

臺北市政府公務人員訓練處
109年「臺北e大數位學習平臺品質與使用者滿意度之研究」
焦點座談會議紀錄

開會日期：109年10月23日下午3時0分

開會地點：本處C209簡報室

主席：陳逸淞組長

記錄：張巧函

出席：

李○珠（視訊）	沈○琳（視訊）	胡○雪（視訊）
許○葉（視訊）	陳○錫（視訊）	陳○馨（視訊）
蔡○菁（視訊）	蔡○娟（視訊）	劉○玚
賴○杰		

壹、主席致詞：略。

貳、焦點座談意見交流

一、對於臺北 e 大的使用經驗是否感到滿意？

（一）出席人員建議

- 1、臺北 e 大上課紀錄經常無法被人事機關撈到；此外上課視訊不穩定，導致紀錄無法準確被上傳。
- 2、臺北 e 大系統穩定度及流暢度仍待加強。
- 3、目前臺北 e 大上仍有過時的電腦課程未汰換之情形，開課主題建議偏向實例為佳，讓公務員從課程內容中快速連結到工作上的需求，主題建議增加：大數據分析、程式語言設計、excel 實戰課程、地方法規、查案技巧、電子公務系統及數位表單系統操作，對於公職生涯有很大的幫助。
- 4、網頁上部分選項指示不清楚，以致使用者返回或回上一頁時會跳出網頁，會造成研習時數紀錄歸零。
- 5、臺北 e 大要先確定自己的品牌定位，究係提供公務員或民眾何種課程內容？課程是否需要區分初階或中階？可多思考行銷策略，讓大家更知道 e 大的好。
- 6、臺北 e 大分類搜尋功能不便利，使用者僅能下載課程清單，於清單內逐筆搜尋想要上的課程，建議臺北 e 大應重

新思考課程分類，才能讓會員很快地搜尋到想上的課程。

- 7、早期課程較易 lag，近期新課程撥放上較為流暢，有看到進步。
- 8、長輩用手機看志工基礎訓練課程時，手機上搜尋功能不方便，建議網站設計時納入長輩使用手機的便利性。

(二) 公訓處回應

- 1、有關上課紀錄問題，當使用者閱讀完課程後，臺北 e 大需要將上課紀錄傳輸至終身學習網，再由終身學習網端匯入，期間約十個工作日，以致人事無法即時查詢到學員的上課紀錄。
- 2、系統穩定性方面，未來會逐步改善，並將課程建議納入未來開課參考。
- 3、電子公務系統及數位表單系統操作課程已進行開發及製作，未來會再上架至臺北 e 大供會員選讀。
- 4、未來會再增加公務應用及主題實例課程。另課程分類方面之建議，未來會再研究及精進
- 5、網路速度問題會再請維護廠商進行檢視及調整。
- 6、在離開課程頁面前，請點選課程頁面中「離開課程」選項，避免直接點選瀏覽器的上一頁，以免造成系統連線中斷無法記錄時數。
- 7、臺北 e 大明年已規劃改善課程搜尋功能，應能有效解決此問題。
- 8、近年臺北 e 大製作數位課程皆重視課程播放與使用者瀏覽器之相容性，未來會持續精進。

二、使用臺北 e 大時覺得不方便的地方有哪些？

(一) 出席人員建議

- 1、建議網站介面可以參考全國繳費網，介面清楚。
- 2、課程搜尋功能不清楚，容易讓使用者卡住。
- 3、老師上課方式較傳統，偏重單向講述，較少使用舉例。
- 4、首頁的跑馬燈太快。
- 5、回到上一頁常常被跳出。

- 6、職訓課程中西餐課程偏少，很久沒更新。
- 7、課程紀錄方面，須先按我的學習紀錄，再按更新，才能正確計算時數，有些不便。
- 8、課程搜尋時需鍵入全名，才能找到要上的課程，感到不方便。

(二) 公訓處回應

- 1、目前大部分線上課程講師仍偏重講述法，e大近年亦有嘗試實作課程，未來會再增加非講述類的課程。
- 2、明年度針對網站介面及搜尋功能會進行改版，應可解決上述困擾。
- 3、課程更新方面感謝提醒，後續會再處理。

三、對於臺北 e 大後續改進的建議？

(一) 出席人員建議

- 1、希望臺北 e 大未來製作數位課程時能有更多選擇，目前課程分類感覺偏向公務人員，希望未來臺北 e 大能提供業界課程或親子課程。
- 2、如果公訓處未來希望比照全國繳費網設計版面，建議可以先做 UX 分析。
- 3、速度提升方面建議進行網路分流。
- 4、課程規劃建議可搭配中央規定，例如資安等級相關課程（配合 A、B、C 級機關需求規劃）、資安職能課程、個人化 APP 應用等。
- 5、希望臺北通手機版未來可與 e 大介接。
- 6、IE 不支援以後，臺北 e 大對於網站瀏覽器的相容性應配合提升。
- 7、臺北 e 大課程能更偏向實務需求，且有低於市面上的付費課程，會吸引同仁多多使用臺北 e 大。
- 8、希望臺北 e 大能持續把關採購課程的品質，以幫助更多的採購業務同仁。
- 9、建議臺北 e 大可和其他機構合作，例如乙級專業證照能採認 e 大的學習記錄。
- 10、建議臺北 e 大邀請 YouTube 優秀師資錄製數位課程。

- 11、搜尋覺得不好用，希望能像 google 一樣有關鍵字智慧搜尋功能。
- 12、文化藝術類的課程感覺比較少。
- 13、針對公務人員及一般民眾進行分眾頁面。
- 14、上完醫療相關課程是否可以有護理人員時數認證。

(五) 公訓處回應

- 1、目前臺北 e 大已針對一般民眾及公務人員的使用介面進行分流。
- 2、網路速度及網站設計部分，公訓處會持續進行調整。
- 3、有關課程製作方面，講述型的課程內容較易讓使用者理解，以往多依此類型的教學方法製作數位課程，未來也會跟講師溝通帶入實例探討，讓學員更理解課程內容。
- 4、感謝各位的建議，臺北 e 大未來會持續開發公務人員及業界所需要的課程主題，業界課程由於涉及付費規劃不易，但公訓處仍會持續努力，致力於導入更多更好的數位課程給會員。

參、散會時間：下午 4 時 20 分。