

輔英科技大學圖書館102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：604人次
 問卷方式：使用線上問卷方式
 調查日期：103年5月20日至103年6月5日
 統計分析：郭惠芬

一、問卷統計

(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
教師	74	12.25%
職員	95	15.73%
研究生	13	2.15%
大學生	261	43.21%
五專生	157	25.99%
在職專班	4	0.66%
總計	604	

2 請問您利用圖書館的平均頻率：

利用圖書館平均頻率	人數	百分比
幾乎每天	92	15.23%
每週1-3次	260	43.05%
每月1-3次	144	23.84%
每學期1-3次	68	11.26%
從未使用過圖書館	40	6.62%
總計	604	

3 請問您使用圖書館電子資源(包括電子書、電子期刊、資料庫)的頻率：

電子資源使用頻率	人數	百分比
幾乎每天	50	8.28%
每週1-3次	194	32.12%
每月1-3次	159	26.32%
每學期1-3次	118	19.54%
從未使用	83	13.74%
總計	604	

4 請問您每週瀏覽圖書館網站的時數：

瀏覽圖書館網站時數	人數	百分比
2小時	443	73.34%
2小時到5小時	139	23.01%
5小時到10小時	16	2.65%
10小時以上	6	0.99%
總計	604	

(二)、問卷

A. 圖書服務

5 圖書館的圖書期刊及電子資源館藏，讓我在研究、教學、學習等方面，通常可找到我想要利用的資源

選項	人數	百分比
非常滿意	231	38.25%
滿意	245	40.56%
普通	77	12.75%
不滿意	8	1.32%
非常不滿意	2	0.33%
未接觸或使用	41	6.79%
滿意度	78.94	

6 對於圖書館的公共閱覽環境整潔及美化的滿意程度

選項	人數	百分比
非常滿意	335	55.46%
滿意	208	34.44%
普通	22	3.64%
不滿意	2	0.33%
非常不滿意	0	0.00%
未接觸或使用	37	6.13%
滿意度	85.33	

7 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

選項	人數	百分比
非常滿意	231	38.25%
滿意	230	38.08%
普通	86	14.24%
不滿意	11	1.82%
非常不滿意	1	0.17%
未接觸或使用	45	7.45%
滿意度	78.01	

8 圖書館舉辦的推廣活動〔包括：資源利用教育課程、主題書展、藝文展覽、圖書館週、世界書香日等〕，您覺得

選項	人數	百分比
非常滿意	266	44.04%
滿意	232	38.41%
普通	60	9.93%
不滿意	2	0.33%
非常不滿意	0	0.00%
未接觸或使用	44	7.28%
滿意度	80.86	

9 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

選項	人數	百分比
更新圖書館自動化系統	171	28.31%
行動輔英APP	105	17.38%
iPad等電子書閱讀器外借	134	22.19%
新增圖書除菌機	194	32.12%

10 請問您目前使用圖書館最感到困擾的是

選項	人數	百分比
① 「圖書」資源太少	89	14.74%
「期刊」資源太少	61	10.10%
「資料庫」資源太少	39	6.46%
不熟悉要找的書或資料在那裏	63	10.43%
② 所需的圖書期刊不在架上	84	13.91%
網頁上找不到想要的資訊	36	5.96%
③ 新書、期刊上架太慢	78	12.91%
空調太悶不冷	45	7.45%
閱覽座位不足	56	9.27%
讀者太吵	52	8.61%
館員、工讀生服務態度不佳	1	0.17%

11 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

選項	人數	百分比
態度不太親切	12	1.99%
沒有笑容	10	1.66%
回答我詢問問題不太正確	3	0.50%
對於圖書館本身能提供的服務不甚清楚	8	1.32%
不能立即回應我問的問題	10	1.66%
無	561	92.88%

12 您認為圖書服務組(圖書資源服務)的綜合表現

選項	人數	百分比
非常滿意	299	49.50%
滿意	246	40.73%
普通	20	3.31%
不滿意	2	0.33%
非常不滿意	1	0.17%
未接觸或使用	36	5.96%
滿意度	84.24	

B. 資訊服務

13 請問您最常在那裏使用校園網路

選項	人數	百分比
電腦教室	152	25.17%
宿舍區	96	15.89%
教學、行政大樓	244	40.40%
室外活動區	26	4.30%
很少使用	86	14.24%

14 請問您最常透過下列那種設備連接校園網路

選項	人數	百分比
校園有線網路	234	38.74%
校園無線網路	237	39.24%
3G電信網路	133	22.02%

15 下列選項中，請問您最常使用那種服務

選項	人數	百分比
瀏覽網頁	344	56.95%
上下載(傳輸)電子檔案	57	9.44%
收發電子郵件	69	11.42%
校務資訊服務	116	19.21%
諮詢電腦軟(硬)體問題	10	1.66%
電腦軟(硬)體報修	8	1.32%

16 請問您對使用校園有線網路的滿意程度？

選項	人數	百分比
非常滿意	185	30.63%
滿意	221	36.59%
普通	117	19.37%
不滿意	23	3.81%
非常不滿意	12	1.99%
未接觸或使用	45	7.45%
滿意度	73.44	

17 請問您對使用校園無線網路的滿意程度？

選項	人數	百分比
非常滿意	155	25.66%
滿意	169	27.98%
普通	140	23.18%
不滿意	58	9.60%
非常不滿意	32	5.30%
未接觸或使用	49	8.11%
滿意度	66.85	

18 請問您對使用行動輔英APP的滿意程度？

選項	人數	百分比
非常滿意	142	23.51%
滿意	188	31.13%
普通	148	24.50%
不滿意	17	2.81%
非常不滿意	4	0.66%
未接觸或使用	105	17.38%
滿意度	64.37	

19 您認為資訊技術組(網路資源服務)的綜合表現

選項	人數	百分比
非常滿意	196	32.45%
滿意	224	37.09%
普通	122	20.20%
不滿意	13	2.15%
非常不滿意	6	0.99%
未接觸或使用	43	7.12%
滿意度	75.30	

C.系統服務

20 請問您對教職員工資訊服務/學生資訊服務的滿意程度

選項	人數	百分比
非常滿意	199	32.95%
滿意	248	41.06%
普通	108	17.88%
不滿意	10	1.66%
非常不滿意	2	0.33%
未接觸或使用	36	5.96%
滿意度	77.25	

21 請問您對學校網站版面設計的滿意程度

選項	人數	百分比
非常滿意	183	30.30%
滿意	247	40.89%
普通	126	20.86%
不滿意	8	1.32%
非常不滿意	5	0.83%
未接觸或使用	35	5.79%
滿意度	76.23	

22 請問您對系統開發組所提供之系統功能諮詢服務的滿意程度

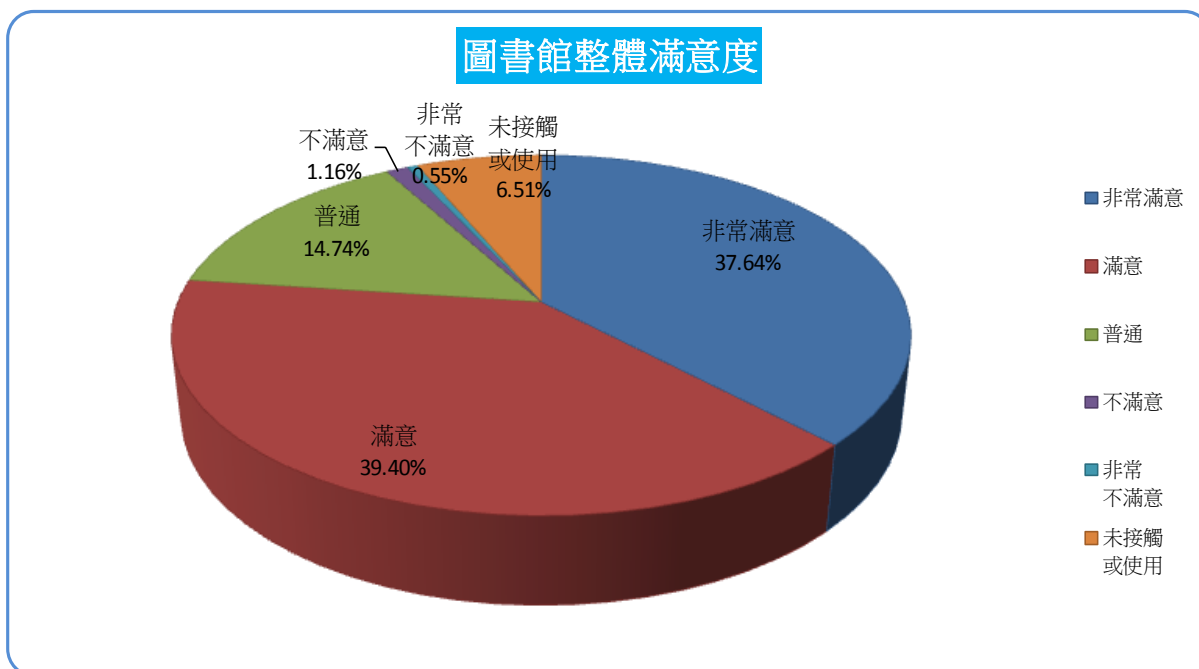
選項	人數	百分比
非常滿意	180	29.80%
滿意	245	40.56%
普通	123	20.36%
不滿意	7	1.16%
非常不滿意	3	0.50%
未接觸或使用	46	7.62%
滿意度	75.03	

23 您認為系統開發組的綜合表現

選項	人數	百分比
非常滿意	187	30.96%
滿意	244	40.40%
普通	125	20.70%
不滿意	6	0.99%
非常不滿意	3	0.50%
未接觸或使用	39	6.46%
滿意度	76.19	

二、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	滿意度
圖書服務組	小計	299	246	20	2	1	36	84.24
	百分比	49.50%	40.73%	3.31%	0.33%	0.17%	5.96%	
資訊技術組	小計	196	224	122	13	6	43	75.30
	百分比	32.45%	37.09%	20.20%	2.15%	0.99%	7.12%	
系統開發組	小計	187	244	125	6	3	39	76.19
	百分比	30.96%	40.40%	20.70%	0.99%	0.50%	6.46%	
圖書館 整體滿意度	合計	682	714	267	21	10	118	78.58
	百分比	37.64%	39.40%	14.74%	1.16%	0.55%	6.51%	



三、師生意見

(一)對圖書服務及閱讀環境的意見

意見		意見主題	意見分類	意見回應
1	很棒,一起繼續保持下去~;	管理	服務品質	謝謝您的讚美,我們會繼續加油
2	1.沒有每台電腦有文書作業系統,造成困擾,且電腦中無資源回收箱,曾誤刪資料無法叫回。2.電腦沒有接列印系統(可付費),無法即時取得所需資料或文獻。3.各樓層可設置電話,方便緊急事件或查閱文書有問題時可與櫃檯人員聯繫。4.考試期間有同學佔位卻遲遲未見返回,有違公民道德。;	設備管理	電腦設備 秩序管理	1.已編列電腦設備更新計畫,並將列印設備列為需求,待學校經費核可後即可進行更新。 2.會再評估各樓層設立電話之可行性。 3.考試週期間會再加強巡查佔位問題。
3	good;	管理	服務品質	謝謝您的讚美,我們會繼續加油
4	圖書館很棒唷;	管理	服務品質	謝謝您的讚美,我們會繼續加油
5	盡量管制吵鬧的人,不要影響其他人念書.沒有在念書的人,不要讓他們佔用閱讀座位. 圖書館有時候會太悶了! 新書的上架太慢。;	管理	秩序管理 空調 上架速度	1.本館每日不定時環境巡查及秩序管理(包括夜間及假日時段),會再加強巡查,也請同學們可以互相配合。 2.考量冷氣溫度舒適度及響應國家節能政策,圖書館冷氣溫度設定依學校規定,建議同學如在3-5樓可自行開啟空氣循環扇輔以冷氣,可改善悶熱感覺。 3.會再加強改善圖書購書速度及編目處理速度,讓圖書上架速度可以符合同學需求。
6	是否考慮增加教師可以借閱圖書數目上限。二十五冊 不是夠用。謝謝;	資源	資源利用	會再進行使用者需求評估
7	1.1樓及4樓討論室外走廊至電梯處,常常是圖書館最吵的地方,希望能加強宣導或出面制止,欲能夠有個安靜的閱覽空間 2.4樓個人座位檯燈常故障,或桌面有鐵釘突出來,會割到手 3.每位圖書館館員及工讀生都很親切優秀,謝謝;	管理	秩序管理 環境維護 服務素質	1.本館會再加強環境巡查及秩序管理(包括夜間時段)。 2.4樓個人座位檯燈故障及桌面有鐵釘突出問題已處理,下次如有類似問題可直接向櫃檯反應,我們即會即時處理。 3.謝謝您的讚美,我們會繼續加油
8	書籍可再多樣化 文學類'藝術類的新書種類可再增加;	資源	資源不足	同學可推薦自己想看的優良圖書給圖書館採購。
9	到圖書館找護理雜誌期刊的資料太少,是否能把過期的期刊雜誌一起放在那裡,這樣要找文獻資料比較好找,還有不知道能不能利用網路找過期護理雜誌的資訊?;	資源	資源利用	本館已有購置多種醫護資料庫,如CEPS,內含743種醫護相關電子期刊,包括護理雜誌,歡迎多加利用。校外連線可透過muse電子整合查詢系統 http://muse.fy.edu.tw
10	自動借閱之類的。有時櫃檯都沒人或忙;	設備	資源不足	會再進行使用者需求評估

11	推薦學校圖書館購買的新書審核可以快一點，一上建議購買的書，到了一下快期末了還是未購買。;	管理	上架速度	本館會再加強改善圖書購書速度及編目處理速度，讓圖書上架速度可以符合同學需求。
12	OK...~^^;	管理	服務品質	謝謝您的讚美，我們會繼續加油
13	1.預約書領取時間可以多增加天數(因為會遇到假日，或隔天如果沒上課，就不能去拿書了!) 2.世界書香日、植樹節等，所提供的獎品和小盆栽希望可以再多增加名額。(老師和學生的獎品、小盆栽可以分開不要混合再一起，這樣讓得獎的學生可以多一點，然後都可以拿到獎品和小盆栽) 3.推薦圖書被駁回的時候，希望可以問一下學生為何想推薦這本書，回答完後，再讓你們看完原因考慮是否要買本書並回覆我們。(學生很想看，但有時候會不符合購買資格);	管理 資源	資源利用 推廣活動 圖書推薦	1.預約書取書期限會再進行使用者需求及大眾權益評估。 2.會再評估酌增活動經費增加中獎名額。 3.推薦圖書評估使用者需求問題，會再改善。
14	你們很棒!;	管理	服務品質	謝謝您的讚美，我們會繼續加油
15	圖書館提供學生有良好的學習環境，安靜、書籍多元，且圖書館人員服務態度都很好，會讓人想去圖書館。;	管理	服務品質	謝謝您的讚美，我們會繼續加油
16	無，服務很好，很喜歡!!;	管理	服務品質	謝謝您的讚美，我們會繼續加油
17	影印機很重要!若有減少卡紙,高方便使用的機台,輔英圖書館就更棒!;	設備	資源不足	將再與影印機廠商討論改善，建議同學可使用二樓文獻掃描設備取代影印，節能又便利。
18	各位圖書館的職員們，在這裡說一聲你們辛苦了!!;	管理	服務品質	謝謝您的讚美，我們會繼續加油
19	希望館員繼續維持親切的服務態度;	管理	服務品質	謝謝您的讚美，我們會繼續加油
20	希望能增加可下載的全文的醫護期刊的訂閱;	資源	資源不足	本館已有購置多種醫護資料庫，如CEPS，內含743種醫護相關電子期刊，歡迎多加利用。
21	無線網路訊號增強 不要不買小說,不要總是回覆不符合館藏發展之類的;	設備 資源	網路 圖書推薦	1.無線網路問題將積極向校方爭取經費加強改善。 2.本館為大學圖書館，購買之圖書需以學術專業圖書為主，休閒圖書為輔，同時掌控圖書內容需符合大學生有益身心品質要求，每年購置數百本優良小說，但仍難免有遺珠之憾，敬請包涵。
22	希望能開放更多的電子資料庫給在校外帶實習的護理老師使用;	資源	資源利用	本館電子資源使用服務，並未對校外帶實習的護理老師有所限制，與校內教師享有一樣的權益。
23	IPAd可以借;	設備	資源利用	自102年8月即開放師生iPad外借服務
24	IPAD可以外借!;	設備	資源利用	自102年8月即開放師生iPad外借服務

25	三四樓的通風設備可能需要做調整 最近去有點空氣不流通的感覺 也可能是因為下雨的關係;	設備	空調	考量冷氣溫度舒適度及響應國家節能政策，圖書館冷氣溫度設定依學校規定，建議同學如在3-5樓可自行開啟空氣循環扇輔以冷氣，可改善悶熱感覺。
26	資料庫太少，有時找到想要的資料卻因學校沒買到版權而無法下載;	資源	資源不足	將再向校方爭取經費改善，建議同學也可利用館際合作方式取得所需文獻。
27	華藝線上資料庫 在校外用學號登入時 常找不到資料;	資源	資源利用	理論上MUSE電子資源整合查詢系統查詢華藝線上資料庫，校內外連線查詢到的資料應相同，類似問題可直接向我們反應，讓我們協助你找到資料。
28	嚴格管理電腦教室及討論室的音量大小;	管理	秩序管理	會再加強環境巡查及秩序管理，也請同學們可以互相配合。
29	我覺得很不錯，服務人員都很親切 但感覺課外讀物還是稍嫌不足（新書）;	管理 資源	服務品質 資源不足	同學可推薦自己想看的優良圖書給圖書館採購。
30	希望一樓能有多一點座椅;	設備	閱覽座位	未來圖書館整建計畫，會把增加閱覽座位列為改善重點。
31	位置能多一點,其他的資源都不錯;	設備	閱覽座位	未來圖書館整建計畫，會把增加閱覽座位列為改善重點。
32	線上館藏查詢系統,新版的跑很慢;	設備	資源利用	因新版館藏查詢系統顯示圖書封面等圖片，相對的電腦傳輸會較慢一點，敬請包涵。
33	1.新書上架時間太慢 2.有時圖書館人多的時候冷氣不涼 3.一樓座位太少 4.電視牆沒人在看也沒有聲音 5.藝術畫廊太短 6.電梯不足;	資源 設備	上架速度 空調 閱覽座位 藝文展覽	1.會再加強改善圖書購書速度及編目處理速度。 2.考量冷氣溫度舒適度及響應國家節能政策，圖書館冷氣溫度設定依學校規定，建議同學如在3-5樓可自行開啟空氣循環扇輔以冷氣，可改善悶熱感覺。 3.未來圖書館整建計畫，會把增加閱覽座位及擴增藝文展覽空間列為改善重點。 4.沒有空間再增設電梯，建議同學多走樓梯有益身體健康。
34	1.可新增可放個人包包的有鎖櫃子（像賣場有十元投幣的那種，櫃子不用時十元可在拿回的） 2.圖書館外可設置還書箱;	設備	資源不足	會再進行使用者需求評估及向校方爭取經費
35	可增加學生借閱的額度;	資源	資源利用	會再進行使用者需求評估
36	耕讀書房冷氣太強;	設備	空調	會再調整改善，耕讀書房冷氣控制開關在門口牆壁，同學如覺冷氣太強，也可自行調整。

37	漫畫書籍太少，英文書籍過多，英文書籍很少人會使用，但數量卻非常龐大。;	資源	資源不足	本館為大學圖書館，購買之圖書需以學術專業圖書為主，休閒圖書為輔，同時掌控圖書內容需符合師生研究學習需求及有益身心品質要求，故需限制漫畫書籍而加強中西文學術圖書館藏。
38	希望只要還是在校生的 即使在學校外面也可以使用電子資源等文獻下載 如此會大大增加在校外實習需要文獻的方便性;	資源	資源利用	在校外實習依舊可以校外連線使用MUSE電子資源整合查詢系統。
39	為什麼圖書館的插座不能充電?;	設備	資源利用	圖書館公共電源插座限使用筆記型或平板電腦查詢資料及製作報告，禁止充電、使用電器用品或其他用途私自用電，以維護公共用電安全及節能。
40	可以針對世界精選或有得獎的來購入繪本;	資源	資源不足	同學可推薦自己想看的優良圖書給圖書館採購。
41	有時有人很吵，卻無人制止。所以希望往後能有人員固定巡視，並提出僅告。以保障其他人的權利。;	管理	秩序管理	本館每日不定時環境巡查及秩序管理(包括夜間及假日時段)，會再加強巡查，也請同學們可以互相配合。
42	對於推薦圖書的回應與購買速度應該要再快一點;	管理	上架速度	會再加強改善圖書購書速度及編目處理速度，讓圖書上架速度可以符合同學需求。
43	1. 在個人借閱記錄查詢的"登入"頁面上，建議將帳號/密碼的輸入框移至"請輸入帳號密碼"之後，帳號/密碼相關說明移放至輸入框之後 2. 建議將"登入"成功之後的預設頁面設定為"預約/借閱記錄查詢"頁面，而不是設定在"個人資料"頁面。理由是：既然已經從"個人借閱記錄查詢"的連結進入，即是為了查詢借閱記錄，卻因為校方的設定，還要再多一次滑鼠的點擊，才可以連到記錄查詢。使用者不可能每次登入都是為了要變更個人資料，沒有必要將"個人資料"頁面預設為登入成功後的頁面。;	資源	資源利用	1.個人借閱記錄查詢畫面，會再與廠商討論調整。 2.登入後預設頁已更新調整。
44	圖書館內空調只有一樓比較有感覺 三樓以上有點悶 二樓的期刊閱覽區 希望可像一樓一樣有沙發椅 可使閱讀更舒適 校內無線網路速度很慢;	設備	空調 閱覽座位 網路	1. 考量冷氣溫度舒適度及響應國家節能政策，圖書館冷氣溫度設定依學校規定，建議同學如在3-5樓可自行開啟空氣循環扇輔以冷氣，可改善悶熱感覺。 2. 未來圖書館整建計畫，會把增加沙發座位列為改善重點。 3. 無線網路問題將積極向校方爭取經費加強改善。
45	多點活動;	管理	推廣活動	會再增加同學們喜歡的活動。

46	多放各類電子書;	資源	資源利用	館藏電子書已達7萬多冊，每年平均增加約1萬5千多冊。
47	希望能增設個人媒體撥放室，在課餘時間可以到撥放室借閱影片，紓解壓力，也可增設團體撥放室，提供3人以上一起觀賞影片;	設備	空間需求	因業務歸屬問題，視聽資源服務為語教中心業務範疇，會轉知相關建議予語教中心。
48	新書進的很少 要找的書籍有限;	資源	資源不足	圖書館每年約購5000多冊中文新書及近1000冊西文圖書，也歡迎同學可推薦自己想看的圖書給圖書館採購。
49	希望其他樓層也能像一樓一樣整修，或者將牆壁漆成冷色調，能放鬆心情。;	設備	空間需求	已有規畫圖書館整建計畫，將再向校方爭取執行計畫。
50	冷氣要涼一點 位置多一點 四樓電腦更新後變的很爛改回以前的;	設備	空調 電腦設備	1.考量冷氣溫度舒適度及響應國家節能政策，圖書館冷氣溫度設定依學校規定。 2.未來圖書館整建計畫，會把增加閱覽座位列為改善重點。 3.已編列電腦設備更新計畫，待學校經費核可後即可進行更新。
51	4.5樓層空氣較為悶熱 希望可得到改善;	設備	空調	考量冷氣溫度舒適度及響應國家節能政策，圖書館冷氣溫度設定依學校規定，建議同學如在3-5樓可自行開啟空氣循環扇輔以冷氣，可改善悶熱感覺。
52	加油;	管理	服務品質	謝謝您的讚美，我們會繼續加油
53	1.資料庫要查英文文獻(可以全文下載的)真的很難找，找到了又下載不下來，關鍵字搜索也不能直接貼文獻的名子，還要一個單字一個單字拆開然後按進階查詢，難道就不能像高醫這樣嗎?如果有Journal of nursing 這類的資料庫可能會比較實用一點，不是說輔英的全是缺點，但對於急需要文獻的我們，真的帶來很大的困擾。參 考: http://muse.lib.kmu.edu.tw:8080/1cate/?data=thin.ttranstech&provider=&tableName=&rft_val_fmt=&title=Journal+of+Nursing&searchtype=every_word;	資源	資源利用	會再視經費狀況增購師生所需資料庫。
54	冷氣開強一點!!!! 有時候反而外面比裡面更涼;	設備	空調	考量冷氣溫度舒適度及響應國家節能政策，圖書館冷氣溫度設定依學校規定，建議同學如在3-5樓可自行開啟空氣循環扇輔以冷氣，可改善悶熱感覺。
55	學校無線網路時常不穩定 線上期刊太少 圖書館讓人感到溫馨且讀書環境好!;	設備 資源	網路 資源不足	將積極向校方爭取經費加強改善。
56	服務人員態度都很好,冷氣也夠強,非常滿意;	管理	服務品質	謝謝您的讚美，我們會繼續加油

57	我覺得圖書館的英文介面可以在好一點 之前外籍老師想借書都不大知道如何找到自己想要的資料 這點我覺得可以針對外籍生/外籍老師來詢問;	資源	資源利用	會再加強改善。
58	希望可以增加學生推薦書本清單 網路上填的推薦清單完全送不出去;	資源	資源利用	因本館購書以專業圖書為主，休閒圖書為輔，同時再依讀者推薦順序採購，避免少數讀者同一時間大量推薦圖書，而擠壓他人推薦圖書購入時間，為求資源公平利用及維護多數人權益，故現行採總量管制，每人每年可推薦30本；線上圖書推薦系統經測試一切正常。
59	有時候去書店看書看到想看的書，卻都無法在學校的書庫內找到，可能在圖書上包含範圍可以在廣一些，謝謝!!;	資源	資源不足	同學可推薦自己想看的優良圖書給圖書館採購。
60	MUSE的實用性不高，且並不好用，希望能改善，以便利校內外的學生、教師;	資源	資源利用	會再評估改善。
61	應設法提高學生及教師對圖書館資源的使用率,如與教學配合,如請老師宣導圖書館可用資源等~~;	資源	資源利用	很好的建議，會再評估改善。
62	可以舉辦類似贈送小盆栽的活動;	管理	推廣活動	會再增加同學們喜歡的活動。

(二)對資訊技術及網路服務的意見

意見		意見主題	意見分類	意見回應
1	F棟連不到wifi;	設備	網路	因為行動裝置數量遽增，以致會有無法連線或連線速度過慢的情形，本館已於104年編列預算，將進行無線基地台增設計畫，以加強網路頻寬，提高無線基地台涵蓋範圍之信號。
2	網路頻寬需加強;	設備	網路	
3	無線網路接收速度不穩定 找到新書時發現是電子資源,使用不方便,還是實體書借閱比較輕鬆;	設備 資源	網路 資源利用	
4	無線網路的訊號麻煩用強一點,很常會在中午或晚上六點多時斷線;	設備	網路	
5	有時候在教室使用校園的網路無法連線;	設備	網路	
6	網路慢到爆;	設備	網路	
7	1.網路連線太慢 2.學生進電腦室看影片應限制;	設備	網路 秩序管理	
8	有些地方接不到無線網路 g512;	設備	網路	
9	希望每個角落都能收到穩定的網路;	設備	網路	
10	F棟 無線網路跑不動 也 連不到;	設備	網路	
11	無線網路可在加強:;	設備	網路	
12	無線網路可再加強;	設備	網路	
13	網速建議調整;	設備	網路	
14	校內無線網路無法使用;	設備	網路	
15	電腦系統功能差:1.網頁瀏覽速度太慢,明明現場就沒有多少人在使用,2.文書作業系統老舊,還只停留在2003版,無法開啟2007版的文書作業.堂堂大學院所,卻似乎很怕同學使用電腦作業,但既然要做,就不該又小家子氣的給予學生不符合時代的作業模式及工具,我們以前小小專科學校的電腦教室都比現在的輔英先進;	設備	網路 電腦設備	本館資源檢索教室主要提供電子資源查詢，為便利同學使用，本學期已安裝新版網頁瀏覽器與Office2010文書應用軟體，並規畫編列預算，建置新的圖書資訊素養教室，除電腦使用外並整合提供周邊服務。
16	希望四樓的電腦可以更新，有些電腦Word、PPT是舊版2003的;	設備	電腦設備	
17	電腦慢又爛;	設備	電腦設備	
18	希望圖書館裡的電腦可以將Word、Excel和PowerPoint改為2007或2010，不然在使用時，會常常因為2003的內建不完善而編打不出自己需要的文件，有時網路還會頓頓的跑很慢，希望圖書館在這方面可以改善。;	設備	電腦設備 網路	
19	你好,我覺得使用圖書館電腦查詢期刊或雜誌時,電腦查詢速度上顯得比較緩慢,所以希望在這個部分上能夠獲得改善,謝謝你;	設備	電腦設備	

20	電腦文書檔案希望可以升級成 2010 的 WORD、PPT檔;	設備	電腦設備	
21	電腦硬體爛到不行 查資料瀏覽網頁也會卡個20分鐘 報告做個屌;	設備	電腦設備	
22	建議更改電腦掃毒時間,應在使用電腦的離峰時段.;	設備	電腦設備	
23	電腦室裡的電腦有些沒有WORD和PPT檔案,開機後發現有些電腦不能用,要換一台重新開機很麻煩,第18台電腦,隨身碟使用完畢後,要退出時找不到按鍵退出!;	設備	電腦設備	
24	圖書館網路太慢,開個網頁跑很久 加上開word檔或pdf檔也很慢 打字也要等個1~2秒才出現 不知道是電腦問題還是網路問題;	設備	電腦設備	
25	圖書館的電腦系統改變之後很難使用 希望可以回到像之前一樣;	設備	電腦設備	
26	建議增設行政大樓可供貴賓使用的無線網路服務;	資源	資源利用	活動主辦單位可事先向資訊技術組申請貴賓無線網路使用服務
27	其實不確知什麼是行動輔英app耶....;	設備	資源利用	
28	最近輔英行動APP的最新消息一直沒有更新,都停在5/19的消息,導致有許多消息不清楚,謝謝。;	資源	資源利用	行動輔英APP是本館將資訊服務延伸至行動裝置的開始,學校網頁最新消息、手機選課、當期課表,歷年學期成績,圖書館館藏與借閱預約查詢,校門口公車動態等,同學可以迅速獲到學校訊息。本館會持續擴充功能與更新資訊,對於5/19日未更新資訊在此致歉。今年又計畫新增健康自主管理及英語線上諮詢預約等系統,屆時歡迎同學下載更新,同時也會舉辦滿意度問卷調查,做為未來規劃新功能參考。
29	輔英行動APP的最新消息一直沒有更新,導致許多訊息不知道,謝謝~~;	資源	資源利用	

四、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604人次，學生填答人數有435人，教職員填答人數有169人，以大學生261位，佔43.21%最多。
- 2、師生使用圖書館頻率以每週1-3次最多；每週瀏覽圖書館網站時數以2小時佔最多數。
- 3、師生到使用圖書館電子資源的頻率以每月1-3次最多。

(二)、滿意度

1、各組整體滿意度：

- ①圖書服務組：整體滿意度為84.24，較101學年滿意度85.38下降1.14。
- ②資訊技術組：整體師生滿意度為75.30，較101學年滿意度79.08下降3.78。
- ③系統開發組：整體師生滿意度為76.19，較101學年滿意度79.65下降3.46。

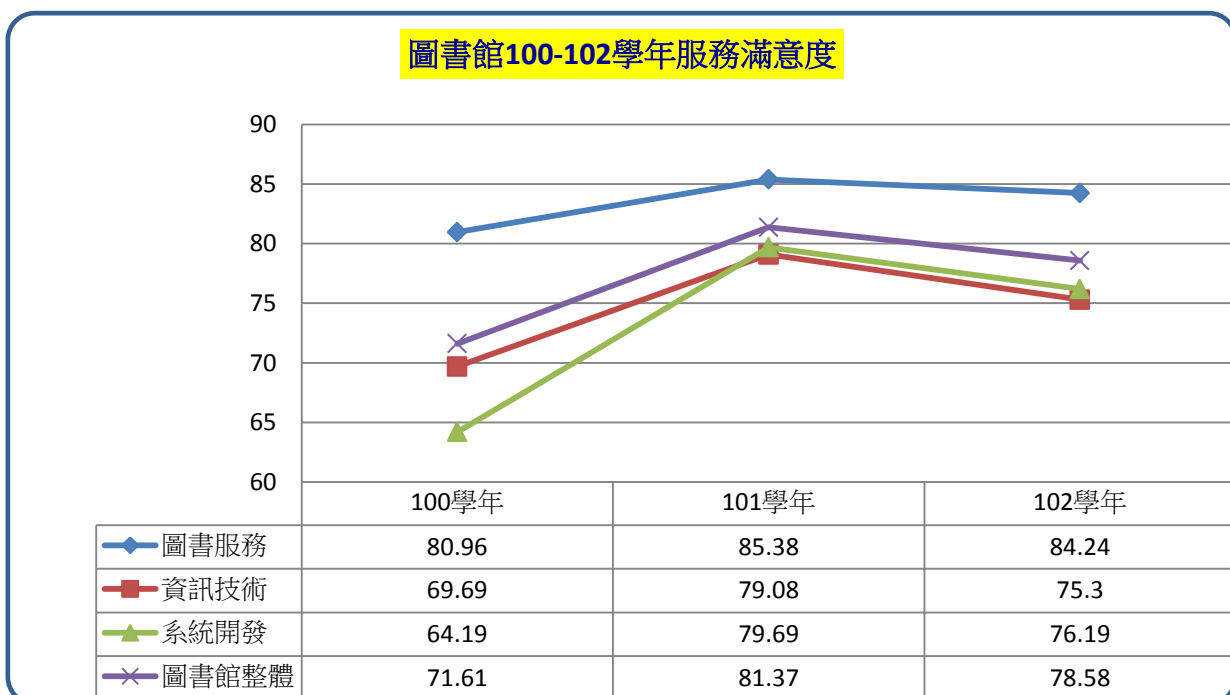
2、圖書館整體滿意度：整體滿意度為78.58，較101學年滿意度81.37下降2.79。

3、與101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
101學年	28.90%	52.79%	15.99%	1.25%	0.67%	81.37
102學年	37.64%	39.41%	14.74%	1.16%	0.55%	78.58
比較	+8.74%	-13.38%	-1.25%	-1.09%	-0.12%	-2.79

4、圖書館近三年服務滿意度



(三)、讀者建議事項

1、關於圖書服務及整體環境，師生認為最需要加強及改善的有：

- ①資源不足，包括新書太少、電子資源不足、自動化借還書機及資源推廣利用等
- ②圖書利用，包括新書上架太慢、推薦圖書限制等
- ③空調不冷，3-5樓冷氣不涼
- ④閱覽座位，包括座位太少、增設沙發座位、空間整建等
- ⑤秩序管理，包括學生太吵及佔位問題

2、關於圖書服務及整體環境，獲得師生讚賞的有：

- ①服務態度
- ②推廣活動

3、關於資訊及網路連線服務，師生認為最需要加強及改善的有：

- ①電腦設備，包括軟體及文書作業系統太老舊，作業速度太慢及未有印列服務等
- ②網路連線，包括連線速度太慢或無法登入使用無線網路
- ③行動輔英，包括程式更新及推廣利用等

(四)、檢討改進

在過去一年，師生對於圖書館的服務項目或改善措施，普遍多持正面的肯定態度，新增服務項目如「新增圖書除菌機」及「更換圖書館自動化系統」等，普遍獲得師生肯定；但部分既有之服務或新增服務，如「電子資源利用」、「校外連線查詢電子資源」及「行動輔英APP」等，則有待加強推廣利用。

師生感到困擾或不滿意的意見，在圖書服務及整體環境部份，最多人反應「圖書資源太少」及「新書上架太慢」；而學生對於閱覽座位不足及空間整體改善也頗多意見，未來整建計畫需將此問題列為改善重點；在冷氣空調部份，雖在上個學年（101學年）3-5樓已加裝空氣循環扇，但仍有不少同學反應冷氣不冷，因應對策除依天氣溫度及入館人數適時調整空調溫度外，也要宣導節能觀念；而需要再改善的部份尚有秩序管理、佔位問題、推薦圖書限制及圖書館自動化系統操作介面改善，另外也有師生反應提高借書權限及自動借還書設備等問題。

在資訊及網路服務部份，師生反應最多的是電腦設備老舊及不符使用者需求問題，因館內電腦設備已使用近5年，整體運作效能已較不理想，104年已編列更新改善計畫向校方爭取經費；而校園有線網路及無線網路連線速度等問題，師生也多所抱怨，因行動裝置數量遽增，以致會有無法連線或連線速度過慢的情形，本館已於104年編列預算，將進行無線基地台增設計畫，以加強網路頻寬，提高無線基地台涵蓋範圍之信號。

整體而言，師生普遍肯定本館在102學年的服務及努力，但除了維持一定水準的服務品質外，提供適學適用的圖書資源、穩定快速的網路服務、新穎現代的資訊設備、便捷易用的系統整合及舒適安靜的閱讀環境，也都是師生對於圖書館的基本服務需求，期待本館可以有效運用有限人力及經費，隨著資訊進步一變再變，突破既有服務功能，以提供更快捷、方便、舒適、完善的學習空間及服務資源。