

## 附件 8-台北車站通 App 滿意度調查性別統計分析

### 一、App 簡介

臺北市政府交通局為改善臺北車站地下空間尋路問題，於 106 年推動「臺北車站智慧化系統建置及營運管理案」，由亞旭電腦股份有限公司得標，其中一個建置項目為室內導航 App，導航範圍為 6 處軌道車站(臺鐵臺北車站、高鐵臺北車站、臺北捷運淡水線及板南線臺北車站、臺北捷運北門站及桃園捷運臺北車站)、4 處地下街(臺北地下街、站前地下街、K 區地下街及中山地下街)、2 處停車場(公中及塔城段)、1 處客運轉運站(臺北轉運站)。

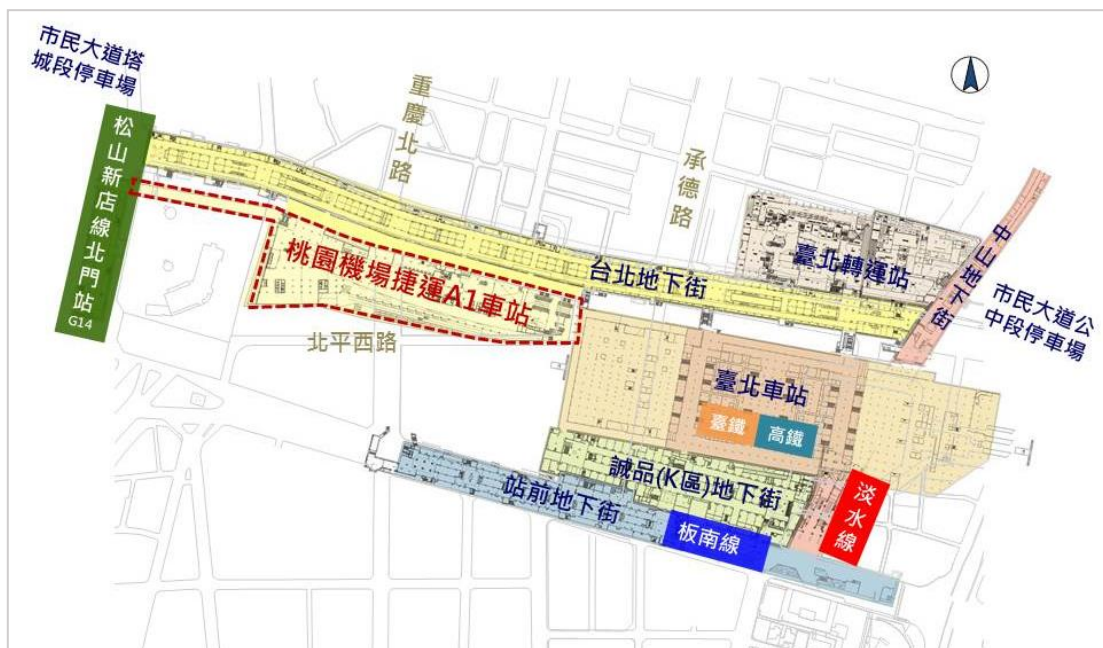


圖 1 臺北智慧車站計畫案地下設施範圍

該公司開發之 App「台北車站通」於 107 年 3 月 26 日(Android)及 4 月 10 日(iOS)正式上線，利用藍芽技術於室內定位，功能包含室

內導航、交通資訊、美食購物查詢、智慧停車及訊息推播等，累積至 108 年 8 月共底下載 93,740 人次，108 年 1-6 月滿意比例平均 95.1%。

1.於首頁選單點選快速導航	2.點選目的地，例如：售票口	3.點選場域，例如：台鐵
		
4.選擇行進方式	5.室內導航畫面提醒剩餘距離及時間	6.完成導航提示
		

圖 2 App 導航功能畫面

## 二、問卷調查方式及基本資料

本案依契約規定請亞旭電腦股份有限公司每月辦理滿意度調查，問卷係由廠商設計並採網路線上填寫，連結於 App 上，填寫限制為當月限 1 台手機僅可填寫 1 次，以避免重覆填答情形，此次分析月份 108/1/1~6/30，共蒐集 3,573 份有效問卷。

表 1 各月有效問卷份數統計

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	總計
有效問份數	525	830	639	415	582	582	3573

填寫網路問卷者性別部分以女性居多佔 63.2%，男性佔 36.8%；年齡部分 21 歲~30 歲 49.3% 最多，31~40 歲 30.5% 次之；職業類別，學生佔 45.6% 最多，金融/銀行業 28.6% 次之；到臺北車站目的以交通需求 64.2% 最多，用餐 26.3% 次之。

表 2 問卷基本資料

性別	20歲以下		21~30歲		31~40歲		41~50歲		51~60歲		61歲以上		總計	
男性	162	12.3%	631	48.0%	369	28.1%	124	9.4%	20	1.5%	8	0.6%	1314	100.0%
女性	202	8.9%	1129	50.0%	721	31.9%	190	8.4%	11	0.5%	6	0.3%	2259	100.0%
整體	364	10.2%	1760	49.3%	1090	30.5%	314	8.8%	31	0.9%	14	0.4%	3573	100.0%

性別	學生		製造業		通訊 / 電信業		軍公教		科技 / 資訊業		金融 / 銀行業		服務業		其他		總計	
男性	658	43.0%	35	3.9%	39	3.5%	64	3.4%	153	8.7%	303	31.9%	56	5.5%	6	0.2%	1314	100.0%
女性	972	50.1%	87	2.7%	79	3.0%	76	4.9%	196	11.6%	720	23.1%	124	4.3%	5	0.5%	2259	100.0%
整體	1630	45.6%	122	3.4%	118	3.3%	140	3.9%	349	9.8%	1023	28.6%	180	5.0%	11	0.3%	3573	100.0%

	用餐		購物		交通 (搭車 / 轉乘)		總計	
男性	339	24.1%	126	9.0%	941	66.9%	1406	100.0%
女性	697	27.6%	245	9.7%	1586	62.7%	2528	100.0%
總計	1036	26.3%	371	9.4%	2527	64.2%	3934	100.0%

註：到臺北車站目的為複選題

### 三、問卷滿意度分析

App 營運廠商設計問卷滿意度共計 10 題，另有設計開放性問題讓民眾填寫建議 App 新增功能及其他意見，針對滿意度調查統計如下。

#### (一) 導航時路徑規劃是否清楚簡潔？

非常滿意比例為 65.1%，其中男性受訪者有 68.3% 對導航時路徑規劃感到非常滿意，女性受訪者有 63.3% 感到非常滿意。

性別	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
男性	68.3%	30.1%	1.2%	0.2%	0.2%
女性	63.3%	35.4%	1.0%	0.2%	0.1%
<b>整體</b>	<b>65.1%</b>	<b>33.5%</b>	<b>1.1%</b>	<b>0.2%</b>	<b>0.1%</b>

#### (二) 導航時語音提醒功能是否達到輔助效果？

非常滿意比例為 61.2%，其中男性受訪者有 63.9% 對導航時語音提醒功能感到非常滿意，女性受訪者有 59.6% 感到非常滿意。

性別	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
男性	63.9%	31.2%	4.6%	0.2%	0.1%
女性	59.6%	35.0%	5.0%	0.3%	0.1%
<b>整體</b>	<b>61.2%</b>	<b>33.6%</b>	<b>4.9%</b>	<b>0.2%</b>	<b>0.1%</b>

#### (三) 商家資訊之提供是否齊全及清楚？

非常滿意比例為 64.4%，其中男性受訪者有 66.8% 對商家資訊提供感到非常滿意，女性受訪者有 63% 感到非常滿意。

性別	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
男性	66.8%	30.7%	2.0%	0.4%	0.1%

女性	63.0%	35.2%	1.6%	0.1%	0.1%
<b>整體</b>	<b>64.4%</b>	<b>33.5%</b>	<b>1.8%</b>	<b>0.2%</b>	<b>0.1%</b>

#### (四) 商家分類是否滿足搜尋需求？

非常滿意比例為 63.6%，其中男性受訪者有 65.2% 對商家分類感到非常滿意，女性受訪者有 62.6% 感到非常滿意。

性別	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
男性	65.2%	31.5%	2.7%	0.5%	0.1%
女性	62.6%	33.9%	3.1%	0.3%	0.1%
<b>整體</b>	<b>63.6%</b>	<b>33.0%</b>	<b>3.0%</b>	<b>0.3%</b>	<b>0.1%</b>

#### (五) 所提供之交通資訊種類是否足夠？

非常滿意比例為 66%，其中男性受訪者有 68.2% 對提供交通資訊種類感到非常滿意，女性受訪者有 64.7% 感到非常滿意。

性別	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
男性	68.2%	29.0%	2.3%	0.4%	0.1%
女性	64.7%	32.6%	2.2%	0.4%	0.1%
<b>整體</b>	<b>66.0%</b>	<b>31.3%</b>	<b>2.2%</b>	<b>0.4%</b>	<b>0.1%</b>

#### (六) App 能提供緊急出口、AED (自動體外心臟除顫器)、消防設備

等圖示資訊，對使用者是否有幫助？

非常滿意比例為 66.2%，其中男性受訪者有 68.2% 對消防資訊提供感到非常滿意，女性受訪者有 65% 感到非常滿意。

性別	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
男性	68.2%	27.2%	4.0%	0.5%	0.1%
女性	65.0%	29.6%	5.1%	0.2%	0.1%
<b>整體</b>	<b>66.2%</b>	<b>28.7%</b>	<b>4.7%</b>	<b>0.3%</b>	<b>0.1%</b>

(七) App 版面排版是否簡潔易懂？

非常滿意比例為 63.1%，其中男性及女性受訪者皆有約 63% 對 App 版面排版感到非常滿意。

性別	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
男性	63.0%	33.1%	3.2%	0.5%	0.2%
女性	63.1%	34.7%	1.6%	0.5%	0.1%
<b>整體</b>	<b>63.1%</b>	<b>34.1%</b>	<b>2.2%</b>	<b>0.5%</b>	<b>0.1%</b>

(八) App 是否方便下載及使用？

非常滿意比例為 64.5%，其中男性受訪者有 65.5% 對 App 下載及使用感到非常滿意，女性受訪者有 64.1% 感到非常滿意。

性別	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
男性	65.5%	30.8%	2.8%	0.8%	0.0%
女性	64.1%	34.4%	1.3%	0.2%	0.1%
<b>整體</b>	<b>64.5%</b>	<b>33.0%</b>	<b>1.9%</b>	<b>0.5%</b>	<b>0.1%</b>

(九) 台北火車站及周邊區域，包含地下街商圈、台北捷運、機場捷

運、台北轉運站範圍廣大，此導航 App 對使用者是否有幫助？

非常滿意比例為 67%，其中男性受訪者有 69.4% 對 App 使用者的幫助感到非常滿意，女性受訪者有 65.6% 感到非常滿意。

性別	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
男性	69.4%	25.7%	4.0%	0.8%	0.1%
女性	65.6%	29.3%	4.8%	0.2%	0.1%
<b>整體</b>	<b>67.0%</b>	<b>28.0%</b>	<b>4.5%</b>	<b>0.4%</b>	<b>0.1%</b>

(十) 您對此次 App 整體使用及體驗過程是否滿意？

App 整體滿意度(非常滿意及滿意)達 97.9%，非常滿意佔 63.6%，



其中男性受訪者有 97.3% 感到滿意，女性受訪者有 98.1% 感到滿意。

性別	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
男性	64.7%	32.6%	2.1%	0.5%	0.1%
女性	62.8%	35.3%	1.2%	0.6%	0.1%
<b>整體</b>	<b>63.6%</b>	<b>34.3%</b>	<b>1.5%</b>	<b>0.5%</b>	<b>0.1%</b>

#### 四、結論與建議

依廠商問卷統計結果，App 整體滿意比例達 97.9%，男女性別在統計結果上並無明顯差異。截至 108 年 9 月 3 日，在 Apple Store 評價 4.4 顆星，Google Play 評價 3.8 顆星。綜上，顯示 App 之推出對臺北車站的旅客確實有幫助，也受到絕大多數民眾的肯定。

惟此 App 統計至 108 年 8 月底，下載次數約 9.4 萬次，仍有進步空間，本案契約營運至 111 年 5 月，將督促營運廠商加強 App 行銷，以提升 App 下載量，除可讓更多民眾體驗國內最大場域之室內導航 App，也可利於廠商後續推動商業模式，並依民眾意見持續優化 App，期利用科技來解決臺北車站迷宮的問題。