

4

革新事項

數位化業務推廣

4-1 出納組成立粉絲專頁與 YouTube 頻道推廣業務

各行政單位都有自己的官方網站，但普遍不易與服務對象互動。校內 email 重要通知太多，也導致同學看到校內訊息直接無視。近年隨著各式社群網站的興起，讓公部門也注意到以社群網站和服務對象（或者說粉絲）互動，是更有效率的資訊傳播方式，也能進而影響粉絲的行為。

出納組不會天天和學生接觸，但每年至少兩次的學雜費收費、或是每個月的學生兼任助理薪資發放，都是我們面對學生的機會，這種和學生保持一定美感的距離，正好可以透過粉絲專頁讓這距離被拉進一些。6月23日成立的「臺大出納組 FB 分部辦公室」，以有趣的文圖提高觸及率，並在 PTT、Dcard 等學生常出沒的交流平台張貼，成功地讓學生更容易注意到繳費通知。

此外，透過粉絲專頁，也可讓顧客了解該單位的工作情形，而不是以該單位的產出結果評價該單位的效率，例如受款人不了解本校報帳流程，而誤以為出納組遲發薪水，因此出納組即使在校務建言回覆過，一段時間後仍會再出現新的抱怨。但是在發薪前於粉絲專頁貼文介紹報帳流程，當期就減少許多客訴電話。利用粉絲專頁，也可在突發事件當下，就貼文說明處理情形或立即的替代措施，顧客較容易理解，也讓單位承辦人有機會和顧客互動；在學雜費淡季時，則彙整校內訊息中有關學生權益的重要資訊，讓同學仍與出納組保持黏著度，有助於培養死忠顧客，提高



臺大出納組
Fb 分部辦公室



對單位的認同與評價。



146

另一個伴隨粉絲專頁而成立的是 YouTube 頻道。即使出納組每年定期辦理所得稅務暨報帳說明會，並將投影片簡報置於網頁，但參加人員畢竟有限，且對於系所單位更迭頻繁的報帳人員來說也不一定能即時得知此資訊，因此承辦人花費時間錄製影片，讓使用者隨時看影片就能了解 e 化帳務系統的使用方式。另一方面，影片也可記錄工作流程，彌補紙本工作手冊不足之處，當原承辦人離職又找不到人詢問時，影音版的工作手冊就是最好的老師。例如一年只有二個期間辦理學雜費繳費，每次最怕的就是那些例行性的前置作業設定，總是要反覆查閱工作手冊才敢做下一步。因此這次承辦人特別利用暑修和 105 學年上學期的收費機會，將收費前的每個操作步驟都錄影加解說，不但注意到先前忽略的盲點，也藉此強化工作手冊內容，降低操作失誤引發風險的機率。



由於出納組在處內的滿意度調查中曾獲得三次績優，加上前次的行政品質評鑑被獲選為標竿單位，合計四面獎牌，令同仁都懷抱著努力蟬連滿意度績優的使命感。要做到這點，有賴於所有出納組同仁推出更便利的 e 化服務、(在法規允許下)更簡便的作業流程、以及更專業、親切的服務態度；更重要的是讓同學知道我們做了什麼。出納組希望這個粉絲專頁可以達成這個目標。105 年度的調查結果，出納組再度蟬聯第二名，非常感謝各位的肯定與鼓勵。

4-2 總務處網站效能提升

總務處網站自 2013 年起委由銳綸數位開發及維護，經過實際使用，本處人員持續與工程師討論修正問題，於 2016 年 4 月進行全面的網站程式改版，讓網頁維護操作更為直覺便利，同時也更正伺服器作業系統的問題，避免大量 log 檔和備份資料佔用伺服器儲存空間，造成網站效能降低。然而網站大改版後，發生部分資料無法顯示或遺失等問題，經過各組網管人員及銳綸工程師逐一改善，大致已回復正常運作。此外，本處網站使用向計資中心租用的虛擬主機，11 月底請計資中心協助將記憶體由 8G 增加至 16G，提升各組網站的讀取速度。



3 月 17 日辦理新版網站教育訓練

4-3 總務人說故事專欄

「總務人說故事」專欄 (http://www.ga.ntu.edu.tw/zh_tw/story) 是總務處網頁裡很不一樣的區塊，沒有教條式的法規和濃縮式的公告，大部分的文章擷取自「總務處雙月刊」，有一部分為時事宣導，由同仁的角度來敘述總務處的業務和對於校園的觀察，藉由有溫度的故事，讓師生訪客有機會更了解總務處的幕後作業。本年度總務人說故事累積 19 篇文章，並於臺大臉書、臺大校訊加以宣傳，以增加能見度。

10 月總務人說故事與臺大臉書
說明外來生物對校園的衝擊



4-4 總務處年報刊載於總務處網站

總務處年報為全處同仁一整年的工作成果，為使更多師生訪客認識總務處，6月15日將2015年報刊載於本處網站「關於本處>業務成果」。

◆ 網址 http://ga.ntu.edu.tw/zh_tw/about/report_2015

4-5 總務處雙月刊暫時停刊

總務處雙月刊溯自100年3月創刊，構想來自當時鄭富書總務長，希望同仁們能在生活及業務上多多交流。在近6年的日子裏，雙月刊共發行了30期，投稿文章達數百篇，成為全國最能說故事的總務處，多少也已經達到原來創刊的目的。這些年來，因為時空環境加上各種因素的變化，雙月刊暫時熄燈，希望能改以其它更靈活有效的方式，來延續這項頗具意義的處內文化，讓總務人的辛勤足跡得以留在歷史裏，供後人查考、緬懷、傳承！



總務處雙月刊熄燈號