

中国科学院邮件系统 用户调查报告

中国科学院计算机网络信息中心

技术热线：(+86)-010-58812852

(+86)-010-58812853

(+86)-010-58812857

传真号码：(+86)-010-58812888

Copyright© 1994-2005 中国科学院计算机网络信息中心版权所有

中国科学院邮件系统用户调查报告

从 2004 年 8 月院反垃圾邮件系统正式建立至今，我们的客户服务人员一直秉承“全面细致、用户满意”的服务准则，致力于为每一位用户提供值得信赖的服务。通过对已迁移单位的定期回访、问题跟踪以及需求征集等工作，不仅加强了与用户单位的沟通和联系，同时也及时地了解到用户的意见和建议。本文将对在 2005 年 2 月 25 至 2005 年 3 月 16 日进行的“院反垃圾邮件系统用户满意度调查”活动作以总结汇报。

本次用户问卷调查活动共发放《院反垃圾邮件系统用户满意度调查表》38 份，截止 2005 年 3 月 16 日，收回的调查表 27 份，占调查单位总数的 71%。

在此，本文将对《院反垃圾邮件系统用户满意度调查表》中的一些问题进行具体分析，主要包括以下九个方面的内容：

- 1、院反垃圾邮件系统的运行情况
- 2、接收到的垃圾邮件数量
- 3、接收到的病毒邮件数量
- 4、是否经常重复接收到相同的垃圾邮件
- 5、投诉垃圾邮件的情况
- 6、使用 Webmail 功能的情况
- 7、对于院反垃圾邮件系统所提供的各类使用手册的满意情况
- 8、对客户服务中心技术支持工作的满意情况
- 9、对电子期刊栏目内容的咨询情况

首先，从院反垃圾邮件系统的运行情况来看，有 67% 的网络管理员认为很稳定，有 33% 的网络管理员认为稳定，没有任何一位网络管理员认为不稳定，如图 1 所示。同时，结合以往回访工作中得到的反馈信息，我们认为院反垃圾邮件系统的运行情况是正常而稳定。

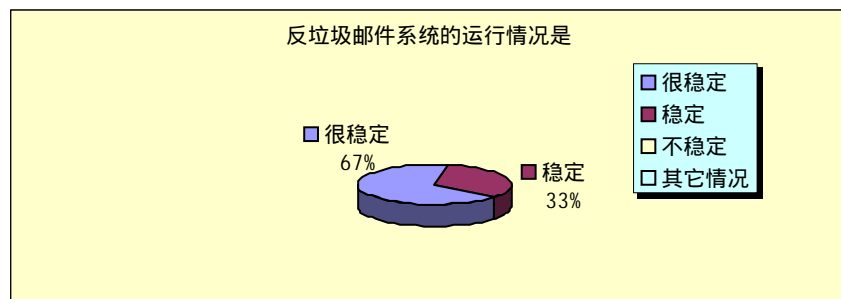


图 1 院反垃圾邮件系统运行情况调查结果

其次，在拒绝垃圾邮件和防范邮件病毒这两个方面，由于院反垃圾邮件系统实施的是系统级的集中处理，因此防范效果比较好，有力地减少了垃圾邮件以及邮件病毒对用户的滋扰。

在此次用户满意度调查活动中,各单位的网络管理员普遍认为垃圾邮件和邮件病毒比以前明显减少,如图2,图3所示。有22%网络管理员认为基本接收不到垃圾邮件,有43%网络管理员认为基本接收不到病毒邮件。从调查结果可以看出,院反垃圾邮件系统具有强大的反垃圾、防病毒的功能,它不仅有效地遏制了垃圾邮件和病毒邮件的侵袭,同时也为网络的畅通与安全提供了保障。

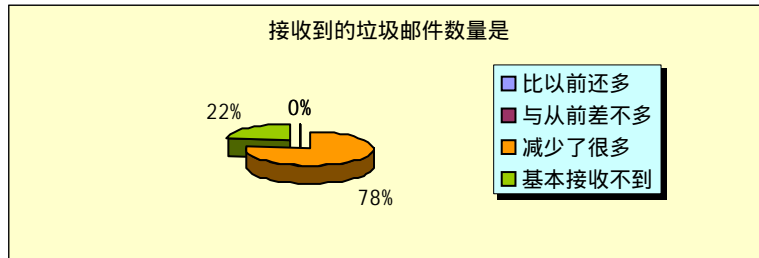


图2 院反垃圾邮件系统接收垃圾邮件情况调查结果

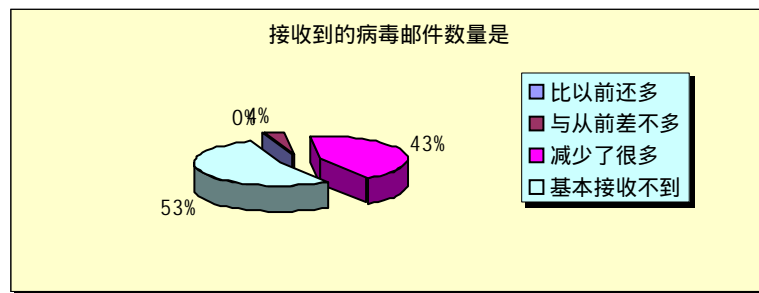


图3 院反垃圾邮件系统接收病毒邮件情况调查结果

第三,从垃圾邮件的投诉情况看,有大部分的网络管理员有时把收到的垃圾邮件投诉到 abuse@cstnet.cn,经常进行垃圾邮件投诉的网络管理员所占的比例很少,其中有一个单位的网络管理员不清楚中国科学院邮件系统设立的垃圾邮件投诉邮箱,如图4所示。从调查结果可以看出,客户服务人员还需要加强对垃圾邮件投诉工作的宣传力度,力争让每一位用户都明了垃圾邮件的投诉方法,鼓励用户将垃圾邮件投诉至 abuse@cstnet.cn,这样有利于院反垃圾邮件系统不断完善拒收规则,提高反垃圾邮件的工作效率,从而减少垃圾邮件对用户的滋扰。

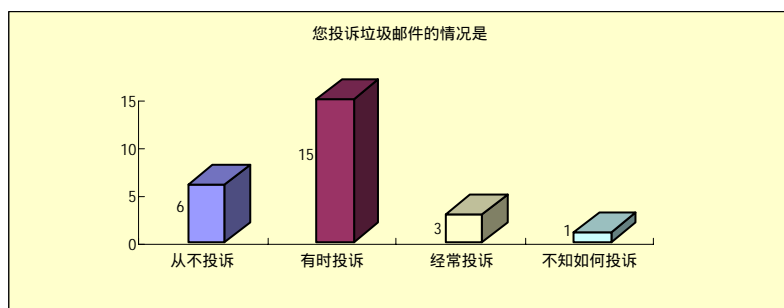


图4 用户对垃圾邮件投诉情况的调查结果

第四，对于院反垃圾邮件系统所提供的 Webmail 功能，有 52% 的网络管理员认为功能全面，使用方便，有 48% 的网络管理员认为还可以，能够基本满足个人需求，如图 5 所示。

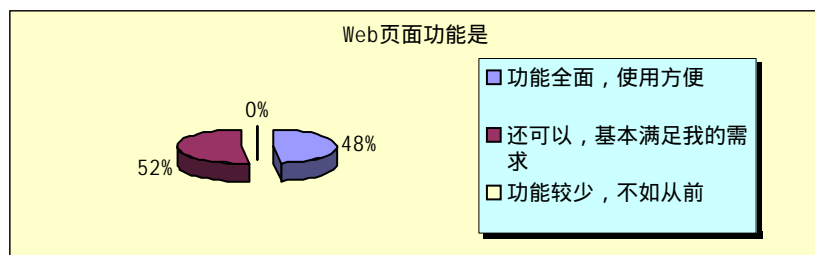


图 5 用户对 Webmail 功能满意度调查结果

第五，在院属各单位的邮件系统迁移至院反垃圾邮件系统之前，我们会根据用户单位的具体情况制定相关的迁移文档，主要包括：《Webmail 终端用户使用手册》、《企业管理员使用手册》、《企业管理员 DNS 修改手册》、《客户端软件配置手册》等共九个文档。从反馈的情况来看，绝大多数的网络管理员认为各类手册非常清楚、全面，能够满足用户的需求。但是，也有个别网络管理员认为没有希望的那么好，他们觉得文档太多，没有时间阅读，希望编写一些简易的说明，如图 6 所示。

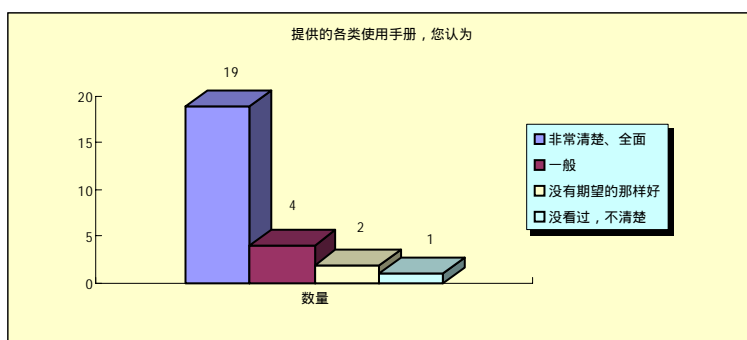


图 6 迁移文档满意度调查结果

第六，对于院反垃圾邮件系统的技术支持工作，绝大多数单位的网络管理员认为很满意，具体调查结果如图 7 所示，有 74% 的网络管理员认为很满意，有 26% 的网络管理员认为基本满意。

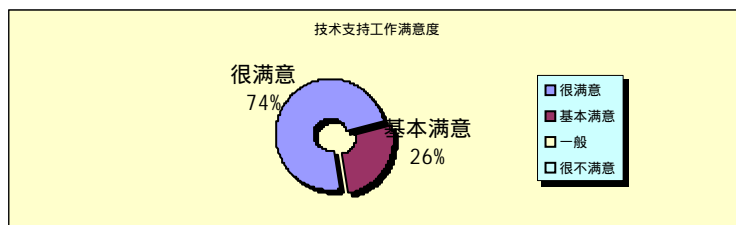


图 7 院反垃圾邮件系统技术支持工作满意度调查结果

第七，从院反垃圾邮件系统建立运行以来，我们已经编写了七期《院反垃圾邮件系统电子期刊》，并且每期都定时发送给各已迁移单位的网络管理员。电子期刊是一个与用户进行

沟通交流，信息共享的平台，其中不仅摘录了许多反垃圾邮件、防邮件病毒的相关技术，还及时地将院反垃圾邮件系统的最新动态告知用户。从各位网络管理员反馈的信息来看，大家对反垃圾邮件、防邮件病毒的最新动态及院反垃圾邮件系统的功能介绍表现出浓厚的兴趣，如图 8 所示。因此今后在电子期刊的编辑过程中，还要不断完善和改进这些方面的内容。

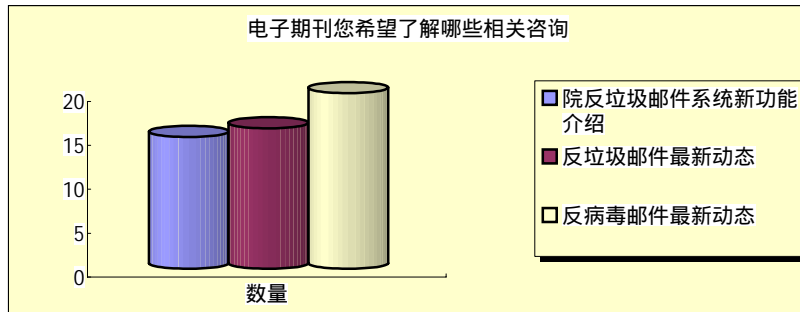


图 8 对《中国科学院邮件系统电子期刊》内容的咨询结果

在此次用户满意度调查活动中，各单位的网络管理员不仅认真回答了调查问卷上的各类问题，还提出了许多宝贵的意见与建议，主要包括：

1. 建议在中国科学院主页（<http://www.cas.ac.cn>）上建立一个连接，用于进入院反垃圾邮件系统 Webmail 主页（<http://mail.cstnet.cn>），便于用户在访问中国科学院主页的时候查询电子邮件。
2. 建立院反垃圾邮件系统的用户交流论坛，同时为不同领域的专业用户分别建立邮件列表，以扩大院反垃圾邮件系统的应用。
3. 希望在条件允许的情况下，院反垃圾邮件系统能够实现垃圾邮件的集中接收，而不是直接投递到用户的收件箱内。如果用户发现有些邮件收不到，可以到垃圾邮件的页面下查找，以防止邮件丢失。同时，院邮件系统将集中接收到的垃圾邮件定期删除。
4. 在 Webmail 上进行“自动转发”操作时，每次只能将邮件转发给一个邮箱地址，希望能够同时将邮件转发给多个邮箱地址。
5. 希望在 Webmail 上实现邮件列表的功能。
6. 应加大院反垃圾邮件系统对垃圾邮件及邮件病毒处理效果的宣传，使各单位领导和广大用户了解建立院邮件系统的正确性和必要性。
7. 希望增加一些邮件系统的增值功能，例如：短信通知、网络存储功能、加入各单位的个性化图标等。
8. 在企业管理员界系统中，希望增加用户帐号的排序功能，使得用户的帐号能够按照字母或数字进行排序，以便于对用户的查询及管理。

对于上述各项建议，院反垃圾邮件系统的客户服务人员都进行了详细地记录，其中的部

分需求已提交邮件产品开发商，希望他们尽快加以实现。

根据对本次“院反垃圾邮件系统用户满意度调查”结果的统计与分析，可以得出以下结论：

1. 院反垃圾邮件系统运行情况正常而稳定。
2. 院反垃圾邮件系统强大的反垃圾邮件，防病毒邮件功能得到了广大网络管理员的公认，并获得一致好评。
3. 院反垃圾邮件系统的技术服务工作能够为各用户单位提供满意的技术支撑。

从总体上说，本次“院反垃圾邮件系统用户满意度调查”活动是积极而成功的，对于用户提出的宝贵建议，院反垃圾邮件系统的工程师们将集思广益，寻找解决办法，力争使今后的工作进一步满足科学院广大用户的要求。