

112 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

為深入瞭解師生同仁對東吳大學圖書館（以下簡稱本館）服務之需求及滿意程度，自 113 年 5 月 6 日(一)至 6 月 7 日(五)，進行為期一個月的圖書館滿意度問卷調查。本次問卷新增「自助借書機」及「預約取書櫃」的評估項目，並特別針對 112 學年度改善措施進行調查，包括「總館珍貴圖書室改造」、「分館研討室線上預約」、「分館研討室設備更新」、「分館第一閱覽室更新座椅」以及「分館第一閱覽室增設電源插座」。期望了解讀者對這些新服務及改進措施的滿意程度，即使讀者尚未使用這些服務，也能獲悉我們的改進和努力。

本次調查維持以 google 表單線上問卷方式進行，搭配抽獎活動，調查首日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，活動期間也透過 LINE 請同仁協助轉發問卷，並於活動結束前一天於各管道再次加強宣傳。總計回收 971 份問卷，扣除 33 份重複填答，有效問卷共計 938 份，是近幾年回收問卷數較多的一次。其中，8 位讀者表示未使用過圖書館，其餘 930 位讀者對本館服務表達了滿意程度，滿意度平均為 4.50 分，與 111 學年度調查（平均 4.50）持平。

問卷填答數集中於調查前期，首日回收 509 份問卷，佔總回收問卷的 54.3%。推測今年滿意度調查海報的獨立設計和直觀的 QR Code 展示，可能促使更多讀者參與。填答初期反應熱烈，但後期參與度有所減弱。因此，明年可以考慮繼續採用獨立且直觀的海報設計方式，同時在調查的中後期加強推廣，以進一步提升填答的整體回收率。



【圖 1 112 學年度滿意度調查海報】



【圖 2 112 學年度滿意度調查填答情形】



【圖 3 歷年問卷填答數】

壹、基本資料分析

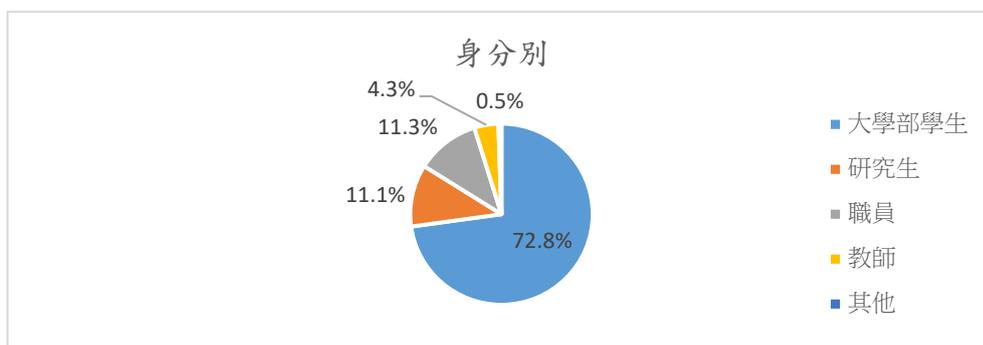
本次填答問卷的讀者基本資料項目，包括身分別、單位、生理性別、較常使用之館別、目前使用圖書館的頻率、常使用圖書館何種服務以及從未使用圖書館的原因。

一、身分別

938 份有效問卷中，以大學部學生填答率為最高，有 683 人(72.8%)，其次依序為職員 106 人(11.3%)、研究生 104 人(11.1%)、教師 40 人(4.3%)、其他(研修生)5 人(0.5%)。與 111 學年度調查相較，填答比例仍以大學部學生為最高 (111 學年度大學部學生 78.4%；研究生 6.8%；職工 11.9%；教師 2.1%)。

【表 1 身分別分布表】

身分別	人數	百分比(%)
大學部學生	683	72.8%
職員	106	11.3%
研究生	104	11.1%
教師	40	4.3%
其他_延修生	5	0.5%
小計	938	100%



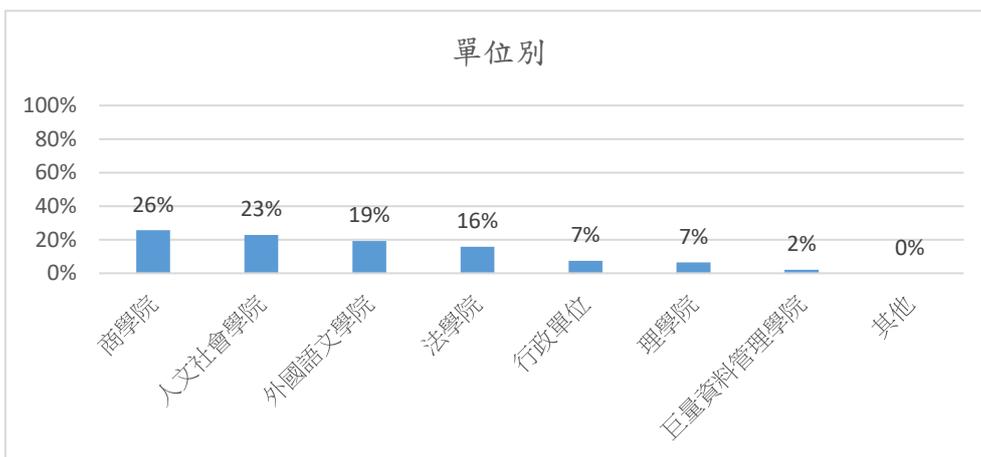
【圖 4 身分別統計圖】

二、單位別

938 份有效問卷中，填答者單位別，主要來自商學院 241 人(26%)、人文社會學院 215 人(23%)，其次依序為外國語文學院 181 人(19%)、法學院 149 人(16%)、行政單位 70 人(7.0%)、理學院 61 人(7.0%)和巨量資料管理學院 20 人(2.0%)。與 111 學年度相較，商學院、人文社會學院兩學年均保持較高參與度。(111 學年度商學院 29.2%；人文社會學院 23.3%；法學院 16.7%；外國語文學院 13.1%；行政單位 9.0%；理學院 6.2%；巨量資料管理學院 2.4%)。

【表 2 單位別分布表】

單位	人數	百分比(%)
商學院	241	26%
人文社會學院	215	23%
外國語文學院	181	19%
法學院	149	16%
行政單位	70	7%
理學院	61	7%
巨量資料管理學院	20	2%
其他	1	0%
小計	938	100.0%



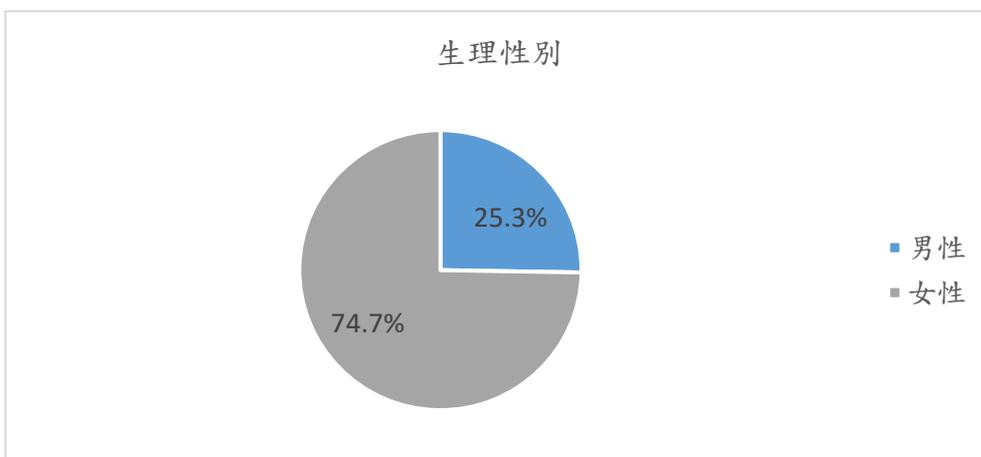
【圖 5 單位別統計圖】

三、生理性別

938 份有效問卷中，填答者生理性別以女性居多，計有 701 人(74.7%)，男性則計有 237 人(25.3%)，與 111 學年度調查相較，仍以女性比例為高（111 學年度女性 77.3%；男性 22.7%）。

【表 3 生理性別分布表】

性別	人數	百分比(%)
女性	701	74.7%
男性	237	25.3%
小計	938	100.0%



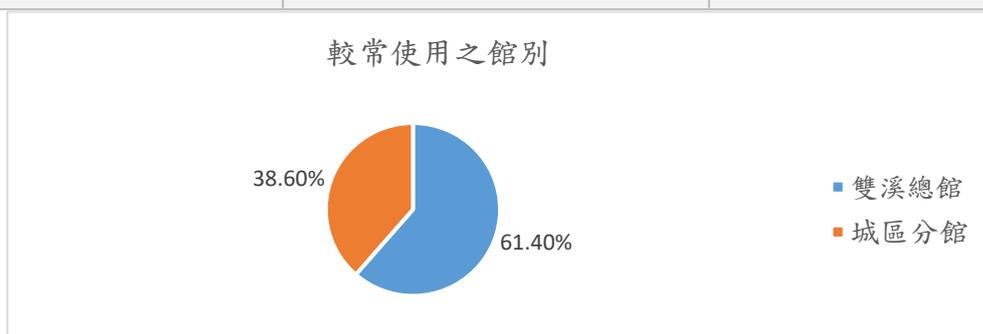
【圖 6 生理性別統計圖】

四、較常使用之館別

938份有效問卷中，填答者在較常使用之館別方面，雙溪總館共有576人(61.4%)，城區分館則有362人(38.6%)，與111學年度調查相較，可發現填答比仍以雙溪總館為高〔111學年度雙溪總館367人(55.9%)；城區分館290人(44.1%)〕。

【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	576	61.4%
城區分館	362	38.6%
小計	938	100.0%



【圖7 較常使用之館別統計圖】

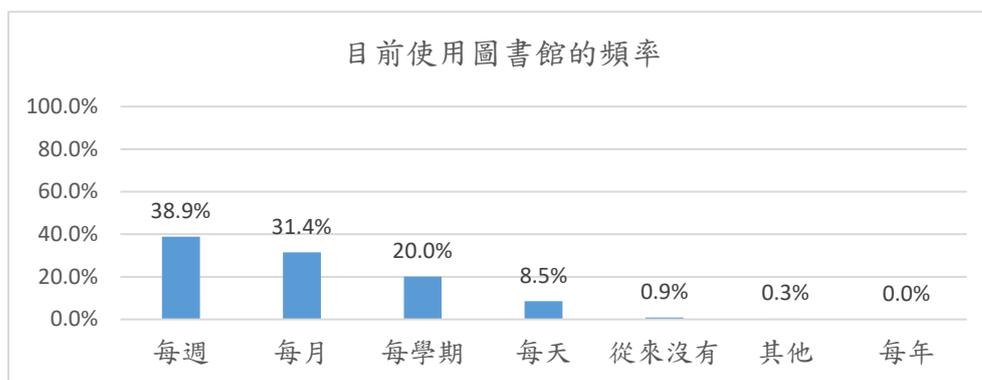
五、目前使用圖書館的頻率

938份有效問卷中，填答者在使用圖書館頻率方面，以每週365人(38.9%)、每月295人(31.4%)及每學期188人(20.0%)為前三，佔據九成填答數。其次依序為每天79人(8.4%)、從來沒有8人(0.9%)、其他3人(0.3%)以及每年0人(0.0%)。與111學年度調查相較，可以發現兩學年間排名順序相同。

〔111學年度使用圖書館的頻率，每週245人(37.3%)；每月187人(28.5%)；每學期153人(23.3%)；每天61人(9.3%)；從來沒有11人(1.7%)；每年0人(0.0%)〕。

【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(%)
每週	365	38.9%
每月	295	31.4%
每學期	188	20.0%
每天	79	8.5%
從來沒有	8	0.9%
其他	3	0.3%
每年	0	0.0%
小計	938	100.0%



【圖 8 目前使用圖書館的頻率統計圖】

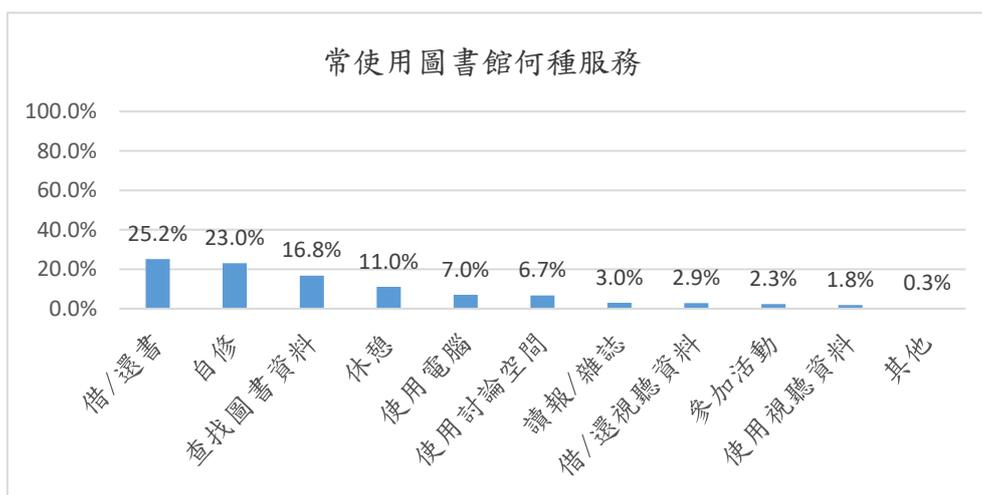
六、常使用圖書館何種服務

938 份有效問卷中，扣除 8 位讀者未使用圖書館，930 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 632 次(25.2%)、自修 578 次(23%)、查找圖書資料 421 次(16.8%)為前三。其次依序為休憩 277 次(11%)、使用電腦 175 次(7%)、使用討論空間 168 次(6.7%)、讀報/雜誌 75 次(3%)、借/還視聽資料 73 次(2.9%)、參加活動 58 次(2.3%)、使用視聽資料 46 次(1.8%)、其他 8 次(0.3%)。

[111 學年度常使用圖書館何種服務，借/還書(24.7%)；自修(24.2%)；查找圖書資料(15.1%)；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	人次	百分比(%)
借/還書	632	25.2%
自修	578	23.0%
查找圖書資料	421	16.8%
休憩	277	11.0%
使用電腦	175	7.0%
使用討論空間	168	6.7%
讀報/雜誌	75	3.0%
借/還視聽資料	73	2.9%
參加活動	58	2.3%
使用視聽資料	46	1.8%
其他	8	0.3%
小計	2511	100%



【圖 9 常使用圖書館何種服務統計圖】

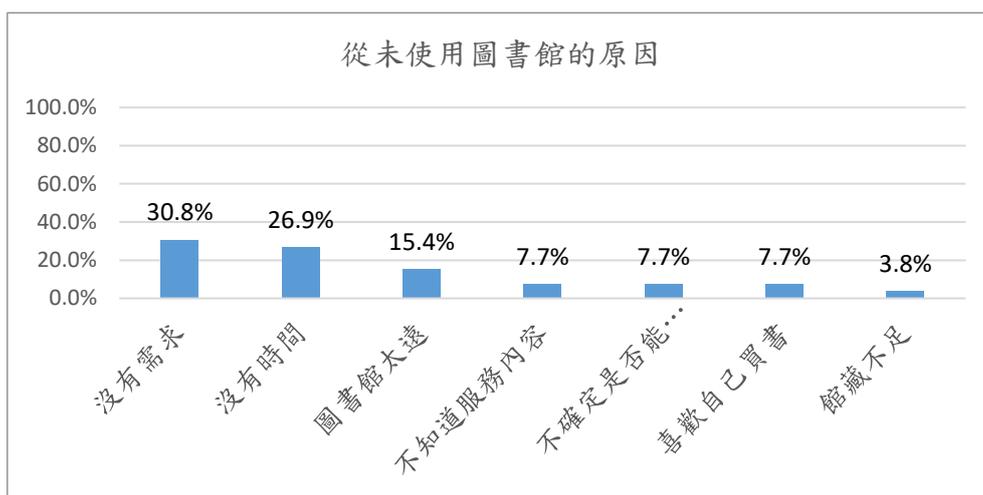
七、從未使用圖書館的原因

938 份有效問卷中，針對 8 位未使用過圖書館讀者，以複選題方式進行勾選，其原因依序為沒有需求 8 次(30.8%)、沒有時間 7 次(26.9%)、圖書館太遠 4 次(15.4%)、不知道服務內容 2 次(7.7%)、不確定是否能夠使用 2 次(7.7%)、喜歡自己買書 2 次(7.7%)、館藏不足 1 次(3.8%)。

111 學年度 11 位(2%)讀者表示未使用過圖書館，其原因依序為沒有需求 6 次(33.3%)、沒有時間 5 次(27.8%)、喜歡自己買書 3 次(16.7%)、圖書館太遠 2 次(11.1%)、不知道服務內容 1 次(5.6%)、館藏不足 1 次(5.6%)。

【表 7 從未使用圖書館的原因】

原因	人次	百分比
沒有需求	8	30.8%
沒有時間	7	26.9%
圖書館太遠	4	15.4%
不知道服務內容	2	7.7%
不確定是否能夠使用	2	7.7%
喜歡自己買書	2	7.7%
館藏不足	1	3.8%
小計	26	100.0%



【圖 10 從未使用圖書館的原因統計圖】

貳、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」、「112 學年度改善項目」與「整體滿意度」四個面向，採五等尺度評分，分別為非常滿意、滿意、沒意見、不滿意、非常不滿意，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。若讀者未曾使用該項服務，則勾選「未曾使用」欄位，不列入計算。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

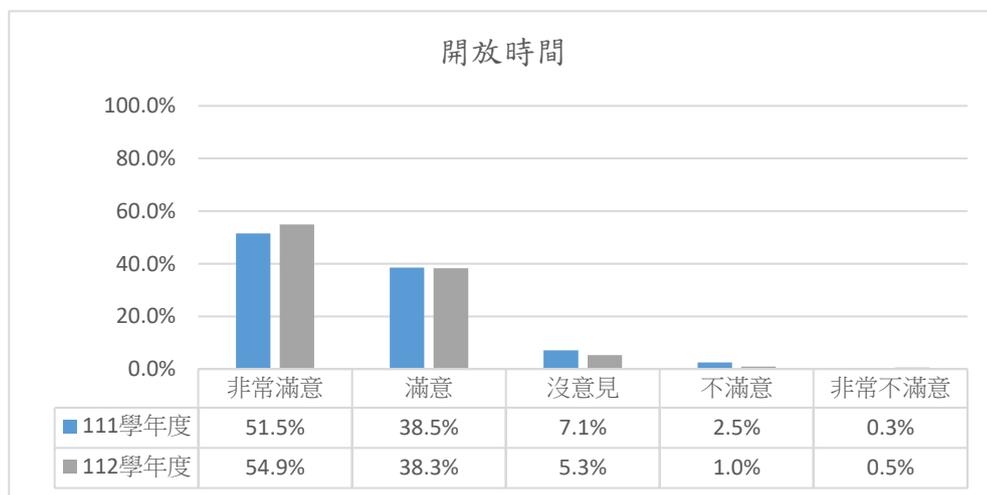
圖書館服務與環境，針對開放時間、人員服務態度、借還書服務、圖書續借/預約/調借服務、參考諮詢服務、館際合作服務、書展及利用講習、圖書館閱讀環境、閱覽室閱讀環境進行調查，調查結果如表 8。

【表 8 服務與環境滿意度統計表】

服務項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意	未曾使用
開放時間	510 (54.8%)	356 (38.3%)	49 (5.3%)	9 (1.0%)	5 (0.5%)	1 (0.1%)
人員服務態度	564 (60.7%)	293 (31.5%)	60 (6.5%)	5 (0.5%)	3 (0.3%)	5 (0.5%)
借還書服務	559 (60.1%)	282 (30.3%)	60 (6.5%)	1 (0.1%)	3 (0.3%)	25 (2.7%)
自助借書機	456 (49.0%)	254 (27.3%)	109 (11.7%)	9 (1.0%)	4 (0.4%)	98 (10.6%)
預約取書櫃	471 (50.7%)	242 (26.0%)	97 (10.4%)	2 (0.2%)	3 (0.3%)	115 (12.4%)
圖書續借、預約、調借服務	545 (58.6%)	272 (29.3%)	61 (6.6%)	3 (0.3%)	3 (0.3%)	46 (4.9%)
參考諮詢服務	461 (49.6%)	295 (31.7%)	78 (8.4%)	1 (0.1%)	3 (0.3%)	92 (9.9%)
館際合作服務	448 (48.2%)	269 (28.9%)	102 (11.0%)	3 (0.3%)	3 (0.3%)	105 (11.3%)
書展及利用講習	436 (46.9%)	284 (30.6%)	111 (11.9%)	1 (0.1%)	2 (0.2%)	96 (10.3%)
圖書館閱讀環境	560 (60.2%)	293 (31.5%)	50 (5.4%)	7 (0.8%)	5 (0.5%)	15 (1.6%)
閱覽室閱讀環境	594 (63.9%)	245 (26.3%)	52 (5.6%)	9 (1.0%)	3 (0.3%)	27 (2.9%)

(一) 開放時間

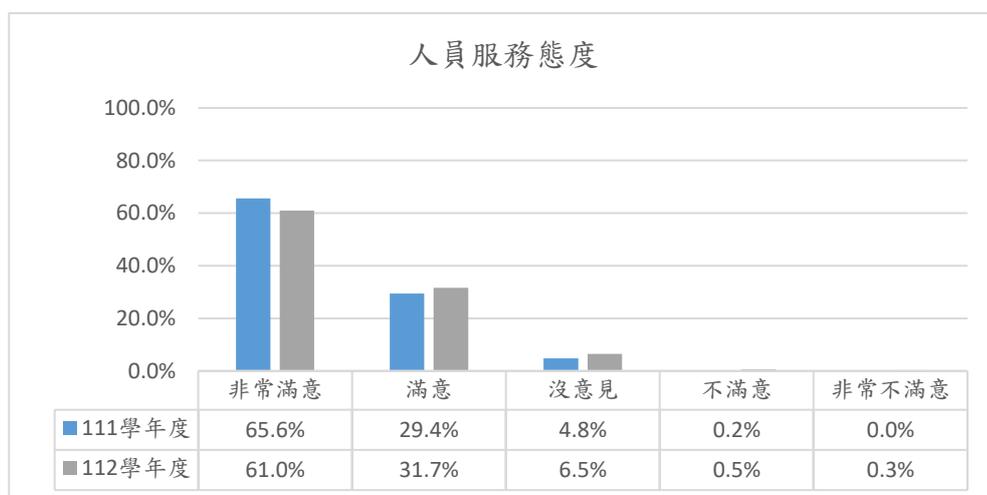
依表 8 顯示，930 位填答者中，54.8%讀者表示非常滿意，38.3%讀者表示滿意，滿意度達 93.1%。其中，1 位讀者表示未曾使用，929 位填答者對服務進行評價，54.9%讀者表示非常滿意，38.3%讀者表示滿意，滿意度達 93.2%。開放時間的滿意度平均為 4.46 分，與 111 學年度調查數據（平均數 4.39 分）相較有所成長。



【圖 11 開放時間滿意度統計圖】

(二) 人員服務態度

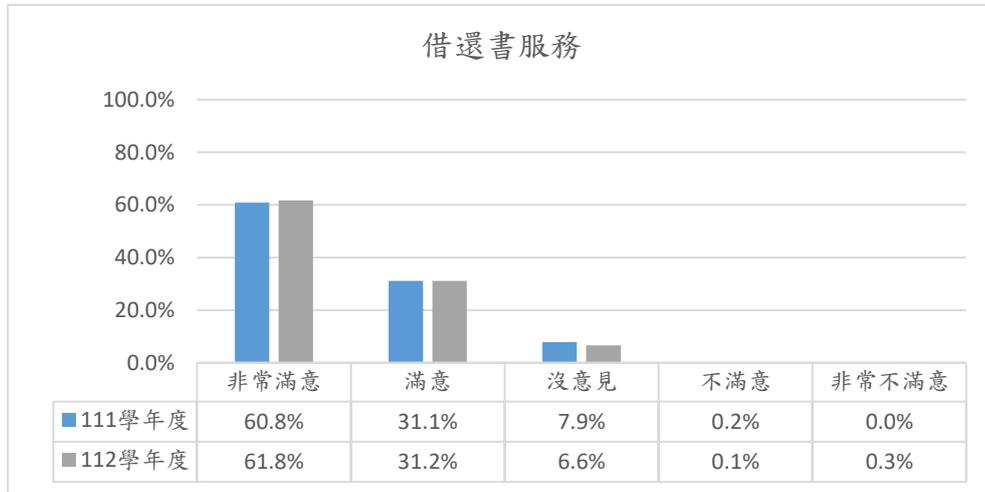
依表 8 顯示，930 位填答者中，60.7%讀者表示非常滿意，31.5%讀者表示滿意，滿意度達 92.2%。其中，5 位表示未曾使用，925 位填答者對服務進行評價，61.0%讀者表示非常滿意，31.7%讀者表示滿意，滿意度達 92.7%。人員服務態度的滿意度平均為 4.52 分，與 111 學年度調查數據（平均數 4.61 分）相較有所減少。



【圖 12 人員服務態度滿意度統計圖】

(三) 借還書服務

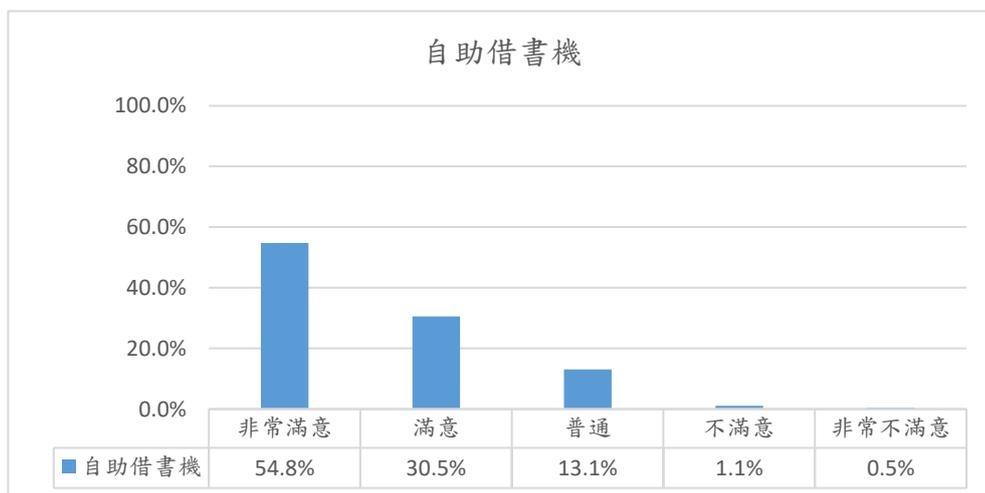
依表 8 顯示，930 位填答者中，60.1%讀者表示非常滿意，30.3%讀者表示滿意，滿意度達 90.4%。其中，25 位表示未曾使用，905 位填答者對服務進行評價，61.8%讀者表示非常滿意，31.2%讀者表示滿意，滿意度達 93%。借還書服務的滿意度平均為 4.54 分，與 111 學年度調查數據（平均數 4.53 分）相較有所成長。



【圖 13 借還書服務滿意度統計圖】

(四) 自助借書機

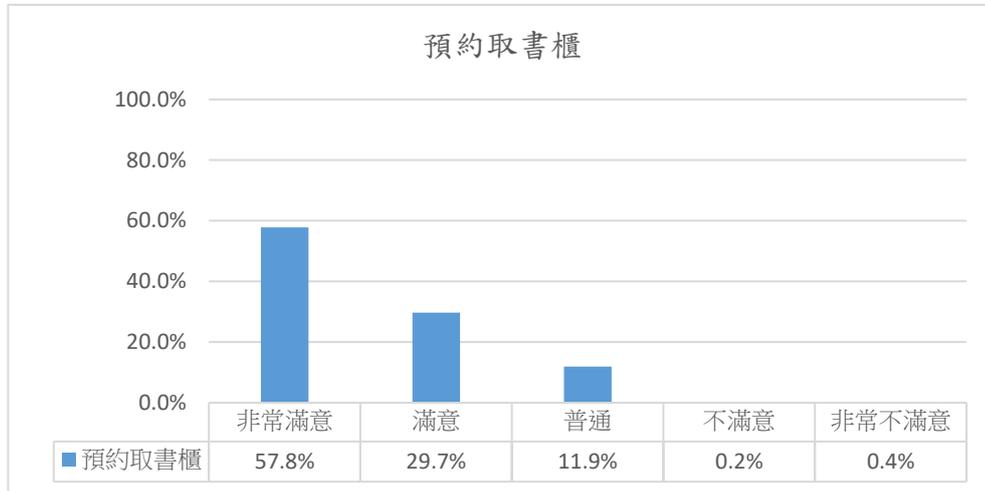
本年度新增題項，依表 8 顯示，930 位填答者中，49.0%讀者表示非常滿意，27.3%讀者表示滿意，滿意度達 76.3%。其中，98 位表示未曾使用，832 位填答者對服務進行評價，54.8%讀者表示非常滿意，30.5%讀者表示滿意，滿意度達 85.3%。自助借書機的滿意度平均為 4.38 分。



【圖 14 自助借書機滿意度統計圖】

(五) 預約取書櫃

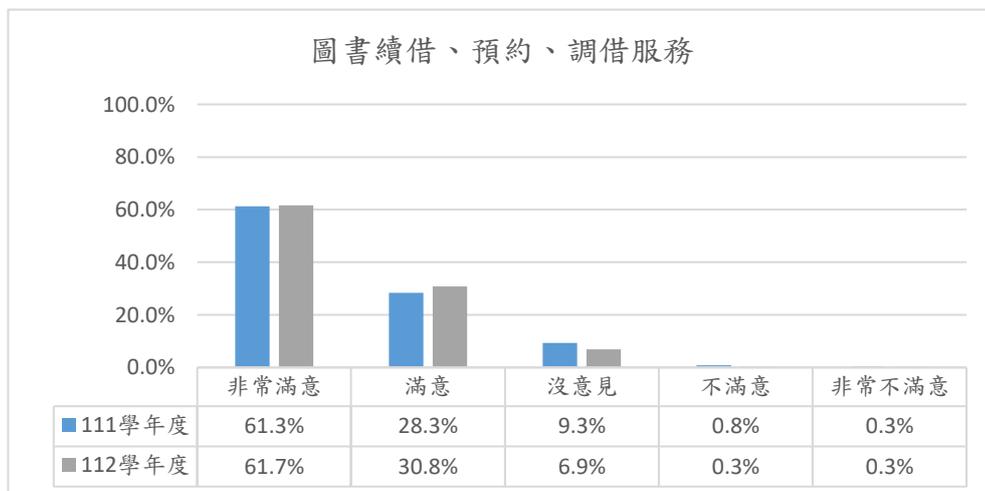
本年度新增題項，依表 8 顯示，930 位填答者中，50.7%讀者表示非常滿意，26.0%讀者表示滿意，滿意度達 76.7%。其中，115 位表示未曾使用，815 位填答者對服務進行評價，57.8%讀者表示非常滿意，29.7%讀者表示滿意，滿意度達 87.5%。預約取書櫃的滿意度平均為 4.44 分。



【圖 15 預約取書櫃滿意度統計圖】

(六) 圖書續借、預約、調借服務

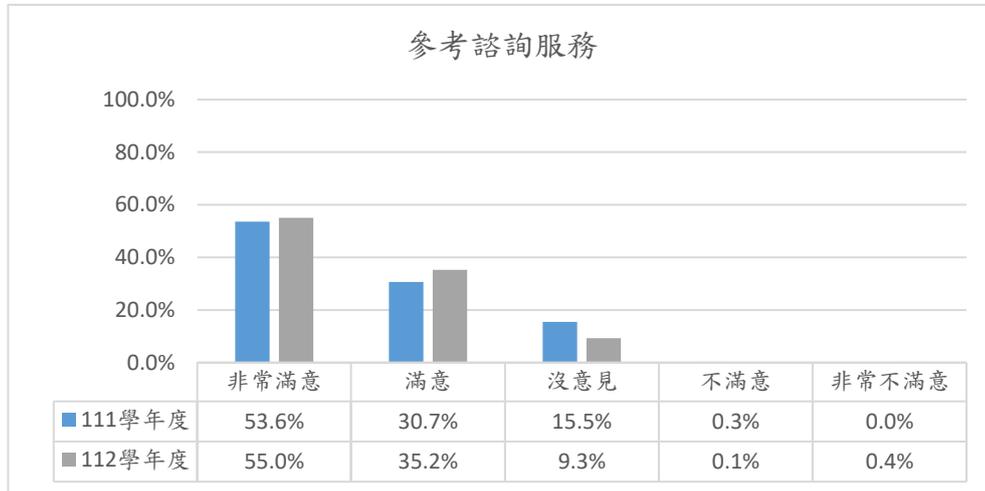
依表 8 顯示，930 位填答者中，58.6%讀者表示非常滿意，29.3%讀者表示滿意，滿意度達 87.9%。其中，46 位表示未曾使用，884 位填答者對服務進行評價，61.7%讀者表示非常滿意，30.8%讀者表示滿意，滿意度達 92.5%。圖書續借、預約、調借服務的滿意度平均為 4.53 分，與 111 學年度調查數據（平均數 4.50 分）相較有所成長。



【圖 16 圖書續借、預約、調借服務滿意度統計圖】

(七) 參考諮詢服務

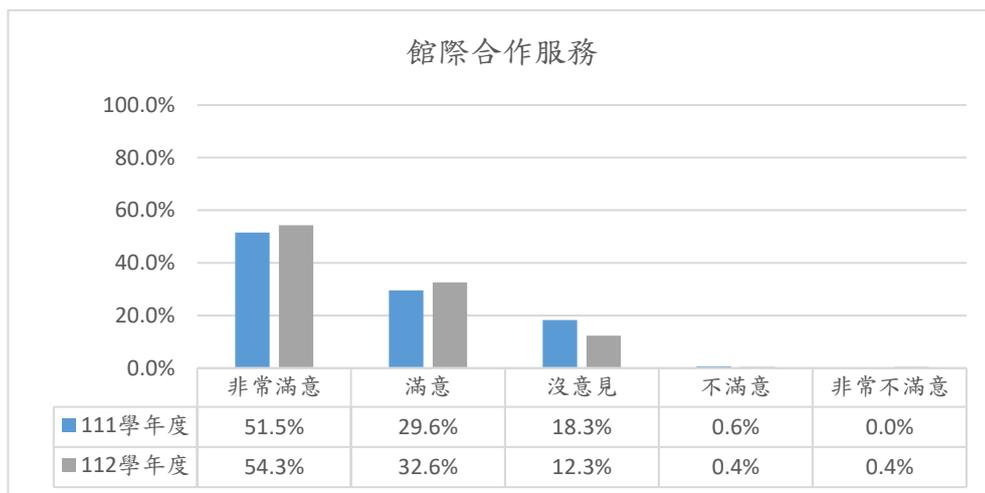
依表 8 顯示，930 位填答者中，49.6%讀者表示非常滿意，31.7%讀者表示滿意，滿意度達 81.3%。其中，92 位表示未曾使用，838 位填答者對服務進行評價，55.0%讀者表示非常滿意，35.2%讀者表示滿意，滿意度達 90.2%。參考諮詢服務的滿意度平均為 4.44 分，與 111 學年度調查數據（平均數 4.37 分）相較有所成長。



【圖 17 參考諮詢服務滿意度統計圖】

(八) 館際合作服務

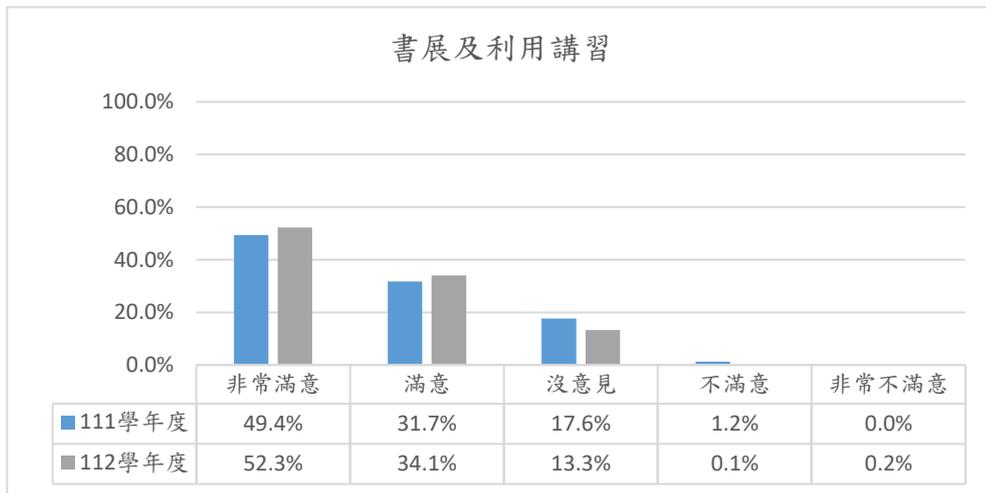
依表 8 顯示，930 位填答者中，48.2%讀者表示非常滿意，28.9%讀者表示滿意，滿意度達 77.1%。其中，105 位表示未曾使用，825 位填答者對服務進行評價，54.3%讀者表示非常滿意，32.6%讀者表示滿意，滿意度達 86.9%。館際合作服務的滿意度平均為 4.40 分，與 111 學年度調查數據（平均數 4.32 分）相較有所成長。



【圖 18 館際合作服務滿意度統計圖】

(九) 書展及利用講習

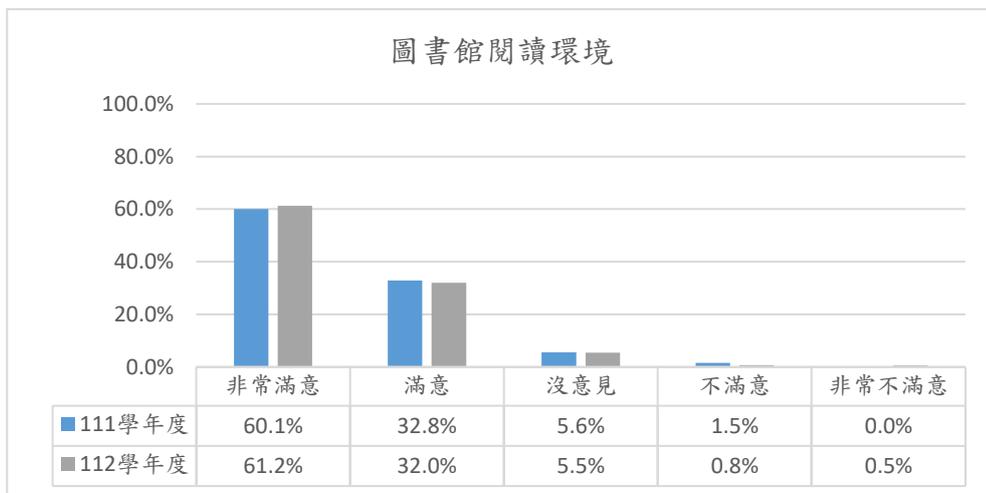
依表 8 顯示，930 位填答者中，46.9%讀者表示非常滿意，30.6%讀者表示滿意，滿意度達 77.5%。其中，96 位表示未曾使用，834 位填答者對服務進行評價，52.3%讀者表示非常滿意，34.1%讀者表示滿意，滿意度達 86.4%。書展及利用講習的滿意度平均為 4.38 分，與 111 學年度調查數據（平均數 4.29 分）相較有所成長。



【圖 19 書展及利用講習滿意度統計圖】

(十) 圖書館閱讀環境

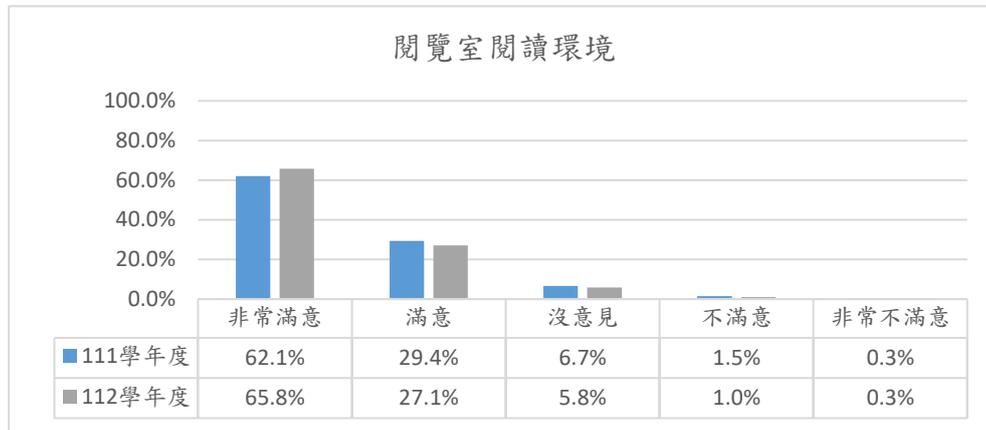
依表 8 顯示，930 位填答者中，60.2%讀者表示非常滿意，31.5%讀者表示滿意，滿意度達 91.7%。其中，15 位表示未曾使用，915 位填答者對服務進行評價，61.2%讀者表示非常滿意，32.0%讀者表示滿意，滿意度達 93.2%。圖書館閱讀環境的滿意度平均為 4.53 分，與 111 學年度調查數據（平均數 4.51 分）相較有所成長。



【圖 20 圖書館閱讀環境滿意度統計圖】

(十一) 閱覽室閱讀環境

依表 8 顯示，930 位填答者中，63.9%讀者表示非常滿意，26.3%讀者表示滿意，滿意度達 90.2%。其中，27 位表示未曾使用，903 位填答者對服務進行評價，65.8%讀者表示非常滿意，27.1%讀者表示滿意，滿意度達 92.9%。閱覽室閱讀環境的滿意度平均為 4.57 分，與 111 學年度調查數據（平均數 4.51 分）相較有所成長。



【圖 21 閱覽室閱讀環境滿意度統計圖】

二、系統與館藏

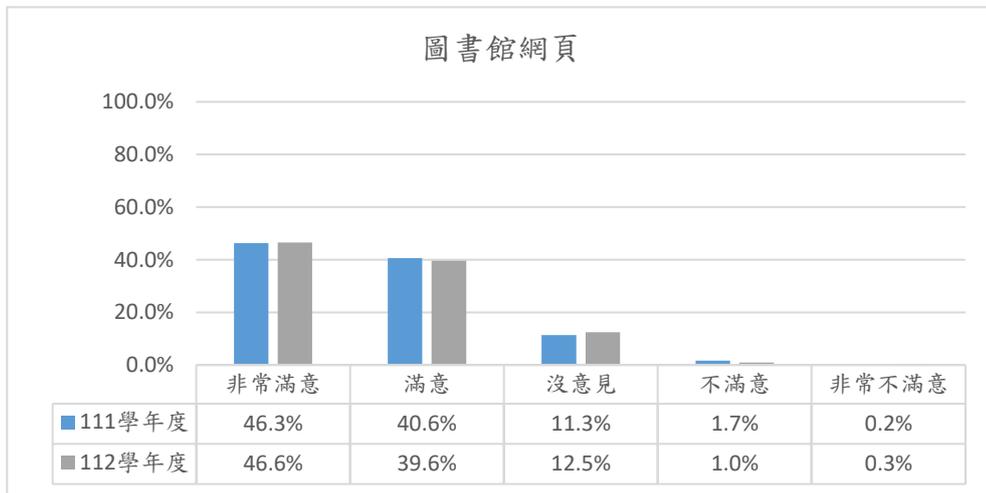
針對圖書館網頁、電腦設備、館藏查詢系統、劃位系統、圖書薦購系統、館藏圖書（含非書）資源、電子資源進行調查，調查結果如表 9。

【表 9 系統與館藏滿意度統計表】

服務項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意	未曾使用
圖書館網頁	430 (46.2%)	366 (39.4%)	115 (12.4%)	9 (1.0%)	3 (0.3%)	7 (0.7%)
圖書館電腦設備	402 (43.2%)	324 (34.8%)	145 (15.6%)	11 (1.2%)	6 (0.7%)	42 (4.5%)
館藏目錄查詢系統	448 (48.2%)	360 (38.7%)	95 (10.2%)	10 (1.1%)	3 (0.3%)	14 (1.5%)
劃位系統	424 (45.6%)	304 (32.7%)	130 (14.0%)	23 (2.5%)	8 (0.9%)	41 (4.3%)
圖書薦購系統	398 (42.8%)	297 (31.9%)	130 (14.0%)	7 (0.8%)	11 (1.2%)	87 (9.3%)
館藏圖書（含非書）資源	454 (48.8%)	339 (36.5%)	101 (10.9%)	7 (0.7%)	6 (0.6%)	23 (2.5%)
館藏電子資源	447 (48.1%)	321 (34.5%)	106 (11.4%)	14 (1.5%)	6 (0.6%)	36 (3.9%)

(一) 圖書館網頁

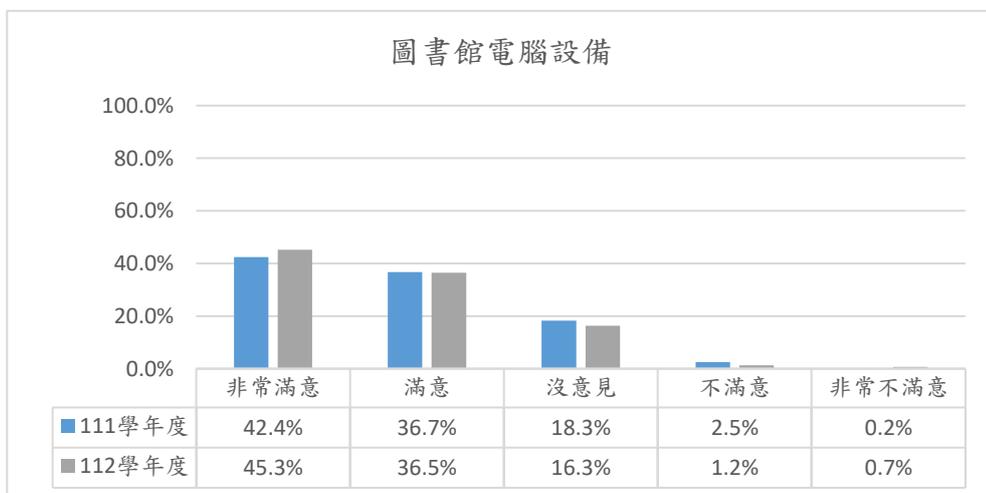
依表 9 顯示，930 位填答者中，46.2%讀者表示非常滿意，39.4%讀者表示滿意，滿意度達 85.6%。其中，7 位表示未曾使用，923 位填答者對服務進行評價，46.6%讀者表示非常滿意，39.6%讀者表示滿意，滿意度達 86.2%。圖書館網頁滿意的滿意度平均為 4.31 分，與 111 學年度調查數據（平均數 4.31 分）相較持平。



【圖 22 圖書館網頁滿意度統計圖】

(二) 圖書館電腦設備

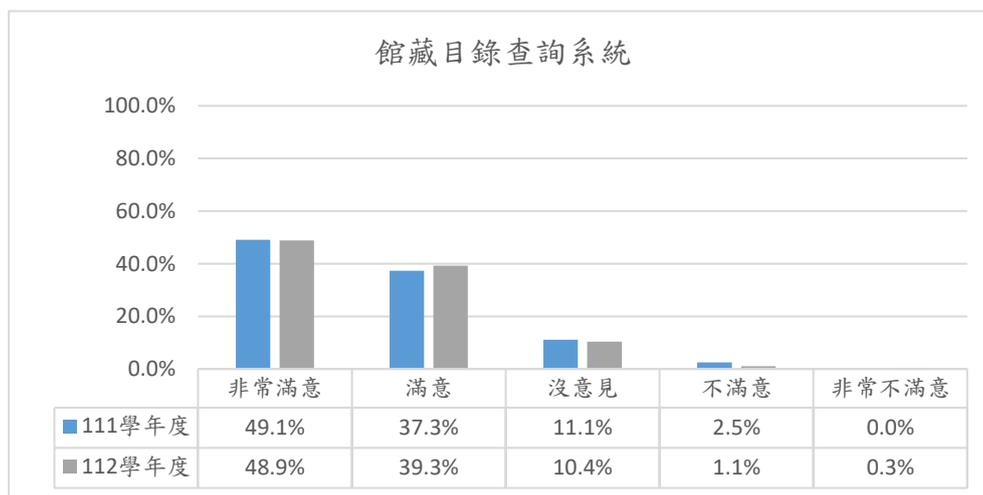
依表 9 顯示，930 位填答者中，43.2%讀者表示非常滿意，34.8%讀者表示滿意，滿意度達 78%。其中，42 位表示未曾使用，888 位填答者對服務進行評價，45.3%讀者表示非常滿意，36.5%讀者表示滿意，滿意度達 81.8%。圖書館電腦設備的滿意度平均為 4.24 分，與 111 學年度調查數據（平均數 4.19 分）相較有所成長。



【圖 23 圖書館電腦設備滿意度統計圖】

(三) 館藏目錄查詢系統

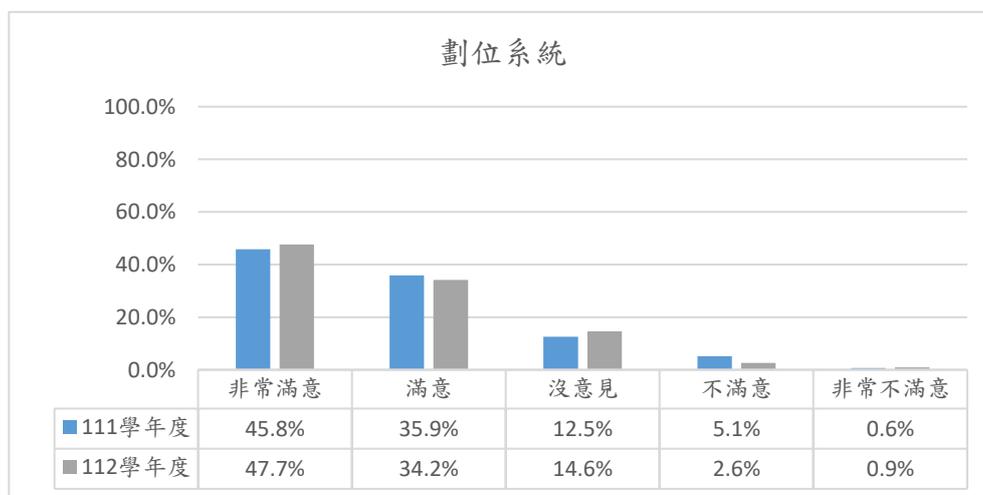
依表 9 顯示，930 位填答者中，48.2%讀者表示非常滿意，38.7%讀者表示滿意，滿意度達 86.9%。其中，14 位表示未曾使用，916 位填答者對服務進行評價，48.9%讀者表示非常滿意，39.3%讀者表示滿意，滿意度達 88.2%。館藏目錄查詢系統的滿意度平均為 4.35 分，與 111 學年度調查數據（平均數 4.33 分）相較有所成長。



【圖 24 館藏目錄查詢系統滿意度統計圖】

(四) 劃位系統

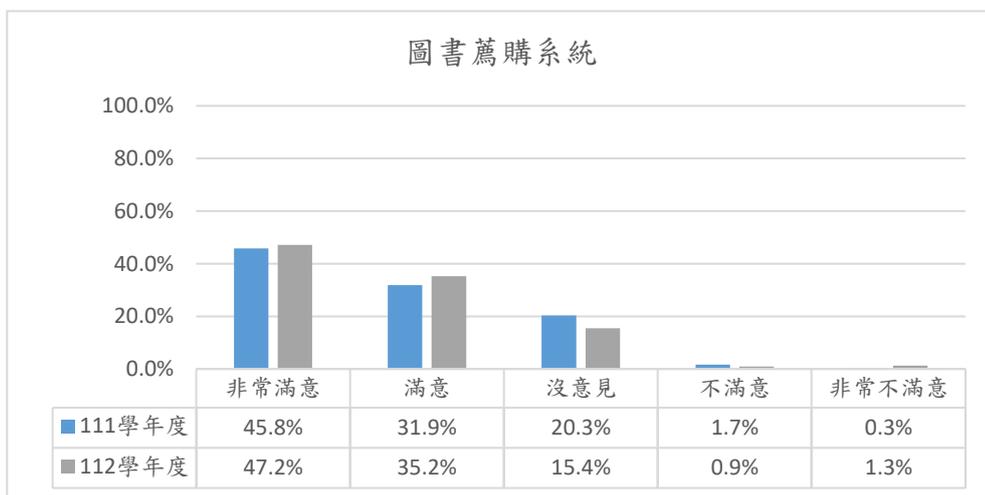
依表 9 顯示，930 位填答者中，45.6%讀者表示非常滿意，32.7%讀者表示滿意，滿意度達 78.3%。其中，41 位表示未曾使用，889 位填答者對服務進行評價，47.7%讀者表示非常滿意，34.2%讀者表示滿意，滿意度達 81.9%。劃位系統的滿意度平均為 4.25 分，與 111 學年度調查數據（平均數 4.21 分）相較有所成長。



【圖 25 劃位系統滿意度統計圖】

(五) 圖書薦購系統

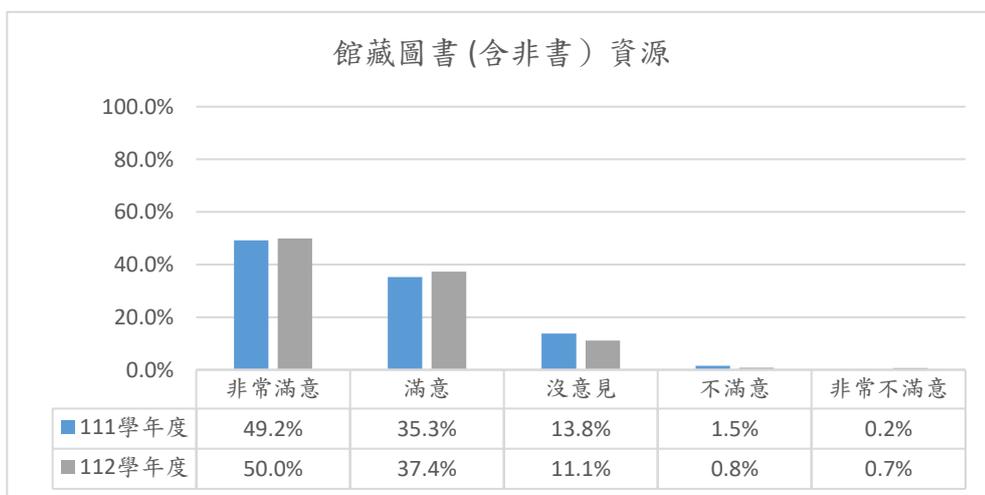
依表 9 顯示，930 位填答者中，42.8%讀者表示非常滿意，31.9%讀者表示滿意，滿意度達 74.7%。其中，87 位表示未曾使用，843 位填答者對服務進行評價，47.2%讀者表示非常滿意，35.2%讀者表示滿意，滿意度達 82.4%。圖書薦購系統的滿意度平均為 4.26 分，與 111 學年度調查數據（平均數 4.21 分）相較有所成長。



【圖 26 圖書薦購系統滿意度統計圖】

(六) 館藏圖書 (含非書) 資源

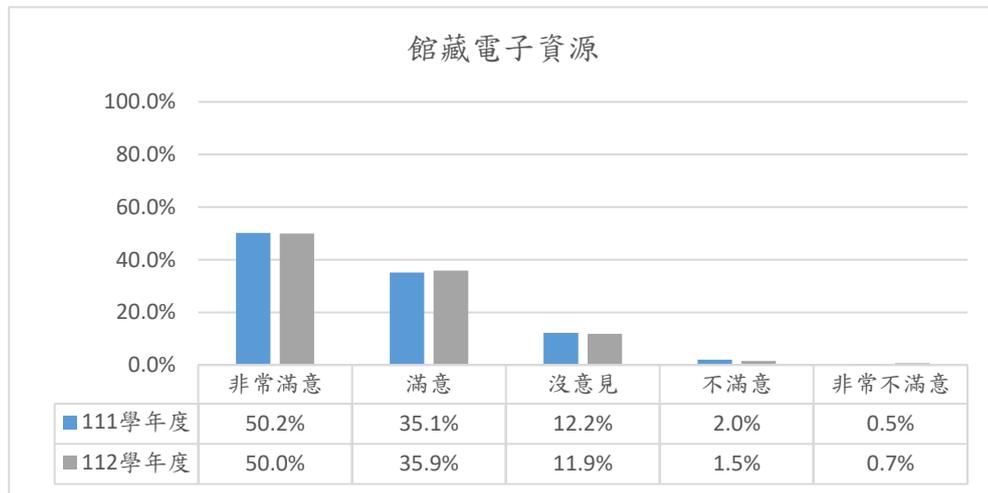
依表 9 顯示，930 位填答者中，48.8%讀者表示非常滿意，36.5%讀者表示滿意，滿意度達 85.3%。其中，23 位表示未曾使用，907 位填答者對服務進行評價，50%讀者表示非常滿意，37.4%讀者表示滿意，滿意度達 87.4%。館藏圖書 (含非書) 資源的滿意度平均為 4.35 分，與 111 學年度調查數據（平均數 4.32 分）相較有所成長。



【圖 27 館藏圖書 (含非書) 資源滿意度統計圖】

(七) 館藏電子資源

依表 9 顯示，930 位填答者中，48.1%讀者表示非常滿意，34.5%讀者表示滿意，滿意度達 82.6%。其中，36 位表示未曾使用，894 位填答者對服務進行評價，50.0%讀者表示非常滿意，35.9%讀者表示滿意，滿意度達 85.9%。館藏電子資源的滿意度平均為 4.33 分，與 111 學年度調查數據（平均數 4.33 分）相較持平。



【圖 28 館藏電子資源滿意度統計圖】

三、112 學年度改善項目

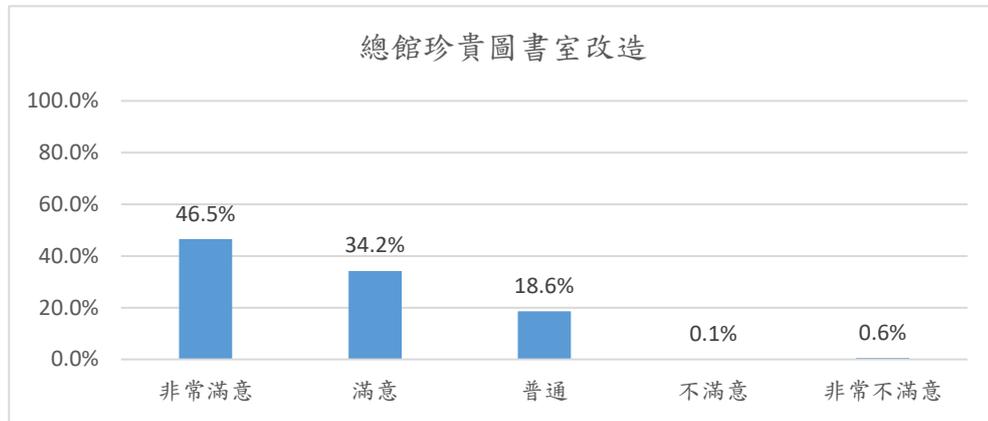
112 學年度改善項目，包括「總館珍貴圖書室改造」、「分館研討室線上預約」、「分館研討室設備更新」、「分館第一閱覽室更新座椅」以及「分館第一閱覽室增設電源插座」。

【表 10 112 學年度改善項目統計表】

服務項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意	未曾使用
總館珍貴圖書室改造	385 (41.4%)	283 (30.4%)	154 (16.6%)	1 (0.1%)	5 (0.5%)	102 (11.0%)
分館研討室線上預約	399 (42.9%)	280 (30.1%)	125 (13.5%)	2 (0.2%)	4 (0.4%)	120 (12.9%)
分館研討室設備更新	410 (44.1%)	282 (30.4%)	113 (12.2%)	0 (0%)	4 (0.4%)	121 (12.9%)
分館第一閱覽室更新座椅	486 (52.3%)	267 (28.7%)	91 (9.8%)	4 (0.4%)	3 (0.3%)	79 (8.5%)
分館第一閱覽室增設電源插座	538 (57.8%)	233 (25.1%)	78 (8.4%)	0 (0%)	3 (0.3%)	78 (8.4%)

(一) 總館珍貴圖書室改造

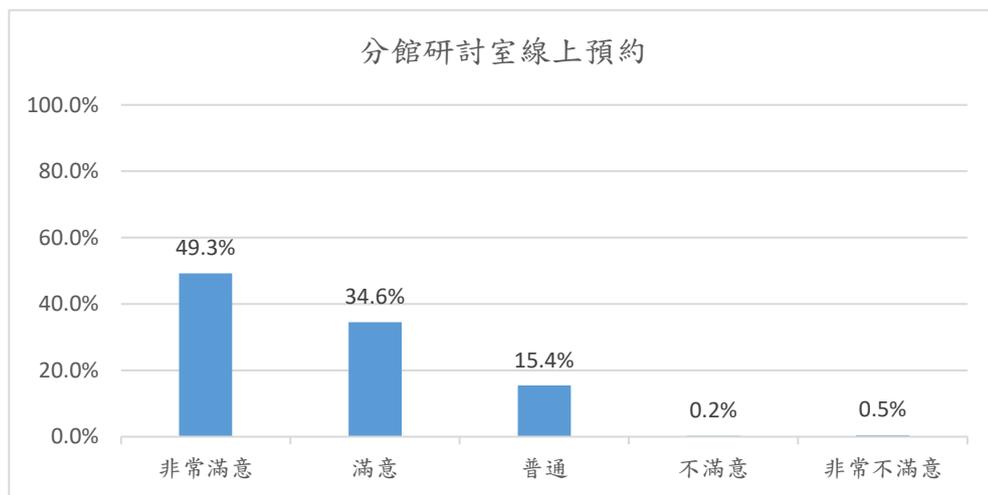
本年度新增題項，依表 10 顯示，930 位填答者中，41.4%讀者表示非常滿意，30.4%讀者表示滿意，滿意度達 71.8%。其中，102 位表示未曾使用，828 位填答者對服務進行評價，46.5%讀者表示非常滿意，34.2%讀者表示滿意，滿意度達 80.7%。總館珍貴圖書室改造的滿意度平均為 4.26 分。



【圖 29 總館珍貴圖書室改造滿意度統計圖】

(二) 分館研討室線上預約

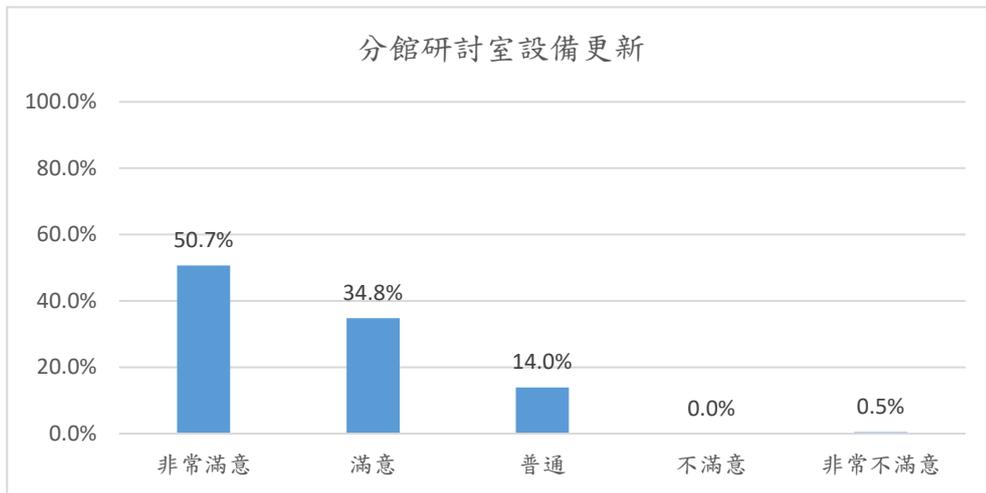
本年度新增題項，依表 10 顯示，930 位填答者中，42.9%讀者表示非常滿意，30.1%讀者表示滿意，滿意度達 73%。其中，120 位表示未曾使用，810 位填答者對服務進行評價，49.3%讀者表示非常滿意，34.6%讀者表示滿意，滿意度達 83.9%。分館研討室線上預約的滿意度平均為 4.32 分。



【圖 30 分館研討室線上預約滿意度統計圖】

(三) 分館研討室設備更新

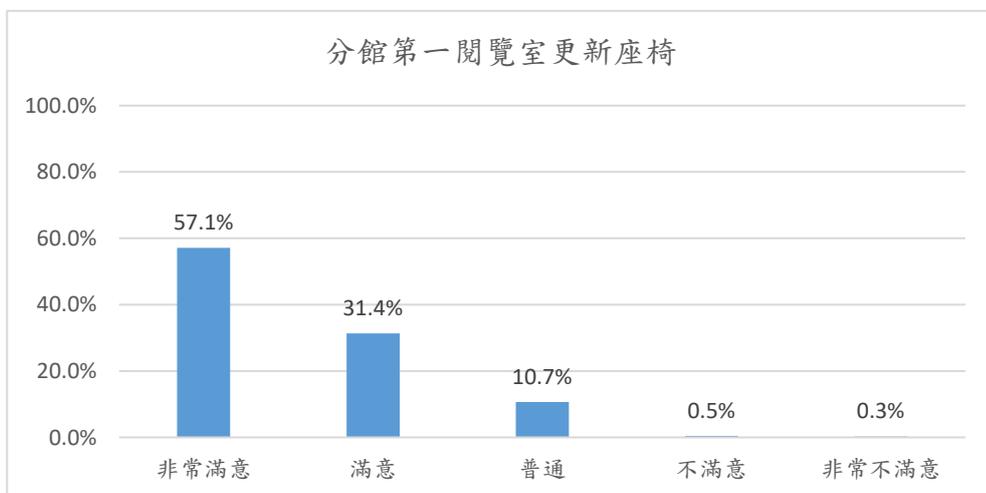
本年度新增題項，依表 10 顯示，930 位填答者中，44.1%讀者表示非常滿意，30.4%讀者表示滿意，滿意度達 74.5%。其中，121 位表示未曾使用，809 位填答者對服務進行評價，50.7%讀者表示非常滿意，34.8%讀者表示滿意，滿意度達 85.5%。分館研討室設備更新的滿意度平均為 4.35 分。



【圖 31 分館研討室設備更新滿意度統計圖】

(四) 分館第一閱覽室更新座椅

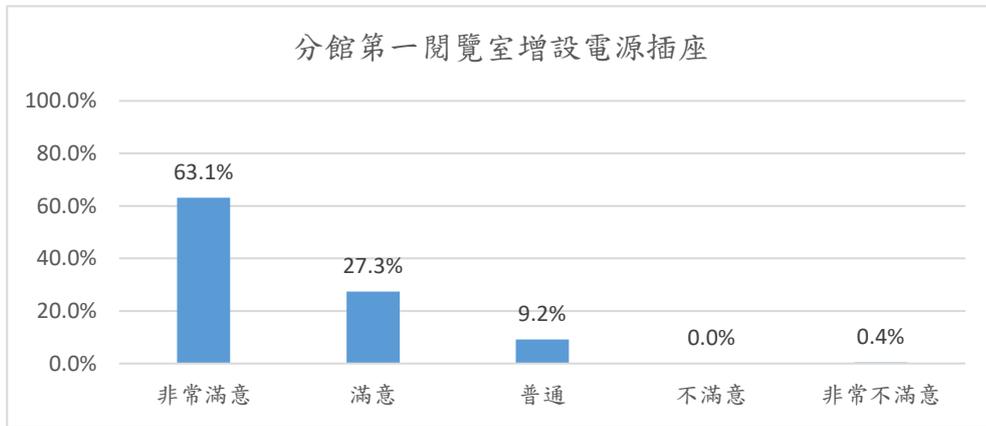
本年度新增題項，依表 10 顯示，930 位填答者中，52.3%讀者表示非常滿意，28.7%讀者表示滿意，滿意度達 81%。其中，79 位表示未曾使用，851 位填答者對服務進行評價，57.1%讀者表示非常滿意，31.4%讀者表示滿意，滿意度達 88.5%。分館第一閱覽室更新座椅的滿意度平均為 4.44 分。



【圖 32 分館第一閱覽室更新座椅滿意度統計圖】

(五) 分館第一閱覽室增設電源插座

本年度新增題項，依表 10 顯示，930 位填答者中，57.8%讀者表示非常滿意，25.1%讀者表示滿意，滿意度達 82.9%。其中，78 位表示未曾使用，852 位填答者對服務進行評價，63.1%讀者表示非常滿意，27.3%讀者表示滿意，滿意度達 90.4%。分館第一閱覽室增設電源插座的滿意度平均為 4.53 分。



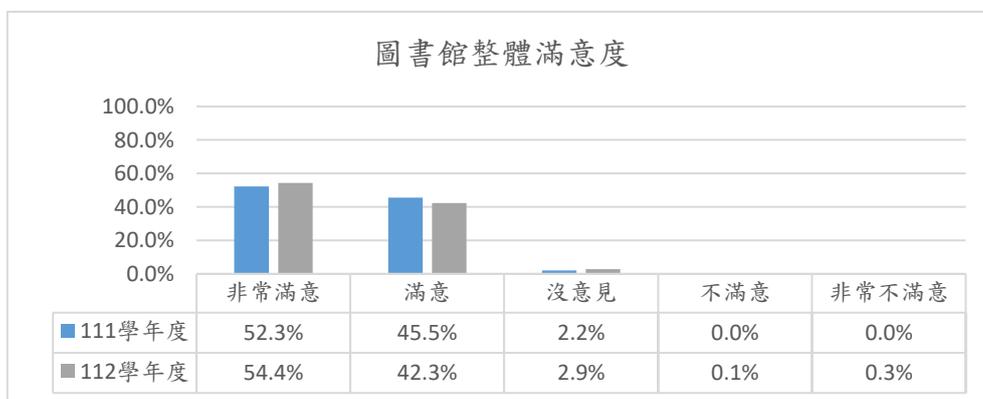
【圖 33 分館第一閱覽室增設電源插座滿意度統計圖】

四、圖書館整體滿意度

依表 11 顯示，930 位填答者對服務進行評價，54.4%讀者表示非常滿意，42.3%讀者表示滿意，滿意度達 96.7%。統計顯示，其中有 96.7%讀者表示滿意，0.4%讀者表示不滿意，另有 2.9%的讀者表示沒意見。圖書館整體滿意度平均為 4.50 分，與 111 學年度調查數據（平均數 4.50 分）相較持平。

【表 11 整體滿意度統計表】

服務與環境	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意	未曾使用
整體滿意度	506 (54.4%)	393 (42.3%)	27 (2.9%)	1 (0.1%)	3 (0.3%)	0 (0.0%)



【圖 34 圖書館整體滿意度統計圖】

參、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，顯示本館在多項服務和設施上都有明顯的提升，分數成長幅度前三名為「書展及利用講習」提升 0.09；「館際合作服務」提升 0.08；「圖書館開放時間」及「參考諮詢服務」各提升 0.07。於名次部分，前三名依序為「閱覽室閱讀環境」、「借還書服務」、「圖書續借、預約、調借服務」。112 學年度新列入的「預約取書櫃」和「自助借書機」和服務也獲得了不錯的反饋，這顯示出新服務的引入符合了讀者的需求。而分館第一閱覽室增設電源插座和座椅更新更是獲得高度認可。

另需要注意的部分為「人員服務態度」的滿意度略有下降，雖然仍保持在較高水準，但這可能代表讀者對於服務質量的期望在逐步提高，需要進一步加強人員的服務培訓和管理。

總體而言，112 學年度的各項滿意度分數大多呈現出穩定上升的趨勢，顯示圖書館在持續努力改進服務的同時，獲得了讀者的廣泛肯定。

【表 12 與去年各項服務滿意度之比較】

項目	112 學年度		111 學年度		名次及 分數變動
	平均數	名次	平均數	名次	
閱覽室閱讀環境	4.57	1	4.51	4	+3 (+0.06)
借還書服務	4.54	2	4.53	2	0 (+0.01)
圖書續借、預約、調借服務	4.53	3	4.50	5	+2 (+0.03)
分館第一閱覽室增設電源插座	4.53	4	該服務項目為 112 學年度新增		
圖書館閱讀環境	4.53	5	4.51	3	-2 (+0.02)
人員服務態度	4.52	6	4.61	1	-5 (-0.09)
圖書館開放時間	4.46	7	4.39	6	-1 (+0.07)
分館第一閱覽室更新座椅	4.44	8	該服務項目為 112 學年度新增		
參考諮詢服務	4.44	9	4.37	7	-2 (+0.07)
預約取書櫃	4.44	10	該服務項目為 112 學年度新增		
館際合作服務	4.40	11	4.32	10	-1 (+0.08)

項目	112 學年度		111 學年度		名次及 分數變動
	平均數	名次	平均數	名次	
自助借書機	4.38	12	該服務項目為 112 學年度新增		
書展及利用講習	4.38	13	4.29	13	- (+0.09)
館藏圖書 (含非書) 資源	4.35	14	4.32	11	-3 (+0.03)
館藏目錄查詢系統	4.35	15	4.33	8	-7 (+0.02)
分館研討室設備更新	4.35	16	該服務項目為 112 學年度新增		
館藏電子資源	4.33	17	4.33	9	-8 (0)
分館研討室線上預約	4.32	18	該服務項目為 112 學年度新增		
圖書館網頁	4.31	19	4.31	12	-7 (0)
圖書薦購系統	4.26	20	4.21	15	-5 (+0.05)
總館珍貴圖書室改造	4.26	21	該服務項目為 112 學年度新增		
劃位系統	4.25	22	4.21	14	-8 (+0.04)
圖書館電腦設備	4.24	23	4.19	16	-7 (+0.05)

肆、讀者建議與圖書館服務改善方式

一、技術服務組

分類	No.	讀者建議	圖書館回覆
圖書薦購系統	1.	<ul style="list-style-type: none"> ● 薦購數量 <ol style="list-style-type: none"> (1) 如經費允許，請放寬薦購圖書數量限制，謝謝。 (2) 希望可以取消每月推薦上限。 (3) 有些想看的書希望可以快速透過推薦購買的方式，讓學校參考購入並方便日後供他人借閱。 	<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 2-3 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>
	2.	<ul style="list-style-type: none"> ● 薦購網頁 <ol style="list-style-type: none"> (1) 薦購希望能加入德文網路書店網站，如能查到資料就整筆帶入會更好。 (2) 薦購網頁可以多放一些新進書籍。 (3) 希望可提醒薦購的書籍有沒有通過。 (4) 薦書系統好像鮮為人知，並且外文書還是較難購買。 	<ol style="list-style-type: none"> (1) Amazon 平台包含多國語言圖書，建議同學透過薦購系統利用 Amazon 查找德文書籍。 (2) 有關帶入整筆資料部分，讀者透過薦購平台上的網路書局選項找到書籍後，直接點選[我要推薦]選項，即會自動帶入書籍資料。 (3) 薦購首頁上的〔我要推薦／最新到館資料〕頁面，提供最近一個月內、二個月內、三個月內、半年內或一年內等選項，讀者可視需求顯示期限內的新到館書籍資料。 (4) 已請廠商協助設定薦購系統，俾利定期更新到館書籍資訊及自動發送電子郵件通知讀者審核結果。請讀者撥冗確認薦購系統所設定之帳戶信箱為個人常用信箱，以利及時接收通知。 (5) 圖書館於舉辦之各項新生研習課程中，皆會主動告知圖書薦購資源，並自 112 學年起，為加強

分類	No.	讀者建議	圖書館回覆
			<p>宣導，於新生第一哩活動加入認識圖書館課程，並以專章介紹薦購系統及操作流程。</p>
館藏圖書(含非書)資源	1.	<ul style="list-style-type: none"> ● 館藏新穎度 (1) 可以再更豐富新穎。 (2) 可多增加較新出版的書籍。 (3) 館藏圖書較少或館藏年代較久遠。 (4) 商學院館藏的圖書資源好多都老舊。 	<ul style="list-style-type: none"> (1) 學校圖書經費係分配各學院系支用，另館藏書籍近 94 萬冊，無法隨時全數檢核坊間是否有最新版本，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。 (2) 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。
	2.	<ul style="list-style-type: none"> ● 館藏推薦 (1) 《蜂舞》只買前兩集，後面集數全無；《沉月之鑰》一、二部跟兩部番外原以為全買，卻漏掉第二部最後一集。 (2) 有時候期中期末考前，有些熱門的法律解題書都會被借光，希望圖書館按借書頻率多購入大家常借的書。 (3) 可考慮多進一點經典漫畫的中文版。 (4) 不太清楚是哪一層樓，希望可以增加日文文學小說。 (5) 雙溪書庫的參考書真的太舊！也太多是大陸的書籍，不符合學生需求。學生又不能薦購學科用書，請積極請各系所薦購近期參考書籍！ (6) 中文譯本、日文原文書有些太老舊。 (7) 可以有多一點商業思維相關書籍。 (8) 經學類的書太多，宗教類與現代文學類的書可再增加，不能都獨尊經學。 (9) 做報告要調閱圖書資料，發現很多英文讀物學校都沒有。 (10) 館藏圖書資源的部分，有些圖書版本舊了，希望可以有新版的，比如乳房的歷史 2019 有新版的，圖書館只有 2000。然後有些翻譯書明明有台灣出版繁中的，但圖書館卻只有中國出版的，例如一八四四年經濟學哲學手稿有 2016 台灣出版的繁中書，但圖書館 	

分類	No.	讀者建議	圖書館回覆
電子資源		卻買了2018中國出版的，另外密集書庫裡馬克思主義那區的書很多都很舊，而且多是中國出版的簡體書。	
	3.	<ul style="list-style-type: none"> ● 非書： (1) 可以多採購一點影音內容。 (2) 非書資料區太多電影只限外借了（而且都是很想看的）。 (3) 區分能不能在校內閱覽的CD就變得很麻煩，現在大家也沒什麼人有CD player或是外接盒，很常找到想要看的電影結果還要外借很麻煩，再來大多電影、動畫都很老，沒怎麼更新。 	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資源。家用版影片受限版權無法對外傳播或公開放映，故僅限外借，圖書館另提供《教室電影院公播大平台》，含多項電影主題，且每月定期更新，歡迎同學多加使用。
	1.	<ul style="list-style-type: none"> ● 電子資源量、新穎度： (1) 圖書館的電子資源可以多買一些。 (2) 圖書館的珍藏電子資源可以多買一點 (3) 希望館藏資源能更加豐富與新穎，尤其線上電子資料庫除了學系用途，現在雖然也有購置一些其他類電子書的資料庫，但並非熱門新出的都囊括，故若能多擴增其他熱門書籍於線上借閱，能讓較少經過圖書館學生，與其他老師教職員..等，更加便利使用，吸引增加圖書館使用機率的誘因。 	<ul style="list-style-type: none"> (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。 (2) 本校歷年參與台灣學術電子書暨資料庫聯盟，2023年度購入13,193冊電子書，本校可使用數量達238,089冊，請讀者善加利用。
2.	<ul style="list-style-type: none"> ● 電子期刊 (1) 微生物學系的相關電子期刊較少。 	學術期刊每學年由各系所提出薦購，圖書館代為訂購及管理。專業性學術期刊價格相當高，且每年有一定的漲幅，微生物學系歷年圖書期刊經費幾乎全部挹注在訂購專業學術電子期刊，亦會依據需求及使用狀況提供續訂的期刊排序，如有推薦期刊資料，建議提供系所人員參考。	
3.	<ul style="list-style-type: none"> ● 資料庫 (1) 館藏電子資源可考慮訂閱更多資源、 	資料庫係依據每年各學院提供之續訂清單調查結果進行採購，由於資料	

分類	No.	讀者建議	圖書館回覆
		<p>比如音樂系很需要 medici 這個資源。</p> <p>(2) 沒有買 heinonline 是相當可惜的，但確實經費是大問題。</p> <p>(3) 月旦知識庫一次可用人數偏少，期待增加至一次 10 人，較符合本校需求。</p> <p>(4) 同時在線人數希望可以開放多一點人，學期中或期末考試時常常上不去</p> <p>(5) 很多資料庫都沒有……尤其是 TEJ 裡面的資料。</p> <p>(6) 很多電子受版權所限無法下載。</p> <p>(7) 希望可以多買一點資料庫。</p>	<p>庫價格昂貴，且部分資料庫如月旦知識庫是採同時上線人數計價，於經費不充裕情形下，圖書館儘量滿足全校師生需求，若將經費挹注在同一資料庫則會排擠到其他資料庫。本館也會依據預算情形調整採購方案。</p>

二、數位系統組

分類	No.	位置	讀者建議	圖書館回覆
網路	1.	雙溪總館	<ul style="list-style-type: none"> ● 雙溪總館-2F 非書資料區 <p>(1) 非書（看電影那）網路也超爛，離入口越遠越爛，完全沒訊號無法接受或傳訊息。</p>	<p>經電算中心於 113 年 6 月 20 日早上檢測 D6-TV 位置，訊號正常，以 YouTube 播放影片順暢。在館內使用無線網路服務發生問題時，建議您可直接至參考櫃台詢問館員，告知使用區域或座位號碼，我們會聯繫電算中心協助處理。亦可直接在東吳 APP 報修。</p>
	2.		<ul style="list-style-type: none"> ● 3F 參考書區(入口處) <p>(1) 圖書館內即便使用校內網路訊號依然非常差。</p> <p>(2) Wifi 常常連不到。</p>	<p>經電算中心於 113 年 6 月 20 日早上檢測入口處位置，訊號正常，以 YouTube 播放影片順暢。在館內使用無線網路服務發生問題時，建議您可直接至參考櫃台詢問館員，告知使用區域或座位號碼，我們會聯繫電算中心協助處理。亦可直接在東吳 APP 報修。</p>
	3.		<ul style="list-style-type: none"> ● 4F 漫讀區 <p>(1) 4f 的網路收訊不是很好。</p> <p>(2) 有時候沒網路。</p>	<p>經電算中心於 113 年 6 月 20 日早上檢測漫讀區，訊號正常，以 YouTube 播放影片順暢。在館內使用無線網路服務發生問題時，建議您可直接至參考櫃台詢問館員，告知使用區域或座位號碼，我們會聯繫電算中心協助處理。亦可直接在東吳 APP 報修。</p>

分類	No.	位置	讀者建議	圖書館回覆
	4.		<ul style="list-style-type: none"> ● 5F 期刊區、書庫 <ol style="list-style-type: none"> (1) 5 到 6 樓收不到信號，網路也不好。 	<p>經電算中心於 113 年 6 月 20 日早上檢測期刊區、書庫及 5 到 6 樓樓梯間，訊號正常，以 YouTube 播放影片順暢。在館內使用無線網路服務發生問題時，建議您可直接至參考櫃台詢問館員，告知使用區域或座位號碼，我們會聯繫電算中心協助處理。亦可直接在東吳 APP 報修。</p>
	5.		<ul style="list-style-type: none"> ● 書庫未表明樓層 <ol style="list-style-type: none"> (1) 學校網路可以加強點，雖然我知道這有點強人所難。 (2) 建議在雙溪總館的高樓層低樓層加強網路訊號。 (3) 網速可以再優化。 (4) 網路沒有很好。 (5) 圖書館訊號真的好差，常常網路斷線或根本沒有訊號。 (6) 圖書館和閱覽室內網路訊號較差，不易接收消息。 	<p>在館內使用無線網路服務發生問題時，建議您可直接至參考櫃台詢問館員，告知使用區域或座位號碼，我們會聯繫電算中心協助處理。亦可直接在東吳 APP 報修。</p>
	6.	中正第一閱覽室	<ol style="list-style-type: none"> (1) 24hrs 閱讀區 WiFi 強度可以再更強一點。 (2) 24hrs 閱讀區網路有時候不穩。 (3) 網路有時不太穩定。 (4) 閱覽室有時候網路很不好。 (5) 網路沒有很好在閱覽室坐有時候也會卡卡的。 (6) 圖書館和閱覽室內網路訊號較差，不易接收消息。 (7) 第一閱覽室的網路時常不穩定，網速非常慢，且電信訊號也收訊不佳，學校網路出問題時沒有任何替代的方式。 (8) 學校網路太差需要線上劃位時常常因為連不上劃不了位，有時候劃位系統會直接當掉連實體也劃不了位，進不了閱覽室。 (9) 主要是個人網路在閱覽室偶爾還是會有死角問題，雖然有學校的 	<p>中正第一閱覽室座位區，WiFi 設備規劃以一位讀者攜帶二個行動載具。電算中心曾多次檢測，皆訊號正常，第一閱覽室飲食區於 113 年 6 月 20 日早上檢測，訊號正常，以 YouTube 播放影片順暢。在館內使用無線網路服務發生問題時，建議您可直接至參考櫃台詢問館員，告知使用區域或座位號碼，我們會聯繫電算中心協助處理。亦可直接在東吳 APP 報修。</p>

分類	No.	位置	讀者建議	圖書館回覆
			<p>WiFi 可以使用，但人一多，還是會造成網速降低問題，會影響到在閱覽室讀書時，查找資料的速度，希望能夠改善，例如增加網路增強的設備等，非常感謝。</p> <p>(10) 在閱覽室裡面還是覺得網路很爛。坐飲食區和個人閱讀區的地方最明顯，我是用中華電信跟學校網路，其中一個跑不動就會切換另一個試試看，但通常兩個都讓我很失望。選位子都盡量選 24 小時閱讀區，那裡靠近外面，網路比較好。</p>	
	7.	城中分館	7F 網路時好時壞不太穩定，有的位置很快有的位置連不到。	在館內使用無線網路服務發生問題時，建議您可直接至參考櫃台詢問館員，告知使用區域或座位號碼，我們會聯繫電算中心協助處理。亦可直接在東吳 APP 報修。
	8.	城中第一閱覽室	<p>(1) 寧靜希望能提供網路，以便讀書遇到問題時能即時上網找答案，並不中斷讀書節奏。</p> <p>(2) 寧靜閱覽區的網路速度。</p> <p>(3) 城中閱覽室 wifi 有時較不穩定。</p>	<p>城區分館第一閱覽室位於一大樓 B1，第二閱覽室則在五大樓 B2，都設置「寧靜閱讀區」，主要提供讀者安靜閱讀使用，因而並非該區主要提供服務內容。</p> <p>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，歡迎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城區分館。</p>
	9.	城中第二閱覽室	<p>(1) 城中閱覽室 wifi 有時較不穩定。</p> <p>(2) 寧靜增加 wifi 訊號 不然手機會收不到簡訊。</p>	
硬體	1.	雙溪總	總館電腦有時無法顯示日文字體，有點不方便。	圖書館公用電腦均支援日語顯示，並安裝日文輸入法，方便師生查詢日語館藏。若使用電腦時仍遇到日文字體

分類	No.	位置	讀者建議	圖書館回覆
設備		館		無法顯示的情況，請告知圖書館工作人員所使用的電腦編號，以及問題內容，以利圖書館儘快排除故障狀態。
	2.		雙溪3樓電腦影印很容易當機。	利用圖書館公用電腦列印時，請先登入網路，選定網路印表機後進行列印。若操作過程中遇到任何問題，出現電腦或影印機當機的情況，請告知圖書館工作人員，以利儘快排除故障狀態。
	3.		雙溪總館建議添置有點像實物投影機的掃描儀，如CZUR牌的掃描儀（ 隨便看了一個 ）（只是個人建議沒有什麼推銷），之前在其他學校用過這種掃描儀（如東華大學），品質高而且快速，可以大幅降低我借書的需求，很多可以快速掃描後存回去慢慢研究，提高學習效率！	為了讓師生更方便地查找和利用資料，圖書館資訊檢索區已設置書本式掃描器供師生使用，未來如有更新設備需求再將建議進列入參考。另提醒利用這些設備進行影印或掃描時，請務必尊重智慧財產權，勿超過合理範圍。如此一來，不僅能合法地使用圖書館資源，還能有效地提升學習效率。
館藏目錄	1.	線上	<ul style="list-style-type: none"> ● 檢索速度 (1) 系統查詢速度慢。 (2) 搜尋系統有點慢。 	<p>為了提供您更優質的搜尋體驗，我們的系統整合了多種電子資源，一次搜尋就能獲得多樣化的資料。系統預設為全部搜尋，若希望獲得更快速的搜尋結果，建議使用進階搜尋功能，透過設定作者、主題、出版年份等條件，快速找到您想要的資料。</p> <p>另外影響查詢回應速度的關鍵因素，除了硬體規格外，還包括網路環境的穩定性、瀏覽器的效能以及作業系統的版本。若網路連線不佳或軟體版本過舊，都可能導致系統反應遲緩。</p> <p>若等待時間超過30秒，甚至數分鐘仍無法載入，建議先嘗試清除瀏覽器快取，若問題持續，請提供裝置資訊（如：所在位置、設備、瀏覽器版本、作業系統）向圖書館回報，以便我們進行更深入的檢測。</p>

分類	No.	位置	讀者建議	圖書館回覆
	2		<ul style="list-style-type: none"> ● 檢索結果呈現 (1) 希望查詢館藏書籍時能顯示該書封面。 (2) 希望找書時可以分類別排序（例如：日文、年代近優先等）。 (3) 查詢系統顯示的藏書位址希望可以清楚一點。 (4) 館藏查詢系統建議可以「改名」排序書本出版年份的方式，像是「日期-由新到舊」或「日期-由舊到新」，因為我覺得原本的「最新的日期」和「日期-最早」不夠直觀。 	<p>(1) 目前本館館藏查詢系統已與TAAZE 讀冊生活網路書店介接，可顯示書封、簡介、目次等資訊。不過，若讀冊網路書店未收藏的書籍，也就不會有書封。</p> <p>(2) 可多利用左側的後分類功能-日期排序及語言，調整查詢後結果。</p> <p>(3) 可利用「書籍所在位置」功能，幫助您快速瞭解書籍的所在樓層。</p> <p>(4) 謝謝您的建議。目前已修改排序的名稱為「日期(新-舊)」及「日期(舊-新)」，使其更直觀。</p>
網頁	1	線上	網頁的「查詢個人借閱紀錄」點選處不太顯眼，在網頁找登入的地方需要點時間，建議參考旁邊「快速連結」，色塊明顯，能快速地找到。	將討論並調整「查詢個人借閱紀錄」之網頁位置，請主管核定，謝謝提供建議。
	2		少許軟體的安裝介紹及載點需仔細地翻圖書館網頁公告才查找的到；或可再設置一處圖書館網頁外的電子資源專區，更有利於供教職員和學生檢索和下載及了解操作工具。	經查核後目前館內電子資源需要安裝軟體有：中國基本古籍庫、全書四庫全書內聯網版、EndNote 書目管理工具、台灣經濟新報 TEJPRO，預計於圖書館官網首頁【快速連結】中新增一個 ICON 連結資料庫元件下載區網頁，請主管核定後再放置官網。

三、讀者服務組

分類	No.	位置	讀者建議	圖書館回覆
開放時間	1.	雙溪流通	希望可以延長假日開放時間。	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。
入館	1.	雙溪流通	建議圖書館出入口可以出入都需證件刷卡，這樣比較安全。	師生同仁進入圖書館時已必須持有效證件感應方能入館。此舉已是針對進入圖書館人員做有效的控管，離開圖書館就不需要再刷卡。
	2.		中正圖書館希望可以把食物飲料的櫃子搬到室內。	為了維護圖書館內的環境衛生，避免蚊蠅、蟑螂及螞蟻等問題，圖書館禁止在館內攜帶食物和飲料。希望讀者能夠諒解並遵守這項規定，以便大家能夠在乾淨、舒適的環境中使用圖書館資源。
借還書服務	1.	雙溪流通	希望借書&閱覽室可以填入人事代碼完成，不必辦實體的借書證(職員)。	我們非常理解關於借書及使用閱覽室時希望只需填入學生證號或教職員證號，而不必使用實體證件的建議所帶來的便捷。然而，目前的方式是為了確保圖書館資源的安全及有效的管理。實體證件能夠確認讀者的身份，並且保障有效使用者的權益。 未來將會繼續評估各種改善使用者體驗的方法，並考慮技術上的可行性，以期未來能提供更便捷的服務。
	2.	雙溪流通	之前在非書我明明把影集還給一個男工讀生，但他沒有正確地幫我還書，在系統顯示未還書，差點被學校罰款。希望能加強員工訓練。有一些想看的書和影集學校沒有，有點可惜。	抱歉造成您的不便，針對您反映的問題，我們將加強工讀生的培訓，以避免類似情況再次發生。關於您希望能夠借到的書籍和影集，建議可使用本館的薦購系統，推薦所需資源。
圖書續借	1.	兩校區流	預約套書希望可以勾選幾集批次送出，如漫畫。	圖書館系統的預約方式是針對條碼號逐本預約，成套的圖書也不例外。未來若有技術上的可行性，將列入考量並努力改進系統，以提供更好的服務。

分類	No.	位置	讀者建議	圖書館回覆
預約、調借服務	2.	通	<ul style="list-style-type: none"> ● 調借規定 (1) 系統上有滿多書不能選雙溪校區取書櫃取書，不知原因為何？ (2) 希望預約取書櫃能同館預約(城中取書櫃預約城中分館)。 (3) 規則是同一校區的書籍不能預訂，但我希望能夠這樣做，在櫃檯拿到。 	<p>圖書館採開架方式提供讀者瀏覽和挑選書籍，如圖書與您借書的校區相同，需自行至書架取書、再到櫃台辦理借閱手續。</p> <p>預約取書櫃目前僅限於該書無法及時取得的預約以及兩校區的調借。如不限制取書校區及取書地點的預約政策可能引發大量預約，因人力有限、難以應付此工作量，並可能導致讀者等待時間過長，影響借書體驗。且大量預約可能導致取書櫃空間不足、延長讀者取書時間，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，增加預約取書整體工作流程的複雜性。</p> <p>我們了解並重視讀者需求，但必須在現有資源和能力範圍內平衡服務可行性。基於目前的情況，我們必須維持現行預約機制，亦將持續尋求提高服務便利性的解決方法。再次感謝您的建議並請體諒執行的困難。</p>
館際合作	1.	兩校區流通	校借還書是否可以開放給兼任教師，會更方便。	優久大學聯盟優三圖書館圖書代借代還活動辦法之借閱政策以「優久大學聯盟圖書館館際圖書互借辦法」為依據，僅提供優三各館之在學學生及專任教職員工借閱。如兼任老師有借閱優三圖書需求，建議辦理東吳大學圖書館閱覽證後，持閱覽證親至聯盟館借閱圖書。
	2.		覺得跨聯盟借書非常方便，希望能有更多加入聯盟的學校。	優三聯盟代借代還圖書服務提供師生更多的資源和便利。感謝對此服務的愛用，達到聯盟合作的目標。目前合作僅限於三校（淡江、東吳、銘傳），至於其他學校的館際合作，除淡江、銘傳以外，目前本館還有與國內 42 所大專校院圖書館及中央研究院合作。您可以在本校圖書館櫃台借用館際合作借書證，親自前往這些合作機構的圖書館借書，歡迎您多加利用這些資源。詳細資訊請參閱本館首頁 > 各項服務 > 館際合作 。

分類	No.	位置	讀者建議	圖書館回覆
校友證	1.	城區流通	畢業後往往無法使用法學資料庫資源，希望如購買永久校友卡，除得以使用閱覽室、進出圖書館、借書外，可開通此一服務！	圖書館採購的資料庫，因出版社合約規範與限制，僅能提供在校師生使用。校友須持閱覽證至參考服務台申請，利用館內電腦檢索使用。(部分商學資料庫需綁定學校帳號僅限在校師生使用)
場地借用	1.	雙溪流通	<p>關於研究小間我有兩個建議。首先是續借條件的部分，規定為「使用天數須達借期三分之二」，我個人覺得對研究生來說有一點有壓力。由於住校的研究生不多、碩博班的課不是每天都有、研究生也會在校外兼課或打工、覺得不太符合研究生的生活作息。三分之二似乎與其他大學的圖書館研究小間設的門檻比起來高一點。例如台灣大學的研究小間的使用天數為借期的二分之一、淡江大學的條件為每週要到館三天即可。</p> <p>環境的部分，每一層有四間研究小間，建議考慮中間兩間不開放使用，主要的理由如下：1.沒窗戶壓迫感很高。2.為了保持安寧的環境。雖然每一間都有隔起來，但如果沒帶耳機的話（在第二、三間沒有人的狀況下）在第一間聽到第四間聲音很清楚。不小心碰到電腦桌時，它的材質發出來的聲音（回音）相當大之外，門的開關、其他聲音都聽到很清楚，由於看不到對方的關係，突然聽到聲音會容易受到驚嚇。我可以了解同學們應該互相包容這些聲音，不過每個人的習慣不同之外，這半年內有看過有同學帶朋友到研究小間裡開始討論、用語音通話等等的情形（目前規定上寫「要保持肅靜」，看來每個人的理解不太一樣），以目前研究小間的使用情況來看，使用的人數並不多，為避免將來同學之間的不必要爭執，個人覺得可考慮中間兩間不開放較合適。</p>	<p>首先，關於研究小間續借條件的部分，圖書館理解住校的研究生不多、碩博班的課程安排不固定以及兼課或打工的情況，這些都會影響研究生的使用頻率。目前規定「使用天數須達借期三分之二」的設計是為了確保資源的有效利用。不過，您提到的其他學校的做法確實值得參考。未來是否有調整的空間，以更符合研究生的需求，圖書館會納入考量。</p> <p>其次，關於研究小間的環境問題。沒有窗戶會帶來壓迫感，同時，聲音的干擾也是需要重視的問題。目前的規定是為了最大化資源利用，是否有調整中間兩間研究小間使用方式的必要，以便提供一個更安靜、更舒適的研究環境，可以做為未來評估改善的方向。</p>

分類	No.	位置	讀者建議	圖書館回覆
	2.	城區流通	(1) 討論室那邊可以 2 人也預約。 (2) 城中圖書館的借用空間希望可以 2 人就可以借。不然圖書館的借用空間時空是空的，但有兩人需要討論的空間時卻不能使用，有點讓討論空間無法發揮最大的效益。	目前研討室借用人數限定 3 人以上、6 人以下，並以三人以上優先。如有三人以下借用需求，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。
	3.		希望能增設 1 人即可預約之有隔間之研討室。現在利用線上會議的課程、讀書討論普及，同學們偶爾也有需出聲討論的線上學習活動，因此需要獨立的研討空間。	感謝您的建議，如有 3 人以下借用需求，可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。因分館空間侷促，涉及經費、設備與空間等因素，您的意見可做為未來圖書館整體規劃方向。
	1.	雙溪總館	<ul style="list-style-type: none"> ● 新增插座 圖書館內插座數量有限，且離桌子皆有些距離，不便利用筆電、平板等需插電的個人裝置（5F 期刊區）。	空間改善涉及經費、設備與空間等因素，您的意見可做為未來圖書館整體規劃方向。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。
2.	<ul style="list-style-type: none"> ● 桌椅更新 (1) 換舒服椅子，椅子坐久不舒服。 (2) 希望能更新成更舒適的椅子。 (3) 建議有餘力可以更換總館 4 樓木桌椅，坐久背部不舒服。 (4) 桌子可以低一點，不然都會被迫聳肩，導致肩頸痠痛。 (5) 希望將木頭椅子更新，許多木頭椅子坐著時會有摩擦聲。 (6) 可能不在上述地點，但希望可以增設類似沙發 or 懶骨頭區等可以更放鬆看書的地方！ (7) 希望其他地方也可以增設一些沙發休憩空間。		感謝您的建議，雙溪桌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。	
3.	<ul style="list-style-type: none"> ● 書庫新增桌椅 (1) 不知能否再增設圓桌？在密集書庫找完書想坐下看，經常沒位。 (2) 空間環境的部分，希望密集書庫		密集書庫內已經設置了一些桌椅，這些桌椅的擺放考慮到了使用的舒適度和空間的最佳利用。由於書庫中的剩餘空間主要用作走廊和逃生通道，為了確保	

分類	No.	位置	讀者建議	圖書館回覆
			<p>小說那層樓有桌椅。</p> <p>(3) 有些樓層的書桌被拿掉了 書都要拿下去二樓或三樓讀 QQ</p> <p>(4) 希望八九樓電梯旁的大桌、窗口附近單人桌以及研究小間附近的桌子可以回歸，它們是自修室或七樓人滿時的好去處。</p> <p>(5) 想建議五樓在整修之後靠窗的桌子從兩張變成四張 在坐過覺得非常擠，也因為桌子被離移插頭所以使用上很不方便希望改回原本兩張桌子就好。</p>	<p>安全，我們暫時沒有計劃在這些區域增加更多的桌椅。您的理解和合作將有助於我們維持一個安全的環境。</p>
	4.		<ul style="list-style-type: none"> ● 照明 <p>(1) 總館有些區域比較暗，建議加強照明。</p> <p>(2) 希望有些比較暗的樓層可以新增感應燈，之前去 2 樓找書時覺得太暗，會因為太暗不敢下去 (2)</p> <p>(3) 放報紙的地方燈好像壞掉了，每次進去都暗暗的。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 4F 漫讀區-廁所那邊的沙發燈都很早關，應是辦公室的老師走的時候會一起關，然後那邊就會很黑，希望可以不要這麼早關燈。 	<p>感謝您的反饋！我們的書庫燈具為節能型，採用感應式照明。我們會定期檢查燈具的運行情況，以確保它們正常工作。如果您發現某些區域的照明較暗，或需要增加燈具，請隨時到櫃台告訴我們具體的位置。我們會根據實際情況和現場的線路狀況，評估是否能增加燈具，再次感謝您的意見和建議！</p> <p>感謝您提出這個問題。我們會特別留意這個情況，並提醒圖書館的同仁在下班時勿直接關閉閱讀區燈光，以確保在您需要時那裡有充足的照明。感謝您的耐心與理解！</p>
	5.		<ul style="list-style-type: none"> ● 冷氣 <p>(1) 三、五、六樓有時冷氣不太涼。</p> <p>(2) 5F 期刊區冷氣開強一點。</p> <p>(3) 有的時候冷氣冷到我以為來到北極(全棟)。</p> <p>(4) 有些書庫樓層比較不通風，霉味比較重。</p>	<p>圖書館採中央空調，尚無法個別調整，若您在館內使用時發現空調溫度不適，可至參考櫃台即時溝通，俾以能即刻處理。</p>
	6.		<p>書庫有時候，找不到書。</p>	<p>如果您找不到需要的書籍，請隨時到櫃檯詢問，我們的櫃檯人員會很樂意為您查詢書籍的狀態，並幫助您找到所需的書籍。</p>

分類	No.	位置	讀者建議	圖書館回覆
	7.		藏書空間較小。	圖書館利用各種方式來更有效地利用現有空間，包括定期盤點及淘汰館藏，以便為更多的新書和資料騰出空間。
	8.		座位區常常被堆書。	謝謝您的回饋，我們將加強尋書收書的作業，以利座位達到最佳使用效益。
	9.		學校的書庫希望可以配置更完善，一些不常用的書都放在一樓學生要借閱的機率根本不高。	我們的圖書館藏書是依據索書號進行排序的。由於空間限制，無法將使用頻率較低的書籍移至其他區域，感謝您的理解與配合。
	10.		移動書櫃有時會故障，希望能駐員在密集書庫櫃台，方便維修。	如果您在使用電動書庫時遇到故障，請使用靠近樂譜專區的諮詢台上的內線電話，直接撥打至櫃檯。我們的工作人員將會立即幫助您解決問題。感謝您的理解與合作！
	11.		希望漫畫可以搬到別的地方，不要在參考書區。	由於目前4樓漫讀區的設置是基於空間配置的整體考量，因此無法進行移動。我們將持續努力優化館內空間的使用，以滿足更多讀者的需求。感謝您的理解與支持。
	12.		我其實不知道4f漫讀區那邊有沒有男廁，我只知道有女廁。	館內男廁僅設置於3F。造成不便 敬請見諒！
	13.		圖書館在山上不利使用。	由於我們的館舍位置無法變動，如果您需要借閱城中校區的圖書或外借預約的書籍，歡迎您使用位於綜合大樓的預約取書櫃。可以方便您更輕鬆地取書。
	14.		門口的推薦書籍只有活動才有，感覺可以常駐，也可以用得精緻一點，看起來比較吸引人來借書。	很高興您對圖書館的推薦書籍感興趣。目前，這些書籍的展示是配合特定活動或是新進圖書而設置。我們會認真考慮您的建議，可能在未來做出一些改變，使推薦書籍的展示更加常設化，也會努力提升展示的精緻度和吸引力。希望這樣可以讓更多人被吸引來借閱書籍，再次感謝您寶貴的意見！
	15.		電腦使用區會聽到施工或學生聊天的噪音。	如果您在使用館內聽到相關噪音，請隨時至參考櫃台反映，工作人員將立即進行了解並處理，以減少對您的干擾。

分類	No.	位置	讀者建議	圖書館回覆
	16.	城區分館	<ul style="list-style-type: none"> ● 新增插座 (1) 希望插座可以多一點 😊 (2) 插座多一點。 (3) 希望增設插頭。 (4) 希望城區圖書館（7樓）法學院座位區 1、2 及商學院座位區增加插座：首先，同學在位置上能即時充電，不需再將電腦移至牆邊或角落的插座。因牆邊插座數量以及筆電區座位數量皆有限，廣設插座一來能便利同學的需求，解決「一位難求」的無插座充電的問題。其次，角落或牆邊的電腦及充電線相當有可能使經過的同學絆倒，如「近三年新書區」旁的插座，因地點距離走道相當靠近，時常會有同學於該處充電，若有借書同學經過，往往需「跨過」充電線，很有可能會有絆倒的危險，不一而足。再來，圖書館有許多限館內閱讀的圖書資料，非待於圖書館內閱讀不可，因此若能使筆電重度需求者（如繕打筆記、撰寫報告等等），於電腦沒電時能安心於座位區上的充電座充電，則可省去「跑來跑去尋覓充電座充電」之煩。因此，強力建議且希望圖書館法學座位區及商學座位區能增設插座，便利同學的使用需求。 (5) 因城中第二閱覽室多元閱讀區皆已備有多數插座，倘有餘裕，亦能於此多設置充電插座，往更好的方向邁進。但目前當務之急之首要任務應於圖書館法學院座位區及商學院座位區設置插座！！ 	<p>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。</p> <p>此外，部分走道附近的樑柱設有電源插座，主要保留給清潔人員利用機具進行環境清潔與地板打蠟使用，或提供工程人員進行館內設備與環境修繕使用，不建議讀者利用該插座充電，若造成機器毀損或人員絆倒，需自行負擔相關法律責任，插座上已有張貼警示標語，提醒讀者留意。</p> <p>日後將持續觀察讀者使用狀況，並爭取相關經費改善閱覽桌椅。</p>

分類	No.	位置	讀者建議	圖書館回覆
	17.		<ul style="list-style-type: none"> ● 桌椅更新 (1) 椅子老舊、太硬很難坐。 (2) 城中分館七樓的椅子比較老舊很常有怪聲。 (3) 城中圖書館真的該換椅子跟桌子，看起來很舊而且椅子聲音很吵。建議放像閱覽室一樣的隔板跟對面的人隔開以及安裝插座 (4) 可考慮更換法學圖書區的座椅（目前是2張木椅+紫色座墊），有些舊了，也不適於久坐。 (5) 想建議城中圖書館也能增設座椅軟墊可以借用，如同雙溪第一閱覽室，因為許多同學也會長時間使用城中圖書館之座位區，但是目前的木頭椅子，對於長時間久坐的同學們造成不小的臀部與腰椎的壓力，希望學校能夠提升同學們的讀書品質，創造出更卓越的學習成效。謝謝。 (6) 館內筆電區椅子常發出噦噦聲。 	<p>分館使用的閱覽桌椅，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>
	18.		<ul style="list-style-type: none"> ● 照明 (1) 6F 燈光有點不夠亮，獨自下樓找書會有一點可怕。 (2) 7樓研討室的燈光可以強一點 (3) 7樓座位燈光太暗。 	<p>分館 6 樓與 7 樓已全數更換成 LED 燈管，照明亮度較傳統燈泡來得高，且經總務處水電同仁持照度器至分館各區域檢測，皆符合 CNS 國家照度標準。</p> <p>若您發現部分區域太暗，有可能是電源未開啟或燈管損壞，可直接至參考櫃台反映，我們將通報總務處進行修繕。</p>
	19.		<ul style="list-style-type: none"> ● 冷氣 (1) 冷氣太冷，待久了很不舒服。 (2) 筆電充電區冷氣太強。 	<p>冷氣設備的溫度調控，由總務處依其專業做設定處理，室內溫度常年為攝氏 23 度，因各區域每個座位鄰近冷氣的送風口不同，加上個人的衣著也會造成體感溫度的差異，因此，建議同學若長時間待在館內感覺太冷，可適時添加衣物或更換至遠離冷氣出風口座位作為因應。</p>

分類	No.	位置	讀者建議	圖書館回覆
	20.		6樓跟7樓近3年新書有什麼差異？ 很多6樓的書都很不錯。	「近三年新書區」典藏近三年採購入館之中日文圖書，亦包含本校教師著作。
	21.		建議城中分館室內整修。	分館室內整修涉及經費、設備與空間等因素，未來納入圖書館整體規劃方向。
	22.		建議增加空間。	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。
	23.		建議櫃檯人員對話小聲一點點，避免影響自修與休憩者。	因分館空間侷促，各櫃檯緊鄰閱覽座位區，且為開放空間，聲音容易擴散造成干擾，我們會再督促提醒櫃檯工作人員降低音量，並請讀者體諒。
	24.		希望能勸導在有人使用圖書館電腦和拉推車經過閱讀去的時候可小聲一點，坐在旁邊讀書時很常被打擾。	圖書館會持續提醒讀者在使用電腦時儘量輕聲細語，保持安靜。 此外，推車聲響難以完全避免，但我們會提醒工作人員在推車經過閱讀區時儘量減少對周圍讀者的干擾。
	25.		掃描機鄰近閱讀區，機器運作聲音大，且通常都會持續很長一段時間，影響讀者閱讀，希望可以改善。	因掃描器需連結電腦才能使用，僅能放置在檢索區。分館的空間與設備有限，檢索區緊鄰閱覽座位，讀者在使用相關設備時，的確會造成噪音干擾，建議您可移至其他閱覽座位使用。 未來汰舊換新採購新的掃描設備時，圖書館也會將使用時產生的音量納入考量。
	26.		地板可以貼一層地毯布，這樣走路聲就不會這麼明顯。	分館7樓地毯使用多年產生髒汙與破損，基於安全與衛生考量予以拆除。重鋪地毯預算過高且維護不易，目前無此規劃。
	27.		針對咳嗽請戴口罩的宣導，請大力張貼，以維護每位讀書人的身體安全，感謝再感謝。	圖書館會再加強宣導與張貼公告。
28.		學習共享空間-城中無劃位那邊很多人脫鞋。	若下次遇到此情況，請直接至參考櫃檯反映，我們將立即派員前往勸導。	

分類	No.	位置	讀者建議	圖書館回覆
閱覽室 閱讀環境	1.	中正第一閱覽室	<ul style="list-style-type: none"> 冷氣 (1) 冷氣調弱一點。 (2) 冷氣太強了 可以調控一下。 (3) 第一閱覽室的冷氣可以不要那麼冷嗎😞😞😞每次進去都像在冰箱裡 雖然不會讓同學容易睡著 但是這樣讓我很不想在裡面待太久 (可是我都待一整天) 還很容易感冒。 	在日常巡視時會更加注意室內溫度，以確保環境舒適。若您在使用閱覽室時發現空調溫度不適，可就校內分機(#5122、#5138)即時溝通，俾以能即刻處理。
	2.		有時要用筆電但去雙溪的閱覽室沒有筆電區，打字的時候會覺得有點尷尬，或是想專心讀書的時候會被旁邊用筆電的人吵到，希望可以像城中那樣，有一般、寧靜、多元之分。	由於閱覽室的空間限制，目前無法進行區域隔間來設立專門的筆電區。為了儘量減少干擾，建議您選擇個人座位，以讓使用筆電時對周圍同學的影響較小，也有助於您專注學習。
	3.		希望能開放一些個人座位區為 24 小時。	因系統後台的開館時段設定是以區為單位，目前 24 小時閱讀區已提供 85 席閱覽位，足夠夜間自習同學使用。為了確保資源合理分配，我們暫時維持現狀。
	4.		個人閱讀區很棒，但位子不太夠，希望能增加一點位子。	目前第一閱覽室提供多樣化的閱覽座位，包括個人位、4 人位、臨窗 6 人位、8 人位及無障礙座位，共計 225 席。由於空間和經費的限制，我們暫時無法增加座位。然而，我們會持續通過年度滿意度調查來瞭解讀者需求，並會根據同學們的意見進行審視和檢討，通盤考量後，作為未來改善閱覽室設施的重要依據。我們也會視情況向校方爭取經費，以進一步提升圖書館的服務質量。
	5.		建議第一閱覽室自習室的座位能夠再增加。	
	6.		窗戶可以自由開放嗎？因為在 24 區外面的座位區都會有人聊天，關了窗戶隔音效果很好，但每次都會被阿姨說不要亂關窗戶。	為了確保室內的空氣品質，我們需要定期開放窗戶進行通風。如您在使用閱覽室時發現戶外噪音影響學習，請隨時通過校內分機 (#5122、#5138) 與我們聯繫。我們會根據實際情況進行窗戶的開關調整，以平衡通風需求與隔音效果。

分類	No.	位置	讀者建議	圖書館回覆
	7.		個人閱讀區希望宣導離開前要清潔桌面！或是有酒精可以使用。	在選位電腦位置，我們已備有酒精供讀者自行取用以進行桌面消毒。此外，我們的清潔人員會每日對閱覽室空間進行清潔，以確保良好的使用環境。
	8.		椅墊希望可以購買厚底軟一點的、久坐比較舒適、可減少疲累。	目前提供三種不同軟度的椅墊供同學使用。針對希望購買厚底且軟一些的椅墊的需求，我們已經再釋出一些較軟的椅墊備品。未來，在經費充裕的情況下，我們會在編列預算時考慮這項需求，並致力於進一步改善椅墊的舒適度。
	9.		燈管可以注意一下亮度，感覺有時比較暗。	如您在使用時發現燈光亮度不夠，可就校內分機(#5122、#5138)即時溝通，俾以能即刻處理。
	10.		圖書館一樓自修區可以增加充電區。	1 樓閱覽室目前每個座位都已提供插座，方便您為電子設備充電。
	11.		咖啡機支付不夠彈性。	謝謝您的建議，未來在設備升級和更新時，會將咖啡機支付方式列入考量，以提升使用的便利性。
	12.		希望能在閱覽室外飲食區放衛生紙。	校內衛生紙目前僅供如廁使用，考量到消耗量較大，我們暫時無法在輕食區提供衛生紙。
	13.		城區第一閱覽室	<ul style="list-style-type: none"> ● 新增插座 (1) 增加插座。 (2) 希望更新設備，像外雙溪自習室，每個位置都有插頭。

分類	No.	位置	讀者建議	圖書館回覆
	14.		<ul style="list-style-type: none"> ● 桌椅更新 (1) 一般區椅子太高。 (2) 一般區椅子略高。 (3) 一閱的閱覽室現在多了插座真的超讚！之後希望可以更新書桌～～！（現在的木頭桌子有點微老舊）。 (4) 桌子可換新，讓讀書環境更好。 (5) 希望多元可以換椅子，因為塑膠椅有一點硬。 (6) 多元的座椅可以換成有靠背的。 	<p>城區分館 112 學年度第一學期(112 年 11~12 月)進行「汰換城中校區地下閱覽室閱覽椅案」，新閱覽椅配置在第一閱覽室的寧靜區（148 張）和一般區（116 張）。</p> <p>剛開放時，曾有同學反映不習慣新閱覽椅的高度。為此，本館特地請教「台灣區家具工業同業公會」相關桌椅高度規範的專業意見，依據公會鍾理事的意見指出，台灣早期家具的人體工學規範多為約定成俗，現行坊間的制式書桌高度為 70~72 公分，座椅高度為 42~45 公分。</p> <p>經查，城區分館的閱覽椅多於民國 88~91 年間購置，使用已逾 20 年。椅背和椅面都是木頭，材質硬實且無軟墊作為緩衝。其中，閱覽桌的高度約為 75~77 公分，比坊間的書桌至少高 3~5 公分。閱覽椅的高度約為 44~45 公分，雖然和坊間椅子高度接近，但與使用多年的閱覽桌搭配，整體而言，閱覽椅的高度顯然過低，桌子與椅子的適用高度落差太大，自然很容易讓人出現坐姿不良的狀況，造成不舒適感。</p> <p>此次辦理「汰換城中校區地下閱覽室閱覽椅案」事前曾召開評選委員會，除圖書館外，也邀請三位學生會代表、一位專業木工及總務處人員共同參與評選，集思廣益考量座椅的各種使用面向。此次購置的閱覽椅有兩種款式，皆符合一般身高的使用者，椅背和座椅都附有軟墊，尺寸也適用於現有的閱覽桌。由於部分同學長期使用原有的閱覽桌椅，已經習慣原桌椅的高度比例，或許需要一段時間適應新座椅。然而，每個人的身</p>

分類	No.	位置	讀者建議	圖書館回覆
				<p>高比例不同，恐無法滿足所有人的個別需求，但同學仍可依個人習慣與喜好自行選擇不同的閱覽空間使用。</p> <p>至於閱覽桌部分，因 112 第二學期已在每個桌側增設固定式的電力插座，因此暫無更換閱覽桌的規劃。</p> <p>多元討論區於 105 年 8 月隨同第一閱覽室進行整修，空間規劃提供讀者休憩、輕聲系討論之用，因此閱覽桌椅採用有靠墊沙發、無靠墊沙發及小型桌椅等。未來，若能爭取更多經費，再評估考量予以汰舊換新不合時宜的閱覽家具。</p>
	15.		<ul style="list-style-type: none"> ● 冷氣 <ol style="list-style-type: none"> (1) 一般閱讀區請冷氣調低一點，真的好冷。 (2) 冷氣持續過冷，其他兩間閱覽室有明顯差別，這不應該是需要讓學生需要持續反應的問題，其他兩間閱覽室可以保持 23 度，但多元或許可考慮往上調整 1-2 度。 (3) 多元的冷氣感覺和其他閱覽室比較起來會更冷，也很常會有馬達（？）和抽水的噪音。 (4) 冷氣可以稍微調高一兩度嗎，一大地閱的溫差和室外溫度差異超級大，我需要帶稍微厚外套才可以禦寒。 	<p>依總務處負責水電同仁表示，空調主機設定閱覽室的溫度約為攝氏 23 度。唯，每個閱覽空間因其所在位置與主機管線的距離不同，導致不同閱覽區的室內溫度會有差異。其中，多元討論區距離冷氣機房的管線最近，故而比寧靜區、一般區的室內溫度略低 1-2 度。除此，每個座位的位置、室內人數、進出走動及個人穿著衣物等因素，體感也會也有所不同。</p> <p>為因應室內溫度較低的問題，本館會派員巡視閱覽室，觀察到多元討論區室內溫度過低時，暫時關閉室內 1-2 台送風機（開關在牆壁上），但仍保持其他必要的送風機運轉，以維持空氣進出。</p> <p>此外，多元討論區的天花板鄰近一大樓 1 樓廁所，一大樓建築老舊，隔音效果不佳，難免聽到抽水或馬達噪音，此為地緣因素，暫無法避免。至於馬達聲音可能來自送風機，同學若聽到聲響過大時，可隨時反映給總務處或圖書館，將</p>

分類	No.	位置	讀者建議	圖書館回覆
				可聯絡水電人員立即前往查看。有關冷氣或水電問題，可多利用走道間的電話，撥打分機 2791 或 2792 直接通報總務處，可獲得立即處理。
	16.		一般閱讀區燈光偏暗且位子靠很近。	第一閱覽室的一般閱讀區空間較寧靜區略小，故寧靜區設置 148 座位，一般區設置 116 座位，但桌子和閱覽椅的間距、燈光配置並無二致。目前兩間閱覽室都是 T5 燈管，T5 燈管的照明較為柔和，照明度都有符合規範。
	17.		閱覽室內會聽到外面學生聊天聲音。	閱覽室地處地下室，現有設備無法到達完全隔音狀態。閱覽室的使用率極高，讀者出入頻繁，大門常來不及緊閉，走廊上的同學講話的聲音間接傳入室內。本館除提醒同學在閱覽室要輕聲交談外，也希望同學們可以互相提醒，避免在走道上高聲談論。
	18.		一般地板環境有些髒，希望可以稍微打掃。	第一閱覽室每天開館前都有清潔人員做清潔打掃。平時怕影響同學念書，避免打掃時發出的噪音影響同學的安寧，不會特別進入閱覽室清潔，但上午、下午時分都會在走道、茶水間做例行清潔工作。同學如果發現特定閱覽區的地板髒汙，可隨時利用走廊上分機告知總務處或圖書館，我們會聯絡清潔人員前往打掃清潔。
	19.		希望城中的閱覽室可以仿造雙溪的閱覽室，提供舒服的自修空間。	兩校區的閱覽室所處的環境不同，樓層有異，涉及經費、設備與空間等因素甚廣。謝謝你的建議，未來可納入圖書館整體規劃考量。
	20.		可以把環境重新裝潢跟雙溪閱覽室一樣嗎。	

分類	No.	位置	讀者建議	圖書館回覆
	21.		希望第一閱覽室也能有能完全隔擋左右兩旁的單人座位，像是第二閱覽室和雙溪閱覽室一樣。	閱覽室的個人桌購置年限不同，形制也不同，包括：(1) 民國 89 年購置的個人桌，兩側沒有隔板，放置在一閱的寧靜區(A 區)、一般閱讀區(B 區)，及二閱的寧靜區(A 區)。 (2) 民國 70 年購置的個人桌兩側有木質隔板，放置在二閱的一般區(B1~B4)、筆電區(C 區)。 民國 70 年購置的個人桌使用年限久遠，已不適合再添加木質隔板。未來若有經費，再規劃考量更換合適的閱覽桌。
	22.		私心真的期待城中校區可以開 24 小時地閱（認真的）。	城區第一閱覽室寧靜閱讀區在學期考試前一週及當週都實施 24 小時開放使用。112 學年學期考試(期中考及期末考)的使用狀況，每日使用 24 小時開放服務的人數約為 7~10 人。閱覽室的使用量最高峰時段為 23:00~24:00，低峰時間約為凌晨 04:00~06:00。評估使用狀況，維持一閱寧靜區在考試期間 24 小時開放服務措施，應能滿足目前需求。
	23.		比起置物櫃，可以像雙溪一樣增設一個簡單的桌椅用餐環境嗎？	兩校區閱覽室所處位置、環境不同，空間有限，閱覽室位於地下室，礙於環境與管理，不建議增設餐廳等設施。
	24.	城區第二閱覽室	<ul style="list-style-type: none"> ● 新增插座 (1) 增加插座。 (2) 希望每個座位都可以有插頭。 (3) 建議可將五大自習室的座椅&插座改成像一大一樣！ (4) 也能和一大一樣增設插座。 (5) 希望每個座位都能像雙溪的閱覽室有獨立的插座。 (6) 希望可以像雙溪閱覽室一樣增加 USB 孔的插座。 (7) 城中二閱 b 區那邊幾乎都沒有插頭，手機沒電又沒帶筆電的情況下，跑到筆電區去充也怪怪的。 	<p>第二閱覽室設置各區域共計 656 席次，幅員廣大，若要全面增設電力插座，不僅需要考量經費需求，也需總務處協助評估電力線路、地板電力系統埋管配線、桌邊明線或壓條鎖固以銜接至閱覽座位，還要考慮更新二閱整體的地板面層等事項。</p> <p>本館通過年度滿意度調查以瞭解讀者需求，感謝同學熱心回饋意見，會審視檢討，通盤考量，作為未來改善閱覽室相關設施的重要依據，並視情況盡量向</p>

分類	No.	位置	讀者建議	圖書館回覆
			(8) 筆電區希望一位子可有兩插頭。 (9) 希望能增加第二閱覽室的筆電閱讀區座位，目前能夠插上筆電電源的位子不夠多。	校方爭取經費以改善閱覽室相關設施。
	25.		<ul style="list-style-type: none"> 桌椅更新 (1) 更換椅子。 (2) 考慮城中第二閱覽室座椅更新。 (3) 希望也能有椅墊～～麻煩了。 (4) 希望可以更換座椅。 (5) 希望椅子可以加個軟墊。 (6) 五大地閱的椅子希望能更換成一大一的椅子。 (7) 希望將木頭椅子更新，許多木頭椅子坐著的時候會有摩擦聲。	閱覽室是圖書館提供讀者服務的自習空間，配置舒適合宜的閱覽桌椅是基本的服務。城區第二閱覽室的閱覽椅皆以使用逾 20 年(民國 88~91 年間購置)，椅座和椅背皆為原木材質，雖堅固耐用，但對長時間使用電腦 3C 設備的讀者可能已經不合時宜。但第二閱覽室設置各區域共計 656 席次，座位數量眾多，本館會考量讀者需求，盡量向校方爭取經費以更換座椅。 如果木製閱覽椅使用不便或有破損，請隨時將座位號碼告知本館，本館會盡快找木工修理。至於增加座位的軟墊，涉及衛生與管理，實不建議為每張閱覽椅單獨購置，容易製造環境的髒亂，但未來更換閱覽椅時可一併列入考量。
	26.		<ul style="list-style-type: none"> 隔板 (1) 隔板可以換成非透明的。 (2) 可以將透明板換成霧面板嗎?	第二閱覽室六人閱覽桌現有的塑膠隔板原係因應疫情而採取保護讀者口沫接觸的臨時措施，提供酒精自行消毒使用，暫無更換固定隔板的經費考量。
	27.		<ul style="list-style-type: none"> 冷氣 (1) 冷氣可以開強一點。 (2) 冷氣爆爛什麼時候才能修好呢? (3) 希望城中五大地閱的空調可以自行調整，否則空調溫度不定，時暖時冷，也常常在東吳 app 上看到學生反應，卻無法即時調整。	二間閱覽室的空調主機設定溫度約為攝氏 23 度。但第二閱覽室的空間幅員廣大，每個座位因為距離送風口位置不同，個人對溫度的感受也不一樣。但二閱各區天花板都設有電扇，同學若感到悶熱可以自行開啟牆壁上的風扇開關以為因應。 有關冷氣或水電問題，可多利用走道間的電話，撥打分機 2791 或 2792 直接通報總務處，可獲得立即處理。

分類	No.	位置	讀者建議	圖書館回覆
	28.		希望五大地閱能有 24hr 的自修室。	城區第一閱覽室寧靜閱讀區在學期考試前一週及當週都實施 24 小時開放使用。依據 112 學年學期考試(期中考及期末考)的使用狀況，每日使用 24 小時開放服務的人數約為 7~10 人。以寧靜閱讀區現有 148 席次而論，使用率尚不及一成。維持目前 24 小時開放服務措施，應能滿足同學的需求。
	29.		希望城中的閱覽室可以仿造雙溪的閱覽室，提供舒服的自修空間。	兩校區閱覽室所處的位置不同，環境不同，空間有限，感謝同學的建議，會把建議列入未來整體規劃考量。
	30.		可以多增設筆電閱讀區。	第二閱覽室各區域共計 656 席次，筆電區設有 108 席。同學考量的可能是增加插座，此項建議很好，但本館必須衡量經費需求，也需總務處協助評估五大樓的電力狀況，以做整體規劃。
	31.		城中第二閱覽室寧靜閱覽區的樓上健身房超級吵，自習時經常聽到樓上傳來蹦蹦跳的運動聲響。	有關您反映的五大地閱寧靜閱讀區噪音問題，我們已再次聯繫體育室，負責同仁已轉知教練及 B1 器材室管理員留意。如遇晚上，圖書館人員若不及處理同學感受到的噪音問題，建議可就近至 B1 器材室反映，管理員值班至夜間 22:30，會立即到現場處理，亦可撥打體育室分機 2371 通報。
劃位系統	1.	中正第一	<ul style="list-style-type: none"> ● 故障 (1) 有時會故障。 (2) 劃位系統很常故障造成不便。 (3) 雙溪閱覽室劃位系統容易當機、劃位後個人區燈未亮起。 	為了盡快排除故障狀態，當您遇到系統異常情況時，請利用選位電腦前方分機撥打 5122、5138 與我們聯繫，我們將儘快進行處理。 我們將持續致力於減少系統故障的發生頻率，並改善使用體驗。
	2.	閱覽室	<ul style="list-style-type: none"> ● 限時 4 小時 (1) 超過 4 小時沒有進出館紀錄，就會被自動離開，但有時候讀書讀得太投入，最後要離館或被同學選走位子的時候會有些困擾。 	依據衛生福利部國民健康署的資訊，久坐對於身體存在多項危害，不僅會造成骨骼的傷害與肌肉的退化，血液循環不佳，也會讓思考遲鈍並影響心理健康。因此，考量同學用功讀書仍須顧及個人

分類	No.	位置	讀者建議	圖書館回覆
				<p>身心健康。此外，本館「閱覽座位劃位管理系統使用須知」第五條規定：4小時內無任何進出刷卡紀錄，系統將自動釋出座位。不僅能夠避免同學因久坐而影響健康，也顧及座位有限，確保多數讀者使用閱覽座位的權益及公平性，防止座位長時間閒置或被任意佔用，所以，設定閱覽座位的使用時間限制有其必要。</p> <p>提醒同學務必在4小時內刷卡進出閱覽室，讓身、心得到適度活動與休整。除此，當同學不需再使用座位時，請記得執行離館作業，讓座位得以及時釋出，便利其他讀者利用。</p>
	3.		<ul style="list-style-type: none"> ● 暫離時間 (1) 劃位系統，劃位暫離時間得否延長至70或80分鐘，否則等餐+用餐時間容易超過現下可離席時間60分鐘，對因用餐而暫離之學生不甚友善。 (2) 離開座位時間縮減。 	<p>由於每個人使用習慣不同、用餐時間有異，本館考量多數人使用方式，系統設定「暫離」時間為1小時。因座位有限，倘若延長「暫離」時間，容易造成閱覽座位長時間空置，影響真正需要座位的讀者，請同學互相體諒。此外，如果預估自己暫離時間會超過1小時，請配合辦理離館作業，讓系統釋出座位給其他真正需要的讀者；當同學需要閱覽座位時，請再重新選位入座。</p>
	4.		<ul style="list-style-type: none"> ● 佔位 (1) 之前有遇到過在劃位系統上顯示是空位子的地方但進去後看到桌上東西都沒收，以此來佔位。 (2) 希望能多宣傳佔位為其他人造成的不便（其實現在已經有逾時關燈很好了）。 	<p>圖書館會再加強宣導與巡視，以更加落實實名劃位。此外，若選位刷卡入座後，發現該座位非清空狀態，可自行將座位所留物品移置「違規佔位物品暫放區」後，逕行使用該座位。若有不便之處，可直接使用入口分機撥打5122，指明座位號碼由專人到現場協助處理。</p>
	5.	城區分館	<ul style="list-style-type: none"> ● 限時4小時 (1) 取消4小時重新刷卡，或延長。 	<p>依據衛生福利部國民健康署的資訊，久坐對於身體存在多項危害，不僅會造成骨骼的傷害與肌肉的退化，血液循環不佳，也會讓思考遲鈍並影響心理健康。因此，考量同學用功讀書仍須顧及個人身心健康。此外，本館「閱覽座位劃位</p>

分類	No.	位置	讀者建議	圖書館回覆
				<p>管理系統使用須知」第五條規定：4 小時內無任何進出刷卡紀錄，系統將自動釋出座位。不僅能夠避免同學因久坐而影響健康，也顧及座位有限，確保多數讀者使用閱覽座位的權益及公平性，防止座位長時間閒置或被任意佔用，所以，設定閱覽座位的使用時間限制有其必要。</p> <p>提醒同學務必在 4 小時內刷卡進出閱覽室，讓身、心得到適度活動與休整。除此，當同學不需再使用座位時，請記得執行離館作業，讓座位得以及時釋出，便利其他讀者利用。</p>
	6.		<ul style="list-style-type: none"> ● 暫離時間 (1) 希望暫離時間可以稍微拉長，有時候外出吃飯回來就已經超過一個小時。 	<p>由於每個人的使用習慣不同、用餐時間有異，本館考量多數人使用方式，系統設定「暫離」時間為 1 小時。因座位有限，倘若延長「暫離」時間，容易造成閱覽座位長時間空置，影響真正需要座位的讀者，請同學互相體諒。此外，如果預估自己暫離時間會超過 1 小時，請配合辦理離館作業，讓系統釋出座位給其他真正需要的讀者；當同學需要閱覽座位時，請再重新選位入座。</p>
	7.		<ul style="list-style-type: none"> ● 加強宣導 (1) 加強圖書館劃位宣導。 (2) 7 樓分館，常常遇到選了位子，但座位上是有有人使用的情況 (3) 城區七樓較容易遇見未劃位便使用座位的情形，是否有辦法加強宣導，以免同學劃完座位後準備入座後還需要請佔位同學離席。 (4) 很多人都沒劃位，請多加巡視。 (5) 常常人還在卻被刷退/未成功，或其他人不知道進圖書館要劃位，要請他人離開蠻尷尬的。 	<p>圖書館會再加強宣導與巡視，以更加落實實名劃位。此外，若選位刷卡入座後，發現該座位非清空狀態，可自行將座位所留物品移置「違規佔位物品暫放區」後，逕行使用該座位。亦可直接至參考櫃台反映，由館方人員協助處理。</p>
	8.		<ul style="list-style-type: none"> ● 流程 (1) 若能把劃位系統設在圖書館外， 	<p>謝謝同學的建議。城區分館位於二大樓 7 樓，建築老舊，受限於現場空間環境，</p>

分類	No.	位置	讀者建議	圖書館回覆
			<p>可能較能避免有同學忘記劃位或劃位完忘記刷入座的情況，導致選到該位子的同學提著大包小包準備入座時，才發現位子已經有人坐，只得在重新劃位跟尷尬地提醒那個人這個位子是我的中間抉擇，謝謝。</p> <p>(2) 入座的刷卡位置可放到電腦旁。</p> <p>(3) 劃位系統，希望劃位系統嗶卡的地方可以直觀一些。</p>	<p>實無法將選位電腦及進出讀卡機等設置在館外場地。除此，現有門禁設備和劃位系統為異質系統，兩者的功能無法結合。將來，本館若能爭取經費，配合分館現有的空間，重新規劃動線，建置新的門禁系統及網路、電力相關設備，將能大幅改善現況。</p>
	9.		<ul style="list-style-type: none"> ● 故障 <p>(1) 希望一大閱覽室的劃位系統可以減少故障頻率。</p> <p>(2) 閱覽室劃位系統有時候可能會有些異常導致離館失敗，還要用手機離館才不會被記違規。</p>	<p>為了盡快排除故障狀態，當您遇到系統異常情況時，請利用走廊分機撥打 2444-2445 與我們聯繫，我們將儘快進行處理。</p> <p>我們將持續致力於減少系統故障的發生頻率，並改善使用體驗。</p>
	10.	城區閱覽室	<ul style="list-style-type: none"> ● 流程 <p>(1) 系統不好用，每次都被說離館超過時間。</p> <p>(2) 希望劃位設備流程可以更簡易，另外常常刷卡出現出入錯誤也希望能改善。</p>	<p>依據「閱覽座位劃位管理系統使用須知」，第五條：使用者透過劃位管理系統選位成功後，須於 10 分鐘內刷卡使用閱覽座位；逾時者，系統將自動釋放出座位。</p> <p>暫離則以 1 小時為限，逾期者，系統將自動釋出座位。此外，離館須至系統執行離館功能。4 小時內無任何進出刷卡紀錄，系統將自動釋出座位。同學若有系統使用的任何問題，歡迎隨時使用走廊上電話撥打 2444-2445，上班時間將會有專人到現場服務。</p>

分類	No.	位置	讀者建議	圖書館回覆
	11.		<ul style="list-style-type: none"> ● 佔位 <ol style="list-style-type: none"> (1) 許多人先佔位後刷出，離開閱覽室後又直接刷入不入館，以規避離座一小時自動取消劃位之限制。 (2) 常常劃位了，到坐位才發現已有人佔位。 (3) 強烈建議，一學期如果被取消坐未滿兩次，應取消該學期使用閱覽室之功能，以維護其餘同學之使用權利。 	<p>依據「閱覽座位劃位管理系統使用須知」，第三條：使用閱覽座位皆須刷卡，以一人一位為限。未刷卡進入者，或離開閱覽室而未刷暫離者，視同佔位，本館得自系統釋出佔位者之座位，又得移除其佔位物品。</p> <p>讀者選位刷卡入座後，若發現該座位非清空狀態，可自行將座位所留物品移置「違規佔位物品暫放區」後，逕行使用該座位。若有不便之處，可直接使用走廊上的分機撥打 2444-2445，指明座位號碼由專人到現場協助處理。</p> <p>除此，本館也會派人不定時巡查閱覽室，現場查看座位的使用狀況，若該座位沒有刷「暫離」，但座位上卻沒有人時，館員也會以人工將該座位清除，以釋放座位。</p>

四、讀者回饋：非建議不用回覆

No.	回饋
1.	good
2.	目前使用上沒有什麼問題~可以保持良好的現狀
3.	全部都很讚
4.	我覺得圖書館館員對於學生問題都解答很快速。不管是電話詢問或是郵件提問都能很快得到有效答覆。學校的劃位系統也很方便操作。館藏目錄系統使用十分直覺，作為使用者大部分都沒有問題。電子資源也相當豐富，尤其可以看到醫學期刊、商業雜誌等平時比較不容易閱讀到的內容。對於我撰寫論文很方便。
5.	城區分館-7F，城區分館-第一閱覽室-一般閱讀區，城區分館-第一閱覽室-寧靜閱讀區，城區分館-第一閱覽室-多元閱讀區，城區分館-第二閱覽室-一般閱讀區，城區分館-第二閱覽室-寧靜閱讀區，城區分館-第二閱覽室-筆電閱讀區
6.	很棒！都很棒！
7.	持續進步！很棒 加油
8.	無，整體使用經驗非常滿意。
9.	無特別建議，很滿意圖書館提供的各項服務與空間
10.	閱覽室很讚！有插座

No.	回饋
11.	學生反映閱覽室很棒！喜歡在那裡念書！可多一些空間設計加入此模式，有助學生閱讀與學習氣氛！
12.	整體設施都蠻滿意的 沒有特別的建議！
13.	都很棒！
14.	無，整體使用經驗非常滿意。

伍、結語

感謝所有參與的師生同仁，結果顯示，大家對圖書館的各項服務和改善措施普遍感到滿意。我們會持續關注大家的需求和反饋，並根據調查結果進一步優化服務。未來，圖書館將繼續以讀者為中心，提供更便捷、舒適的學習和研究環境。