

108年10月16日臺北市政府研究發展考核委員會新聞稿(共1頁)

**【有關媒體報導「北市府滿意度調查 這投票卻不容網友拒絕」澄清說明稿】**

新聞聯絡人：黃鳴鴻 主任

聯絡電話：02-27208889 轉 2258；0937931597

本案承辦人：蔡瓊琦 副研究員

聯絡電話：02-27208889 轉 2277

關於臺北市政府官方 Line 的投票，研考會說明如下：

- 一、臺北市政府官方 Line 今年強打「里公布欄」，迄今新增約 19 萬訂閱人數，做為市府、區里、市民之間的訊息溝通橋梁。
- 二、官方 Line 帳號發布之市政訊息、QA 小幫手及點位查詢等，均會定期發送問卷，問卷選項答案為「非常不滿意到非常滿意」五點尺度，使用者回饋讓我們提供更好的服務。
- 三、本服務以「使用者為中心」，除了整體服務滿意度調查，亦希望有「回饋機制」，得知民眾對於個別市政訊息的喜好或實用程度。因此，昨日測試「類似按讚之概念」，按讚比率將做為後續改善內容之依據。
- 四、我們將滾動式修正該回饋機制，包括「類似按讚」或「實用與否」之概念，以提供市民更完善優質的市政服務。