

8

102 學年度第 2 學期

東吳大學圖書館滿意度調查結果

圖書館 張孝宣專門委員

圖書館為提供更完善的服務，自 103 年 5 月 15 日至 5 月 31 日實施滿意度問卷調查，調查結果及讀者之回饋建議，將做為本館改進服務之參考依據。

參與本次問卷調查者共計 245 人次，其中教師 10 人、研究生 25 人、大學生 188 人、職工 19 人、其他類型的讀者有 3 人(參見表一)；屬於男性讀者有 173 人，女性讀者有 72 人(參見表二)；填答問卷的讀者中，有 171 人較常使用雙溪校區中正圖書館，有 74 人較常使用城中校區城區分館(參見表三)。

【表一】

讀者身分別	人 數	所占比例 (%)
教師	10	4
研究生	25	10
大學部學生	188	77
職工	19	8
其他	3	1
未填答	0	0
總 和	245	100

【表二】

讀者性別	人 數	所占比例 (%)
男性	173	71
女性	72	29
未填答	0	0
總 和	245	100

【表三】

較常使用之館別	人 數	所占比例 (%)
雙溪校區圖書館	171	70
城中校區圖書館	74	30
未填答	0	0
總 和	245	100

本次調查內容共分為下列 10 項：1.開放時間、2.服務人員的態度、3.館藏圖書（含非書）資源、4.圖書館電子資源、5.圖書館網頁、6.館藏目錄查詢系統、7.閱讀環境、8.電腦設備、9.推廣利用活動、10.圖書館整體滿意度。評分標準分為五級：很滿意為 5 分、滿意為 4 分、沒意見為 3 分、不滿意為 2 分、很不滿意為 1 分。調查結果統計資料如下（參見表四）：

【表四 102 學年度第 2 學期圖書館滿意度調查結果統計表】

項 目	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	未填答
圖書館開放時間	74 (30.2%)	129 (52.7%)	27 (11.0%)	13 (5.3%)	2 (0.8%)	0 (0%)
服務人員的態度	101 (41.2%)	113 (46.1%)	21 (8.6%)	7 (2.9%)	3 (1.2%)	0 (0%)
館藏圖書（含非書） 資源	47 (19.2%)	112 (45.7%)	37 (15.1%)	42 (17.1%)	7 (2.9%)	0 (0%)
圖書館電子資源	37 (15.1%)	108 (44.1%)	82 (33.5%)	14 (5.7%)	4 (1.6%)	0 (0%)
圖書館網頁	41 (16.7%)	122 (49.8%)	63 (25.7%)	16 (6.5%)	3 (1.2%)	0 (0%)
館藏目錄查詢系統	47 (19.2%)	115 (46.9%)	49 (20.0%)	29 (11.8%)	5 (2.0%)	0 (0%)
閱讀環境	53 (21.6%)	134 (54.7%)	38 (15.5%)	17 (6.9%)	3 (1.2%)	0 (0%)
圖書館的電腦設備	43 (17.6%)	111 (45.3%)	52 (21.2%)	35 (14.3%)	4 (1.6%)	0 (0%)
推廣利用活動	53 (21.6%)	118 (48.2%)	68 (27.8%)	4 (1.6%)	2 (0.8%)	0 (0%)
圖書館整體滿意度	46 (18.8%)	171 (69.8%)	15 (6.1%)	10 (4.1%)	3 (1.2%)	0 (0%)
總 和	542 (22.12%)	1,233 (50.33%)	452 (18.45%)	187 (7.63%)	36 (1.47%)	0 (0%)

茲將各項調查結果分述如下：

一、圖書館開放時間

滿意者占 83%，其中很滿意者有 30%；無意見者占 11%；不滿意者占 6%。與上學期之調查結果（滿意者為 88%，不滿意者為 5%）相較，滿意度略有下降。雖然圖書館及閱覽室的開放時數均較國內大學圖書館的平均值為高，然而讀者對此仍有更高的期待。

二、服務人員的態度

滿意者占 87%，其中很滿意者有 41%；無意見者占 9%；不滿意者僅占 4%。雖然有 87% 的讀者肯定本館工作人員的服務態度，相較於上學期的調查結果（滿意者為 90%，不滿意者為 5%），滿意度呈現小幅下滑，顯示工作人員的服務態度還有略待改進的空間。

三、館藏圖書（含非書）資源

滿意者占 65%，其中很滿意者有 19%；無意見者占 15%；不滿意者占 20%。與上學期之調查結果（滿意者為 71%，不滿意者占 20%）相較，讀者對館藏圖書資源的滿意度下降 6%。為滿足讀者對圖書資源之需求，企盼學校能夠挹注更多的經費，更加落實強化館藏建設。

四、圖書館電子資源

滿意者占 59%，其中很滿意者有 15%；無意見者約占 34%；不滿意者約占 7%。與上學期之調查結果（滿意者為 64%，不滿意者占 4%）相比，滿意度略降 5%，相對的不滿意度也略增 3%，顯示圖書館電子資源仍無法滿足師生的需求。鑑於經費的縮減，對於資源不足的部分，圖書館將再持續宣導讀者善加利用館際合作管道取得所需資料。

五、圖書館網頁

滿意者約占 67%，其中很滿意者有 17%；無意見者約占 26%；不滿意者約占 8%。相較上學期之調查結果（滿意者為 77%，不滿意者為 5%），滿意度下降一成。為符合讀者使用需求，103 學年度起圖書館即進行網頁改版，期能讓圖書館網站更加友善，更易使用。

六、館藏目錄查詢系統

滿意者占 66%，其中很滿意者有 19%；無意見者占 20%；不滿意者占 14%。與上學期之調查結果（滿意者為 74%，不滿意者占 15%）相比，滿意度減少 8%。有鑑於此，圖書館已調整現有查詢系統的檢索點，儘量設法解決找不到書的困擾。目前圖書館規劃引進資源探索工具，以提供更多的網路查找管道與開放取用的免費資源。此系統 <http://www.lib.scu.edu.tw/> 開放試用中。

七、閱讀環境

滿意者占 76%，其中很滿意者有 22%；無意見者約占 16%；不滿意者占 8%。相較於與上學期之調查結果（滿意者為 80%，不滿意者占 10%），滿意度略減 4%。圖書館已針對讀者反應的各項意見，研究改善中，盼能更加符合讀者的期待。

八、圖書館的電腦設備

滿意者占 63%，其中很滿意者有 18%；無意見者約占 21%；不滿意者占 16%。相較於上學期的調查結果（滿意者為 50%，不滿意者占 25%），滿意度大幅提升 13%，不滿意度也下降 9%。顯見本學期全面改善老舊電腦設備已較能滿足讀者的需求。

九、推廣利用活動

滿意者占 70%，其中很滿意者有 21%；無意見者約占 28%；不滿意者僅有 2%。與上學期的調查結果（滿意者為 70%，不滿意者為 0%）相較，不滿意度略增 2%。非感謝全校師生對於圖書館活動的支持與參與，所有的寶貴意見與回饋，將納入未來活動的規劃與執行的參考。

十、圖書館整體滿意度

本調查數據顯示，有 89% 的使用者對圖書館的整體服務感到滿意，其中感到很滿意者占 19%；感到不滿意者占 5%；有 6% 的讀者表示沒意見。與上學期（感到滿意者為 90%，不滿意者為 6%）相較，滿意度略減 1%，不滿意度也相對下降 1%。整體而言，將近 9 成的讀者對圖書館提供的服務表示滿意，對圖書館是極具鼓勵性。

本次滿意度調查結果之平均數（參見表五）顯示，「服務人員的態度」、「圖書館開放時間」及「圖書館整體滿意度」等三項，其平均數都超過 4；而平均數較弱的項目依序為：「館藏圖書（含非書）資源」、「圖書館的電腦設備」、「圖書館電子資源」。由調查數據觀察，可以看出圖書館所有類型的館藏資源尚無法滿足讀者的需求。未來圖書館可以再深入檢視館藏資源的深度與廣度，是否真正達到支援師生教學研究與學習的功能。

【表五 102 學年度第 2 學期圖書館滿意度平均數】

項 目	平均數
圖書館開放時間	4.06
圖書館服務人員的態度	4.23
館藏圖書（含非書）資源	3.61
圖書館電子資源	3.65
圖書館網頁	3.74
館藏目錄查詢系統	3.69
閱讀環境	3.89
圖書館的電腦設備	3.63
推廣利用活動	3.88
圖書館整體滿意度	4.01

本調查中蒐集的讀者回饋意見，除了給予本館的感謝與鼓勵之外，對於讀者提供的建議大致歸納說明如下（參見表六）：

【表六 102 學年度第 2 學期圖書館滿意度調查建議表】

項目：圖書館開放時間	
建議事項	圖書館說明
<p>A. 開館時間短，進修部學生無法善加利用（如台大即開館至 22:30）。</p> <p>B. 希望非書星期天也能使用，有時星期天想看非書，卻發現沒開放。</p> <p>C. 希望假日開放時間能延長到晚上 10 點。</p>	<p>A. 目前圖書館每週提供服務 86 小時，考前一週之週六日延長開放至 22:00；閱覽室每週開放 111.5 小時，考試期間則是 24 小時開放。每週圖書館服務時數及閱覽室開放時數均較國內一般大學圖書館之平均值為高。（註：國內大學圖書館平均每週服務 84.19 小時、閱覽室開放 99.94 小時，103 年 10 月 20 日檢自《中華民國 102 年圖書館年鑑》http://www.ncl.edu.tw/upload/P1030731001/cats/06大專校院圖書館129-154.pdf</p> <p>B. 102 學年度起圖書館非書資料室增加週一至週五之開放時間，由原開放至 19:00，延長至 21:00。</p> <p>C. 城區分館週日原開放至 22:00，經統計發現，19:00 後平均使用人數不到 50 人，為配合節約能源，改為現行開放時間，惟於考前一週之週六日延長開放至 22:00。如同學有閱讀空間之需求，歡迎多加利用閱覽室（週一至週五開放至 24:00，週六日開放至 22:00，考試期間 24 小時開放）。</p>
項目：圖書館服務人員的態度	
建議事項	圖書館說明
<p>A. 之前還書時遇到新人工讀生（應該是新人），看到館員在兇他，雖然說他動作比較慢但認真覺得沒必要這麼兇吧，誰沒當過菜鳥呢？</p> <p>B. 服務人員太冷淡，服務人員（學生）講話口氣都很不好，比外面正式圖書館還差，希望下學期不要再見到她們，學校應加強訓練。</p> <p>C. 城中有個直髮及肩的</p>	<p>A. 流通標準作業流程每一步驟都非常重要，必須確實做到，否則一個步驟該做而未做到，影響的不只是讀者借書權益，甚至可能產生錯誤逾期款項，引發後續賠償爭議，更會連帶影響到後方所有預約者以及全校師生借閱圖書的權益。新人初始訓練期間會有館員與資深工讀生全程帶領，但若經過多次反覆講解練習仍無法正確操作，因而引發讀者權益嚴重受損，請諒解圖書館工作人員愛之深責之切，維護全體讀者權益的出發點。</p> <p>B. 確實有工讀生個性較為冷淡，經觀察她與自己要好同學的對談也鮮少笑容，雖然如此，但她的優點是態度冷靜有條理、正確執行流通作業流程鮮少失誤。至於態度冷淡方面，我們會再請其適時調整。</p> <p>C. 平日服務櫃台館員皆積極熱心服務，會將您的意</p>

館員講話極度不客氣，請改善好嗎？	見轉告所有輪值同仁，若發現特定時段的同仁服務態度冷淡不佳，請聯絡 reader@scu.edu.tw 做為服務改進的依據。
項目：館藏圖書（含非書）資源	
建議事項	圖書館說明
<p>A. 學生薦購一般圖書資源不應全數由學生會給付，校方應該予以補助。如 102 年度經費用罄，近幾一學年無法薦購圖書。薦購經費可以多些。</p> <p>B. 系所薦購之圖書，不應只開放由系所教師推薦，應多開放讓學生填單送核後購買。</p> <p>C. 兩個校區的書不應該依學院專業分得這麼徹底，雖然雙溪校區的學生比較不會用到商學或法學的書，但是，雙溪校區的政治系和城中校區的法律系在公法領域是有重疊到一些部份的。如果雙溪館沒有的話，不是要等個兩三天就是要親自跑一趟城中，我覺得這樣子很不方便。</p> <p>D. 推薦書採購時間太冗長。</p> <p>E. 新書、童書、文學類（經典文學新版）、小說之類的休閒的書有點少，倒是英文檢定類的書籍太多。</p> <p>F. 城區分館除了專業書籍，非專業書籍和非書資源較少。部分專業書籍也很老舊或過時，佔據書庫不少空間。</p> <p>G. 增加藏書（繁體中文、日文、德文）。覺得館藏還算豐富，但可以多更新啊！有些小說有進日文版（超感謝），但繁中版也出了，希望也可以趕快加到館藏。</p> <p>H. 與同為私校的輔大圖書館館藏</p>	<p>● 圖書經費使用與薦購問題</p> <p>（一）圖書經費係依公式（經圖書館委員會討論通過）分配至各學系，圖書館依學系之薦購書單進行採購，並依薦購單位所在之校區，分別典藏於兩校區圖書館。</p> <p>（二）同學期盼可透過學系薦購圖書之需求，圖書館會代為向學系表達。為滿足學生閱讀需求，另分配 50 萬元做為學生薦購圖書專款，同學可經由圖書館薦購系統 http://suggestion.lib.scu.edu.tw/ 推薦圖書，惟經費使用由學生分會審核。如有增加經費之需求，可建議學生分會代表提案至圖書館委員會討論。經費使用相關問題，亦可隨時洽詢學生分會，服務電話與信箱（電話 28819471 轉 7439，電郵 scususa@gmail.com）。</p> <p>（三）整體圖書資源經費緊縮，圖書館委員會與圖書館將會持續向學校爭取。</p> <p>● 圖書採購時程說明</p> <p>（一）圖書館採購圖書大都以批次進行，需經請購行政流程、複本查證、系統作業、訪價、及運送等，時程較長，有別於個人至書店買書。學校現正積極簡化公文流程，圖書館也會全力配合，儘量縮短作業流程，加速採購圖書到館時間。</p> <p>（二）中文簡體與外文圖書大都由代理商直接從出版地運送抵台，需較費時，還請同學多加體諒。</p> <p>● 館藏資源說明</p> <p>（一）因各校圖書經費不一，館藏量自會有所差異，然各大學均會依各校特色豐富館藏，盡量兼顧教學與研究所需之質</p>

<p>相比，本校圖書館的館藏較為貧乏，希望能多多豐富館藏。</p> <p>I. 考試用書更新可快一點。</p> <p>J. 法律系許多領域的書籍偏舊，推新書速度稍慢，希望法學圖書的更新速度可以快一點。</p> <p>K. 中日文圖書分類應區隔開來。</p> <p>L. 圖書的資訊不清楚。</p> <p>M. 請問中正圖書館 6B 的書籍細項分類排放可以有更明確的說明嗎？因為跟高中或外縣市文化中心或業界書局(如誠品或金石堂)有些許不同，導致使用上比較不習慣(因為有時候找書只是單純想找，例如現代翻譯愛情小說，沒有特定要找哪本書，這時候就覺得散散的)如果能辦個活動或貼個公告讓大家更了解整個圖書館細項編目的邏輯，會比較好找到自己想要的書，謝謝。</p>	<p>與量。</p> <p>(二) 本校為一綜合型大學，館藏多元，但也可能無法滿足所有同學所需，圖書館與各學系皆能密切合作，儘量豐富各種館藏資源，以發揮支援教學研究之功能。</p> <p>(三) 有關考試用書與法學圖書之更新，除圖書館外，亦會轉請法律系儘快薦購與更新，也歡迎同學直接由圖書館薦購系統推薦所需圖書。</p> <p>http://suggestion.lib.scu.edu.tw/</p> <p>(四) 本校圖書館圖書分類排架，與國內多數大學圖書館相同，中文書(含日、韓文)依《中國圖書分類法》、西文書依美國國會圖書館圖書分類法《Library of Congress Classification》處理。</p> <p>(五) 當前圖書經費日益減縮，無法採購之圖書期刊，建請透過跨館借書</p> <p>http://www.lib.scu.edu.tw/Page/80 或文獻傳遞</p> <p>http://www.lib.scu.edu.tw/Page/81 等館際合作管道取得所需資料。</p>
--	--

項目：館藏電子資源

建議事項	圖書館說明
<p>A. 對於電子資源的推廣，希望可以再進步(還是有許多學弟妹不會使用電子資源，尤其是論文系統，對於大學生做報告而言，挺重要的。建議可以在新生入學時，做推廣或是有相關活動。</p> <p>B. 電子資源為何要那麼多家廠商，感覺有點資源浪費</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有很多重複性書籍 2. 有些書籍對大學生來說實用不大(例如：高中生教材) <p>C. 電子期刊種類不足，需倚賴校際證件去他校取得資料</p> <p>D. 德文電子資料庫過少</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 圖書館每學期都會舉辦一系列館藏電子資源講習課程，除上網公告外，並於開課前二週 e-mail 通知全校師生。日後將配合新生導覽活動，加強宣導同學利用。 ● 電子資源或因套裝出售緣故，不同資料庫有可能收錄相同的電子期刊或電子書，造成部分資料重複難以完全避免。 ● 當前圖書經費日益減縮，無法採購之圖書資源，建請透過跨館借書 <p>http://www.lib.scu.edu.tw/Page/80 或文獻傳遞</p> <p>http://www.lib.scu.edu.tw/Page/81 等館際合作管道取得所需資料。</p>

項目：圖書館網頁	
建議事項	圖書館說明
● 無	
項目：館藏目錄查詢系統	
建議事項	圖書館說明
<p>A. 建議圖書館查詢系統能像博客來網路書局，可以找出相似或相關領域的書籍，即使圖書館沒有進讀者想要的書籍，也可找到替代的書目，並增加其他書籍的曝光率。</p> <p>B. 館藏查詢系統常常會搜不到書，又或是跳出一堆與搜索書籍無關的書，但在架上找，卻又找得到...難用又麻煩</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 現有館藏目錄查詢系統專用於查詢圖書館館藏目錄，並非如 Google 般的搜尋引擎。為改善檢索不到圖書的問題，圖書館已調整現有查詢系統的檢索點，儘量設法解決找不到書的困擾。目前圖書館規劃引進資源探索工具，以提供更多的網路查找管道與開放取用的免費資源。此系統刻正開放試用中，歡迎踴躍試用，並請惠予寶貴意見。(http://www.lib.scu.edu.tw/)
項目：閱讀環境	
建議事項	圖書館說明
<p>A. 圖書館有時候會有人參訪，噪音很大聲，造成影響</p> <p>B. 多數學生都能保持低音量，反而有時圖書館員在行政上容易疏忽，雖能體諒，但還是會被較大的音量嚇到。</p> <p>C. 圖書館館員或工讀生說話聲音太大!!!!經常被他們的聲音吵到。</p> <p>D. 四樓館員在講電話與接待時，音量有點大，樓上聽得很清楚。應該是建築物設計不良，隔音效果不好，別的学校圖書館是櫃台與自習區完全分開的，在念書時比較不會干擾。東吳圖書館在這點有待改進，但其他都很棒！</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 圖書館時有接待各單位邀請參訪之貴賓，有時人數較多，導覽時聲音會稍微大些，以致影響到閱讀環境，圖書館會儘量降低音量，不造成讀者之困擾。 ● 圖書館服務區與閱讀區之間空間狹隘，同仁討論公務之聲音易於造成干擾，將加強要求工作人員盡量放低聲音，不要妨礙讀者閱讀。 ● 有關空間之調整，因涉及層面較廣，相關意見及建議，將納入日後整體空間改造之依據。 ● 以目前兩校區圖書館閱覽座位數量及同學使用情形顯示，平均 5 位同學可以擁有 1 席，如同學都能遵守不佔座位，是足夠同學使用的。為加強維護同學使用閱覽座位之公平性，圖書館於考試期間特別施行「憑證劃位」及填寫「暫時離座單」或「離座計時單」等措施，期盼同學能夠支持與配合。 ● 工讀生服務態度將會再加強訓練。

<p>E. 可以設置休息咖啡廳小角落即可。</p> <p>F. 城中的圖書館到了段考週真的太擠了，城中地閱也很容易滿，不知道有無辦法解決？</p> <p>G. 多增些位置。</p> <p>H. 非書資料的工讀生可親切一點，期末使用非書人數較少，可否自行選位？</p> <p>I. 冷氣，冬天很冷，夏天很熱，又悶又濕.....這樣的冷氣大丈夫嗎...?</p> <p>J. 在七樓雜誌區的某些位置(靠近樓梯的兩張桌子)，都會一直感到震動。很像是機器載運轉之類的，坐在那裏很不舒服。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 非書資料室「影片欣賞區」座位無法開放自由選位，特說明如下： <ul style="list-style-type: none"> (一) 該區座位分為一人座、二人座、三人座，必須依讀者人數進行安排。尤其讀者人數眾多時，為達使用效率，需由櫃台主導排位，實無法滿足個別需求。 (二) 影片播放後器材需要散熱，為延長使用壽命，不得不進行座位控管。 (三) 期末使用人數較少時，服務櫃台能儘量滿足讀者需求，例如靠窗座位會反光時，均協助換位。 ● 兩校區圖書館均依學校規定，將空調系統室內溫度設定在 26 度，讀者多時難免會較為悶熱，圖書館會視實際情形適時稍加調整。惟城區分館之空調系統附於大樓主機，如有過冷或過於悶熱之現象，請向服務櫃台反應，閱覽室讀者則請撥打校內分機 2445，城區分館將會立即洽請總務處協助改善。 ● 中正圖書館期刊區的震動現象，已洽請總務處協助改善。
---	--

項目：圖書館的電腦設備

建議事項	圖書館說明
<p>A. 電腦有點老舊.... 電腦真的太老舊，需要更新了吧!</p> <p>B. 非書資料室那邊有的電腦螢幕狀況很差，色調很奇怪。</p> <p>C. The PCs in the ShuangXi library are not slow but the network is slow!</p> <p>D. 隨著台大和政大圖書館都已提供掃描機供使用，希望本校圖書館也能提供使用。</p> <p>E. 電腦是否能像之前一樣放幾台在書庫附近，以利查詢?這樣不用上下樓梯跑來跑去。</p> <p>F. 另外,電腦沒有速成,好難用,也很麻煩。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 兩校區圖書館的個人電腦已於 103 年 3 月完成更新，包括資訊檢索區及服務櫃台，共計 39 台。對於非書資料室的視聽設備螢幕，未來也會逐步更新，以提供更好的服務。 ● 城區分館與中正圖書館 3F 資訊檢索區均設置 1 台掃描器，提供讀者使用。 ● 校園網路速度慢的問題，我們會再向電算中心反應。 ● 礙於空間問題，城區分館書庫目前尚無法設置查詢目錄專用電腦，如有需求，請洽詢書庫服務櫃台。 ● 資訊檢索區電腦提供之輸入法為一般較常用者，如微軟公司的各式語文輸入法、自然輸入法、無蝦米輸入法等，

<p>G. 列印用電腦太舊太慢了！</p> <p>H. 無法以悠遊卡進行列印、影印等服務。</p> <p>I. 圖書館內，列印和影印分別需要不同的卡，且綠卡無法加值，相當不便！</p>	<p>以避免造成電腦環境設定的問題，影響使用效能。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 103 學年度起已增設悠遊卡多功能事務機，加強提供網路列印服務。
--	--

項目：推廣利用活動

建議事項	圖書館說明
<p>A. 嚴選 50 活動超棒，希望以後可以擴大規模，或是增設沙發等，舒適閱讀。</p> <p>B. 建議圖書館可多舉辦主題式的推廣活動，以提升閱讀風氣。</p> <p>C. 期待有更多元主題的書展，貼近時事尤其能引發學生興趣。</p> <p>D. 希望學校可以不要光花錢辦活動可以多留意學生在學習上的需求，多買一些書，我覺得會比較實際。謝謝！</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 感謝本學年全校師生對於圖書館活動的支持與參與，您寶貴的意見與回饋，將納入我們未來活動的規劃與執行的參考。同時希望您持續參與我們的活動，並盼圖書館能成為您在大學生涯中最好的學習伙伴。

項目：其他

建議事項	圖書館說明
<p>A. 可以提供多一些插座以供筆記型電腦使用。</p> <p>B. 圖書逾期希望能收到 email 提醒。</p> <p>C. 有時候考試期間沒用電腦，會忘記借書期限，不知可否用電話或其他方式告知？</p> <p>D. 本身常使用跨校區預約調借，但是對於位於城區的書籍，卻無法預約，因為系統將預約和調借掛勾在一起，無法單獨使用其一功能，希望能改進。</p> <p>E. 研究小間使用期限過短，常要搬移非常不便。</p> <p>F. 您好,我是學校三年級的學生，平常使用圖書館資</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 103 學年度起，圖書館增設充電站，以提供讀者筆電及手機等充電服務。 ● 借閱之書籍在即將到期及逾期時皆會持續寄發電子郵件提醒讀者借閱書籍即將到期或已逾期，若同學未收到系統寄發之通知，可能是信件被視為垃圾郵件遭隔離，或是系統預留之電子信箱非同學常用之電子郵件信箱而忽略，若同學不記得借書期限，歡迎同學利用網路查詢個人借閱記錄，或隨時撥打雙溪校區中正圖書館流通櫃台分機：5136、5137 或城區分館：2447、2449 洽詢。 ● 申請圖書「調借」及「預約」： <ul style="list-style-type: none"> (一) 調借： <ul style="list-style-type: none"> (1) 圖書狀態為「可借閱」。 (2)「典藏地」與「取書地點」不同，例如館別為「雙溪中正書庫」，取書地點須為「城區分館書庫」，反之亦然)。 (二) 預約：

源的頻率很高，對於圖書館的推廣活動有些建議：關於集點方式：我很常借書，但這活動如果工讀生不主動提，我根本不會想參加集點，（而重點就在於工讀生沒有主動介紹，所以根本都不會注意到，還是我朋友問我常常去借書累積到獎品了嗎？我才注意到這活動）。另外這活動有個弊病，如果存心想換獎品就拼命借書跟還書就好了啊！我並不覺得有鼓勵到真正想讀書的人，比起這種以獎品利誘的方式，我個人更在乎圖書館又進了甚麼新書？我又能省下一些買書錢，而看到有哪幾本寫在我待閱清單上的書？如果書庫夠豐富，書目又有對到學生的需求，根本不需要宣傳自然就天天滿座。另外新進書數量少，需預約很久才借的到（在輪到前也許我都已經自行去書局買書立刻解饞了），還有專業科目書籍太舊。圖書館如果有想改善的話，不如在館藏這方面多著墨。以上是一點個人淺見，希望能看到圖書館的改變！謝謝！

凡圖書狀態為「借閱中」之圖書，皆可直接申請預約，並請自選取書地點。

（三）為便利讀者作業，系統會依圖書狀態及讀者自選之取書地點進行預約或調借。

- 圖書館服務辦法之制訂，皆以服務並顧及所有讀者權益為原則，研究小間借期每次以週為單位，若下週無人預約，當週五得申請續借一週，以一次為限，俾利提供更多讀者使用，且避免研究小間之閒置。

- 感謝您對圖書館的關心，在此針對您提出的幾項意見說明如下：

（1）為增進圖書館各項服務之能見度，102 學年度推出多項活動，其中「集點送贈品」不止是借書，舉凡參加圖書館利用教育、導覽、專題演講、專題書目閱讀推廣...等，皆可以集點換贈品（贈品皆為廠商贊助或館員提供，完全未使用到圖書館任何經費），其目的是增加活動的多樣性與趣味性，跳脫往年舉辦活動的規則性，期盼藉此吸引更多同學進入圖書館使用資料，並能體驗到圖書館的價值。在活動宣傳與推廣方面，除了張貼校園海報外，館內服務櫃台及門廳皆張貼海報及說明，將來我們也會請櫃台工作人員加強宣導。

（2）圖書館每年採購新書 1 萬 2 千冊以上，多為學系為教學研究需求所薦購之圖書資源，若同學另有專業書籍之需求，除可以洽詢系辦圖書負責人外，也歡迎同學直接由圖書館薦購系統 <http://suggestion.lib.scu.edu.tw/> 推薦所需圖書。

此外，為方便同學使用近三年購買的新書，已於城區分館成立「近三年新書區」，歡迎同學多加利用！

（3）有關活動用書或熱門圖書，館藏可容納複本至多 5 冊，如同一冊書之預約人數超過 5 位，為加速流通，即將該書設定為「熱門圖書」，借期自動縮短至 2 週，以維護更多師生的借閱權益。

項目：鼓勵

- A. 謝謝你們！
- B. 100 分
- C. 東吳圖書館是我見過最好的圖書館，謝謝大家的努力！
- D. 服務人員都很親切，感謝！
- E. 感謝圖書館提供的服務，真是大學生活最好的精神糧食。
- F. 這一學年看到圖書館的能見度大幅提升，用心辦很多活動，讓東吳師生更喜歡借書，謝謝你們！
- G. 資源多 設備優 很棒喔~~

非常感謝全校師生對圖書館的支持與建議，本館將會針對缺點加以改善，支持與肯定的意見，將是我們繼續努力的最大動力。

