

國立臺灣圖書館

108 年讀者滿意度暨服務品質問卷調查讀者開放意見改善情形追蹤表

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
一、 圖書館 服務	1	研習班類型許多相似，但類別不多！部分活動時間（平日白天）對上班族不利，希望陸續增加周末時段的課程或是輪流在假日開課。	企劃推廣組	本館第 66 期研習班新增 1 班周五晚上課程，共開設課程已達 25 班，晚上及假日佔課程 12 班。
一、 圖書館 服務	2	希望針對兒童的親子說故事時間或其他活動也能增加上午場次或是儘量辦在假日，下午場次因孩子作息皆無法參加，略嫌可惜。	閱覽典藏組	本館目前除了週三說故事時間，假日亦有不定期辦理繪本童書園戲劇活動、外文繪本故事活動、寶寶熊假日故事時間、繪本遊戲工作坊等親子活動，可參考本館藝文資訊、活動網頁及親子資料中心現場海報的辦理時間。
一、 圖書館 服務	3	請加強說故事志工的教育，對於親子說故事卻不讓孩子走來走去，甚至不讓對幼兒了解不足。	閱覽典藏組	本館說故事活動在一般情況下並不會強制要求孩子坐好，現場也常常可以看到許多幼兒走來走去。但因參加活動人數很多，為維護小朋友聽故事的品質，避免擋到後面孩子的視線，館員及志工有時須視情形適時勸導，以維護大多數聽故事讀者的權益，請讀者見諒。
一、 圖書館 服務	4	增加書籍作者與讀者的互動活動，如實作教學或動漫角色服裝分享會或寵物家族見面會或在地小農市集。	企劃推廣組	本館辦理「與作家有約」講座及活動，均全面性考量各主題，並擇適合主題，邀請作者或專家分享，視需求搭配相關活動。
一、 圖書館 服務	5	藝文活動與內容取向希望能再多元，以吸引更多不同的分眾。	企劃推廣組 採訪編目組 閱覽典藏組 參考特藏組	本館辦理藝文活動，採多元化主題的思維，以吸引更多不同的分眾。在雙和藝廊及臺灣藝文走廊舉辦類型多元、主題豐富的展覽，也鼓勵不同媒材之藝術作品申請來館展出。而春夏秋冬閱讀公園及冬季閱讀節均以多元型態辦理，以吸引不同的族群。亦有安排說故事時間、繪本童書園戲劇活動、外文繪本故事活動、寶寶熊假日故事時間、繪本遊戲工作坊、嬰幼兒與父母共學、東南亞文化體驗、泰語學習及越語學習等活動，還有以閱讀為主軸的閱讀沙龍。每年也會舉辦「樂齡學習 e 起來」數位資訊課程，近年更與多個單位合辦樂齡戲劇活動。另外，本館亦針對身心障礙閱讀推廣活

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
				動主題形式多元、動靜態兼具，如真人圖書講座、音樂聆賞、電影聽賞活動、手作體驗、戶外走讀等活動，讓閱讀學習從館內延伸至戶外，同時提供各式無障礙輔助服務，讓各障別朋友可與一般民眾共融參與，藉由五感學習體驗不同形式的閱讀樂趣。本年度將持續配合各障別讀者特質及需求，加強規劃動態、多元化之閱讀推廣活動，以促進身心障礙者社會共融及藝文參與機會。
一、 圖書館 服務	6	希望國際會議廳能像以前每月有名人講座及名片欣賞。	企劃推廣組 採訪編目組 閱覽典藏組 參考特藏組	本館每月皆辦理多場次的講座及影片欣賞活動。其中「閱讀講座」及「與作家有約」講座仍持續每月辦理，惟考量講座主題及報名人數等因素，為提供民眾更優質聽講場地，均妥善規劃適合活動場地，場地包括國際會議廳、簡報室及4045教室等等。影片欣賞活動每月在國際會議廳各有1場，自7月起也會安排數場每月1次的電影「聽賞」活動，其餘活動將視活動類型與參加人數再做規劃。
一、 圖書館 服務	7	熱門研習班如瑜伽課程應適度開放新學員名額，以免舊學員長期壟斷新班課程。	企劃推廣組	本館研習班課程目的為提供民眾多元學習，其中瑜珈及彼拉提斯課程因應需求，特各增開2班次，每期招生時間為6月及12月統一公告與報名，並重視報名過程的公平性。
一、 圖書館 服務	8	活動的報名資訊請明確說明開放報名時間，而非只寫日期，每次開放報名就額滿令人沮喪。	企劃推廣組 採訪編目組 閱覽典藏組 參考特藏組	本館對於辦理活動的報名資訊將清楚註明開放報名時間，與其他單位合辦需報名的活動也會儘量提醒合作單位配合辦理。
一、 圖書館 服務	9	透過電子報、email、line等方式增加活動及服務的宣傳，或是在網站上設立活動資訊專區，提供整合的資訊。	企劃推廣組 採訪編目組 閱覽典藏組 參考特藏組 資訊中心	本館透過電子報、email、YouTube等方式增加活動及服務的宣傳，並在網站上依活動類型建立「活動訊息」頁籤，提供整合性的活動資訊。重要活動另發布新聞稿周知，而本館出版之藝文資訊與臺灣學通訊均有透過電子報宣傳。針對身心障礙活動資訊會另外透過email、APP推播，即時傳遞服務訊息。
一、	10	捐書服務的標示可否更明顯。	採訪編目組	本館已於入口網站首頁之公布欄，公告

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
圖書館服務				圖書捐贈相關資訊外；另於本館 1F 大廳圓形櫃檯，規劃桌上型立牌公告捐書服務資訊，並放置於圓形櫃檯明顯處，提醒讀者。
一、圖書館服務	11	集點活動的贈品建議展示出來，以增加參加意願。	企劃推廣組 採訪編目組 閱覽典藏組 參考特藏組	本館集點活動的贈品，多為本館設計製作的文創品為主。而贈品的決定係考量當年度文創品販賣情形，故集點活動的贈品暫仍無法事先展示。在未來規劃集點活動如有適合展示的集點贈品，再行配合辦理，可能展示於海報、文宣之中，或是展示於海報展示架旁。
一、圖書館服務	12	每個月安排固定時間進行圖書館導覽，藉此提升民眾對於「充分」使用圖書館設施的興趣。	企劃推廣組	為符合讀者需求，凡 5 人以上團體皆可線上申請圖書館導覽，將派專人導覽解說。
一、圖書館服務	13	希望可在大門前放置海報區，不用進館也能看到活動訊息。	企劃推廣組 秘書室	本館大門前讀者進出頻繁，且為安全因素，暫無法設立海報專區。但館前門口已有簡易條列式活動訊息公布，一樓圓形櫃檯設有電子看板，宣傳相關活動訊息，讀者可駐足瀏覽活動訊息，或建議至本館官網即時掌握最新消息。本館官網及每月出版藝文資訊均有刊載每月活動訊息，不用來館也可查閱。
一、圖書館服務	14	增加借閱歸還點，亦可以配合市內機車物流來收書，讀者會願意支付運費。	閱覽典藏組	增加歸還點需考量適切地點及經費。目前除了到館還書，本館也提供 24 小時自助還書的設備。此外，讀者也可自費郵寄還書，還書管道不只一種選擇，此管道應與讀者所想像的增加歸還點，自付運費的概念相仿。考量人力與效益，目前暫不考慮增設其他還書據點。
一、圖書館服務	15	可定時派人員巡邏走動，增加和讀者的互動並提供詢問服務。	採訪編目組 閱覽典藏組 參考特藏組	本館櫃檯人員與志工平日皆有巡邏走動，若發現有相關問題亦會主動提供諮詢服務，或引導讀者向館員求助。巡邏走動確實可增加和讀者的互動並提供詢問服務。會再提醒相關館員/志工在工作及時間許可的情況下多於館內巡邏走動，使讀者便利、安全及更舒適的使用各區域的設備。而視障資料中心館員會定時巡視視障資料中心閱覽區，並積極與來館身心障礙讀者互動，適時提供需

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
				求服務。
一、圖書館服務	16	增加服務專員對文獻搜尋及書籍尋找與電子資源進行講解與協助。	參考特藏組	本館5、6樓櫃臺有提供參考諮詢服務，對於讀者所提問題皆會提供完整講解。每年亦會開設各主題電子資源推廣課程，教導讀者檢索資料庫的技巧。如遇讀者有查找或使用資源之需求，可現場或電話諮詢，由館員進行解說與協助。
一、圖書館服務	17	正職人員應掛識別證，以方便讀者辨識，因為碰到問題詢問到志工有時也不太清楚狀況。	各組室	本館志工與員工值勤時都會佩帶識別證並穿著工作背心，方便讀者辨識與詢問。如遇志工無法回答之問題，可請其指引館員所在位置。
一、圖書館服務	18	加強義工導覽介紹的功能，並訓練專門負責回答尋書問題的志工，讓詢問者可獲得更好的建議。	企劃推廣組 採訪編目組 閱覽典藏組 參考特藏組	2-3樓書庫區志工因每日上架工作，對圖書資料陳列的位置皆很熟悉，可協助讀者找書。6樓臺灣學研究中心則有7名協助上架與順架之志工，皆可回答詢問者的尋書問題。針對初次入館的新讀者對館舍空間配置不清的狀況，本館將對非書庫區志工進行訓練、定期培訓，加強圖書館相關專業知能，以提供讀者適切的協助。另，本館視障中心設有專責導覽館員，若其他組室有指派志工帶領團體參觀視障資料中心之需求，建議可請志工於專責導覽館員進行導覽時，參加旁聽，加強志工導覽能力。
一、圖書館服務	19	<ul style="list-style-type: none"> ● 預約取書區，可以以書架固定標籤的形式取代每本書夾一張紙，減少紙張的使用，也更環保。 ● 希望預約書裡夾的紙，可以不要印出借閱者全名，保護個人隱私。 	閱覽典藏組 資訊中心	因本館預約書區為完全開放之設計，因此如果取消預約夾書單，可能容易遭到其他讀者誤取，或是被拿至其他樓層，讓預約者無法順利取得預約書。另為保護讀者隱私，夾書單上將改印「身分證後4碼+讀者姓氏」，以利讀者辨識預約之圖書，此服務尚在系統規畫階段，正式實施時將另行公告。
一、圖書館服務	20	手機借閱證條碼的宣導不足。	閱覽典藏組 資訊中心	手機顯示借閱證條碼主要是方便未帶借閱證讀者借書，讀者出示借閱證借書仍是正常手續。惟為方便民眾借書，本館以下列方式宣傳宣傳行動借閱證條碼： <ol style="list-style-type: none"> 1. 於流通櫃臺增設行動借閱證條碼QR code便利讀者使用。 2. 流通櫃臺館員如遇有未帶借閱證，需

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
				借書借或設備者，即請讀者用手機下載借閱證行動條碼因應。
一、圖書館服務	21	預約書取書希望改回以前的服務方式	閱覽典藏組	本館預約書均貼有 RFID 晶片，方便讀者快速自助借書。預約書自助取書區採開放式自助借書受到非常多讀者的讚許，非預約者也能順便瀏覽書籍，如有喜歡的書也能順便預約，好處多多，因此將維持現行服務模式，給讀者更好、更進步的服務體驗。
一、圖書館服務	22	借還書通知可用手機簡訊，減少預借書未拿的狀況。	閱覽典藏組	目前預約書通知方式有電子郵件、簡訊、電話等三種，讀者可自由選擇。惟，考量經費有限及部分讀者可能沒有手機，故無法全面使用簡訊通知。
一、圖書館服務	23	開放非營運時間取預約書的管道。	閱覽典藏組 資訊中心	如比照新北市立圖書館提供館外自助取書服務，需有空間並耗費巨資建置自動化倉儲系統，惟本館經費、空間有限且目前館藏複本數及預約量，不符效益，暫不考慮設置。
一、圖書館服務	24	希望所有的書(包括架上的書)都可以在線上預約借閱。	閱覽典藏組 資訊中心	本館正在規劃在架圖書預約服務，敬請期待。
一、圖書館服務	25	在讀者的個人借閱清單裡面可以增加一個欄位標示是否有人預約此本書籍，讓讀者可以調整歸還的速度。	資訊中心	將讀者意見納入改善參考項目，於下次網站改善時做整體考量。
一、圖書館服務	26	館員應能管理館內違規行為，當兒童閱覽室和大廳太吵雜，希望館員適時提醒或制止，諸如手機鈴響、講手機、通訊軟體提醒、高聲使用電話等狀況，或引導至館外。	閱覽典藏組 秘書室	本館館員、志工、警衛、保全人員已加強巡視，發現讀者有違規行為皆加強勸導與制止，以維護館內的秩序。
一、圖書館服務	27	館員應能管理館內違規行為，各樓層霸佔位子情況很多，一樓筆電區的座位總是被非使用筆電的人霸佔，3樓行動裝置區經常劃位被占用，其他地方也常有個人物品佔位的情形，有時佔一整天都不見人影，影響真正想學習的讀者，希望可以將佔位超過2小時	閱覽典藏組 參考特藏組 秘書室	本館已安排值勤人員及館員加強巡邏，提醒讀者遵守規則，並設有「閱覽室座位管理單」機制，若發現有人佔位，讀者可至櫃臺領取後憑單取消離席超過1小時讀者之座位使用資格，而3樓行動裝置座位區除設有海報宣導讀者使用前請先登記並按登記座位入座之外，並請自修室保全人員加強巡邏、勸導佔位情

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
		以上的個人物品先行保管於各樓層的服務臺。		形。
一、圖書館服務	28	研究小間，有些人會長期使用，對於其他使用者，很不公平。	參考特藏組	本館研究小間之申請需提出申請件並進行審核，在無他人提出申請之情況下方可續用，故無造成有需求者無法使用之情況。本館已研修研究小間管理要點，調整相關管理方式。
一、圖書館服務	29	資訊檢索區應避免用電腦玩遊戲、追劇看片等離譜行徑。	閱覽典藏組	讀者在資訊檢索區若有玩遊戲之情事，即按規定當天禁止使用；影劇欣賞符合使用要點之規範，不予禁止，但本館資訊檢索區每次借用時間為1小時，倘需要使用的讀者較多時，自然無法長時間的觀賞影劇，而當讀者較少時，觀賞影劇亦不會影響其他讀者之權益。
一、圖書館服務	30	三樓開放空間(電腦區)的使用規範不足，如不可在座位聊天、玩遊戲。	閱覽典藏組	行動裝置區的設置目的為提供讀者使用平板、筆電或手機等行動裝置進行較休閒的閱讀學習，因此讀者若有玩線上遊戲但有關掉音量、不干擾他人者，係可接受之範圍。若是在座位聊天過於吵雜，可請現場保全人員勸導、處理。
一、圖書館服務	31	地下 B2 停車空間常見警衛人員及民眾抽菸，建議宣導及取締。	秘書室	本館已要求警衛人員以身作則，嚴格禁止於館內吸菸等違規行為；另將加強巡視、勸導並宣導室內及圖書館禁菸規定。
一、圖書館服務	32	民眾有赤腳、將腳放在椅子上、在椅子上睡覺、席地而坐等不良行為，希望能制止。	閱覽典藏組 參考特藏組 秘書室	本館館員或保全人員若發現民眾於公共場合有不雅行為皆予以勸導，提醒讀者立即改善。
一、圖書館服務	33	圖書館園區內常有民眾在餵食鴿子，考量禽流感與環境衛生，是否可以適時提醒民眾禽流感的知識，並用實際行動禁止民眾餵食，而不只是標示禁止而已。	秘書室	公園係開放場域，本館及中和區公所均已設置豎立告示牌提醒民眾遵守，有關疫病知識的宣導，將研議辦理。
一、圖書館服務	34	經常有讀者拿取超過一份報紙，故建議圖書館人員多進行巡視，防止同樣情況發生。	閱覽典藏組	當日報紙因閱覽讀者眾多，為維護大多數讀者使用公共資源之權益及便利性，本館於報架上方貼有「一次請取閱1份，閱畢請儘速歸還」之提醒告示。
一、圖書館服務	35	閱報區常有讀者同時用多項資源，拿取超過一分的報紙，建議圖書館人員多進行巡視並制止。	閱覽典藏組	館員或志工若發現有讀者佔用時間過太久或一次取閱多份而影響其他讀者閱覽等情形，均會主動加以勸導。

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
一、 圖書館 服務	36	海外報章的下架時間不固定。	閱覽典藏組	境外報刊當天到館時間通常為下午 2:30 至 5:30，因此，境外報刊將到次日下午 2 點以後才會下架，下架後的報紙，讀者可至櫃臺調閱。另，境外報刊有時因航班（如臨時換班或延誤）、海關驗貨、天候、路況、航空公司人員作業等問題，無法確保於每日按時送達，故而下架的時間也會隨之彈性調整。
一、 圖書館 服務	37	館員要積極制止攜帶飲料入館。以及制止在館內飲食的讀者。以免造成環境的髒亂。	秘書室 閱覽典藏組 參考特藏組	本館已加強宣導禁止攜帶飲料入館，並請館員、志工、警衛、保全人員加強巡查、制止讀者於館內飲食，以維持良好的閱讀環境。
一、 圖書館 服務	38	<ul style="list-style-type: none"> ● 應延長或增加開館時間，如延長為早上 8 點到晚上 10 點，星期六日全館使用時間相同。 ● 規劃每月一次 24 小時開放(或僅書庫區)或像新北市立圖書館新總館一樣，一樓 24 小時開放。 ● 延長自修室開放時間。 ● 親子資料區延長開放時間到 20:00 	閱覽典藏組 參考特藏組 採訪編目組 主任秘書室	本館通盤考量人力與資源運用以及讀者使用本館服務相關情形，規劃合宜的開館時間。自 105 年起本館在未增加人力情況下親子資料中心已延長開放至晚間 7 點。囿於本館人力及經費有限，如再延長開放時間，需將各樓層安全維護、讀者借、還書與諮詢等各方面服務成本納入考慮，以及相關水電支出等費用始能維持基本營運，目前實無法負荷。未來如有足夠經費將納入考量。自修室開放時間已有配合考季增加開放時間；但 24 小時開放需較大人力及經費，考量效益與需求，暫不考慮提供 24 小時服務。
一、 圖書館 服務	39	增加讀者可借閱的數量，或是無人預約時增加可續借的次數，並增加網路續借。續借的期限應由到期日起增加一個月，而不是續借當日。	閱覽典藏組	目前本館讀者平均每次借閱 3 本書，現有可借閱冊數應是足夠。而本館一周開放 6 天，交通便利，歡迎讀者時常前來借閱書籍。針對續借問題，本館開放外借中且無人預約之圖書、借閱證無違規停權者於借閱期限內自行在館藏查詢系統辦理線上續借 1 次，續借期限自續借次日起算，讀者可依需求自行斟酌何日辦理續借。
一、 圖書館 服務	40	希望預約取書的保留時間可以延長。	閱覽典藏組	目前預約取書的保留時間為到館後 5 天，因本館週一休館，保留時間已包含周六或周日，即使是平日要上班的讀者，應該也能順利撥出時間前來取書。若是書籍保留時間過久，尤其是熱門館

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
				藏，可能會影響等候者之權益，故仍維持 5 天之取書期限。
一、 圖書館 服務	41	建議將不外借的熱門書籍及非絕版書籍，另規劃 7-10 天的短借期制度，增加流通性。	閱覽典藏組	因館藏空間及經費有限，依本館館藏發展政策一種書原則上皆採購 3 本，2 本外借，保留 1 本複本在館內，供到館讀者內閱，方便多數讀者有機會看到想看的書。且熱門預約書本館皆會適量購買複本，因此暫不考慮實行不外借的書籍提供短期借閱制度。
一、 圖書館 服務	42	視聽資料的借期延長。	閱覽典藏組	視聽資料借期七天，至少會包含一個周末假日，考量視聽資料的館藏較少，閱覽時間較圖書短、時效性與複本件數等因素，如延長借期將增加其他讀者的等候時間，故仍維持 7 天借閱期。
一、 圖書館 服務	43	碩博士論文借閱程序希望能再方便一點。	參考特藏組	本館碩博士論文之借閱採一般開架書籍的借閱方式，並無特殊借閱程序。
一、 圖書館 服務	44	每週借閱過去一週金融時報，均須透過人工處理押證件，何以不能採開架式。	閱覽典藏組	境外報紙每種只訂購 1 份，且過期亦須加以裝訂典藏，以便讀者檢索，為完整、妥善保存，故採用調閱方式管理。
一、 圖書館 服務	45	<ul style="list-style-type: none"> ● 借書期限到期，鎖卡，無法馬上再借書，真是太不人性了。新北市圖書館，借書期限過了，若還完書，依然可以馬上再借。 ● 希望可以比照臺北市圖書館，讓用戶可以選擇以罰款一天一元取代借書逾期延後借書的天數。 ● 逾期罰金太高。 ● 針對刻意借後不還的惡意佔有之讀者應該給予相當的責任，例如求償或負法律責任。 	閱覽典藏組	本館對於圖書逾期可採借閱停權或換算罰款方式恢復借閱。圖書逾期將影響其他讀者之權益，且本館為單一館，無分館，故複本數較市立圖書館少，如逾期對其他讀者影響較大。為促使讀者準時歸還圖書，不考慮變更現有罰則。至於「惡意佔有」的部分，需定義其範圍與動機，且具法律成立要件，不宜貿然實施，但本館仍會持續思考更有效的催還措施。
一、 圖書館 服務	46	1 樓電腦借閱區的人員電腦能力較以前的弱。	閱覽典藏組 資訊中心	目前管理資訊檢索區的人員異動不大，星期二至星期日除了 1F 櫃臺館員，每日開館皆有系統人員做備援，備援人員近 3 年並無更換。

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
一、圖書館服務	47	<ul style="list-style-type: none"> 館員、警衛的服務態度應更積極、親切有禮，如： <ol style="list-style-type: none"> 預約書領取方式改變，但櫃檯人員告知時的口氣不佳。 親子圖書區的男櫃台人員態度十分冷漠。 請注意貴館警衛的態度，有種把讀者當小偷的心態和舉止，及希望警衛對幼兒更友善一些。 	閱覽典藏組 秘書室	<ol style="list-style-type: none"> 已責成警衛、保全人員於執勤時注意應對語氣及態度，避免任何不友善的言詞及態度。 已要求親子資料中館員進行改善，並加強 1 樓櫃檯館員的訓練，應以親切、友善、主動的態度服務讀者。
一、圖書館服務	48	上次去還書等了 10 分鐘，而且我是第二位，應該避免插隊的人詢問問題，應該請他去服務櫃檯，都不是佔用我們借還書的時間。	閱覽典藏組	已要求館員務必按照排隊先後順序公平為每一位讀者服務。
一、圖書館服務	49	與其他圖書館合作，例如市立圖書館、國家圖書館間互相借閱	閱覽典藏組 資訊中心	<ol style="list-style-type: none"> 國家圖書館之館藏不外借，恐無法與本館合作借閱圖書資料。 市立圖書館之分館數多，通常設於交通便利之地點，建議讀者自行前往借閱，以節省尋書、運送之時間。 本館因人力、經費及空間有限，暫時無法與他館合作，提供圖書資料通閱服務。
一、圖書館服務	50	<p>建置分享書社群/APP</p> <ul style="list-style-type: none"> 線上讀書會，讀過同本書的讀者可線上互相分享心得，並挑選部分貼在公佈欄，鼓勵青年閱讀。 創設 APP 為讀書群體製造人聚效應，讓數個人的社群能夠開始帶起閱讀的浪潮。 建議每年抽出代表讀者，開小型意見交流，由館長親自主持。 	企劃推廣組 採訪編目組 閱覽典藏組 參考特藏組 資訊中心	<ol style="list-style-type: none"> 本館臺灣學研究中心於 108 年設置閱讀心得分享交流黑板，鼓勵讀者閱讀，互相分享心得。 本館粉絲團亦會分享「與作家有約」及「閱讀講座」之活動。 建置分享書社群/App，需要安排經營人力，以凝聚社群，但以本館目前營運模式及人力配置，恐難達成。且根據過去經驗，有意願書寫讀書心得的讀者並不多。可能使得 App 建置後因為不符合使用流量評鑑，未達人數被下架。且資訊中心評估，依「行政院及所屬各機關行動化服務發展作業原則」，各機關開發之 App 應建立績效管理機制並通過資訊安全檢測。建議以本館網站之功能，提供相

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
				<p>關之社群服務。</p> <p>4. 本館針對視障讀者開發的「視障隨身聽」APP 已規劃提供分享書籍功能，未來將考慮增加心得留言功能。至於邀請代表讀者舉行交流會，或可做為讀者滿意度訪談之材料，本館將再研議意見交流之形式與內容。</p>
一、 圖書館 服務	51	週六日無法調閱特藏，非常不方便，既已開館為何開放此服務。	參考特藏組	因周末值班人力較少，而特藏書庫橫跨多樓層，致難以當日現場調閱。讀者可使用線上調閱服務，由本館先備妥資料，讀者即可於周末至本館櫃臺使用。
二、 圖書館 館藏資源	52	<ul style="list-style-type: none"> ● 希望能增快新書、視聽資料、台灣各政府機關出版品進館的速度。如「台灣文學館」出版的書籍，感覺時效稍慢。 ● 希望能有當年度各種新觀念議題之書。 	採訪編目組	圖書/視聽資料採購自蒐集書訊至採購編目須依政府採購法之規定，有一定之時程。為加速熱門、暢銷、得獎及新觀念議題等類型新書/視聽資料進館時程，每月另透過「閱選訂購」或小額採購方式，優先選購並編目上架，以適時滿足讀者對熱門議題圖書資源之閱讀需求。針對政府出版品部分，本館為完整寄存圖書館，但因徵集書刊種類及數量繁多，通常會以採購新書及符合館藏發展重點或較熱門政府出版品優先編目處理上架，未來將持續檢討圖書採購及編目作業流程，期改善流程加快新書處理速度，也會針對「台灣文學館」等讀者較感興趣、借閱使用率較高的政府出版品優先編目處理。如有本館未及採購優質圖書，歡迎讀者提出推薦。
二、 圖書館 館藏資源	53	<ul style="list-style-type: none"> ● 希望熱門館藏能多買幾本，容易變得非常破爛。投資理財、學習語言相關書籍，時常要等很久才能借到。 ● 童書繪本亟需汰換更換為新書。 	採訪編目組 閱覽典藏組	<p>1. 本館各類型新書原則至少購藏2本，熱門暢銷、得獎好書則適量增購複本，另已針對熱門預約圖書增加複本採購及縮短熱門新書借閱時間等，期能儘量滿足讀者閱讀需求。如查有本館未及採購或典藏複本之優質圖書資料，歡迎讀者推薦，本館將視預算許可情形審酌採購。另歡迎利用本館109年新引進 iRead eBooks、台灣雲端書庫、HyRead ebook 三家平臺提供電子書計次借閱服務，總計提供超過</p>

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
				<p>14 萬冊電子書及電子雜誌，涵蓋各主題類型，借書不受複本數限制，無須等待或預約，歡迎讀者多加利用。</p> <p>2. 親子中心正在進行館藏圖書加貼 RFID 晶片標籤作業，將一併檢視破損童書之修補、汰換與報廢。</p>
二、圖書館館藏資源	54	曾推薦過購買英文原文書籍，卻收到婉拒原因為已經有中文翻譯。	採訪編目組	囿於年度圖書採購經費限制，本館英文圖書採購以臺灣學、東南亞學術研究圖書為主，少兒圖書及暢銷、經典圖書為輔。考量中、英文書籍於閱讀學習上或有相輔相成之處，重要暢銷經典或得獎好書即使已有中文譯本館藏，本館亦會適量購置其原文圖書，除非讀者推薦者為冷門或過於專業圖書，不會亦以有中文譯本理由婉復不予採購。
二、圖書館館藏資源	55	希望能常更新書籍的版次，特別是法律類書籍，因為修法因素，常常顯得館藏過舊，跟不上變化。	採訪編目組	法律用書每年均有購置不少之新出版圖書，提供讀者較新之法學資訊及觀念；另訂有月旦法學知識庫、法源法律網等可供館外連線使用資料庫，即時提供讀者較新之法學資訊及觀念。109 年 1-12 月與 iRead eBooks、台灣雲端書庫、HyRead ebook 三家電子書平臺合作提供電子書計次借閱服務，總計超過 14 萬冊電子書及電子雜誌，其中不乏法律類相關圖書資源，歡迎讀者多加利用。
二、圖書館館藏資源	56	<ul style="list-style-type: none"> ● 希望能夠添購不同種類書籍，例如：人文、歷史、設計類相關、飲食、體育、醫療、電腦繪圖。 ● 希望社會科學(包含人文史哲)多一些中譯的外國資料。 ● 希望有新出的科普書，拓寬科學的領域。 ● 希望有更多漫畫書籍。 	採訪編目組	本館每年圖書採購均配合當年度預算及出版市場發行狀況，購入各主題類型圖書，以滿足多元類型讀者借閱使用需求。如有本館未及採購優質圖書，亦歡迎讀者介購。惟本館並非以漫畫典藏為主之圖書館，考量典藏空間及圖書採購經費之有效運用，一般漫畫採購以知識性、得獎、優質漫畫為考量，酌量採購。本館 109 年 1-12 月與 iRead eBooks、台灣雲端書庫、HyRead ebook 三家電子書平臺合作提供電子書計次借閱服務(借書無須等待或預約)，總計提供超過 14 萬冊電子書及電子雜誌，涵蓋各主題類型，歡迎讀者多加利用。
二、圖書館	57	● 希望有更多外語書籍(非英語的語言類書籍)，雖然東南	採訪編目組	1. 本館外文圖書以英、日文及東南亞七國語言(越南、印尼、泰國、緬甸、柬埔寨、馬來西亞、菲律賓)為主。

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
館藏資源		<p>亞資料有明顯增加，但是個別國家的藏書好像還是不太夠（如：印尼以「峇里島相關」居多，但印尼不只是峇里島一個小島）</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 國外報紙可多陳設。 		<p>英、日文圖書採購以臺灣學、東南亞學術研究圖書為主，少兒圖書及暢銷、經典圖書為輔。東南亞七國語言圖書(含視聽資料)以心靈成長、親子教養、法律知識、材料理、家庭保健、家居設計、語言文學、歷史傳記、休閒旅遊及工作就業等範疇圖書資料為主。囿於圖書採購經費限制，各語文別圖書無法大幅成長，但將會逐年增購並拓展各主題館藏資源。</p> <p>2. 為提供廣泛國際新聞資訊及服務新移民讀者所需，109年度計訂閱14種國外報紙，較108年增加2種，未來經費充裕時，將增訂更多鵝外報紙。</p>
二、圖書館館藏資源	58	<ul style="list-style-type: none"> ● 希望能夠在日文的臺灣相關研究部分能夠更充實。 	採訪編目組 參考特藏組	<p>1. 本館臺灣學相關特藏資料，多以日文資料為主，且本館針對每兩個月一次的臺灣學系列講座，也依其主題，介紹相關的館藏與日文舊籍資料。至於戰後或新近出版之日文圖書、期刊等，本館亦持續補充日文相關圖書資料。</p> <p>2. 本館除致力收藏中、英文相關文獻外，對日文舊籍及現代學術研究出版品之蒐集亦不餘遺力。現有館藏如有本館未及採購之優質日文出版品，歡迎推薦以供本館採購參考。</p>
二、圖書館館藏資源	59	<ul style="list-style-type: none"> ● 希望增加日本藝術書籍、日本雜誌刊物&攝影集／攝影藝術書籍。 	採訪編目組	<p>本館日文圖書採購以臺灣學、東南亞學術研究圖書為主，少兒圖書及暢銷、經典圖書為輔，日本藝術相關書刊雖亦有收藏，然囿於外文圖書採購經費限制，增加幅度有限。未來如有機會向主管機關爭取更多圖書採購經費，將審酌增購。</p>
二、圖書館館藏資源	60	<ul style="list-style-type: none"> ● 補足系列書的館藏(如續集、同作者作品、科學漫畫套書，尤其是題材相關的作品)。 	採訪編目組	<p>館藏於出版續集時均有進行採購，惟若遇售罄則無法購入；另採購因經費限制及館藏須多元化考量，書單仍須篩選，無法將所有題材相關或同作者之作品進行全面採購。</p>
二、圖書館館藏資源	61	<ul style="list-style-type: none"> ● 尋書動線沒有邏輯，有的相同開頭編號的書分在不同區，像電腦的書就很難找，明明是哪個編號的書架找不 	閱覽典藏組	<p>本館可外借館藏，開館之初即設計未依分類號依序放置，將1類圖書與5類同放3樓書庫。本館各樓層雖皆有大型立牌標示類號所在地圖，復於書架旁加貼</p>

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
		<p>到，卻在很遠的書架又有相同編號。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 書標範圍太大，且書架下方的編碼貼紙標示不清，也缺乏索書號平面圖，建議可以製作一張編碼表標示每一排書架的編碼範圍貼在走道外面。 		<p>分類號樓層配置地圖，但對未注意看地圖，習慣循類號找書讀者而言仍有圖書排列欠缺邏輯性之感。如日後有全館整修或書架調整時，將重新規劃書籍的擺放位置。另外，電腦類(312)圖書的索書號長且雷同，字尾又以英文字母(26進位)分編，對未學過編目的讀者而言確屬複雜。本館圖書乃以兩架書架為單位，呈S型排列，建議讀者遇到尋書問題時可向志工或館員詢問。</p> <p>本館2-3F書庫區於前(107)年已在書架及梁柱處加貼圖書類號配置地圖(每類號加貼2張)，以為尋書引導，非讀者所指缺乏索書號平面圖。但因新書入藏量大，書架移動頻繁，故暫無法如閉架書庫將每一書架「細目」之範圍標示於走道，將俟未來整體書架規劃及整修後列入改善。</p>
二、 圖書館 館藏資源	62	<ul style="list-style-type: none"> ● 很多書未在該在的書架上。 ● 書有移動位置但是編號沒有修改，請用臨時標示也好(710→699.9) 	閱覽典藏組	<p>書庫區因書架空間不足而陸續進行抽書移架，移架同時會用A4紙張上以紅筆書寫臨時性標示黏貼於原標示上，完成書架二側全部書櫃移動時方以電腦列印更新架標，已責成書庫館員移架同時應隨時注意臨時性架標若有脫落應即補上，以減少讀者找書困擾。</p>
二、 圖書館 館藏資源	63	<p>親子資料中心有些書也適於青少年和大人閱讀，但是一般館藏區沒有複本。</p>	採訪編目組	<p>依據本館編目政策，適讀年齡為12歲以下的圖書會將其設定為兒童圖書，典藏地為親子資料中心，非兒童讀者也可借閱。</p>
二、 圖書館 館藏資源	64	<p>童書館藏眾多但無明顯分齡，無法以直覺找到嬰幼兒需要的書，兒童書可以分類。</p>	閱覽典藏組	<p>兒童書目前有依樓層分齡典藏。學齡前圖書及嬰幼兒閱讀專區館藏地在親子資料中心B1，圖書上亦有標示櫃號，方便讀者辨識學齡前圖書位置。</p>
二、 圖書館 館藏資源	65	<p>針對比較少借閱的書另外存放要用時再調出來。</p>	閱覽典藏組	<p>本館已於107年起，將10年未有借閱紀錄的圖書列印清單，由書庫館員將之移往B2密集書庫存放。</p>
二、 圖書館 館藏資源	66	<p>集中擺放同類書籍，例如臺灣特色的書籍可以集中方便外借與瀏覽。</p>	閱覽典藏組 參考特藏組	<p>本館5、6樓臺灣學研究中心典藏臺灣主題相關之書籍，並根據中文圖書分類法將同主題之書籍集中，方便讀者瀏覽同</p>

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
				<p>類書籍，請欲研究臺灣學讀者先至臺灣學研究中心瀏覽與諮詢，若遇想外借臺灣學書籍時，可將索書號抄下至 2-3 樓書庫找貼有綠標圖書至 1 樓辦理外借手續。</p> <p>另一方面，世上並無完美的分類方法可以同時呈現所有書籍主題，但圖書館必須選擇其中一種，這勢必讓某些書籍主題無法成呈現，故本館定期安排之主題書展，並將書單公布於網上。即是希望藉此提供讀者不同書籍主題的資訊，如果讀者有希望了解的主題，可透過青鳥信箱提供給本館，本館將在收集該主題相關書籍後視情況舉辦書展或是提供書單。</p>
<p>二、 圖書館 館藏資源</p>	<p>67</p>	<p>增加視聽資料的數量，補充臺灣電影劇情片和紀錄片 DVD、公視出品的影集、音樂劇、舞台劇、宮崎駿影集</p>	<p>採訪編目組</p>	<p>本館已視每年視聽採購預算逐年增加視聽資料數量，目前也已大量採購與臺灣相關電影劇情片及紀錄片，然近年公共電視已提供「公視+」的影音平臺可閱聽公視提供之影音資料，多數為免費觀看，僅少數電影、影集須以付費方式閱聽，因此基於經費有效運用，除得獎電影或影集外不另新增公共電視發行之相關視聽資料。</p> <p>有關音樂劇及舞臺劇的視聽資料分為三大部分，如一般既定印象的國外音樂/舞臺劇等多為百年經典：如「貓」、「歌劇魅影」或百老匯音樂劇等膾炙人口的作品，或電影類娛樂性較強的音樂/舞臺劇：如「媽媽咪呀」、「曼哈頓奇緣」、「真善美」等，以上館方皆有館藏。若為臺灣兩廳院或親子劇團、表演班等劇團之公開演出，須視該劇團是否於表演後發行 DVD 供單位採購典藏，建議讀者可直接推薦相關優質影音出版品，以供本館採購參考。</p> <p>另外，關於宮崎駿影片，由於日方並未授權公播版權給臺灣，所以僅能就市面上有發行販售的家用版影片進行採購，以補館缺。</p>

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
二、 圖書館 館藏資源	68	視聽資料讀者推薦館員都不回復，且視聽資料館藏主題類別不夠多元，館員在擬購時會避開特定類別的視聽資料(如恐怖、驚悚類別的視聽資料或題名有死亡相關的視聽資料)	採訪編目組	經檢視本館圖書推薦信箱(book@mail.ntl.edu.tw)及user信箱轉信，甚少視聽資料推薦來函，如有接獲讀者推薦均會一一查核回復，並無所述「視聽資料讀者推薦館員都不回復」情形。另針對讀者提及視聽館藏主題類別不夠多元的部分，經檢視歷年採購片單，不乏如：「一週斃命：不死退費」、「完美社區謀殺案」、「驗屍官」、「宿怨」「聚魔櫃」等恐怖、驚悚或與死亡相關影片，並無如讀者指稱刻意避免特定類別視聽資料採購情事。惟影片若為限制級可能採閉架典藏，造成讀者誤會。作為一所兼具讀者服務與學術研究的國立公共圖書館，固有無償提供便利知識及資源服務，以滿足個人及團體於教育及資訊上的需求，然亦兼具有教化人心的社會教育意義之存在，因此，視聽資料的採購除考量有限經費最大化運用外，尚須兼顧多方考量，以善盡擇優採購之責。針對各主題類型視聽影音資源，如有本館未及採購者，歡迎讀者提出推薦。
二、 圖書館 館藏資源	69	增加各種的電子資源，如微型膠卷希望電腦化，可線上檢索、有配合 Overdrive 的有聲書、親子資料中心可新增有聲繪本及提供借閱。	採訪編目組 參考特藏組	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本館建置「日治時期圖書期刊影像系統」，已將微型膠卷電腦化，成為電子資源。近年也已逐年增加電子資源採購金額，未來將在經費許可情況下，配合讀者需求及數位出版趨勢與市場發行狀況，持續引進優質電子資源，提供更便捷的服務體驗。 2. 有聲書是出版趨勢，許多童書繪本發行時已附有聲光碟，若有單獨發行者，本館亦會加強留意採購。除實體資料外，本館近年亦引進多個兒童有聲書/互動電子書資料庫，包括：自然兒歌故事花園、幼兒生命教育學習服務網、小牛頓科學大百科 ebook 有聲電子書等，109 年又新增 Era 互動電子書資料庫及小魯數位有聲書--「說給兒童的世界歷史」「說給兒童的臺灣歷史」2 資料庫，另 iRead eBooks、台灣雲端書庫、HyRead ebook 三家電子書平臺提供的電子書計次

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
				<p>借閱服務，總計有超過 14 萬冊電子書及電子雜誌，不乏兒童有聲繪本及語言學習書刊，歡迎讀者上網多加利用。未來如可爭取更多採購經費，將評估引進 Overdrive 有聲書及購置更多親子有聲繪本可行性。以利提供讀者多元使用電子資源與有聲書。</p>
<p>二、 圖書館 館藏資源</p>	70	<ul style="list-style-type: none"> ● ireadebook、udn 圖書館、hyread3 這三個 app 跟臺圖合作的電子書過少，常常找不到紙本書的電子版本、希望多增加電子書籍的合作，增加電子書的線上閱讀與借閱，並將館藏電子化，以避免熱門書供應不足的問題。 ● 或可開放電子書下載至電子書閱讀器。 	採訪編目組	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本館 109 年 1-12 月與 iRead eBooks、台灣雲端書庫、HyRead ebook 三家電子書平臺合作提供電子書計次借閱服務(借書無須等待或預約)，總計提供超過 14 萬冊電子書及電子雜誌，歡迎讀者多加利用。 2. 紙本圖書電子化牽涉圖書著作權相關問題，館方無法擅自將現藏紙本書電子化。 3. 電子書廠商均對電子書設有加密保護機制，以保護其著作權，歡迎讀者多加利用各平臺廠商開發的閱讀器 APP 下載閱讀。
<p>二、 圖書館 館藏資源</p>	71	<p>報紙份量太少，無法方便閱讀，熱門期刊雜誌需借閱很不方便，建議提供電子期刊，比如增加大陸中文期刊網。</p>	採訪編目組 閱覽典藏組	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為因應本館讀者報刊閱覽需求，並考量年度圖書採購經費有效運用，109 年合計訂閱中外文期刊 401 種 405 份(中文 248 種 252 份、外文 153 種)、中外文報紙 35 種 66 份(中文報紙 21 種 52 份、外文 14 種 14 份)，期刊室另設有 7 臺查詢電子報刊專用的電腦及 1 臺數位觸控閱報機提供聯合知識庫原版報紙資料庫公播版(含聯合報、聯合晚報及經濟日報等 3 種報紙)，以提供本館讀者線上瀏覽原版報紙影像及全文資料。此外，109 年 1 月至 12 月本館與台灣雲端書庫、HyRead ebook 兩家電子書平臺合作提供電子雜誌計次借閱服務(2 平臺均收錄 2 百多種期刊，部分重複)，總計提供超過 3 萬冊電子期刊，歡迎讀者多加利用。 2. 至於熱門期刊的借閱，在過去經常發

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
				生讀者為搶閱熱門期刊，影響閱覽秩序的問題，並屢有霸佔期刊之行為。有鑒於此，民國 103 年起，本館期刊採登記制之借閱方式，每次限閱 1 小時，此方式確實可避免霸佔情形，也能使大多數讀者能公平輪流閱讀。該項措施執行以來一直深獲大多數讀者的支持與肯定。
二、 圖書館 館藏資源	72	希望臺灣歷史資料盡量電子化，尤其是日治時期的文獻史料，希望有掃描檔並電子化，有很多十九世紀、日治時期的圖片，想要印成明信片或是開放使用的方法來增加曝光量，因為那些資源非常厲害。	參考特藏組 資訊中心	本館館藏日治時期的文獻史料，屬臺灣歷史資料者，多數已完成數位化，歡迎讀者利用本館建置之資料庫，包括「日治時期圖書/期刊影像系統」、「館藏日本文獻影像系統」及「館藏南方資料影像系統」等，進行檢索與瀏覽。若有複製或出版的需要，則由申請者依規定申請使用。
二、 圖書館 館藏資源	73	增加可外借的館藏，比如旅遊書類大多不是綠色標籤不能外借，不太方便。	採訪編目組 閱覽典藏組	<ol style="list-style-type: none"> 1. 旅遊書每年均有本館採購新書，但旅遊書具流行與時效性，採購過多旅遊書不但會排擠其他類別圖書的採購數量，也容易產生大量退流行、過時的旅遊書籍。因此本館依館藏政策採購旅遊書籍，且採購數以 3 冊為原則，維持 1 本在架上不外借，方便到館讀者可以內閱。 2. 針對可外借複本數不足的問題，歡迎讀者可多加利用本館 109 年新引進 iRead eBooks、台灣雲端書庫、HyRead ebook 三家平臺提供電子書計次借閱服務，14 萬冊電子書及電子雜誌涵蓋各主題類型，不受複本數限制，相信可滿足讀者免等待預約，即點即閱的需求。
二、 圖書館 館藏資源	74	可開放一般民眾(不限視障)借取視聽資料(如音樂 CD)。	採訪編目組	本館經教育部指定為落實及推動「身心障礙者數位化圖書資源利用辦法」之專責圖書館，為服務身心障礙者，特設有視障資料中心，並依著作權法第 53 條第 1 項規定得將已公開發表之著作以翻譯、點字、錄音、數位轉換、口述影像、附加手語或其他方式重製，惟該著作重

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
				製物必須是為專供視覺障礙者、學習障礙者、聽覺障礙者或其他感知著作有困難之障礙者使用之目的而為利用。因此為符合符合著作權法相關規定，本館視障資心所典藏身心障礙圖書資源及系統以專供視覺、聽覺、學習及其他閱讀困難障礙者等讀者使用為主。一般讀者如有使用有聲圖書之需求，可逕至本館二樓視聽音樂賞析區利用該區典藏之錄音資料(含有聲書及音樂 CD)或洽二樓視廳櫃臺館員協助查詢借閱；如有坊間出版社發行優質有聲圖書資源而本館未及採購者，亦歡迎利用 book@mail.ntl.edu.tw 來函薦購。
二、 圖書館 館藏資源	75	希望過期的期刊、兒童外文期刊可以外借。	閱覽典藏組	依據本館閱覽服務規定報紙、期刊等連續性出版品限館內閱覽。若一旦開放外借，期刊室恐面臨架上無期刊可提供讀者閱覽等情形。再則，期刊具有時效、新穎特性及參考價值，實不宜由少數讀者外借回家用較長時間自由閱覽，犧牲多數讀者的閱讀權益。另，本館過期期刊與一般公共圖書館不同，會持續保存、典藏過期期刊於 4、5 樓期刊合訂本區供讀者閱覽，考量到期刊具有連續出版的特性，且每期通常只出版 1 次，不像圖書有再刷、再版或庫存的情況，若遺失損壞很難補全，不利於日後典藏及讀者查閱，故目前只限館內借閱。
二、 圖書館 館藏資源	76	<ul style="list-style-type: none"> ● 巧連智教具應全部開放使用，不應該只有紙本與光碟，這樣小朋友怎麼學以致用？ ● 教育類圖書應多開放借閱，一般會運用此類書籍者，並沒有太多時間到館閱讀。 	閱覽典藏組	因櫃臺空間有限，且過期巧連智期刊及附件多已破損、不堪使用，目前僅提供當年度期刊在館內借閱。本館館藏政策以複本數 3 冊為主，複本數不多，仍應維持 1 本在架上不外借，提供到館讀者內閱。建議讀者可善用預約功能，將想看書籍的可外借版本先行預約。
二、 圖書館 館藏資源	77	有些庫存的書法字帖希望能上架開放閱覽與借閱。	參考特藏組	由本館完成編目的書畫資料，皆可提供閱覽。
二、	78	● 熱門書只能借兩周的訊息公	閱覽典藏組	1.本館已提供線上調閱閉架圖書服務。

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
圖書館 館藏資源		<p>告在哪裡?</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 一次性公布每月「新書資訊」。 ● 希望調閱閉館藏書時可透過官網申請，或是查閱書籍處寫明要在哪個樓層辦理申請。網路調閱很難用，經常找不到預約的地方。 ● 提供視聽資料借閱排行榜。 	採訪編目組 資訊中心	<p>2. 熱門館藏圖書服務自 107 年 11 月起實施，實施公告除於本館網站最新消息公告也印製海報宣傳，並於自助借書機、流通服務臺宣傳，每月底在本館網站及館藏查詢系統公告次月之熱門館藏，該文中也會提及借期為 14 天。熱門館藏的借閱規則現在可自本館首頁→讀者服務→館藏借閱→熱門館藏，查看相關規定及近期熱門館藏清單。</p> <p>3. 視聽資料排行榜可參考年度借閱統計資料中的視聽資料借閱排行榜。因本館活動繁多，公告排行榜於此曝光不易，本館將公布每季視聽資料借閱次數前 20 名的清單於視聽櫃臺旁，此外併同上一年度視聽資料借閱排行榜公告於本館館藏查詢系統的推薦書單區。</p> <p>4. 讀者可從新版館藏查詢 (http://cis2.ntl.edu.tw/webpac/) 中的新書目錄頁籤，依據進館日期(月份)篩選新進圖書，並以後分類(資料類型、出版年、作者...等)做進一步過濾。</p>
二、 圖書館 館藏資源	79	能否不要分白標綠標或直接將白標與綠標的書分開存放。	閱覽典藏組	針對內閱區(白標)與外借區(綠標)分離之建議，限於書架空間有限且工程浩大，暫時無法執行。但本館已加強在每一個書架冊封板旁標示僅綠標圖書可外借，提醒讀者。
二、 圖書館 館藏資源	80	<ul style="list-style-type: none"> ● 希望簡化推薦書籍流程、提高採買效率更快，建議採用三個月採購一次的方式。 ● 推薦書籍後未有回應，希望對於推薦採購圖書之建議，不論是否採納，請給予回覆。 ● 推薦書籍到館後，建議通知推薦人，以前有此服務，近年來為何停止? 	採訪編目組 閱覽典藏組	<p>因本館新書購藏以大批採購為原則，從蒐集書訊到招標採購、加工點收，須符合法定流程，無法簡化。故每月另透過「閱選訂購」或小額採購方式，即時選購熱門暢銷、優質得獎與新觀念議題等類型新書，並優先編目上架，以適時滿足讀者對熱門議題圖書資源之閱讀需求。本館圖書推薦信每月達數百封，讀者大都未先查詢館藏，故介購資訊須先逐筆查核複本、圖書資訊、出版狀況後，再逐一回復，囿於本組採訪人力有限，無法立即回應；另因系統無法處理介購信件中文字變亂碼之問題，介購信箱均須由另伺服器再重新轉寄一次，若讀者</p>

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
				信箱有問題、退件等則無法處理，除此之外，應無讀者所指「推薦書籍後未有回應」情形。 推薦書籍可提供優先預約之要件為：因讀者介購方列入擬購書單，本館才會進行預約之系統作業。該書到館上架後，本館再行通知讀者取書（讀者亦可於系統個人資料中查詢）。若原已進入採購流程之圖書，該介購者並未符合代為預約/到館通知之要件。
二、 圖書館 館藏資源	81	針對逾期許久、無法要求讀者歸還的書，能再進行添購。遲還超過半年的資料不應開放預約，否則該書的取書日期遙遙無期。	閱覽典藏組 資訊中心	本館自動化系統目前已有借閱到期提前3日、到期當日以及逾期第1日之通知，如讀者未提供E-mail，也會以行動電話簡訊告知讀者。目前系統已自動設定如遇遲還超過半年的資料，預約申請會直接被取消，且本館仍會加強逾期未還圖書催還。
二、 圖書館 館藏資源	82	希望圖書館能用更多預算保存和維護微縮資料跟微縮機。	參考特藏組	本館每年編列預算保養微縮機，同時亦以具溫濕度控制之母片片庫妥善保存微縮資料，並於109年度購置新型微縮閱讀機。
二、 圖書館 館藏資源	83	線上演講廳強烈建議分享到youtube上，不要再用古老的wmv影音檔，影音放在那裡，被開啟的機率才會更高，好的主題應要有更多人一起欣賞	資訊中心	已將部分線上演講資源轉置於Youtube，但受限於演講者的授權及影片格式，將參考意見評估規劃線上演講廳呈現方式。
二、 圖書館 館藏資源	84	加快期刊裝訂為合訂本的進度，如2019年中能看到2018全年的合訂本。	閱覽典藏組	針對年末到館的卷期或延遲發行刊物，本館收刊後也應開架陳列，方便讀者取閱，無法在新年度開始即全部下架前一年度的刊物。另，過期期刊裝訂為公開招標採購案，為下架後之刊物儘速完成裝訂，本館採分2批送裝訂，待廠商交貨、驗收合格後，還須送編加工，才能典藏於四、五樓合訂本區，因此，本館裝訂作業並非朝年中即要全部完成裝訂的時程規劃。在期刊送廠商裝訂前，讀者還是可至櫃臺調閱。
二、 圖書館	85	個人想在貴圖書館研讀，白馬精舍的大正藏，不需借閱回家，環	採訪編務組 閱覽典藏組	經查本館館藏系統，尚無白馬精舍的「大正藏」館藏，歡迎讀者捐贈，以豐館藏。

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
館藏資源		境舒適度未及圖書館，也願意贈書一套計 100 冊。		本館另有 CBETA 電子佛典系列〈電子資源〉，歡迎蒞館借閱。
二、 圖書館 館藏資源	86	日治時期的館藏，僅提供副本閱讀，但副本與原件經常不同，尤其是版本頁經常缺頁；書籍中的圖片背面有解說文字，但貴館副本僅提供圖片畫面，背面解說文字即付闕如。	參考特藏組	本館完成數位化之資料，皆是完整掃描，圖片背面解說文字亦可以線上瀏覽。若有缺頁部分，部分原因亦可能為原件即有缺漏所致。若係屬於副本製作過程導致有所缺漏，也歡迎通知本館館員，以便補正。本館將持續修正特藏目錄，期能藉由增加目錄資訊，使副本及原件不同之處可更方便辨識。
二、 圖書館 館藏資源	87	自助借書系統不易操作： ● 常常掃不到書，磁條也很難消磁。書本太大導致條碼位置無法被感應到，尤其 2 樓自助借書機經常讀不到條碼。 ● 是否能增加自助借書機的操作說明？	閱覽典藏組 資訊中心	本館正持續進行加貼晶片標籤回溯作業，方便讀者快速正確借還書。自助借書機的操作說明皆位於機臺旁，如需館員/志工協助，歡迎逕洽櫃臺館員或二樓書庫志工協助。
三、 圖書館 設備	88	舊式借閱證無法使用自助借閱功能。	閱覽典藏組 資訊中心	持舊式借閱證之讀者，請至 1 樓流通櫃臺延長借閱證期限或換證，即可順利使用本館服務。
三、 圖書館 設備	89	網路不穩定，書架間基本連不上網路。	資訊中心	無線網路目前已涵蓋全館 99% 區域，訊號強度問題將會持續追蹤。
三、 圖書館 設備	90	館藏目錄的搜尋功能再優化，常常打完書名也無法找到，要用作者名才搜尋到。	資訊中心	如無法得知正確完整之書名，建議可使用館藏查詢網站的「模糊檢索」的功能。
三、 圖書館 設備	91	有些書不見或不在架上卻還在網路資料庫，應該移除。	閱覽典藏組 參考特藏組 採訪編目組	不在架上的圖書有很多不同情況，有可能是外借、內閱中或放錯架位暫時未尋獲，這些情況的圖書不會刪除其線上目錄；然若經盤點作業確定遺失，本館則會依政策進行註記或做相關處理。本館每年依規定定期盤點架上圖書 7-12 萬冊，並透過度者回報等方式逐年清查書目資料庫錯誤並持續修正目錄資料，期提供正確的館藏典藏地資訊。對於查找不到之書籍，歡迎通知館員相關訊息，以利更正書目資料。
三、	92	希望 OPAC 的資訊能詳盡一些，	資訊中心	OPAC 中，如館藏目前為借閱中，均有顯

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
圖書館設備		例如上位使用者最晚還書日以及下位使用者可借閱日，建議可新增「隨書 CD」之選項，以供查詢		示到期日(還書日)及預約人數，並且在備註欄標註隨書附件的情況，以方便讀者了解館藏圖書館的最新情形。
三、圖書館設備	93	新版的電子資源查詢系統雖然畫面變好看，但查詢速度很慢。	資訊中心	由於新版的系統有許多的資訊，造成系統的負荷較重，難免有延遲的狀況，目前持續監控並改善。
三、圖書館設備	94	OPAC 無法得知書籍有無他人等候續借，希望能增加這個功能。	資訊中心	OPAC 中，如館藏目前為借閱中，均有顯示預約人數，後續考量於讀者個人借閱清單中新增相關功能。
三、圖書館設備	95	飲水機： ● 一樓電腦區、自修室三樓飲水機取水量高，經常在煮沸中或溫度過高，建議增加。 ● 飲水機可以設在樓梯口不然會影響到旁邊的人。且遠離閱讀區，避免雜音，現有位置也過於陰暗。	秘書室	有關取水需求較高之各樓層讀者區，本館將評估研議後增設；另飲水機設置地點需須配合現場供水供電、排水及動線問題，相關配置地點亦一併納入研議考量。
三、圖書館設備	96	● 希望自修室預約系統除了日期外，可以標註星期幾，例如 08/27(二) ● 系統經常無法登入座位預約系統。	資訊中心 閱覽典藏組	自修室預約系統若要增加標示，整體版面將更加擁擠，現有圖示及文字勢必需要變小，尤其呈現在手機上時更不利閱讀。至於座位預約系統經常無法登入的情形。引發錯誤的原因不只一個，需先了解個別讀者的情形，才便於為讀者排除。如讀者遇此情形，請跟自修室保全人員反映，以便及時協助處理，排除障礙。
三、圖書館設備	97	電子設備使用區的現場劃位使用時間能增加至 4 小時。	閱覽典藏組	針對本館行動裝置座位區的使用時間限制，未來如進行系統更新時會再評估是否要調整，惟根據本館滿意度調查顯示，讀者多停留本館 30 分鐘至 2 小時，故行動裝置座位區的使用區間以 2 小時為宜，若讀者希望使用較長時間，可於時間結束後再行登記，也能避免佔位不用的情形。
三、圖書館設備	98	APP 系統的改善： ● 希望線上借書系統能有 app 版或是網頁可轉成符合手機閱覽模式，手機連網頁點選不方便。	資訊中心	本館去(107)年已完成自動化系統升級與館藏查詢網站響應式網頁設計(RWD)取代館藏查詢 app，功能也包含查詢圖書及預約，並且於讀者查詢圖書時依相關度進行推薦。

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
		<ul style="list-style-type: none"> ● 希望增加 APP 查詢圖書與預約書等服務，且可以主動推薦相關書籍。 		
三、圖書館設備	99	本館的閱覽空間除 1 樓外，2 至 4 樓的座椅椅墊破損嚴重，已超過有效期限 5 年，應視情況可以慢慢汰舊換新。	秘書室 閱覽典藏組 參考特藏組	本館各閱覽區各項設施設備之維護系採通報維修或更換備品之方式辦理，較能提供即時修復或替換之服務。另，本館已於 108 年完成 1-3 樓讀者座椅汰舊換新。109 年亦將視各閱覽區域之情況進行全面汰舊換新。
三、圖書館設備	100	座椅不符人體工學，不適久坐，像是自修室的椅子很硬很不舒服，椅子建議可以增加掛書包的地方。	秘書室 閱覽典藏組	本館座位椅子係建築師所設計或採購家具公司之產品，所提不符人體工學部分將再檢視，於經費許可下予以汰舊換新。
三、圖書館設備	101	<ul style="list-style-type: none"> ● 設施維護問題： <ol style="list-style-type: none"> 1. 館內有些設施（例如：燈具、廁所、飲水機）故障頻率有點高，修繕費時也長 2. 中和門的電梯按鈕很多按了都沒反應。 3. 室外的大理石或磁磚縫隙有脫落現象。 4. 應修理二樓壁扇，貴館置之不理 ● 出入口的感應門時常故障，進出都會發警報。 	秘書室	所提設施維護問題，部分為需購置備料，部分為需洽商排程處理，惟仍將全面檢討改進，已提供完善設備。
三、圖書館設備	102	親子資料中心無電梯可下 B1 很不方便。	閱覽典藏組 秘書室	親子資料中心將於 109 年進行空間改建工程，屆時會將密集書庫遷移至他處，並將 B1 電梯開放供讀者使用。
三、圖書館設備	103	第一討論室的百葉窗升降需要從第二討論室操作，設計大有問題。	秘書室	已列入 108 年相關改善工程辦理。
三、圖書館設備	104	自習位置希望設置隔板。	秘書室	受限於照明開關之配置現況及經費問題，所提建議納入研議評估。
三、圖書館設備	105	垃圾桶放置位子應該更為明顯，數量可以再增加。	秘書室	本館於每層樓電梯口已設置垃圾桶。為利清潔維護，仍請配合至特定地點丟棄垃圾；另清潔人員在清理垃圾時，設置

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
				過多的垃圾桶產生的雜音將影響讀者安寧，爰不予增加。
三、圖書館設備	106	希望電梯都有語音，這樣我才知道自己在那一層樓。	秘書室	考量提供讀者安靜閱讀環境，爰僅於無障礙電梯設置語音系統。
三、圖書館設備	107	可以在一樓大廳增加可上鎖的置物櫃方便暫時離開用餐時寄放貴重物品。	秘書室	本館對於進出圖書館的讀者並沒有換證進館的要求，考量上鎖置物櫃如變成藏匿不良物品之處，恐成為治安的死角，爰貴重物品仍請隨身攜帶為宜。
三、圖書館設備	108	希望能夠建置線上館內地圖，並能查詢圖書位置之系統。	資訊中心	館內地圖及圖書位置之系統，目前只以分類號標示，將參考意見規劃系統建置之可行性。
三、圖書館設備	109	建議裝設電子看板供查閱館內資源。	資訊中心	將參考意見評估規劃增加設置電子看板之可行性
三、圖書館設備	110	<ul style="list-style-type: none"> ● 希望增加一樓影印機，另外希望提供 A3 尺吋的彩色印刷與增加 USB 資料讀取列印功能。也希望提供掃描設備。 ● 影印機品質不一，有些碳粉不足。 	秘書室	所提建議將納入評估；另碳粉不足的情形，請即時與館方聯繫，以利儘速通知廠商調整。
三、圖書館設備	111	<ul style="list-style-type: none"> ● 增加電腦設備，如 1 樓資訊檢索區後展覽空間可以用來放電腦。 ● 書籍查詢用的電腦速度太慢。 	資訊中心	本館有一定排程進行電腦汰舊換新，108 年度已汰換 10 台，109 年將陸續更新，以提升電腦區速度。
三、圖書館設備	112	電腦軟體設備應該要開放任何一種輸入法，例如嘸蝦米輸入法。	資訊中心	將參考意見評估規劃增加輸入法之可行性
三、圖書館設備	113	電腦使用區有些耳機比較破舊，希望有機會能維修，並定時清潔。	秘書室 閱覽典藏組	本館 1F 資訊檢索區每年都會更換購置耳機 50 副至 70 副，也希望讀者愛惜使用，共創良好的圖書館環境。另，1F 也有設置耳機消毒機，方便讀者清潔殺菌。
三、圖書館設備	114	裝螢幕防窺片，讓坐在電腦正前方的人才能看到畫面，站在旁邊的人都看不到電腦畫面。	資訊中心	將參考意見評估規劃裝設防窺片之可行性
三、圖書館設備	115	希望增加 VR 設備，體驗 3D 科技。	資訊中心	將參考意見評估 VR 相關設備或內容之可行性

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
三、圖書館設備	116	網路上的館內平面圖好像是舊資料，希望所有的服務能及時更新。	各組室	本館網路上的館內平面圖平常皆有注意更新，讀者若有發現有錯誤或需更改的情況，歡迎通知本館，以利及時更新訊息。
三、圖書館設備	117	<ul style="list-style-type: none"> ● 搜尋介面希望能更人性化。 ● 官網再簡潔一點，一開始使用的時候會覺得眼花撩亂。網站的資訊架構並不是很直覺，有些東西不好找。 	資訊中心	本館已於官網入口處提供「網內搜尋」與「網站導覽選單」，提供快速查詢服務。
三、圖書館設備	118	有時從館外連線至貴館網站，伺服器回應時間較為緩慢。建議可以再檢測網站載入速度。	資訊中心	本館目前均有即時監控的機制，如發現網路或網站主機的問題，即時調整修正。
三、圖書館設備	119	希望廁所加裝可供讀者放置物品的小格板或掛鉤。	秘書室	所提建議將納入評估研議。
三、圖書館設備	120	廁所內牆壁有小洞，請進行填補，以免被裝針孔。	秘書室	小洞為磁磚伸縮縫之水泥因氣泡產生之微小孔洞；另本館均定期實施反針孔、反偷拍之偵測作業。
三、圖書館設備	121	一樓女生廁所，從門中無法分辨有人使用否，強烈建議更改。	秘書室	研議編列預算改善。未改善前建議先禮貌性敲門詢問。
三、圖書館設備	122	增加廁所數量(自習室的女廁、無障礙廁所)。	秘書室	囿於館內空間有限，本案將納入研議全盤檢討及整體規劃。
三、圖書館設備	123	自修室女廁維修時間過長，導致女廁常常排隊等廁所。	秘書室	維修時間過長，造成不便，尚祈見諒。日後若有類似情況，請隨時反應給館方，以利即時修繕。
三、圖書館設備	124	建議可於廁所入口處外增設監視錄影器，因前幾個月曾有家長提醒有發生男性躲於女廁內窺探女性女童如廁的事件。	秘書室	研議編列預算改善。若發現可疑狀況，請隨時反應給館員，以利即時制止不良行為。
四、圖書館環境及空間	125	<ul style="list-style-type: none"> ● 改善廁所整潔：洗手間常有異味，建議擺放除臭的或是增加清潔頻率(特別是二、三樓的廁所)，並勤補酒精消毒劑。 ● 部分廁所洗手檯太過潮濕。 ● 蹲廁所時，廁所踩沖水的地方，會跟腳面很靠近，所以 	秘書室	本館因每日進出人數眾多，部分民眾因使用習慣不當，造成積水及髒亂，已督促委外清潔廠商應針對人潮較多之樓層加強廁所清掃頻率，本館並於部分廁間加裝小便斗消毒機改善意味問題，以提供民眾乾淨舒適之如廁環境，另如發現髒亂的情形，請與館員聯繫通知清潔人員處理。

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
		<p>有些使用者會離遠一點，造成馬桶後方會有髒污的情況。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 廁所消毒水怪味太重,進廁所前就會聞到(尤其三樓自習區外的)，有時嚴重一點進館時在一樓就可以聞到。 		
四、圖書館環境及空間	126	<p>蚊蟲問題：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 清潔人員都很好很認真的樣子，但偶爾會看到蟑螂，建議找除蟲公司，且定期消毒。 ● 2~3樓通風不佳並有小黑蚊叮咬。 ● 3樓自修室外座位區，有很多蚊子。 ● 其實圖書館內部真的非常髒，不少蟑螂亂竄，自修到一半被跳出來的蟑螂嚇到的感覺真的非常糟。google上許多民眾對貴館的評論也是如此，看來這個問題存在已久了，並未獲得關注與改善，令人生氣。有跟館員反映過，換來敷衍的回答，隔天來，蟑螂的屍體依然在座位底下。 	秘書室	<p>本館將責請委外清潔廠商除每日清潔各樓層環境區域及保持飲水機衛生乾淨外，應不定時於週一休館日及晚間閉館後，針對蟑螂易出沒之角落、牆邊、飲水機底、廁間、垃圾桶、廁所排水孔等位置適度噴灑殺蟑或點蟑藥劑，防止蟑螂滋生。此外，本館均定期進行館內除蟲、消毒，以減少蚊蟲孳生，另將要求加強館內清潔次數。</p>
四、圖書館環境及空間	127	<p>冷氣強度不一致：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 希望能根據天氣和人潮多寡來調整空調，假日人潮較多時，空調可調強一點，不然空氣太悶熱。 ● 多功能討論室為玻璃密閉空間，悶熱，空調不好。 ● 自習室空調很冷，常常對著頭吹容易頭痛，自修室空調溫度調配冷度不一。 ● 空調常不穩定，區域強度不一致(三樓行動裝置區偏熱、4樓冷氣有時太冷、4045教室後面空調不夠大)。 	秘書室	<p>本館中央空調以電腦設定，全館溫度設定在 26~28℃之間，並開啟外氣風門及啟動各閱覽區壁扇設施以調節室內溫度及增加空氣流通度；另有專人每日監控各區域溫度，並適時調整至適合之溫度。針對多功能討論室已安排修繕工程進行改善。</p>

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
		<ul style="list-style-type: none"> ● 靠窗的座位容易被曬，建議增加空調出風口。 		
四、圖書館環境及空間	128	<p>空氣品質不佳：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 一樓閱覽區，因為人數眾多，炎炎夏日冷氣稍嫌微弱。 ● 三樓中文閱覽區空氣流通不佳。 ● 期刊閱報區的空氣品質不是很好，請多設置空氣清淨機。 ● 希望能留意室內空氣品質，包含二氧化碳和懸浮微粒，並請巡邏人員和志工主動要求感冒者帶口罩，不配合需離開，確保其他讀者權益（大家礙於人情都不敢講）。 ● 可添購除濕機，常聞到地毯霉味、灰塵的味道，地下室空間在下雨的季節霉味頗重。 	秘書室	本館中央空調以電腦設定，全館溫度設定在 26~28°C 之間，並開啟外氣風門及啟動各閱覽區壁扇設施以調節室內溫度及增加空氣流通度；另有專人每日監控各區域溫度，並適時調整至適合之溫度。室內空氣品質部分，本館的二氧化碳濃度控制在 600ppm 以下，符合 1000pm 之規定。
四、圖書館環境及空間	129	<p>加強館內清潔：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 閱覽桌面有時留有讀者攜帶之飲料污漬，請相關人員注意。 ● 三樓自修室加強清掃。 ● 垃圾桶附近區域宜定時巡邏。 ● 三樓中間座位沙發地毯有跳蚤，樓梯燈具樓層牌有厚灰塵，清潔工作不徹底。 	秘書室	本館已要求委外清潔廠商每日需擦拭清潔桌面，並依合約規定期程安排館內外消毒作業。
四、圖書館環境及空間	130	<p>改善動線：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 一樓的進出口可重新設計區隔動線方式，維持圖書館應有的靜態活動和人流的順暢，一樓電腦區經過修改反而更亂，一樓整體太吵太雜。 ● 整體館內書架略感不夠集中，三樓書架中間的座椅型態顯得不恰當。 	閱覽典藏組 參考特藏組 秘書室	針對一樓資訊檢索區，整修後獲得許多讀者的佳評與讚美，使用電腦的環境更為便利、舒適、明亮。因本館一樓設有展覽空間，有時也會安排推廣活動，故並非惟絕對安靜閱讀之空間，讀者若有閱讀之需求可至二、三樓閱覽區。而讀者所指的書架不集中乃因 5 類及 8 類圖書中間放置一整排休息座椅，將圖書隔開甚遠，使初次借閱或依循類號找

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
		<ul style="list-style-type: none"> ● 館內某些區域，仍有身障者不便前往之問題。 ● 閱覽區書架間隔窄，例如繪本區書架間的距離太窄，只要有人在找書的時候就很難過去，2、3、4樓的書架間格距離也不足，感到壓迫，需要重新設計，請謹慎考慮這點。 		<p>書的讀者易因此不知下一書號接續處在座椅的另一端，與書架距離不足之問題。本館為防震考量，書架皆將支架打入高架地板下，書架區間距離暫難以調整。如有身障者不方便自行取書的情況，本館櫃臺人員及志工皆會主動協助。將於未來整體規劃時考量。</p>
四、圖書館環境及空間	131	<p>改善燈光昏暗的情況：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 書架間燈光稍暗，尤其以二樓、三樓閱覽區、2樓電腦區、3樓行動裝置座位區。應增加燈具，不靠窗的地方燈要亮，使光源均亮。 ● 六樓燈光感應系統常常感應不到，要特地走到感應器的下方做大動作，燈光才會打開。 ● 3樓樓梯間新書櫃旁的電子看版，燈光太強或閃爍，看新書時會受影響。 ● 1樓視聽區重新裝潢後，燈光設計很差，不該用LED燈投射，尤其某些座位還會直射讀者，照明設計應實用大於觀賞。 	秘書室 參考特藏組	<p>本館已編列經費逐年汰換閱覽取燈具為LED省電燈具，同時檢討燈具數量並調整位置，以符合CNS標準照度，節省用電量。本館107年於5、6樓裝設智慧化感應燈具系統，將與廠商溝通相關改進方式。3樓樓梯間新書櫃旁的電子看版，也將調整燈光至適當的亮度。其他所提意見將參考檢討辦理。</p>
四、圖書館環境及空間	132	<p>美化環境：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 加強室內空間的綠化，擺設多樣化植物盆栽及休憩沙發區。 ● 水池建議可以養魚。 ● 4樓飲水機旁增加地毯。 ● 大門口的水池是否能重新整修開放運作，在炎炎夏日可以達到降溫的效果。 	秘書室	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本館每年5月、11月均會定期進行盆栽汰換。 2. 本館戶外水池為滯洪池，主要為因應颱風或豪大雨適度調節水池水位，以避免周邊道路淹水，爰無養魚規劃。 3. 為保持清潔，暫無考慮在飲水機旁增加地毯，以避免潮濕發霉。 4. 大門水池囿於地下暗管管線老舊等問題，俟經費許可納入研議評估。

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
四、圖書館環境及空間	133	<p>噪音影響：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 大廳經常舉辦賣書活動，活動良好但導致環境相當吵雜，干擾要使用圖書館資源的民眾。 ● 希望警衛能降低音量。 ● 樓層後方的洗手間設計門口直接朝外，盥洗聲量偶或干擾不已。 ● 一樓電腦區人來人往實在太吵，建議擺設室內植栽適當區隔動線和門口界離。 ● 希望可以改用靜音電風扇。 	秘書室 閱覽典藏組	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本館為配合閱讀活動，結合出版業者共同推廣及提供讀者能分享到新書及多元化、豐富內容，讓讀者能吸收更新、更多的知識，如聲音有干擾，將在下次書展時要求廠商配合管理改善。 2. 將要求警衛於執行業務時配合改進降低音量。 3. 洗手臺設置地點為本館原始規劃，有關盥洗聲量過大受干擾而造成困擾，尚祈見諒。 4. 將加強風扇檢查，以降低風扇噪音，爾後修繕汰換將納入評估購置低噪音或靜音風扇。
四、圖書館環境及空間	134	<p>增加座位區：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 希望自修旺季 2-4F 可設置些多功能看書區塊(ex 增加書架區照明.可移動座位)，或開放 5~6F 看書座位。 ● 六樓筆電不應以安全為理由，限制在特定區域使用，而應像過去一樣自由讓讀者在適合的位置使用，不應該因噎廢食。 ● 希望視聽資料閱覽區能夠再大一點。 ● 2樓飲食區座太少。 ● 四樓放大鏡座位能再增加兩位。 ● 增加二樓座位，感覺多元文化專區是多餘浪費的。 	秘書室 閱覽典藏組 參考特藏組	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本館 5、6 樓為臺灣學研究中心，主要提供臺灣學研究者於館內閱覽相關書籍，亦開放讀者閱讀館內其他樓層的書籍。本館 6 樓各座位皆可使用筆電，因顧及用電安全，若讀者有筆電的充電需求，則須至筆電專區使用筆電。 2. 4 樓閱覽區的放大鏡座位將評估予以增設。 3. 本館 2 至 3 樓閱覽空間、視聽資料閱覽區座位已足夠閱覽書籍的讀者使用，且未來本館館藏大量縮減的可能性較低，無法空出足夠空間增加座位。而 2 樓輕食區的部分受限於腹地大小，設置太多座位會導致出入動線受限，有安全隱憂，考量空間有限，暫無增設飲食區座位之規劃。 4. 針對多元文化專區，因公立圖書館的職責為提供多元服務，滿足各族群使用圖書資源與空間的需求及權利，固然受限於資源多寡會有所取捨，但身為中央級圖書館，本館應重視各種少數族群之需求，並積極鼓勵各公共圖書館推出各種分眾服務。不應因部分讀者需求，就捨棄本館發展分齡分眾與重視弱勢族群的願景，因此二樓多元文化專區之空間不會縮減，未來仍

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
				會視服務族群之變化，規劃不同的分眾服務與空間。
四、圖書館環境及空間	135	書籍活動專區的選書和陳列，可以與業界企劃合作，比如薦屋書店、誠品書店或者青鳥書店、真書軒等獨立書店的選書人，讓書展主題更加豐富與有趣。	閱覽典藏組 採訪編目組 參考特藏組 企劃推廣組	本館「臺灣學系列講座延伸閱讀書展」，主要為配合講座主題展示與推介館藏之特藏資料，書展主題具有豐富與專業。而「與作家有約」講座及其他閱讀活動，除自辦亦透過與基金會、出版社、醫院等機關、團體合作，提供多元之閱讀活動。本館每月皆會安排主題書展，針對讀者所提及與書店合作選書之企劃，需考量新書採購速度與選書者的專業度和公平性。因此並不適合由單一書店、出版社主導選書，同時因圖書館不適宜有常態銷售活動，因此對書店來說合作可能無利可圖。比較理想的是如 openbook 好書獎、林榮三文學獎這類自行評選之推薦書單，再由圖書館作為書展參考。本館也會持續留意業界發布的推薦書單，同時歡迎讀者於新書區的青鳥信箱投入相關訊息，供本館參考。至於政府出版品及身心障礙主題或轉製特殊格式圖書資源書展，因其數量與內容之故，主題較具侷限性，未來將觀摩業界策展手法或嘗試與身心障礙相關機構及大專院校特殊教育科系合作，利用大廳櫥窗或主題推廣活動，規劃相關主題書展，以活化行銷特定館藏資源。
四、圖書館環境及空間	136	育兒空間再多點會更完整： ● 希望增設一樓與地下室洗手間的尿布臺（目前只有哺乳室有）。 ● 希望兒童閱覽室附近的廁所能增設兒童洗手臺。	秘書室	本館將視預算及空間納入研議於 1 樓讀者區男女廁新設尿布臺。另 B1 係屬委外廠商管理範圍，也將洽請廠商於合適場域新設尿布臺，以利讀者使用。親子中心增設洗手臺俟相關工程辦理完畢後改善。
四、圖書館環境及空間	137	一樓大廳請刷卡才能進入，請完全實名制進館，停車場只能從中和門進出減少不必要的進出。	秘書室	本館戶外為八二三紀念公園，1 樓大廳設計有 3 個出入口，目的為提供讀者可以多面向的進出公園跟圖書館，以利場域資源充分利用。另有部分民眾藉由本館大廳穿越至捷運站，爰刷卡制度暫不便執行。

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
四、圖書館環境及空間	138	<p>調整座位高度：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 行動設備座位區的桌面高度對於使用筆電肩頸負擔過大，與自修室的高度不同，建議調整。 ● 閱讀座椅高度不良，桌子太高，椅子太矮，不適合女性身高使用 	秘書室	<p>行動設備座位區的桌面高度設置時已考量現場玻璃帷幕及扶手高度，爰係為固定模式，無法因應個人需求彈性調整；另閱讀椅購置係以符合一般大眾需求為主，上述造成使用上不便及困擾，尚祈見諒。</p>
四、圖書館環境及空間	139	<p>規劃新的區域：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 期望擴大館舍。 ● 活用圖書館地下空間，例如引進相關商店，增設輕食區域、可以聊天、喝飲料的空間。 ● 增加親子互動區空間。 ● 增加新書展示區、新進視聽資料展示區。 ● 提供放置外面帶來的飲料跟食物專櫃或專區。 ● 整體圖書與閱讀不妨向上提升到五樓空間。 ● 增加可躺、可臥的(但不是睡覺)的舒適閱讀“小空間”及設施如懶骨頭。 ● 設立特別展區，展示關於歷年來中外名人精采的演講，以3D方式投影呈現，如同身歷其境，或可有助學生學習表達自我意見。 	秘書室 閱覽典藏組 參考特藏組 企劃推廣組	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本館已逐年爭取經費進行空間改善，使館舍空間具有更多元的功能。而本館地下空間係本館委託民間機構經營案，相關建議將轉知委外營運廠商之知悉。 2. 攜帶飲料與食物入館恐會引來蟑螂或老鼠等，故仍建議如有飲食需求請於本館2樓輕食區食用完畢。此外若設置外食專櫃，因本館屬開放空間，食品衛生安全難以控管，天氣炎熱時食物更易腐壞，故本館暫不考慮規劃外食專櫃。 3. 本館5、6樓為臺灣學研究中心，屬研究型圖書館，主要提供臺灣學研究者於館內閱覽相關書籍。並於6樓新設新書展示區，歡迎讀者利用。臺灣學系列講座之錄影音檔案，已長期提供讀者於線上隨時瀏覽。亦為108年的特聘駐館作家王瓊玲辦理多元講座，如下午茶時光，與讀者分享及深度對談如何創作及將小說改編為傳統戲曲，並於六樓臺灣學研究中心駐館作家專區變身為創作現場。 4. 本館於1樓大廳。2、3樓閱覽區入口已設有新書展示區，新進視聽資料展示區則設於視聽櫃台前與視聽區旁的展示牆。至於親子中心則無多餘空間設置互動區。

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
四、圖書館環境及空間	140	曾在館內遇到變態尾隨騷擾，希望館方可以強化館內安全，除了增加書櫃間的明亮度，也能增加各種警告標語、加強巡視，以警示不肖分子。	秘書室	本館已責成駐警及保全人員加強巡視並注意可疑人士。建議如在館內遇到不明人士尾隨，請立即與本館館員、警衛連繫，本館將提供協助及後續處理。
四、圖書館環境及空間	141	<ul style="list-style-type: none"> ● 希望能增設周邊機車停車位，收費亦可。 ● 規劃接駁車。 	秘書室	<p>1. 本館周邊機車停車或腳踏車位係經新北市交通局所召集中和市公所、附近里長及本館各單位會勘後，由新北市交通局所設置，相關數量業經各單位詳細檢討、評估，已無增加數量之空間。</p> <p>2. 本館鄰近永安視場捷運站搭乘公車有欣欣客運 809 欣、綠 2、橘 2、中興巴士 214 直達車、福和客運板橋-基隆線、新北市轄市區公車 57、永和市民接駁公車 太平洋百貨-捷運永安站於捷運永安市場站下車，到站後步行約 5 分鐘可達本館，爰無設置接駁車之規劃。</p>
四、圖書館環境及空間	142	各樓層的書架的整理清潔與周邊地板清潔，可邀約有興趣的讀者參加義工，維護書架空間與圖書館環境。不會增加圖書館的費用負擔，也可讓讀者有份對圖書館的歸屬感。	秘書室	所提建議將納入評估，予以宣導。
四、圖書館環境及空間	143	二樓清潔人員推垃圾車請使用寬大的走道，不要偷懶，推垃圾車在看影片的座位中穿梭，非常不衛生，垃圾袋有時還會碰到讀者的座位背後，還會叫讀者起來讓車通過，真是搞不清楚狀況。這點請務必一定要清潔員改善。	秘書室	已責成委外清潔人員改善。
四、圖書館環境及空間	144	建議對舊書進行除蟎或殺菌，因為進到圖書館常常鼻子過敏癢很不舒服，尤其是走在書架區之中。	閱覽典藏組	本館在 1、3 樓書庫區暨親子中心設置圖書紫外線除菌箱，在流感或疫期，讀者可自行利用。