

學術型網站使用者之滿意度影響因素研究

蕭閔虔、許晉龍

E-mail: 9510754@mail.dyu.edu.tw

摘要

近幾年，台灣經濟的復甦，不論是在企業界或是學術界，無形當中都增加了許多的同業競爭。然而商業活動主要是以營利為目的，相較之下，學術界除具有招生與教授研究壓力之外，更負有教育使命。而網際網路的廣泛性應用，更為這個學術的競爭環境注入了一股新的力量。網站是學術機構面臨使用者的第一線門面，也是整個校園電腦化的入口，學校網站若缺乏完善的規劃與設計，將讓學校聲譽與形象蒙受損失，尤其是在國內寬頻網路已使用相當普遍的情況之下，更是不得馬虎。本研究透過文獻的探討、質性的訪談研究與定量的問卷調查，進行學術網站的使用者行為與滿意度調查。藉由文獻的探討，與現有網站的觀察，本研究透過修改Huizingh(2000)一般商業網站的原始架構，去訂定一個學術網站的參考架構模型，並透過訪談不同族群使用者：學生，老師，校友，家長，行政人員，潛在使用者（考生，企業人士與社會大眾），來補足Huizingh所未提及的使用者內容主觀網站品質需求，其中更加入了系統方面的使用者主觀衡量品質因素。此外，並以定量問卷調查的方式，定義影響使用者對學術網站滿意度及使用意願的品質因素，並經由統計分析的結果給予一些網站開發與設計的意見，作為學術網站改善空間的參考。

關鍵詞：學術網站；網站品質；網站設計；資訊品質

目錄

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|----------|-----|----------|------|---------------|------|------------|----|---------|----|----------|-----|--------------|-----|----------|--------|----------|-------------|----------|----|------------|----|-------------|--|-------------|----|---------------|----|----------|----|----------|----|-------------|----|----------|----|------------|----|------|----|-------------------|----|-------------------|----|-----------------|----|-----------------|----|------------------------|----|------------------------|----|------------------------|----|------------------|----|------------------|-----|---------------------|-----|-------------------|-----|-----------------|-----|-----------------------|-----|-------------------|-----|-------------------|-----|------------------------|-----|--------------|-----|
| 封面內頁 | 簽名頁 | 授權書 | iii | 中文摘要 | iv | 英文摘要 | v | 誌謝 | vi | 目錄 | vii | 圖目錄 | x | 表目錄 | xi | 第一章 緒論 | | 第一節 研究背景與動機 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 第二節 研究目的 | 2 | 第二章 文獻探討 | | 第一節 我國網路發展與現況 | 4 | 第二節 網站品質衡量 | 8 | 第三節 滿意度 | 24 | 第三章 研究設計 | | 第一節 學術網站評估架構 | 28 | 第二節 研究架構 | 32 | 第三節 研究假說 | 35 | 第四節 問卷設計 | 37 | 第五節 統計分析方法 | 39 | 第四章 實證分析與結果 | | 第一節 信度及效度分析 | 44 | 第二節 研究變數之相關分析 | 51 | 第三節 統計分析 | 52 | 第四節 迴歸分析 | 54 | 第五章 研究結論與建議 | 58 | 第一節 研究結論 | 58 | 第二節 後續研究建議 | 60 | 參考文獻 | 62 | 附錄 1 大學院校網站細項功能列表 | 67 | 附錄 2 大學院校網站特殊功能列表 | 72 | 附錄 3 校園網站評分表(1) | 77 | 附錄 4 校園網站評分表(1) | 78 | 附錄 5 大學院校網站評量(依內容項目排序) | 79 | 附錄 6 大學院校網站評量(依設計項目排序) | 80 | 附錄 7 大學院校網站評量(依內容項目排序) | 81 | 附錄 8 使用者(學生)訪談紀錄 | 82 | 附錄 9 使用者(教授)訪談紀錄 | 102 | 附錄 10 使用者(行政人員)訪談紀錄 | 108 | 附錄 11 使用者(校友)訪談紀錄 | 114 | 附錄 12 本文分析方法之簡述 | 119 | 附錄 13 大學部學生及研究所學生訪談整理 | 121 | 附錄 14 教職及行政人員訪談整理 | 123 | 附錄 15 校友及招生對象訪談整理 | 125 | 附錄 16 網站設計者及網頁專長學生訪談整理 | 126 | 附錄 17 研究調查問卷 | 127 |

參考文獻

- 毛慶禎(2004)。臺灣學術網路簡史。2004年3月1日，取自 <http://www.lins.fju.edu.tw/mao/internet/tanethistory.htm> 吳明隆(2002)。SPSS統計應用實務。台北:文魁資訊有限公司。陳順宇(2004)。多變量分析。台北:華泰書局。徐新逸(2000年)。國內外教學網站之介紹。中學網路教學應用研習會。淡江大學。台北。梁志隆(2000)。台北大眾捷運系統服務品質與顧客滿意度之研究。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。未出版，高雄市。楊欣哲、王超弘(1999年6月)。商業用全球資訊網網頁設計準則之探討。1999海峽兩岸財經與商學研討會論文集。頁475-492。中國。蘇州。經濟部商業司(2003)。2003年家庭連網應用調查。2003年5月20日。取自 http://www.find.org.tw/0105/howmany/howmany_disp.asp?id=74 歐陽閻(2000)。網站品質評鑑之初探。初等教育學報。13，219-238。Berelson, B. (1952). Content Analysis in Communication Research, New York: Free Press. BIOME Special Advisory Group on Evaluation, (2001a). Factors affecting the quality of an information source, Retrieved February 24, 2005, from: <http://biome.ac.uk/guidelines/eval/factors.html> BIOME Special Advisory Group on Evaluation,(2001b). How to evaluate an internet-based information source, Retrieved February 24, 2005, from: <http://biome.ac.uk/guidelines/eval/howto.html> BIOME Special Advisory Group on Evaluation, (2001c). Summary of key evaluation questions, Retrieved February 24, 2005, from: <http://biome.ac.uk/guidelines/eval/howto.html> Churchill, G. A. & Surprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction, Journal of Marketing Research, 19(11), 491-504. David, G. & Detmar, W. S. (1997). Gender differences in the perception and use of E-mail: An extension to the technology acceptance model, MIS Quarterly, 21(4), 389-400. DeLone, W. H. and McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable, Information Systems Research, 3(1), 60-95. Doll, W. J. & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction, MIS Quarterly, 12(2), 259-274. Gehrke, D. and Turban, E. (1999). Determinants of Successful Website Design: Relative Importance and

Recommendations for Effectiveness, 32nd Hawaii International Conference on System Sciences, (pp. 5042-5049), Columbia: Maui, HI, USA.

Hair, J. F. , R. E. Anderson, R. L. Tatham, & W. C. Black (1998). *Multivariate data analysis with reading*, (5rd ed). New York: Macmillan Publishing Company.

Huizingh, Helko K.R.E. (2000). The content and design of web sites: an empirical study, *Information & Management*, 37(3), 123-134.

Ilgel, D. R. (1971). Satisfaction with Performances as a Function of the Initial Level of Expected Performance and the Deviation from Expectation, *Organizational Behavior and Human Performance*, 6(1), 345-361.

Jones, C. M. (1998). Evaluation of effective instructional web sites: A pilot study, Retrieved December, 1998 from: [http://ccwf.cc.utexas.edu/~\[sim\]jonesc/research/evaluation](http://ccwf.cc.utexas.edu/~[sim]jonesc/research/evaluation).

Kraber, B. , Villalba, B. , Wasielewski, M. & Wolfram, S. (1997). Guidelines for creating hypermedia documents, Retrieved 1997, from: <http://ggwww.ncook.k12.il.us/staff/villalba/hyper>

Lin, J. & H. Lu. (2000). Towards an understanding of the behavioural intention to use a web site, *International Journal of Information Management*, 30(4), 197-208.

Livengood, S. P. (1997). An evaluation instrument for Internet web sites, Unpublished doctoral dissertation, University of Kent State. Ohio.

Lyman, H. B. (1971). *Test scores and what they mean*, (2rd ed), New Jersey: Orentice-Hall.

Mason, R. O. (1978). Measuring Information Output: A Communication Systems Approach, *Information and Management*, 1(5), 219-234.

McDermott, I. E. (2000). Internet Instruction: Spreading the Web, *Searcher*, 8(7), 72-76.

Miranda Gonzalez F. J. & Banegil Palacios T. M. (2004). Quantitative evaluation of commercial web sites: an empirical study of Spanish firms, *International Journal of Information Management*, 24(4), 313-328.

Neilson, J. (1996). Top ten mistakes in web design, Retrieved may, 1996. from: <http://www.physics.ohio-state.edu/~wilkins/links/htmlerrors.html>

Newby, T. J. , Stepich, D. A. , Lehman, J. D. & Russell, J. D. (2000). *Instructional technology for teaching and learning: design instruction, integrating computers, and using media* (2rd ed), Ohio: Merrill Publishing Company.

Newman, M. W. & Landay, J. A. (2000). Sitemaps, Storyboards, and Specifications: A sketch of web site design practice, *Designing Interactive Systems: DIS 2000*, (pp.263-274).

Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model for the Antecedents and Consequences of Satisfaction, *Journal of Marketing Research*, 17(14), 460-469.

Oliver , R. L. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings, *Journal of Retailing*, 57(3), 25-48.

Oliver, R. L. & Desarbo, W. S. (1988). Respones Determinants in Satisfaction Judgment, *Journal of Consumer Research*, 14(5), 495-507.

R. William Maule. (1998). Content design frameworks for Internet Studies curricula and research, *Internet Research*, 8(2), 174-184.

Ritchie, D. C. & Hoffman, B. (1997). Using instructional design principles to amplify learning on the World Wide Web, (ED415 835), Boulder: Educational Resources Information Center.

Roblyer, M. D. & Edwards, J. (2000). *Integrating educational technology into teaching* (2rd ed). USA: Prentice-Hill.

Sarapuu, T. & Adojaan, K. (1998). Evaluation scale of educational web sites, *Internet and Intranet Proceedings*, 1(1), 7-12.

Shannon, C.E. & W. Weaver. (1949). *The mathematical theory of communication*, University of Illinois Press, pp. 125.

Skov, A. (1998). Internet quality, *Database Magazine*, 21(4), 38-40.

Smith, A. G. (1997). Testing the surf: Criteria for evaluating Internet information resources, *Public-Access Computer Systems Review*, 8(3), 1-14.

Staines, G. M. (1998). Evaluation information found on the Internet, Retrieved February 19, 1998. from: <http://lme.mankato.msus.edu/class/629/cred.html>

Starr, R. M. (1997). Delivering instruction on the World Wide Web: Overview and basic design principles, *Educational Technology*, 37(3), 7-15.

Weaver, D. & Brickman, P. (1974). Expectancy , Feedbac and Disconfirmation as Independent Factor in Outcom Satisfaction, *Journal of Personality and Social Psychology*, 30(5), 420-428.

Weiler, R. M. (2000). The SiteLegend: twelve components of a new strategy for providing website documentation, *Journal of School Health*, 70(4), 148-152.

White, M. D. & Iivonen, M. (1999). Factors influencing web search strategies, 62d ASIS annual meeting, (pp.1-12), Washington.

Wilkinson, G. L. , Bennett, L. T. & Oliver, K. M. (1997). Evaluating criteria and indicators of quality for Internet resources, *Educational Technology*, 37(3), 52-59.