

輔英科技大學圖書館98學年度滿意度問卷調查

調查期間：99年5月5日至5月25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

一、個人基本資料及利用圖書館情形

1. 身份：

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

3. 您最常在那一段時間利用圖書館：

a. 早上〔8:00am-12:00pm〕 b. 中午〔12:00pm-2:00pm〕 c. 下午〔2:00pm-5:00pm〕
d. 晚上〔5:00pm-9:30pm〕 e. 週六日

4. 請問您每次到圖書館平均停留時間：

a. 半小時內 b. 半小時到1小時 c. 1-2小時 d. 2-3小時 e. 3-5小時

5. 請問您到圖書館的主要目的(最多可複選2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. 休息

6. 請問您最常使用那一類型圖書資訊資源(最多可複選2個)：

a. 一般圖書 b. 期刊 c. 報紙 d. 參考工具書 e. 博碩士論文 f. 公報、學報
g. 線上資料庫、電子資源 h. 視聽資料 i. 其他

7. 請問您目前使用圖書館最感到困擾的是(最多可複選2個)：

a. 不熟悉要找的書或資料在那裏 b. 所需的圖書期刊不在架上
c. 新書、期刊上架太慢 d. 網頁上找不到想要的資訊 e. 不會使用線上電子資源
f. 不會使用線上公共目錄查詢系統 g. 圖書館未購買所需圖書資料 h. 影印機常故障
i. 電腦設備太老舊 j. 閱覽座位不足 k. 讀者太吵 l. 館員、工讀生服務態度不佳 m. 其他，請說明：

8. 您最常使用圖書館網頁的何種功能?(最多可複選2個)

- a. 查詢館藏 b. 查詢資料庫/電子期刊/電子書 c. 使用MUSE電子資源整合查詢系統
 d. 查詢指引/操作手冊 e. 推薦書刊 f. 新書通報 g. 圖書館Blog h. 查尋個人借書/預約/續借
 i. 系所學術資源 j. 圖書資源利用教育課程資料及線上報名系統
 k. 其他，請說明：

貳、問卷

〔一〕、圖書服務

9. 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
10. 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
11. 對於圖書館網頁及圖書館線上目錄【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
12. 對於圖書館e化服務(包括借書訊息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
13. 您對本館一樓流通櫃檯借還書的服務
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意 未接觸或使用
14. 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
15. 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
16. 圖書館推動的保護智慧財產權措施，包括：成立二手書交流網、教科書專區，影印合理使用範圍宣導，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
17. 在過去一年，圖書館新增的服務項目或措施活動，那一項您覺得最值得鼓勵(可複選)
過期休閒期刊外借 22校圖書代借代還 教師免費申請館合文獻 系所學術資源
新增討論室或研究小間 義務服務抵免逾期滯還金 未接觸或使用
18. 請問您對圖書館館員服務整體滿意度
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意 未接觸或使用

〔二〕、資訊服務

19. 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 未接觸或使用
20. 請問您對校園網路整體表現(例如：速度、便利與穩定性)
- 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意 未接觸或使用
21. 請問您對目前行政或教學所使用個人電腦之購置時間
- 1年內 1~3年之間 3~5年之間 5年以上 自行購置
22. 請問您對目前行政或教學所使用的個人電腦之運作效能
- 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意 未接觸或使用
23. 請問您使用本校的電子郵件系統服務平均頻率為
- 每日使用 隔日使用 每週使用 每月使用 未接觸或使用
24. 請問您對本校的電子郵件系統服務
- 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意 未接觸或使用
25. 請問您對目前所提供的個人電腦防毒軟體之有效性
- 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意 未接觸或使用
26. 請問您對目前維護電腦設備人員所提供服務
- 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意 未接觸或使用
27. 請問您對資訊技術組所提供電腦相關諮詢服務
- 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意 未接觸或使用
28. 請問您對資訊技術組所提供「網路學園」及「資訊安全」教育訓練課程
- 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
30. 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
31. 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
32. 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
33. 請問您對課程資訊服務的滿意程度
- 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意 未接觸或使用
34. 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
35. 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

36. 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

37. 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

38. 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

39. 您認為圖書館需要改進或新增的服務或其他寶貴的意見：

40. 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：

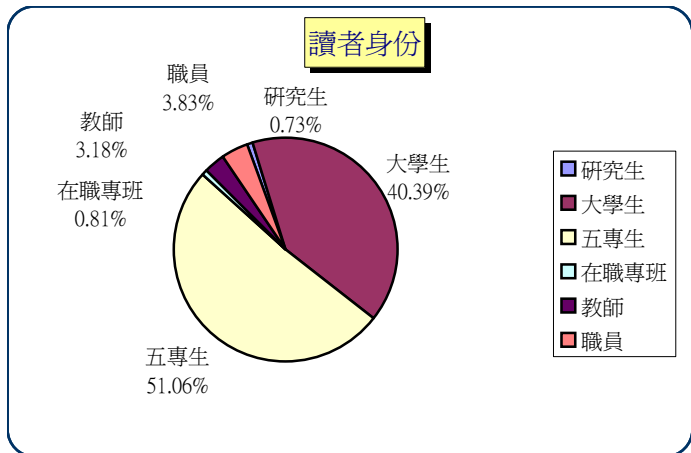
圖書館98學年度滿意度線上問卷統計報告

問卷對象：全校師生 填答人數：1,233次 有效問卷：1,233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：99年5月5日至99年5月25日
 統計日期：99年5月26日至99年6月10日
 統計分析：郭惠芬

一、個人基本資料及利用圖書館情形

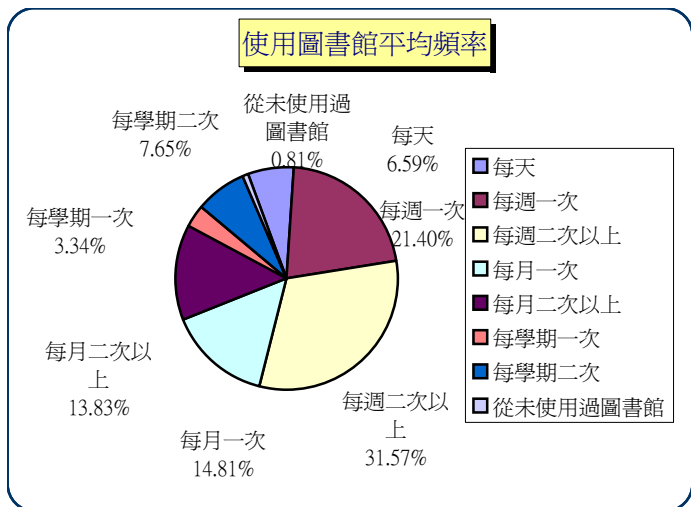
1 身份：

身份	人數	百分比
研究生	9	0.73%
大學生	496	40.39%
五專生	627	51.06%
在職專班	10	0.81%
教師	39	3.18%
職員	47	3.83%
總計	1228	



2 請問您利用圖書館的平均頻率：

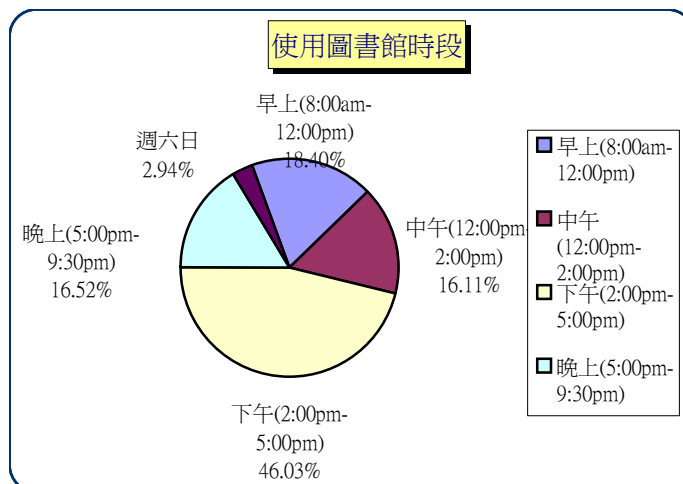
平均頻率	人數	百分比
每天	81	6.59%
每週一次	263	21.40%
每週二次以上	388	31.57%
每月一次	182	14.81%
每月二次以上	170	13.83%
每學期一次	41	3.34%
每學期二次	94	7.65%
從未使用過圖書館	10	0.81%
總計	1229	



3 您最常在那一段時間利用圖書館：

時段	人數	百分比
早上(8:00am-12:00pm)	225	18.40%
中午(12:00pm-2:00pm)	197	16.11%
下午(2:00pm-5:00pm)	563	46.03%
晚上(5:00pm-9:30pm)	202	16.52%
週六日	36	2.94%

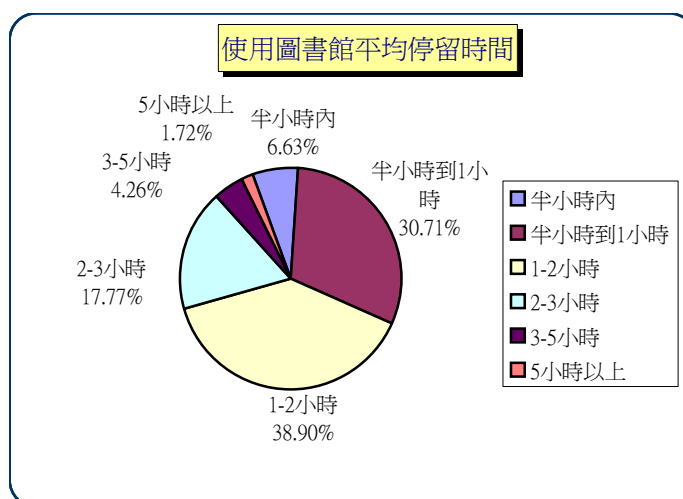
1223



4 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
半小時內	81	6.63%
半小時到1小時	375	30.71%
1-2小時	475	38.90%
2-3小時	217	17.77%
3-5小時	52	4.26%
5小時以上	21	1.72%

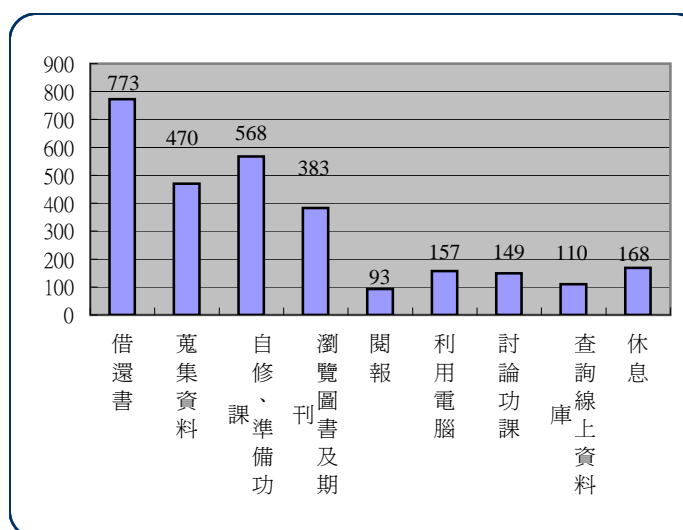
1221



5 請問您到圖書館的主要目的(最多可複選2個)：

到圖書館的目的	人數	百分比
借還書	773	26.92%
蒐集資料	470	16.37%
自修、準備功課	568	19.78%
瀏覽圖書及期刊	383	13.34%
閱報	93	3.24%
利用電腦	157	5.47%
討論功課	149	5.19%
查詢線上資料庫	110	3.83%
休息	168	5.85%

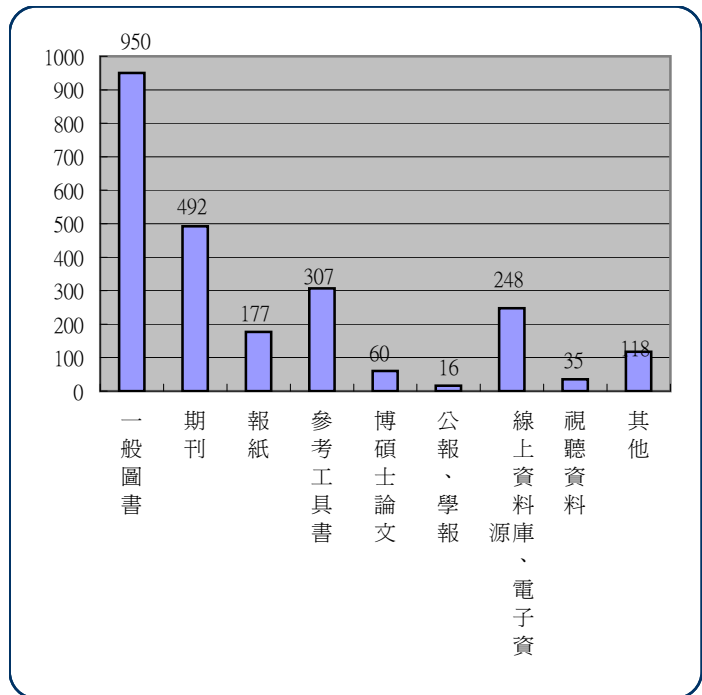
2871



6 請問您最常使用那一類型圖書資訊資源(最多可複選2個)：

最常使用的資源	人數	百分比
一般圖書	950	39.53%
期刊	492	20.47%
報紙	177	7.37%
參考工具書	307	12.78%
博碩士論文	60	2.50%
公報、學報	16	0.67%
線上資料庫、電子資源	248	10.32%
視聽資料	35	1.46%
其他	118	4.91%

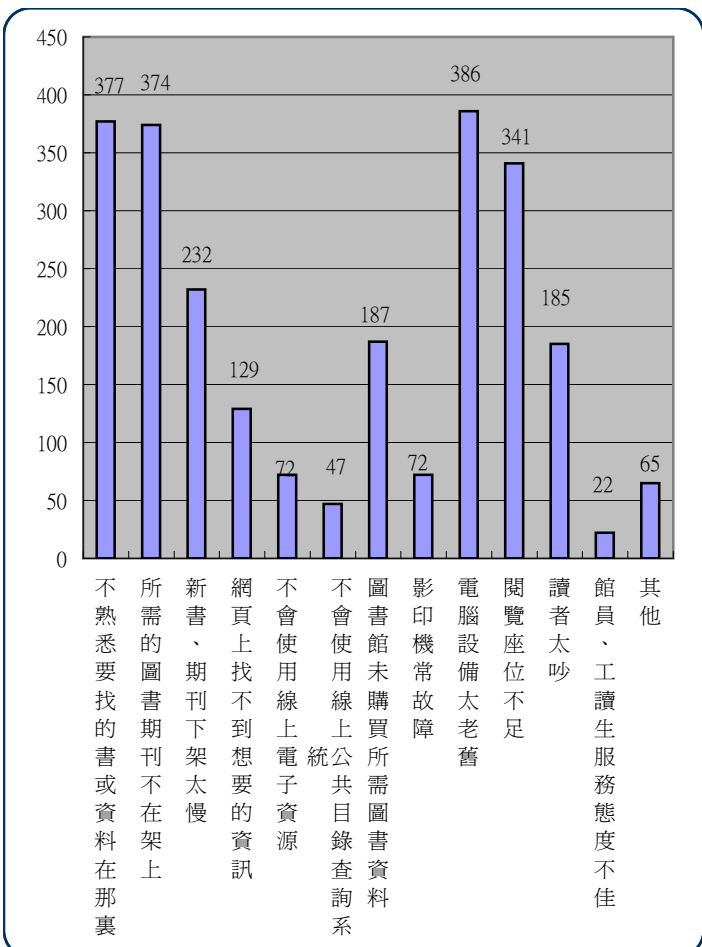
2403



7 請問您目前使用圖書館最感到困擾的是(最多可複選2個)：

使用圖書館最感到困擾	人數	百分比
不熟悉要找的書或資料在那裏	377	15.15%
所需的圖書期刊不在架上	374	15.03%
新書、期刊下架太慢	232	9.32%
網頁上找不到想要的資料	129	5.18%
不會使用線上電子資源	72	2.89%
不會使用線上公共目錄查詢系統	47	1.89%
圖書館未購買所需圖書資料	187	7.51%
影印機常故障	72	2.89%
電腦設備太老舊	386	15.51%
閱覽座位不足	341	13.70%
讀者太吵	185	7.43%
館員、工讀生服務態度不佳	22	0.88%
其他	65	2.61%

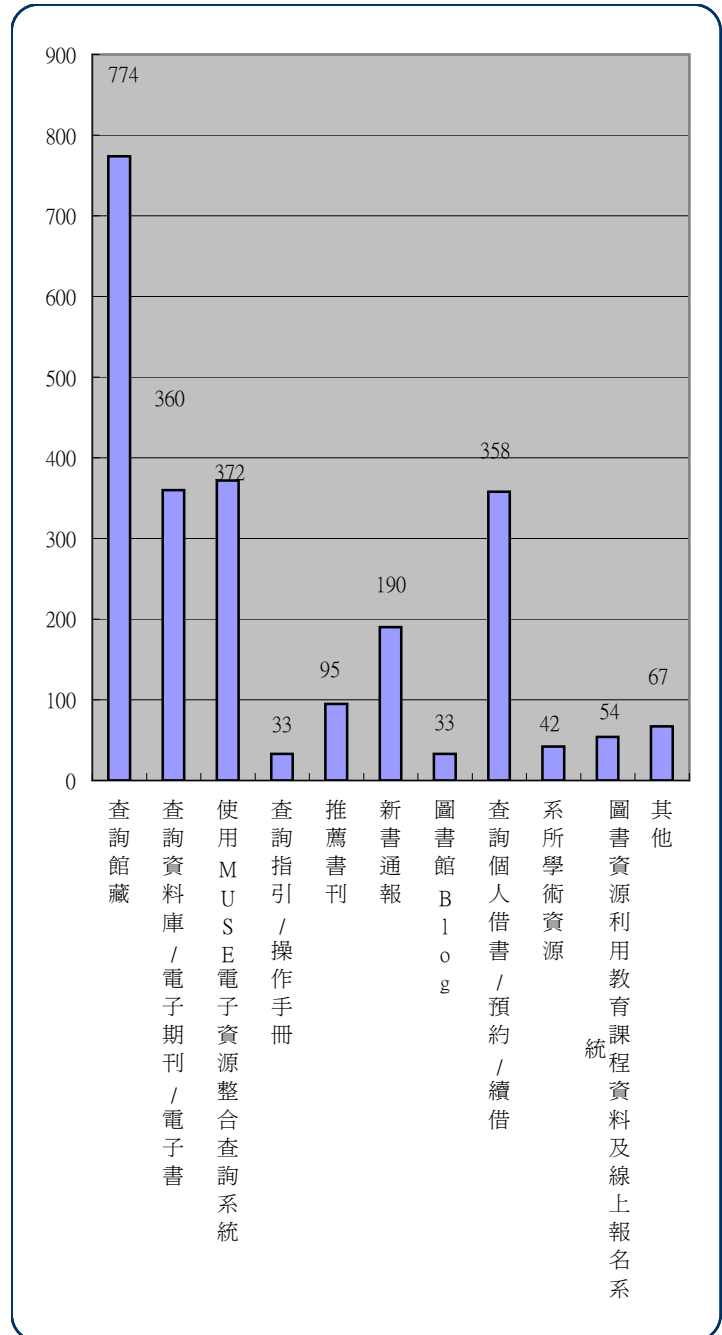
2489



8 您最常使用圖書館網頁的何種功能？(最多可複選2個)：

最常使用的網頁功能	人數	百分比
查詢館藏	774	32.55%
查詢資料庫/電子期刊/電子書	360	15.14%
使用MUSE電子資源整合查詢系統	372	15.64%
查詢指引/操作手冊	33	1.39%
推薦書刊	95	3.99%
新書通報	190	7.99%
圖書館Blog	33	1.39%
查詢個人借書/預約/續借	358	15.05%
系所學術資源	42	1.77%
圖書資源利用教育課程資料及線上報名系統	54	2.27%
其他	67	2.82%

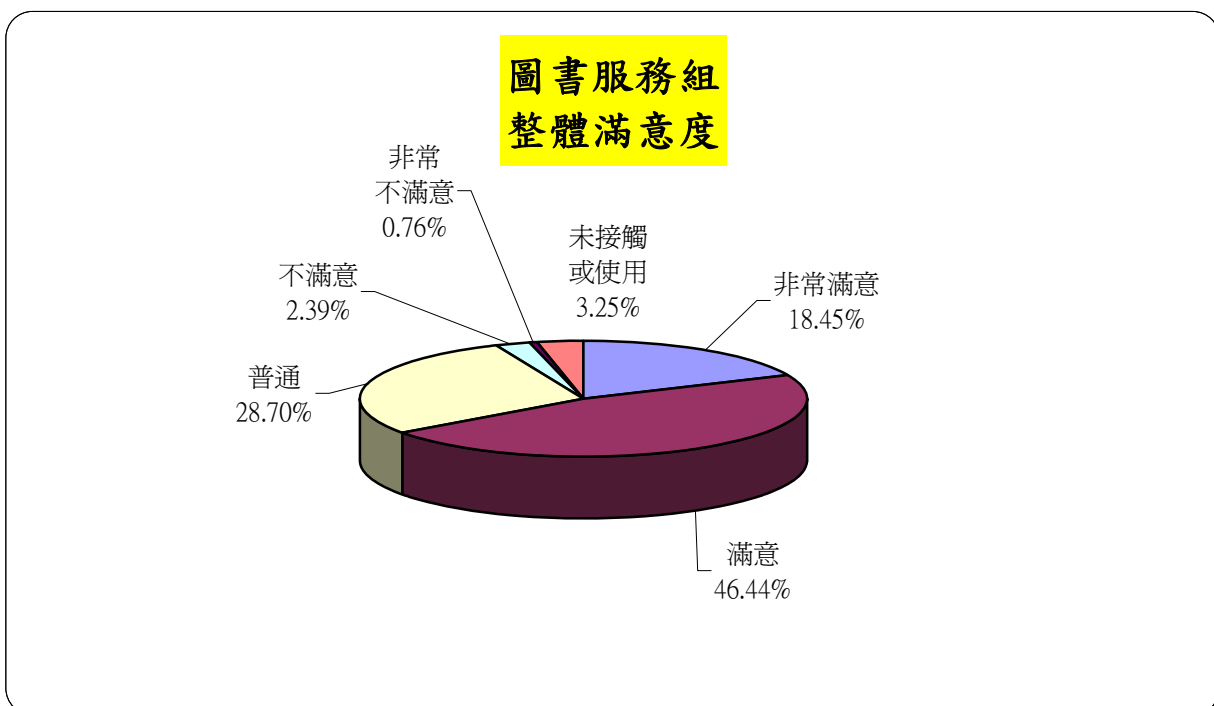
2378



二、問卷統計

(一)、圖書服務

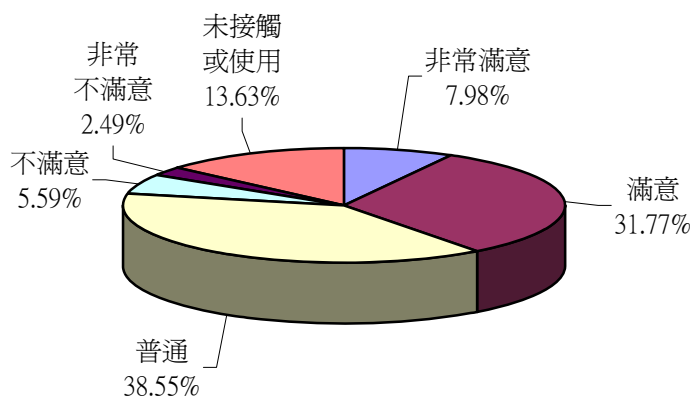
題 目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常 不滿意	未接觸 或使用
9. 圖書館的藏書實用、資料豐富、通常可找尋到想要利用的書刊資訊	147	645	379	33	12	3
10. 您認為圖書館的電子資源(資料庫、電子期刊)館藏質與量	133	510	450	54	15	55
11. 對於圖書館網頁及圖書館線上目錄「WebPAC」找尋資料的便利性	148	512	424	23	12	101
12. 對於圖書館e化服務〔包括借書訊息e-mail通知、新書通報RSS、Blog、線上報名系統、系所學術資源〕便利性	232	571	319	25	7	64
13. 您對本館一樓流通櫃檯借還書的服務	346	592	262	9	5	4
14. 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	348	565	246	13	3	45
15. 圖書館推薦書刊及新書上架速度，您覺得	134	453	509	74	16	28
16. 圖書館推動的保護智慧財產權措施，包括：成立二手書交流網、教科書專區，影印合理使用範圍宣導，您覺得	279	591	271	13	5	53
17. 在過去一年，圖書館新增的服務項目或措施活動，那一項您覺得最值得鼓勵(可複選)	過期休開期刊外借	22校圖書代借代還	教師免費申請館合文獻	系所學術資源	新增討論室及研究小間	義務服務抵免逾期滯還金
	441	320	92	173	420	147
18. 請問您對圖書館館員服務整體滿意度	254	648	284	18	8	3
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
	2021	5087	3144	262	83	356



(二)、資訊服務

題目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未接觸或使用
19. 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	未接觸或使用		
	425	468	235	89		
20. 請問您對校園網路整體表現(例如：速度、便利與穩定性)	78	379	477	179	83	22
21. 請問您對目前行政或教學所使用個人電腦之購置時間	1年內	1~3年之間	3~5年之間	5年以上	自行購置	
	361	350	112	45	343	
22. 請問您對目前行政或教學所使用的個人電腦之運作效能	76	371	536	106	42	84
23. 請問您使用本校的電子郵件系統服務平均頻率為	每日使用	隔日使用	每週使用	每月使用	未接觸或使用	
	202	100	340	278	294	
24. 請問您對本校的電子郵件系統服務	98	381	465	43	20	207
25. 請問您對目前所提供的個人電腦防毒軟體之有效性	78	328	490	81	39	198
26. 請問您對目前維護電腦設備人員所提供的服務	94	333	484	47	27	230
27. 請問您對資訊技術組所提供電腦相關諮詢服務	106	378	429	31	15	257
28. 請問您對資訊技術組所提供的「網路學園」及「資訊安全」教育訓練	138	472	413	34	9	146
29. 請問您對資訊技術組綜合表現的滿意程度	107	444	451	22	7	180
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
	775	3086	3745	543	242	1324

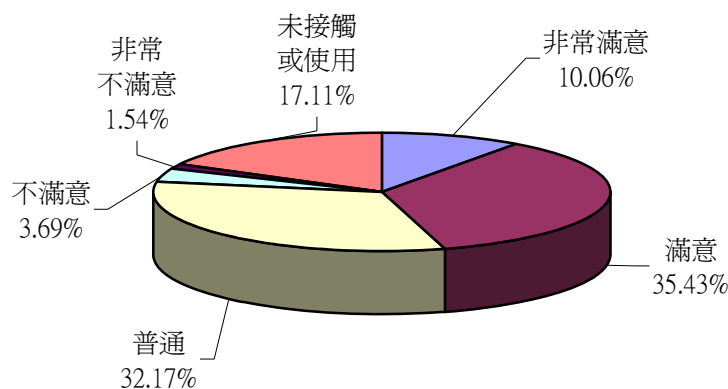
資訊技術組
整體滿意度



(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
30. 請問您對學生資訊服務的滿意程度(限學生回答)	244	565	286	25	11	19
31. 請問您對教職員資訊服務的滿意程度(限教職員回答)	45	146	84	5	5	171
32. 請問您對電子公文表單系統的滿意程度(限教職員回答)	34	105	98	6	6	144
33. 請問您對課程資訊服務的滿意程度	160	566	415	25	8	35
34. 請問您對選課系統的滿意程度	101	438	465	109	49	50
35. 請問您對暑修班選課系統的滿意程度	59	215	288	38	15	595
36. 請問您對學校意見箱的滿意程度	55	265	429	58	19	384
37. 請問您對學校網站(http://www.fy.edu.tw)內容的滿意程度	137	520	471	56	21	10
38. 請問您對系統開發組綜合表現的滿意程度	97	463	445	20	9	178
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
	932	3283	2981	342	143	1586

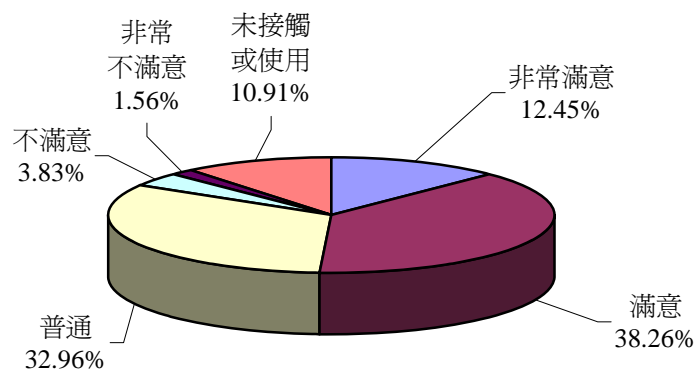
系統開發組 整體滿意度



(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	2021	5087	3144	262	83	356
資訊技術	775	3086	3745	543	242	1324
系統開發	932	3283	2981	342	143	1586
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
	3728	11456	9870	1147	468	3266

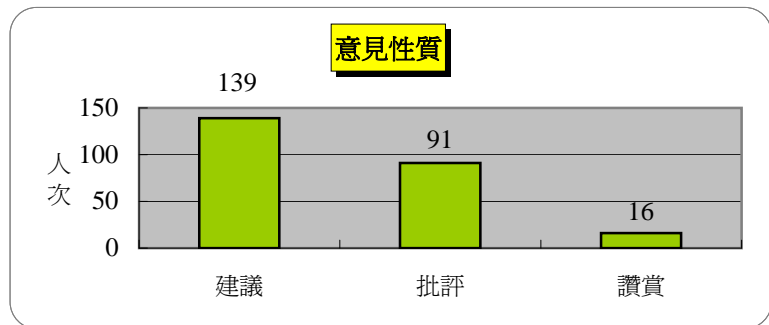
98學年圖書館整體滿意度



三、讀者意見統計

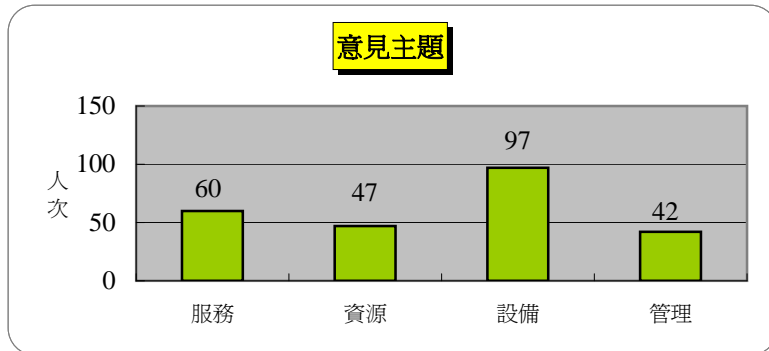
(一)、意見性質

意見性質	人次
建議	139
批評	91
讚賞	16
合計	246



(二)、意見主題

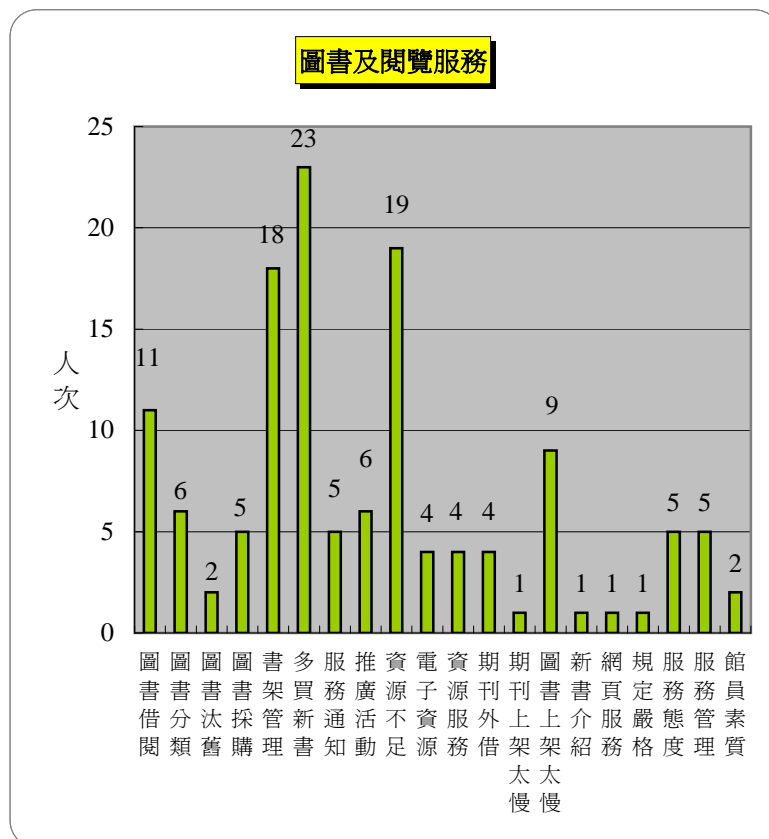
意見主題	人次
服務	60
資源	47
設備	97
管理	42
合計	246



(三)、意見分類(同一人發表之意見，內含一至多種主題)

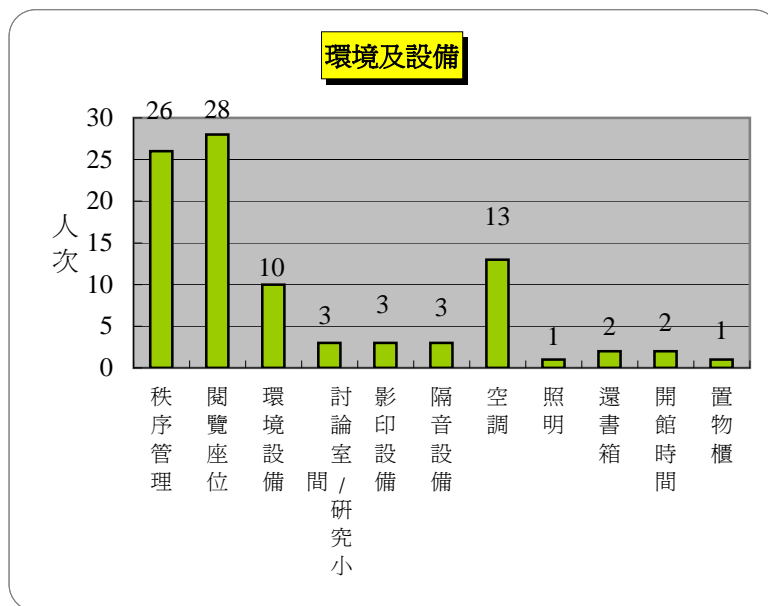
1. 圖書及閱覽服務

意見分類	人次
圖書借閱	11
圖書分類	6
圖書汰舊	2
圖書採購	5
書架管理	18
多買新書	23
服務通知	5
推廣活動	6
資源不足	19
電子資源	4
資源服務	4
期刊外借	4
期刊上架太慢	1
圖書上架太慢	9
新書介紹	1
網頁服務	1
規定嚴格	1
服務態度	5
服務管理	5
館員素質	2
合計	132



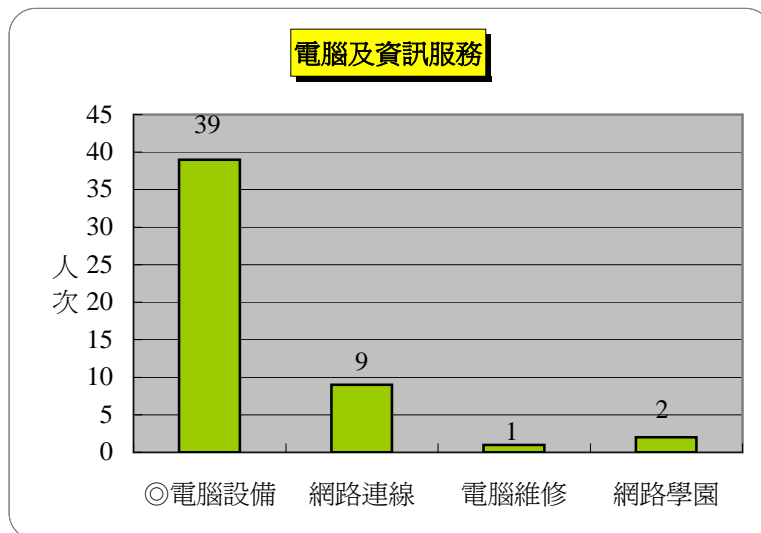
2.環境及設備

意見分類	人次
秩序管理	26
閱覽座位	28
環境設備	10
討論室/研究小間	3
影印設備	3
隔音設備	3
空調	13
照明	1
還書箱	2
開館時間	2
置物櫃	1
合計	92



3.電腦及資訊服務

意見分類	人次
◎電腦設備	39
網路連線	9
電腦維修	1
網路學園	2
合計	51

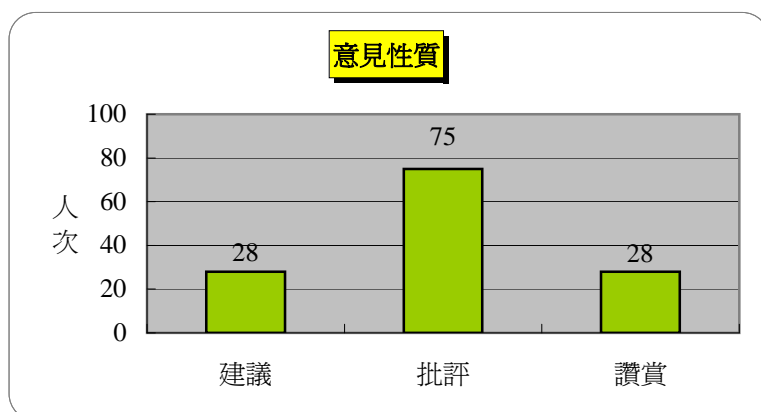


4.校務系統服務

意見分類	份數
訊息系統	2
合計	2

(四)、學校新版網站意見

意見性質	人次
建議	28
批評	75
讚賞	28
合計	131



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	大家辛苦了	讚賞	服務	讚賞			
2	圖書擺放可以歸好位置	建議	管理	書架管理			
3	急需要採購新的電腦，一樓的電腦大多都不大能用又不就是跑很慢。	建議	設備	多買新書	電腦設備		
4	電腦太少，有時需要使用，但都客滿了	建議	設備	電腦設備			
5	1.可以增設食物區 2.到了考試期間常找不到位子	建議	設備	閱覽座位			
6	冷氣好熱好悶	建議	設備	空調			
7	希望館藏可以多一些，還有新書可以多買幾本，不然有時候要等很久才借得到書。	建議	資源	多買新書			
8	封面毀損希望減少。	建議	管理	圖書借閱			
9	圖書館裡的電腦教室的電腦，有好幾台使用上很不方便，還有些同學會藉機玩遊戲，真讓人汗顏。	批評	設備	電腦設備			
10	可以新增幾間討論是或閱讀空間	建議	設備	討論室/ 研究小間			
11	熱門書籍可以多借幾天	建議	服務	圖書借閱			
12	我希望圖書館的桌椅可以多一點。	建議	設備	閱覽座位			
13	圖書館裡的電腦跑太慢，有時候輸入個人帳號密碼也進不去，上次進得去，下次就進不去了。這樣使用很不方便。	批評	設備	電腦設備			
14	書常常被同學亂丟，導致想要找書的人都找不到，而且同學大部分都用書籍或書包站著座位	批評	管理	書架管理	秩序管理		
15	圖書館某些書桌以有點損壞，是否可維修呢	建議	設備	閱覽座位			
16	找書要找很久，分類可以清楚一點。	建議	管理	圖書分類			
17	多一些期刊以及新書推薦	建議	資源	圖書借閱			
18	查到有書	建議	管理	書架管理			
19	書籍的位子要在明顯些	建議	管理	書架管理			
20	有時候在四樓讀書時，還是會有些人講話影響別人，或是想要看的期刊有時都很晚才看得到。	批評	管理	秩序管理	期刊上架 太慢		
21	若有新增書籍可以寄信到我們信箱通知	建議	服務	服務通知			
22	可開放研究室(附有電腦設備)給大學生使用會更佳。	建議	設備	討論室/ 研究小間			
23	個人座的座位可以再多增加 並且提供較好的書桌 像是有照明設備的對我們學生而言視線比較好 也希望期中期末考週圖書館可以安排好位子 不是一開門就讓學生整個衝進去搶位子 常常因這樣發生有人摔倒. 我想這是很危險的事! 還有2樓以上得冷氣可以在涼一點	建議	設備	閱覽座位	照明設備		
24	網路有時都跑好慢	批評	設備	電腦設備			
25	雜誌借閱本數和時間可以再多一點	建議	服務	期刊外借			
26	認為 電腦室的電腦太過老舊，且時常有故障情形 可否更新 謝謝	建議	設備	電腦設備			
27	坐位多一點 不然每次到考試週都沒位坐	建議	設備	閱覽座位			
28	電腦應該要換新的軟體	建議	設備	電腦設備			
29	環境可以裝潢的更舒適	建議	設備	環境設備			

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
30	你好我想請問一下為什麼學校圖書館的品質都一直沒有太大的提升?特別是館內秩序先前在圖書館看書有人一直吵雜的在講話 這就很讓其他安靜使用圖書館的人很氣憤了 幾天前去耕讀書房看書 誇張到有四五個人直接躺平在耕讀書房裡睡覺 還無視於其他使用更讀書房的人 大聲的說我要睡覺了!!之後大聲的說我要睡覺了!!之後手機又突然響的超大聲而且還不只一個人的手機響!!占用了耕讀書房的桌子區睡覺 害別人不能進來使用桌子 事後離開圖書館前事後離開圖書館前	批評	管理	秩序管理			
31	就是位子太少	建議	設備	閱覽座位			
32	討論室隔音效果太差	批評	設備	隔音			
33	電腦常故障，跑太慢。	批評	設備	電腦設備			
34	電腦 鍵盤太老舊	批評	設備	電腦設備			
35	改進的話，就是在期中、期末考的時候，會有很多人佔位子，而且都沒人在那邊就佔了1小時以上，希望館內可以多加勸導。	建議	管理	秩序管理			
36	閱覽座位不足	批評	設備	閱覽座位			
37	希望別有太多人在圖書館睡覺	建議	管理	秩序管理			
38	讓學校教課書可外借~多購置醫護類課本或相關書籍~因為有的都年代很久遠~畢竟醫藥改變的速度很快~所以學生都希望可以有更多的參考資料	建議	資源	多買新書			
39	宿舍的網路好慢	批評	設備	網路連線			
40	在館內的電腦都太老舊了	批評	設備	電腦設備			
41	對於在館內吵鬧者應要有處罰 不然嚴重影響讀書環境 尤是大學生剛從電梯出來後!!	批評	管理	秩序管理			
42	多進新書	建議	資源	多買新書			
43	3樓以上的冷氣都不涼	批評	設備	空調			
44	還書和借書的登記處不再在一起，不然有時候趕著上課要還書，還得等著別人先用好。	批評	服務	圖書借閱			
45	非常喜歡圖書館的各項活動，尤其之前的滿五本書送一張抽獎券抽書的活動很棒，裡面正好有我最近想買的新書，雖然最後沒抽中，很可惜~可是希望類似的活動可以多多舉辦，並增加中獎名額。希望查書系統可以簡明一些。	讚賞	服務	推廣活動			
46	改進；書常常不在位置上，讓人找不到	批評	管理	書架管理			
47	電腦登入網路的問題，因為新進的學生會不知道如何使用，可以貼一些流程圖或解說 有時圖書館的網路會連不上線，就算填寫好帳號密碼還是無法連線!!	建議	服務	網路連線			
48	舉辦過期書免費拿取活動	建議	服務	推廣活動			
49	可以購買 網路上 人氣較高的書籍 or 有關 理財 財經類的	建議	資源	多買新書			
50	讀者很吵，閉館時我覺得可以到9點30而不是到15分就趕走人。	批評	管理	秩序管理	服務態度		
51	1.新書採購及上架速度緩慢 建議加快 2.活動局限性頗大 大多數人其實很難一次就借滿五本書	建議	服務	圖書上架太慢	推廣活動		
52	藏書太少 座位太少 學生太吵	批評	資源	資源不足	閱覽座位	秩序管理	
53	館內圖書若有遺失 是否能再購買補上呢?	建議	服務	圖書採購			
54	同學說話音量太大	批評	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
55	圖書館的人員從來沒有在管制很吵的讀者 總是看到女館員拿了個板子走過去 然後也對於那些吵雜的聲音視若無睹 二樓三樓四樓都一樣	批評	管理	秩序管理	服務態度		
56	1.電腦老舊，且電腦故障率高，位子也不夠。2.閱覽座位不足（尤其是期中、期末考時）。3.所需的圖書期刊不在架上。	批評	設備	電腦設備	閱覽座位	書架管理	
57	電腦報修後等廠商維修的時間會拖很久，希望可以改善，謝謝。	建議	設備	電腦維修			
58	電腦教室須嚴格控管 查詢資料無座位 電腦故障居多 座位燈光不足 不可攜帶食物要求嚴格 未拆封也不可帶入(剛逛完量販店) 但也不提供放置區	批評	設備	電腦設備	規定嚴格		
59	有時候網路很慢	批評	設備	網路連線			
60	皆很好..	讚賞	服務	讚賞			
61	有時候在家裡使用MUSE電子資源整合查詢系統時，無法連接到ceps，所以讓我在實習時，則無法閱覽電子期刊，得要跑到學校查閱期刊，因為家裡又離學校遠，讓我覺得很困擾，所以希望學校能在改進這一點，或者是提早告知無法使用。	建議	資源	電子資源			
62	同樣標題的書目通常只有一兩本，有時後要借都借不到，甚至需等一兩個月才借的到，建議較熱門的書可以多添購幾本	建議	資源	多買新書			
63	書本的編排不在編碼上	批評	管理	圖書分類			
64	電腦設備能再增加 換新 不再用老舊 空調可以在涼一點	建議	設備	電腦設備	空調		
65	圖書館人員服務態度都非常好.請繼續保持	讚賞	服務	讚賞			
66	目前為止都還滿滿意	讚賞	服務	讚賞			
67	耕讀的書幾乎都被放到耕讀書房，以至於找不到自己所想看的耕讀的書(因為不能外借)	建議	資源	書架管理			
68	圖書館待久了頭好暈	批評	設備	空調			
69	如果不適當期的雜誌或期刊能外借的話那更好了!!	建議	服務	期刊外借			
70	對於系所老師提出申請之期刊書籍 若審核後未加購應回饋未購買之原因 以示對提出意見者之尊重	建議	服務	圖書採購			
71	圖書館1樓投幣式影印機不夠 應再多增一台	建議	設備	影印設備			
72	舊教科書超過15年應該做部分淘汰	建議	資源	圖書汰舊			
73	可更有效的分類書刊 且新書真的不容易借到 網路學園當機率實在是太高了	批評	資源	圖書分類	多買新書	網路學園	
74	建議書單希望可以增加購買速度	建議	服務	圖書採購			
75	1. CAN RE-NEW BOOK ANYTIME NOT LIMITED TO 3 DAYS BEFORE DUE DAY. 2. CAN BORROW SOME MAGZINES E.G. TIME SCINECE NEWSWEEK ETC.	建議	服務	圖書借閱	期刊外借		
76	預約書籍都要等很久	建議	資源	圖書借閱			
77	熱門書可否多進幾本~不然預約都要等很久~	建議	資源	圖書借閱			
78	書本放置要放在正確欄位	批評	管理	書架管理			
79	除了一樓以外，二、三、四樓都很悶、熱。可以不用放音樂沒關係，節能省電。	建議	設備	空調			
80	上架速度	批評	服務	圖書上架太慢			
81	原文書的編排位置混亂 館藏的書不在書架上 希望能多進一些原文書，以便報告需要	批評	管理	圖書分類	多買新書		
82	是否可增加桌椅 有時去到那裏都沒有位子可以座!	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
83	3.4樓應多增加個人座的桌椅，可以讓更多人在圖書館看書或自習；減少多人座的桌椅，避免彼此談話，打擾他人的寧靜，也可增加討論室，讓大家能擁有更多討論空間。	建議	設備	閱覽座位	討論室/ 研究小間		
84	電腦老舊 書有時不好找 去讀書或找書時 找沒多久就流汗	批評	設備	電腦設備	書架管理		
85	可以多新增一些西洋文學小說！	建議	資源	多買新書			
86	希望可以新增一些座位	建議	設備	閱覽座位			
87	沒有什麼需要改變的~已經夠好了	讚賞	服務	讚賞			
88	增加座位 加強取締吵鬧同學/佔位子行爲	建議	管理	閱覽座位	秩序管理		
89	上線找期刊或文獻都找不到	批評	資源	電子資源			
90	MUSE常常會點數不足 或無法閱覽期刊 網路速率太慢在使用時非常不方便 這點令我非常不滿意	批評	資源	電子資源			
91	電腦可以買新的 如有不要的舊電腦可以詢問有無需要之學生 不要直接丟掉 給需要的人使用 豈不是幫助別人又不浪費資源嗎?	建議	設備	電腦設備			
92	1.圖書館偶爾還是有人聲吵雜 2.櫃檯工讀生希望能再親切(希望) 3.鼓勵學生能準時還書，以方便後續的人之福利 4.希望圖書館進書速度能再快一點點(盡量)	建議	管理	秩序管理	服務態度	圖書上架 太慢	
93	預期借書登記者，完全收不到學校任何通知，根本不知道館內是否有那本書或者借書者是否以還。	批評	服務	服務通知			
94	一~借還書流程控管應由正式人員擔任且應多加熟稔程序步驟!! 二~控管及催告還書系統應嚴格執行~而非由工讀生實施!!	建議	管理	服務管理			
95	圖書館可以提早開門	建議	設備	開館時間			
96	新書上架時間太慢	批評	服務	圖書上架 太慢			
97	親愛的館長:圖書服務組的組長及同仁都非常認真在工作崗位上 請多多疼惜及寶愛這群工作好夥伴	讚賞	服務	讚賞			
98	每個樓層應設置一或兩台電腦以供查詢~~	建議	設備	電腦設備			
99	借書逾期，從原本的校內郵件通知。改為資訊服務裡的個人信箱或手機通知，此改進動作，可避免不必要的紛爭。我就是有過切身之痛，平時沒有在使用校園郵件，有的同學甚至不知道有這個東西，所以就算借書逾期，也通知不到，造成逾期罰錢一直往上加。	建議	服務	服務通知			
100	空間不足與藏書量不足應設法改善	建議	設備	環境設備	資源不足		
101	本校圖書館訂閱報紙除了一般性的有關財經經濟的專業報紙只有一種 在這經濟掛帥的時代 似乎略嫌不足.況且這種專業報紙全台只有兩家 各有各的特點.何況學生也有修經濟學 若能增加一份 對一個大學圖書館而言 有其必要性	建議	資源	資源不足			
102	希望假日有可以開館，讓我們找資料較便利	建議	服務	開館時間			
103	電腦的速度能快點嗎?	批評	設備	電腦設備			
104	可以定期向學生推薦新書、教學有利之書籍。	建議	服務	新書介紹			
105	個人座位太少，每到期中、末總是爆滿，團體座位有點少。	建議	設備	閱覽座位			
106	缺少有關於攝影期刊或雜誌 耕讀的書 外借的數量不足 電腦教室 冷氣不夠強	建議	資源	資源不足	空調		
107	館內空調溫度需調整	建議	設備	空調			
108	應多設置閱讀坐為集討論室 避免考試週所造成的擁擠現象	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
109	圖書在特殊時間的還書服務如:還書箱...有些書太舊了,書會不好找	建議	設備	還書箱	圖書汰舊		
110	學校若有新的資訊會寄到學生資訊內,沒必要再寄到學生的信箱(如:奇摩信箱)了,因為只有信件標題,沒有內容,覺得沒有必要寄到學生的信箱	建議	服務	訊息通知			
111	單人用的桌椅可加多一點,只要到了期中期末考位置都會不夠使用	建議	設備	閱覽座位			
112	很常找不到需要的書	批評	資源	資源不足			
113	圖書館三樓的百葉窗不方便使用。	批評	設備	環境設備			
114	電腦連線速度太慢、有時會當機	批評	設備	網路連線			
115	電腦設備請更新,與其在各教學大樓設至電視、電腦不如撥點經費到圖書館給圖書館更新電腦設備,不然一堆電腦故障率極高,學生根本無法使用。	建議	設備	電腦設備			
116	新規定說是不能躺睡,那跟趴睡一樣嗎?但在登記睡覺的人過程中希望去了解趴睡的原因有的人是空堂就去那裡睡覺,佔了要讀書的人的位子那就應該登記但假使是在那天為了考試讀書讀很久的人,小小睡一下就要登記,那以後誰敢去圖書館看書 例如畢業生要準備之前二技考貨之後的執照考,一有空堂就會去看書看到閉館,這麼長時間的讀書下來,不給人睡一下下會不會有點太嚴苛了。	批評	服務	錯誤訊息			
117	新書多一點	建議	資源	多買新書			
118	可以買整齊的一套書,不要只有前面,沒有後面。	建議	資源	圖書採購			
119	希望座位多一點的,有足夠位子讓人看書。	建議	設備	閱覽座位			
120	多一點活動	建議	服務	推廣活動			
121	有些熱門的書可以再多買一些 這樣就不用等很久	建議	資源	多買新書			
122	電腦太慢	批評	設備	電腦設備			
123	大致上~滿意!! 以茲給以鼓勵	讚賞	服務	讚賞			
124	四樓的電腦都太慢了查個資料等超久!而且被同學破壞得太嚴重,所以電腦變好少而且一些電腦的程式都不見了,在那邊做報告或查資料都覺得很不方便。建議 MICROSOFT OFFICE要更新成2007版。	批評	設備	電腦設備			
125	越來越多元了 很方便提供校內外資源	讚賞	服務	讚賞			
126	希望還書的櫃檯員工服務態度可以在好一點!!多一點笑容 座位可以在多一點	建議	服務	服務態度	閱覽座位		
127	就是我希望圖書館每張桌子都可以有插頭	建議	設備	環境設備			
128	加快新書、期刊上架時間 校園網路在宿舍使用時很慢(像播接)	建議	服務	圖書上架太慢	網路連線		
129	有些學生會占位子.嬉鬧	批評	管理	秩序管理			
130	網路跑的有點慢,有點不方便	批評	設備	網路連線			
131	討論室的隔音設備能再加強一點	建議	設備	隔音			
132	我覺得一到考試周,我們通學生都變成要到圖書館才有位置看書 但位置常常不夠 或是每個人都必須為了位置而拼命在跑	建議	設備	閱覽座位			
133	有時候要藉書時發現不是被借走就是去向不明。圖書館放的輕音樂不錯,讀書時比較不會煩悶。	建議	管理	書架管理			
134	新增多一點新書 日語工具書不夠多	建議	資源	多買新書			
135	學校網路非常的慢又不穩定 館內人員有時候會聊天很吵	批評	服務	網路連線	服務管理		
136	好的電腦多一點 網路跑快一點 謝謝~	建議	設備	電腦設備			

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
137	天色變暗的時候，開燈速度太慢，常常太暗又不知道開關在哪裡	批評	管理	服務管理			
138	我覺得分類讓人家找不到，代碼也是很難找，可以改進!	批評	管理	圖書分類			
139	有討論室真的很好:)	讚賞	設備	讚賞			
140	設備太過老舊，沒有讀書氣氛，要給學生信箱，可以將報告放在信箱裡。	批評	設備	環境設備	資訊服務		
141	1.閱讀的座位太少	建議	設備	閱覽座位			
142	讀書的地方可增加一些	建議	設備	閱覽座位			
143	新書太少	批評	資源	資源不足			
144	有時會找不到架上的書，都會被亂放，想借也很難借，因為找不到	批評	管理	書架管理			
145	圖書館的網路可以再快點。	建議	設備	網路連線			
146	感謝您們的辛苦	讚賞	服務	讚賞			
147	電腦要快速修理	批評	設備	電腦設備			
148	常常借不到自己想要之書	批評	資源	資源不足			
149	電腦室可以管控嚴格一點，讓別人可以方便使用不要讓一些逛無名的人霸占	批評	管理	秩序管理			
150	1.影印機經常故障，有時僅1或2台可使用，當多人要使用時即造成極大的不便。2.圖書館電腦幾乎過舊與過慢，如想查資料，都會等待過久浪費時間，以致於不喜歡用圖書館的電腦，希望可以換新一點的電腦或者使網路跑快一點。	批評	設備	影印設備	電腦設備		
151	書籍太少	批評	資源	資源不足			
152	圖書館的討論室應做個規劃 討論室與讀書的地方可以分開 不然討論嬉鬧的聲音會吵到讀書自修的人.謝謝!	建議	設備	隔音			
153	電腦的word怪怪的	建議	設備	電腦設備			
154	有些書輔英圖書館沒有	建議	資源	資源不足			
155	館藏查詢找到的書在相對書櫃上並找不到	批評	管理	書架管理			
156	校內圖書館參考期刊有點少!!有時找不到想要的期刊!!	批評	資源	資源不足			
157	開放endnote書目管理軟體校外下載	建議	資源	錯誤訊息			
158	圖書應該在多一点 在新一點...可以多多參考例如高醫的圖書館 不僅外觀很美 藏書也很多!!不過學校值得稱讚的是MUSE這些電子資源弄得還不錯 希望能多多推廣!!	建議	資源	資源不足			
159	定期更新延修生借用權益。不然有急事要借用還要填單等待開通，會耽誤到時間。	建議	服務	服務管理			
160	可以更有效管理秩序	建議	管理	秩序管理			
161	教科書多一點	建議	資源	多買新書			
162	多一點新的英語小讀本。(Ex:牛津大學出版社的。)多一點新的全民英檢、多益試題。很棒!請繼續保持。	建議	資源	多買新書			
163	4樓電腦設備不少問題光是查一本書(圖書館館藏查詢)就要換1~2台電腦才行。 大多是電腦的鍵盤有問題及電腦設備不足無法讀取輔英的新網頁	批評	設備	電腦設備			
164	希望物理治療系上的專業科目可以增多!希望書可以分類詳細點，其實有時候真的很難找書。	建議	資源	資源不足	圖書分類		
165	可增加書款	建議	資源	資源不足			
166	如果可以的話，請把網路小說放置於同一位置。謝謝。	建議	服務	書架管理			
167	辛苦了	讚賞	服務	讚賞			

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
168	圖書館的電腦速度很慢...何時可以加快瀏覽速度?很久很久以前請購一本書到現在五專都要畢業了都還在進入請購流程??意思是學校沒經費?還是我要的書圖書館不想購入??還是購入了沒通知???	批評	設備	電腦設備	圖書上架太慢		
169	覺得很好	讚賞	服務	讚賞			
170	太多學生霸佔電腦室在無名瀏覽或看影片	批評	管理	秩序管理			
171	非常滿意	讚賞	服務	讚賞			
172	圖書館是一個讀書的好環境 可是往往有些人去那裡都只是聊天而影響到旁需要安靜讀書的同學們 希望圖書館人員能想想有什麼對策可以改善這一點 謝謝 而圖書館舉辦的那些活動 我覺得都很不錯 希望能繼續下去	建議	管理	秩序管理	推廣活動		
173	希望四樓電腦盡快維修	建議	設備	電腦設備			
174	還書時 圖書館員有時候刷條碼沒刷進去並且未發現!就放回書車上了!需要再次告知館員重刷!這點需要改進~不然很容易引起誤會及糾紛~其他都還不錯!!	批評	服務	服務管理			
175	館內書籍太少 新書上假時間慢 閱讀時光源不足 館內服務員少部份態度不佳 館內服務員對電腦操作不熟西無法在讀者有問題時即時給予協助	批評	服務	圖書上架太慢	館員素質		
176	很熱 只有一樓涼	批評	設備	空調			
177	書籍所擺放的位置常有找不到的情況，希望能夠有所改善。	批評	管理	書架管理			
178	學校網路的速度是否可增快些?	建議	設備	網路連線			
179	希望同學們如要討論報告之類的事，能多加運用討論室! 以免影響到閱讀或休息的人!	建議	管理	秩序管理			
180	什麼時候電腦才可以換成像是人在用的?尤其是一樓那些破銅爛鐵，那比我家十年前的電腦還要爛。鍵盤也永遠都會有按鍵壞掉 雖然這跟學生素質多少脫不了關係	批評	設備	電腦設備			
181	有時會的空气很悶	批評	設備	空調			
182	書被同學亂放	批評	管理	書架管理			
183	耕讀書房是否對那些吵鬧、睡覺的學生進行處分。還有人在館內直接講起手機，吵到周圍的同學。請加派人員去尋囉，謝謝。	建議	管理	秩序管理			
184	1.圖書館內所提供查詢資料的電腦室，已故障的電腦是否要加緊處理維修，而環境可再加強，如椅子固障也應更換。2.圖書歸類應統一整齊，方便學生或教職員找尋，去圖書館最大的困擾就是書很不好找，擺放的地方跟編碼都不同。3.專業期刊類及專業書籍應隨時更新，並能多加添購，讓學生及教職員能獲得最新資訊。圖書館是造就學知識及方便可取性的地方，而非讓在校的人有資料不足及困擾，學校已是科技大學，科系、學生也多，很多軟硬設備應再多加改善。	批評	設備	電腦設備	環境設備	書架管理	資源不足
185	希望可以維護安靜的空間，有些時段真的很吵	批評	管理	秩序管理			
186	我認為學校圖書館所辦的活動都令人非常的心動 希望以後能有更多的相關活動(如:借閱5本書籍就可抽熱門書籍)	讚賞	服務	推廣活動			
187	強烈建議設立自修中心 我覺得圖書館的座位太少 若有自修中心 想自修的人便可以在同一個環境下讀書 且不用到期中考週時 圖書館的座位常常不足。	建議	設備	環境設備			

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
188	有時候館藏查詢書明明在架位上可是去找了2-3次還是沒看到是不是書不見叻啊?	批評	管理	書架管理			
189	上學期1樓借還書的志工，態度有代加強!	批評	服務	服務態度			
190	位子可以多一點	建議	設備	閱覽座位			
191	1.影印機的改善 2.圖書的維護 3.若可以的話也可以讓學生來推薦新書.4.常見的休閒雜誌及書報若放1f更方便觀閱.5.圖書館的門面及內部裝潢希望能煥然一新若能像飯店一樣的感覺會讓人更喜歡且更常使用到圖書館.	建議	設備	影印設備	環境設備		
192	位子不夠多，到期中期末考，或報告週時，沒位子可以使用。或者一大早八點就要去搶位子。	建議	設備	閱覽座位			
193	電腦的維修可以更好不然總是借不到，電腦不是當機就是不能上網這樣很麻煩電腦又有減少一大間讓學生用起來很不方便	批評	設備	電腦設備			
194	網路學園的開始上課很容易lag	批評	設備	網路學園			
195	我希望新書區的書不要只有10天的限制	建議	服務	圖書借閱			
196	服務人員需要再正一點	建議	服務	錯誤訊息			
197	圖書館新書很多 但沒有公告出來 有些人會不知道 建議可將一、兩個月的新書名單發在班櫃 首頁太雜 新生或許無法很快找到自己要找的單位	建議	服務	服務通知			
198	4樓的電腦常常當機 常常打報告在沒有存檔的情況下突然當機 一整篇的報告就必須重新做起相當困擾. 不管是期刊或是藏書跟其他學校比起來學校的圖書館資源還是少很多..想看的書還是必須去外面的市立圖書館借或是請別的學校的同學幫忙借閱 這點我感覺非常可惜!!謝謝	批評	設備	電腦設備	資源不足		
199	多增加一些新書，有些圖書已經過於老舊，應該要購入新的，有些書籍過於老舊，翻閱不便	建議	資源	多買新書			
200	閱覽區座椅椅腳可加套子 減少拖拉椅子所產生的吵雜聲	建議	設備	環境設備			
201	希望圖書館的網站內可以架設 近十年的專技高普考(國考)的題庫及答案 讓學生方便下載練習 謝謝你們	建議	服務	網頁服務			
202	過期的報紙可以拿嗎?過期期刊借閱期限好短，而且一人只可以借兩本，有些少	建議	服務	資源服務	期刊外借		
203	延長借書的時間或者提醒一下過期三天尚未還書的人，給予續借或還書。	建議	服務	圖書借閱			
204	學生推薦圖書 新進速度能再快一點 電子期刊資源希望能再多一點	建議	服務	圖書上架太慢	資源不足		
205	拉開座椅時會有些聲響 可以想辦法改進使拉開座椅時沒有聲響	建議	設備	環境設備			
206	建議可以公告新進書目，以及公佈多人借閱書籍名稱的排行榜。	建議	服務	服務通知			
207	耕讀的書可外借的不夠或找不到 不可外借的卻還有一堆 希望能分配均勻	建議	資源	圖書借閱			
208	新書架上常會看見以往就見過的書籍，希望圖書館可以固定隔一段時間更換架上的書籍，增添新的資訊提供給校內的師生及校外的友人做為參考的依據。	建議	服務	資源服務			

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
209	希望位置可以再多一點，電腦設備可以再多一點、好一點	建議	設備	閱覽座位			
210	覺得圖書館五專生太吵了..都會打擾看書的心情	批評	管理	秩序管理			
211	有些期刊內容都被撕掉 找不到資料 有些人在圖書館太吵	批評	管理	秩序管理			
212	1.新書的上架可以快一點 2.新書的借閱時間可以在長一點	建議	服務	圖書上架太慢	圖書借閱		
213	希望圖書館能多一個還書箱放置在門口	建議	設備	還書箱			
214	改善:電腦速度慢、沒有網路、電腦故障率高。	批評	設備	電腦設備			
215	快點把CEPS修好!!	批評	服務	電子資源			
216	圖書館的冷氣可以隨著當日氣溫增強! 有時候2樓很吵 館方多加注意!	批評	管理	空調	秩序管理		
217	新書超少~電腦太舊	批評	資源	多買新書	電腦設備		
218	讀者使用的閱讀桌椅過少，一堆專科生都會佔據桌椅後，不是睡覺就是打電話聊天，盼改進。	建議	設備	秩序管理			
219	座位能再增設一些嗎?每次都要搶位置~很討厭 常常無緣無故斷線 網路跑的很慢 pps為什麼跑那麼慢 以前不會聽說是學校方面的關係但並不覺得學生看pps會怎樣 這並不是下載	批評	設備	閱覽座位	電腦設備		
220	為什麼不能再圖書館趴著!!通車生真的很倒楣!!沒地方休息去圖書館休息不能嗎?!第一次聽說圖書館不能趴著的!!又不是沒有讀書沒有借書!!也是讀到累了才趴阿~學校在搞什麼東西~~是怎樣阿~繳學費是讓我們通車生連休息的地方多沒有嗎!!至少再蓋一個通車生休息的地方吧?!!不然哪裡都不能休息~而且住宿生就可以回宿舍休息.通車生就是個屁??還是你們希望圖書館人少一點.你們就可以坐在那裡休息.	批評	服務	錯誤訊息			
221	都非常好	讚賞	服務	讚賞			
222	設置可上鎖之置物櫃或是臨時置物櫃（有時食物難免會帶到圖書館，沒有地方可以借放）	建議	設備	置物櫃			
223	多多新增新進的書	建議	資源	多買新書			
224	盡量多近一些較近期的新書，也希望進書的類別能多一點。書架上的書要排列好、分類好。常常發生找不到書的問題!可以多參考其他大學的圖書館所進的書。	建議	服務	多買新書	書架管理		
225	希望樂譜能多新增提供借閱	建議	資源	多買新書			
226	一樓電腦速度太慢了	批評	設備	電腦設備			
227	希望圖書館能多增加一些醫技的國考題或是考試叢書	建議	資源	多買新書			
228	希望能增加新期有關醫學期刊的雜誌 增多一點現代小說的各種類型 希望在校外也能下載醫學期刊的電子檔	建議	資源	多買新書	資源利用		
229	電腦壞掉的實在太多了 而且每次都因為電腦的數量不夠多 必須要排隊選課 但隨著年級越高 控堂越來越少 越來越困難能在學校選到課	批評	設備	電腦設備			
230	電子文獻查詢的不多，資料似乎有些不足。	批評	資源	資源不足			
231	再多一些電腦書籍	建議	資源	多買新書			
232	人太多，有點吵雜，冷氣不涼。	批評	管理	秩序管理	空調		
233	座位太少其中期末考會找不到位子	建議	設備	閱覽座位			
234	有時學生資訊服務會有一大堆重複寄的信	批評	服務	訊息通知			

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
235	我覺得我們學校的圖書館很好，只是三樓的個人座椅那會覺得有點熱，還有有些想看的書籍圖書館未購買。	建議	資源	空調	資源不足		
236	坐位太少，期中期末應該要增加	建議	設備	閱覽座位			
237	人多吵雜。	批評	管理	秩序管理			
238	有些書續集無法齊全 且已經出版很久 但還是沒有添購.	建議	資源	圖書採購			
239	爲什口一定要被迫寫那種	批評	服務	錯誤訊息			
240	增設一些高服務性質的，EX：在家借書、即時通知、新書報報、館際合作..等，讓圖書館更加多元化、現代化，達到即時即地都能享有圖書館的服務，謝謝。	建議	服務	資源服務			
241	新增多一點各類不同的書籍、同一種書可以多本一點，這樣在屆時才不會都借不到！	建議	資源	多買新書			
242	人手增加，新書太少	建議	資源	人力不足	資源不足		
243	1.電腦設備較爲老舊且無法存word檔，也無法使用usb傳輸資料!2.對於在圖書館不能趴睡新資訊感到滿意 但是如果有些人讀書讀累了 小睡一會那豈不就誤會了!	批評	設備	電腦設備			
244	館內的電腦有的很老舊，使用速度很慢。有些電腦office系統不相容，或者沒有這各系統，希望學校能幫忙。	批評	設備	電腦設備			
245	學校電腦太老舊，有時電腦還無法上網及word無法存檔導致報告要一直換電腦重做	批評	設備	電腦設備			
246	座位可增多，5樓太熱了	建議	設備	閱覽座位	空調		

五、學校新版網站意見

項次	建議事項	意見性質
1	大致上良好	讚賞
2	有點太複雜	批評
3	學校網站個人覺得很不錯了，不需要太多的改變。改變太多反而會不習慣。	建議
4	我覺得學校可以在網站上放上新生對來輔英後的感想或感覺，不僅可讓學校了解同學們的需要和感覺也可讓更多位了解我們學校的同學更清楚	建議
5	學校網路可以快一點，都會類格，很不方便	批評
6	非常好	讚賞
7	難操作 找不到要找的網頁	批評
8	學校網頁在校外的網路都跑很慢	批評
9	新的網站有新的模式，雖然使用上沒有那麼以往熟悉，但有更好的趨向。	批評
10	有點雜 以前的比較簡單	批評
11	速度太慢	批評
12	沒有，已經很棒了。	讚賞
13	新版的網站不太會用，還是比較熟悉舊版的	批評
14	good	讚賞
15	有個時候選課很難選，這樣其實有些不方便。	批評
16	最近換了新版面，可是總覺得沒有之前的那麼具有便利性。意思是版面的設計先前的較方便閱讀，不過現在的比較漂亮。	建議
17	前面的動畫時間太長，不能按取消鍵直接進入學校網站內	批評
18	我覺得舊的感覺比較好 資訊一進去就看到了 新版的還要去找... 有點多此一舉 感覺比較難用 說然比較美觀	批評
19	不能馬上弄自己需要的，要等到照片出現完才可使用，而找學系科也很麻煩，不是很熟悉。	批評
20	新網頁改的很難用！無法一進入首頁就看到最新公告(需進入學生入口) 建議改進！另進入學生入口後就無法快速使用新舊首頁上方的快捷橫桿(需回到首頁) 非常不方便！	批評
21	我比較喜歡舊網站	建議
22	最新消息應放在一進入首頁馬上能看到的的地方，需再另外找尋點入的話失去其意義	建議
23	1.資訊太多，太雜亂，無法馬上知道要點哪個選項才能找到自己要的資料！	批評
24	有時候網路很慢	批評
25	很好	讚賞
26	新版網頁還在適應中，但整體感良好，有將學生、老師...分開，方便許多	讚賞
27	我認為已經很好，當然可以更好	讚賞
28	無，新網頁製作很漂亮!!	讚賞
29	很好ㄉ	讚賞
30	都滿意	讚賞
31	眼花撩亂的好亂 沒是為什麼要改版	批評
32	資訊服務刊登之內容不用再發mail通知，否則mail文件每天都很多	批評
33	新版很好操作	批評
34	good~	讚賞
35	還不錯用	讚賞
36	目前還沒有問題	讚賞
37	速度	批評
38	無...很好	讚賞

項次	建議事項	意見性質
39	公告可以再同一個視窗	建議
40	改版後的學校網頁：很容易當機、網頁非常不穩定、速度有待加強、一進去網頁，字密密麻麻的，要找個訊息都要找很久！	批評
41	覺得舊的網站比較好，因為公告在同一個地方，比較容易找到。新的網站公告分散各地，有時比較不容易找到!!	批評
42	建議應可加大容量 放置幼保系戲劇公演演出內容讓同學或家長可利用網路看見戲劇公演演出內容	建議
43	沒有什麼需要改變的~已經夠好了	讚賞
44	可能是用習慣就的網站了，對新的還不熟悉，覺得不太好用，但是新的比舊的漂亮。	建議
45	公告可否如舊版網頁一樣容易查詢	建議
46	動畫會影響速度~	建議
47	首頁更換介面後變得不人性，常常找不到想要的資訊，共同教育中心的線上活動報名系統無法從首頁連結，首頁站內查詢使用google的介面不實用，會找到太多久遠的資料，例如查詢會搜尋到技術學院時代的資料，另外也應該把公告的搜尋獨立出頁面，找尋歷史公告實比較方便	批評
48	版面良好，但點選目標項目些許複雜。	建議
49	這次設計好很多，版面可以更換顏色 或是多一些可以查詢他校網站	建議
50	學生入口網站的照片怎麼只有五專應外科學生的，大學部也是學生阿！	建議
51	學生對於舊的網站 比較熟悉新的網站，首頁的公告最新訊息都還要按到 學生資訊的地方才有	建議
52	避免考試週所造成的擁擠現象	批評
53	希望能新增學校網路留言版或聊天室	建議
54	圖片可以留在畫面上久一點，這樣才可以看的較清楚	建議
55	一開始進入的畫面過於緩慢	建議
56	學校網站改版 變的好複雜	批評
57	頁面太雜	批評
58	進去時花太久時間，要等。	批評
59	有時候會當機	批評
60	這樣就不用等很久	批評
61	動畫太久	批評
62	申請獎學金等一些管道可以在上面寫得更清楚一點嗎。	建議
63	很方便提供校內外資源	讚賞
64	校園網路在宿舍使用時很慢(像播接)	批評
65	以前的最新公告 新的網站好像都沒有公告 還是我沒發現到呢?	建議
66	超連結共通網頁太多	批評
67	網頁很好看 但是不怎麼好用(新版的會比較難知道公告在哪)(舊版是一目瞭然)	批評
68	學校現在換成新網頁，我會找不到圖書館的網頁在哪	批評
69	我覺得之前舊版的比較好用:(換過新的好不上手。	批評
70	學校網路太慢了，有時會斷線	批評
71	感覺頁面複雜 有時候網頁常常開不出來 感覺很亂	批評
72	網路跑快一點	批評
73	1.目前尚可	讚賞
74	學校新網站用的不習慣，且最新消息那邊，如果要找前幾天的消息，該如何找到。	批評
75	網路不要常當機	批評

項次	建議事項	意見性質
76	公告的消息，沒有舊的網站設計的好，舊的可以按上下箭頭看昨天等訊息，可是新的就不行	批評
77	有時候會有連不上情形，學校資訊電腦請加強至超級電腦	批評
78	網路不穩定	批評
79	都還可以	讚賞
80	很滿意	讚賞
81	突然大改變，很不能適應。	批評
82	學生資訊裡的講義下載和看信件時，每當跳上一頁就會跑出一個小視窗要按掉，一直需要重複的動作感覺很不必要很麻煩。	批評
83	網路超慢	批評
84	新版網頁雖然具有豐富性,但是與舊版的相較之下感覺有點複雜	批評
85	使用新網頁公告分類較細~有時會找不到所想要資訊入口。	批評
86	太雜 要找的東西需要點更多的網頁才找的到	批評
87	首頁等太久	批評
88	學校首頁的動畫很亂，看得眼睛很花。	批評
89	新版的網頁很混亂..學生不易懂..聽說老師也是這樣不清楚怎麼操作..要找一個網頁要找很久	批評
90	非常滿意	讚賞
91	很棒!!!	讚賞
92	常常會不能進學校網頁 可能是太多人要上學校網頁吧，可是這樣子覺得很困擾	批評
93	很容易卡住，網頁變慢!尤其是選課階段...	批評
94	舊系統要轉為用新系統難免會不習慣，可提供快速找尋的功能或許會容易找到要的途徑。	批評
95	公告的部分不明顯 舊版的比較好	批評
96	希望首頁能像之前的網頁那樣簡單操做方便許多!	批評
97	大致上還不錯喔!!	讚賞
98	只希望再上輔英網站不要(類個) 導致家裡的電腦當機，每次都這樣筆機型電腦真得很不好修	批評
99	不要有動畫	批評
100	新版的不習慣好難用	批評
101	希望學校的網頁一開進去就有當日的重要事物，而不用在按出來。	建議
102	1.各處室活動及訊息可公佈在各處室的網頁，而不是點進去，只看到工作人員介紹及服務項目。 2.學校所發送的資訊，可以只發送到訊息系統，不需重覆發送到私人信箱，畢竟訊息量也多，若重要訊息，可發文件給各班班代為宣傳。	建議
103	可以改回去原本的舊網頁嗎?	建議
104	我覺得學校網站要更新前，應該先向我們告知，以免我們不熟悉，各個諮詢的位置	建議
105	有時候會進不進去!!!最常在考試前那幾天!!!	批評
106	滿意	讚賞
107	首頁那個圖也未免太...大了吧= = 要點進去的中文2字好小= =	批評
108	首頁太雜 新生或許無法很快找到自己要找的單位	批評
109	設計的還不錯，只是新網路有點不適應	讚賞
110	感覺不錯，但東西都要從新適應。	批評
111	希望可以提供當學期的通勤路線圖	批評
112	在新生一入學時會開始使用「學生資訊服務系統」及「選課系統」，而新生不熟悉選課系統的作業流程，故可將選課上的步驟一一呈現出來，並放置學生資訊服務中，以供未來的學弟妹作為參考，減少因不了解選課的流程，而喪失了自己選擇的權利，或是造成選課不當等問題產生。	建議

項次	建議事項	意見性質
113	網頁有些分類太複雜 同類型或相關性質可以用同一個項目!	批評
114	太常掛掉~連不進去	批評
115	常常無緣無故斷線 網路跑的很慢 pps爲什麼跑那麼慢 以前不會	批評
116	太亂了 想查詢的相關資源 往往要花很多時間才找的到	批評
117	到目前爲止還不錯	讚賞
118	最近無限網路的訊號便差了 請柱一一下 謝謝	批評
119	學校換的新網頁用不習慣，但是頁面很漂亮	建議
120	網站還好，但學校各個地方所擺設的電腦，好像都沒有鍵盤，那要如何使用呢？	建議
121	不要常寄重複信件。	批評
122	還不錯!	讚賞
123	覺得學校的新網頁變複雜了，要去圖書館網頁查書也要按好久。	批評
124	好站連結，可以有校外文藝活動	讚賞
125	麻煩系統開發組將 教職員工資訊服務中的 資訊系統使用安全管理注意事項同意選項按鈕設定爲同一帳號只需要選按一次即可，而不要每次登入都要使用捲動功能拉到底(我相信大部分老師所使用的螢幕尺寸都無法一次看到所有注意事項的以及最下方的同意選項按鈕)去敲那個小小的同意選項鈕。老實說，每次登入我都要在心中暗罵一次。電子公文表單系統 是否僅要傳送安全檢視之網頁內容? 然後又是要去敲”是/否”的選項鈕。老實說，每次登入我都要在心中痛罵一次。此外，每個單位的網頁都要自行增開新視窗(好不容易每個單位網頁上的”Enter” 選項鈕終於失蹤了~~)，所以最後就是又增加一個視窗要關閉。我認爲有必要好好檢討是否有此” 增開新視窗”的必要。輔英的網頁看來五彩繽紛，讓人頭昏眼花，但網頁使用的友善度卻沒人在乎。(圖書館網頁的館藏查詢也是一樣的問題--各類不該併在同一類的卻放在同一類底下，所以又要增加選項的點擊次數)。難道輔英的網頁設計前提都是爲了要增加這些捲動功能的使用和選項鈕的敲擊，以便讓我們這些使用者的右手提前報廢嗎???? 一個友善的網頁設計應是以減少敲擊率來增加網頁的親善度(這是所有網頁設計課程都會提到的第一條守則，不是嗎?)，而不是用來測試使用者的手指耐用度(或報廢指數)的。	批評
126	學校網頁更新後，公告都難以全部看到到，似乎很多公告都不見了，版面設置與之前大不相同，實在難以尋獲自己想找的東西。	批評
127	首頁看不到公布資訊	批評
128	科技始終來自於人性，其實學校的介面已經很活化，吾人覺得可以在首頁放置一些特區，EX：最新消息、輔英菁華、好康特區..之類，讓人看到首頁就知道自己需要什麼，謝謝。	建議
129	您好：我希望「網路學園」，在校園以外的網路使用時，網頁開啓能更順利。	建議
130	還好!	讚賞
131	舊版的學校網頁製作的不錯，新版的卻要跑很久且繁瑣，找個東西不熟悉的話會浪費很多時間。	批評

肆、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1,233人次，，以五專生962位，佔51.06%最多。
- 2、讀者使用圖書館頻率以每週二次最多，在下午時段最常到圖書館，平均停留1-2小時。
- 3、讀者到圖書館主要以借還書佔大多數，佔26.92%，其次為自修及準備功課，佔19.78。
- 4、讀者最常使用圖書資源：
 - ①圖書：950人，39.53%
 - ②期刊：492人，20.47%
- 5、使用圖書館最感到困擾的有：
 - ①電腦設備太老舊，佔15.51%
 - ②不熟悉要找的書或資料在那一樓層，佔15.15%
 - ③所需的圖書期刊不在架上，佔15.03%
 其中電腦設備問題，由97學年最感到困擾排名③14.50%上升至本學年度①15.51%
- 6、讀者最常使用的圖書館網頁功能：
 - ①查詢館藏，佔32.55%
 - ②使用MUSE電子資源整合查詢系統，佔15.64%
 - ③查詢資料庫/電子期刊/電子書，佔15.14%

二、滿意度

- 1、各組整體滿意度：
 - ①圖書服務組：非常滿意佔18.45%，滿意佔填答人數最高46.44%，認為普通為28.70%；
整體感到滿意有64.89%，整體滿意度73.93。
 - ②資訊服務組：非常滿意佔7.98%，滿意佔31.77%，認為普通佔填答人數最高38.55%；
整體感到滿意有39.75%，整體滿意度59.26。
 - ③系統開發組：非常滿意佔10.06%，滿意佔填答人數最高35.43%，認為普通為32.17%；
整體感到滿意有45.49%，整體滿意度59.49。

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 (0)	整體 感到滿意	感覺普通 及滿意	整體感到 不滿意	整體 滿意度
圖書服務	18.45%	46.44%	28.70%	2.39%	0.76%	3.25%	64.89%	93.59%	3.15%	73.93
資訊服務	7.98%	31.77%	38.55%	5.59%	2.49%	13.63%	39.75%	78.30%	8.08%	59.26
系統開發	10.06%	35.43%	32.17%	3.69%	1.54%	17.11%	45.49%	77.66%	5.23%	59.49

2、圖書館整體滿意度：

- ①非常滿意，佔12.45%
- ②滿意，佔38.26%
- ③普通，佔32.96%

整體感到滿意為50.71%；整體滿意度**64.68**

3、與97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)	未接觸 (0)	整體 感到滿意	感覺普通 及滿意	整體感到 不滿意	整體 滿意度
97學年	15.15%	45.74%	34.68%	3.57%	0.86%	N/A	60.89%	95.57%	4.43%	74.15
98學年	12.45%	38.26%	32.96%	3.83%	1.56%	10.91%	50.71%	83.67%	5.39%	64.68
比較	-2.70%	-7.48%	-1.72%	0.26%	0.70%		-10.18%	-9.20%	-1.46%	-9.47

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%
比較	-1.35%	-4.82%	-2.01%	-8.26%	-3.54%	-8.13%

三、讀者建議事項

1、讀者意見性質以建議居多，有139人次，其次為批評有91人次。

2、讀者意見主題主要以改善設備的建議或批評居多，有97人次，其次建議改善服務有60人次。

3、對於新版學校網站的意見主要以批評居多，有75人次，建議及讚賞各有28人次。

4、關於圖書及閱覽服務，讀者認為最需要加強及改善的有：

- ①多買新書，包括新書太少及想要的圖書沒有館藏
- ②資源不足，包括圖書、期刊、電子資源、報紙、人力不足問題
- ③書架管理，包括圖書館書架上找不到書及架位標示不清楚
- ④圖書借閱，包括借書、續借、預約圖書問題
- ⑤圖書上架太慢

5、關於環境及設備方面，讀者認為最需要加強及改善的有：

- ①閱覽座位太少
- ②館內秩序管理

- ③空調
- ④整體環境設備
- ⑤影印設備常故障、隔音不好

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館內公共電腦太老舊
- ②網路連線問題

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，尤其是圖書館舉辦的相關推廣活動。但相較於97學年滿意度略有下降，檢討原因除了師生普遍對於圖書館資源無法滿足其需求，包括想看的書沒有館藏，專業期刊、電子資源太少，還有經費及人力不足問題；另外「電腦設備太老舊」在本次問卷調查明顯成為意見重點，因同學使用率及需求高，是本館最需改善及解決的問題；加強秩序管理及相關服務管理，改善服務人員服務態度、專業素養及作業正確性標準化，改善校園網路連線速度及網頁設計親善等意見，也可提供本館改善參考依據。

～～服務的提昇，來自不斷的改進，積極地正視問題、改善問題，才能力求服務的精進～～