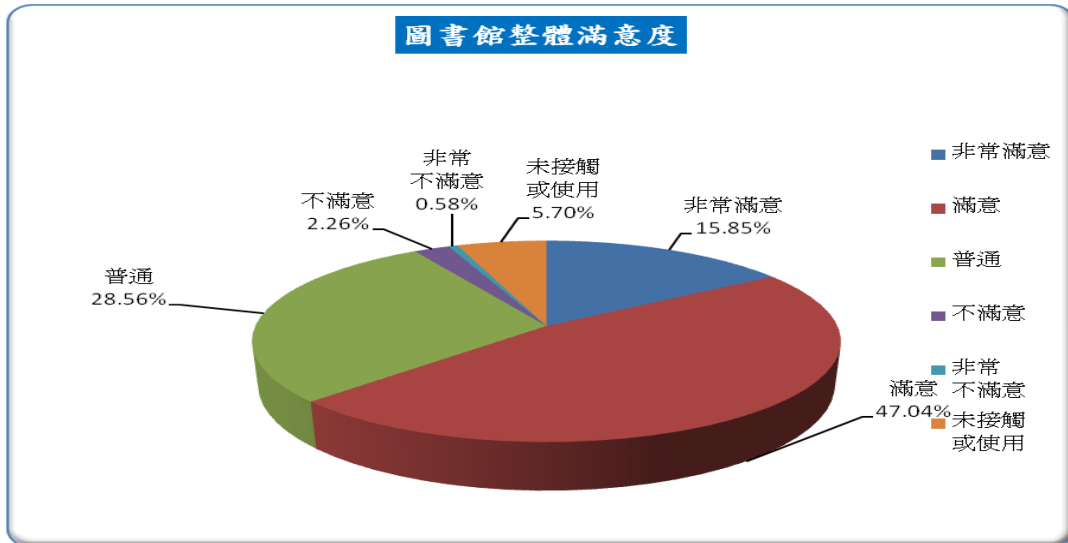


輔英科技大學 圖書館

100 學年度服務滿意度問卷調查



主 持 人：圖 書 館 方麗川館長

問 卷 設 計：資 訊 技 術 組 高啟中組長

系 統 開 發 組 林上智組長

圖 書 服 務 組 郭惠芬組長

問 卷 統 計：圖 書 服 務 組 郭惠芬組長

中 華 民 國 1 0 1 年 5 月 2 5 日

目 錄

壹、圖書館服務滿意度線上問卷	1
貳、圖書館 100 學年服務滿意度線上問卷統計報告	
一、個人基本資料及利用圖書館情形	4
二、問卷統計	6
三、讀者意見統計	10
四、讀者原始意見	12
五、學校網站意見	16
參、問卷調查結果分析	17

輔英科技大學圖書館100學年度服務滿意度問卷調查

調查期間：101年4月13日至5月10日

親愛的讀者，您好：

為瞭解您利用圖書館各項資源使用情形及滿意程度等特別設計此一問卷，企盼您能撥冗填寫；您寶貴的意見將做為充實館內資源、提昇本館服務品質的參考依據。謝謝您的支持！

輔英科技大學圖書館敬啟

壹、個人基本資料及利用圖書館情形

1. 身分：

a. 研究生 b. 大學生 c. 五專生 d. 在職專班 e. 教師 f. 職員

2. 請問您利用圖書館的平均頻率：

a. 每天 b. 每週一次 c. 每週二次以上 d. 每月一次 e. 每月二次以上 f. 每學期一次
g. 每學期二次 h. 從未使用過圖書館(勾選本選項，問卷到此結束)

3. 請問您每次到圖書館平均停留時間：

a. 30分鐘內 b. 30分鐘到1小時 c. 1小時到2小時 d. 2小時到4小時 e. 4小時以上

4. 請問您每週瀏覽圖書館網站的時數：

a. 30分鐘內 b. 30分鐘到1小時 c. 1小時到2小時 d. 2小時到4小時 e. 4小時以上

5. 請問您到圖書館的主要目的(最多可複選3個)：

a. 借(還)書 b. 蒐集資料 c. 自修、準備功課 d. 瀏覽圖書及期刊 e. 閱報 f. 利用電腦
g. 討論功課 h. 查詢線上資料庫 i. 詢問電腦維修問題 j. 休息

貳、問卷

〔一〕、圖書服務

6. 圖書館的藏書實用、資料豐富、通常可找尋到想要利用的書刊資訊

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意 未接觸或使用

7. 您認為圖書館的電子資源(資料庫、電子期刊)館藏質與量

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意 未接觸或使用

8. 對於圖書館網頁及線上館藏查詢系統【WebPAC】找尋資料的便利性

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意 未接觸或使用

9. 對於圖書館e化服務(包括線上推薦圖書、借書訊息e-mail通知、新書通報RSS、Blog、線上報名系統、系所學術資源)便利性

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意 未接觸或使用

10. 圖書館推薦書刊及新書上架速度，您覺得：

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意 未接觸或使用

11. 圖書館舉辦的推廣活動〔包括：資源利用教育課程、圖書館週、世界書香日、生日借書有禮、輔英生日快樂樂透借書活動、主題書展等〕，您覺得

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意 未接觸或使用

12. 在過去一年，圖書館新增的服務項目或改善設備，那一項您覺得最值得鼓勵(最多可複選3項)

- 全館更新無線上網設備 新增文獻掃描設備可以USB或Mail傳遞文獻 增設食物臨時置放櫃
33校圖書代借代還e網服務免運費 教科書館藏查詢系統 一樓增設沙發及閱覽桌椅
增加行動閱讀設備 開放最新一期休閒語文電腦期刊外借 學生圖書借期由原2週增長為3週
問卷調查徵詢師生意見修訂圖書借閱規則

13. 請問您目前使用圖書館最感到困擾的是(最多可複選3項)：

- 不熟悉要找的書或資料在那裏 所需的圖書期刊不在架上 新書、期刊上架太慢
網頁上找不到想要的資訊 不會使用線上電子資源 不會使用線上館藏查詢系統
圖書館未購買所需圖書資料 空調太悶不冷 影印機常故障 閱覽座位不足 讀者太吵
館員、工讀生服務態度不佳

14. 本館館員的服務態度及專業程度，那一項您覺得最需要改善(最多可複選3項)

- 態度不太親切禮貌 回答我詢問問題不太正確 對於圖書館本身能提供的服務不清楚或不知道
不能理解我對圖書館的需求 不能立即回應我問的問題 服務態度師生不同 都很滿意

15. 請問您對圖書服務組綜合表現的滿意程度

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意 未接觸或使用

〔二〕、資訊服務

16. 請問您最常在那裏使用校園網路

電腦教室 老師、學生宿舍 教學大樓、行政大樓 校園室外活動區 未接觸或使用

17. 請問您最常透過下列何種設備連接校園網路

電腦(或公用)教室的個人電腦 筆記型電腦 平板電腦 智慧型手機

18. 請問您最常使用的校園網路與資訊技術組服務有那些？(最多可複選3項)

- 瀏覽網頁 上下載(傳輸)電子檔案 收發電子郵件 處理校務資訊服務 使用網路學園
諮詢電腦軟硬體問題 申請電腦軟硬體叫修 電腦解毒與防駭 電腦移機(搬家)與佈設網路線
辦理電子郵件帳號或密碼異動

19. 請問您對校園網路與資訊技術組服務最不滿意的部分為何(最多可複選3項)

- 網路連外速度太慢 伺服器很久才回應 電子郵件容量過少 每日網路總流量(5GB)過少
網路學園操作不易 電腦中毒或被植木馬蠕蟲程式 垃圾信件過多 維修速度過慢

資訊安全教育訓練不足 電腦相關諮詢服務

20. 請問您對資訊技術組綜合表現的滿意程度

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意 未接觸或使用

21. 請問您對教職員工資訊服務的滿意程度(限教職員工回答)

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意 未接觸或使用

22. 請問您對電子公文表單系統的滿意程度(限教職員工回答)

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意 未接觸或使用

23. 請問您對學生資訊服務的滿意程度(限學生回答)

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意 未接觸或使用

24. 請問您對課程資訊系統的滿意程度

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意 未接觸或使用

25. 請問您對選課系統的滿意程度

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意 未接觸或使用

26. 請問您對暑修班選課系統的滿意程度

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意 未接觸或使用

27. 請問您對學校意見箱的滿意程度

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意 未接觸或使用

28. 請問您對學校網站(<http://www.fy.edu.tw>)內容的滿意程度

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意 未接觸或使用

29. 請問您對系統開發組所提供系統功能諮詢服務

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意 未接觸或使用

30. 請問您對系統開發組綜合表現的滿意程度

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意 未接觸或使用

參、建議或其他意見

31. 您認為圖書館需要改進或新增的服務或其他寶貴的意見：

32. 您認為學校網站(<http://www.fy.edu.tw>)需要改進或新增的服務或其他寶貴的意見：

問卷到此結束，謝謝您的幫忙。欲參加問卷抽獎活動，請您留下您的學號或職工編號：

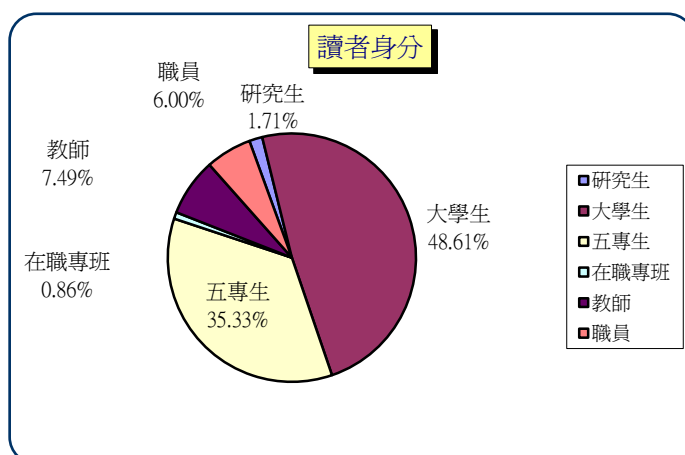
貳、圖書館100學年度服務滿意度線上問卷統計報告

問卷對象：全校師生 填答人數：467人次 有效問卷：467人次
 問卷方式：使用本校網路學園問卷系統，登入認證不記名
 調查日期：101年4月13日至101年5月10日
 統計日期：101年5月11日至101年5月25日
 統計分析：郭惠芬

一、個人基本資料及利用圖書館情形

1 身分：

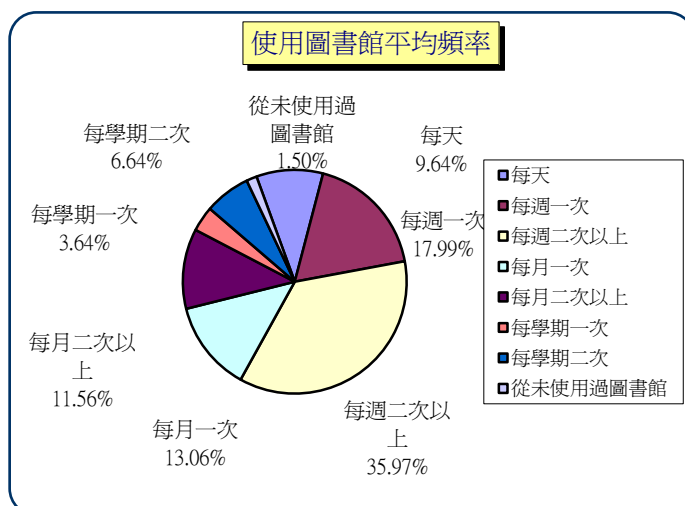
身份	人數	百分比
研究生	8	1.71%
大學生	227	48.61%
五專生	165	35.33%
在職專班	4	0.86%
教師	35	7.49%
職員	28	6.00%
總計	467	



2 請問您利用圖書館的平均頻率：

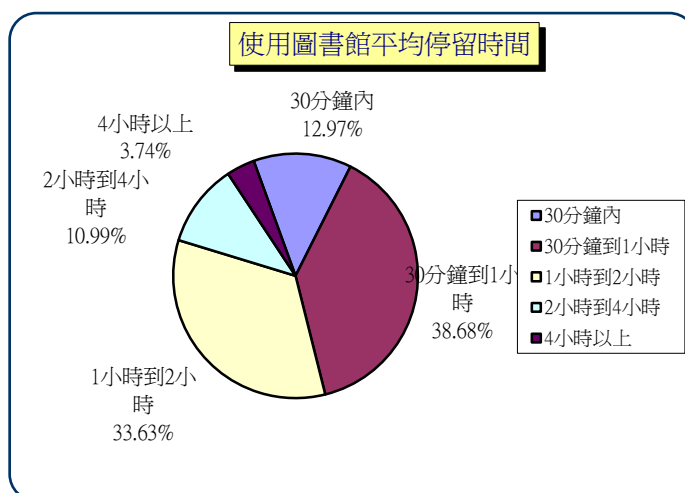
平均頻率	人數	百分比
每天	45	9.64%
每週一次	84	17.99%
每週二次以上	168	35.97%
每月一次	61	13.06%
每月二次以上	54	11.56%
每學期一次	17	3.64%
每學期二次	31	6.64%
從未使用過圖書館	7	1.50%

467



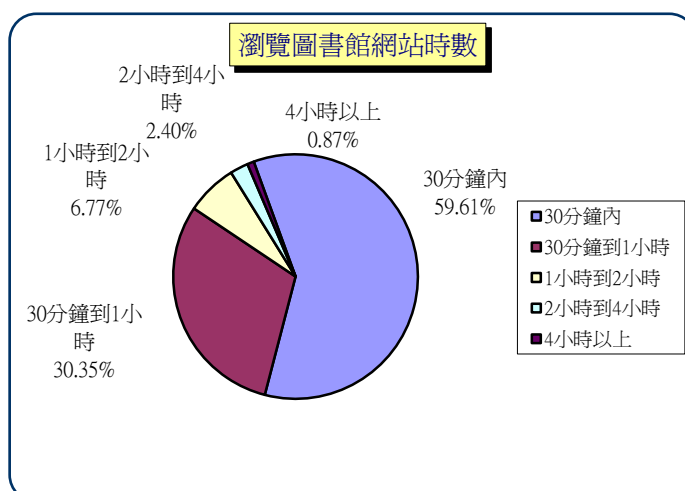
3 請問您每次到圖書館平均停留時間：

平均停留時間	人數	百分比
30分鐘內	59	12.97%
30分鐘到1小時	176	38.68%
1小時到2小時	153	33.63%
2小時到4小時	50	10.99%
4小時以上	17	3.74%
455		



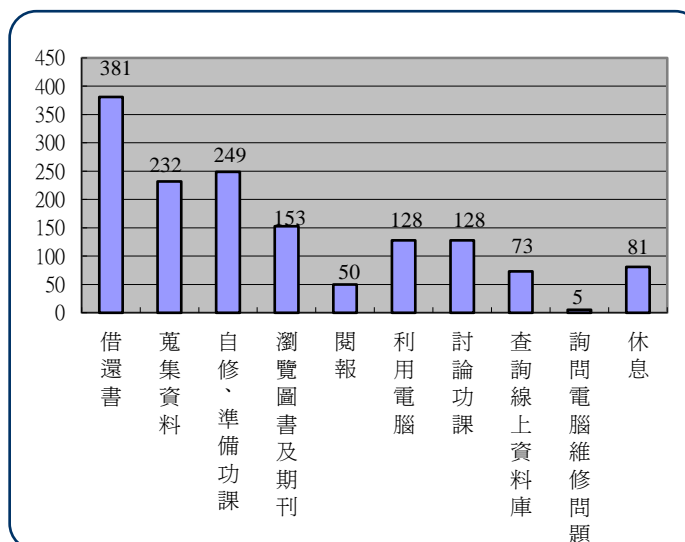
4 請問您每次瀏覽圖書館網站的時數：

平均停留時間	人數	百分比
30分鐘內	273	59.61%
30分鐘到1小時	139	30.35%
1小時到2小時	31	6.77%
2小時到4小時	11	2.40%
4小時以上	4	0.87%
458		



5 請問您到圖書館的主要目的(最多可複選3個)：

到圖書館的目的	人數	百分比
借還書	381	25.74%
蒐集資料	232	15.68%
自修、準備功課	249	16.82%
瀏覽圖書及期刊	153	10.34%
閱報	50	3.38%
利用電腦	128	8.65%
討論功課	128	8.65%
查詢線上資料庫	73	4.93%
詢問電腦維修問題	5	0.34%
休息	81	5.47%
1480		



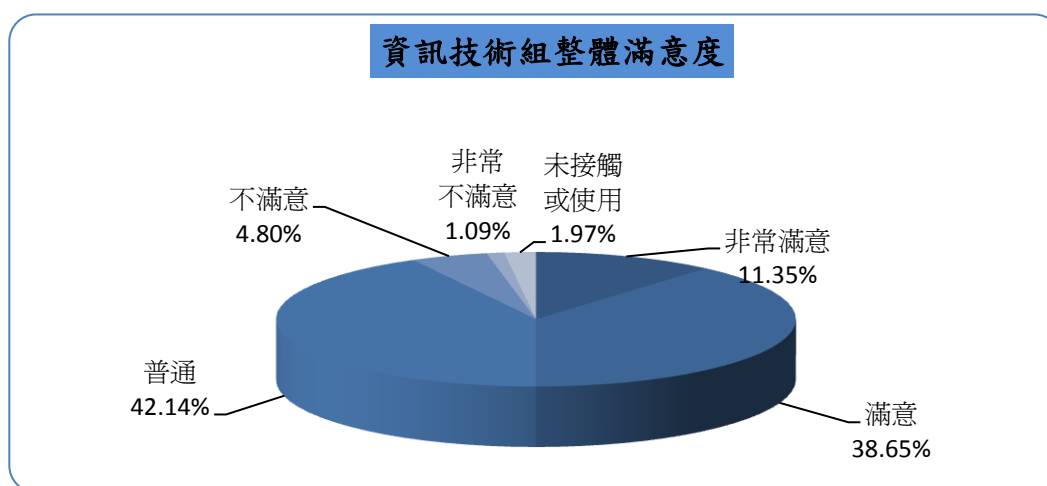
二、問卷統計

(一)、圖書服務

題 目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常 不滿意	未接觸 或使用
6. 圖書館的藏書實用、資料豐富、通常可找尋到想要利用的書刊資訊	113	245	91	9	2	0
7. 您認為圖書館的電子資源(資料庫、電子期刊)館藏質與量	100	212	114	10	1	21
8. 對於網頁及圖書館線上目錄「WebPAC」找尋資料的便利性	110	221	103	10	3	10
9. 對於圖書館e化服務〔包括線上推薦圖書、借書訊息e-mail通知、新書通報RSS、Blog、線上報名系統、系所學術資源〕便利性	148	211	82	6	1	10
10. 圖書館推薦書刊及新書上架速度，您覺得：	100	214	116	21	2	4
11. 圖書館舉辦的推廣活動〔包括：資源利用教育課程、圖書館週、世界書香日、生日借書有禮、輔英生日快樂樂透借書活動等〕，您覺得：	157	209	78	5	0	9
12. 在過去一年，圖書館新增的服務項目或改善設備，那一項您覺得最值得鼓勵(最多可複選3項)	全館更新無線上網設備	新增文獻掃描設備	增設食物臨時置放櫃	33校圖書代借代還e網服務免運費	教科書館藏查詢系統	一樓增設沙發及閱覽桌椅
	249	152	95	118	85	208
	增加行動閱讀設備	最新一期休閒語文電腦期刊外借	學生圖書借期由原2週增長為3週	問卷調查徵詢師生意見修訂圖書借閱規則		
	78	54	254	41		
13. 請問您目前使用圖書館最感到困擾的是(最多可複選3項)	不熟悉要找的書資料在那裏	所需的圖書期刊不在架上	新書、期刊上架太慢	網頁上找不到想要的資訊	不會使用線上電子資源	不會使用線上館藏查詢系統
	162	169	83	90	38	16
	圖書館未購買所需的圖書資料	空調太悶不冷	影印機常故障	閱覽座位不足	讀者太吵	館員工讀生服務態度不佳
	94	124	27	141	105	9
14. 本館館員的服務態度及專業程度，那一項您覺得最需要改善(最多可複選3項)	態度不太親切禮貌	回答我詢問的問題不太正確	對於圖書館本身能提供的服務不清楚或不知道	不能理解我對圖書館的需求	不能立即回應我問的問題	服務態度師生不同
	19	12	34	12	10	30
	都很滿意	378				
15. 請問您對圖書服務組綜合表現的滿意程度	110	277	62	4	2	3

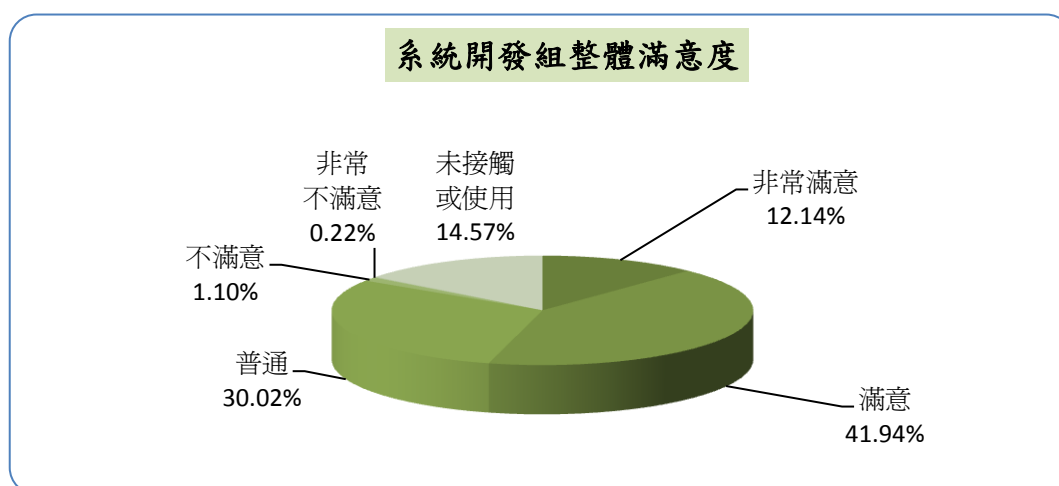
(二)、資訊服務

題目	問卷統計					
	電腦教室	老師、學生宿舍	教學大樓、行政大樓	校園室外活動區	未接觸或使用	
16. 請問您最常在那裏使用校園網路：	124	147	143	28	18	
17. 請問您最常透過下列何種設備連接校園網路：	192	166	5	89		
18. 請問您最常使用的校園網路與資訊技術組服務有那些？ (最多可複選3項)	瀏覽網頁	上下載(傳輸)電子檔案	收發電子郵件	處理校務資訊服務	使用網路學園	諮詢電腦軟硬體問題
	372	171	208	152	214	12
	申請電腦軟硬體叫修	電腦解毒與防駭	電腦移機(搬家)與佈設網路線	辦理電子郵件帳號或密碼異動		
19. 請問您對於校園網路與資訊技術組服務最不满意的部份為何？(最多可複選3項)	網路對外速度太慢	伺服器很久才回應	電子郵件容量過少	每日網路總流量(5GB)過少	網路學園操作不易	電腦中毒或被植入木馬蠕蟲程式
	348	217	29	88	46	36
	垃圾信件過多	維修速度過慢	資訊安全教育訓練不足	電腦相關諮詢服務		
20. 請問您對資訊技術組綜合表現的滿意程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未接觸或使用
	52	177	193	22	5	9



(三)、系統服務

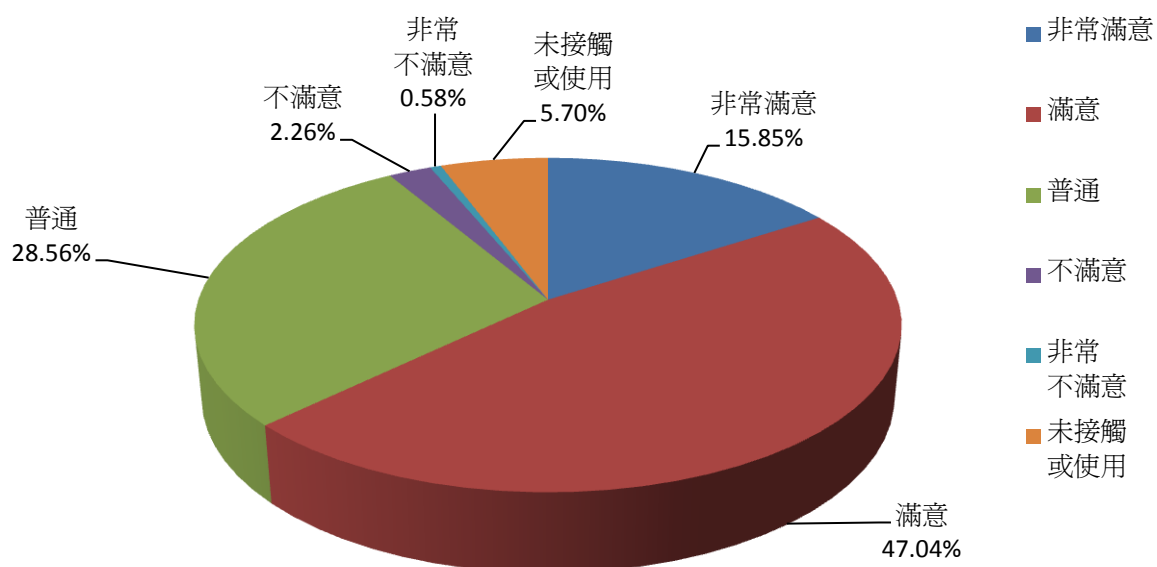
題目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未接觸或使用
21. 請問您對教職員資訊服務的滿意程度 (限教職員回答)	54	87	39	2	0	65
22. 請問您對電子公文表單系統的滿意程度 (限教職員回答)	31	61	42	2	0	41
23. 請問您對學生資訊服務的滿意程度(限學生回答)	94	193	102	8	0	6
24. 請問您對課程資訊系統的滿意程度	83	226	128	8	0	12
25. 請問您對選課系統的滿意程度	63	149	155	43	17	29
26. 請問您對暑修班選課系統的滿意程度	32	72	125	9	2	212
27. 請問您對學校意見箱的滿意程度	43	110	150	20	5	127
28. 請問您對學校網站(http://www.fy.edu.tw)內容的滿意程度	75	209	159	11	2	2
29. 請問您對系統開發組所提供系統功能諮詢服務：	54	175	138	2	0	85
30. 請問您對系統開發組綜合表現的滿意程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未接觸或使用
	55	190	136	5	1	66



(四)、圖書館整體滿意度

組別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未接觸或使用
圖書服務組	110	277	62	4	2	3
資訊技術組	52	177	193	22	5	9
系統開發組	55	190	136	5	1	66
圖書館整體滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未接觸或使用
	217	644	391	31	8	78

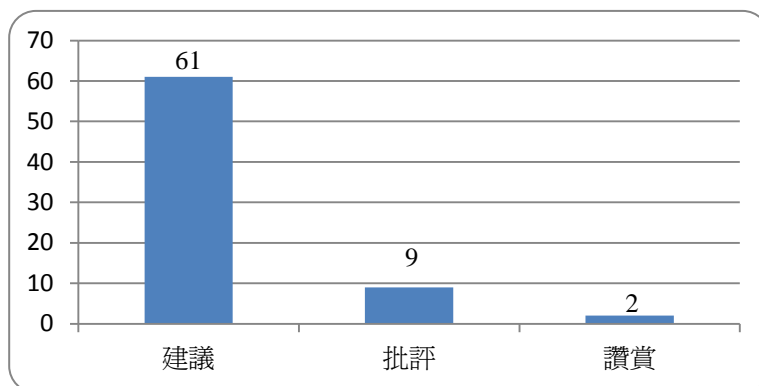
圖書館整體滿意度



三、讀者意見統計

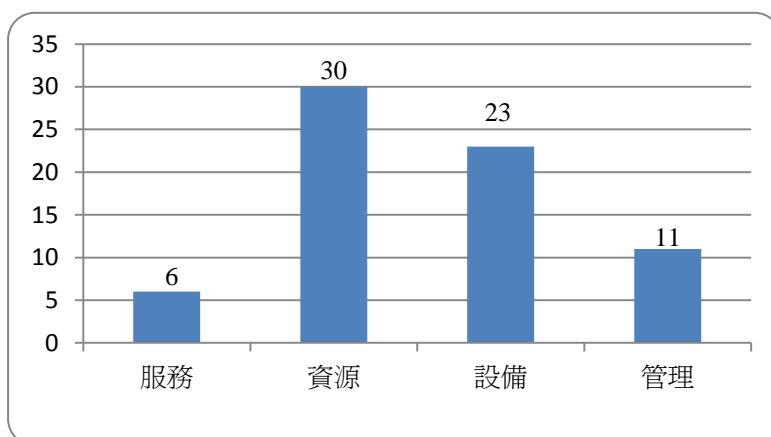
(一)、意見性質

意見性質	人次
建議	61
批評	9
讚賞	2
合計	72



(二)、意見主題

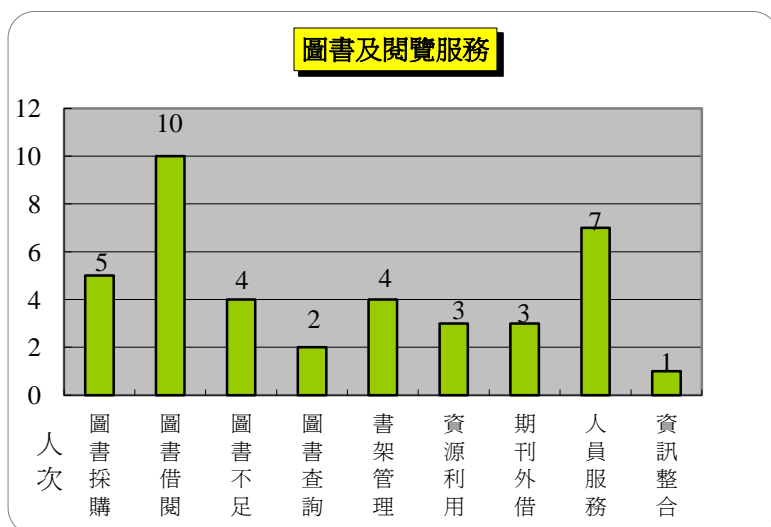
意見主題	人次
服務	6
資源	30
設備	23
管理	11
合計	70



(三)、意見分類(同一人發表之意見，內含一至多種主題)

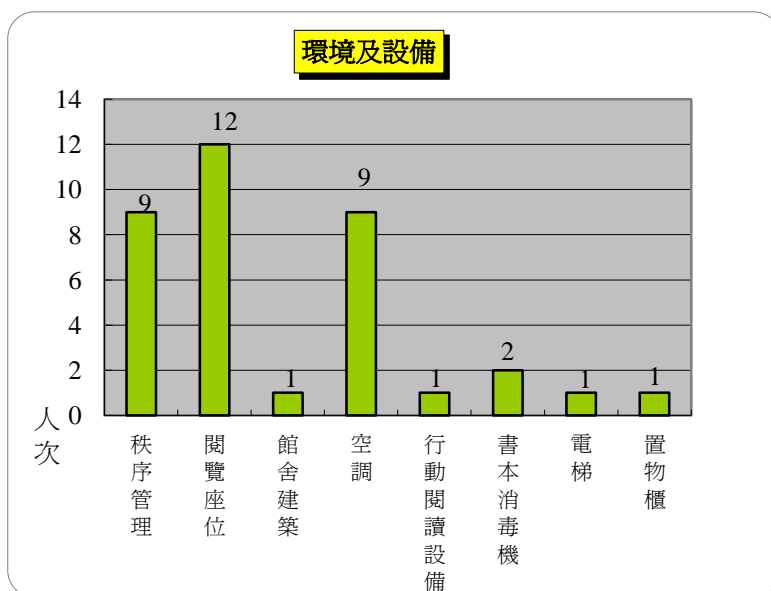
1.圖書及閱覽服務

意見分類	人次
圖書採購	5
圖書借閱	10
圖書不足	4
圖書查詢	2
書架管理	4
資源利用	3
期刊外借	3
人員服務	7
資訊整合	1
合計	39



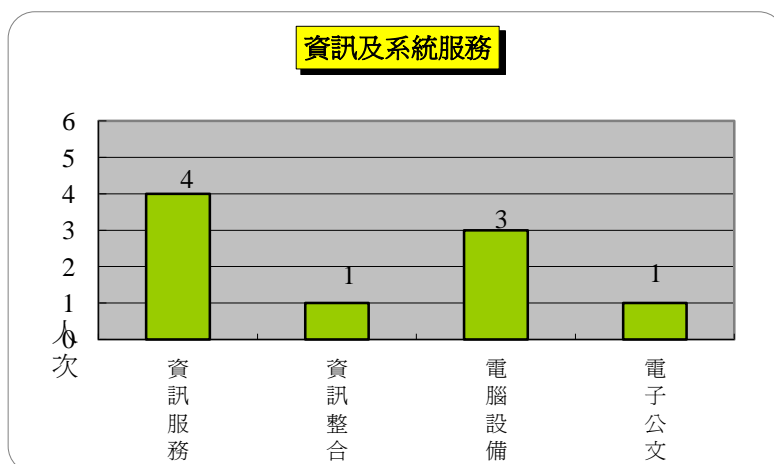
2.環境及設備

意見分類	人次
秩序管理	9
閱覽座位	12
館舍建築	1
空調	9
行動閱讀設備	1
書本消毒機	2
電梯	1
置物櫃	1
合計	36



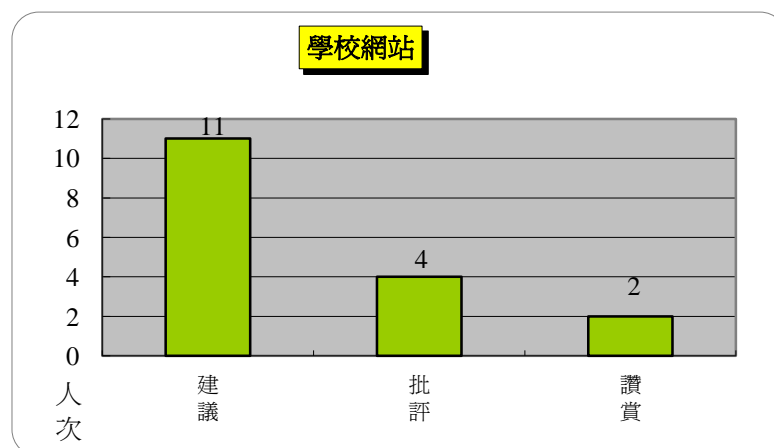
3.資訊及系統服務

意見分類	人次
資訊服務	4
資訊整合	1
電腦設備	3
電子公文	1
合計	46



(四)、學校網站意見

意見性質	人次
建議	11
批評	4
讚賞	2
合計	17



四、讀者原始意見

項次	建議事項	意見性質	意見主題	意見分類	意見分類	意見分類	意見分類
1	查詢圖書時.除了書名外,能不能附書本封面	建議	資源	圖書查詢			
2	閱讀跟電腦座位太少因為人多有時會找不到座位可用	建議	設備	閱覽座位			
3	我覺得當期的雜誌不外借比較好,不然每次都看不到圖書館的冷氣太不涼了! 很多同學都在圖書館講話 太吵!	建議	資源	期刊外借	空調	秩序管理	
4	電腦檢索區有時候很吵	建議	管理	秩序管理			
5	三樓的窗簾可以適時地拉起讓陽光進入	建議	設備	資源設備			
6	1.需再加強維護圖書館的寧靜。 2.請增設供閱讀的空間,並嚴格制定使用規範,避免造成占著茅坑不拉屎問題。	批評	服務	秩序管理	閱覽座位		
7	座位的排	建議	設備	閱覽座位			
8	預約書籍通知時間過短導致被取消預約資格	建議	資源	圖書借閱			
9	上找書系統找書,標示的樓層有些不正確,本應該在4F結果是在3F,這很困擾。 有些參考書籍過舊。 嗯...1F櫃台女服務人員態度很好也很親切,給她一個讚!!!	建議	管理	書架管理	圖書借閱	人員服務	
10	補齊系列套書缺書的部分	建議	資源	圖書採購			
11	臨床實習老師使用較不方便(因離醫院較遠)!	建議	資源	資源設備			
12	會吃字!	建議					
13	閱讀區定位不明,借書.討論報告聲音常常影響到,造成無法在安靜狀態下閱讀	建議	設備	館舍建築	秩序管理		
14	資訊技術這部分,常不知道如何使用,希望能多宣導,讓我們了解該怎麼使用,謝謝。	建議	服務	資訊服務			
15	可否再增加借書冊數?	建議	資源	圖書借閱			
16	有時借閱英文課外讀物預期不久罰款就很多,是不是可以有改進的空間??例如預期一星期以內不必罰款,或是一學期能有一次預期的機會?因為有時候真的是會忘記	建議	資源	圖書借閱			
17	少數程式(即時通)不能下載!!	建議	資源	資源設備			
18	打不上去	建議					
19	圖書館預約書的系統可以再詳細一點!!例如:目前借用此本書的人,可借用到什麼時候 等等...希望可以增多英語報紙 或學習英語的環境或者是活動。	建議	資源	圖書借閱	資源設備		
20	很吵雜	建議	管理	秩序管理			

項次	建議事項	意見性質	意見主題	意見分類	意見分類	意見分類	意見分類
21	希望對於館內製造噪音且經屢勸不聽者能以記警告或警告以上嚴加控管	建議	管理	秩序管理			
22	請問可以將學生資訊服務的系統和學生信箱整合嗎?不然常常忘了收信	建議	服務	資訊服務			
23	應增加新的小說 原有的都看好幾遍了	建議	資源	圖書不足			
24	3樓太悶	建議	設備	空調			
25	推薦圖書	建議	資源	圖書借閱			
26	電子公文中，讓登記桌有查詢的功能(非自己承辦之案件)。	建議	服務	電子公文			
27	1.四樓有一個座位的桌子邊緣螺絲已經外露兩個學期，向館員反應後仍然沒有處理 2.希望熱門圖書的借期能延長個幾天 給學生較充分的時間閱讀 3.希望多進一本賈伯斯傳這麼厚的書短短十天內看不完! 4.希望五樓也能改成像四樓的個人座利用空間 5.二樓期刊的學術類雜誌(國家地理..類)希望開放外借最好 6.很多雜誌都沒有進新刊!像世界電影雜誌和空中英語都是上個月的! 7.早上的四樓很熱很悶希望開放冷氣!	建議	資源	圖書借閱	期刊外借	閱覽座位	空調
28	如可增購書本消毒機供讀者使用能更好	建議	設備	消毒機			
29	我不喜歡圖書館晚上會出現的某位男性館員 希望在每一個新的學期一開始就能夠買到很多新書~	批評	服務	人員服務	圖書採購		
30	熱門書籍借書時間太短	建議	資源	圖書借閱			
31	我覺得可以提供更多的小說 希望再閱讀時能夠有安靜的環境，使用公共電腦時能夠不要有音樂聲.	建議	資源	圖書不足	秩序管理		
32	仍在館內，書卻不在架上!!!!!!!	建議	資源	書架管理			
33	活動公告希望能清楚明瞭，謝謝!	建議	服務	人員服務			
34	1.考試週圖書館坐位爆滿，沒地方自修~ 2.其他方面，我覺得都很棒！	建議	設備	閱覽座位	人員服務		
35	四樓電梯右側的電腦教室，最後面的座位和出口卡到。 耕讀書房書本太少，分類有點亂(像是些書是不屬於第二階段的)三樓以上的樓層很悶	批評	資源	資源設備	書架管理	空調	
36	希望二樓以上的冷氣可以再涼一點，一樓永遠最涼，但是二樓以上很悶很不舒服!!!!!!	建議	設備	空調			
37	冷氣空調不夠冷~~有點悶	批評	設備	空調			
38	冷氣不夠涼 座位不夠，學校這麼多人，只要一到考試週，就爆掉，職員態度欠佳，可以多點笑容	批評	設備	空調	閱覽座位	人員服務	

項次	建議事項	意見性質	意見主題	意見分類	意見分類	意見分類	意見分類
39	希望電腦教室的電腦不要一直都是故障(網路不能連接) 學校增設多點桌椅以方便入座	建議	設備	電腦設備	閱覽座位		
40	3樓可再增加一台電腦，這樣查詢比較方便，就不用人擠人了	建議	設備	電腦設備			
41	有時候預	建議	資源	圖書借閱			
42	新書網頁.希望有書的前後封面.以便了解書的大概	建議	資源	圖書查詢			
43	書籍未購足如英文考試用書，再來就是暢銷書太少且一本書只能借十天通常都來不及看完就要歸還，又必須要等好多預約者	建議	資源	圖書採購	圖書借閱		
44	位子多點 便利性	建議	資源	閱覽座位			
45	在一樓的電腦，我曾搜尋電子期刊不曉得是跑太慢還是搜索不到	建議	資源	資源設備			
46	圖書館一樓應該要多幾台電腦連接校外的網站	建議	資源	資源設備			
47	網路速度	建議	設備	資訊服務			
48	電腦室	建議	設備	電腦設備			
*49	我覺得學校可以新增 Hyread全文 的論文 那邊找論文其實還滿好找的 希望學校能夠購買 這對學生查找論文資料幫助會滿大的。	建議	資源	資源利用			
50	網路過慢，常常lag!	批評	設備	資訊服務			
51	為什麼耕讀書房的書不能外借?!因為每次到要寫耕讀心得時都供不應求!!	建議	資源	圖書不足			
52	可增加單人座位	建議	設備	閱覽座位			
53	可新增一些無線手持裝置提供教職員生借用	建議	設備	行動閱讀			
54	帶食物進	建議	管理	管理規則			
55	有時候去圖書館時，會聞到菸味，應該要改進一下	批評	管理	秩序管理			
*56	希望可以下載碩博士論文	建議	資源	資源利用			
57	期刊的借閱期限在更久一點會更好!	建議	資源	期刊外借			
58	很不錯 會增取全校師生的意見去做改善	讚賞	管理	人員服務			
59	校外文獻	建議	資源	資源利用			
60	電梯太慢	批評	設備	電梯			
61	增設閱讀座位。電腦教室和自修區常常有人大聲說話聊天。	建議	設備	閱覽座位			

項次	建議事項	意見性質	意見主題	意見分類	意見分類	意見分類	意見分類
62	能有借放東西的地方!!	建議	設備	置物櫃			
63	2.3樓常常讓人覺得很悶，另外發現女廁有幾間都鎖起來了	建議	設備	空調			
64	增加考照相關書籍（丙、乙級烘焙）	建議	資源	圖書採購			
65	因為很少使用學校的電子郵件，也因為課務繁忙最近很少去圖書館，所以等我去圖書館才發現預約的書取消了，請問是否能將預約取消等相關訊息傳送到個人的學生資訊? 在考試期間早上學生都要衝圖書館搶位置，每次都這樣很累，可不可以在這段期間將圖書館的座位貼號碼，然後在門口排隊發號碼牌 學生讀完書離開圖書館時號碼牌要歸還，再發放給下一位學生使用其書桌，減少學生間的衝突以及找位置的麻煩，這只是一個建議而已	建議	資源	資訊整合	閱覽座位		
66	常常有人在電腦室討論很大聲 很吵.	建議	管理	秩序管理			
67	語言書籍要更多一些，相關國內外大學的資訊要多一些，沙發可以多增設一些，耕讀書房的書籍要再更多一些，或是要借閱期限比照熱門圖書	建議	資源	圖書不足	資訊整合	閱覽座位	
68	1.當某本書已被外借，且該書之歸還期限超過6個月時，建議館方能說明原因(尤其是向欲預約該書者)。 2.於圖書館網站查詢，有少數幾本書的狀態為仍在館內，但按照索書號實地尋找時卻找不到該書(同一本書一直如此)。建議加強書目之清點與歸位。	建議	管理	管理規則	書架管理		
69	推薦書刊希望趕快上架	建議	管理	圖書採購			
70	圖書館的冷氣空調不冷~~太悶了	批評	設備	空調			
71	設立紫外線消毒箱	建議	設備	消毒機			
72	大家辛苦了 加油!!	讚賞	管理	人員服務			

*表已有之服務項目

五、學校網站意見

項次	建議事項	意見性質
1	還不錯!	讚賞
2	1.選課系統不易操作。 2.頁面連結太多，應更為簡潔。 3.內容重複，例如學生資訊服務及網路學園。	批評
3	不能打!	建議
4	學生入口內的公告 希望可以用日期去區分 以便尋找 !!!	建議
5	網路學員只可供IE瀏覽，很不方便。	建議
6	同仁建議，學校(教職員)首頁上的照片是否可以更新，因為照片中的人幾乎都不在本校了。	建議
7	1.選課系統需要在更有調理一點!	建議
8	速度跟使用的伺服器	建議
9	系統開發組所設計的網頁不人性化無法讓人一目瞭解所需的網頁在哪裡	批評
10	有許多功能，訊息，活動等都放的太裡面了或太不顯眼了，導致許多人都不知道	批評
11	網速太慢	建議
12	都很不錯了 而且很願意傾聽全校師生的反應去做改善.	讚賞
13	下載功能	建議
14	收尋關鍵點的檔案，能立即出現	建議
15	網路過慢，上學期登入有流量這學期沒有	建議
16	暫時沒有 只是網頁照片可以多多更新 因應最新時事	建議
17	頁面很雜	批評

參、問卷調查結果分析

(一)、問卷填答及利用圖書館情形

- 1、本次問卷填答人數共計467人次，有效問卷人數467人，以大學生227位，佔48.61%最多。(上學年填答人數最多為五專生)
- 2、讀者使用圖書館頻率以每週二次最多，平均停留30分鐘到1小時；瀏覽圖書館網站平均停留30分鐘。
- 3、讀者到圖書館的主要目的還是以借還書佔大多數，佔23.23%，其次為自修、準備功課佔15.18%。

(二)、滿意度

1、各組整體滿意度：

- ①圖書服務組：非常滿意佔24.02%，滿意佔填答人數最高60.48%，認為普通為13.54%；
整體滿意度80.96。較99學年滿意度82.56下降1.60。
- ②資訊技術組：非常滿意佔11.35%，滿意佔38.65%，認為普通佔填答人數最高42.14%；
整體滿意度 69.69。較99學年滿意度67.81上升1.88。
- ③系統開發組：非常滿意佔12.14%，滿意佔填答人數最高41.94%，認為普通為30.02%；
整體滿意度 64.19。較99學年滿意度63.25上升0.94。

服務	非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常 不滿意 (1)	未接觸或 使用(0)	整體 滿意度
圖書服務	24.02%	60.48%	13.54%	0.87%	0.44%	0.66%	80.96
資訊技術	11.35%	38.65%	42.14%	4.80%	1.09%	1.97%	69.69
系統開發	12.14%	41.94%	30.02%	1.10%	0.22%	14.57%	64.19
圖書館整體	15.84%	47.02%	28.57%	2.26%	0.58%	5.73%	71.61

2、圖書館整體滿意度：

- ①非常滿意，佔15.84%
- ②滿意，佔47.02%
- ③普通，佔28.57%

整體滿意度為**71.61**，較99學年整體滿意度**71.21**，上升**0.40**。

3、與99學年整體滿意度比較

①整體滿意度

學年	非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	整體 滿意度
99學年	20.12%	42.53%	27.31%	1.49%	0.39%	71.21
100學年	15.84%	47.02%	28.57%	2.26%	0.58%	71.61
比較	-4.28%	+4.49%	+1.26%	+0.77%	+0.19%	+0.40

②各組滿意度

學年	圖書服務		資訊技術		系統開發	
	非常滿意	滿意	非常滿意	滿意	非常滿意	滿意
97學年	19.80%	51.26%	9.99%	40.03%	13.60%	43.56%
98學年	18.45%	46.44%	7.98%	31.77%	10.06%	35.43%
99學年	33.56%	48.60%	13.67%	41.80%	13.13%	37.19%
100學年	24.02%	60.48%	11.35%	38.65%	12.14%	41.94%
比較前一年	-9.54%	+11.88%	-2.32%	-3.15%	-0.99%	+4.75%

(三)、讀者建議事項

- 讀者意見性質以建議居多，有61人次。
- 讀者意見主題主要以改善資源的建議或批評居多有30人次；其次建議改善設備有23人
- 對於學校網站的意見主要以建議居多，有11人次，批評有4人次。
- 關於圖書及閱覽服務，讀者認為最需要加強及改善的有：
 - 圖書借閱，包括借書、續借、預約圖書問題及相關建議等
 - 多買新書，包括新書太少、增加考照書籍、套書缺書及新書上架太慢等
 - 人員服務，包括讚賞及批評館員工作態度、工作時可多點笑容
 - 書架管理，包括圖書館書架上找不到書及架位標示不清楚或分類不清楚
 - 圖書借閱，包括借書、續借、預約圖書問題
 - 圖書不足，包括想看的書圖書館沒有館藏等問題
- 關於環境及設備方面，讀者認為最需要加強及改善的有：
 - 閱覽座位太少
 - 館內秩序管理
 - 空調不冷

6、關於資訊及系統服務方面，讀者認為最需要加強及改善的有：

- ①資訊服務
- ②電腦設備

(四)、檢討改進

整體而言，師生對於圖書館服務滿意度多持正面的肯定態度及評分，普遍肯定圖書館在過去一年新增的服務項目或改善措施，如「學生圖書借期由原2週增長為3週」有254人認同最值得鼓勵，另「全館更新無線上網設備」亦得到249人肯定，顯示師生滿意及肯定本館改善成效。

目前使用圖書館最感到困擾的，仍為「所需的圖書期刊不在架上」，閱覽座位不足也是未來評估圖書館整建時需整體納入考量重點；另空調問題則需評量溫度舒適度及節能問題，而需要再改善的部份尚有新書上架速度、圖書分編標準化、秩序管理及相關服務管理、改善服務態度等；另資訊服務部份，師生希望改善校園網路連線速度及資訊整合問題；關於系統服務的意見則有網頁設計親善、即時更新及資訊易得等意見，也可提供本館改善相關服務參考依據。