

影響高中生影音分享網站使用滿意度之因素

投稿類別：資訊類

篇名：

影響高中生使用影音網站滿意度之因素

作者：

吳品慧。高雄私立樹德高級家事商業職業學校。綜高資三 02 組  
郭玟劭。高雄私立樹德高級家事商業職業學校。綜高資三 02 組

指導老師：

蔡雪媚 老師

## 壹●前言

### 一、研究背景與動機

現代科技的進步，使手機所具備的功能越來越好，其中攝影的功能越來越普遍，畫素也越來越好，讓現代的人們可以隨時隨地的紀錄生活中的點點滴滴、腦子裡的創意…但是這些拍攝作品該如何與人分享呢？爲了滿足這個需求，業者推出越來越多的影音分享網站，或者將網站功能再做加強；或者增加新的功能等等，讓網站更方便讓人使用。同時，線上影音網站也提供電影預告、趣味短片等各種新鮮有趣的影音片段，也讓此類網站使用者越來越多。由於影音網站越來越多樣，讓使用者有更多的選擇性。

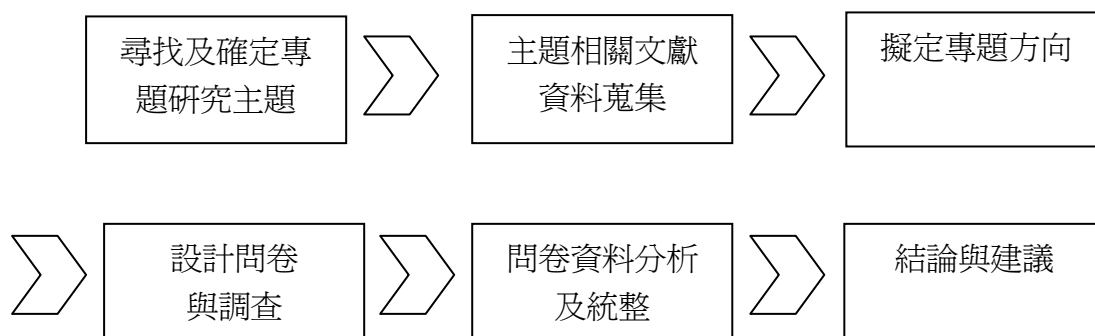
然而使用者在選擇影音網站時，會因爲不同的因素而選擇不同的影音分享網站，分別爲該網站的內容品質，包含影片解析度、影片娛樂性、影片數量和內容多樣性；網站系統品質，包含下載速度、搜尋準確性、安全性；在虛擬社群品質方面，會員數量、社群多樣性、社群服務多樣性和成員互動，都是選擇影音網站的素，以上這些因素都會影響使用者在使用該網站時的滿意度。

### 二、研究目的

本研究主要目的在探討高中生選擇影音網站的因素。本次研究目的，希望藉由此研究能了解影響使用者對影音網站的滿意度因素。本研究的目的主要分爲以下三點：

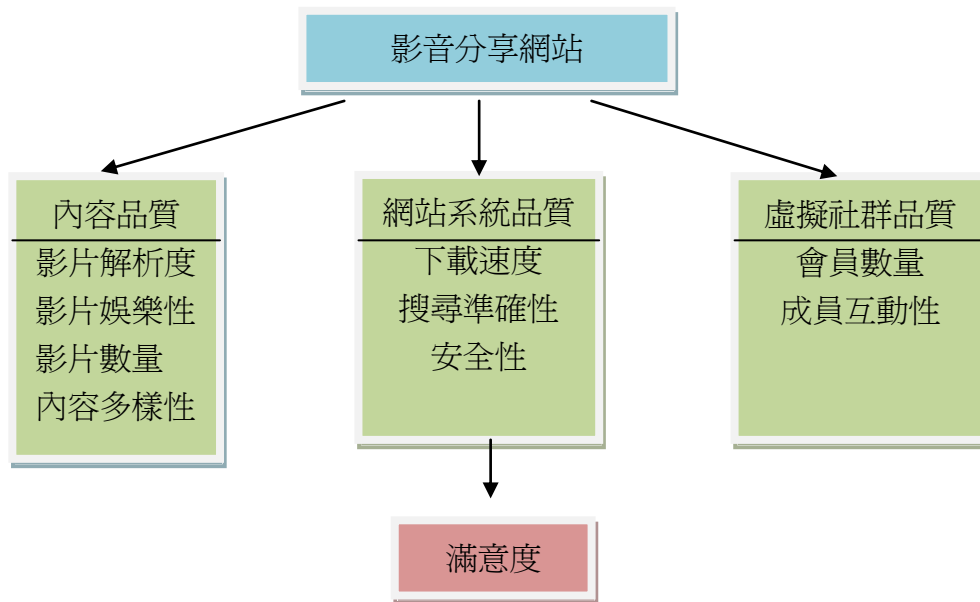
1. 內容品質對使用影音分享網站的滿意度
2. 網站系統品質對使用影音分享網站的滿意度
3. 虛擬社群品質對使用影音分享網站的滿意度

### 三、研究流程



圖一 研究流程圖

#### 四、研究架構圖



#### 五、研究方法

本研究是採用問卷調查法。此問卷主要依研究目的及文獻探討所得區位因子，加以歸納設計問卷基本構面，以問卷及電子試算表 Excel 並用，藉由電子試算表 Excel 的功能去分析相關資訊。

### 貳●正文

#### 一、文獻探討

##### (一) 影音網站的定義

在市場調查中會統稱的「線上影音」類型網站範圍較大，是包括 YouTube、土豆網、PPS 網路電視、HiChannel、迅雷看看、無名小站影音分享、Yam 天空部落影音分享等、只要有影音觀看的服務項目就算是影音網站；然而，影音分享網站多了「分享」二字表示它所強調的分享服務功能，是經由使用者產生影片的網站，使用者擁有自我空間可自行管理與互動分享等功能，因此，影音分享網站主要是指透過網路提供使用者觀看與上傳影片，並且進行管理、分享、觀看和社群互動等服務的網站。

##### (二) 影音分享網站的內容品質

### 1. 影片解析度

Seddon 與 Kiew (1994) 將格式性定義為衡量資訊品質的 4 項因素之一，而影片的格式性主要影響影片之解析度。若這些大尺寸面板上播放過低解析度影片時，將會造成影像失真。

### 2. 影片娛樂性

高妮露 (民 95) 歸納出 Web2.0 影音分享網站的使用者，最常在網站上瀏覽的影片類型為「影視娛樂類」，其次為「網友自製的趣味影片」，因此娛樂性是內容品質重要指標之一。

### 3. 影片教育性

除了娛樂性影片外，許多使用者以學習當作目的，搜尋可用的影片，例如音樂、烹飪、舞蹈等教學影片。期望透過觀看影片，學習可用的技能。

### 4. 影片數量

對影音分享網站的使用者來說，使用者上站的主要目的即是觀賞影片。因此，網站擁有一定數量的影片，是吸引使用者繼續使用的因素。

### 5. 內容多樣性

內容多樣性—不同目的、興趣、背景及社群的使用者，對於影片類型的需求也會不同，因此影片內容的多樣性，能吸引更多不同的使用者。

## (三) 影音分享網站的內容品質

### 1. 下載速度

下載速度係參考 Liu 與 Arnett (2000) 所指出的「快速存取」。因為影音分享網站所分享的影片檔案普遍檔案較大，容易造成下載時間過長的問題。

### 2. 搜尋準確性

搜尋準確性參考 Liu 與 Arnett (2000) 的「精確的操作和運算」。影音分享網站可能會發生為數眾多並重複、類似的影片情況，若能讓使用者能在眾多影片中，找到符合需求的影片，對系統滿意度也會有顯著之提升。

### 3. 安全性

許多加入社群功能的影音分享網站通常提供個人化的空間存放個人影片。同時讓使用者設定不同瀏覽者的觀賞權限。網站應提供更好的安全

性與權限控管，以保護使用者之隱私，進而提升網站系統滿意度。

#### 4. 上傳儲存空間

影音分享網站所分享的影片檔案都較大，尤其是畫質較高的影片抑是如此。上傳檔案的容量限制若太小，易造成許多影片無法上傳。針對喜好上傳影片至網站的使用者，不足的影片上傳儲存空間，網站系統將無法提供較佳的上傳品質，因此上傳儲存空間也會影響使用者對網站系統品質的滿意度。

### (四) 虛擬社群品質

#### 1. 會員數量

會員是形成社群的基本元素。根據 Oliver 與 Marwell (2001) 所提出之關鍵多數理論 (Theory of the Critical Mass)，當社群參與人數跨越某個門檻後，人們才會具有某種社會傾向。Rogers 與 Allbritton (1995) 在創新擴散理論 (Innovation Diffusion Theory) 中也提到，關鍵多數是支撐具有相互作用之創新行為繼續擴散的最低使用者數目。因此，網站社群的會員人數必須到達一定的數量，使用者才會感到滿意。換言之，使用者將難以獨自一個人在虛擬社群上從事社會分享的活動。

#### 2. 社群服務多樣性

社群服務多樣性定義為可以讓社群會員交換資訊與價值的服務種類。通常，會員藉由留言版、部落格、相簿、影音、投票、標籤及私人信件等不同的服務來交換不同類型的資訊與價值。因此多樣性的服務種類可以讓使用者交換更多的價值與資訊，會讓使用者對網站的社群品質越滿意。

#### 3. 成員互動

Reid (1995) 指出虛擬社群為一個虛擬的空間 (CyberSpace)，在這樣環境下，使用者會用彼此的想像力和創造力相互交會與互動，使用者也可以就由這樣的互動機會，得到一個較好的網站社群滿意度。因此社群的成員若有更高的互動性，會提高使用者對社群的滿意度。

### (五) 網路使用滿意度

滿意度是一個測試產品使用的詞語，可能是基於西方產品設計理論中發展出來的。在大多數情況下，產品軟體測試或是商業行銷測試時，會用到使用者經驗這個詞。但是它也可應用在互動設計，互動式語音應答 (Interactive voice response) 上面。有時在探討設計價值時，也會用到

此新設計是否導出更差的使用者經驗，來評估其好壞。

使用者經驗設計則是以此概念為中心的一套設計流程。在英語中常被簡寫為 UX Design。全名是 User Experience Design。此流程完整的包括了有目標使用者設定，滿意度的範圍和主題設定，使用者需求的功能，互動研究，系統回饋和最終的報告與成果。

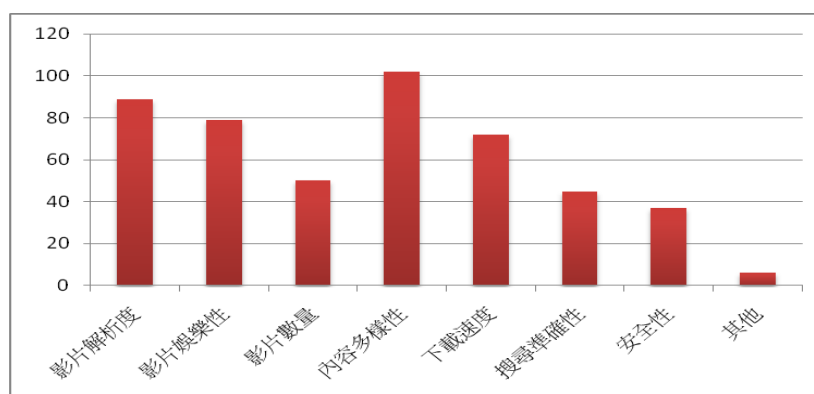
## 二、問卷設計

本研究以問卷及 EXCEL 並用，經 EXCEL 的圖表去分析。第一部分為影音網站使用者的基本資料調查，例如性別、年級。第三部分則是使用者對影音分享網站各種因素的滿意度，例如影音內容、影片數量、會員互動...等。

- (一) 內容品質是否會影響您的滿意度。
- (二) 網站系統品質是否會影響您的滿意度。
- (三) 虛擬社群品質是否會影響您的滿意度。

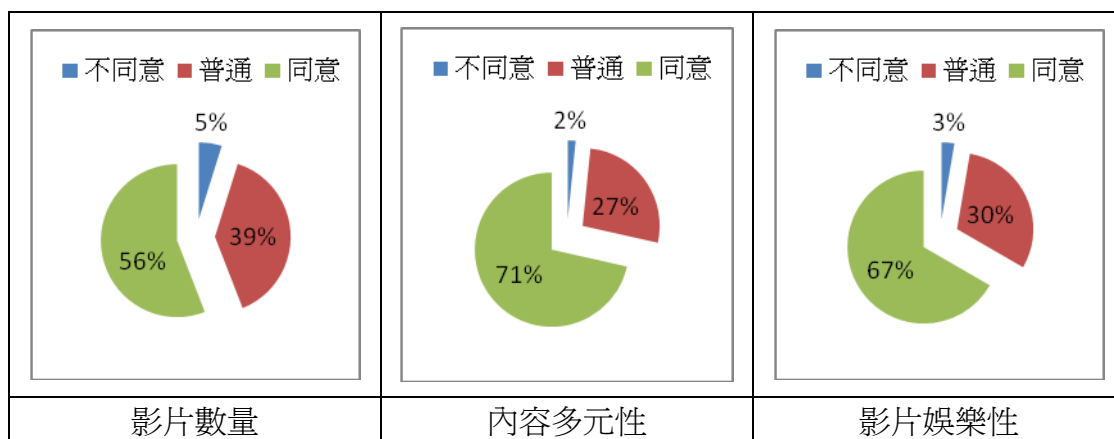
## 三、問卷調查結果

(一) 請問您使用影音網站時，最主要參考的因素？



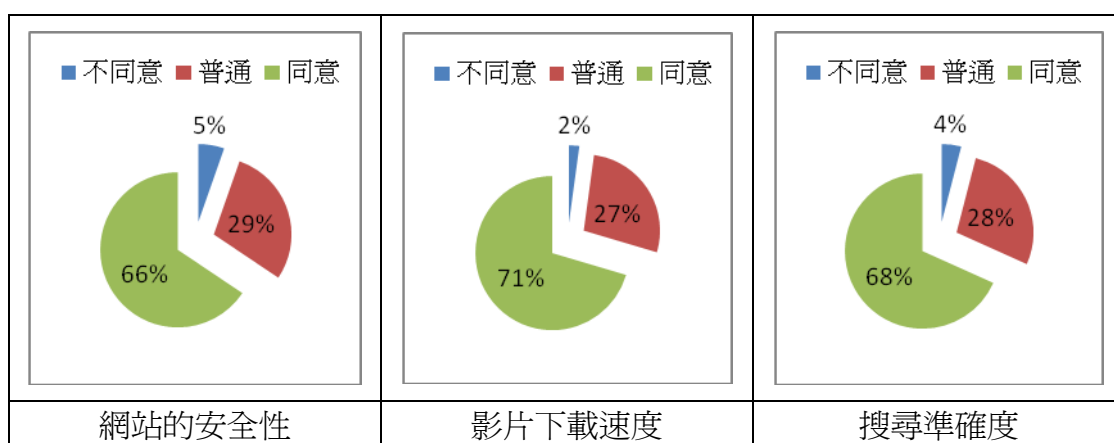
由此題可得知，大多數的使用者會把該網站的內容多樣性、影片解析度和影片娛樂性列為自己選擇影音網站的三項參考因素，其中內容多樣性是最重要的考量因素。

(二) 我覺得網站的內容品質會影響我對該網站的評價



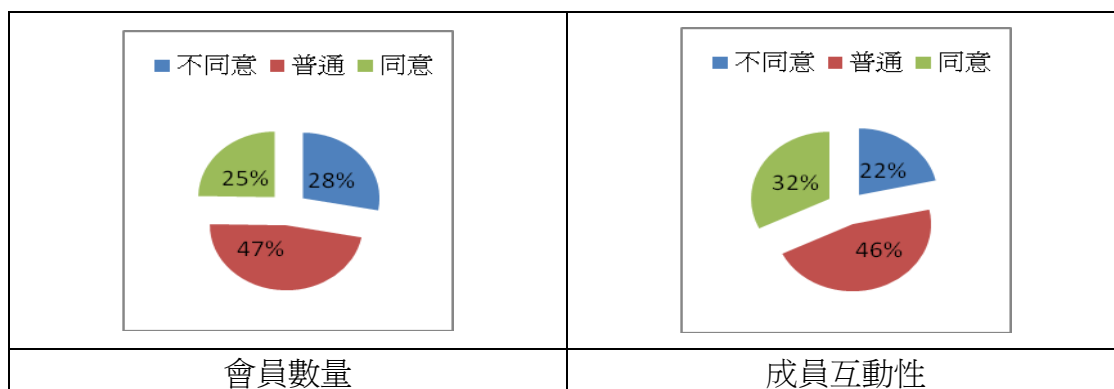
以上三圖為會影響內容品質的三項因素。同意影片數量、內容多元性和影片娛樂性會影響滿意度的人皆佔全部的 50% 以上，表示這三點是影響影音網站滿意度的重要因素。

### (三) 我覺得網站的系統品質會影響我對該網站的評價



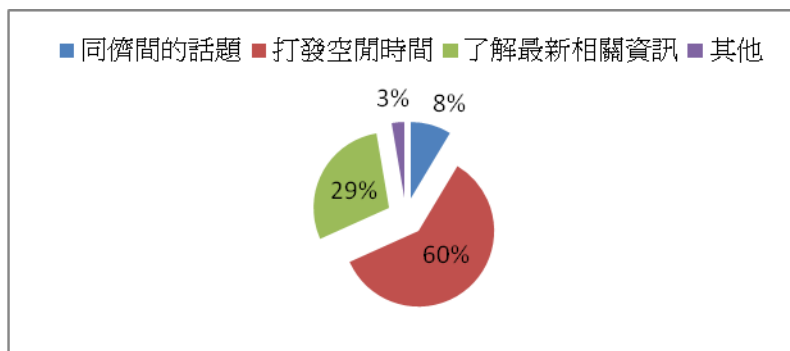
以上三圖為會影響系統品質的三項因素。同意網站安全性、影片下載入度和搜尋準確性會影響滿意度的人皆佔全部的 50% 以上，表示這三點是影響使用者的滿意度的重要因素。

### (四) 我覺得網站的虛擬社群品質會影響我對該網站的評價



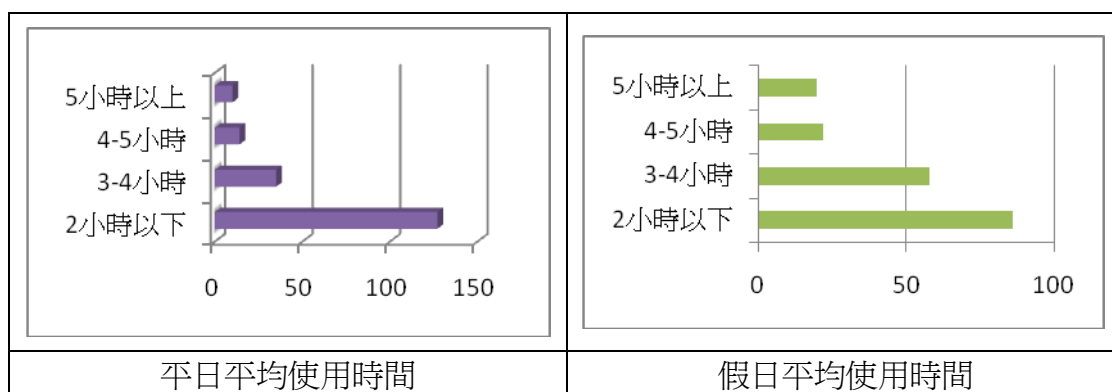
以上二圖為影響虛擬社群品質的二項因素。覺得會員數量和成員互動性會影響滿意度的人不多，大多數都是普通居多，表示會員數量和成員互動性的多寡因素較不會影響影音網站的選擇。

#### (五) 影音網站對生活主要影響



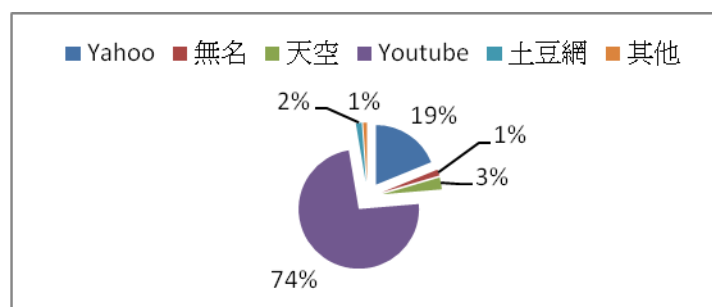
由此圖可得知，影音網站對生活的影響，以打發空閒時間佔 60%最高，其次是了解最新相關資訊佔 29%，所以大部分的人在影音網站上以打發時間居多。

#### (六) 平均使用影音分享網站的時間大約多久？



大部分的人使用影音網站時間大多在 2 小時以下，但是在假日時使用時間 3-4 小時以上的人明顯增加，這表示大多數的人在假日時使用網站都有加長的趨勢。

#### (七) 目前最常使用的影音網站是？





由此圖可得知，使用 YouTube 的人佔大多數 74%，其次是 Yahoo 佔 19%，因此大部分的人最主要使用的影音網站為 YouTube 網站。

## 參●結論與建議

### 一、結論

經由我們的探討，大部分的高中生覺得影音網站的內容品質和網站系統品質，皆會對影音網站的滿意度造成影響；在內容品質方面，影片數量、影片多元性、影片娛樂性這三項因素都會影響影音網站的滿意度，其中以內容多元性的因素比率最高；在系統品質方面，同意網站安全、影片下載速度和搜尋準確性會影響的比率皆佔 60% 以上，其中影響最大的是影片下載速度；但是在虛擬社群品質方面，大多數的高中生並不太覺得該因素會影響自己對該網站的滿意度，所以影響高中生使用影音網站滿意度之因素，以內容品質和系統品質兩項因素為最重要的考量。

使用時間長短相較之下，假日使用時間明顯比平日使用時間還長，因此推測在假日時空閒時間較平日多，而會在這段時間使用影音網站的人，使用因素大多是以打發時間為主佔 60%，其次是了解最新相關資訊佔 29%。

現今的影音網站越來越多，讓使用者有更多的選擇，經過問卷調查統計後，我們發現高中生使用的影音網站最多是 YouTube 佔 74%，其次是 Yahoo 佔 19%，所以說 YouTube 仍是現在高中生使用影音網站時最主要的選擇。

### 二、建議

#### （一）影音網站

現今推出的影音網站的功能越來越多，目的就是讓使用者能更方便使用，可以建議影音網站業者，多加強網站的搜尋準確度、安全性、下載速度和社群功能，增加網站的影片數量、內容多元性及娛樂性和教育性等，才可吸引更多的使用者，也能讓大家在使用影音網站的時候，除娛樂之外，也能有正向的啓示作用。

#### （二）使用者

在選擇影音網站時應多多注意該網站的安全性，以免在觀看之餘，不小心誤連網址而造成電腦中毒等問題，或因自動連結廣告而造成電腦當機。

#### 肆●引註資料

1. 朱志卿(2011)，影音分享網站使用性與介面設計之研究，國立雲林科技大學視覺傳達設計系碩士班，碩士論文。
2. 資訊管理學報，第十八卷，第一期，影音分享網站使用者意圖之研究，擷取日期：2012/02/23。
3. 高妮露(2007)，Web 2.0 應用服務之使用與滿足研究—以線上分享影音為例，國立台灣科技大學企業管理系碩士班，碩士學位論文。
4. 林于智(2009)，社群成員認知對於虛擬社群交易規範之研究，國立屏東商業技術學院資訊管理學系所，碩士論文。
5. 林怡君(2010)，網路影音分享網站之使用者檢索行為研究，國立台灣師範大學圖書資訊學研究所，碩士學位論文。
6. 陳映竹(2010)，大學生網路影音檢索之相關判斷研究，國立台灣師範大學圖書資訊學研究所，碩士學位論文。
7. 維基百科，使用者經驗，擷取日期 2012/02/23，資料來源：

<http://zh.wikipedia.org/zh-tw/%E4%BD%BF%E7%94%A8%E8%80%85%E7%B6%93%E9%A9%97>。