

公共自行車使用者性別分析

新北市政府交通局

一、新北市公共自行車推動動機／背景／目的

為推廣民眾騎乘自行車作為短程接駁交通工具，搭配大眾運輸系統場站無縫轉運功能，鼓勵民眾使用低費率、無能耗、零污染的運輸工具前往大眾運輸場站，帶動整體綠色運輸系統，減少及移轉私人機動車輛之持有及使用，以達改善都市道路交通擁擠、環境汙染及能源損耗目的，爰推動新北市公共自行車租賃系統建置及營運管理，藉由委託專業服務廠商提供優質自動化公共自行車租賃服務。

二、新北市公共自行車服務及使用情形滿意度

(一) 103年至109年本市公共自行車站數及車輛數

新北市公共自行車自103年起逐步於各行政區建置YouBike租賃站，並配合站點營運範圍，配置自行車數量。以下為103年至109年度租賃站建置狀況。

表一 公共自行車站數及車輛數(103年至109年實施統計表)

新北市公共自行車103至109年營運站數與自行車數								
項次	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	合計
場站	60	173	107	100	76	78	44	638
自行車	1,600	4,625	2,775	3,201	3,170	3,098	1,796	20,265

資料來源：新北市政府交通局整理

(二) 新北市公共自行車使用者性別分析及對公共自行車系統滿意程度調查

依據109年度服務滿意度調查，騎乘公共自行車性別比例53%為男性、47%為女性，整體來說，有近9成7左右的受訪者表示對YouBike的整體服務感到滿意，其中男性滿意度為97.2%、女性滿意度為97.4%，經交叉分析結果男性與女性對於服務滿意度並無明顯差異，而不滿意原因的前3項為：「車子維護不好」、「常常借不到車」及「常常借不到車系統常常故障」，經交叉分析結果男性與女性對於不滿意原因並無明顯差異。

表二 公共自行車會員對新北市公共自行車租賃系統建置及營運管理滿意情形

滿意度 性別	抽樣調查		滿意		不滿意		無意見	
	人數	占比	人數	占比	人數	占比	人數	占比
男性	570	53%	554	97.2%	14	2.5%	2	0.3%
女性	512	47%	499	97.4%	10	2.0%	3	0.6%

資料來源：新北市政府交通局

(三) 新北市民意調查結果(私人)自行車使用性別分析

經檢視109年新北市交通民意調查結果，民眾外出主要使用(私人)自行車性別比例17%為男性、83%為女性，(私人)自行車性別比例相較公共自行車性別比例有顯著差異，除顯示公共自行車政策推行具性別議題外，更代表公共自行車不分性別受民眾廣為使用。

三、新北市公共自行車執行成果改善統計資料

(一) 公共自行車系統服務滿意度改善

針對服務滿意度調查之不滿意原因的項目例如：「車子維護不好」、「常常借不到車」及「系統常常故障」責請委託營運廠商改善，必要時請廠商研提改善計畫。

表三 公共自行車會員對新北市公共自行車租賃系統建置及營運管理不滿意情形(複選題)

項次	項目	104年	105年	106年	107年	108年	109年
		調查結果	調查結果	調查結果	調查結果	調查結果	調查結果
		百分比(A)	百分比(B)	百分比(A)	百分比(B)	百分比(C)	百分比(C)
		回答人數： 48人	回答人數： 30人	回答人數： 33人	回答人數： 31人	回答人數： 30人	回答人數：24 人
		回答次數： 77次	回答次數： 47次	回答次數： 61次	回答次數： 41次	回答次數： 51次	回答次數：34 次
1	車子維護不好	35.4	30	39.4	51.6	46.7	37.5
2	常常借不到車	41.7	36.7	36.4	19.4	40	25
3	系統常常故障	29.2	46.7	27.3	25.8	20	25
4	費用過高	4.2	-	6.1	3.2	-	-
5	站點數目不夠	8.3	13.3	24.2	9.7	10	8.3
6	常常無車位可還	8.3	6.7	12.1	9.7	6.7	8.3
7	系統扣款錯誤	6.3	6.7	12.1	-	6.7	-
8	客服處理態度	2.1	-	-	-	3.3	-
9	借還車不順暢	12.5	13.3	18.2	9.7	13.3	16.7
10	車子設計不好	6.3	3.3	3	3.2	10	4.2
11	騎乘環境不好	-	-	-	-	3.3	-
12	置物籃髒汙	-	-	-	-	3.3	-
13	站點位置不佳	-	-	-	-	3.3	-
14	還車15分鐘內 無法再借	-	-	3	-	-	-
15	告知新增及取消 之站點	-	-	3	-	-	-
16	付款方式不夠多元	-	-	-	-	-	4.2
17	2.0系統推廣不足	-	-	-	-	-	4.2
18	無明確反應	4.2	-	-	-	-	-
	總計	158.5	156.7	184.8	132.3	166.6	

備註：本表百分比的計算，是以回答人數為計算的分母，因此百分比的加總會超過100%

資料來源：新北市政府交通局

(二) 公共自行車系統滿意度調查：

持續辦理公共自行車服務滿意度調查，並於調查報告內容納入前幾年度調查結果，以追蹤改善情形，並提供機關作為政策研議參考。

表四 歷年公共自行車會員對新北市公共自行車租賃系統建置及營運管理滿意及不滿意情形

項目	104年	105年	106年	107年	108年	109年
滿意	95	97.1	96.5	96.7	97	97.3
不滿意	4.3	2.7	3	2.9	2.8	2.2
無明確反應	0.7	0.2	0.5	0.4	0.2	0.5
總計	100	100	100	100	100	100

資料來源：新北市政府交通局

五、結論

本報告係為了瞭解本市公共自行車使用者對於本系統所提供的各項服務及使用情形的評價與意見，乃藉由民意調查的方式，來探知使用者的滿意情形、需求及期待，並建立獲取使用者評價及意見等相關資訊之機制，做為提供公共自行車未來在服務政策及措施之規劃、研擬、修正及評估之參考，以提升YouBike使用及騎乘的便利性，更期望能提升使用者的滿意度，進而提高YouBike的租借率或使用率。另經檢視109年新北市交通民意調查結果，民眾外出主要使用(私人)自行車性別比例相較公共自行車性別比例有顯著差異，除顯示公共自行車政策推行具性別議題外，更代表公共自行車不分性別受民眾廣為使用。後續透過持續辦理公共自行車服務滿意度調查、辦理公共自行車租賃站建置會勘，會同相關人員如建議民眾、管委會及里辦公室等包含不同性別者之參與，廣納不同性別之觀點，以兼顧不同性別民眾之需求，提供更優質、共榮的公共自行車服務。