗收。以民間人力銀行業者的標準，通常一個好的就業服務網站，需有一套簡單易懂且能提供快速精準媒合功能的系統，且一般民間人力銀行網站的衡量指標中，至少可從部門營收或客戶續約情形等結果推測會員的滿意度或媒合精準度，來作自我評估。

地方政府就業服務網站雖未有專業及完整的資訊技術支援團隊，系統營運也無法與民間比擬，但研究者認為，地方政府仍應同時就數量、時效、品質上建立一套具量化及質化的評估指標。建議可統計網站新增求職求才數、新增職缺筆數、網站不重複使用人次、平均網站使用期間、成功媒合數等，並適時進行使用者背景分析，以利地方政府後續可依使用對象別個別需求，規劃出合適之功能及適時開發職類。另在無法要求網站求職求才者主動回報媒合與否下，建議可先於系統中建置媒合回報通知、會員回饋的機制等，並於試辦初期，提供小禮物進行激勵，提高其回復意願。於質化部分，則可以不定期對就業服務網站的使用者，進行使用滿意度或媒合成效、時效之調查。於了解使用者使用就業服務網站情形及其需求下，才有持續精進之可能。

伍、持續強化就業服務網站之內容與功能，以更有效的方式來服務求職求才者：

畢竟建置就業服務網站最大的優勢之一，即是欲藉由 ICTs 取代人工，提供更快速便利之服務，並改善地方政府就業服務人力不足的困境，故研究者建議於建置就業服務網站的策略上，可考慮加強就業媒合系統之精準度，相關職缺分類方式及篩選條件也應配合重新設定更為精細，以提高虛擬通路就業服務之效能，另外於回應使用者的需求或問題的時效上亦應一併提高，一來不要讓使用者認為在公部門的就業服務網站中得不到回音，二來也能增加使用者上網站的意願；再來網站的版面及區塊的設定要更為清楚簡單，貼近使用者之需求，並適時提供網站服務的說明，降低網站使用門檻，以利民眾方便使用。

地方政府可針對在地勞動力規劃、求職者就業能力的增進等採取更積極作為。在網站內容部分，建議地方政府可依地方需求規劃專屬的附加功能。例如可於網站上置放一些地方職場快訊、地方產業的變化與趨勢等資訊，方便使用者掌握即時職場訊息；另外適時提供個人化服務亦相當重要的。建議可於網站上規劃職涯專區，結合職業測驗工具的使用，並套以「職能發展」的概念，為求職者分析其適合哪種產業，產業需求人才條件為何等，協助增加其對就業市場及自我的了解。若求職者於進行一系列職涯探索，仍對未來不甚清楚時，建議可搭配應用網路視訊，提供「線上職業規劃師」預約之服務，提供一對一個人化之職涯教導及診斷。而針對許多工作意願不高或不願意配合職場現況調整自我期待之民眾，實體方面除可增辦一些團體動力、就業促進研習的課程外，另外可請一些成功的過來人，於網路分享小故事或開設網路社群，藉由留言互動，彼此激勵，提高找工作的動力。

陸、 跨域整合，主動出擊，拓展服務據點：

在目前實體就業服務的營運模式，雖然有提供許多在地化的就業服務，如就業多媽媽外展服務、就業巡迴車等到宅服務，仍多由就業服務單位的工作人員前往提供服務。為提高政府部門整體的服務效益，建議地方政府可與轄區內學校的就業輔導室連結，往校園紮根。有許多青年學子對職涯其實毫無概念、茫茫然，畢業常常就等於失業，以致青年族群失業率相當高。地方政府若能結合轄區學校，前進高中職或大學，定期提供青年學子就業諮詢、職涯講座、就業市場趨勢解析等，協助提供未來職場方向指引，一來可讓其對職場有初步概念，了解自身性向，在校及時養成一技之長外，二來也可讓學子們了解政府部門的就業服務資源，透過與學校輔導人員的結合，讓其熟悉公部門就業服務網站功能及內容，並使校方可即時操作網站為畢業學生找尋就業資訊。

勞政體系亦可適時連結轄區內民政系統，妥善運用地方資源，進行跨域整合。許多地方政府幅員相當廣大，若能與地方區鄰里長間有效結合，進行簡單教育訓練，讓其了解地方政府就業服務網站的使用方式，加以培養就業服務種籽人員，在地方政府就業服務人員員額有限下，讓區鄰里長成為一個小小的就業服務據點，有效將服務觸角向外擴增、發散。相信同時運用民政系統及學校資源下，對於地方政府就業服務網站或是實體服務的推廣及運用，應可事半功倍。

柒、 加強就業服務網站之行銷，提高網站之使用率：

地方政府及中央政府所建置之就業服務網站知名度，目前仍未及民間部門所成立的就業服務網站。主要是因為公部門無法挑選服務對象，人才素質參差不齊。沒有好的人才資料庫通常較難吸引知名廠商加入，無好的工作也難以吸引優質人才，以致公部門的就業服務網站無法呈現正向循環。有鑒於此，地方政府除服務對象及定位要定義清楚，不斷優化就業服務網站系統功能與服務內容外，也需積極運用行銷策略多加推廣就業服務網站。不過礙於地方政府經費通常較有限，實在難以像民間人力銀行一樣，運用大量廣告來加強行銷。在經費不足下，地方政府如何運用現有資源予以延伸提高使用率，除前項結合民政系統及學校資源外，研究者認為透過有效的口碑宣傳及增加網站會員黏著度，絕對是成功的重要關鍵之一。

除現有對於網站的行銷方式外，建議地方政府可於就業服務網站上放置一些媒合成功統計數據或實際案例，並針對成功就業的小故事發布新聞稿，除能有效扭轉民眾對於公部門就業服務網站之印象外，並藉由口碑行銷的策略，能吸引使用者利用，以提高就業服務網站使用率。

第三節 研究限制與後續研究建議

本研究在研究過程力求構面完整，然受限研究時間與人力、物力等因素，使研究有些未臻完善之處，可能尚有許多層面值得再予探討，研究者提供以下研究限制與研究建議，供後續研究者思考及參考。

壹、 研究限制

查國內碩博士論文，專門以公部門就業服務網站提出相關實證研究及相關理論者較為缺少，目前也缺乏較大型且完整的調查統計，文獻分析恐有所限制。且本研究是以目前所能蒐集之相關檔案文件、網頁資訊、統計數據等次級資料及深度訪談結果為主要分析內容，也許在不同的時間點，五都對於就業服務網站建置與否之政策形成，有不同的思考歷程與變化，時間演變於本研究未能呈現。另就內容分析部分，就業服務網站通常有年度改版(或2年1次)的規劃，本研究係以2012年5月當時網站的內容為主要研究對象，並無法窮盡歷年網站內容上之差異，研究內容也許有所侷限。

研究者期待能與本次議題相關者進行訪談，深刻研究地方政府運用 ICTs 建置就業服務網站促進就業所採用之方法及影響是否建置網站之差異原因。惟於人力、物力、財力有限考量下，無法針對所有地方政府皆深入進行探討，訪談對象僅選擇目前較有能力投入就業服務網站之五都進行研究，對象有限，對資料分析恐造成影響。且部分資料因業務人員的更迭，可能有些執行細節未於組織內留下記憶，致資料蒐集有所缺漏。

最後，各地方政府勞動環境與實體條件並不一致，雖然本研究中已試圖針對目前已發展或有條件發展就業服務網站之地方政府(五都)進行研究，但是否能將本研究結論如：影響差異之原因，推論至所有地方政府，尚有疑義，需待後續研究進一步檢驗及驗證。

貳、 後續研究建議

雖然本研究順利訪談到五都實際創始參與建置就業服務網站之人員，含基層人員、中階主管及推動機關之首長層級人員等，但未就縣市中這三類人員同時進行訪談，加以比對，對於呈現全面性的觀察觀點，有所缺憾。日後進行相關研究時，若能針對政策形成過程的各階段人員同時進行訪談，或加入專家學者之觀點，並針對使用者(含

求職求才者)之使用行為或服務成果加以調查了解，應對此議題之研究深度更有助益。或甚至可邀請中央政府、地方政府、民間業者、專家學者及求職求才者等進行焦點座談，透過實地交叉辯證與綜合交流下予以分析，應能獲得更為周全與完善之見解。另外研究者已初步整理出影響五都就業服務網站建置與發展差異因素，可供後續研究者參考本研究之架構與指標，運用量化方式進行後續研究。

中央政府及部分地方政府運用 ICTs 建置就業服務網站仍持續發展中，像中央主管機關即將推出五網合一的整合型網站；臺中市政府投入更多經費欲完備其就業服務網站，新北市政府將於 2012 年開發 APP 系統，彰化縣政府探尋臺北市政府建置「台北人力網站」網站所需之資源，評估投入就業服務網站之可能性等。研究者預期未來地方政府運用 ICTs 建置就業服務網站之縣市數及網站提供的服務項目與內涵將有所改變；且於 ICTs 技術及網路連線速度不斷提升與普及，就業問題日益受重視下，勞政部門對於運用 ICTs 促進就業之作法，值得長期觀察、後續追蹤。



參考文獻

中文部分

100 年人力運用調查報告，行政院主計處網站：

<http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=30165&ctNode=3580&mp=1>，檢索日期：2012 年 04 月 30 日。

104 人力銀行網站：

http://www.104.com.tw/cfdocs/2000/pressroom/company_default.htm，檢索日期：2011 年 11 月 18 日。

2010 年勞工數位落差調查，行政院研究發展考核委員會網站：

<http://www.rdec.gov.tw/public/Attachment/0121412142571.pdf>，檢索日期：2011 年 11 月 10 日。

2011 年「我國家庭寬頻現況與需求調查—個人篇」(2011 年 12 月 27 日發布)，資策會(FIND)網站：<http://www.find.org.tw/find/home.aspx?page=many&id=302>，檢索日期：2012 年 03 月 16 日。

王郁青，2001，《人力網站可使用性設計準則之研究》，國立臺灣大學農業推廣學研究所論文。

方至民，2007，〈人力招募的新平台—104 人力銀行的發展〉，《管理個案集：實務解析與應用》，臺北：前程文化。

台閩地區 2002 年數位落差調查報告，2003，行政院研究發展考核委員會網站：<http://www.rdec.gov.tw/public/Attachment/710301421671.pdf>，檢索日期：2011 年 10 月 12 日。

台灣地區就業網站使用狀況(2011 年 3 月 18 日發布)，創市際市場研究顧問股份有限公司網站：<http://news.ixresearch.com/?p=3491>，檢索日期：2011 年 10 月 12 日。

台灣地區就業網站使用狀況(2010/06)，創市際市場研究顧問股份有限公司網站：<http://news.ixresearch.com/?p=1874>，檢索日期：2011 年 10 月 13 日。

台灣網友使用就業網站狀況(2011 年 3 月 18 日發布)，創市際市場研究顧問股份有限公司網站：http://www.insightxplorer.com/news/news_03_18_11.html，檢索日期：2011 年 10 月 13 日。

行政院研究發展考核委員會，2012，《電子化政府報告書，99至100年度》，臺北：行政院研究發展考核委員會。

行政院研究考核發展委員會政府網站版型與內容管理規範手冊，2007，行政院研究考核發展委員會政府網站營運交流平台網站：

<http://www.webguide.nat.gov.tw/wSite/mp>，檢索日期：2012年03月16日。

成之約，2000，〈由就業服務談就業服務體系的建構〉，《勞工行政》，143:12-23。

宋餘俠，2007，《電子化政府實踐與研究》，臺北：財團法人孫運璿學術基金會。

辛炳隆，2005，〈我國中央與地方政府對於就業服務之功能劃分〉，《就業安全》，4(1)：13-18。

李元章，2007，《網路化人力仲介服務公司關鍵成功因素之研究》，國立臺灣師範大學工業科技教育學系論文。

李庚霈，2002，〈為因應就業保險法實施，我國就業服務制度轉型及發展〉，《就業安全》，1(2)：17-36。

李庚霈，2004a，《就業安全理論與實務》，臺北：揚智文化。

- 李庚霽，2004b，〈運用網際網路科技提供多元化就業服務之探討〉，《就業安全》，3(1)：83-90。
- 李仲彬、黃紀，2005，〈影響資訊系統推動成效之組織因素：台中市與高雄市「地理資訊系統」建置之研究〉，《東吳政治學報》，20：1-46。
- 李仲彬、陳敦源、蕭乃沂、黃東益，2006，〈電子化政府在公共行政研究的定位與價值：議題連結的初探性分析〉，《東吳政治學報》，22：73-120。
- 李健鴻，2009，〈公共就業服務體制的有限分權化與差異調控分析〉，《臺灣民主季刊》，6(2)：127-168。
- 我國網際網路用戶數調查 (2012年1月10日發布)，資策會(FIND)網站：
<http://www.find.org.tw/find/home.aspx?page=many&id=304>，檢索日期：2012年03月16日。
- 呂育誠，2003，〈台灣地區縣市層級「分立政府」影響之初探〉，《法政學報》，16：105-145。
- 吳定，2009，《公共政策》，臺北：國立空中大學。
- 吳淑瑛，2008，〈公立就業服務機構就業服務資源網絡的開拓與應用〉，《就業安全》，7(2)：81-85。
- 林水波、張世賢，1984，《公共政策》，臺北：五南圖書公司。
- 林中明，2003，《應用資訊技術提升就業服務求職者滿意度之研究》，義守大學資訊工程學系論文。
- 林蘭芬，2005，《提升網路人力銀行招募媒合精準度之研究》，中國文化大學資訊管理研究所碩士在職專班論文。
- 周文欽，2000，《研究方法概論》，臺北：國立空中大學。
- 周思伶，2009，《政府網站服務品質指標建構之研究》，國立政治大學公共行政研究所論文。
- 建國百年勞動史，行政院勞工委員會網站：<http://100yearbook.cla.gov.tw/>，檢索日期：2012年03月16日。
- 張瑞芬總編譯，Efraim Turban等原著，2010，《電子商務概論》，台北：華泰文化事業股份有限公司。
- 孫本初，2010，《新公共管理》，臺北：一品文化出版社。
- 陳祥、許嘉文，2003，〈各國電子化政府整合型入口網站功能比較分析〉，《研考雙月刊》，27(5)：102-115。
- 陳昭靜，2005，《影響電子化政府線上資訊服務之因素探討：政策創新觀點》，世新行政管理學研究所(含碩專班)論文。
- 陳威廷，2008，《人力仲介網站之突破性創新發展模式探討—以104人力銀行為例》，國立政治大學科技管理研究所論文。
- 陳俊維，2000，《台灣人力仲介網站服務功能之研究》，大葉大學資訊管理研究所論文。
- 陳惟中，2001，《人力仲介網站服務之滿意度衡量》，東吳大學企業管理學系論文。
- 許嘉文，2003，《電子化政府入口網站服務功能之研究—從民眾使用觀點出發》，國立中山大學公共事務管理研究所論文。
- 項靖，2000，〈線上政府：我國地方政 WWW 網站之內涵與演變〉，《行政暨政策學報》，2：41-96。
- 曾敏傑，2007，〈電子化政府網站的可用性原則〉，《就業安全》，6(2)：82-87。
- 黃佳珊，2004，《台灣縣市政府機關數位化落差成因與對策之研究》，世新大學

- 行政管理學研究所(含碩專班)論文。
- 黃朝盟,2001,〈電子化政府網站的可用性原則〉,《行政暨政策學報》,3: 185-212。
- 黃朝盟、李仲彬,2001,〈電子化政府的網站設計:臺灣省二十一縣市政府 WWW 網站內容評估〉,《中國行政》,69:47-74。
- 黃朝盟、吳濟安,2008,評估地方政府 E 化管理經驗與成果之途徑與架構,國家政策研究基金會網站:<http://www.npf.org.tw/post/2/4906>,檢索日期:2012年03月16日。
- 黃朝盟、趙美慧,2000,〈公共網站管理應避免的十大錯誤〉,《研考雙月刊》,24(3):41-47。
- 黃朝盟、謝沛穎,2008,地方層級電子化政府評估架構之研究,國家政策研究基金會網站:<http://www.npf.org.tw/post/2/4482>,檢索日期:2012年03月14日。
- 詹火生、彭台臨、陳聰憲、郭振昌,1998,《職業訓練與就業服務》,臺北:國立空中大學。
- 楊國滌、楊國樞、文崇一、吳聰賢與李亦園等著,1989,〈內容分析〉,《社會及行為科學研究法(下冊)》,809-831,臺北:臺灣東華書局股份有限公司。
- 詹莉婷,2007,《求職求才者透過公私立就業服務機構進行就業媒合之研究》,國立中正大學勞工所論文。
- 詹淑文,2002,《我國電子化政府民眾滿意度之研究—以台北市政府網站為例》,國立台北大學企業管理學系論文。
- 經濟發展諮詢委員會實錄(2001/08/26),經濟發展諮詢委員會實錄編輯委員會,<http://theme.cepd.gov.tw/president/home.htm>,檢索日期:2012年3月23日)
- 電子化政府,行政院研究發展考核委員會網站:
<http://www.rdec.gov.tw/np.asp?ctNode=11967&mp=100>,檢索日期:2011年10月10日。
- 電子化政府推動方案(90至93年度),行政院研究發展考核委員會網站:
<http://www.rdec.gov.tw/public/Attachment/711616423771.pdf>,檢索日期:2012年03月16日。
- 廖文志、許宏愉及鄧美玉,2001,〈網際網路涉入與網路招募內容需求關係之研究〉,《人力資源管理學報》,1(3):85-106。
- 廖翊安,2009,《我國就業服務之治理探討-以桃園縣為例》,開南大學公共事務管理學系研究所論文。
- 蔡佩璇,2010,《人力網站使用的個案研究:求職者、徵才企業與人力網站的觀點》,國立中山大學傳播管理研究所論文。
- 盧韻如,2001,《網路求職者的特性與需求之研究》,國立中山大學人力資源管理研究所論文。
- 蔣佳吟,2008,《我國就業服務跨區域合作之研究-以高高屏地區為例》,國立政治大學公共行政學系研究所論文。
- 賴君曆,2005,《人力仲介網站行銷管理之研究—以實際案例比較分析》,國立政治大學勞工研究所論文。
- 蕭乃沂,2001,〈電子化政府便民應用服務的評估架構〉,《研考雙月刊》,25(1):75-81。
- 蕭傳盛,2008,《地方政府推動電子化政府之研究》,國立彰化師範大學商業教育學系研究所論文。
- 魏三峯,2004,《求職者就業資訊媒體的使用與滿足研究-從人力網站求職者探討》,

中國文化大學新聞研究所碩士在職專班論文。
謝培仁，2002，《電子化政府便民應用服務民眾滿意度之研究--以電子化政府入口網站為例》，國立臺北大學企業管理學系研究所論文。



英文部分

- Angehrn, A., 1997, "Designing Mature Internet Business Strategies : The ICDT Model", *European Management Journal*, 15: 361-369 .
- Brooke,P.P.,2000,“Uncitral Model Law on Electronic Commerce: Will Cyberlaw ”, *Journal of Customer Research* ,219-230.
- Ho, Alfred Tat-Kei, 2002, “Reinventing Local Government and the E-Government Initiative”, *Public Administration Review (United States)*, 62(4) : 434-444.
- Lee, In,2005, " Evaluation of Fortune 100 companies' career web sites. ",*Human Systems Management*, 24(2) :75-182.
- Lee, In ,2007, "Next generation holistic: E-Recruiting system. ",*Communications of the ACM* ,50(7) :81-85.
- McGovem, R., 1999 , "The Evolution to E-cruiting. " ,*The Guide to Effective E-cruiting*.
- Mellet, K. ,2007, " The structuring of markets for infomediation: horizontal versus vertical dynamics". Economix working paper :13.
- Kassarjian, H.H.,1998, The Impact of Regulation on Advertising : A Content Analysis ,*Journal of Consumer Policy*,11,269-285.
- OECD,2000, "Understanding the Digital Divide. ",Organization for Economic Co-operation and Development.
- Peters, K., 2001, " Five keys to effective e-cruiting", *Ivey Business Journal*, 65 : 8-10.
- Smouts, Marie-Claude,1998, "The Proper Use of Governance in International Relations. "*International Social Science Journal*, 115,81-89.
- Thuy, P., E. Hansen & D. Price,2001,*The public employment service in a changing labour market*,International Labour Office. Geneva.
- Williams,K.,2000, " Online Recruiting : A Powerful Tool", *Strategic Finance , Montvale*, 82(6) : 21.

附錄一

公部門網站提供就業服務訊息現況一覽表

名稱	網址	備註
行政院勞工委員會 職業訓練局 (全國就業e網)	http://www.ejob.gov.tw	開放式訊息 網站型
臺北市政府 勞工局就業服務處 (台北人力銀行)	http://www.okwork.gov.tw/	開放式訊息 網站型
新北市政府 就業服務中心 (新北市人力網)	http://www.goodjob.nat.gov.tw/	開放式訊息 網站型
臺中市政府勞工局 就業服務處 (大臺中人力資源網)	http://takejob.taichung.gov.tw/	開放式訊息 網站型
臺南市政府勞工局 職訓就服中心	http://job.tainan.gov.tw/	開放式訊息 提供最新職缺、徵 才活動下載(已和 中央系統整合)
高雄市政府 訓練就業中心	http://www.ktec.gov.tw/	半開放式訊息(要 洽服務站櫃臺) 網頁版型，職缺訊 息公告
桃園縣政府 勞動及人力資源局	http://lhrb.tycg.gov.tw/site/bureau_index.aspx?site_id=037	半開放式訊息(要 洽服務站櫃臺) 提供最新職缺下 載
新竹縣政府勞工處	http://web.hsinchu.gov.tw/labor/	開放式訊息 網頁版型，提供就 業情報
新竹市政府勞工處	http://dep-labor.hccg.gov.tw/	機關網
苗栗縣政府勞動及 社會資源處	http://www.miaoli.gov.tw/labor_affairs/index.php	機關網
彰化縣政府勞工處	http://www.chcg.gov.tw/labor/03bulletin/bulletin04.asp?CSRT=13568943290315131181	半開放式訊息(要 洽服務站櫃臺) 網頁，公告職缺訊 息

名稱	網址	備註
南投縣政府社會處	http://www.nantou.gov.tw/big5/index.asp	機關網
雲林縣政府勞工處	http://www4.yunlin.gov.tw/labor/	機關網
嘉義縣政府社會處	http://www1.cyhg.gov.tw/society/chinese/index.aspx	機關網
嘉義市政府社會處	http://www.chiayi.gov.tw/web/social/index.asp	機關網
屏東縣政府勞工處	http://www.pthg.gov.tw/planlab/Index.aspx	機關網
基隆市政府社會處	http://www.klcc.gov.tw/social/index.jsp	機關網
宜蘭縣政府勞工處	http://labor.e-land.gov.tw/releaseRedirect.do?unitID=132&pageID=5526	開放式訊息 網頁版型，提供最新職缺快訊(同時於報紙見報)
花蓮縣政府社會處	http://sa.hl.gov.tw/default.asp	機關網
臺東縣政府社會處	http://www.taitung.gov.tw/Social/index.aspx	機關網
澎湖縣政府社會處	http://www.penghu.gov.tw/12society/index.asp	機關網
金門縣政府社會局	http://www.kinmen.gov.tw/Layout/sub_F/index.aspx?frame=25	機關網
連江縣政府	http://www.matsu.gov.tw/	機關網

註：資料來源：研究者自行整理(檢索日期：2012/1/18)。

附錄二

就業服務法 (修正日期 民國 101 年 01 月 30 日)

第 2 條 本法用詞定義如下：

- 一、就業服務：指協助國民就業及雇主徵求員工所提供之服務。
- 二、就業服務機構：指提供就業服務之機構；其由政府機關設置者，為公立就業服務機構；其由政府以外之私人或團體所設置者，為私立就業服務機構。
- 三、雇主：指聘、僱用員工從事工作者。
- 四、中高齡者：指年滿四十五歲至六十五歲之國民。
- 五、長期失業者：指連續失業期間達一年以上，且辦理勞工保險退保當日前三年內，保險年資合計滿六個月以上，並於最近一個月內有向公立就業服務機構辦理求職登記者。

第 6 條 本法所稱主管機關：在中央為行政院勞工委員會；在直轄市為直轄市政府；在縣(市)為縣(市)政府。

中央主管機關應會同行政院原住民委員會辦理相關原住民就業服務事項。

中央主管機關掌理事項如下：

- 一、全國性國民就業政策、法令、計畫及方案之訂定。
- 二、全國性就業市場資訊之提供。
- 三、就業服務作業基準之訂定。
- 四、全國就業服務業務之督導、協調及考核。
- 五、雇主申請聘僱外國人之許可及管理。
- 六、辦理下列仲介業務之私立就業服務機構之許可、停業及廢止許可：
 - (一) 仲介外國人至中華民國境內工作。
 - (二) 仲介香港或澳門居民、大陸地區人民至臺灣地區工作。
 - (三) 仲介本國人至臺灣地區以外之地區工作。
- 七、其他有關全國性之國民就業服務及促進就業事項。

直轄市、縣(市)主管機關掌理事項如下：

- 一、就業歧視之認定。
- 二、外國人在中華民國境內工作之管理及檢查。
- 三、仲介本國人在國內工作之私立就業服務機構之許可、停業及廢止許可。
- 四、前項第六款及前款以外私立就業服務機構之管理。
- 五、其他有關國民就業服務之配合事項。

第 12 條 主管機關得視業務需要，在各地設置公立就業服務機構。

直轄市、縣(市)轄區內原住民人口達二萬人以上者，得設立因應原住民族特殊文化之原住民公立就業服務機構。

前兩項公立就業服務機構設置準則，由中央主管機關定之。

第 34 條 私立就業服務機構及其分支機構，應向主管機關申請設立許可，經發給許可證後，始得從事就業服務業務；其許可證並應定期更新之。

未經許可，不得從事就業服務業務。但依法設立之學校、職業訓練機構或接受政府機關委託辦理訓練、就業服務之機關(構)，為其畢業生、結訓學員或求職人免費辦理就業服務者，不在此限。

第一項私立就業服務機構及其分支機構之設立許可條件、期間、廢止許可、許可證更新及其他管理事項之辦法，由中央主管機關定之。

公立就業服務機構設置準則 (修正日期 民國 92 年 07 月 14 日)

第 1 條 本準則依就業服務法 (以下簡稱本法) 第十二條第三項規定訂定之。

第 2 條 公立就業服務機構之設置，應符合本準則之規定。

公立就業服務機構得視業務區域勞動供需、經濟發展及交通狀況，設立就業服務站或就業服務台辦理就業服務。

第 3 條 公立就業服務機構掌理下列事項：

- 一、求職、求才登記及推介就業事項。
- 二、職業輔導及就業諮詢。
- 三、就業後追蹤及輔導工作。
- 四、被資遣員工再就業之協助。
- 五、雇主服務。
- 六、應屆畢業生、退伍者、更生保護會受保護人等專案就業服務。
- 七、職業分析、職業訓練諮詢及安排。
- 八、就業市場資訊蒐集、分析及提供。
- 九、雇主申請聘僱外國人辦理國內招募之協助。
- 一〇、特定對象之就業服務及就業促進。
 - 一一、就業保險失業給付申請、失業認定等事項。
 - 一二、中央主管機關委任或委辦之就業服務或促進就業事項。
 - 一三、其他法令規定應辦理事項。

公立就業服務機構得將前項所定掌理事項，委託相關機關 (構)、團體辦理之。

第 4 條 公立就業服務機構置主管一人，綜理業務；並得依實際業務需求，置若干工作人員。

前項工作人員之員額、職稱及官、職等，由主管機關另以編制表定之。

就業服務站或就業服務台所需工作人員，就前項所定公立就業服務機構編制員額內派充之。

第 5 條 公立就業服務機構所置工作人員之員額，由主管機關參考下列因素定之：

- 一、勞動力。
- 二、失業率。
- 三、廠商家數。
- 四、學校數。
- 五、業務量。
- 六、業務績效。
- 七、交通狀況。
- 八、區域發展需要。
- 九、財務狀況。

第 6 條 直轄市、縣 (市) 主管機關設置原住民公立就業服務機構，應符合本法第十二條第二項及本準則之規定，並應依原住民族工作權保障法之規定優先進用原住民。

第 7 條 本準則自發布日施行。

附錄三

「地方政府運用 ICTs 建置就業服務網站」訪談大綱

您好！

這是一份學術研究論文「地方政府運用 ICTs 建置就業服務網站之研究」的訪談大綱。公部門投入資源建置就業服務網站已超過 10 年，為了解地方政府就業服務網站之運作現況，特以五個直轄市政府(五都)為主要研究個案。

由於您服務單位，同時(未)運用 ICTs 建置就業服務網站，您所提供的寶貴意見與看法，對本研究課題之探討將深具影響。本研究訪談過程中，需請您配合的事項如下：

- 一、訪談前：請您先行參閱訪談題綱，若有任何問題或建議，歡迎您先向研究者提出。
- 二、訪談時：訪談時將全程錄音，以供製作訪談紀錄，但若您對於部分訪談內容不願錄音或紀錄，研究者予以尊重。
- 三、訪談後：研究者針對訪談內容若有問題待釐清，將再行和您確認，以確保訪談內容與原意無誤；您於訪談後若有任何可補充之處，也歡迎您與研究者聯繫。

本訪談僅作學術研究之用，內容絕對保密，請您放心。最後，誠摯感謝您在百忙之中，撥冗接受訪談，感謝您鼎力相助。倘若您有任何疑問或建議，煩請隨時保持聯絡並予以指正，再次謝謝您！敬祝

順心如意

國立政治大學社會科學院行政管理碩士學程

指導教授：黃東益 博士

研究生：蔡君蘋

連絡電話：0939-110-689

一、(A)貴單位為何想投入資源運用 ICTs 建置就業服務網站？各項網站內容設計/使用的理念及原因為何？網站建置前有何目標、系統架構與定位為何？

(B)貴單位為何未投入資源建置就業服務網站？原因為何？地方有無需求性？地方政府有無其他運用 ICTs 機制促進就業之替代作法？遇到的困難及解決方式為何？

二、貴單位目前運用 ICTs 促進就業服務發展現況與工作重點為何？行銷策略為何？曾遇到什麼樣的困難或狀況？又如何解決？有沒有一些開創性想法或獨特作法？

- 三、您對於公部門運用 ICTs 建置就業服務網站有什麼樣的看法？
地方政府發展就業服務網站有怎麼樣的優劣勢？就您觀察，
您認為在何種狀況與條件下，適合公部門/地方政府大量投入
資源發展就業服務網站？
- 四、中央與地方政府於就業服務網站經營上各應該發揮怎樣的
功能與作用？又和民間就業服務區隔、定位為何？兩者間該
如何整合與發展？未來可如何連結、互動與交流？
- 五、您對公部門之就業服務網站或就業服務有何建議與期許？



附錄四

就業服務網站內容評估編碼表

共計 50 項

類目	分析單位	是否/有無
1.網站設計		
1-1 網站外觀	1-1-1 網站名稱清楚	
	1-1-2 機關名稱清楚(機關識別清楚)	
	1-1-3 專屬網站風格	
	1-1-4 適當運用圖片	
	1-1-5 適當運用多媒體	
1-2 網站架構	1-2-1 網站架構清楚(具網站地圖及說明)	
1-3 網站版型	1-3-1 從主版面清楚且資訊量大	
1-4 網頁設計	1-4-1 網頁切換方便	
	1-4-2 網站服務及內容所在處容易辨識	
	1-4-3 計次器之使用及正常使用	
	1-4-4 無障礙網站服務	
2.網站內容		
2-1 公佈欄	2-1-1 訊息公告	
	2-1-2 行事曆功能	
2-2 求職	2-2-1 求職登錄	
	2-2-2 關鍵字搜尋	
	2-2-3 專區型搜尋功能	
	2-2-4 進階條件搜尋	
	2-2-5 職缺數量	
	2-2-6 求職履歷範本	
	2-2-7 求職服務說明	
	2-2-8 告知其他就業服務管道(如：就業服務實體站或其他網站)	
2-3 求才	2-3-1 求才登錄	
	2-3-2 關鍵字搜尋	
	2-3-3 分類搜尋功能	
	2-3-4 進階條件搜尋	
	2-3-5 求才範本	
	2-3-6 求才服務說明	
2-4 其他	2-4-1 電子報(含最新工作快報等)下載	
	2-4-2 網路意見調查	
	2-4-3 最新勞動環境、產業訊息等動態報導	
	2-4-4 職場安全小叮嚀(求職防騙)	
	2-4-5 求職面試技巧講授	
	2-4-6 線上職涯探索測驗工具	
	2-4-7 創業資源	
	2-4-8 相關表單下載專區	

3.網站使用		
3-1 網站安全	3-1-1 網站隱私權告知清楚	
	3-1-2 資料保密性	
3-2 網站回應	3-2-1 網站即時互動工具	
	3-2-2 服務及聯絡方式(含電話、信箱等)	
	3-2-3 網站 FAQs 詳細清楚	
	3-2-4 討論區	
3-3 網站管理	3-3-1 網站使用說明	
	3-3-2 網站維護及管理方式告知	
	3-3-3 是否有連結錯誤或訊息失效之情形	
	3-3-4 連線品質是否穩定	
4.網站行銷	4-1-1 網站介紹(或徵才訊息外的介紹)	
	4-1-2 展現網站成果	
	4-1-3 辦理徵才外的活動	
	4-1-4 使用網站橫幅	
	4-1-5 有無其他行銷管道(FB、網站相連等)	

註：資料來源：研究者自製。



附錄五

求職頻道

求才頻道

APP

no4-1 6其它 不知道流向何處

線上投票，需要使用者點選進入後才能投票。

要點選求職求才下方的會員登入才能使用，不符合使用者習慣。

臺北市府-台北人力銀行網站

Good Job 新北人力網 www.goodjob.net.tw 1,885,624 visitors 關於我們 | 訪客留言 | 專人服務 | 網站導覽 | 加入最愛 | FAQ | 回首頁

找工作 找人才 專區頻道 資源通報 徵才活動 外勞轉換 求才快報 文件下載 考情資訊 職訓訊息

找工作、找人才 盡在新北市人力網

會員登入 / 訂閱電子報

帳號:

密碼:

[忘記密碼 登入說明](#)

找工作 加入會員

關鍵字: 查職務 查公司

請選擇鄉鎮市:

請輸入關鍵字:

園區 主管 專業 高薪 專人服務

找人才

請選擇縣市:

依職業類別:

短期 最新 主管 專業 證照 專長

問卷調查

2012新鮮人求職準備調查 [more](#)

- 中高齡
- 原住民
- 婦女
- 新鮮人
- 考情資訊
- 身心障礙
- 更生人
- 新住民
- 工業區

職場快訊 | 新北市政府就業服務中心 新莊站、五股站、土城站缺工獎勵積極開辦

新聞快遞 RSS more

- 勞工局社區徵才 提供158職缺 [2012.05.11] [HOT](#)
- 勞工局5月份免費創業講座 歡迎踴躍報名 [2012.05.08] [HOT](#)
- 勞工局辦理遠尋校園徵才活動 媒合率34% [2012.05.08] [HOT](#)
- 勞工局與退輔會攜手 三重職博會媒合率39% [2012.05.05] [HOT](#)
- 校友廠商力挺 北大校園徵才383人錄取 [2012.05.03] [HOT](#)

找工作 [產業類別查詢](#) [職務類別查詢](#) [代碼對照表](#) [職缺統計表](#)

| 一般服務業 | 技術服務業 | 旅遊餐飲業 | 北投零售業 | 金融保險業 | 電子資訊業 | 倉儲物流業 | 傳統製造業 | 傳播出版業 | 營造不動產 | 公行社福業 | 教育學術業 | 醫療保健業 | 其他行業 |

找人才 [職務類別查詢](#)

| 經營/行政/總務 | 業務/貿易/銷售 | 人資/法務/智財 | 財務/金融/保險 | 廣告/公關/設計 | 客服/門市 | 工程/研發/生技 | 資訊/軟體/系統 | 品管/製造/環衛 | 技術/維修/操作 | 營造/製圖/施作 | 新聞/出版/印刷 | 傳播/娛樂/藝術 | 教育/學術/研究 | 物流/運輸/資材 | 旅遊/餐飲/休閒 | 醫療/美容/保健 | 保全/消防/警衛 | 清潔/家事/保潔 | 農林漁牧相關 |

最新徵才活動

企業熱門職缺

活動剪影 [more](#)

熱門議題

物價上漲只有薪水不漲，請問薪水最主要的支出為?(單選)

- 保險費
- 房貸
- 車貸
- 房租
- 育兒費
- 扶養父母
- 食、衣、住、行、育、樂之生活費
- 學貸
- 卡債

新北市政府勞工局

新北市政府就業服務中心 所屬就業服務站(台)

缺工就業獎勵

新北市勞工大學

2012就業博覽會

新北市政府就業服務中心

新北市政府勞工局

新北市幸福列車

地址: (22041) 新北市板橋區縣民大道2段7號5F [Google Map](#) 電話: 02-89692166 傳真: 02-89692167

高民服務時間: 週一至週五 08:00-12:00 13:30-17:30 (國定假日除外)

請用IE 5.0或Netscape 7.0以上版本及1024*768之解析度觀看本網站

本網站為新北市政府版權所有，未經允許，不得以任何形式複製和採用

線上投票，較容易使用者點選。

新北市政府-新北市人力網

2012/05/14 15:21

你是第 14081 個訪客

內文檢索

登錄履歷表

刊登工作機會

- 常用服務**
- 勞工就業事項數位課程
 - 就業專案
 - 各項就業補助辦法
 - 臺中市政府職業訓練
 - 表格下載
 - 職場規劃
 - 法規彙編

- 相關網站連結**
- 臺中市政府
 - 行政院勞委會職業訓練局
 - 全國就業e網
 - 臺中市政府遠距教學網
 - 中彰投區就業服務中心
 - 行政院勞工委員會
 - 就業補給站
 - 教育部培育優質人力促進就業網
 - 性別主流化

就業快訊 | 05/16(三)成偉食品單一廠商徵才活動

最新職缺

- 2012/5/14 寶佳麗國際股份有限公司誠徵:業務...
- 2012/5/11 佳音幼稚園誠徵:幼教老師
- 2012/5/11 加得利加油站加氣站誠徵:假日工讀...
- 2012/5/11 加得利加油站加氣站誠徵:儲備幹部
- 2012/5/11 加得利加油站加氣站誠徵:加油服務...

熱門職缺

- 2012/5/5 昆崙工業誠徵:作業員
- 2012/3/5 福順股份有限公司誠徵:飯店工作人...
- 2012/1/10 產康會計師事務所誠徵:會計助理
- 2012/2/15 捷陽科技有限公司誠徵:技術員
- 2012/1/10 臺中市私立新育才文理短期補習班...

活動情報



- 2012/5/13 05/23(三)興農單一廠商徵才活動
- 2012/5/12 05/16(三)成偉食品單一廠商徵才活動
- 2012/5/7 05/14(一)佳凌科技單一廠商徵才活動
- 2012/5/2 05/25(五)豐厚地區廠商聯合徵才活動
- 2012/5/2 05/18(五)砂品模造單一廠商徵才活動

特定對象專區

<p>急徵職缺 <input type="button" value="MORE"/></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 寶佳麗國際股份有限公司誠徵:業務人員 ● 佳音幼稚園誠徵:幼教老師 ● 加得利加油站加氣站誠徵:假日工讀加油服務生 	<p>一般職缺 <input type="button" value="MORE"/></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 寶佳麗國際股份有限公司誠徵:業務人員 ● 佳音幼稚園誠徵:幼教老師 ● 加得利加油站加氣站誠徵:假日工讀加油服務生
<p>身障職缺 <input type="button" value="MORE"/></p>	<p>部份工時 <input type="button" value="MORE"/></p>
<p>主管職缺 <input type="button" value="MORE"/></p>	<p>公部門職缺 <input type="button" value="MORE"/></p>

編碼時，呈現空值。



熱門推薦服務

- » [就業訓練](#)
- » [就業博覽會](#)
- » [就業促進講座](#)
- » [最新消息](#)
- » [台南市政府全球資訊網](#)
- » [南瀛求職防騙手冊](#)
- » [全國就業e網](#)
- » [大專RICH工讀網](#)
- » [檳谷園區服務中心](#)

【環保宣傳文宣】回收處理流程-廢汽機車

快速選單

網網相連

- » [職訓e網](#)
- » [職業訓練業務資訊管理網](#)
- » [TTQS訓練品質評核系統](#)

學習交流平臺

- » [雅麗職業訓練中心](#)
- » [訊亞電腦股份有限公司](#)
- » [北訓資訊有限公司](#)
- » [統一教育訓練有限公司](#)
- » [群亞國際職業訓練中心](#)
- » [麗物美容訓練網](#)



| 回首頁 | 網站地圖 | English | RSS訂閱 | 聯絡我們 | 分類檢索 查: 請輸入關鍵字 查詢 進階



高雄市政府
勞工局 訓練就業中心
Training and Employment Center, Bureau of Labor, Kaohsiung City Government



優質服務有活力，就業權益有保障

公告資訊 | 中心介紹 | 求職服務 | 求才服務 | 職業訓練 | 技能檢定 | 特定對象 | 志工顧地

公告資訊 | 中心介紹 | 求職服務 | 求才服務 | 職業訓練 | 技能檢定 | 特定對象 | 志工顧地

公告資訊 | 中心介紹 | 求職服務 | 求才服務 | 職業訓練 | 技能檢定 | 特定對象 | 志工顧地

相關服務 SERVICE

天氣概況 WEATHER

高雄市

- 舒適度為
- 溫度 ~ (°C)
- 降雨機率 %

相關連結 LINKS






為民服務

- 相關法規
- 民意交流
- 書表下載
- 組室業務
- 網路資源
- 新聞簡報
- 電子報

相關連結 LINKS

- 求職資訊網站
- 服務據點
- 求才資訊網站

最新消息

- ▶ 101-05-11 求才相關 「龍巖101, 就業搶先機」5/19現場徵才活動, 共30家廠商1703個職缺.
- ▶ 101-05-10 自辦訓練 本中心101年度第1梯次產訓合作職前訓練班學員公益服務活動行程表.
- ▶ 101-05-01 其他 101年5月份新移民就業輔導活動招生訊息.
- ▶ 101-05-01 其他 101年5月份就業促進研習課程行程表.
- ▶ 101-05-01 求職相關 101年度「就業關懷宣導活動」5月份日程表.
- ▶ 101-04-26 求職相關 101年5月份「社區就業巡迴服務」行程表.
- ▶ 101-04-13 求才相關 101年度中大製現場徵才活動場次預定表.
- ▶ 101-04-01 求職相關 本中心自中華民國101年4月1日起, 委託辦理行政院勞工委員會職業訓練局高屏.
- ▶ 101-03-02 委外訓練 訓練最夯, 就業發光——101年第二階段委外職業訓練課程新出爐!!!

無障礙

■ 版權所有：高雄市政府勞工局訓練就業中心
 ■ 地址：833 高雄市鳥松區大舜路117號 (就業服務) ■ 電話：(07)733-0823~28 ■ 傳真：(07)733-5411
 ■ 地址：812 高雄市小港區大業南路508號 (職業訓練、技能檢定) ■ 電話：(07)871-4256
 ■ 最後更新日期：101-05-14 15:13:20 ■ 瀏覽總計：1,991,673 ■ 當日瀏覽：1,183 ■ 資訊安全政策宣告 ■ 免費及隱私權宣告
 ■ 符合IE 7.0或Firefox 3.0以上瀏覽器 ■ 最佳瀏覽螢幕解析度1024x768



高雄市政府-高雄市政府勞工局訓練就業中心機關網

高雄市政府勞工局 南臺灣勞工就業職訓網

首頁 | 網站地圖 | 意見信箱 | 分類列表 | RSS

關鍵字全文搜索

[① 大高雄就業資訊](#)
[② 最新消息](#)
[③ 關於我們](#)
[④ 便民服務](#)
[⑤ 勞工福利](#)
[⑥ 勞動權益](#)
[⑦ 職訓課程](#)
[⑧ 民意廣場](#)
[⑨ 服務窗口](#)
[⑩ 影音媒體](#)

分家快捷服務

- 一般民眾
 - 勞資首長專區
 - 人事徵才
 - 職業訓練

行動就業車

2012年08月

日	一	二	三	四	五	六
						01 02
03	04	05	06	07	08	09
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

便民服務

- 民眾意見信箱
- 業務簡介及電話

取消/訂閱電子報

[我要訂閱](#) [我要取消](#)

最新消息

[| 活動訊息](#)
[| 新聞公告](#)
[| 人事徵才](#)
[| 職業訓練](#)
[| 熱門消息](#)
[| MORE](#)

- 2012-06-15 · 訓練用心，就業安心——101年職訓訓練三階
- 2012-06-14 · 訓練中心將辦理九場職訓研習(0614起共13場)
- 2012-08-12 · 「龍圖101，就業先機—暑期工務飛行」8/16起
- 2012-06-12 · 釋出904職缺(0612聯合B2)
- 2012-06-12 · 東京郵政全股份有限公司、致泰精密工業股份有限公司

線上媒合

[| 找工作](#)
[| 找人才](#)
[| 求才人工服務](#)
[| 求職人工服務](#)

職位類別:

職位類別:

[找工作](#) [求職搜尋](#)

職訓課程

[| 目前訓練課程](#)
[| 在職訓練課程](#)

課程名稱 報名起迄日期

[MORE](#)

大高雄就業資訊

- 現場徵才訊息
- 廠商急徵區
- 最新就業快報
- 行動就業車
- 夜間就業關懷
- 就促研習線上報名

facebook PLURK

友贊列印

手機設定 [小中大](#)

好站連結

- 高雄市政府 勞工局
- 行政院勞工委員會
- 行政院勞工委員會 勞工保險局全球資訊網
- 職業訓練局
- 職訓e網
- 全國就業e網
- 中央健康保險局
- 高雄市政府勞工局 就業服務網
- 高雄市政府勞工局 職業訓練中心
- 勞工處 就業服務網
- 高雄市 勞工大學

[MORE](#)

南臺灣勞工就業職訓網 | 地址：高雄市長官區大馬路117號 | 電話：07-7330823

隱私權政策 | 網站安全政策 | 建議使用IE8.0以上或Firefox | 瀏覽器最佳螢幕解析度1024x768

瀏覽人數：54133

高雄市政府-南臺灣勞工就業職訓網

附錄六

就業服務網站內容分析編碼統計表

類目	分析單位	臺北市政府			新北市政府			臺中市政府		
		A	B	C	A	B	C	A	B	C
1.網站設計		10	10	10	10	10	10	8	8	8
1-1 網站外觀	1-1-1 網站名稱清楚	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	1-1-2 機關名稱清楚	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	1-1-3 專屬網站風格	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	1-1-4 適當運用圖片	1	1	1	1	1	1	0	0	0
	1-1-5 適當運用多媒體	1	1	1	1	1	1	0	0	0
1-2 網站架構	1-2-1 網站架構清楚	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1-3 網站版型	1-3-1 從主版面清楚且資訊量大	1	1	1	1	1	1	0	0	0
1-4 網頁設計	1-4-1 網頁切換方便	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	1-4-2 網站服務及內容所在處容易辨識	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	1-4-3 計次器之使用及正常使用	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	1-4-4 無障礙網站服務	0	0	0	0	0	0	1	1	1
2.網站內容		14	13	14	17	16	18	10	10	10
2-1 公佈欄	2-1-1 訊息公告	1	1	1	1	1	1	0	0	1
	2-1-2 行事曆功能	1	1	1	0		0	0	0	0
2-2 求職	2-2-1 求職登錄	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	2-2-2 關鍵字搜尋	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	2-2-3 專區型搜尋功能	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	2-2-4 進階條件搜尋	0	0	1	1	1	1	1	1	1
	2-2-5 職缺數量	1	0	1	1	0	1	0	0	0
	2-2-6 求職履歷範本	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2-2-7 求職服務說明	1	1	1	1	1	1	0	0	0
	2-2-8 告知其他就業服務管道	0	0	0	1	1	1	1	1	1
2-3 求才	2-3-1 求才登錄	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	2-3-2 關鍵字搜尋	0	0	0	0	0	0	0		0
	2-3-3 分類搜尋功能	0	0	0	1	1	1	1	1	1
	2-3-4 進階條件搜尋	0	0	0	1	1	1	1	1	1
	2-3-5 求才範本	0	0	0	0		0	0	0	0
	2-3-6 求才服務說明	1	1	1	1	1	1	0	0	0
2-4 其他	2-4-1 電子報下載	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	2-4-2 網路意見調查	1	1	1	1	1	1	0		0
	2-4-3 最新勞動環境、產業訊息等動態報導	1	1	1	0	0	0	0	0	0
	2-4-4 職場安全小叮嚀	0	0	0	1	1	1	0	0	0
	2-4-5 求職面試技巧講授	1	1	1	1	1	1	0	0	0
	2-4-6 線上職涯探索測驗工具	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	2-4-7 創業資源	1	1	0	0	0	1	0	0	0
	2-4-8 相關表單下載專區	0	0	0	1	1	1	1	1	0
3.網站使用		8	7	9	8	7	8	3	3	3
3-1 網站安全	3-1-1 網站隱私權告知清楚	1	1	1	1	1	1	0	0	0
	3-1-2 資料保密性	1	1	1	1	1	1	0	0	0
3-2 網站回應	3-2-1 網站即時互動工具	1	1	1	0	0	0	0	0	0
	3-2-2 服務及聯絡方式	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	3-2-3 網站 FAQs 詳細清楚	0		0	1	1	1	1	1	1
	3-2-4 討論區	1	1	1	1	1	1	0	0	0
3-3 網站管理	3-3-1 網站使用說明	0	0	1	1	0	1	0	0	0
	3-3-2 網站維護及管理方式告知	1		1	0	0	0	0	0	0
	3-3-3 是否有連結錯誤或訊息失效之情形	1	1	1	1	1	1	0	0	0
	3-3-4 連線品質是否穩定	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4.網站行銷	小計	5	5	5	1	1	2	0	0	0
	4-1-1 網站介紹	1	1	1	1	1	1	0	0	0
	4-1-2 展現網站成果	1	1	1	0	0	1	0	0	0
	4-1-3 辦理徵才外活動	1	1	1	0	0	0	0	0	0
	4-1-4 使用網站橫幅	1	1	1	0	0	0	0	0	0
	4-1-5 有無其他行銷管道	1	1	1	0	0	0	0	0	0
總分合計		37	35	38	36	34	38	21	21	21

備註：A、B、C 代表不同編碼者。

附錄七

臺北市政府2007-2010年辦理就業服務成果一覽

統計項目	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年
新登記求職人數	55,116	66,399	91,811	73,995	61,258
新登記求才人數	51,101	40,548	52,035	62,862	75,191
求職推介就業人數	22,263	22,908	33,944	30,903	32,485
求才僱用人數	15,501	16,381	22,013	24,295	29,166
求職就業率(單位：%)	40.39%	34.50%	36.97%	41.76%	53.03%
求才僱用率(單位：%)	30.33%	40.40%	42.30%	38.65%	38.79%

註：資料來源：行政院勞工委員會職業訓練局網站。

新北市政府2007-2010年辦理就業服務成果一覽

統計項目	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年
新登記求職人數	31,108	38,020	55,270	47,585	38,634
新登記求才人數	45,238	43,466	38,290	66,463	78,143
求職推介就業人數	20,289	18,897	26,017	32,571	29,254
求才僱用人數	16,234	22,016	22,745	39,304	48,192
求職就業率(單位：%)	65.22%	49.70%	47.07%	68.45%	75.72%
求才僱用率(單位：%)	35.89%	50.65%	59.40%	59.14%	61.67%

註：資料來源：行政院勞工委員會職業訓練局網站。

臺中市政府 2007-2010 年辦理就業服務成果一覽

統計項目		2007年	2008年	2009年	2010年	2011年
新登記求職人數	臺中市	5,991	5,960	5,840	6,012	9,496
	臺中縣	9,697	9,931	9,690	7,198	295
	小計	15,688	15,891	15,530	13,210	9,791
新登記求才人數	臺中市	2,534	1,738	2,648	4,659	37,806
	臺中縣	14,288	12,563	11,774	19,328	1,915
	小計	16,822	14,301	14,422	23,987	39,721
求職推介就業人數	臺中市	1,282	2,617	2,215	2,758	4,939
	臺中縣	4,376	4,512	4,120	3,866	293
	小計	5,658	7,129	6,335	6,624	5,232
求才僱用人數	臺中市	584	476	96	55	6,203
	臺中縣	3,832	5,302	4,981	4,715	1,130
	小計	4,416	5,778	5,077	4,770	7,333
求職就業率 (單位：%)	臺中市	21.40%	43.91%	37.93%	45.87%	52.01%
	臺中縣	45.13%	45.43%	42.52%	53.71%	99.32%
	小計	36.07%	44.86%	40.79%	50.14%	53.44%
求才僱用率 (單位：%)	臺中市	23.05%	27.39%	3.63%	1.18%	16.41%
	臺中縣	26.82%	42.20%	42.31%	24.39%	59.01%
	小計	26.25%	40.40%	35.20%	19.89%	18.46%

註：資料來源：行政院勞工委員會職業訓練局網站。

臺南市政府 2007-2010 年辦理就業服務成果一覽

統計項目		2007 年	2008 年	2009 年	2010 年	2011 年
新登記求職人數	臺南市	4,122	5,879	3,682	2,672	12,961
	臺南縣	8,034	7,117	8,378	10,579	57
	小計	12,156	12,996	12,060	13,251	13,018
新登記求才人數	臺南市	3,875	3,099	2,969	8,226	24,507
	臺南縣	9,543	8,741	7,635	14,267	4
	小計	13,418	11,840	10,604	22,493	24,511
求職推介就業人數	臺南市	880	984	1,192	1,265	5,115
	臺南縣	2,935	2,039	2,309	2,611	44
	小計	3,815	3,023	3,501	3,876	5,159
求才僱用人數	臺南市	836	566	1,124	1,641	6,479
	臺南縣	3,724	4,573	2,653	5,283	68
	小計	4,560	5,139	3,777	6,924	6,547
求職就業率 (單位：%)	臺南市	21.35%	16.74%	32.37%	47.34%	39.46%
	臺南縣	36.53%	28.65%	27.56%	24.68%	77.19%
	小計	31.38%	23.26%	29.03%	29.25%	39.63%
求才僱用率 (單位：%)	臺南市	21.57%	18.26%	37.86%	19.95%	26.44%
	臺南縣	39.02%	52.32%	34.75%	37.03%	1700%
	小計	33.98%	43.40%	35.62%	30.78%	26.71%

註：資料來源：行政院勞工委員會職業訓練局網站。

高雄市政府 2007-2010 年辦理就業服務成果一覽

統計項目		2007 年	2008 年	2009 年	2010 年	2011 年
新登記求職人數	高雄市	24,249	40,941	56,730	54,497	56,382
	高雄縣	9,845	18,100	18,217	18,235	-
	小計	34,094	59,041	74,947	72,732	56,382
新登記求才人數	高雄市	26,020	30,762	33,820	52,133	64,028
	高雄縣	25,961	25,181	39,057	47,958	-
	小計	51,981	55,943	72,877	100,091	64,028
求職推介就業人數	高雄市	5,586	11,246	15,808	27,721	32,903
	高雄縣	2,378	4,238	7,165	8,850	-
	小計	7,964	15,484	22,973	36,571	32,903
求才僱用人數	高雄市	8,367	18,113	20,250	34,923	47,281
	高雄縣	5,069	6,225	9,557	10,636	-
	小計	13,436	24,338	29,807	45,559	47,281
求職就業率 (單位：%)	高雄市	23.04%	27.47%	27.87%	50.87%	58.36%
	高雄縣	24.15%	23.41%	39.33%	48.53%	-
	小計	23.36%	26.23%	30.65%	50.28%	58.36%
求才僱用率 (單位：%)	高雄市	32.16%	58.88%	59.88%	66.99%	73.84%
	高雄縣	19.53%	24.72%	24.47%	22.18%	-
	小計	25.85%	43.50%	40.90%	45.52%	73.84%

註：資料來源：行政院勞工委員會職業訓練局網站。

附錄八

五都就業服務據點一覽

縣市別	機關	服務據點(站/臺)	
臺北市	臺北市政府勞工局就業服務處(7站 5臺)	承德就業服務站	大同臺
		西門就業服務站	萬華臺
		北投就業服務站	臺北火車站服務臺
		信義就業服務站	南軟臺
		景美就業服務站	內科臺
		內湖就業服務站	
		頂好就業服務站	
新北市	新北市政府就業服務中心(3站 7臺)	土城就業服務站	永和臺
		五股就業服務站	樹林臺
		新莊就業服務站	新莊公所服務臺
			汐止臺
			淡水臺
			蘆洲臺
			市府臺
	北基宜花金馬區 就業中心(中央所屬)(3站 12臺)	板橋就業服務站	民族臺、鶯歌臺、三峽臺
		新店就業服務站	烏來臺、深坑臺、石碇臺、坪林臺、中和臺
		三重就業服務站	重新臺、泰山臺、林口臺、八里臺
臺中市	臺中市政府勞工局就業服務處(1站 6臺)	就業服務站	大甲臺
			大肚臺
			東勢臺
			大里臺
			市府臺
	中彰投區就業服務中心(3站 20臺)	臺中就業服務站	烏日臺、霧峰臺、太平臺、大里臺
		豐原就業服務站	后科臺、中科臺、潭子臺、后里臺、神岡臺、大雅臺、新社臺、東勢臺、和平臺、石岡臺
		沙鹿就業服務站	龍井臺、中港臺、大安臺、清水臺、梧棲臺、外埔臺
臺南市	臺南市政府勞工局職訓就業中心(16臺)	就業服務臺	永華臺
			官田臺
			歸仁臺
			佳里臺
			新市臺
			科工臺(臺南科技工業區就業臺)
			和順臺
			樹谷園區臺
		總頭寮臺(採預約制)	
		另安平區、安南區、中西區、南區、北區、東區、後壁區、左鎮區之區公所均設有就業台	
	雲嘉南區就業中心(3站 24臺)	臺南就業服務站	仁德臺、關廟臺、龍崎臺、西港臺、七股臺、將軍臺、北門臺、安平臺
永康就業服務站		新化臺、安定臺、楠西臺、南化臺、善化臺、大內臺、玉井臺、南科臺	

		新營就業服務站	麻豆臺、白河臺、學甲臺、鹽水臺、六甲臺、東山臺、柳營臺、下營臺
高雄市	高雄市政府勞工局訓練就業中心(5站10臺)	中區就業服務站	旗津臺
		左營就業服務站	楠梓臺
		三民就業服務站	前鎮臺
		楠梓就業服務站	烏松臺
		前鎮就業服務站	大寮臺
			仁武臺
			燕巢臺
			路竹臺
			永安臺
		旗山臺	
	高屏澎東區就業服務中心(中央所屬)(2站18臺)	鳳山就業服務站	林園臺、大社臺、大樹臺、美濃臺、六龜臺、甲仙臺、桃源臺、茂林臺、那瑪夏臺
		岡山就業服務站	梓官臺、阿蓮臺、湖內臺、茄萣臺、橋頭臺、彌陀臺、內門臺、田寮臺、杉林臺

註：研究者自行整理，資料來源全國就業e網/各地就業服務機構

(<http://www.ejob.gov.tw/link/public/public1.aspx>)，檢索日期：2012/05。

附錄九

受訪者編號：A

訪談時間：2012年5月19日15時30分至16時20分

問：想請教為什麼臺北市政府會想要投入資源來建置就業服務網站，原因為何？

答：第一個原因最主要是大勢所趨，所謂大勢所趨的意思就是說，現在網際網路已經是很普遍的一種管道。所以政府部門在做很多事情應該會考慮用網際網路的方式提供民眾一項服務。第二個部分是因為當時馬市長有提到希望民眾能夠少用馬路多用網路，如果都能夠透過網路都去解決的話，大家就可以少用馬路，這算是市府的一個政策。那第三個原因最主要是因為，透過網際網路，站在便民的角度來看的話，是比較能達到便民的需求。我覺得這就是就業服務處為什麼要用網際網路。後來我們發現網路的趨勢越來越普遍而且到服務站單純要來找工作的人的確有越來越少的情形下，真的還是應該要來推網站。

問：當初台北人力銀行網站在設立的時候有沒有什麼樣的一個理念，或是有沒有定位上的設定？

答：台北人力銀行最初設立，當然他名字叫台北人力銀行，當然是以大臺北地區為主的一個人力銀行。因為是在臺北市政府項下，所以基本上我們當初的定位就是以大臺北地區的工作機會為主軸。那最主要的原因是因為其實我們也沒有太多資源、人力、經費能夠發展成所謂全國性的，或國際性的一個網站，不太可能。那當然，在臺北市政府項下，當然就是以大臺北地區為主的一個網站，做為我們一個定位。我們在規劃系統時，也通常會把系統這次想要做的功能面及架構設定好，以方便招標廠商來規劃，等廠商得標後，再來跟廠商作需求訪談，讓廠商知道我們到底要什麼，另外當然也方便標案結束，來管理驗收廠商達成的狀況。

問：台北人力銀行大概每年都大概投入多少資源、預算來建置？

答：其實台北人力銀行投入的經費，因為他是一個區域性的網站，因為在臺北市政府項下，經費仍是非常有限，初期的經費大概……業務費大概在100萬左右，那人事費的部分可能會占的比較多一點，大概也將近一兩百萬左右，那隨著網站成立以後，那目前就我所知道的大概業務費包括行銷這些大概將近有兩三百萬左右，那人力經費，人事經費的話大概也有個一千萬左右吧。但是這個跟民間比較起來還是差得很遠。

問：就我所知，台北人力銀行應該是96年8月1號正式成立的，您所說的分水嶺大概怎麼區分？為什麼會有這個想法想要再增加業務費來投入這個人力銀行網站？

答：最主要因為剛開始成立是因為當時蘇局長任內開始相當重視這個業務，所以要求我們要更名然後擴大營運，就在96年8月更名擴大成立。剛成立的時候因為沒有編列預算，都是由其他的業務費來做勻支來做使用，那一直到了現任陳局長，陳局長到任後開始慢慢對台北人力銀行非常的重視，他認為網站是他熟悉、可以投入，而且會被看見的政策。所以剛開始，他會動用市府的二備金等來充實台北人力銀行相關在功能面或業務面的一些支出。我覺得關鍵點應該是在郝市長第二任上來以後，因為陳局長的重視，所以在經費上也給予比較多的支援。所以我們就更積極來推廣。

問：您可以談談陳局長重視的情形嗎？

答：陳局長對台北人力銀行業務非常重視與關心，會時常親自參與人力銀行的活動。一些活動的規劃、APP、還有人力銀行申請專利，都是陳局長的指示，另外也規定局裡的活動要以人力銀行OKMAN來曝光，而且局長定期出去拜會廠商一定將台北人力銀行的業務向企業介紹，把人力銀行推出去。

問：中央有一個就業服務網站，民間也滿投入來發展，那台北人力銀行一開始在成立的時候，有沒有什麼樣的理念或是什麼樣的目標？

答：台北人力銀行前身，叫作OKWORK，我們本來就有一個……不能叫做……那個應該是一個網址吧，沒有一個特定的名稱叫台北人力銀行網站。那時候的作為就是我前面所講到的，他只是為了因應民眾的需求，因為大勢所趨，大家都習慣開始慢慢習慣用網路，網路已經慢慢被民眾接受，而且越來越蓬勃發展，所以當然市府也應該提供這樣的一個便民的服務模式。蘇局長上來後，指示我們把原來的OKWORK，把他變成正式的一個名稱對外推出(台北人力銀行)。那既然正式名稱對外推出後，我們當然就是希望定位成為一個臺北地區的一個人力銀行的網站，最主要我們希望說政府的服務，除了現有的實體的服務之外，就是像就業服務處有7個外站，實體的服務外，我們也能給民眾有一個虛擬網站的服務。

問：那目前營運的現況大概是怎麼樣？工作重點？

答：實際上台北人力銀行從96年成立到現在，時間算很短，到目前101年也不過只有5年的時間。那就網站的經營來講，如果跟民間比較起來當然起步得算晚了，市民對台北人力銀行的

熟悉度也沒有像民間人力銀行來得那麼熟悉。這個部分還有賴多一點的行銷去推廣，但是這部分又受限政府經費的部分。打廣告做行銷要投入相當大的一個經費，民間銀行每一年在投資這個部分，少則七八千萬，多則可能要一兩億。但市府行銷宣傳預算還太少，所以熟悉度還沒有那麼高，常讓人家會覺得既然民間有了，為什麼還要設立這樣一個網站的質疑。但是就政府部門來看的話，剛所提到過，就是我們是為民服務，為民服務就是要能夠提供更便捷的服務，本來就是政府要做的事，大勢所趨，大家都在用網路了，那政府也應該提供這樣的一個服務給民眾。所以我覺得未來政府可能還要再加一把勁，然後提升民眾對他的熟悉度。

問：所以您認為目前台北人力銀行的知名度部分可能還是沒有被一般的民眾所知道？

答：對，對。

問：那您認為有沒有什麼樣的方式，可以來提升這一方面的一個效果，增加網站的名度，除了您剛所提的行銷外？

答：當然……行銷是很重要的一環，那提高知名度讓民眾知道，不管怎麼樣都一定要做的。但除了行銷外，產品本身如何的充實也是很重要的，行銷是一種包裝，那產品的本身，就是他的 content，他的內容，要怎麼樣做到跟民間網站，甚至其他的網站有所區隔，這也是很重要的。怎麼樣讓民眾覺得說，到我們的網站來是可以有所收穫，那我覺得人力銀行網站除了做求職求才的資訊的提供外，有沒有其他不同於別人的一些特別的特色，如果有的話，當然就可以打出自己的一些名號，也可以跟人家做一些區隔，也有助於提升網站的知名度。

問：那您覺得台北人力銀行跟其他的網站比起來有什麼樣的特色？

答：目前的特色……有，但可能不是那麼的明顯，特色主要可能還是在於第一他是官方網站，這個官方網站較民間來講，安全，這應該毋庸置疑的。那另外一個部分，就是他是個官方網站，上面應該提供許多官方一些職缺，是民間所沒有的。那再來一個就是，除了提供虛擬的網路服務機會外，另外，我們還有實體服務的結合，這可能是一般民間人力銀行所沒有的。我們可以幫民間的企業，除了網站上求才服務之外，我們也可以幫他做實體的求才服務，這樣兩種結合，我覺得也是台北人力銀行的一個特色。

問：我事先有先在台北人力銀行看過網站的設計，發現臺北市跟其他網站，有一些特色，例如有 facebook 粉絲團，還有就像您所說的有一些徵才活動，常幫企業做一些專案招募的活動，還有市府約聘僱專區，msn 的交流，這是否都算是台北人力銀行蠻有特色的功能？

答：其實這些都是網站附加的服務，這些附加服務的目的也是希望能夠提升人力銀行網站的知名度。這些就是讓我們的使用者知道，我們除了網站的服務外，我們還有其他一些不同於別人的服務。當你提供的是別人沒有的服務，比如說我們有 msn，可能別人沒有，也讓民眾知道說，我多了這樣的一種服務，那是別人所沒有的，而且這種是非常即時的。我覺得這些都是在提升人力銀行服務。

問：這些服務，民眾有沒有給一些正向的回饋？

答：台北人力銀行成立時間很短，只有 5 年，那事實上這些服務也很短，大概都是 97 年後才大力推出，當然使用的人到現在來講我覺得還不算很多，但用過的人應該都覺得不錯。這有賴慢慢讓民眾熟悉到說，我台北人力銀行有這樣的服務是很不錯的，到某一定程度，就會有比較多人來使用，那相對就會自然而然造成台北人力銀行知名度的提升。那我覺得現在這些的服務，將來還是要伴隨整個行銷活動去推廣告訴民眾，我除了有網站外，我還有這個服務、那個服務，那這些服務，事實上對您是很有幫助，您可以多加利用。但目前看起來這樣的一個推廣還不夠，還有待加強。

問：那您的這些服務中，您覺得最常被民眾使用的是哪一項？

答：我覺得應該是跟實體結合的專案招募。專案招募也是未來台北人力銀行需要去好好推廣的，這也是台北人力銀行最主要的一個特色。希望透過專案招募活動，能夠讓企業願意來用我們的網站。如果說我們今天台北人力銀行能幫很多知名企業辦徵才活動，而且又能夠幫這些知名企業找到他要的人才，那對台北人力銀行來講會造成一個正向的發展，會產生一個良性的循環，讓求職者認為台北人力銀行都能夠幫這些知名的企業找到人才，他就會有願意來加入會員，成為資料庫的會員，當資料庫會員夠……慢慢增加後，那求才者也自然會，當企業覺得透過專招可以找到人才的話，他就會持續再來使用，那這樣也就會產生一個良性循環。在這樣良性循環下，當然會有助於台北人力銀行知名度及功能面的提升，我覺得這個未來一個很重要要做的事。

問：那目前台北人力銀行有沒有遇到什麼樣的困難，要如何解決？

答：台北人力銀行當然有很多的困難，因為今天所面對的一方面是民間人力銀行的競爭；再加上

我們規模沒有那麼大，還有我們最大的問題是經費有限，然後人力也有限的情況下，有很多地方可以加油，加上成立時間也算是晚的，所以這些還有待未來怎麼樣去好好的去發展去突破。那我覺得這個部分，將來還是要靠上級長官的支持，還有一些經費的投入跟人員的努力，我想這個是比較主要的。但來我們就業服務站的人越來越少的情形下，網路的服務像我最一開始提到的這絕對是未來的趨勢。

問：台北人力銀行應該算是地方政府中，最先發展的，您還是會覺得成立時間太短，所以導致成效呈現有所落差嗎？

答：跟民間比較來，的確算成立得比較晚，時間晚，要去追趕別人，時間絕對是大問題。特別人力銀行網站部分，因為人力銀行網站核心就是求職求才資料庫。那目前台北人力銀行資料庫嚴格講起來，因為屬地方性的，資料庫還沒有達到相當的規模，會員也沒有達到相當規模，當然會限制他的發展，及知名度。所以我覺得這一塊是未來要很重要努力的一個方向。

問：那台北人力銀行人員組成、素質方面是怎麼樣的情形呢？

答：台北人力銀行嚴格講起來工作人員雖然是自聘的，但都還算是臨時人力，而且他們的待遇又沒辦法有效的提升，也沒有什麼樣升遷的管道，我覺得這是某一個程度，某一種的限制。那這對業務推廣來講，當然不是很好的。那這塊的部分，人力的部分，將來如何有效增加，或者有一些比較好的一些管道、升遷，都是未來需要去改善的地方。短時間調整可能有限，不是那麼容易，未來要努力去爭取就對了。

問：您所談到的是不是也和預算有關？

答：對。所以在人力跟經費上，因為在政府部門，尤其像我們是地方政府，在人力跟經費上本來就受限嘛。第一個他沒辦法像民間人力銀行有比較充裕的資金去處理這一塊。民間人力銀行是將本求利，以營利為主。那台北人力銀行是官方網站，不是以營利為主，經費都來自於政府部門的公務預算，或是相關基金的預算，那本來就有限，所以怎麼樣在這有限的經費裡，去創造出與眾不同的，或者跟別人有不同的區隔，是有一定難度，也需要加倍的努力。

問：那未來台北人力銀行有沒有想再針對功能部分做什麼樣創新性的想法？

答：當然有啊，妳知道網際網路不斷的在更新，新的東西不斷在出來。那事實上未來台北人力銀行也有一個想法，就是說，未來在網際網路的部分影音的部分一定會增強，為什麼呢，因為影音的部分隨著科技的進步，網路寬頻的改善，還有所謂照相攝影的改善，我想未來在網路上透過影音的部分是會越來越普遍。所以未來台北人力銀行在這一塊，是未來發展的重點。也就是說，可能我們的求職求才履歷也好，或者廠商的介紹也好，都會透過，比如說影音履歷，或者是影音的職缺介紹之類，將來我們可能會在網站上發展所謂的影音就業資訊，我想這個是未來我們台北人力銀行發展的方向。另外就台北人力銀行來講的話，那我比較期許，他應該要可以在既有的基礎上好好的去發展，因為如果可以做好的話，能夠把一個地區性的網站鎖住，也就是我們是以大臺北地區為主的一個網站的話，至少求職求才庫，這樣的一個就業訊息的話，如果說能夠盡量把大臺北地區的求才資料都能夠上我網站的話，這是他未來主要的目標。那除了這個之外，就是我剛剛講的周邊的東西，因為你要知道今天很多求職者，官方的人力網站，他的對象是以求職者為主，而不是廠商為主。既然是以求職者為主的時候，除了資料庫外，你其他的周邊也應該都要導向為求職者來做準備的。就是說我求職者上去，我不是只是為了找工作，要可以有其他的東西讓求職者上去，可以有其他的收穫，比如說我剛剛講的，如果我網站上面可以幫求職者他自己做生涯規劃，或者幫助他了解就業訊息之類的東西，這些附加的東西，都以求職者為導向來發展的話，那他就可以吸引的不只是想要找工作的人上來用，而是他可能是來幫自己來就未來就業市場裡面想要知道的資訊上來看。甚至比如說包括訓練或就業市場變化、如何尋職的一些方法、技巧，這些東西，是不是都可以幫助求職者。我的意思是說，人力銀行的網站，雖然主要是求職求才，但是除了求職求才資訊外，他可以涵蓋很多其他的資訊。那我覺得，台北人力銀行是以大臺北地區為主，只是限制說他的工作機會是以大臺北地區為主，但他這些附加價值卻可以涵蓋全臺灣，高雄市的求職者，除了想要找臺北工作，來上網站，你想要知道什麼樣的對自己在就業上有幫助的一些資訊，別的地方找不到，如果可以在台北人力銀行找到的話，他自然而來就會多上。所以我覺得這一塊是未來台北人力銀行網站應該要去發展的。除了這個部分，再來就是，有很多的東西，例如技術上的東西，如果能夠領先別人做的話，讓大家覺得更方便，或是更好用的話，也是一種方式。所以我剛剛講未來台北人力銀行網站，影音發展的部分，這如果說比人家做得更好，或是說我今天有影音履歷，別人沒有，那大家會不會因為台北人力銀行有影音履歷，而會比較願意上我的網站呢，這也是一種領先別人的一個作法，那這樣的話，台北人力銀行也就發展出特色，就有存在的價值了。那我覺得台北人力銀行他的真正存在的價值不在於說，

跟人家比說我的資料庫比較大，因為我們本來就是以區域網為主，我不要比大，因為我已經鎖定一定的就業市場的區塊，這個區塊在地域性是指大臺北地區，那也許將來在職缺上來講，我可能因為臺北市，大臺北地區是服務業類為主，那我是不是就以服務業為主。

問：就您剛剛所說，似乎認為目前台北人力銀行的網站成效或知名度方面沒有被一般民眾所知道，臺北市政府還是會積極來推動就業服務網站嗎？

答：應該是，目前長官都很支持，這網站應該還是會持續推下去。

問：中央有全國就業 e 網，那大家也普遍習慣去使用民間人力銀行，那您認為地方政府適不適合推動呢？

答：其實如果說其他縣市政府要投入人力銀行網站，就我個人來講，我覺得他們倒不需要再花錢花人力來投入。主要原因，第一個，我覺得他們現在再投入的話，不符成本效益，因為民間已經有了，甚至中央已有 ejob 了，你這時候再投入的話，可能要投入更多的經費，能不能夠達到那樣的效果，也不一定，因為時間上太晚。那第二個原因，各縣市政府所在區域性，是不是有需要成立一個地方政府的網站，值得商榷的。因為以就業市場來講，基本上還是太小。臺北市持續推展網站的原因是因為當初成立在先，我們很早就在經營，投入得早，跟投入得晚，是有很大的差別的。目前臺北市台北人力銀行已經初具規模，跟現在完全沒有的縣市，要從無到有，我覺得與其要花這麼多錢投入，就成本效益來講，乾脆用 ejob 還比較容易些，不需要自己再成立一個網站。另外，如果民間有，我們政府就不要投入了嗎？學理上認為民間要做，做得好的讓民間做，公部門做民間不做的，這雖然很對，但你說，如果網路的通路都讓民間做，那公部門又應該要拿何種工具來幫求職者找工作呢？還不是網路嗎？所以我不認為政府部門不應該投入網路就業服務。網路就是一個工具，可以把事情最好的工具。不管民間還是私部門都應該來妥善運用。

問：那當初為什麼在臺北市的部分沒有選擇直接用中央的全國就業 e 網？

答：第一個，台北人力銀行先於全國就業 e 網，所以既然經營，當然就應該持續經營下去。一開始其實我們的求職求才庫還有將我們所建立的資料傳回來我們台北人力銀行裡面，一開始是覺得那些既然是我們臺北市櫃檯自己 KEY，也應該要回饋回來我們的網站內，但營運上有很大的困難，資料每天上下傳，很容易會有資料的缺漏，還有更新覆蓋的問題，所以後來我們乾脆就決定走自己的路，資料庫已經完全和中央切割了。而且就業 e 網成立後，臺北市為什麼沒有跟進，一同使用 e 網，最主要是因為我覺得就業 e 網，他的經營，嚴格講起來，不符我們臺北市的需求。當初一開始 e 網所提供的，只是很單純的求職求才網而已。e 網當初的成立，是從原本封閉性的一個網路，就是本來各地的就業服務中心一個內部連線、封閉式的一個網路，中央把那樣的網路把他變成開放式的，實質上的內涵(求職求才庫)還是一樣，只有求職求才網而已。有些如職涯發展的規劃、職場訊息，包括像是職業心裡測驗，或行職業介紹，甚至也應該包括就業市場的一些動態，職場新聞、法令這些，要讓民眾上到網站不是只是單純只是求職求才而已，還要有一些附加的功能，像這些的部分當時 e 網就沒有做得很好，這個部分台北人力銀行可能還做得比 e 網來得好。那這也是為什麼臺北市沒有捨棄台北人力銀行不用，而改用 e 網的最主要原因。

問：那您覺得應該在什麼樣的條件才適合公部門或地方政府來發展這個就業服務網站，有沒有一些先決的條件，或是什麼樣的情況或者是環境下，公部門會比較適合來投入資源？

答：其實公部門要不要投入資源，純粹看政府當局是不是有心要把網站弄好。要成立一個全國性的網站，就以現在 e 網為例好了，如果當初經營心態，是希望可以跟民間是一樣的，我覺得只要多投入人力經費就可以做得好，如果 e 網做得好，當然將來公部門可能只要一個網就 OK，但目前似乎不是這樣。我個人覺得政府至少應該可以成立一個官方網站，可以跟民間比較大的網站像 104、1111 可以相互競合的一個網站。也就是說他的經營心態如果可以那樣的經營心態來經營，做得好下，當然就一個網站就 OK。

問：那這樣子會不會很容易讓人覺得，私部門有這樣的資源下，那公部門為什麼還要花這麼多錢做呢？

答：公部門與私部門還有不太一樣，畢竟私部門在做的網站，一定以營利為主，賺錢。但是政府，並不是以賺錢為主，他還要照顧一些比較弱勢的民眾，沒辦法拒絕民眾。所以我覺得，政府部門跟民間部門可以成為一個競合的關係，就是民間他不太會去經營的部分，我覺得政府部門在這一塊可以去加強。民間是以雇主為導向，真的嚴格講起來，公私部門的差別，同樣是就業市場裡面的話，民間是以事求人為導向，來經營網站，所以可以跟求才者收費。那政府部門，可以人求事為導向，來服務求職者為優先，當然在就業市場，人求事、事求人其實是一體兩面的問題。但是，雖然是一體兩面，可是走向不一樣，服務的主軸即不一樣，發展的

也會不一樣。

問：那有沒有可能用一種比較折衷的方式，例如用機關網的方式來提供網路的就業服務，不另外建置就業服務網站？

答：畢竟機關網就是機關網，通常內容都是以訊息公告為主，基本上會比較四平八穩，比較正式，如果是另外運用就業服務網站的方式，當然會比較有彈性，而且比較能提供一些有趣的功能，像我剛剛所提到一些我們未來想要做的功能，影音履歷、增加附加功能等，就不適合放在機關網。直接運用機關網來提供就業服務還是跟用台北人力銀行不一樣，我認為應該兩者之間要分開。

問：您剛剛所說，台北人力銀行目前比較具特色的服務是所謂的專案招募，是否與您剛剛所談公部門以人求事有所差別呢？

答：不會啊，我剛剛講說公部門是人求事，專招雖然是幫雇主在找人。但實際上不衝突。因為我們已經將就業市場跟民間做一個區隔，像我們台北人力銀行，現在主要是以餐飲業、服務業為主，因為服務業需要大量的人力，那這個市場也通常是求職者比較需要的一塊，雖然表面上是幫雇主找人才，那本質上我們還是幫求職者找工作。

問：地方政府跟中央的網站有什麼樣的差別嗎？您們之間會不會有做什麼樣的交流？

答：網站部分，中央和地方實質上差異不大，主要在服務地區的鎖定。中央與地方政府的連結，以臺北市而言沒有，我們跟中央之間大概不會有什麼交流，網站都是各自經營，我們也不是很清楚中央未來的主軸發展會是怎樣，我們地方還是會走自己的方式。我們之間偶爾還是會有競爭的關係存在，我覺得為民通路就是可以互相競爭，不然為何每年中央政府要花時間來評鑑各地方政府做得如何，有評鑑自然就是一種競爭，我相信競爭之下，大家彼此學習，才會做得更好。

問：那中央會希望跟您們有所交流嗎？

答：中央不是希望我們有交流，中央根本就是希望我們關掉，用他的。

問：那他們為什麼會有這樣的想法？

答：這個想法當然是政府是一體的，那事實上以臺灣來講，這麼小的一個市場，是不是政府需要那麼多的網站是值得商榷，所以我剛剛才先說，各地方政府如果說還沒有投入的話，我是不贊成投入的。基本上政府只要有一個網站就好，如果說這個網站做得很好的話，只要一個網站就OK，不需要太多。而台北人力銀行存在，我剛講的就是因為說，第一個我們成立在先，然後受市政府大力支持我們來做，事實上，我們也就是一個區域性的網站，但是一些功能面跟內涵來講，我覺得有比ejob好一些。ejob只是因為他資料庫夠大，他為什麼資料庫夠大，是因為他把一大堆都灌進去，很多請領失業給付的這些求職者。看起來求才庫、求職庫很大，但是嚴格講起來，真正有用網站的是有限的。所以現階段既然台北人力銀行已經經營下去了，目前也還沒有收起來的必要，當然就是還可以繼續去發展自己的東西，那這些東西可以是領先中央的，但當有一天，ejob做得比我好的時候，你覺得台北人力銀行還有存在的必要嗎，當人家不會來找你的時，自然而然就關掉了。目前我覺得至少台北人力銀行還有一定的知名度，還有一定的效用。

問：目前我無法於貴單位機關網站上搜尋到台北人力銀行的媒合率，那台北人力銀行如何來被外界評斷是有效的呢？

答：媒合喔，因為要特別去問，要嘛就他主動告知，不然就是要打電話問。有很多人可能不會主動告知。如果說要一個一個去問，這裡面牽涉到兩個問題，第一，要有相當人力的投入。第二個問題，是他會不會正確的告知你，那這就牽扯到需不需要花人力去做這樣的工作。基本上，網站大概不會談媒合程度。更何況，媒合與就業的定義要說清楚，所以這也是造成網站不會去統計媒合這樣一個數據的主要原因。如果真的要呈現成效的話，當然也只能從……瀏覽率吧，或者是新增資料庫的人數來看。如果說你的求職求才資料庫有一定幅度的成長，至少表示網站大概會被人家所接受，大家會因為您每一年的資料庫都有一定性的成長，就表示您有一定的知名度，大家就會想成為您的會員。另外我們辦一些實體活動，如果說有更多的知名企業會來找我們的話，我覺得這也是一種可以觀察的一個指標。

問：最後我知道公部門還有很大一塊是實體的服務，那就業服務網站和實體的部分要怎麼結合呢？

答：目前雖然說虛擬網路服務絕對是未來趨勢，目前實體仍有存在的必要，那未來發展，實體不會繼續存在，說實在，很難說。因為就業在這個科技發展下，市場變化太快了，我舉一個例子好了，比如說銀行，大家都知道銀行，銀行是不是有櫃檯，但櫃員機出現後，櫃檯功能逐漸式微，當以後機器什麼都能做的時候，搞不好都不要櫃檯，不要實體了，他不要實體櫃

檯，另外像證券業，網路都可以下單了，將來營業員要幹嘛，搞不好營業員都沒有了，只是目前還需要，有可能會慢慢萎縮。那同樣的求職求才也一樣，當大家什麼都透過網路，民眾當然就不要實體了。目前，實體站當然有辦現場徵才這些實體活動，那目前還有這段需要，將來可能網路發展到某一定程度的時候，也許這個就不需要了，這種就是一種轉變嘛對不對，這是科技所導致您就業市場的一個轉變嘛，那這種會發生在各行各業，當然也包括我們就業服務之一本身。

問：那對於一些比較不會用網路的一些就業弱勢者，公部門要如何來協助呢？

答：說真的，在未來，真的不會用網際網路的，大概就不要就業了啦，當然是講得比較那個(誇張)，但我覺得就業機率真的太低了，就跟早期打電腦一樣，十幾年前，打電腦可能是一個專長，但現在已經不是了。現在不會打電腦，不會上網的人，就業上會比較有困難，甚至於未來的工作，像那種體力性工作，是不是會淪為所謂的以工代賑，社會福利的這種工作，我想有可能未來乾脆這種工作就用以工代賑來取代。以前，在臺北橋底下都要找那種臨時工，突然要找臨時工的，他就到那邊去找就好了，網路反而可能沒有這種型工作。就業市場改變，未來很難說，但是，未來透過網際網路，這一定是趨勢的。所以現階段公部門的就業服務應該當然還是和實體來結合，在科技越來越發達的時候，慢慢有一些東西一定會被淘汰掉。早期是實體為主，虛擬為輔，慢慢變成實體跟虛擬，同樣重要，再未來可能就虛擬就佔百分之八十，可能實體只有百分之二十。

問：那以就臺北市而言，實體服務與虛擬服務又是如何分工呢

答：我們其實雖然是說虛擬整合，但這部分最主要還是指虛擬的網路跟實體就業博覽會、專招。畢竟我們剛剛談過的，我們台北人力銀行不用 e 網的資料庫，而職缺也是各 key 各的，與實體站的部分算是結合比較小的。一般活動當然會互相支援，但說真的資源共享幾乎沒有，但如果我們在 e 網或者在人力銀行有看到怎麼樣適合的工作機會或人才原則上還是會推介給求職者或廠商的。

問：不曉得說您還有沒有需要補充的地方？

答：沒有。

問：非常謝謝您接受我的訪問，謝謝。

受訪者編號：B

訪談時間：2012年5月23日上午13時50分至14時45分

問：我想請教一下新北市政府有一個新北市人力網，不曉得這個人力網是甚麼時候開始建立的？

答：新北市前面是臺北縣時代，那其實我們臺北縣已經在94年就有所謂的人力網，那當時是跟民間的104人力銀行合作，功能上其實很單純的就是在我們自己中心的網站上面有一個類似banner，那如果民眾想要進入到所謂臺北縣人力銀行的時候，他會引導到104本身的這個職缺，他們的這個人力網站。所以那其實只有一個單純的連結功能，那如果說民眾投遞履歷的話，基本上都會進入到104人力銀行，那我們當然也可以那到取得履歷表，來交給我們站臺做就業服務，但數字上是非常少。那後來97年的時候，大概剛好有一個案子是擴大內需的案子，那在之前臺北縣的時候，大概我們整個臺北縣也取得一些擴大內需的經費，那當時我們勞工局也拿到大概2千萬的費用，那我們就交我們各科，就單位來做一個規劃，那我們就服中心這邊就提出了建立人力銀行的這樣一個費用。那當時其實我們提的時候，大概拜訪一些廠商然後去規劃，除了建置人力銀行以及連同他的一些，包含當時其實也規畫成立客服中心，當時提大概需要2-3千萬。如果我們先做人力銀行這一塊，大概預估7百萬。那這案子我們提出來之後，勞委會他因為當時所有擴大內需的案子，他都會交由地方政府各局處對應的中央部會來去做計畫的目的審查，勞委會就審查我們的計畫。對於我們要做人力銀行，他其實沒有很支持，那甚至對於我們要建立自己的資料庫更不同意，所以當然就懸在那邊，那因為當時我們提議建立人力銀行要7百萬，那如果中央又不核，因為這個案子的經費使用當時有一個但書，就是希望儘速辦，所以我們97年下半年就有折衷的決定。如果中央不給我們建立自己的資料庫的話，我們把這個錢假設只做一個單純入口頁面的話，那不可能用7百萬去做，這個費用太貴，所以我們在裡面，重新規畫整個系統裡面，包含人力網跟資遣通報跟特定對象服務的個管系統，三個案子加起來合計7百萬統一做一個招標，那97年的時候，委給一個廠商就是“晨曦”。那晨曦本身他當時已經是做中央科技客服中心的案子...也算勞委會長久的一個委外合作廠商。那其實職訓局他的全國e網有一段時間也剛好是委給晨曦做，所以當時這案子，也是晨曦勝出一個很重要的原因，既然中央希望我們不能建立資料庫...就是我們改建立這個人力銀行的入口網，後續又介接到所謂的中央全國e網上面。晨曦會勝出應該就在於說我們這個人力銀行建置後，很大的一個部分是要跟中央去做合作，因為要跟中央作銜接，兩方面都是委託他，在溝通上面其實會比較順暢啦！所以97年...因為這案子用的很急，所以我們其實98年年初就開站了，整個案子其實真正算起來規劃，大概9月10日...發包，花了3-4個月時間做，是一個蠻趕的案子。

問：那當初新北市政府為什麼會想說來建置這樣的人力銀行網站？

答：恩...其實在之前當時我們的人力網，我們在94年本來就已經跟民間的人力銀行業者去做合作，所以從求職者這端來看，建立人力網其實好像就是一個趨勢！因為結合數位的服務，特別是在傳統就業服務站，在當時...求職求才的這種實體櫃檯的服務還有辦一些徵才活動，那我們也希望能夠把格局拉大，看是不是在就業服務這一塊領域可以有不同的一個管道，那事實上把人力網拉進來，我們希望是有加分的作用！當時有這樣的規畫就是...希望可以透過人力網去吸收更多的一些求職的人。然後用人力網來做一個宣傳的管道。那像我們一開始要求這案子，其實除了民眾他要上網搜尋工作外，雖然他會導入到全國e網，但我們希望至少他有一些功能是，例如說至少地方政府，譬如說我們各站臺所做的一些徵才活動，我可以用這個人力網PO上去。所以在當時建置的時候就有跟各站臺召開一個會，就是看其實怎樣在這個網站上面發揮功效，又可以從新北市人力網，可以看到我們各站臺的一些特色，我們也希望可以用這網站去做我們中心跟站臺的一個整體形象。

問：那現在每年的預算、還有人力的投入，大概是怎樣？

答：在預算的部分，刚开始因為建置，其實700萬算是整個人力網的建置共3個網站。後來每年大概我們會編那個維運費，包含假設有一些新的需求要做開發的時數費用、還有一些營運費跟行銷費，那97年做大概延續到98年，到99年的時候，我們大概編了每年360萬的費用，那後來因為我們市府資訊中心會針對我們所提的資訊案做先行審查，他對於整個委外的費用上面，因為資訊中心其實他也有一些業務也給委外廠商在做，所以他們就根據自己的經驗，認為我們委外費用有高估，所以他們就依照他們所認為的，不管是時數，或者開發所佔比例去調整，所以後來經費有減列，像我們今年就調整到230萬。我們自己這案子是委外，承辦同仁只有一個人，那他也不是專責做資訊業務的，他本身也不是學資訊。

問：那網站一開始營運的目標或經營的理念？

答：正確說應該是經營的理念啦，因為在當時的環境來講，其實...除中央之外，當時我們最競爭

的大概就是北市 OKWORK，然後我們又是整個資料庫建立在所謂全國就業 e 網，當時全國就業 E 網其實也算一個頗具知名度的網站。所以中央有全國就業 e 網，然後北市有 OKWORK，鄰近的臺北縣我們要怎樣發展，所以我們當時也在思考要怎樣做出特色。在規劃時我們當時是強調就是希望如何符合在地的需要，所以當時建置一個，我們號稱很強的搜尋引擎在這個入口網站上面，那這個是在當時的全國就業 e 網自己本身也沒有，就是他只要輸入街道名，就可以搜尋到當地這個街道的職缺，那這當時就希望回應一個新北市民，他要找他自己住家附近的職缺的時候，他用我們這個網站是可以達到他的需要的。那如果進入到中央的 e 網，他反而要按照職業類別來去找他的工作，這個是我們當時認為比較不同的地方。我們在當時也建立了一些專區。之前我們是有說假設有一些店頭市場的一些需求，或是加盟的，其實都有放在這網站，那後來因為我們新北市區域內還有所謂五大工業區，所以五大工業區的職缺，假設民眾要看的話，也可以透過這個專區來找，那另外我們當然也經營一些所謂特定對象的專區，那特定對象部分，因為我們自己也有很多局處…像是原民局啦，或者是新住民，那他們有些如果說建立這個專區之後，那我們在局處上的合作可以跟他們講，讓這樣的族群都可以用我們的人力網來找工作，這當然可以比較符合地方政府一個經營的特色，一個是在地啦，民眾他可以透過這個網站，可以讓他覺得很貼切的去找到一些符合一些就近工作的需要，那後來當然我們也持續開發這網站上的一些功能，那所以我們也希望說民眾來，不要說看了就走了，然後尤其又到 e 網上面，所以我們希望能夠逐步建立所謂人力網一些不同的地方，那所以我們也建置所謂專人服務，假設他需要專人服務，他可以把一些求職的資料放在專人服務這邊來，那我們就會交由我們站臺來做電話追蹤或是提供實體的就業服務，那另外我們在去年也開發所謂線上徵才的系統，那他也架設在我們這個人力銀行 goodjob 網站上面，那今年我們大概也跟勞委會提出所謂 app 的建置系統，預算部分勞委會會給，所以我們今年下半年的時候，也會同樣架設在我們這個人力網上面，另外當然我們也會利用每年規劃的一些開發時數去做一些特殊案子的開發，像今年剛好市府也重視整個老人就業的議題，現在我們已經有一個所謂中高齡的就業專區，那可能會再開設一個高齡的部分、或是我們說長青的、只要是 65 歲以上族群的一些專區啦。看看能不能再搜尋到，開發到一些族群，這都是在人力網建置後，我們透過資訊服務這一塊所作的就業服務的策略，我們思考用人力銀行這一個基礎來建立很多平臺，而且市府假設要朝向數位的部分，或資訊的部分，我們都可以利用人力網這個平臺做一個基礎，然後架設在這上面。

問：那目前網站的經營有沒有遇到困難，是用什麼樣的方式來解決？

答：我們 98 年正式營運以來，一個人力網其實他的成敗當然是他到底有沒有能夠號稱銀行的這些工作職缺，那另外就是說他要必須也要有人來瀏覽，否則這銀行開發之後，就可能就是花了一些錢，然後圖有其表啦！所以每年我們大概都會編一些預算來行銷人力銀行，希望能夠增加他的瀏覽人數，那事實上從目前來看，我們的瀏覽人數其實從 98、99、100 年以來，瀏覽人數成長率是有提升的，所以顯然民眾也逐步知道有新北市人力網。另外就是我們網站上面也經營一些希望能夠留客的一些方法，希望民眾不要只是看了之後就離開這網頁，所以我們會設計一些小動畫或小遊戲，希望能增加一些留客率，那另外我們也設計一些網路調查，…事實上一開始我們只是插花性質的，後來反而覺得這個網路調查，發現他成果還不錯，因為有時候網路調查結果，我們還可以發新聞稿，那假設我們的議題設定，還蠻合乎潮流，或是剛好是時勢上需要的，反而也會引起一些人的關注，像我們之前發表一些離職率的調查、原因分析。其實也蠻引起一些媒體共鳴的，那最近如果畢業季到來，我們也會設計一些像是假設畢業後她想選擇的熱門職缺是什麼，那甚至之前我們也問過，他所期待的薪資待遇是什麼，都有一些媒體去揭露。

問：那我們知道其實現在中央已經有一套系統，民間也有知名的人力銀行，那您認為說有沒有需要在這樣競爭的條件下，地方政府還來發展就業服務網站？

答：其實…在這麼多人力銀行的市場裡面，老實講要能夠勝出的原因，除了我剛才提到的這些自己經營網站上的一些特殊，就是區隔的作法外，若跟民間人力銀行相較起來，那我們也都知道，民間人力銀行其實一個來自收費，那另一個就是說他的職缺性質都有時候著重在一些中產階級或是特定服務業上面，那公立就業服務機構，其實我們以往大概就是製造、或大眾服務業，因為我們的人力銀行跟 e 網介接在一起，那 e 網的職缺其實也都來自於我們實體就業服務站所開發的職缺上面，所以假設以公立就業服務機構所開發的工作機會來講的話，例如像八大行業其實也不會放進來，像 KTV，e 網上面有時候不能放這種職缺，那所以在職缺上面公部門還有地方政府，其實跟民間職缺是會有一些不同！那另外就是說我們大概會想要建立自己的人力網站，希望就是說能夠透過這一方法去吸收更多的求職會員啦，因為以最近的

趨勢來講，我們現在的實體服務站臺的臨櫃人數越來越少，那求職的部分我們站臺會透過辦活動多拉高一些求職人數，因為你多辦徵才活動，假設來求職人數也少，都是差不多的人參加，結果可能求職人數並沒有拉升，反而是你重複登入那些職缺，求才登記拉高，所以變成求供倍數反而更高，所以如果透過人力銀行來做，我們希望民眾留一些履歷資料，那我們可以透過站臺撈到這些求職登記表，把一些需要幫忙的求職者交到我們後面的實體站臺去做一些服務，那另外就是我們自己大概各站臺辦的徵才活動或是一些宣傳，我們也會放在人力網上面，新聞公告，像我們有一個行動服務車服務，要去哪駐點，我們也都會放在人力網，讓民眾容易知道。所以人力網變成我們自己的一個新聞公告或發布的資訊平臺。

問：那實體就業服務站與虛擬網站結合的情形如何？

答：依目前來看，透過網路去撈到求職登記的數目其實不是很多，其實兩者之間的連結…因為現在我們人力銀行的運作跟實體的運作，仍然還是各自去運作，只是說站臺會利用平臺去做一些徵才資訊公告，在合作上，連結當然會有一些資訊的交互運用，但是因為實體部分跟虛擬這個人力銀行的經營畢竟是不同部門，所以合作上目前大概還僅止於資訊上的互通。

問：新北市人力網，運用市府的資源，有網站的架構，但實際上資料庫是運用中央的，就你認為地方政府在發展這個就業服務網站跟中央可以有怎樣的連結或分工呢？

答：我們人力銀行建置時，其實我們也有想自己開發資料庫，後來因為中央當初不同意我們建，當我們不建置自己人力銀行的資料庫，我們開發出來的職缺就登到就業 e 網上面去，中央見到我們有這樣的誠意，所以其實我們當初在 97 年購買一些伺服器、硬體的部分，有些機器都放在勞委會的中部辦公室，當然另外一部分是放在我們自己資訊中心，我們管。我們當初買的一些伺服器設備等等，就放了兩個地方，我們自己資訊中心應該所處理的應該大概屬於個管系統跟資遣通報，那人力銀行這一塊就放在中部辦公室，假設我們人力銀行如果出了問題，或是要去做維護去檢修，還得打到中辦去，由他們來協助，他們也願意，大概…因為我們只建置一個所謂強而有力的搜尋系統跟入口這樣一個資訊，所以他們願意來做這樣的合作。我們也一直思考是否要建立自己一個人力的資料庫，那我們自己也評估有沒有這樣的條件，但因為在新北市境內畢竟還是有中央的站，那我們自己評估就是說，假設我們自己開發職缺其實不是那麼多，要建立自己的資料庫其實條件也沒那麼夠，在加上站臺反應就是說，假設他們開發好的職缺，要 KEY 就資系統，又要 KEY 我們自己所屬的人力銀行，要 KEY 兩套，他們會有一些抱怨啦！所以這一塊一直也…沒有做，所以大部分整個資料庫都是運用中央的資料庫。其實我們一直在思考未來的定位，因為現在假設我們自己人力網裡面並沒有屬於我們自己新北市自己本身所開發職缺的資料庫，那運用中央的資料庫，其實老實講，發展上面就變得相當有限啦，那這個營運網…既然人力網站開了，就是要讓民眾覺得很好。所以我們一直希望就是說，我們也一直宣傳我們新北市人力網，不要民眾看到新北市人力網點進來，結果發現他又跑到中央 e 網之後，可能有點怎麼講好像.. 怎麼最後還是到 e 網這樣的一個情況。所以我們一直希望就是說至少民眾在我們的新北市人力網這一塊的時候，他能夠獲得更多的資訊，那就是說，我們不斷在思考是不是應該在我們自己網頁上面開發新的專區，另外我們也有一些影音的服務，或是我們自己有發行一些紙本的職缺報，或是就業資訊的一些快報、月…等等，都可以放在這網路上，西望人家去瀏覽去閱讀，這是我們大概今年會走的一個趨勢，希望能夠把民眾能夠留在這網站上面。那事實上其實有一個，雖然我們現在的人力網，最後他的資料庫是導入到全國 e 網，那其實我們不擔心是說，那民眾就用全國 e 網好了，因為剛好…我們所知道中央 e 網的規劃更龐大。從我們於委外廠商那得知的消息就是說，反而民眾他如果只是要單純找工作的，進入到全國 e 網，反而給他一堆套餐，…他並不需要吃這麼多，但是有點感覺硬塞，因為包含職訓、技能檢定…等等，五網合一，民眾可能單純只是要找工作，那你卻端出那麼大的套餐來，那不符需求。反而我們這種小經營，單純就是協助找工作的這種網站，還是有勝出的機會！這是目前我們所觀察到的，假設中央又持續繼續做五網合一的旗艦站，按照這個趨勢走下去，那我們倒也可以樂見就是，我們設定策略上、經營的方式…那區隔性就可以更可以凸顯出來。

問：新北市政府未來會如何投入建置新北市人力網？

答：我們系統功能會越來越多啦。我們現在在未來的規劃上面，一個當然是打算用 APP 的下載計畫，另外就是剛剛有提到的，就是其實我們會自己想要建立自己的資料庫，也就是有自己空間，那只是說要看到底有沒有這麼大的資訊要去建立，那像我們建立這個市府的「樂齡」這個專區服務的部分，我們也跟廠商談，運用年度規劃時數可以幫忙做開發，但是空間其實都不大啦！那另外就是說我們下半年可能還有一個客服中心要成立，那客服中心成立，會有一個所謂客服系統，那將來可能這客服中心成立的時候會有 3 名視障的人來協助，除了接收目

前我們現在還有的一個 0800(0800-091-580)專線,除接電話外,這個客服人員也可能會 CALL OUT 出去,就是我們可能收到一些各局處來的一些特定對象的求職資料,那以往我們可能給站臺去服務,因為站臺如果飽和,就沒辦法吸收了,還有或說我們資遣通報的一些被資遣的人的就業輔導部分,我們也可能會給客服來做,去做 CALL OUT,去做電話追蹤關懷的部分,那將來…民眾如果看到人力網的一些資訊,就有可能結合客服這邊去做線上的,就是電話上面的服務時,可以幫忙去瀏覽一些人力網的職缺,未來要作人力銀行跟客服結合的一個規劃案。

問:那規劃需要花多少經費?已經有現成的資源嗎?

答:剛好是一個機會,因為視障者就業機會相對被壓縮,那中央職訓局就剛好推一些方案,希望能夠讓一些單位能夠盡量用視障者,那他們有工作機會,要地方政府去推,所以中央下半年是用公彩的預算,明年他就會希望我們用就業基金,看起來目前未來這個客服中心可能會持續運作。

問:那跟民間部分的區隔呢?

答:民間部分其實我覺得應該還是在職缺內容。那事實上我們也跟一些老師談過,就是說,其實民間人力銀行的職缺到底有沒有比公立網站職缺來的好,其實老實講比較起來,也沒有那麼好啦,因為其實他們也有做過統計就是說,民間的業者擅長打廣告,當然因為他廣告的目的就是要吸收求職履歷表,因為收了求才廠商的付費!那事實上民眾認為他到民間人力銀行找工作,媒合率低,因為民眾他投出一個履歷後,雖然民間的人力銀行系統可以自動去寄出履歷,其實我們也接獲很多民眾的抱怨,就是寄了上百封履歷,但都石沉大海,沒有回應。所以可能就是宣傳很大,但是其實他的媒合率不高,那反倒是我們的職缺,假設民眾投遞出來,那當然一個是大概,就是職訓局網站會做一些媒合的服務,那另外我們事實上在專人服務上面,民眾有需要可以點選是不是需要實體服務,不同跟民間人力銀行,單獨就是寄出去之後靠系統去自動做媒合!那我們公立的就業服務的網站就是你寄出去後,假設需要實體服務的話,我們實體的人是可以幫忙做服務的。我想這一個部分有很多區別。

問:那新北市政府對於網站有沒有什麼樣的行銷策略或是管道?

答:我們網站的廣告費用真的是很少啦!一年也才編個 30 多萬,那還得靠其他的經費挹注插花,有點是帶著去做宣傳啦,那人力銀行的廣告大概來講,你說他要花錢砸媒體倒也不必要,我們大概目前經營的部分,大概用公車車體廣告來宣傳,其他主要就是秀一個網址就好了。另外我們也會跟代理購買一些報紙、平面媒體的部分去打廣告,因為只要秀網址,新北市人力網打 GOOD JOB,在奇摩網站其實都可以搜尋到,另外有請廠商去買關鍵字廣告,不管是搜尋引擎上面只要輸入 goodjob 都可以進入到我們人力網,這個大概是我們目前行銷的方式,那至於未來是不是會購買電視媒體,甚至我們現在也常常會用那個捷運站的電漿電視,我們當然也會用其他中心的形象廣告在行銷的時候,夾帶我們 0800 客服電話,再帶一個我們新北市人力網,目前是屬於有點夾帶的方式,那如果要向民間的人力銀行這樣砸廣告購買..這個不管有線的、還是無線的頻道…恐怕還是沒有這個預算啦。

問:未來新北市政府還會繼續投入資源發展就業服務網站嗎?最主要的原因是?

答:網站經營這部分這錢花下去的話,就是…就得繼續…。其實我們從 98 年正式建置以來,其實明年的預算也都維持在 2 百 3 這樣預算的部分,那在這裡面,其實我們還是會規劃一些所謂的開發時數費用,大概就會說他們功能除了現有的部分外,我們還是會提升它的功能,那實際運作上面也會發生確實有這一些需求在,所以只能說就是說網站在一開始經營的時候,大概從陽春這樣的畫面那到後來一些不管是我們中心或是站臺,甚至看到整個就業的情勢一些改觀,我們都會不斷提出一些需求,放在這人力網上面,然後透過系統開發上面來希望新增一些功能啦,那現在,這是一個部分,那另外就是說我們其實有很多的一些宣傳的管道,也都開始著重運用這個人力網來做宣傳,假設我們辦了一個小活動,甚至我們規劃做了一件事情,那要發新聞稿不見得媒體會刊,我們自己就放在我們人力網,又不花錢,那只要有民眾會瀏覽會去看,那我們這個新聞就算是會被人家所閱讀到。那其實可以舉一個例,去年像那個暑假打工的時候,很多民眾就是年輕人打工容易被騙,所以我們針對麻豆銀行模特兒這個部分,我們盯得很緊,那時候長官叫我們以家長的心情來寫一篇新聞稿,寫了之後又叫我投書到蘋果,蘋果日報當然不會登,那不登那算了,只有自己放在人力網上面,我們也呼籲,就是求職者要注意一些防騙阿,或是多找朋友去做面試,就是一些叮嚀。那這些資訊老實講,對於一些媒體沒什麼報點,他不會登阿,那我們就放在自己的人力網去做宣傳,那民眾跑到我們人力網去找工作的人,他看到我們這個苦口婆心..的這個新聞,他可能被閱讀,只要被閱讀到就是一件好事啦,所以我們可以用這人力網去 PO 一些資訊在上面,這也是我們今

年在規畫在網站上面也會規畫一些區域，不管我們過去拍的一些影音檔或者是一些勵志的短片阿..等等，我們都會放在這個人力網上面，讓民眾除了不只是說我尋職找這個進入到人力網，他如果要看我們新北市的一些就業措施，或者是說有一些我們一些方案，他可以到我們人力網來看。

問：那您公部門或地方政府本身在做這樣就業服務網站有什麼樣的優勢可以來跟民眾宣傳，又有什麼樣的劣勢需要去解決呢？

答：在民眾求職這部分，我們希望就是希望讓民眾知道進入公立就業服務網站裡面，他的媒合或就業資訊部分，畢竟人力銀行是比較不會提供的，因為民間人力銀行他投履歷都通常透過他的系統去做自動配對媒合，那服務上面當然不會有人去跟他提，除非他有一些帳號或是什麼出了問題，才会有專人去跟他回應，就新北市政府，他的資料進來後應該還會透過一些人的服務，我想這可以跟民間人力銀行是不同的。那這是針對求職端，那另外其實人力銀行部分求才這一塊，那當然因為我們目前來講，我們的會員主要還是針對求職者，廠商他有興趣要做求才登記的話，那當然我們還是會宣導就近到我們的站臺來做這個求才登記，那另外就是說，現在整個環境來講，我們也一直也擔心就是說，可能人力跟比如說宣傳部分，所以每次我們都看到例如現在畢業季要開始前，民間人力銀行這時候就開始大打廣告，我們就會擔憂，特別是我們自己家的人力銀行這時候利用率就會比較低，畢竟我們沒有這麼多錢砸廣告去買這些媒體，而且還要花錢去做拍攝，這都是要花錢的事情。

問：請問一下有什麼需要補充的？

答：人力銀行迄今，我們大概 RUN 了也有 3 年多了，現在有很多案子在推，其實市府確實也寄予厚望，因為從剛開始所建立的一個陽春型的網站，雖然當時號稱我們有很好的搜尋引擎，可是後來這幾年市府希望推一些實驗性質的案子時，我們就會用人力銀行來先做，像我們之前也做線上徵才，雖然後來效果不是很好。那現在我們也要嘗試用 APP，因為像現在大家都說，低頭族越來越多，而且大家的電話都會配網路，尤其你坐捷運都知道，現在都拿手機上網！手機沒有上網功能就很遜，所以變成說網站的運用確實是一個趨勢，那以網路來尋職，我們也會有一些擔憂啦，包含就是說實體站臺部分是有人去做媒合服務，我們的服務人員對廠商了解，也可以和民眾去做說明，但光用網路，對那廠商的資訊就得單純靠網路上所 PO 的資訊來做解讀，所以問題就會出現在，民眾如果發現他資訊不對去面試後，就會抱怨，這叫徵才不實。所以網路這塊不實廣告案件越來越多，不勝枚舉。講職缺的月薪登錯，販售銷售網少登了一個 0 還強迫要得賣，你如果說月薪登錯了，多一個零怎麼會有人要認賠，這也有人要檢舉，然後有些廠商資訊不清楚，有時連基本資料都亂填，民眾去面試也覺得很奇怪，像這種廣告登載不明確、還是有些甚至違反就服法這塊所謂不實徵才等等，這種檢舉案子越來越多啦，所以網路有好有壞。網路是一個趨勢，但網路能夠 PO 出的職缺的資訊又有限，他不可能詳細去記錄這個職缺，它的不管是徵才條件、福利、待遇等等，所以就必須透過另一個機制，譬如說網站刊登要注意求職防騙，甚至可以開放一些網路上職缺討論的平臺，互相來確認這些廠商的公信力等等，網路不實徵才這個勢必是未來我們可能要多因應的地方，我們比較擔心的是民間這一塊啦。

問：謝謝您接受我的訪談，謝謝。

受訪者編號：C

訪談時間：2012年6月13日上午10時15分至11時

問：為什麼想要成立「大臺中人力資源網」運用網路來提供就業服務？

答：你現在所看到的「大臺中人力資源網」，前身是由臺中縣政府勞工局96年所成立的「得意工作網」，在當時臺中縣黃縣長的第二任任內所要求下所成立的，那時候他積極推動各局處網路化、電子化服務，才有這樣的發想。臺中縣算是比較特殊的一個縣，他是個傳統產業密集的縣，又有農業，傳統產業很蓬勃在發展，後期又有科學園區的進駐，最近又引進新的服務業，不同世代下的進展，「得意工作網」也希望延續這樣的發展，積極提升在地化的服務。那時臺中市政府未推動就業服務網站，當時求職求才服務只是在勞工局裡面的一塊小服務。而99年底縣市合併後，既然臺中縣政府當時已經有這樣一個「得意工作網」，當然就要繼續延續下來，也就改名為「大臺中人力資源網」。為什麼會大力來推動，這是因為後來升格後的臺中市胡市長已經把這項服務列為施政白皮書，其實名稱也曾作過一些調整，一開始原本是希望稱為「大臺中人力營運中心」，不過因為中心的稱號感覺比較偏向實體的營運概念，所以後來還是把它定名為「大台中人力資源網」。這部分除了列為胡市長的施政白皮書外，議員質詢時也特別關心，所以這部分我們一定要衝一下，可能也因為這樣，市府給我們的預算比較多了。

問：預算跟人力部分有怎麼樣的增加呢？有另外編列行銷費用嗎？

答：除了一開始投入一百多萬來建置系統外，維護費一開始每個月也只有6千元，所以加起來一年大概也只有12萬至17萬，其中有5萬元是用中央的就業安定基金來支應，要多給中央也不會給我們。目前並沒有單獨作行銷，多是整個處裡運用整體資源，例如摺頁DM、廣播裡面加進來宣傳、行銷。而廣播部分才有特別將大臺中資源網的資訊特別拉出來作行銷，但費用其實也不多。我們覺得大臺中人力資源網的宣傳還不夠，未來將會再加強。

問：那「大臺中人力資源網」有什麼樣的特色呢？

答：雖然中央已經有全國通用的全國就業e網，但服務項目曾有民眾反映過較為大項，比較偏向全國的性質，所以為了貼近在地的民眾及大臺中地區廠商，以求職民眾、求才廠商及管理單位的立場作考量，為了充分整合本市就業相關資訊，期待以大臺中人力資源網的功能達到求職求才無縫接軌與職業訓練相互連結，讓就業服務資源可以充分流通。「大臺中人力資源網」為本市在地化就業服務網站，故特別針對臺中市的工業區作為分類及搜尋的選項，讓求職求才民眾廠商能更順利找到該工業區的職缺或人才，縮短搜尋時間，我們有這個工業區職缺，這應該是我們最大的特色。另外當然有一些公部門的職缺也要求由我們來張貼，這應該也算我們的特色吧。

問：目前營運的工作重點為何？遇到的困難為何？如何解決？

答：目前營運的重點在協助需要人才的廠商找到合適人才，需要工作的民眾找到合適工作，且在網站公佈欄上張貼及刊登有關本處徵才活動的舉行，以利本市民眾參加徵才活動。但目前系統其實尚未完備，未來還要繼續去努力。說真的，我們現在還不太敢推，因為我們網站的流速、記憶體容量那些都還在建置，所以還不敢大量來行銷來推動，怕推了之後，民眾上來使用覺得職缺不夠，用起來又卡卡的。可能要等到這次網站完備後，才會大幅來推廣。

問：網站設定的目標及營運理念為何？網站營運的定位是？

答：希望未來能以完整的服務架構為基礎，以網路多媒體為媒介，結合人文與科技，在網際網路上發揮資訊服務與業務推動廣的任務成立中部地區第一個公立就業服務網絡。另外我們一直在談所謂的在地化，在這部分其實剛剛有講到長官的重視跟議員的壓力，長官會希望能提出一些在地的一些數據或服務成果與內容，我們這邊常常有民眾去投書陳情，民眾都希望我們可以提供一些在地的職缺出來，當民眾有這樣的需求下，長官就希望我們能提出一些在地的資料，即時回應民眾需要，快速回應，所以我們一定要有自己的網站。

問：那「大臺中人力資源網」跟中央政府網站的區隔？

答：剛剛已經說過了，目前網站最大的區隔性就是我們應該有工業區的工作，這應該就算是我們最大的特色吧，因為這部分中央的欄位有關工業區的部分是比較少的，但實際上臺中的工業區很多。就業服務站臺的就服員把職缺key到全國就業e網，目前和中央談好了，以單筆匯出的方式，將職缺資訊回傳到我們的大臺中人力資源網，然後再由就服員人工去區分、去整理哪些是工業區的工作，然後以人工的方式增加一些欄位。所以目前就服員是要同時key兩套系統的，畢竟他們也是要績效的。而且為了希望資料庫的整合，所以就服員要做2套，他們也會抱怨，但因為中央根本不給我們整筆匯出，所以只好一筆一筆匯出，

但這是現行的作法，針對這個部分，因為今年多了一些預算，目前正在和廠商訪談網站建置跟資料介接的問題，以後希望可以透過系統的方式來完成，減輕櫃臺的工作，不過以後還是以 KEY 全國就業 e 網的資料為主，然後再回流到我們大臺中人力網。

問：網站系統的架構與內容規劃當初有無一套計畫？

答：我們一開始要做之前，有去跟幾家廠商做訪談，先去了解一下。有了初步的大計畫就作招標，決標之後再來和廠商談細項內容。

問：有關這個案子，大概希望什麼時間點完成？

答：一開始目前訪談時，廠商希望至少有 180 天，但因為我們有時程上面長官給我們的壓力，我們沒辦法承受，如果多給可能就要跨年度了，所以給廠商的時間已經壓縮到 120 天。這個案子大約可能在 8 月 16 日左右要完成，如果要驗收完成正式上線可能又還要一陣子了。這次我們希望能有點樣子出來，不管在資料庫的品質跟網站速度、流量方面都能有大幅的進步。我們現在在談需求的時候，也是用長官的立場和民眾的需求來推敲，長官在回應民眾的時候可能需要什麼樣的資訊跟數據，如果長官需要這樣的資訊，系統功能上就應該要有這個的功能來達成這個目標。所以在量跟質的部分我們都會很重視。

問：那在功能上有一些新的增加嗎？

答：目前除了資料的介接及開發工業區的職缺外，另外我們會有一個部分，是要做所謂的個案服務，就是這個求職者來我們服務站後，我們要透過系統把服務的過程、服務的內容都記錄好，那未來我們可以清楚看到他們的服務歷程，就是之前這個民眾是誰服務的？提供過怎麼樣的服務內容？介紹過哪些工作職缺給他？他想要做什麼樣的工作？在哪工作？曾連接過怎麼樣的資源？如果後來他又希望我們來協助就業，接手的櫃臺人員，就會看到他之前整個服務的過程，這之後就會朝向個案管理的模式來進行。但其實我們跟中央站臺的個案管理員還是不太一樣，因為我們不做失業給付，所以都是一案到底，單一窗口服務，而且中央的系統也沒有開這方面的權限給我們。剛剛講的系統部分這些目前都還在跟廠商談，這次我們的預算主要都用在後臺的資料庫整理，在強化後臺的完整性。系統會把系統登入及使用的狀況記錄下來，又會紀錄服務人員介入後所提供的所有服務，實體跟虛擬的部分我們希望能整合，通通都記錄下來。而廠商的部分則會記錄曾開過哪些職缺？有沒有一些壞記錄，例如求職陷阱或者是就業歧視等。

問：那未來有希望達到什麼樣的成果呢？

答：等到我們網站測試完畢之後，我們就會正式來上線，到時候我們就希望我們大臺中的民眾可以不用去全國就業 e 網，直接用大臺中人力資源網來找工作，不管在現場的服務、還是個案的服務，我們都能進步，成為大臺中地區民眾唯一的入口網站，唯一的選擇，成為大臺中地區民眾的首選。而目前我們和一些在地型的企業也有很好的關係，網站未來應該會有很多在地化服務。

問：目前在與中央政府部分有沒有一些連結？

答：可能是臺北市發展得比較早，所以有條件和中央談，以我們臺中市政府來看，我們覺得中央是很高調的，像我們去和他們談資料連結時，他就僅同意單筆匯出，而且不可能用匯入的方式進行。目前的這種狀況感覺這好像就是他給我們很大的恩惠了。所以我們才需要就服用人工的方式來增加，不然可能很難達成中央的要求。

問：未來和中央政府可以如何連結、互動與交流？

答：資源共享吧！中央有較多審核性的業務，有些時候地方資訊無法即時查詢，常常導致很多時效上的問題，反而使服務的時間拖長，若可以做到資源共享，查詢共通性的業務就不需要透過層層的階層往上申請，再經過層層的關卡，徒增許多作業時間。就目前我們的立場，當然畢竟現在我們也已經是五都了，希望在就業服務的部分也能和臺北市及高雄市一樣，中央可以把權還給地方。

問：臺中市轄內同時有中央及臺中市政府本身的就業服務據點，請問民眾有無一些疑惑？

答：民眾當然會對於就業服務台分成中央與地方有所疑問，甚至有時有搞混的現象。但主要還是在辦理失業給付的部分，如果是一般的就業服務，比較不會有這樣的困難，民眾單純找工作的部分其實不會有差。

問：您認為地方政府有沒有發展就業服務網站的條件？

答：地方政府有發展的條件，地方政府較為在地化，且搜尋的職缺也比較集中於地區，節省民眾由大找小的時間。

問：您認為地方政府有無需要來推動這個 ICTs 建置就業服務網站呢？

答：我覺得有。當民眾有這樣的需求，運用網際網路推廣就業服務可以讓公部門的就業服務資

訊更快速、迅速傳達給求職以及求才的民眾廠商，縮短於民眾的距離，讓民眾不再感覺公部門冷冰冰又死板板，接觸到民眾的需求進一步得知機關所欠缺的是哪一塊，加以補強，持續改善。公部門建立就業服務網路比起一般私人就業服務網絡(例如 104 人力銀行)有廣告費不足，宣傳不夠，且無法彈性運用的問題，經費並不是年年有，有時候一個網站建置完成後，可能有無資金可以更深入修改，導致功能上的過時以及不合宜。但我還是覺得公部門需要利用網路推廣就業服務。

問：那您覺得公部門的就業服務網站和民間的就業服務網站有什麼樣的差別呢？

答：民間的人力銀行網站大多都需要廣告，甚至需要透過收取刊登費用來維持營運，雖然如此可以帶來龐大的資本收益，但也有廠商未通過較為嚴謹的審核，求職民眾反而增加求職風險的現象。公部門網站較會嚴謹的審核廠商，注重較為安全的職缺公告為民眾做第一線的把關。民間的網站可能沒有像公部門的網站來得安全，畢竟有人來做篩選及把關。所以求職防詐騙的宣導也很重要，這部分目前是由局裡面的就業安全科來負責。

問：就您觀察，您認為在何種狀況與條件下，適合公部門/地方政府大量投入資源發展就業服務網站？

答：在網路已全面普及化後，在貧富不均，城鄉差距盡可能減低後，偏僻的地區亦有免費電腦可以查詢就業服務資訊，且智慧型手機已發展成熟後，民眾及廠商可以運用手機搜尋最新職缺最新人才以及最新徵才活動，網站的發展便會開始進入白熱化的局面，藉由不斷的競爭反正可以讓公部門及私部門的就服網站都更加成熟。未來也希望公部門之就業服務網站能像私部門人力銀行一樣彈性，有更加多元的就業服務資訊，更加嚴謹的就業服務，而我們則至少希望能像中央就業服務網路一樣有充足的職缺公告，整合資源連結資訊，讓民眾可以在一個網站看到多個自己所需求的就業服務資訊。

問：那還有沒有補充或建議？

答：巧婦難為無米之炊。在我們經營的過程中，我們的預算真的太少了，和廠商的訪談過程中，會發現訪談後，很多廠商不了了之，有多少錢就只能做多少事。希望以後能有多一點預算，並朝向精緻化的服務來發展，也能給就服員比較多的工具讓他們來運用。雖然我們已經提 102 年預算了，但實際上會給多少錢很難說，到時候如果真的沒有辦法爭取到本預算，也會持續申請就業安定基金來作基本的維運，希望至少能維持現在這個樣子 3-5 年。人員的部分，我想就更困難了，目前人員總額管制，可能要到以後五都人力總檢討後再看是不是可能增加了。

問：謝謝您們接受我的訪談。

受訪者編號：D

訪談時間：2012年5月28日上午11時至11時20分

問：想請教兩位，有些地方政府會投入資源來做就業服務網站，像臺南市政府勞工局這邊有這樣子的規劃嗎？

答：我們之前有，但後來因為預算上的問題，所以就停掉了。

問：所以你們現在網站的經營大概是怎樣的經營方式？

答：在就業服務這個區塊，我們勞工局職訓就服中心的網站的功能就只在於就業服務的資訊提供，較為單向。

問：所以在就業服務資訊的提供方面，臺南市目前還是以實體的就業服務站所提供的資訊比較多嗎？

答：對。

問：所以你們沒有打算要來規劃這樣子的一個虛擬的就業服務網站？

答：對，可能就沒有這個必要。

問：那覺得沒有必要的原因主要的考量是？

答：最主要是因為現在中央已經有一個全國就業e網了，各地方政府蒐集的履歷資料也全都是key在全國就業e網，我們覺得這樣的服務，以一個網站就夠了，我們覺得比較著重在於如何把這樣的一個網站行銷出去。

問：所以你們會幫忙宣傳全國就業e網？

答：會，我們一般會讓民眾知道透過全國就業e網就可以幫忙他們搜尋到想要的工作。

問：因為臺南市沒有打算投入網路化的就業服務，有沒有遇到一些長官或是民意代表的壓力？

答：目前是沒有，不過我覺得，我們應該要把資源…投在就業弱勢族群上，畢竟會來到政府部門的求職者，他是相對弱勢的，所以我會覺得說要把資源集中在相對弱勢的身上，像我們臺南有設一個叫做晴天網的網站。晴天網主要是建立一個平臺，此平臺建置目的主要是透過結合數位科技和應用網際網路不受時空限制的特性，來協助身障朋友展示推廣手工藝創作品，實體與虛擬的結合，藉此鼓勵身障朋友能勇於展現自我才能，以增加與外界互動機會，自我肯定，進而培養自立自強的能力並與社會接軌。

問：像你剛剛也有提到實體和虛擬結合起來行銷的狀況很好，既然你們在身障已經有成功的經驗，那有沒有想過要把它應用在一般求職的民眾或是類似同樣弱勢的民眾，如中高齡或是二度就業的婦女這方面？

答：目前沒有，但是我們針對比較中高齡或是弱勢團體有設置「格子舖」的實體商店。係結合臺南市一些熱門觀光景點及人潮眾多的公共空間設置格子舖展示櫃，再配合各大型活動設攤販售手創產品，提供這些格主到現場實體擺攤，提升格主知名度與作品曝光率。總之比較正向積極的方向來協助這些弱勢朋友。

問：所以你們現在營運比較著重針對不同的對象，強調提供實體化以及個人化的就業服務設計？

答：對的。

問：那你們自己本身在做就業服務上有沒有遇到怎樣的困難，這些困難又是怎樣解決的？

答：目前我們就業服務最大的困難點是在於來到我們這邊的求職者，他們的條件比較沒有辦法去符合廠商的要求，又礙於我們現在現有的人力沒有辦法來從事個案管理的工作，我們現在個案管理大概只有身障這個區塊可以做到就是身心障礙的職業重建系統，在一般的失業者這個區塊目前還無法引進。所以多數僅能以一般的求職求才為主。因為我們轄區內其實也有中央雲嘉南區就業服務中心的據點，所以有時候他們會直接到他們那裏，如果會來我們這的，多數都是因為據點離他們比較近、或者他們已經習慣固定的服務人員。

問：剛剛有提到在臺南市有經營就業服務的業務，在原本臺南市的永華那邊有就業服務的業務，那這兩邊的就業服務業務負責的工作內容有沒有什麼樣的差別呢？

答：其實都是一樣的。

問：在臺南市有沒有其他運用網路的服務來提供就業服務？

答：在臺南市這邊於2009年提出全新的就業服務模式，透過7-11 ibon 生活便利站上設立「就業Easy Go」ibon 求職平臺，每週我們在職缺蒐集完成後會上傳到ibon，然後每週更新方便民眾就近到7-11 ibon 很方便的去使用。另外我們未來也預計使用APP這個區塊，不過一樣是先將身障有關的資訊以及身障產品上傳到APP。

問：目前智慧型手機普及率似乎仍然沒有很高，臺南市怎麼會想到要推符合智慧型手機的APP？

答：去年大法官釋字649號，就是開放明眼人從事按摩之後，為了要協助這些視障朋友，我們

有按摩院的活動，然後從這裡面得到的靈感，也就是因為我們沒有辦法隨時帶著一臺筆電利用 google 去搜尋到按摩院的地點，所以才要用大家隨身可用的手機來推廣這個服務，方便隨時使用。我們今年會先做的是按摩據點的建立，藉由每個地方的 QR code 出現然後藉由網路搜尋，把客人介紹到按摩院，以後也會將那些格子舖的展售點通通列進去。

問：那您認為地方政府有沒有這樣的需要投入資源來建置就業服務網站呢？

答：其實若以政府為名的一個就好，有一個代表政府的就好。怎樣把它經營的比較完善一點，像我們目前就會覺得是不是我們就業 e 網可以委給民間去辦理，讓民間去處理它的經營會比現在好。

問：所以您認為目前 e 網它還沒有發揮到它原本的效果？

答：對，像職缺數和求職者的人數，它可能跟不上民間。然後 e 網它主要就是針對一般民間的失業者，然後把 e 網的這個區塊委託民間去辦理，把大部分的資源集中到較弱勢的這個區塊，不管是身心障礙者或是中高齡等特定對象都可以好好服務到。

問：您認為目前實體就業服務站在受理求職與開發職缺這方面執行情形如何？

答：目前我覺得全國就業 e 網它的使用者人數比較少的原因可能有，第一個是它的行銷可能不夠，畢竟我覺得隨便找人來問的話，通常你問他第一個知道的人力網站是什麼，大部分一定都是回答的民間的網站，很少會去提到 e 網；再來就是說是不是它的職缺分類應該要再做調整，因為我們現在好像是利用主計處的行業類別去分，它是不是會比較制式一點？當職缺分類無法那麼方便，大家就比較不愛使用。再來，有一點就是公立就服人員的積極度還有他平常需要兼任的工作太多，導致他的工作並沒辦法很專業、沒辦法很積極的去推，這些其實都是限制。

問：你覺得在政府部門本身來做這樣的就業網站，跟民間的人力銀行有什麼比較大的區別，或是你覺得政府部門有沒有需要來投入這樣的一個就業服務網站呢？

答：我覺得政府部門可以去投入就是盡量把它弄成委託的方式出去辦，跟民間要有區隔。包括如果可以的話，就是說就業服務的這個區塊，要如何把它的績效表現出來，這是越來越重要的！畢竟公務部門慢慢變成服務業之後，越來越重視為民服務品質下，那就應該要用績效去做考量，發揮他的效用。

問：就您自己的觀察，您覺得 e 網和民間的人力銀行在市場上或是一些其他的服務網站的特色差別？

答：有關民間的人力銀行與政府部門的就業服務體系，服務對象差異極大，我覺得就是它會來的人就不一樣，妳要說博士要找工作好了，他可能看到人力銀行的職缺表就前往應徵且順利錄取，博士在 104 就可以把他的工作就解決掉了，可是妳要說來我們這邊的身障朋友或是中高齡的，他們可能真的是需要透過個案管理去逐一處理。政府體系的資源相當豐富且完整，所以政府與民間互有特色，政府可以把重心朝協助弱勢族群的服務去發展，這樣可以避免資源的浪費。

問：在廠商上你覺得有一些根本上的差別？

答：廠商它們會來的有兩個面向，第一個是外勞的，他們需要用外勞的廠商就會來希望我們幫他做國內的招募，另外一個主要的原因應該是免費的，我覺得公部門服務比較吸引人的就是這兩個區塊。

問：那您覺得地方政府與中央政府的關係應該為何，要怎麼分工呢？

答：公部門就業服務網站的經營要發揮管理學上 1+1 的綜效，其實要回到問題的根本，目前勞委會跟各地方政府均有設立就業服務站，求職者到公部門的就業服務網站所填寫的履歷表都會刊登在全國就業 e 網讓櫃檯服務員進行媒合，臺南市的就服員僅能單純的提供媒合，而民眾至勞委會體系的就服站有僱用獎助津貼、失業給付或其他補助的諮詢或申請，對廠商與求職者而言相對方便，所以應該要把中央與地方的分工談好，如中央政府主辦各式津貼發放，地方政府辦理就業服務媒合，我們這樣的效率會更高。

問：最後還是要跟您確認一下，臺南市為什麼沒有投入資源來做就業服務網站的服務？

答：最重要的就是中央已經有設立一套全國就業 e 網了，而且就算我們自己設計了之後，我們就是有一個就服網，然後我們還是要把那些我們自己蒐集進來的這些求職者的資料再轉換成全國就業 e 網的格式，然後把它匯進去全國就業 e 網的資料，這樣太麻煩了，所以根本的作法，比較簡單的作法就是把全國就業 e 網的連結，把它連接到我們勞工局或是就服中心的網站就好了。

問：那你們曾經有類似這樣子的構想嗎？

答：有！我們曾經有，就因為會去卡到說類似就服員的績效，因為他們的績效也就是他們就服

員計畫的經費來源之一，經費來源是勞委會，相較之下他們必須要達到勞委會的績效，而勞委會指定的績效那是看全國就業e網，在避免讓求職人員要同時兼顧二個系統的績效，減少重複登打，所以後來我們也沒這個想法了。

問：那時候沒有其他的一些想法？

答：當初我們設計的時候是希望有包含到說要結合民間的就服網，然後要它們的資料彙整進來我們原本自己要做的這一塊，然後可是因為又考慮到說它們的資料庫和我們的資料庫結合的問題，然後第二點就是資料庫的容量很大，然後這一筆資訊的預算，我們當初報上去的預算，好像因為金額太大，中央考量就服員的績效可能沒有辦法達到，所以這筆經費中央好像就刪除掉了。

問：你剛剛提到的是伺服器等等基本設備投入可能需要很大的預算，所以你們後來就放棄獨立經營這樣的一個網站？

答：對。還有其實網站維護也是要花很多錢的。

問：我之前有訪談過五都其他代表，發現新北市的系統並非自己建立資料庫，那這樣的作法其實比較像折衷性的一個考量，那這部分您認為臺南市有沒有可能去跟進？

答：我是覺得如果要跟新北市一樣的話，感覺沒有那個實質上的意義，因為我們之前也有打算要做類似的作法，只是後來我們考量的結果，如果要衝網站的績效，可能會踩到別人的線。因為我們這邊是針對雲嘉南這裡的就業、工作機會去做媒合的，你如果要推廣到別的縣市去的話，別的縣市政府也會覺得說你們怎麼會跨區到我們這裡，還是談到績效的問題。所以當時我們的就服人員跟我們說，如果要這樣子做的話，不如不要，我們就是每一週只上傳新的職缺上去給民眾或到7-11，這樣子反而會比較單純比較好，也不會產生所謂跨區去推工作的問題。

問：那最後針對政府部門運用網路來辦理就業服務或是促進就業這方面，您還有沒有一些個人的看法或是對公部門的建議？

答：如果說要幫民眾快速的找到工作，可能就是針對廠商的媒合條件要積極去做篩選，這樣才能幫廠商找到適合的人，然後民眾這邊，可能也是需要再教育的。不管是求職的心態或者一些技巧或技術方面，在臺南市感覺都是一個重要的課題。

問：那還有沒有補充或建議？

答：沒有。

問：謝謝您們接受我的訪談。

受訪者編號：E

訪談時間：2012年6月5日上午8時30分至8時55分

問：臺北市自己有一個就業服務網站，然後新北市也有，臺中市他們自己也打算要來投入就業服務網站，不曉得說為什麼在高雄市的部分沒有投入資源來做就業服務網站？原因為何？

答：高雄市這邊其實受限於經費的原因會是最大的，因為我們的經費其實真的多數來自中央(哈哈)，我們大概就是財政困難吧，我們放在就服這一塊的經費原則上真的很少，我們就在就服這塊，這樣整個年度下來，經費其實來自於中央佔大多數，除了編制內的人事費之外，其實幾乎全部都來自於中央。

問：是的。就我所知，臺北市的經驗其實也是向中央申請就安基金補助，那高雄有沒有考慮過這樣的方式？

答：我有點忘記我們在98還是99曾經提過一次，那次是我們單位其他組別來提的一個計畫，提就安基金，那時候我記得就安基金的審查意見是說，中央已經有了全國就業e網，建議我們不要重覆提供這樣的資源。

問：也就是說您也是因為中央沒有打算讓你們成立，所以高雄市也就沒有打算運用自己的經費來投入？

答：對對對。

問：那我想請教一下，高雄市政府如果沒有特別建置就業服務網站，有沒有受到例如說民眾或是長官或民意代表希望你們可以投入資源來做這個就業服務網站呢？

答：目前可能是只有我們主任(哈哈)，大概沒有其他如局長、市長或民代之類的要求。我們主任其實是99年到職的吧。我們主任其實一直蠻要求我們可以提供一個專屬於高雄市的介面，只是說在高雄這邊，你不知道有沒有看過高高屏的一個服務網，他的全名，我都忘記他叫什麼全名(高高屏勞工就業及職訓服務網，現稱南臺灣勞工就業職訓網)。它是一個以在高雄市，然後跟屏東這邊，屬於高屏聯合的一個服務網，可能是之前高雄縣做的，然後在合併之後，高雄市這邊有再做一個全盤的整理這樣子。

問：那這個高高屏的服務網是一個什麼樣的性質呢？

答：其實他比較屬於像…應該都是去連結的一個入口網，去連結比如說，連結就業e網，連結其他的一個網站的使用方式，也不是像臺北市的台北人力銀行是直接由市府的管理，所有的資料庫可能都是由自己的來作管理這樣子

問：那在高高屏的服務網當初是由高雄縣做出來的，目前仍然還有在營運嗎？

答：有。它裡面的資訊其實應該是比較包含，就是所有的資源都會一起連結在裡面。因為是由市府勞工局來作主政，其實是涵蓋比如說勞工局整體的業務都有，當然也包含就業服務的部分。

問：那你們這個網站目前是怎麼的一個營運方式呢？譬如說是委請別人專門來營運？還是說你們有專職的人員來自行管理？

答：當初我知道他們也是委外去做的，但局內應該也是有一個人員負責，因為是局裡面負責，所以其實它內部的一個的整個營運的方式我並不是很清楚。

問：所以目前以高雄市來說，原則上還是以機關網的方式來提供一些訊息？

答：對。我們大概是以我們中心網頁包含工作機會、徵才活動還有一些關於就業服務的相關訊息、或一些就促的資訊，其實都是以我們中心的網頁為主。

問：那請教一下高雄市有沒有其他運用網路的服務來提供就業服務？

答：剛剛有說其實我們是以機關網為主，另外我們大概只有發送電子報，從100年開始有發送電子報，電子報的內容大概也是像剛剛我說得，都是把相關的訊息做連結的一個方式，包含我們最新消息、網頁上的工作機會、徵才活動的訊息、就促這些

問：那電子報訂戶通常都是哪些，用怎麼樣的方式來訂閱呢？

答：當然可以上我們中心的網頁去訂，那其他，我們大概會是以來我們這做求職登記的一個求職活動檔的部分來做發送這樣子，例如參加高雄市的就業博覽會，假設有這個意願，我們會幫他登入再幫他發送這電子報，這個電子報的發送期間平均大概是一週一次。

問：那在高雄市政府其它促進就業的情形又是如何呢？

答：呵呵…我們大概目前跟中央的關係是全國最特殊的吧。以臺北市而言，臺北市他純粹就是臺北市來經營。那其他的直轄市，他們的部分其實也僅止於就服臺，他們並沒有就服站受理失業給付，對不對 所以我們的關係應該算全國是一個特例吧。在高雄市政府裡面就有中央跟高雄市政府的單位負責一樣的業務，那就目前這樣子，民眾會沒有辦法釐清說，什麼是中央的單位，什麼是我們市府自己的單位，那舉例說，他們有些投訴案件，就是常常搞不清楚。

或者是說，我覺得差異性最大的應該在議員的轉介服務部分。因為我們所有據點其實還是以設在原先高雄市的部分最多。應該說，以我們跟中央的高屏澎東就業服務中心的分工方式，他們還是依照我們原來的一個範圍為主，也是說我們是以原高雄市為服務範圍，他們服務原高雄縣轄區。問題是說原高雄縣轄區，現在的高雄市的民眾，他們如果請我們幫他們協助找工作或者是議員一個交辦的案件的的話，我們是沒有辦法拒絕的，但是在我們的人力又沒有增加的部分，說真的我們中心是真的有一點力不從心。譬如說原莫拉克風災區那邊對不對，市府的一些比如重建委員會，他們會要求高雄市政府去做一些就服工作，這些還是我們中心在做，但中央的高屏澎東就業服務中心他其實也有駐點，這樣一來我會覺得說這樣其實重覆性蠻多的，然後我們中心又必須要去做一些其實我們沒有能力去做到的部分，因為人力上真的有限。因為原高雄縣轄區真的很大，而且絕大部分是在偏遠地區，對我們同仁來講，從原來的就服站然後到那邊去服務，像我自己就到過那個莫拉克風災那個大愛園區那邊去辦過徵才活動，類似像小型徵才活動，可是這樣子的一個距離範圍，對我們來講真的都太大了。

問：那這個部分高雄市有沒有打算用什麼樣的方式去解決？

答：由勞委會這邊跟五都開過的會議已經開過3次還4次了，然後我們主任、局長其實也都拜會過勞委會職訓局這邊，然後包含昨天就服組的黃組長也來找過我們，目前中央其實都沒有辦法做處理，中央給我們答案都是他們要再修法，然後分3年逐年收回。

問：那請問高雄市政府的立場是？

答：其實逐年收回的話，我個人覺得很困難耶。從無到有，我們可能可以繼續努力去做，但要從有又回歸到沒有，地方政府恐怕不容易讓這樣一個就業服務工作讓中央收回。因為其實就業服務是蠻貼近民眾的。跟民眾、地方社區這邊大家關係很貼近，那如果說收回去中央的話，其實我真的不大了解說為什麼中央要用這樣的方式去做處理。

問：我想請教一下，因為高雄市政府沒有自己的網站，那現在都是使用中央全國就業e網嗎？有沒有遇到一些困難？

答：對。就e網部分其實是還好。只是說就e網部分，我們可能比較常聽到民眾提到的是，職缺是額滿的然後還有做刊登。這樣子應該是幾乎…我不知道…每個地方應該都會碰到這樣子的一個問題吧。

問：您所提的這個說法，我之前在其他縣市比較沒有聽過，因為就我所知，全國就業e網的職缺大多數仍來自就業服務站，櫃檯人員為了績效都會去負責職缺的清結，理論上應該會去追蹤，比較少聽到，所謂已經額滿卻還是還掛在網站上這樣子的可能性？

答：我們偶爾會聽到民眾說遇到這樣的情形。然後其實還有另外一點，就是說我們曾經就是有民眾投訴過，他到就服站找工作之後，晚上有遇到，應該是說接到有騷擾的電話，好像曾經聽過兩次這樣子的經驗，我們其實也一直都很納悶這樣子的電話是來自於哪裡，因為他們的資料都是，比如說可以勾選是不是同意公開在就業e網，這個部分，其實我們一直都搞不清楚這樣是因為什麼原因，為什麼民眾會接到騷擾的電話。我們當時好像是有跟中央的後臺那邊做過聯繫，可是也找不出原因是什麼。

問：就高雄市的立場，那您覺得地方政府與中央政府的關係在就業服務網站這塊應該要怎麼分工或是怎麼樣的合作呢？

答：其實我蠻希望就是說，因為高雄市經費比較缺乏，那可不可以就是由中央就e網這邊它可以提供這樣子的資料庫，然後由高雄市來作一個介面的連接，然後建立一個自己專屬的一個網頁，是藉由e job的一個資料庫來做這樣子的一個呈現

問：就目前我所知，新北市政府就是這樣子做的。那您為什麼會有這樣的打算要這樣子做？

答：網路是其實是真的很需要。因為現在網路的發展其實比較快，然後用這樣子的一個動作，是會以比較快速的、或者應該說是可以比較廣發性，可以比較容易讓民眾去知道比較多的工作訊息，像其他一些包含我們就業服務在推的一些政策啊什麼，他們其實會了解得比較快。就是在訊息的提供上會比較方便，所以在資源下，我們會朝向這樣的方式來進行。

問：在高雄市的部分，大概會怎樣來運用網路化的就業服務或者在就業服務上未來有怎樣的想呢

答：網路的這一個部分，我們可能就是會朝我剛剛講的來做，但因為我們在經費上，我們其實都跟市府這邊做過一個報告，當初我們的市府的高層都是希望我們再來積極跟中央爭取經費。市府長官他們都一直希望我們是跟中央爭取經費，但像剛剛我有說到我們就業服務站臺的人力也不是很足夠下，在合併之前99年要提100年的計畫時就提過了，然後勞委會的審查意見就是說，在中央與地方分工還沒有定案之前，他們覺得不用再重覆設置這樣子的一個就服站，浪費資源。

問：可是這樣剛剛聽您所說，原高雄縣跟高雄市的服務據點好像兩者差距蠻大的，就現況來反映，中央還是認為沒必要嗎？那中央是否有想要自己在原高雄縣多設一些服務據點呢？

答：原高雄縣部分目前就是鳳山跟岡山兩個站。我們只有 7 個就服臺，在高雄縣轄區，我們有承接高雄縣政府原來的 7 個就服臺，那 7 個就服臺其實就是高屏澎東區就業服務中心他所未設置的點，由原高雄縣政府去設置就服據點。如果我們要去服務原高雄縣這一塊，變成我們要從原高雄市轄區調就服員去服務。在原高雄縣的部分，中央只有設置就服臺而已，我認為中央的站不曉得為什麼在其他縣市政府可能設置的就服站數量比較多，然後原高雄縣這邊就僅設了岡山跟鳳山，民眾部分，其實常反映是旗山區的民眾他們認為不方便，他們可能必須要到鳳山或岡山站才能做失業給付的工作。

問：因為我的論文題目主要還是鎖定在就業服務網站的部分，那我想請教一下，您認為地方政府有沒有需要運用這個就業服務網站來投入就業服務呢？

答：我認為應該是可以這樣。因為現在如果單靠是實體來說，沒有就其他的宣傳管道啦，效果可能會不好。宣傳訊息都沒有網站來得快，也沒有像網路普遍性這麼高，因為現在運用網路的人實在太多了，所以假設說中央有補助我們這一塊經費的話，我們就會想投入這個就業服務網站。但其實老實說，我認為在就業服務這一塊，高雄市政府所投注的經費我真的覺得太少了(等一下被打死(臺語)哈哈)。我在這邊做這樣子的工作，我後來會越來越覺得說，為什麼市府投注在就服這一塊的經費真的少得可憐。我們其實也去臺北市政府參訪過，對所有臺北市的一個，包含經費、人力等。唉！我們真的望塵莫及。市府一直要求我們去降低失業率、努力幫市民找工作，幫他們做就業服務的工作，但投注在這邊的關注，還有一些經費，我是覺得比較欠缺一點。

問：除了經費，人力部分呢？

答：目前高雄市光訓就中心的話，我們含職訓，正職編制我們大概會有 57 個，臨時人力一年一聘的部分應該是有六七十個。我們所有的臨時人力其實全部來自於中央耶，其實我們所有經費包含我們後來新增設的一個站的比如說水電費、事務費用其實也來自於中央。

問：那您覺得在政府部門本身來做這樣的就業網站，跟民間的人力銀行有什麼比較大的區別，或是你覺得政府部門有沒有需要來投入這樣的一個就業服務網站呢？

答：做一個區隔性啊。我覺得利用私人就業服務網站這個部分，目前還是覺得大部分的人好像是利用私人的部分會比較多，其實我覺得最主要是來自於雇主的這個部分。就雇主而言，他們會常常反應說是說我們公立就服機構提供出來一個人才的部分，其實都是比較屬於那個…比如說高年齡層的啦或是是可能比較弱勢族群之類。所以可能就是私人那邊，雖然要付一點錢，雇主也是比較喜歡去刊登在私人的網站部分，認為他們可以找到的人才會優於公部門這邊提供的一個人力。

問：那我想請教一下高雄市在就業服務的經營上有沒有打算跟民間這邊來共同的合作？

答：與民間的業者合作的部分，我們大概是常跟他們合作徵才活動的一個辦理，每一年的場次其實不多，那今年會在七月跟 1111 人力銀行去合作辦理一場，分工方式，譬如說訊息的發送還有宣傳管道都是由 1111 人力銀行這邊來幫我們做，然後工作機會職缺的開發，他們也會多少協助。

問：民眾是否會混淆說這就是民間所辦的活動？

答：他去做宣傳的時候還是會以我們中心為主，畢竟我們是主辦單位。

問：這是以政府採購法的標案的方式來執行嗎？那當初怎麼會有這個想法找民間來共同合作呢？

答：不是，只是合作而已，就我知道這是說人力銀行這邊可能有找我們中心做一個合作的模式。

問：您認為公部門未來些就業服務網站的經營上可以怎麼樣做好？

答：這個部分我比較不了解，目前有沒想法。不好意思。

問：沒關係。那您還有沒有其他補充或建議？

答：沒有。

問：謝謝您接受我的訪談。