

105 年度臺北 e 大數位學習網經營實務座談會紀錄

一、時間：105 年 11 月 9 日（三）上午 10 時 00 分

二、地點：本處 C 區 209 會議室

三、主席：曲處長兆祥

記錄：黃孟翌

四、出（列）席人員：余○芷老師、章○綱老師、蕭○君小姐（捷運公司代表）、黃○綺小姐（毒防中心代表）、黃○品先生（信義社大代表）、蕭○娥小姐、莊○傑先生、周○宜小姐；本處陳主任秘書蓋武、臺北 e 大團隊成員。

五、主席致詞：（略）

六、業務單位報告：（略）

七、意見交流

（一）章○綱老師（論壇達人）

- 1、首先感謝公訓處提供本人發表文章的機會，讓我可以傳遞所學知識，為了快速得知會員回應文章的訊息，建議是否可以增加回應的提醒機制功能，以 email、LINE 等各種方式回傳，讓達人老師能更快回應會員，以抓緊會員的心。
- 2、建議 e 大課程提供關鍵字搜尋外，更可進一步勾選有興趣的關鍵字，再以系統回報相關訊息至會員端，可節省會員搜尋的時間，並增加 e 大平台的使用便利性。

◆主席裁示

- 1、將達人老師建議需求納入明年 e 大平台系統擴增功能來建置。
- 2、關鍵字搜尋的部分將納入今後平台系統擴建的計畫逐步進行建置。

（二）黃○品先生（信義社大代表）

- 1、e 大可以思考經營 fb 粉絲頁的用意何在？經營 fb 的即時性及自由度如何？確立方向後，建議以團隊方式來經營，並盡量以非官樣文章的口吻與民眾互動，才有機會真正推廣出去。
- 2、若希望 fb 粉絲頁能快速廣為人知，建議還是以投廣告的方式才會收到效果。
- 3、附和其他學員代表的意見，建議 e 大平台進行整體考量，將課程關鍵字搜尋功能符合搜尋引擎的系統，讓課程資料能更廣為週知。

- 4、在行動裝置使用的部分，建議可以調整登入的功能選項，讓使用者也能以不登入的方式直接觀看。
- 5、建議可以精選與民眾切身相關的主題課程，放置於 youtube 頻道提供更多觀者。

◆回應

- 1、e 大 fb 粉絲頁目前已經是以團隊合作的方式來運作，在文章推播上亦是以輕鬆談諧的方式呈現，兼顧實用性並達到訊息傳遞的功能，另外在會員以訊息提問時，會比較留意相關回答。
- 2、e 大 fb 粉絲頁目前還是規劃以免費行銷的方式來運作，並透過辦理數場次實體推廣活動，藉與會員面對面來吸引人氣。
- 3、課程關鍵字搜尋的部分將納入未來系統功能上作整體的規劃。
- 4、在行動版使用的部分，未來將可以調整成電腦版上的課程有直接觀看的功能。
- 5、過去已有將 e 大精選課程片段放置 youtube 頻道上，今後也將持續進行。

◆主席裁示

- 1、e 大成立 fb 粉絲頁的初衷，是為提供年輕人另一個立即且親近的管道來接觸免費的學習資訊，並且透過辦理活動來吸引人氣，以逐漸增加知曉的民眾為目的。

(三)余○芷老師（論壇達人）

- 1、e 大 fb 粉絲頁的設立，有助於大家認識學習論壇，藉以吸引不同族群來進入 e 大，達到不同層次的傳播力。
- 2、e 大提供手語版課程，給予障礙者另一個學習管道，建議在辦理實體課程活動時，可以增設無障礙的相關資訊，讓障礙者可以安心的來上一門課；再者，像是需要手語翻譯服務申請的部分可以由機關協助提供，以避免壓縮到障礙者可申請的時數，以上都有利於吸引不同面向的族群。
- 3、e 大 fb 粉絲頁建議可以固定主題式的發文，來增加會員朋友的期待性，藉此提升追蹤人數。

(四)蕭○娥小姐（學員代表）

- 1、在 e 大課程方面，是否可以增加類似公務人員升等考試科目提供研讀，讓在職的公務員可以藉由免費的管道獲得基本學科知識，也可用於工作之上。

◆回應

- 1、建議有升等考試需求，可利用國家文官學院各種公務人員訓練事前的線上課程，作為進修教材，由於已有他機關開發相關之現有教材，本處會盡量透過教材交換的方式進行相關內容擴充。

◆主席裁示

- 1、e 大平台可由整合公務學習資源之聯結或訊息做起，提供一般性的專業職能課程為主。

(五)莊○傑先生(學員代表)

- 1、建議可以針對研習時間較高或極低的會員，進行滿意度問卷抽樣調查，可以獲得較為不同的看法建議，值得參考。
- 2、從政府應發展大數據及建立資料庫的立場談起，e 大應善加運用既有資料並適度開放相關重要數據，例如目前在線人數、總瀏覽人數，又或者統計會員回流率、分析年齡層的使用行為等，將有助於營運績效的提升。
- 3、建議可以針對研習時數較高的市民會員進行公開的獎勵措施，這不但是一種榮耀之外，更是正面行銷的手法，也可藉此擴大學習的效果。
- 4、e 大課程建議可提供及建置關鍵字、詞，並與各熱門網路搜尋引擎(如 Google、Yahoo!奇摩)作關聯結合，以利快速搜尋相關課程，更可有效增加課程之曝光度。
- 5、建議可以增加親子教育的相關課程，並鼓勵會員在下班時間也能夠參與線上學習。

◆回應

- 1、e 大 60 多萬會員人數是經由 15 年來慢慢累積而成，幾年前為了國際參賽案件做了回客率的資料統計分析，一年度大約有 15~20 萬人次回流，其實數字是相當可觀的，也表示會員對於 e 大的依賴度相當高。

- 2、關鍵字搜尋的部分將納入今後平台系統擴建的計畫逐步進行建置。

◆主席裁示

- 1、今後 e 大針對相關重要數據應進行滾動式修正，確保可提供最詳實的數據資料，呈現出最接近現況的資訊。
- 2、針對親子教育相關課程，目前是由教育局來主政，係以酷課雲平台來進行整合式

學習，本處俟該平台運作穩定後，將以連結的方式彙整相關學習資源至 e 大平台。

(六)周○宜小姐(學員代表)

- 1、對於 e 大課程的內容規劃及豐富度相當滿意，尤其是每門課程最後的小測驗使用活潑動畫設計，對於使用者來說相當具有吸引力。

◆主席裁示

- 1、為了增加 e 大課程的可看度，我們一直致力於課程內容的精進，希望可以帶給會員更優質的數位學習環境。

(七)黃○綺小姐(毒防中心代表)

- 1、站在使用者角度來看，對於學習認證需求性較弱的一般民眾會員，可能認為 e 大平台的介面使用較為不簡便，較不易找到需要的資訊，跨載具的使用上也不甚便利，建議可以朝向較為活潑、簡潔的首頁設計方式，或者規畫放置主題式影片的區塊於首頁，以利吸引更多年輕族群的目光。

(八)蕭○君小姐(捷運公司代表)

- 1、本公司長期以來與 e 大合作相當順利愉快，感謝 e 大提供即時服務及處理相關疑難雜症，希望今後可以繼續長久合作下去，為訓練本公司內部 5000 多位員工一起努力。

◆主席裁示

- 1、今後 e 大亦將繼續秉持著服務的初衷，積極與各局處單位進行策略合作，協助教育訓練之工作，並陸續開發更多元的課程。

八、散會時間：105 年 11 月 9 日 (三) 上午 11 時 50 分