「113 年度臺北 e 大滿意度調查」性別分析專題報告

臺北市政府公務人員訓練處

傅學懋

中華民國 114 年 11 月

摘要

本報告旨在透過性別分析，探討 113 年度臺北 e 大數位學習網使用者滿意度調查結果中的性別差異，並據此提出政策目標與改善策略。本次調查共回收 1,008 份有效問卷，其中女性使用者佔 60.52%，為核心使用群體。

主要發現：滿意度最低的項目為「網站穩定性」（平均 3.629 分），其次為「客服與線上留言即時性」。在性別交織分析中發現：

一、女性學習支持需求落差：女性使用者在「客服專線」與「線上留言」兩項服務的滿意度顯著低於男性（分別低 0.100 分及 0.113 分），反映出女性作為主要學習群體，在系統問題發生時，未能獲得足夠且即時的數位學習上的協助與支持。

二、內容與技術期待落差：男性使用者對「課程內容新穎性」的評分（3.941 分）略高於女性，凸顯了平臺在課程內容時效性上，未能滿足特定性別用戶的較高期望。

政策目標：優先優化延伸服務的即時性與友善性，以消除女性在數位學習協助與支持上的不便；同時強化網站穩定性與課程採購品管機制。

改善策略：建議加強客服人力與培訓性別敏感度，並針對外購課程導入性別意識評估，並提高課程汰換標準，以全面提升服務品質。

關鍵詞： 性別分析、性別主流化、數位學習、滿意度、協助與支持

目錄

章節	標題	頁碼
一	前言：政策業務主題介紹	4
二	性別資料分析	4
三	性別議題發現及政策目標設定	8
四	結論：改善策略建議	10
五	參考文獻	12

一、前言

臺北 e 大數位學習網為響應數位時代終身學習趨勢，致力於提供多元、友善、包容的線上學習平臺，以支援公務人員及市民自我成長。為推動性別主流化政策，e 大平臺持續將性別視角納入平臺規劃與服務優化，目標是確保所有性別、年齡、族群皆能公平參與知識學習，以消弭傳統性別成見，並落實自主學習權益。

本府性別分析係依據「臺北市政府暨各機關（構）落實性別主流化暨推展性別平等工作總計畫（113-117 年）」辦理。本次「113 年度臺北 e 大使用者滿意度問卷」調查，旨在系統性收集平臺使用者（含公務員及一般市民）的數位學習經驗，透過多面向的問卷題目，了解其實際使用狀況、滿意程度，並針對教材內容、教學服務、資源支援、操作便利性等面向，進行性別分層分析，作為發展性別敏感且高效數位學習服務設計的客觀依據。

二、性別資料分析

本分析善用性別為基礎的事實資料，並運用性別與其他變項進行交叉分析，據以分析不同性別在學習處境或需求上的差異 。本次調查共回收 1,008 份有效問卷 。

（一）受訪者基本結構分析（性別與年齡）

1、性別分布： 女性受訪者（610 人，60.52%）明顯多於男性（391 人，38.79%）。另有「其他」性別填答者佔 0.69%（7 人）。此分布反映 e 大平臺女性使用者佔多數之現況 。

2、年齡分布：受訪者主要集中於 30-49 歲年齡層，其中 40-49 歲最多（28.77%），其次為 30-39 歲（27.28%）。

總計 30-49 歲使用者佔總數 56.05%，顯示 e 大平臺以青壯年及中高齡使用者為核心族群。

（二）滿意度分項分析

整體滿意度多數項目同意比例在 70%以上，其中「課程內容是多樣化的」最高，達 87.10%。

評估項目	同意以上百分比（整體滿意度）	建議強化方向
網站隨時都能上課方便	86.51%	維持現有情況繼續保持。
課程內容是易懂的	85.71%	維持現有情況繼續保持。
課程內容是多樣化的	87.10%	維持現有情況繼續保持。
課程內容是正確的	84.42%	維持現有情況繼續保持。
課程內容是完整的	81.15%	維持現有情況繼續保持。
課程內容對工作是有用的	79.71%	維持現有情況繼續保持。
網站的操作容易	77.58%	維持現有情況繼續保持。

評估項目	同意以上百分比（整體滿意度）	建議強化方向
能即時查詢到我想上的課	76.39%	維持現有情況繼續保持。
網站功能符合我的需求	76.39%	維持現有情況繼續保持。
課程內容是新的	71.63%	滿意度相較其他項目稍低，建議可優先針對此處強化。
網站開啟時間夠快	69.35%	滿意度相較其他項目稍低，建議可優先針對此處強化。
e 大帳號好用（延伸服務）	68.65%	維持現有情況繼續保持。
網站穩定	60.32%	滿意度相較其他項目稍低，建議可優先針對此處強化。
客服專線能即時解決我的問題（延伸服務）	57.24%	維持現有情況繼續保持。

評估項目	同意以上百分比（整體滿意度）	建議強化方向
FB 粉絲專頁的行銷方式吸引人（延伸服務）	54.37%	建議可依服務方針評估是否強化。
網站線上留言能即時解決我的問題（延伸服務）	53.67%	維持現有情況繼續保持。

（三）滿意度關鍵指標之性別交叉分析（1-5 分量表）

針對滿意度較低的關鍵項目，進行性別平均分數（1 分：非常不同意；5 分：非常同意）分析如下：

評估項目	女性平均分數	男性平均分數	總平均分數	性別差異 （女性-男性）
網站穩定性（Q1-4）	3.624	3.633	3.629	-0.009
課程內容新穎性（Q2-1）	3.882	3.941	3.907	-0.059
客服專線即時性（Q3-1）	3.926	4.026	3.968	-0.100

評估項目	女性平均分數	男性平均分數	總平均分數	性別差異 （女性-男性）
線上留言即時性（Q3-2）	3.887	4.000	3.935	-0.113

（四）性別差異與現象成因分析

1、系統穩定與時數認證問題：「網站穩定」得分最低（3.629 分），「網站開啟時間夠快」也相對偏低（3.830 分）。這對於以「取得學習認證時數（或學習證明）」為主要目的（49.39%）的學習者會造成困擾。

2、女性學習支持需求落差：女性使用者（主要學習群體，60.52%）在兩項延伸服務（客服專線和線上留言）的滿意度均明顯低於男性使用者（分別低 0.100 分 和 0.113 分）。此現象反映出當系統不穩等問題發生時，女性作為主要尋求協助的群體，其對數位學習上的協助與支持的實務性需求未能獲得足夠、即時和友善的回應。

3、內容新穎性與性別期待： 男性使用者對「課程內容新穎性」的平均分數（3.941 分）略高於女性（3.882 分），反映了男性對於內容深度與時效性有更高的期待（與男性重視課程內容深度相符）。

三、性別議題發現及政策目標設定

本章節整合交織性分析結果與政策脈絡，據以設定對應的政策目標。

（一）議題一：數位學習協助與支持缺乏，加劇女性學習障礙

1、【交織性分析】

女性使用者（佔 60.52%的主要群體）在兩項延伸服務（客服專線 3.926 分和線上留言 3.887 分）的滿意度均顯著低於男性使用者。此現象反映了女性作為主要尋求協助的群體，當系統穩定性低落（總平均 3.629 分）導致學習中斷時，其對數位學習協助與支持的實務性需求未能獲得足夠、即時和友善的回應，造成「系統問題」與「支援問題」的多重打擊。

２、【政策目標設定】

優化延伸服務即時性與友善性：提升客服與留言回覆效率，確保女性使用者在遇到技術問題時，能獲得快速且有性別敏感度的學習支持，以消除因系統問題導致的實務性性別不便。

議題二：網站基礎設施與內容時效性不足

１、【交織性分析】

「網站穩定性」（3.629 分）得分最低，影響所有用戶。同時，「課程內容新穎性」（3.907 分）也偏低。男性使用者對「課程內容新穎性」的平均分數（3.941 分）略高於女性，反映了男性對內容深度與時效性有更高的期待。此外，系統不穩直接影響以「取得學習認證時數」為主要目的（49.39%）的學習者。

２、【政策目標設定】

強化技術與內容品質：將網站穩定度提升至 4.0 分以上，並透過精進課程採購與篩選機制，確保課程內容的新穎性與高品質，以全面滿足不同性別用戶（包含男性用戶對專業時效性的期待）的學習需求。

雖然女性整體上是主要使用者，但在「數位學習上的協助與支持」面向，女性使用者仍有強化需求。此外，「講座教學效果」是整體滿意度最低的項目，由於男性用戶相對更重視「講座教學效果」，此落差可能反映出教學品質提升對於特定性別用戶（男性）的更高敏感度與需求，須透過性別敏感的方式（如提供訓練課程規劃及師資諮詢研究發展）來改善。

四、結論：改善策略建議

專題報告內容應對性別處境之議題設定政策目標，提出相關改善策略，兩者間須具備關聯性。鑑於所有講座均為外聘，改善策略將著重於系統優化、外部講座/課程的採購標準與品管機制。

（一）策略一：落實性別友善的客服與學習支持（回應議題一）

１、優化客服服務流程：針對女性使用者滿意度偏低的客服項目，應加強客服人力與資源，縮短回覆等待時間，並培訓客服人員具備性別敏感度，以更具同理心的方式處理學習中斷等實務性問題。

２、行動學習支援：考量使用者建議，應優化手機版操作介面的便利性，或評估開發行動裝置 APP 版本，提供多元學習支援。

（二）策略二：全面提升系統穩定性與基礎設施（回應議題二 - 網站穩定性）

１、系統穩定度優化：優先針對網站穩定性（3.629 分）與開啟速度（3.830 分）進行優化，例如優化伺服器效能或提升連線品質，以保障多數用戶的學習連續性。

2、計時機制修復：優先解決學習時數無法計入、計時功能故障的問題，以保障以取得認證時數為主要目的（49.39%）的廣大用戶群（多數為女性）的權益。

（三）策略三：精進課程的採購與品質控管（回應議題二 - 內容新穎性）

1、課程採購導入性別視角： 於課程規劃及講座採購機制中，應導入性別意識評估，確保課程內容不複製性別刻板印象。在招標和契約中，明確要求課程內容納入性別觀點。

2、強化課程新穎性要求： 針對內容新穎性（3.907 分）低分項，應在採購契約中提高對課程時效性、應用性、資訊與科技趨勢的標準，並優化現有的課程汰換機制。

（四）另外後續追蹤建議：

1、建立性別統計分析機制：納入年度工作計畫，定期進行性別統計分析，並建檔保存歷年數據，以利趨勢比較。

2、深化使用者調查：加入質性訪談、焦點座談等方法，深入瞭解性別差異背後之原因與使用者真實需求。

3、推動公開與問責：定期公開性別統計數據與分析報告，向社會公眾說明平臺改進措施與成效。

4、進行年度評估：比較本年度與上年度之性別統計數據，評估改進措施之有效性，並動態調整政策方向。

五、參考文獻

（一）臺北市性別平等辦公室（2025），*臺北市政府性別分析撰擬注意事項及格式範本*。

（二）臺北市政府公務人員訓練處（2024），*113 年度臺北 e 大滿意度調查報告*。

（三）臺北市性別平等辦公室（2022），*性別分析運用及撰寫指引*。

（四）臺北市政府公務人員訓練處（2018），*107 年度臺北 e 大數位學習網滿意度調查性別統計分析*。

附件 1：「113 年度臺北 e 大數位學習網滿意度調查」執行方式與問卷

113 年度臺北 e 大數位學習網滿意度調查執行方式

一、實施日期：

（一）廠商交付問卷：9 月 19 日。

（二）學員填寫問卷：9 月 30 日至 10 月 15 日。

（三）線上問卷抽獎：10 月 16 日至 10 月 22 日。

（四）寄送獎品：11 月 6 日。

二、問卷發放方式：由本案承商建置網頁問卷，將網頁連結置於臺北 e 大首頁宣傳。本府公務員方面，另將活動訊息以本處公務信箱（pstccs@gov.taipei），以密件副本寄至市府同仁公務信箱，鼓勵同仁上網填寫。

三、文宣品項：活動 banner 一式、網頁問卷（含後臺），整體風格以簡潔俐落為主，但勿與 112 年問卷風格重疊。

四、致謝措施

（一）線上問卷抽獎：自正式問卷受試者中，以抽獎方式擇 120 人致贈每人 200 元面額之等價商品（另預留 6,000 元作為實務座談會出席人員的感謝小禮）。

（二）本措施費用自 113 年臺北 e 大數位教材製作暨學習推廣案契約案支應。

附錄　問卷

「113 年度臺北 e 大數位學習網滿意度調查」

親愛的e大學員您好：

首先感謝您於百忙之中填寫本問卷，本問卷主要目的在於瞭解使用者對於臺北e大的滿意度，作答時間約為3-5分鐘，採不具名作答，填答內容僅供分析用，資料保密絕不外流，敬請安心作答。

為感謝大家的參與，我們將提供120份感謝小禮。您可利用最後一頁留下聯絡資訊；再次感謝您的支持與協助！敬祝

鈞安

臺北e大數位學習網　敬上

填答問卷

跳到問卷系統【個人資料蒐集聲明】畫面

個人資料蒐集聲明

主辦單位臺北市政府公務人員訓練處高度重視並遵守與個人資料保護相關的法律規定。對於您因參加本活動而由本處取得的個人資料，只限於目的範圍內運用及傳遞，且針對您的個人資料必將善盡保密之責。

蒐集範圍

- ◆ 用於抽獎活動的識別類個人資料，包含：姓名、身分證字號、E-mail、聯絡電話、地址。
- ◆ 用於去識別化後交叉分析使用的其它資料，如：性別、年齡、學歷、職業等。

蒐集目的

- ◆ 了解網站使用者對臺北ｅ大網站運用的意見。
- ◆ 進行網站服務經營改善或開發的研究評估。

個人資料的利用

- ◆ 作為抽獎及中獎時的訊息通知與獎品寄送服務，並在完成寄送後停止利用。
- ◆ 作為去識別化後的不同性別、年齡層、學歷、職業等資料分析。
- ◆ 我們不會使用您的個人資料作推廣用途。
- ◆ 除上述中獎情形，我們不會主動聯絡您，但除非您特別要求，或我們必須聯絡您以確認問卷調查完整性。

個人資料的公開

我們不會向任何人公開您的個人資料，除非：

- ◆ 公布得獎名單時，將必需的最低識別資料公開於網站上。
- ◆ 寄送獎品時，將必需的最低識別資料交付郵遞公司人員完成寄送。
- ◆ 依法律要求或用作防止詐騙時所必須的公開。

補充事項

- ◆ 就您登錄的個人資料，為便於行使個人資料保護法保障的相關權利，我們將在確認您的身分後，根據要求或情況跟進及處理。
- ◆ 如您不願留下個人資料，您可選擇填寫匿名問卷，此時您將無法取得抽獎資格。
- ◆ 我們的客服專線：(02)2932-0212 分機 341，週一至週五 8:30-17:30

同意　不同意（問卷登出）

（問卷系統：跳到下一頁【問卷】頁面）

【第一部分：受試者對於臺北 e 大系統品質、內容品質及延伸服務之滿意度調查】

填答說明：請您根據使用臺北 e 大實際情形，與您個人實際感受與認知，選擇適當的數字上畫"○"

	未曾使用	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
【系統品質】						
1、我認為臺北 e 大網站的操作容易。	0	1	2	3	4	5
2、我認為臺北 e 大網站隨時都能上課方便。	0	1	2	3	4	5
3、我認為臺北 e 大能即時查詢到我想上的課。	0	1	2	3	4	5
4、我認為臺北 e 大網站穩定。	0	1	2	3	4	5
5、我認為臺北 e 大網站功能符合我的需求。	0	1	2	3	4	5
6、我認為臺北 e 大網站開啟時間夠快。	0	1	2	3	4	5
7、我對於臺北 e 大系統品質的意見（請說明：____）						
【內容品質】						
1、我認為臺北 e 大課程內容是新的。	0	1	2	3	4	5
2、我認為臺北 e 大課程內容是完整的。	0	1	2	3	4	5
3、我認為臺北 e 大課程內容是正確的。	0	1	2	3	4	5
4、我認為臺北 e 大課程內容是易懂的。	0	1	2	3	4	5
5、我認為臺北 e 大課程內容是多樣化的。	0	1	2	3	4	5
6、我認為臺北 e 大課程內容對工作是有用的。	0	1	2	3	4	5
7、我對於臺北 e 大內容品質的看法（請說明：____）						

【延伸服務】

1、我認為臺北 e 大客服專線能即時解決我的問題。	0	1	2	3	4	5
2、我認為臺北 e 大網站線上留言能即時解決我的問題。	0	1	2	3	4	5
3、我認為 e 大帳號（含註冊、忘記密碼）好用。	0	1	2	3	4	5
4、我認為臺北 e 大 FB 粉絲專頁的行銷方式吸引人。	0	1	2	3	4	5
5、我建議臺北 e 大應新增之學習服務為何（請說明：）						
6、我對於臺北 e 大延伸服務的看法（請說明：____）						

【第二部分：使用行為】

請依據您個人狀況勾選□或填入數字

1、您主要透過何種管道得知臺北 e 大的課程或活動訊息：	□（1）自行至臺北 e 大查詢	□（2）公文
	□（3）至臺北市政府公務人員訓練處上課時的課前說明	□（4）網路廣告
	□（5）e 大海報、簡介 DM 等文宣	□（6）網路自行搜尋
	□（7）親友介紹	□（8）媒體及社群（報紙、燈箱及臉書）
	□（9）其他（請說明_____）	
2、您使用臺北 e 大的頻率：	□（1）每天使用	□（2）每週至少 1 次
	□（3）每月至少 1 次	□（4）不固定
3、您主要在哪個時段使用於臺北 e 大：	□（1）上午	□（2）中午
	□（3）下午	□（4）晚上
4、您在臺北 e 大最想選讀的課程類別是（至少填入 3 項）：	□管理類	□公務類
	□人文類	□資訊類
	□語言類	□職訓類
5、您認為臺北 e 大未來如何強化與會員的互動（請依最想建議的順序填入 1 到 5）：	□強化學習社群功能（如 FB 粉絲專頁）	□舉辦學習成果發表會、座談會或實體演講
	□舉辦贈獎行銷活動	□舉辦同步直播課程（含 QA）
	□其他（請說明：____）	
6、您認為一堂線上課程最適當的時間長度為：	□（1）15 分以內	□（2）16 至 30 分
	□（3）31 至 60 分	□（4）61 至 120 分
	□（5）121 分以上	
7、您選讀臺北 e 大課程的主要原因是（至多可選 3 項）：	□（1）對課程有興趣	□（2）為取得學習認證時數（或學習證明）
	□（3）親友推薦	□（4）課程免費
	□（5）政策指定課程	□（6）課程僅臺北 e 大有提供（請說明課程名稱，如：

____）

□（7）被課程行銷活動　□（8）工作需要吸引

□（9）其他（請說明：_____）

【第三部分：基本資料】

請依據您個人狀況在□內打 V

1、性　　別：	□（1）男性	□（2）女性
	□（3）其他	
2、年　　齡：	□（1）20 歲以下	□（2）21-29 歲
	□（3）30-39 歲	□（4）40-49 歲
	□（5）50-59 歲	□（6）60 歲以上
3、您的教育程度	□（1）國（初）中以下	□（2）高中職
	□（3）大學／大專	□（4）碩士
	□（5）博士	
4、您的職業：	□（1）臺北市政府所屬公教人員	□（2）中央機關或其他縣市政府所屬公教人員
	□（3）服務業	
	□（5）已退休	□（4）製造業
	□（6）其他（請說明：__）	
7、是否為臺北 e 大會員：	□（1）是（續答第 6 題）	□（2）否（續答第 7 題）
8、請問您加入臺北 e 大會員最重要的理由是：	□（1）服務機關要求	□（2）取得學習認證時數（或學習證明）
	□（3）親友推薦	□（4）本身對課程有興趣
	□（5）課程免費	□（6）喜歡線上學習方式的自主性
	□（7）行銷活動吸引人	□（8）其他（請說明：__）
7、請問您選擇不加入臺北 e 大會員最重要的理由是：	□（1）申辦會員程序麻煩	□（2）臺北 e 大服務項目不符合個人需求
	□（3）不想留下個人資料	□（4）其他（請說明：__）

本問卷到此結束，感謝您的寶貴意見！

如果您不參加感謝小禮抽獎也不參加實務座談，請點「送出問卷」
若您欲參加感謝小禮抽獎或願意參加實務座談，請點「續填聯絡資料」

不參加實務座談或小禮抽獎 （送出問卷）	參加小禮抽獎、實務座談 （續填聯絡資料）

【第四部分：聯絡資料】

敬請您確實填妥下列資料，我們將從中分別抽出感謝小禮得獎者 120 名，非常感謝您

1.您是否欲參加感謝小禮抽獎？

□（1）是　　□（2）否

2.如果辦理實務座談會，您是否願意至現場分享您對 e 大的意見？

□（1）是　　□（2）否

3.姓名：_____

4.身分證字號：_____

5.email：_____

6.連絡電話：_____

7.通訊地址：_____

完成並送出

記得點選”完成並送出”按鈕，才算完成問卷哦！

附件 2：113 年度 e 大滿意度調查成果報告

臺北市政府公務人員訓練處

113年度滿意度調查

成果報告

中　華　民　國　1　1　3　年　1　1　月　2　1　日

目錄

壹、活動說明 24

貳、文宣品設計 25

參、113 年度滿意度調查結果分析 31

壹、活動說明

113 年度臺北 e 大數位學習網滿意度調查執行方式

五、實施日期

（五）廠商交付問卷：9 月 19 日。

（六）學員填寫問卷：9 月 30 日至 10 月 23 日。

（七）線上問卷抽獎：10 月 24 日至 10 月 30 日。

（八）寄送獎品：11 月 13 日。

六、問卷發放方式：由本案承商建置網頁問卷，將網頁連結置於臺北 e 大首頁宣傳。本府公務員方面，另將活動訊息以本處公務信箱（pstccs@gov.taipei），以密件副本寄至市府同仁公務信箱，鼓勵同仁上網填寫。

七、文宣品項：活動 banner 一式、網頁問卷（含後臺），整體風格以簡潔俐落為主，但勿與 113 年問卷風格重疊。

八、致謝措施

（三）線上問卷抽獎：自正式問卷受試者中，以抽獎方式擇 120 人致贈每人 200 元面額之等價商品（另預留 6,000 元作為實務座談會出席人員的感謝小禮）。

（四）本措施費用自 113 年臺北 e 大數位教材製作暨學習推廣案契約案支應。

貳、文宣品設計

■ Banner 尺寸：590*295

活動網頁-「問候及說明」、「同意書」、「調查內容」、「感謝完成」等頁面

113年度臺北e大數位學習網滿意度調查

親愛的e大學員您好：

首先感謝您於百忙之中填寫本問卷，本問卷主要目的在於瞭解使用者對於臺北e大的滿意度，作答時間約為3-5分鐘，採不具名作答，填答內容僅供分析用，資料保密絕不外流，敬請安心作答。

為感謝大家的參與，我們將提供120份感謝小禮。您可利用最後一頁留下聯絡資訊；再次感謝您的支持與協助！敬祝

鈞安

臺北e大數位學習網　敬上

填答問卷

個人資料蒐集聲明

主辦單位臺北市政府公務人員訓練處高度重視並遵守與個人資料保護相關的法律規定。對於您因參加本活動而由本處取得的個人資料，只限於目的範圍內運用及傳遞，且針對您的個人資料必將善盡保密之責。

蒐集範圍

◆用於抽獎活動的識別類個人資料，包含：姓名、身分證字號、E-mail、聯絡電話、地址。
◆用於去識別化後交叉分析使用的其它資料，如：性別、年齡、學歷、職業等。

蒐集目的

◆了解網站使用者對臺北ｅ大網站運用的意見。
◆進行網站服務經營改善或開發的研究評估。

個人資料的利用

◆作為抽獎及中獎時的訊息通知與獎品寄送服務，並在完成寄送後停止利用。
◆作為去識別化後的不同性別、年齡層、學歷、職業等資料分析。
◆我們不會使用您的個人資料作推廣用途。
◆除上述中獎情形，我們不會主動聯絡您，但除非您特別要求，或我們必須聯絡您以確認問卷調查完整性。

個人資料的公開

我們不會向任何人公開您的個人資料，除非：
◆公布得獎名單時，將必需的最低識別資料公開於網站上。
◆寄送獎品時，將必需的最低識別資料交付郵遞公司人員完成寄送。
◆依法律要求或用作防止詐騙時所必須的公開。

補充事項

◆就您登錄的個人資料，為便於行使個人資料保護法保障的相關權利，我們將在確認您的身分後，根據要求或情況跟進及處理。
◆如您不願留下個人資料，您可選擇填寫匿名問卷，此時您將無法取得抽獎資格。
◆我們的客服專線：(02)2932-0212分機341，週一至週五8:30-17:30

不同意
(問卷結束)　同 意

問卷開始

【第一部分：受試者對於臺北e大系統品質、內容品質及延伸服務之滿意度調查】

填答說明：請您根據使用臺北e大實際情形，與您個人實際感受與認知，選擇適當的選項。

【系統品質】	未曾使用	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1、我認為臺北e大網站的操作容易。	○	○	○	○	○	○
2、我認為臺北e大網站隨時都能上課方便。	○	○	○	○	○	○
3、我認為臺北e大能即時查詢到我想上的課。	○	○	○	○	○	○
4、我認為臺北e大網站穩定。	○	○	○	○	○	○
5、我認為臺北e大網站功能符合我的需求。	○	○	○	○	○	○
6、我認為臺北e大網站開啟時間夠快。	○	○	○	○	○	○
7、我對於臺北e大系統品質的意見（請說明，上限200字）：						

【內容品質】	未曾使用	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1、我認為臺北e大課程內容是新的。	○	○	○	○	○	○
2、我認為臺北e大課程內容是完整的。	○	○	○	○	○	○
3、我認為臺北e大課程內容是正確的。	○	○	○	○	○	○
4、我認為臺北e大課程內容是易懂的。	○	○	○	○	○	○
5、我認為臺北e大課程內容是多樣化的。	○	○	○	○	○	○
6、我認為臺北e大課程內容對工作是有用的。	○	○	○	○	○	○
7、我對於臺北e大內容品質的看法（請說明，上限200字）：						

【延伸服務】	未曾使用	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1、我認為臺北e大客服專線能即時解決我的問題。	○	○	○	○	○	○
2、我認為臺北e大網站線上留言能即時解決我的問題。	○	○	○	○	○	○
3、我認為e大帳號（含註冊、忘記密碼）好用。	○	○	○	○	○	○
4、我認為臺北e大FB粉絲專頁的行銷方式吸引人。	○	○	○	○	○	○
5、我建議臺北ｅ大應新增之學習服務為何?（請說明，上限200字）：						
6、我對於臺北e大延伸服務的看法。（請說明，上限200字）：						

下一頁

剩下一點點，再接再厲哦~

【第二部分：使用行為】

請依據您個人狀況選擇適當的選項。

1、您主要透過何種管道得知臺北e大的課程或活動訊息。

○自行至臺北e大查詢　○公文　○至臺北市政府公務人員訓練處上課時的課前說明
○網路廣告　○e大海報、簡介DM等文宣　○網路自行搜尋
○親友介紹　○媒體及社群（報紙、燈箱及臉書）　○其他(請說明　)

2、您使用臺北e大的頻率：

○每天使用 ○每週至少1次 ○每月至少1次 ○不固定

3、您主要在哪個時段使用於臺北e大：

○上午 ○中午 ○下午 ○晚上

4、您在臺北e大最想選讀的課程類別是（最少需選3項）：

□管理類　□公務類　□人文類
□資訊類　□語言類　□職訓類

5、您認為臺北e大未來如何強化與會員的互動（請依最想建議的順序填入1到4）：重選

請選擇 強化學習社群功能（如FB粉絲專頁）
請選擇 舉辦學習成果發表會、座談會或實體演講
請選擇 舉辦贈獎行銷活動
請選擇 舉辦同步直播課程（含QA）
請選擇 其他(請說明　)

6、 您認為一堂線上課程最適當的時間長度為：

○15分以內 ○16至30分 ○31至60分 ○61至120分 ○121分以上

7、 您選讀臺北e大課程的主要原因是（至多可選3項）：

□對課程有興趣　□為取得學習認證時數（或學習證明）　□親友推薦
□課程免費　□政策指定課程　□課程僅臺北e大有提供（請說明課程名稱，如：　）
□被課程行銷活動吸引　□工作需要　□其他(請說明　)

上一頁 下一頁

快結束了，加油哦~

請注意，回上一頁，有可能因瀏覽器問題，而造成資料遺失，有可能須重新填寫問卷

【第三部分：基本資料】

請依據您個人狀況選擇適當的選項。

1、性　　別：

○男 ○女 ○其他

2、年　　齡：

○20歲以下 ○21-29歲 ○30-39歲 ○40-49歲 ○50-59歲 ○60歲以上

3、您的教育程度：

○國（初）中以下 ○高中職 ○大學／大專 ○碩士 ○博士

4、您的職業：

○臺北市政府所屬公教人員　○中央機關或其他縣市政府所屬公教人員

○服務業　○製造業

○已退休　○其他(請說明　　)

5、是否為臺北e大會員：

○是（續答第6題） ○否（續答第7題）

6、請問您加入臺北e大會員最重要的理由是：

○服務機關要求　○取得學習認證時數（或學習證明）

○親友推薦　○本身對課程有興趣

○課程免費　○喜歡線上學習方式的自主性

○行銷活動吸引人　○其他(請說明　　)

7、請問您選擇不加入臺北e大會員最重要的理由是：

○申辦會員程序麻煩　○臺北e大服務項目不符合個人需求

○想留下個人資料　○其他(請說明　　)

上一頁

請注意，回上一頁，有可能因瀏覽器問題，而造成資料遺失，有可能須重新填寫問卷

本問卷到此結束，感謝您的寶貴意見！

如果您不參加感謝小禮抽獎也不參加實務座談，請點「送出問卷」
若您欲參加感謝小禮抽獎或願意參加實務座談，請點「續填聯絡資料」

不參加實務座談或小禮抽獎
(送出問卷)

參加小禮抽獎、實務座談
(續填聯絡資料)

【第四部分：聯絡資料】

敬請您確實填妥下列資料，我們將從中分別抽出感謝小禮得獎者120名，非常感謝您

1.您是否欲參加感謝小禮抽獎?

○是 ○否

2.如果辦理實務座談會，您是否願意至現場分享您對e大的意見？

○是 ○否

3.姓名（請填寫本名）：

4.身分證字號：

5.e-mail：

6.連絡手機：

(感謝小禮有可能採電子券形式發送，請確認門號可正常通話及號碼正確)

7.通訊地址：

完成並送出

記得點選"完成並送出"按鈕，才算完成問卷哦!

113年度臺北e大數位學習網

問卷已成功送出，感謝您的參與，歡迎邀請有使用臺北e大的親朋好友們一起來作答～～

臺北e大數位學習網 敬邀

1999網頁版

台北通APP

參、113 年度滿意度調查結果分析

活動期間(9/30~10/23)總計回收1,008份有效問卷，其分析結果如下：

一、【第一部分】受試者對於臺北ｅ大系統品質、內容品質及延伸服務之滿意度調查

1.系統品質

1-1. 我認為臺北ｅ大網站的操作容易。

同意以上的使用者佔有效問卷的77.58%。

選項	百分比	得票數	投票人數
非常同意	30.26%	305	1,008
同意	47.32%	477	
普通	17.86%	180	
不同意	2.88%	29	
非常不同意	1.29%	13	
未曾使用	0.40%	4	

1-2. 我認為臺北ｅ大網站隨時都能上課方便。

同意以上的使用者佔有效問卷的86.51%。

選項	百分比	得票數	投票人數
非常同意	40.38%	407	1,008
同意	46.13%	465	
普通	10.02%	101	
不同意	1.39%	14	
非常不同意	1.69%	17	
未曾使用	0.40%	4	

1-3. 我認為臺北ｅ大能即時查詢到我想上的課。

同意以上的使用者佔有效問卷的76.39%。

選項	百分比	得票數	投票人數

非常同意	26.88%	271	1,008
同意	49.50%	499	
普通	19.35%	195	
不同意	2.48%	25	
非常不同意	1.39%	14	
未曾使用	0.40%	4	

1-4. 我認為臺北ｅ大網站穩定。

同意以上的使用者佔有效問卷的60.32%。

選項	百分比	得票數	投票人數
非常滿意	22.12%	223	1,008
滿意	38.19%	385	
普通	24.90%	251	
不同意	9.03%	91	
非常不同意	5.36%	54	
未曾使用	0.40%	4	

1-5. 我認為臺北ｅ大網站功能符合我的需求。

同意以上的使用者佔有效問卷的76.39%。

選項	百分比	得票數	投票人數
非常滿意	26.88%	271	1,008
滿意	49.50%	499	
普通	19.35%	195	
不同意	2.48%	25	
非常不同意	1.39%	14	
未曾使用	0.40%	4	

1-6. 我認為臺北ｅ大網站開啟時間夠快。

同意以上的使用者佔有效問卷的69.35%。

選項	百分比	得票數	投票人數
非常滿意	24.50%	247	1,008
滿意	44.84%	452	
普通	22.42%	226	
不同意	4.46%	45	
非常不同意	3.37%	34	
未曾使用	0.40%	4	

1-7. 我對於臺北ｅ大系統品質的意見。

項次	內容
1	讚
2	隨時都能上課很方便
3	穩定良好
4	穩定

5	雖然常更新但仍是學習網站中最方便穩定好用的
6	還有進步的空間。
7	還不錯但課上完時數有時候入的有點慢(是到一個月都還沒入進去那種)
8	還不錯
9	謝謝有這個平台,進修更方便!!
10	環境建置需有經驗才能調適，建議能夠一鍵完成
11	優質
12	優良
13	爛透每年上一樣的東西 浪費電
14	隨時都能上課方便讚
15	操作很方便!
16	操作方便
17	操作介面簡單易懂，能提供我參照學習的標準。
18	課程實用性強,系統方便操作,容易取得學習管道。
19	課程能整段不要分小段
20	課程很實用，可以增廣見聞，值得學習
21	課程多方向...容易學習
22	課程主題豐富度不構
23	課程內容多，但深度可以再增加。多數已經年份久遠
24	影片播放時常有問題，進入課程也很常失敗
25	影片使用 YouTube 連結，有時打開會有需登入的問題或頁面跳轉至 YouTube App 導致時數無法確實紀錄，造成困擾
26	網路穩定性可能受同時間使用人數量影響決定，若是同時間人量多可能會使網路流暢度受影響。
27	網路品質很差,很容易塞車,畫面跳掉
28	網路品質很好 很穩定
29	網路有穩
30	網路可以再順暢一點，介面也可以再簡易一些
31	網站穩定度加強
32	網站穩定性不夠高, 時常發生無法連上. 修復時間不夠快, 颱風天想線上學習無法累積時數
33	網站簡潔清楚一目了然，操作便捷！
34	網站還算穩定
35	網站能更穩定一點
36	網站很難連上，使用上不方便
37	網站不穩定，有時候無法順利導往 e 等公務員網站。
38	網站不大穩定

39	網頁穩定，建議可以在下方標註可以使用的瀏覽器，因為火狐無法開啟
40	網頁常常卡住
41	網頁狀態不穩定，登錄或開啟上課模式有時候都要等很久
42	滿意
43	經常會延馳，甚至有些時段會連不上。
44	經常無法記錄學習時數，無法連結
45	經常使用　很方便　課程多元
46	新手剛上路，目前覺得還不錯
47	感覺就跟 IE 瀏覽器一樣
48	感謝工作人員,辛苦了.
49	跑馬燈訊息過慢,常要等很久才會到本月課程
50	貼心便民
51	登入過程不夠便捷,會影響使用意願
52	登入作業方便
53	無法同時開啟多個視窗以學習課程，增加工作額外負擔，是否能考慮恢復原方式?
54	棒
55	最近系統好像常常出現問題沒有以前好用穩定。
56	普通
57	提供學習便利性 非常棒
58	單一視窗史上最爛政策
59	連線品質較差
60	連線有時候會不穩容易沒有累計到時數
61	連線不穩，網站時常有問題。
62	累積上課時數功能不能正常運作，維修時日太久了
63	清楚明瞭
64	常碰到維修狀況，也常碰到網站無法開啟
65	常發生看完課程卻沒有列入時間~導致不斷重看，我是真的有在看不是掛網的那種 也沒有開啟多個視窗，很納悶到底發生什麼問題
66	常常課程時間無法順利匯入
67	常常當掉或加載失敗。
68	基本上，系統還算穩定，只不過有時觀看時會跳出連線有問題情形。
69	偶爾課程中間會斷訊
70	時好時壞
71	哪個白癡設計一次只能看一堂課?
72	頁面操作搜尋有時難用關鍵字搜尋到

73	流暢好用，感謝用心
74	某些特定日期會很當，例如什麼期限快到要大家趕快去上課時。
75	是否可以直接收到線上或實體 email 課程報名通知謝謝
76	持續優化的品質
77	很滿意
78	很棒
79	很常斷開要重新登入。
80	很好操作的介面
81	很好
82	很不錯
83	建議影片能加上字幕
84	建議可以在手機或其他裝置操作
85	建請重新開放多重視窗觀看，不是每個人都能專心只看 e 大不管工作。
86	品質穩定。
87	品質還算可以接受
88	品質滿意
89	品質極佳
90	品質佳，提供公務員線上進修，很棒!
91	品質不錯
92	非常滿意
93	非常好，透過數位學習方式，成長所學知識。
94	非常好
95	近年來有便快速穩定
96	尚可一般應用
97	尚可
98	夜間冷門時段使用，線上使用人數也才 50 人左右，網頁就跑不動，會員也等很久才登入成功，系統品質這麼差，乾脆廢掉台北 E 大，不要浪費納稅錢。
99	依類別搜尋課程有時候搜尋不到每年規定要上的例行課程(如性平、原住民等)
100	使用零碎時間學習，因時間有限，希望可以調整課程語速，快速學習完內容
101	使用上非常棒
102	良好。
103	系統讀取不穩定，速度亦有待改善。
104	系統穩定度需加強
105	系統穩定性尚可

106	系統穩定
107	系統常有不穩定情形，偶會當機，或無法正常紀錄學習時數
108	系統很穩定
109	系統品質穩定、功能與操作容易
110	系統品質內容優
111	系統品質不佳，網路連線常有 LAG 情形
112	系統尚屬穩定，但可再加強影像解析度多元選擇，建議未來可增加 AI 虛擬實境課程。
113	系統可以再更穩定些唷~~~~~
114	系統比起 e 等公務園網站相對不穩定，10 月就不能使用多日，平常使用也容易產生問題，開啟比較慢，或連結失敗要重開
115	系統不穩定
116	每次上課不到 10 分鐘就斷掉，到底要怎麼上?
117	我覺得很好
118	希望優化「搜尋課程」的功能，有時需要打完整課程名稱才能找到，很不方便。
119	希望影片可自動連續播放，或不要切成好幾段，不然觀看會不方便。
120	希望網路穩定更好
121	希望網路系統速度提再提升。
122	希望網站更穩定，資訊安全性好
123	希望維修的時間不要太長
124	希望提供更多課程
125	希望能優化伺服器，有時候會跑不動
126	希望能有行動裝置 APP 版本
127	希望系統連線可更穩定，避免學習時數無法帶入
128	希望系統能更穩定，不要常 Lag 或直接斷線被登出
129	希望系統可以再穩定一些，維修速度也可以再快一些些，謝謝您們！
130	希望上課後的顯示能更迅速
131	有幾次影片看完無法及時考試,後來何時開通還不確定就要一直上網確認
132	有時網站內容會有延遲問題
133	有時維修時間很長，有時提早維修完，希望能發送 email 通知。有時明明有連線上課，系統卻斷定不當使用，總覺得判讀不是很穩定。
134	有時無法連線
135	有時候課程網頁打開會需要加載很久，希望可以改善
136	有時候課程不好找
137	有時候影片會卡住
138	有時候網路會卡卡的

139	有時候會遇到卡住跑不動或是上課時間無法計算的問題，但是基本上都很好用。有些課程的音量無法調整，不太方便。
140	有時候會連線連很久
141	有時候會有撥放延遲的情形，可能是太多人同時上課導致，希望能改進。
142	有時候很難連上，不過最近比較穩定
143	有時很慢。
144	有時明明有上課，但不知為何時間吃不進去，又再次重上。
145	有時不穩
146	有些課程網路連不上
147	有些課程跑起來怪怪的，應該每堂課要有回報機制
148	如果網站可以更穩定就好了
149	多增加一些辦公室提升操作效率的課程，提供影片穩定性
150	目前整體上均可達到心中所想
151	目前使用上都還不錯，課程內容豐富
152	目前系統狀態運行速度正常。很棒
153	白天較易塞車無法順利登入
154	用教育部網路似乎看影片會有中斷的情況
155	可以穩定些，　計時功能　不要經常故障。
156	方便好用
157	手機版操作介面很不便
158	太不穩
159	內容豐富多元！
160	內容年代超過 3 年的可更新
161	仍然有無法記錄上課時間的問題
162	介面操作簡便
163	今年度計時部分常常有問題,因為大部分會用休假時間上課,卻因而白白浪費時間。
164	今天第一次進入學習品努力學習中,還是不熟.這個平台非常方便,我喜歡
165	不錯
166	不能一次看兩堂課程很不方便
167	不是很便民
168	不知是否同時間上線人數多，有時系統較不順暢。
169	不好用
170	大部分時間都蠻順障的
171	大部分時候穩定。
172	大多為非常同意，沒其它意見

173	上課操作章節的介面可以再容易操作，另外時間點調整更好拖拉(拖拉桿)。
174	上課都滿順的很不錯
175	上課時間若因事中斷可以再次登入時有閱讀紀錄接續的機制，而不是再從新閱讀
176	上課方便，但有時會卡頓
177	上完課程未計入時數之情形偶有發生。
178	上半年上課時很容易 lag，轉圈圈，下半年比較少上課，但開啟時有比較順一點
179	一 直要求我回上一頁填寫未完成的資料，但卻沒有未完成的資料感覺鬼打牆
180	UI 介面雖然略顯老態，但並不影響使用。然頁面切換間明顯生硬，且課程分章節是好事但能否提供連續撥放選項或鍵盤翻頁
181	good
182	e 大的網站穩定性已提升許多，113 年上課較往年比較不會斷訊。
183	10 月份使用到現在沒什麼問題
184	1.查詢課程時 不大容易查到原本鎖定的那堂課 必須反覆用其他關鍵字或是使用課程全名才能順利找到 2.今年度某段時間，有一些年度必選的舊課程開啟時會有問題，人事單位又急著要求務必在某個時間前完成，無法進入網站造成很大的困擾
185	1、希望錄影課程能開放下載，以利離線重覆閱覽，避免佔用網路資源。 2、某些實用課程希望能長久保存，以利不時之需。

1-8. 系統品質整體建議:

系統品質部分平均有74%以上使用者滿意，其中「我認為臺北e大網站隨時都能上課方便。」最突出，有八成六的使用者滿意，而「我認為臺北e大網站穩定」、及「我認為臺北e大網站開啟時間夠快」這兩項的滿意度相較其他項目稍低，建議可優先針對此處強化，其餘「我認為臺北e大網站的操作容易」、「我認為臺北e大能即時查詢到我想上的課」、「我認為臺北e大網站功能符合我的需求」等項目，可維持現有情況繼續保持或持續優化。

2.內容品質

2-1. 我認為臺北ｅ大課程內容是新的。

同意以上的使用者佔有效問卷的71.63%。

選項	百分比	得票數	投票人數
非常同意	24.40%	246	1,008
同意	47.22%	476	
普通	23.61%	238	
不同意	3.08%	31	
非常不同意	1.29%	13	
未曾使用	0.40%	4	

2-2. 我認為臺北ｅ大課程內容是完整的。

同意以上的使用者佔有效問卷的81.15%。

選項	百分比	得票數	投票人數
非常同意	27.88%	281	1,008
同意	53.27%	537	
普通	16.77%	169	
不同意	0.79%	8	
非常不同意	0.69%	7	
未曾使用	0.60%	6	

2-3. 我認為臺北ｅ大課程內容是正確的。

同意以上的使用者佔有效問卷的84.42%。

選項	百分比	得票數	投票人數
非常同意	30.85%	311	1,008
同意	53.57%	540	
普通	13.69%	138	
不同意	0.50%	5	
非常不同意	0.79%	8	
未曾使用	0.60%	6	

2-4. 我認為臺北ｅ大課程內容是易懂的。

同意以上的使用者佔有效問卷的85.71%。

選項	百分比	得票數	投票人數
非常同意	31.65%	319	1,008
同意	54.07%	545	

普通	12.70%	128	
不同意	0.50%	5	
非常不同意	0.69%	7	
未曾使用	0.40%	4	

2-5. 我認為臺北 e 大課程內容是多樣化的。

同意以上的使用者佔有效問卷的87.10%。

選項	百分比	得票數	投票人數
非常同意	37.00%	373	1,008
同意	50.10%	505	
普通	11.41%	115	
不同意	0.40%	4	
非常不同意	0.69%	7	
未曾使用	0.40%	4	

2-6. 我認為臺北 e 大課程內容對工作是有用的。

同意以上的使用者佔有效問卷的79.71%。

選項	百分比	得票數	投票人數
非常同意	28.97%	292	1,008
同意	50.20%	506	
普通	17.26%	174	
不同意	1.69%	17	
非常不同意	1.49%	15	
未曾使用	0.40%	4	

2-7. 我對於臺北 e 大內容品質的意見。

項次	內容
1	e 大的課程品質有專業的講師，內容很充實。
2	good
3	GREAT
4	上課內容充實多元
5	上課多元豐富
6	也些課程過舊，應重新錄製；希望可以提供上課 PPT 檔。
7	大多為非常同意，沒其它意見
8	大部份還不錯
9	不再常當

10	不會說台語，因工作需要使用簡單的台語會話，報名臺北ｅ大基礎台語課程２堂，上課後發現課程內容專注講解台語淵源、上古音、台羅拼音等，與實際需要的台語簡單會話期待不符
11	不錯
12	之前看了一個溫室效應的課程，獲益良多
13	介面不佳
14	內容充實。
15	內容可信高
16	內容多元
17	內容多元豐富
18	內容多樣但缺乏聘請其他國家或國內產經學界知名人士。
19	內容有趣
20	內容希望能跟上時事
21	內容品質佳
22	內容品質符合時勢需求，推出新課程內容很棒
23	內容品質都不錯
24	內容品質優
25	內容是不錯的，就是系統穩定度仍待加強
26	內容能夠即時更新且有符合時勢的文章可閱讀
27	內容都有跟上時事，還不錯
28	內容實用，老師上課有趣。
29	內容適中實用
30	內容豐富,線上學習方式的自主性
31	內容豐富多元
32	內容豐富多樣。
33	公務人員必修的部分課程內容未更新
34	可以
35	可以更多一點介紹世界各國的課程
36	可以涉獵多方面知識很好！！
37	可接受
38	可適時下架逾期內容.
39	目前使用上都還不錯，課程內容豐富
40	目前無意見.
41	在臺北Ｅ大看到的課程影片品質很高,很有學習的價值!
42	多元 跟時代的動脈接軌
43	多元實用
44	多些不同種類的研習，拓展視野。

45	多為應付公務時數，實用性的課程不多。
46	有些好課預設會選修的人程度太低，動作分結有點過慢，讓重點變得很鬆散，也沒有能調整語速的功能，顯得可惜。
47	有些是舊的課程。
48	有些較舊且不合時宜的內容可以刪除，例如文書處理的文字藝術師
49	有些課程已過時無用
50	有些課程是舊課程例如這次的 嬰幼兒閱讀和全民國防等課程就是以前上過的舊課程，好處是可以重新溫習一次
51	有的很簡單
52	似乎舊的內容很多 都開數位課程 當然比較不影響公務 但吸收的部分很有限
53	希望內容能多增加理財方面課程。
54	希望可以更多新知識相關課程
55	希望有更多元的語言課程與課程有不同學習程度劃分
56	希望英語的課程能提供 PDF 檔，謝謝您
57	希望能再增加 AI 方面的課程讓我們學習
58	希望能有更多語言課程
59	希望提供更多課程
60	希望影片能集中在一個連結不要分散成多個連結
61	希望課程內容更多元
62	希望繼續保持~
63	志工友善平台，受益良多
64	性別主流及資安課程最有用
65	非常好
66	非常實用!
67	品項很多
68	品質佳，提供公務員線上進修，很棒!
69	品質肯定
70	品質極佳
71	品質滿意
72	建議 FUN 心讀可以增加一些時事內容，例如個人房地合一稅 2.0 與 1.0 的新舊制差別？透過專業老師解說有助理解法律條文的真正意涵
73	建議定期更新篩選汰換過久的課程。
74	建議講師經歷都放上去
75	很 OK
76	很多元，可以上到不同的課程
77	很多元和豐富。

78	很多樣，講解清楚
79	很好
80	很棒
81	很實用
82	是否能夠多提供些資訊應用軟體教學提升工作效率。
83	能增加志工部份的知識
84	追求新知
85	針對有修法過的課程應高予以下架
86	偶有上課時數無法確實匯入，期許更穩定的連結。
87	常有重覆的舊片
88	現場錄影時，幾乎無法看不到老師的講義畫面或清晰度不優。
89	許多課程因排版切割造成瑣碎，例如好幾個 1~2 分鐘的影片
90	部分主題似乎有點舊(有些政策法規新修法)，應有新的上課內容
91	部分課程還是偏舊，且對於工作實務沒太大幫助
92	部份課程有過時現象,不過大致還可接受
93	都很流暢
94	棒
95	感謝工作人員,辛苦了.
96	會希望就同一主題深入探討不同面像
97	經常使用　很方便　課程多元
98	種類繁多
99	臺北 e 大課程內容是多樣化的
100	增加採購實際案例教學
101	影音時間過長
102	課程內容多樣化。
103	課程內容易懂好學
104	課程內容很棒 很豐富多元
105	課程內容很豐富
106	課程內容新穎、實用性強。
107	課程內容豐富，教法易懂
108	課程內容繽紛多樣，聘請的講師也都經驗學養豐富，深入淺出的教學方式特別適合初學者。
109	課程可再多元化
110	課程多元
111	課程多元 很棒
112	課程有些都是被強迫要上的
113	課程有些較久遠，可 以隨時間更新會更好。

114	課程品質不錯
115	課程很豐富，建議多增加藝文類題材
116	課程都有持續更新，不過有一些每年必看的這種如性騷擾防制，可以更新更生活化的案件說明
117	課程種類很多，內容很豐富!
118	課程豐富多元，上課時間彈性，影像及聲音清晰，操作方便。
119	學習內容多元、題材新穎符合時事
120	應多求變化、豐富性提高些課程
121	講師授課風格活潑、平易近人，課程內容由淺入深，是初學者入門的好選項。
122	還不錯
123	還行
124	觀看課程過程都有指引
125	讚

2-8. 內容品質整體建議:

內容品質部分平均有80%以上使用者滿意，其中「我認為臺北e大課程內容是易懂的」、「我認為臺北e大課程內容是多樣化的」、「我認為臺北e大課程內容是正確的」三項皆受到使用者肯定，平均有85%的使用者滿意，而「我認為臺北e大課程內容是新的」這個項目的滿意度相較其他項目稍低，建議可優先針對此處強化，其餘「我認為臺北e大課程內容是完整的」、「我認為臺北e大課程內容對工作是有用的」等項目，可維持現有情況繼續保持。

3.延伸服務

3-1. 我認為臺北 e 大客服專線能即時解決我的問題。

同意以上的使用者佔有效問卷的57.24%。

選項	百分比	得票數	投票人數
非常同意	20.24%	204	1,008
同意	37.00%	373	
普通	17.16%	173	
不同意	1.29%	13	
非常不同意	0.99%	10	
未曾使用	23.31%	235	

3-2. 我認為臺北 e 大網站線上留言能即時解決我的問題。

同意以上的使用者佔有效問卷的53.67%。

選項	百分比	得票數	投票人數
非常同意	19.35%	195	1,008
同意	34.33%	346	
普通	18.06%	182	
不同意	1.59%	16	
非常不同意	0.99%	10	
未曾使用	25.69%	259	

3-3. 我認為 e 大帳號（含註冊、忘記密碼）好用。

同意以上的使用者佔有效問卷的68.65%。

選項	百分比	得票數	投票人數
非常同意	25.50%	257	1,008
同意	43.15%	435	
普通	20.34%	205	
不同意	2.28%	23	
非常不同意	1.59%	16	
未曾使用	7.14%	72	

3-4. 我認為臺北 e 大 FB 粉絲專頁的行銷方式吸引人。

同意以上的使用者佔有效問卷的54.37%。

選項	百分比	得票數	投票人數
非常同意	19.94%	201	1,008

同意	34.42%	347	
普通	25.89%	261	
不同意	2.48%	25	
非常不同意	1.39%	14	
未曾使用	15.87%	160	

3-5. 我建議臺北 e 大應新增之學習服務為何?

項次	內容
1	關於糖共照多開課學分時數
2	藝術類別
3	簡單的印尼、台語的日常會話
4	環保
5	應該放一些名人老師的課程。
6	選課時能主動標示先前已上過之課程
7	辦公室應用軟體類
8	諮商、藝術、社會工作者方面
9	融入 AI
10	學習更多知識
11	課程應該更新 有些課程過舊
12	增加健康與安全學習資訊
13	增加旅遊資訊
14	語言類，現在推動雙語國家，相關課程卻明顯不足
15	語言學習、泰語教學
16	語言
17	語文學習類
18	與身心障礙相關的課程內容希望多一些
19	維修 diy 教學
20	對一些較難學習課程，建議提供課程先修課或導讀課，以利課程學習。
21	實用
22	運動休閒類
23	新課程通知
24	新增客語方面課程
25	新增休閒, 健康, 心理課程
26	新需求調查
27	新的網路時代新的技能
28	想上寵物知識、外語相關的課程。

29	提供聲韻學課程!
30	提供本府同仁如何解決面對工作上與其他局處無法溝通的話術，或者提增工作的熱誠
31	幾乎不用 FB 所以對我不具行銷吸引
32	這些功能幾乎沒用過，不知道怎麼評論。
33	理財與身心健康課程
34	教師必要研習
35	教育類、親職類
36	情緒紓壓技巧之類的
37	專為機關簡任"官"開設之學習課程，並應有確認為本人上課之檢查機制，以免由他人代勞
38	除了工作技能外，建議可以配合護理師增加訓練體能以及飲食相關知識的課程
39	記錄學習進度功能
40	能夠再新增 AI 運用線上教學
41	英文或日文相關課程。
42	故事媽媽的志工建議
43	建議撤掉
44	建議能有更多元且能將工作與生活相互連結之相關課程
45	建議可新增職場心理健康相關議題
46	建請每年度更新課程資訊，部分 2~3 年前上架課程，內容過舊。
47	客服及留言無使用，fb 粉絲專業較少使用
48	社群網路行銷
49	社群行銷、新聞寫作技巧
50	法律相關知識
51	服務相關技能
52	抽獎贈品可以多一點
53	身心健康類
54	希望增添全民急救、防災課程。
55	希望語言可種類能再多一點
56	希望能增加語言學習的課程
57	希望能增加法律常識的課題。
58	希望首頁或其他介面能更精簡別太複雜
59	希望恢復可以同時一個裝置同時多開視窗不同的課程
60	希望 e 大的課程能更貼近當今社會趨勢。
61	告訴我上完後如何申請志工證。
62	老人照護

63	有時候課程要載很久才出現觀看畫面:(
64	如烹飪.手工藝類(羊毛氈).烘培.手機拍照.....等
65	多增加一些親子課程
66	多開寵物及美食課程
67	地方訓練課程
68	休閒娛樂
69	生活常識查詢
70	可增加居家及辦公環境規劃.收納相關課程
71	可增加使用者上過課程評價或留言區，也許比課後調查表更公開透明？
72	可新增國際政治、國際關係、經貿產業、世界史地等科普相關課程
73	可評估加入短影音學習
74	可設立 Line 官方帳號，提供更多元的諮詢管道。
75	可以邀請各領域的職業達人，分享他們的從業心得
76	可以新增多一點不同類別的語言課程!
77	可以區分在職教育類與民眾的選項
78	可以做一些累積上課點數回饋的方式，年底可以兌換小禮物
79	可以多點銀髮設計相關課程 謝謝
80	可以多些品德教育，讀報教育等相關研習。
81	加強未來科技與公務結合應用，並非只是影像簡報，而是如何開發自動化公務智能服務系統。
82	心靈成長
83	及時處理系統問題
84	公文寫作技巧
85	介面有點不太人性化,可以讓我們操作方面更順暢嗎?
86	上課視窗大一點
87	APP 的功能
88	AI 職場應用
89	AI 課程
90	AI 方面
91	AI、軟體方面學程
92	AI 英語口說練習、AI 免費/付費程式/界面介紹、AI 趨式月報、重要政策趨勢月報
93	AI 的相關課程

3-6. 我對於臺北 e 大延伸服務的看法。

項次	內容
1	讚
2	讓網頁開啟更順暢
3	聽起來不錯繼續加油
4	繼續推廣
5	擴大服務範圍
6	還可接收
7	還不錯
8	整體來說非常方便、實用，是學習的好幫手!
9	線上留言大概須等個 1 天不是即時解決，但希望是真人回答不要罐頭式的 AI 假人
10	線上客服與線上留言已能解決學員大部分問題，類似大公司做法，這是很好的服務。
11	樂觀其成，很期待新課程
12	說明清晰易懂，操作便捷
13	網路可以再順暢
14	網頁可以寫好一點
15	感謝工作人員,辛苦了.
16	開放課程與 E 等公務園連結及記錄學習時數
17	貼心
18	提供聲韻學課程!
19	創新、完善並滿足網路上課各項需求
20	這些功能幾乎沒用過，不知道怎麼評論。
21	能結合教育研習
22	能多點科技新知
23	持續精進課程
24	很棒
25	很好
26	建議可以以不同的學習程度來進行等級呈現
27	建議不要限制同時上課視窗數量，回復 8 月 1 日前的設定。
28	非常好
29	非常不錯~
30	肯定您們的努力加油.
31	服務迅速 立刻解答
32	抽獎贈品可以多一點
33	定期辦理座談會深入各機關與同仁交換意見，收集資料及舉薦人才做為日後政策擘劃推展參考。
34	我覺得很方便很實用。

35	希望講師上課再活潑生動一些，比較能吸引學生的注意力
36	希望增添全民急救、防災課程。
37	希望增加多一點語言類課程(對外服務民眾之英日文溝通等)
38	希望可以開多個分頁上課。
39	利用台北通登入很方便
40	老人社會的各項服務課程
41	有點固守不前.感覺沒十分用心
42	有學員能參與互動的窗口，讓學習更生動。
43	有語言學習可另外選修非常好！
44	有時候用台北通登入會一直失敗
45	有什麼延伸服務？ 如果有 APP 可以做前項 AI 英語口說練習、AI 免費/付費程式/界面介紹、AI 趨式月報、重要政策趨勢月報 這些通勤可以看的內容，或者是特殊好書電子書等等的借閱。
46	多開一些課程
47	多些獎項，鼓勵學員。
48	多元登入管道,方便學習。
49	多元方向
50	多元內容值得學習使用
51	在實作方面的課程教學較少
52	再加強
53	先驅訓練
54	目前使用上都還不錯，課程內容豐富
55	可更客製化
56	可以增加手機觀看的內容
57	可以開更多其他不同課程
58	可以提供議題延伸了解的網站連結
59	可以容易去連結其它的學習網站
60	可引進 AI 客服或講師
61	加油
62	以服務學習者精神不斷精進
63	方便性
64	內容完整，使用簡便
65	不錯

3-7. 延伸服務整體建議:

延伸服務部分，在使用過的使用者中平均有七成以上使用者滿意，其中

「我認為臺北e大客服專線能即時解決我的問題。」、「我認為臺北e大網站線上留言能即時解決我的問題。」、「我認為e大帳號（含註冊、忘記密碼）好用。」等三項皆受到使用者肯定。而「我認為臺北e大FB粉絲專頁的行銷方式吸引人。」這個項目的滿意度相較其他項目稍低，建議可依服務方針評估是否強化。

二、【第二部分】受試者使用行為

1.您主要透過何種管道得知臺北ｅ大的課程或活動訊息。

在有效問卷中，以「自行至臺北ｅ大查詢」的使用者最多，佔 49.64%。

選項	百分比	得票數	投票人數
自行至臺北ｅ大查詢	49.64%	627	1,263
公文	24.15%	305	
臺北市政府公務人員訓練處上課時的課前說明	10.06%	127	
網路廣告	0.87%	11	
e 大海報、簡介 DM 等文宣	1.19%	15	
網路自行搜尋	2.85%	36	
親友介紹	6.81%	86	
媒體及社群（報紙、燈箱及臉書）	1.43%	18	
其他	3.01%	38	

選「其他」的使用者填答：

項次	內容
1	email
2	e 等公務園
3	FB:Humans of Taipei 我是台北人
4	人事室同仁通知
5	人事室要求必上課程
6	人事推薦
7	大學課堂
8	公司規定
9	公務系統連結
10	公務信箱通知
11	公務要求
12	台中文化資產園區
13	市府提供
14	未達標時數而上課
15	伊甸基金會
16	行政院規定公務員學習時數
17	志工訓練需求
18	每年課程實數需要收尋到的網站
19	社大團長

20	單位要求上學習時數
21	義守大學服務教育要用
22	電子信箱
23	嘉美館
24	圖書館
25	數位偏鄉學習中心
26	學校
27	學校介紹
28	學校老師介紹
29	學校志工
30	學校資訊組長
31	環境教育終身學習網

2.您使用臺北ｅ大的頻率

在有效問卷中，以「不固定」的使用者最多，佔 59.86%。

選項	百分比	得票數	投票人數
每天使用	5.86%	74	1,263
每週至少 1 次	13.30%	168	
每月至少 1 次	20.98%	265	
不固定	59.86%	756	

3.您主要在哪個時段使用於臺北ｅ大

在有效問卷中，以「下午」的使用者最多，佔 40.21%。

選項	百分比	得票數	投票人數
上午	35.23%	445	1,263
中午	12.91%	163	
下午	35.08%	443	
晚上	16.79%	212	

4.您在臺北ｅ大最想選讀的課程類別是

在有效問卷中，最想選讀的課程類別以「公務類」最多，佔 19.54%。

選項	百分比	得票數	投票人次
管理類	15.03%	606	4,003

公務類	19.54%	788	
人文類	16.94%	683	
資訊類	18.13%	731	
語言類	14.16%	571	
職訓類	16.22%	654	

5.您認為臺北 e 大未來如何強化與會員的互動

在有效問卷中，經排序轉換分數後，以「舉辦學習成果發表會、座談會或實體演講」的分數最多，佔 27.27%。

選項	百分比	排序轉換分數	排序轉換總分數
強化學習社群功能（如 FB 粉絲專頁）	24.33%	2,450	
舉辦學習成果發表會、座談會或實體演講	27.27%	2,746	
舉辦贈獎行銷活動	25.26%	2,543	10,068
舉辦同步直播課程(含 QA)	21.08%	2,122	
其他	2.06%	207	

選「其他」的使用者填答：

項次	內容
1	贈獎行銷活動揭露是否符合抽獎資格之資訊
2	證照的引導和多少時數可以到哪裡申請的連結
3	穩定性提高
4	豐富多樣性課程
5	還是多有抽獎活動
6	邀請 KOL、藝人、明星講課
7	舉例說明
8	課程心得回饋贈獎
9	廣播
10	增加時事題材的課程
11	增加互動管道
12	與其他局處合作行銷
13	實體操作活動
14	實體課程
15	實體同樂讀書沙龍會
16	會員點數提供,可與異業合作使用,加強會員黏著度
17	新聞

18	視訊連線上課
19	發公文到各單位
20	減少取得認證時數的障礙，取消課程的測驗
21	創新課程
22	透過市府 Line 官方帳號推播課程或活動訊息
23	座談會
24	若有直播或線上課程時間，建議與下班時間錯開一小時以上（1830 開始）
25	建議累計一定學習時數人員可參加抽獎活動
26	建議加 LINE 好友
27	抽獎活動
28	和 cool 連結
29	更新或新增更多課程類型
30	有獎徵答
31	多辦實體課程。
32	多更新有趣課程
33	多次贈獎活動
34	多多舉辦延續性的年度課程
35	可以線上問答
36	可以推播相關課程
37	主動發送手機簡訊通知各項活動
38	分享簡報檔
39	AI 英語口說對話練習服務(含糾錯)

6.您認為一堂線上課程最適當的時間長度為

在有效問卷中，認為「31 至 60 分」的使用者最多，佔 56.35%。

選項	百分比	得票數	投票人數
15 分以內	5.46%	55	1,008
16 至 30 分	26.09%	263	
31 至 60 分	56.35%	568	
61 至 121 分	10.62%	107	
121 分以上	1.49%	15	

7.您選讀臺北 e 大課程的主要原因是

在有效問卷中，以「為取得學習認證時數（或學習證明）」的原因為最多，佔 28.38%。

選項	百分比	得票數	投票人次
對課程有興趣	20.41%	523	2,562
為取得學習認證時數（或學習證明）	28.38%	727	
親友推薦	1.64%	42	
課程免費	19.67%	504	
政策指定課程	11.16%	286	
課程僅臺北ｅ大有提供	0.20%	5	
被課程行銷活動吸引	5.39%	138	
工作需要	12.88%	330	
其他	0.27%	7	

選「課程僅臺北ｅ大有提供」的使用者填答：

項次	內容
1	志願服務基礎課程

選「其他」的使用者填答：

項次	內容
1	學習新知
2	參加抽獎活動
3	參加抽獎
4	長官施壓
5	表示支持
6	抽獎
7	有獎勵活動

8.受試者使用行為整體建議:

依此次調查，臺北ｅ大學習網的使用者大部分是自行至臺北ｅ大查詢課程或活動訊息，雖然沒有特定的頻率，但大致會在上午或下午登入臺北ｅ大使用，主要來訪的原因是為取得學習認證時數（或學習證明）。

臺北ｅ大學習網的使用者未來希望能學習到公務類、資訊類、人文類的課程，每門課最好是在 31 至 60 分鐘，並且希望臺北ｅ大常常舉辦學習成果發表會、座談會或實體演講活動。

依上述受試者使用行為調查結果，建議可藉由使用者的行為偏好，評估未來內容新增方向及網站經營優化方向。

三、【第三部分】受試者基本資料

1.性別

在有效問卷中，女性的使用者較多，佔 60.52%。

選項	百分比	得票數	投票人數
男	38.79%	391	1,008
女	60.52%	610	
其他	0.69%	7	

2.年齡

在有效問卷中，以 40-49 歲的使用者最多，佔 28.77%，其次是 30-39 歲，佔 27.28%，其餘依次是 50-59 歲、21-29 歲、60 歲以上、20 歲以下。

選項	百分比	得票數	投票人數
20 歲以下	2.68%	27	1,008
21-29 歲	15.67%	158	
30-39 歲	27.28%	275	
40-49 歲	28.77%	290	
50-59 歲	19.35%	195	
60 歲以上	6.25%	63	

3.您的教育程度

在有效問卷中，學歷為大專/大學的使用者最多，佔 64.38%，其次是碩士，佔 26.09%，其餘依次是高中職、國(初)中以下、博士。

選項	百分比	得票數	投票人數
國(初)中以下	2.78%	28	1,008
高中職	6.15%	62	
大專/大學	64.38%	649	
碩士	26.09%	263	
博士	0.60%	6	

4.您的職業

在有效問卷中，職業為臺北市政府所屬公教人員的使用者最多，佔 63.10%，其次是中央機關或其他縣市政府所屬公教人員，佔 16.67%，其餘依次是其他、服

務業、已退休、製造業。填答「其他」的使用者中，填寫了學生、家管、約聘雇人員、法人單位、醫療保健人員、教師、國營事業、待業、志工、大眾運輸、古董商等項目。

選項	百分比	得票數	投票人數
臺北市政府所屬公教人員	63.10%	636	1,008
中央機關或其他縣市政府所屬公教人員	16.67%	168	
服務業	6.85%	69	
製造業	1.39%	14	
已退休	4.46%	45	
其他	7.54%	76	

5.是否為臺北ｅ大會員

在有效問卷中，為臺北ｅ大會員的使用者較多，佔 97.02%。

選項	百分比	得票數	投票人數
是	97.02%	978	1,008
否	2.98%	30	

6.請問您加入臺北ｅ大會員最重要的理由是

在已成為臺北ｅ大會員的使用者中，選擇「取得學習認證時數（或學習證明）」的使用者最多，佔 49.39%，其次是「服務機關要求」，佔 28.02%，其餘依次是本身對課程有興趣、課程免費、行銷活動吸引人、喜歡線上學習方式的自主性、親友推薦、其他。選填其他的使用者填答「取得志工服務訓練時數」、「抽獎」。

選項	百分比	得票數	投票人數
服務機關要求	28.02%	274	978
取得學習認證時數（或學習證明）	49.39%	483	
親友推薦	2.35%	23	
本身對課程有興趣	5.93%	58	
課程免費	4.91%	48	
喜歡線上學習方式的自主性	4.40%	43	
行銷活動吸引人	4.91%	48	
其他	0.10%	1	

7.請問您選擇不加入臺北ｅ大會員最重要的理由是

在沒加入臺北ｅ大會員的使用者中，以「申辦會員程序麻煩」的使用者最多，佔 56.67%，接下來依序為「不想留下個人資料」、「臺北ｅ大服務項目不符合個人需求」、「其他」。選填其他的使用者填答「已有台北通帳號」、「不想留下個人資料」、「以前有加入」、「有自然人憑證很好加入」、「還再看課程...」。

選項	百分比	得票數	投票人數
申辦會員程序麻煩	56.67%	17	30
臺北ｅ大服務項目不符合個人需求	10.00%	3	
不想留下個人資料	23.33%	7	
其他	10.00%	3	

8.基本資料整體建議:

依此次調查，臺北ｅ大學習網的使用者以 40-49 歲、女性、臺北市政府所屬公教人員政府員工等族群的使用者佔較多數。

另外在會員方面，具有會員身份的人大部分是為了取得學習認證時數（或學習證明），而非會員身份的人，則是覺得申辦會員程序麻煩。

建議可藉由增設多元課程及行銷活動推廣，擴大不同年齡層、職位的使用者客群，另外可依使用者行為，評估網站經營方針的調整方向及網站優化方向。

四、次數分配分析

在本次調查中，依需求提出 4 組次數分配分析如下。

1.「在臺北 e 大最想選讀的課程類別」之次數分配分析

次數分析中，以「公務類」為峰值，「資訊類」次之。

選項	次數	相對次數百分比
管理類	433	14%
公務類	629	20%
人文類	541	17%
資訊類	596	19%
語言類	455	14%
職訓類	503	16%
總計	3,157	

2.「臺北 e 大未來如何強化與會員的互動」之次數分配分析

次數分析中，排序 1 以「舉辦學習成果發表會、座談會或實體演講」為峰值，排序 2 之峰值為「舉辦贈獎行銷活動」，排序 3 之峰值為「強化學習社群功能（如 FB 粉絲專頁）」，排序 4 之峰值為「舉辦同步直播課程(含 QA)」。

選項	排序 1 次數	相對次數百分比
強化學習社群功能（如 FB 粉絲專頁）排序 1	239	24%
舉辦學習成果發表會、座談會或實體演講 排序 1	309	31%
舉辦贈獎行銷活動 排序 1	232	23%
舉辦同步直播課程(含 QA) 排序 1	202	20%
其他 排序 1	26	3%
總計	1,008	

選項	排序 2 次數	相對次數百分比
強化學習社群功能（如 FB 粉絲專頁）排序 2	101	10%
舉辦學習成果發表會、座談會或實體演講 排序 2	318	32%
舉辦贈獎行銷活動 排序 2	339	34%
舉辦同步直播課程(含 QA) 排序 2	236	23%

其他 排序 2	14	1%
總計	1,008	

選項	排序 3 次數	相對次數百分比
強化學習社群功能（如 FB 粉絲專頁）排序 3	543	54%
舉辦學習成果發表會、座談會或實體演講 排序 3	190	19%
舉辦贈獎行銷活動 排序 3	180	18%
舉辦同步直播課程(含 QA) 排序 3	77	8%
其他 排序 3	18	2%
總計	1,008	

選項	排序 4 次數	相對次數百分比
強化學習社群功能（如 FB 粉絲專頁）排序 4	105	11%
舉辦學習成果發表會、座談會或實體演講 排序 4	176	18%
舉辦贈獎行銷活動 排序 4	238	24%
舉辦同步直播課程(含 QA) 排序 4	452	45%
其他 排序 4	25	3%
總計	996	

3.「加入臺北 e 大會員最重要的理由」之次數分配分析

次數分析中，以「取得學習認證時數（或學習證明）」為峰值，「服務機關要求」次之。

選項	次數	相對次數百分比
服務機關要求	274	28.0%
取得學習認證時數（或學習證明）	483	49.4%
親友推薦	23	2.4%
本身對課程有興趣	58	5.9%
課程免費	48	4.9%
喜歡線上學習方式的自主性	43	4.4%
行銷活動吸引人	48	4.9%
其他	1	0.1%
總計	978	

4.「不加入臺北ｅ大會員最重要的理由」之次數分配分析

次數分析中，以「申辦會員程序麻煩」為峰值，「不想留下個人資料」次之。

選項	次數	相對次數百分比
申辦會員程序麻煩	17	56.7%
臺北ｅ大服務項目不符合個人需求	3	10.0%
不想留下個人資料	7	23.3%
其他	3	10.0%
總計	30	

5.次數分配分析整體建議:

透過分配次數的分析，呈現出每個問題最具代表性的回答項目，建議可針對目標對象偏好，進行網站友善性的調整或相對應的行動回饋，同時考量網站長遠經營下，可參考未來趨勢並提前作相關規劃。

附件 3：性別統計基本定義

本報告採用二元性別分類，分為「男性」與「女性」兩項性別類別，進行所有統計分析。

附件 4：調查問卷五級量表定義

- 5 分（非常滿意）：最高度滿意
- 4 分（滿意）：正面評價
- 3 分（中立）：無特別意見
- 2 分（不滿意）：負面評價
- 1 分（非常不滿意）：最低度滿意
- 0 分（未作答/不適用）：無法評分