

111 學年度 東吳大學圖書館滿意度調查報告

讀者服務組 張青玉專員

為充分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 112 年 5 月 8 日(一)至 6 月 9 日(五)，進行為期約一個月的圖書館滿意度問卷調查。

本學年度問卷新增「常使用圖書館何種服務」以及「從來沒有使用圖書館的原因」，希望更深入瞭解師生對本館服務的使用狀況，知道哪些服務對讀者來說最為重要和實用，讓我們得以更精準地符合師生需求；同時，透過未使用原因，則可以讓我們發現一些潛在讀者的需求和顧慮，去針對性地提供解決方案，吸引更多人使用圖書館。

調查對象為東吳大學教職員生，總計回收 680 份問卷，扣除 23 筆重複填答，有效問卷共計 657 份。其中，11 位讀者表示未使用過圖書館，646 位讀者對本館服務表達了其滿意程度，滿意度平均為 4.50 分，較 110 學年度調查（平均 4.42）成長 0.08。

畢業書展

無敵星星

讓你職場無敵

5/8-6/9

兩校區圖書館大廳 / 線上書展

數位職能 人際職能 創意思維 問題解決

● UPI! 圖書館瑪利歐大冒險

無敵星星告訴你：
加入LINE好友！
完成3項線上任務抽好禮

● 111學年度圖書館整體服務滿意度調查

掃QR Code填寫111學年度圖書館整體服務滿意度調查，即可參加抽獎！

羅技鍵盤滑鼠禮盒*1、磁吸無線行動電源*1、柯達底片相機*1、樂扣樂扣噴射搖吸管杯*2、微軟藍牙滑鼠*2、路易莎禮券100元*10

應屆畢業生特獎 1年期校友證 *5

完成線上任務或問卷，可分別獲得一次抽獎機會

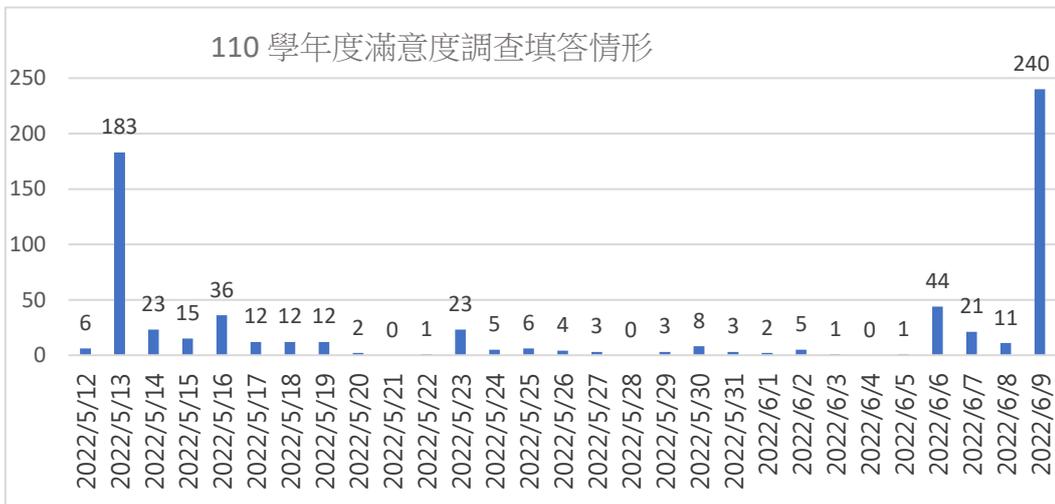
【圖 1 活動宣傳海報】

本次調查採用 google 表單線上問卷方式進行，搭配抽獎活動，並透過圖書館最新消息、圖書館臉書、IG、Dcard 及校園公告進行宣傳，以確保更多師生參與並提供寶貴的意見和建議。

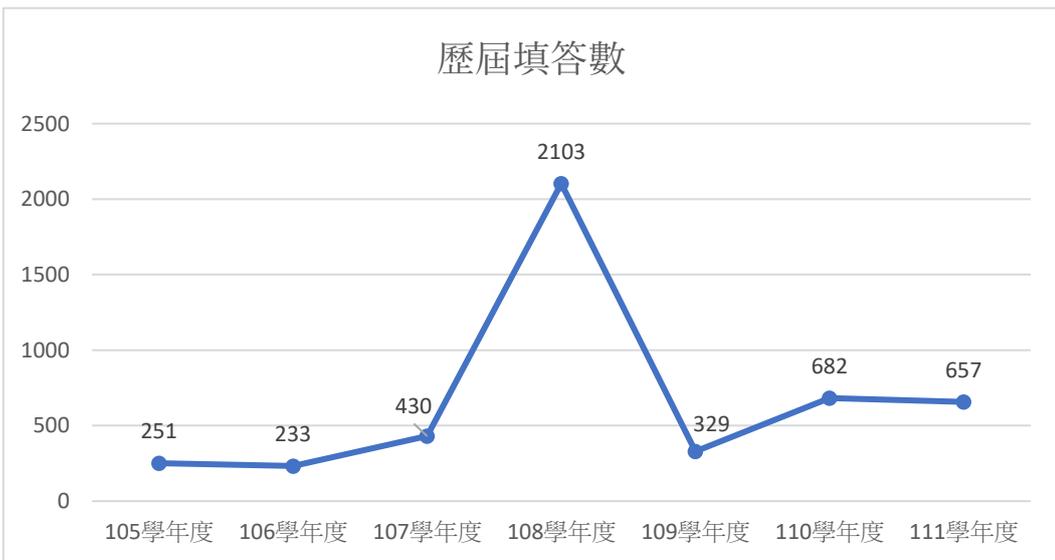
於 5 月 8 日(一)及 5 月 31 日(三)共發送二次全校電郵，鼓勵師生上網填寫。填答數在活動前期及二次電郵時數量較高，填寫數雖在接下來的日子逐漸減少，但平均整體填答氛圍，較 110 學年度熱絡。另於截止前一天再次於各宣傳管道發文，強調活動即將截止，這項措施成功刺激更多師生在最後時刻填寫問卷，使得回收數量達到高峰，計有 120 份問卷，為本次調查問卷回收數量最高日。



【圖 2 111 學年度滿意度調查填答情形】



【圖 3 110 學年度滿意度調查填答情形】



【圖 4 歷年問卷填答數】

一、基本資料分析

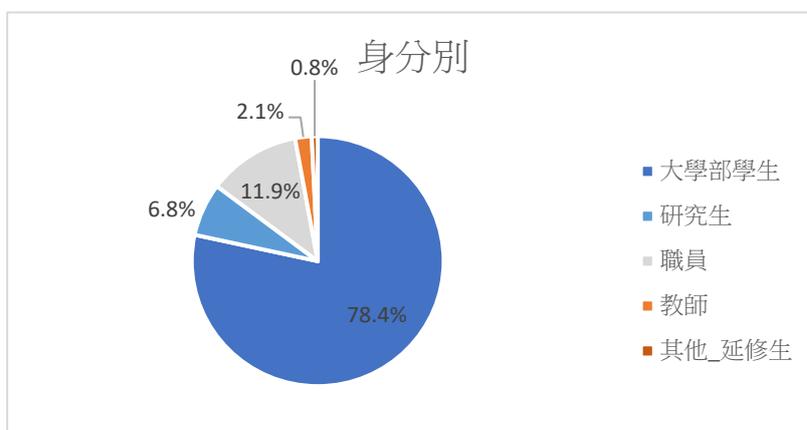
本次填答問卷的讀者基本資料項目，包括身分別、單位、生理性別、較常使用之館別，以及目前使用圖書館的頻率。

(一) 身分別

657 份問卷中，以大學部學生填答率為最高，共有 515 人(78.4%)，其次依序為職工 78 人(11.9%)、研究生 45 人(6.8%)、教師 14 人(2.1%)、其他(研修生)5 人(0.8%)。與 110 學年度調查相較，填答比例仍以大學部學生為最高 (110 學年度大學部學生 80.2%；研究生 6.4%；職工 11.6%；教師 0.9%)。

【表 1 身分別分布表】

身分別	人數	百分比(%)
大學部學生	515	78.4%
研究生	45	6.8%
職工	78	11.9%
教師	14	2.1%
其他_延修生	5	0.8%
小計	657	100%



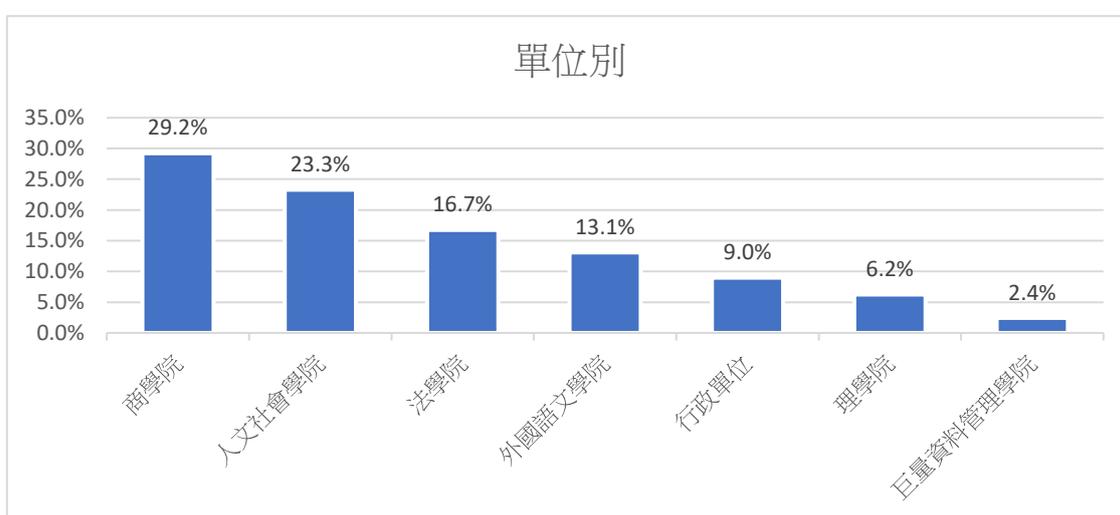
【圖 5 身分別統計圖】

(二) 單位

填答者單位別，主要來自商學院(29.2%)、人文社會學院(23.3%)和法學院(16.7%)，佔填答數近七成，其次依序為外國語文學院(13.1%)、行政單位(9.0%)、理學院(6.2%)和巨量資料管理學院(2.4%)。與 110 學年度相較，商學院、人文社會學院和法學院兩學年均保持較高參與度。(110 學年度人文社會學院 29.2%；商學院 26.2%；外國語文學院 13.9%；法學院 13%；行政單位 8.7%；理學院 7%；巨量資料管理學院 1.9%)。

【表 2 單位別分布表】

單位	人數	百分比(%)
商學院	192	29.2%
人文社會學院	153	23.3%
法學院	110	16.7%
外國語文學院	86	13.1%
行政單位	59	9.0%
理學院	41	6.2%
巨量資料管理學院	16	2.4%
小計	657	100.0%



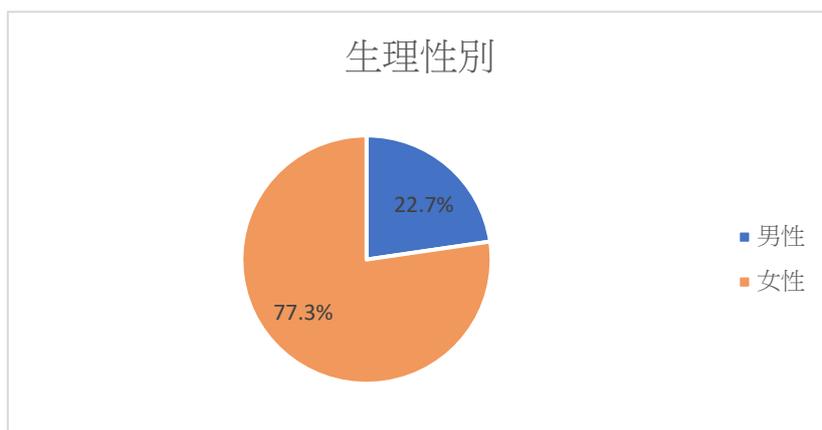
【圖 6 單位別統計圖】

(三) 生理性別

填答者生理性別以女性居多，共有 508 人(77.3%)，男性則計有 149 人(22.7%)，女性填答近 8 成，與 110 學年度調查相較，仍以女性比例為高（110 學年度女性 81.1%；男性 18.2%）。

【表 3 生理性別分布表】

性別	人數	百分比(%)
男性	149	22.7%
女性	508	77.3%
小計	657	100.0%



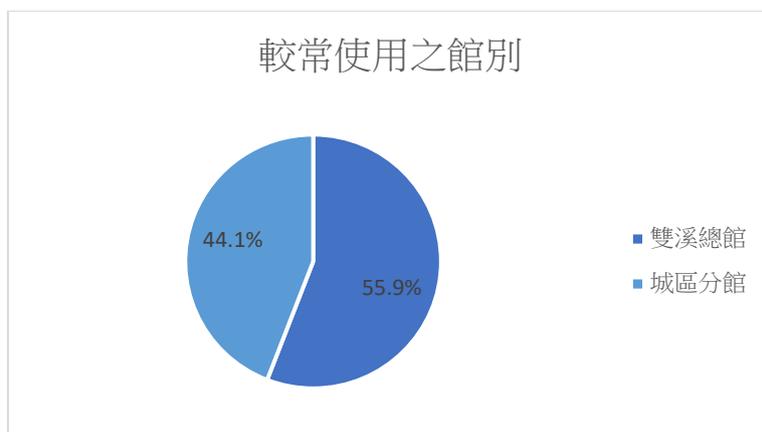
【圖 7 生理性別統計圖】

(四) 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 367 人(55.9%)，城區分館則有 290 人(44.1%)，與 110 學年度調查相較，可發現填答比仍以雙溪校區為高〔110 學年度雙溪總館 418 人(60.8%)；城區分館 264 人(38.4%)〕。

【表 4 較常使用之館別分布表】

較常使用之館別	人數	百分比(%)
雙溪總館	367	55.9%
城區分館	290	44.1%
小計	657	100.0%



【圖 8 較常使用之館別統計圖】

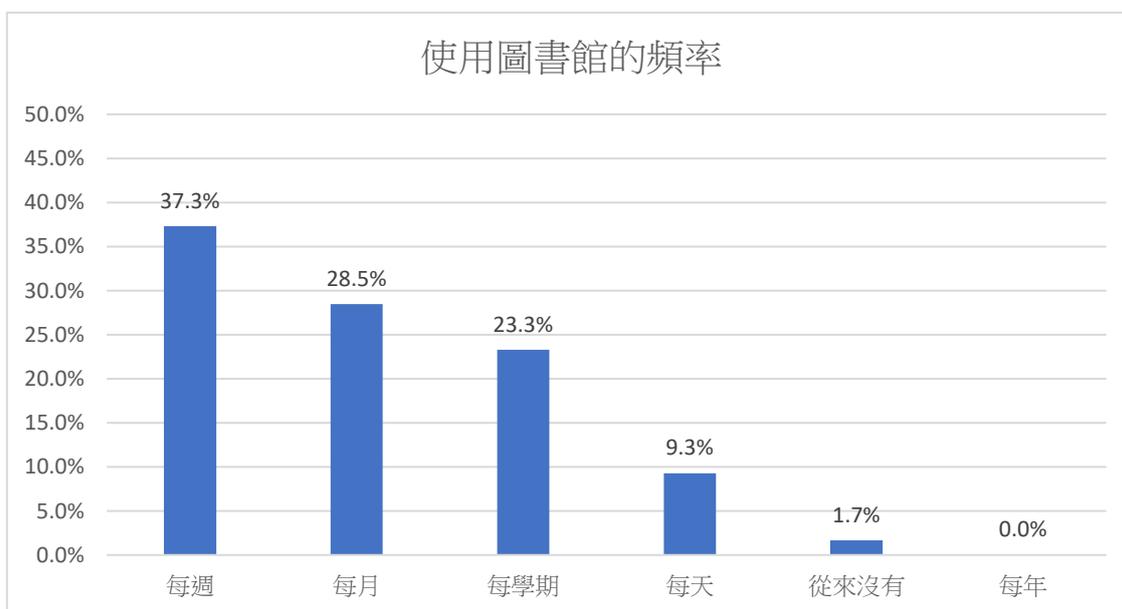
(五) 目前使用圖書館的頻率

填答者在使用圖書館頻率方面，以每週 245 人(37.3%)、每月 187 人(28.5%)及每學期 153 人(23.3%)為前三，佔據 9 成填答數。其次依序為每天 61 人(9.3%)、從來沒有 11 人(1.7%)及每年 0 人(0.0%)。與 110 學年度調查相較，可以發現兩者的使用頻率情況略有不同。在 110 學年度中，每月 235 人 (34.5%) 的填答者為最多。

[110 學年度使用圖書館的頻率每月 235 人(34.5%)、每週 231 人(33.9%)及每學期 158 人(23.2%)為前三，每天 41 人(6.0%)、其他 13 人(1.9%)、從來沒有 3 人(0.4%)及每年 1 人(0.1%)]。

【表 5 目前使用圖書館的頻率】

目前使用圖書館的頻率	人數	百分比(%)
每天	61	9.3%
每週	245	37.3%
每月	187	28.5%
每學期	153	23.3%
每年	0	0.0%
從來沒有	11	1.7%
小計	657	100.0%



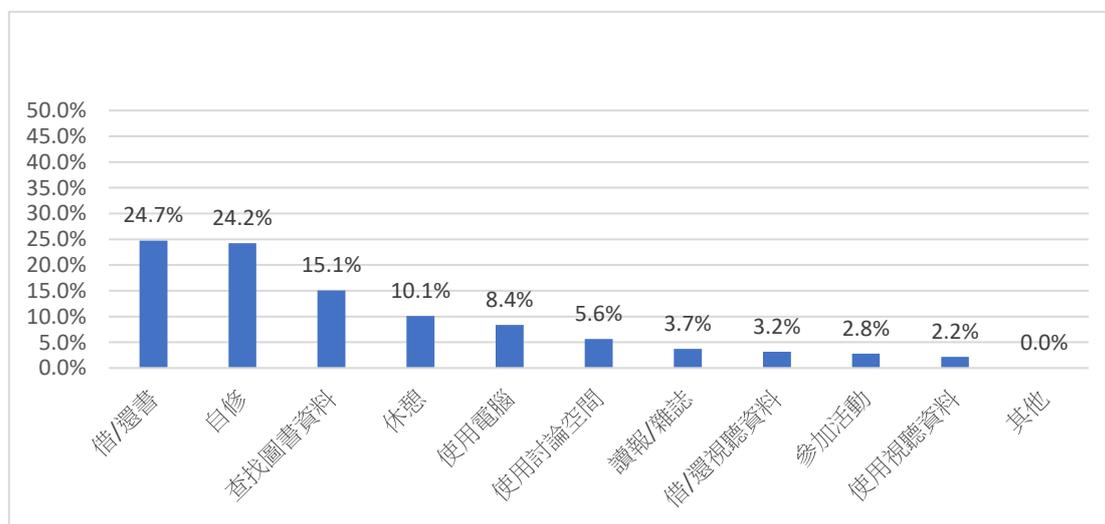
【圖 9 較常使用之圖書館統計圖】

(六) 常使用圖書館何種服務

為本次新增題項，以複選題方式提供勾選，填答者在常使用之圖書館服務方面，以借/還書(24.7%)和自修(24.2%)兩項最常使用，查找圖書資料(15.1%)為第三常使用的服務，其次依序為休憩(10.1%)、使用電腦(8.4%)、使用討論空間(5.6%)、讀報/雜誌(3.7%)、借/還視聽資料(3.2%)、參加活動(2.8%)、使用視聽資料(2.2%)。

【表 6 常使用圖書館何種服務】

服務	次數	百分比(%)
借/還書	430	24.7%
自修	421	24.2%
查找圖書資料	262	15.1%
休憩	176	10.1%
使用電腦	146	8.4%
使用討論空間	98	5.6%
讀報/雜誌	65	3.7%
借/還視聽資料	55	3.2%
參加活動	48	2.8%
使用視聽資料	38	2.2%
其他	0	0.0%
小計	1739	100.0%



【圖 10 常使用圖書館何種服務統計圖】

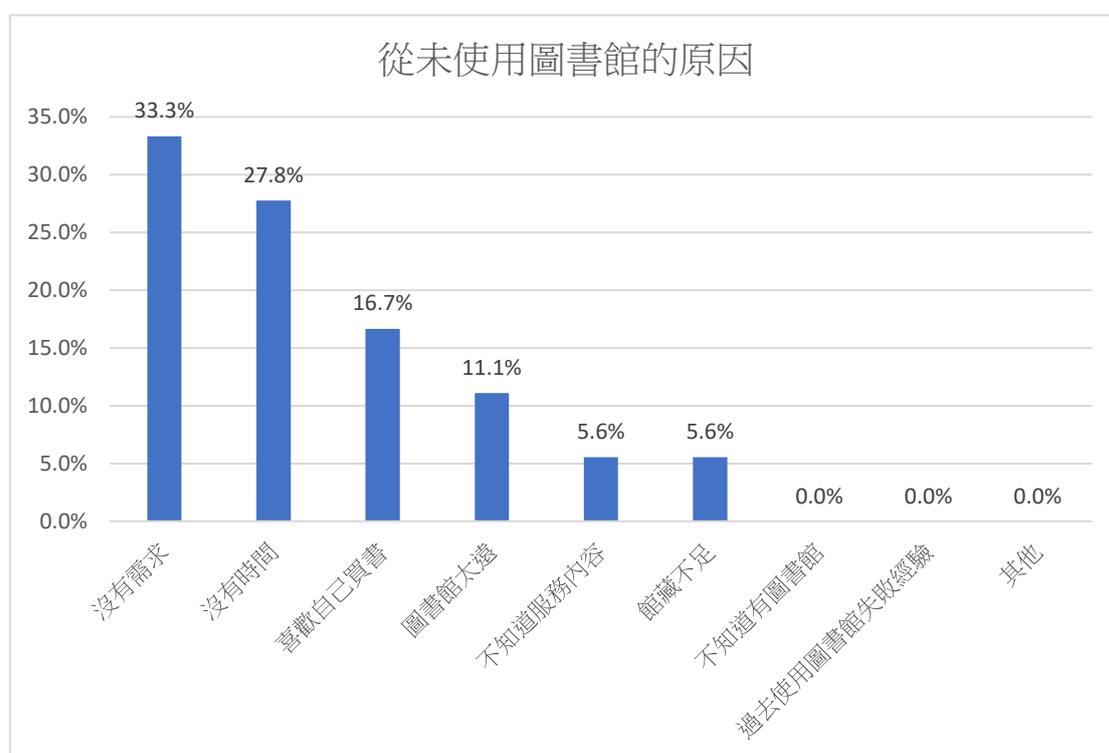
(七) 從未使用圖書館的原因

為本次新增題項，以複選題方式提供勾選，有效問卷 657 份中，有 11 位(2%)讀者表示未使用過圖書館，其原因依序為沒有需求(33.3%)、沒有時間(27.8%)、喜歡自己買書(16.7%)、圖書館太遠(11.1%)、不知道服務內容(5.6%)、館藏不足(5.6%)。

對於沒有需求和時間壓力的讀者，可以透過更具吸引力的活動和服務來吸引他們。同時，宣傳圖書館的服務內容和充實館藏，持續提供方便的服務，以吸引更多潛在讀者使用圖書館。

【表 7 從未使用圖書館的原因】

原因	次數	百分比
沒有需求	6	33.3%
沒有時間	5	27.8%
喜歡自己買書	3	16.7%
圖書館太遠	2	11.1%
不知道服務內容	1	5.6%
館藏不足	1	5.6%
不知道有圖書館	0	0.0%
過去使用圖書館失敗經驗	0	0.0%
其他	0	0.0%
小計	18	100.0%



【圖 11 常從未使用圖書館的原因統計圖】

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。

(一) 服務與環境

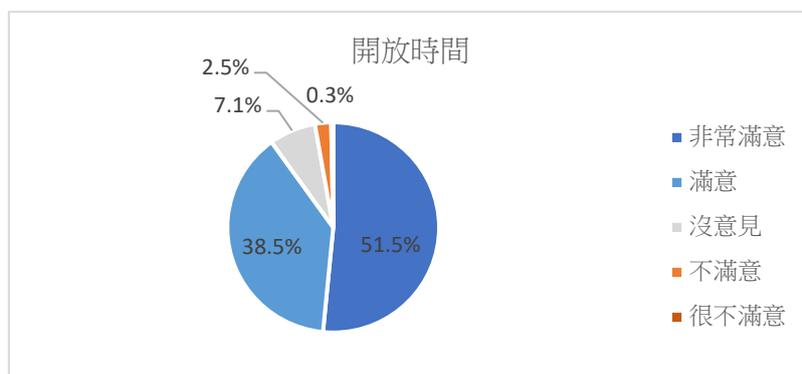
圖書館服務與環境，針對開放時間、人員服務態度、借還書服務、圖書續借/預約/調借服務、參考諮詢服務、館際合作服務、書展及利用講習、圖書館閱讀環境、閱覽室閱讀環境進行調查，調查結果如表 8。

【表 8 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	333 (51.5%)	249 (38.5%)	46 (7.1%)	16 (2.5%)	2 (0.3%)
人員服務態度	424 (65.6%)	190 (29.4%)	31 (4.8%)	1 (0.2%)	0 (0.0%)
借還書服務	393 (60.8%)	201 (31.1%)	51 (7.9%)	1 (0.2%)	0 (0.0%)
圖書續借、預約、調借服務	396 (61.3%)	183 (28.3%)	60 (9.3%)	5 (0.8%)	2 (0.3%)
參考諮詢服務	346 (53.6%)	198 (30.7%)	100 (15.5%)	2 (0.3%)	0 (0.0%)
館際合作服務	333 (51.5%)	191 (29.6%)	118 (18.3%)	4 (0.6%)	0 (0.0%)
書展及利用講習	319 (49.4%)	205 (31.7%)	114 (17.6%)	8 (1.2%)	0 (0.0%)
圖書館閱讀環境	388 (60.1%)	212 (32.8%)	36 (5.6%)	10 (1.5%)	0 (0.0%)
閱覽室閱讀環境	401 (62.1%)	190 (29.4%)	43 (6.7%)	10 (1.5%)	2 (0.3%)

1. 圖書館開放時間

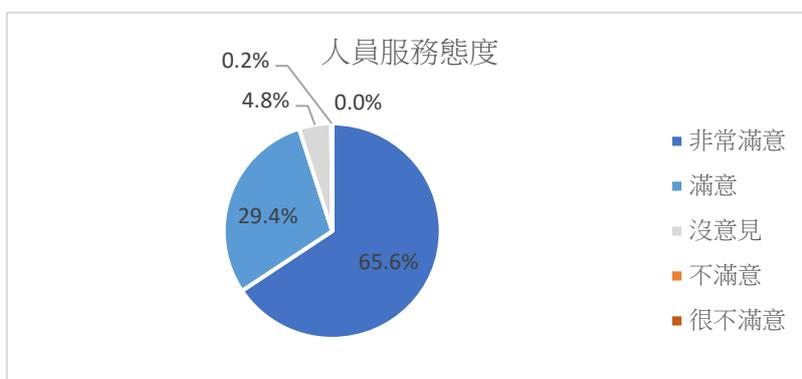
統計顯示，填答者中有 90.1% 讀者表示滿意，2.8% 讀者表示不滿意，另有 7.1% 的讀者表示沒意見。開放時間的滿意度平均為 4.39 分，與 110 學年度調查數據（平均數 4.27 分）相較有所成長。



【圖 12 開放時間滿意度統計圖】

2. 人員服務態度

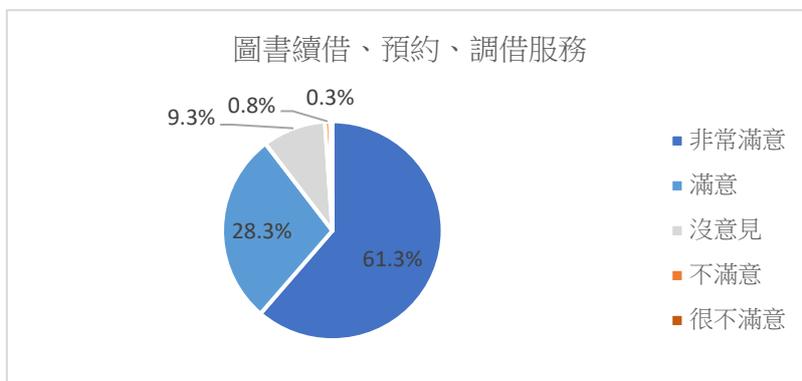
統計顯示，填答者中有 95%讀者表示滿意，有 0.2%讀者表示不滿意，另有 4.8%的讀者表示沒意見。人員服務態度滿意度平均為 4.61 分，較 110 學年度調查（平均數 4.52 分）成長，仍為調查中滿意度最高項目。



【圖 13 人員服務態度滿意度統計圖】

3. 圖書續借、預約、調借服務

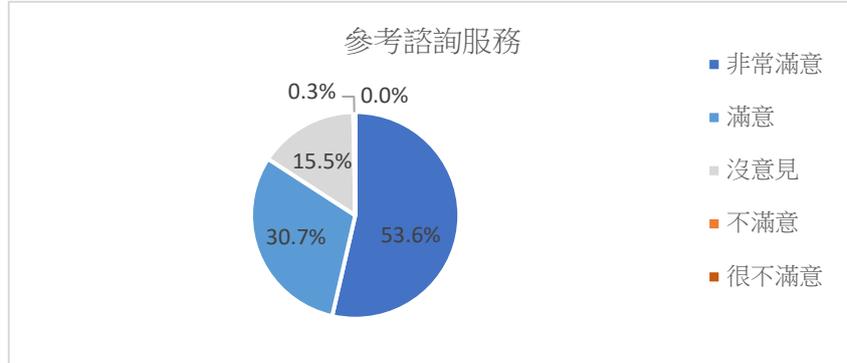
統計顯示，填答者中有 89.6%讀者表示滿意，有 1.1%讀者表示不滿意，另有 9.3%的讀者表示沒意見。圖書續借、預約、調借服務的滿意度平均為 4.50 分。較 110 學年度調查（平均數 4.44 分）成長。



【圖 14 圖書續借、預約、調借服務滿意度統計圖】

4. 參考諮詢服務

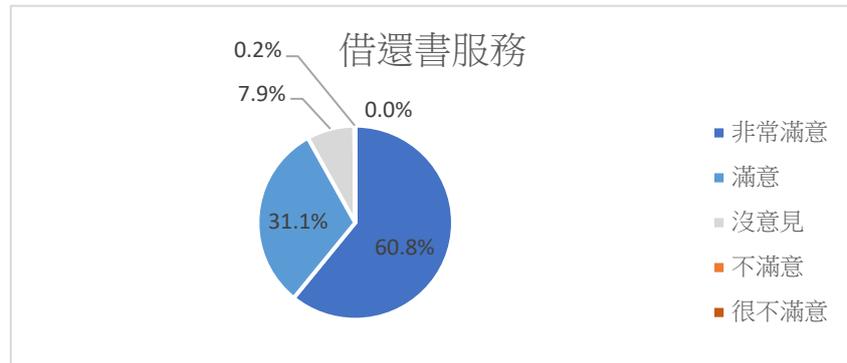
統計顯示，填答者中有 84.2% 讀者表示滿意，有 0.3% 讀者表示不滿意，另有 15.5% 的讀者表示沒意見。參考諮詢服務的滿意度平均為 4.37 分。較 110 學年度調查（平均數 4.34 分）成長。



【圖 15 參考諮詢服務滿意度統計圖】

5. 借還書服務

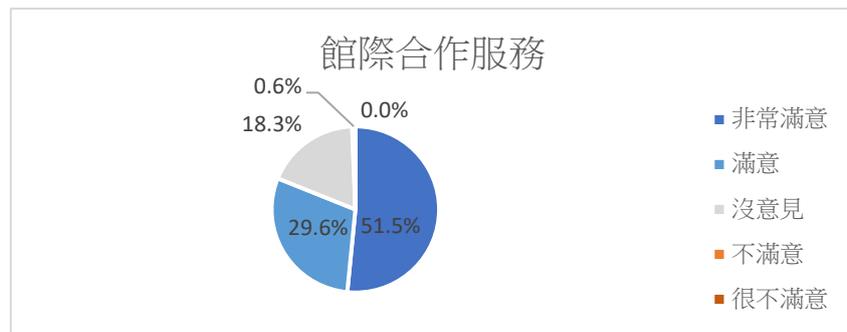
統計顯示，填答者中有 92.0% 讀者表示滿意，有 0.2% 讀者表示不滿意，另有 7.9% 的讀者表示沒意見。借還書服務的滿意度平均為 4.53 分。較 110 學年度調查（平均數 4.49 分）成長。



【圖 16 借還書服務滿意度統計圖】

6. 館際合作服務

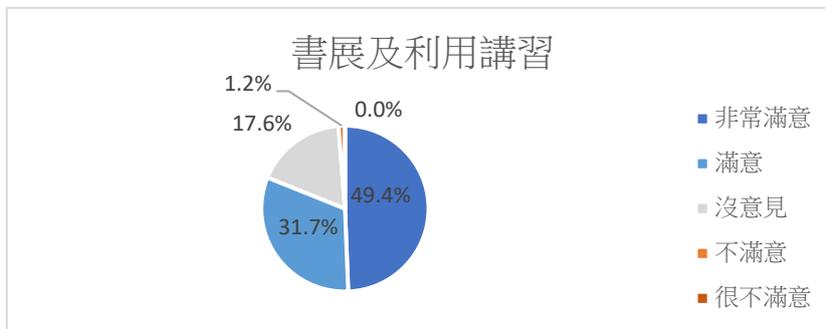
統計顯示，填答者中有 81.1% 讀者表示滿意，有 0.6% 讀者表示不滿意，另有 18.3% 的讀者表示沒意見。館際合作服務的滿意度平均為 4.32 分。較 110 學年度調查（平均數 4.23 分）成長。



【圖 17 館際合作服務滿意度統計圖】

7. 書展及利用講習

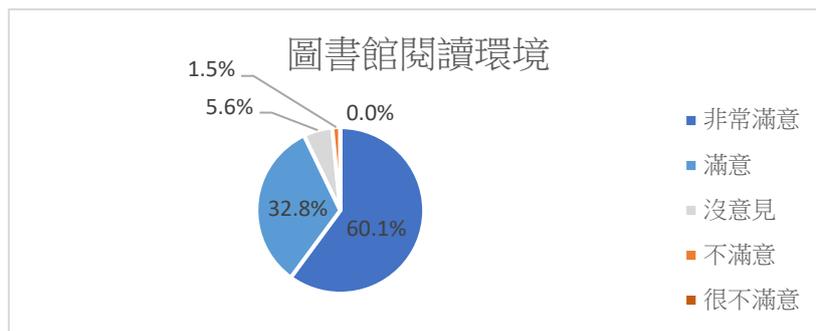
統計顯示，填答者中有 81.1% 讀者表示滿意，有 1.2% 讀者表示不滿意，另有 17.6% 的讀者表示沒意見。推廣利用活動的滿意度平均為 4.29 分，較 110 學年度調查（平均數 4.29 分）持平。



【圖 18 推廣利用活動滿意度統計圖】

8. 圖書館閱讀環境

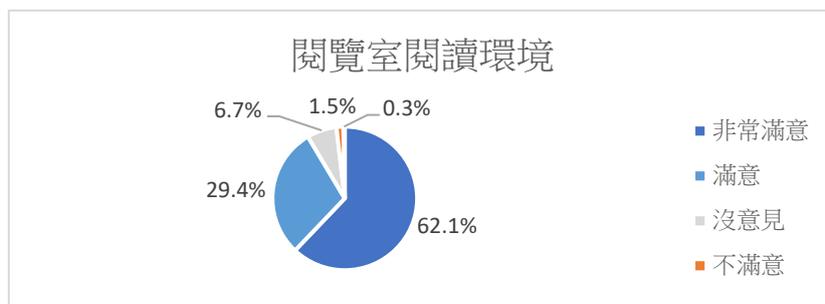
統計顯示，填答者中有 92.9% 讀者表示滿意，有 1.5% 讀者表示不滿意，另有 5.6% 的讀者表示沒意見。圖書館閱讀環境的滿意度平均為 4.51 分，較 110 學年度調查（平均數 4.45 分）成長。



【圖 19 圖書館閱讀環境滿意度統計圖】

9. 閱覽室閱讀環境

統計顯示，填答者中有 91.5% 讀者表示滿意，有 1.9% 讀者表示不滿意，另有 6.7% 的讀者表示沒意見。閱覽室閱讀環境的滿意度平均為 4.51 分。較 110 學年度調查（平均數 4.50 分）成長。



【圖 20 閱覽室閱讀環境滿意度統計圖】

(二) 系統與館藏

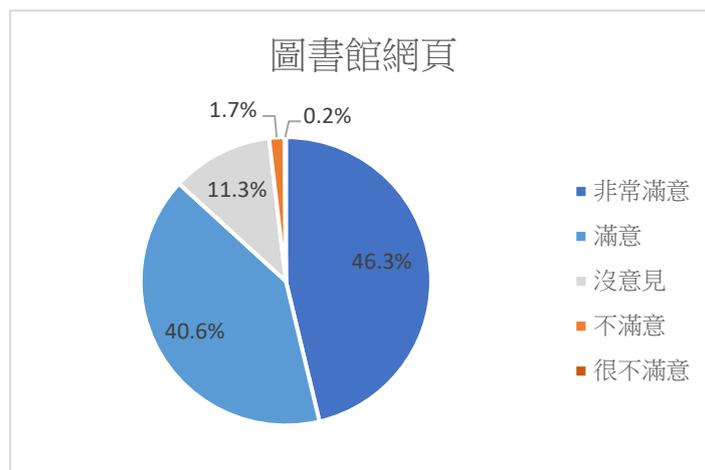
針對圖書館網頁、電腦設備、館藏查詢系統、劃位系統、圖書薦購系統、館藏圖書(含非書)資源、電子資源進行調查，調查結果如表 9。

【表 9 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	299 (46.3%)	262 (40.6%)	73 (11.3%)	11 (1.7%)	1 (0.2%)
圖書館電腦設備	274 (42.4%)	237 (36.7%)	118 (18.3%)	16 (2.5%)	1 (0.2%)
館藏目錄查詢系統	317 (49.1%)	241 (37.3%)	72 (11.1%)	16 (2.5%)	0 (0.0%)
劃位系統	296 (45.8%)	232 (35.9%)	81 (12.5%)	33 (5.1%)	4 (0.6%)
圖書薦購系統	296 (45.8%)	206 (31.9%)	131 (20.3%)	11 (1.7%)	2 (0.3%)
館藏圖書(含非書)資源	318 (49.2%)	228 (35.3%)	89 (13.8%)	10 (1.5%)	1 (0.2%)
館藏電子資源	324 (50.2%)	227 (35.1%)	79 (12.2%)	13 (2.0%)	3 (0.5%)

1. 圖書館網頁

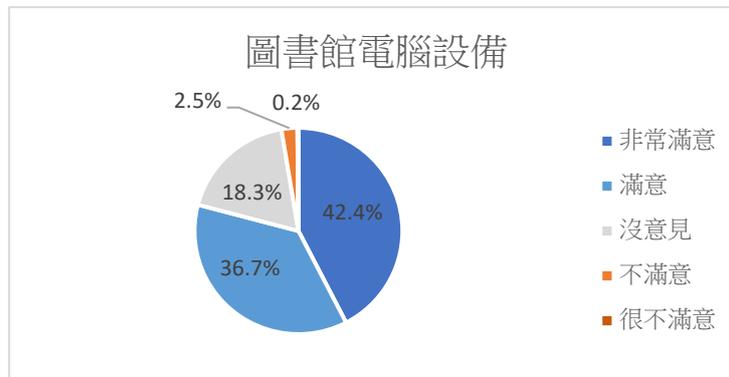
統計顯示，填答者中有 86.8% 讀者表示滿意，有 1.9% 讀者表示不滿意，另有 11.3% 的讀者表示沒意見。圖書館網頁的滿意度平均為 4.31 分，較 110 學年度調查（平均數 4.23 分）成長。



【圖 21 圖書館網頁滿意度統計圖】

2. 電腦設備

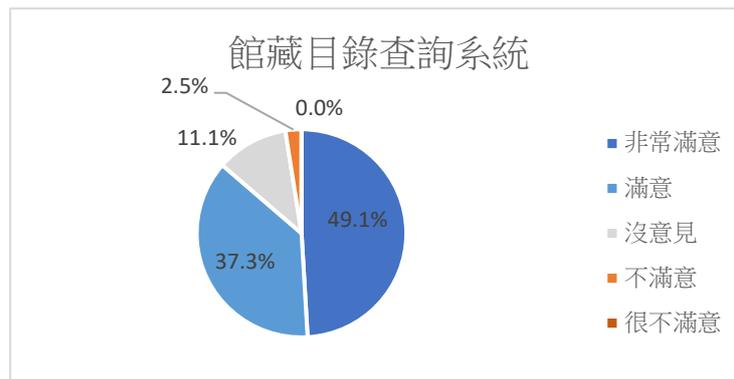
統計顯示，填答者中有 79.1%讀者表示滿意，有 2.6%讀者表示不滿意，另有 18.3%的讀者表示沒意見。電腦設備的滿意度平均為 4.19 分，較 110 學年度調查（平均數 4.07 分）成長。



【圖 22 電腦設備滿意度統計圖】

3. 館藏查詢系統

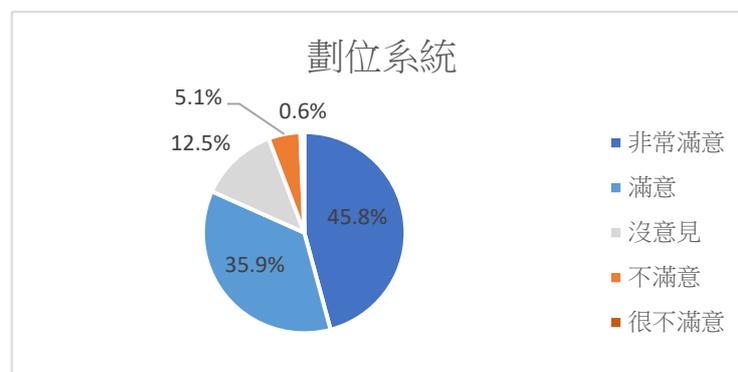
統計顯示，填答者中有 86.4%讀者表示滿意，有 2.5%讀者表示不滿意，另有 11.1%的讀者表示沒意見。館藏查詢系統的滿意度平均為 4.33 分，較 110 學年度調查（平均數 4.20 分）成長。



【圖 23 館藏查詢系統滿意度統計圖】

4. 劃位系統

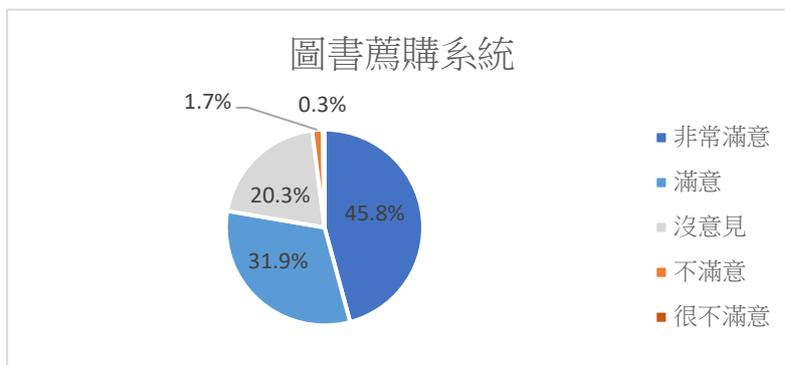
統計顯示，填答者中有 81.7%讀者表示滿意，有 5.7%讀者表示不滿意，另有 12.5%的讀者表示沒意見。劃位系統的滿意度平均為 4.21 分，較 110 學年度調查（平均數 4.06 分）成長。



【圖 24 劃位系統滿意度統計圖】

5. 圖書薦購系統

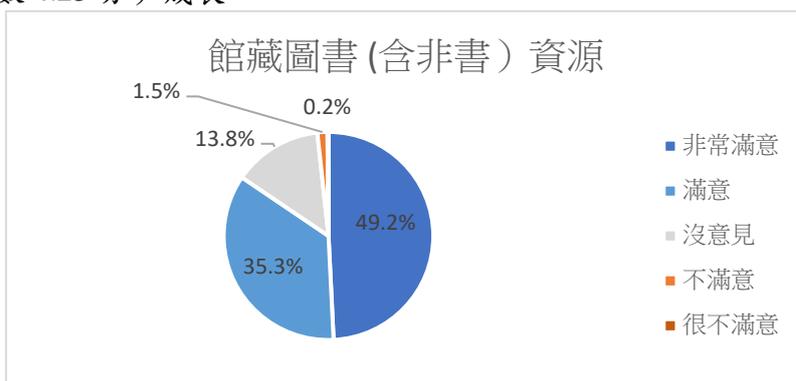
統計顯示，填答者中有 77.7% 讀者表示滿意，有 2.0% 讀者表示不滿意，另有 20.3% 的讀者表示沒意見。圖書薦購系統的滿意度平均為 4.21 分，較 110 學年度調查（平均數 4.08 分）成長。



【圖 25 圖書薦購系統滿意度統計圖】

6. 館藏圖書（含非書）資源

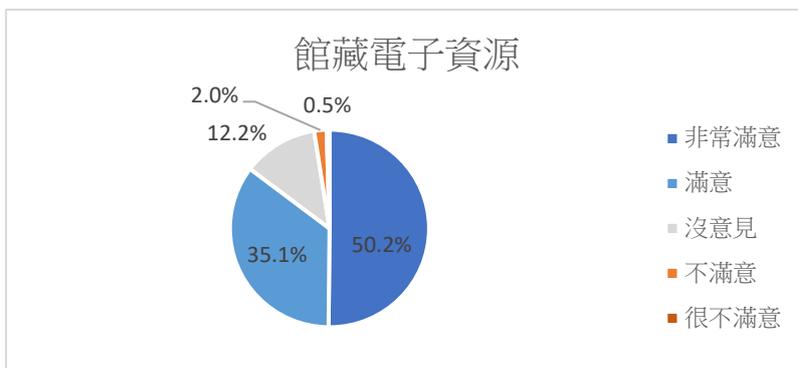
統計顯示，填答者中有 84.5% 讀者表示滿意，有 1.7% 讀者表示不滿意，另有 13.8% 的讀者表示沒意見。館藏圖書（含非書）資源的滿意度平均為 4.32 分，較 110 學年度調查（平均數 4.23 分）成長。



【圖 26 館藏圖書（含非書）資源滿意度統計圖】

7. 電子資源

統計顯示，填答者中有 85.3% 讀者表示滿意，有 2.5% 讀者表示不滿意，另有 12.2% 的讀者表示沒意見。電子資源的滿意度平均為 4.33 分，較 110 學年度調查（平均數 4.16 分）成長。



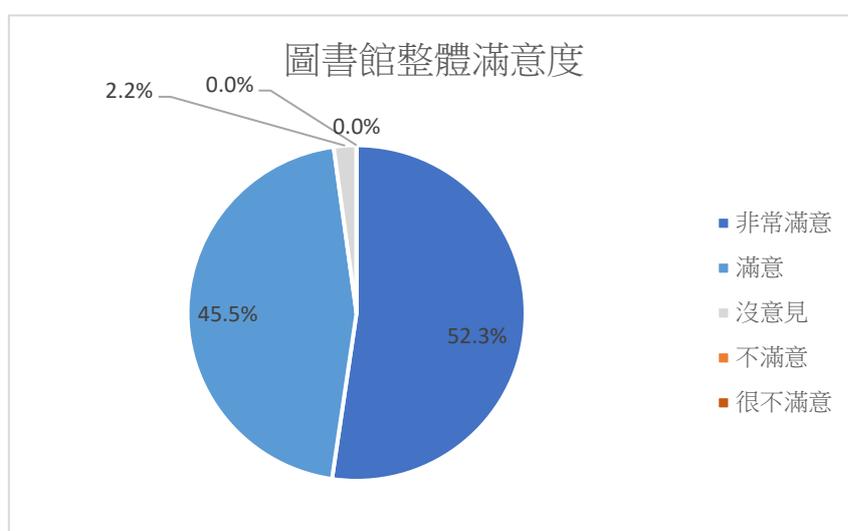
【圖 27 電子資源滿意度統計圖】

(三) 整體滿意度

統計顯示，填答者中 97.8%讀者表示滿意，有 0%讀者表示不滿意，另有 2.2%的讀者表示沒意見。整體滿意度平均為 4.50 分，較 110 學年度調查（平均 4.42）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 10 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	338 (52.3%)	294 (45.5%)	14 (2.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)



【圖 28 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，成長幅度前三為「館藏電子資源」提升 0.17，「劃位系統」提升 0.15，「圖書薦購系統」及「館藏目錄查詢系統」提升 0.13。於名次部分，前三名依序為「人員服務態度」、「借還書服務」、「圖書館閱讀環境」。總體而言，兩學年度間的滿意度分數變動呈現出多數項目的上升趨勢，顯示出圖書館在各方面的服務和環境均有所改善，從而提高了使用者的滿意度。

【表 11 與去年各項服務滿意度之比較】

項目	111 學年度		110 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	4.61	1	4.52	1	0 (+0.09)
借還書服務	4.53	2	4.49	3	+1 (+0.04)
圖書館閱讀環境	4.51	3	4.45	4	+1 (+0.06)
閱覽室閱讀環境	4.51	4	4.5	2	-2 (+0.01)
圖書續借、預約、調借服務	4.50	5	4.44	5	0 (+0.06)
開放時間	4.39	6	4.27	8	+2 (+0.12)
參考諮詢服務	4.37	7	4.34	6	-1 (+0.03)
館藏目錄查詢系統	4.33	8	4.2	12	+4 (+0.13)
館藏電子資源	4.33	9	4.16	13	+4 (+0.17)
館際合作服務	4.32	10	4.23	10	0 (+0.09)
館藏圖書(含非書)資源	4.32	11	4.23	11	0 (+0.09)
圖書館網頁	4.31	12	4.23	9	-3 (+0.08)
書展及利用講習	4.29	13	4.29	7	-6 (0)
劃位系統	4.21	14	4.06	16	+2 (+0.15)
圖書薦購系統	4.21	15	4.08	14	-1 (+0.13)
圖書館電腦設備	4.19	16	4.07	15	-1 (+0.12)

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.	希望薦購圖書能更快速採購。	<p>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，審查完成後，旋即採購，外文資料及簡體書含運送及編目作業需時共約需 1.5-3 個月，繁體台版書約 1.5 個月，期程視代理商供應及運送而定；除了請學生會加快審查速度，入館後會優先處理儘速上架。</p> <p>圖書館薦購系統提供同學隨時線上申請，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>
	2.	期望薦購圖書能快點到館。	
	3.	希望薦購的額度能夠增加。	
	4.	圖書薦購系統，每人可用的薦購書本數太少，希望能增加薦購本數，謝謝。	
	5.	希望增加學生建議買書的系統。	
館藏 圖書 (含 非 書) 資源		可以多購買一些新書等。	<p>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。</p>
		希望可以有更多新書，近期發現有不少較新的書在學校圖書館借不到，所以有不少較新的書（近兩三年出版的書）是利用優三聯盟的政策向其他學校借的。	
		期待能持續有新書入庫。	
		希望新書多一點。	
		希望熱門的書可以多進幾本。	
		可以多增加新的法律書籍。	
		希望外雙溪區的圖書館能有更多法律書可以外借。	
		城中的書的種類太少了，幸好還有hyread可以借閱。	
		希望購入時下較流行的漫畫小說。	
		希望可以增加日文繪本！	
	雅思和多益的書多一點和新一點（年份接近現在）。		

分類	No.	建議內容	回覆
		希望法律相關教科書有更新版次。	本館定期請書商協助提供新版資訊，並配合教師教學需求購置最新或符合教學版次之書籍。
		希望有多一點實體的雜誌或是商學院相關證照的書。	學術期刊及圖書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)。同學亦可向學生會推薦期刊雜誌。同學如有想閱讀的專業雜誌或書籍建議可先向系上或學生會推薦。
		希望館藏圖書再增加(戲曲方面)。	
		希望城中校區多放一些漫畫。	城區分館受限空間，讀者可以使用線上調借功能，書籍將運送至城中校區，方便讀者借閱。自 111 學年度下學期起，每學期城中校區會輪展兩校區熱門漫畫於主題書展區。期待為您提供更多閱讀選擇！
		漫畫應減少！	目前圖書館購置之漫畫主要為得獎作品，並經圖委會學生代表審核，如金漫獎等，其餘為同學薦購。
		可以不要限外借嗎 😞 可以買多一點電影嗎。	公播版影片提供教學使用，且單價較高，故目前不提供外借，同學可以經由薦購系統申請家用版影片，即能外借。另圖書館《教室電影院公播大平台》，網羅多項電影主題，並每月定期更新，歡迎同學多加使用。
電子資源	1.	希望可以多採購電子教科書。	考量館舍空間有限，未來若教師提供教科書書單，將優先採購電子書版本。
	2.	希望有更多電子書資源！	本校歷年參與台灣學術電子書暨資料庫聯盟，2022 年度購入 14,130 冊電子書，截至目前本校可使用數量達 224,896 冊。請讀者善加利用。
	3.	希望電子書有更多科普相關書籍。	
	4.	下學期可不可以不要把 LexisNexis 退掉，那對做英美法研究的學生真的好重要，如果預算真的不夠買兩個資料庫的話退 Westlaw 對學生跟老師的影響都比較小。	圖書館資料庫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。LexisNexis 及 Westlaw 資料庫 2023 年都在採購清單，同學如果有使用上的問題，可以隨時跟圖書館聯繫，每年圖書館也會舉辦教育訓練課程，歡迎同學踴躍參加。由於圖書館經常門預算嚴重短缺，將經費挹注在同類資料庫即排擠到

分類	No.	建議內容	回覆
			其他資料庫。會將您寶貴的意見轉達法學院，俾納入續訂調查參考。

二、數位系統組

分類	No.	讀者	建議內容	回覆
網路	1.	雙溪	網路收訊不太好。	目前學校的無線網路統一由電算中心規劃建置，如遇到訊號不佳，可以透過東吳 APP 反映時間及位置。或是向櫃台反映，圖書館會代為轉達。
	2.		網路電子資料常常斷線，希望可以優化網站，在家也能使用線上資料。	目前圖書館訂購的電子資源中，除少數資源限校園內使用外，大多在家也能使用，詳見： 使用方式 。
	3.	城中	電子雜誌照著學校的連線辦法還是很常不能閱讀。	目前圖書館的電子資源大多以認證電子化校園系統的方式登入就能使用，因無法確定您常不能閱讀的原因是因網路或是當下已達使用上線人數，若您下次遇到同樣的狀況，可直接與圖書館聯繫，俾利協助您排除問題。圖書館訂購的電子雜誌行動圖書館(Acer Walking Library)為可共用 38 人版(同時可 38 人上線，不分刊物)。
硬體設備	1.	雙溪	圖書館內電腦設備相較老舊。	雙溪校區圖書館資訊檢索區的電腦設備，購置時間約在四年多。而四樓 6 台及提供掃瞄器 2 台電腦，較舊的電腦也有更新或增加內部零件，預計逐年汰換不能使用的設備。
館藏目錄	1.		更便利的查詢系統。	謝謝建議，圖書館會朝此方向努力。
	2.	城中	搜索的時候可以直接用漫畫這個關鍵字搜索出所有漫畫。	建議您可利用進階檢索中主題欄位檢索項以漫畫(中文)、comic(英文)查詢即可查詢圖書館的漫畫館藏。

三、讀者服務組

分類	No.	讀者	建議內容	回覆
開放時間	1.	雙溪	希望可以延長平日開放時間。	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假日開放時間，應屬適當，故仍維持現狀。
	2.		希望可以開放久一點～	
	3.		希望平日能開到晚上十點。	
	4.		圖書館開放時間較閱覽室短。	
	5.	城中	希望城中可以長期開放 24 小時閱讀區。	城中校區交通便利，校區相對開放，且閱覽室皆設於地下室，容易產生安全死角，不易發覺，以此容易肇致管理不當而引發爭議。又目前城中佔位問題已改善許多，歸因於 110 年 9 月開始，請保全於晚上閱覽室關閉後，收拾佔位物，若改成全日開放，必定有一定比例能 24 小時待在位子上的讀者，佔位物將更難清理。根據考試週 24 小時開放期間統計數據，凌晨 1 點至 5 點大約是 30 至 40 進出人次，考量經費拮据，人力成本壓力，決定維持目前開放時間。
	6.	城中	希望城中圖書館每天都能開到晚上 10 點。閱覽室太悶不想去。	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假日開放時間，應屬適當，故仍維持現狀。
	7.		增加開放時間。	
	8.		假日開放時間增加。	
	9.		希望閉館時間晚一點。	
借還書服務	1.	雙溪	希望未來購建自動借還書機櫃，擺在第二教研大樓。	預約取書櫃所費不貲，因此必須考量其成本及經濟效益，如未來經費許可，且經評估後具有相當效益之可行性，列為發展項目。
	2.	城中	五大的一樓或許可以放一個還書箱。	目前城中校區有兩處已設置圖書館還書箱，歡迎多加利用： 一、三大樓一樓還書箱(24 小時開放)。 二、二大樓圖書館梯廳，預約取書櫃螢幕下方還書口(依二大樓開放時間)。
	3.		希望能開放部分書籍能在借書箱直接取書。	無法確認「部分書籍」之定義。如圖書資料列為「限館內閱讀」者，則無法至自助借書機取書。

分類	No.	讀者	建議內容	回覆
圖書續借預約調借服務	1.	雙溪	如非跨館預約也可以使用自助取書櫃取書，對借書者更便利。	<p>關於讀者對於借書的便利需求以及開放預約調借圖書不限制取書校區的建議，經過本組內部會議討論，我們認為不宜貿然實施，原因如下：</p> <p>一、不限制取書校區的預約調借政策可能會引發大量預約。考慮到圖書館目前面臨有限的人力，可能會導致難以應付突然增加的工作量，同時也可能對讀者造成相對長的等待時間。不僅影響了讀者的借書體驗，也可能引發不滿和抱怨。</p> <p>二、大量預約還可能導致取書櫃空間不足。被預約的書籍如果無法順利及時排入取書櫃，將延長讀者取得圖書的時間，並可能需要進一步以人工方式通知讀者是否需要變更取書地點，增加整個預約取書工作流程的複雜性和麻煩。</p> <p>總括而言，圖書館理解並重視讀者的需求，但必須在現有的資源和能力範圍內平衡提供服務的可行性。基於目前情況，我們無法貿然實施這項政策，而是持續尋求解套方法，以提高圖書館服務的便利性，同時確保資源的有效運用。感謝建議並請理解。</p>
圖書館閱讀環境	1.	雙溪	7樓的冷氣有時候很吵。	已通知營繕組進行修繕並減少噪音影響閱覽。
	2.		二樓真的好暗。	圖書館書庫的感應燈感應即亮。
	3.		沒人的樓層又暗暗的很可怕。	
	4.		可以考慮一下開放飲料帶入，很喜歡學校的圖書館，謝謝每位工作人員！	由於藏書所致，無法帶飲料入館，閱覽室前的輕食室可多加利用。
	5.		非書資料區的部分灰塵太多。	感謝您的提醒，這是我們的疏忽。雖每日皆安排工讀生清潔環境，但恐有疏漏之處，日後將針對較少人使用的設備及區域加強清潔。
	6.		廁所升級。	謝謝建議。請具體描述升級定義。圖書館屬老舊建築，如有機會改良建築物時，會列入建議事項。

分類	No.	讀者	建議內容	回覆
	7.		圖書館內廁所應多開放樓層，例如二樓密集圖書層，可看到廁所隔著一道門，卻不使用。	圖書館密集書庫與第一教研大樓分屬不同建築，有安全性問題。需要各單位協調，後續會建議學校討論。
	8.		目前全館統一只能搭乘電梯至四樓使用廁所。相較之下閱覽室進出及廁所皆方便許多。	四樓漫讀區亦有洗手間提供使用。圖書館屬老舊且獨棟之建築，如有機會改良建築物時，會列入建議事項。
	9.		椅子舒適度有進步空間。	城中分館第一閱覽室 264 張閱覽椅確定於 112 年 11 月底前全數換新，提供讀者具有舒適感的閱覽椅。
	10.		若是可以開放閱覽室與圖書館連接之樓梯，相信會對需要進出兩處的學生帶來便利。	有關圖書館與閱覽室的連結，目前開放讀者星期一至五 8:00-17:00 可由圖書館 4F 天橋通往第二閱覽室。至於第一閱覽室能否由非書資料室旁的樓梯直接通往圖書館，則必須考量圖書資料之安全性及設置門禁後，進出該空間腹地的合宜性是否可行，擬請專業人員作後續評估。
	11.		希望可增加借充電器的服務。	目前總務處在兩校區的還書箱以及雙溪校區第一閱覽室後側均有充電器的服務。
	12.		冷氣空調時冷時熱。	分館與閱覽室內冷氣溫度在正常運作下，維持約攝氏 23-24 度，若有過冷或過熱情形，建議讀者可利用走廊分機聯繫城區分館或總務處水電人員，可立即檢查設備是否正常運作。
	13.		空調可以開大一點。	
	14.		冷氣可以再強一點。	
	15.		B 區冷氣太冷。	
	16.		冷氣涼一點。	
	17.		希望冷氣開小一點。	
	18.	城中	飲水機水太熱。	飲水機僅提供溫水(約 30 度)與熱水(100 度)，若短時間連續使用溫水，將造成降溫時間過短，溫水的溫度升高，此時建議讀者至其他樓層使用。
	19.	城中圖書館法學區座位 L2，有人用掃描機時會很吵。	因分館空間與設備有限，掃描器放置在檢索區，緊鄰部分閱覽座位，建議讀者移至其他閱覽座位使用，避免聲音干擾，此外，未來汰舊換新採購新的掃描設備時，也會將使用時產生的音量納入考量。	
	20.	希望可更嚴格執行音量控制。	建議讀者可以直接至櫃台或來電跟館員反映，以即時處理聲音干擾。	
	21.	使用研討室的人有時候有點吵，沒	建議讀者即時向櫃台人員反應，將請使	

分類	No.	讀者	建議內容	回覆
			有控制音量。	用者留意討論音量。
	22.		希望插座可以多一點，常常都不夠用，也希望桌子可以改成有插座的款式，電腦區高腳椅坐起來很不舒服。	112 學年度第二學期，於分館第一閱覽室寧靜閱讀區 148 席座位增設電源插座。另於 113 學年度增列預算，改善一般閱讀區 116 席電源插座之需求。
	23.		城中圖書館可以增加更多有插座的座位！謝謝。	
	24.		可以鋪回地毯，穿鞋的腳步聲很大聲。	分館 7 樓地毯因使用多年產生髒汙與破損，基於安全與衛生考量予以拆除。因重鋪地毯預算過高且維護不易，目前無此規劃。
	25.		可以用掃 QR Code 方式進入圖書館，像是國家圖書館。	此項功能需開發新程式結合門禁系統、讀者身分認證等資訊，並購置相關硬體設備進行整合，除了需要時間規畫外，且需編列相關經費支應，我們會將您的建議納入考慮，並與相關部門進行討論。
	26.		希望可以線上借研討室。	經了解 Alma 自動化系統上可做設定，會先以城中兩間研討室進行設定與測試，如測試成功，預計於 113 年 1 月份試行本項作業。
	27.		城區圖書館太小了哭哭。	分館空間與校園整體環境規劃相關，本館會隨時留意讀者使用需求，提供學校未來改善校園環境設備之參考。
閱覽室 閱讀環境	1.	雙溪	自修室座位的燈光能自己調節開關會更好。	第一閱覽室劃位系統結合門禁及電控，讀者透過「選位」及「離館」可控制桌上電燈及電源開關，期能減少電力消耗。由於桌上的 LED 燈為固定亮度，讀者如要自行調整亮度，閱覽室整組供電系統皆需更換，所費不貲。另讀者如要增強亮度，本館有購置檯燈，可供借用，亦視多數讀者之需求及主客觀環境進行整體考量。謝謝您的建議。
	2.	城中	一大地閱寧靜區，好幾個檯燈或是插頭都是壞掉的，希望可以定期檢修。	城區分館每日都會派員巡視閱覽室，不定期檢查燈光照明設備。若遇來不及發現故障設備，您可利用走廊分機直接聯繫圖書館或總務處修繕人員，將可立即維修。

分類	No.	讀者	建議內容	回覆
	3.		目前學生們使用電子設備學習的比例很高，希望可以增設插座，如五大筆電區的桌子。	112 學年度第二學期，於分館第一閱覽室寧靜閱讀區 148 席座位增設電源插座。另於 113 學年度增列預算，改善一般閱讀區 116 席電源插座之需求。
	4.		希望城區一大樓地下閱覽室能新增坐墊，很舒服。	城中分館第一閱覽室 264 張閱覽椅確定於 112 年 11 月底前全數換新，提供讀者具有舒適感的閱覽椅。
	5.		希望規劃大點的寧靜閱讀區。	一大樓第一閱覽室依使用需求劃分為寧靜閱讀區 148 席、一般閱讀區 116 席、多元討論區 78 席。寧靜閱讀區的座位量已佔全區 43%，暫無延伸其他空間考量。
劃位系統	1.	城中閱覽室劃位	希望一大閱覽室的設備可以進步，法律系的學生使用的頻率很高，但劃位系統卻很常壞掉。	劃位系統相關周邊設備包含選位電腦、進出讀卡機、大門陽極鎖等，更需要穩定的網路和電力支援。相關設備由於使用率極高，維護不易，將逐年編列預算汰換設備，以維持各項設備之正常運作。
	2.	城中圖書館劃位	座位劃位問題可以改善一下。	暫離失敗畫面多為同學選位後忘記刷入座，而導致 10 分鐘座位被退出，或離館前位刷暫離。選位電腦新增小告示後，離館問題狀況已有改善，如發生工作人員會協助處理。
	3.		城中校區的圖書館劃位要離館時會顯示故障。	
	4.		可以多一個指示放在電腦旁邊提醒刷卡入館。	
	5.		劃位系統很常登記完後，入座忘記刷卡，就無法刷離館。	執行劃位系統的選位功能必須先選位並入座。離開閱覽室時，必須執行刷離動作，系統才會自動記錄為「暫離」狀態。因此，離館時若未能完成刷離動作，該座位的即時狀態為「入座」，便無法逕行完成「離館」。
	6.		城區圖書館劃位系統好繁瑣，希望可以再稍微調整。	
	7.		我覺得城中圖書館的位置可以取消劃位～直接坐比較方便。	裝設城區閱覽室裝設劃位管理系統有助於現場座位及人員進出控管，防止搶位、佔位及閒雜人等安全控管事宜。
	8.		圖書館裡面就有洗手間跟飲水機，空間也夠大能夠在裡面走走休息，所以要超過 4 小時導致劃位自動取消的事情很常發生，造成學生困擾，希望能夠將此設定時間延長或是有	圖書館需平衡校內讀者使用需求，為使圖書館內座位能有效管理並提供讀者公平使用機會，限制座位使用時間有助於定期釋放座位，讓更多的讀者有機會使用，並避免長時間佔據座位而造成其他

分類	No.	讀者	建議內容	回覆
			其他改善方法，謝謝！	讀者無法使用之情況。
	9.		希望可更落實實名劃位，很多時候去圖書館，都有位置被沒劃位的人佔據的情況。	會加強宣導，並張貼劃位公告，另請工讀生不定時持平板核對劃位系統和實際座位情況，提醒同學遵守規定，確保劃位制度的有效執行，希望透過這些措施改善目前的座位狀況。
	10.		常遇到未劃位入座的人，希望能加強管控。	
入館	1.	雙溪	學生證如果不見是不也能用在學證明之類的入場~	至借還書櫃台掃 QRcode 登入校務行政系統，出示登入成功畫面，由櫃台工作人員登記後即可入館。

四、讀者回饋：非建議不用回覆

No.	回饋	No.	回饋
1.	東吳最棒的地方。	14.	謝謝你們🙏🙏繼續加油。
2.	舉辦的活動都很有意義和質感。	15.	謝謝圖書館成為我在學校的庇護所(*☺-☺*)
3.	辛苦了，謝謝~	16.	長保此心！
4.	辛苦了，繼續加油吧。	17.	感謝同仁的辛勞！
5.	很喜歡圖書館舉辦的各項活動，相當精彩極有意義。	18.	數位的時代，圖書館如何吸引人走進，著實不容易。近年來本校圖書館不斷走向人群，貼近學生，許多的努力都看在眼裡，希望教職員生都能夠珍惜這些資源，善加利用，以利增進個人各方面的能力。
6.	很棒。	19.	非常好！
7.	很棒。	20.	滿意。
8.	很棒很棒。	21.	館員親切友善~ 工讀生很可愛~
9.	都很棒。	22.	讚。
10.	很好。	23.	讚。
11.	很有心辦活動。請繼續。	24.	讚。
12.	我覺得很棒。	25.	讚。
13.	不錯。	26.	Good.

五、結語

感謝校內師生的支持及參與，透過與讀者的反饋交流，讓我們更深刻了解讀者需求。我們將不斷優化館內系統與服務，並持續追求創新，營造更貼心的學習環境，為師生帶來更卓越的圖書館體驗。