



113 學年度東吳大學 圖書館滿意度調查報告

讀者服務組 陳慧倫專員

為持續提升圖書館服務品質，並深入了解讀者對各項服務的滿意程度與實際需求，圖書館於 113 學年度辦理滿意度調查。問卷採用 Google 表單進行線上填答，廣泛蒐集校內師生意見，作為後續服務優化的重要參考依據。本次問卷開放期間自 114 年 5 月 5 日(一)至 6 月 6 日(五)，為期約一個月。期間透過圖書館最新消息、官方社群平台及校內公告等多元管道積極宣傳，鼓勵師生踴躍參與。

本調查共計回收 646 份問卷，扣除重複填答後之有效問卷為 588 份，其中 582 位讀者曾使用圖書館並提供實質回饋。整體滿意度平均達 4.55 分，較 112 學年度(平均 4.50 分)略有提升，顯示本館服務優化之成果已初獲讀者肯定。

藉由本次調查結果，本館得以全面檢視現行服務狀況，聆聽讀者寶貴建議，並作為未來持續精進服務品質的重要依據。

壹、基本資料分析

本次填答問卷的讀者基本資料項目，包括身分別、單位、生理性別、較常使用之館別、目前使用圖書館的頻率、常使用圖書館何種服務以及從未使用圖書館的原因。

一、身分別

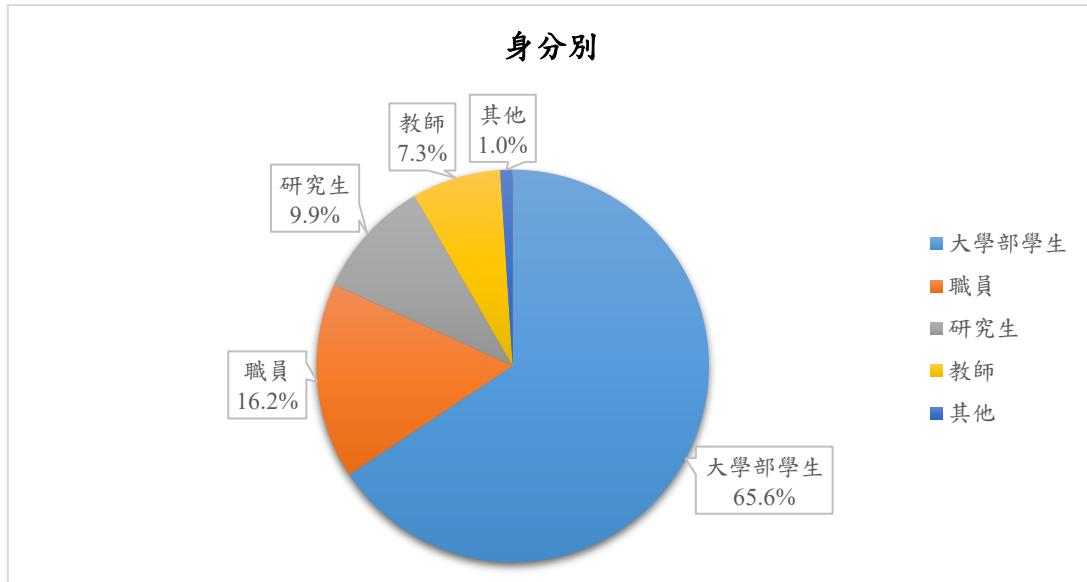
588 份有效問卷中，以大學部學生填答率為最高，有 386 人(65.6%)，其次依序為職員 95 人(16.2%)、研究生 58 人(9.9%)、教師 43 人(7.3%)、其他(校友)6 人(1.0%)。



【圖 1-1 113 學年度滿意度調查海報】

【表 1-1 身分別分布表】

身分別	人數	百分比(%)
大學部學生	386	65.6%
職員	95	16.2%
研究生	58	9.9%
教師	43	7.3%
其他	6	1.0%
小計	588	100.0%



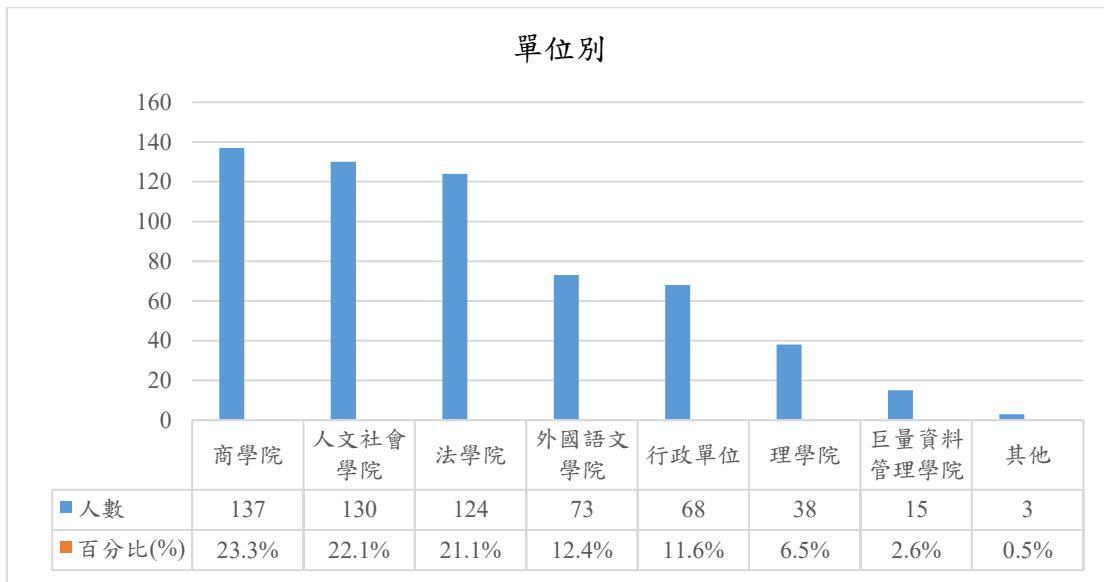
【圖 1-2 身分別統計圖】

二、單位別

588 份有效問卷中，填答者單位別，主要來自商學院 137 人(23.3%)、人文社會學院 130 人(22.1%)，其次依序為法學院 124 人(21.1%)、外國語文學院 73 人(12.4%)、行政單位 68 人(11.6%)、理學院 38 人(6.5%)、巨量資料管理學院 15 人(2.6%)及其他 3 人(0.5%)。

【表 1-2 單位別分布表】

單位	人數	百分比(%)
商學院	137	23.3%
人文社會學院	130	22.1%
法學院	124	21.1%
外國語文學院	73	12.4%
行政單位	68	11.6%
理學院	38	6.5%
巨量資料管理學院	15	2.6%
其他	3	0.5%
小計	588	100.0%



【圖 1-3 單位別統計圖】

三、生理性別

588 份有效問卷中，填答者生理性別以女性居多，計有 412 人 (70.1%)，男性則計有 176 人 (29.9%)。

【表 1-3 生理性別分布表】

性別	人數	百分比(%)
女性	412	70.1%
男性	176	29.9%
小計	588	100.0%



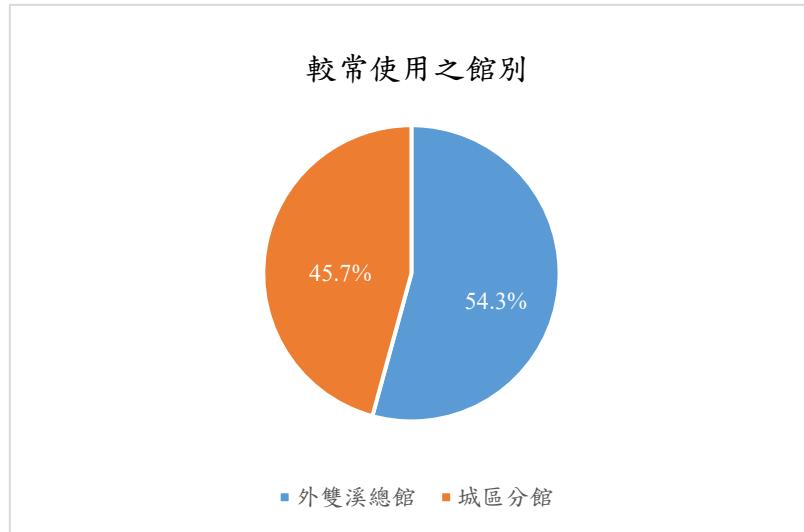
【圖 1-4 生理性別統計圖】

四、較常使用之館別

588 份有效問卷中，填答者在較常使用之館別方面，外雙溪總館共有 319 人(54.3%)，城區分館則有 269 人(45.7%)。

【表 1-4 較常使用之館別分布表】

較常使用之館別	人數	百分比(%)
外雙溪總館	319	54.3%
城區分館	269	45.7%
小計	588	100.0%



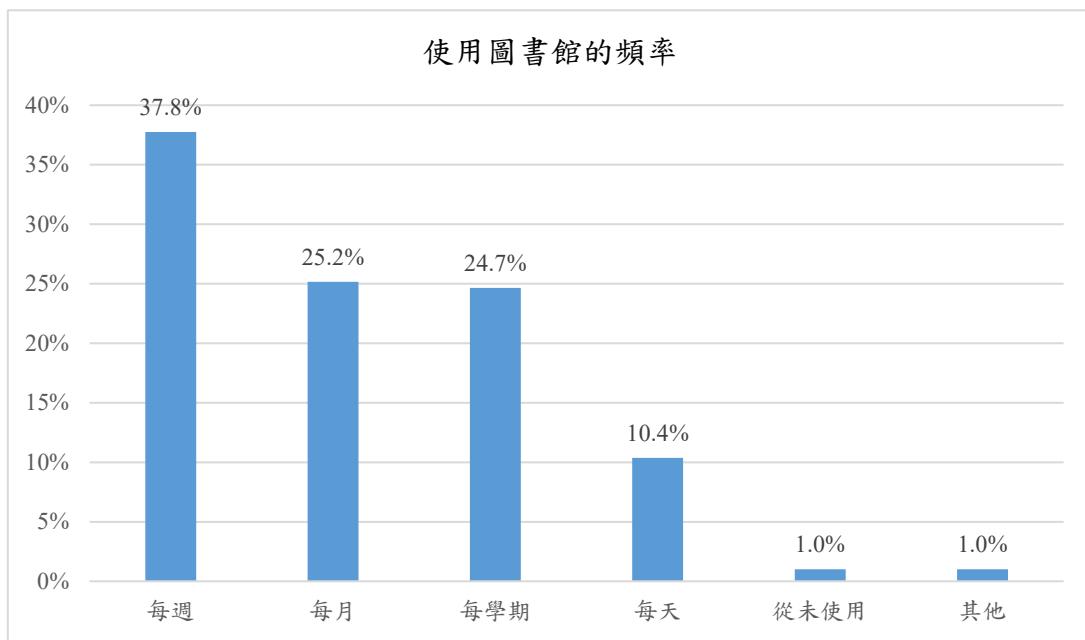
【圖 1-5 較常使用之館別統計圖】

五、使用圖書館的頻率

588 份有效問卷中，填答者在使用圖書館頻率方面，以每週 222 人(37.8%)、每月 148 人(25.2%)及每學期 145 人(24.7%)為前三，每週使用的人數最多。

【表 1-5 使用圖書館的頻率】

使用圖書館的頻率	人數	百分比(%)
每週	222	37.8%
每月	148	25.2%
每學期	145	24.7%
每天	61	10.4%
從未使用	6	1.0%
其他	6	1.0%
小計	588	100.0%



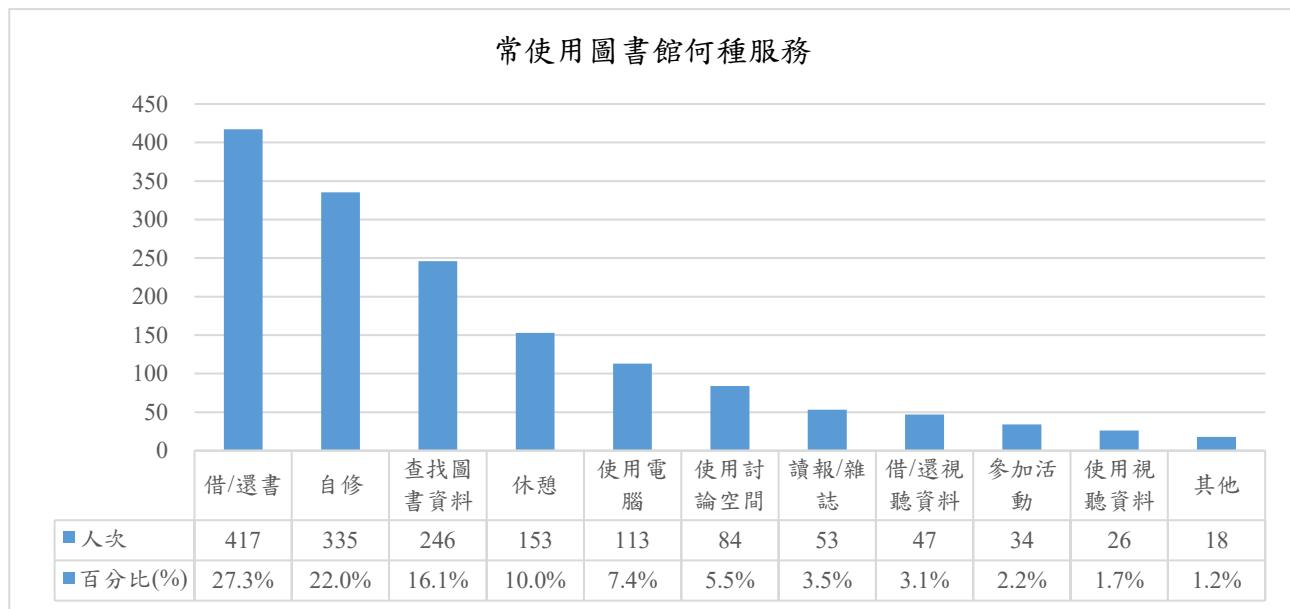
【圖 1-6 使用圖書館的頻率統計圖】

六、常使用圖書館何種服務

588 份有效問卷中，扣除 6 位讀者未使用圖書館，582 位讀者以複選題方式進行勾選，填答者在常使用之圖書館服務方面，以借/還書 417 次(27.3%)、自修 335 次(22%)、查找圖書資料 246 次(16.1%)為前三。其次依序為休憩 153 次(10%)、使用電腦 113 次(7.4%)、使用討論空間 84 次(5.5%)、讀報/雜誌 53 次(3.5%)、借/還視聽資料 47 次(3.1%)、參加活動 34 次(2.2%)、使用視聽資料 26 次(1.7%)、其他 18 次(1.2%)，包含影印、掃描、線上數位學習、使用資料庫、天下創新、使用研究室、翻閱小說漫畫。

【表 1-6 常使用圖書館何種服務】

服務	人次	百分比(%)
借/還書	417	27.3%
自修	335	22.0%
查找圖書資料	246	16.1%
休憩	153	10.0%
使用電腦	113	7.4%
使用討論空間	84	5.5%
讀報/雜誌	53	3.5%
借/還視聽資料	47	3.1%
參加活動	34	2.2%
使用視聽資料	26	1.7%
其他	18	1.2%
小計	1526	100%



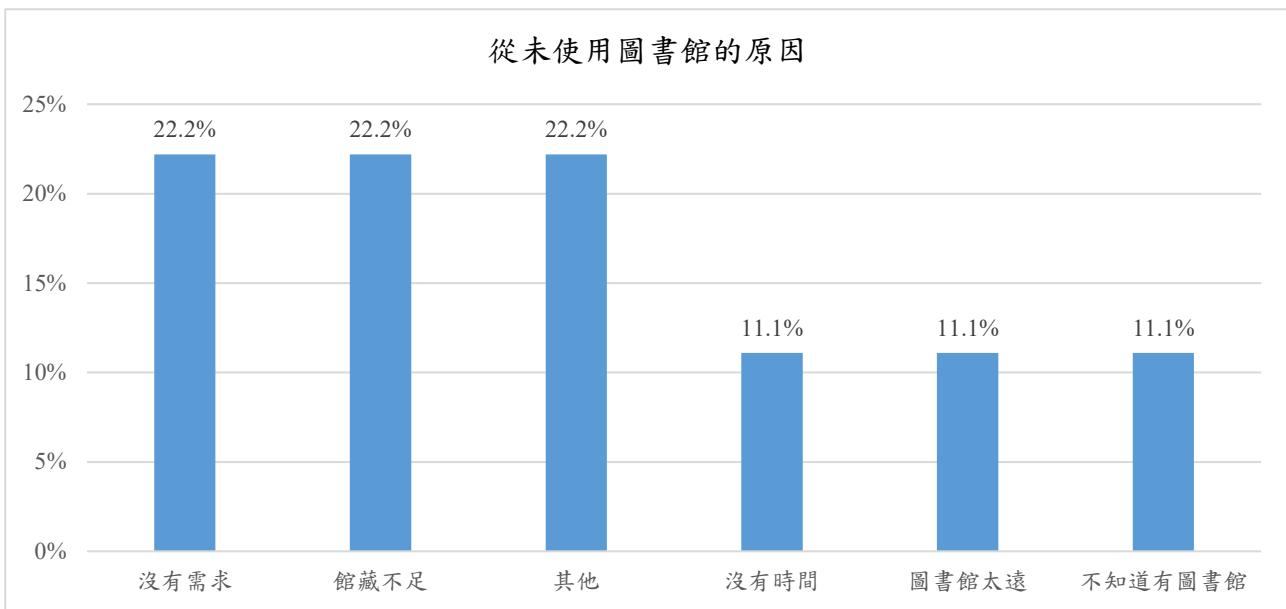
【圖 1-7 常使用圖書館何種服務統計圖】

七、從未使用圖書館的原因

588 份有效問卷中，針對 6 位未使用過圖書館讀者，以複選題方式進行勾選，其原因前三名依序為沒有需求 2 次(22.2%)、館藏不足 2 次(22.2%)、其他 2 次(22.2%)。其中，勾選「其他」填寫原因，包括：館藏書籍老舊、尚未申辦圖書證件，不確定是否可憑服務證進入圖書館使用相關資源。

【表 1-7 從未使用圖書館的原因】

原因	人次	百分比
沒有需求	2	22.2%
館藏不足	2	22.2%
其他	2	22.2%
沒有時間	1	11.1%
圖書館太遠	1	11.1%
不知道有圖書館	1	11.1%
不知道服務內容	0	0 %
喜歡自己買書	0	0 %
過去使用圖書館感受不佳經驗	0	0 %
小計	9	100.0%



【圖 1-8 從未使用圖書館的原因統計圖】

貳、滿意度分析

滿意度調查共分為三大面向，分別為：「服務與環境」、「系統與館藏」以及「整體滿意度」。調查採用五點量表進行評分，選項依序為「非常滿意」、「滿意」、「沒意見」、「不滿意」與「非常不滿意」，並以數字 1 至 5 代表滿意程度，數字越高表示滿意度越高。倘若讀者未曾使用某項服務，則可勾選「未曾使用」，該項回應將不列入統計分析。

本次共回收有效問卷 588 份，其中 6 位讀者表示未曾使用圖書館服務，其餘 582 位讀者皆有填寫問卷回饋，並就圖書館各項服務表達其滿意程度。問卷最後亦設有一題開放式問題，請讀者提出對圖書館的建議與意見。

一、服務與環境

在圖書館服務與環境方面，共涵蓋 13 項內容，包括：開放時間、人員服務態度、借還書服務、自助借書機、預約取書櫃、圖書續借/預約/調借服務、優三代借代還服務、參考諮詢服務、館際合作服務、主題書展、利用教育課程、圖書館閱讀環境、閱覽室閱讀環境。調查結果如表 2-1 所示。

【表 2-1 服務與環境滿意度統計表】

服務項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常 不滿意	未曾 使用 人數	使用 人數	平均 滿意度	滿意度 比例
開放時間	338 (58.4%)	194 (33.5%)	33 (5.7%)	10 (1.7%)	4 (0.7%)	3	579	4.47	91.9%
人員服務態度	408 (70.6%)	147 (25.4%)	19 (3.3%)	1 (0.2%)	3 (0.5%)	4	578	4.65	96.0%
借還書服務	393 (70.3%)	142 (25.4%)	22 (3.9%)	1 (0.2%)	1 (0.2%)	23	559	4.65	95.7%
自助借書機	297 (59.6%)	138 (27.7%)	50 (10.0%)	10 (2.0%)	3 (0.6%)	84	498	4.44	87.3%
預約取書櫃	299 (61.6%)	130 (26.8%)	50 (10.3%)	6 (1.2%)	0 (0%)	97	485	4.49	88.4%
圖書續借、預約、 調借服務	356 (66.9%)	140 (26.3%)	30 (5.6%)	5 (0.9%)	1 (0.2%)	50	532	4.59	93.2%
優三代借代還服務	266 (58.8%)	125 (27.7%)	54 (11.9%)	5 (1.1%)	2 (0.4%)	130	452	4.43	86.5%
參考諮詢服務	303 (62.6%)	122 (25.2%)	57 (11.8%)	1 (0.2%)	1 (0.2%)	98	484	4.50	87.8%
館際合作服務	286 (60.5%)	137 (29.0%)	47 (9.9%)	2 (0.4%)	1 (0.2%)	109	473	4.49	89.5%
主題書展	303 (60.1%)	149 (29.6%)	46 (9.1%)	5 (1.0%)	1 (0.2%)	78	504	4.48	89.7%
圖書館利用教育 課程	295 (60.7%)	131 (27.0%)	57 (11.7%)	2 (0.4%)	1 (0.2%)	96	486	4.48	87.7%
圖書館閱讀環境	372 (66.1%)	149 (26.5%)	28 (5.0%)	12 (2.1%)	2 (0.4%)	19	563	4.56	92.6%
閱覽室閱讀環境	362 (66.2%)	143 (26.1%)	31 (5.7%)	10 (1.8%)	1 (0.2%)	35	547	4.56	92.3%

本次調查針對 13 項服務與環境面向進行評估，整體結果如下：

(一)滿意度最高的三項服務

- 1.人員服務態度：平均 4.65，滿意度比例 96.0%
- 2.借還書服務：平均 4.65，滿意度比例 95.7%
- 3.圖書續借/預約/調借服務：平均 4.59，滿意度比例 93.2%

(二)使用率較低的服務

- 1.優三代借代還服務：130 人(22.3%未曾使用)，平均 4.43
- 2.館際合作服務：109 人(18.7%未曾使用)，平均 4.49

(三)閱讀環境表現良好：

圖書館閱讀環境與閱覽室閱讀環境平均皆為 4.56，滿意度皆逾 92%

(四)自助設備服務仍有提升空間

- 1.自助借書機：平均 4.44(14.4%未曾使用)，滿意度比例 87.3%
- 2.預約取書櫃：平均 4.49(16.7%未曾使用)，滿意度比例 88.4%

整體而言，13 項服務項目的平均滿意度皆高於 4 分(滿分 5 分)，顯示圖書館整體服務品質獲得讀者肯定，尤其在人員互動與核心借閱服務上表現最為突出。然而，部分自助設備與館際合作服務的使用率相對較低，如自助借書機、預約取書櫃、優三代借代還及館際合作等，雖然整體評價仍維持良好水準，但結果顯示相關服務尚有進一步推廣與優化的空間，未來需持續關注並加強宣導，以全面提升讀者的使用體驗。

二、系統與館藏

在系統與館藏方面，針對圖書館網頁、圖書館電腦設備、館藏目錄查詢系統、劃位系統、圖書薦購系統、館藏圖書(含非書)資源、館藏電子資源及優三館藏圖書資源，共 8 項進行調查，調查結果如表 2-2。

【表 2-2 系統與館藏滿意度統計表】

服務項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾使用人數	使用人數	平均滿意度	滿意度比例
圖書館網頁	305 (53.0%)	211 (36.7%)	47 (8.2%)	11 (1.9%)	1 (0.2%)	7	575	4.41	89.7%
圖書館電腦設備	266 (49.4%)	198 (36.7%)	62 (11.5%)	11 (2.0%)	2 (0.4%)	43	539	4.33	86.1%
館藏目錄查詢系統	302 (52.9%)	210 (36.8%)	51 (8.9%)	6 (1.1%)	2 (0.4%)	11	571	4.41	89.7%
劃位系統	269 (52.1%)	168 (32.6%)	66 (12.8%)	11 (2.1%)	2 (0.4%)	66	516	4.34	84.7%
圖書薦購系統	256 (52.2%)	162 (33.1%)	61 (12.4%)	8 (1.6%)	3 (0.6%)	92	490	4.35	85.3%
館藏圖書(含非書) 資源	293 (53.4%)	176 (32.1%)	64 (11.7%)	13 (2.4%)	3 (0.5%)	33	549	4.35	85.5%
館藏電子資源	297 (55.5%)	169 (31.6%)	53 (9.9%)	12 (2.2%)	4 (0.7%)	47	535	4.39	87.1%
優三館藏圖書資源	252 (54.0%)	146 (31.3%)	64 (13.7%)	4 (0.9%)	1 (0.2%)	115	467	4.38	85.3%

在系統與館藏方面，共 8 項進行調查，整體結果如下：

(一) 系統與館藏之整體表現良好

受訪者對於圖書館的系統和館藏資源滿意度比例均為八成以上，其中「圖書館網頁」和「館藏目錄查詢系統」表現最為優異，滿意度達 89%。結果顯示，受訪者對該服務的整體滿意度表現良好。

(二) 較高的使用人數與滿意度

1. 圖書館網頁(使用人數：575，滿意度比例：89.7%，平均滿意度：4.41)
2. 館藏目錄查詢系統(使用人數：571，滿意度比例：89.7%，平均滿意度 4.41)
3. 館藏電子資源(使用人數：535，滿意度比例：87.1%，平均滿意度：4.39)

(三) 部分服務仍有提升空間

1. 圖書薦購系統(使用人數：490，滿意度比例：85.3%，平均滿意度：4.35)
2. 優三館藏圖書資源(使用人數：467，滿意度比例：85.3%，平均滿意度：4.38)

(四) 不滿意與未曾使用的比例

大部分服務項目的「不滿意」及「非常不滿意」的比例較低，顯示出受訪者整體對圖書館服務的接受度較高。然而，值得注意的是，「圖書薦購系統」和「優三館藏圖書資源」的未曾使用人數較多（分別為 92 人及 115 人），這些系統可能在使用者中不夠普及或是需求較低，可進一步推廣與了解。

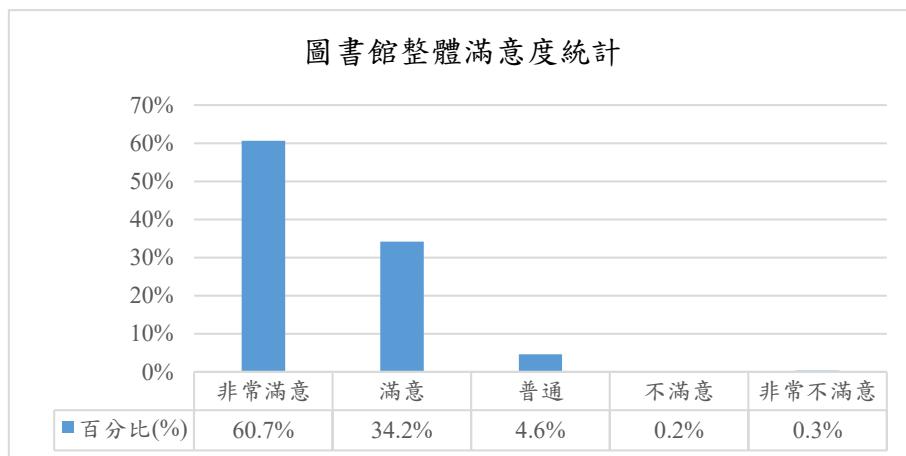
總體來說，圖書館在系統和館藏資源方面表現良好，但仍需針對特定區域進行改進，並加強某些服務的推廣與使用率，從而提高整體的服務品質和滿意度。

三、圖書館整體滿意度

根據問卷結果，圖書館整體滿意度表現良好。填答者中，超過九成的使用者對圖書館服務持正面評價，其中 60.7% 表示「非常滿意」，34.2% 表示「滿意」，合計達到 94.9% 的滿意度比例。相較之下，僅有 4.6% 的讀者給予「普通」評價，而「不滿意」和「非常不滿意」的比例極低，分別為 0.2% 和 0.3%。整體來看，圖書館提供的服務能夠充分滿足大多數讀者的需求，並且有著高達 4.55 分的平均滿意度，展現出讀者對服務的高度認可與肯定。

【表 2-3 整體滿意度統計表】

整體滿意度	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常 不滿意	未曾 使用	使 用 人 數	平均 滿意度	滿意度 比例
圖書館 整體滿意度	353 (60.7%)	199 (34.2%)	27 (4.6%)	1 (0.2%)	2 (0.3%)	0 (0%)	582	4.55	94.9%



【圖 2-22 圖書館整體滿意度統計圖】

參、各項服務滿意度之年度比較

一、學年度比較

比較 113 學年度與 112 學年度的問卷調查結果，針對共同項目進行排名後，可以觀察到部分服務項目有明顯進步。整體而言，113 學年度的服務表現普遍優於上一年度，顯示圖書館持續改善服務的努力已獲得讀者認可。以下將依據表 3-1 的數據，對各項服務的排名變化與滿意度差異進行分析。

在 113 學年度中，以「借還書服務」和「人員服務態度」兩項服務表現最為突出，分別排名第 1 和第 2，且兩者的分數均有顯著增長(平均數各上升 0.11 及 0.13)，顯示出圖書館在借還書流程及服務態度的進步。而「圖書館閱讀環境」和「參考諮詢服務」也有小幅進步，呈現穩健提升的趨勢。

然而，部分服務項目在排名上出現波動。例如「閱覽室閱讀環境」雖僅微幅下降 0.01 分，名次由第 1 名降至第 5 名。分館第一閱覽室於 112 學年度完成多項設備更新與環境改善，包括第一學期汰換寧靜區 (148 張) 及一般區 (116 張) 閱覽椅，共計 264 張；第二學期則辦理閱覽桌增設電力插座工程，內容涵蓋電力佈線（含挖鑿）及室內地板更新，使每張個人桌與六人桌皆具備電源插座。整體而言，師生對座椅汰換與插座增設成效普遍肯定，相關設備於 113 學年度維持穩定運作，惟因主要改善措施已完成、服務品質趨於穩定，再加上其他服務項目（如借還書服務、人員服務態度等）進步幅度更為顯著，故閱覽室雖分數變動極小，仍隨整體服務表現提升而出現名次調整。

總體而言，113 學年度的滿意度調查結果展現整體進步的趨勢，特別是在借還書服務與人員服務方面表現最為亮眼。然而，部分項目仍呈現波動或顯示出進步空間，未來需要持續改善，尤其是在館藏資源與硬體設施的提升上。

【表 3-1 與去年各項服務滿意度之比較】

服務項目	平均數		名次		名次及 分數變動
	113 學年度	112 學年度	113 學年	112 學年	
借還書服務	4.65	4.54	1	2	+1 (+0.11)
人員服務態度	4.65	4.52	2	5	+3 (+0.13)
圖書續借、預約、調借服務	4.59	4.53	3	3	0 (+0.06)
圖書館閱讀環境	4.56	4.53	4	4	0 (+0.03)
閱覽室閱讀環境	4.56	4.57	5	1	-4 (-0.01)
參考諮詢服務	4.50	4.44	6	7	+1 (+0.06)
預約取書櫃	4.49	4.44	7	8	+1 (+0.05)
館際合作服務	4.49	4.40	8	9	+1 (+0.09)
主題書展	4.48	4.38	9	-	

服務項目	平均數		名次		名次及 分數變動
	113 學年度	112 學年度	113 學年	112 學年	
圖書館利用教育課程	4.48		10		113 學年度分項調查，以掌握成效
開放時間	4.47	4.46	11	6	-5 (+0.01)
自助借書機	4.44	4.38	12	10	-2 (+0.06)
優三代借代還服務	4.43	-	-	-	113 學年度新增
圖書館網頁	4.41	4.31	13	14	+1 (+0.1)
館藏目錄查詢系統	4.41	4.35	14	11	-3 (+0.06)
館藏電子資源	4.39	4.33	15	13	-2 (+0.06)
優三館藏圖書資源	4.38	-	-	-	113 學年度新增
圖書薦購系統	4.35	4.26	16	15	-1 (+0.09)
館藏圖書(含非書)資源	4.35	4.35	17	12	-5 (+0)
劃位系統	4.34	4.25	18	16	-2 (+0.09)
圖書館電腦設備	4.33	4.24	19	17	-2 (+0.09)

二、兩校區滿意度比較

(一)兩校區填答人數

本次滿意度調查共回收問卷 582 份，其中外雙溪校區填答人數為 317 人，占總數的 54.5%；城中校區則有 265 人，約占 45.5%。整體而言，兩校區樣本分布相對均衡，能反映不同校區讀者對圖書館服務之意見與需求。

【表 3-2 兩校區填答人數】

校區	填答人數	百分比(%)
外雙溪校區	317	54.5%
城中校區	265	45.5%
總計	582	100.0%

(二)兩校區各項服務滿意度比較

從表 3-3 顯示，總館整體滿意度為 4.61，高於分館的 4.28，差距 0.33。差距最明顯的項目，包括：「劃位系統」(差距 0.78 分)、「開放時間」(差距 0.53 分)、「閱覽室閱讀環境」(差距 0.52 分)，多數服務項目的差距皆在 0.2~0.5 分之間，反映出不同校區讀者在使用體驗上的差異。

【表 3-3 兩校區滿意度比較】

服務項目	總館	分館	差距	比較
開放時間	4.58	4.05	0.53	雙>城
人員服務態度	4.68	4.52	0.16	雙>城
借還書服務	4.70	4.47	0.23	雙>城
自助借書機	4.43	4.10	0.33	雙>城
預約取書櫃	4.49	4.20	0.29	雙>城
圖書續借、預約、調借服務	4.64	4.34	0.30	雙>城
優三代借代還服務	4.44	4.07	0.37	雙>城
參考諮詢服務	4.48	4.24	0.24	雙>城
館際合作服務	4.50	4.23	0.27	雙>城
主題書展	4.51	4.20	0.31	雙>城
圖書館利用教育課程	4.49	4.12	0.37	雙>城
圖書館閱讀環境	4.65	4.17	0.48	雙>城
閱覽室閱讀環境	4.67	4.15	0.52	雙>城
圖書館網頁	4.44	4.10	0.34	雙>城
圖書館電腦設備	4.33	3.87	0.46	雙>城
館藏目錄查詢系統	4.42	4.11	0.31	雙>城
劃位系統	4.46	3.68	0.78	雙>城
圖書薦購系統	4.37	3.89	0.48	雙>城
館藏圖書(含非書)資源	4.39	3.88	0.51	雙>城
館藏電子資源	4.40	4.01	0.39	雙>城
優三館藏圖書資源	4.41	3.92	0.49	雙>城
圖書館整體滿意度	4.61	4.28	0.33	雙>城

兩校區平均滿意度



【圖 3-1 兩校區滿意度分析圖】

細看兩校區圖書館滿意度差異分析，在「人員服務態度」與「借還書服務」項目，兩校區均獲得高分，分別達到 4.68 對 4.52 以及 4.70 對 4.47，雖有細微差距，但整體滿意度水準仍屬一致，顯示讀者普遍對館員態度與借還書流程感到肯定與信賴。在「參考諮詢服務」同樣維持穩定表現，兩校區的分數分別為 4.48 與 4.24，差距不大，反映出讀者普遍對館員在資訊查詢與研究協助上的專業與支援予以肯定。

然而，在需要加強改善部分，以「劃位系統」與「開放時間」差距較大，反映出系統操作便利性與開放時間未能完全符合分館讀者的使用需求。此外，分館在館藏資源（圖書、優三館藏、電子資源）之評價普遍偏低，差距介於 0.39 至 0.51 分，顯示讀者在館藏量、資源取得便利性與符合需求度較低。在閱讀與學習空間上，總館的「閱覽室閱讀環境」、「圖書館閱讀環境」及「電腦設備」分數皆顯著高於分館，差距約在 0.46 至 0.52 之間，反映分館在空間舒適度與設備完善度，仍有進一步改善空間。

整體而言，總館與分館在服務態度與核心業務上維持高水準表現，突顯圖書館在基本服務上的優勢與專業。然而，分館在系統便利性、開放時段規劃、館藏資源與學習空間環境等方面，仍需持續檢視與優化，縮小兩校區之間的差距，提升整體服務的均衡性與一致性。

【表 3-4 兩校區滿意度差異分析表】

類別	項目	總館	分館	差距	說明
優 勢	人員服務態度	4.68	4.52	0.16	兩校區均獲高分，顯示讀者普遍肯定館員的服務態度
	借還書服務	4.70	4.47	0.23	讀者滿意度高，分館亦有良好評價
	參考諮詢服務	4.48	4.24	0.24	讀者對參考服務提供與協助表示肯定，差距不大
加強改善	劃位系統	4.46	3.68	0.78	差距最大，分館待強化
	開放時間	4.58	4.05	0.53	差距達 0.53，反映分館在圖書館開放時段的規劃上，未能充分符合使用者的期待
	圖書(含非書)	4.39	3.88	0.51	差距達 0.39~0.51，分館在館藏量、取得便利性與符合需求度較低
	優三館藏	4.41	3.92	0.49	
	電子資源	4.40	4.01	0.39	差距達 0.46~0.52，反映分館在空間舒適度與設備完善度，仍有提升需求
	閱覽室閱讀環境	4.67	4.15	0.52	
	圖書館閱讀環境	4.65	4.17	0.48	
	電腦設備	4.33	3.87	0.46	

肆、讀者建議與圖書館服務改善方式

一、技術服務組

(一) 圖書薦購系統	
讀者意見	<p>1. 薦購數量 希望能提升購買新書的主動性，不一定需要依靠薦購系統，因為有時候會上去填寫的學生並不多，可能可以參考各領域近期熱銷的書籍</p> <p>2. 薦購網頁 (1) 圖書薦購系統，希望可以更有系統地整合完成圖書薦購，不要分太多網頁 (2) 可以放在明顯位置 (3) 薦購系統介面不夠方便</p> <p>3. 薦購時程 (1) 希望購書系統可以不限時開放 (2) 關於薦購系統，寒暑假是否也能推薦書籍</p> <p>4. 薦購經費 (1) 希望能有更多薦購額度 (2) 請增加購書經費，提高薦購書籍的本數，謝謝</p>
本館回覆	<p>1. 薦購系統為提供完整之服務，依功能別規劃選項，俾利讀者使用與識別，另於薦購網頁 (http://163.14.136.101/RAMS_ALMA/manual_scu_20191213.pdf) 放置操作手冊供參，若有操作問題，歡迎隨時與技術服務組聯繫，校內分機：5111-5115。</p> <p>2. 圖書館隨時檢視學生薦購及經費執行情形，規劃之經費額度符合實際需求，為確保每位同學皆有薦購的權利，目前每學年每位同學薦購額度為 10 冊，每月最多 3 冊的薦購量。</p> <p>3. 薦購經費屬學年度預算，配合會計室經費結報作業，開放期間為每年 8 月 1 日至隔年 4 月 30 日止，請於開放期間內提出申請。</p> <p>4. 鼓勵同學善用薦購系統購置館藏不足之書籍，圖書館亦會將讀者的需求及建議，於經費許可下，納入優先考量。</p> <p>5. 感謝對薦購系統提出的建議，圖書館會朝此方向努力。</p>
(二) 館藏圖書(含非書)資源	
讀者意見	<p>1. 圖書種類及數量 (1) 社會科教學教科書或師培考科書籍有點稀少 (2) 希望能添購更多書籍 (3) 館藏圖書希望能多一點 (4) 期待更多的影片和圖書 (5) 希望增加學術論文館藏 (6) 我覺得可以再多買一些輕小說，我會很常去看的 (7) 因為待過別的學校，發現東吳的館藏圖書資源真的好少，基礎的中文人文書籍好多都沒買，只能透過優三借閱，但優三的借閱期也很短，常沒看完就得還書。學校可以再多買一些書籍嗎</p> <p>2. 圖書版本/熱門書籍及暢銷書 (1) 有些教科書已有新的 edition，如果可以在一定程度與時間上更新，可以加強讀者與最新知識的距離。 (2) 以法律書籍而言，其實大部分皆非最新版本，甚至距離最新版有十年以上，因此</p>

	<p>建議貴館可考慮定期更新法律教科書，俾供學生比照不同教科書之間差異。</p> <p>(3)各類法律教科書未更新至最新版本</p> <p>(4)之前要找國際財管的書，發現書籍老舊，沒什麼新書</p> <p>(5)希望可以有更多新版的英文檢定書籍！</p> <p>(6)館藏無論是電子或者是實體書籍，都可以多增加該年度的暢銷書，有很多都是校長回捐</p> <p>3.館藏延續性</p> <p>(1)有些圖書(非單一冊).但館藏沒有持續購入</p> <p>(2)薦書不能推薦套書，其實會造成更多多餘的成本浪費。</p>
本館 回覆	<p>1.學術性圖書資源係每學年由各院系提出薦購及審核，圖書館據以訂購及管理。若有專業性圖書資源之需求，建議向所屬學系推薦。所建議專業書籍部分，已轉請相關學院納入購置參考；另教科書部分將定期請書商協助提供新版資訊，購置最新或符合教學版次之書籍。</p> <p>2.學校圖書經費係分配各學院系支用，另館藏書籍逾 94 萬冊，無法隨時全數檢核坊間是否有最新版本或為連續出版品，鼓勵同學善用薦購系統購置館藏不足之書籍，圖書館亦會將讀者的需求及建議，於經費許可下，納入優先考量。</p> <p>3.除薦購系統，本館亦免費提供「優久大學聯盟優三圖書館圖書互借」服務，本校師生可利用「優三 Alma 圖書館自動化系統」，向優三圖書館申請代借圖書，而毋需親自到該館借書(還書)，鼓勵讀者善加使用。</p> <p>4.學術期刊訂閱係每學年由各系所提出薦購及審核，圖書館代為訂購及管理，若有想閱讀之期刊建議可先向系上推薦。</p> <p>5.圖書館隨時檢視學生薦購及經費執行情形，規劃之經費額度符合實際需求，為確保每位同學皆有薦購的權利，目前每學年每位同學薦購額度為 10 冊，每月最多 3 冊的薦購量。</p> <p>6.考量館舍空間有限，若教師提供教科書書單，將優先採購電子書版本。</p>
(三)	館藏電子資源
讀者 意見	<p>1.電子書數量及版本</p> <p>(1)希望能有更多電子書 不然常常借不到紙本的</p> <p>(2)可以有更多電子書，尤其是參考書，不然很容易借不到實體的，而且版本也都偏舊。</p> <p>(3)館藏電子資源蠻少的不太夠用，應該考慮把熱門的書籍或時常不在館的書優先變成電子資源，不然把大家不想用的書變成電子資源好像也只是浪費時間而已</p> <p>2.電子期刊與文獻資源數量</p> <p>(1)電子期刊太少</p> <p>(2)訂閱的期刊網站資源相對有限，容易遇到所需文獻無權閱讀的情況</p>
本館 回覆	<p>1.學術性圖書資源係每學年由各院系提出薦購及審核，圖書館據以訂購及管理。若有專業性圖書或電子資源之需求，建議向所屬學系推薦。</p> <p>2.鼓勵同學善用薦購系統購置館藏不足之書籍，圖書館亦會將讀者的需求及建議，於經費許可下，納入優先考量。</p> <p>3.考量館舍空間有限，若教師提供教科書書單，將優先採購電子書版本，並定期請書商協助提供新版資訊，購置最新或符合教學版次之書籍。</p>

二、數位與系統組

(一) 網路	
讀者意見	<p>1.總館</p> <p>(1)2F 密集書庫：網路較差 (2)3F 參考書區(圖書館入口處)：有時候會連不到網路 (3)5F 期刊區：wi-fi 會突然斷線</p> <p>2.總館：第一閱覽室</p> <p>(1)閱覽室網路太慢 (2)收訊不佳</p> <p>3.總館：第二閱覽室</p> <p>有些地方很難連到網路所以可能可以增加無線基地台</p> <p>4.分館</p> <p>(1)網路有時會有點卡卡的 (2)學校 wifi 有時候會斷斷續續的 (3)網路太爛</p> <p>5.分館：第一閱覽室/第二閱覽室</p> <p>(1)希望能改善在分館一大與五大閱覽室中，網路連線不穩定的情況 (2)寧靜閱讀區</p> <ul style="list-style-type: none">a.網路不好b.需要用平板查資料的時候都沒辦法c.每次都要登入，略有不便d.寧靜閱讀室的網路奇差無比～～每次坐得離門口遠一點要連學校的 wifi 基本都連不上……雖說寧靜不能用筆電 但偶爾還是需要用手機來查資料
本館回覆	<p>1.總館密集書庫因書籍放置的因素，目前在書架走道間提供可以查詢書籍的連線網路。部份無訊號區域，會與電算中心討論，達到訊號覆蓋所有書架走道。資檢區電腦遇到異常，接獲通之後會儘速處理。</p> <p>2.自 113 年 6 月 17 日與電算中心再次確認總館第一閱覽室無線網路設備調整後，至今尚未接獲讀者或同仁反映網路過慢的情形。本次問卷結果亦已請網路組同仁協助查詢 113 學年期間是否有讀者反映無線網路相關問題，經查亦無學生反應。此事項已轉請網路組進行檢測並回覆。</p> <p>3.分館第一閱覽室位於一大樓 B1，第二閱覽室則在五大樓 B2，皆設置「寧靜閱讀區」，主要提供讀者安靜閱讀使用，因此，網路並非該區主要提供服務內容。依「東吳大學圖書館閱覽室規則」第五條規範，讀者進入時應將手提電腦、行動電話、計算機及其他造成聲音干擾之物品關閉或設定為靜音。因此，同學若需要使用無線網路，可使用閱覽室其他區域，如一閱多元討論區或二閱的筆電區及分館。</p>
(二) 館藏目錄	
讀者意見	<p>1.查詢功能</p> <p>(1)搜尋系統預設為字詞不相鄰，造成總是要用進階搜尋改為字詞相鄰，以避免搜出不需要的資料，較為麻煩。 (2)館藏目錄查詢系統，建議能再簡明一些。</p> <p>2.查詢介面</p> <p>(1)借閱查詢的地方有點不直觀。 (2)查詢館藏的介面希望可以有書本的封面圖片，才能一目了然是不是我要找的版本。</p>

本館回覆	<p>1.經系統微調後，館藏目錄查詢首頁目前支援以下查詢方式：字詞不相鄰、字詞相鄰、字詞開頭查詢，以及完全符合的字詞查詢。</p> <p>2.館藏查詢介面能顯示書本封面圖片，目前原使用的封面圖片來源「讀冊網站」已於 114 年 6 月中旬終止包含封面圖書資料服務，相關資料現已全數下架，導致查詢介面暫時無法顯示書籍封面。系統廠商正在積極洽談其他書店合作，並提供替代方案。本館將持續關注後續整合進度。感謝您的理解與支持。</p> <p>3.系統建議再簡明及查詢介面，期望提供更具體內容，我們將能更精確地進行改善及優化。</p>
(三) 館藏電子資源	
讀者意見	<p>1.電子資源宣傳：研究事務組舉辦研究大專學生計畫說明會時，曾有學生詢問不清楚學校有哪些電子資源，建議可多加宣傳。</p> <p>2.電子資源連線與使用：有時候月旦法學知識庫要連很久才能連上。</p> <p>3.電子資源下載與文件處理</p> <p>(1)電子資源下載方式</p> <p>(2)可否於公用電腦增設可編輯 pdf 的軟體</p>
本館回覆	<p>1.圖書館透過公告、教材與推廣活動，強化電子資源使用宣導，並於每學期開設利用教育課程，協助學生提升查詢與應用能力。</p> <p>2.本校訂購之「月旦法學知識庫」為同時上線人數 9 人版本，若使用人數達上限，後續使用者將暫時無法登入，請稍候再連線使用。</p> <p>3.使用電子資源前，請先以「電子化校園系統」帳號與密碼完成驗證。通過後即可查詢並下載本校有訂購的資料，下載方式依各資料庫介面略有不同，請依畫面指示或參考使用說明操作。</p> <p>4.目前 Office 軟體皆具備轉存為 PDF 的功能，建議優先使用此方式。因目前主流 PDF 軟體多採訂閱授權模式。已將此建議納入評估，將就軟體效益、預算及授權可行性進行通盤考量，以研議引進之可能性。</p>
(四) 3D 創意攝影棚	
讀者意見	<p>3D 創意攝影棚使用與課程</p> <p>3D 創意攝影棚不知道要怎麼借，怎麼通過 3D 創意攝影棚設備操作及使用認證課程</p>
本館回覆	<p>1.預約 3D 創意攝影棚：同學可以透過電話預約 3D 創意攝影棚的空間及設備。詳細的預約方式，請參考圖書館官網首頁「數位學習」下的「3D 創意攝影棚」頁面 (https://www.lib.scu.edu.tw/CMS/Page/81)，其中「第三點：如何申請使用 3D 創意攝影棚」有完整的說明。</p> <p>2.攝影棚課程與操作：由於對攝影棚的設備和軟體需有基礎認識並進行操作練習，才能熟練使用。圖書館每學期都會開設攝影棚基礎操作課程，相關報名資訊會透過全校電郵公告和校園海報發布，歡迎有興趣的師生報名參加。</p>
(五) 電腦設備	
讀者意見	<p>電腦設備</p> <p>1.我覺得電腦設備真的太老舊了，連 Office 都沒有更新。</p> <p>2.電腦設備可以再優化。</p>
本館回覆	<p>總館資訊檢索區之電腦設備皆於 108 年 1 月 11 日或之後購置，依據本校設備管理規定，尚未達汰換年限。為提升使用效能，圖書館預計於暑假期間，將現有傳統固態硬碟升級為 NVMe 固態硬碟，以加快系統資料讀寫速度。此外，館內所提供之 Office 為 2021 版本，與現有硬體配置相容且運作正常，應可滿足目前使用需求。</p>

三、讀者服務組

(一) 開放時間	
讀者意見	<p>1.總館</p> <p>(1)希望能在早點開，例如在早八時有需要使用到圖書館資源的時候，會必須要等到中間下課才能處理。</p> <p>(2)寒暑假只開到 17:00，對於有使用研究室需求的人來說有點不太友善。</p> <p>2.分館：現在週日(城區部)並不開放，不知有無可能恢復週日開放呢？</p>
本館回覆	<p>1.圖書館開閉館時間，需考量人力負荷及學校整體營運之成本效益，開放時間亦參考優久大學聯盟圖書館開放時間，應屬適當，故仍維持現狀。</p> <p>2.寒暑假期間整體使用人次明顯低於平日，且館內人力有限，故採短時段開放，以利資源調度與維運安排。</p> <p>3.兩校區圖書館於學期間週六、日開放時間為 9:00~17:00，歡迎多加利用。</p>
(二) 入館	
讀者意見	<p>圖書館入館規定與安全管理</p> <p>1.若未帶學生證就無法進入圖書館，是否可以通融未攜帶學生證的同學以書面登記的方式直接進入。</p> <p>2.建議圖書館入口應該進與出都要刷卡，以杜絕可疑人士，增加校內安全。</p>
本館回覆	<p>1.如有未攜帶學生證的情形，請洽櫃檯人員協助。讀者可依櫃台人員指引掃描 QRcode 登入校務系統，出示登入後畫面並報上學號，由工作人員登記後，即可入館。</p> <p>2.目前館內實施入館刷卡管制，師生與教職員須持有效證件感應方可進入，校外人士則須憑證換證入館，已針對入館人員進行有效控管。</p>
(三) 借還書服務	
讀者意見	<p>1.跨校館藏、預約及借還書</p> <p>(1)跨校合作的書籍狀態可更新，由於未在館等因素，應在網頁上做更新。</p> <p>(2)請讓總館書籍也能進入預約書庫，有時難以上山借書。</p> <p>(3)希望可以用線上預約。</p> <p>(4)會想知道能不能在分館還總館的書，或者相反。</p> <p>2.借書期限</p> <p>兼任教師借書日期只有一學期，希望能改成兩學期，否則開學前就要借書備課，學期未完即要歸還，或帶書去圖書館重借，書重，難負荷。</p> <p>3.還書便利性與設備設置</p> <p>希望還書箱可以在城中校區一大增設、或是在原本的地方再放置一個，現在的新還書箱位置十分十分十分的不方便。</p> <p>4.自助借書機</p> <p>自助借書機的消磁功能會故障，幾次借完書(有借書紀錄)，出感應門時還是會被嗶嗶嗶。</p>
本館回覆	<p>1.優三跨校合作書籍的狀態會即時更新於館藏查詢系統頁面上，讀者可透過網頁掌握書籍目前進度。例如，當書籍已被借閱時，系統會顯示為「借閱中」並標示到期日；若書籍已處理並正寄送途中，則會顯示為「移送中」。如有進一步疑問，歡迎洽詢圖書館服務人員。</p> <p>2.「線上預約」若是預約研討室，114 學年度起，總館採取和分館相同的預約模式。至於，其他影音座位的部分，通常至現場都會有位置可供選擇。</p>

	<p>3. 您在總館借閱的圖書，可在分館辦理還書；反之亦同，兩校區皆可相互還書，歡迎多加利用。</p> <p>4. 自助借書機發生借書成功但未完全消磁的情況，主要原因多為書籍未正確放置於感應區。操作時需將書脊(有書標的一側)朝下推到底，可手動調整條碼機以利讀取條碼，並稍候約3至5秒完成借書與消磁。若有疑問或需要協助，歡迎下次使用時洽詢櫃檯人員，我們將樂意陪同操作，協助確認借書流程。也可參考自助借書機操作說明：https://reurl.cc/zqvAXy</p> <p>5. 由於兼任教師聘期為一年一聘，圖書館每年會於6月及12月進行續聘調查，並提早更新讀者檔的有效期限，以利續聘教師持續使用館藏服務。若教師已確認續聘，且所借圖書無他人預約、亦未達最大借期上限，可於寒暑假彈性借期期間辦理續借，借期最長可延至下學期開學後，協助您跨學期備課使用。</p> <p>6. 原設置於城中校區三大樓1樓的還書箱，因實施大門門禁管制後，已不符合還書箱需全天候開放使用原則，在與總務處場勘後，遷移至五大樓，該處走道空間24小時開放，同時設有監視系統連線至校安中心，以確保使用安全與管理效能。考量城中校區各大樓之間通行距離短，暫無增設還書箱的規劃。</p>
(四)	圖書續借、預約、調借服務
讀者意見	<p>1. 繼借次數 希望網路續借的次數可以增加，有效提升圖書的使用率。而且目前的規則是：當其他人也有需求時，只要提出預約，已借閱的人便不可續借！所以再增加續借的次數，不僅不會影響其他同學的權益，還可以讓圖書館的藏書提升借閱率，幫助學生們做可有效的運用。</p> <p>2. 預約取書及調借</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)希望預約取書櫃可以從該校區圖書館中直接調書下來。 (2)如能增加總館取書櫃預約取書，可以提升借書率 (3)我覺得借書要跨館臨櫃領取很麻煩 (4)希望可以在分館的書，也可以在線上預約，並且在分館取書
本館回覆	<p>1. 目前本館採行「最長可續借期限」制度，「最長可續借期限」為基本借期的三倍，續借次數不設上限。只要圖書未被他人預約，且讀者未達罰款封鎖門檻(NT\$600)，即可隨時續借。每次續借後的到期日將自續借當日起重新計算基本借期。「最長可續借期限」會於首次借閱時由系統自動設定，續借次數雖無限制，但如已達最大借期，則無法再續借，須先歸還圖書後方可重新借閱。各類讀者的借閱期限與最長可續借期限，請參閱本館官網：關於本館→服務辦法→1-1_東吳大學圖書館各類型讀者借閱圖書/資料冊(件)數及借期一覽表。https://reurl.cc/0Wd5px</p> <p>2. 本館採開架方式，提供讀者自由瀏覽與挑選書籍。若所需圖書與您借書的校區相同，請自行至書架取書，並至櫃台辦理借閱。目前「預約取書櫃」服務，主要針對無法即時取得的預約書籍，以及兩校區間的調借使用。若開放不限制校區與取書地點的全面預約，恐導致大量預約湧入，超出人力負荷，不僅影響整體借書效率，也可能造成取書櫃空間不足、讀者等待時間拉長，甚至需要人工通知變更取書地點，增加流程複雜度。我們非常重視讀者需求，然而也必須在現有資源與人力條件下，兼顧服務品質與可行性。基於以上考量，現階段仍將維持現行預約規定，並會持續評估改善措施，努力提升服務便利性。感謝您的理解與寶貴建議。</p>
(五)	場地借用
讀者意見	<p>1. 總館-非書團映室 希望播放室在沒人登記的時候，可以開放一人進放映室，不然每次幾乎在外面電腦</p>

	<p>看完，放映室在這段時間也都是空的，覺得沒辦法進去放映室觀看電影很可惜。</p> <p>2.分館-研討室</p> <p>(1)感覺分館的研討室如果在沒有人使用的情況下，或許可以放寬一定要3人以上才能使用的限制，因為既然沒人使用，那想使用的人雖然沒有達到3人，或許也可以讓他們使用。不然經常去圖書館都看到研討室沒什麼人在用也是蠻浪費(當然就是要建立在沒有人要用的情況上)。</p> <p>(2)希望不硬性規定3人才能預約。</p>
本館回覆	<p>1.由於非書團映室的空間屬於較為隱蔽的空間，考量到同學的使用安全和環境維持，故有最低三人使用的標準，若您想使用較為隱蔽的位置，可在借閱碟片時告知櫃台人員，櫃台人員會幫您安排至您希望的座位。</p> <p>2.目前研討室借用人數限定3人以上、6人以下，並以3人以上優先。如有3人以下借用需求，請於借用時間前至借還書櫃台詢問，若無其他讀者預約，則可現場登記使用。</p>
(六)	圖書館閱讀環境(總館)
讀者意見	<p>1.設施與環境</p> <p>(1)廁所：只有4樓有廁所蠻不方便的，或許可以考慮打通2樓閱覽室那邊的通道。</p> <p>(2)書架：館藏圖書資源，藏書完整，惟書架老舊有些許霉味。</p> <p>(3)地板聲音：因為是木地板，所以走路一定會有聲音，去過別的圖書館是有鋪布的，可以減少很多聲音。</p> <p>(4)借閱檯燈：希望可以開放借閱檯燈，圖書館中有些地方光線不足，而閱覽室每個座位光線皆是充足的。</p> <p>(5)音樂播放：我覺得讀書環境能放些樂曲，像是咖啡廳的樂曲，但要微調。</p> <p>(6)大桌子座位：圖書館是採用可做六人座位的大木桌，但觀察下來通常一張大桌子有人，之後大家就會不太敢去坐那張桌子，可能是怕尷尬或打擾到別人，都變成個人座位的話感覺比較困難，所以或許可以考慮加個隔板(可能先做個問卷問同學是否覺得有必要加隔板)。</p> <p>(7)沙發區：</p> <ul style="list-style-type: none"> a.很喜歡靠近電梯的那個有綠色小沙發的隱密角落，大概是整個校園最有安全感的位置。只是太多人發現了，我常常撲空，希望可以多幾個這樣的地方。(5F 期刊區) b.可以增加沙發(4F 漫讀區) c.增加按摩椅(5F 期刊區) <p>(8)座椅舒適度</p> <ul style="list-style-type: none"> a.希望可以像閱覽室一樣備有軟墊。椅子實在太硬了(2F 非書資料區、3F 參考書區)。 b.不應該只有在閱覽室才有坐墊提供，總館的3F、4F、5F 應該要提供。 <p>(9)冷氣與空氣流通</p> <ul style="list-style-type: none"> a.有一次晚上六七點的時候去空氣很悶，像沒開冷氣。 b.為了省電，許多珍貴的館藏可能會面臨書況迅速變差的情況。也造成讀者在找書的時候，由於過度密閉的空間，沒有空調會導致有缺氧的問題。(書庫) <p>(10)空氣濾清：圖書館應可適當規劃空氣濾淨設備，雖是室內但落塵量也不低。</p> <p>(11)開窗：夏天的時候開窗戶就會有很多白蟻飛進圖書館，超噁心，在窗邊的位子就會被螞蟻佔據，所以夏天可以不要開窗戶嗎？</p> <p>2.安全及照明</p> <p>(1)地下樓層照明及安全防護設施不足，容易產生安全死角。(書庫)</p> <p>(2)書庫的照明設備可以增加，一人獨自待在那裡會比較安心。</p> <p>3.插座與充</p>

	<p>(1)總館入口進入那層可以多一點插座，設置在桌子上，桌椅也有些老舊(3F 參考書區)。</p> <p>(2)圖書館 3B 以下樓層，部分樓層最深處有放置桌椅，但沒有插座可以使用，圖書館內部的環境相較於閱覽室更加恬靜，學生甚為喜愛，因此希望可以考慮設置插座供學生使用。</p> <p>(3)希望非書資料區也有充電插座。</p>
本館回覆	<p>1.圖書館 3 樓有提供廁所，可多加利用。</p> <p>2.將進一步檢視書庫空間的通風與除濕情況，並納入未來空間改善與設備汰換的規劃參考。同時加強日常清潔，減少異味對閱讀體驗的影響。</p> <p>3.本館「中央研究院陶院士晉生先生惠贈圖書區」及密集書庫為木質地板，行走時確實可能產生聲響，建議以鋪設布料降低噪音之作法，將列入未來空間優化之參考。</p> <p>4.圖書館提供檯燈借閱的服務，若有需要請洽 4 樓參考櫃台借用。</p> <p>5.館內廣播系統目前設定以公告功能為主，並未支援長時間輪播音樂的操作，且不同讀者對音樂風格與音量的接受度差異較大，為避免影響安靜閱讀環境，暫無播放背景音樂之規劃。</p> <p>6.本館設置六人座大木桌，主要為營造開放、共學的閱讀環境，並兼顧彈性使用需求。由於該區為參考書區，讀者在查閱大量圖書時需要寬敞桌面，同時該處也是圖書館的重要門面，若加設隔板，恐影響空間使用及視覺觀感。</p> <p>7.很高興您喜歡 5 樓「角落沙發區」的氛圍！由於圖書館是公共空間，設計時以開放性與共享性為核心，希望每位讀者都能在平等的環境中學習與閱讀。我們會持續努力，讓圖書館兼具舒適氛圍與公共需求。另外，4 樓漫讀區已設置三處沙發，考量閱覽使用與行走動線，目前無法再增設沙發區。雖然理解讀者希望紓解身心壓力，但圖書館空間有限，設備配置仍以學習與研究為優先；按摩椅並非館藏服務性質設備，因此暫無增設規劃。</p> <p>8.若指非書資料區影音座位區的座椅，目前椅子都已是軟墊的辦公椅。早期設置之傳統樣式，雖不若現代化家具具備多功能性，但承載了校史記憶與情感意義。許多校友回館時，對此復古風格亦深具感情，視為一種珍貴的「甜蜜記憶」。由於經費上的限制，目前讀者也可以選擇在閱覽室使用更符合現代需求的座椅。感謝您的理解，也期待未來有更多的改進能夠讓大家有更好的閱讀體驗。</p> <p>9.目前本館開館期間皆啟用空調系統，以維持適宜的溫濕度，確保館藏書籍不因環境因素而加速老化，同時也提供讀者良好的閱讀與找書環境。若您曾於特定時段或區域感受到空氣流通不佳，歡迎提供具體位置與時間，我們將查核設備運作情形並加以調整，以確保空間使用的安全與舒適。</p> <p>10.圖書館採中央空調系統，冷氣一經啟用，全館將同步運轉，另設有節能風扇可視需求開啟，以提升使用舒適度。</p> <p>11.考量整體經費與資源分配，暫無增設空氣濾淨設備的規劃。不過，我們將加強館內易積塵區域的清潔頻率與維護作業，期望透過日常管理提升整體空氣品質與閱讀環境的舒適度。</p> <p>12.圖書館夏季（5-10 月）間為冷氣開放的時段，多數會關閉窗戶，若有開窗需求，將加強臨窗位置的巡查與清潔，以確保環境整潔。</p> <p>13.關於書庫照明設備的建議，我們將納入館舍安全巡檢與改善事項考量。由於設備更新與設施改善涉及工程經費及施工時程，短期內將先透過加強巡視頻率，以確保讀者能安心使用與閱讀。</p> <p>14.插座增設涉及電路配置及施工，需考量安全性與建築結構限制，故目前暫無增設計畫。若有充電需求，建議使用館內其他座位的插座。另非書資料室內的影音設備亦需插座供電，因此難以額外開放一般插座供讀者使用</p>

(六)	圖書館閱讀環境(分館)
讀者意見	<p>1.環境衛生：分館 7 樓圖書館女廁時有異味。如衛生紙已用完，建議可以補充之。</p> <p>2.圖書館內飲食：很常有人帶食物或飲料到圖書館食用。</p> <p>3.冷氣：冷氣太冷。</p> <p>4.照明：圖書館筆電區晚上感覺照明不夠，只有幾個位子有吊燈。</p> <p>5.筆電區設施與舒適度</p> <p>(1)筆記型電腦使用區轉角的位置很容易跟隔壁的同學碰撞</p> <p>(2)高腳椅不太好坐。</p> <p>6.座椅</p> <p>(1)椅子希望能換成像一大閱覽室</p> <p>(2)位置設備要更新</p> <p>7.插座與充電</p> <p>(1)希望商學自習區/寧靜閱讀區座位能有插座</p> <p>(2)希望圖書館多設置充電孔，希望分館 7 樓也能盡量在座位區增加插座</p>
本館回覆	<p>1.分館 7 樓靠近商學書庫的女廁的空間較為狹窄，使用頻繁，氣味不容易散逸，清潔人員平時會定時巡視清潔。如果有同學發現臨時需要清潔之處，請直接告知參考服務台值班人員請清潔人員即時前往處理。平日時間，清潔人員都會定時巡視打掃廁所並適度補充衛生紙，但考試期間的使用人數較為頻繁時，難免無法即時補充。同學如果發現衛生紙已經用罄，可直接告知參考服務櫃臺，以便通知清潔人員前往做補充處理。</p> <p>2.若發現有讀者於館內飲食，會予以友善勸導，提醒其遵守相關規定。安排定期巡查。亦歡迎讀者協助彼此提醒，共同維護安靜、整潔的使用空間，讓每位讀者都能在舒適的環境中享受閱讀時光。</p> <p>3.分館的閱覽服務區域分為商學區和法學區，整體的空間較為狹長，溫度設定皆由中央空調裝置所控管，以致室內溫度會依閱覽座椅距離空調出風口的位置而稍有不同。建議可在感覺寒冷時可適時添加外套，或更換閱覽座位以為因應。</p> <p>4.筆電區的空間不大，室內的天花板都依規定設置日光照明燈源，應符合閱讀的需求，室內三盞吊燈僅為牆壁間的間接照明光源，並非每個座位的基本配備桌燈，感謝您的理解與支持。</p> <p>5.筆電區的設計主要是為了提供讀者方便查找資料的空間，而非長時間自習的場所。因此，筆電區的桌椅配置與一般閱覽區有所不同，特別在座椅的選擇上，使用了可調整高度的高腳椅，以適應桌面高度。由於筆電區的空間較為狹小，為了最大化座位數，每個座位的使用空間較為緊湊。轉角座位，若容易與鄰座發生碰撞，可利用高腳椅的旋轉功能，當鄰座有人時，使用者可以調整椅子方向，從而有效避免與他人發生碰撞。</p> <p>6.分館室內整修涉及經費、設備與空間等因素，座椅雖使用多年但目前狀況良好並無損壞，本館仍會持續了解與重視讀者的需求，向校方爭取經費，期望未來能逐年汰換更新。</p> <p>7.分館 7 樓的飲水機設置於法學書庫區，鄰近影印機位置，如位置仍不清楚，可洽詢參考櫃台。目前觀察分館 7 樓飲水機使用情形，尚未出現讀者排隊等候的情況，若短時間內飲水機前使用人數較多，亦可至 6 樓飲水機取用。</p> <p>8.目前分館 7 樓提供近 60 多個充電孔，主要設置在「學習共享空間」與「筆電區」，若有充電需求，請至這兩個區域使用，亦能避免使用 3C 設備時，干擾到其他需要安靜閱讀空間的讀者。本館將持續留意充電設備的使用狀況，以作為未來空間優化的參考。</p>

(七)	閱覽室-閱讀環境(總館)
讀者意見	<p>1. 照明：閱覽室照明可以再亮一點。</p> <p>2. 空調與空氣流通</p> <p>(1)建議閱覽室可以多控制空調，有時候很悶。</p> <p>(2)開冷氣就不用開電風扇了，電風扇這樣吹好冷，頭很痛，工作人員不用特地來開電風扇，很多人都穿外套，外套有帽子的也戴上了，是真的很冷！還有一直調電風扇，ㄅ一、ㄅ一、ㄅ一的真的很吵、很躁。</p> <p>(3)建議每天都開冷氣，假日沒開冷氣的時候，電風扇開最強真的很吵！</p> <p>3. 噪音</p> <p>(1)閱覽室一進去的門後開關門時很吵，建議維修。</p> <p>(2)在輕食區要呼籲降低音量，只隔一個閘門基本上音量都還是傳得進去。</p> <p>4. 硬體設備與個人閱讀空間</p> <p>(1)硬體設備需改善，個人閱讀空間設多一點。</p> <p>(2)希望閱覽室的位子可以再增加。</p> <p>5. 佔位：有住宿生把自己的東西放過夜，有佔位的情形。</p>
本館回覆	<p>1. 目前總館第一閱覽室的桌燈皆採 LED 燈且照度充足符合 CNS 規範照度達 500lx，若您仍感覺照明不足，可考慮優先選擇 C 區的 191-219 的臨窗座位區，以室外光補強照明。</p> <p>2. 我們將請相關單位檢查門扇是否需潤滑或調整，降低開關門時的噪音，維護安靜閱讀環境。</p> <p>3. 對於輕食區音量的問題，我們加強宣導與友善勸導，呼籲在輕食區的使用者注意音量，減少對其他讀者的影響。我們希望營造一個更加舒適的學習與休憩空間，讓每位讀者都能在安靜的環境中專心閱讀或放鬆。</p> <p>4. 空調與空氣流通的調整會依照當日氣候與室內人數酌量設定，也會因應讀者的反映調整，風扇可以自行調整，若覺得不適建議起身緩解，同時，也會提醒工作人員於調整時盡量降低操作音量，謝謝您的提醒。</p> <p>5. 目前第一閱覽室溫度平時皆控制於 26 度，但有時使用人潮多或是氣溫較高時會再針對現場巡視狀況做調整，若您於平日時段的 8:00-17:00 感到悶熱，建議您可以直接透過閱覽室電話撥打 5122 由館員為您處理，若您於假日時段的 9:00-17:00 或平日的 17:00-21:30 感到悶熱，建議您可直接至 3 樓流通櫃檯告知值班人員或撥打 5137 由工作人員為您提供協助，若為圖書館閉館後時段，建議您可開啟循環扇並選擇靠近的位置使用，以緩解悶熱情況。循環扇的遙控器分別放置於第 64、79、135 及 185 號座位旁。</p> <p>6. 假日冷氣開放建議，基於節能考量，假日冷氣設定與平日略有不同，若室內溫度過高，我們會視實際情況加強通風與降溫措施。</p> <p>7. 目前閱覽室空間配置與硬體設施方於近兩、三年完成整體優化，礙於建築結構與使用坪數有限，現階段無法再進一步擴增個人座位區，實屬不易。我們會持續檢視座位使用情形，評估是否可透過彈性配置或預約管理方式，提升空間使用效率，並在後續空間規劃中納入建議作為參考依據。</p> <p>8. 佔位與個人物品過夜問題：為維護公共空間使用權益，圖書館原則上禁止佔位與物品過夜放置，後續我們將加強巡查與勸導，必要時予以清理。</p>
七	閱覽室-閱讀環境(分館)
讀者意見	<p>1. 閱讀環境與設施</p> <p>(1)希望能更新分館地閱的桌椅成總館閱覽室風格，現在風格有點太老舊了，跟其他</p>

	<p>學校比起來很沒設計感(而且一大地閱高度已經很壓迫，整體窒息感很強)。</p> <p>(2)希望第二閱覽室可以稍微翻新，像一閱或外雙溪校區閱覽室那樣明亮乾淨唸書起來比較舒服。</p> <p>(3)分館的地下閱覽室使用率蠻高的，裡面的桌椅都已經有點不敷使用了，地下閱覽室的桌椅年紀都已經比現在入學同學的年紀大了。</p> <p>2.24 小時閱讀區</p> <p>(1)城中校區沒有 24 小時閱讀區。</p> <p>(2)城中也需要 24 小時常態性的閱覽室。</p> <p>3.冷氣與空氣流通：第一閱覽室</p> <p>(1)閱覽室真的好冷。</p> <p>(2)一般閱讀區不知道是冷氣還是什麼的聲音都還蠻大聲的，還有裝潢的色調感覺可以不要那麼沉悶，並且在人多的時候希望可以有加速空氣流通的東西 雖然冷氣很強但還是會悶悶的感覺。</p> <p>(3)一般閱覽區的冷氣蠻大聲的，偶爾還有很刺耳的高頻聲音，在離寧靜較近的門口附近。</p> <p>(4)多元閱讀區也是有個冷氣聲很大聲。</p> <p>4.清潔與維護</p> <p>(1)第一閱覽室：有時城中校區法學院 1 樓廁所會因眾多人使用 B1 閱覽室而變得髒亂，可能於段考時間前後需增加人力清潔。</p> <p>(2)第一閱覽室及第二閱覽室：地面常常會出現一大坨頭髮或灰塵，知道閱覽室開放時間很長可能很難中間安排打掃人員，不知道可不可以每個月安排打掃日，或是哪一天早一點閉關安排打掃，個人小小建議，非常感謝東吳有一個這麼好的讀書環境。</p> <p>5.座椅及插座：第二閱覽室</p> <p>(1)椅子可以改成像一大地閱一樣有椅墊就好了。</p> <p>(2)筆電閱讀區閱覽室想要滿滿的插座，還有軟軟地墊子。</p> <p>(3)可否改善城中五大地閱的充電插頭數量，改成全館都有，就像一大地閱一樣，椅子如果可以也請加裝軟墊，學校還是要一視同仁，不要只有法院地閱有改。</p> <p>(4)希望城中第二閱覽室可以每個座位都有插頭跟座椅軟墊。</p> <p>6.座位區域及數量</p> <p>(1)第一閱覽室-多元閱讀區：最終的最終還是希望學校能擴建閱覽室 每次期中期末真的位子都不夠坐 不然就是要肩膀貼肩膀的坐 真的超不舒服。</p> <p>(2)第一閱覽室及第二閱覽室 希望可以多一些沙發區域，可以不用劃位，這樣壓力就不會太大。</p> <p>7.關門聲</p> <p>(1)第一閱覽室寧靜閱讀區：前門每次感應的時候都會突然反彈超大聲。</p> <p>(2)第二閱覽室筆電閱讀區，關門聲太大。</p>
本館回覆	<p>1.感謝您對分館閱覽室風格設計提出的寶貴建議。我們將把您的意見納入未來的規劃中，並在經費允許的情況下，逐步更新各區域的設備與空間風格。關於椅墊與插座問題，未來計畫在學校經費許可下，將規劃汰換第二閱覽室的座椅，增設電源插座，提升整體使用便利性與舒適度。然而空間調整與設備汰換涉及預算和施工規劃，短期內可能仍需依整體資源分配逐步推進，您的回饋對我們未來的規劃和資源爭取具有重要意義。</p> <p>2.城中校區目前未設置 24 小時閱讀區主要需考量夜間安全與開放成本效益。城中校區鄰近區域交通狀況及夜間校園環境，存在潛在安全疑慮。此外，第一閱覽室寧靜閱讀區在考試前一週與當週實施 24 小時開放，此作法已行之有年。根據歷年使用</p>

	<p>統計發現，凌晨一點到五點間的使用人數極為稀少。以目前使用狀況評估，維持考試期間 24 小時開放服務措施，應能滿足目前需求。</p> <p>3.關於閱覽室的冷氣空調，根據總務處的說明：</p> <p>(1)閱覽室的冷氣主機溫控設定為攝氏 23 度。以第一閱覽室為例，寧靜區、一般區及多元討論區因為所處的空間不同，室內溫度會因主機管線的長短距離而有影響。譬如，多元討論區距離冷氣主機的出風口最近，室內溫度通常較低；一般區距離主機的出風口最遠，室內溫度就略微高些。平時，寧靜區室內溫度約為攝氏 22 度，一般區約攝氏 23 度，多元討論區約攝氏 20 度，都在正常範圍內。再者，閱覽區各區座位會因座位的位置不同，室內人數的多寡等而影響體溫感受。建議同學可適時選擇距離出風口較遠的座位或添加衣物以為因應。同時，本館也會派人巡視，視狀況調整室內的冷氣的出風口，讓室內溫度不至太低。但為恐影響其他區域的室內溫度，故不建議任意調整冷氣主機的溫度設定。</p> <p>(2)分館第一、第二閱覽室位在地下室，室內無對外窗且開放時間長，亟需仰賴冷氣工調設備，機器長時間運轉容易產生噪音，因此總務處在寒、暑假期間會進行閱覽室的空調送風機保養工程，保養後，預計將能改善機器設備的噪音問題。有關空調冷氣等設備的維護與檢修，本館會和總務處營繕組人員密切合作，適時通報，請其檢修處理。</p> <p>(3)分館第一閱覽室的空氣流通，因位於一大樓 B1 且室內無對外窗，雖然設有空調設備，但無法完全替代新鮮的室外空氣。為了改善空氣質量，總務處已在此區域安裝了二氧化碳監測器，當 CO₂ 濃度達到一定水平時，系統會啟動並抽出室外空氣進行調節，以避免二氧化碳濃度過高而造成不適。此外，本館也會定期檢查 CO₂ 濃度，若發現異常情況，會立即通知總務處進行處理。</p> <p>4.閱覽室的清潔維護，我們已將此問題轉達給總務處，並請他們加強處理城中校區法學院 1 樓廁所的情況。</p> <p>5.關於各區域門鎖問題，因閱覽室的使用頻繁，門鎖設備容易受到高頻次的使用影響，可能會造成關門聲音較大。如果同學發現門鎖損壞或故障，歡迎隨時告知閱覽室的巡查人員，或撥打走廊上的室內電話，直接聯繫校內分機 2444 或 2445。我們將立即通知總務處的修繕人員進行處理。</p>
(八)	劃位系統(總館)
讀者意見	<p>1.座位數量：期中/期末考週座位難以取得。</p> <p>2.劃位系統穩定性：有時候會相當的。</p>
本館回覆	<p>1.目前總館第一閱覽室座位總數有 225 個位置，在期中或期末考週的確會有一位難求的狀況，不過圖書館內 A、B 棟和 R 棟的第二閱覽室，均有座位供同學自習，或是於中午前至閱覽室選位，通常都會有位置可做選擇。</p> <p>2.若劃位系統出現延遲或當機情況，請立即透過閱覽室內服務電話(校內分機 5122)與我們聯繫，由館員協助處理。本館亦持續加強系統維護，以確保使用的穩定性。</p>
(八)	劃位系統(分館)
讀者意見	<p>1.劃位系統操作與功能</p> <p>(1)劃位系統常常壞掉。</p> <p>(2)系統驗證可以不要畫圖嗎哭哭。</p> <p>(3)劃位出去要先刷一次才能去離館蠻冗的。</p> <p>(4)希望第一閱覽室也能像總館一樣可以遠端劃位。</p> <p>(5)希望城中校區也可以手機劃位。</p> <p>(6)分館的地下閱覽室使用率蠻高的，劃位系統已經有點不敷使用了，首先劃位系統</p>

	<p>不知道為什麼線上手機劃位有總館閱覽室及分館，但就是沒有分館閱覽室，這樣我超過 4 小時忘記刷卡被困在裡面真的不知道要怎麼出來。</p> <p>(7)常有已刷卡進入，出來卻顯離座超 60 分鐘情形。</p> <p>(8)劃位教學可能要再加強，尤其是新學期開始，常遇到很多學生沒有劃位就直接入座(分館 7F)</p> <p>(9)劃位系統的平面圖不太直觀(分館 7F)</p> <p>(10)劃位動線，人多時會有點卡。(分館 7F)</p> <p>2. 劃位使用規範與管理</p> <p>(1)把沒有劃位或劃位過期的人的東西拿走，或有懲罰。</p> <p>(2)閱覽室有門禁 4 小時未刷卡位置就會釋出，但是如果沒注意到時間，而在裡面待超過 4 小時這樣就會被鎖在閱覽室裡面出不去，希望可以提供解決方法。</p> <p>(3)閱覽室佔位情形。</p> <p>(4)希望能延長閱覽室暫離時間，只有 1 個小時的情況下，可能導致想走去稍微遠一點的地方用餐的時間相當緊湊。</p> <p>(5)希望開放校友證在非考試特殊期間使用圖書館內筆電位與一般閱讀位。</p>
本館回覆	<p>1.近期分館第一、第二閱覽室發生電腦選位功能故障，本館已通報電算中心及系統廠商協助檢修，並將持續汰換老舊或負荷過重的設備，以確保系統穩定運作。劃位系統相關設備，包括選位電腦、觸控螢幕、讀卡機，也會逐年更新維護。若同學在使用座位遇到系統問題，請提供學生證號、使用日期及時間，並直接聯繫分館，我們將協助處理。</p> <p>2.為落實校園安全管理，分館第一、第二閱覽室在平日及考試期間皆實施刷卡劃位進出管制，確保閱覽座位合理使用並服務本校師生。</p> <p>3.分館閱覽室不提供線上選位服務，因分館閱覽室的使用量極高，座位需求量大，為使閱覽座位達到最大使用效能，讓已經在閱覽室現場的同學可以順利選位，故不提供線上選位服務。同學必須到現場選位。但系統有提供個人線上查詢座位即時狀況和執行離館的功能，在座位使用的 4 小時有效期限內，同學仍可使用手機辦理離館作業。</p> <p>4.查詢閱覽座位使用狀況的驗證碼，已改為數字方式，取代原本的圖形驗證碼。</p> <p>5.劃位系統是以電腦作業為基礎的資料交換與傳遞機制，讀者選位前，系統須先進行資料傳輸，以驗證證件是否有效；選位入座時，系統亦需記錄座位號以追蹤使用時間。若離館時未進行刷卡登出，系統將無法取得離館時間，導致座位仍被判定為使用中，無法釋出供其他讀者使用。因此，離館刷卡是確保系統資料交換及座位管理正確執行的重要步驟。</p> <p>6.讀者選位成功後，暫離時間以一小時為限；逾時系統將自動釋出座位。由於閱覽座位使用率極高，若需暫離超過一小時，建議辦理離館手續，以便系統釋出座位供其他同學使用，共同維護閱覽室的公平使用環境。</p> <p>7.為保障同學身心健康及閱覽座位公平使用，本館「閱覽座位劃位管理系統使用須知」規定，同學需在 4 小時內刷卡進出閱覽室。若 4 小時內無刷卡紀錄，系統將自動釋出座位，以避免座位長時間閒置或被任意佔用。同時，也可讓同學適度休息、活動，降低久坐對健康的影響。請同學留意刷卡時間，確保身心舒適並維護其他讀者的使用權益。</p> <p>8.申請並取得本校校友證的讀者可以使用兩校區劃位閱覽席位，但為保障學生考試期間的座位需求，期中考、期末考當週及前一週，會暫停使用權，敬請諒解。</p> <p>9.有關閱覽室佔位問題，當您劃位並刷卡進入閱覽室，即表示您持有的座位號碼為有效座位。若發現座位上有他人物品佔用，您可逕行將其移至物品暫放區。若您的座位被他人佔用，可提醒對方使用時間已逾時。本館亦會定期巡查，對逾時或未劃位</p>

	佔用者，採取系統強制釋出座位及勸導等方式處理。希望大家能共同遵守規範，維護公平與良好的閱讀環境。 10.分館 7 樓受限於空間環境，門口動線不佳且腹地狹窄，無法將刷進、刷出的讀卡機分別置於入口與出口處，造成新讀者在使用上易生混淆，本館深感抱歉。未來在經費許可範圍內，評估改善門口的動線與設備位置，以優化進出動線。同時，圖書館亦會加強現場巡視與勸導，並於新學期針對新生加強劃位制度的宣導。
(九) 設施與空間	
讀者意見	<p>1.影印與掃描設備</p> <p>(1)總館：希望能提供彩色影印服務，及更新掃描設備。</p> <p>(2)分館：沒有彩色影印有點麻煩，影印室有段時間沒辦法用現金付款，找不到地方印彩色。公用電腦區的掃描機，不僅掃描速度太慢，噪音也很大聲，建議更新。</p> <p>2.飲水設施</p> <p>(1)分館 7 樓只有一台飲水機，太少。</p> <p>(2)分館 7 樓沒有飲水機，自習時要裝水會有點麻煩~</p> <p>3.研究室空間：希望分館也可以設計研究室空間。</p>
本館回覆	<p>1.圖書館主要職責在於圖書資訊資源之提供與學習空間之維運，並非影印店性質之服務機構，故不提供彩色影印或大量列印服務。若有彩色列印或掃描需求，建議可至電算中心或校內便利商店使用。</p> <p>2.分館影印機僅提供黑白列印，若需要彩色影印，可於五大樓 B2 影印室廠商上班時間提前儲值(不限金額)使用，或改至城中校區 2206 電腦教室使用悠遊卡付費進行彩色列印。分館目前使用的掃描器為近兩年內購置，尚未達到汰換標準。經測試，掃描功能運作正常，速度也在正常範圍內，暫未發現異常情形。我們將持續觀察使用狀況，作為後續設備改善的參考。</p> <p>3.分館 7 樓的飲水機設置於法學書庫區，靠近影印機的位置。如仍不清楚確切地點，歡迎洽詢參考櫃台協助指引。目前觀察顯示，7 樓飲水機使用情形，尚未出現讀者排隊等候的情況。若短時間內使用人數較多，亦可前往 6 樓飲水機取用。</p> <p>4.由於分館腹地有限，空間配置以圖書典藏與基本閱覽服務為優先，故無法增設研究小間。您的建議將納入未來空間規劃與服務評估的參考。</p>
(十) 人員服務態度	
讀者意見	年紀較長得幾位工作人員服務態度很差，完全沒有要和讀者溝通的意思，不要因為讀者多是學校學生就這樣仗勢欺人好嗎.....遙想當年，因為前方有同學在咳嗽又不帶口罩的關係，我也不過就開個窗戶讓空氣流通，也要一直被貴館的館員針對，我實在是氣不過，真的非常的糟糕。不戴口罩然後一直咳嗽的人不去制止、用電子產品直接發出聲音的人也不去喝止，偏偏針對開窗戶一事，三番兩次地前來叨擾，一味地用有開冷氣的理由說必須關窗戶。說來也好笑，當天氣溫宜人、風光明媚，在講求「減碳」與「永續」的現今，貴館的回應方式竟是開冷氣，實屬令人啼笑皆非。或許是因為貴館員從未有機會坐在窗邊的桌子休憩與享受學習，因此從未有機會在讀書的同時感受微風輕撫與花香四溢之美。嗚呼哀哉！
本館回覆	我們已提醒同仁留意應對方式，期盼未來能提供更尊重、友善且樂於溝通的服務品質，讓每位讀者都能有良好的使用體驗。至於您反映的開窗與冷氣使用情況，我們也會加強留意室內溫度狀況。如遇天候較為涼爽，冷氣開放將視實際情況彈性調整，以維持空間的舒適與穩定。
(十一) 其他	

讀者意見	沒有世界排名 東吳至少能證明讓師生感覺到 CP 值高(特別對家世背影普通)行政及教學信賴不恣意 不變形 不走樣 師生職不會過客 行穩致遠 立足大中華(台灣區大陸區香港區)
本館回饋	感謝您的關注與建議，我們會繼續努力，讓更多師生在東吳感受到安心與價值，並在此獲得實質的成長與收穫。

伍、結語

綜觀 113 學年度滿意度調查結果，不僅反映讀者對圖書館整體服務的肯定，也顯示本館在持續優化與精進服務上的努力。透過每一份填寫的問卷，我們深切感受到師生對圖書館的關懷與期待，而這些的回饋，正是驅動我們不斷前行、與時俱進的重要動力。

我們誠摯感謝每一位撥冗填答的師生，無論是針對學習環境的觀察、服務流程的改善，或是對館藏資源的實質回饋，皆將成為圖書館未來規劃與服務優化的重要依據。未來，圖書館將持續秉持「以讀者為中心」的核心精神，致力打造一個多元、友善的學習空間，並持續耕耘，為校園注入更多學習的動能與活力。