

臺北市政府公務人員訓練處

109 年「臺北 e 大」諮詢會議紀要

時間：109 年 4 月 20 日（星期一）上午 9 時 30 分。

地點：本處 C209 簡報室。

主席：本處林代理處長芳如

記錄：張巧函

出席者：

林代理處長芳如

卓負責人致遠

陳助理教授書儀

黃教授世禎

湯主任秘書皓宇

陳組長逸淞

列席者：本處 e 大工作小組（詳後附簽到表）。

壹、主席致詞（略）

貳、提案討論

討論案 1、為打造臺北 e 大數位行動學習一案，提請討論（綜企組）。

決議：

- 一、請依委員建議盤點目前會員現況，以瞭解會員平臺活躍程度，並以服務設計方式，自使用者角度檢視及修正臺北 e 大網站(含行動版介面)之障礙與不便，以提高使用者友善性。
- 二、請於 e 大網站提供新手入門資訊、臺北 e 大會員專屬服務等訊息，以協助初次使用會員瞭解平臺功能，並藉此分眾功能鼓勵非會員使用者加入臺北 e 大會員。

討論案 2、為推動臺北 e 大辦理大數據分眾推播精準學習一案，提請討論（綜企組）。

決議：請重新整理及檢視臺北 e 大選課中心課程分類架構與區分必選修課程於推播訊息之優先順序，以達精準推播之效。

討論案 3、為規劃臺北 e 大未來行銷推廣策略一案，提請討論（綜企組）。

決議：

- 一、請進行使用者分析時，針對主要使用族群，以量化方式評估使用者需求及行銷成效，提供優化網站介面及行銷策略規劃之參考。
- 二、請思考如何善用同好社群、臺北 e 大 FB 粉絲團等現有管道，以吸引外部顧客使用臺北 e 大。

參、臨時動議：無。

散會：下午 12 時 10 分。

109 年「臺北 e 大」諮詢會議發言摘述

討論案 1、為打造臺北 e 大數位行動學習一案，提請討論。

一、黃世禎委員

(一)建議公訓處盤點會員人數現況，並了解臺北卡 3.0 轉換後會員人數活躍程度，作為後續規劃參考。

(二)建議公訓處盤點目前課程概況及蒐集適合行動版網站的課程檔案格式，課程設計上可利用 GOOGLE MEET 等軟體融入教學，增進學員互動性。

二、卓致遠委員

(一)建議公訓處針對會員之學習行為及使用經驗進行研究，瞭解會員使用臺北 e 大之原因、目的及吸引會員之特色。

(二)臺北 e 大首頁建議修正項目如下：

1、課程簡介說明文字太長，建議精簡文字，以讓使用者清楚了解課程內容。

2、推薦課程訊息過多，建議重新思考以線上策展方式呈現。

(三)臺北 e 大選課中心建議修正項目如下：

1、建議調整分類列表行距，以減少壓縮搜尋結果版面情形。

2、行動版版面未符合手機螢幕比例，網站亦時有版面配置問題(如：跑版)，建議重新檢視版面設定。

三、陳書儀委員

(一)建議課程分類應以課程內涵為核心，重新調整課程分類之命名與定義，讓使用者清楚明瞭課程。

(二)臺北 e 大網站功能建議調整如下：

1、搜尋結果應增加依條件篩選或排序功能。

2、強化凸顯網站左上角「回到首頁」按鍵。

- 3、簡化數位課程選課頁面之說明語及按鍵。
- 4、課程分層以兩層為佳。
- 5、請修正公務 10 小時專區套裝課程選擇機制及網站目錄錯置情形

四、林芳如代理處長

- (一)感謝委員展示從使用者角度呈現的網站障礙與問題，後續將請同仁學習從相同角度精進網站功能。
- (二)本處未來亦將盤點會員資料等數據，進一步瞭解會員需求，以提供不同類型會員更優質服務。
- (三)將優先處理有關使用者於課程分類所遭遇的障礙與不便，做好網站建設基礎工程。

討論案 2、為推動臺北 e 大辦理大數據分眾推播精準學習一案，提請討論。

- 一、黃世禎委員：建議公訓處可參考 YOUTUBE 的影片推薦規則，提供會員依需求選擇個人化喜好之課程推薦方式。
- 二、卓致遠委員：建議公訓處進行使用者研究，另可透過線上策展或社群互動增進會員對於平臺之關注，提升會員對平臺黏著度。

三、陳書儀委員

- (一)建議重新思考課程推薦類別及分類，並適度區分必修課程，以提供使用者更精確的推薦資訊。
- (二)行銷策略方面，建議優先推薦人氣高之必修課程，俟使用者深入瞭解平臺介面，方依個別需求推薦其他選修課程。
- (三)建議將課程搜尋範圍界定以關鍵字或課程標籤作為搜尋條件，俾利使用者可準確搜尋欲選修之課程。
- (四)未來臺北 e 大導入 Google Analytics (以下簡稱 GA) 時，須注意 GA 僅能呈現使用者網頁行為趨勢，無法說明使用者行為原因，仍須透過使用者行為分析進一步探討。

四、林芳如代理處長

- (一)未來推播課程除利用現有資料外，亦將參採委員建議，利用線上策展及同好社群等更具創意方式，進行課程推播及行銷。
- (二)本處將會持續進行使用者分析，以獲取多元化回饋意見，作為後續業務精進之參考。

討論案 3、為規劃臺北 e 大未來行銷推廣策略一案，提請討論。

一、黃世禎委員

- (一)建議臺北 e 大未來可透過學分認證方式與大專校院合作，拓展策略聯盟之廣度。
- (二)建議公訓處可參考國發會網站營運績效指標 2.0 及服務品質相關標準做為改善臺北 e 大網站之參考依據。
- (三)建議公訓處未來可規劃將線上課程和實體課程予以整合，增進使用者參與感。

二、卓致遠委員：建議公訓處以優化臺北 e 大網站使用者介面為優先項目，可培養忠實顧客專責回報網站問題，並採滾動式策略同時進行網站介面優化及行銷。

三、陳書儀委員

- (一)建議行銷前先釐清主要目標族群，作為後續擬定行銷方針之依據。
- (二)行銷評估建議以量化方式為佳，建議可統計 FB 回應數及被推薦課程報名人數之趨勢。
- (三)建議行銷產品應以熱門課程為首要重點。

四、林芳如代理處長：臺北 e 大課程中有許多特色課程，如：貓犬學校、田園城市、多元文化等。如委員所述，好的產品和服務方能維持顧客黏著度，本處將彙整及參考委員意見，優先處理並精進核心業務。

附件 1 簽到表

109 年臺北 e 大諮詢會議

時間：109 年 4 月 20 日（星期一）9 時 30 分

地點：本處 C209 簡報室

主席：林代理處長芳如

記錄：張專員巧函

單 位	職 稱	姓 名	簽 名
臺北市政府公務人員訓練處	代理處長	林芳如	林芳如
國立臺灣科技大學	教授	黃世禎	黃世禎
致遠體驗設計有限公司	創辦人	卓致遠	卓致遠
銘傳大學	助理教授	陳書儀	陳書儀
臺北市政府公務人員訓練處	主任秘書	湯皓宇	湯皓宇
臺北市政府公務人員訓練處綜合企劃組	組長	陳逸淞	陳逸淞
臺北市政府公務人員訓練處綜合企劃組	研究員	黃琬瑜	黃琬瑜
臺北市政府公務人員訓練處綜合企劃組	編審	鄭婉純	鄭婉純
臺北市政府公務人員訓練處綜合企劃組	輔導員	曾郁芬	曾郁芬

臺北市政府公務人員訓練處綜合企劃組	約聘人員	黃世湄	黃世湄
臺北市政府公務人員訓練處綜合企劃組	輔導員	張正杰	張正杰
臺北市政府公務人員訓練處綜合企劃組	管理師	羅德義	羅德義
臺北市政府公務人員訓練處綜合企劃組	專員	張巧函	張巧函

會議代碼:1091071334