

投稿類別：資訊類

篇名：

Gokube 和 YouBike2.0APP 程式使用者滿意度調查

作者：

吳佳翰。高雄市私立樹德家商。高三 9 班。

吳容議。高雄市私立樹德家商。高三 9 班。

指導老師

張金鐘老師

壹、前言

一、研究背景與動機

在目前社會中，除了大眾運輸還多了能租借的電動自行車和腳踏車。「Youbike 被定位為大眾交通工具之間的無縫接駁工具，然而隨著不同騎乘需求的族群增加，也能有許多不同的體驗」（鄭羽汎，2020）。電動自行車和腳踏車兩者都是隨手可見的代步工具，因此許多人會因為不想和他人擠大眾運輸或著等候大眾運輸來的時間而選擇直接騎著電動自行車或著腳踏車就離開了。目前市面上有兩款 APP 可提供消費者租借使用，分別是 Gokube 和 YouBike2.0，各別能租借電動自行車或腳踏車的應用程式，因本研究想探討網路下載量最高的兩個程式之使用者介面及相關滿意度調查，故以 Gokube 和 YouBike2.0 進行分析及探討。

二、研究目的

- (一) Gokube 和 YouBike2.0 STOW 分析優劣勢
- (二) 探討學生對於 Gokube 及 YouBike2.0 辦理會員之滿意度
- (三) 探討學生對於 Gokube 及 YouBike2.0 付款功能之滿意度
- (四) 探討學生對於 Gokube 及 YouBike2.0 消費計算之滿意度
- (五) 探討學生對於 Gokube 及 YouBike2.0 尋車功能之滿意度
- (六) 探討學生對於 Gokube 和 YouBike2.0 使用介面之滿意度

三、研究方法及流程

- (一) 文獻分析：上網查閱相關資料，翻閱相關書籍。
- (二) 問卷調查：製作問卷 > 找高中職學生宣傳 > 回收問卷 > 統計與分析。

1. 研究的對象：採用本校高一至高三個學生作為研究對象。
2. 研究的變項決定：首先是透過騎乘 Gokube 和 YouBike2.0 的同學中分別詢問騎乘 Gokube 和 YouBike2.0 考慮的因素為何，參考諮詢的對象的回答，彙整同學描述影響因素的項目意見後，得到的題項，再製作態度問卷量表進行調查資料蒐集。
3. 選擇高一到高三認識的學生中作為發放問卷對象
4. 資料蒐集填答後回收問卷，檢查問卷去除填答不完整的問卷得到 102 份
5. 資料蒐集完畢後，將問卷量表轉換成數據輸入 excel 作數據分析
6. 研究流程：



貳、正文

一、文獻探討

(一) Gokube 和 YouBike2.0 的歷史介紹

1、共享單車的歷史介紹

2017 年交通運輸部將俗稱的共享單車定義為「網際網路租賃自行車」（交通部觀光局，2017），要求實名制註冊，且禁止向 12 歲以下的孩童提供服務。高雄市共享單車以公辦民營的方式經營，一開始是由高雄市政府環境保護局建置以及負責，起初 2009 年正式營運時只設有 20 個租賃站及 1500 輛腳踏車，到 2017 年共享單車的累積使用人數以突破了 1500 萬，也設置了 300 站，成為高雄市的指標性載具，到 2020 逐漸轉型為現在我們看到的 YouBike2.0。（以上參考維基百科，2015）


2、電動車的歷史介紹

於 2018 年成立。「Gokube 的名稱源於取自於七龍珠的 Goku（悟空），希望電動車對於騎士而言，可以像筋斗雲一樣，招之即來揮之即去。」(Gokube 官方網站，2018)在空污日益嚴重的日子裡 Gokube 以數據及使用者為中心，永續發展、共享以及環保為主要核心價值，提供市民「隨手租隨手還」的電動車騎乘經驗。

(二) Gokube 和 YouBike2.0 程式之功能介紹

表一：Gokube 程式介紹

<ol style="list-style-type: none">1. 預估車資－評估到達目的地必須花費的金額以及距離以和時間2. 尋找車輛－找尋附近的車輛並顯示車子的電量3. 優惠方案－提供更省錢的騎乘方案	
---	--

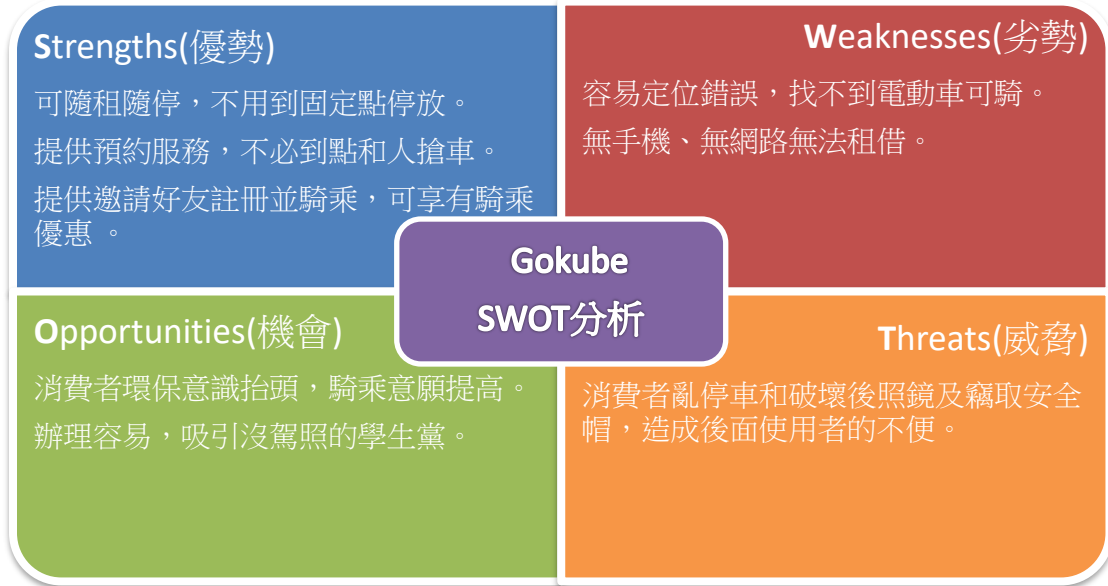
<ol style="list-style-type: none"> 1. 多元租借-提供刷卡及掃碼租借選擇更彈性 2. 優惠活動-完成特定活動取得優惠折扣 3. 闖關任務-考你交通安全的基本知識，通關可獲得優惠福利 4. 騎乘紀錄-紀錄騎乘的起始點、終點、騎乘路線、時間、花費金額 5. 付款設定-設定使用何種方式付款 6. 邀請好友-輸入邀請碼可獲得 30 元騎乘金 7. 最新消息-獲取關於 gokube 的第一手情報 	
---	--

表二：Youbike2.0 程式介紹

<ol style="list-style-type: none"> 1. 圖片裡綠色的座標點代表的是同時擁有可以租借以及可以停放 Youbike2.0 的意思。 2. 圖片裡紅色的座標點代表的是可以租借可是沒有位置停放 Youbike2.0 的意思。 3. 圖片裡橘色的座標點代表的是可以停放 Youbike2.0 可是沒有車子可以出租的意思。 4. 左下角的小人代表可以聯繫客服。 5. 右下角按鈕是顯示目前的位置。 6. 中間的按鈕是用來借車的 	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 站點地圖－顯示地圖上的站點 2. 切換所在地區－切換地區並顯示所選地區的站點位置 3. 最新消息－獲取關於 Youbike2.0 的第一手情報 4. 活動快報－完成的活動取得優惠 5. 服務中心－顯示 Youbike2.0 門市位置以及連絡電話 6. 使用說明－介紹設備和使用方法 7. 公共自行車傷害險－關於 Youbike2.0 的相關法律 8. Youbike 協尋－輸入車號找尋遺失的車輛 	

(二) Gokube 和 YouBike2.0 程式 SWOT 分析

1. Gokube 電動自行車的創辦理念是於 2018 年高雄空氣汙染成全台最高，PM2.5 最高達到 $39.6\mu\text{g}/\text{m}^3$ 年平均 $24.4\mu\text{g}/\text{m}^3$ 的誇張數字，並希望能夠提倡民眾多多響應綠色環保，騎乘不會排放廢氣的電動車，也給民眾多一個代步工具的選擇，本專題研究根據 Collet, S.(1999)提出 SWOT 分析方法，將 Gokube 進行分析及研究，相關 SWOT 分析整理如下：



2. YouBike2.0 微笑單車的最一開始叫做 City Bike 起源地位於台北市並採用實名制登記，並使用美利達工業專門訂做的腳踏車。City Bike 經過不斷的改進才變成現在我們看到的 YouBike2.0，YouBike2.0 在 2011 年起一卡通經登記後，也可以租借腳踏車，本研究亦整理 YouBike2.0 微笑單車之 SWOT 分析如下：



(四) 問卷設計

Gokube 和 YouBike2.0 程式滿意度調查表

親愛的受訪者您好，

這是一份對於 Gokube 和 YouBike2.0 程式滿意度調查表。

在此誠摯邀請您抽空參加本次問卷調查，問卷共 22 題，填答時間約 5 分鐘。

感謝您的配合，祝您事事順心，謝謝！

指導老師：張金鐘老師

學生：309 吳佳翰 309 吳容議

請問您的性別為何？ 男 女

請問您的年級為何？ 高中職一年級 高中職二年級 高中職三年級

請問您有使用過 Gokube 程式？ 有 無

請問您從哪得知 Gokube？ 朋友推薦 網路傳播 電視廣告 其他原因(請簡述)：

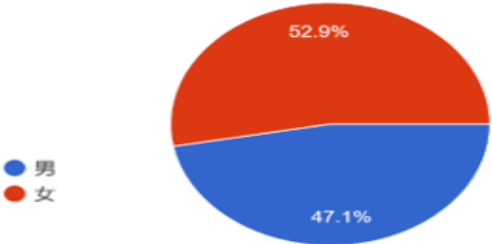
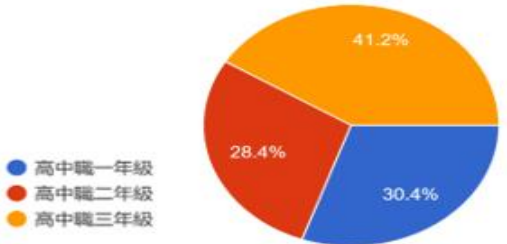
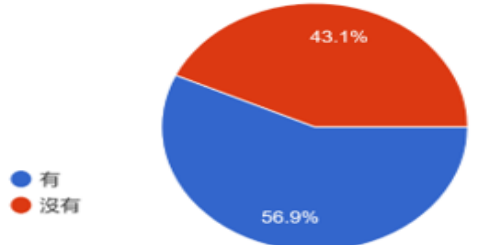
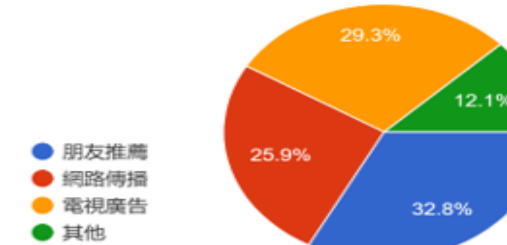
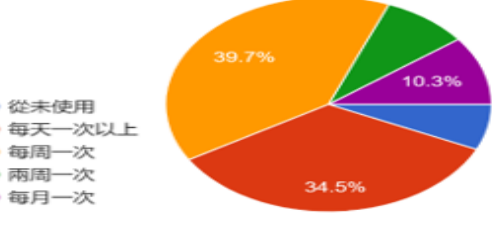
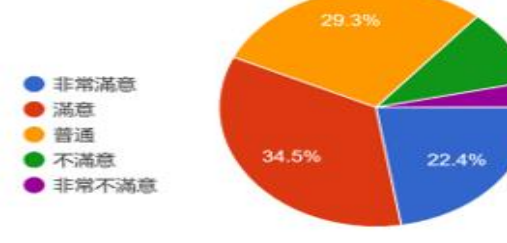
請問您有使用過 Youbike2.0 程式？ 有 無

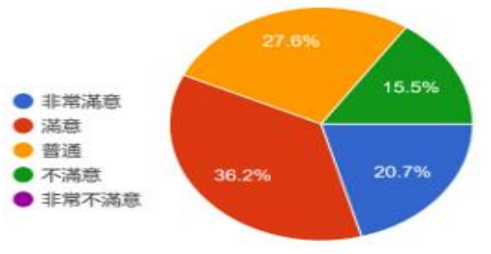
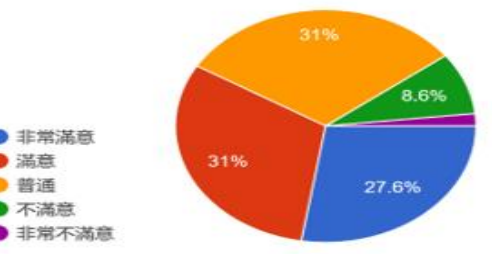
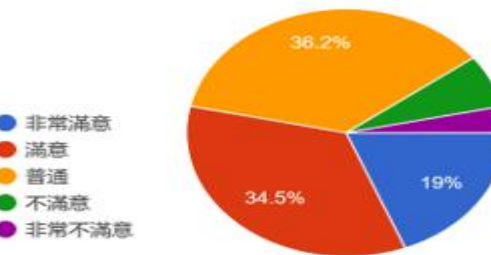
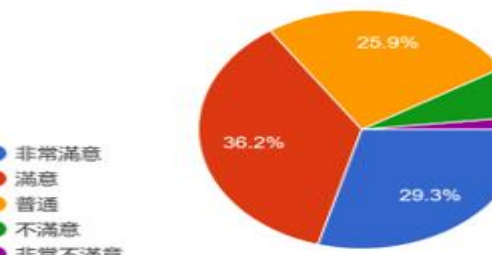
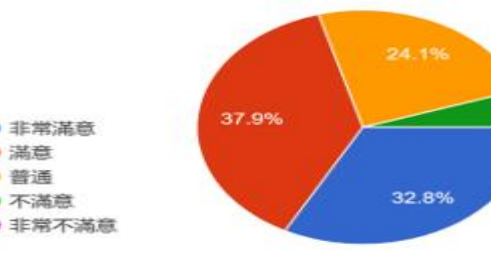
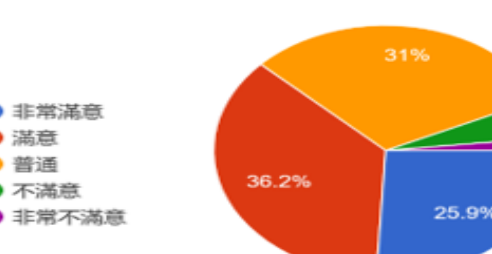
請問您從哪得知 Youbike2.0？ 朋友推薦 網路傳播 電視廣告 其他原因(請簡述)：

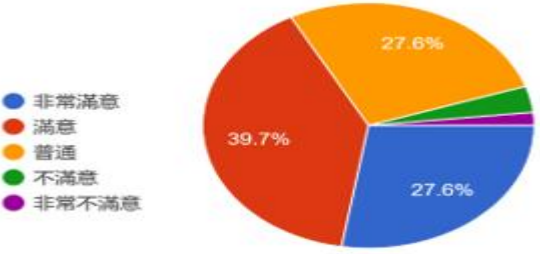
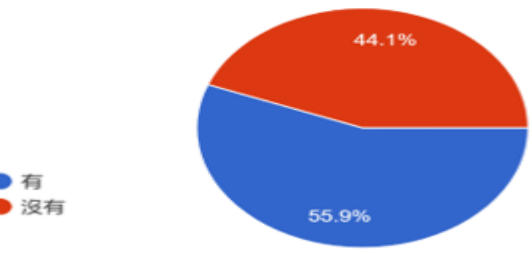
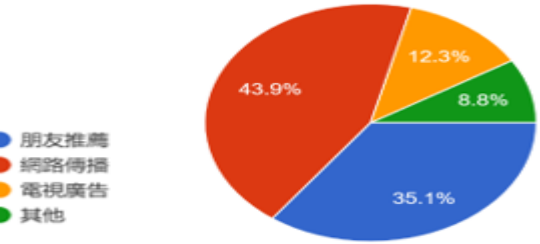
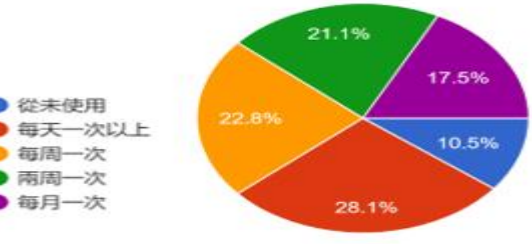
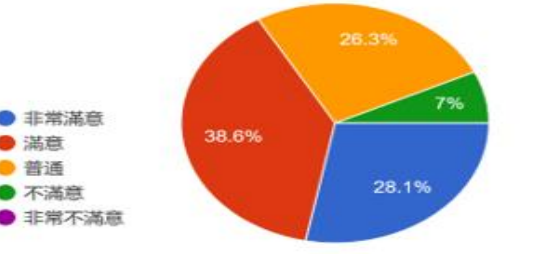
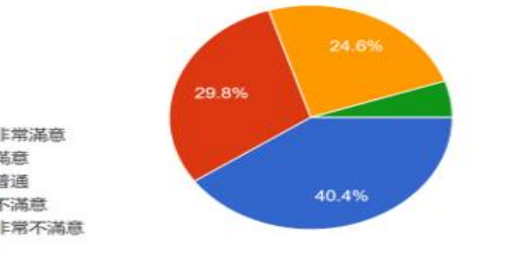
請問您使用 Gokube 的使用頻率？ 從未使用 每天一次以上 每周一次 兩周一次 每月一次

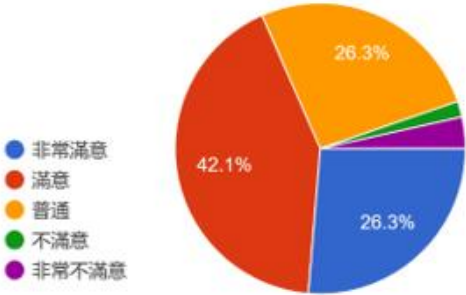
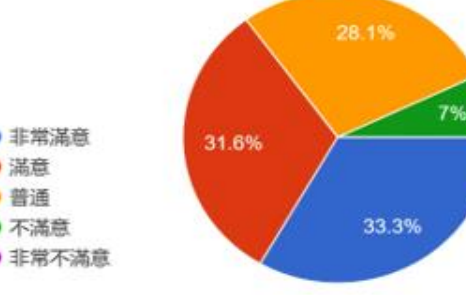
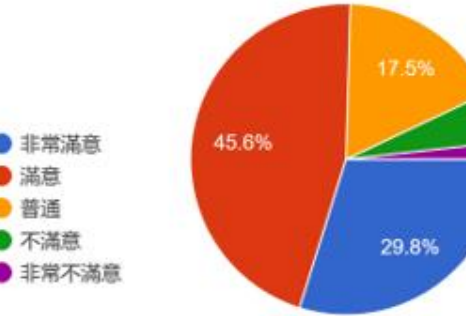
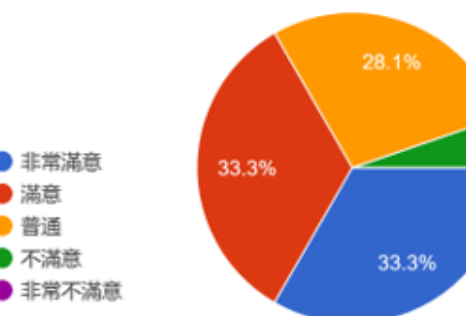
請問您使用 Youbike2.0 的使用頻率？ 從未使用 每天一次以上 每周一次 兩周一次 每月一次

	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意
請問您對於 Gokube 會員辦理之流程是否滿意？					
請問您對於 Gokube 支付功能之使用方法是否滿意？					
請問您對於 Gokube 介面功能之使用方法是否滿意？					
請問您對於 Gokube 消費計算功能是否滿意？					
請問您對於 Gokube 尋車及預約功能是否滿意？					
請問您對於 Gokube 使用紀錄功能是否滿意？					
請問您對於 Gokube 客服功能是否滿意？					
請問您對於 Gokube 騎乘方式是否滿意？					
請問您對於 Youbike2.0 會員辦理之流程是否滿意？					
請問您對於 Youbike2.0 支付功能之使用方法是否滿意？					
請問您對於 Youbike2.0 介面功能之使用方法是否滿意？					
請問您對於 Youbike2.0 消費計算功能是否滿意？					
請問您對於 Youbike2.0 尋車及預約功能是否滿意？					
請問您對於 Youbike2.0 使用紀錄功能是否滿意？					
請問您對於 Youbike2.0 客服功能是否滿意？					

<p>請問您的性別為何? 102 則回應</p>  <p>● 男 ● 女</p>	<p>請問您的年級為何? 102 則回應</p>  <p>● 高中職一年級 ● 高中職二年級 ● 高中職三年級</p>
<p>1. 本問卷發放對象，女性為 54 人佔總人數 52.9%，男性為 48 人佔總人數 47.1%。</p>	<p>2. 本問卷發放對象，高中職一年級為 31 人佔總人數 30.4%，高中職二年級為 29 人佔總人數 28.4%，高中職三年級為 42 人佔總人數 41.2%。</p>
<p>請問您有使用過Gokube程式? 102 則回應</p>  <p>● 有 ● 沒有</p>	<p>請問您從哪得知Gokube? 58 則回應</p>  <p>● 朋友推薦 ● 網路傳播 ● 電視廣告 ● 其他</p>
<p>3. 本問卷發放對象，有使用過 Gogube 的人數為 58 人佔總人數 56.9%，沒有使用過 Gogube 的人為 44 人佔總人數 43.1%。</p>	<p>4. 本問卷發放對象，由朋友推薦為 19 人佔總人數 32.8%，由網路傳播得知為 15 人佔總人數 25.9%，由電視廣告得知為 17 人佔總人數 29.3%，尤其他得知為 7 人佔總人數 12.1%。</p>
<p>請問您使用Gokube的使用頻率? 58 則回應</p>  <p>● 從未使用 ● 每天一次以上 ● 每周一次 ● 兩周一次 ● 每月一次</p>	<p>請問您對於Gokube會員辦理之流程是否滿意? 58 則回應</p>  <p>● 非常滿意 ● 滿意 ● 普通 ● 不滿意 ● 非常不滿意</p>
<p>5. 本問卷發放對象，從未使用為 4 人佔總人數 6.9%，每天一次以上為 20 人佔總人數 34.5%，每周一次為 23 人佔總人數 39.7%，兩周一次為 5 人佔總人數 8.6%，每月一次為 6 人佔總人數 10.3%。</p>	<p>6. 本問卷發放對象，非常滿意為 13 人佔總人數 22.4%，滿意為 20 人佔總人數 34.5%，普通為 17 人佔總人數為 29.3%，不滿意為 6 人佔總人數 10.3%，非常不滿意為 2 人佔總人數 3.4%。</p>

<p>請問您對於Gokube支付功能之使用方法是否滿意? 58 則回應</p>  <p>● 非常滿意 ● 滿意 ● 普通 ● 不滿意 ● 非常不滿意</p>	<p>請問您對於Gokube介面功能之使用方法是否滿意? 58 則回應</p>  <p>● 非常滿意 ● 滿意 ● 普通 ● 不滿意 ● 非常不滿意</p>
<p>7. 本問卷發放對象，非常滿意為 12 人佔總人數 20.7%，滿意為 21 人佔總人數 36.2%，普通為 16 人佔總人數為 27.6%，不滿意為 9 人佔總人數 15.5%，非常不滿意為 0 人佔總人數 0%。</p>	<p>8. 本問卷發放對象，非常滿意為 16 人佔總人數 27.6%，滿意為 18 人佔總人數 31%，普通為 18 人佔總人數為 31%，不滿意為 5 人佔總人數 8.6%，非常不滿意為 1 人佔總人數 1.7%。</p>
<p>請問您對於Gokube消費計算功能是否滿意? 58 則回應</p>  <p>● 非常滿意 ● 滿意 ● 普通 ● 不滿意 ● 非常不滿意</p>	<p>請問您對於Gokube尋車及預約功能是否滿意? 58 則回應</p>  <p>● 非常滿意 ● 滿意 ● 普通 ● 不滿意 ● 非常不滿意</p>
<p>9. 本問卷發放對象，非常滿意為 11 人佔總人數 19%，滿意為 20 人佔總人數 34.5%，普通為 21 人佔總人數為 36.2%，不滿意為 4 人佔總人數 6.9%，非常不滿意為 2 人佔總人數 3.4%。</p>	<p>10. 本問卷發放對象，非常滿意為 17 人佔總人數 29.3%，滿意為 21 人佔總人數 36.2%，普通為 15 人佔總人數為 25.9%，不滿意為 4 人佔總人數 6.9%，非常不滿意為 1 人佔總人數 1.7%。</p>
<p>請問您對於Gokube使用紀錄功能是否滿意? 58 則回應</p>  <p>● 非常滿意 ● 滿意 ● 普通 ● 不滿意 ● 非常不滿意</p>	<p>請問您對於Gokube客服功能是否滿意? 58 則回應</p>  <p>● 非常滿意 ● 滿意 ● 普通 ● 不滿意 ● 非常不滿意</p>
<p>11. 本問卷發放對象，非常滿意為 19 人佔總人數 32.8%，滿意為 22 人佔總人數 37.9%，普通為 14 人佔總人數為 24.1%，不滿意為 3 人佔總人數 5.2%，非常不滿意為 0 人佔總人數 0%。</p>	<p>12. 本問卷發放對象，非常滿意為 15 人佔總人數 25.9%，滿意為 21 人佔總人數 36.2%，普通為 18 人佔總人數為 31%，不滿意為 3 人佔總人數 5.2%，非常不滿意為 1 人佔總人數 1.7%。</p>

<p>總合以上幾點您對Gokube的app是否滿意 58 則回應</p>  <p>● 非常滿意 ● 滿意 ● 普通 ● 不滿意 ● 非常不滿意</p>	<p>請問您有使用過Youbike2.0程式? 102 則回應</p>  <p>● 有 ● 沒有</p>
<p>13. 本問卷發放對象，非常滿意為 16 人佔總人數 27.6%，滿意為 23 人佔總人數 39.7%，普通為 16 人佔總人數為 27.6%，不滿意為 2 人佔總人數 3.4%，非常不滿意為 1 人佔總人數 1.7%。</p>	<p>14. 本問卷發放對象，有使用過 Youbike2.0 為 57 人佔總人數 55.9%，沒有用過 Youbike2.0 為 45 人佔總人數 44.1%。</p>
<p>請問您從哪得知Youbike2.0? 57 則回應</p>  <p>● 朋友推薦 ● 網路傳播 ● 電視廣告 ● 其他</p>	<p>請問您使用Youbike2.0的使用頻率? 57 則回應</p>  <p>● 從未使用 ● 每天一次以上 ● 每周一次 ● 兩周一次 ● 每月一次</p>
<p>15. 本問卷發放對象，由朋友推薦為 20 人佔總人數 35.1%，由網路傳播得知為 25 人佔總人數 43.9%，由電視廣告得知為 7 人佔總人數 12.3%，尤其他得知為 5 人佔總人數 8.8%。</p>	<p>16. 本問卷發放對象，從未使用為 6 人佔總人數 10.5%，每天一次以上為 16 人佔總人數 28.1%，每周一次為 13 人佔總人數 22.8%，兩周一次為 12 人佔總人數 21.1%，每月一次為 10 人佔總人數 17.5%。</p>
<p>請問您對於Youbike2.0會員辦理之流程是否滿意? 57 則回應</p>  <p>● 非常滿意 ● 滿意 ● 普通 ● 不滿意 ● 非常不滿意</p>	<p>請問您對於Youbike2.0支付功能之使用方法是否滿意? 57 則回應</p>  <p>● 非常滿意 ● 滿意 ● 普通 ● 不滿意 ● 非常不滿意</p>
<p>17. 本問卷發放對象，非常滿意為 16 人佔總人數 28.1%，滿意為 22 人佔總人數 38.6%，普通為 15 人佔總人數為 26.3%，不滿意為 4 人佔總人數 7%，非常不滿意為 0 人佔總人數 0%。</p>	<p>18. 本問卷發放對象，非常滿意為 23 人佔總人數 40.4%，滿意為 17 人佔總人數 29.8%，普通為 14 人佔總人數為 24.6%，不滿意為 3 人佔總人數 5.3%，非常不滿意為 0 人佔總人數 0%。</p>

<p>請問您對於Youbike2.0介面功能之使用方法是否滿意? 57 則回應</p>  <p>● 非常滿意 ● 滿意 ● 普通 ● 不滿意 ● 非常不滿意</p>	<p>請問您對於Youbike2.0消費計算功能是否滿意? 57 則回應</p>  <p>● 非常滿意 ● 滿意 ● 普通 ● 不滿意 ● 非常不滿意</p>
<p>19. 本問卷發放對象，非常滿意為 15 人佔總人數 26.3%，滿意為 24 人佔總人數 42.1%，普通為 15 人佔總人數為 26.3%，不滿意為 1 人佔總人數 1.8%，非常不滿意為 1 人佔總人數 1.7%。</p>	<p>20. 本問卷發放對象，非常滿意為 19 人佔總人數 33.3%，滿意為 18 人佔總人數 31.6%，普通為 16 人佔總人數為 28.1%，不滿意為 4 人佔總人數 7%，非常不滿意為 0 人佔總人數 0%。</p>
<p>請問您對於Youbike2.0使用紀錄功能是否滿意? 57 則回應</p>  <p>● 非常滿意 ● 滿意 ● 普通 ● 不滿意 ● 非常不滿意</p>	<p>總合以上幾點您對Youbike2.0的app是否滿意 57 則回應</p>  <p>● 非常滿意 ● 滿意 ● 普通 ● 不滿意 ● 非常不滿意</p>
<p>21. 本問卷發放對象，非常滿意為 17 人佔總人數 29.8%，滿意為 26 人佔總人數 45.6%，普通為 10 人佔總人數為 17.5%，不滿意為 3 人佔總人數 5.3%，非常不滿意為 1 人佔總人數 1.8%。</p>	<p>22. 本問卷發放對象，非常滿意為 19 人佔總人數 33.3%，滿意為 19 人佔總人數 33.3%，普通為 16 人佔總人數為 28.1%，不滿意為 3 人佔總人數 5.3%，非常不滿意為 0 人佔總人數 0%。</p>

參、結論

本專題結果分析顯示，發放問卷對象為高中職一至三年級的學生，使用 Gokube 及 YouBike2.0 使用者填答問卷男女約各半數，Gokube 及 YouBike2.0 辦理會員之滿意度為 56.9%及 66.7%，Gokube 及 YouBike2.0 付款功能之滿意度 56.9%及 70.2%，Gokube 及 YouBike2.0 消費計算之滿意度 53.5%及 64.9%，對 Gokube 程式感到滿意的數量達到 67%，而對 YouBike2.0 程式感到滿意的數量達到 66%，另外在綜合滿意度中，Gokube 程式有 67.3%是勾選滿意以上，YouBike2.0 則有 66.6%的滿意度，有此可知，使用者對於 Gokube 整體使用者滿意度較高，故由此可知雖然 YouBike2.0 的細項滿意度高於 Gokube，可是比起自行車使用者還是較偏愛電動車。

二、建議與改進：

本次的調查研究僅以樹德家商學生數量作為調查對象，在調查對象上無法涵蓋高雄市所有高中職學校的學生，在結論的解釋上有所限制。

肆、引註資料

- 1.交通部發布「共享單車」指導意見|定義為「網際網路租賃自行車」。2017年5月22日。取自 <https://kknews.cc/tech/5a35px2.html>。
2. Gokube 官方網站。2018年。取自 <https://gokube.com/about.html>。
- 3.維基百科。2015年9月12日。取自 <https://zh.wikipedia.org/wiki/%E9%AB%98%E9%9B%84%E5%B8%82%E5%85%AC%E5%85%B1%E8%87%AA%E8%A1%8C%E8%BB%8A%E7%A7%9F%E8%B3%83%E7%B3%BB%E7%B5%B1>。
4. 鄭羽汎（2020）。以顧客旅程地圖探討 Youbike 的使用者體驗。國立成功大學 [工業設計學系碩士在職專班](#) 碩士論文。