



2012 / 2013學年星光書店
(理工分店) 滿意度調查

報 告

撰寫：學術事務部

日期：2013年5月31日



澳門理工學院

Instituto Politécnico de Macau

Macao Polytechnic Institute

2012/2013 學年星光書店 (理工分店) 滿意度調查

目錄

題目	4
調查目的	4
調查對象	4
調查方法	4
數據分析方法	4
調查結果	4
資料分析	6
附件	22



表目錄

表 1：調查對象分佈情況	6
表 2-1：是否曾於星光書店 (理工分店) 購物	6
表 2-2：沒有購物原因 (可多選).....	7
表 3：購物種類 (可多選)	7
表 4：光顧書店的原因 (可多選)	8
表 5-1：員工服務態度滿意度.....	8
表 5-2：書籍種類滿意度	9
表 5-3：文具種類滿意度	9
表 5-4：紀念品種類滿意度	10
表 5-5：書店環境滿意度	10
表 5-6：產品價格滿意度	11
表 5-7：活動/服務宣傳滿意度.....	11
表 5-8：整體滿意度	12
表 6：推薦星光書店 (理工分店) 予同事/同學	12
表 7：讚賞或其他意見.....	12



題目

2012/2013 學年星光書店 (理工分店) 滿意度調查

調查目的

星光書店 (理工分店) 合約將於 2014 年 8 月 31 日屆滿。是次問卷調查主要目標為收集澳門理工學院教職員及學生對星光書店 (理工分店) 的滿意程度，以向學院領導層報告、作為書店續約或重新招標的參考依據及據此訂定學院書店管理的發展方向並得以提供更佳的服务。

調查對象

調查對象為澳門理工學院教職員及學生。問卷調查工作從兩方面進行，包括從網上及由學生助理於不同時段在校園內做現場問卷訪問，完成資料收集後作數據分析。調查是以不記名方式進行。調查時間為 2013 年 4 月 15 日至 5 月 15 日，有效填答問卷共計 879 份。

調查方法

本調查使用的是定量分析方法。

數據分析方法

除了定性的部分外，問卷的其他資料均輸入並用 SPSS 軟件及以敘述統計作分析數據。

調查結果

1. 有效填答問卷人數共 879 人，其中教職員共 158 人(17.98%)、學生共 721 人 (82.03%)。
2. 在填答問卷的教職員及學生中，92.49 % 曾於書店購物、7.51% 未曾在書店購物。
3. 在未曾購物的受訪者中，其原因(可多選)：沒有需要為 72.73 %、書籍種類不齊全為 28.79 %、價格高為 21.21%、其他原因為 9.09 %、不知道學院有書店為 6.06%、文具不齊全為 6.06 %。
4. 教職員及學生購物的種類(可多選)分別是咖啡小食 75.52%、書籍 70.98%、文具 63.84%、紀念品 7.38%、影音產品 1.48%。
5. 光顧書店的原因中 (可多選)，地點便利 78.11%、咖啡小食



- 47.72%、價格優惠/理工師生員工有折扣優惠 46.00%、預訂教科書 22.26%、書籍種類齊全 10.95%、文具種類齊全 10.95%。此外，12 位受訪者選舉其它原因。
6. 教職員及學生對書店員工服務態度滿意度平均值為 3.55 分 (滿分為 5 分, 下同), 非常滿意及滿意為 55.84%、一般為 35.79%、不滿意為 5.66%、非常不滿意為 2.71%。
 7. 對書店書籍種類滿意度平均值為 3.17 分, 非常滿意及滿意為 33.58%、一般為 49.57%、不滿意為 14.02%、非常不滿意為 2.83%。
 8. 對書店文具種類的滿意度平均值為 3.38 分, 非常滿意及滿意為 43.05%、一般為 47.48%、不滿意為 8.49%、非常不滿意為 0.98%。
 9. 對書店紀念品的供應滿意度平均值為 3.25 分, 非常滿意及滿意為 31.49%、一般為 59.53%、不滿意為 7.87%、非常不滿意為 1.11%。
 10. 對書店環境滿意度平均值為 3.78 分, 非常滿意及滿意為 70.48%、一般為 25.58%、不滿意為 3.20%、非常不滿意為 0.74%。
 11. 對書店產品價格滿意度平均值為 3.21 分, 非常滿意及滿意為 37.64%、一般為 44.28%、不滿意為 15.01%、非常不滿意為 3.08%。
 12. 對書店活動/服務宣傳滿意度平均值為 2.97 分, 非常滿意及滿意為 20.30%、一般為 58.67%、不滿意為 17.10%、非常不滿意為 3.94%。
 13. 教職員及學生對書店的整體滿意度平均值為 3.44 分, 非常滿意及滿意為 48.47%、一般為 43.79%、不滿意為 6.52%、非常不滿意為 1.23%。
 14. 回應問卷的教職員及學生中, 有 77.37% 會把書店推薦予同事或同學, 22.63% 不會推薦書店。
 15. 共有 31.61% 回應問卷的教職員及學生給與書店讚賞或意見, 意見當中, 關注較多的是教科書預訂的時間、服務、書籍種類及書店內產品的價格等方面。



資料分析

1. 樣本基本特徵

本調查對象為澳門理工學院的教職員及學生，成功填答問卷共 879 人。其中教職員共 158 人(17.98%)、學生共 721 人（82.03%）。

表 1：調查對象分佈情況

對象	頻數	百分比 (%)
教學人員/研究人員	68	7.74
行政人員	90	10.24
學生	721	82.03

2. 曾否於書店購物及沒有購物原因

在填答問卷的教職員及學生中（表 2-1），有 813 人（92.49%）曾於星光書店（理工分店）（下稱書店）購物、66 人（7.51%）未曾在書店購物，沒有回答的為 2 人（0.23%）。

表 2-1：是否曾於星光書店（理工分店）購物

是否曾購物	頻數	百分比 (%)
是	813	92.49
否	66	7.51

在未曾購物的原因中（表 2-2），沒有需要為 48 人（72.73%），不知道學院有書店的為 4 人(6.06%)，價格高為 14 人（21.21%）、書籍種類不齊全為 19 人（28.79%）、文具不齊全為 4 人（6.06%）、其他原因為 6 人（9.09%），其他原因分別是：“沒有時間”、“貨源不足”、“少去”、“有圖書館”、“大部份中文書，沒有其它語言書。”、“書店唔夠大”。



表 2-2：沒有購物原因 (可多選)

原因	頻數	百分比 (%)
沒有需要	48	72.73
不知道學院有書店	4	6.06
價格高	14	21.21
書籍種類不齊全	19	28.79
文具種類不齊全	4	6.06
其他原因	6	9.09

3. 在書店購物種類

表 3 反映,教職員及學生購物的種類分別是書籍 577 人(70.97%)、文具 519 人(63.84%)、影音產品 12 人(1.48%)、紀念品 60 人(7.38%)、咖啡小食 614 人 (75.52%)。

表 3：購物種類 (可多選)

種類	頻數	百分比 (%)
書籍	577	70.97
文具	519	63.84
影音產品	12	1.48
紀念品	60	7.38
咖啡小食	614	75.52

4. 光顧書店的原因

表 4 說明光顧書店的原因中 (可多選),地點便利 635 人 (78.11%)、書籍種類齊全 89 人 (10.95%)、文具種類齊全 89 人 (10.95%)、價格優惠/理工師生員工有折扣優惠 374 人 (46%)、咖啡小食 388 人 (47.72%)、預訂教科書 181 人 (22.26%);另外,有 12 人 (1.48%) 回答其它原因,分別是:“預訂書籍 (非教科書)”、“方便”、“急需用”、“有些書籍雖然版本不新,不過很快能買到”、“唯一”、“環境舒適”、“與朋友會面的環境 (咖啡角)”、“無辦法,附近只有它唯一的選擇”、“其他書店較遠”、“閒逛時發現有合心水的書籍,所以



購買”、“only one”。

表 4：光顧書店的原因（可多選）

原因	頻數	百分比（%）
地點便利	635	78.11
書籍種類齊全	89	10.95
文具種類齊全	89	10.95
價格優惠/理工師生員工 有折扣優惠	374	46.00
咖啡小食	388	47.72
預訂教科書	181	22.26
其它	12	1.48

5· 書店各項目及整體滿意度

表 5-1 指出，教職員及學生對書店員工服務態度滿意度平均值 3.55 分（5 分為滿分，下同），非常滿意及滿意為 454 人（55.84%）、一般為 291 人（35.79%）、不滿意的為 46 人（5.66%）、非常不滿意的為 22 人（2.71%），沒有回答的為 0 人（0%）。

表 5-1：員工服務態度滿意度

滿意度	頻數	百分比（%）
非常滿意（5 分）	87	10.70
滿意（4 分）	367	45.14
一般（3 分）	291	35.79
不滿意（2 分）	46	5.66
非常不滿意（1 分）	22	2.71
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.55	

表 5-2 解釋，書店書籍種類滿意度平均值 3.17 分，非常滿意及滿意為 273 人（33.58%）、一般為 403 人（49.57%）、不滿意的為 114 人（14.02%）、非常不滿意的為 23 人（2.83%），沒有回答的為 0 人（0.00%）。



表 5-2：書籍種類滿意度

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	23	2.83
滿意 (4 分)	250	30.75
一般 (3 分)	403	49.57
不滿意 (2 分)	114	14.02
非常不滿意 (1 分)	23	2.83
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值		3.17

表 5-3 列出，對書店文具種類滿意度平均值 3.38 分，非常滿意及滿意為 350 人 (43.05%)、一般為 386 人 (47.48%)、不滿意的為 69 人 (8.49%)、非常不滿意的為 8 人 (0.98%)，沒有回答的為 0 人 (0.00%)。

表 5-3：文具種類滿意度

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	44	5.41
滿意 (4 分)	306	37.64
一般 (3 分)	386	47.48
不滿意 (2 分)	69	8.49
非常不滿意 (1 分)	8	0.98
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值		3.38

表 5-4 說明，對書店紀念品的供應滿意度平均值 3.25 分，非常滿意及滿意為 256 人 (31.49%)、一般為 484 人 (59.53%)、不滿意的為 64 人 (7.87%)、非常不滿意的為 9 人 (1.11%)，沒有回答的為 0 人 (0.00%)。



表 5-4：紀念品種類滿意度

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	30	3.69
滿意 (4 分)	226	27.80
一般 (3 分)	484	59.53
不滿意 (2 分)	64	7.87
非常不滿意 (1 分)	9	1.11
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值		3.25

表 5-5 指出，對書店環境滿意度平均值 3.78 分，非常滿意及滿意為 573 人 (70.48%)、一般為 208 人 (25.58%)、不滿意的為 26 人 (3.20%)、非常不滿意的為 6 人 (0.74%)，沒有回答的為 0 人 (0.00%)。

表 5-5：書店環境滿意度

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	97	11.93
滿意 (4 分)	476	58.55
一般 (3 分)	208	25.58
不滿意 (2 分)	26	3.20
非常不滿意 (1 分)	6	0.74
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值		3.78

表 5-6 解釋，對書店產品價格滿意度平均值 3.21 分，非常滿意及滿意為 306 人 (37.64%)、一般為 360 人 (44.28%)、不滿意的為 122 人 (15.01%)、非常不滿意的為 25 人 (3.08%)，沒有回答的為 0 人 (0.00%)。



表 5-6：產品價格滿意度

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	34	4.18
滿意 (4 分)	272	33.46
一般 (3 分)	360	44.28
不滿意 (2 分)	122	15.01
非常不滿意 (1 分)	25	3.08
沒有回答	0	0.00
<hr/>		
滿意度平均值	3.21	

表 5-7 說明，教職員及學生對書店的活動/服務宣傳滿意度滿意度平均值 2.97 分 (低於 3 分)，非常滿意及滿意為 165 人 (20.30%)、一般為 477 人 (58.67%)、不滿意的為 139 人 (17.10%)、非常不滿意的為 32 人 (3.94%)，沒有回答的為 0 人 (0.0%)。

表 5-7：活動/服務宣傳滿意度

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	16	1.97
滿意 (4 分)	149	18.33
一般 (3 分)	477	58.67
不滿意 (2 分)	139	17.10
非常不滿意 (1 分)	32	3.94
沒有回答	0	0.00
<hr/>		
滿意度平均值	2.97	

表 5-8 說明，教職員及學生對書店的整體滿意度滿意度平均值 3.44 分，非常滿意及滿意為 394 人 (48.47%)、一般為 356 人 (43.79%)、不滿意的為 53 人 (6.52%)、非常不滿意的為 10 人 (1.23%)，沒有回答的為 0 人 (0.00%)。



表 5-8：整體滿意度

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	35	4.31
滿意 (4 分)	359	44.16
一般 (3 分)	356	43.79
不滿意 (2 分)	53	6.52
非常不滿意 (1 分)	10	1.23
沒有回答	0	0.00
<hr/>		
滿意度平均值	3.44	

6. 推薦書店予他人

表 6 解釋，回應問卷的教職員及學生中，有 629 人 (77.37%) 會把書店推薦予同事或同學，184 人 (22.63%) 不會推薦書店。

表 6：推薦星光書店 (理工分店) 予同事/同學

推薦	頻數	百分比 (%)
會	629	77.37
否	184	22.63

7. 對書店的讚賞或其他意見

共有 257 人 (31.61%) 給與書店讚賞或意見，意見當中，關注較多的是教科書預訂的時間、服務、書籍種類及書店內產品的價格等方面，全部意見內容請見表 7。

表 7：讚賞或其他意見

讚賞或意見
1. 可推廣更多學生優惠
2. 小食可以更多元化，書籍種類都可以適度增加。
3. 加多些書
4. 咖啡小食多點種類
5. 非常好
6. 距離其他大樓太遠



7. 有查詢書籍及訂購服務
8. 有折扣很好
9. 咖啡店不錯，英文書不足和學術性書不足
10. The cafe waitress (A Lan) is pleasant, as is the mandarin speaking elderly lady at the bookstore counter.
11. 有得訂書，環境有些黑
12. 書籍種類較小
13. 宣傳不足(例如新書宣傳和學術方面)，咖啡不錯
14. 清潔度不足
15. 擺設有點亂，地方寬闊點
16. 購入英文書，英文書太小了
17. 地點方便，希望書店能有售學院出版的刊物
18. 內地圖書種類們還可增加一些
19. 簡化訂書時間
20. 員工服務態度好，希望訂書快點
21. 文具種類不齊
22. More book types specially in English and Portuguese.
23. 書籍多元化，吻合理工課程
24. 品種多，不錯，更新快
25. 其他書店提供更多書籍，且連咖啡一起，比較嘈
26. 可以增加書的種類
27. As a bookshop in a higher institution, it is important to provide a quality environment for readers. The bookshop is too messy, like a store room and it needs to be fixed.
28. 多些另類書
29. 文具種類需增加
30. 非常好,如果增加書籍種類更好
31. 訂書到貨的速度希望提高
32. 可在不同時期增設活動折扣
33. 咖啡價錢應降低一點,其他環境亦不錯
34. 新增書籍種類
35. 書的品種可更多一些
36. 增加宣傳
37. 很好
38. 如果訂書的時間可以快點有書就好
39. 繼續努力



40. 增加更多書籍種類
41. 咖啡小食處增加人手
42. very nice
43. 應該降低產品價格
44. More food
45. 書店裏的員工態度極差,由其是那個帶眼鏡的女人,每次都不耐煩地答你問題,甚至罵人
46. 返書時間可以快速一些
47. 預訂書籍發貨慢
48. 訂書時間過長,等了一個學期也沒有電話通知拿書,到現在考試也還未通知
49. 食物價格可便宜一點
50. 環境舒適,員工服務態度好,十個 LIKE
51. 訂書等很久才有,下學期剛開始訂書到完了也沒有
52. 還不錯
53. 增加多點書籍的種類
54. 特價竟然貴過原價
55. 預訂教科書可以盡快到學生手上
56. 書籍多一些種類
57. 書的種類多點,齊點
58. 咖啡小食收銀時間快些,排隊等候時間較長
59. 新增多點文具及價格能便宜點
60. 員工態度差,尤其餅店,坐在座位上沒消費要趕人走,但座位沒人用,有空位的,書籍訂購等候時間太長,定價也昂貴
61. 員工態度應好 D,多 D 地方坐
62. 增加書籍種類
63. 增加預訂教科書的種類及減少等待時間
64. 應該在顧客付款前詢問有無優惠卡 (如理工學生卡),及優惠卡提供幾多折扣,總之要改善員工服務態度及語氣!
65. 太少書籍
66. d 分類有 d 亂
67. 價格太貴
68. 書籍滿足不了同學的需要,很多都要訂,而且時間很長。
69. 書籍種類不全,教科書預訂後很久都收不到
70. 價錢略貴
71. 可訂購不同書籍



72. 只有咖啡小食表現較好
73. 團購時可再打折
74. 書本多種類會更好
75. 員工態度可加強
76. 希望書種類比較齊全
77. 書籍種類小
78. 員工服務態應好好改善
79. 書籍種類太少
80. 希望購的書籍能早些收到 (不論是大量書籍或是少量書籍)。
81. 營業時間可提早
82. 很好
83. 改善訂書服務
84. 多 d 書種類
85. 提早開放時間,晚上人少
86. 認為應可降低價格
87. 好好
88. 希望東望洋開店時間可在 9 點前
89. 增加書本
90. 可以增加更多書本
91. 新增書籍
92. 書本種類不足,可縮短訂書時間或增加書本的種類。
93. 有些書本只有下冊,沒有上冊,希望能夠可以有全套書售賣.
94. 增加書籍
95. 增加食物種類,價錢要降低.
96. 訂書速度需加快
97. 增加食物種類(包),訂書時間加快.
98. 書櫃色單調
99. 新增充值巴士服務
100. 增加飲咖啡枱
101. 收銀小姐服務很好
102. 訂書速度希望有改進,或留有一點存貨,書籍種類增加
103. 建議為學生訂書後速度要加快,因為每次訂書後都需要等太長的時間.
104. 增加藝校書籍
105. 教科書不齊
106. 增添更多書籍



107. 請增加外文書籍和教科書
108. 物品價格偏貴
109. 沒有畫紙賣,不方便設計學系的同學
110. 可增加對澳門店的宣傳,展覽及活動之宣傳
111. 文具種類增加
112. 服務態度有待改善.
113. 員工服務態度有待改善,訂書需時太長,學期前已訂書,學期尾也未拿到教科書.
114. 員工服務態度有待改善.
115. 可增加書類
116. 書種類不齊全
117. 可增加英文書
118. 轉換交易種類或入口商
119. 員工服務態度差.
120. 嘈吵.
121. 新增文具設計學生.
122. 可以增加書籍種類,文具種類小,大部分是大陸貨,質量差
123. 書籍種類不全且價格高
124. 增加書籍數量.
125. 員工服務態度差,沒禮貌
126. 種類太少
127. 多些文學類書籍
128. 增加多些食物.
129. 提供微波爐服務
130. 書種類太少.
131. 比較貴,宣傳多點,優惠更覆蓋其他學生
132. 入書時間準確.
133. well done.
134. 文具多些設計方面.
135. 書本應再齊全些,現在嫌選擇少
136. 多點食品選擇, 價格便宜點
137. 麵包種類多點
138. 多 discount, 可有背景音樂, 燈光亮度, 有坐位閱讀(如宏達書店)
139. 澳門通增值
140. 宜改善書券換領店中物品制度



141. 公共行政學系的教科書經常買不到
142. 訂書太慢
143. 影印服務, 傳真
144. 文具種類多些
145. 時間太短
146. 增添多點三文治, 小食等等
147. 咖啡小食增設更多
148. 增加訂書效率
149. 可以早些開
150. 改善態度
151. 更多書籍
152. I 多一些新款的面包!
153. 可增添一些香港及台灣小說家的作品
154. 希望有更多種類面包!
155. 希望有新鮮面包且便宜些
156. 希望面包價格可以便宜點
157. 新書上架提示
158. 增加台灣書籍
159. 咖啡小食部建議在繁忙時段(如早上)多派一位員工, 因等候時間稍長
160. 1.在結帳前看見某員工責備某員工, 聲音較大, 態度不太友善。因此在上司與下屬管理方面可私下處決, 以免影響閱讀者之情緒! 2.環境較狹窄, 有待跟進及改善!
161. 希望增強更多的折扣優惠
162. 澳門通充值
163. 夠近, 書可以有中英文版
164. 換東望洋做聖安娜
165. 入多 d 唔同類型的書
166. 書種類增加
167. 課本沒課, 東西較貴
168. 訂書前把書買到。 咖啡小食不錯。
169. 環境好黑
170. 語言學書籍、語言誌增多
171. 希望雜誌多 D
172. 蛋糕種類多
173. 增加校友會折扣優惠



174. 預訂書本回覆時間太長
175. 多些英文書及醫學類教科書
176. 加設其他咖啡小食,如 COFFEE FREE
177. 新增澳門通增值服務,咖啡小食店約 9 點開
178. 新增澳門通充值
179. 增多電腦書
180. 繼續做好書店工作
181. 新增澳門通充值服務,早上早點開門讓九點上課的學生有面包買.
182. 東望洋食物種類不夠多 書籍種類少
183. 無服務,訂書速度極慢
184. 因經常購買 human body,會留起並電話通知,這一點不錯,如果有活動的好宣傳
185. 本院的 book store 十分不好,因為沒有學生買到教科書,應該以售賣本院教科書為準。
186. 書籍的種類太少,尤其是與醫學護理相關的書籍,與醫學護理相關的書籍之英文版更少。咖啡小食店的員工服務態度很好,很友善,非常滿意(5 分)。
187. 咖啡店員的咖啡量經常不足
188. 應增加書籍的種類
189. 增加其他購物內容,如生活用品等等...
190. 提供一個更寧靜的環境
191. 希望教科書可以齊全
192. 增加更多種類書籍
193. 咖啡小食
194. 希望書籍齊全一些
195. 折扣多一些
196. 滿意
197. 希望書本的種類會更多,或為理工學生設有網上訂購服務,可以在訂購後,貨到再付款,節省時間。
198. 現學生購買咖啡小食可加 9 元購買奶茶等飲品,為何未能惠及理工員工?
199. 請給予寧靜的看書環境,制止小數顧客在內喧嘩的行為。最近經歷了一次,沒人出面制止。
200. 若營業時間改在 9 點之或前,早餐可多一個選擇;小食店的奶茶及檸茶太貴



201. 希望增設 7-11
202. 增加香港作家的小說。
203. 本人十分喜歡星光書店有時會有特價書優惠(\$30 可買到一本台灣/香港出版的書). 同時希望星光書店可提供澳門通增值服務及期望收銀台的服務人員可更具友善態度對待客人.
204. 咖啡角是一處很好的休憩地方, 服務員態度良好。但建議, 咖啡小食不宜隨意加價。咖啡角利用了書店部份空間, 卻在價目上沒有對師生員工作出任何優惠, 希望學院為大家爭取。
205. As a university bookstore, the variety of books is far too limited . Most of them are for leisure reading rather than as main text or reference books.
206. 1. 燈光太暗, 作為一間書店, 必需要有良好的燈光。2. 佈局不當, 預留了太範圍給售賣紀念品。3. 服務態度不予置評。
207. 意見: 1. 提供多些兒童書籍 2. 提供預訂服務訊息給人知道 3. 食物多些選擇, 或早些供應
208. 星光的可取之處, 只是方便訂書, 以及員工有折扣優惠, 若不是就近及能打折, 星光員工這樣的差劣態度, 我一定不會買東西, 希望能改善!
209. 書店及咖啡室可否 8:30 開始營業, 我雖不是學生, 但有聽過學生反映書店開得太晚, 減低學生看書或買書意欲; 而我想咖啡店早開的原因是想在開工前買個美味早餐. 謝謝.
210. 書店應與各大學教科書的出版商建立更快的溝通如報價、供書日期。大力宣傳及提供學生越早或團體訂書有越多折扣優惠的服務。提供更優質的參考書及雜誌, 可參考中區的商務書局及文化廣場書店等。
211. 工作人員態度惡劣, 經常要等一段時間才能付款。在詢問教科書到貨的日期時很不耐煩, 甚至不願意回應。
212. 書店內大部份的地方都舒適, 配合咖啡店令書店有休閒的感覺, 但仍有改善空間: 1) 有時一箱箱的新書隨處亂放, 影響整體環境。2) 透過面向校院的店舖玻璃, 會看到店內近玻璃位置的物品和周遭很混亂, 建議把物件擺放齊整。3) 咖啡店設置美觀, 但每逢早上, 一箱箱的麵包箱在咖啡枱上隨意擺放, 影響整體美觀, 建議有系統放置。
213. 訂書的跟進工作不足, 沒有任何回音。
214. 1) 建議學院星光書店應以販賣教科書為主; 2) 販賣書籍盡量整理、分類好, 且有清晰指引



215. 紀念品大多與理工學院無關，都是為附近的遊客而設。經常佔用校園內道路卸載貨物，貨車在校園內飛馳，影響咱們學生安全，而且書店職員的私人車輛更經常停靠校園內的書店門前，但咱們學生的則連進入的權利也沒有，造成不公。犧牲掉我們師生的校園空間，换来的却只有書店的私有經濟利益。如果咖啡店每天可以早點開始營業則比較好。
216. 新增參加國外考試(如 IGCSE, TOTEL, etc.)的工具書或參考書.
217. 書本(eg.小說,教科書)數目較少,可增加更多書
218. 請提供多一些英文書籍作選擇,現時大部分都是中文書籍.
219. 訂書速度真慢!需改善!
220. 希望在價格上可以調整至市場價格
221. 及時更新雜誌
222. It is supposed to sell book for higher education; but it is no more than a bookstore for the general public. It should keep more stocks for university books.
223. 書籍的種類，因很多時候連需要的教科書也沒有。另外，東望洋的面包種類實在太少，如非逼不得意，也盡量不會惠顧，而且店員的態度亦不是太好。
224. 增加英文書割購.
225. 英文書籍太少。
226. 書籍訂購經常沒有回覆，不了了之！無奈！
227. 對星光書店(理工分店)的服務表示讚賞！
228. 咖啡小食 工作人員動作太慢 有時候明明不多人 也需等候很久 時間不充裕不敢買喝的 動作太慢 收錢也慢
229. 早一小時開店,早一小時關店 新增黑白影印,黑白電腦打印服務
230. 增加字典種類 降低書籍價格
231. 文具價格較高 咖啡小吃區位置不夠 服務人員不夠 小吃數量不夠
232. 希望該位說廣東話的女店員態度能好一點,別罵人!我們是來訂書或者是買其他用品的,不是來給她發洩的。每次購物時,她對任何人的反應都十分難受。相反,其他男店員和說國語的那位女店員態度都十分好,親切有禮。還有一點就是,希望訂書的速度可以提高,試過訂了的書到下學年才到貨,還有不要因訂單少而不幫我們訂,而後叫我們去退款來處理。
233. 運書服務慢。種類不齊。服務態度不專業。



234. 文具，教科書價格偏貴
235. 1. 新增圖書檢索系統 2. 增加圖書量，文學類 3. 價錢更經濟，配合學生情況
236. 希望能加設巴士咭增值服務
237. 如果理工学院多一些有星光書店購物券作為獎品的活動或比賽就更好些！
238. 書籍種類較少，一些教科書完全沒有存貨
239. 地方不足，導致書本種類不足
240. 除咖啡小食的員工外，書店員工的服務態度有待改善。
241. 訂購教科書時間太長，價格較高
242. more English books and magazines
243. 1. 位置很好，但內部整體環境的氛圍需提升，注意保持門面的形象，不要隨意堆放物品。 2. 書籍與紀念品的擺設要加強，可以提升購買的慾望與意願。 3. 服務人員需注意形象，避免大聲說話或叫罵。 4. 誠摯希望星光書店能成為一個有品質有氣質的書店，我們也可以引以為榮。
244. 本人曾到星光書店咖啡小食店光顧，因本人沒有使用零錢付費，店員則以不耐煩的態度回應，更說出一句“真係麻煩”來回應，使本人感受到店員態度的惡劣，期望日後能改善員工的服務態度。
245. 訂教科書的服務超慢，其他書店有現貨或極短時間內有貨，星光要4~8星期。為何其他書店做到的服務，星光無法做到，所以本人預定教科書，是先考慮其他書店
246. 星光書店的人員服務態度差，就以我的例子為例，我訂了一本內地書，店內的人員說大約二星期後可以取貨，但我一個月後去取還未有貨，再過一個星期後還沒有貨，最後我選擇了退款，其實店內的人員知道沒有貨可以電話通知或通知書本還未能訂取的原因，是因沒有貨？還是根本沒有訂？害我課堂都差不多完結都還未有書本用！
247. Hope that they can rearrange the bookshelves (Too dark for some corners) and order more books related to social science. Besides, it takes too long time to order some books from overseas. Coffee and cakes are very nice, the staff from coffee shop is very good and hardwork.
248. 增加書本種類. 希望閱讀的空間可以增加



附件：問卷

2012/2013學年星光書店 (理工分店) 滿意度調查

是次問卷調查主要目標為收集澳門理工學院師生員工對星光書店 (理工分店) 的滿意程度和需要, 以便據此訂定學院之書店管理的發展方向並得以提供更佳的服務。請在合適的答案上打“√”。

1. 您是澳門理工學院: 教學人員/研究人員 行政人員 學生

2. 您是否曾於星光書店 (理工分店) 購物? (可多選)

- 是 否, 原因: 沒有需要
- 不知道學院有書店
- 價格高
- 書籍種類不齊全
- 文具種類不齊全
- 其他原因, 請指出_____

(答案為“否”及說明原因之後, 問卷完成。謝謝)

3. 請問您於星光書店 (理工分店) 購買什麼? (可多選)

- 書籍 文具 影音產品 紀念品 咖啡小食

4. 您光顧星光書店 (理工分店) 的原因 (可多選):

- 書籍種類齊全
- 文具種類齊全
- 價格優惠/理工師生員工有折扣優惠
- 預訂教科書
- 咖啡小食
- 地點便利
- 其它_____

5. 您對星光書店 (理工分店) 下列項目滿意度如何? 請打“√”。1分最低, 5分為滿分。

項目	非常不滿意 (1分)	不滿意 (2分)	一般 (3分)	滿意 (4分)	非常滿意 (5分)
員工服務態度					
書籍的種類					
文具種類					
紀念品種類					
書店環境					
產品價格					
活動/服務宣傳					
整體滿意度					



澳門理工學院

Instituto Politécnico de Macau

Macao Polytechnic Institute

2012/2013 學年星光書店 (理工分店) 滿意度調查

6. 您會否推薦星光書店 (理工分店) 予同事/同學?

會 不會

7. 您對星光書店 (理工分店) 的讚賞或其他意見 (如: 欲新增之服務)?

感謝您的回應!



Starlight Bookstore (MPI Branch) Satisfaction Survey for academic year 2012/2013

The main objective of this survey questionnaire is to collect users' (MPI staff and students) degree of satisfaction to the Starlight Bookstore (MPI Branch), so as to formulate its management direction to provide better services. Please put a "✓" to the suitable answer(s).

1. You are Macao Polytechnic Institute's:

- Academic/Research Staff
- Administrative Staff
- Student

2. Have you ever shopped at the Starlight Bookstore (MPI Branch)? (multi option)

- Yes
- No, reason(s):
 - No necessary
 - Do not know about the bookstore at MPI
 - The prices are high
 - Book types are not complete
 - Stationery items are not complete
 - Others, please specify _____

(If your answer is "no", and you have specified the reason(s). It is the end of the survey questionnaire. Thank you!)

3. What have you purchased from the Starlight Bookstore (MPI Branch)? (multi option)

- Books
- Stationery
- Audio-visual products
- Souvenir
- Coffee and snacks

4. What is/are your reason/s to shop at the Starlight Bookstore (MPI Branch)? (multi option)

- Complete Book Types
- Complete Stationery Types
- Favourable Prices/Discount off for MPI staff and students
- Can place order of textbooks
- Coffee and snacks
- Convenient Location
- Others _____

5. Please put a "✓" to the items that best suit your answers. 1 point is the lowest while 5 points are the highest.

	Very unsatisfied (1 point)	Unsatisfied (2 points)	Moderate (3 points)	Satisfied (4 points)	Very satisfied (5 points)
Staff Services					
Book Types					
Stationery Types					
Souvenir Types					
Environment					
Prices					
Promotion of Activities / Services					
Overall Degree of Satisfaction					



澳門理工學院

Instituto Politécnico de Macau

Macao Polytechnic Institute

2012/2013 學年星光書店 (理工分店) 滿意度調查

6 Will you recommend the Starlight Bookstore (MPI Branch) to colleagues/classmates?

Yes No

7 Other comment(s) or wanted services about the Starlight Bookstore (MPI Branch):

Thank you for your valuable feedbacks!