

臺中市政府數位發展局

台中通全方位整合市政服務之使用者性別分析

114 年 8 月

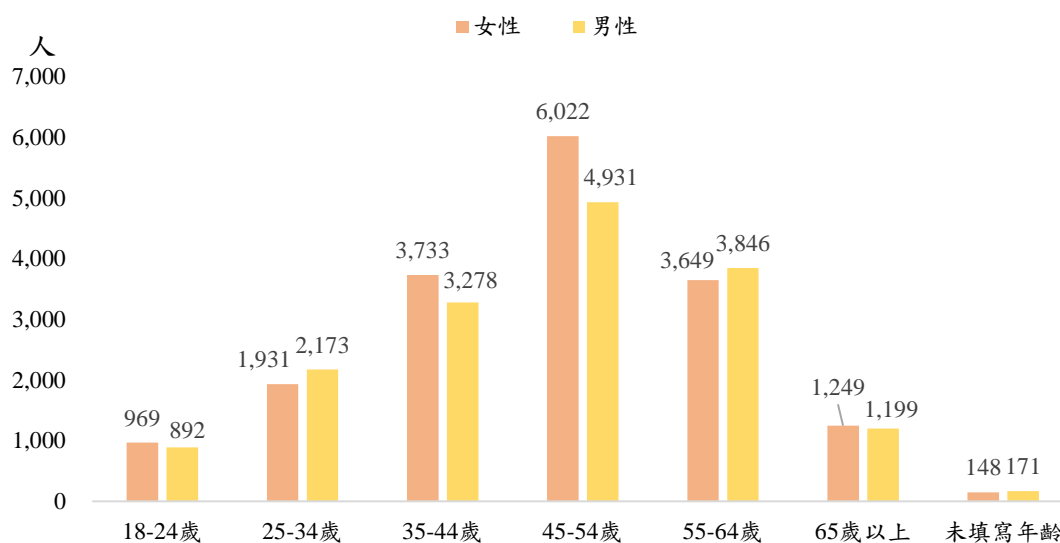
壹、前言

在數位科技快速發展與行動網路普及的背景下，臺中市政府積極推動「台中通（TCPASS）」數位市民平台，整合各項市政服務，提升市民的使用便利性與行政效率。台中通平台自上線以來，已涵蓋停車繳費、垃圾車動態查詢、社福補助申請與查詢、交通資訊整合、健康醫療服務及線上申辦多項市政服務，是市民日常生活與市政互動的重要入口。然而，數位服務的推動不僅關乎技術導入與功能設計，更涉及使用者之間的公平性與可近性。根據目前使用情形顯示，雖整體男女使用比例已趨於平衡，但在特定年齡層與功能使用偏好上，仍存在性別差異。若介面設計未兼顧性別友善，則可能造成數位門檻，進而影響中高齡女性、性別多元者及其他數位弱勢族群的使用權益。同時，二元性別統計亦存在局限，跨性別與非二元性別者在使用公共數位服務時，可能因介面設計或選項限制而感受不便。為確保台中通真正符合性別友善原則，需兼顧多元性別群體的需求，提供更具包容性的使用環境。依據《消除對婦女一切形式歧視公約》(CEDAW)第十三條，各國應保障男女平等獲得公共資訊與服務之權利，因此，台中通在追求智慧治理的同時，更需審視性別使用差異，確保數位市政服務的普及與性別平等並重。

貳、性別統計分析

本統計分析係根據 114 年 1 月至 6 月「台中通」APP 平均活躍使用者之 Google Analytics 性別資料，擷取有填列性別欄位之用戶數據進行交叉分析。統計分析內容包括：不同性別於各年齡層的活躍人數、年齡層內部的性別比例差異、青年族群使用差異特性。

圖 1、114 年 1-6 月「台中通」APP 平均活躍使用者人數-按性別分



資料來源：本府數位發展局。

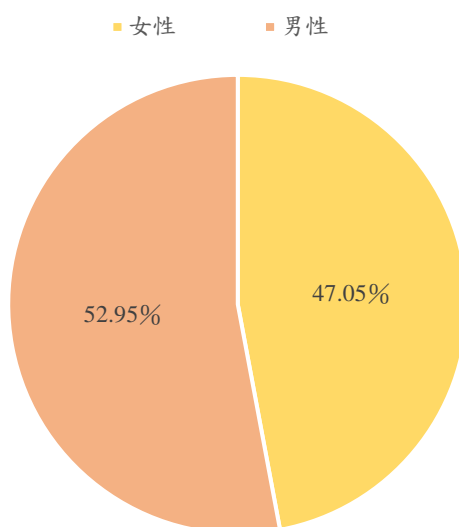
一、整體使用者性別比例分析

根據 114 年 1 月至 6 月台中通平均活躍使用者統計資料，女性使用者共計 17,701 人，略高於男性的 16,490 人，整體性別比例為女性 51.77%、男性 48.23%，顯示整體使用者的性別結構已趨於平衡。然而，進一步分析不同年齡層的使用情形，發現仍存在性別差異，尤以 25 至 34 歲族群最為明顯，該年齡層的女性使用者比例略低於男性，反映出年輕女性在數位市政平台上的參與程度仍有提升空間。

二、整體使用者性別年齡分析

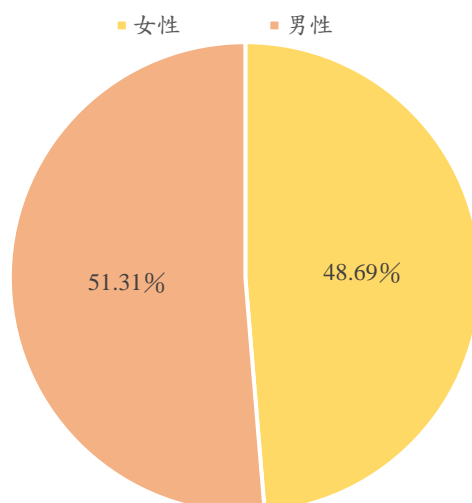
從性別與年齡交叉分布觀察，中壯年女性（35 至 54 歲）為主要使用群體，尤其 45 至 54 歲女性人數最多。然而，在 25 至 34 歲與 55 至 64 歲兩個年齡層中，女性使用者均少於男性；18 至 24 歲女性雖略多於男性，但整體使用人數仍屬偏低；65 歲以上則是女性略多於男性，但總體人數有限。整體而言，女性在年輕與高齡族群中使用比例相對偏低，呈現出在數位參與上的結構性差異。

圖 2、25 歲至 34 歲台中通 APP 平均活躍使用者



資料來源：本府數位發展局。

圖 3、55 歲至 64 歲台中通 APP 平均活躍使用者資料



資料來源：本府數位發展局。

三、整體使用者性別差異分析

年齡與性別交叉分析結果顯示，18 至 34 歲族群為唯一女性使用者人數少於男性的年齡層，女性共計 2,900 人、男性為 3,065 人，女性占比約 48.62%。其他年齡層雖以女性人數略多為主，但差距不大，尤以高齡與青年族群中女性比率偏低。在整體活躍使用者資料中，女性比率雖略高，但在青年及部分中高齡族群中仍呈現相對弱勢。此一差異可能與不同年齡層及性別族群對市政數位服務的需求差異有關，例如青少

年及青年女性可能認為平台功能與本身日常生活需求連結度不足；弱勢族群或高齡者則可能因操作門檻較高或數位能力不足而降低使用意願。

參、規劃&目標

一、對成果目標的訴求

(一)對成果目標的訴求

「台中通 TCPASS」將全面落實性別友善原則，透過優化使用介面與推動定向宣導，持續提升男性、女性及多元性別族群的活躍使用率；同時，簡化操作流程與介面呈現，有效降低年長者與數位弱勢族群的使用門檻，確保他們能夠順利瀏覽、查詢並完成各項市政服務；並藉由定期蒐集與分析使用數據、廣納使用者回饋，持續優化平台功能與內容，促進性別平等的數位參與，確保每位市民都能公平、即時地取得並安心運用市政數位資源。

(二)訂定達成目標之統計指標

為推動青年女性使用者成長，訂定以下統計指標作為衡量依據：以 114 年 1 至 6 月為基期，設定至 114 年底前 25 至 34 歲青年女性活躍使用者成長率達 10%；同時提升該年齡層女性使用者占比，由目前約 47%提升至 50%以上；此外，為強化性別分析基礎，預計將使用者性別欄位填寫率自目前的 27%提升至 35%，以提升資料完整性並支援後續精準行銷與服務優化。為達成此目標，可在 APP 註冊流程中設計友善引導的性別欄位填寫，提供多元性別選項，並輔以匿名調查作為補充，以提升資料完整性並確保數據更具代表性與包容性。

二、發展選擇方案

(一)方案 1：性別友善設計優化

針對台中通 APP 常用功能進行性別友善優化，強化介面直覺性、資訊易讀性、流程簡化設計，特別著重高齡與少數性別族群使用障礙改善，確保多元群體皆能順利使用市政數位服務。

(二)方案 2：青年女性數位推廣

針對 25 至 34 歲女性使用率偏低情況，設計具吸引力的內容推播，行銷婦幼、健康、育兒相關資訊功能。

(三)方案 3：性別化數據分析

為了更精準掌握不同性別使用者的實際需求，透過性別化數據分析，定期監測各性別在服務使用上的行為與差異，作為優化服務與調整政策的重要依據，確保平台持續貼近不同性別與年齡層的需求。

三、分析並提出建議

(一)分析比較

表 1、方案分析比較表

評量 指標	方案 1 (性別友善設計 優化)	方案 2 (青年女性數位 推廣)	方案 3 (性別化數據分 析)
方案 內容	針對 APP 中女性常用功能（如孕婦專車、婦幼福利、健康諮詢等）進行整合優化，提升性別少數及高齡族群的使用體驗	針對 25 至 34 歲女性族群進行行銷推廣，強調 APP 中與生活密切相關之婦幼服務（如育兒津貼、托育資訊、交通安全等）使用價值，提升使	定期比對功能模組之性別使用落差，建立性別敏感追蹤指標，逐步改善功能可近性

		用率與認同感	
資源需求	需 APP 前端/介面調整之技術人力、UX 設計資源	數位廣告預算、社群 KOL、文字與視覺內容創作者	需建立資料分析報表機制，結合 GA 後台與性別欄位設計
預期效益	增進性別友善環境，降低高齡及少數性別族群的數位服務使用障礙，並擴大中高齡及女性族群的服務接觸面與滿意度	提升青年女性使用人數與比例，增進其使用 APP 的意願與黏著度，強化其在公共資源與市政參與的能見度	提升性別欄位填答率，作為具體性別行為分析基礎，有助政策滾動修正與預算配置，提高決策精準度

(二)方案選定

綜合比較三項方案之資源需求與預期效益後，選定方案 1「性別友善設計優化」作為主要推動策略。此方案聚焦於 APP 介面與功能的性別友善優化，可直接降低女性、多元性別族群及年長者的使用障礙，並提升不同性別群體的參與率。針對常用功能（如孕婦專車、婦幼福利、健康諮詢等）進行整合與優化，可有效引導青年女性及非二元性別者更積極使用市政服務，促進性別參與與數位平權。

同時，可輔以方案 3 的性別化數據分析，持續蒐集並追蹤不同族群的使用情況，作為後續服務優化及政策調整的依據，確保平台不斷貼近各性別與年齡層的需求，建構包容且友善的數位市政環境。

四、溝通政策

(一)涉及層級

本計畫以方案 1「性別友善設計優化」為主要推動策略，並輔以方案 3「性別化數據分析」，兩者皆屬本局核心業務範疇，可由本局主責執行。必要時可結合其他局處資源，共同完善多元族群的服務體驗與資料蒐集。

(二)辦理方式

為提升不同性別與年齡層對台中通 APP 的可近性與參與度，將針對介面設計、功能與操作流程進行調整，優化平台功能與資訊呈現方式，強化整體使用體驗，降低女性、多元性別及年長者的使用障礙，提升服務之精準度與包容性，打造友善且多元的數位服務環境，並定期蒐集使用者回饋，滾動修正平台內容與政策方向，持續推進平台使用友善與市民數位參與之品質。

五、評估與監督

(一)計畫執行機關：臺中市政府數位發展局

(二)計畫主責承辦人員/科室：整合應用科

(三)計畫評估與監督單位：臺中市政府性別平等委員會

本局將持續依據 GA 數據觀察平台使用情形，特別關注不同性別及年齡層之差異，並視需要調整分析方式與資料呈現，以確保平台優化與服務推動過程能兼顧性別觀點與公平性。

六、相關法規

(一)CEDAW（消除對婦女一切形式歧視公約）

CEDAW 第 13 條明定，國家應保障男女平等參與經濟、社會、文化活動，包含平等取得公共資訊及數位服務之權利。本計畫即係依循該原則，促進各性別群體公平參與智慧市政服務。

(二)性別平等工作法

本法要求政府與職場提供性別平等之環境，包括在公共服務中消除性別差異、促進性別友善設計與決策參與，確保數位平台服務不因性別而產生不平等待遇。

(三)臺中市性別平等政策方針

本市性平政策方針強調「性別主流化」、「多元共融」、「性別意識數據運用」等原則，推動市政各項計畫納入性別分析，強化數據佐證與政策規劃的性別敏感度。

肆、結語

透過分析「台中通 TCPASS」APP 的性別使用資料，發現雖整體性別比例趨於平衡，但在特定年齡層與族群上仍存在性別差異與數位落差。為促進性別平等與提升市政服務的包容性，建議從介面優化方面著手，逐步建構一個性別友善、多元參與的數位市政平台。未來會持續透過使用者數據和回饋，掌握不同性別與年齡層的使用需求，並適時調整平台功能與推動方向，讓「台中通 TCPASS」貼近生活，不論性別或年齡，都能輕鬆使用市政服務，打造友善、方便的數位城市。