

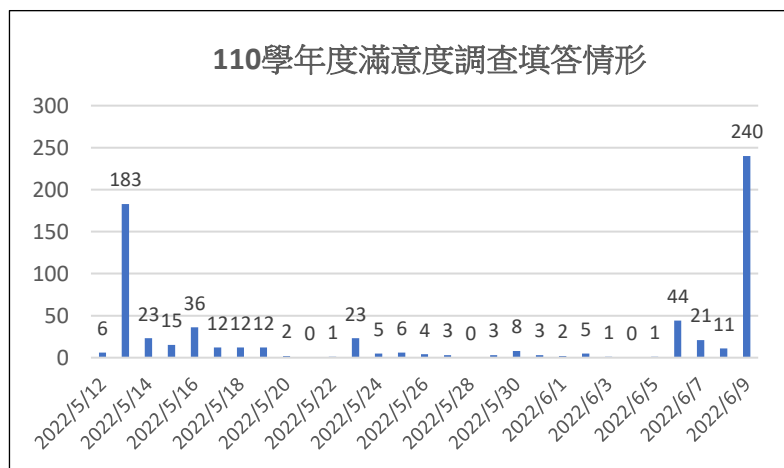
110 學年度 東吳大學圖書館滿意度調查報告

讀者服務組 張青玉組員

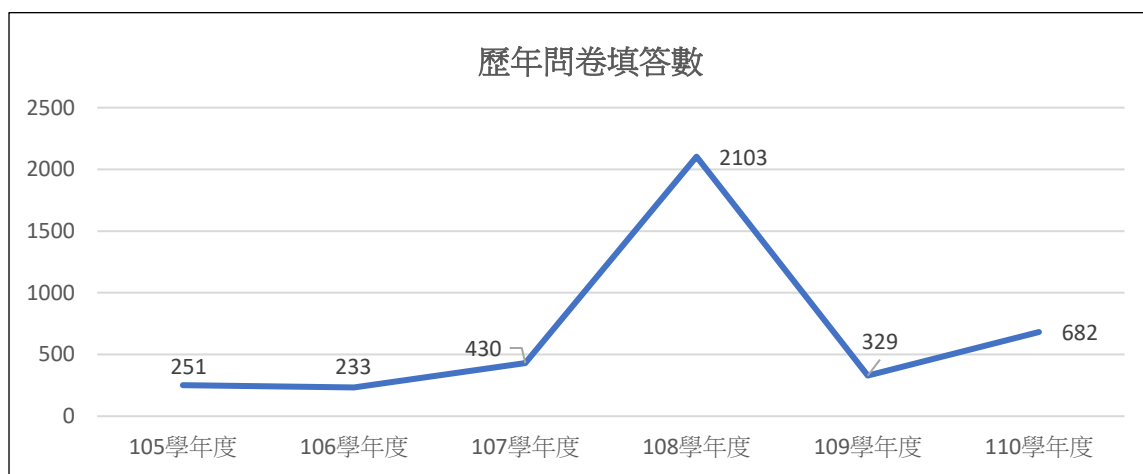
為確實瞭解師生對東吳大學圖書館(以下簡稱本館)服務之需求及滿意程度,自 111 年 5 月 12 日(四)至 6 月 9 日(四),進行為期約一個月的圖書館滿意度問卷調查,以瞭解本館提供服務是否符合師生期待。

本學年度問卷在重新思考館內提供之系統與服務之下,進行部分問卷題項的更新。調查期間,東吳大學因應疫情實施遠距教學,因此本次調查全數以 google 表單線上問卷方式進行,並透過圖書館最新消息、圖書館臉書、Dcard 及校園公告進行宣傳。

調查對象為東吳大學教職員工生,總計回收 687 份問卷,扣除 5 筆校友填答,有效問卷為 682 份。本次問卷搭配抽獎活動,於 5 月 12 日(四)及 6 月 6 日(一)共發送二次全校電郵,鼓勵師生上網填寫,另於截止前一天再次於各宣傳管道發文,強調活動即將截止,於最後一日回收 240 份問卷,為本次調查問卷回收最高日。(參見右圖 1)



【圖 1 110 學年度滿意度調查填答情形】



【圖 2 歷年問卷填答數】

一、基本資料分析

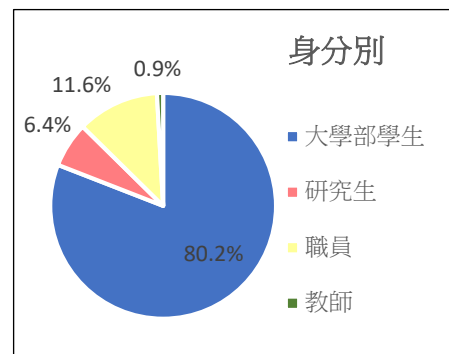
本次填答問卷的讀者基本資料項目，包括身分別、單位、生理性別、較常使用的館別，以及目前使用圖書館的頻率。

(一)身分別

682 份問卷中，以大學部學生填答率為最高，共有 551 份(80.2%)，其次依序為職工 80 份(11.6%)、研究生 45 份(6.4%)、教師 6 份(0.9%)，與 109 學年度調查相較，填答比例仍以大學部學生為最高(109 學年度大學部學生 60.2%；研究生 8.8%；職工 17.3%；教師 13.7%)。(參見表 1 及圖 3)

【表 1 身分別分布表】

身分別	個數	百分比(%)
大學部學生	551	80.2%
研究生	45	6.4%
職工	80	11.6%
教師	6	0.9%
小計	682	100%



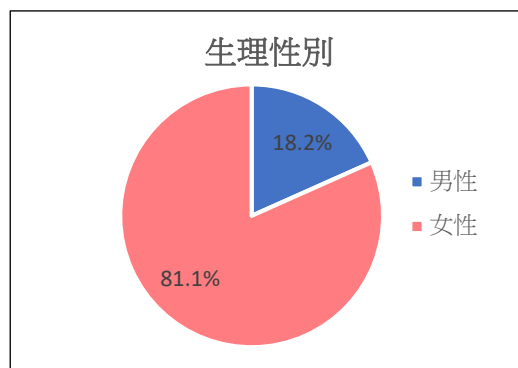
【圖 3 身分別統計圖】

(二)生理性別

填答者生理性別以女性居多，共有 557 份(81.1%)，男性則計有 125 份(18.2%)，女性填答高達 8 成，與 109 學年度調查相較，仍以女性比例為高(109 學年度女性 69.9%；男性 30.1%)。(參見表 2 及圖 4)

【表 2 生理性別分布表】

性別	個數	百分比
男性	125	18.2%
女性	557	81.1%
小計	682	100%



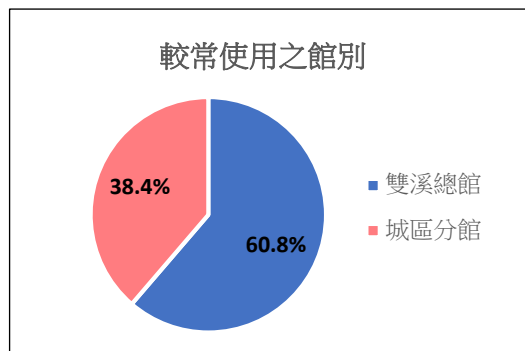
【圖 4 生理性別統計圖】

(三)較常使用之館別

填答者在較常使用之館別方面，雙溪總館共有 418 份(60.8%)，城區分館則有 264 份(38.4%)，與 109 學年度調查相較，可發現填答比仍以雙溪校區為高〔109 學年度雙溪校區圖書館 216 份(65.7%)；城中校區圖書館 113 份(34.3%)〕。(參見表 3 及圖 5)

【表 3 較常使用之館別分布表】

較常使用之圖書館	個數	百分比
雙溪總館	418	60.8%
城區分館	264	38.4%
小計	682	100%



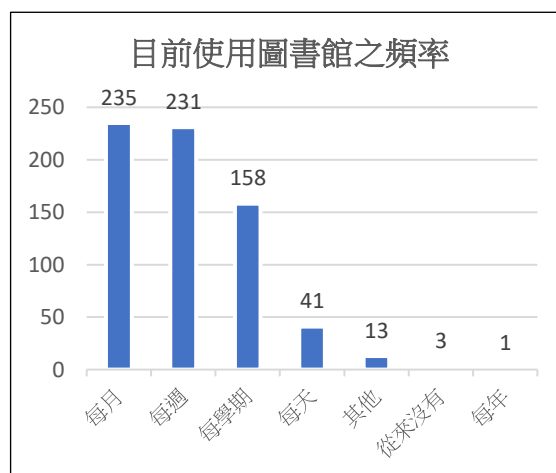
【圖 5 較常使用之館別統計圖】

(四)目前使用圖書館之頻率

目前使用圖書館之頻率為本次新增題項，填答者在此方面，以每月 235 份(34.5%)、每週 231 份(33.9%)及每學期 158 份(23.2%)為前三，佔據 9 成填答數。其次依序為每天 41 份(6.0%)、其他 13 份(1.9%)、從來沒有 3 份(0.4%)及每年 1 份(0.1%)。(參見表 4 及圖 6)

【表 4 目前使用圖書館之頻率】

目前使用圖書館之頻率	個數	百分比
每天	41	6.0%
每週	231	33.9%
每月	235	34.5%
每學期	158	23.2%
每年	1	0.1%
從來沒有	3	0.4%
其他	13	1.9%
小計	682	100.0%



【圖 6 目前使用圖書館之頻率統計圖】

二、滿意度分析

滿意度調查部分，共分為「服務與環境」、「系統與館藏」與「整體滿意度」三個面向，採五等尺度評分，分別為很滿意、滿意、沒意見、不滿意、很不滿意，以數字 1 至 5 代表滿意度高低，數字越大者表示滿意程度越高。

問卷最後並搭配一題開放式問題，供讀者提出對圖書館的建議，本文將讀者建議進行分類，與滿意度結果進行敘述。

(一)服務與環境

圖書館服務與環境，主要針對開放時間、人員服務態度、借還書服務、圖書續借/預約/調借服務、參考諮詢服務、館際合作服務、推廣利用活動、圖書館閱讀環境、閱覽室閱讀環境進行調查。(調查結果如下表 5)

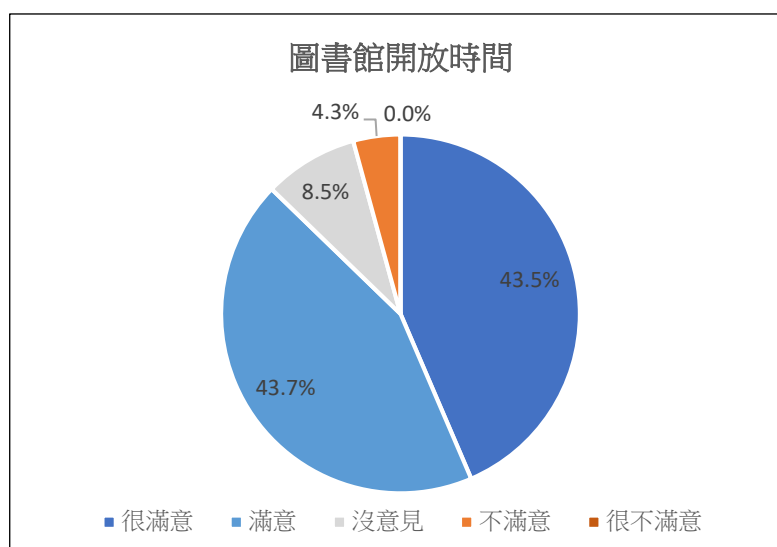
【表 5 服務與環境滿意度統計表】

服務與環境	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意
開放時間	297 (43.5%)	298 (43.7%)	58 (8.5%)	29 (4.3%)	0 (0%)
人員服務態度	404 (59.2%)	230 (33.7%)	47 (6.9%)	1 (0.1%)	0 (0%)
借還書服務	392 (57.5%)	235 (34.5%)	53 (7.8%)	1 (0.1%)	1 (0.1%)
圖書續借、預約、調借服務	386 (56.6%)	222 (32.6%)	64 (9.4%)	10 (1.5%)	0 (0%)
參考諮詢服務	327 (47.9%)	260 (38.1%)	95 (13.9%)	0 (0%)	0 (0%)
館際合作服務	296 (43.4%)	253 (37.1%)	126 (18.5%)	6 (0.9%)	1 (0.1%)
推廣利用活動	312 (45.7%)	260 (38.1%)	104 (15.2%)	6 (0.9%)	0 (0%)
圖書館閱讀環境	372 (54.5%)	258 (37.8%)	41 (6%)	10 (1.5%)	1 (0.1%)
閱覽室閱讀環境	403 (59.1%)	231 (33.9%)	38 (5.6%)	9 (1.3%)	1 (0.1%)

*藍字項目為本次新增題項。

1. 圖書館開放時間

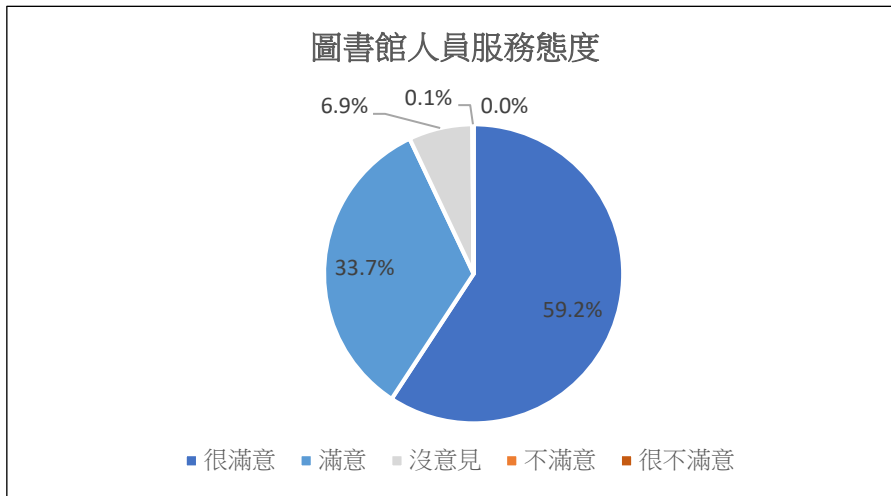
統計顯示，填答者中有 87.2%讀者表示滿意，4.3%讀者表示不滿意，另有 8.5%的讀者表示沒意見。開放時間的滿意度平均為 4.27 分，與 109 學年度調查數據(平均數 4.3 分)相較，滿意度有所下降。(參見下圖 7)



【圖 7 開放時間滿意度統計圖】

2. 人員服務態度

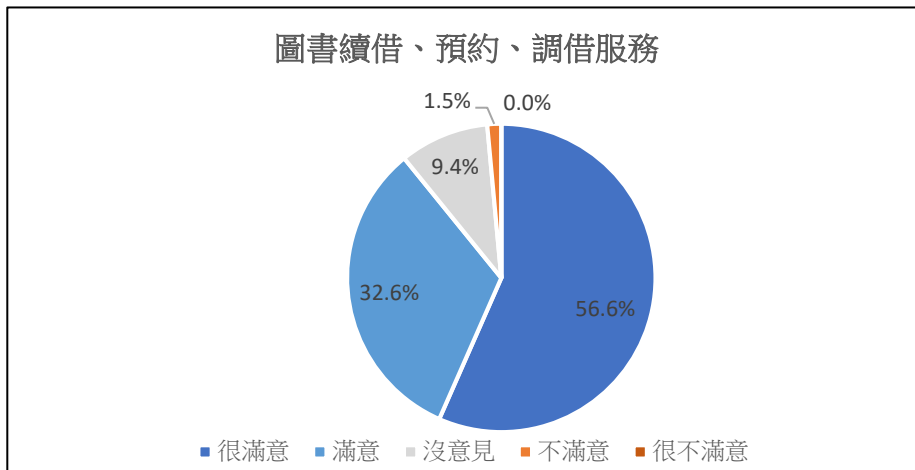
統計顯示，填答者中有 93%讀者表示滿意，0.1%讀者表示不滿意，另有 6.9%的讀者表示沒意見。人員服務態度的滿意度平均為 4.52 分，較 109 學年度調查(平均數 4.53 分)稍減，仍為調查中讀者滿意度最高之項目。



【圖 8 人員服務態度滿意度統計圖】

3. 圖書續借、預約、調借服務

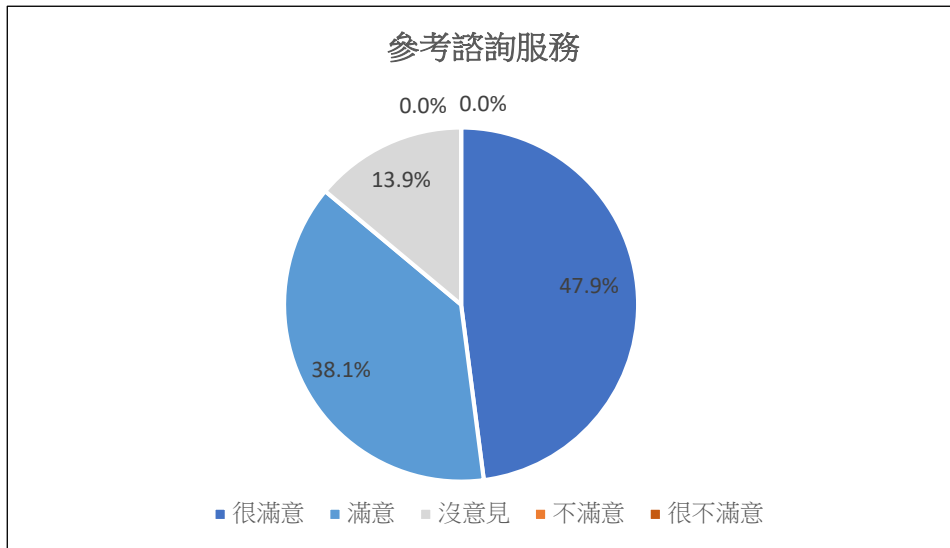
為本次新增調查項目，統計顯示，填答者中有 89.1%讀者表示滿意，1.5%讀者表示不滿意，另有 9.4%的讀者表示沒意見。圖書續借、預約、調借服務的滿意度平均為 4.44 分。



【圖 9 圖書續借、預約、調借服務滿意度統計圖】

4. 參考諮詢服務

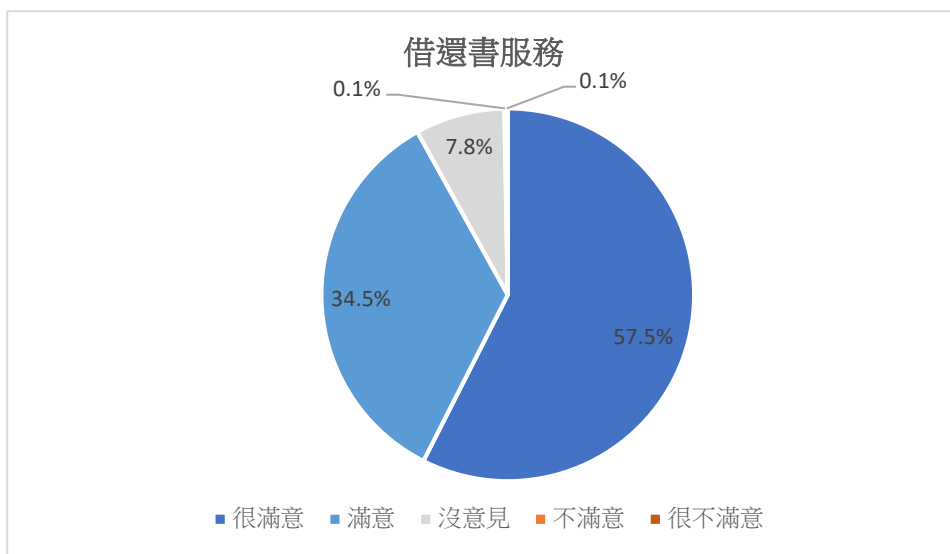
為本次新增調查項目，統計顯示，填答者中有 86.1%讀者表示滿意，0%讀者表示不滿意，另有 13.9%的讀者表示沒意見。參考諮詢服務的滿意度平均為 4.34 分。



【圖 10 參考諮詢服務滿意度統計圖】

5. 借還書服務

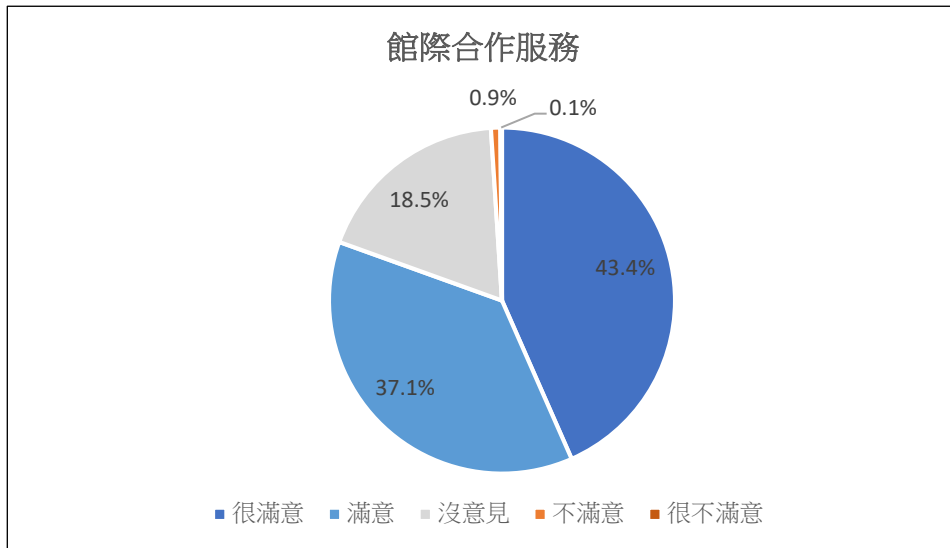
為本次新增調查項目，統計顯示，填答者中有 91.9%讀者表示滿意，0.3%讀者表示不滿意，另有 6.9%的讀者表示沒意見。借還書服務的滿意度平均為 4.49 分。



【圖 11 借還書服務滿意度統計圖】

6. 館際合作服務

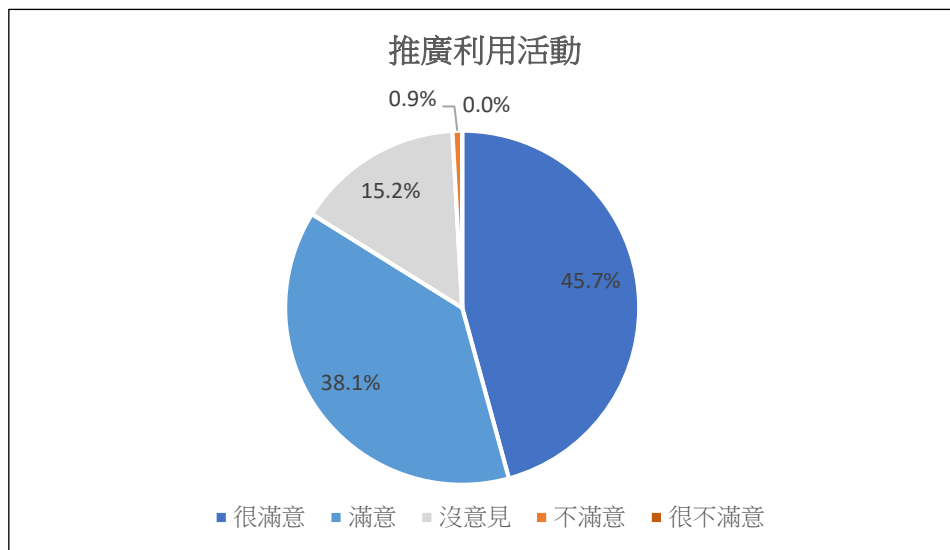
為本次新增調查項目，統計顯示，填答者中有 80.5%讀者表示滿意，1%讀者表示不滿意，另有 18.5%的讀者表示沒意見。館際合作服務的滿意度平均為 4.23 分。



【圖 12 館際合作服務滿意度統計圖】

7. 推廣利用活動

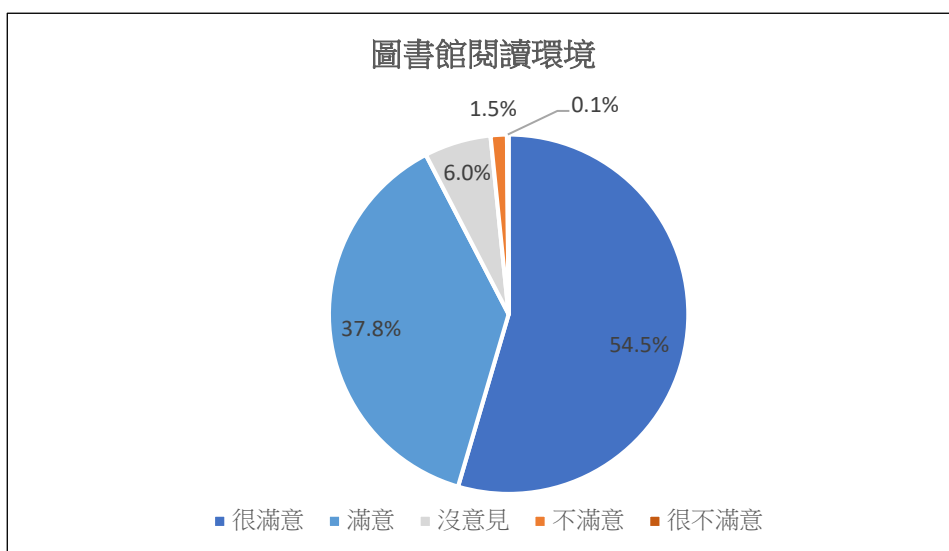
統計顯示，填答者中有 83.9%讀者表示滿意，有 0.9%讀者表示不滿意，另有 15.2%的讀者表示沒意見。推廣利用活動的滿意度平均為 4.29 分，較 109 學年度調查（平均數 4.19 分）成長。



【圖 13 推廣利用活動滿意度統計圖】

8. 圖書館閱讀環境

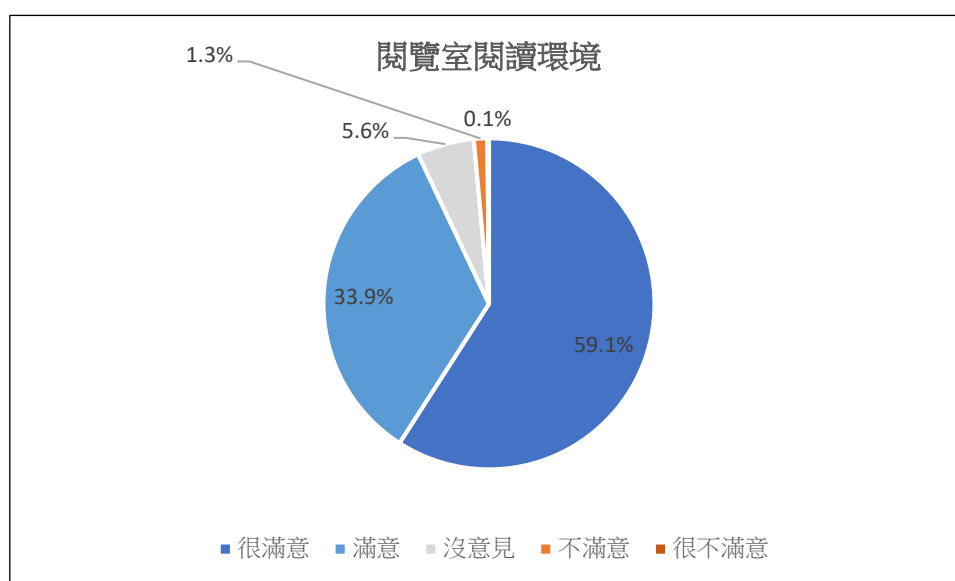
統計顯示，填答者中有 92.4%讀者表示滿意，1.6%讀者表示不滿意，另有 6%的讀者表示沒意見。圖書館閱讀環境的滿意度平均為 4.45 分，較 109 學年度調查（平均數 4.3 分）成長。



【圖 14 圖書館閱讀環境滿意度統計圖】

9. 閱覽室閱讀環境

為本次新增調查項目，統計顯示，填答者中有 93%讀者表示滿意，1.5%讀者表示不滿意，另有 5.6%的讀者表示沒意見。閱覽室閱讀環境的滿意度平均為 4.50 分。



【圖 15 閱覽室閱讀環境滿意度統計圖】

(一) 系統與館藏

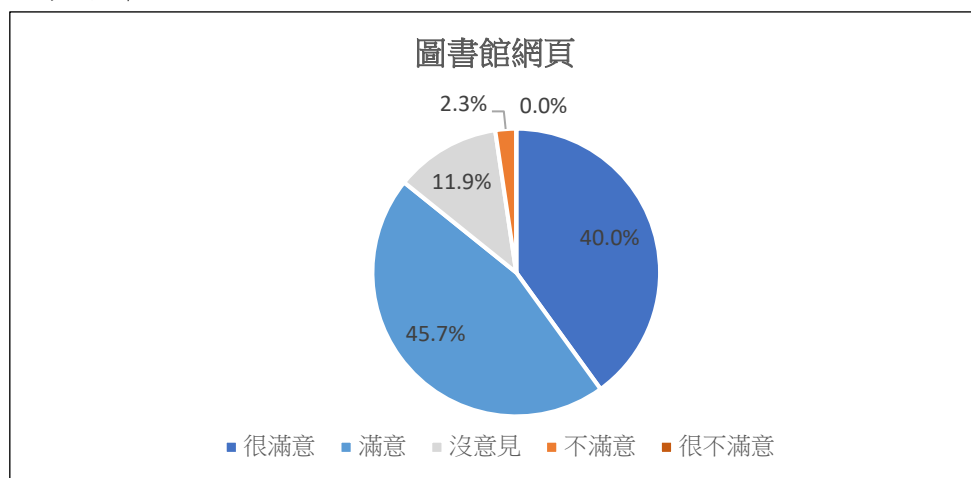
針對圖書館網頁、電腦設備、館藏查詢系統、劃位系統、圖書薦購系統、館藏圖書（含非書）資源、電子資源進行調查，調查結果如表 6。

【表 6 系統與館藏滿意度統計表】

項目	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意
圖書館網頁	273 (40%)	312 (45.7%)	81 (11.9%)	16 (2.3%)	0 (0.0%)
電腦設備	244 (35.8%)	269 (39.4%)	141 (20.7%)	26 (3.8%)	2 (0.3%)
館藏查詢系統	275 (40.3%)	296 (43.4%)	85 (12.5%)	25 (3.7%)	1 (0.1%)
劃位系統	250 (36.7%)	259 (38.0%)	137 (20.1%)	33 (4.8%)	3 (0.4%)
圖書薦購系統	254 (37.2%)	255 (37.4%)	150 (22.0%)	17 (2.5%)	6 (0.9%)
館藏圖書資源 (含非書)	284 (41.6%)	285 (41.8%)	99 (14.5%)	12 (1.8%)	2 (0.3%)
電子資源	286 (41.9%)	257 (37.7%)	107 (15.7%)	26 (3.8%)	6 (0.9%)

1. 圖書館網頁

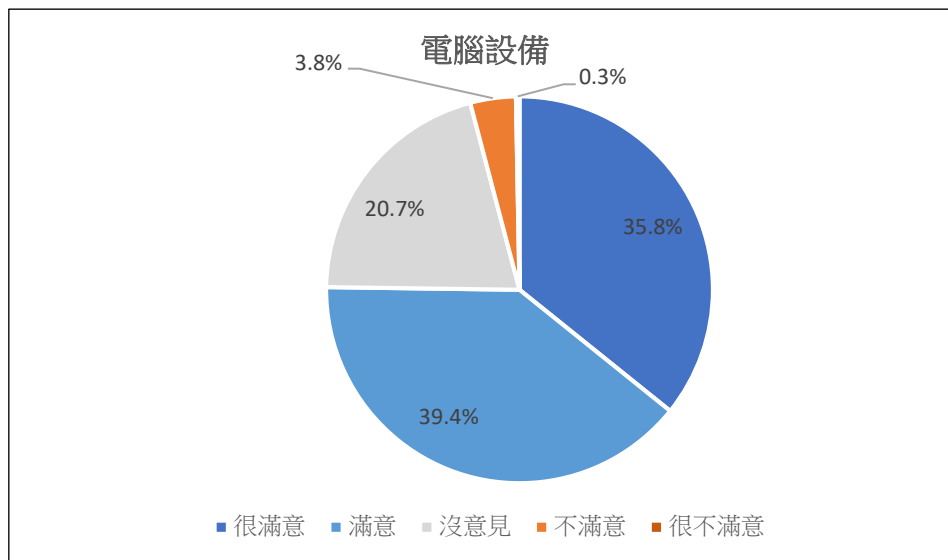
統計顯示，填答者中有 85.8% 讀者表示滿意，有 2.3% 讀者表示不滿意，另有 11.9% 的讀者表示沒意見。圖書館網頁的滿意度平均為 4.23 分，較 109 學年度調查（平均數 4.25 分）下降。



【圖 16 圖書館網頁滿意度統計圖】

2. 電腦設備

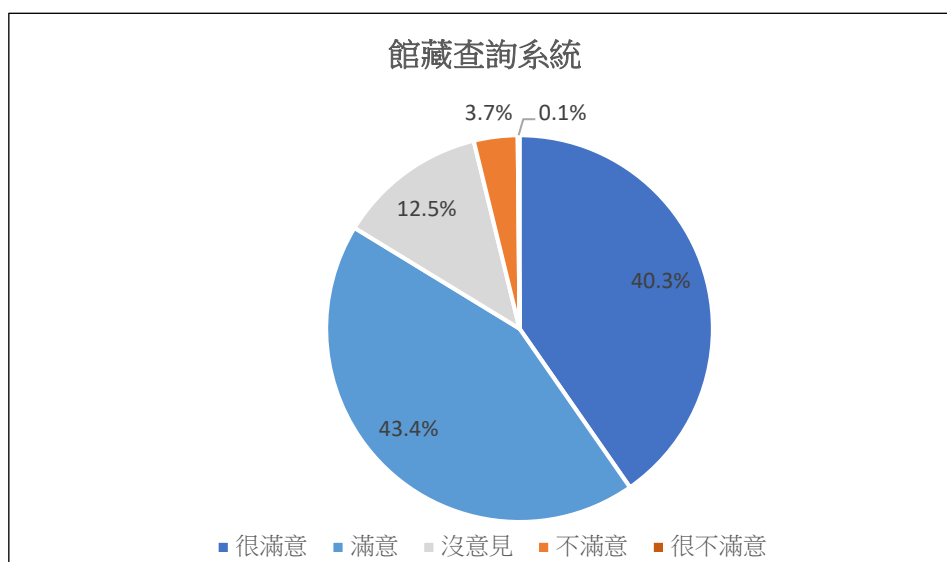
統計顯示，填答者中有 75.2%讀者表示滿意，有 4.1%讀者表示不滿意，另有 20.7%的讀者表示沒意見。電腦設備的滿意度平均為 4.07 分，較 109 學年度調查（平均數 3.99 分）成長。



【圖 17 電腦設備滿意度統計圖】

3. 館藏查詢系統

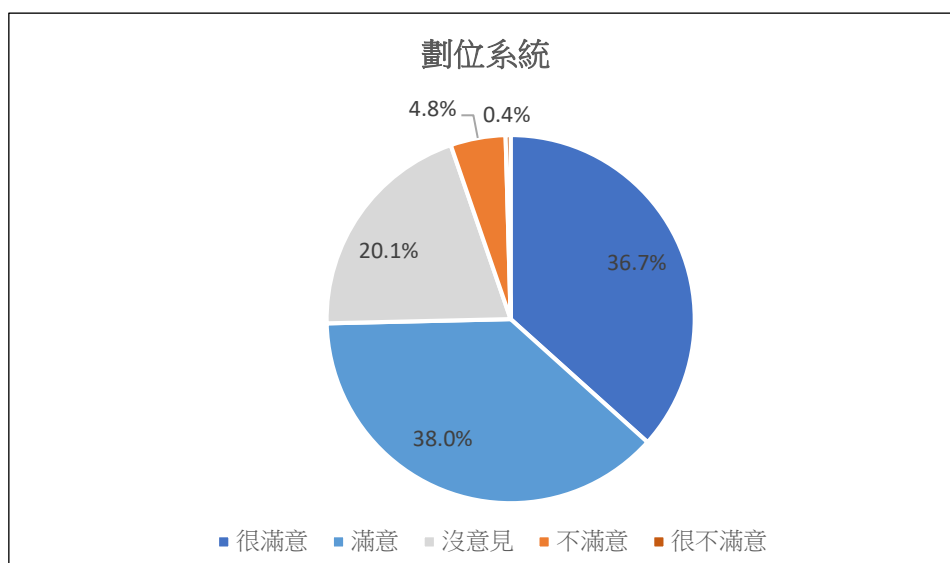
統計顯示，填答者中有 83.7%讀者表示滿意，有 3.8%讀者表示不滿意，另有 12.5%的讀者表示沒意見。館藏查詢系統的滿意度平均為 4.20 分，較 109 學年度調查（平均數 4.12 分）成長。



【圖 18 館藏查詢系統滿意度統計圖】

4. 劃位系統

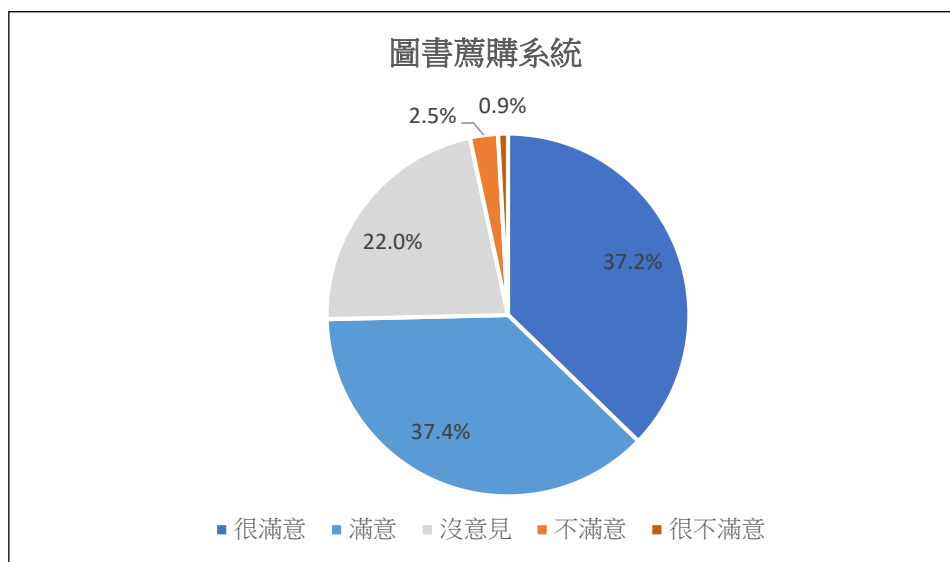
為本次新增調查項目，統計顯示，填答者中有 74.6%讀者表示滿意，有 5.3%讀者表示不滿意，另有 20.1%的讀者表示沒意見。劃位系統的滿意度平均為 4.06 分。



【圖 19 劃位系統滿意度統計圖】

5. 圖書薦購系統

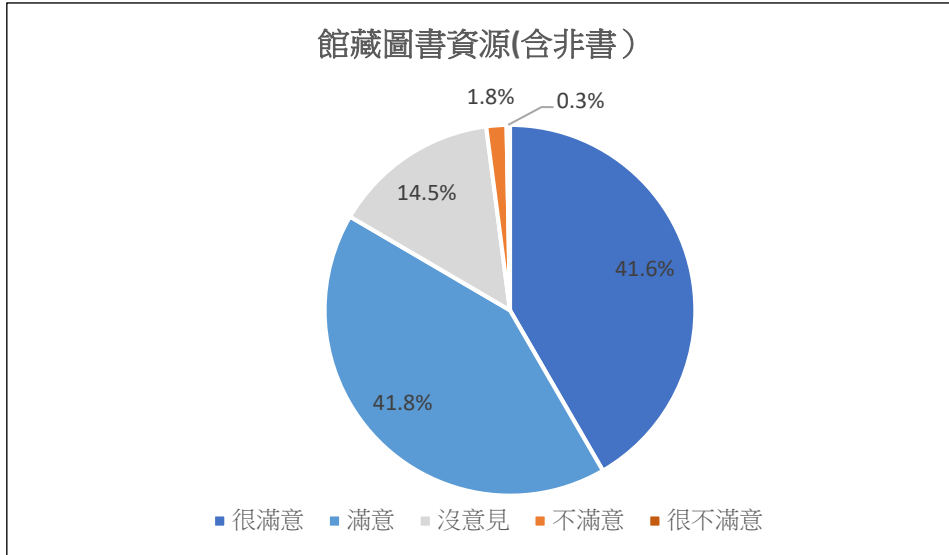
為本次新增調查項目，統計顯示，填答者中有 74.6%讀者表示滿意，有 3.4%讀者表示不滿意，另有 22%的讀者表示沒意見。圖書薦購系統的滿意度平均為 4.08 分。



【圖 20 圖書薦購系統滿意度統計圖】

6. 館藏圖書資源 (含非書)

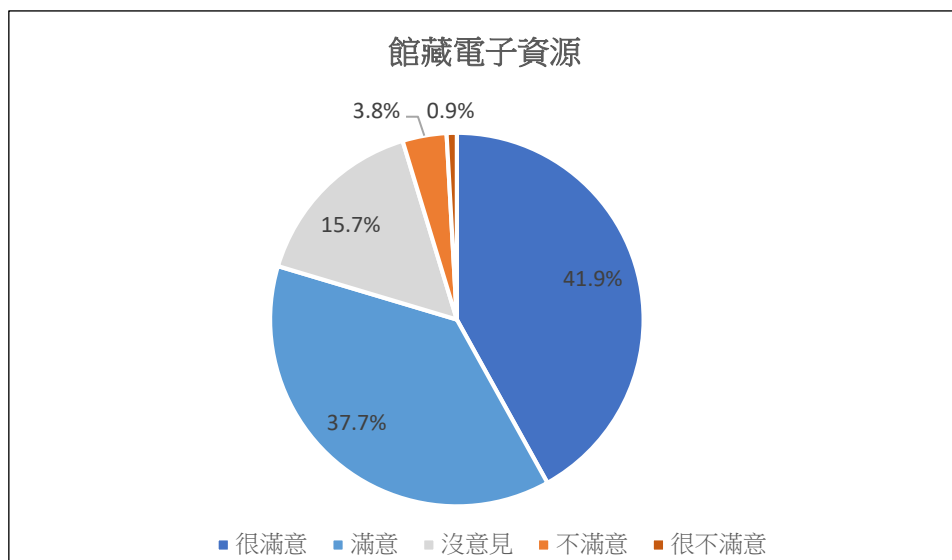
統計顯示，填答者中有 83.4%讀者表示滿意，有 2.1%讀者表示不滿意，另有 14.5%的讀者表示沒意見。館藏圖書資源 (含非書) 的滿意度平均為 4.23 分，較 109 學年度調查 (平均數 4.14 分) 成長。



【圖 21 館藏圖書資源 (含非書) 滿意度統計圖】

7. 電子資源

統計顯示，填答者中有 79.6%讀者表示滿意，有 4.7%讀者表示不滿意，另有 15.7%的讀者表示沒意見。電子資源的滿意度平均為 4.16 分，較 109 學年度調查 (平均數 4.11 分) 成長。



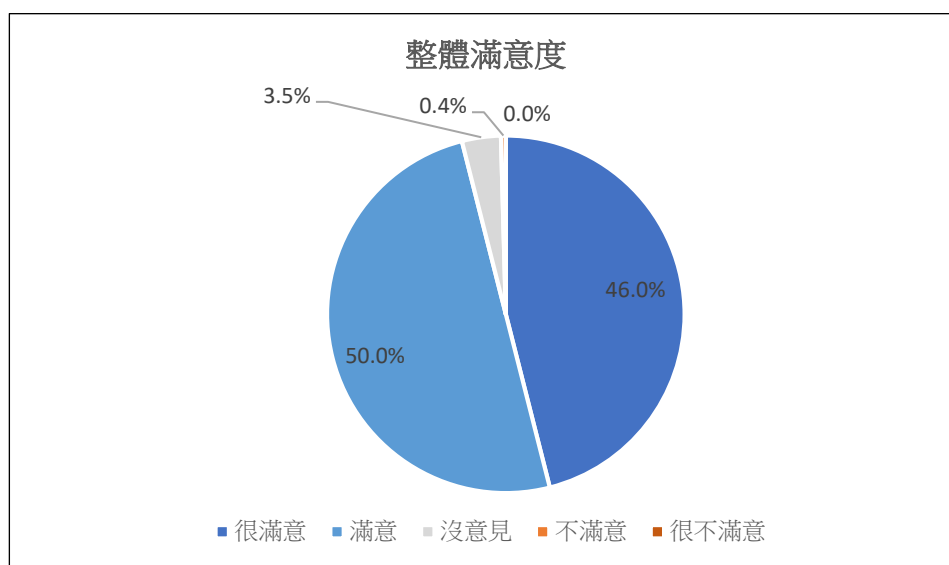
【圖 22 電子資源滿意度統計圖】

(二) 整體滿意度

統計顯示，填答者中 96%讀者表示滿意，有 0.4%讀者表示不滿意，另有 3.5%的讀者表示沒意見。整體滿意度平均為 4.42 分，較 109 學年度調查（平均 4.34）成長 0.08，超過圖書館整體滿意度 KPI 上標值 4，達成計畫目標，並可發現絕大多數讀者對圖書館是抱持高度肯定的態度。

【表 7 整體滿意度統計表】

整體滿意度	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意
百分比	314 (46.0%)	341 (50.0%)	24 (3.5%)	3 (0.4%)	0 (0.0%)



【圖 23 整體滿意度統計圖】

三、各項服務滿意度之比較

在各項服務滿意度分數方面，平均數均超過 4，成長幅度最高者為「圖書館閱讀環境」，提升 0.15，其次為「推廣利用活動」提升 0.1，「館藏圖書(含非書)資源」提升 0.09，「館藏查詢系統」及「電腦設備」提升 0.08，「館藏電子資源」提升 0.05。分數降低者則有「人員服務態度」、「開放時間」、「圖書館網頁」。於名次部分，前三名依序為「人員服務態度」、「閱覽室閱讀環境」、「借還書服務」，人員服務態度仍居第一名，而劃位系統則居所有項目之最末位。

【表 8 與前一學年度各項服務滿意度之比較】

項目	110 學年度		109 學年度		名次及 分數變動
	平均數	名次	平均數	名次	
人員服務態度	4.52	1	4.53	1	-- (-0.01)
閱覽室閱讀環境	4.50	2	--	--	--
借還書服務	4.49	3	--	--	--
圖書館閱讀環境	4.45	4	4.30	3	-1 (+0.15)
圖書續借、預約、 調借服務	4.44	5	--	--	--
參考諮詢服務	4.34	6	--	--	--
推廣利用活動	4.29	7	4.19	5	-2 (+0.1)
開放時間	4.27	8	4.30	2	-6 (-0.03)
圖書館網頁	4.23	9	4.25	4	-5 (-0.02)
館際合作服務	4.23	10	--	--	--
館藏圖書資源 (含非書)	4.23	11	4.14	6	-4 (+0.09)
館藏查詢系統	4.20	12	4.12	7	-5 (+0.08)
館藏電子資源	4.16	13	4.11	8	-5 (+0.05)
圖書薦購系統	4.08	14	--	--	--
電腦設備	4.07	15	3.99	9	-6 (+0.08)
劃位系統	4.06	16	--	--	--

四、讀者建議與圖書館服務改善方式

(一) 技術服務組

分類	No.	建議內容	回覆
圖書 薦購 系統	1.	薦購圖書的額度可以提高	考量經費有限，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。薦購之審核係由學生會執行，圖書館約 2-4 週即彙整送學生會，爾後會請學生會加快審查速度。
	2.	薦購審核速度緩慢再加上限制每月最多推薦 3 本，希望能一次就薦購五本。	
	3.	薦購系統脫離時代	讀者未加以描述，無法確認實際問題；另薦購網頁有提供操作手冊，建議讀者可參考使用。
	4.	增加學生薦購預算。	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。
館藏 圖書 (含非 書) 資源	1.	(1) 法律系的教科參考書版本不夠新 (2) 採購更新的法律用書	有關專業書籍部分，已轉請法學院納入購置參考；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。
	2.	(1) 可以多一點新的課外書 (2) 可以多進一點新書 (3) 希望可購入多一點新書 (4) 希望引進博客來熱門書排行的速度能夠提升！ (5) 希望能收錄更多各大書店的每月暢銷書籍，尤其是針對人文社會科學或是關於全人發展的書。 (6) 建議購入各書展首獎，隨時跟進潮流。 (7) 可多採購資訊方面書籍 (8) 有些老師指定用書或指定閱讀的書可以多進幾本 (9) 希望日文英德相關的語言學習的書可以再多點 (10) 希望館藏能更加充實 (11) 希望能有多一點館藏書 (12) 可以再買更多熱門新書 (13) 多補充非文學類外文書 (14) 增加漫畫區中文漫畫	學校圖書經費係分配各學院系支用，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。另配合九月將提出之本校閱讀風貌報告，依統計分析情形，購置相關類別書籍。

分類	No.	建議內容	回覆
期刊	1.	可以多一點商業雜誌	學術期刊及雜誌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(休閒性雜誌則由圖書館訂閱)。學生亦可向學生會推薦期刊雜誌。同學如有想閱讀的商業雜誌建議可先向系上或學生會推薦。
電子資源	1.	(1) 月旦等資料庫所能提供的上限人數有限制，十分不便。 (2) 月旦與法源的線上在線名額可以多一點	圖書館資料庫是依據每年各學院提供之資料庫續訂清單調查結果進行採購。由於月旦及法源資料庫皆採同時上線計價，價格昂貴，且圖書館經常門預算嚴重短缺，將經費挹注在同一資料庫即排擠到其他資料庫。本館還是會將您寶貴的意見轉達法學院參考，並依據預算狀況決定採購方案。另加強宣導同學們養成用畢登出的習慣，勿佔用過久查詢時間。未來若經費許可，會將您的建議納入採購考量。

(二)數位系統組

分類	No.	建議內容	回覆
網路	1.	(雙溪)有些地方很難連到 wifi	電算中心會定期檢測無線網路訊號，同學如發現訊號不佳，請記錄座位號碼及使用時間，即時於東吳 APP 向電算中心反應，或透過圖書館向電算中心反應亦可。
	2.	(城中)城中五大地閱網路有時不太穩定 希望可以改善	
網頁	1.	有時網站會有點不穩定，其餘很棒。	將加強測試網站載入時間、載入時網頁內容穩定性與圖書館各項服務網頁的流暢性，來改善使用者瀏覽網頁的體驗。
	2.	圖書館主頁跟個人借閱資料查詢紀錄頁分開，使用上不流暢。	圖書館首(主)頁中「館藏查詢」頁籤原已包含「查詢個人借閱紀錄」之連結。為了讓讀者更易於網頁找到，將原來黑色字體修改為紅色字體標示。
	3.	希望增加碩博士論文網	圖書館主頁→資源查詢→本校碩博士論文網，網頁內容亦有國圖臺灣博碩士論文知識加值系統連結。
館藏目錄	1.	可以讓我們線上查課堂內容的書，並提供閱讀。	關於課堂內容用書，可以在圖書館的官網主頁輸入書名或是作者，即可確認圖書館是否有相關書籍。紙本書可以到館

分類	No.	建議內容	回覆
			借閱，電子書則可線上閱讀或是借閱。若是沒有也可以線上薦購相關書籍，學生會通過審查後，圖書館會進行採購。
	2.	希望館藏查詢的部分可以新增以書的種類分類的區域，這樣就算沒有特定要查的書，也可以隨意的瀏覽可能感興趣的書籍。	圖書館有製作 館藏選輯 專頁，可能因為位置不易查看，已將其移至圖書館官網首頁，同學日後可以善加利用。
	3.	最近在使用館藏目錄查詢系統的時候，發現有部分書籍有輸入完整書名卻找不到書籍的狀況。	同學可將此狀況反應至 digital@scu.edu.tw ，我們再查看是否為索引或是其它問題。
	4.	應改善通知信系統	圖書館有提供郵件通知單服務，提醒您個人相關流通訊息及服務。然而，有時通知單係由本館系統一起大量寄發，因發送數量龐大，如您使用具有垃圾信篩選功能之軟體信箱收發郵件時，容易被其誤判為垃圾信而分派至垃圾信匣，或基於安全考量，直接刪除而未分派給您，垃圾信判別方式因各收信主機或軟體之不同設定而判定情況各異，可能因而使您錯過本館所發之郵件。提醒您，「電子郵件通知」是圖書館的提醒服務，讀者仍應經常查詢個人借閱狀況，以維護個人借書權益。
	5.	借還書系統也是，希望也能整合通知推播或是郵件通知個人訊息。	

(三)讀者服務組

分類	No.	讀者	建議內容	回覆
開放時間	1.	雙溪	延長開放時間： (1) 太早閉館，希望到晚上十點。 (2) 可以再早一點開 (3) 希望平常可以早一點開 (4) 可以開久一點嗎好喜歡圖書館 (5) 希望開久一點 (6) 希望圖書館開放時間可以長點 (7) 希望圖書館能夠開到 10 點	111 學年度第一學期圖書館週一至週五已恢復自 8 點開館，開放時間為 8:00~21:30；週六與週日開放時間則為 9:00~17:00。 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，相關開放時間亦參考優久大學聯盟圖書館假日開放時間，應屬適當。唯於考前一週之週六、日延長開放至 21:30。如有閱讀空間之需
	2.	城中	延長開放時間： (1) 圖書館開放時間，或許因為疫情、或	

分類	No.	讀者	建議內容	回覆
			<p>人力調度關係，由原先的 08:00，改為從 08:30 開始，實有不便之處；因為學校 08:10 上課，我們 08:00 之前早就到校了。之前的 08:00 開放，我們可以從容在內讀書、找資料。現在改為 08:30，我們還得在外面多逛 30 分鐘，才能進入。雖然我們可去空教室、或第一、第二閱覽室，短暫停留，但是 30 分鐘之後，還得收拾電腦、書籍，再去圖書館展開工作。實有諸多不便，而且浪費時間。因此建議，如果情況許可，仍請恢復自 08:00 圖書館開放入內。非常感謝！</p> <p>(2) 希望圖書館開放時間能為 0800-2200，假日亦如是</p> <p>(3) 希望城中的圖書館假日可以開放到九點。</p> <p>(4) 第二閱覽室可以遠距時也開放</p> <p>(5) 希望城中的圖書館假日可以開放到九點。</p> <p>(6) 可以更以學生正當需求為政策考量（例如閱覽空間開放時間等）</p> <p>(7) 可以開久一點</p> <p>(8) 可否延長開放時間。</p> <p>(9) 希望延長開發時間</p> <p>(10) 開放時間可以再長一些</p> <p>(11) 開放時間希望可以久一點</p> <p>(12) 開放時間希望能加長</p> <p>(13) 希望 24 小時區能開放城中</p>	<p>求，均可利用閱覽室。</p> <p>城區第一及第二閱覽室週六與週日開放時間為 07:30~22:00。在本校防疫線上教學期間，週一至週五仍照常開放。</p> <p>城區分館第一閱覽室在考試前一週與當週期間實施 24 小時開放，本校師生可以線上申請使用。</p>
借還書服務	1.	雙溪	<p>清楚公告還書箱的位置，有聽說除了圖書館還有別的地方有還書箱，但我都找不到</p>	<p>雙溪還書箱：圖書館大門入口右側及綜合大樓 1 樓公共用餐區（成績單列印機及汽機車繳費儲值機旁）</p> <p>城區還書箱：三大樓 1 樓（成績單列印機旁）</p> <p>另亦將還書箱位置資訊公告於圖書館首頁 > 關於本館 > 位置與樓層介紹。</p>

分類	No.	讀者	建議內容	回覆
	2.		目前幾乎各圖書館都有自助借還書的機台，建議學校跟進，這不是多困難的技術，也可以減少疫情之下人跟人之間的接觸。	此項設備目前正在規劃中。
	3.		因最近疫情的緣故，借還書的期限相對不那麼能控制，已經被他人預約的書籍無法隨著學校政策延長到一樣的期限，造成禮拜六為歸還日，而學校則是禮拜天才開放返校。無法去學校，假日基本上也難以前往，卻不得不在星期六將書歸還否則會產生逾期罰款。不知是否能調整歸還期限為下週一，如此能更有餘裕地完成歸還程序，也免於受罰款的擔憂。	<p>1.除臨櫃還書，亦可透過還書箱及郵寄方式歸還圖書。</p> <p>2.本校圖書借閱政策，還書日期不會落在週六日及國定假日。所借圖書資料逾期後，逢週六週日及國定假日，系統也不計逾期滯還金。</p> <p>3.借閱中圖書若已被其他讀者預約，應還日期為該讀者預約前，最後顯示之還書日期，無法更動。</p> <p>4.如因疫情緣故無法出門處理還書，請致電圖書館，將會盡力協助您彈性處理。(雙溪#5132 城區#2447)</p>
	4.		希望借書期限可以長一點	<p>1.各類型讀者借書冊數及期限，均依據東吳大學圖書館圖書資料借閱規則。</p> <p>2.圖書借閱後，在到期日期前，只要無人預約，皆能在3倍借期範圍內無限次續借(以大學生為例，基本借期為28天，最長借期為84天)。</p> <p>3.直到達最長借期，無法再續借延長還書日期時，請歸還到櫃台，在無人預約情況，您可以當場再借。</p>
	5.	城中	希望雜誌可以外借	由於期刊出刊頻率高，再得性差，若有損壞或遺失要補齊原有的期刊困難度高，故圖書館雜誌期刊不外借。兩校區資訊檢索區設有免付費的掃描設備，而館內普設影印機，若有需求均可自行利用。
	6.		希望可以借閱教科書	圖書館根據教師開列之指定用書書單，將圖書資料存放「教科書區」，為支援教學及學習需求，使更多的師生可參閱，開館時間可館內閱覽。

分類	No.	讀者	建議內容	回覆
圖書 續借、 預約、 調借 服務	1.	雙 溪 & 城 中	城中與雙溪書籍的調閱可以更有規劃	關於「預約／調借」
	2.		網路預約書籍，建議改成讓學生可自由選擇兩校區取書，而不是書籍在城中就只能在雙溪取件	1.「外借中」資料，才可「預約」，取件位置（雙溪 or 城中）可自由選擇。 2.狀態為「在架上」且「可借閱」之館藏，僅可「調借」至另一校區。
	3.		建議可直接本館內先預約再取書不要限制現場自行找書 不能採預約	若與您所屬校區相同且「在架上」的可借圖書資料，必須親至圖書館書庫自行取書再到櫃台借閱。 例如讀者屬雙溪校區，雙溪校區架上可借閱之館藏資料，須請您至架上取得，再到櫃台借閱。 (請參考圖書館影片說明→ 關於預約與調借，您誤解了嗎?) 3.如有取書困難或急用等需求，請致電圖書館，將盡力協助您彈性處理。(雙溪#5132 城區#2447)
	4.		要畢業了…預約的書還沒到？也不知道在哪？3月到現在…畢業快樂歐！	預約書可借閱順序是以預約先後做為依據，建議您可查詢圖書是否有複本，亦可洽詢借還書櫃台，進一步了解問題協助能儘快取得所需圖書。
館際 合作 服務	1.	城中	跨校借書是否能提供寄件服務，向他校借書可寄送至本校，運費由借書人自行支付也無妨	本校教職員生使用「全國文獻傳遞服務系統」(簡稱NDDS)即可以付費代借國內其他圖書館的圖書與代印國內外期刊或圖書文獻，並在本校進行圖書之借還。相關服務請洽兩校區參考服務櫃台諮詢。
推廣 利用 活動	1.	雙 溪	希望能再多推廣一下電子書的服務，最近才注意到有這個服務，雖然不是什麼書都有，但還是有方便之處，畢竟以雙溪圖書館來說，對文學院比較遙遠，若是有身障生可能不方便。(我不是身障生)	圖書館過去舉辦的主題書展均有實體及電子書，日後預計朝校園巡迴的方式進行電子書的推廣，以增加深度及廣度。
	2.		不知道有沒有做新書問卷調查 希望未來可以增設 或是加強宣傳	兩校區圖書館大廳設有新進館藏專區供讀者先讀為快，了解圖書館新書的相關

分類	No.	讀者	建議內容	回覆	
				資訊，而圖書館官網首頁下方也有新進館藏書封及連結，歡迎多加利用。	
	3.		可以辦一些互動的活動，如認識圖書館(闖關集印)、交換書籍的活動	圖書館的確希望透過更多的與讀者互動深化讀者關係，所以在舉辦推廣活動也一直朝這個方向推展，同時除了實體互動外，線上的互動也是推廣重點。	
圖書館閱讀環境	1.	雙溪	館內可以讀書的座位可以多一點	目前雙溪校區圖書館閱覽席位共計 594 席，依統計，期末考試期間閱覽室人數可達 18,000 人次，使用高峰多集中於每日的 12:00pm-15:00pm。為紓解使用人潮，每逢考試期間教務處皆開放空教室供同學使用，本館也於 110 學年度下學期將非書資料室個人觀賞區釋放 12 席個人位提供同學自習閱讀，歡迎同學多多利用。	
	2.		希望閱覽室或館內能再多增加一些位置，期中期末的時候會明顯感覺位置不足。平時的時候，則是館內會感覺不足。常常拿了很厚重的一疊書要翻閱，只能找推車暫時放一下，或利用書架空的部分。知道最近有調整成預約制，相比以前，設備及規劃都好很多了。但還是希望可以再增加，或者制定一下更多的相關規範。		
	3.		有時書上的書碼不會對應相對的位置，書要找很久很麻煩		建議您可即時洽詢服務櫃台，工作人員可協助您尋書，確認圖書擺放位置。
	4.		可以適時的巡視圖書館及閱覽室有無學生違規、維護環境		圖書館每日皆安排同仁及保全巡視閱覽室，以維護秩序及安全。遠距教學期間巡視時間分別為早上 9:00、11:00 及下午 14:00、16:00。保全巡邏時間則為 19:30、23:30 1:00、2:30、4:00、5:30。一天巡查次數至少 10 次。
	5.		座位必須定期清潔，有時灰塵過多造成過敏。		有關環境清潔部分，則由外包商皖美清潔公司負責。除每日早上固定打掃外，並不定時加強廁所及輕食區的清潔。
	6.		書況檢核更嚴謹，動線更清楚		歸還的書籍於每次上架前均會檢查圖書狀況，如有破損則會先進行修補後再上架。未來於盤點時亦會多加留意書況。
	7.		23 樓自己一個人去好害怕		書庫採取感應燈，照明時間為 12 分鐘。
	8.		圖書館樓層燈光可以再更明亮		
	9.		希望五樓的沙發可以面對窗外。		建議會納入評估參考。
	10.		圖書館的冷氣控制以整層為主，如需個別調整較為不方便，建議可以調整，謝謝！		圖書館採中央空調，尚無法依建議個別調整。
	11.		某些圖書樓層常看到除濕機不在運作，		圖書館各個樓層均安裝吊隱式除濕機，

分類	No.	讀者	建議內容	回覆
			外面卻正下大雨，導致室內有異味	因擔心除濕機熱風會影響室內溫度，故排定除濕機啟動時間為夜間閉館至隔天早上 7 點止。再加上白天也會開冷氣強化除濕的功能，若仍感異味，煩請告知圖書館參考諮詢櫃台人員以進一步了解問題予以解決。
	12.		感覺報紙雜誌那一層沒什麼人，看要不要多增加小說閱讀的區域或是和語言教學中心合作，購入一些學語言書籍	目前 5 樓現刊區除現刊閱讀利用及自主閱讀外，3D 創意攝影棚也設於該樓層。誠然增闢專區有助於館藏圖書的推廣，但相對也會壓縮了喜歡自行閱讀同學的空間，因此要適度且平衡的規劃。
	13.		希望圖書館的桌子及椅子等設備可以換新，更換為有插座的桌子，這樣學生用筆電及平板才方便。圖書館的桌子和椅子真的太舊了。	圖書館閱覽座位採分區專用，在中正圖書館第一及第二閱覽室均設有可供筆電及平板插座的座位，歡迎同學前往利用。
	14.		希望可提升整潔度 坐椅消毒等等	會再加強座椅消毒的強度，同學也可多多利用放置於閱覽桌上的酒精，使消毒作業更加及時。
	15.		希望設置一些充電口	城區分館筆電區設有專屬充電設施，同學可以進來使用喔！
	16.	城中	城中圖書館有些法律藏書已經移至另外的法律專區擺放，但圖書館官網上的館藏擺放位置並未更新，這樣會造成不熟悉圖書館的學生在找書的時候不小的麻煩，而且很浪費時間。	建議您可即時洽詢服務櫃台，工作人員可協助您尋書，確認圖書擺放位置。
	17.		城中館若有多點漫畫就更棒了	因城區分館書庫空間有限，無法典藏大量的漫畫，建議可透過館藏查詢線上進行兩校區圖書調借使用。
	18.		商學院冷氣真的很冷	建議您即時與館員反映，讓我們查看冷氣空調設備是否異常，回報總務處進行調整或修繕。
	19.		飲水機開放冰水	總務處回覆：「本校目前普遍設置之飲水機，以供應熱開水與常溫開水為主。本處已於城中六大樓體育館、雙溪綜合大樓體育館及戶外籃球場周邊各安裝一台具有冰水功能之飲水機，提供有冰飲需求之人員飲用。受限於學校財務能力，

分類	No.	讀者	建議內容	回覆
	20.		供查詢的電腦保持開機狀態	並兼顧師生健康考量，目前暫不會再擴大汰換有提供冰水的飲水機」。 檢索區電腦設有還原系統，使用後會建議讀者隨手關機，以免個人資料外流。如需簡易書目查詢，則建議可利用手機至圖書館主頁進行檢索。
閱覽室 閱讀 環境	1.	雙溪	閱覽室有些位置很悶	圖書館配合校內冷氣節能政策，室外溫度逾 26 度才能開啟中央空調。 春夏交接之際，台北氣候尤為潮濕悶熱，閱覽室在無法開啟空調的情形下，我們會打開窗戶及循環扇，讓空氣對流，調節溫度。靠裡面或角落的席位，的確有時會感覺悶熱。未來在經費許可下將積極爭取加裝預冷空調箱以提升室內整體舒適度。
	2.		一大的閱覽室推薦換成充電桌，現在很多人都拿平板讀書，讀到沒電還要換去五大真的很麻煩。	一大閱覽室位於第一大樓，建築主體已使用 50 年，受限於電力負載問題，故無法新增充電設備。請有用電需求同學優先使用五大第二閱覽室筆電閱讀區或分館筆電區、學習共享空間。
	3.	城中	希望城中的自習室亦可整修跟中正圖書館的第一閱覽室一樣，讀書環境會更好！	城區第一與第二閱覽室曾於民國 105 年及 100 年進行空間改造，以符合座位數與討論需求。日後將評估使用需求，再調整閱覽室的空間規劃。
	4.		疫情期間，去閱覽室的在校生也變少了，希望可以放准許校友在期中期末考期間進入閱覽室讀書	城區分館與第一、第二閱覽室於考試前一週與當週期間實施座位管制，雖暫停校友使用分館與閱覽室座位，校友仍可進入分館七樓辦理借還圖書。但各項措施仍須遵守圖書館政策規定，待考試期間結束後，將再度開放校友持閱覽證進入閱覽室。
劃位系統	1.	雙溪	服務證非結合悠遊卡的職員無法進入第一閱覽室內有點可惜	服務證非結合悠遊卡之職員如有借書及使用劃位閱覽室需求，須填具閱覽證申請表，由系辦蓋章完成，再至圖書館流通櫃台申請閱覽證磁卡，即可使用。 申請表單請至本館網頁下載：各項服務

分類	No.	讀者	建議內容	回覆
				>表單下載>東吳大學圖書館閱覽證申請表
	2.	城中	劃位流程是否可以簡化，如入座直接透過電腦處刷卡即可，毋須再一次去刷“入座”刷卡機。離館亦是。	劃位系統必須正確記錄讀者每一個執行動作，才能正常運作。 讀者執行「選位」後，若 10 分鐘內未刷卡「入座」，系統自動釋放座位。離館也是如此，讀者刷卡離開閱覽室，如果沒有執行「離館」，系統會視為「暫離」，逾時則會釋放該座位。 因為系統必須收集使用者的每一項執行動作，「選位」、「入座」刷卡、「暫離」刷卡動作恐無法減免。
	3.		希望劃位系統能夠更智慧、穩定	城區分館閱覽室使用量極高，本館將不定時派員巡視劃位系統設備運作，並適時維護、更新相關電腦設備。
	4.		快要畢業了，感謝學校圖書館的地閱都有在假日開放可以讓我念書，讓課業壓力大的會計系能有一個地方念書，唯一的建議是五大地閱的劃位系統有時候按 B 區的地方會接觸不良。	
	5.		劃位系統有時候會有點不靈敏，或是同學沒劃位卻坐在位置上，可以再想想除了告知沒劃位同學外，還有什麼方法可以避免。	本館會不定時派員巡視閱覽室，適時處理違規事項。

(四)讀者回饋：非建議不用回覆

No.	回饋	No.	回饋
1	Great	20	活動辦得很認真、海報很吸睛。
2	👍	21	都很好
3	不定時舉辦活動覺得很棒~	22	喜歡
4	太棒了	23	超級好 謝謝所有老師同學 辛苦了
5	我愛東吳圖書館	24	越來越進步很棒！櫃檯人員很親切
6	我覺得第一閱覽室的設計很棒	25	感謝圖書館同仁的辛勞。
7	良好	26	新的閱覽室非常好
8	辛苦了！	27	跨館借書服務便捷。
9	所有服務人員都辛苦了！	28	圖書館近年推出許多有創意的活動~辛苦了！
10	服務同仁非常有服務熱忱，相當優秀	29	圖書館書多，舒適，都很好
11	服務親切有效率。	30	滿意

No.	回饋	No.	回饋
12	非常好(x2)	31	學校的圖書館目前看來沒有什麼缺點
13	非常滿意，服務態度優秀	32	整體服務跟設備都不錯～謝謝
14	很好(x4)	33	環境有逐年改善，很棒！
15	很喜歡論文期刊系統！	34	環境都還蠻良好舒適的
16	很棒(x3)	35	謝謝你們～
17	很棒了！希望城中地閱越來越好	36	謝謝館員們這麼辛苦的維持館內的品質，辦了很多有趣的活動！謝謝子誼熱心的服務！♥東吳圖書館很讚！
18	很开心圖書館舉辦很多活動也對讀者很友善	37	藏書量多
19	活動很用心	38	讚(x2)

五、結語

感謝全校師生對於圖書館的支持與協助，於本次調查結果中，我們獲得許多寶貴建議與肯定，在重新思考館內提供之系統與服務之下，也藉由題項的更新，更多面向地瞭解讀者的感受，我們將持續精進，讓圖書館更貼近師生需求。