

## 第一節 需求分析(Requirement Analysis)

有線電視收視行為與滿意度調查包括有線電視用戶、系統業者、頻道業者三大主題。而調查方式包括電話訪談、面訪、家戶收視訪問與焦點團體座談等不同方式。此外，根據新聞局與評審專家的要求，除了處理本次有線電視收視行為與滿意度調查之外，電子資料庫還必須能處理不同的問卷設計與調查。以下將先針對本次有線電視收視行為與滿意度調查作資料需求分析，接著對於各種可能的問卷設計與調查作資料與功能需求分析。

### 壹、有線電視用戶

#### 一. 調查基本資料

調查基本資料包括問卷設計與題目、抽樣過程、樣本組成等 metadata。這些資料屬於文字性描述的資料。這些內容將以網頁的形式呈現，提供使用者瀏覽。

#### 二. 調查問卷結果原始資料

調查問卷結果原始資料記錄了每位受訪者的問卷結果。總共電話訪問 10000 名用戶，共 54 題。問卷題目包括下列四大部分

- (一) 基本資料：
- (二) 媒體使用情形：每位受訪者針對電訪問卷中的第 3 至第 9 題的答案。
- (三) 收視滿意度：每位受訪者針對電訪問卷中的第 10 至第 33 題的答案。
- (四) 有線電視雙向互動服務的看法：每位受訪者針對電訪問卷中的第 34 至第 46 題的答案。

其中問卷答案包括單選選擇題、多選選擇題與文字性描述的答案。多選題的答案個數隨著題目不同而可能不同。詳細問卷題目請參照附錄。

#### 三. 面訪

總共面對面訪談約 82 名用戶。此部分的調查結果為文字性的訪談記錄。

#### 四. 家戶收視訪問

共訪問北中南東部 12 戶家庭。此部分的調查結果為文字性的訪談記錄。

## 貳、系統業者

### 一. 調查基本資料

調查基本資料包括問卷設計與題目、抽樣過程、樣本組成等 metadata。這些資料屬於文字性描述的資料。這些內容將以網頁的形式呈現，提供使用者瀏覽。

### 二. 面訪：此部分的調查結果為文字性的描述。

### 三. 量化問卷調查結果原始資料

量化調查問卷結果原始資料記錄了每位系統業者共 32 題的結果，包括下列六大部分。

（一）滿意度：每位受訪者針對問卷中的第 1, 2, 3 題的答案。

（二）分組付費：每位受訪者針對問卷中的第 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 15 題的答案。

（三）新科技服務：每位系統業者針對問卷中的第 16, 18, 19 題的答案。

（四）節目、廣告管理：每位系統業者針對問卷中的第 20, 21 題的答案。

（五）回應與建議：每位系統業者針對問卷中的第 22 題的答案。

（六）基本資料：每位系統業者針對問卷中的第 23 到 32 題的答案。

其中問卷答案包括單選選擇題、多選選擇題與文字性描述的答案。多選題的答案個數隨著題目不同而可能不同。

## 參、頻道業者

### 一. 調查基本資料

調查基本資料包括問卷設計與題目、樣本組成等 metadata。這些資料屬於文字性描述的資料。這些內容將以網頁的形式呈現，提供使用者瀏覽。

### 二. 面訪：此部分的調查結果為文字性的描述。

### 三. 量化問卷調查結果原始資料

調查問卷結果原始資料記錄了每位頻道業者共 29 題問卷結果，包括下列六大部分。

- (一) 滿意度：每位受訪者針對問卷中的第 1, 2, 3 題的答案。
  - (二) 分組付費：每位受訪者針對問卷中的第 4, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 18 題的答案。
  - (三) 新科技服務：每位系統業者針對問卷中的第 19, 20 題的答案。
  - (四) 節目、廣告管理：每位系統業者針對問卷中的第 21 題的答案。
  - (五) 回應與建議：每位系統業者針對問卷中的第 23, 24, 25 題的答案。
  - (六) 基本資料：每位系統業者針對問卷中的第 26, 27, 28, 29 題的答案。
- 其中問卷答案包括單選選擇題、多選選擇題與文字性描述的答案。多選題的答案個數隨著題目不同而可能不同。

#### 肆、焦點座談

共舉行 8 場，每場 10 名與談人。此部分為座談記錄的文字性描述的答案。

#### 伍、問卷設計資料需求

綜合上列有關本次有線電視收視行為與滿意度調查的需求，與各種不同可能的問卷設計之資料需求說明如下

- 一. 有線電視收視行為與滿意度調查的資料需求，與一般的問卷調查需求類似。
- 二. 電子資料庫必須記錄問卷基本資料、調查基本資料、綜合分析報告與使用者資料。
- 三. 每份問卷基本資料包括問卷名稱、問卷題目數目。每份問卷包括多個題目。
- 四. 每個題目基本資料包括題目編號、題目名稱、答案選項數目。
- 五. 每個題目包括多個答案選項，每個題目可以是單選題或多選題。
- 六. 每個答案選項基本資料包括選項編號與選項名稱。
- 七. 每份問卷可能包括多次的調查。
- 八. 每次調查基本資料包括問卷名稱、調查編號與調查日期。
- 九. 電子資料庫必須記錄每次調查結果的原始資料。
- 十. 每次調查都有一份綜合分析報告。

- 十一. 綜合分析報告的內容是文字性的內容，以章節為單位儲存成 **html** 網頁。
- 十二. 使用者資料必須記錄使用者的帳號、密碼、姓名、職稱、服務機關、電話、**email** 與使用者的使用日誌(usage logs)。
- 十三. 使用者的使用日誌包括使用者帳號、時間、來源 **IP** 位址與操作行為。

#### 陸、功能需求

綜合上列有關本次有線電視收視行為與滿意度調查的需求，與各種不同可能的問卷設計之功能需求說明如下

- 一. 有線電視收視行為與滿意度調查的功能需求，與一般的問卷調查需求類似。
- 二. 電子資料庫必須提供問卷管理、調查管理、綜合分析報告管理、匯總與交叉分析查詢與報表、綜合分析報告瀏覽與查詢、權限管理與查詢等功能。
- 三. 問卷管理包括新增問卷、修改問卷、刪除問卷的功能。同時新增問卷必須提供問卷範本(template)的功能。
- 四. 修改問卷包括修改問卷基本資料、新增題目、修改題目、刪除題目的功能。
- 五. 修改題目包括修改題目基本資料、新增答案選項、修改答案選項、刪除答案選項的功能。
- 六. 調查管理包括新增調查、修改調查、刪除調查、匯入調查結果原始資料、匯出調查結果原始資料的功能。
- 七. 匯入與匯出調查結果原始資料為針對使用者指定的調查，匯入或匯出調查結果原始資料。調查結果原始資料為以分隔符號隔開欄位的文字檔。
- 八. 綜合分析報告管理包括新增報告章節、修改報告章節、刪除報告章節的功能。
- 九. 匯總與交叉分析查詢與報表功能針對使用者指定問卷的所有調查或指定問卷的單一調查，作匯總分析或兩題目間的交叉分析查詢與報表。
- 十. 綜合分析報告瀏覽提供目錄式的介面，提供使用者瀏覽以網頁方式呈現的綜合分析報告章節。
- 十一. 綜合分析報告查詢提供使用者以關鍵詞查詢有包含查詢綜合分析報告中

有出現關鍵詞的章節。

十二. 權限管理與查詢提供新增帳號、修改帳號、刪除帳號與查詢帳號的功能。

十三. 查詢帳號的功能除了查詢使用者的基本資料外，還提供查詢使用者使用日誌的功能。因此系統必須記錄使用者在電子資料庫每個操作的動作與時間。