

## 附錄一 舊系網評估問卷

致各位同學：

本系網站已在 11 月 15 日改版，現仍持續改版推出新的功能。

此份問卷主要是為了瞭解系上同學對於系網的服務品質有何想法與建議，請根據您實際的感受詳細填答下列題目，做為日後系上改進系網的意見。

由於，本系學生眾多，因此目前此份問卷只選由大一與大三同學分別代表低年級與高年級填答，請確實填上您的學號、姓名，以方便我們做樣本控制。

為答本問卷，請務必再次訪問舊版系網(<http://140.119.16.169> 或由新網站之舊網站連結進入)，不要只憑印象回答。除自由填答題外，其他請每題均答，不要空白。

請班代協助回收、催收每班之間卷，若不克在班代規定時限交給班代者，請直接交系辦明瑾助教處。

謝謝您對系網改進所投入的協助！！

資管系系主任

民 91 年 12 月 16 日

### 第一部分：服務品質項目

請您就下列題目，分別填入您認為舊版系網(<http://140.119.16.169>)所達到的服務品質與期望中的系網應達到的服務品質，數字由 1~5 分別代表很低 (1) 低 (2) 中等 (3) 高 (4) 很高 (5)。

例如，當您認為「網頁的版面配置是簡潔明瞭的」在舊版網站中的達成度很低，而您認為期望中理想的系網在這一項目很重要，應該達到的服務品質是很高的，請在「舊版」欄下填 1，「期望的」欄下填 5。

	系網所達到的服務品質	
	舊版	期望的
1. 網頁的版面配置是簡潔明瞭的。		
2. 網頁的版面配置是賞心悅目的。		
3. 網頁的版面配置是吸引人的。		
4. 網頁上的文字、圖片、動畫皆能夠正常顯示。		
5. 網站的連結功能正常無誤，不會有連結到錯誤網頁或找不到網頁的情形出現。		
6. 查詢或下載網站上的資料，不用擔心對您的軟硬體造成影響，舉例來說，您不會擔心下載的資料含有病毒可能會破壞您的系統。		
7. 隨時都能夠連到網站，不會有連不上線的情形。		

8. 網站所提供的重要功能連結不會常常改變。	
9. 網站功能的操作界面不會常常改變。	
10. 網站服務人員(系統管理者、助教、老師)能迅速回應使用者所提出的問題。	
11. 瀏覽網頁能快速呈現。	
12. 網站所提供的功能，讓您覺得有重視與使用者個別的溝通功能。	
13. 網站所提供的功能您認為有了解使用者的特殊需求。	
14. 網址容易記憶與查詢。	
15. 很容易可連結到網站首頁。	
16. 網站所提供的功能簡單易於操作。	
17. 有提供網站功能操作的使用提示。	
18. 使用者可以很方便地找到所需的資訊。	
19. 網站有提供符合使用者需求的資訊內容。	
20. 網站有提供完整、豐富及深入的資訊內容。	
21. 網站有提供最新的資訊內容。	
22. 網站所提供的資訊內容讓使用者容易瞭解。	
23. 網頁功能的文字或圖片讓使用者清楚易懂。	
24. 網站上有明顯、充分的溝通管道以提供使用者反映意見、需求、申訴。	
25. 使用者在網站上可以方便地找到與系上其他成員(助教、老師與同學)溝通的管道。	
26. 系所能清楚地公佈與使用者個人相關的資訊，並讓使用者知道。	
27. 使用者能清楚明瞭網站所公佈訊息的主要目的。	
28. 網站讓使用者會有再次訪拜的意願。	
29. 網站所提供的功能會讓使用者經常都想使用。	
30. 網站所提供的功能都能符合使用者的需求。	
31. 以一個系所網站所應提供的資訊來說，本系網站所提供的連結是完整的(舊系網目前的連結包括：最新消息、系所介紹、課程簡介、師資陣容等)	
32. 上系網會讓使用者感到新鮮有趣。	

請您就下列題目，填入您認為期望中的系網應達到的服務品質，數字由 1~5 分別代表很低 (1) 低 (2) 中等 (3) 高 (4) 很高 (5)。

期望的系網  
應達到的服務品質

1. 網站資料搜尋的結果是清楚易懂的。	
2. 網站的查詢功能正常運作。	
3. 網站所查詢出來的資料是符合查詢條件的。	
4. 如系網提供個人化服務，網站要確保個人隱私資料在未經使用者許可下，不會讓第三者知道。	
5. 網站搜尋資料能很快得到回應。	
6. 網站有提供使用者個人化的服務。	
7. 如網站有提供個人化服務，在編輯個人資料時，網站能快速回應。	
8. 資料搜尋的結果有提供完整的說明。	
9. 網站具有訂閱電子報的功能。	
10. 網站會不定期有老師與同學的研究學習心得文章發表。	
11. 網站有詢問使用者意見的調查系統，具有改進動機。	
12. 網站不定期告訴使用者其對於服務功能或資訊內容已改進的訊息。	
13. 網站有提供網路社群的功能。	
14. 網站會主動寄送訊息郵件給使用者。	
15. 網站會主動提醒使用者其個人相關的訊息。	
16. 如果系網提供網路社群的功能，應有娛樂性的討論社群，舉例來說，像是討論遊戲心得之社群。	
17. 延續上一題，系網社群應有提供娛樂性的功能，例如提供線上小遊戲。	

第二部分：對於政大資管系網其他改進建議（自由回答）：

第三部分：個人基本資料與上網行為（務必填答）

1. 學號：\_\_\_\_\_
2. 系班別：\_\_\_\_\_
3. 姓名：\_\_\_\_\_
4. 性別： 男      女
5. 您最近一週上系網的次數？  
 0 次      1~5 次      6~10 次      11~15 次      15 次以上
6. 您上系網最常瀏覽的項目（請依順序列出前三項）？  
 最新消息      系所介紹      課程介紹      師資介紹      招生資訊  
 文件下載

問卷至此結束，再次謝謝您對系網改進所投入的協助！！

## 附錄二 新系網評估問卷

致各位同學：

此份問卷主要是為了瞭解系上同學對於系網的服務品質有何想法與建議，請根據您實際的感受詳細填答下列題目，做為日後系上改進系網的意見。除自由填答題外，其他請每題均答，不要空白。

謝謝您對系網改進所投入的協助！！

資管系系主任

民 92 年 5 月 21 日

### 第一部分：服務品質項目

請您就下列題目，分別填入您認為目前系網所達到的服務品質與期望中的系網應達到的服務品質，數字由 1~5 分別代表很低（1）、低（2）、中等（3）、高（4）、很高（5）。

例如，當您認為「網頁的版面配置是簡潔明瞭的」在目前系網的達成度很低，而您認為期望中理想的系網在這一項目很重要，應該達到的服務品質是很高的，請在「目前的」欄下填 1，「期望的」欄下填 5。

	系網所達到的服務品質	
	目前的	期望的
1. 網頁的版面配置與畫面設計是簡潔明瞭的。		
2. 網頁的版面配置是賞心悅目的。		
3. 網頁的版面配置與畫面設計是吸引人的。		
4. 網頁的標題、內文與色彩具協調性。		
5. 網頁的畫面設計是一致的。		
6. 網頁的呈現與螢幕大小能配合。		
7. 恰當的使用圖片、動畫等多媒體效果。		
8. 使用網站的操作性功能(包括新增、刪除、修改、查詢資料)時，資料輸入表單與操作後所得結果的版面配置是清楚易懂的。		
9. 網頁上的文字、圖片、動畫皆能夠正常顯示。		
10. 網站的連結功能正常無誤，不會有連結到錯誤網頁或找不到網頁的情形出現。		
11. 隨時都能夠連到網站，不會有連不上線的情形。		
12. 網站所提供的重要功能連結不會常常改變。		

13. 網站功能的操作介面不會常常改變。	
14. 網站的各項操作性功能(包括新增、刪除、修改、查詢資料)正常運作，不會出現網頁錯誤的情形。	
15. 網站的各項操作性功能(包括新增、刪除、修改、查詢資料)所得到的結果是正確的，舉例來說，網站所查詢出來的資料是符合查詢條件的。	
16. 網站服務人員(系統管理者、助教、老師)能迅速回應使用者所提出的問題與需求。	
17. 瀏覽網頁能快速呈現。	
18. 網站搜尋資料能很快得到回應。	
19. 使用網站的操作性功能(包括新增、刪除、修改、查詢資料)時，網站能快速回應。	
20. 網站管理人員能迅速修正使用者所提出的網站錯誤。	
21. 網站所提供的功能，讓您覺得有重視與使用者個別的溝通。	
22. 網站所提供的功能您認為有了解使用者的特殊需求。	
23. 網站有提供個人網頁空間的服務，且所提供的服務支援是符合您需求的。舉例來說，有提供動態語言的支援或符合個人需求的檔案管理方式(網頁或 FTP)。	
24. 網站有提供 Web Mail 的功能，且 Web Mail 的功能是符合您的需求的。	
25. 網站有提供除了網頁空間與 Web Mail 以外，其他的個人化的服務(例如：我的最愛、個人通訊錄、個人行事曆等)	
26. 網站會針對使用者的不同身份(例如學生、工讀生等)，提供差異化的功能。舉例來說，登入時會因為身份的不同，有不同的功能選單。	
27. 網站會針對不同使用者，提供差異化的介面。舉例來說，登入時會因為身份的不同，有不同的版面配置或畫面設計。	
28. 網站會針對不同使用者，提供差異化的資訊內容。舉例來說，使用者可訂閱不同的資訊來源(例如所參與的社群討論區，在登入時可看到不同的資訊)。或者因為身份的不同，提供不同的資訊(例如大學生、碩博士生所看到的討論區不同)。	
29. 網址容易記憶與查詢。	
30. 很容易可連結到網站首頁。	
31. 網站所提供的功能簡單易於操作。	
32. 有提供網站功能操作的輔助說明，引導使用者操作。	
33. 使用者可以很方便地找到所需的服務或資訊內容。	

34.在瀏覽網站時，網站有明顯清楚的文字或圖片，能讓使用者了解目前所使用的是什麼功能，或是在某一層功能下的子功能。	
35.網站有提供符合使用者需求的資訊內容。	
36.網站有提供完整、豐富及深入的資訊內容。	
37.網站所提供的資訊內容是正確且可信的。	
38.網站有提供最新的資訊內容。	
39.網站所提供的資訊內容讓使用者容易瞭解。	
40.網站功能選單的文字或圖片讓使用者清楚易懂。	
41.使用資料搜尋所得到的資料結果是完整及深入的。	
42.網站上有明顯、充分的溝通管道(例如 e-mail、討論區)以提供使用者反映意見、需求、申訴。	
43.使用者在網站上可以方便地找到與系上其他成員(助教、老師與同學)聯絡的方式，舉例來說，利用線上通訊錄取得同學的聯絡資料。	
44.網站上有充分的管道可與系上其他成員溝通意見(例如討論區、網路社群)。	
45.網站上有清楚地公佈與使用者個人相關的資訊，並用醒目的方式呈現讓使用者知道。	
46.使用者能清楚明瞭網站所公佈訊息的主要目的。	
47.網站具有訂閱電子報的功能。	
48.網站有提供系上成員發表學習或研究成果的功能，能不定期讓老師與同學的研究學習心得文章發表給其他成員瀏覽。	
49.網站有詢問使用者意見的調查系統，舉例來說，網站有對於畫面設計或資訊內容等的線上問卷。	
50.網站不定期告訴使用者其對於服務功能或資訊內容已改進的訊息。	
51.使用者能明顯感受到網站對於其所建議改進的服務功能與資訊內容有確實做到。	
52.網站讓使用者會有自願再次訪拜的想法。	
53.網站所提供的功能會讓使用者經常都想使用。	
54.使用者會有自願向其他人宣傳使用系網的想法。	
55.網站有提供讓使用者為了某種目的，與其他使用者在線上組成一個團體，舉例來說，網站提供不同性質的網路社群，讓使用者能加入各種社群。	
56.網站所提供的功能是符合使用者的需求。	

57. 網站有提供完整的學習功能服務與資訊內容(例如課程大綱)。	
58. 除了學習資訊以外，網站有提供完整輔助學習的功能服務與資訊內容，舉例來說，網站提供教學的網路社群，讓使用者利用輔助學習。	
59. 以一個系所網站所應提供的資訊內容與功能服務整體而言，系網所提供的連結選單是完整的。	
60. 網站會主動寄送訊息郵件給使用者。	
61. 網站會主動提醒使用者其個人相關的訊息。	
62. 上系網會讓使用者感到新鮮有趣。	
63. 如果系網提供網路社群的功能，應有娛樂性的討論社群，舉例來說，像是討論遊戲心得之社群。	
64. 延續上一題，系網社群應有提供娛樂性的功能，例如提供線上小遊戲。	
65. 查詢或下載網站上的資料，不用擔心對您的軟硬體造成影響，舉例來說，您不會擔心下載的資料含有病毒可能會破壞您的系統。	
66. 網站有架設防火牆，防止駭客入侵。	
67. 網站有使用加密技術來驗證使用者的帳號與密碼資料。	
68. 如系網提供個人化服務，網站要確保個人隱私資料在未經使用者許可下，不會讓第三者知道。	

## 第二部分：網站整體服務品質

1. 整體而言，您覺得目前系網的服務品質很好。

非常不同意      不同意      普通      同意      非常同意
2. 整體而言，您對目前系網很滿意。

非常不同意      不同意      普通      同意      非常同意
3. 整體而言，您認為目前系網所提供的功能服務讓您更了解系上的教學目標與未來方向。

非常不同意      不同意      普通      同意      非常同意
4. 整體而言，您認為目前系網所提供的功能服務讓您肯定系上有扮演好一個教育單位的角色。

非常不同意      不同意      普通      同意      非常同意
5. 您會因為系網的服務品質讓您想推薦親朋好友來就讀本系。

非常不同意      不同意      普通      同意      非常同意
6. 您在畢業之後仍然希望與系上保持持續的互動，舉例來說，參加系友會或捐款給系上做各種資源補助等。

非常不同意      不同意      普通      同意      非常同意

第三部分：對於政大資管系網其他改進建議（自由回答）：

---

---

---

第四部分：個人基本資料與上網行為（務必填答）

6. 學號：\_\_\_\_\_
7. 系班別：\_\_\_\_\_
8. 姓名：\_\_\_\_\_
9. 性別： 男 女
10. 您最近一週上系網的次數？  
0 次    1~5 次    6~10 次    11~15 次    15 次以上
11. 您平均一週上網瀏覽 WWW 網頁的時數？  
1 小時以內    1~5 小時    6~10 小時    10 小時以上
12. 您上系網最常瀏覽的項目（請依順序列出前三項）?  
最新消息    系所介紹    設備資源    師資陣容    課程介紹  
資訊服務    資管評論    討論區    網路社群    個人化功能



## 附錄三 問卷題目之編碼

### 一、舊系網評估問卷

問項編碼共分為三欄，第一欄是衡量感受到舊系網服務品質的問項(FO1 ~ FO32)；第二欄是衡量期望系網服務品質的問項(FA1 ~ FA32 及 FB1 ~ FB17)；第三欄是感受與期望的服務品質問項的差距(FG1 ~ FG32)。每個問項應皆有上述的三欄編碼，但在舊系網評估問卷中，由於有較多部分是未達到服務品質構面之內涵，因此部分問項僅有衡量期望系網服務品質的問項。

附表 3-1 舊系網評估問卷編碼

問項編碼			問 項 內 容	初始構面
FO1	FA1	FG1	1.網頁的版面配置是簡潔明瞭的。	有形性
FO2	FA2	FG2	2.網頁的版面配置是賞心悅目的。	
FO3	FA3	FG3	3.網頁的版面配置是吸引人的。	
FO4	FA4	FG4	4.網頁上的文字、圖片、動畫皆能夠正常顯示。	可靠性
FO5	FA5	FG5	5.網站的連結功能正常無誤，不會有連結到錯誤網頁或找不到網頁的情形出現。	
FO6	FA6	FG6	6.查詢或下載網站上的資料，不用擔心對您的軟硬體造成影響，舉例來說，您不會擔心下載的資料含有病毒可能會破壞您的系統。	
FO7	FA7	FG7	7.隨時都能夠連到網站，不會有連不上線的情形。	
FO8	FA8	FG8	8.網站所提供的重要功能連結不會常常改變。	
FO9	FA9	FG9	9.網站功能的操作界面不會常常改變。	
FO10	FA10	FG10	10.網站服務人員(系統管理者、助教、老師)能迅速回應使用者所提出的問題。	
FO11	FA11	FG11	11.瀏覽網頁能快速呈現。	
FO12	FA12	FG12	12.網站所提供的功能，讓您覺得有重視與使用者個別的溝通功能。	體貼性
FO13	FA13	FG13	13.網站所提供的功能您認為有了解使用者的特殊需求。	
FO14	FA14	FG14	14.網址容易記憶與查詢。	
FO15	FA15	FG15	15.很容易可連結到網站首頁。	
FO16	FA16	FG16	16.網站所提供的功能簡單易於操作。	
FO17	FA17	FG17	17.有提供網站功能操作的使用提示。	
FO18	FA18	FG18	18.使用者可以很方便地找到所需的資訊。	
FO19	FA19	FG19	19.網站有提供符合使用者需求的資訊內容。	內容性
FO20	FA20	FG20	20.網站有提供完整、豐富及深入的資訊內容。	

FO21	FA21	FG21	21. 網站有提供最新的資訊內容。	
FO22	FA22	FG22	22. 網站所提供的資訊內容讓使用者容易瞭解。	
FO23	FA23	FG23	23. 網頁功能的文字或圖片讓使用者清楚易懂。	
FO24	FA24	FG24	24. 網站上有明顯、充分的溝通管道以提供使用者反映意見、需求、申訴。	溝通性
FO25	FA25	FG25	25. 使用者在網站上可以方便地找到與系上其他成員(助教、老師與同學)溝通的管道。	
FO26	FA26	FG26	26. 系所能清楚地公佈與使用者個人相關的資訊，並讓使用者知道。	
FO27	FA27	FG27	27. 使用者能清楚明瞭網站所公佈訊息的主要目的。	表白性
FO28	FA28	FG28	28. 網站讓使用者會有再次訪拜的意願。	凝聚性
FO29	FA29	FG29	29. 網站所提供的功能會讓使用者經常都想使用。	
FO30	FA30	FG30	30. 網站所提供的功能都能符合使用者的需求。	完整性
FO31	FA31	FG31	31. 以一個系所網站所應提供的資訊來說，本系網站所提供的連結是完整的(舊系網目前的連結包括：最新消息、系所介紹、課程簡介、師資陣容等)	
FO32	FA32	FG32	32. 上系網會讓使用者感到新鮮有趣。	娛樂性
	FB1		33. 網站資料搜尋的結果是清楚易懂的。	有形性
	FB2		34. 網站的查詢功能正常運作。	可靠性
	FB3		35. 網站所查詢出來的資料是符合查詢條件的。	
	FB4		36. 如系網提供個人化服務，網站要確保個人隱私資料在未經使用者許可下，不會讓第三者知道。	
	FB5		37. 網站搜尋資料能很快得到回應。	回應性
	FB6		38. 網站有提供使用者個人化的服務。	體貼性
	FB7		39. 如網站有提供個人化服務，在編輯個人資料時，網站能快速回應。	回應性
	FB8		40. 資料搜尋的結果有提供完整的說明。	內容性
	FB9		41. 網站具有訂閱電子報的功能。	表白性
	FB10		42. 網站會不定期有老師與同學的研究學習心得文章發表。	
	FB11		43. 網站有詢問使用者意見的調查系統，具有改進動機。	改進性
	FB12		44. 網站不定期告訴使用者其對於服務功能或資訊內容已改進的訊息。	
	FB13		45. 網站有提供網路社群的功能。	凝聚性
	FB14		46. 網站會主動寄送訊息郵件給使用者。	主動性
	FB15		47. 網站會主動提醒使用者其個人相關的訊息。	

FB16	48.如果系網提供網路社群的功能，應有娛樂性的討論社群，舉例來說，像是討論遊戲心得之社群。	娛樂性
FB17	49.延續上一題，系網社群應有提供娛樂性的功能，例如提供線上小遊戲。	

## 二、新系網評估問卷

SA1 ~ SA68 為衡量感受到新系網服務品質的問項；

SB1 ~ SB68 為衡量期望系網服務品質的問項；

SG1 ~ SG68 為感受與期望的服務品質問項的差距。

附表 3-2 新系網評估問卷編碼

問項編碼			問 項 內 容	初始構面	
SA1	SB1	SG1	1.網頁的版面配置與畫面設計是簡潔明瞭的。	有形性	
SA2	SB2	SG2	2.網頁的版面配置是賞心悅目的。		
SA3	SB3	SG3	3.網頁的版面配置與畫面設計是吸引人的。		
SA4	SB4	SG4	4.網頁的標題、內文與色彩具協調性。		
SA5	SB5	SG5	5.網頁的畫面設計是一致的。		
SA6	SB6	SG6	6.網頁的呈現與螢幕大小能配合。		
SA7	SB7	SG7	7.恰當的使用圖片、動畫等多媒體效果。		
SA8	SB8	SG8	8.使用網站的操作性功能(包括新增、刪除、修改、查詢資料)時，資料輸入表單與操作後所得結果的版面配置是清楚易懂的。	可靠性	
SA9	SB9	SG9	9.網頁上的文字、圖片、動畫皆能夠正常顯示。		
SA10	SB10	SG10	10.網站的連結功能正常無誤，不會有連結到錯誤網頁或找不到網頁的情形出現。		
SA11	SB11	SG11	11.隨時都能夠連到網站，不會有連不上線的情形。		
SA12	SB12	SG12	12.網站所提供的重要功能連結不會常常改變。		
SA13	SB13	SG13	13.網站功能的操作介面不會常常改變。		
SA14	SB14	SG14	14.網站的各項操作性功能(包括新增、刪除、修改、查詢資料)正常運作，不會出現網頁錯誤的情形。		
SA15	SB15	SG15	15.網站的各項操作性功能(包括新增、刪除、修改、查詢資料)所得到的結果是正確的，舉例來說，網站所查詢出來的資料是符合查詢條件的。		
SA16	SB16	SG16	16.網站服務人員(系統管理者、助教、老師)能迅速回應使用者所提出的問題與需求。		回應性
SA17	SB17	SG17	17.瀏覽網頁能快速呈現。		
SA18	SB18	SG18	18.網站搜尋資料能很快得到回應。		

SA19	SB19	SG19	19.使用網站的操作性功能(包括新增、刪除、修改、查詢資料)時，網站能快速回應。		
SA20	SB20	SG20	20.網站管理人員能迅速修正使用者所提出的網站錯誤。		
SA21	SB21	SG21	21.網站所提供的功能，讓您覺得有重視與使用者個別的溝通功能。	體貼性	
SA22	SB22	SG22	22.網站所提供的功能您認為有了解使用者的特殊需求。		
SA23	SB23	SG23	23.網站有提供個人網頁空間的服務，且所提供服務支援是符合您的需求的。舉例來說，有提供動態語言的支援或符合個人需求的檔案管理方式(網頁或FTP)。		
SA24	SB24	SG24	24.網站有提供 Web Mail 的功能，且 Web Mail 的功能是符合您的需求的。		
SA25	SB25	SG25	25.網站有提供除了網頁空間與 Web Mail 以外，其他的個人化的服務(例如：我的最愛、個人通訊錄、個人行事曆等)		
SA26	SB26	SG26	26.網站會針對使用者的不同身份(例如學生、工讀生等)，提供差異化的功能需求。舉例來說，登入時會因為身份的不同，有不同的功能選單。		
SA27	SB27	SG27	27.網站會針對不同使用者，提供差異化的介面需求。舉例來說，登入時會因為身份的不同，有不同的版面配置或畫面設計。		
SA28	SB28	SG28	28.網站會針對不同使用者，提供差異化的資訊內容。舉例來說，使用者可訂閱不同的資訊來源(例如所參與的社群討論區，在登入時可看到不同的資訊)。或者因為身份的不同，提供不同的資訊(例如大學生、碩博士生所看到的討論區不同)。		
SA29	SB29	SG29	29.網址容易記憶與查詢。		便利性
SA30	SB30	SG30	30.很容易可連結到網站首頁。		
SA31	SB31	SG31	31.網站所提供的功能簡單易於操作。		
SA32	SB32	SG32	32.有提供網站功能操作的輔助說明，引導使用者操作。		
SA33	SB33	SG33	33.使用者可以很方便地找到所需的功能服務或資訊內容。		
SA34	SB34	SG34	34.在瀏覽網站時，網站有明顯清楚的文字或圖片，能讓使用者了解目前所使用的是什麼功能，或是在某一層功能下的子功能。		

SA35	SB35	SG35	35.網站有提供符合使用者需求的資訊內容。	內容性
SA36	SB36	SG36	36.網站有提供完整、豐富及深入的資訊內容。	
SA37	SB37	SG37	37.網站所提供的資訊內容是正確且可信的。	
SA38	SB38	SG38	38.網站有提供最新的資訊內容。	
SA39	SB39	SG39	39.網站所提供的資訊內容讓使用者容易瞭解。	
SA40	SB40	SG40	40.網站功能選單的文字或圖片讓使用者清楚易懂。	
SA41	SB41	SG41	41.使用資料搜尋所得到的資料結果是完整及深入的。	溝通性
SA42	SB42	SG42	42.網站上有明顯、充分的溝通管道(例如 e-mail、討論區)以提供使用者反映意見、需求、申訴。	
SA43	SB43	SG43	43.使用者在網站上可以方便地找到與系上其他成員(助教、老師與同學)聯絡的方式,舉例來說,利用線上通訊錄取得同學的聯絡資料。	
SA44	SB44	SG44	44.網站上有充分的管道可與系上其他成員溝通意見(例如討論區、網路社群)。	
SA45	SB45	SG45	45.網站上有清楚地公佈與使用者個人相關的資訊,並用醒目的方式呈現讓使用者知道。	
SA46	SB46	SG46	46.使用者能清楚明瞭網站所公佈訊息的主要目的。	
SA47	SB47	SG47	47.網站具有訂閱電子報的功能。	
SA48	SB48	SG48	48.網站有提供系上成員發表學習或研究成果的功能,能不定期讓老師與同學的研究學習心得文章發表給其他成員瀏覽。	
SA49	SB49	SG49	49.網站有詢問使用者意見的調查系統,舉例來說,網站有對於畫面設計或資訊內容等的線上問卷。	改進性
SA50	SB50	SG50	50.網站不定期告訴使用者其對於服務功能或資訊內容已改進的訊息。	
SA51	SB51	SG51	51.使用者能明顯感受到網站對於其所建議改進的服務功能與資訊內容有確實做到。	
SA52	SB52	SG52	52.網站讓使用者會有自願再次訪拜的想法。	凝聚性
SA53	SB53	SG53	53.網站所提供的功能會讓使用者經常都想使用。	
SA54	SB54	SG54	54.使用者會有自願向其他人宣傳使用系網的想法。	
SA55	SB55	SG55	55.網站有提供讓使用者為了某種目的,與其他使用者在線上組成一個團體,舉例來說,網站提供不同性質的網路社群,讓使用者能加入各種社群。	
SA56	SB56	SG56	56.網站所提供的功能是符合使用者的需求。	完整性
SA57	SB57	SG57	57.網站有提供完整的學習功能服務與資訊內容(例如課程大綱)。	

SA58	SB58	SG58	58.除了學習資訊以外，網站有提供完整輔助學習的功能服務與資訊內容，舉例來說，網站提供教學的網路社群，讓使用者利用輔助學習。	
SA59	SB59	SG59	59.以一個系所網站所應提供的資訊內容與功能服務整體而言，系網站所提供的連結選單是完整的。	
SA60	SB60	SG60	60.網站會主動寄送訊息郵件給使用者。	主動性
SA61	SB61	SG61	61.網站會主動提醒使用者其個人相關的訊息。	
SA62	SB62	SG62	62.上系網會讓使用者感到新鮮有趣。	娛樂性
SA63	SB63	SG63	63.如果系網提供網路社群的功能，應有娛樂性的討論社群，舉例來說，像是討論遊戲心得之社群。	
SA64	SB64	SG64	64.延續上一題，系網社群應有提供娛樂性的功能，例如提供線上小遊戲。	
SA65	SB65	SG65	65.查詢或下載網站上的資料，不用擔心對您的軟硬體造成影響，舉例來說，您不會擔心下載的資料含有病毒可能會破壞您的系統。	安全性
SA66	SB66	SG66	66.網站有架設防火牆，防止駭客入侵。	
SA67	SB67	SG67	67.網站有使用加密技術來驗證使用者的帳號與密碼資料。	
SA68	SB68	SG68	68.如系網提供個人化服務，網站要確保個人隱私資料在未經使用者許可下，不會讓第三者知道。	

## 附錄四 新舊系網評估問卷異動問項狀況與說明

附表 4-1 新舊系網評估問卷異動對應表

構面	問項編碼		問 項 內 容	異動情況
	(1)	(2)		
有形性	FA1	SG1	網頁的版面配置與畫面設計是簡潔明瞭的。	修改
	FA2	SG2	網頁的版面配置是賞心悅目的。	
	FA3	SG3	網頁的版面配置與畫面設計是吸引人的。	修改
		SG4	網頁的標題、內文與色彩具協調性。	新增
		SG5	網頁的畫面設計是一致的。	新增
		SG6	網頁的呈現與螢幕大小能配合。	新增
		SG7	恰當的使用圖片、動畫等多媒體效果。	新增
	FB1	SG8	使用網站的操作性功能(包括新增、刪除、修改、查詢資料)時，資料輸入表單與操作後所得結果的版面配置是清楚易懂的。	修改
可靠性	FA4	SG9	網頁上的文字、圖片、動畫皆能夠正常顯示。	
	FA5	SG10	網站的連結功能正常無誤，不會有連結到錯誤網頁或找不到網頁的情形出現。	
	FA7	SG11	隨時都能夠連到網站，不會有連不上線的情形。	
	FA8	SG12	網站所提供的重要功能連結不會常常改變。	
	FA9	SG13	網站功能的操作介面不會常常改變。	
	FB2	SG14	網站的各項操作性功能(包括新增、刪除、修改、查詢資料)正常運作，不會出現網頁錯誤的情形。	修改
	FB3	SG15	網站的各項操作性功能(包括新增、刪除、修改、查詢資料)所得到的結果是正確的，舉例來說，網站所查詢出來的資料是符合查詢條件的。	修改
回應性	FA10	SG16	網站服務人員(系統管理者、助教、老師)能迅速回應使用者所提出的問題與需求。	
	FA11	SG17	瀏覽網頁能快速呈現。	
	FB5	SG18	網站搜尋資料能很快得到回應。	
	FB7	SG19	使用網站的操作性功能(包括新增、刪除、修改、查詢資料)時，網站能快速回應。	修改
		Sg20	網站管理人員能迅速修正使用者所提出的網站錯誤。	新增
體貼性	FA12	SG21	網站所提供的功能，讓您覺得有重視與使用者個別的溝通功能。	
	FA13	SG22	網站所提供的功能您認為有了解使用者的特殊需求。	
		SG23	網站有提供個人網頁空間的服務，且所提供服務支援是符合您的需求的。舉例來說，有提供動態語言的支援或符合個人需求的檔案管理方式(網頁或 FTP)。	新增
		SG24	網站有提供 Web Mail 的功能，且 Web Mail 的功能是符合您的需求的。	新增

	FB6	SG25	網站有提供除了網頁空間與 Web Mail 以外，其他的個人化的服務(例如：我的最愛、個人通訊錄、個人行事曆等)	修改
		SG26	網站會針對不同使用者的身份，提供差異化的功能需求。舉例來說，登入時會因為身份的不同，有不同的功能選單。	新增
		SG27	網站會針對不同使用者的身份，提供差異化的介面需求。舉例來說，登入時會因為身份的不同，有不同的版面配置或畫面設計。	新增
		SG28	網站會針對不同使用者的身份，提供差異化的資訊需求。舉例來說，登入時會因為身份的不同，提供不同的資訊。	新增
便 利 性	FA14	SG29	網址容易記憶與查詢。	
	FA15	SG30	很容易可連結到網站首頁。	
	FA16	SG31	網站所提供的功能簡單易於操作。	
	FA17	SG32	有提供網站功能操作的輔助說明，引導使用者操作。	修改
	FA18	SG33	使用者可以很方便地找到所需的功能服務或資訊內容。	修改
		SG34	在瀏覽網站時，網站有明顯的文字或圖片說明，能讓使用者了解目前所使用的功能服務是什麼。	新增
內 容 性	FA19	SG35	網站有提供符合使用者需求的資訊內容。	
	FA20	SG36	網站有提供完整、豐富及深入的資訊內容。	
		SG37	網站所提供的資訊內容是正確且可信的。	新增
	FA21	SG38	網站有提供最新的資訊內容。	
	FA22	SG39	網站所提供的資訊內容讓使用者容易瞭解。	
	FA23	SG40	網站功能選單的文字或圖片讓使用者清楚易懂。	
	FB8	SG41	使用資料搜尋所得到的資料結果是完整及深入的。	修改
溝 通 性	FA24	SG42	網站上有明顯、充分的溝通管道(例如 e-mail 討論區)以提供使用者反映意見、需求、申訴。	修改
	FA25	SG43	使用者在網站上可以方便地找到與系上其他成員(助教、老師與同學)聯絡的方式，舉例來說，利用線上通訊錄取得同學的聯絡資料。	修改
		SG44	網站上有充分的管道可與系上其他成員溝通意見(例如討論區、網路社群)。	新增
	FA26	SG45	網站上有清楚地公佈與使用者個人相關的資訊，並用醒目的方式呈現讓使用者知道。	修改
表 白 性	FA27	SG46	使用者能清楚明瞭網站所公佈訊息的主要目的。	
	FB9	SG47	網站具有訂閱電子報的功能。	
	FB10	SG48	網站有提供系上成員發表學習或研究成果的功能，能不定期讓老師與同學的研究習心得文章發表給其他成員瀏覽。	修改
改 進 性	FB11	SG49	網站有詢問使用者意見的調查系統，舉例來說，網站有對於畫面設計或資訊內容等的線上問卷。	修改
	FB12	SG50	網站不定期告訴使用者其對於服務功能或資訊內容已改進的訊息。	



		SG51	使用者能明顯感受到網站對於使用者所建議改進的服務功能與資訊內容是確實有做到的。	新增
凝 聚 性	FA28	SG52	網站讓使用者會有自願再次訪拜的想法。	修改
	FA29	SG53	網站所提供的功能會讓使用者經常都想使用。	
		SG54	使用者會有自願向其他人宣傳使用系網的想法。	新增
	FB13	SG55	網站有提供讓使用者為了某種目的，與其他使用者在線上組成一個團體，舉例來說，網站提供不同性質的網路社群，讓使用者能加入各種社群。	修改
完 整 性	FA30	SG56	網站所提供的功能是符合使用者的需求。	
		SG57	網站有提供完整的學習功能服務與資訊內容(例如課程大綱)。	新增
		SG58	除了學習資訊以外，網站有提供完整輔助學習的功能服務與資訊內容，舉例來說，網站提供教學的網路社群，讓使用者利用輔助學習。	新增
	FA31	SG59	以一個系所網站所應提供的資訊內容與功能服務整體而言，系網站所提供的連結選單是完整的。	修改
主 動 性	FB14	SG60	網站會主動寄送訊息郵件給使用者。	
	FB15	SG61	網站會主動提醒使用者其個人相關的訊息。	
娛 樂 性	FA32	SG62	上系網會讓使用者感到新鮮有趣。	
	FB16	SG63	如果系網提供網路社群的功能，應有娛樂性的討論社群，舉例來說，像是討論遊戲心得之社群。	
	FB17	SG64	延續上一題，系網社群應有提供娛樂性的功能，例如提供線上小遊戲。	
安 全 性	FA6	SG65	查詢或下載網站上的資料，不用擔心對您的軟硬體造成影響，舉例來說，您不會擔心下載的資料含有病毒可能會破壞您的系統。	
		SG66	網站有架設防火牆，防止駭客入侵。	新增
		SG67	網站有使用加密技術來驗證使用者的帳號與密碼資料。	新增
	FB4	SG68	如系網提供個人化服務，網站要確保個人隱私資料在未經使用者許可下，不會讓第三者知道。	

註：(1)表舊系網評估問卷編碼；(2)表新系網評估問卷編碼；灰底代表字句異動後問項

附表 4-2 新舊系網評估問卷異動說明表

新編碼	原編碼	異動情況	異動情況說明與原由
SG1	FA1	修改	除了詢問版面配置以外，增加畫面設計的字句。
	FA2	刪除	增加此構面的其它問項，足以彌蓋此問項，因此刪除。
SG2	FA3	修改	除了詢問版面配置以外，增加畫面設計的字句。
SG3		新增	增加更明確詢問有關網站外在的細項帶給使用者之感受。

SG4		新增	
SG5		新增	
SG6		新增	
SG7	FA4	修改	由於構面為有形性，因此將問項修正為詢問搜尋結果的版面配置，將焦點著重在搜尋結果的外觀而非實際內涵。(在第一次因素分析後，信度較低，因此題意略作調整)
SG13	FA 11	修改	修改原問項僅詢問查詢功能，增加為所有的操作性功能服務。
SG14	FA 12	修改	修改原問項僅詢問查詢功能，增加為所有的操作性功能服務。
SG15	FA 14	修改	增加“需求”的字句。
	FA 16	刪除	修改問項 17 後，可彌蓋此問項，因此刪除。
SG 17	FA 17	修改	刪除原只詢問使用者在個人化方面的操作性回應，改為所有的操作性功能服務的回應性。(在第一次因素分析後，信度較低，因此題意略作調整)
SG 18		新增	原構面僅詢問服務當下的回應，增加一問項詢問為接受服務後再提出建議時的回應性。
SG 21		新增	對於個人化服務的細項的詢問。
SG 22		新增	
SG 23	FA 20	修改	修改了詢問其他的個人化服務，並例舉。
SG 24		新增	增加差異化功能與資訊的問項。
SG 25		新增	
SG 26		新增	
SG 30	FA 24	修改	修改字句，讓問項更清楚表達意義。(在第一次因素分析後，信度較低，因此題意略作調整)
SG 31	FA 25	修改	除了資訊內容外，增加功能服務的字句，讓問項更符合構面內涵。
SG 32		新增	
SG 35		新增	增加對資訊內容的可信度。
SG 38	FA 30	修改	加上“選單”字句，讓使用者明瞭此問項是針對選單的文字或圖片，有別於原問項編碼 29 的意義。
SG 39	FA 31	修改	修正原題意。
SG 40	FA 32	修改	加上舉例說明溝通管道有哪些。
SG 41	FA 33	修改	將溝通管道修改為聯絡方式，並加上舉例說明。
SG 42		新增	增加成員間聯絡的問項，並舉例說明溝通管道有哪些。
SG 43	FA 34	修改	修改字句，讓使用者更明瞭題意。
SG 46	FA 37	修改	增加詢問有此功能之字句。
SG 47	FA 38	修改	修改原問項，加上對於改進系統的舉例。
SG 49		新增	增加對於改進性的另一方式之問項。

SG 52		新增	增加對於凝聚性的另一方式之問項。
SG 53	FA 42	修改	修改原問項之題意，將網路社群之功能做為舉例。(在第一次因素分析後，信度較低，因此題意略作調整)
SG 54	FA 43	修改	修改”都能”為”是”。
SG 55		新增	針對教育單位的特性，增加詢問與學習相關的網站功能之問項。
SG 56		新增	
SG 57	FA 44	修改	刪除功能列舉。
SG 64		新增	增加安全性構面更多的問項。
SG 65		新增	

## 附錄五 問卷整體信度分析報表

### 一、舊系網評估問卷信度分析

附表 5-1 舊系網評估問卷知覺項目信度分析

問項 編碼	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	if Item Deleted	Cronbach's
FO1	93.8333	272.0162	.6403	.9333	0.9362
FO2	94.3684	273.6330	.5562	.9341	
FO3	94.5877	274.4037	.5040	.9347	
FO4	93.3860	273.7612	.5165	.9346	
FO5	93.5263	274.0391	.4747	.9351	
FO6	93.1053	276.6437	.4665	.9350	
FO7	93.2368	277.4390	.4280	.9355	
FO8	93.2719	278.8369	.3882	.9359	
FO9	93.1667	277.2552	.4416	.9353	
FO10	94.2632	273.6646	.5881	.9338	
FO11	93.4912	276.3406	.4742	.9350	
FO12	94.4298	273.6986	.5423	.9343	
FO13	94.2368	275.3151	.5387	.9343	
FO14	93.1491	283.8979	.1903*	.9383	
FO15	93.1667	276.7950	.4413	.9353	
FO16	93.2368	273.9700	.5876	.9338	
FO17	94.2105	279.1765	.3765	.9360	
FO18	93.7807	272.6506	.5848	.9338	
FO19	93.9035	270.7959	.6835	.9328	
FO20	94.0789	274.0380	.6367	.9335	
FO21	93.6930	272.8695	.5490	.9342	
FO22	93.5526	269.9308	.6662	.9329	
FO23	93.5789	269.6973	.6567	.9330	
FO24	94.2193	269.9780	.6285	.9333	
FO25	94.2105	272.9641	.5762	.9339	
FO26	94.3246	270.5928	.6134	.9335	
FO27	93.7281	269.4210	.6569	.9330	
FO28	94.4386	271.9652	.5755	.9339	
FO29	94.3333	271.3038	.6597	.9331	

FO30	94.1579	272.9306	.6575	.9332	
FO31	93.7719	274.7086	.5188	.9345	
FO32	94.7544	271.2135	.6186	.9334	

註：\*表 Item-to-total correlation 低於 0.3；問項編碼對應之內容見附錄三。

附表 5-2 舊系網評估問卷期望項目信度分析

問項 編碼	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	if Item Deleted	Cronbach's
FA1	199.5877	531.9082	.4940	.9573	0.9579
FA2	199.6053	524.7543	.6731	.9565	
FA3	199.6667	527.7640	.6409	.9567	
FA4	199.4561	529.2945	.5873	.9569	
FA5	199.4561	528.5158	.5817	.9569	
FA6	199.4298	528.8136	.5483	.9571	
FA7	199.4298	530.0880	.5947	.9569	
FA8	199.6140	527.7435	.6092	.9568	
FA9	199.6930	529.0996	.5438	.9571	
FA10	199.6579	527.1828	.5972	.9569	
FA11	199.5263	529.4020	.5778	.9570	
FA12	199.8947	526.5375	.5531	.9571	
FA13	199.7719	525.3458	.6432	.9566	
FA14	199.8421	527.8864	.4827	.9574	
FA15	199.6842	526.3950	.5992	.9568	
FA16	199.7193	523.2656	.7127	.9563	
FA17	200.1842	528.0985	.4731	.9575	
FA18	199.5965	526.9154	.6024	.9568	
FA19	199.5614	528.7440	.6011	.9569	
FA20	199.6754	528.7875	.6020	.9569	
FA21	199.4386	528.9387	.5610	.9570	
FA22	199.6404	526.5332	.6601	.9566	
FA23	199.7018	523.9103	.6995	.9564	
FA24	199.7719	524.8148	.6875	.9565	
FA25	199.8596	526.4226	.6288	.9567	
FA26	199.8596	528.6350	.5217	.9572	
FA27	199.6667	525.6932	.6142	.9568	
FA28	199.7368	522.5496	.6806	.9564	
FA29	199.8596	522.0509	.6929	.9564	

FA30	199.7368	523.8770	.6630	.9565
FA31	199.5175	529.1723	.6264	.9568
FA32	200.0175	527.5572	.5161	.9572
FB1	199.6228	530.9627	.5447	.9571
FB2	199.4386	530.2484	.6528	.9568
FB3	199.5351	529.3660	.5999	.9569
FB4	199.5088	532.8893	.4453	.9575
FB5	199.5175	531.8448	.5530	.9571
FB6	200.0000	532.5133	.3998	.9578
FB7	199.9298	529.3225	.5077	.9573
FB8	199.7281	526.5891	.5660	.9570
FB9	200.8421	531.4262	.4188	.9577
FB10	200.0877	534.9834	.3828	.9578
FB11	200.1053	526.7145	.5713	.9570
FB12	199.9386	527.3325	.5355	.9571
FB13	200.2719	525.2263	.5384	.9572
FB14	200.5000	527.6681	.4561	.9576
FB15	199.9737	527.3179	.5007	.9573
FB16	200.1667	534.4941	.3358	.9582
FB17	200.4474	535.6830	.2382*	.9592

註：\*表 Item-to-total correlation 低於 0.3；問項編碼對應之內容見附錄三。

## 二、新系網評估問卷信度分析

附表 5-3 新系網評估問卷感知問項信度分析

問項 編碼	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	if Item Deleted	Cronbach's
SA1	234.0341	1403.2057	.6177	.9703	0.9708
SA2	233.9091	1408.2445	.6206	.9703	
SA3	234.2841	1411.4011	.5660	.9704	
SA4	233.9205	1408.5798	.6436	.9703	
SA5	233.8409	1411.1928	.6329	.9703	
SA6	233.6818	1421.0240	.4318	.9707	
SA7	234.3295	1403.5568	.6046	.9703	
SA8	234.3182	1402.0355	.6027	.9703	
SA9	233.9318	1409.0528	.4986	.9706	

SA10	233.6932	1408.8358	.5814	.9704
SA11	233.7727	1409.9707	.5501	.9704
SA12	233.7045	1414.0037	.5507	.9704
SA13	233.7386	1407.3907	.6528	.9702
SA14	233.8295	1406.8327	.6520	.9702
SA15	233.8636	1405.7053	.6502	.9702
SA16	233.8295	1401.8442	.6064	.9703
SA17	233.8750	1412.7543	.5180	.9705
SA18	234.0682	1409.3746	.6205	.9703
SA19	234.0227	1412.8041	.5701	.9704
SA20	233.8523	1404.9779	.6187	.9703
SA21	234.4091	1402.6123	.6817	.9702
SA22	234.4091	1405.8537	.6334	.9703
SA23	234.4659	1405.8609	.5416	.9705
SA24	234.1250	1398.7313	.6303	.9702
SA25	234.1591	1410.1813	.5691	.9704
SA26	234.1932	1405.0312	.5965	.9703
SA27	234.3409	1406.4342	.6602	.9702
SA28	234.0795	1399.6373	.6985	.9701
SA29	233.4886	1409.7700	.4952	.9706
SA30	233.5909	1410.6813	.5508	.9704
SA31	234.1136	1412.3318	.5021	.9705
SA32	234.3977	1407.2768	.5776	.9704
SA33	234.2727	1403.1661	.6350	.9702
SA34	234.2273	1412.8673	.5313	.9705
SA35	234.1136	1404.3318	.6383	.9702
SA36	234.2614	1408.4711	.5993	.9703
SA37	233.5909	1410.1755	.5506	.9704
SA38	233.8068	1407.2611	.5659	.9704
SA39	233.8068	1401.1462	.6947	.9701
SA40	233.8295	1409.4993	.5917	.9703
SA41	234.2955	1414.4404	.6378	.9703
SA42	233.7955	1399.0381	.6912	.9701
SA43	234.1932	1416.9393	.4564	.9706
SA44	233.9886	1415.1838	.5031	.9705
SA45	234.4205	1405.3039	.6176	.9703

SA46	234.0000	1411.9080	.5595	.9704
SA47	234.9545	1425.7910	.2626*	.9712
SA48	234.6364	1405.6364	.5390	.9705
SA49	234.2045	1415.7738	.4007	.9708
SA50	234.1818	1405.1620	.6178	.9703
SA51	234.3636	1409.8892	.6420	.9703
SA52	234.3182	1397.7827	.6245	.9703
SA53	234.5227	1405.2868	.6172	.9703
SA54	234.5227	1401.8845	.5974	.9703
SA55	234.2386	1406.5516	.5925	.9703
SA56	234.2159	1399.5735	.7291	.9701
SA57	234.3523	1414.4837	.4484	.9707
SA58	234.3523	1415.0814	.4882	.9706
SA59	234.0341	1404.0103	.6303	.9703
SA60	234.6364	1414.4869	.3941	.9709
SA61	234.8409	1412.2732	.4532	.9707
SA62	234.8523	1398.6561	.6235	.9703
SA63	234.8409	1410.8710	.4390	.9708
SA64	235.0909	1412.5893	.3901	.9709
SA65	233.9886	1414.0114	.5207	.9705
SA66	234.1250	1413.3750	.5296	.9705
SA67	234.0568	1407.3186	.5169	.9705
SA68	234.1932	1398.0657	.6197	.9703

註：問項編碼對應之內容見附錄三。

附表 5-4 新系網評估問卷期望問項信度分析

問項 編碼	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	if Item Deleted	Cronbach's
SB1	279.9773	2106.9650	.7420	.9857	0.9860
SB2	280.1364	2109.0387	.7822	.9857	
SB3	280.2955	2099.4289	.7312	.9857	
SB4	280.1023	2107.6101	.7614	.9857	
SB5	280.1477	2110.7940	.7201	.9857	
SB6	280.1364	2118.1191	.5695	.9859	
SB7	280.3636	2093.5444	.7695	.9857	



SB8	280.0000	2108.4828	.7944	.9857
SB9	280.0455	2106.1358	.7410	.9857
SB10	279.9318	2109.0068	.7219	.9857
SB11	279.9091	2110.2675	.7414	.9857
SB12	280.1136	2113.7111	.6591	.9858
SB13	280.0909	2109.6928	.7175	.9857
SB14	280.0000	2111.3103	.7395	.9857
SB15	279.9773	2103.5857	.7993	.9857
SB16	280.1136	2104.1479	.7369	.9857
SB17	280.0114	2108.8619	.7110	.9857
SB18	280.0909	2101.6008	.8111	.9856
SB19	280.0227	2115.3558	.6744	.9858
SB20	279.9545	2108.8485	.6922	.9858
SB21	280.2841	2100.3666	.7881	.9857
SB22	280.3295	2094.6833	.7798	.9857
SB23	280.2500	2110.2126	.6266	.9858
SB24	280.3182	2105.9436	.5922	.9859
SB25	280.4659	2109.2402	.5535	.9860
SB26	280.3409	2089.7445	.6913	.9858
SB27	280.4205	2083.2120	.7938	.9856
SB28	280.3636	2091.3605	.7210	.9857
SB29	279.9432	2099.0427	.8024	.9856
SB30	280.0000	2097.7241	.8029	.9856
SB31	280.0795	2093.6143	.8342	.9856
SB32	280.2500	2103.5690	.6695	.9858
SB33	279.9432	2109.2726	.7450	.9857
SB34	280.0114	2108.6321	.7382	.9857
SB35	279.9886	2109.4137	.7787	.9857
SB36	280.0114	2093.7815	.8186	.9856
SB37	279.9205	2114.3269	.6740	.9858
SB38	279.9659	2099.3437	.7677	.9857
SB39	279.9545	2098.1588	.8029	.9856
SB40	279.9318	2110.2022	.7310	.9857
SB41	280.1591	2110.0434	.6977	.9858
SB42	280.0909	2094.0606	.7360	.9857
SB43	280.1932	2097.6749	.7276	.9857

SB44	280.2841	2101.9758	.6814	.9858
SB45	280.3750	2084.9727	.7602	.9857
SB46	280.0341	2108.8379	.7673	.9857
SB47	280.6591	2098.9629	.5863	.9860
SB48	280.3068	2113.2726	.5770	.9859
SB49	280.5341	2101.7000	.5644	.9860
SB50	280.3409	2088.4112	.7735	.9857
SB51	280.2159	2101.0678	.7522	.9857
SB52	280.1818	2086.6792	.8007	.9856
SB53	280.1591	2103.6755	.6459	.9858
SB54	280.3409	2089.6755	.7526	.9857
SB55	280.3068	2088.5600	.7684	.9857
SB56	280.0227	2107.3098	.7716	.9857
SB57	280.0114	2100.9769	.7880	.9857
SB58	280.1136	2095.9869	.8033	.9856
SB59	280.1705	2099.5913	.7877	.9857
SB60	280.5341	2087.9528	.6914	.9858
SB61	280.2500	2096.7644	.7043	.9858
SB62	280.4432	2085.5370	.7248	.9857
SB63	280.5000	2087.2184	.6330	.9859
SB64	280.8068	2093.1232	.5462	.9861
SB65	279.8864	2117.0904	.6583	.9858
SB66	279.9886	2119.8964	.6061	.9859
SB67	279.8864	2120.9525	.6422	.9858
SB68	279.8523	2114.8400	.6638	.9858

註：問項編碼對應之內容見附錄三。

## 附錄六 問卷因素分析後構面與問項彙整表

附表 6-1 舊系網評估問項服務品質因素分析後構面與問項

構面	問項		初始構面	因素負荷量
	編碼	內容		
一	FA4	網頁上的文字、圖片、動畫皆能夠正常顯示。	可靠性	.846
	FA6	查詢或下載網站上的資料，不用擔心對您的軟硬體造成影響，舉例來說，您不會擔心下載的資料含有病毒可能會破壞您的系統。	可靠性	.796
	FA9	網站功能的操作介面不會常常改變。	可靠性	.785
	FA5	網站的連結功能正常無誤，不會有連結到錯誤網頁或找不到網頁的情形出現。	可靠性	.777
	FA8	網站所提供的重要功能連結不會常常改變。	可靠性	.764
	FA7	隨時都能夠連到網站，不會有連不上線的情形。	可靠性	.751
	FA2	網頁的版面配置是賞心悅目的。	有形性	.680
	FA15	很容易可連結到網站首頁。	便利性	.622
	FA1	網頁的版面配置是簡潔明瞭的。	有形性	.599
	FA23	網頁功能的文字或圖片讓使用者清楚易懂。	內容性	.588
	FA11	瀏覽網頁能快速呈現。	回應性	.552
	FA16	網站所提供的功能簡單易於操作。	便利性	.543
	FA3	網頁的版面配置是吸引人的。	有形性	.524
二	FA30	網站所提供的功能都能符合使用者的需求。	完整性	.766
	FA29	網站所提供的功能會讓使用者經常都想使用。	凝聚性	.736
	FA31	以一個系所網站所應提供的資訊來說，本系網站所提供的連結是完整的(舊系網目前的連結包括：最新消息、系所介紹、課程簡介、師資陣容等)	完整性	.677
	FA18	使用者可以很方便地找到所需的資訊。	便利性	.674
	FA19	網站有提供符合使用者需求的資訊內容。	內容性	.656
	FA20	網站有提供完整、豐富及深入的資訊內容。	內容性	.655
	FA32	上系網會讓使用者感到新鮮有趣。	娛樂性	.622
	FA28	網站讓使用者會有再次訪拜的意願。	凝聚性	.603
	FA26	系所能清楚地公佈與使用者個人相關的資訊，並讓使用者知道。	溝通性	.574
	FA22	網站所提供的資訊內容讓使用者容易瞭解。	內容性	.556

	FA25	使用者在網站上可以方便地找到與系上其他成員(助教、老師與同學)溝通的管道。	溝通性	.525
	FA24	網站上有明顯、充分的溝通管道以提供使用者反映意見、需求、申訴。	溝通性	.518
	FA13	網站所提供的功能您認為有了解使用者的特殊需求。	體貼性	.478
	FA27	使用者能清楚明瞭網站所公佈訊息的主要目的。	表白性	.477
	FA21	網站有提供最新的資訊內容。	內容性	.463
三	FB9	網站具有訂閱電子報的功能。	表白性	.812
	FB14	網站會主動寄送訊息郵件給使用者。	主動性	.695
	FB11	網站有詢問使用者意見的調查系統，具有改進動機。	改進性	.677
	FB13	網站有提供網路社群的功能。	凝聚性	.656
	FB10	網站會不定期有老師與同學的研究學習心得文章發表。	表白性	.580
	FB12	網站不定期告訴使用者其對於服務功能或資訊內容已改進的訊息。	改進性	.570
	FB15	網站會主動提醒使用者其個人相關的訊息。	主動性	.405
四	FB5	網站搜尋資料能很快得到回應。	回應性	.682
	FB1	網站資料搜尋的結果是清楚易懂的。	有形性	.634
	FB8	資料搜尋的結果有提供完整的說明。	內容性	.631
	FB2	網站的查詢功能正常運作。	可靠性	.626
	FB3	網站所查詢出來的資料是符合查詢條件的。	可靠性	.613
五	FB7	如網站有提供個人化服務，在編輯個人資料時，網站能快速回應。	體貼性	.727
	FB6	網站有提供使用者個人化的服務。	回應性	.682
六	FA17	有提供網站功能操作的使用提示。	便利性	.723
	FA12	網站所提供的功能，讓您覺得有重視與使用者個別的溝通功能。	體貼性	.621
七	FB17	延續上一題，系網社群應有提供娛樂性的功能，例如提供線上小遊戲。	娛樂性	.788
	FB16	如果系網提供網路社群的功能，應有娛樂性的討論社群，舉例來說，像是討論遊戲心得之社群。	娛樂性	.765
八	FB4	如系網提供個人化服務，網站要確保個人隱私資料在未經使用者許可下，不會讓第三者知道。	可靠性	.549
九	FA14	網址容易記憶與查詢。	便利性	.609
十	FA10	網站服務人員(系統管理者、助教、老師)能迅速回應使用者所提出的問題。	回應性	.588
總變異量：70.9%；因素負荷量平均：0.642				

附表 6-2 新系網評估問項服務品質因素分析後構面與問項

構面	問項		初始構面	因素負荷量
	編碼	內容		
一	SG8	使用網站的操作性功能(包括新增、刪除、修改、查詢資料)時，資料輸入表單與操作後所得結果的版面配置是清楚易懂的。	有形性	.756
	SG33	使用者可以很方便地找到所需的功能服務或資訊內容。	便利性	.706
	SG1	網頁的版面配置與畫面設計是簡潔明瞭的。	有形性	.693
	SG34	在瀏覽網站時，網站有明顯清楚的文字或圖片，能讓使用者了解目前所使用的是什麼功能，或是在某一層功能下的子功能。	便利性	.678
	SG31	網站所提供的功能簡單易於操作。	便利性	.672
二	SG58	除了學習資訊以外，網站有提供完整輔助學習的功能服務與資訊內容，舉例來說，網站提供教學的網路社群，讓使用者利用輔助學習。	完整性	.744
	SG57	網站有提供完整的學習功能服務與資訊內容(例如課程大綱)。	完整性	.698
三	SG47	網站具有訂閱電子報的功能。	表白性	.824
	SG48	網站有提供系上成員發表學習或研究成果的功能，能不定期讓老師與同學的研究學習心得文章發表給其他成員瀏覽。	表白性	.770
	SG61	網站會主動提醒使用者其個人相關的訊息。	主動性	.662
	SG60	網站會主動寄送訊息郵件給使用者。	主動性	.618
四	SG12	網站所提供的重要功能連結不會常常改變。	可靠性	.614
五	SG16	網站服務人員(系統管理者、助教、老師)能迅速回應使用者所提出的問題與需求。	回應性	.830
	SG20	網站管理人員能迅速修正使用者所提出的網站錯誤。	回應性	.812
	SG19	使用網站的操作性功能(包括新增、刪除、修改、查詢資料)時，網站能快速回應。	回應性	.703
	SG15	網站的各項操作性功能(包括新增、刪除、修改、查詢資料)所得到的結果是正確的，舉例來說，網站所查詢出來的資料是符合查詢條件的。	可靠性	.606
六	SG67	網站有使用加密技術來驗證使用者的帳號與密碼資料。	安全性	.871
	SG66	網站有架設防火牆，防止駭客入侵。	安全性	.865
	SG68	如系網提供個人化服務，網站要確保個人隱私資料在未經使用者許可下，不會讓第三者知道。	安全性	.819

	SG65	查詢或下載網站上的資料，不用擔心對您的軟硬體造成影響，舉例來說，您不會擔心下載的資料含有病毒可能會破壞您的系統。	安全性	.729
七	SG64	延續上一題，系網社群應有提供娛樂性的功能，例如提供線上小遊戲。	娛樂性	-.846
	SG63	如果系網提供網路社群的功能，應有娛樂性的討論社群，舉例來說，像是討論遊戲心得之社群。	娛樂性	-.752
	SG3	網頁的版面配置與畫面設計是吸引人的。	有形性	-.691
	SG2	網頁的版面配置是賞心悅目的。	有形性	-.642
	SG7	恰當的使用圖片、動畫等多媒體效果。	有形性	-.536
八	SG49	網站有詢問使用者意見的調查系統，舉例來說，網站有對於畫面設計或資訊內容等的線上問卷。	改進性	.834
	SG50	網站不定期告訴使用者其對於服務功能或資訊內容已改進的訊息。	改進性	.783
	SG4	網頁的標題、內文與色彩具協調性。	有形性	.612
	SG55	網站有提供讓使用者為了某種目的，與其他使用者在線上組成一個團體，舉例來說，網站提供不同性質的網路社群，讓使用者能加入各種社群。	凝聚性	.607
	SG32	有提供網站功能操作的輔助說明，引導使用者操作。	便利性	.589
	SG5	網頁的畫面設計是一致的。	有形性	.574
	SG25	網站有提供除了網頁空間與 Web Mail 以外，其他的個人化的服務(例如：我的最愛、個人通訊錄、個人行事曆等)	體貼性	.570
	SG29	網址容易記憶與查詢。	便利性	.555
九	SG23	網站有提供個人網頁空間的服務，且所提供服務支援是符合您的需求的。舉例來說，有提供動態語言的支援或符合個人需求的檔案管理方式(網頁或 FTP)。	體貼性	.672
	SG24	網站有提供 Web Mail 的功能，且 Web Mail 的功能是符合您的需求的。	體貼性	.540
十	SG35	網站有提供符合使用者需求的資訊內容。	內容性	.812
	SG36	網站有提供完整、豐富及深入的資訊內容。	內容性	.786
	SG39	網站所提供的資訊內容讓使用者容易瞭解。	內容性	.720
	SG38	網站有提供最新的資訊內容。	內容性	.713
	SG43	使用者在網站上可以方便地找到與系上其他成員(助教、老師與同學)聯絡的方式，舉例來說，利用線上通訊錄取得同學的聯絡資料。	溝通性	.676
	SG40	網站功能選單的文字或圖片讓使用者清楚易懂。	內容性	.526
	SG37	網站所提供的資訊內容是正確且可信的。	內容性	.507

十 一	SG6	網頁的呈現與螢幕大小能配合。	有形性	.705
	SG11	隨時都能夠連到網站，不會有連不上線的情形。	可靠性	.561
	SG14	網站的各項操作性功能(包括新增、刪除、修改、查詢資料)正常運作，不會出現網頁錯誤的情形。	可靠性	.542
	SG13	網站功能的操作介面不會常常改變。	可靠性	.525
	SG10	網站的連結功能正常無誤，不會有連結到錯誤網頁或找不到網頁的情形出現。	可靠性	.487
十二	SG41	使用資料搜尋所得到的資料結果是完整及深入的。	內容性	-.927
	SG51	使用者能明顯感受到網站對於其所建議改進的服務功能與資訊內容有確實做到。	改進性	-.926
	SG62	上系網會讓使用者感到新鮮有趣。	娛樂性	-.603
	SG44	網站上有充分的管道可與系上其他成員溝通意見(例如討論區、網路社群)。	溝通性	-.595
	SG53	網站所提供的功能會讓使用者經常都想使用。	凝聚性	-.580
	SG30	很容易可連結到網站首頁。	便利性	-.548
	SG52	網站讓使用者會有自願再次訪拜的想法。	凝聚性	-.541
	SG46	使用者能清楚明瞭網站所公佈訊息的主要目的。	表白性	-.498
	SG54	使用者會有自願向其他人宣傳使用系網的想法。	凝聚性	-.485
十三	SG9	網頁上的文字、圖片、動畫皆能夠正常顯示。	可靠性	-.741
	SG17	瀏覽網頁能快速呈現。	回應性	-.703
	SG59	以一個系所網站所應提供的資訊內容與功能服務整體而言，系網站所提供的連結選單是完整的。	完整性	-.692
	SG18	網站搜尋資料能很快得到回應。	回應性	-.664
	SG56	網站所提供的功能是符合使用者的需求。	完整性	-.614
十四	SG28	網站會針對不同使用者，提供差異化的資訊內容。舉例來說，使用者可訂閱不同的資訊來源(例如所參與的社群討論區，在登入時可看到不同的資訊)。或者因為身份的不同，提供不同的資訊(例如大學生、碩博士生所看到的討論區不同)。	體貼性	.818
	SG26	網站會針對使用者的不同身份(例如學生、工讀生等)，提供差異化的功能需求。舉例來說，登入時會因為身份的不同，有不同的功能選單。	體貼性	.784
	SG27	網站會針對不同使用者，提供差異化的介面需求。舉例來說，登入時會因為身份的不同，有不同的版面配置或畫面設計。	體貼性	.777
	SG45	網站上有清楚地公佈與使用者個人相關的資訊，並用醒目的方式呈現讓使用者知道。	溝通性	.617

	SG42	網站上有明顯、充分的溝通管道(例如 e-mail、討論區)以提供使用者反映意見、需求、申訴。	溝通性	.598
	SG21	網站所提供的功能，讓您覺得有重視與使用者個別的溝通功能。	體貼性	.588
	SG22	網站所提供的功能您認為有了解使用者的特殊需求。	體貼性	.565
總變異量：75.6%；因素負荷量平均：0.675				



## 附錄七 問卷服務品質缺口 t 檢定報表

附表 7-1 舊系網服務品質缺口分析

問項編碼	知覺平均數	期望平均數	差異平均數	t 統計量	顯著性
FG1	3.04	4.36	-1.32	-11.433	.000*
FG2	2.51	4.34	-1.83	-15.264	.000*
FG3	2.29	4.28	-1.99	-16.893	.000*
FG4	3.49	4.49	-1.00	-9.525	.000*
FG5	3.35	4.49	-1.14	-9.763	.000*
FG6	3.77	4.52	-.75	-7.550	.000*
FG7	3.64	4.52	-.88	-8.723	.000*
FG8	3.61	4.33	-.73	-7.404	.000*
FG9	3.71	4.25	-.54	-5.104	.000*
FG10	2.61	4.29	-1.68	-14.628	.000*
FG11	3.39	4.42	-1.04	-10.154	.000*
FG12	2.45	4.05	-1.61	-14.914	.000*
FG13	2.64	4.18	-1.54	-16.585	.000*
FG14	3.73	4.11	-.38	-3.832	.000*
FG15	3.71	4.26	-.55	-5.870	.000*
FG16	3.64	4.23	-.59	-5.952	.000*
FG17	2.67	3.76	-1.10	-10.753	.000*
FG18	3.10	4.35	-1.25	-12.505	.000*
FG19	2.97	4.39	-1.41	-15.451	.000*
FG20	2.80	4.27	-1.47	-15.775	.000*
FG21	3.18	4.51	-1.32	-13.237	.000*
FG22	3.32	4.31	-.98	-9.707	.000*
FG23	3.30	4.25	-.95	-9.033	.000*
FG24	2.66	4.18	-1.52	-13.597	.000*
FG25	2.67	4.09	-1.42	-13.091	.000*
FG26	2.55	4.09	-1.54	-13.845	.000*
FG27	3.15	4.28	-1.13	-10.121	.000*
FG28	2.44	4.21	-1.77	-15.332	.000*
FG29	2.54	4.09	-1.54	-14.017	.000*
FG30	2.72	4.21	-1.49	-15.818	.000*

FG31	3.11	4.43	-1.32	-14.143	.000*
FG32	2.12	3.93	-1.81	-14.028	.000*

註：問項編碼對應之問項內容見附錄三。

附表 7-2 新系網服務品質缺口分析

問項編碼	知覺平均數	期望平均數	差異平均數	t 統計量	顯著性
SG1	3.61	4.36	-.75	-5.745	.000*
SG2	3.74	4.20	-.47	-4.038	.000*
SG3	3.36	4.05	-.68	-5.820	.000*
SG4	3.73	4.24	-.51	-5.202	.000*
SG5	3.81	4.19	-.39	-4.650	.000*
SG6	3.97	4.20	-.24	-2.278	.025*
SG7	3.32	3.98	-.66	-5.024	.000*
SG8	3.33	4.34	-1.01	-7.980	.000*
SG9	3.72	4.30	-.58	-5.137	.000*
SG10	3.95	4.41	-.45	-4.452	.000*
SG11	3.88	4.43	-.56	-5.675	.000*
SG12	3.94	4.23	-.28	-3.110	.003*
SG13	3.91	4.25	-.34	-3.735	.000*
SG14	3.82	4.34	-.52	-4.877	.000*
SG15	3.78	4.36	-.58	-6.469	.000*
SG16	3.82	4.23	-.41	-3.456	.001*
SG17	3.77	4.33	-.56	-4.784	.000*
SG18	3.58	4.25	-.67	-6.203	.000*
SG19	3.63	4.32	-.69	-6.590	.000*
SG20	3.80	4.39	-.59	-5.039	.000*
SG21	3.24	4.06	-.82	-7.120	.000*
SG22	3.24	4.01	-.77	-5.989	.000*
SG23	3.18	4.09	-.91	-6.303	.000*
SG24	3.52	4.02	-.50	-3.724	.000*
SG25	3.49	3.88	-.39	-2.649	.010*
SG26	3.45	4.00	-.55	-4.189	.000*
SG27	3.31	3.92	-.61	-4.694	.000*
SG28	3.57	3.98	-.41	-3.278	.002*
SG29	4.16	4.40	-.24	-2.532	.013*
SG30	4.06	4.34	-.28	-3.386	.001*

SG31	3.53	4.26	-.73	-5.681	.000*
SG32	3.25	4.09	-.84	-6.614	.000*
SG33	3.38	4.40	-1.02	-7.911	.000*
SG34	3.42	4.33	-.91	-7.051	.000*
SG35	3.53	4.35	-.82	-6.983	.000*
SG36	3.39	4.33	-.94	-7.218	.000*
SG37	4.06	4.42	-.36	-3.906	.000*
SG38	3.84	4.38	-.53	-5.671	.000*
SG39	3.84	4.39	-.55	-4.981	.000*
SG40	3.82	4.41	-.59	-5.088	.000*
SG41	3.35	4.18	-.83	-7.994	.000*
SG42	3.85	4.25	-.40	-3.163	.002*
SG43	3.45	4.15	-.69	-5.817	.000*
SG44	3.66	4.06	-.40	-3.428	.001*
SG45	3.23	3.97	-.74	-5.522	.000*
SG46	3.65	4.31	-.66	-5.717	.000*
SG47	2.69	3.68	-.99	-7.445	.000*
SG48	3.01	4.03	-1.02	-7.850	.000*
SG49	3.44	3.81	-.36	-2.725	.008*
SG50	3.47	4.00	-.53	-4.585	.000*
SG51	3.28	4.13	-.84	-7.945	.000*
SG52	3.33	4.16	-.83	-5.957	.000*
SG53	3.13	4.18	-1.06	-7.532	.000*
SG54	3.13	4.00	-.88	-6.259	.000*
SG55	3.41	4.03	-.63	-5.199	.000*
SG56	3.43	4.32	-.89	-7.722	.000*
SG57	3.30	4.33	-1.03	-8.162	.000*
SG58	3.30	4.23	-.93	-7.218	.000*
SG59	3.61	4.17	-.56	-4.879	.000*
SG60	3.01	3.81	-.80	-6.051	.000*
SG61	2.81	4.09	-1.28	-9.858	.000*
SG62	2.80	3.90	-1.10	-6.959	.000*
SG63	2.81	3.84	-1.03	-7.415	.000*
SG64	2.56	3.53	-.98	-6.761	.000*
SG65	3.66	4.45	-.80	-7.865	.000*
SG66	3.52	4.35	-.83	-7.718	.000*

---

SG67	3.59	4.45	-.86	-6.831	.000*
SG68	3.45	4.49	-1.03	-7.270	.000*

註：問項編碼對應之問項內容見附錄三。

## 附錄八 基本資料與整體評量項目分析之 Scheffe 分析報表

附表 8-1 『系級』對『整體滿意度』之 Scheffe 多重比較

問項	(I) 系級	(J) 系級	平均差異 (I-J)	P 值
All_2	大一	大二	.76	.059
		大三	.41	.300
		大四	1.00	.028*
		碩一	.27	.532
		碩二	-.17	.729
	大二	大一	-.76	.059
		大三	-.34	.081
		大四	.24	.397
		碩一	-.49	.069
		碩二	-.93	.007*
	大三	大一	-.41	.300
		大二	.34	.081
		大四	.59	.042*
		碩一	-.14	.594
		碩二	-.58	.086
	大四	大一	-1.00	.028*
		大二	-.24	.397
		大三	-.59	.042*
		碩一	-.73	.032*
		碩二	-1.17	.004*
碩一	大一	-.27	.532	
	大二	.49	.069	
	大三	.14	.594	
	大四	.73	.032*	
	碩二	-.44	.248	
碩二	大一	.17	.729	
	大二	.93	.007*	
	大三	.58	.086	
	大四	1.17	.004*	
	碩一	.44	.248	

附表 8-2 『系級』對『更了解教學目標與未來方向』之 Scheffe 多重比較

問項	(I) 系級	(J) 系級	平均差異 (I-J)	P 值
All_3	大一	大二	.40	.400
		大三	.50	.289
		大四	1.17	.030*
		碩一	4.55E-02	.930
		碩二	-.33	.558
	大二	大一	-.40	.400
		大三	.10	.655
		大四	.77	.024*
		碩一	-.35	.262
		碩二	-.73	.067
	大三	大一	-.50	.289
		大二	-.10	.655
		大四	.67	.050*
		碩一	-.45	.148
		碩二	-.83	.037*
	大四	大一	-1.17	.030*
		大二	-.77	.024*
		大三	-.67	.050*
		碩一	-1.12	.006*
		碩二	-1.50	.002*
碩一	大一	-4.55E-02	.930	
	大二	.35	.262	
	大三	.45	.148	
	大四	1.12	.006*	
	碩二	-.38	.398	
碩二	大一	.33	.558	
	大二	.73	.067	
	大三	.83	.037*	
	大四	1.50	.002*	
	碩一	.38	.398	

附表 8-3 『系級』對『推薦就讀』之 Scheffe 多重比較

問項	(I) 系級	(J) 系級	平均差異 (I-J)	P 值
All_5	大一	大二	1.27	.017*
		大三	1.34	.012*
		大四	1.64	.006*
		碩一	.39	.499
		碩二	.42	.509
	大二	大一	-1.27	.017*
		大三	6.90E-02	.788
		大四	.37	.320
		碩一	-.88	.013*
		碩二	-.85	.055
	大三	大一	-1.34	.012*
		大二	-6.90E-02	.788
		大四	.30	.418
		碩一	-.95	.007*
		碩二	-.92	.038*
	大四	大一	-1.64	.006*
		大二	-.37	.320
		大三	-.30	.418
		碩一	-1.25	.005*
		碩二	-1.22	.020*
碩一	大一	-.39	.499	
	大二	.88	.013*	
	大三	.95	.007*	
	大四	1.25	.005*	
	碩二	3.03E-02	.951	
碩二	大一	-.42	.509	
	大二	.85	.055	
	大三	.92	.038*	
	大四	1.22	.020*	
	碩一	-3.03E-02	.951	

附表 8-4 『系級』對『行銷達成度』之 Scheffe 多重比較

問項	(I) 系級	(J) 系級	平均差異 (I-J)	P 值
AE	大一	大二	.8254	.020*
		大三	.8427	.017*
		大四	1.2813	.002*
		碩一	.3333	.377
		碩二	.1458	.729
	大二	大一	-.8254	.020*
		大三	1.724E-02	.920
		大四	.4558	.083
		碩一	-.4921	.030*
		碩二	-.6796	.022*
	大三	大一	-.8427	.017*
		大二	-1.7241E-02	.920
		大四	.4386	.095
		碩一	-.5093	.025*
		碩二	-.6968	.019*
	大四	大一	-1.2813	.002*
		大二	-.4558	.083
		大三	-.4386	.095
		碩一	-.9479	.002*
		碩二	-1.1354	.002*
碩一	大一	-.3333	.377	
	大二	.4921	.030*	
	大三	.5093	.025*	
	大四	.9479	.002*	
	碩二	-.1875	.566	
碩二	大一	-.1458	.729	
	大二	.6796	.022*	
	大三	.6968	.019*	
	大四	1.1354	.002*	
	碩一	.1875	.566	



附表 8-5 『瀏覽 WWW 網頁時數』對『構面』之 Scheffe 多重比較

構面	(I) 瀏覽時數	(J) 瀏覽時數	平均差異 (I-J)	P 值
1.瀏覽便利	1 小時以內	1~5 小時	-1.1295	.016*
		6~10 小時	-.1691	.691
		10 小時以上	-.3673	.330
	1~5 小時	1 小時以內	1.1295	.016*
		6~10 小時	.9604	.014*
		10 小時以上	.7622	.022*
	6~10 小時	1 小時以內	.1691	.691
		1~5 小時	-.9604	.014*
		10 小時以上	-.1982	.474
	10 小時以上	1 小時以內	.3673	.330
		1~5 小時	-.7622	.022*
		6~10 小時	.1982	.474
8.互動、協調與額外功能	1 小時以內	1~5 小時	-.9901	.046*
		6~10 小時	-.1866	.951
		10 小時以上	-.2560	.841
	1~5 小時	1 小時以內	.9901	.046*
		6~10 小時	.8035	.055
		10 小時以上	.7340	.036*
	6~10 小時	1 小時以內	.1866	.951
		1~5 小時	-.8035	.055
		10 小時以上	-6.9429E-02	.990
	10 小時以上	1 小時以內	.2560	.841
		1~5 小時	-.7340	.036*
		6~10 小時	6.943E-02	.990
14.溝通與體貼	1 小時以內	1~5 小時	-.9562	.026*
		6~10 小時	2.626E-02	.946
		10 小時以上	-.1882	.586
	1~5 小時	1 小時以內	.9562	.026*
		6~10 小時	.9824	.006*
		10 小時以上	.7680	.012*
	6~10 小時	1 小時以內	-2.6261E-02	.946
		1~5 小時	-.9824	.006*
		10 小時以上	-.2144	.399
	10 小時以上	1 小時以內	.1882	.586

---

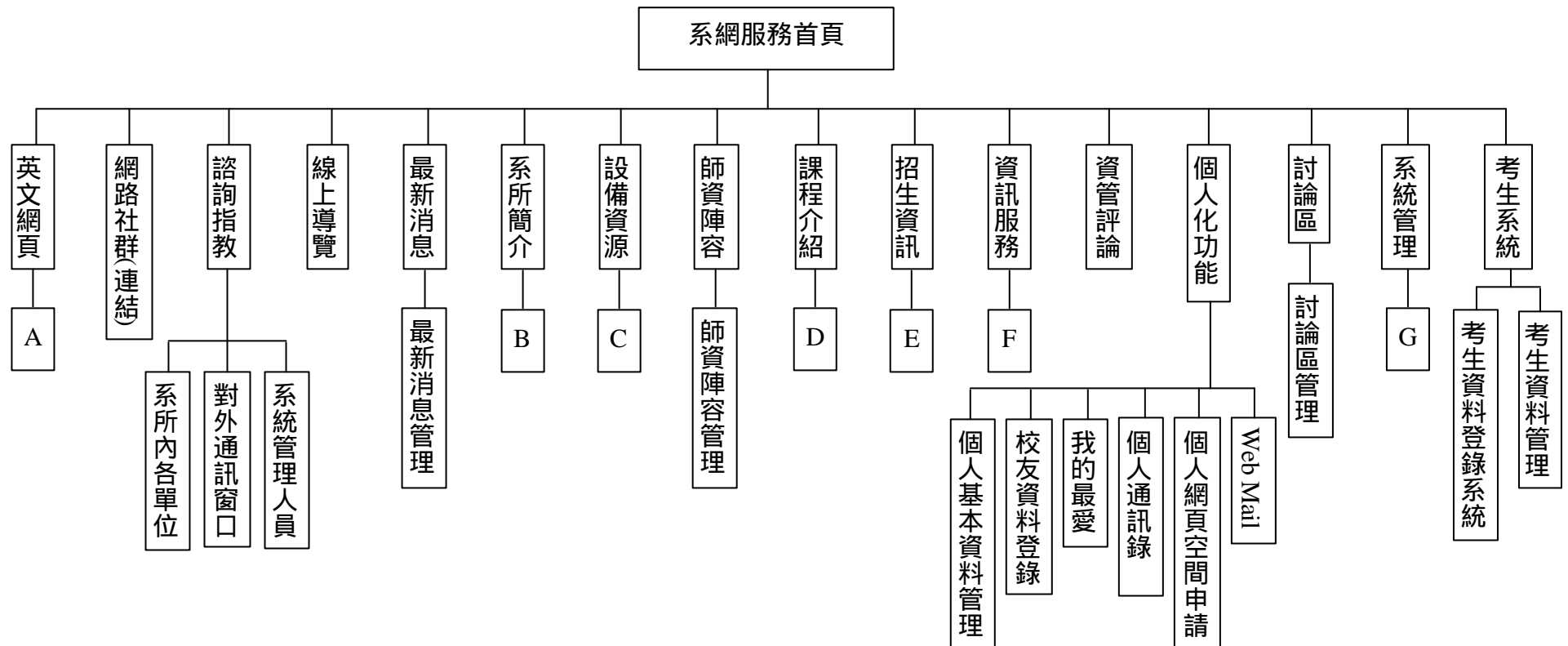
1~5 小時	-.7680	.012*
6~10 小時	.2144	.399

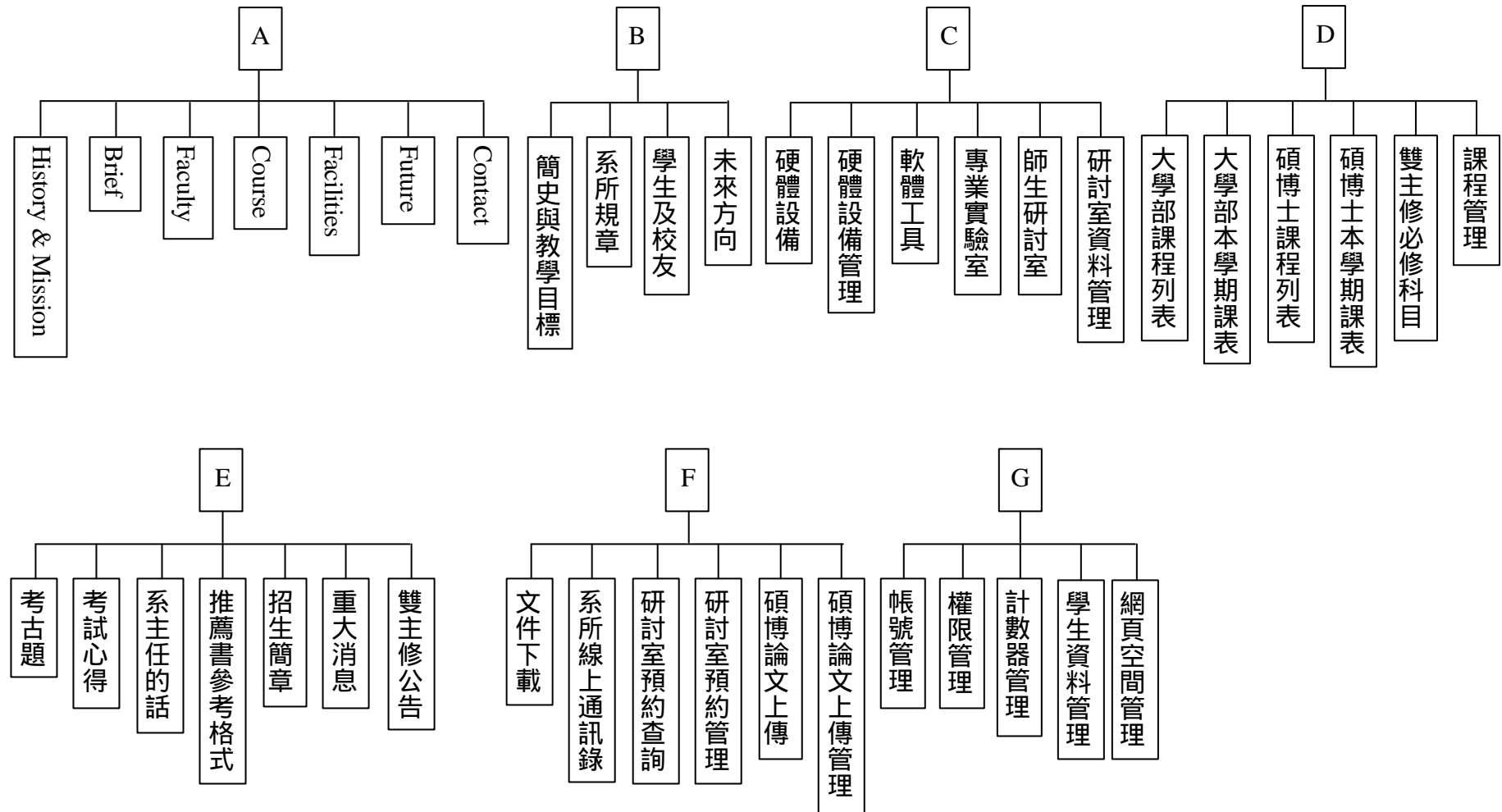
---

## 附錄九 網站功能架構圖

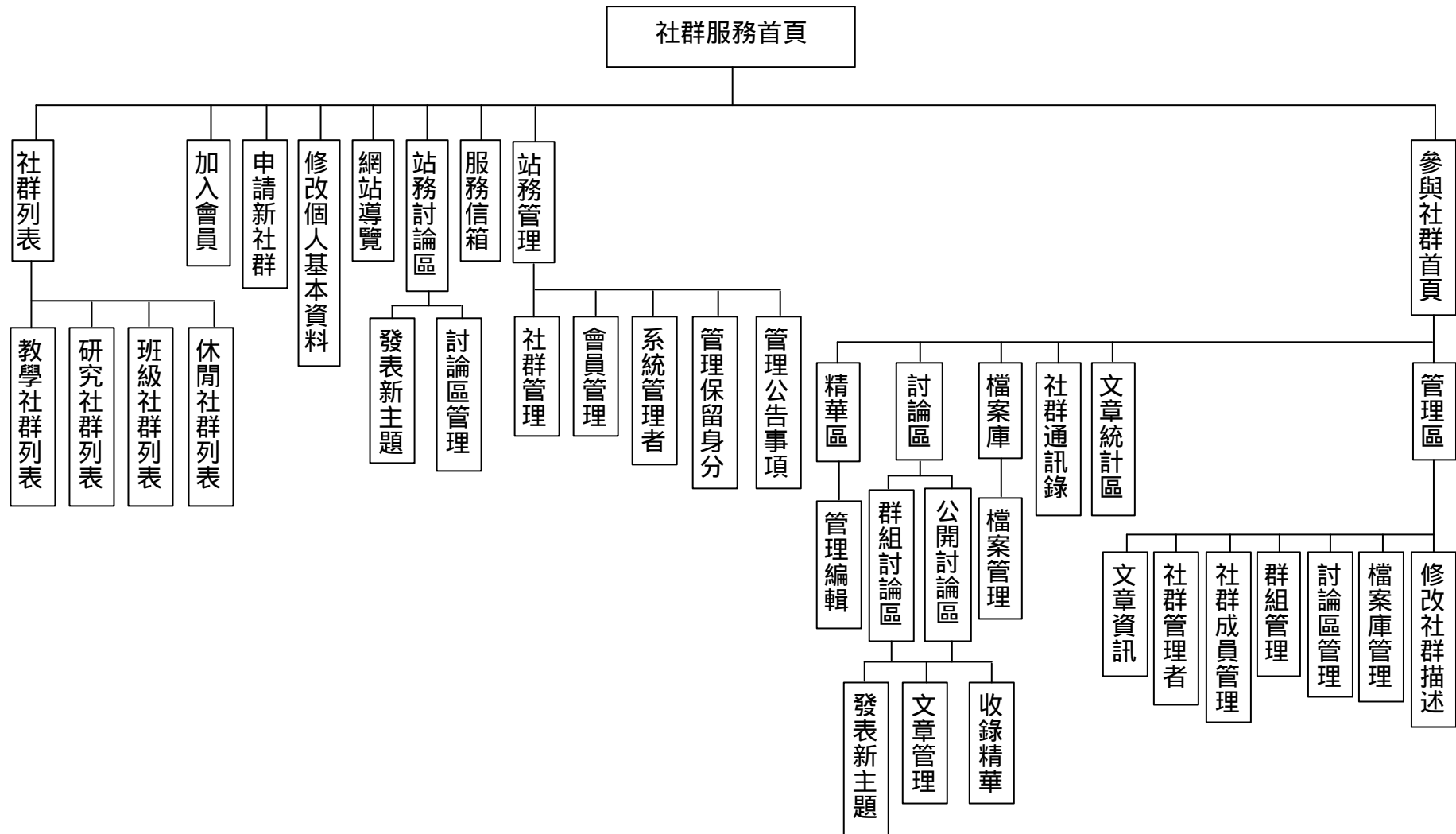
分為系網服務網站與社群服務網站兩部分，以樹狀圖說明此兩個服務的功能架構。

附圖 9-1 系網服務網站功能架構圖





附圖 9-2 社群服務網站功能架構圖





## 附錄十 知覺與期望項目平均數報表

附表 10-1 知覺與期望項目平均數報表

知覺項目		期望項目	
問項編碼	平均數	問項編碼	平均數
SA1	3.61	SB1	4.36
SA2	3.74	SB2	4.20
SA3	3.36	SB3	4.05
SA4	3.73	SB4	4.24
SA5	3.81	SB5	4.19
SA6	3.97	SB6	4.20
SA7	3.32	SB7	3.98
SA8	3.33	SB8	4.34
SA9	3.72	SB9	4.30
SA10	3.95	SB10	4.41
SA11	3.88	SB11	4.43
SA12	3.94	SB12	4.23
SA13	3.91	SB13	4.25
SA14	3.82	SB14	4.34
SA15	3.78	SB15	4.36
SA16	3.82	SB16	4.23
SA17	3.77	SB17	4.33
SA18	3.58	SB18	4.25
SA19	3.63	SB19	4.32
SA20	3.80	SB20	4.39
SA21	3.24	SB21	4.06
SA22	3.24	SB22	4.01
SA23	3.18	SB23	4.09
SA24	3.52	SB24	4.02
SA25	3.49	SB25	3.88
SA26	3.45	SB26	4.00
SA27	3.31	SB27	3.92
SA28	3.57	SB28	3.98
SA29	4.16	SB29	4.40
SA30	4.06	SB30	4.34

SA31	3.53	SB31	4.26
SA32	3.25	SB32	4.09
SA33	3.38	SB33	4.40
SA34	3.42	SB34	4.33
SA35	3.53	SB35	4.35
SA36	3.39	SB36	4.33
SA37	4.06	SB37	4.42
SA38	3.84	SB38	4.38
SA39	3.84	SB39	4.39
SA40	3.82	SB40	4.41
SA41	3.35	SB41	4.18
SA42	3.85	SB42	4.25
SA43	3.45	SB43	4.15
SA44	3.66	SB44	4.06
SA45	3.23	SB45	3.97
SA46	3.65	SB46	4.31
SA47	2.69	SB47	3.68
SA48	3.01	SB48	4.03
SA49	3.44	SB49	3.81
SA50	3.47	SB50	4.00
SA51	3.28	SB51	4.13
SA52	3.33	SB52	4.16
SA53	3.13	SB53	4.18
SA54	3.13	SB54	4.00
SA55	3.41	SB55	4.03
SA56	3.43	SB56	4.32
SA57	3.30	SB57	4.33
SA58	3.30	SB58	4.23
SA59	3.61	SB59	4.17
SA60	3.01	SB60	3.81
SA61	2.81	SB61	4.09
SA62	2.80	SB62	3.90
SA63	2.81	SB63	3.84
SA64	2.56	SB64	3.53
SA65	3.66	SB65	4.45
SA66	3.52	SB66	4.35



---

SA67	3.59	SB67	4.45
SA68	3.45	SB68	4.49

註：問項編碼對應之內容見附錄三。