

# 參考文獻

## 中文部分

1. 狩野紀昭、瀨樂信彥、高橋文夫、辻新一著，「有魅力的品質與應該有的品質」，陳俊卿譯，品質管制月刊，第二十一卷第五期，33~41 頁，民國七十四年。
2. 湯玲郎、鄭博仁，「以Kano的二維品質模式探討如何評估及改善醫療機構的服務品質」，中國工業工程學刊，第十八卷第二期，71~81 頁，民國九十年。
3. 楊錦洲，「二維品質模式在服務業上之應用」，品質管制月刊，第二十九卷第五期，27~33 頁，民國八十二年。

## 英文部分

1. Akao, Y. (1990), QFD: integrating customer requirements into product design, Productivity Press, Cambridge, MA.
2. Aladwani, A.M. & Palvia, P.C. (2002), “Developing and validating an instrument for measuring user-perceived web quality”, Information & Management, 39(6): 467-476.
3. Berger, C. et al. (1993), “Kano’s method for understanding customer-defined quality”, The Center for Quality Management Journal, 2(4): 3-35.
4. Cronbach, L.J. (1951), “Coefficient alpha and the internal structure of test”, Psychometrika, 16: 297-334.
5. Campbell, D.T. & Fiske, D.W. (1959), “Convergent and discriminant validation by the multitrait-multimethod matrix”, Psychological Bulletin, 56(2): 81-105.
6. Churchill, G.A., Jr. (1979), “A paradigm for developing better measures of marketing constructs”, Journal of Marketing Research, 16(1): 64-73.
7. Cronin, J.J., Jr. & Taylor, S.A. (1992), “Measuring service quality: a reexamination and extension”, Journal of Marketing, 56(3): 55-68.

8. Eureka, W.E. & Ryan, N.E. (1994), The customer-driven company: managerial perspective on QFD, ASI Press, Dearborn, MI.
9. Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. (1959), The Motivation to Work, New York: Wiley.
10. Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F. & Tsuji, S. (1984), "Attractive and must-be quality", Journal of Society for Quality Control, 14(2): 39-48. (in Japanese).
11. Kuei, C. & Lu, M.H. (1997), "An integrated approach to service quality improvement", International Journal of Quality Science, 2(1): 24-36.
12. Matzler, K., Hinterhuber, H.H., Bailom, F. & Sauerwein, E. (1996), "How to delight your customers", The Journal of Product and Brand Management, 5(2): 6-17.
13. Matzler, K. & Hinterhuber, H.H. (1998), "How to make product development projects more successful by integrating Kano's model of customer satisfaction into quality function deployment", Technovation, 18(1): 25-38.
14. Ng, C.K., Parette, P. & Sterret, J. (2003), "Evaluation of a graduate school web-site by graduate assistants", College Student Journal, 37(2): 242-259.
15. Parasuraman, A., Berry, L.L. & Zeithaml, V.A. (1985), "A conceptual model of service quality and implications for future research", Journal of Marketing, 49(4): 41-50.
16. Parasuraman, A., Berry, L.L. & Zeithaml, V.A. (1988), "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality", Journal of Retailing, 64(1): 12-37.
17. Poock, M.C., & Lefond, D. (2001), "How college-bound prospects perceive university web site: findings, implications, and turning browsers into applicants", College and University, 77(1): 15-21.
18. Poock, M.C. & Lefond, D. (2003), "Characteristics of effective graduate school web sites: implications for the recruitment of graduate students", College and University, 78(3): 15-19.
19. Roscoe, J.T. (1975), Fundamental Research Statistics for the Behavior Sciences, Second edition, Rinehart and Winston.

20. Schvaneveldt, S.J.& Enkawa, T. (1991), “Consumer evaluation perspectives of service quality: evaluation factors and two-way model of quality”, Total Quality Management, 2(2): 149-161.
21. Tontini, G. (2000), “Identification of customer attractive and must-be requirement using a modified Kano’s method: guidelines and case study”, Quality Congress. ASQ’s Annual Quality Congress Proceedings, pp. 728-734.
22. Tan, K.C. & Pawitra T.A. (2001), “Integrating SERVQUAL and Kano’s model into QFD for service excellence development”, Managing Service Quality, 11(6): 418-430.
23. Zhang, P. & Von Dran, G. (2002), “User expectations and rankings of quality factors in different web site domains”, International Journal of Electronic Commerce, 6(2): 9-33.



## 附 錄：學校網站品質調查問卷

親愛的同學您好：

這是一份學術性的問卷，主要為探討「學校網站品質衡量」。以國立交通大學的學生為受訪對象，您寶貴的意見將供學術研究之用，絕不個別對外公開。

**懇請您能撥冗惠予賜答，謝謝您的支援與協助！**

敬祝 身體健康，萬事如意！

國立交通大學—管理科學系

指導教授：張保隆 老師

林君信 老師

研 究 生：張淑芬

中華民國 九十三年 二月

### 第一部分：受訪者基本資料



1. 性 別： 男  女
2. 學 級： 大一、二  大三、四  研究生(博、碩士)
3. 學 院： 電機資訊學院  工學院  理學院  
 生物科技學院  人文社會學院  管理學院
4. 請問您平均多久使用一次交通大學的網站？  
 1 個月以內  1 至 2 個月  2 至 3 個月  
 3 至 4 個月  4 個月以上  從來沒有

請寫下您的 e-mail，即可參加抽獎：\_\_\_\_\_

第二部分：為探討您對學校網站品質的看法，請詳閱  
以下敘述並依直覺在最適當的欄位打勾。

	(會因此 而感到滿意) 很喜歡	(不會特別 感到滿意) 理所當然	(與滿意度 無關) 無所謂
1. 「如果學校網站很容易瀏覽」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 「如果學校網站的搜尋功能很好用」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 「如果學校網站的連線隨時都是正常的」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 「如果學校網站的超連結標示清楚且明確」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 「如果學校網站的個人化設計可以符合您的需求」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 「如果學校網站的網頁下載速度很快」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 「如果學校網站有很多互動功能(如:e-learning)」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 「如果學校網站的網址很好記」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			
9. 「如果學校網站的內容很實用」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 「如果學校網站的內容很完整」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 「如果學校網站的內容陳述得很清楚」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 「如果學校網站的內容具有即時性」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 「如果學校網站的內容很簡潔」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 「如果學校網站的內容都是正確無誤的」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 「如果學校網站提供完整的溝通管道(如:e-mail)」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 「如果學校網站看起來很吸引人」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 「如果學校網站看起來很有組織性」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 「如果學校網站所使用的字型很恰當」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 「如果學校網站所運用的色彩很協調」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 「如果學校網站的多媒體設計(如:flash)很恰當」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部分：為探討您對學校網站品質的看法，請詳閱  
以下敘述並依直覺在最適當的欄位打勾。

	(會因此而感到不滿意) 不喜 歡	(不會特別感到不滿意) 可以 忍受	(與滿意度無關) 無所 謂
1. 「如果學校網站不太容易瀏覽」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 「如果學校網站的搜尋功能不是很好用」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 「如果學校網站無法順利連線」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 「如果學校網站內的超連結發生錯誤」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 「如果學校網站沒有個人化設計的功能」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 「如果學校網站的網頁下載速度很慢」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 「如果學校網站沒有互動功能(如:e-learning)」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 「如果學校網站的網址冗長且不助記」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			
9. 「如果學校網站的內容不實用」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 「如果學校網站的內容不完整」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 「如果學校網站的內容陳述得不夠清楚」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 「如果學校網站的內容過時、更新速度慢」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 「如果學校網站的內容過於冗長」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 「如果學校網站的內容不正確」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 「如果學校網站提供的溝通管道(如:e-mail)不完整」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 「如果學校網站看起來並不吸引人」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 「如果學校網站看起來沒有組織，甚至有點雜亂」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 「如果學校網站所使用的字型不恰當」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 「如果學校網站所運用的色彩不協調」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 「如果學校網站的多媒體設計(如:flash)不恰當」，您會覺得：.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部分：為瞭解您對學校網站品質的期望與認知程度，請回答下列問題：

學校網站的品質屬性	您心目中的學校網站應該具備的條件					實際體驗到的交通大學網站				
	很同意	同意	普通	不同意	很不同意	很同意	同意	普通	不同意	很不同意
1. 網站很容易瀏覽。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. 搜尋功能很好用。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. 網站的連線隨時都是正常的。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. 超連結標示清楚且明確。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. 網站的個人化設計符合使用者的需求。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. 網頁下載速度很快。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7. 網站有很多互動功能(如:e-learning)。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. 網址名稱很好記。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. 網站的內容很實用。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. 網站的內容很完整。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. 網站的內容陳述得很清楚。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. 網站的內容具有即時性。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13. 網站的內容很簡潔。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14. 網站的內容都是正確無誤的。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. 網站提供的溝通管道(如:e-mail)很完整。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16. 網站看起來很吸引人。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. 網站看起來很有組織性。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. 網站所使用的字型很恰當。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19. 網站所運用的色彩很協調。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
20. 網站的多媒體設計(如:flash)運用得當。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

第五部分：

很滿意   滿意   普通   不滿意   很不滿意

1. 整體而言，您對於交通大學的網站品質評價如何？.....

**問卷到此結束，再次謝謝您提供寶貴的意見！**