



國家圖書館

自行研究計畫成果報告



計畫編號：NCL-108-002

年 度：108 年度

執行期限：108 年 1 月 1 日至 108 年 11 月 20 日

計畫名稱：漢學研究通訊電子報使用者滿意度之調查研究

研究人員：廖 箴





漢學研究通訊電子報使用者滿意度之調查研究

摘要

國家圖書館漢學研究中心為提供讀者更即時的服務，自 2006 年元月發行「漢學研究通訊電子報」，報導國內外漢學界即時性消息，2017 年獲教育部補助，計畫將行動地理資訊系統技術與通訊電子報內容加以整合應用，建立一個行動體驗的漢學知識平臺。為了瞭解於 2018 年 2 月上線的新版電子報是否滿足使用者需求，本研究透過問卷發放，對 1 萬 2 千位電子報訂戶進行滿意度調查，回收的有效問卷共計 327 份，旨在分析使用者對於改版後的電子報滿意度，以檢視現有系統是否符合實際需求？提出未來的規劃與建議，以符合使用者期待與需求。

為了具體了解電子報訂戶對於改版後之系統的使用滿意度，本研究針對「使用者特性」、「使用者習慣」及「使用者滿意度」設計研究問題，研究結果顯示，使用者對於電子報的內容、效能滿意度最為顯著，希望未來電子報能夠新增個人化整合介面、持續充實內容以提升系統效益以及加強宣傳現有之 GIS 加值功能，未來也將藉由網路無遠弗屆的行銷，利用各種媒介，建立電子報在社群中的影響力量。不僅可以有效建構臺灣漢學學術研究全球人際網絡，也能呈現我國的文化內涵及軟實力，並作為國際社會認識臺灣文化的傳播平臺，以期於國際間樹立優良的臺灣學術形象。

關鍵字：滿意度、漢學、電子報、量化分析





目次

第一章 緒論.....	1
一、研究背景與動機.....	1
二、研究目的與問題.....	2
三、研究架構.....	2
四、研究範圍與限制.....	3
第二章 系統規劃與設計.....	4
一、系統規劃.....	4
二、系統設計說明.....	5
第三章 系統使用滿意度討論.....	8
一、問卷編製過程及受訪對象基本資料.....	8
二、使用習慣及網頁介面調查分析.....	15
三、網頁內容及效能調查分析.....	17
第四章 結論與建議.....	18
一、研究結論.....	18
二、研究建議.....	19
參考文獻.....	20
附錄一 未來電子報如果增加個人化頁面，你希望提供的功能？	21
附錄二 您對漢學研究通訊電子報系統的其他建議.....	23



圖 表

圖 1	研究架構.....	2
圖 2	漢學研究通訊電子報「6 大消息區塊」及「編輯特選區塊」.....	6
圖 3	漢學研究通訊電子報「Web GIS 地理資訊系統區塊」.....	7
圖 4	使用者教育程度分析.....	14
圖 5	使用身份分析.....	14
圖 6	使用者得知電子報管道分析.....	14
圖 7	使用者在 GIS 地理資訊系統最常使用的功能.....	15
圖 8	對使用者最有幫助的電子報網頁分類.....	16
圖 9	使用者認為電子報網頁內容豐富程度.....	17
表 1	問卷統計結果.....	8



第一章 緒論

一、研究背景與動機

漢學研究中心（以下簡稱中心）在創設之初，已於 1982 年 1 月發行《漢學研究通訊》（以下簡稱《通訊》）。《通訊》旨在報導臺灣地區漢學研究、教學、活動、資料等項訊息，並兼及中國大陸、海外地區各地漢學研究訊息。報導內容包括：專論、研究綜述、國際漢學、漢學人物、新書評介、資料介紹、國內外學術會議、海內外各學術機構及學校動態等。為進一步拓展報導層面，《通訊》積極加強建立國內外通訊員聯絡網，於海內外各漢學相關機構，及大學設置碩士班以上系所，設有通訊員，定期匯報各項漢學研究訊息。《通訊》做為漢學學界資訊往來之橋樑，開國內風氣之先，是人文學類最早發行的報導期刊之一。

為提供讀者更即時的服務，自 2006 年元月發行「漢學研究通訊電子報」（以下簡稱電子報，網址：<http://ccsnews.ncl.edu.tw/>）首期，報導國內外漢學界即時性消息，分為「研討會資訊」、「學術活動」（含演講、展覽等）、「人事動態」（含新聘、升等、獲獎、出國研究等）、「出版訊息」（含新近出版學報、論文集以及專書）、「本中心訊息」和「其他事務」（含徵人、徵稿、獎助等）6 項主題，於每月 1 日準時出刊後，立即以電子郵件寄發國內外相關學者專家約 1 萬 2 千餘人，平均每期點閱次數高達 5 萬次左右，受到學界重視與高度利用。在發行了 11 年後，中心考量到通訊電子報作為收集及整理資料的平臺，但現有的展示方式較為平面，且缺乏搜尋功能及與全使用者互動的功能，所以在 2017 年申請教育部「智慧服務 全民樂學——國立社教機構科技創新服務計畫」補助，計畫將資料通訊技術與通訊電子報內容加以整合應用，建立一個行動體驗的漢學知識平臺。透過行動地理資訊系統（Geographic Information System, 以下簡稱 GIS）的功能，結合全球定位系統（Global Positioning System, 以下簡稱 GPS）定位功能，以時間、空間作為橫縱軸來駕馭上萬筆各類學術資訊，使用者可透過手機、個人可攜式裝置，依目前所在的位置，獲得電子報的行動增值服務，例如獲得所在地之學術活動消息、當地漢學機構及漢學學人相關學術資訊等。

新版電子報在 2018 年 2 月正式上線，新系統利用 GIS 整理過去通訊電子報積累的豐富資料，並將電子報消息逐條予以立體化及行動化，擴大電子報的閱讀縱深，在改版一年後想要了解，新版電子報是否符合使用者需求？使用者是否在搜尋、閱讀上



更加迅捷、便利？針對使用者提出建議，以作為未來改善的考量，為本研究的動機。

二、研究目的與問題

根據上述的研究背景及動機，本研究旨在分析使用者對於改版後的電子報滿意度，以檢視現有系統是否符合實際需求？提出未來的規劃與建議，以符合使用者期待與需求。

為了具體了解電子報訂戶對於改版後之系統的使用滿意度，本研究針對「使用者特性」、「使用者習慣」及「使用者滿意度」設計研究問題如下：

- (一) 電子報的使用者特性為何？使用習慣為何？
- (二) 對於新改版的電子報的滿意度？
- (三) 對於現有系統及未來設置個人化頁面的反饋為何？

三、研究架構

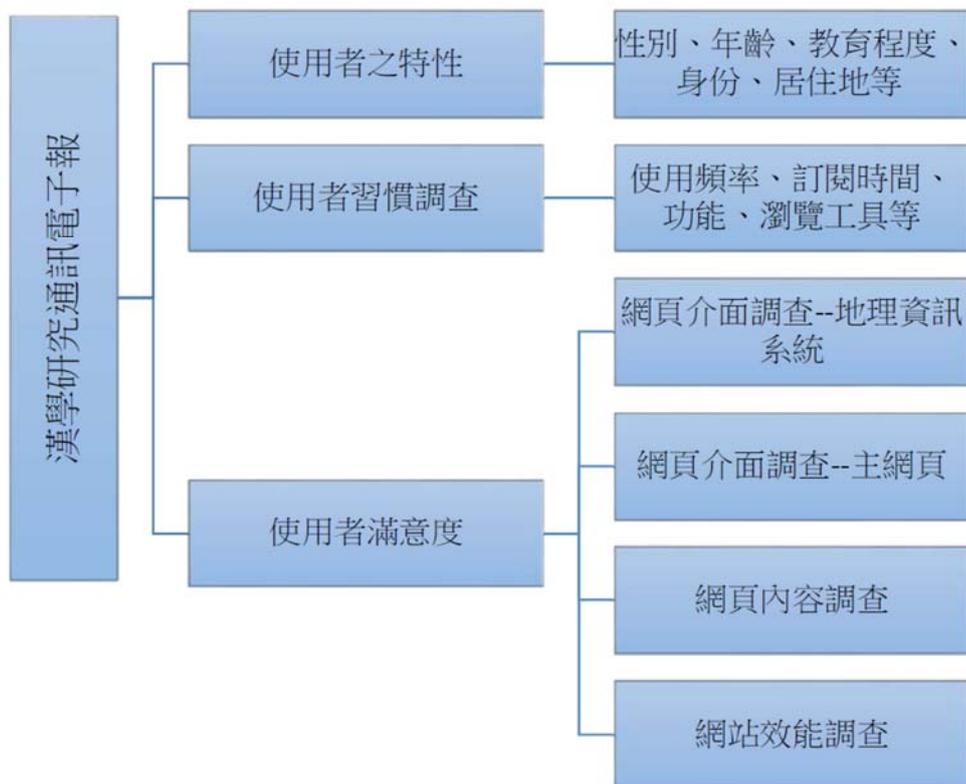


圖 1 研究架構



四、研究範圍與限制

本研究採用量化分析法，量化研究以數字來顯示特定分析對象之間的差異，而質性研究則試圖以性質與種類來顯示差異。量化分析法是將公開的數據分配，以及透過簡單或進階統計方法的使用，在這些以數字表達的變項之間所建構的關係（彭懷恩，2003:352），本研究以結構式問卷做為研究工具，針對電子報訂戶，進行線上問卷調查。以全體電子報訂戶為母體，問卷於 2019 年 6 月 1 日跟隨 12,600 封 2019 年 6 月（162 期）電子報一起發送，問卷開放填寫時間為 2019 年 6 月 1-7 日。本研究的限制如下：

- （一） 本研究採結構式問卷為調查工具，由於問卷屬於自陳量表，研究者無法控制受試者的反應，僅能假設所有的受試者均能誠實作答。且限於時間與成本等因素，本研究問卷調查未配合深度訪談，恐仍存有部分衡量標準的落差。
- （二） 本研究於某一時間點進行調查以取得資料，屬於橫斷面之研究方式。因隨時間的發展，受測者可能因為時間、系統面及個人等各種因素影響，而對系統滿意度產生不同觀點，此為本研究之另一限制。（黃維民等，2017:20）



第二章 系統規劃與設計

一、系統規劃

「漢學研究通訊電子報」自 2006 年發刊以來，為關注全球漢學動態的訂戶及使用者，提供上萬筆各類學術資訊，但因為建置時間較早，且網頁設計理念、知識組織架構、使用者界面及知識技術等方面，皆已不太能符合現今讀者的需求，版面也較為呆板，在閱覽上順序較為繁複，且缺乏趣味。在 2017 年開始規畫系統之初，在分析原有電子報面臨的挑戰後，提出多項的加值服務規劃。（廖箴，2018:31）¹

（一）響應式網頁加值

隨著智慧型手機的普及，網頁的技術近年來也開始重視手機及行動裝置上的視覺效果，響應式網頁設計（Responsive Web Design，簡稱 RWD）開始被普遍使用，以百分比的方式以及彈性的畫面設計，在不同解析度下改變網頁頁面的佈局排版，讓不同的設備都可以正常瀏覽同一網站，提供最佳的視覺體驗，是個因行動裝置用戶大量增加而提出的加值服務。

（二）地理資訊系統加值

以現有的通訊電子報架構為基礎，在電子報後臺欄位新增 GPS 地理座標欄位，標示出活動消息舉辦地點或是人事出版消息所在地，使用者利用地圖瀏覽功能，就可方便的了解自己周邊（或想要前往的地區）即將發生或剛發生的相關漢學學術消息。

（三）內容資訊加值

將國家圖書館現有之「國際漢學研究數位資源」系統、歷年獎助學人資料庫、「臺灣漢學資源中心」網頁等資料，並加上本中心近 10 多年來，也陸續收集近千筆各國漢學機構資料，並做簡單的中文介紹，這些資料都可以 GPS 地理定位標記，讓使用者利用 Web GIS，可依據所在位置，地圖上同時查詢到當地漢學家、漢學機構、漢學資源以及漢學資源。

（四）社群行銷加值

系統建置完成後，為了宣傳及提高使用率，每則通訊電子報消息皆可利用社群媒體的分享快捷圖像（Social Icon），讓讀者及網頁的訪客用最快的速度把消息與連結傳

¹ 有關「漢學研究通訊電子報」系統規劃，部分內容參考廖箴，〈「漢學研究通訊電子報」加值服務介紹〉《漢學研究通訊》37 卷 1 期（2018.02），頁 30-33。



播出去。另於 2019 年 6 月正式成立 Facebook 粉絲團，除了國內訂戶外，亦將目標族群設定在國內外年輕的漢學學者、大學部學生或研究生或是對漢學有興趣的民眾，藉由學術消息的轉發，會對於電子報的宣傳更有助益。

(五) 雙語化、公眾編輯、RSS 新聞自動匯入

為進一步服務非中文使用者，將主介面雙語化，使用者可自行中英切換運用。另在 Web GIS 地理資訊系統中，也增加公眾編輯功能，使用者可直接於地圖新增點位、投稿提供學術消息；後臺部分也藉由嵌入 RSS 訂閱區塊，自動匯入其他網站相關資訊，以朝向更多元、更有效、更確實的內容為整合方向。

(六) 製作宣傳短片

為了宣傳新版電子報多樣的功能和使用方式，以提高使用率，中心製作了輔助推廣的宣傳短片。與網頁介面一樣提供中英兩版本，英文宣傳短片已置放於 Facebook 及 Youtube 加強推廣（網址：<https://www.youtube.com/watch?v=V8eHq7sXkVc>）給不同使用者作參考，短片以動畫方式呈現改版後版面新貌，實際點選、操作 GIS 地理資訊系統路線規劃，再連結到 GOOGLE 街景服務，並介紹網頁的活動年曆／行事曆功能亮點，也簡述系統所整合的資料庫系統。相信讀者看完影片後都能夠增進對新版電子報的認識，熟悉操作，進而提升使用意願。

二、系統設計說明²

(一) 通訊電子報 6 大消息區塊

為了提升網頁的可讀性，吸引潛在讀者，並維持舊有網頁一貫清晰規整的介面，新首頁在設計時將原來以文字為主的 6 大區塊做了視覺化的調整，成為概念導向的幾何方格區塊，用濾鏡將各種圖片消息融進網站風格，每個區塊均可直接點選進入分頁。

分頁除了視覺上線條和列表風格重新安排，和新增每則消息的座標定位外，細節處也有些許更動，例如可以手動選擇字形大小，回應不同狀態讀者的閱讀需求。欲前往其他區塊時，本來固定於頁面上方的標題列也改為圖示化的跟隨 BAR 隨著閱讀移動，讀者不必回到頁首就可於 6 大區塊間切換。網站也依循無障礙設計原則，提供網頁導覽，並設有快速鍵服務操作習慣不一的使用者。整體上多以圖示 ICON 取代過於

² 有關「漢學研究通訊電子報」系統說明，部分內容參考廖箴，〈「漢學研究通訊電子報」增值服務介紹〉《漢學研究通訊》37 卷 1 期（2018.02），頁 30-33。



繁複的文字說明，更直覺式地簡化輔助功能，讓所傳遞之學術消息更加集中於重心所在。

(二) 編輯特選區塊

順著捲軸往下，中間部分頁面左方輪播的是編輯特選區塊，突顯有特殊、重點或有代表性意義的活動，其下是同樣在本次系統裡新增的活動年曆／行事曆功能，活動年曆和行事曆提供一種歷時和共時的資料閱讀考察方式，如果說 GIS 定位放大了空間的展現，活動年曆和行事曆就是時間軸的再探索。活動年曆讓使用者可以縮放、挪移時間區段，來閱讀同一時間發生的研討會、學術活動和本中心訊息，也可以直接點選後連結到該則消息頁面。行事曆則能選擇特定年月日的時間點，亦能順時不斷觀看，了解活動發生的起迄、歷程等關係，不僅追溯到過去，也可以預先審視未來時間是否已排定活動。介面上，編輯特選、活動年曆／行事曆和右側的熱門消息欄並列，承襲了舊網頁圖文互涉的方式，但以較為動態的版型和可變的機動功能輔助呈現。



圖 2 漢學研究通訊電子報「6大消息區塊」及「編輯特選區塊」

(三) Web GIS 地理資訊系統區塊

自首頁下方的世界地圖點選臺灣、亞太、北美、或歐洲等區域位置，即進入該區的 Web GIS 介面。Web GIS 網頁除了與通訊電子報裡每則學術消息末端的座標定位相鍵結，亦與 3 大資料庫³相連，可服務使用行動裝置之讀者，以 GPS 定位後，可以查看「此時此地附近」的漢學人物、漢學機構、漢學資源、臺灣漢學資源中心，有助於移動中的使用者全面掌握資訊、即時規劃行程。

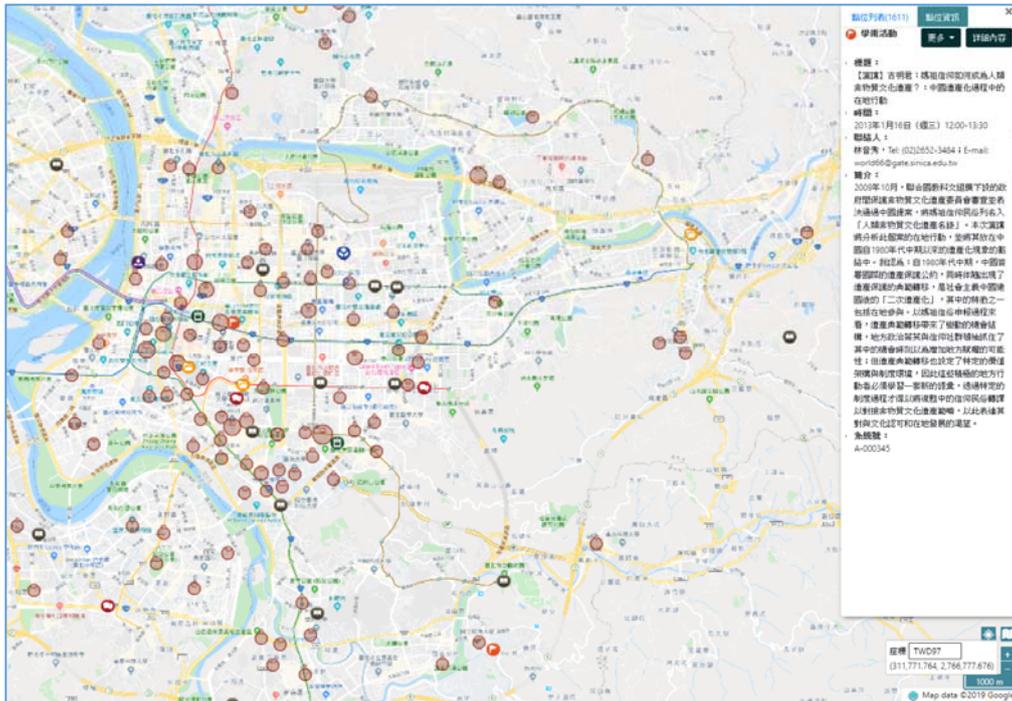


圖 3 漢學研究通訊電子報「Web GIS 地理資訊系統區塊」

(四) 檢索功能

目前累積於通訊電子報的史料雖可自「前期電子報」頁面一一查看，卻沒有符合個人需求的檢索功能，對於歷史檔案的查找調閱和分類歸納相當不利，為求資料進一步的運用整合，新系統新建關鍵字檢索功能。

(五) 即時統計

新系統網頁會自動計算瀏覽人次並顯示於主頁，後臺系統也會針對發報的成功／失敗筆數、電子報的開信和點閱次數作出統計，方便系統管理員監測了解並判斷讀者的興趣偏好，系統內甚至能夠設計問卷，主動蒐集各方的使用經驗意見。

³ 包含歷年獎助學人資料庫 (<http://ccs.ncl.edu.tw/ccs2/scholars.aspx>)、「國際漢學研究數位資源」系統 (<http://ccs.ncl.edu.tw/dr>)、「臺灣漢學資源中心」網頁 (<http://trccs.ncl.edu.tw/index.aspx>) 等。



第三章 系統使用滿意度討論

一、問卷編製過程及受訪對象基本資料

問卷的編製過程可分為六個步驟：一、決定研究目的，建立分析架構；二、決定採取何種調查訪問方式；三、編擬問卷初稿；四、檢視和修訂初稿；五、預試問卷；六、問卷定稿。此次問卷採網路問卷調查法，與傳統問卷調查法（例如郵寄法、電話問卷調查法與傳真問卷調查法）不同，其優點是節省時間、降低傳送成本，並可以確知傳遞狀況，因為大多數的電子郵件系統對於無法投遞之郵件可以立即回應，可幫助研究者確認錯誤與無效的地址，也允許受訪者有較大的作答彈性。因此，本問卷採網路發送，以 Google Doc「網路問卷調查表」服務，設計問卷表單，於 2019 年 6 月 1 至 7 日期間，與 162 期電子報同時發送，並於電子報上公告，回收 332 份問卷，剔除內容缺漏過多及明顯矛盾之無效問卷 5 份，得有效問卷 327 份。

問卷以「漢學研究通訊電子報使用者問卷調查」為標題，在問卷的一開始說明如下：

敬愛的讀者們大家好

感謝您長期以來對「漢學研究通訊電子報」的支持。本電子報自 2018 年元月改版，首次結合地理資訊系統與檢索功能，傳播國內外漢學與臺灣文史哲研究的訊息，充分發揮動態報導的特性。

為了提供讀者更深度且便利的服務。我們希望能邀請長期關注電子報的大家一同參與，歡迎留下任何您對於「漢學研究通訊電子報」的想法與建議，以提升電子報服務。即日起至 6 月 7 日下午 5 時止，完成問卷者，將以亂數抽出 100 位幸運者致贈 100 元超商禮券喔！

* 本調查為漢學研究通訊電子報使用者問卷，未曾使用者請先至

<https://ccsnews.ncl.edu.tw/> 瀏覽或訂閱後再進行填答。

※得獎名單將於 6 月 10 日公布，請關注漢學研究通訊電子報 FB 專頁

<https://www.facebook.com/ccsenews/>

漢學研究中心 敬啟

本問卷共分為 3 個部分，第一部分為「使用者特性」問卷調查受訪者背景資料，包括性別年齡、教育程度、身份、居住地等，第二部份針對電子報「使用者習慣」進行調查，第三部分為「使用者滿意度」對於電子報網頁介面、內容、效能及建議等 37 個題目，為便於檢視，直接將問卷統計結果羅列如表，並分析於下表：



表 1 問卷統計結果

類別	組別	數量	百分比
性別	女	153	47%
	男	171	52%
	其他	3	1%
年齡	19 歲以下	0	0%
	20~29 歲	30	9%
	30~39 歲	116	36%
	40~49 歲	93	28%
	50 歲以上	84	26%
	未填	4	1%
教育程度	高中（職）以下	3	1%
	大專（大學）	40	12%
	碩士	117	36%
	博士	163	50%
	未填	4	1%
身份	學生	66	20%
	研究人員	45	14%
	學校教員	153	47%
	公務單位及學校職員	12	3%
	通訊員	3	1%
	其他	48	15%
居住地	北部地區	210	64%
	中部地區	38	12%
	南部地區	43	13%
	東部地區	10	3%
	離島地區	0	0%
	其他	26	8%
您從何處得知漢學研究通訊電子報？	師長或系所助教推薦	85	24%
	家人朋友推薦	15	4%
	社群媒體	56	16%
	網站	149	42%
	其他	49	14%
您是否為漢學研究通訊電子報訂戶？	是	306	94%
	否	21	6%



一、使用習慣調查

類別	組別	數量	百分比
1. 您使用漢學研究通訊電子報的頻率？	多於1周1次	25	8%
	1周1次	69	21%
	1月1次	218	67%
	1年1次	4	1%
	少於1年1次	11	3%
2. 您訂閱漢學研究通訊電子報多長時間？	沒有訂閱	19	6%
	6個月以下	16	5%
	6個月	12	4%
	1-2年	61	18%
	2-3年	39	12%
	3年以上	180	55%
3. 您最常使用的電子報功能？（可複選）	直接到官網查看最新訊息	118	19%
	提供學術訊息	197	31%
	搜尋訊息資料	99	15%
	信箱訂閱瀏覽	200	32%
	漢學研究通訊 GIS 地理資訊系統	17	3%
4. 您最常使用的瀏覽工具？	電腦	253	77%
	智慧型裝置	74	23%
5. 您習慣觀看電子報的瀏覽器為？（可複選）	Chrome	269	76%
	Fire Fox	18	5%
	Edge	3	1%
	IE	47	13%
	其他 Safari, opera	17	5%
6. 您有無使用過漢學研究通訊 GIS 地理資訊系統？	有	41	13%
	無（跳答二之5）	286	87%

二、網頁介面調查--地理資訊系統

類別	組別	數量	百分比
1. 您在漢學研究通訊 GIS 地理資訊系統最常使用的功能？（可複選）	搜尋世界各地的漢學資源	13	16%
	搜尋學術活動訊息	32	38%
	搜尋臺灣漢學資源中心	13	16%
	搜尋世界各地的漢學學人	14	17%
	搜尋世界各地的漢學機構	11	13%
	是	35	85%



2. 漢學研究通訊 GIS 地理資訊系統的地圖入口容易辨識?	否	6	15%
3. 漢學研究通訊 GIS 地理資訊系統的功能是否實用?	非常實用	7	17%
	實用	19	46%
	普通	3	7%
	不實用	2	5%
	非常不實用	1	3%
	未填	9	22%
4. 漢學研究通訊 GIS 地理資訊系統的功能說明是否清楚?	非常清楚	3	7%
	清楚	22	54%
	普通	3	7%
	不清楚	4	10%
	非常不清楚	0	0%
	未填	9	22%

二、網頁介面調查--主網頁

類別	組別	數量	百分比
5. 哪個漢學研究通訊電子報網頁分類對您最有幫助? (可複選)	研討會訊息	227	23%
	學術活動	284	28%
	人事動態	161	16%
	出版訊息	213	21%
	本中心訊息	95	9%
	其他事務	25	3%
6. 漢學研究通訊電子報網頁介面是否容易閱讀、操作?	非常容易	108	33%
	容易	177	54%
	普通	38	12%
	不容易	4	1%
	非常不容易	0	0%
7. 漢學研究通訊電子報網頁設計是否吸引人?	非常吸引人	46	14%
	吸引人	150	46%
	普通	127	39%
	不吸引人	3	1%
	非常不吸引人	1	0%
8. 你是否曾利用過電子報搜尋功能?	是	115	35%
	否	212	65%
	非常方便	37	11%



9. 在漢學研究通訊電子報網頁查找資料是否方便？	方便	162	50%
	普通	115	35%
	不方便	12	4%
	非常不方便	1	6%
10. 響應式網頁設計是否適合智慧型裝置？	是	110	34%
	否	26	8%
	未曾使用	191	58%
11. 未來電子報如果提供個人化頁面（例如推薦你可能會感興趣的主題或學術活動），你是否會有興趣使用？	是	281	86%
12. 未來電子報如果增加個人化頁面，你希望提供的功能？			

三、網頁內容調查

類別	組別	數量	百分比
1. 漢學研究通訊電子報網頁內容是否豐富？	非常豐富	77	23%
	豐富	216	66%
	普通	32	10%
	不夠豐富	2	1%
	略顯貧乏	0	0%
2. 漢學研究通訊電子報網頁資訊是否足夠即時？	非常即時	54	16%
	即時	179	55%
	普通	69	21%
	不夠即時	23	7%
	相當不即時	2	1%
3. 漢學研究通訊電子報網頁資料的正確程度？	非常正確	91	28%
	正確	227	69%
	稍有錯誤	9	3%
	時常有誤	0	0%
	多有錯誤	0	0%
4. 漢學研究通訊電子報網頁分類是否適當？	非常適當	76	23%
	適當	224	69%
	普通	27	8%
	不夠適當	0	0%
	非常不適當	0	0%
	非常樂意	272	83%



5. 您願意向學界同道推薦漢學研究通訊電子報嗎？	視情況而定	55	17%
--------------------------	-------	----	-----

四、網站效能調查

類別	組別	數量	百分比
1. 漢學研究通訊電子報網站系統是否穩定？	非常穩定	102	31%
	穩定	203	62%
	普通	22	7%
	不穩定	0	0%
	非常不穩定	0	0%
2. 電子報被誤判為垃圾郵件的頻率高嗎？	從來不會	228	70%
	偶爾發生	85	26%
	我都直接到網站瀏覽	1	0%
	我總是要去垃圾郵件匣找	7	2%
	未填	6	2%
3. 漢學研究通訊電子報網頁讀取速度如何？	非常快速	83	25%
	快速	193	59%
	普通	48	15%
	慢	3	1%
	非常慢	0	0%
4. 漢學研究通訊電子報網頁頁面切換的流暢程度？	非常流暢	73	23%
	流暢	207	63%
	普通	43	13%
	不流暢	3	1%
	非常不流暢	1	0%
5. 電子報訊息若有附圖，是否都能順利顯示？	均能顯示	221	68%
	偶有不能顯示	105	32%
	完全無法顯示	1	0%
6. 漢學研究通訊電子報網頁內資料鍵結有效程度？	幾乎均有效	170	52%
	多數有效	147	45%
	半數有效	10	3%
	多數無效	0	0%
	幾乎全數無效	0	0%

五 您對漢學研究通訊電子報系統的其他建議：

本研究樣本共 327 份，就電子使用者基本資料分析結果，使用者之中男女比例平均，年齡以 30-39 歲最多，其次是 40-49 歲及 50 歲以上。教育程度博士佔半數，博士及碩士所佔的比例則高達 86%，身份上則以學校教員及研究人員居多，此顯示電子報所報導的學術消息受到學界高度的利用。

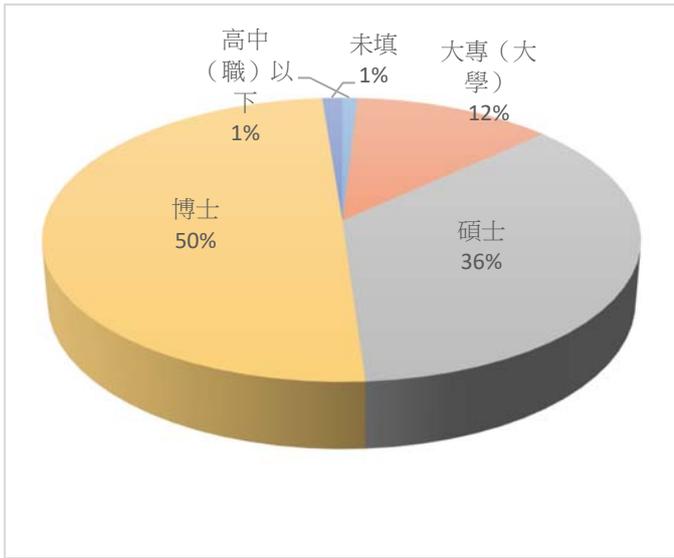


圖 4 使用者教育程度分析

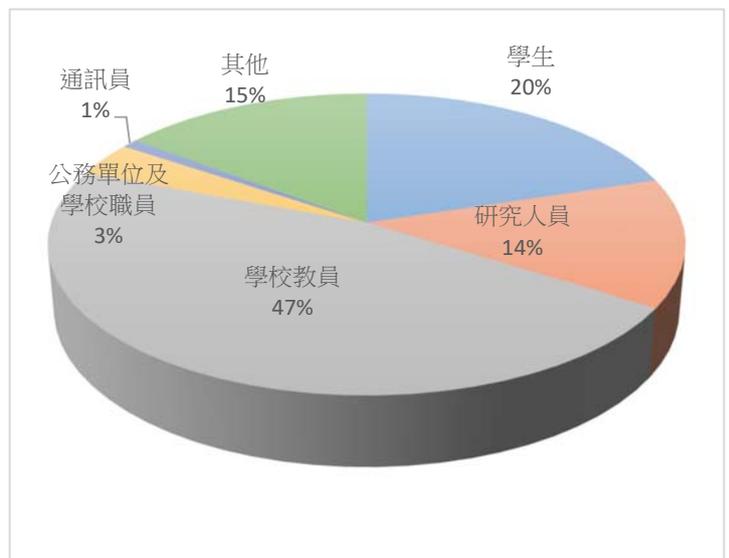


圖 5 使用身份分析

使用者居住地以北部居多占 64%，另外在國外地區的也有 8%，9 成以上的使用者為電子報訂戶，並於每月一日準時從電子郵件收到電子報，在詢問其得知電子報的管道，42%的使用者是因為曾拜訪過電子報網頁，進而訂閱成為訂戶，另 24%為師長或系所主角推薦，而其他的部分則有「從紙本時代開始關注」、「就讀研究所時即已得知並應用」、「過去工作時得知」、「對漢學有興趣」、「網路搜尋」等。受訪者中 94%為電子報訂戶。

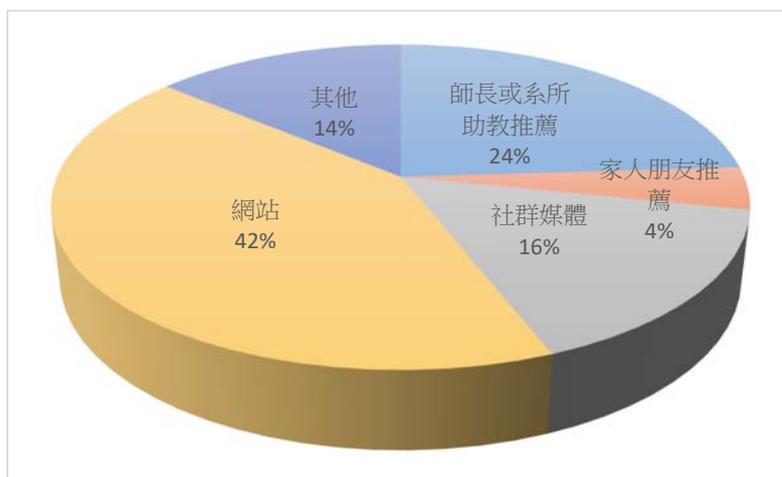


圖 6 使用者得知電子報管道分析



二、使用習慣及網頁介面調查分析

在分析使用者使用電子報的頻率，1 個月 1 次的為最多佔 67%，其次是 1 周 1 次 21%。大部分的使用者都是電子報的忠實訂戶，訂閱電子報的時間在 3 年以上的佔 55%，1 年以上則佔 85%。最常使用的電子報功能依序為「信箱訂閱瀏覽」（32%）、「提供學術訊息」（31%）、「直接到官網查看最新訊息」（19%）、「搜尋訊息資料」（15%）、「漢學研究通訊 GIS 地理資訊系統」（3%）。7 成以上的使用者使用電腦瀏覽，2 成使用手機，。7 成以上的使用者習慣觀看電子報的瀏覽器為 Chrome。

「漢學研究通訊 GIS 地理資訊系統」為新版電子報最引以為傲的功能，通訊電子報裡每則學術消息末端的 GIS 座標定位相鍵結，可服務使用行動裝置之讀者，以 GPS 定位後，可以查看「此時此地附近」的漢學人物、漢學機構、漢學資源、臺灣漢學資源中心，有助於移動中的使用者全面掌握資訊、即時規劃行程。但在詢問有無使用此服務，僅有 13%的使用者有使用過此系統功能。在詢問這 13%的使用者在 GIS 地理資訊系統最常使用的功能依序為「搜尋學術活動訊息」、「搜尋世界各地的漢學學人」、「搜尋世界各地的漢學資源」、「搜尋臺灣漢學資源中心」、「搜尋世界各地的漢學機構」，不過 8 成以上的使用者還是認為 GIS 地理資訊系統的地圖入口容易辨識，63%的使用者認為此系統的功能實用且功能說明清楚。

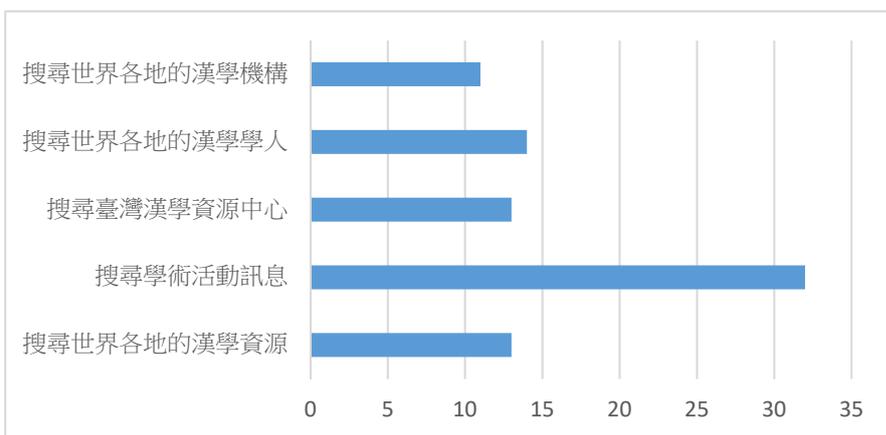


圖 7 使用者在 GIS 地理資訊系統最常使用的功能

在電子報 6 大消息區塊的主網頁部分，詢問「哪個漢學研究通訊電子報網頁分類對您最有幫助？」使用者依次認為「學術活動」、「研討會訊息」、「出版訊息」是最有幫助的消息，「人事動態」、「本中心訊息」及包括徵稿徵才的「其他事務」，

是比較沒有幫助的。87%的使用者認為電子報網頁介面是容易閱讀、操作，85%認為電子報網頁設計吸引人。對於電子報的功能上，僅有 35%的使用者用過電子報搜尋功能，61%認為電子報網頁查找資料方便，可見在電子報功能宣傳上需要再加強。至於新設計之響應式網頁設計是否適合智慧型裝置，僅 34%的使用者覺得適合，有 58%的使用者從未使用。

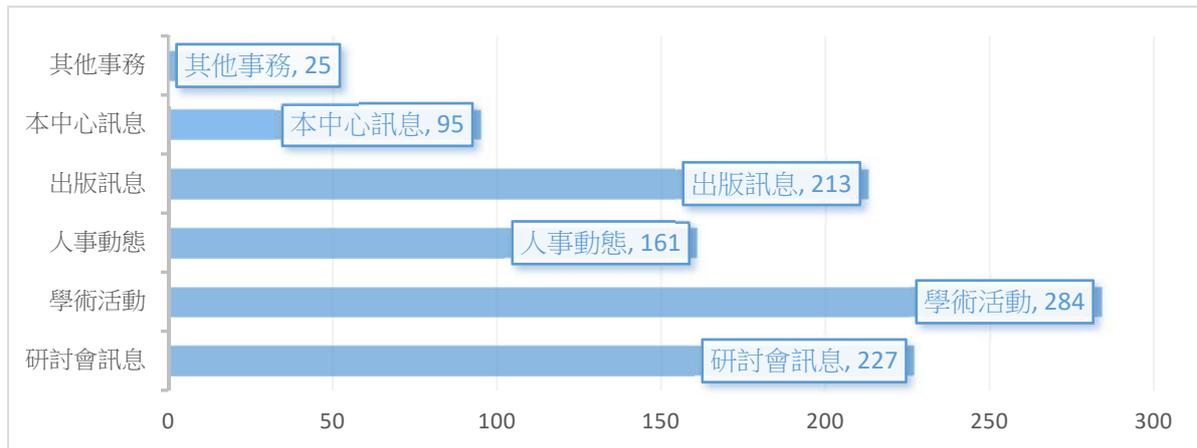


圖 8 對使用者最有幫助的電子報網頁分類

在本次調查中，也針對未來電子報計畫建置個人化頁面進行調查，未來規劃新增個人化整合介面，透過這個整合入口，使用者的瀏覽查詢可被記錄下來，不僅對使用者有益，也可從中了解其使用行為與興趣主題，甚至主動提供使用者有興趣的資訊到他的個人收藏。所以在問卷詢問「如果提供個人化頁面（例如推薦你可能會感興趣的主題或學術活動），你是否會有興趣使用？」（回復全文詳見附錄一）有 86%的使用者表示有興趣，對於「個人化頁面」希望能提供的功能歸納如下：

- （一）個人化頁面：提供會員登入功能、可設定自己喜好的閱讀介面、個人檔案夾、關鍵字標籤、資訊分類儲存文章、閱讀歷程檔案等。
- （二）活動通知及推薦功能：跟行事曆結合或連結 google，提供提醒活動即將展開，或是推薦使用者可能會感興趣的主題或學術活動。
- （三）查詢下載：提供學術資訊搜尋及下載功能。⁴
- （四）內容補充：有關現有電子報內容補充部分，使用者提出需要更多大學專兼任教師訊息、免費資料庫資訊、研究計畫申請訊息、各大專院校碩士博士畢業論文資訊、佛學資源、經學與思想學術研討會、台灣歷史地理等內容補充。

⁴ 目前的電子報已有搜尋及資料分享功能，但尚無下載儲存功能。



(五) 提供新知：包括國際漢學研究的趨勢、國際研究新知、學術論壇討論、學術活動及學者介紹、學術活動及學者介紹等。

(六) 交流互動：提供同領域學者的交流、活動、研習或主題分享、互動等。

(七) 新技術及新增功能：影音 5G 運用、常點選的項目排序在前，依區域提供活動通知，追蹤熱門點閱紀錄、課程搜尋、學術專長搜尋等。

也有使用者提出不希望提供個人化頁面，或是認為個人化很美好，但會窄化資訊管道。功能以廣面為第一層，深化則第二層之後。

三、網頁內容及效能調查分析

電子報每期提供使用者 170 則左右的學術消息，除了使用者自行提供投稿，電子報編輯需要到個文史哲相關系所最新消息網頁收集資料，所以在詢問使用者電子報網頁內容是否豐富？有 89% 的使用者認為豐富及非常豐富，超過七成的使用者認為電子報網頁資訊足夠即時，高達 97% 的使用者同意電子報網頁資料的正確度極高，92% 認為電子報網頁分類適當，超過八成的使用者願意向學界同道推薦漢學研究通訊電子報，可見大部分使用者對於電子報的內容感到滿意。

有關通訊電子報網站系統效能，也是本次調查想要了解的部分，93% 的使用者認為本系統是穩定的，電子報被誤判為垃圾郵件的頻率非常低，僅有 2% 的使用者曾經發生電子報被誤判為垃圾郵件。有關電子報網頁讀取速度，超過八成的使用者認為快速，且網頁頁面切換流暢。電子報訊息若有附圖，100% 都能順利顯示，97% 電子報網頁內資料鏈結都有效。

從網頁的內容及效能調查來看，近 9 成的使用者對電子報所提供的內容豐富度及正確度感到滿意，對系統的穩定度及速度都給予肯定。

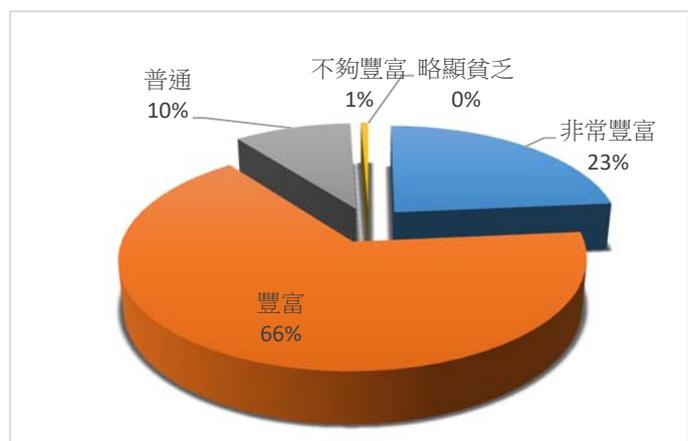


圖 9 使用者認為電子報網頁內容豐富程度



第四章 結論與建議

一、研究結論

新版電子報建置的目的是讓既有的內容資料對話，開啟新的「漢學研究通訊電子報」應用面貌。透過 GIS 地理資訊技術與漢學研究中心資料庫的資源整合，讀者可透過此單一檢索介面，找到所需的資料。藉由電子報的改版，將國內外學術消息及漢學資源介紹放在同一平台上，不僅可以拓展臺灣學界的國際視野，更可充分於國際學界呈現豐富多元的臺灣學術研究成果、展示臺灣的精深文化內涵。

本研究根據電子報使用者滿意度調查結果，從「使用者特性」問卷調查受訪者背景資料，可以發現電子報的訂戶性別平均，年齡分布在 30-50 歲間，超過 8 成的使用者具有碩士以上學位（有博士學位者占 50%），且服務於學術機構，充分展現本電子報以學術消息為主要內容，與一般的電子報不同。在使用者習慣上，發現大部分的使用者都是 3 年以上的長期訂戶，每個月收到電子報而養成閱讀習慣，並有 3 成的使用者會主動提供學術消息。

在滿意度上，使用者對該系統呈現高度認同與肯定，僅在部分問題需要繼續強化修正，在問卷的最後一個問題「您對漢學研究通訊電子報系統的其他建議」（回復全文詳見附錄二），大部分的使用者都給予了鼓勵與加油。對於使用者希望未來電子報能夠新增的功能、新增的內容，已整合於研究建議如下，未來也將藉由網路無遠弗屆的行銷，利用各種媒介，建立「漢學研究通訊電子報」在社群中的影響力量。不僅可以有效建構臺灣漢學學術研究全球人際網絡，也能呈現我國的文化內涵及軟實力，並作為國際社會認識臺灣文化的傳播平臺，以期於國際間樹立優良的臺灣學術形象。

二、研究建議

（一）新增個人化整合介面

在統整使用者的建議後，更確認需要新增個人化整合介面，利用 AI 人工智慧優化訊息的擷取與推播，奠基於電子報資料庫內容，預測並篩選訊息，製造使用者個人化體驗。系統將透過不斷學習針對使用者需求生成個人化介面，同時邀請使用者自行設置喜好產生客製化樣態，結合兩者即時調整變動以切合使用者當下所需，提供更精進化之服務。



(二) 加強宣傳現有之 GIS 加值功能

現今學界逐漸重視人文與科技整合與相互合作的意義，藉由 GIS 平台的建置構想，可將具有時間縱深的漢學消息，以及空間分布的漢學資源地理資訊相整合。透過行動加值的延伸，用 GIS 的進行國際漢學機構及資源座標校正或空間屬性的標記。但根據本次研究調查結果僅有 13% 的使用者曾經使用過電子報 GIS 加值服務，可見中心對於現有之 GIS 加值功能宣傳不夠，需要提供更多元的教育推廣及學術研究宣傳。藉由 GIS 的時空定位除了可以有效整合包含既有資料，亦可將其有關時間與空間的屬性，建置在一跨平台的資料庫中，不僅可以服務學界，亦可以延伸學校的教學，讓學生更了解國際漢學的資源，讓文史知識得以更廣泛地發布、流傳、應用，深化民眾對國際資源了解。

(三) 持續充實內容以提升系統效益

數位科技進入 Web3.0 的互動網路時代，讓使用者成為資訊分享者，提供使用者與使用者之間以及使用者與網站之間的互動模式，強化了各界溝通、開創了多元文化。透過調查，可以得知使用者需要更多各學門的學術活動、國際漢學研究的趨勢、漢學新知、學術論壇討論等內容等。除了持續充實內容以提升系統效益，未來將運用知識和社群，將人文和科技結合，透過持續的資料充實，集結國際漢學消息、國際漢學機構、國際漢學人物、國際漢學資源等，在人文與科技的跨領域的互動討論中尋找資料與地理空間資料相互整合的最佳方法，儲存漢學發展的歷史軌跡。



參考文獻

巫榮展（2001），使用者觀點之入口網站經營特色分析。國立中山大學企業管理研究所出版碩士論文。

張浣芸、黃增榮（2011），國立臺灣藝術大學大學部學生校園滿意度調查研究。藝術學報，7卷1期總號88，399-423頁。

彭懷恩（2003），政治學新論，臺北：風雲論壇出版社。

黃維民、江麗君、蘇雅涵（2017），探討人力資源資訊系統使用者滿意度之研究--以南區某區域教學醫院為例。管理科學研究，11卷1期，1-25頁。

楊國樞、文崇一、李聰賢、李亦園編（1989），社會及行為科學研究法。臺北：東華。

廖箴（2018），「漢學研究通訊電子報」增值服務介紹。漢學研究通訊，37卷1期(145)，30-33頁。

蘇蘅、吳淑俊（1997），電腦網路問卷調查可行性及回覆者特質的研究。新聞學研究，54期，75-100頁。



附錄一 未來電子報如果增加個人化頁面，你希望提供的功能？

個人化頁面	標籤、儲存文章 書單建置 收藏功能 儲存訊息 會員資料 姓名等... 書籤/活動追蹤 自主性強，版面由自己設定 可以選擇多樣化 興趣匯集 收藏 可依照個人喜好或習慣排列 閱讀順序 可以設定自己喜好的閱讀介 面(如：多個介面可供閱讀者 選擇)	個人檔案夾、書籤、資訊分類 關鍵字標籤 如明清史 性別史學 術發表活動紀錄的欄位，包括文獻 期刊、研討會、工作坊、感興趣的 研討會等 個人愛好的主題，能儘早傳送。 已參加過的研討會，以及國外研討 會資訊 感興趣主題 收藏頁籤功能 閱讀歷程檔案
活動通知	研討會通知 推薦我感興趣的主題和活動 以關鍵字設定提供的訊息，增 強互動功能 預告學術活動 活動通知 提醒研討會與新書發表	跟行事曆結合，提醒活動即將展開 提醒 日期連結 google 提供有興趣的學術活動 可能會感興趣的主題或學術活動 推薦可能會感興趣的主題或學術 活動 研討會、演講即時通知訊息 主動提供個人興趣資訊檔案
查詢下載	學者演講資訊搜尋 加強查詢功能 搜尋論文 論文下載 pdf 文摘供下載	下載存檔容易
內容補充	學術活動 出版訊息 提供學術活動訊息 學術研討會或演講座談會 佛學資源 學術資訊 info on conferences and workshops	大學專兼任教師訊息 免費資料庫資訊 研究計畫申請訊息 最新發表論文資訊 書籍出版資訊及學術活動資訊提 供 學術動態 中研院與各校演講 出版動態 職缺 人事



	徵才訊息徵才更多 各學報、研討會徵稿訊息 經學與思想學術研討會整理， 以及相關文章 徵稿訊息 期刊出刊進度表 (ex: 漢學研 究) 各大專院校碩士博士畢業論 文資訊	台灣歷史地理 演講訊息 相關的演講活動、出版訊息 學術出版訊息、研討會訊息 研討會或出版資訊 新書訊息
提供新知	國際漢學研究的趨勢 漢學最新研究 國際研究新知 學術論壇討論 職缺資料庫	學術活動及學者介紹 活動介紹 人文研究概況 每期專題
交流互動	同領域學者的交流 相關活動、研習或主題分享、 互動。 多些學術交流的介紹	
新技術	5G 運用 最新趨勢訊息及增加地區性 (北部地區..或以學術機構大 學..)的下拉式選單介面	
功能	常點選的項目排序在前 依區域提供活動通知，例如北 部、中部、南部 追蹤熱門點閱紀錄 不同研究領域的分類別連結 活動報名網址 研習、座談會報名聯結 出版品購書管道	開放版權之典籍檢索資料搜尋 學術活動分區(縣市)查詢功能，例 如只想查詢某縣市學術活動。 課程搜尋、學術專長搜尋 提供使用方法 字體放大 簡單易入手
其他	我不希望提供個人化頁面 個性化很美好，但會窄化資訊 管道。功能以廣面為第一層， 深化則第二層之後！	



附錄二 您對漢學研究通訊電子報系統的其他建議

讚美及加油

Keep up the good work.

內容又好又豐富，真的很不錯！

內容很實用，謝謝

加油

加油

加油

目前滿意

感覺還不錯~

辛苦了，十分感謝！

非常好

非常感恩有此電子報 !!!

非常感謝貴單位的用心，目前暫無意見

非常謝謝 您們的用心收集漢學資料

深深感謝

感謝分享學術資訊與學界動態

感謝你們的努力

感謝研究新訊提供，希望也能同步更新學界讀書會訊息及計劃案申請資訊，謝謝您

感謝提供訊息

感謝漢學研究通訊衛漢學界提供高品質論文訊息

請繼續努力。

請繼續努力。謝謝！

希望更加推廣給各大學學生 特別是博士生的職級 裡面資訊對於學術研究與動態都有很大參考價值

研讀該報可廣增漢學知識，讓讀者受益良多。

讚!值得推薦!

真心謝謝您們，為學術保留元氣。

請持續保持精進，感謝您!

應與時俱進，請繼續努力。謝謝各位。

漢學研究電子報對於學術研究與動態相當重要，均能從中獲益不少，非常感謝。

增加功能

加入即時活動通知、報導

可增加 Google 日曆的功能(研討會、學術演講)。

希望能夠增加更多的出版訊息

希望期刊的出版訊息能更加多一些



建議可以在電子報下方增加意見回饋欄位
關鍵字檢索，希望能顯示關鍵字所在前後文，減少一篇一篇確認的時間

增加內容

目前的資訊偏向以學界為讀者，可以增加以一般對漢學有興趣民眾想知道的活動訊息
各類學報徵稿訊息
在每一期不妨設計某一專題對相關訊息作更深入之報導
有些學術活動很希望參加 但由於地緣關係很難參與 能夠取得相關資訊嗎 如視訊(我知道著作權的授權會有難度 但懇切希望可以得到 即使只有一部分 或可以獲知相關出版訊息或研究成果發表處)或講義等的 也很願意付費取得
自己曾經提供會議訊息，但未獲採用，也未獲回覆。
建議人事訊息是否增加社會科學領域。
建議回歸本源,以學術圈訊息為主;另外可以考慮設一個國際訊息專欄.提供有關於國際漢學或宗教學的部分,好比俄羅斯或德國等地消息
是否可以增加民間不同學會舉辦的研討會活動
提供更多地方漢學研究的機構和合作計劃
提供資料，如美國有哪些漢學（或東亞）博士班，博士畢業生的就業情況，如有數據則更佳。台灣、大陸、日韓、英國、歐陸、澳紐等地相關情況也有興趣。
缺乏大陸與港澳相關研究近況
就業環境、待遇、續聘要求等資訊也歡迎。
漢學相關新出版品訊息
漢學研究可增加國圖新書資訊情報
對於何謂漢學需有更廣義的定義範圍，歐美漢學早已超越傳統的文史哲，而達於和華人文化，地域及人種相關的政治，經濟，社會，語言，藝術，教育及華人人類學等範圍，目前貴中心的"漢學"似屬於傳統狹義的文史哲範圍，期盼電子報的內容及訊息提供者能更為寬廣，以符合當今全球漢學的發展範疇
漢學研究應擴及法制史研究資訊
資料能更多元，會更好
學科覆蓋面可以更廣，不局限於目前的範圍
請問是否可以將有錄影或是直播能讓我們不必要一定要趕到現場才能看到和聽到內容，尤其是 PPT 相關資料能夠附加。



即時性可以加強，看見學術會議或講座時往往已過期,殊為可惜。
研討會資訊可以在即時一點，因為常常收到電子報時，發現研討會的
徵稿時間已經過了。

希望圖片能順利開啟

版面設計能更多元些，應建議科技部專題研究開放給專兼任老師皆可
申請!

建議每半月發行一期

提供學術活動的好刊物，可以在每個月的月底先行寄達

學界動態或消息來源往往由各系所單位提供，如各系所單位較被動則
無法即時反映，漢學通訊似乎應該嘗試更廣面、更主動獲取訊息的方
式。否則和大陸公眾號相比，資訊後發的情況較多，即時感不夠。

頁面簡單易操作較重要

編排與活動分類容易閱讀了解，謝謝。

電子報要配合 Facebook LINE 才會更有效益

演講訊息 提醒

活動報導下方的瀏覽 GIS 其實真的很沒有必要，浪費版面(而且呈現得
很醜)

若以活動訊息呈現而言，或許可以增加以地區或研究及學術單位及大
學為主的的下拉式介面可供篩選(目前是以日期)。有些無法順利呈現

【以 GIS.BIG DATA. AI...較耗效能，則較舊電腦系統無法順利使用(上
段敘述屬於個人因素而無需在意，若是能有較輕耗能應用科技可以搭
配會更好)或資安設定較嚴警好像也比較不易使用】

首頁放置的地理資訊及分析，建議可以不要放在這麼明顯的地方，或
用 banner 的方式另設一個連結。
