

輔英科技大學圖書館101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：346人次(教師填答107人次，學生填答239人次)

問卷方式：使用線上問卷方式

調查日期：102年5月16日至102年5月31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
研究生	7	2.02%
大學生	135	39.02%
五專生	95	27.46%
在職專班	2	0.58%
教師	63	18.21%
職員	44	12.72%
總計	346	

2 請問您利用圖書館的平均頻率：

利用圖書館平均頻率	學生		教職員	
	人數	百分比	人數	百分比
幾乎每天	46	19.25%	46	19.25%
每週1-3次	119	49.79%	119	49.79%
每月1-3次	56	23.43%	56	23.43%
每學期1-3次	18	7.53%	18	7.53%
從未使用過圖書館	0	0.00%	0	0.00%
總計	239		239	

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	學生		教職員	
	人數	百分比	人數	百分比
幾乎每天	16	6.69%	13	12.15%
每週1-3次	74	30.96%	30	28.04%
每月1-3次	82	34.31%	43	40.19%
每學期1-3次	46	19.25%	20	18.69%
從未使用	21	8.79%	1	0.93%
總計	239		107	

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	學生		教職員	
	人數	百分比	人數	百分比
2小時	162	67.78%	74	69.16%
2小時到5小時	68	28.45%	24	22.43%
5小時到10小時	9	3.77%	5	4.67%
10小時以上	0	0.00%	4	3.74%
總計	239		107	

(二)、問卷

A. 圖書服務

5 圖書館的圖書館藏，通常可找我想要學習及利用的資源

選項	學生		教職員		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
非常滿意	98	41.00%	32	29.91%	130	37.57%
滿意	117	48.95%	55	51.40%	172	49.71%
普通	19	7.95%	14	13.08%	33	9.54%
不滿意	3	1.26%	1	0.93%	4	1.16%
非常不滿意	2	0.84%	0	0.00%	2	0.58%
未接觸或使用	0	0.00%	5	4.67%	5	1.45%
滿意度	85.61		79.25		83.64	

6 圖書館的電子資源(資料庫、電子期刊、電子書)通常可找我想要學習及利用的資源

選項	學生		教職員		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
非常滿意	75	31.38%	35	32.71%	110	31.79%
滿意	106	44.35%	45	42.06%	151	43.64%
普通	44	18.41%	18	16.82%	62	17.92%
不滿意	9	3.77%	1	0.93%	10	2.89%
非常不滿意	0	0.00%	1	0.93%	1	0.29%
未接觸或使用	5	2.09%	7	6.54%	12	3.47%
滿意度	79.41		77.01		78.67	

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	學生		教職員		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
非常滿意	84	35.15%	46	42.99%	130	37.57%
滿意	102	42.68%	42	39.25%	144	41.62%
普通	42	17.57%	13	12.15%	55	15.90%
不滿意	7	2.93%	1	0.93%	8	2.31%
非常不滿意	0	0.00%	1	0.93%	1	0.29%
未接觸或使用	4	1.67%	4	3.74%	8	2.31%
滿意度	81.00		82.24		81.39	

8 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、Facebook、線上報名系統、系所學術資源)便利性

選項	學生		教職員		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
非常滿意	97	40.59%	48	44.86%	145	41.91%
滿意	100	41.84%	54	50.47%	154	44.51%
普通	36	15.06%	3	2.80%	39	11.27%
不滿意	3	1.26%	0	0.00%	3	0.87%
非常不滿意	2	0.84%	0	0.00%	2	0.58%
未接觸或使用	1	0.42%	2	1.87%	3	0.87%
滿意度	83.77		86.92		84.74	

9 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	學生		教職員		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
非常滿意	94	39.33%	41	38.32%	135	39.02%
滿意	115	48.12%	57	53.27%	172	49.71%
普通	27	11.30%	5	4.67%	32	9.25%
不滿意	2	0.84%	0	0.00%	2	0.58%
非常不滿意	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
未接觸或使用	1	0.42%	4	3.74%	5	1.45%
滿意度	84.94		83.74		84.57	

10 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)

選項	學生		教職員		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
近2-3年入館新書集中放置一樓	168	70.29%	81	75.70%	249	71.97%
參考書提供外借	127	53.14%	31	28.97%	158	45.66%
圖書館網頁更新	60	25.10%	34	31.78%	94	27.17%
學位論文系統更新為國家圖書館雲端新版本	49	20.50%	38	35.51%	87	25.14%
成立圖書館Facebook	46	19.25%	11	10.28%	57	16.47%
3-5樓新增空氣循環扇	124	51.88%	23	21.50%	147	42.49%
雨天借傘服務	96	40.17%	27	25.23%	123	35.55%

11 請問您目前使用圖書館最感到困擾的是(最多可複選3項)

【學生】

	選項	人數	百分比
①	不熟悉要找的書或資料在那裏	82	34.31%
③	所需的圖書期刊不在架上	75	31.38%
	網頁上找不到想要的資訊	53	22.18%
	不會使用線上電子資源	42	17.57%
	新書、期刊上架太慢	48	20.08%
	圖書館未購買所需圖書資料	47	19.67%
	空調太悶不冷	45	18.83%
②	閱覽座位不足	78	32.64%
	讀者太吵	67	28.03%
	館員、工讀生服務態度不佳	7	2.93%

【教職員】

	選項	人數	百分比
②	學術研究所需「圖書」資源太少	35	32.71%
③	學術研究所需「期刊」資源太少	34	31.78%
①	學術研究所需「資料庫」資源太少	36	33.64%
	所需的圖書期刊不在架上	23	21.50%
	網頁上找不到想要的資訊	13	12.15%
	圖書太老舊	30	28.04%
	新書、期刊上架太慢	15	14.02%
	館員、工讀生服務態度不佳	2	1.87%

12 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)

選項	學生		教職員		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
態度不太親切禮貌	13	5.44%	1	0.93%	14	4.05%
回答我詢問問題不太正確	10	4.18%	3	2.80%	13	3.76%
對於圖書館本身能提供的服務不甚清楚	22	9.21%	6	5.61%	28	8.09%
不能理解我對圖書館的需求	9	3.77%	2	1.87%	11	3.18%
不能立即回應我問的問題	12	5.02%	3	2.80%	15	4.34%
無	203	84.94%	97	90.65%	300	78.74%

13 您認為圖書服務組(圖書資源服務)綜合表現

選項	學生		教職員		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
非常滿意	90	37.66%	45	42.06%	135	39.02%
滿意	123	51.46%	58	54.21%	181	52.31%
普通	21	8.79%	3	2.80%	24	6.94%
不滿意	3	1.26%	0	0.00%	3	0.87%
非常不滿意	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
未接觸或使用	2	0.84%	1	0.93%	3	0.87%
滿意度	84.60		87.10		85.38	

B. 資訊服務

14 請問您最常在那裏使用校園網路

選項	學生		教職員		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
電腦教室	59	24.69%	3	2.80%	62	17.92%
宿舍區	74	30.96%	1	0.93%	75	21.68%
教學、行政大樓	65	27.20%	90	84.11%	155	44.80%
室外活動區	20	8.37%	4	3.74%	24	6.94%
很少使用	21	8.79%	11	10.28%	32	9.25%

15 請問您最常透過下列那種設備連接校園網路

選項	學生		教職員		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
個人電腦	73	30.54%	77	71.96%	150	43.35%
筆記型電腦	82	34.31%	22	20.56%	104	30.06%
平板電腦	4	1.67%	4	3.74%	8	2.31%
智慧型手機	80	33.47%	4	3.74%	84	24.28%

16 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)

選項	學生		教職員		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
瀏覽網頁	194	81.17%	66	61.68%	260	75.14%
上下載(傳輸)電子檔案	96	40.17%	32	29.91%	128	36.99%
收發電子郵件	107	44.77%	86	80.37%	193	55.78%
處理校務資訊服務	66	27.62%	64	59.81%	130	37.57%
使用網路學園	130	54.39%	21	19.63%	151	43.64%
諮詢電腦軟硬體問題	8	3.35%	5	4.67%	13	3.76%
申請電腦軟硬體叫修	3	1.26%	9	8.41%	12	3.47%
電腦(搬家)佈設網路線	2	0.84%	1	0.93%	3	0.87%

17 請問您對「(新版)電子郵件系統」在使用上整體的滿意程度？

選項	學生		教職員		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
非常滿意	31	12.97%	29	27.10%	60	17.34%
滿意	93	38.91%	53	49.53%	146	42.20%
普通	66	27.62%	19	17.76%	85	24.57%
不滿意	23	9.62%	4	3.74%	27	7.80%
非常不滿意	16	6.69%	0	0.00%	16	4.62%
未接觸或使用	10	4.18%	2	1.87%	12	3.47%
滿意度	65.86		78.88		69.88	

18 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)

選項	學生		教職員		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
無法登入新版電子郵件系統	58	24.27%	9	8.41%	67	19.36%
網路連外速度太慢	170	71.13%	42	39.25%	212	61.27%
每日網路總流量(5GB)過低	88	36.82%	28	26.17%	116	33.53%
網路學園操作不易	36	15.06%	35	32.71%	71	20.52%
垃圾信件過多	20	8.37%	39	36.45%	59	17.05%
維修速度過慢	38	15.90%	2	1.87%	40	11.56%
電腦相關諮詢服務	16	6.69%	9	8.41%	25	7.23%

19 您認為資訊技術組(網路資源服務)綜合表現

選項	學生		教職員		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
非常滿意	47	19.67%	40	37.38%	87	25.14%
滿意	113	47.28%	59	55.14%	172	49.71%
普通	70	29.29%	7	6.54%	77	22.25%
不滿意	5	2.09%	0	0.00%	5	1.45%
非常不滿意	3	1.26%	1	0.93%	4	1.16%
未接觸或使用	1	0.42%	0	0.00%	1	0.29%
滿意度	76.15		85.61		79.08	

C.系統服務

20 請問您對學生/教職員資訊服務的滿意程度

選項	學生		教職員		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
非常滿意	69	28.87%	30	28.04%	99	28.61%
滿意	122	51.05%	66	61.68%	188	54.34%
普通	41	17.15%	9	8.41%	50	14.45%
不滿意	4	1.67%	2	1.87%	6	1.73%
非常不滿意	1	0.42%	0	0.00%	1	0.29%
未接觸或使用	2	0.84%	0	0.00%	2	0.58%
滿意度	80.75		83.18		81.50	

21 請問您對學校網站(<http://web.fy.edu.tw>)版面設計的滿意程度

選項	學生		教職員		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
非常滿意	51	21.34%	25	23.36%	76	21.97%
滿意	129	53.97%	64	59.81%	193	55.78%
普通	54	22.59%	15	14.02%	69	19.94%
不滿意	2	0.84%	2	1.87%	4	1.16%
非常不滿意	3	1.26%	1	0.93%	4	1.16%
未接觸或使用	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
滿意度	78.66		80.56		79.25	

22 請問您對系統開發組所提供系統功能(校務系統/學生資訊服務)諮詢服務

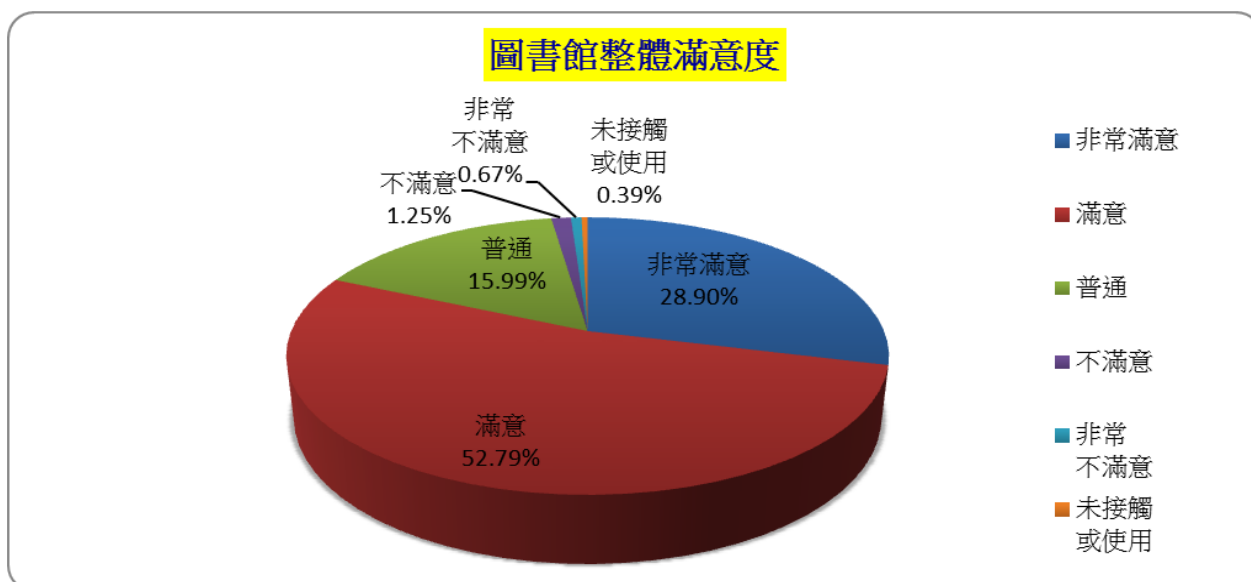
選項	學生		教職員		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
非常滿意	53	22.18%	29	27.10%	82	23.70%
滿意	120	50.21%	62	57.94%	182	52.60%
普通	58	24.27%	11	10.28%	69	19.94%
不滿意	3	1.26%	2	1.87%	5	1.45%
非常不滿意	3	1.26%	1	0.93%	4	1.16%
未接觸或使用	2	0.84%	2	1.87%	4	1.16%
滿意度	77.66		80.56		78.55	

23 您認為系統開發組(校務系統/學生資訊服務)綜合表現

選項	學生		教職員		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
非常滿意	47	19.67%	31	28.97%	78	22.54%
滿意	133	55.65%	62	57.94%	195	56.36%
普通	53	22.18%	12	11.21%	65	18.79%
不滿意	4	1.67%	1	0.93%	5	1.45%
非常不滿意	2	0.84%	1	0.93%	3	0.87%
未接觸或使用	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
滿意度	78.33		82.62		79.65	

二、圖書館整體滿意度

組別	身分	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	學生	90	123	21	3	0	2	84.60
	教職員	45	58	3	0	0	1	87.10
	師生合計	135	181	24	3	0	3	85.38
	百分比	39.02%	52.31%	6.94%	0.87%	0.00%	0.87%	
資訊技術組	學生	47	113	70	5	3	1	76.15
	教職員	40	59	7	0	1	0	85.61
	師生合計	87	172	77	5	4	1	79.08
	百分比	25.14%	49.71%	22.25%	1.45%	1.16%	0.29%	
系統開發組	學生	47	133	53	4	2	0	78.33
	教職員	31	62	12	1	1	0	82.62
	師生合計	78	195	65	5	3	0	79.65
	百分比	22.54%	56.36%	18.79%	1.45%	0.87%	0.00%	
圖書館 整體滿意度	學生	184	369	144	12	5	3	79.69
	教職員	116	179	22	1	2	1	85.11
	師生合計	300	548	166	13	7	4	81.37
	百分比	28.90%	52.79%	15.99%	1.25%	0.67%	0.39%	



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	一樓可多增設藝術展覽	設備	藝術展覽	需視實際展覽安排。
2	新書太少	資源	資源不足	將積極向校方爭取圖書經費加強改善。
3	環境好~ 快考試時，希望能有效取締讀者位置	管理	閱覽座位	考試週期間加強改善佔位問題。
4	圖書館早上冷氣空調不夠冷	設備	空調	空調運轉達冷房效果需有一定的時間，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。
5	多舉辦世界書香日(中獎名額可以多一些)	管理	推廣活動	酌增活動經費增加中獎名額。
6	館員的態度不佳	管理	人員服務	加強改善服務人員態度。
7	有些書查電腦顯示還在架上卻找不到	管理	書架管理	加強改善書架整理及圖書上架正確性。
8	希望可以多買一些英文書給應用外語科的學生閱讀,因為我們學校的新進英語書籍作品還滿少的，反而是英文的教科書很多。因為看教科書的人比較沒有看小說的人多阿!所以如果能多買新的英文小說就可以提升大家的外語能力!	資源	資源不足	1.將積極向校方爭取圖書經費加強改善。 2.同學可推薦自己想看的優良圖書給圖書館採購。
9	原本希望能夠在網站上放上書籍的各種排行榜(借閱排行榜、預約排行榜)但是又擔心如果標示出來,熱門書預約的人太多會借不到，但是後來有看到2樓公佈欄有貼上排行榜，我認為這作法很好，但希望能時常更新最新的排行榜讓讀者參考。	資源	推廣活動	本館每月更新最新的圖書借閱及預約排行榜張貼於二樓展示架。
10	空調可再增強	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。
11	新書上架可以更加快速	管理	上架速度	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	圖書館可以再新增一些新書，外國的翻譯小說之類的。座位也可以增加(一樓)，不然每次去圖書館都找不到位置坐。	資源	資源不足 閱覽座位	1.將積極向校方爭取圖書經費加強改善 2.同學可推薦自己想看的優良圖書給圖書館採購 3.增設閱覽座位第一期計畫已規畫於今年暑假完成改善

意見		意見主題	意見分類	意見回應
13	電子資源內的國外期刊希望能購置，讓同學配合上理論課程蒐尋文獻時，能夠詳閱全文或下載	資源	資源不足	圖書館已盡量購置學科核心及指標期刊及資料庫，但因經費有限，無法全數購置所有出版期刊；如同學查詢到相關期刊而無法取得全文，可以試試其他相關的文獻或網路上免費期刊文獻，或也可用館際合作付費方式取得文獻資料。
14	新書多一點！	資源	資源不足	將積極向校方爭取圖書經費加強改善。
15	不好意思!!!我知道目前代借代還的服務 因經費無法繼續執行 但是這也拖太久了吧!! 有很多的書都是 輔英圖書館目前沒有的 很多時候 需要找資料 都無法透過學校的圖書館館藏查詢想借的書 經費有這麼不足嗎? 學校這邊無法支出這經費嗎	資源	資源不足	圖書代借代還服務已於102年6月1日恢復服務，本服務至今年度補助經費使用完畢止。
16	我覺得討論室的冷氣有問題;	設備	空調	已申請維修
17	有些書沒有放在原本的號碼的櫃上，所以有時候要到別的號碼的地方才找得到。 服務態度很好。	管理	書架管理 人員服務	加強改善書架整理及圖書上架正確性
18	延長熱門書籍的借閱期 2.訂購蒲公英月刊,我記得很像找不到有	資源	資源不足	1.考量大家都想早一點看到熱門圖書，所以熱門圖書借期維持10天，不予延長。 2.《蒲公英希望月刊》為免費索取，本館今年已有索贈。
19	請館員放置關於如何"正確"找書之詳細辦法在各層樓電梯處和樓梯處，並標示大字或醒目一點。 也請館員們能把書籍放置在正確編號的位置上，如放置空間不足，請館員們另外標示其位置。 謝謝館員們！:)	管理	書架管理	1.本館網頁已有整理如何找資料的相關資料，建議同學可直接上圖書館網站參考。 2.本館會再加強改善書架整理及圖書上架正確性
20	1.延期熱門書籍的借期 2.多添加一種雜誌(蒲公英月刊)	資源	資源不足	1.考量大家都想早一點看到熱門圖書，所以熱門圖書借期維持10天，不予延長。 2.《蒲公英希望月刊》為免費索取，本館今年已有索贈。
21	一樓勿影印機不太好;	設備	影印機	會請影印機廠商改善，建議同學也可利用二樓的文獻掃瞄設備。
22	有位女職員態度很差(紫色外套)，不過好像換新人了，態度很好!查書可以多一些關鍵字，比較好查	管理	人員服務 資源利用	1.該名態度不佳館員已離職 2.館藏查詢系統原就有關鍵字查詢功能。
23	可把最新之書籍放置同一區域，且定期更新速度可增進。	管理	書架管理	本學期開始已把近2-3年最新入館圖書集中放置一樓。
24	盡量多巡邏三樓，每次其他讀者交談的聲音都過大聲	管理	秩序管理	本館會再加強環境巡查及秩序管理，也請同學們可以互相配合。

意見		意見主題	意見分類	意見回應
25	可新增不同領域的書籍	資源	資源不足	本館歡迎同學推薦自己想看的優良圖書給圖書館採購。
26	希望能添加更多「個人」座位	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，酌量增加個人閱覽座位。
27	我覺得像是圖書館3樓的桌椅(較靠近廁所端以及另一端的角落)通風不太好，且上頭也無裝風扇。	設備	空調	1.會再爭取經費增設空氣循環扇。 2.未改善前建議同學可先坐有循環扇的座位。
28	MUSE系統時常登不進去，或是要等很久，希望能改善，對我們這些校外的住宿生會更方便，謝謝	資源	資源利用	今年7月會更換MUSE查詢主機伺服器，將可改善連線使用效能。
29	耕讀的書外面多放一點	資源	資源不足	耕讀的中文書，書庫區至少都有3本可供外借，如全都被外借，可以預約圖書或至耕讀書房在館閱覽使用。
30	有時人太多而人手不足忙不過來要等很久!不過態度很親切禮貌^__^	管理	人員服務	謝謝您的體諒及讚美
31	不好意思!!!圖書館的各項措施都做的不錯!!!只是美中不足 我去過暨南國際大學 環球科技大學 高應大科技大學 台灣大學.....等(科技)大學的圖書館 很多(科技)大學的廁所 有提供衛生紙供應讀者使用 但也有部分學校 沒提供衛生紙 但是有應映措施是廁所外有投幣式衛生紙 可供讀者免於大小號之虞 卻忘了帶或臨時沒有衛生紙可以使用!!!!!!!繼而能夠藉由使用者付費方式 投幣取得衛生紙 尤其台灣的(科技)大學都是校內外人士進出較多! 對於這個部份 圖書館是不是能夠建設這樣的公共措施呢??? 或者 建立衛生紙販賣機???? 謝謝!!	設備	設備不足	已把相關意見轉請總務處事務組評估。
32	希望能盡快有代借代還的服務，有些書圖書館並沒有，但其他學校有，這就蠻困擾的	資源	資源不足	圖書代借代還服務已於102年6月1日恢復服務，本服務至今年度補助經費使用完畢止。
33	如果能在查書時能有書的圖片就好了,常常查書借閱都找到同書名的書或相似書,但並不是我要找的書	資源	資源利用	暑假期間將進行圖書館自動化系統升級，預計下個學期開學查詢圖書即可顯示書封功能。
34	讀書位子有點少!	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。

意見		意見主題	意見分類	意見回應
35	可以增加輸入書本名稱就可找到書本在幾樓哪一個櫃子之類的蒐書系統	資源	資源利用	館藏查詢系統已有標示圖書典藏樓層、區域及索書號，已可方便找到圖書所在地點；同時圖書架位因館藏量一直在增加，架位也會略有調整，故無法標示清楚架位。
36	若熱門書(多人借)是有分集/集數的，要補全。不然看完的人要等，會很難受。	管理	資源利用	會請採購館員加強改善套書購書不全問題。
37	各位圖書館的工作夥伴，你們辛苦了，謝謝你們!!~~	管理	人員服務	謝謝您的體諒及讚美。
38	圖書館的新書太少了！一些舊書可以淘汰掉，有些書都累積灰塵都沒有去清理！最主要的是希望學校多買進一些新書，這樣才叫做圖書館！圖書館的舊書幾乎都看過了，沒有甚麼新鮮感！	資源	資源不足 環境整理	1.將積極向校方爭取圖書經費加強改善 2.本館會再注意環境及書庫整潔工作
39	圖書管裡電腦教室的椅子可換新,因為都會發出聲音,三四樓讀書位置的椅子坐墊可軟一點	設備	設備不足	1.將再整體評估後視狀況適度改善 2.未來購置新的閱覽椅坐墊將會改購軟墊，不會再購置木椅。
40	能盡速還原可以外借其他圖書館的書的功能(就是不用自己去其他圖書館借書)	資源	資源不足	圖書代借代還服務已於102年6月1日恢復服務，本服務至今年度補助經費使用完畢止。
41	新書可再盡量多增加一些	資源	資源不足	將積極向校方爭取圖書經費加強改善
42	希望可以派人定巡一下館內是否音量過大	管理	秩序管理	本館每日不定時環境巡查及秩序管理，會再加強巡查，也請同學們可以互相配合。
43	可以多一點新書,四樓太悶,盡量不要讓同學占位子,留給需要的人。	管理	資源不足 秩序管理	1.將積極向校方爭取圖書經費加強改善 2.本館會再加強考試週期間佔位巡查
44	多巡邏三樓，有時讀者聲音過大且長時間，特別是放學到晚間	管理	秩序管理	本館每日不定時環境巡查及秩序管理(包括夜間時段)，會再加強巡查，也請同學們可以互相配合。
45	新書上架時間應該再快一點	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。

意見		意見主題	意見分類	意見回應
46	提供電源插座給學生	管理	設備不足	原圖書館對於電源插座採開放型政策，供師生使用NB查詢資料等，但多數同學不善加珍惜且濫用於私人手機、MP3充電等，也有同學使用NB放出音樂影響他人，為免同學浪費公用資源，故停止提供電源插座使用。
47	查看圖書是否在館內的系統要再明確一點!有時寫在館內,結果找不到	管理	資源利用	加強改善書架整理及圖書上架正確性。
48	可多新增一些關於書的雜誌	資源	資源不足	本館歡迎同學推薦自己想看的優良圖書給圖書館採購。
49	muse的ceps期刊搜尋有時候不能使用!!! 會造成在校外實習的同學無法查閱相關文獻	管理	資源利用	1.因今年CEPS更新平台連線網址，MUSE需重新連線設定，才會有幾天無法連線問題，目前問題已解決。 2.若校外連線MUSE查資料，建議也可使用HyRead台灣全文資料庫。 3.亦可連線Google學術搜尋也可查找到部份全文資料。
50	小說能進多一點 不買"推薦新書"的理由奇怪(不符本館館藏發展政策,不予採購),那什麼是發展政策??	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大學生有益身心品質要求。
51	一·關於"推薦圖書"之權限，建議說明之充分程度可再加強，包括1.可推薦圖書數量上限及剩餘可推薦數量，2.不予採納之原因...等· 二·部分(至少有4本)原本被列為"參考書"之書籍，從開放參考書借閱時起，雖然圖書館網站顯示之狀態為"仍在館內"，但實際於書架找尋則不知去向(同一本書連續多日以來皆如此)·	管理	資源利用	1.今年暑假會再調整"推薦圖書"之權限及文字說明。 2.會再加強改善書架整理及圖書上架正確性。
52	不好意思!!!我從去年推薦的書籍 我一直不斷上網看進度如何?! 都是顯現 "您好,您推薦的書已放入預備書單" 我等了快一年,說真的 學校是沒有經費購買嗎?! 但是每經過一段時間你們又有新書進館 這到底是怎樣?(怒 讓我對圖書館 失去信心 我同學在私立科大(南台) 推薦圖書 不到幾個月 就入館 為甚麼輔英圖書館會這麼慢 況且我推薦的都是好書!!!! 甚至都是銷售排行榜的前幾名!!! 很誇張耶!!!	管理	資源利用	購書經費有限，購書以專業圖書優先，休閒圖書為輔，同時再視經費及推薦順序採購。因本校師生十分踴躍推薦圖書，故依推薦順序，有時等待時間稍久一點。如本館無館藏或尚未購入，建議同學可善用館際合作借書或代借代還服務，可先借他館圖書。

意見		意見主題	意見分類	意見回應
53	對於寶貴的建議!! 圖書館這邊是不是能回覆 讀者們的問題(公告 不計名) 不然很多人提出建議 卻看不到圖書館這邊 拿出誠意 想解決!!! 那即使 我們提出再多建議 也只是浪費時間!!! 我們想知道圖書館 確實真的有參考 改進 過目的誠意!!!	管理	資源利用	師生於線上意見箱等管道反應的意見，本館皆於三天內立即回覆，對於可立即改善的意見建議(如服務態度、環境巡查、佔位、找不到書等)，本館皆會立即加強改善，但部份問題涉及校園整體制度及規畫、整體環境、硬體建設、經費等等，恐暫時無法立即改善，還請同學見諒。
54	請儘快恢復高屏學校圖書代借代還服務	資源	資源不足	圖書代借代還服務已於102年6月1日恢復服務，本服務至今年度補助經費使用完畢止。
55	過期已完成裝訂的期刊合訂本是否可開放外借? 可縮短借閱時間(如10~14天)，以免影響其他讀者的使用需求。	管理	資源利用	讀者使用專業期刊文獻需求屬"急迫性"，同時期刊合訂本都只有一本，為免影響他人使用權益，故仍維持原狀，不開放外借。
56	很棒的是 有一些藝文展覽 非常好	管理	資源利用	謝謝您的鼓勵。
57	增加學術研究所需之資料庫	資源	資源不足	將積極向校方爭取圖書經費加強改善
58	由校外連結使用電子資源資料庫時，可用的資料太少，有礙電子資料庫使用的普及度	資源	資源不足	將積極向校方爭取圖書經費加強改善
59	我下班後想看一些報紙或者一些輕鬆的雜誌,請問在那?以前放一樓很方便,現在不知放那,比較少進圖書館了!	資源	資源利用	雜誌報紙放二樓期刊區，過期休閒期刊還可供外借服務，歡迎多多進館利用。
60	建議薦購冊數不要限制(現為每人每週至多薦購三冊)	管理	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，故現行採每週總量管制，暑假會再評估是否採用每年總量管制法。
61	校外臨床教師預借書或是館際合作索取文章時,可否郵寄	管理	資源利用	1.圖書部份如教師可接受自付運費，本館可代為郵寄，但需先告知本館相關郵寄資訊。 2.館合文件因需付費才能領取，可請他人代領，或教師可預儲一定金額於本館，本館可逐筆扣除館合金額、郵資及代為郵寄。

註：藍色字體為教職員意見

(二)對資訊技術及網路服務的意見

意見	
1	4F的電腦，希望有Microsoft Office2010的。希望電腦可以反應快一點，不然打報告要花超多時間做。
2	資訊組應多加強；設備維修、軟體改善、網頁更新
3	新版電子信箱，真的是十分難用!而且登不進去!問題一堆....
4	學生(新版)電子郵件系統的使用率真的是非常非常的低 而且操作不易 登入真的是很難進去希望能恢復以前那樣
5	圖書館4樓的網路，可以跑的流暢點，因為不每個使用者都是在玩，有些重要事情卻跑不出來太慢
6	電腦真的可以拿去丟了.....速度慢到是騎老爺車嘛?且連程式都是最舊版的，根本無法開啟!!!!!!
7	網路太慢
8	電腦教室網路太慢 電腦處理器太老舊
9	與老師通信時易被擋或漏信
10	學生新版電子郵件系統很麻煩，以前收學校寄的郵件，直接登入學生資訊服務系統就好，現在還要在開啟另外的網頁才能收郵件，非常的麻煩，連去收都不想收，如果改回原本的學生資訊服務系統會非常方便!!
11	網路連外速度太慢，希望可以改進
12	網路流量限制有一點小，很多次都被列入黑名單，其他都還不錯。
13	MAIL需多繁瑣步驟才能夠登入，不方便使用
14	希望能恢復舊的信箱，因為登入時比新的方便，沒有瀏覽器限制，認證時需要IE才能，但是IE又跑得比較慢。 如果不能的話也可以把要寄到學生信箱的資訊放到『最新消息>一般消息 的欄位』可以方便瀏覽。
15	信箱內的信件可以分類
16	將訊息直接寄到學生資訊就好了，學校花錢另外開的信箱很難用
17	網路有時太慢了。
18	將學生資訊服務與新的電子信箱合上 這樣比較方便學生們收信
19	網速太慢，常常當機。
20	可以改成為用GOOGLE CHROM也可以瀏覽開信箱(因為有些電腦的好像不行)
21	新的電子郵件真的很麻煩!!!!學生資訊服務和電子郵件2邊開，是怎樣?嫌我們時間太多喔!
22	可不可以改回原本的學生資訊服務?新版的電子郵件真的很難用~而且用不習慣...
23	學生(新版)電子郵件系統有些同學無法登入新版電子郵件系統
24	信箱和學生資訊服務是分開的有時登陸顯得有點麻煩!
25	常常在家無法利用學校e-mail收發信件!!但通常在家都比較方便!!
26	"學生(新版)電子郵件系統" 使用起來不是很方便!
27	網路速度過慢<太多人使用會出現當機現象!>
28	「學生(新版)電子郵件系統」不會使用，是否可換回舊版
29	關於"學生(新版)電子郵件系統"之使用方法說明等資訊，建議可用網路公告或實際張貼於校園內或舉辦推廣活動或其他等方式加強宣導。
30	外賓蒞校參訪時，時常需要連結網路資源以利查詢資料，但都必需登入教職員 I D 及密碼，深怕身份密碼個資洩漏，是否可供專屬外賓使用之 I D 可供臨時網路資源的使用權限。

註：藍色字體為教職員意見

(三)對系統開發及網頁設計的意見

意見	
1	學生點名系統能否再便捷 選課系統無法擋住擋修學生 博雅選修系統無法讓每個選修學生至少有一門課上
2	我覺得最新消息應該要像之前那樣排版,現在還要再按最新消息才能看到資訊,打開學校網頁就能看到比較好
3	很好
4	可以定期改版面,增加新鮮度
5	把新公告資訊以及他的路徑貼於首頁,要不然會不清楚
6	將公告的最新資訊進去察看的路徑清楚的天於首頁
7	太麻煩
8	有時智慧型手機會無法顯示學校網站。
9	可以把一謝新資訊對學生叫有用的訊息放在首頁 例如某某作家或一人演講.或是什麼比賽可以得到禮物. 也可以增加學生對宿舍管理的反應，因為通常我們都不太敢把所有的意見都反映出來給學姊
10	其實對此沒有太多疑問。
11	沒有，我認為很棒!!
12	目前還可以接受。
13	大致上都還可以
14	講義上傳 受限 常常說上傳成功 但是實際上是完全無法連結 導致 學生無法在第一時間收到訊息 系統開發組 的資訊能力需要加強 多去看看其他學校的網路系統 多多設計便民的系統
15	1.其實網業的一致性很重要,是否對職員進行資訊的進步訓練,或者網頁進修(讓每一組作得更美) 2.有些軟體購買很貴,但可否依據實際的需要,比如買給一些單位使用,例如作網頁的Dreamweaver,有些單位真的很需要,可否學務處一個(一個可安裝在三台電腦),教務處買一個,其它重要軟體以此類推。
16	導師的功能可以上傳講義給導生以利輔導
17	教職員入口建議增加課程資訊服務的連結(目前僅有學生入口有連結),因系科常會用到查詢課程或教室等資訊,現如擬使用還需切換到學生入口才可連結

註：藍色字體為教職員意見

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346人次，學生填答人數有239人，教職員填答人數有107人，以大學生135位，佔39.02%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：學生滿意度為84.60，教職員滿意度為87.10，整體師生滿意度為85.38。
較100學年滿意度80.96上升4.42。

②資訊技術組：學生滿意度為76.15，教職員滿意度為85.61，整體師生滿意度為79.08。
較100學年滿意度 69.69上升9.39。

③系統開發組：學生滿意度為78.33，教職員滿意度為82.62，整體師生滿意度為79.65。
較100學年滿意度 64.19上升15.46。

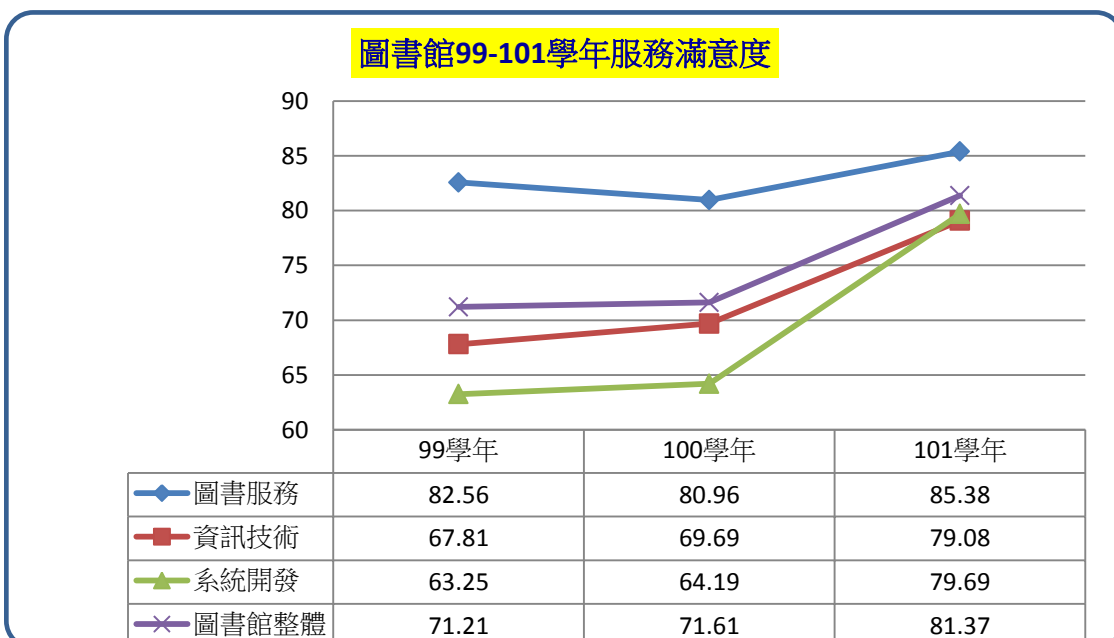
2、圖書館整體滿意度：學生滿意度為79.69，教職員滿意度為85.11，整體滿意度為81.37
較100學年整體滿意度71.61，上升9.76。

3、與100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
100學年	15.84%	47.02%	28.57%	2.26%	0.58%	71.61
101學年	28.90%	52.79%	15.99%	1.25%	0.67%	81.37
比較	+13.06%	+5.77%	-12.58%	-1.01%	+0.09%	+9.76

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、套書缺書及新書上架太慢等
- ②書架管理，包括書架上找不到書及架位標示不清楚等
- ③閱覽座位，包括座位太少、增設個人閱覽座位及坐墊問題
- ④秩序管理，包括學生太吵及佔位問題
- ⑤空調不冷，包括太悶熱及加裝循環扇意見

2、關於圖書服務及整體環境，獲得師生讚賞的有：

- ①藝文展覽
- ②服務態度

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新版電子郵件問題
- ②網路連線問題

4、關於系統及網頁版面設計，師生認為最需要加強及改善的有：

- ①網頁版面及功能設計
- ②檔案上傳問題

(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態度及評分，普遍肯定本館在101學年新增的服務項目或改善措施，如「近2-3年入館新書放置一樓」，有249人佔填答人數高達71.97%認同最值得鼓勵。

而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「不熟悉要找的書或資料在那裏」及「所需的圖書期刊不在架上」；閱覽座位不足也為學生詬病已久，未來整建計畫需將此問題列為改善重點；而館內空調在去年3至5樓閱覽座位區加裝循環扇後，今年意見反應已大幅減少；而需要再改善的部份尚有新書上架速度、秩序管理及佔位問題等。另外「圖書代借代還服務」暫停服務期間也讓師生感到不便，足見本項服務獲得師生的肯定及需要。

在資訊技術及網路服務部份，師生反應最多的是本學年剛更換「新版e-mail系統」問題，另外希望改善校園網路連線速度；關於系統服務方面則有加強校務系統功能及網頁功能設計等意見。