

國家發展委員會
政府機關網路溝通應用培訓班活動簡章

107 年 5 月

一、活動說明

隨著行動時代來臨，民眾日常生活與網際網路的連結越來越密切。政府網站及社群網絡成為機關為民服務的虛擬門市，善用「使用者為中心設計」概念，提供社會大眾易於使用、可即時取得所需資訊的政府網站，提升服務品質與效能，將是下一階段網路服務的重要目標。

本次「政府機關網路溝通應用培訓班」規劃著重於「使用體驗」、「社群經營」及「創新應用」三大主題，透過理論案例與實作演練併行方式，協助機關同仁獲取業務與科技結合的應用新知，達到相輔相成，讓重要的政策內容更有效傳達給民眾。

二、主辦單位：國家發展委員會

執行單位：中華民國資訊軟體協會

三、參加對象：每機關參加人數至多 2 名為限，每梯次培訓名額為 60 人。

- 中央部會及所屬機關網站維運及社群經營相關單位。
- 直轄市及縣市政府網站維運及社群經營相關單位。

四、活動日期及地點：

活動梯次	活動日期	活動地點
臺北場-1	107 年 5 月 29 日(二)~5 月 31 日(四)	臺北大學民生校區 (臺北市中山區民生東路三段 67 號 資訊大樓 1 樓)
臺北場-2	107 年 6 月 26 日(二)~6 月 28 日(四)	
臺中場-1	107 年 7 月 3 日(二)~7 月 5 日(四)	中興大學計資中心 (臺中市南區興大路 145 號資訊大樓 2 樓)
高雄場-1	107 年 6 月 5 日(二)~6 月 7 日(四)	實踐大學推廣教育部高雄中心

活動梯次	活動日期	活動地點
高雄場-2	107 年 6 月 12 日(二)~6 月 14 日(四)	(高雄市苓雅區苓南路 2 號)

五、課程規劃：

日期	Day 1	Day 2	Day 3
課程內容 上午	報到 9:00~9:30	網頁設計及使用者體驗 實作- 設計概念及基礎 9:00~12:00	網路創新應用- 對話機器人(Chatbot)概 觀及應用 9:00~12:00
	社群媒體經營手法- 吸客活動的類型 9:30~10:30		
	社群媒體數據應用- 粉絲族群分析 10:30~12:00		
課程內容 下午	社群媒體數據應用- 輿情分析及熱門貼文 經驗分享 13:00~16:30	網頁設計及使用者體驗 實作- 設計流程及應用 13:00~16:30	網路創新應用- Chatbot 實作 13:00~15:30
			青年學生體檢政府網站 成果分享 15:30~16:30

六、課程大綱：

課程一：社群媒體經營手法-吸客活動的類型

- 介紹社群媒體吸客活動的類型，與社群媒體吸客活動的辦理技巧與時機。

課程二：社群媒體數據應用-粉絲族群分析

- 社群媒體特性分析及設定經營策略。
- 社群媒體基本經營方程式。
- 運用分析工具，瞭解目前社群經營狀況及設定改善方案。
- 善用臉書洞察工具，發掘潛在粉絲，提供社群經營成效。

※ 上課需求：請準備具有機關粉絲專頁管理員身分的帳號，屆時將以自身粉絲專頁作為案例討論素材。

課程三：社群媒體數據應用-輿情分析及熱門貼文經驗分享

- 透過輿情分析工具，找出目前網路最熱門話題趨勢。
- 分析粉絲專頁貼文風格，並設定機關貼文風格方向。
- 介紹社群行銷如何從「有感」開始，並以「感動分享」為指標。
- 介紹免費版 Fanpage Karma 分析工具操作技巧，掌握粉絲喜好，打造熱門貼文。

課程四：網頁設計及使用使用者體驗實作-設計概念及基礎

- 介紹創意思考方法及內容整理步驟，包含實作練習。
- 說明網頁設計相關基礎知識與設計趨勢。
- 探討使用者行為與認知心理學，並嘗試找出網頁使用者的原型。

課程五：網頁設計及使用使用者體驗實作-設計流程及應用

- 常見網頁設計流程與專案規劃概念，包含網頁專案規劃地圖實作。
- 網頁內容分析、整理演練及規劃技巧。
- 常見設計溝通方式介紹，包括設計框線圖繪製、產出製簡易網頁需求圖及課程重點回顧。

課程六：網路創新應用-對話機器人(Chatbot)概觀及應用

- 人工智慧及 Chatbot 相關應用已成為熱門趨勢，各國政府網站紛紛展開相關嘗試，不可不知的 AI、Machine Learning 基礎原理，以及 Chatbot 運作原理及應用趨勢與成效。
- Chatbot 創新應用案例介紹，例如結合社群平台節省 50%回覆時間。

課程七：網路創新應用-Chatbot 實作

- Chatbot 結合社群媒體，打造專屬客服機器人應用。
- 學習使用多媒體進行對話，以及學習進行使用者對話的管理。
- 更多案例分析，例如結合 Chatbot 及人臉辨識打造有趣的應用。

課程八：青年學生體檢政府網站成果分享

- 當前我國政府機關 RWD 的應用現況及經驗分享。
- 機關網站常見問題及解決方式，並介紹開發 RWD 重要注意事項。

七、注意事項：

- (一)本活動免費參加，報名資訊請至國家發展委員會政府網站營運交流平台最新消息查詢（網址 <https://www.webguide.nat.gov.tw/>）。
- (二)即日起於政府網站營運交流平台開放報名，至 107 年 5 月 22 日(二) 17:00 截止。
- (三)本活動如額滿即截止報名，主辦單位將視報名情況適度篩選名單，學員名單將於活動前 3 日於政府網站營運交流平台公布，不另行文。
- (四)講義資料將於活動前 1 日於政府網站營運交流平台開放下載，配合節能減碳政策不發送紙本資料。
- (五)課程時間、場地，如因故變更，將直接公布於報名網站，不另行文。
- (六)活動期間之攝影或照相，將於網站或書面公開利用。
- (七)如需發給公務人員終身學習時數，請於線上報名時提供身分證字號。
- (八)上課地點交通資訊，各梯次參加人員請參閱下列資訊。

臺北場：臺北大學民生校區資訊大樓 1 樓（臺北市中山區民生東路三段 67 號）

- 公車：可搭乘 286、277、518 三線於「臺北大學」站下車。
- 捷運：請於台北車站進入捷運車站後，搭乘捷運「板南線」〈藍線〉，於「忠孝復興站」下車後再轉搭「文湖線」，第一月台即為往「中山國中站」。中山國中站出站後，請右轉沿復興北路直行至民生東路再右轉步行十分鐘即至國立臺北大學。

臺中場：中興大學資訊大樓 2 樓（臺中市南區興大路 145 號資訊大樓 2 樓）

- 統聯客運 73 路(停靠臺中火車站)
- 統聯客運 23 路(不經台中火車站)
- 台中客運 33 路(停靠臺中高鐵站、臺中火車站)

- 台中客運 35 路(停靠臺中火車站)
- 仁友客運 52 路(停靠臺中火車站)

高雄場：實踐大學推廣教育部高雄中心（高雄市苓雅區苓南路 2 號）

- 公車：0 南、0 北、2、100、101 號公車在苓雅市場站下，步行約 10 分鐘。
- 公車：11、14、12、71 機場幹線，漢神百貨站下車，步行約 15 分鐘。
- 捷運：三多商圈站，轉乘紅 18 至實踐大學站下車。

※自行開車同仁，臺北、高雄場地無提供車位，請自行處理；臺中場可停於中興大學校內停車格，停車費請自行負擔。

(九)客服專線：中華民國資訊軟體協會 02-2553-3988#328、02-2553-3988#371

政府網站營運交流平台 webguide@mail.cisanet.org.tw