

「學術調查研究資料庫」會員服務意見調查結果

李一誠、莊淵傑

壹、前言

中央研究院人文社會科學研究中心調查研究專題中心「學術調查研究資料庫（以下簡稱 SRDA）」自民國八十三年成立以來，針對學術或政府調查資料進行有系統的蒐集、整理、保管與釋出工作，迄今共已收集到超過一千五百筆調查資料，其中經過整理與檢誤，並經計畫主持人或捐贈機構同意對外公開期限的調查資料亦已超過一千四百筆。

於民國八十四年時，SRDA 曾就資料取得與使用等方面，對當時曾申請過調查資料的所有使用者進行意見調查，並在民國八十五年時對國內 19 所大專院校教師，進行捐贈資料的意願調查，九十一年則針對國內學者進行大規模的調查，以瞭解捐贈資料及加入會員的意願，而在九十四年針對 SRDA 會員進行問卷調查，希望藉以瞭解會員使用資料的情形與使用的滿意度，並蒐集衍生著作書目。本次一〇二年度「學術調查研究資料庫會員服務意見調查」延續九十四年之滿意度調查之精神，以了解會員們對資料庫之各項服務項目滿意度狀況，做為日後資料庫改進與努力的方向。

貳、調查方式

一、調查對象

為了達成此次調查的目的，本專題中心以問卷調查期限內 1,332 名有效的會員為調查對象。

二、調查工具

本次調查以問卷為研究工具，參考本專題中心在九十四年進行的「學術調查研究資料庫」會員服務意見調查問卷內容，經資料庫工作人員依現行「學術調查研究資料庫」運作方式，並配合此次調查目的修改與反覆討論後定稿。

三、調查方式

調查採 LimeSurvey 線上問卷調查系統方式分為三階段進行，第一階段於 102 年 12 月 17 日～19 日寄出調查問卷，第二次於 102 年 12 月 24 日寄出催收信函，最後一次催收於 102 年 12 月 30 日寄出。

參、調查結果

本次調查自 102 年 12 月 17 日至 12 月 31 日止，共計回收 478 份問卷，由於系統

設定的關係，回收問卷皆為完整填答之樣本，本次調查的回收率約 35.9%。

一、受訪者基本資料

（一）性別

由受訪者性別分配比例來看，女性受訪者較多，共有 256 位（53.6%）；男性則有 222 位（46.4%）。

（二）教育程度

受訪者的最高教育程度以博士佔大多數，共有 175 位（36.6%）；其次是碩士班學生，有 125 位（26.2%）；再其次為博士班學生，有 53 位（11.1%），博士候選人有 49 位（10.3%），碩士有 42 位（8.8%）；而大專院校學生、學士加起來 27 位，比例大約 5.6%。

（三）主要研究領域

受訪者的主要研究領域以社會學人數最多，共有 131 位（27.4%），其次為經濟學有 91 位（19.0%），再其次為教育學有 62 位（13.0%），醫藥衛生有 52 位（10.9%），政治學有 34 位（7.1%），管理學有 31 位（6.5%），心理學有 24 位（5.0%），其他等學門領域，大約占總人數的 11.1%。

（四）申請會員時身份

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、博士班學生人數最多，有 251 位（52.5%），其次是國內外公私立大專院校專兼任教師有 124 位（25.9%），再其次是國內外公私立研究機構之專任研究人員有 53 位（11.1%），中央研究院專任研究人員有 21 位（4.4%），而政府機構之專任研究人員、而政府機構之研究助理人員、國內外公私立研究機構研究助理人員及國內外公私立大專院校研究助理人員的加總比例約 6.1%。

（五）目前服務機構

除目前為國內外公私立大專院校大學部學生、碩博士班研究生身份及中央研究院專任研究人員外，受訪者服務的機構以私立大學、公立大學最多，分別為 82 位（39.8%）及 78 位（37.9%），而服務於公私立研究機構、政府機關及其他者，則佔 22.3%。

（六）目前職稱

除目前為國內外公私立大專院校大學部學生、碩博士班研究生身份外，受訪者目前職稱以助理教授人數最多，有 70 位（30.8%），其次是副教授有 53 位（23.3%），再其次為教授有 19 位（8.4%），而講師有 18 位（7.9%），助理研究員有 17 位（7.5%），研究助理有 16 位（7.0%），研究員有 13 位（5.7%），副研究員有 6 位（2.6%），其他有 5 位（2.2%），助教有 2 位（0.9%）。

二、 資料取得與使用

（一）加入 SRDA 的原因及從何處得知

在本次調查完訪 478 位受訪者中，加入 SRDA 會員的原因，以有使用資料需求 387 人次（81.0%）比例最高，其次是可免費使用有 188 人次（39.3%），師長推薦的有 167 人次（34.9%），再其次是先加入以備不時之需有 62 人次（13.0%），而，至於其他原因的有 2 人次（0.4%）。

再問到受訪者是從何處得知 SRDA，則以從網際網路得知者比例最多，有 186 人次（38.9%），其次是從學校課堂上得知者有 180 人次（37.7%），由同事、同學或親友得知者有 133 人次（27.8%），從學術會議上得知有 121 人次（25.3%），本專題中心出版品（「調查研究」、SRDA 通訊等）有 113 人次（23.6%），由執行國科會研究計畫得知者有 84 人次（17.6%），而由中央研究院週報得知者有 40 人次（8.4%），從宣傳海報或相關文宣及其他方法得知者有 32 人次（6.7%）。

（二）在 SRDA 網站使用過的功能

加入 SRDA 會員後，曾於資料庫網站使用相關功能以查詢有哪些調查資料的比例最高，有 420 人次（87.9%），其次是瀏覽問卷、調查研究報告有 410 人次（85.8%），修改會員資料有 203 人次（42.5%），查詢密碼有 150 人次（31.4%），下載或線上瀏覽出版品（電子報、通訊、…等）有 139 人次（29.1%），查詢衍生著作書目有 103 人次（21.5%），使用線上分析平台 Nesstar 有 94 位（19.7%），觀看線上教學影片的僅有 27 人次（5.6%）。

（三）申請資料情況

1. 是否申請/下載過資料及未申請/下載原因

本次資料庫受訪會員，有 383 位曾經於資料庫網站申請/下載過資料（包含限制性資料），佔總回收問卷比例的 80.1%。

而未曾向 SRDA 申請/下載過資料（包含限制性資料）的原因以尚無此需求者人數最多，有 46 人次（48.4%），其次是認為資料庫無適合資料可使用者有 22 人次（23.2%），再其次為其他原因者有 13 人次（13.7%），而不知道有此服務項目及不知道如何下載者，則分別僅有 8 人次（8.4%）及 6 人次（6.3%）。

2. 最近一次申請/下載資料及用途

最近一次申請/下載資料的主要用途以從事博碩士論文以外的研究人數最多，有 203 位（53.0%），其次是作為博碩士論文素材有 149 位（38.9%），修課需要有 101 位（26.4%），作為教學用途則有 58 位（15.1%），其他用途者有 15 位（4.4%）。

三、 資料使用滿意度

（一）資料釋出項目使用的方便性

對於 SRDA 在資料釋出項目使用的方便性上感到滿意的有 176 位（46.0%），覺得非常滿意有 144 位（37.6%），覺得有時滿意有時不滿意的有 55 位（14.4%），有 7 位（1.8%）感到不滿意，另外認為非常不滿意只有 1 位（0.3%）。

（二）資料取得方式（目前是線上下載或網路傳檔）

對於 SRDA 在資料取得方式感到滿意的有 189 位（49.3%），覺得非常滿意有 143 位（37.3%），覺得有時滿意有時不滿意的有 40 位（10.4%），有 9 位（2.3%）感到不滿意，另外認為非常不滿意有 2 位（0.5%）。

（三）資料使用說明（如 README 或資料簡介）易懂程度

對於 SRDA 在資料使用說明（如 README 或資料簡介）易懂程度感到滿意的有 203 位（53.0%），覺得非常滿意有 115 位（30.0%），覺得有時滿意有時不滿意的有 49 位（12.8%），有 10 位（2.6%）感到不滿意，回答不知道的有 5 位（1.3%），而認為非常不滿意的有 1 位（0.3%）。

（四）釋出資料的品質

對於 SRDA 在釋出資料的品質感到滿意的有 196 位（51.2%），覺得非常滿意有 114 位（29.8%），覺得有時滿意有時不滿意的有 66 位（17.2%），覺得不滿意的有 6 位（1.6%），不知道的有 1 位（0.2%）。

綜合此次會員對於 SRDA 資料使用的意見，主要可分為三類，一是資料內容的不一致，通常 SRDA 進行資料釋出作業時，若有發現任何問題，會先跟資料提供單位（計畫主持人或政府單位）進行確認，若無法得到修改意見，則會於資料使用說明檔中說明，所以研究者務必先閱讀資料使用說明，再進行資料的分析。第二類是檔案內容的不完整，這通常是因為個資的考量，所以釋出變項會有所保留，部分調查資料，則提供限制版資料（網址：<http://survey.sinica.edu.tw/srda/restrict/>），讓研究者可以做更深入的分析。第三類則為跨期或跨波的同一系列資料，整合度不夠，這部分是 SRDA 近年所努力的方向，去年底已經完成了臺灣社會變遷基本調查的特定主題跨波併檔，將陸續於 SRDA 釋出，未來也會持續進行更多資料加值的工作。

四、申請資料後使用情形

已利用申請的資料完成論文或報告的人當中，有 85 位（22.2%）已提供書目或論著名稱給 SRDA，但有 172 位（44.9%）尚未提供，另有 126 位選了其他。

另外受訪者中有 280 位（73.1%）不知道可以在 SRDA 線上提供書目或論著，知道的則有 103 位。

五、 諮詢服務

SRDA 的受訪會員當中，有 172 位(36.0%)曾經向 SRDA 諮詢問題，有 305 位(63.8%)沒有諮詢過，有 1 位回答其他。

再問到曾諮詢過哪些問題時，以詢問會員申請程序的人數最多，有 97 人次(56.4%)，其次是詢問資料內容有 84 人次(48.8%)，再其次是限制性資料相關使用有 51 人次(29.7%)，詢問網站使用(包括查詢、資料下載疑問)的有 46 人次(26.7%)，而詢問資料整理與檢誤程式的有 32 人次(18.6%)，詢問統計程式軟體應用的有 16 人次(9.3%)，詢問統計分析的有 12 人次(7.0%)，至於詢問其他的有 6 人次(3.5%)。

而曾向 SRDA 諮詢過問題者，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有 79 位(45.9%)，覺得滿意的有 75 位(43.6%)，覺得有時滿意有時不滿意的有 12 位(7.0%)，至於覺得不滿意者有 6 位(3.5%)。

六、 行政服務滿意度

(一) 資料蒐藏數量

SRDA 的會員對於 SRDA 在資料蒐藏數量感到滿意的有 288 位(60.3%)，覺得非常滿意有 97 位(20.3%)，覺得有時滿意有時不滿意的有 65 位(13.6%)，覺得不滿意的有 14 位(2.9%)，回答不知道的有 14 位(2.9%)。

(二) 資料蒐藏涵蓋的領域

對於 SRDA 在資料蒐藏涵蓋的領域覺得滿意的有 284 位(59.4%)，覺得非常滿意有 84 位(17.6%)，覺得有時滿意有時不滿意的有 73 位(15.3%)，而覺得不滿意的有 20 位(4.2%)，回答不知道的有 15 位(3.1%)，另外覺得非常不滿意的有 2 位(0.4%)。

(三) 資料釋出項目完整性

對於 SRDA 在資料釋出項目完整性(例如問卷、原始資料、過錄編碼簿、資料欄位定義程式、報告書等)覺得滿意的有 253 位(52.9%)，覺得非常滿意有 109 位(22.8%)，而覺得有時滿意有時不滿意的有 88 位(18.4%)，回答不知道的有 14 位(2.9%)，另外覺得不滿意的有 11 位(2.3%)，覺得非常不滿意的有 3 位(0.6%)。

(四) 會員申請程序的方便性

對於 SRDA 在會員申請程序的方便性覺得滿意的有 240 位(50.2%)，覺得非常滿意有 176 位(36.8%)，覺得有時滿意有時不滿意的有 41 位(8.6%)，覺得不滿意的有 16 位(3.3%)，覺得非常不滿意的有 3 位(0.6%)，而回答不知道的有 2 位(0.4%)。

(五) 工作人員的服務態度

對於 SRDA 工作人員的服務態度覺得滿意的有 230 位(48.1%)，覺得非常滿意有

184 位 (38.5%)，回答不知道的有 47 位 (9.8%)，覺得有時滿意有時不滿意的有 13 位 (2.7%)，僅有 4 位 (0.8%) 感到不滿意，無人認為非常不滿意。

(六) 工作人員的服務效率

對於 SRDA 工作人員的服務效率覺得滿意的有 235 位 (49.2%)，覺得非常滿意有 190 位 (39.7%)，而覺得有時滿意有時不滿意的有 16 位 (3.3%)，回答不知道的有 36 位 (7.5%)，僅有 1 位 (0.2%) 覺得不滿意，無人認為非常不滿意。

(七) SRDA 網頁的操作介面

對於 SRDA 網頁的操作介面覺得滿意的有 278 位 (58.2%)，覺得非常滿意有 122 位 (25.5%)，覺得有時滿意有時不滿意的有 58 位 (12.1%)，而覺得不滿意的有 10 位 (2.1%)，回答不知道的有 8 位 (1.7%)，僅有 2 位 (0.4%) 覺得非常不滿意。

(八) SRDA 網頁內容的豐富性

對於 SRDA 網頁內容的豐富性覺得滿意的有 280 位 (58.6%)，覺得非常滿意有 107 位 (22.4%)，覺得有時滿意有時不滿意的有 68 位 (14.2%)，回答不知道的有 15 位 (3.1%)，而覺得不滿意的有 8 位 (1.7%)，無人認為非常不滿意。

(九) SRDA 最新消息電子報內容

對於 SRDA 最新消息電子報內容覺得滿意的有 298 位 (62.3%)，覺得非常滿意有 106 位 (22.2%)，覺得有時滿意有時不滿意的有 39 位 (8.2%)，回答不知道的有 27 位 (5.6%)，而覺得不滿意的有 6 位 (1.3%)，僅有 2 位 (0.4%) 覺得非常不滿意。

(十) SRDA 通訊內容

對於 SRDA 通訊內容覺得滿意的有 298 位 (62.3%)，覺得非常滿意有 91 位 (19.0%)，覺得有時滿意有時不滿意的有 48 位 (10.0%)，回答不知道的有 35 位 (7.3%)，而覺得不滿意的有 5 位 (1.0%)，僅有 1 位 (0.2%) 覺得非常不滿意。

在行政滿意度方面，許多會員提到兩個重點，一是釋出時間太慢，這主要是受限於資料提供單位的考量，SRDA 僅能於授權時限內，儘早完成資料釋出作業。第二點則是資料申請程序過於繁瑣，對於一般會員資料，只要申請通過會員資格，即可線上下載，應該算是簡便，而政府資料與限制性資料，則由於資料提供單位的要求，以及基於資料安全的立場，所以需要申請者提供較多的資訊(如：計畫大綱、分析方法等)，有嚴格的管控，才能讓資料提供者更放心的捐贈資料，進而豐富整個資料庫的內容。

七、 整體滿意度

整體而言，SRDA 的會員對於資料庫的整體表現覺得滿意的有 298 位 (62.3%)，覺得非常滿意有 123 位 (25.7%)，覺得沒什麼滿不滿意的有 47 位 (9.8%)，回答不知

道的有 5 位 (1.0%)，而覺得不滿意的有 3 位 (0.6%)，僅有 1 位 (0.4%) 覺得非常不滿意。

此次會員提到希望 SRDA 蒐集的資料中，戶口普查已有收錄，但因為合約關係，只能提供中央研究院院內會員使用；內政部、勞委會與家扶中心等調查資料，已有接洽並陸續會公開釋出；衛福部國民健康署的調查資料，SRDA 已收錄了三個系列，但未來所有衛福部的相關資料，都會統一於「健康資料加值應用協作中心」(網址：<http://nhip.mohw.gov.tw/nhip/indexn.html>) 對外公開。其他會員所提到的個別調查資料，SRDA 會嘗試接洽與爭取，期待能提供會員更完善的資料內容。

八、SRDA 新服務瞭解程度及新服務消息來源

關於 SRDA 近幾年提供不少的新服務，為了解會員對此了解程度，針對會員對於新服務如限制性資料服務、Nesstar 線上分析平台、¹以題項內容查詢功能、²影音專區(教學影片)、³調查常用分類(網頁)知悉程度進行調查，⁴並進一步了解各會員透過何種方式得知 SRDA 之新服務。

(一) 新服務瞭解程度

對於 SRDA 近幾年提供的限制性資料服務(on-site, remote)，知道的有 256 位 (53.6%)，不知道的有 222 位 (46.8%)；Nesstar 線上分析平台，知道的有 240 位 (50.2%)，不知道的有 238 位 (49.8%)；以題項內容查詢功能，知道的有 224 位 (46.9%)，不知道的有 254 位 (53.1%)；影音專區(教學影片)，知道的有 116 位 (24.3%)，不知道的有 362 位 (75.7%)；調查常用分類，知道的有 243 位 (50.8%)，不知道的有 235 位 (49.2%)。

(二) 新服務消息來源

另對於知悉新服務的消息來源，得透過 SRDA 網站得知的人有 258 位(54.0%)，得透過 SRDA 電子報得知的人有 149 位(31.2%)，得透過 SRDA 通訊得知的人有 68 位 (14.2%)，得透過學術會議/工作坊得知的人有 78 位(16.3%)，得透過學校課堂上得知的人有 48 位(10.0%)，得透過同事、同學或親友得知的人有 44 位(9.2%)，完全不知道有這些新服務的有 80 位(16.7%)。

對於會員希望 SRDA 新開發的服務中，GIS 地理資訊系統的運用，過去兩年本專題中心已參與建置了統計博覽繪網站 (詳見 SRDA 通訊第 47 期)，未來也會盡量提供細緻的地理位置資訊，供研究者進行 GIS 分析使用；而整合政府統計資料或國內外資料庫，目前則以提供連結的方式進行。

¹ Nesstar 線上分析平台網址：<http://140.109.171.222/webview/>

² 題項內容查詢功能網址：<http://140.109.171.183/bank/>

³ 影音專區網址：<https://srda.sinica.edu.tw/resources/videogps>

⁴ 調查常用分類網址：<http://survey.sinica.edu.tw/srda/code/index.htm>

肆、 結論

一、 整體滿意度

綜合此次調查結果，SRDA 的整體表現獲得受訪會員的高度肯定；舉凡在資料釋出項目使用的方便性、資料取得方式(目前是線上下載或網路傳檔)、資料使用說明(如 README 或資料簡介)易懂程度、釋出資料的品質等方面，有八成以上的受訪會員認為滿意；對於工作人員提供專業諮詢，協助解答疑難的能力，有接近九成以上的受訪會員認為滿意；對於資料蒐藏數量、資料蒐藏涵蓋的領域、資料釋出項目完整性、會員申請程序的方便性、工作人員的服務態度、工作人員的服務效率、SRDA 網頁的操作介面、SRDA 網頁內容的豐富性、SRDA 最新消息電子報內容、SRDA 通訊內容等，都至少有接近八成以上的受訪會員認為滿意。整體而言，有近成八成八的受訪者對 SRDA 的整體表現感到滿意，較 2005 年的調查提高了近一成左右。由此結果顯示，大部份受訪會員對於資料庫所提供的服務內容感到滿意。

二、 新服務了解及得知新服務管道

本次調查結果，對於 SRDA 近幾年的新服務，受訪會員普遍都有五成以上不甚了解，其中影音專區(教學影片)更高達有七成以上的受訪會員不知此一服務，另外得知 SRDA 的最主要管道以 SRDA 網站為主，其次是 SRDA 電子報，透過 SRDA 通訊、學術會議/工作坊得知的比例也不低，但透過同事、同學或親友得知者，比例不高，證明 SRDA 進行宣傳時，直接的活動或文宣方面的宣傳有較佳的成效。

三、 資料蒐藏與使用狀況

在資料蒐藏數量及涵蓋的領域方面，基本上感到不滿意甚至非常不滿意的比列不高，不過兩者在有時滿意有時不滿意的回答都超過一成；受訪會員中有八成的會員曾經申請/下載過資料，較 2005(50.5%未申請/下載過)年調查時大幅提升，由此調查結果顯示，資料庫在資料蒐藏數量與涵蓋的領域兩方面有顯著的改善。

伍、 未來發展

綜合此次調查結果，歸納以下幾點，將做為資料庫未來發展與改進方向：

一、 持續擴展資料收藏廣度與進行資料加值

目前資料庫持續蒐集國科會調查研究計畫資料外，並有學術調查資料、政府抽樣調查資料等，且持續蒐集各學科領域的資料，以擴展資料收藏的廣度與深度，使資料庫蒐藏能更多元化；並針對長期追蹤或長期主題性等調查資料，進行資料加值工作，促進資料使用的便利性。

二、 加強新增服務項目宣傳與資料庫推廣

目前資料庫會員對於新增服務項目不甚清楚，使得新服務的使用率較低，未能充分發揮其作用，對會員來說實為一種損失，應對於目前的新服務加強宣導，以期更多會員使用其功能，達到效率極大化的目的；並持續舉辦資料使用工作坊等活動，推廣次級資料的使用。

三、 推廣資料庫國際化

為達資料充分利用，以及提升台灣調查資料能見度，SRDA 近年開始致力於資料庫英文化，除了建置英文網站外，也針對使用率較高之大型學術資料與政府調查資料，進行翻譯與英文版資料的製作，期待能將資料庫帶入另一個里程碑，提供更多元化的資料予學術界，成為世界知名的調查資料庫。