

「漢學研究通訊電子報」使用者滿意度調查研究

The Quality and User Satisfaction of the E-Newsletter for Research in Chinese Studies

廖 箴 (Liao Jane) *

一、前言

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年申請教育部計畫補助，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，獲得電子報的行動加值服務，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。¹

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，在改版一年後中心想要了解，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。

* 作者為漢學研究中心學術交流組編輯兼《漢學研究通訊》主編。

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》37.1（2018.2）：30-33。

二、問卷編製過程及受訪對象基本資料

本問卷的編製過程可分為六個步驟：1. 決定研究目的，建立分析架構；2. 決定採取何種調查訪問方式；3. 編擬問卷初稿；4. 檢視和修訂初稿；5. 預試問卷；6. 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：

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、身分、居住地等，第二部分針對電子報「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

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/ccsnews/>

漢學研究中心 敬啟

檢視，直接將問卷統計結果羅列如附錄，並分析於下：

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。教育程度博士占半數，博士及碩士所占的比例則高達 86%，身分上則以學校教員及研究人員居多（如圖 1、2 所示），此顯示電子報所報導的學術消息受到學界高度的利用。

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，並於每日一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。（詳見圖 3）

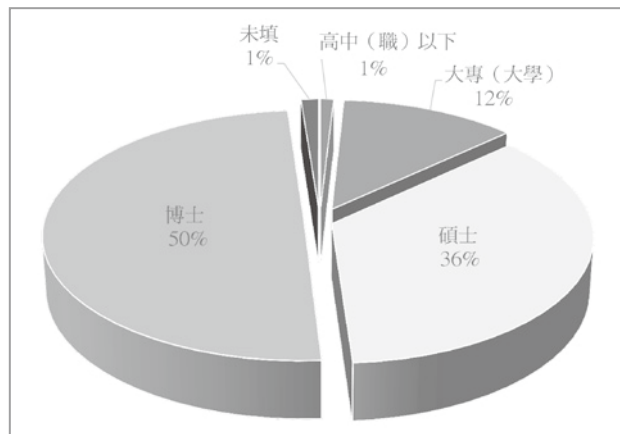


圖 1 使用者教育程度分析

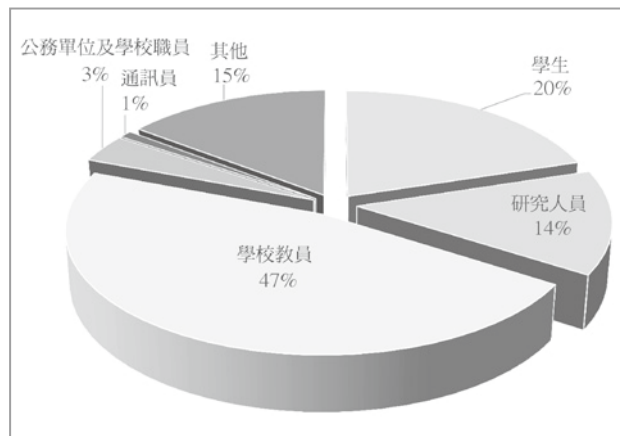


圖 2 使用身分分析

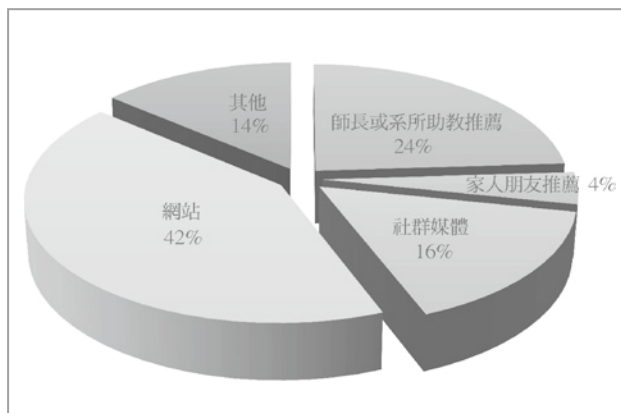


圖 3 使用者得知電子報管道分析

三、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 次的為最多占 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 年以上的占 55%，1 年以上則占 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。細部分析這 13% 的 GIS 使用者，發現年齡層較年輕，以 30-49 歲的年齡層居多，絕大部分的學歷是在研究所以上。

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」（詳見圖

4），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。

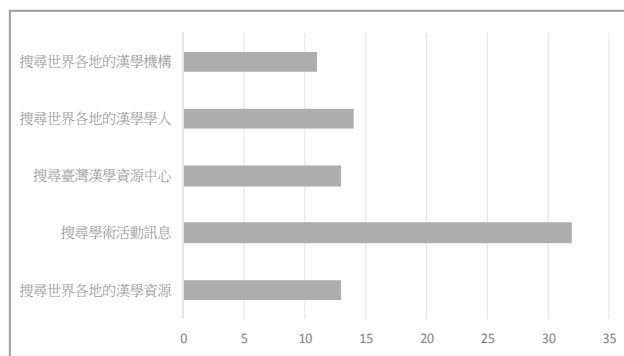


圖 4 使用者在 GIS 地理資訊系統最常使用的功能

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。（詳見圖 5）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。

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

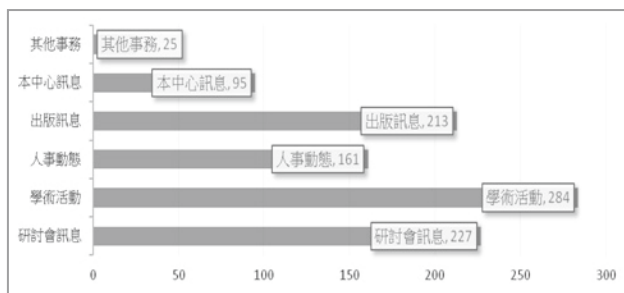


圖 5 對使用者最有幫助的電子報網頁分類

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？」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。²
- （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、臺灣歷史地理等內容補充。
- （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。

四、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。

五、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置在同一平臺上，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。

2 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。

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」，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，已整合於未來期許如下，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（FB 粉絲專頁：facebook.com/ccsenws）。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。

透過問卷調查，中心也對未來電子報可以朝向以下三個方向提出期許：

（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 平臺的建置構想，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，建置在一跨平臺的資料庫中，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。

附錄 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%
身分	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%

類別	組別	數量	百分比
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%
2. 漢學研究通訊 GIS 地理資訊系統的地圖入口容易辨識？	是	35	85%
	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%

三、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%
6. 漢學研究通訊電子報網頁介面是否容易閱讀、操作？	其他事務	25	3%
	非常容易	108	33%
	容易	177	54%
	普通	38	12%
	不容易	4	1%
7. 漢學研究通訊電子報網頁設計是否吸引人？	非常不容易	0	0%
	非常吸引人	46	14%
	吸引人	150	46%
	普通	127	39%
	不吸引人	3	1%
8. 你是否曾利用過電子報搜尋功能？	非常不吸引人	1	0%
	是	115	35%
	否	212	65%

類別	組別	數量	百分比
9. 在漢學研究通訊電子報網頁查找資料是否方便？	非常方便	37	11%
	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？			

四、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%
	其他	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	54%
	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%
5. 您願意向學界同道推薦漢學研究通訊電子報嗎？	非常樂意	272	83%
	視情況而定	55	17%

五、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%

六、您對「漢學研究通訊電子報」系統的其他建議：此題為開放式問題，由受訪者自由填答。請參考結論部分。