

國立高雄餐旅大學圖資館圖書部門服務滿意度
問卷調查統計報告與分析

國立高雄餐旅大學圖資館製作

103年7月1日

目次

壹、個人基本資料及利用情形	2
一、身分	2
二、利用頻率	2
三、每次到館平均停留時間	3
四、每週瀏覽網站時數	3
五、到館主要目的	4
貳、館舍與設施之統計	4
參、服務品質之統計	6
肆、意見與建議之統計	6
伍、問卷調查結果分析	16
一、問卷填答與圖書利用情形	16
二、館舍與設施之滿意度	16
三、服務品質之滿意度	17
四、整體滿意度	17
五、讀者建議事項	18
陸、檢討與改進	18
<附件一>調查問卷	20

國立高雄餐旅大學圖資館圖書部門服務滿意度問卷調查

統計報告與分析

問卷對象：全校教職員工生

問卷方式：使用 Google 問卷系統，採不記名登入。

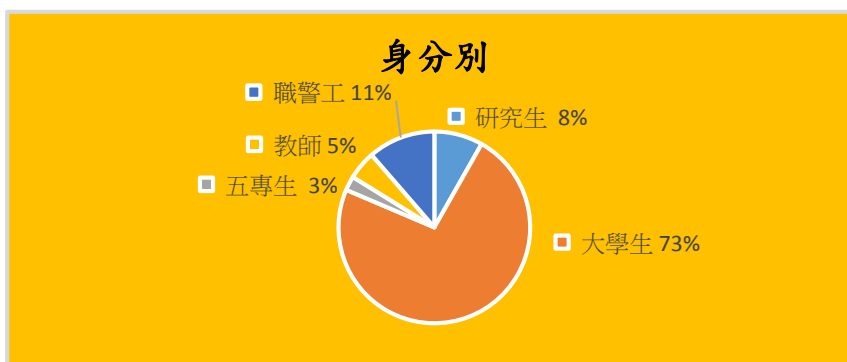
調查期間：103 年 3 月 10 日至 6 月 17 日

填答人數：414 人次；有效問卷：414 人次

壹、個人基本資料及利用情形

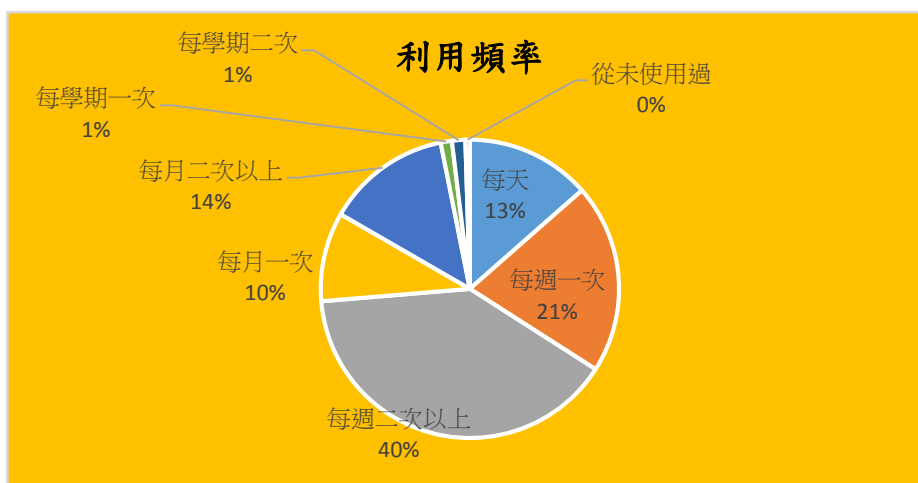
一、身分

身分	人數	百分比
研究生	34	8.21%
大學生	303	73.19%
五專生	10	2.42%
教師	20	4.83%
職警工	47	11.35%
總計	414	100.00%



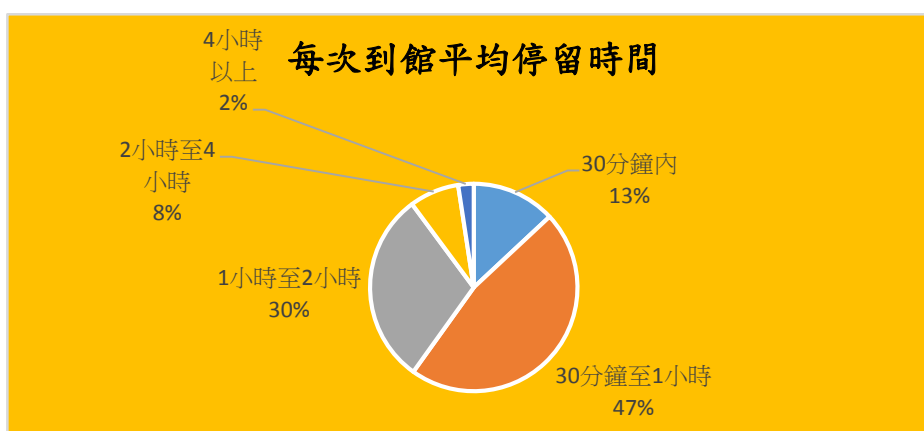
二、利用頻率

平均頻率	人數	百分比
每天	56	13.53%
每週一次	85	20.53%
每週二次以上	164	39.61%
每月一次	40	9.66%
每月二次以上	56	13.53%
每學期一次	5	1.21%
每學期二次	6	1.45%
從未使用過	2	0.48%
總計	414	100.00%



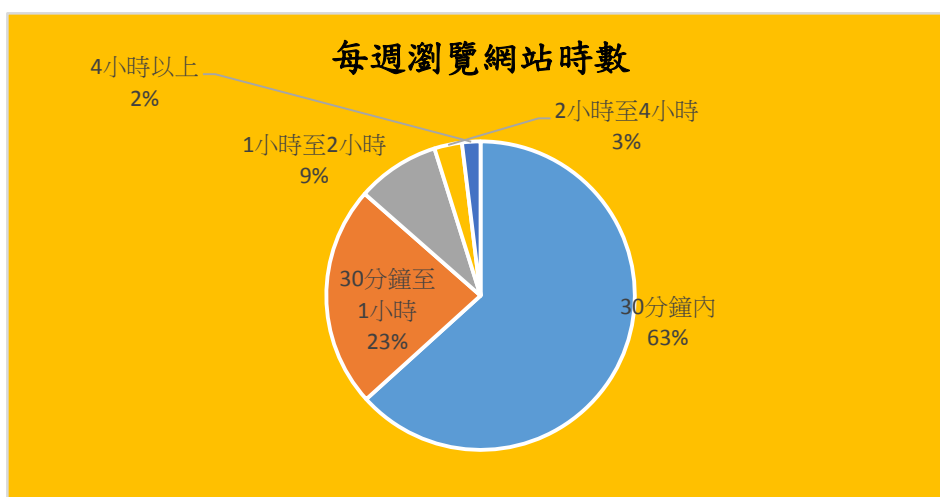
三、每次到館平均停留時間

平均停留時間	人數	百分比
30 分鐘內	54	13.04%
30 分鐘至 1 小時	194	46.86%
1 小時至 2 小時	124	29.95%
2 小時至 4 小時	32	7.73%
4 小時以上	10	2.42%
總 計	414	100.00%



四、每週瀏覽網站時數

平均停留時間	人數	百分比
30 分鐘內	262	63.29%
30 分鐘至 1 小時	96	23.19%
1 小時至 2 小時	36	8.70%
2 小時至 4 小時	12	2.90%
4 小時以上	8	1.93%
總 計	414	100.00%



五、到館主要目的(最多可複選3個)

到圖資館的主要目的	人數	百分比
借(還)書	338	81.64%
蒐集資料	199	48.07%
自修、準備功課	185	44.69%
瀏覽圖書及期刊	164	39.61%
閱報	46	11.11%
利用電腦	75	18.12%
討論功課	98	23.67%
查詢線上資料庫	35	8.45%
詢問電腦維修問題	10	2.42%
休息	113	27.29%

貳、館舍與設施之統計

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未接觸未使用
一. 您對本館樓層館藏資料的分配方式是否滿意?	34.06%	57.00%	8.21%	0.48%	0.24%	0.00%
二. 您對本館的各項服務設施配置、相關告示牌標示是否滿意?	36.47%	52.66%	9.66%	0.97%	0.24%	0.00%
三. 您對本館的閱讀空間的整體環境整潔及美化的滿意程度?	50.48%	44.69%	3.86%	0.97%	0.00%	0.00%
四. 您對本館洗手間的環境整潔的滿意程度?	35.27%	48.07%	13.53%	2.42%	0.72%	0.00%

	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常 不滿意	未接觸 未使用
五. 您對本館內部燈光照明的滿意程度？	25.12%	50.72%	20.77%	2.90%	0.48%	0.00%
六. 您對本館內部空調舒適感的滿意程度？	35.75%	38.65%	19.81%	4.35%	1.45%	0.00%
七. 您對本館內影印機的影印品質是否滿意？	13.50%	32.52%	37.73%	12.58%	3.68%	21.26%
八. 您對個人視聽觀賞區之視聽設備是否滿意？	31.25%	51.63%	16.30%	0.82%	0.00%	11.11%
九. 您對團體視聽觀賞區之視聽設備是否滿意？	32.61%	45.09%	13.29%	2.60%	0.00%	16.43%
十. 您對本館提供的電腦與網路設備是否滿意？	26.97%	55.73%	15.01%	1.53%	0.76%	5.07%
十一. 您對本館提供的館藏查詢服務系統是否滿意？	32.37%	55.34%	9.71%	1.46%	0.97%	0.48%
十二. 您對本館提供的推薦圖書資料服務系統是否滿意？	31.04%	51.40%	15.78%	1.78%	0.00%	5.07%
十三. 您認為本館提供的紙本圖書是否能滿足您的需求？	25.73%	49.03%	20.87%	3.40%	0.97%	0.48%
十四. 您認為本館提供的紙本期刊是否能滿足您的需求？	22.75%	51.32%	21.96%	3.17%	0.79%	8.70%
十五. 您認為本館提供的報紙是否能滿足您的需求？	28.99%	54.49%	15.36%	0.58%	0.58%	16.67%
十六. 您認為本館提供的電子資源(電子期刊)是否能滿足您的需求？	20.12%	50.75%	26.73%	1.20%	1.20%	19.57%
十七. 您認為本館提供的電子資源(資料庫)是否能滿足您的需求？	21.11%	46.92%	29.03%	2.05%	0.88%	17.63%
十八. 您認為本館提供的電子資源(電子書)是否能滿足您的需求？	19.81%	27.86%	48.61%	2.48%	1.24%	21.98%
十九. 您認為本館提供的視聽資料是否能滿足您的需求？	22.80%	54.92%	19.17%	2.33%	0.78%	6.76%
平均	28.74%	48.36%	19.23%	2.53%	0.79%	7.96%

參、服務品質之統計

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未接觸未使用
一. 您對本館開館服務時段是否滿意?	29.71%	53.86%	13.29%	1.93%	0.72%	0.48%
二. 您對本館工作人員服務態度有禮親切是否滿意?	43.00%	45.89%	9.18%	0.97%	0.97%	0.00%
三. 您對本館工作人員服務效率是否滿意?	38.16%	49.03%	11.35%	1.21%	0.24%	0.00%
四. 您對本館工作人員具有解決問題的專業知識是否滿意?	33.82%	52.17%	12.32%	0.97%	0.72%	0.00%
五. 您對本館工作人員回答問題正確性是否滿意?	35.99%	52.66%	9.90%	0.97%	0.48%	0.00%
六. 您對本館實施的圖書館利用教育是否滿意?	36.23%	49.03%	10.14%	0.48%	0.24%	3.86%
七. 您對本館網頁所提供之資訊及服務是否滿意?	31.16%	54.83%	11.35%	1.21%	0.72%	0.72%
八. 您對本館提供的館際合作服務是否滿意?	26.57%	47.83%	11.84%	0.48%	0.72%	12.56%
平均	34.33%	50.66%	11.17%	1.03%	0.60%	2.20%

肆、意見與建議之統計

- 一、茲將意見性質分為「建議」、「肯定」、「鼓勵」、「批評」共四項，再就其內容對照本館之相關業務分類，俾能確實檢視本館相關業務之狀況。
- 二、除了錯字修正，其餘全部保留讀者原始文句意見。
- 三、如果同一讀者提出的意見同時存在二項以上之意見性質時，就拆開分別依其性質分入各項。

建議內容	意見性質	意見分類	意見分類	意見分類	意見分類
1. 希望薦購書的保留時間能延長一兩天	建議	資料借閱	推薦館藏		
2. 辛苦了，加油！	鼓勵	服務			
3. 整體而言，我對於圖書館的一切服務都感到非常滿意，尤其有線上推薦書這個功能，真的非常方便，還有圖書館的環境、館藏和工作人員的態度，都非常值得給予讚賞！謝謝圖書館的所有老師	肯定	服務	薦購系統	館舍	充實館藏

建 議 內 容	意見性質	意見分類	意見分類	意見分類	意見分類
和同仁，您們辛苦了:)					
4. 推薦書到館都須要等一段時間，建議可以增加到館速度	建議	推薦館藏			
5. 很喜歡圖資館常常舉辦各項活動與讀者們互動，謝謝您們辛苦了。	肯定	推廣活動			
6. 購書的種類可再增加	建議	充實館藏			
7. 服務人員(尤其非工讀生)的態度應大大改進,親切程度差,有損餐旅殷勤服務形象	批評	服務			
8. 謝謝您的服務	鼓勵	服務			
9. 圖資館內的建設及布置，很讚!!!	肯定	館舍			
10. 希望有很多同學預約的書可以有兩本，因為每次預約一本很想看的書都要等很久，有兩本的話可以分散預約的同學，就不會等很久！	建議	預約	充實館藏		
11. 一些被停訂的商管電子期刊造成研究資料蒐集尚不便	建議	期刊	充實館藏		
12. 一切都蠻舒適的，很棒！	肯定	館舍			
13. 館藏書籍少的可憐	批評	充實館藏			
14. 書快到期前兩天，能否由系統自動通知提醒呢~~	建議	資料借閱	到期通知		
15. 不知道要如何使用推薦買書的功能	建議	推薦館藏	薦購系統		
16. 廁所有點恐怖	批評	廁所			
17. 辛苦妳們了!!!!	鼓勵	服務			
18. 我非常喜歡借閱多益方面的相關書籍	肯定	充實館藏			
19. 希望團體視聽廳觀賞區的隔音設備能夠加強	建議	團體視聽	隔音設備		
20. 大致整體都不錯	肯定	全部			
21. 圖書館一樓服務台，行政人員(非學生)態度不佳，身邊同學都有遇到過。	批評	服務			
22. 希望圖書館開放時間可改為八點十分(與第一節課同時)!	建議	開館時間			

建 議 內 容	意見性質	意見分類	意見分類	意見分類	意見分類
23. 同仁非常認真，默默服務，從不張揚，令人尊敬。	肯定	服務			
24. 圖書館是我最好的朋友，很喜歡待在裡面的感覺 ^^	肯定	館舍			
25. 整體來說~ 很棒，謝謝服務人員服務。	肯定	服務			
26. 在館內找出書本不易	批評	書架管理			
27. 希望冷氣可以涼一點	建議	空調			
28. 可以更新或維修一下列印機的機器	建議	列印			
29. 希望有關電影學習的活動時間可以往後延，讓進修部的同學也能參加!	建議	週四電影			
30. 有時在靠近廁所的地方常聞到怪味，有些地方照明不夠明亮	批評	廁所	照明		
31. 書籍借閱時間有點長，導致下一個急需此本書的人無法借閱。	批評	資料借閱			
32. 圖資館的多數服務人員、工讀生態度都很親切，即使忙碌也不會疏忽禮貌，非常值得嘉許。	肯定	服務			
33. 謝謝辛苦了	鼓勵	服務			
34. 非常喜歡最近歐洲系列的電影活動，希望日後能繼續籌辦更多有意義的闖關或是電影活動。	肯定	推廣活動			
35. 空調開放時段可以標註時間	建議	空調			
36. 如果電影影片能增加更多新片會更好	建議	充實館藏	視聽資料		
37. 我覺得圖書資訊館提供的「週四電影院」，因為有課，時間無法配合，所以不曾一起參與，心中有些遺憾。謝謝。	肯定	週四電影			
38. 希望假日也能延長開館時間到晚上	建議	開館時間			

建 議 內 容	意見性質	意見分類	意見分類	意見分類	意見分類
39. 團體室的隔音效果有待加強。	批評	討論室	隔音設備		
40. 很棒!	肯定	全部			
41. 希望能多多舉辦特別的活動, 團體討論室出借規定有點過於複雜, 大致上是很棒的	建議	討論室	推廣活動		
42. 開放時間建議可以再延長~~	建議	開館時間			
43. 廁所臭味沖天, 臭氣都灌到電梯處了, 常反應, 但沒改進	批評	廁所			
44. 洗手間的芳香劑使用量有時太過度, 導致味道會太濃烈。	批評	廁所			
45. 影印機如果同時間太多人使用, 會不知道自己的文件是哪一個	批評	列印			
46. 冷氣~ 開放時段不定	批評	空調			
47. 老師指定用書櫃設置無明顯標示	批評	教師指定用書	書架管理		
48. 我覺得圖書館常常會辦一些吸引人的活動	肯定	推廣活動			
49. 空調沒開時太悶	批評	空調			
50. 燈光可視閱讀人數調整	建議	照明			
51. 希望假日可以延長開館時間。	建議	開館時間			
52. 未來畢業之學生是否借書時間可否加長?!	建議	資料借閱	校友借書		
53. 希望可以提供借閱過期期刊。謝謝。	建議	資料借閱	過期期刊		
54. 學校圖書館超棒的! 這學期又辦了相當多的活動, 很棒!	肯定	推廣活動			
55. 很棒了	肯定	全部			
56. 圖書館藏書籍豐富, 且活動內容有趣	肯定	充實館藏	推廣活動		
57. 謝謝 一切都好:)	肯定	全部			
58. dvd 可讓學生借出使用觀看	建議	資料借閱	視聽資料		

建 議 內 容	意見性質	意見分類	意見分類	意見分類	意見分類
59. 圖資館內的服務人員都很親切，讓人一進來就心情愉悅。	肯定	全部			
60. 雖滿意但還可以更好	肯定	全部			
61. 可以多購買一些美容相關的書籍嗎？有些書都很舊	建議	充實館藏			
62. 團體視聽觀賞區隔音效果不夠好，聲音如果不能放大聲一點，和大家一起看電影的心情難免就會打折	建議	團體視聽	隔音設備		
63. 我認為學校的圖書館很棒 書類很齊全、環境也很好	肯定	全部			
64. 圖書館的各項設施都做得很好，唯獨個人視聽較沒有隱私...	肯定	設施			
65. 圖書館的各項設施都做得很好，唯獨個人視聽較沒有隱私...	批評	個人視聽			
66. 在尖峰時段、活動期間，需再增加櫃台人員，不然他們太辛苦了。	建議	人力資源			
67. 謝謝學校提供我們一個這麼完善的圖書館，讓我們能夠找到自己想要的書籍，並且能夠利用推薦的方式，來看到自己想要看的書，真的很感謝學校。	肯定	推薦館藏			
68. 圖書館的設施很棒！	肯定	館舍			
69. 可以多增加一點新多益的書	建議	充實館藏			
70. 謝謝你們的服務！每位館員及工讀生都很親切	肯定	服務			
71. 可以增加聽英文的時段	建議	空英播放			
72. 圖書館內的桌椅數量有點不足	建議	設備	桌椅		
73. 圖書館姐姐人都很好而且很熱心唷><	肯定	服務			
74. 多推活動可以增加學生使用圖書館的意願唷!!!	建議	推廣活動			

建 議 內 容	意見性質	意見分類	意見分類	意見分類	意見分類
75. 大致上都滿 OK	肯定	全部			
76. 關於語文方面的書可以再多一些	建議	充實館藏			
77. 館藏薦購後，採購的效率較慢，應改善，辛苦了。	建議	推薦館藏			
78. 希望能多進一些新的影音資料	建議	充實館藏	視聽資料		
79. 希望可以有更多樣化的書	建議	充實館藏			
80. 冷氣全天開更好	建議	空調			
81. 沒冷氣時很熱	批評	空調			
82. 整體上大致還 OK!	肯定	全部			
83. 影印的電腦很常當機，影印的價錢也可以降低，不然會考慮在校外影印，但在校外又不方便，希望校方可改善。	建議	列印	列印費率		
84. 希望電影可以再多一些~!	建議	充實館藏	視聽資料		
85. 早上 10 點半過後空調就關了，感覺空氣很悶，光線過於暗。	批評	空調	照明		
86. 希望假日可能開放到晚上	建議	開館時間			
87. 希望可以有更多元的圖書	建議	充實館藏			
88. 謝謝圖書館的大家，高餐圖書館太棒了~	肯定	全部			
89. 空調設施在夏天來說有些時段不供應，使館內容易悶熱，建議可增加供應時間。	建議	空調			
90. 夏天快到了，空調的運轉時間配置是個大問題!!有時其實不是溫度多冷的問題，而是空氣循環的問題，	建議	空調			
91. 但是其他服務實在是太滿意了，真的只提得出這個缺點，辛苦了，超愛你們的	肯定	服務			
92. 地毯的灰塵會令敏感者過敏可能要增加清潔頻率	建議	環境清潔	地毯		
93. 我很喜歡學校的圖書館，有舒適的環境，還常常有活	肯定	服務			

建 議 內 容	意見性質	意見分類	意見分類	意見分類	意見分類
動，活躍煩悶的圖書氣息。 而，工讀生也很有氣質，若說圖書館還有哪裡需要改進的地方，真是要雞蛋裡挑骨頭了，就是影印黑白希望可以降到1元，與影印部同步。					
94. 若說圖書館還有哪裡需要改進的地方，真是要雞蛋裡挑骨頭了，就是影印黑白希望可以降到1元，與影印部同步。	建議	影印			
95. 團體室可以再增加多一些很棒:)	建議	團體視聽			
96. 可多添置新書跟影片，謝謝!	建議	充實館藏	視聽資料		
97. 有時候圖書館真的有點悶。	批評	空調			
98. 很棒~~	肯定	全部			
99. 圖書館職員對學生都非常的 不客氣，請說話客氣一點， 不是每個人都要受他的氣	批評	服務			
100. 書架上的號碼可以標示得更 清楚一些，有時候會找不到 書。謝謝!	建議	書架管理			
101. 我覺得一切都很棒!謝謝!	肯定	全部			
102. 有時冷氣不涼!	批評	空調			
103. 服務很棒!繼續加油!	肯定	服務			
104. 冷氣有時太悶	批評	空調			
105. 影印機部分：機器可以更新， 以及零錢機吃錢頻率尚有 很大進步空間	建議	列印			
106. 視聽觀賞區：團體視聽觀賞 區隔音不好，所以容易影響 個人視聽觀賞區。故建議加 強團體視聽觀賞區的音量管 制。	建議	團體視聽	隔音設備		
107. 館藏應擴充，很多基本、且 普遍的藏書都沒有，書架還 很空!可以再多多補充!	建議	充實館藏			

建 議 內 容	意見性質	意見分類	意見分類	意見分類	意見分類
108. 圖書館服務同學笑容很親切哦	肯定	服務			
109. 好書可以多買幾本	建議	充實館藏			
110. 建議可多增加節能減碳之措施、方針	建議	節能			
111. 希望在圖書館使用的電腦也可以使用 word 檔!ppt 檔之類的系統	建議	電腦			
112. 視聽區部分耳機接觸不良	批評	耳機			
113. 希望六日開放時間延後到晚上!	建議	開館時間			
114. 希望假日開館時間可以提早一些，薦購書的購買時間可以再縮短一點。	建議	開館時間	推薦館藏		
115. 謝謝提供這麼舒適的環境給我們學生:)	肯定	館舍			
116. 辛苦了!謝謝您們!	鼓勵	全部			
117. 小說有些不完全 像是有些只有第一集卻沒有接下來的 有些沒有第一集卻有後來的集數	建議	充實館藏			
118. 整體都很好!工作人員辛苦了!	鼓勵	全部			
119. 櫃台工讀生的服務態度很親切(一位旅館系夜校的女生，戴眼鏡、長頭髮)。	肯定	服務	視聽資料		
120. 然後當然希望影片能夠多一些~	建議	充實館藏	視聽資料		
121. 圖書館若有活動時可以多加宣傳。因為獎品很棒，想參加學生自然就多，盡量讓學生知道圖書館不只有借書服務，也會辦一些吸引人的活動。	肯定	推廣活動	視聽資料		
122. 電影更新速度可以再快一點喔!	建議	充實館藏	視聽資料		
123. 影印費太貴，外面一張0.5元而已	批評	影印			

建 議 內 容	意見性質	意見分類	意見分類	意見分類	意見分類
124. 希望圖書館每個月能有新的 travel luxe 雜誌	建議	期刊			
125. 繼續保持，也謝謝你們提供這麼棒的圖書環境。辛苦你們了。	肯定	館舍			
126. 希望六日時間也可以開放到晚上	建議	開館時間			
127. 看影片的耳機 接觸不良 一邊有聲音 一邊沒有聲音 耳朵很不舒服	批評	耳機			
128. 謝謝學校蓋一間這麼好的圖資館給我們學生！但只要人一多，聊天的聲音就多，希望能張貼告示牌或多加勸導，才不會影響到讀書的同學！	建議	秩序管理			
129. 討論室冷氣不夠涼	批評	空調			
130. 每次進去圖書館都會看到要刷卡進去開門時，很多同學因使用不當或太急著想要進去而卡住，值班人員(不是學生，是行政人員)常常面露難色，甚至大聲口氣不好對同學告誡，我覺得若是機器的問題為何不改善，改成像外面三角的開門，一次只能進來一個!以免同學常常在還未進入圖書館是就被兇得不愉悅了!!也可減輕工作人員要時常督導的負擔!!	批評	門禁	服務		
131. 辛苦你們了!!!!	鼓勵	全部			
132. 團體視聽觀賞區如果能增加隔音設備會更好	建議	團體視聽	隔音設備		
133. 辛苦你們了 才能給大家這麼舒適的一個空間	鼓勵	館舍			
134. 廁所的燈光好暗喔 每次進去都有點怕怕的 然後桌子上的插座，我的筆電插不進去，	批評	廁所	照明	插座	

建 議 內 容	意見性質	意見分類	意見分類	意見分類	意見分類
所以報告還是只能回宿舍打。					
135. 謝謝你們，辛苦了。	鼓勵	全部			
136. 借閱的系統很難使用，查詢時輸入關鍵字辨識度不夠	批評	圖書查詢	系統		
137. 新書太少本 有也不夠借 崑科大 各書局排行榜新書都有 資源才是真的豐富	批評	充實館藏			
138. 辛苦了=)	鼓勵	全部			
139. 親愛的圖書館：最近有利用館際合作向別所大學借書，不過可能是因為個人看書的速度慢，所以覺得 8 天不夠時間，相提出我的需求，就是希望管際合作能詢問借書者需求天數，然後規定最多借閱天數是 1 個月，這樣會不會比較理想，但相信對圖書館之間的工作實在困難，所以我還是盡力的把借的書看完比較實際，謝謝您。	建議	館際借書			
140. 如果夏天冷氣可以在每節課休息時間關冷氣跟吃飯時間關冷氣就好了，因為圖資館沒冷氣真的很悶	批評	空調			
141. 希望 3F 飲水機可以多增加一個冰水。	建議	飲水機			
142. 整體來說都很棒。我覺得圖書館很多書對我有很大幫助，也方便我找很多的資料。	肯定	全部			
143. 個人視聽的部分有些耳機接觸不良, 兩耳音量不同	建議	耳機			
144. 也希望圖書館可以多增加一些新書，對於我們有幫助的。	建議	充實館藏			
145. 視聽提供的影片希望能夠開放薦購，跟圖書一樣！	建議	推薦館藏	視聽資料		
146. 希望 DVD 可以再新增	建議	充實館藏	視聽資料		

建 議 內 容	意見性質	意見分類	意見分類	意見分類	意見分類
147. 很棒哦 大家辛苦了	肯定	服務			
148. 影印機常常吃錢或者列印時，幾乎每次都會印到上位使用者的資料	批評	列印			
149. F7~F10 的一樓電腦 燈光稍暗了點 跟 F1~F6 影印區差很多	批評	照明			
150. 廁所太香了.... 會有點窒息 圖書逾期罰金..... 累 積起來真的很可怕 QQ	批評	廁所	逾期罰款		

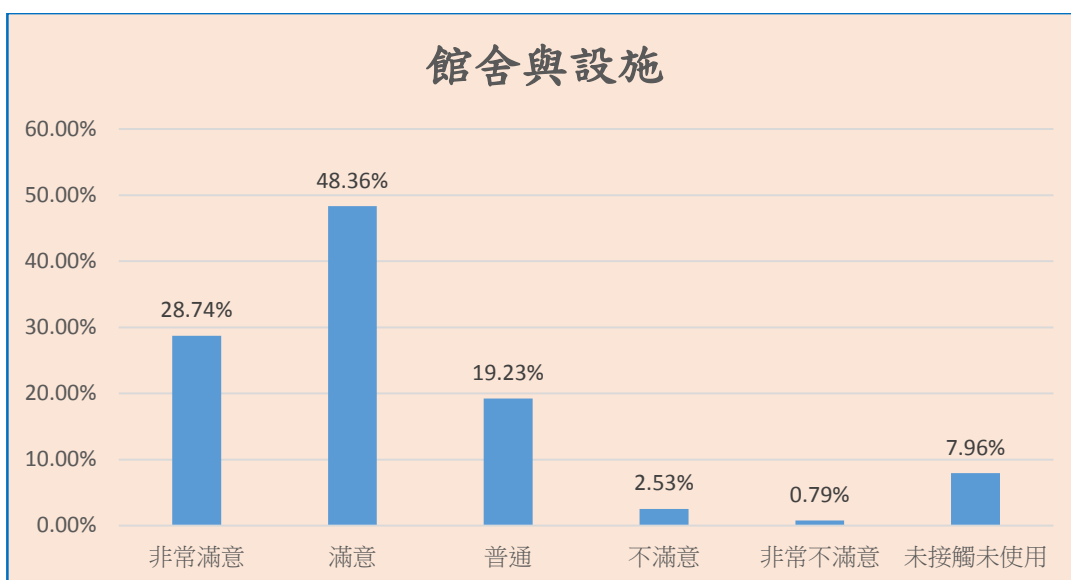
伍、問卷調查結果分析

一、問卷填答與圖書利用情形

- (一) 本次填答人數共 414 人次，有效問卷 414 人次，以大學生 303 人，73.19% 最多，五專生 10 人，2.42% 最少。
- (二) 讀者利用頻率：以每週二次以上 164 人，39.61% 為最多。
- (三) 每次到館平均停留時間：以 30 分鐘至 1 小時 194 人，46.86% 為最多。
- (四) 每週瀏覽網站時數：以 30 分鐘內 262 人，63.29% 為最多。
- (五) 到館主要目的(複選題)：以借(還)書 338 人次，81.64% 為最多，其次為蒐集資料 199 人次，48.07%，自修、準備功課 185 人次，44.69%。

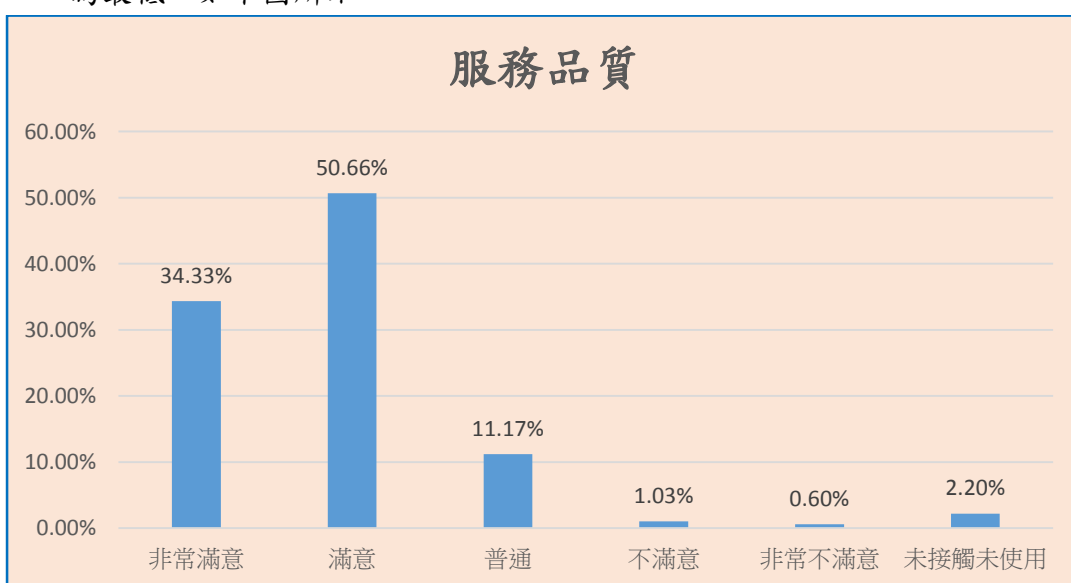
二、館舍與設施之滿意度

- (一) 非常滿意：以「閱讀空間的整體環境整潔及美化」50.48% 為最高；以「影印機的影印品質」13.50% 最低。
- (二) 滿意：以「樓層館藏資料的分配方式」57.00% 為最高；以「提供的電子資源(電子書)」27.86% 最低。
- (三) 普通：以「提供的電子資源(電子書)」48.61% 最高；以「閱讀空間的整體環境整潔及美化」3.86% 最低。
- (四) 不滿意：以「影印機的影印品質」12.58% 為最高。
- (五) 非常不滿意：以「影印機的影印品質」3.68% 為最高。
- (六) 未接觸未使用：以「提供的電子資源(電子書)」21.98% 最高。
- (七) 本項平均：以「滿意」48.36% 為最高，其次為「非常滿意」28.74%；認為「普通」的有 19.23%，「不滿意」2.53%，以「非常不滿意」的 0.79% 為最低。如下圖所示：



三、服務品質之滿意度

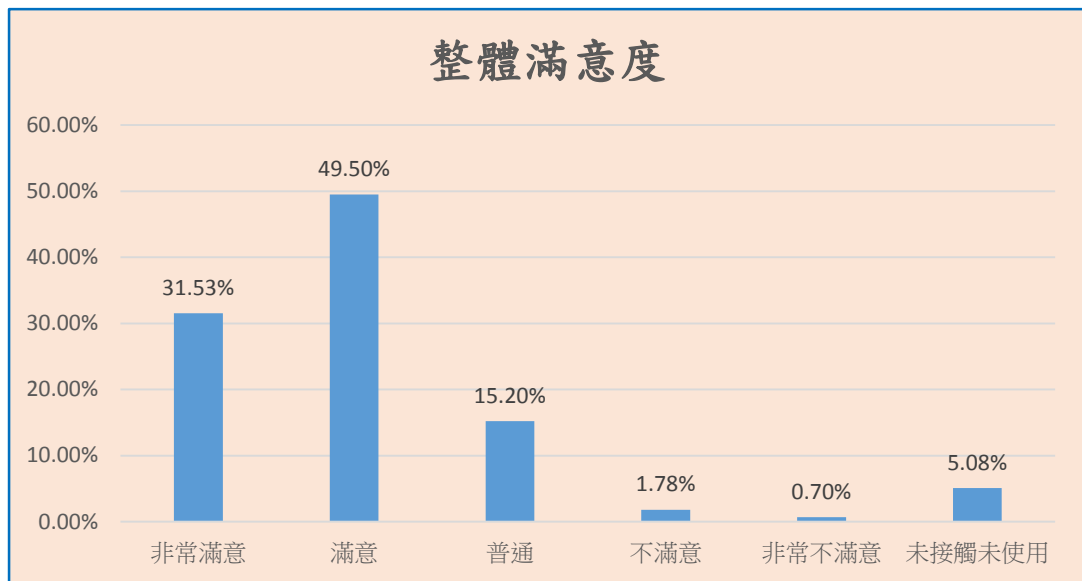
- (一)非常滿意：以「工作人員服務態度有禮親切」43.00%為最高；以「提供的館際合作服務」26.57%最低。
- (二)滿意：以「網頁所提供之資訊及服務」54.83%為最高；以「工作人員服務態度有禮親切」45.89%最低。
- (三)普通：以「開館服務時段」13.29%最高；以「工作人員服務態度有禮親切」9.18%最低。
- (四)不滿意：以「開館服務時段」1.93%為最高。
- (五)非常不滿意：以「工作人員服務態度有禮親切」0.97%為最高。
- (六)未接觸未使用：以「館際合作服務」12.56%最高。
- (七)本項平均：以「滿意」50.66%為最高，其次為「非常滿意」34.33%；認為「普通」的有11.17%，「不滿意」1.03%，以「非常不滿意」的0.60%為最低。如下圖所示：



四、整體滿意度

以「滿意」49.5%最高，其次為「非常滿意」31.54%；「普通」15.2%；

「不滿意」1.78%，「非常不滿意」0.70%；「未接觸未使用」5.08%。如下圖所示：



五、讀者建議事項

- (一)讀者意見性質以「建議」66項最多、「肯定」41項、「鼓勵」10項、「批評」33項。
- (二)整體而言，對本館全部及服務態度持肯定與鼓勵感謝之意的達34人次為最多。
- (三)建議方面：與館藏充實之相關建議19人次為最多，其中有7人次建議多充實電影片；有關開館時間之相關建議有8人次，又以假日延長開館時間之建議最多；其他如推薦館藏之採購速度能加速、團體視聽室的隔音設備加強及提供影印機之效能與降低價格等。
- (四)批評方面：以空調9人次及廁所6人次之批評最多，有關空調部分希望能公告冷氣開放時間及沒有空調時段很悶熱等；廁所則以照明及異味最無法接受；另外，以對本館服務態度及照明持批評態度的各有4人次，影印3人次。
- (五)其他：分別有7及6人次對館舍及推廣活動持肯定之意見。

陸、檢討與改進

- 一、整體而言，讀者對本館相關服務之「非常滿意及滿意」達81.03%，相對的，「非常不滿意及不滿意」則有2.48%。由此可見，讀者對本館所提供的館舍與設施及服務品質大部分是持正面肯定的。
- 二、從讀者之「建議」與「批評」的內容上，分為如下幾項說明如下：
 - (一)館藏充實面：無論是館藏多元性或推薦購書之速度上是讀者最為期待的，針對此點本館說明如下：
 1. 館藏之採購來源：本校年度圖書經費是相當有限的，全年經費是按照額度平均分配給各學院及圖資館，圖資館分配到的額度主要是為因應職員工生的推薦需求，少部分由本館針對本校教學與研究所需而自動

徵集採購。然必須說明的是，職員工生所推薦的圖書，本館會視經費及所推薦的圖書是否為好書或有價值的書才會購買，但無論是否納入採購，本館都會自動以 E-mail 通知推薦者所推薦之書目前採購之狀況，包括不納入採購及其原因、納入採購、採購中、編目中及可外借等訊息，可外借時將保留及通知第一推薦者到館借書。

2. 推薦購書之速度：圖資館的推薦採購系統有一欄「急用書」主要是因應讀者對推薦書的急迫需求而設置，經過館員審書沒問題時，就會以最快速的方式採購入館。為節省人力及提高工作成效，非急用書的部分，一定會累積到一定程度才向書商批次發單及編目，通常中文書大概要 1-2 個月才會入館，西文圖書大概要 1.5-2.5 個月。對於如何再縮短新書入館時間，這一點一直是本館最關心的事，也是我們一直在努力的重點，今後我們會在能力範圍及採購程序可以解套之下，思考如何加強新書或讀者推薦書之入館速度。

(二)開館時間：讀者對於假日開館時間延長一直有需求，經本館 100-103 年六月以來的假日入館人數統計，平均為 172 人次，僅為平日開館 639 人次的百分之二十七左右，使用情形並非如預期，基於節能及人力不足之原因，本館仍強烈建議維持現況。

(三)館舍設施相關問題：

1. 空調開放問題：圖資館必須配合全校節能政策，因此，才有分時段開放冷氣之管制措施，至於冷氣開放時段已公告在每層樓之冷氣開關之面板上及本館網頁開館時間之項次內。以往冷氣未開放時段，是連送風都沒有的，造成館內相當悶熱，為了改善這種情況，學校已配合未開冷氣時段改以送風，經觀察 1022 學期以來，館內之悶熱狀況已大為改善。
2. 廁所相關問題：
 - (1) 空氣不良的問題已經於 1022 學期末，由學校總務處營繕組特地將廁所之通風設備改成分時段自動啟動抽換空氣之運作方式，每天計有 4 個時段全面抽換空氣，此措施運作之後，目前情況已改善許多，如果仍有味道，我們會增加每日抽換空氣之次數。
 - (2) 香劑太濃問題，我們會商請清掃的阿姨們改善。
 - (3) 照明問題，我們會請相關單位協助改善。
3. 影、列印的問題：影印機部分，廠商已提供較高階的機型；電腦列印機部分，因本校屬於小學校，學生數不多，列印量無法達到廠商可以接受的成本量，多年來雖經過本館多次與多家廠商協商，然廠商基於成本考量，都不願意進駐，但針對讀者的意見，不管在價格、機型效能，尤其是列印方面，我們會努力再與現有廠商協商改善之道。

親愛的讀者，您好：

本館為了瞭解您利用圖資館各項資源情形以及提供的各項服務的滿意程度而設計本問卷，誠摯企盼您能撥冗填寫！您的寶貴意見將作為改善及提昇本館各項服務品質之參考依據。謝謝您的協助與支持！

高雄餐旅大學圖資館 謹啟

壹、基本資料

一、身分： *必填

- 研究生
- 大學生
- 五專生
- 教師
- 職警工

二、請問您利用圖資館的頻率：

- 每天
- 每週一次
- 每週二次以上
- 每月一次
- 每月二次以上
- 每學期一次
- 每學期二次
- 從未使用過(勾選本選項，問卷到此結束)

三、請問您每次到圖資館平均停留的時間： *必填

- 30 分鐘內
- 30 分鐘至 1 小時
- 1 小時至 2 小時
- 2 小時至 4 小時
- 4 小時以上

四、請問您每週瀏覽圖資館網站的時數：***必填**

- 30 分鐘內
- 30 分鐘至 1 小時
- 1 小時至 2 小時
- 2 小時至 4 小時
- 4 小時以上

五、請問您到圖資館的主要目的(最多可複選3個)：***必填**

- 借(還)書
- 蒐集資料
- 自修、準備功課
- 瀏覽圖書及期刊
- 閱報
- 利用電腦
- 討論功課
- 查詢線上資料庫
- 詢問電腦維修問題
- 休息

貳、館舍與設施

一、您對本館樓層館藏資料的分配方式是否滿意？***必填**

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意

二、您對本館的各項服務設施配置、相關告示牌標示是否滿意？***必填**

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意

三、您對本館的閱讀空間的整體環境整潔及美化的滿意程度？ *必填

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意

四、您對本館洗手間的環境整潔的滿意程度？ *必填

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意

五、您對本館內部燈光照明的滿意程度？ *必填

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意

六、您對本館內部空調舒適感的滿意程度？ *必填

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意

七、您對本館內影印機的影印品質是否滿意？ *必填

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意
- 未接觸或使用

八、您對個人視聽觀賞區之視聽設備是否滿意？ *必填

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意
- 未接觸或使用

九、您對團體視聽觀賞區之視聽設備是否滿意？ *必填

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意
- 未接觸或使用

十、您對本館提供的電腦與網路設備是否滿意？ *必填

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意
- 未接觸或使用

十一、您對本館提供的館藏查詢服務系統是否滿意？ *必填

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意
- 未接觸或使用

十二、您對本館提供的推薦圖書資料服務系統是否滿意？ *必填

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意
- 未接觸或使用

十三、您認為本館提供的紙本圖書是否能滿足您的需求？ *必填

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意
- 未接觸或使用

十四、您認為本館提供的紙本期刊是否能滿足您的需求？ *必填

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意
- 未接觸或使用

十五、您認為本館提供的報紙是否能滿足您的需求？ *必填

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意
- 未接觸或使用

十六、您認為本館提供的電子資源(電子期刊)是否能滿足您的需求? *必填

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意
- 未接觸或使用

十七、您認為本館提供的電子資源(資料庫)是否能滿足您的需求? *必填

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意
- 未接觸或使用

十八、您認為本館提供的電子資源(電子書)是否能滿足您的需求? *必填

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意
- 未接觸或使用

十九、您認為本館提供的視聽資料是否能滿足您的需求? *必填

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意
- 未接觸或使用

參、服務品質

一、您對本館開館服務時段是否滿意？ *必填

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意

二、您對本館工作人員服務態度有禮親切是否滿意？ *必填

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意

三、您對本館工作人員服務效率是否滿意？ *必填

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意

四、您對本館工作人員具有解決問題的專業知識是否滿意？ *必填

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意

五、您對本館工作人員回答問題正確性是否滿意？ *必填

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意

六、您對本館實施的圖書館利用教育是否滿意？ *必填

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意
- 未接觸或使用

七、您對本館網頁所提供之資訊及服務是否滿意？ *必填

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意
- 未接觸或使用

八、您對本館提供的館際合作服務是否滿意？ *必填

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意
- 未接觸或使用

肆、意見與建議

請寫下您對圖資館各項服務與設施的寶貴意見及建議，以提供本館作為日後改進與創新服務之參考！謝謝您的支持與配合！
