



2014 / 2015學年星光書店

(理工分店) 滿意度調查

調查報告

撰寫：學術事務部

日期：2015年7月15日



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	21



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.....	13



題目

2014/2015 學年星光書店（理工分店）滿意度調查

調查目的

按照澳門理工學院與星光書店共同簽署關於澳門理工學院明德樓學院書店使用合同第十一條第(二)款之規定，本院向教職員及學生進行一年一度的問卷調查，其結果將作為合同續期的參考依據。

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務。

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 2015 年 4 月 15 日至 5 月 31 日，有效填答問卷共計 844 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 844 人，其中教職員共 99 人(11.73%)、學生共 745 人 (88.27%)。
2. 在填答問卷的教職員及學生中，91.82 % 曾於書店購物、8.18% 未曾在書店購物。
3. 在未曾購物的原因中，其原因(可多選)：沒有需要為 63.77 %，不知道學院有書店的為 17.39%，價格高為 33.33%、書籍種類不齊全為 34.78 %、文具種類不齊全為 7.25 %、其他原因為 7.25%。



4. 教職員及學生購物的種類(可多選)分別是書籍 75.35%、文具 66.97%、影音產品 5.94%、紀念品 9.03%、咖啡小食 64.77%。
5. 光顧書店的原因中(可多選)，書籍種類齊全 20.00%、文具種類齊全 18.84%、價格優惠/理工師生員工有折扣優惠 44.90%、預訂教科書 32.26%、咖啡小食 47.61%、地點便利 47.19%。此外，33 位受訪者(4.26%)選擇其它原因。
6. 受訪者對書店員工服務態度滿意度平均值 3.84 分(滿分為 5 分)，非常滿意及滿意為 70.97%、一般為 25.94%、不滿意的為 2.19%、非常不滿意的為 0.90%。
7. 受訪者對書店書籍種類滿意度平均值 3.41 分，非常滿意及滿意為 45.68%、一般為 43.61%、不滿意的為 9.16%、非常不滿意的為 1.55%。
8. 受訪者對書店文具種類滿意度平均值 3.48 分，非常滿意及滿意為 49.42%、一般為 43.74%、不滿意的為 5.55%、非常不滿意的為 1.29%。
9. 受訪者對書店紀念品的供應滿意度平均值 3.47 分，非常滿意及滿意為 45.42%、一般為 50.06%、不滿意的為 3.36%、非常不滿意的為 1.16%。
10. 受訪者對書店環境滿意度平均值 3.77 分，非常滿意及滿意為 67.74%、一般為 27.87%、不滿意的為 3.87%、非常不滿意的為 0.52%。
11. 受訪者對書店產品價格滿意度平均值 3.31 分，非常滿意及滿意為 43.86%、一般為 40.90%、不滿意的為 11.48%、非常不滿意的為 3.74%。
12. 受訪者對書店的活動/服務宣傳滿意度平均值 3.30 分，非常滿意及滿意為 39.87%、一般為 47.87%、不滿意的為 9.55%、非常不滿意的為 2.71%。
13. 受訪者對書店的整體滿意度平均值 3.61 分，非常滿意及滿意為 60.13%、一般為 35.87%、不滿意的為 2.97%、非常不滿意的為 1.03%。
14. 回應問卷的教職員及學生中，有 81.16%會把書店推薦予同事或同學，18.84%不會推薦書店。
15. 共有 31.48%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 844 人。其中教職員共 99 人(11.73%)、學生共 745 人 (88.27%)。

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	46	5.45
行政人員	53	6.28
學生	745	88.27

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 775 人 (91.82 %) 曾於星光書店 (理工分店) (下稱書店) 購物、69 人 (8.18%) 未曾在書店購物。

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	775	91.82
否	69	8.18

在未曾購物的原因中 (表 2-2)，沒有需要為 44 人 (63.77 %)，不知道學院有書店的為 12 人(17.39%)，價格高為 23 人 (33.33%)、書籍種類不齊全為 24 人 (34.78 %)、文具種類不齊全為 5 人 (7.25 %)、其他原因為 5 人 (7.25%)，其他原因分別是：“訂書不夠快”、“二手書/拱北買”、“ZIMBER 買賣方便”、“very poor selection of books available.”。



表 2-2：沒有購物原因（可多選）

原因	頻數	百分比（%）
沒有需要	44	63.77
不知道學院有書店	12	17.39
價格高	23	33.33
書籍種類不齊全	24	34.78
文具種類不齊全	5	7.25
其他原因	5	7.25

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 584 人（75.35%）、文具 519 人（66.97%）、影音產品 46 人（5.94%）、紀念品 70 人（9.03%）、咖啡小食 502 人（64.77%）。

表 3：購物種類（可多選）

種類	頻數	百分比（%）
書籍	584	75.35
文具	519	66.97
影音產品	46	5.94
紀念品	70	9.03
咖啡小食	502	64.77

4· 光顧書店的原因

表 4 說明光顧書店的原因中（可多選），書籍種類齊全 155 人（20.00%）、文具種類齊全 146 人（18.84%）、價格優惠/理工師生員工有折扣優惠 348 人（44.90%）、預訂教科書 250 人（32.26%）、咖啡小食 369 人（47.61%）、地點便利 575 人（47.19%）；另外，有 33 人（4.26%）回答其它原因，分別是：“除了星光沒其他書店”、“無幾多間可以選擇”、“無辦法，附近只有它唯一的選擇”、“周圍沒有書店”、“急需用”、“購買教科書”、“書的種類齊新，可以有位置逗留看書”、“上班前的小休地點”、“環境舒適”、“high tea 小聚”、“小休看書”、“剛好有合適的書



本，種類未算齊全”、“大石壓死蟹,要買教科書”、“對該店較為熟悉”。

表 4：光顧書店的原因 (可多選)

原因	頻數	百分比 (%)
書籍種類齊全	155	20.00
文具種類齊全	146	18.84
價格優惠/理工師生員工 有折扣優惠	348	44.90
預訂教科書	250	32.26
咖啡小食	369	47.61
地點便利	575	74.19
其它	33	4.26

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 3.84 分 (5 分為滿分，下同)，非常滿意及滿意為 550 人 (70.97%)、一般為 201 人 (25.94%)、不滿意的為 17 人 (2.19%)、非常不滿意的為 7 人 (0.90%)，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)	135	17.42
滿意 (4 分)	415	53.55
一般 (3 分)	201	25.94
不滿意 (2 分)	17	2.19
非常不滿意 (1 分)	7	0.90
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.84	

表 5-2 解釋，書店書籍種類滿意度平均值 3.41 分，非常滿意及滿意為 354 人 (45.68%)、一般為 338 人 (43.61%)、不滿意的為 71 人 (9.16%)、非常不滿意的為 12 人 (1.55%)，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)	56	7.23
滿意 (4 分)	298	38.45
一般 (3 分)	338	43.61
不滿意 (2 分)	71	9.16
非常不滿意 (1 分)	12	1.55
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.41	

表 5-3 列出，對書店文具種類滿意度平均值 3.48 分，非常滿意及滿意為 383 人 (49.42%)、一般為 339 人 (43.74%)、不滿意的為 43 人 (5.55%)、非常不滿意的為 10 人 (1.29%)，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)	52	6.71
滿意 (4 分)	331	42.71
一般 (3 分)	339	43.74
不滿意 (2 分)	43	5.55
非常不滿意 (1 分)	10	1.29
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.48	



表 5-4 說明，對書店紀念品的供應滿意度平均值 3.47 分，非常滿意及滿意為 352 人 (45.42%)、一般為 388 人 (50.06%)、不滿意的為 26 人 (3.36%)、非常不滿意的為 9 人 (1.16%)，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)	57	7.35
滿意 (4 分)	295	38.07
一般 (3 分)	388	50.06
不滿意 (2 分)	26	3.36
非常不滿意 (1 分)	9	1.16
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.47	

表 5-5 指出，對書店環境滿意度平均值 3.77 分，非常滿意及滿意為 525 人 (67.74%)、一般為 216 人 (27.87%)、不滿意的為 30 人 (3.87%)、非常不滿意的為 4 人 (0.52%)，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)	108	13.94
滿意 (4 分)	417	53.80
一般 (3 分)	216	27.87
不滿意 (2 分)	30	3.87
非常不滿意 (1 分)	4	0.52
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.77	



表 5-6 解釋，對書店產品價格滿意度平均值 3.31 分，非常滿意及滿意為 340 人 (43.86%)、一般為 317 人 (40.90%)、不滿意的為 89 人 (11.48%)、非常不滿意的為 29 人 (3.74%)，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)	44	5.67
滿意 (4 分)	296	38.19
一般 (3 分)	317	40.90
不滿意 (2 分)	89	11.48
非常不滿意 (1 分)	29	3.74
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.31	

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 3.30 分，非常滿意及滿意為 309 人(39.87%)、一般為 371 人(47.87%)、不滿意的為 74 人 (9.55%)、非常不滿意的為 21 人 (2.71%)，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)	39	5.03
滿意 (4 分)	270	34.84
一般 (3 分)	371	47.87
不滿意 (2 分)	74	9.55
非常不滿意 (1 分)	21	2.71
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.30	



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 3.61 分，非常滿意及滿意為 466 人 (60.13%)、一般為 278 人 (35.87%)、不滿意的為 23 人 (2.97%)、非常不滿意的為 8 人 (1.03%)，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)	49	6.32
滿意 (4 分)	417	53.81
一般 (3 分)	278	35.87
不滿意 (2 分)	23	2.97
非常不滿意 (1 分)	8	1.03
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.61	

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 (81.16%) 會把書店推薦予同事或同學，146 人 (18.84%) 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	81.16
否	146	18.84



7. 對書店的讚賞或其他意見

共有 244 人 (31.48%) 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. 1.點解星光書店租理工的地方後,可以將自己的店再租比其他人,這樣星光書店未收到好多錢啦! 2.點解要買咖啡小食要星光書店開門先有得買,是否咖啡小食的位置有問題呢? 3.點解星光書店唔可以開早 d 呢? 4.d 書唔夠 update! 5.Discount 少!
2. 書籍種類不齊全
3. 增加書籍種類
4. 可以增加書籍類型
5. 書籍類型要增加
6. 多一些書的種類
7. 書種類不夠，價格太高
8. 書本種類多但選擇性不高
9. 增加其他類型的雜誌(至少市面上易找到有售的都應有)
10. 種類少又貴，多數上網買二手書
11. 書籍多、新，但教科書較少
12. 書籍種類太少,政治的書籍和紀念品種類多,似乎面向對象是旅客而不是學校
13. 可購入更多小說類/輕小說類,食物種類可更多,水 7 元一支太貴
14. 可以增加書籍類型,如護理,烹飪 etc.
15. 盡可能提供更多消閒書籍,因比起其他書店,書籍較少,對於設有咖啡座位,非常滿意
16. 書籍種類可以更多,價格可以再優惠點!
17. 應該增加醫學類書籍
18. 增加書籍
19. 書籍的種類可以增多一些
20. 加多新書
21. 要多進新書
22. 可增加書籍的種類
23. 增加多些書籍,訂教科書快些到,價格便宜些,謝謝.



24. 1/請增加多些不同類型/作者/文字書籍: 例如: Alan de Botton/詹宏志 2/
請提早開店,以便可在上班前購買咖啡小食 例如:早上 8 時半
25. 大學生需要的書籍較少;相反兒童讀物及其他生活興趣讀物頗多選擇
26. 希望增加多些近期熱門的書籍。
27. 書籍種類希望多些,價格可以再便宜些。
28. 還不錯但太少書
29. 增加更多書籍,咖啡和食的增加種類
30. I hope more different types of books and books can be cheaper.
31. 內容齊全,但或可增加更多款書籍
32. 雜誌板缺
33. 種類可以多點
34. increase more types of books
35. 可以再多英文書
36. 更多英文書會更好,希望有更多優惠(價格).
37. 可不可以多點推理類的書籍,謝謝!
38. 可增加書籍種類,及小食品種
39. 教科書(中文版)種類少。
40. 護理方面的書不多
41. 對咖啡小食的服務滿意,但書籍種類但供未足,建議多入有關台灣的護理書籍,可減少預訂時間及增多種類。
42. 教科書經常沒有存貨
43. 增加教科書數量
44. 書籍量不夠
45. 受歡迎的書可以多存貨
46. 熱賣書本應多作存貨
47. 沒有相應教科書的中文版
48. 增加不同種類的文具;及加快書籍寄運時間,加長開服務時間
49. 文具,書種類不齊全
50. 增加文具種類
51. 有些文具缺乏,譬如環保的白板筆(可以多次續水、延長使用壽命)
52. 有各類產品款色很好,但如果文具(如咭版)有設更方便
53. 望更加多精美文具
54. 文具精美
55. 文具種類不齊全
56. 希望多些文具種類
57. 文具種類太少,款式太少,地方太空曠,可改建成二商品,增加實用面積



58. 希望賀卡類型能夠增多~希望用澳門通也能享有優惠
59. 小食要多點款式,可播放音樂
60. 更多 choice
61. 熱賣書本多存貨
62. 儲書量可以更多不怕缺書,種類更多,預訂書籍服務更快,價格
63. 可以增加理工課程有關書本更優惠
64. 假如可設置多些椅子,讓我們看書更好。想減少紀念品,增多書的種類,以及 cd, dvd 等銷售
65. 書籍價格很貴
66. 貴
67. 價錢略貴
68. 價格高
69. 價格很貴!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
70. 價格便宜點!
71. 一個字:"好貴"
72. 價格高, 書籍種類不齊全 多增添點關於設計、藝術類的書籍
73. 更多優惠, 更多新書
74. 多 D 優惠
75. 有 DISCOUNT 更好
76. 文具略貴
77. 文具太貴
78. 文具價格偏高
79. 地點方便, 書籍可以更多, 價格應更優惠, 特別在食物方面
80. 價格過高(咖啡小食,書籍 ,文具)
81. 麵包偏貴
82. 價格貴
83. 盒裝飲品價格偏高
84. 價錢有點貴!
85. 價錢再低些
86. 價格高,等候時間過長
87. 再便 D,學生多 D 優惠
88. more discount will be better
89. 多些優惠會更好
90. 理工學生減價! 種類要多!
91. 文具,書籍價格太高,咖啡,小食不錯,降價會更好,現在價格高
92. 折扣更便宜更好,澳門通可消費,增值(包括東望洋)



93. 可以充值澳門通
94. 充值澳門通
95. 充值巴士卡
96. 能夠充值澳門通
97. 增加充值澳門通
98. 澳門通可以充值非常好!
99. 新增澳門通增值服務, 面包偏貴
100. 希望可以更便宜
101. 給予學生更多優惠和多種類書籍
102. 提供優惠的多種方式
103. 服務態度挺好
104. 設立寄售舊書(低價賣出免浪費)
105. 上網預訂及網上服務
106. 代收服務(網上訂購之書籍)未有
107. 提供網上平台以方便預訂各類書籍
108. 不應只得教科書預訂
109. 要是訂書有網上追蹤好, 大量訂購有更高折扣
110. 預訂書後可送到學校辦公室方便取收更好
111. 訂書更方便
112. 代購書本
113. 教科書經常斷貨
114. 訂購書籍時間太長
115. 預訂教科書時間長
116. 預訂書籍不應只教科書
117. 教科書等了差不多幾個月才到貨
118. 時間太長
119. 訂貨時間久
120. 訂書時間長
121. 訂書時間太長
122. 訂書可以加快更好
123. 訂書的速度可以比現在快一點
124. 訂不到書
125. 為何預訂理工出版的教科書時間也這麼長
126. 預訂教科書時間太長, 特別是英文版課本。增加多點英文小說書。可以入多點插畫書
127. 不應該只有教科書預訂



128. 不應只得教科書可以預訂
129. 訂書時間太長
130. 訂書太慢 學期尾書還未到
131. 等時間長(訂書)
132. 如有預定書籍，希望快點訂到
133. 訂書方面有時會拖延或無了期,顧客需要等
134. 可不代學生訂書或成為一間訂書(外國)的派發點
135. 比以往訂書時間少了，可以不用等一個月才有。但希望都能繼續縮短訂書時間。
136. 拿书时间太长，有时我们都快期末考试了，书都没来，然后让我们退订，这不坑人嘛!!!
137. 預定書所需的時間較長，而且老師所需的課本不在書單內,普遍都不幫忙預定，但欣賞他們的服務,找到到書時，只需要問，就幫忙尋找。
138. 請提供更多資訊給預訂教科書之學生。
139. 繼續努力!!!
140. keep working
141. 較滿意
142. 很好
143. Nice
144. 不錯
145. 不錯!
146. 好!
147. 很好
148. Well services!!
149. Perfect
150. NICE
151. 滿意
152. 為星光書店 (理工書店) 全體員工點讚!
153. 員工很好包括東望洋
154. 員工態度很好!
155. 態度十分好
156. 員工的服務很好
157. 咖啡店的服務員非常友善和態度良好。
158. 理工星光職員態度極差，訂書速度極慢，八月中訂書，final exam 前一個月應該有貨，仲要不可退款，而且態度奇差，而且價格比其他書店貴(如文化中心等書店)相差 10-20%以上 (教科書，其他不確定)，詢問某樣



文具係邊，職員答冇，但我搵到！希望星光書店服務好一點，自從大一買過書知道態度惡劣後，就去第二間書店買，我現在大四，其間係買文具比較多，態度依然如此！在此希望校方和星光正視和解決問題！

159. 員工態度欠佳,訂教科書時員工表現毫不專業,因此多番詢問顧客有關所訂書籍的問題,例如書單上已寫明該書是國內出版的書籍,仍要再三詢問客人,並且質疑客人是否出錯,當查問是否不能訂購時,又沒有正面答覆,只是一直重覆問客人相同問題,而且態度傲慢,客人感覺好像被質問似的,另外收銀處的員工給人做事散漫的感覺,即是付款的客人已大排長龍,員工們還是自顧做着各自的事情,沒有加派人手疏導,完全不理會客人已經等待得不耐煩曾經在購買食物排隊時被插隊,服務員沒有理會且繼續服務插隊者;曾經在購買食物後找贖時被丟錢幣;可改善服務態度及禮貌
160. 很好，不錯，方便
161. 方便
162. 很好,近家
163. 地點方便,態度親切,有家的感覺.
164. 有待改善
165. 很多人進入，很吵
166. a sit crowded
167. 地方太小,可增加文具
168. 對外開放有時多人好吵，還有遊客去完蓮花廣場一大班人入來書店坐!
169. 小聚聊天不錯
170. 有一個休閒的地方供學生飲食及看書,十分喜歡這種環境
171. 環境良好
172. 環境鬆動更舒適
173. 地方細,書籍少
174. 有柔和音樂就更舒適
175. 可播放輕音樂
176. 咖啡小食不錯，沒有其他.
177. 兩種奶茶幾乎沒有分別，也沒有明德食堂的奶茶好喝，但比明德貴一點，希望可以改善一下。
178. 整多點食物，便宜一點。
179. 沒有，除了咖啡貴
180. 增加小食種類
181. 增加食品種類
182. 增加小食種類
183. 食品種類過少



184. 咖啡小食種類不夠
185. 面包的種類再多些
186. 麵包的種類可以再多些
187. 我要食咖哩
188. 希望咖啡小食能增加種類或根據時令推出新品
189. 咖啡小食應多些類型, 員工態度很好!
190. 東望洋更多種類食物選擇, 預訂書加快
191. 增加零食或日用品 每月推介,
192. 希望增添多些座位和文具種類
193. 藝術用品
194. 開店時間能調整至早上八點半.
195. 可适当延长营业时间
196. 營業時間可以延長
197. 增長開放時間
198. 想買理工的白色雨傘
199. 紀念品太多
200. 沒有 CD/ VCD 賣
201. 泊車卡
202. 影印機
203. 圖書館的還書服務, 托展到星光
204. 新增電腦使用
205. 付款沒有排隊
206. 多人付款時不排隊
207. The space of the cafeteria could be increase a bit, the atmosphere is good there. The souvenir design should be upgraded, quality is important as well as quantity. Art material items is too less, our art and design student have a great demand on this.
208. 不太實用
209. 等了很久才到
210. It is enough for our student.
211. 即時整理貨品, 略顯凌亂
212. 有時返貨好混亂
213. 環境雜亂
214. 物品擺放得雜亂望能改善 提供網絡訂購服務
215. 由學院進入書店的入口放置物品比較雜亂, 希望可以整齊一點
216. 可否設自我查書系統以便查詢有否該書籍在星光發售



澳門理工學院

Instituto Politécnico de Macau

Macao Polytechnic Institute

2014/2015 學年星光書店 (理工分店) 滿意度調查

217. 增加自助查書系統
 218. 服務宣傳有代加強
-



附件：問卷

2014/2015學年學院書店承租商 - 星光書店 (理工分店) 滿意度調查

這問卷調查主要目標為收集澳門理工學院師生員工對學院書店承租商-星光書店 (理工分店) 的滿意程度和需要，以便據此訂定學院書店的管理及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					

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)？

感謝您的意見！



MPI Bookstore Satisfaction Survey - 2014/2015

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).

- You are Macao Polytechnic Institute's:
 - Academic/Research Staff
 - Administrative Staff
 - Student
- 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!)

- What have you purchased from the Starlight Bookstore (MPI Branch)? (multi option)
 - Books Stationery Audio-visual products Souvenir Coffee and snacks
- 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 _____
- 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					

- Will you recommend the Starlight Bookstore (MPI Branch) to colleagues/classmates?
 - Yes No
- Other comment(s) or wanted services about the Starlight Bookstore (MPI Branch):

Thank you for your valuable opinions!