

# 104 年「學術調查研究資料庫」 會員服務意見調查報告

羅婉云

## 壹、前言

「學術調查研究資料庫」(Survey Research Data Archive, 以下簡稱 SRDA)自民國 84 年設置以來,即以不定期調查的模式,收集國內學者對於 SRDA 蒐藏資料內容、使用方式與捐贈資料之意見。隨著近年來網路資訊技術不斷進步,使得 SRDA 可以應用來提供創新的服務,以及各部會推動民間應用政府資料,並積極營造資料開放的良好環境,這些改變對 SRDA 而言,都是相當有利的發展契機。於是 SRDA 近三年改採定期每年對 SRDA 會員(以下簡稱會員)進行「學術調查研究資料庫會員服務意見調查」的方式,期望透過持續的調查,能確實掌握會員對目前提供之各項服務的滿意程度和意見,另也瞭解會員對於使用資料的需求,作為 SRDA 改善與發展規劃之參據。

## 貳、調查對象與方式

本次調查期間自 104 年 1 月 19 日至 2 月 9 日止,調查對象為 1,447 名有效會員。調查採用 LimeSurvey 線上問卷調查系統,會員可由電子郵件信箱中收到之邀請信函,直接連結網址進入本次調查問卷頁面填寫。調查分為三階段進行,第一階段於 104 年 1 月 19 日寄出邀請信函,第二階段於 104 年 1 月 27 日寄出催收信函,最後一次催收信函則於 104 年 2 月 2 日寄出,總計共回收 384 份問卷,去除填答不完整者,有效問卷為 343 份,回收率約 23.7%。

## 參、調查結果

本次調查問卷以選擇題為主,主要就資料取得與使用的經驗,請會員勾選最符合自身狀況或反映個人意見的選項,另在對於服務不滿意的原因、希望 SRDA 蒐集的資料、再提供的服務及其他建議等項目,則採開放式填寫,以供會員表達意見。以下分別為從「受訪者基本資料」、「資料取得與使用情況」、「諮詢服務」、「SRDA 滿意度」、「資料推廣活動參與情形」與「會員期望」等方面分析之簡要概述,並與 103 年調查結果進行比較。

### 一、受訪者基本資料

#### (一)性別

由表一可知,受訪者性別比例與 103 年度調查一致,女性受訪者較多,有 191 人(55.7%);男性則有 152 人(44.3%)。

## (二)教育程度

受訪者的最高教育程度以博士學歷的比例最高，有 137 人(39.9%)，其次為碩士班學生 82 人(23.9%)，其後依序為博士班候選人 36 人(10.5%)，博士班學生 32 人(9.3%)，碩士 31 人(9.0%)，而大專院校學生、學士合計共 25 人(7.2%)。

## (三)主要研究領域

受訪者的主要研究領域，仍以社會學領域的人數最多，為 101 人(29.4%)，其次為經濟學 63 人(18.4%)，再次之為教育學 43 人(12.5%)，醫藥衛生 32 人(9.3%)，管理學 27 人(7.9%)，心理學與政治學各有 17 人(5.0%)，其他研究領域合計比例約佔 12.5%。

## (四)申請身份

最近一次申請會員時的身份，以國內外公私立大專院校大學部學生、碩、博士班學生的人數最多，有 172 人(50.1%)，其次是國內外公私立大專院校專、兼任教師 105 人(30.6%)，其後依序為國內外公私立研究機構之專任研究人員 27 人(7.9%)，中央研究院專任研究人員 15 人(4.4%)，而國內外公私立研究機構、大專院校研究助理人員加總比例約 4.6%，政府機構之專任研究人員、政府機構之研究助理人員加總比例約 2.4%。

## (五)目前服務機構

除國內外公私立大專院校大學部學生、碩、博士班研究生身份者之外，受訪者服務機構以私立大學、公立大學最多，分別為 72 人(21.0%)與 56 人(16.3%)，公、私立研究機構者合計約為 9.9%，服務於政府機關與其他單位約 2.6%。

## (六)職稱

除國內外公私立大專院校大學部學生、碩、博士班研究生身份者之外，受訪者以助理教授最多，有 47 人(13.7%)，副教授 38 人(11.1%)次之，其後依序為教授 24 人(7.0%)，研究助理與其他共 21 人(6.1%)，研究員 16 人(4.7%)，講師 11 人(3.2%)，副研究員 6 人(1.7%)，助理研究員 5 人(1.5%)，博士後研究人員 3 人(0.9%)。

表一 受訪者基本資料

調查年度	民國 103 年		民國 104 年	
樣本數	478 <sup>1</sup>		343 <sup>2</sup>	
(人數/%)	N	%	N	%
性別				
男	222	46.4	152	44.3
女	256	53.6	191	55.7

調查年度	民國 103 年		民國 104 年	
樣本數	478 <sup>1</sup>		343 <sup>2</sup>	
(人數/%)	N	%	N	%
<b>教育程度<sup>3</sup></b>				
大專院校學生	14	3.0	18	5.2
學士	13	2.8	7	2.0
碩士班學生	125	26.5	82	23.9
碩士	42	8.9	31	9.0
博士班學生	53	11.3	32	9.3
博士候選人	49	10.4	36	10.5
博士	175	37.2	137	39.9
<b>主要研究領域</b>				
文學	0	0.0	0	0.0
歷史學	2	0.4	0	0.0
哲學	1	0.2	1	0.3
藝術學	2	0.4	1	0.3
語言學	0	0.0	1	0.3
心理學	24	5.0	17	5.0
教育學	62	13.0	43	12.5
社會學	131	27.4	101	29.4
人類學	0	0.0	0	0.0
法律學	1	0.2	3	0.9
政治學	34	7.1	17	5.0
經濟學	91	19.0	63	18.4
管理學	31	6.5	27	7.9
區域研究	10	2.1	11	3.2
傳播學	1	0.2	2	0.6
統計學	13	2.7	10	2.9
醫藥衛生	52	10.9	32	9.3
其他	23	4.8	14	4.1
<b>申請身分</b>				
院內專任研究人員	21	4.4	15	4.4
國內外公私立研究機構專任研究人員	53	11.1	27	7.9
國內外公私立大專院校專兼任教	124	25.9	105	30.6

調查年度	民國 103 年		民國 104 年	
樣本數	478 <sup>1</sup>		343 <sup>2</sup>	
(人數/%)	N	%	N	%
<b>師</b>				
政府機構之專任研究人員	4	0.8	5	1.5
國內外公私立研究機構研究助理人員	12	2.5	8	2.3
國內外公私立大專院校研究助理人員	11	2.3	8	2.3
政府機構研究助理人員	2	0.4	3	0.9
國內外公私立大學部學生、碩博士班研究生	251	52.5	172	50.1
<b>服務機構</b>				
公立研究機構	42	8.8	27	7.9
私立研究機構	13	2.7	7	2.0
公立大學	78	16.3	56	16.3
私立大學	82	17.2	72	21.0
政府機構與其他	12	2.5	9	2.6
大學部學生、碩博士班研究生	251	52.5	172	50.1
<b>職稱</b>				
研究員	13	2.7	16	4.7
副研究員	6	1.3	6	1.7
助理研究員	17	3.6	5	1.5
教授	19	4.0	24	7.0
副教授	53	11.1	38	11.1
助理教授	70	14.6	47	13.7
博士後研究	8	1.7	3	0.9
講師	18	3.8	11	3.2
助教	2	0.4	0	0.0
研究助理與其他	21	4.4	21	6.1
大學部學生、碩博士班研究生	251	52.5	172	50.1

註：1. 統計至 102 年 12 月，SRDA 會員為 1,332 人，問卷回收有效樣本數為 478。

2. 統計至 103 年 12 月，SRDA 會員為 1,447 人，問卷回收有效樣本數為 343。

3. 103 年資料，教育程度遺漏值 7 人。

## 二、資料取得與使用情況

### (一)加入 SRDA 資料庫之原因與得知管道

由表二可知加入 SRDA 會員的原因，以有使用資料(數據)的需求為最主要原因，約佔 89.2%，其次為可免費使用，約 51.0%，此項原因較 103 年成長了 11.7%，師長推薦因素則約佔 31.5%，考慮先加入以備不時之需的比例是 13.4%。

在得知管道方面，受訪者從學校課堂上得知 SRDA 者為最多，佔 39.7%，其次是從網際網路管道(如 Google、Yahoo 等)得知，約 34.4%，從調查研究專題中心出版品(「調查研究」期刊、SRDA 通訊等)、或學術會議與工作坊得知的比例，分別為 32.9%與 29.7%，相較 103 年調查結果，此兩項管道分別上升 9.3%與 4.4%。由同事、同學或親友處得知者約 28.0%。另從執行科技部研究計畫得知者，相較 103 年結果，則是呈現比例下降趨勢，由 17.6%降為 10.8%。其他管道如從中央研究院週報得知約 9.0%，而從宣傳海報或相關文宣與其他方法得知者，合計約 5.5%。

表二 加入 SRDA 資料庫原因與得知管道

調查年度	民國 103 年		民國 104 年	
	478		343	
樣本數				
(人數/%)	N	%	N	%
<b>加入 SRDA 會員原因(複選)</b>				
免費使用	188	39.3	175	51.0
師長推薦	167	34.9	108	31.5
有使用資料(數據)的需求	389	81.4	306	89.2
先加入以備不時之需	62	13.0	46	13.4
<b>從何處得知 SRDA(複選)</b>				
中央研究院週報	40	8.4	31	9.0
網際網路(Google、Yahoo 等)	186	38.9	118	34.4
調查研究專題中心出版品	113	23.6	113	32.9
學術會議/工作坊	121	25.3	102	29.7
學校課堂上	180	37.7	136	39.7
同事、同學或親友	133	27.8	96	28.0
執行科技部研究計畫	84	17.6	37	10.8
宣傳海報或相關文宣	14	2.9	13	3.8
其他	18	3.8	6	1.7

## (二)SRDA 網站功能使用狀況

關於會員使用 SRDA 網站相關功能的情形，由表三可知，曾於 SRDA 網站瀏覽問卷、調查研究報告的比例最高，約 88.6%，其次是查詢有哪些調查資料，約 87.2%，修改會員資料約 42.0%，查詢與修改密碼約 37.6%，使用線上分析平台 Nesstar 與查詢衍生著作書目功能，分別為 24.8%與 23.0%，相較 103 年調查，此兩項功能有上升趨勢(增加 5.1%、1.5%)，惟使用線上瀏覽出版品(電子報、通訊等)功能則是下降趨勢(由 29.1%降至 21.0%)。

另 104 年問卷中新增 4 項 SRDA 網站功能詢問會員的使用狀況，曾使用題項內容查詢功能的比例約 37.0%，使用線上諮詢功能約 11.7%，使用 Skype 線上客服約 5.5%，使用程式分享交流平台則約 0.6%。

表三 SRDA 網站使用功能

調查年度	民國 103 年		民國 104 年	
	樣本數		樣本數	
	478		343	
SRDA 網站使用功能(複選)(人數/%)	N	%	N	%
修改會員資料	203	42.5	144	42.0
查詢/修改密碼	150	31.4	129	37.6
查詢有哪些調查資料	420	87.9	299	87.2
瀏覽問卷、調查研究報告 <sup>1</sup>	410	85.8	304	88.6
使用 Nesstar 線上分析平台	94	19.7	85	24.8
查詢或瀏覽衍生著作書目	103	21.5	79	23.0
線上瀏覽出版品(電子報、通訊等)	139	29.1	72	21.0
觀看線上教學影片 <sup>2</sup>	27	5.6	--	--
使用以題項內容查詢功能 <sup>3</sup>	--	--	127	37.0
使用線上諮詢功能 <sup>3</sup>	--	--	40	11.7
使用 Skype 線上客服 <sup>3</sup>	--	--	19	5.5
使用程式分享交流平台 <sup>3</sup>	--	--	2	0.6

註：

1. 103 年問卷「瀏覽問卷」與「瀏覽調查研究報告」為一選項，104 年問卷將分列兩選項。
2. 103 年問卷選項，104 年無該選項。
3. 104 年問卷新增選項。

## (三)SRDA 資料申請與使用狀況

由表四可知，有 86.3%的受訪者曾於 SRDA 申請或下載過資料(包含限制性資料)，較 103 年結果增加 6.2%。尚未申請或下載資料的原因，以尚無此需求的人數最多，約 66.0%，其次是認為 SRDA 無適合資料可使用，約佔者 23.4%，而不知道應如何下載、或不知道有此服務項目者，則分別為 17.0%與 4.3%。

在已申請或下載資料的受訪者中，最近一次申請或下載資料的主要用途，以從事博碩士論文以外研究的比例最高，約 49.3%，但較 103 年下降 3.7%，其次是作為博碩士論文素材約 39.5%，修課需要約有 27.7%，作為教學用途則有 14.2%。知道可在 SRDA 線上提供書目或論著者的受訪者比例約 33.8%，較 103 年增加 6.9%。但完成論文報告並已提供書目或論著名稱給 SRDA 者的比例，僅 15.5%，較 103 年減少 6.7%。

除了詢問上述的資料用途之外，104 年調查時更進一步詢問受訪者資料下載後的使用行為，已經利用下載資料進行統計分析的受訪者比例約 91.6%，已經利用下載資料完成與發表論文的受訪者比例約 47.6%。

表四 SRDA 資料申請與使用狀況

調查年度	民國 103 年		民國 104 年	
樣本數	478		343	
(人數/%)	N	%	N	%
曾於 SRDA 申請或下載資料 (包含限制性資料)	383	80.1	296	86.3
尚未申請或下載：				
未申請或下載資料原因(複選) <sup>1</sup>				
尚無此需求	46	48.4	31	66.0
SRDA 無適合資料可使用	22	23.2	11	23.4
不知道應如何下載	15	15.8	8	17.0
不知有此服務項目	8	8.4	2	4.3
已申請或下載：				
申請或下載資料用途(複選) <sup>2</sup>				
教學需要	58	15.1	42	14.2
修課需要	101	26.4	82	27.7
作為博碩士論文素材	149	38.9	117	39.5
從事博碩士論文以外的研究	203	53.0	146	49.3
已利用下載資料進行統計分析 <sup>3</sup>	--	--	271	91.6
已利用下載資料完成與發表論文 <sup>3</sup>	--	--	141	47.6
知道可在 SRDA 線上提供書目或論著 <sup>2</sup>	103	26.9	100	33.8
完成論文報告已提供書目或論著名稱給 SRDA <sup>2</sup>	85	22.2	46	15.5

註：

1. 此處百分比計算的分母為未申請或下載資料總人數，103 年未申請或下載資料的總人數為 95 人，104 年未申請或下載資料的總人數為 47 人。
2. 此處百分比計算的分母為已申請或下載資料總人數，103 年申請或下載過資料的總人數為 383 人，104 年申請或下載過資料的總人數為 296 人。
3. 103 年調查無此題。

#### (四)過錄編碼簿使用意見

由於近兩年 SRDA 釋出資料中皆含系統檔，並以 Nesstar 線上分析功能提供會員各問項的選項說明與對應之選項數值、次數分配等資訊，新釋出資料開始不再包含過錄編碼簿，故網頁上亦無過錄編碼簿可供瀏覽，104 年調查時特針對此措施，對於下載資料中是否需要參考過錄編碼簿，設計問項徵詢會員意見。由表五可知，有 65.9% 的受訪者於 SRDA 下載資料中已包含過錄編碼簿，下載資料中未包含過錄編碼簿者約 34.1%，針對這群受訪者，繼續追問其意見，認為使用過程中不需參考過錄編碼簿者約 47.5%，認為未包含過錄編碼簿較合適者約 40.6%，認為不合適者約 11.9%，認為不合適的理由大多認為過錄編碼簿可作為參考文件，且較資料檔更為清楚明瞭，仍有其存在必要。

表五 SRDA 下載資料未包含過錄編碼簿之使用意見

曾於 SRDA 下載資料總人數	296	
(人數/%)	N	%
下載資料中包含過錄編碼簿 <sup>1</sup>	195	65.9
下載資料中不包含過錄編碼簿	101	34.1
未包含過錄編碼簿之意見 <sup>2</sup>		
使用資料過程中不需參考	48	47.5
合適	41	40.6
不合適	12	11.9

註：

1. 103 年調查無此題。此處百分比計算的分母，為 104 年已申請下載資料總人數 296 人。
2. 此處百分比計算的分母，為下載資料中不包含過錄編碼簿的總人數 101 人。

### 三、諮詢服務

關於 SRDA 諮詢服務之情況，由表六可知約 39.1% 受訪者曾經向 SRDA 諮詢問題，進一步詢問曾諮詢過的問題，其中以詢問會員申請程序的比例最高，約 67.9%，其次是詢問資料內容約有 50%，其後依序為限制性資料相關使用問題約 32.8%，詢問網站使用(包括查詢、資料下載疑問)者約 26.9%，而資料整理與檢閱程式問題約 15.7%，詢問統計程式軟體應用約 6.0%，詢問統計分析者約 5.2%。

而在曾向 SRDA 諮詢過問題的受訪者中，對於工作人員提供專業諮詢，協助解答疑難的能力感到非常滿意者約 56.7%，覺得滿意者約 32.8%，覺得有時滿意有時不滿意者約 8.2%，覺得不滿意約 1.5%，非常不滿意約 0.7%。與 103 年滿意度結果相近(103 年 89.5%，104 年 89.5%)。

表六 SRDA 諮詢服務之意見

調查年度	民國 103 年		民國 104 年	
樣本數	478		343	
(人數/%)	N	%	N	%
曾向 SRDA 諮詢問題	172	36.2	134	39.1
向 SRDA 諮詢過哪些問題(複選) <sup>1</sup>				
會員申請程序	97	56.4	91	67.9
資料內容	84	48.8	67	50.0
統計程式軟體應用	16	9.3	8	6.0
統計分析	12	7.0	7	5.2
資料整理與檢誤格式	32	18.6	21	15.7
限制性資料相關使用	51	29.7	44	32.8
網站使用(包括查詢、資料下載疑問)	46	26.7	36	26.9
對於工作人員提供專業諮詢，協助解答疑難的能力滿意程度 <sup>1</sup>				
非常滿意	79	45.9	76	56.7
滿意	75	43.6	44	32.8
有時滿意有時不滿意	12	7.0	11	8.2
不滿意	6	3.5	2	1.5
非常不滿意	0	0.0	1	0.7

註：1. 此處百分比計算的分母為曾向 SRDA 諮詢問題的總人數。

## 四、SRDA 滿意度

### (一)服務項目滿意度

關於 SRDA 所提供的服務項目滿意度(見表七)，依調查結果分述如下：

1. 資料蒐藏數量：在資料蒐藏數量方面感到滿意者的比例約 59.5% ，覺得非常滿意約 22.7% ，覺得有時滿意有時不滿意者約 13.4% ，覺得不滿意約 4.1% ，非常不滿意約 0.3% 。與 103 年結果相較，滿意度上升 1.6%(103 年 80.6% ，104 年 82.2%)。
2. 資料蒐藏涵蓋領域：在資料蒐藏涵蓋領域方面感到滿意者的比例約 57.1% ，覺得非常滿意約 21.6% ，覺得有時滿意有時不滿意者約 15.7% ，覺得不滿意約 5.0% ，非常不滿意約 0.6% 。與 103 年結果相較，滿意度上升 1.7%(103 年 77.0% ，104 年 78.7%)。
3. 會員申請程序的方便性：在會員申請程序的方便性方面感到滿意者的比例約 44.9% ，覺得非常滿意約 38.5% ，覺得有時滿意有時不滿意者約 12.2% ，覺得不滿意約 4.1% ，非常不滿意約 0.3% 。與 103 年結果相較，滿意度下降 3.6%(103 年 87.0% ，104 年 83.4%)。
4. 工作人員的服務態度：對工作人員的服務態度感到滿意者的比例約 49.0% ，覺得非常滿意約 44.3% ，覺得有時滿意有時不滿意者約 6.1% ，覺得不滿意約 0.3% ，非常不滿意約 0.3% 。與 103 年結果相較，滿意度上升 6.7%(103 年 86.6% ，104 年 93.3%)。
5. 工作人員的服務效率：對工作人員的服務效率感到滿意者的比例約 50.4% ，覺得非常滿意約 43.4% ，覺得有時滿意有時不滿意者約 5.2% ，覺得不滿意約 0.6% ，非常不滿意約 0.3% 。與 103 年結果相較，滿意度上升 4.9%(103 年 88.9% ，104 年 93.8%)。
6. SRDA 網頁操作介面：在 SRDA 網頁操作介面上感到滿意者的比例約 59.2% ，覺得非常滿意約 25.9% ，覺得有時滿意有時不滿意者約 12.2% ，覺得不滿意約 2.0% ，非常不滿意約 0.6% 。與 103 年結果相較，滿意度上升 1.4%(103 年 83.7% ，104 年 85.1%)。
7. SRDA 網頁內容的豐富性：在 SRDA 網頁內容的豐富性方面感到滿意者的比例約 56.0% ，覺得非常滿意約 26.2% ，覺得有時滿意有時不滿意者約 15.5% ，覺得不滿意約 1.7% ，非常不滿意約 0.6% 。與 103 年結果相較，滿意度上升 1.2%(103 年 81.0% ，104 年 82.2%)。
8. SRDA 最新消息、電子報內容：對 SRDA 最新消息、電子報內容感到滿意者的比例約 59.8% ，覺得非常滿意約 25.7% ，覺得有時滿意有時不滿意者約 13.4% ，覺得不滿意約 0.6% ，非常不滿意約 0.6% 。與 103 年結果相較，滿意度上升 1.0%(103 年 84.5% ，104 年 85.5%)。

9. SRDA 通訊內容：對 SRDA 通訊內容感到滿意者的比例約 63.3% ，覺得非常滿意約 23.0% ，覺得有時滿意有時不滿意者約 12.5% ，覺得不滿意約 0.6% ，非常不滿意約 0.6% 。與 103 年結果相較，滿意度上升 5.0%(103 年 81.3% ，104 年 86.3%)。

表七 SRDA 滿意度分析

調查年度	民國 103 年					民國 104 年				
樣本數	N=478					N=343				
項目(%)	非常滿意	滿意	有時滿意 有時不滿意	不滿意	非常不滿意	非常滿意	滿意	有時滿意 有時不滿意	不滿意	非常不滿意
<b>服務項目滿意度<sup>1</sup></b>										
資料蒐藏數量	20.3	60.3	13.6	2.9	0.0	22.7	59.5	13.4	4.1	0.3
資料蒐藏涵蓋領域	17.6	59.4	15.3	4.2	0.4	21.6	57.1	15.7	5.0	0.6
會員申請程序的方便性	36.8	50.2	8.6	3.3	0.6	38.5	44.9	12.2	4.1	0.3
工作人員服務態度	38.5	48.1	2.7	0.8	0.0	44.3	49.0	6.1	0.3	0.3
工作人員服務效率	39.7	49.2	3.3	0.2	0.0	43.4	50.4	5.2	0.6	0.3
網頁操作介面	25.5	58.2	12.1	2.1	0.4	25.9	59.2	12.2	2.0	0.6
網頁內容豐富性	22.4	58.6	14.2	1.7	0.0	26.2	56.0	15.5	1.7	0.6
最新消息電子報內容	22.2	62.3	8.2	1.3	0.4	25.7	59.8	13.4	0.6	0.6
通訊內容	19.0	62.3	10.0	1.0	0.2	23.0	63.3	12.5	0.6	0.6
<b>整體滿意度<sup>2</sup></b>	<b>25.7</b>	<b>62.3</b>	<b>9.8</b>	<b>0.6</b>	<b>0.4</b>	<b>30.9</b>	<b>62.1</b>	<b>5.2</b>	<b>0.6</b>	<b>0.6</b>
<b>曾於 SRDA 下載資料人數</b>	<b>N=383</b>					<b>N=296</b>				
<b>資料使用滿意度<sup>3</sup></b>										
資料釋出項目使用方便性	37.6	46.0	14.4	1.8	0.3	48.0	44.9	6.1	0.7	0.3
資料取得方式	37.3	49.3	10.4	2.3	0.5	49.0	43.6	5.1	2.0	0.3
資料使用說明易懂程度	30.4	53.7	13.0	2.6	0.3	37.8	50.0	10.1	1.4	0.7
釋出資料品質	29.8	51.3	17.3	1.6	0.0	33.1	50.7	16.2	0.0	0.0
資料釋出項目完整性 <sup>4</sup>	25.3	53.3	18.0	2.1	0.8	39.5	44.6	12.8	2.7	0.3

註：

1. 103 年服務項目滿意度題組提供「不知道」選項，表中百分比計算的分母，包含回

答不知道者共 478 人；104 年則未提供「不知道」選項，計算分母為有效問卷填答者共 343 人。

2. 103 年及 104 年問項皆提供「不知道」選項，表中百分比計算的分母皆包含回答不知道者，依序為 478 人與 343 人。
3. 103 年資料使用滿意度題組提供「不知道」選項，表中百分比計算的分母，為曾申請下載資料且包含回答不知道者共 383 人；104 年則未提供「不知道」選項，計算分母為曾申請下載資料者共 296 人。
4. 此問項於 103 年調查問卷中原為詢問所有受訪者，在此僅列出其中曾申請下載資料者之意見。

## (二)資料使用滿意度

依據曾於 SRDA 下載資料者之意見，關於 SRDA 所提供的資料使用滿意度(見表七)，依調查結果分述如下：

1. 資料釋出項目使用的方便性：對資料釋出項目使用方便性感到滿意者的比例約 44.9%，覺得非常滿意約 48.0%，覺得有時滿意有時不滿意者約 6.1%，覺得不滿意約 0.7%，非常不滿意約 0.3%。與 103 年結果相較，滿意度上升 9.3%(103 年 83.6%，104 年 92.9%)。
2. 資料取得方式：目前資料取得方式為線上下載或網路傳檔，對資料取得方式感到滿意者的比例約 43.6%，覺得非常滿意約 49.0%，覺得有時滿意有時不滿意者約 5.1%，覺得不滿意約 2.0%，非常不滿意約 0.3%。與 103 年結果相較，滿意度上升 6.0%(103 年 86.6%，104 年 92.6%)。
3. 資料使用說明易懂程度：對現行資料使用說明易懂程度感到滿意者的比例約 50.0%，覺得非常滿意約 37.8%，覺得有時滿意有時不滿意者約 10.1%，覺得不滿意約 1.4%，非常不滿意約 0.7%。與 103 年結果相較，滿意度上升 3.7%(103 年 84.1%，104 年 87.8%)。
4. 釋出資料品質：對釋出資料品質感到滿意者的比例約 50.7%，覺得非常滿意約 33.1%，覺得有時滿意有時不滿意者約 16.2%，本次調查無受訪者對此項感到不滿意或非常不滿意。與 103 年結果相較，滿意度上升 2.7%(103 年 81.1%，104 年 83.8%)。
5. 資料釋出項目完整性：對資料釋出項目完整性感到滿意者的比例約 44.6%，覺得非常滿意約 39.5%，覺得有時滿意有時不滿意者約 12.8%，覺得不滿意約 2.7%，非常不滿意約 0.3%。與 103 年結果相較，滿意度上升 5.5%(103 年 78.6%，104 年 84.1%)。

## (三)SRDA 整體滿意度

本次受訪會員對於 SRDA 整體表現感到滿意者的比例約 62.1%，覺得非常滿

意約 30.9%，覺得有時滿意有時不滿意者約 5.2%，覺得不滿意約 0.6%，非常不滿意約 0.6%。與 103 年結果相較，滿意度上升 5.0%(103 年 88.0%，104 年 93.0%)。

## 五、資料推廣活動參與情形

由於 SRDA 近幾年持續舉辦資料推廣活動，並從去(103)年起提供即時視訊轉播服務，希望擴大會員參與的機會，為了解會員對這些活動的參與狀況，因而於 104 年的調查中新增相關問項。由表八可知，表示曾參加過 SRDA 舉辦的資料推廣活動或工作坊的受訪者約有 31.2%，未曾參加的受訪者約為 68.8%，無法參加的最主要原因是時間無法配合(47.5%)，其次為 SRDA 舉辦之活動非自己研究領域(29.7%)，另表示沒有收到相關消息的有 20.8%，其他原因(如地點太遠)則有 2.1%。

在曾參加的受訪者中，表示會向同事、同學或親友推薦 SRDA 活動的比例高達 83.2%。而即時視訊轉播亦為 SRDA 於 103 年開始提供的一項新服務，在曾參加 SRDA 活動的受訪者中，知道有此項服務的比例約為 59.8%。

表八 SRDA 資料推廣活動參與情形

調查年度	民國 104 年	
樣本數	343	
(人數/%)	N	%
參加過 SRDA 舉辦的資料推廣活動／工作坊	107	31.2
會向同事、同學或親友推薦 SRDA 的活動 <sup>1</sup>	89	83.2
知道 SRDA 從今年起提供即時視訊轉播服務 <sup>1</sup>	64	59.8
未參加過 SRDA 舉辦的資料推廣活動／工作坊原因 <sup>2</sup>		
時間無法配合	112	47.5
非自己的研究領域	70	29.7
沒有收到相關消息	49	20.8
其他(地點太遠，不在台灣等)	5	2.1

註：

1. 此處百分比計算的分母為曾參加過 SRDA 舉辦的資料推廣活動／工作坊的總人數 107 人。
1. 此處百分比計算的分母為未參加過 SRDA 舉辦的資料推廣活動／工作坊的總人數 236 人。

## 六、會員期望

為能契合會員資料使用需求隨時間的變化，本次調查再度徵詢會員希望 SRDA 再蒐集哪些調查資料，回覆意見主要是希望新增關於長期追蹤調查、營養健康調查、移民、健保、稅務、都市計畫、行政司法等各領域的調查資料。

關於希望 SRDA 再提供哪些服務項目，會員除了對視訊服務給予肯定並希望維持之外，也期待 SRDA 能發展網頁的互動式分析服務、舉辦運用量化資料分析的工作坊，並在安排時間與地點時更具彈性；此外，會員亦提供了希望放寬會員資格、加快更新資料釋出時間、改善檢索結果呈現方式等多項寶貴意見。

## 肆、結論

### 一、SRDA 加入原因與得知管道

由調查結果可知，成為 SRDA 會員的原因，除有使用資料需求之外，免費使用也是一個受會員重視的因素。另外，會員得知 SRDA 的管道，本次結果與 103 年調查結果相近，顯示除了可利用中央研究院週報、調查研究專題中心出版品等固有的訊息傳播管道之外，於學校課堂進行推廣、舉辦學術會議或工作坊活動、與網際網路的策略運用，亦可成為推廣 SRDA 主要且有效的方式。

### 二、SRDA 網站功能使用

在 SRDA 網站功能的使用調查結果中發現，查詢調查資料、瀏覽問卷與研究報告的使用率近九成，幾乎是所有會員普遍會使用到的功能，其次是會員服務相關功能，例如修改會員資料、查詢或修改密碼，也有近四成的使用率。值得一提的是，題項內容查詢功能也有近四成的使用率，為 SRDA 網站提供的新服務中，使用率較高的一項功能。而使用 Nesstar 線上分析平台、查詢或瀏覽衍生著作書目則約有二成的使用率，未來在推廣 SRDA 網站功能時，可針對上述服務的使用方式作進一步宣傳說明。

### 三、SRDA 滿意度

受訪會員中超過八成五的會員曾經申請或下載過資料，較前一年(103 年)相比，上升 6.2%，若與 94 年的調查結果(49.5%曾申請/下載過資料)相較，下載資料的比例更是大幅提升，由此調查結果顯示，經過多年努力，SRDA 在資料蒐藏數量與涵蓋領域方面有顯著的成果。

關於 SRDA 工作人員的表現，受訪會員大多數給予高度肯定，對於工作人員的服務態度、服務效率感到滿意的比例，皆超過九成。此外，SRDA 致力於不斷精進會員通訊之內容，本次也獲得會員肯定，滿意度約 86.3%，較前一年增加 5%(103 年 81.3%)。

在資料使用的滿意度上，較前一年皆有成長，尤以資料釋出項目使用的方便

性與資料取得方式最讓會員滿意，皆有高達 92%的滿意度，比前一年分別成長 9.3%與 6%(103 年 83.6%，86.6%)。

整體而言，受訪者對於各項滿意度，多集中於非常滿意及滿意區間，104 年調查得到的 SRDA 整體服務滿意度為 93%，較前一年成長 5%(103 年 88%)，更較 94 年提高了 15.5%(94 年 77.5%)，表示經過多年來的努力，使得 SRDA 在整體表現上獲得受訪會員所肯定。

## 伍、建議與回應

綜合此次調查結果，茲將幾項較多受訪者提出的建議與回應歸納如下：

### 一、持續擴展資料收藏廣度

SRDA 除了對既有的科技部調查研究計畫、大型學術調查、政府抽樣調查持續蒐集新年度的調查資料之外，於去(103)年新增多項大型調查資料，如特殊教育長期追蹤資料庫、台灣貧窮兒少資料庫等。今年至 9 月為止，亦就內政部入出國及移民署有關外籍配偶的調查資料、國發會的民意調查資料、衛福部外釋的抽樣調查資料、以及由學者建置的「台灣文官調查資料庫」等進行接洽，希望 SRDA 有更多不同學科領域的資料，以擴展資料收藏的廣度與深度，使資料庫蒐藏能更多元化，符合各領域使用者之需求。

### 二、增進資料品質

SRDA 調查資料，由於釋出資料橫跨的時間長，導致釋出資料格式不一致，尤其是持續進行的長期追蹤調查或長期主題型調查，會員在使用資料時感受會更為明顯。在今年 SRDA 已完成歷年台灣社會變遷基本調查資料的重整，此外在提供 Nesstar 分析的調查資料，也從調查時間迄今的近至遠，逐步進行格式與輸入內容標準化的作業中。日後 SRDA 仍會根據會員之意見，針對已蒐藏之資料持續進行檢視，盡力降低同一系列調查資料間的不一致處，並將使用注意事項詳細註記於資料使用說明文件，讓使用者更為清楚了解資料狀況，維持釋出資料的品質與完整性。

### 三、新增服務項目及宣傳管道

因應受訪者反應資料推廣活動的時間與地點應更具彈性的需求，SRDA 於 104 年下半年推出新型態的課程模式，包括舉辦線上研討會(Webinar)以及到校推廣課程，提供更多深入瞭解調查資料及學習整理資料技巧的機會給會員，並藉此開發潛在會員，以及提高現有的網頁功能，如題項內容查詢功能、Nesstar 線上分析等的使用率。此外，也善用網際網路資源，於 SRDA 網站各頁面新增與 FB、Google+、Plurk、Twitter 等社群網站連結功能，以及建立 FB SRDA 粉絲專頁，由專人負責經營內容，以拓展 SRDA 宣傳管道。歡迎會員與好友分享 SRDA 的資料釋出、推廣活動、資料管理新知等資訊，或是加入 FB 的 SRDA 粉絲團，透過此媒介追蹤最新訊息。

### 四、提供資料加值服務

目前 SRDA 正積極開發網頁功能與資料加值服務，期望能從使用者的觀點提供更好的應用體驗，使蒐藏資料發揮最大研究分析效益。在網頁功能方面，新的資料檢索功能將提供多種排序查詢結果的條件及動態篩選條件(filter)功能，並且整合查詢功能，輸入查詢字詞可同時查詢 SRDA 所有典藏中符合條件的資料，以縮短會員找到特定資料的時間。

在資料加值服務方面，目前已著手整理台灣社會變遷基本調查資料歷年來各期次的題項與選項並加以分類，未來將建置一個具良好查詢及操作介面的資料串連平台，供使用者挑選欲使用的變項及年度後下載資料；如此，使用者可以很快取得與其欲分析題目相關，可能題意完全相同或只是近似，或是選項不一致但使用者認為可以合併的資料，增加資料應用上的彈性及處理效率。

除上列所述者外，本次意見調查結果及受訪者建議事項，都會成為 SRDA 日後提供更貼切會員需求之服務的重要參考。SRDA 亦會不斷提升自身調查資料整理與應用的專業知能，整合更多資源提供優質且多元的服務內容，期許成為台灣最重要的量化研究素材來源。再次感謝會員們配合受訪及提供寶貴意見。