

# 國立臺灣圖書館

## 109 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	次數	建議事項	改善情形說明
一、 圖書館 館員	1	3	館員可加強服務積極度、用語上因讀者年齡或狀況做調整，並保持視讀者為初次到訪的意識，對讀者較有鼓勵性。	本館持續要求第一線櫃臺人員、書庫人員、駐警、保全改善服務積極度，應秉持讀者至上的服務理念加強服務熱忱與便民作為，並將持續辦理櫃臺人員服務品質培訓課程，以提升服務品質。
	2	8	館員應加強專業知識，如了解國內知名作者、對館內活動及設備更了解、能主動說明現有服務和活動內容。	本館每年都舉辦多次專業訓練課程，以期提升館員的專業素養及積極主動的服務態度，並不定期安排館員參與各項服務有關專業教育訓練，如有其他外訓機會，也會派員前往參加，以提升服務品質與專業知識。並請服務館員隨時查看 NTL 網頁公告之最新消息，將本館活動訊息摺頁放在工作背心口袋，遇有讀者諮詢時，提供即時、適切的協助。
	3	2	館員應視讀者情況調整服務，如身障引導更人性化、電腦生手能多提供協助。	本館持續要求第一線櫃臺人員、駐警、保全，用同理心服務讀者以提升服務品質。有需特別服務的讀者，例如：身障讀者、視障讀者，或是在電腦使用上有需要特別指導的讀者，館員都會給予客製化的服務。如視障者可申請永安市場捷運站到館專人接送服務；辦理講座活動亦會應聽障讀者需求提供手語翻譯或聽打服務等。
	4	1	館員應重視讀者隱私，在請館員幫忙找書時，會被大聲唸出書名，但其實並不希望被別人聽到。	本館已要求館員應將音量放小、輕聲細語，和藹可親的服務讀者，並要求服務人員重視讀者隱私勿大聲唸出書名。
	5	10	管理人員的服務能力待加強，請聆聽讀者需求，了解後再提供協助；協助找書時可直接帶往該區域；在非自修區規勸讀者時應確定看到讀者自修了才於予勸導比較適當。	本館已要求第一線櫃臺人員、駐警、保全進行讀者服務時保持良好服務積極度；聆聽讀者需求並確認後再提供適切之服務，確認確有違規事項再予以勸導，以免產生誤會。
	6	1	電話響很久才有人接聽。	本館訂有電話禮儀規範，要求館員應於電話鈴響 3 聲內接聽，若暫時離座無人接聽，其他同仁須儘速接聽，為來電者提供必要的協助或服務。
	7	1	館方應提供急救箱且具有基本急救知識。	1、本館已於大廳(靠博愛門一側)及新生門入口處，各設置一套 AED 設備。1 樓圓型服務臺、櫃臺、中控室、親子資料中心等處，已備有急救箱及基本急救藥品，可供民眾緊急時使用。 2、本館安全人員及第一線服務人員皆具有基本急救知識，每年皆定期請相關人員參加急救相關培訓課程。
	8	4	志工對館內事務不熟悉，且會提供錯誤回答，另曾遇到視障中心志工在不會影響視障讀者的情況下要求一般讀者不得進入，或是對嬰幼	經瞭解視障資料中心志工並無印象曾有類似舉動，本館已請館員多留意服務禮儀，並加強志工及服務人員訓練。

服務類別	編號	次數	建議事項	改善情形說明
			兒不友善，不尊重其兒童權利。	
一、圖書館館員	9	14	警衛態度不佳，希望可以再和善一點。	本館持續要求駐警、保全針對讀者服務彈性應變及修正，在服務積極度、語氣及態度等需視情況調整並給予必要協助及改善服務態度。
	10	1	開館前的排隊佔位情事警衛處理不當，還反而責怪檢舉者鬧事。	本館已責成駐警、保全人員檢討改進，並將持續加強工作人員之教育訓練。
	11	2	希望增加警衛巡邏頻率。	本館每日均定時安排駐警、保全巡邏；另視狀況隨時協助機動巡邏，並視狀況彈性調整。
	12	11	館員在書庫區對話聲音未壓低，甚至有時過於大聲，也曾看到館員值勤時用電腦做私事。	本館已將建議事項傳達給相關人員，要求其談話時應壓低音響，櫃臺除非幫讀者查書，否則不允許瀏覽其他網站，會嚴加管制，未來服務時亦會加以注意。
	13	13	館方未勸導館內民眾戴好口罩。	本館配合政府防疫措施，於疫情期間規範讀者入館務必配戴口罩，加強巡邏並請相關人員注意此狀況即時勸導，以維護所有讀者的健康。
	14	27	館員服務態度可以更親切、面帶笑容並能主動解決讀者問題。	本館已要求相關人員在服務時加以注意，秉持讀者至上的服務理念，視讀者需要調整並給予必要協助及改善服務態度，並鼓勵館員服務時注意保持笑容，如當下無法解決問題，會留讀者資料待查明後迅速回復。
	15	2	建議對違規讀者的管制要落實	本館已要求第一線服務人員、駐警、保全人員對於違規之讀者應即時規勸及管理。館員無法處理時即通知保全，必要時請警察到場處理。
	16	4	親子資料中心的館員對奔跑、大叫的兒童應予以規勸。	已責成館員改善勸導方式並加強對家長及小讀者宣導圖書館使用禮儀及安全常識。
	17	9	希望館員可以制止在閱覽區發出噪音，如清痰、聊天；手機未靜音、奔跑、尖叫、打呼等行為，維護館內安寧。	本館已要求第一線服務人員、駐警、保全人員持續加強巡邏及走動式管理，加強維護閱覽環境安寧，並提醒讀者遵守本館相關規定。若遇有有讀者睡著打呼會友善提醒，遇有聊天、奔跑、尖叫等亦均會進行勸導。
	18	1	期刊室規定稍嚴，稍微打盹都會被糾正。	閱讀是一件愉快且美好的事，期刊閱覽區讀者以年長者居多，偶有讀者看報刊看累了趴著或靠著椅背小憩片刻是被允許與同理的。但若有讀者因熟睡而發出聲響影響他人閱覽，櫃臺服務人員會斟酌當下情況妥為處理或輕敲桌面喚醒之，並提醒其尊重他人權益，不宜長時間佔著位置(報刊)睡覺。
19	13	館員和保全應進行走動式服務，看到違規讀者即予以規勸，並讓讀者有人可問，不要等讀者來投訴了才處理。	本館已要求第一線服務人員、駐警、保全人員持續加強巡邏及走動式管理，加強維護閱覽環境安寧，並提醒讀者遵守本館相關規定。	
20	2	圖書館人力不足，每一樓層可詢問的館員太少，常會找不到人。	圖書館限於編制人力不足，無法在每一樓層安排服務指引人力，讀者如有需協助事項可就近向該樓層櫃臺館員或志工洽詢。	

服務類別	編號	次數	建議事項	改善情形說明
一、 圖書館 館員	21	5	請積極維護自修室安寧、處理空位問題，並落實離座 1 小時撤銷座位的規定	本館已將建議事項傳達給一線櫃臺人員於服務時多加注意，並要求駐警、保全人員加強巡查、落實管理。
	22	2	請要求非電腦使用者離開筆電區，讓其他讀者可以使用電腦。	本館已將建議事項傳達給一線櫃臺人員於服務時多加注意，並要求駐警、保全人員加強巡查、落實管理。
	23	2	請解決閱覽區館藏優先區被自修讀者佔用的問題，請館員幫忙規勸卻獲得須請示主管的回答，那設置該優先區有何意義？請在留意到位置不足時，主動驅離在閱讀館藏優先區自修的民眾。	本館已將建議事項傳達給一線櫃臺人員於服務時多加注意，並要求駐警、保全人員加強巡查、落實管理。保全已管制自修室讀者 AM9:10 前不可至閱覽區佔位；若讀者離開座位太久，書庫人員亦會指引讀者至 2F 視聽櫃臺開立座位管理單，防止佔位問題。
	24	36	希望解決物品佔位、玩手遊、長期離座不使用的所有的書(包括架上的書)。	本館已將建議事項傳達給一線櫃臺人員於服務時多加注意，並要求駐警、保全人員加強巡查、落實管理。本館也備有座位管理單，可供需要的讀者使用，讀者如果發現有佔位疑慮之情況，可向各櫃臺服務人員請求協助。。
	25	1	安排定期座位巡視，解決書未歸位或刻意佔位造成座位無法使用的狀況。	本館已將建議事項傳達給一線櫃臺人員於服務時多加注意，並要求駐警、保全人員加強巡查、落實管理。
	26	1	志工年齡應該再更往下。	志工為無給職之志願服務者，除個人意願外，服勤時間也需配合圖書館用人需求。志工年輕化是本館志工招募目標之一。惟，年輕人多在就學或上班，擔任志工的時間及意願較低，但本館將持續招募有熱忱之青年加入志願服務行列。
	27	3	增加館員福利，給他們加薪，讓他們可以有更好的服務。	1.本館係屬公務機構，查行政院所屬各機關學校有關員工待遇、福利、獎金或其他給與事項，依「全國軍公教員工待遇支給要點」規定辦理，爰本館館員之福利及薪資均依照上開規定辦理。 2.109 年 7 月辦理情緒管理及服務禮儀課程，希望透過教育訓練，期使館員有更好的服務態度。
	28	1	提供無障礙服務。	本館視障資料中心提供之無障礙服務，現有空間、資源、設備等已符無障礙規定。為服務聽障讀者，視需求於講座中提供手譯，另策展亦朝無障礙服務規劃。館內無障礙桌椅，走道空間等無障礙設施設備均依法規規定辦理，館員若見身障讀者均會主動提供協助。未來亦將配合政府政策持續改善無障礙空間與設備。
	29	1	安排能主動幫忙找書的人員	本館櫃臺人員與服勤志工皆可協助讀者找書，如有需要協助，可就近向各樓層工作人員洽詢。
二、 圖書館 館藏資 源	30	191	希望增加各類資源：工科參考書(11)、考試書籍(10)、英文書(19)、青少年讀物、政府各部會內發行書籍、世界經典文學(5)、TRPG、	本館為公共圖書館，除以一般大眾為主外，尚兼具臺灣學、東南亞、身心障礙研究之功能，故本館徵集資源須多元化，含括各個層面及類型之圖書，分齡分眾提供服務，並依本館館藏發展政策進行採購。囿於經費有限，須做適

服務類別	編號	次數	建議事項	改善情形說明
二、 圖書館 館藏資源			UFO、小說(12)、心理類(8)、手做、日文原文書(3)、日本詩集翻譯、古玉文物研究、台灣民俗風水命理(2)、生涯規劃、自然科普(2)、宗教類(6)、性教育、法律類(13)、社會議題(2)、室內設計、科技類(6)軍事類(3)、烘焙類、健康類(8)、釣魚類、傳記、經濟類(7)、電腦程式類(17)、漫畫(17)、語言學習(7)、歷史類(4)、簡體書(6)、藝術類(8)、體育類(2)	當的調配，滿足大部分讀者的閱讀需求，故無法針對各類別圖書資源做全面及廣泛性的採購，否則將排擠他類圖書。雖無法依個別讀者要求大量採購，但相關意見仍會納入本館採購選擇參考；另各級學校教科用書、考試用書等，屬本館館藏發展政策明文規定不納入採購之範圍，因此不予蒐集。
	31	4	推薦增加之圖書主題： 小書、圖文小說、特別類書籍、其他語種資源、生活類、設計類、管理類、熱門圖書、翻拍電視劇之小說等等。	本項所提之圖書主題，每年均視出版市場現狀購入新書。
	32	27	推薦增加童書：學齡前讀物、親子外文書、繪本、臺語文資源。	本項所提之圖書主題，每年均視出版市場現狀購入新書。
	33	15	推薦特定書籍主題：二胡、肚皮舞、漫畫台灣史、山岳類、蔬食類、晚年(太宰治)、財經金龍、刀劍神域、銀髮健康、國內外攝影集、貓戰士、走向大自然(華一)、退休人員訪談、鬥羅大陸。	本項所提之圖書主題，每年均視出版市場現狀購入新書，並不特別廣泛採購某一類別，如二胡等。另輕小說圖書甚多，同質性高，本館僅能斟酌採購。
	34	7	希望新增外文期刊：建築&室內設計&日文時尚期刊、外文兒童雜誌、經濟學人英文版、國外時尚雜誌、MONOCLE	讀者所提建議將納入 111 年外文期刊增訂評估參考，惟須視年度採購經費及出版市場現狀而定。
	35	9	增加中文報紙份數，尤其是中國時報、聯合報、其他進口報、世界日報	110 年度為提供讀者更多元資訊服務，訂購國內報紙份數合計 21 種 51 份，日後是否增加份數，配合期刊室評估讀者需求辦理。讀者所建議增加國外報紙，將納入 111 年採購評估參考，惟須視經費及供貨許可而定。
	36	2	期刊多元化，可在期刊區增加國語日報？	國語日報主要為提供兒童閱讀報紙，親子資料中心也長期訂閱提供兒童閱讀，若有家長也要閱讀除弓了前往親子資料中心外，可以在期刊室的電子資源區閱覽之。該區備有 7 部電腦，專供讀者查詢相關電子資源之用，並貼心設計線上電子資源查詢頁面，彙整讀者較為常閱讀之國內外線上報紙(包含國語日報)及相關圖書館、電子資源以及電子期刊等，極為便利，歡迎多多利用。
	37	8	中文期刊新增：文學雜誌、聯合文學、經紀人、時尚類雜誌、複利效	110 年度為提供讀者閱覽利用，訂購中文期刊 254 種(258 份)；另引進 2 家電子書計次服務平臺-「HyRead ebook」

服務類別	編號	次數	建議事項	改善情形說明
			應中文版。	及「台灣雲端書庫」各提供 200 多種電子雜誌計次借閱服務。讀者所提建議將納入 111 年中文期刊增訂評估參考，惟須視年度採購經費及出版市場現狀而定。
二、 圖書館 館藏資源	38	1	報章雜誌和影音資源常被年長者長時間霸佔，請問是否能限制期刊報紙閱覽時間。	為維護大多數讀者使用公共資源之權益及便利性，期刊室依據讀者喜好及借閱情形，嚴選約 36 期刊為熱門期刊置於櫃臺，供讀者憑證借閱，每次借閱時間為 1 小時，如此係為確保讀者都能借到想看的熱門期刊，該項措施執行以來一直深獲大多數讀者的支持與肯定，其餘如 1 樓期刊室閱覽區及 4、5 樓期刊合訂本區均以開架方式陳列，方便讀者自由取閱，與讀者所建議相同。
	39	2	增加期刊複本以利現場讀者閱讀。	110 年度為提供讀者閱覽利用，訂購中文期刊 254 種(258 份)、外文期刊 141 種；另引進 2 家電子書計次服務平臺-「HyRead ebook」及「台灣雲端書庫」各提供 200 多種電子雜誌計次借閱服務。對於熱門期刊或讀者經常反映要久候的期刊，則請採購人員納入 111 年期刊增訂評估參考，惟須視年度採購經費及出版市場現狀而定。
	40	1	外文期刊更新速度建議再提高，如 The Economist, Business Week。	本館外文期刊均委由代理商訂購，若有未按時到刊者本館即會洽詢代理商以了解期刊出刊及代理商派送情形。109 年外文期刊到刊較慢主要是因新冠肺炎疫情導致航班減少，空運送達的時程拉長，同時也有出版社因疫情嚴重而延遲出刊或缺刊等情況，本館會持續留意外文期刊到刊情形並加強稽催。同時也歡迎讀者多加利用本館電子資源查詢系統借閱電子雜誌。
	41	1	維持紙本報紙。	110 年度為提供讀者更多元資訊服務，配合期刊室需求辦理，已訂購國內報紙 21 種 51 份、國外報紙 13 種 13 份。未來國內外報紙訂購將配合讀者需求、年度採購經費及供貨許可情況審酌增訂。
	42	7	建議期刊/過期期刊/非當期期刊/巧虎過刊可以外借，過刊的借閱手續建議比照圖書，簡化手續。	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，此外，期刊具有時效、新穎性及參考價值，外借恐導致少數讀者擁有比較長閱覽時間，而多數讀者則一直排隊等候。另，本館過期期刊與一般社區公共圖書館只保留 1、2 年即淘汰或報銷不同，大部分將會持續保存、典藏於 4、5 樓期刊合訂本區供讀者閱覽。並且考量期刊具有連續出版的特性，且每期通常不會再版，若遺失損壞，很難再補全，將不利於日後典藏及讀者查閱，故目前只限館內借閱。
43	1	線上電子資源平台太多，希望整合一下。	本館為利於讀者從單一入口整合查詢電子書，完成建置雲端閱讀電子書整合查詢系統；另為利於讀者從單一入口整合查詢本館自建資料庫，完成建置數位典藏查詢系統。	

服務類別	編號	次數	建議事項	改善情形說明
二、 圖書館 館藏資源	44	42	增加電子書的數量、種類及可借冊數。	109 年度為強化本館電子資源之館藏及服務，針對本館館藏發展特色及讀者需求共新購買斷式電子書共計 467 種 467 冊；另提供 3 家電子書計次服務平臺-「HyRead ebook」、「台灣雲端書庫」、「iRead ebooks」，合計約 17 萬本電子書暨電子雜誌，可供讀者使用及借閱。110 年度將視經費許可酌增買斷式電子書採購量並持續提供 3 家平臺電子書暨電子雜誌計次借閱服務。
	45	9	電子書的借閱上限和數量太少了，Hyread 上的書太少，並建議增加每日報紙。	現有買斷式中外文電子書合計 1 萬餘冊；2 個平台皆可各借閱 3 冊。電子書計次的 3 個服務平臺則每月各可使用 10 點(借閱 10 本書)，平均每人每月至少可借用 36 本書，借閱數量上限，係考量採購經費的妥適分配，應無借閱上限數量太少之問題。110 年度已訂購國內報紙 21 種 51 份、國外報紙 13 種 13 份；並訂有聯合知識庫原版報紙資料庫公播版(含聯合報及經濟日報)，提供讀者線上瀏覽原版報紙影像及全文資料。未來國內外報紙訂購將配合讀者需求、年度採購經費及供貨許可情況審酌增訂。
	46	5	開放館外可連線自建資料庫或電子資源。	除了部分資料庫只開放館內使用權限外，其餘資料庫皆可於館外以本館借閱證帳號密碼登入後使用。
	47	6	多推廣電子資源並提供教育訓練。	本館每年辦理逾 12 場次的電子資源推廣課程，課程訊息接公告於本館網頁最新消息及閱覽區，歡迎民眾報名參加。
	48	1	原台灣總督府圖書館藏書提供獨立空間收藏。	本館原臺灣總督府圖書館藏書皆存放於特藏書庫獨立空間並妥善保管。
	49	5	多開放古地圖、日治館藏的數位化資料，並更新早期微縮膠卷地圖以利使用。	本館已將古地圖、日治時期館藏數位化於日治時期圖書影像系統及地圖資料庫，並參考讀者使用資料庫的意見，提供更清楚的數位檔。
	50	1	希望建立舊報紙的回顧查詢系統，查歷史資料跟報紙都比較方便。	本館線上館藏目錄可查詢館藏的舊報紙，並依讀者使用線上館藏目錄的意見，修正資料以提供正確目錄。
	51	4	加強數位化。	本館自民國 96 年起持續充實臺灣學數位圖書館，並在入口網首頁成立數位資源專區，使讀者可以更便利取得所需要的資訊，每年皆有進行館藏資料數位化。
	52	3	增加史料檔案、日治時期資料、兩蔣日記等特藏類資料。	本館每年皆有採購史料檔案、日治時期資料等特藏類資料。
	53	3	編目錯誤，親子中心的德、法文繪本混入英文繪本、英文童書的書架排列很難找書。外語書籍應建議清楚的分類標準及標示。	本館西文圖書以英文為大宗，其餘語文如法文、德文等書籍採購量較少，全部西文圖書均按標準分類表(杜威分類法)分類，並依照索書號排列。若在找西文書時發現分類有誤可直接向櫃檯反映，本館編目人員會再檢視確認或修改。親子資料中心針對外文書籍有另行標註櫃號，讀者可先查詢系統後，以櫃號找書。

服務類別	編號	次數	建議事項	改善情形說明
二、圖書館館藏資源	54	6	分類品質不良：分類編號不直覺、同一類型的書不要分開放，可以在書籍編號後面加註樓層以利找尋。自然科學的分類有點粗糙。	<p>(1)本館圖書分類原則是依據圖書主題透過分類表的作用，將內容性質相同的文獻集中於一處。但可能因為不同編目人員對主題認知的差距，而有同主題卻被分開的情形；或某些不同主題的書以套書(系列)方式出版，在分類編目時可能會將套書分開單獨編目，造成同一套(系列)的書並不會集中。本館編目作業會參考既有同主題圖書分類及讀者查詢習慣做為日後分類編目的依據，讓讀者查詢更便利。</p> <p>(2)圖書索書號基本上是由分類號與著者號組成，主要目的是將圖書按類排架，並利用作者號將同作者作品中。圖書典藏地則會在圖書單冊上註明，而非索書號，因為同一索書號圖書可能因服務需求陳列在不同典藏區域。讀者在館藏查詢系統中點選書名即可顯示詳細書目及館藏資料，得知書號及典藏區域，再依據這些資訊找到所需圖書。</p> <p>(3)本館將更注意自然科學圖書分類的程度，在可判斷的情況下給予更精細的分類號。</p>
	55	3	改善館藏品質：應增加書籍豐富度，書籍格調層次很低、書架上的書的品質看起來離學富五車的標準太遙遠。	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，滿足多元類型讀者借閱使用及研究需求。每年新增館藏量近2萬種、逾4萬冊，不乏各種得獎好書及暢銷排行榜熱門新書，應無所謂書籍格調層次很低之問題，惟囿於經費限制，無法盡購市面發行圖書，如有本館未及採購優質圖書，歡迎讀者介購。
	56	1	視聽資料增加國籍分類。	館藏視聽資料主要依資料類型及主題內容按中文圖書分類法分類，以相同主題集中陳列為原則，並未依國籍分類。且分類號選用及書目內容主要依據片盒及光碟片本身提供資訊，如相關資料來源未提供國籍資料，即無法加註。建議讀者可參考視聽資料片盒及書目備註欄位有關影片發音語文資訊，多少有助於辨識視聽資料之國別。
	57	4	旅遊類新書更新太慢，且希望不要將其分類在史地類，分別收藏。	所有館藏圖書皆依所選用之標準分類表(中、日、韓文書為中文圖書分類法，西文書為杜威分類法)分類，旅遊類中文圖書依據中文圖書分類法應分在史地類，加以閱覽空間有限，故目前尚難例外處理及規劃。
	58	28	很多舊書都可以淘汰或換新。	破損圖書每年均定期辦理淘汰報廢，惟舊書因多已絕版無從購得，且其對研究型讀者而言相對重要無法報廢，110年將依讀者建議加強查核架上老舊圖書，評估是否可補購新版進行汰換，同時緩解書架擁擠問題。
	59	8	套書或是系列書希望可以採購補齊。	除已絕版無從購得之套書外，將逐步整理書單，配合出版發行狀況及銷售庫存情形，儘量補齊。
	60	3	增加4~6樓的圖書典藏比例，善用空間。	本館每年皆有持續增加4~6樓的圖書典藏量，妥善運用圖書典藏空間。

服務類別	編號	次數	建議事項	改善情形說明
二、 圖書館 館藏資 源	61	3	視聽資料借期短，還要扣除休館日，建議增加外借期限。	視聽資料借期已於 109 年修訂本館〈閱覽服務規定〉，將借期提高為 14 天。
	62	1	希望有人預約時，就縮短前一人借閱期限。	已有熱門館藏縮短借期為 14 天的服務。
	63	4	增加(3)、減少(1)圖書的借閱期間。	本館一般圖書借期 30 天，如無人預約可再續借即可再延長 30 天，此外熱門館藏有提供縮短借期(14 天)的服務。每位讀者的借閱證皆可額外再借閱十冊熱門館藏，每冊借期十四天，不得續借。
	64	2	增加借書數量。	個人借閱證可借額度已調整為 20 冊，家庭借閱證由調整為 30 冊，白金卡及樂齡借閱證調整為 30 冊。寒暑假也辦理加倍借活動，借閱冊數已足。
	65	1	視聽資料開放線上續借。	109 年已開放線上續借視聽資料。
	66	2	預約取書時間太短，希望延長。	本館圖書的預約者眾，尤其是熱門館藏，為保障讀者權益，並提流通率，不宜延長取書時間。現有規定之取書期間已包含平假日，讀者應有充足時間來館取書。
	67	11	很多書都不能外借，建議增加可外借的書或複本。	由於圖書外借率高，常見架上僅有白標圖書，讀者若發現綠標圖書已外借可利用線上預約服務，若因圖書遺失無複本可供外借時，除非該書已絕版，本館均會立即通知採購人員補購(約需 1-2 個月時間上架)。
	68	3	增加每個人可預約的書籍數量。	預約圖書資訊，每張借閱證以十冊(件)為限。開放過多預約冊數，可能造成預約圖書同時到館而讀者來不及閱讀的情況，且本館圖書採購以 2 冊為原則，可預約冊數過多除對圖書的流通性有所影響，也會影響其他讀者權益，故維持現有可預約額度。
	69	5	如果後面沒有其他人預約，希望可以增加續借的次數。	無人預約圖書可線上辦理續借 1 次，臨櫃續借目前則不限次數。讀者如確實有需要再次續借，可臨櫃辦理續借。
	70	2	關於可外借書的資訊不足，借書限制看不懂。	本館各區域的資料借閱方式可參考官網「讀者服務」>「館藏借閱」頁面中「一般圖書借閱」、「特藏借閱」、「視聽資料借閱」、「視障圖書借閱」、「熱門館藏」及「服務規章」中的各項規定。簡而言之，本館可外借圖書(綠標)借期為 30 天，如無讀者預約，則可線上續借 1 次；視聽資料借期為 14 天，也可續借 1 次；熱門館藏借期為 14 天，不可續借。每張借閱證可借閱 20 冊(件)，熱門館藏可借 10 冊，且不計入一般圖書借閱數量中。
	71	1	書要排整齊。	本館有館員及志工約 60 位專責整理書架上圖書，已轉知需注意隨時保持圖書排列整齊，方便讀者尋書。
	72	7	書籍、附件、童書如果嚴重毀損應淘汰或換新。	本館每年 6 月前均會將嚴重毀損圖書進報廢處理，將加速架上圖書汰換率。
	73	4	顯示在架的書依照書籍號碼還是找不到，請提高定期排架的頻率。	本館有館員及志工定期整架，但開架式書庫，難免有讀者將圖書取下內閱，或讀者取下翻閱後未正確歸架，若找不

服務類別	編號	次數	建議事項	改善情形說明
				到書可向書庫中上架館員或志工要求協助，或至 2 樓櫃臺填寫圖書協尋單。
二、 圖書館 館藏資源	74	1	希望工具書可以外借。	本館 4-6 樓參考 R 類圖書不外借，讀者若有外借需求，請至本館 2-3 樓書庫借閱，若有疑問可洽 2 樓櫃臺要求協助。如工具書有複本，會依相關情況考量更改典藏地，提供外借。
	75	1	在部分電腦上提供程式語言的專業軟體。	本館電腦為提供民眾檢索及上網使用，並非提供為辦公使用，因此未能提供程式語言的專業軟體。
	76	5	除非已有館藏，建議讀者推薦書應多加採納，而非拒絕。	讀者介購圖書將列為採購重要參考，惟本館仍須依循館藏發展政策，視介購圖書之出版年，類型，本館同性質書之數量、經費許可情況等審酌採購。
	77	3	推薦書入館時應優先通知推薦者借閱	讀者推藏圖書，須做個別查核，若符合優先預約要件，於採購入館均會以系統通知讀者到館借閱，惟介購時本館已納入書單，或已進行採購，則不符優先預約要件，系統也不會進行通知。讀者會要求所有推薦書入館時均優先通知推薦者借閱，可能是對此項服務作法有所誤解。
	78	6	希望增加 VR、益智遊戲、互動式電腦影音軟體、桌遊、玩具等資源。	本館目前館藏以紙本圖書、期刊報紙、視聽資料及電子資源為主，未來將視年度經費許可，配合閱覽典藏單位讀者服務需求，適量採購優質之 VR、益智遊戲、互動式電腦影音軟體、桌遊、玩具等資源，提供民眾更多元豐富的閱讀體驗。
	79	1	條碼建議使用 EAN128 或其他格式，提高自動借還設備的掃描成功率。	現行條碼格式為配合圖書館自動化系統作業所訂，讀者所提建議格式是否符合本館藏書典藏管理需求，以及變更條碼格式館內上百萬冊圖書回溯處理之行政經費成本，相關可行性評估商須多方蒐集資訊並由相關業務組室審慎研議。
	80	6	希望能提供有聲書，增加英文、雙語有聲書、尤其是小朋友的有聲書很缺。也希望針對無法久讀的銀髮族提供有聲書，可以一邊做家事一邊聽。	有聲書之出版發行已成世界趨勢，然臺灣的有聲書市場則仍在起步發展當中，市面多為童書繪本發行時另附有聲光碟，單獨發行有聲書者較為少見，針對此類出版品，本館會加強留意採購。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」與「說給兒童的中國歷史」等資料庫，另引進 iRead eBooks、台灣雲端書庫、HyRead ebook 三家電子書平臺，總計提供超過 17 萬冊電子書及電子雜誌之計次借閱服務，其中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。未來將視採購經費許可及有聲書發行市場狀況，評估引進更多有聲圖書資源可行性。
	81	1	提供可於網路借閱的視聽資源。	本館現有可於網路借閱的視聽資源，包括公共電視教育影音公播網、文化臺灣影音資料庫、小魯數位有聲書等二十

服務類別	編號	次數	建議事項	改善情形說明
				餘種，歡迎連線本館電子資源查詢系統( <a href="https://hyerm.ntl.edu.tw/ntlerm/home.jsp">https://hyerm.ntl.edu.tw/ntlerm/home.jsp</a> )使用。未來將配合館藏發展政策及讀者服務需求，評估引進其他合適之影音多媒體資料庫，增加可於線上借閱之熱門影片資源等。
二、 圖書館 館藏資源	82	1	希望能有明確的捐書辦法和管道，目前只有看過交換活動，但有些好書保存良好也想讓眾人一同閱讀。	為充實館藏，積極發展特色館藏，並有效處理受贈圖書資料，本館訂有「受贈圖書資料處理作業要點」，公告於本館入口網站首頁之政府公開資訊/法令規章項下；有關捐書辦法及管道亦於1樓圓形櫃臺及入口網站首頁之「公布欄」及「我想要...」項下皆有相關資訊露出。
	83	5	請在官網上提供每周新書清單、且能有一區專門介紹新書。	本館館藏查詢系統可查各月新書入藏清單，另入口網站每月亦有提供各類型主題之新書介紹，歡迎讀者多加利用。
	84	4	希望架上圖書可以預約。	已於109年6月開放在架圖書預約。
	85	7	針對逾期歸還的讀者應該制定懲罰或強制處理的規則，不然就要採購遞補的資料。	本館閱覽服務規定對於圖書逾期歸還已訂有罰則處理，也會針對遺失資料之借閱情形，評估是否增購。
	86	4	逾期歸還懲罰金額太大、且以倍數計算太過嚴苛。應可以歸還後立即恢復借閱權利。	依照本館閱覽服務規定，圖書或視聽資料逾期歸還，以逾期冊(件)數乘以逾期天數計算停權日數。停權另可以罰款換算，停權以一日換算新臺幣五元；十二歲以下兒童可選擇以「到本館志願服務」或「參加本館閱讀推廣活動」方式抵免，抵免完畢即可立即借閱。讀者如擔心圖書資料逾期歸還，可於本館館藏查詢系統更新讀者個人資料，如有借閱圖書資料，到期前及逾期後系統皆會以電子郵件持續提醒、通知。
	87	14	有時圖書顯示在架但卻沒有在書架上。	本館為開架式書庫，圖書若正被其他讀者使用中、或是被誤放到其他書架上，都會導致「圖書顯示在架但卻沒有在書架上」之情形。讀者若找不到書可向書庫中上架館員或志工要求協助，或至2樓櫃臺填寫圖書協尋單由館員代為尋書。
88	34	希望能有更多更好的視聽資料、新影片、語言學習影音、動畫、藝術類、古典音樂等等。	本館視聽資料採取分批大量採購，並視讀者需求與影片發行狀況進行零星採購，適時補充上架新片，採購目標以市面上最新發行熱門電影片、動畫、臺灣相關紀錄片及知識類影片為主，亦配合閱讀推廣活動需求酌予採購發行年代較久之經典好片，另收藏政府機關發行各類主題影音資源，每年館藏成長量約1,000-1,500片之間。未來在經費許可情況下，將配合讀者需求及市場發行狀況，持續引進更多元之優質視聽影音資源，滿足讀者閱聽需求。至於有關語言學習影音資源部分，建議連線本館電子資源查詢系統( <a href="https://hyerm.ntl.edu.tw/ntlerm/home.jsp">https://hyerm.ntl.edu.tw/ntlerm/home.jsp</a> )，可使用本館訂購及公共圖書館共用之各語言學習資料庫，如：空中英語教室-影音典藏學習系統、空中英語職場生活系列、PELAPELA 日本語學習課程資料庫、New ToEIC 應考	

服務類別	編號	次數	建議事項	改善情形說明
				特訓課程(初階版及進階版)等。 有關古典音樂部分，本館訂有《Naxos Music Library 拿索斯古典音樂圖書館》，該資料庫總收藏量超過 156,885 張鐳射唱片，包括 800 個以上知名品牌，14,000 多位作曲家之作品，2,435,105 首以上樂曲(每月陸續新增)。收錄曲目包含古典音樂、現代爵士、爵士、世界各地民謠、藍調、懷舊金曲、世界音樂、現代器樂、中國音樂、流行/搖滾、福音、有聲圖書等。從中古時期音樂到現代作曲家作品，以及 21 世紀經典系列等包羅萬象。歡迎透過本館電子資源查詢系統多加利用。
二、 圖書館 館藏資源	89	1	增加大字書的數量，以利年長者閱讀。	大字書須視出版狀況採購，若有出版均會採購，惟坊間出版的大字書數量極少。
	90	1	希望可以多辦主題書展，並推出延伸活動。	本館臺灣學系列講座延伸主題書展 1 年有 6 場次，並持續配合閱讀公園等相關活動辦理主題書展；政府出版品推廣講座搭配主題書展則規劃 1 年 2 場；親子資料中心主題書展每月搭配月 8 場說故事活動；青少年主題書展及一般主題書展亦搭配影片欣賞獲講座等活動，歡迎參加。
	91	2	希望增加視障的視聽資源和身心障礙資源。	感謝讀者愛用本館無障礙閱讀資源，因應科技格式發展，視聽資源日益增多，未來將增加採購比例，並持續增加更多格式的無障礙閱讀資源。
	92	1	增加兒童互動遊戲的資源。	目前兒童館藏以紙本圖書、期刊報紙、視聽資料及電子資源為主，未來將視年度經費許可，配合閱覽典藏單位讀者服務需求，酌予增加兒童互動遊戲資源。
	93	65	希望能有更多新書或縮短新書採購程序，常常查很多新書圖書館都沒有。	新書購藏以大批採購為原則，從蒐集書訊、複本查核到擬定書單，再依政府採購法辦理採購招標及委外編目，圖書到館後尚須總校、加工、移送、點收後方能上架，各項作業均須有一定之時程，無法簡化。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。如有本館未及採購優質新書，亦歡迎讀者介購。
	94	17	希望書可以多一點	本館圖書採購均配合年度預算及出版市場發行狀況，購入各主題類型圖書，近年來每年新增館藏量皆近 2 萬種、逾 4 萬冊，惟囿於經費限制，無法盡購市面發行圖書，採購類別及數量亦會參酌館藏發展政策及讀者借閱需求而有所取捨。如有本館未及採購優質圖書，歡迎讀者介購。亦歡迎讀者多加利用本館新引進 3 家電子書計次借閱服務，總計超過 17 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，相信可滿足讀者免等待預約，即點即閱的需求。
	95	18	增加學術資料(專業書籍、外文論文)	本館每年皆有採購學術資料(專業書籍、外文論文)、臺灣

服務類別	編號	次數	建議事項	改善情形說明
			文)，補齊臺灣學研究中心的資料、且能與大專院校的電子資源整合系統連線、借閱國圖論文。	學的資料。讀者使用大專院校圖書館或國家圖書館的電子資源，通常須先由讀者辦理該館的借閱證，並以該館借閱證帳號密碼登入後使用。
二、 圖書館 館藏資源	96	41	熱門書等太久了，希望能多購買幾本。	本館每月皆由系統產生熱門借閱清單，館員會根據館藏數量、預約書主題性質及預約人數等因素，評估是否增購複本及增購冊數。
	97	1	熱門書借期較短，但館員未口頭告知，建議熱門圖書的標示可以做得清楚一點。	熱門圖書因變動性太大，目前各圖書館均未於圖書外側加貼標示。如在櫃臺借閱，館員皆會口頭告知會只有 14 天的期限。若讀者使用自助借書機借閱熱門書，可檢視收據上之到期日，亦可上本館館藏查詢系統查詢個人借閱資訊。
	98	3	遺失書希望可以找回來或是補齊。	遇有讀者遺失圖書情事，本館館員皆會查詢該筆圖書館藏數量及市面上是否仍然流通等因素，予以判定是否補購。
三、 圖書館 設備	99	1	希望更新電腦軟體的版本	本館資訊檢索區及查詢用電腦，因安全性的原因，設有還原卡。由本館資訊人員排程進行 Windows 更新，其他軟體則視授權情況更新。
	100	24	防疫的梅花座應該儘早取消，或是增加替代座位。	本館於疫情期間須機動配合政府最新防疫措施，以利疫情能儘快結束。109 年 7 月已恢復原有座位數量。
	101	115	座位太少，到下午或假日幾乎一位難求。	本館空間有限，尖峰時間 1-4 樓確實呈現滿座狀態。5、6 樓為臺灣學研究中心，座位優先提供給研究者使用，亦歡迎使用本館其他樓層館藏的讀者使用 5、6 樓座位，惟無提供自習用途。
	102	4	希望增加閱覽區座位。	本館空間有限，尖峰時間 1-4 樓確實呈現滿座狀態。5、6 樓為臺灣學研究中心，座位優先提供給研究者使用，亦歡迎使用本館其他樓層館藏的讀者使用 5、6 樓座位，惟無提供自習用途。
	103	5	親子資料中心座位不足。	因空間有限，僅能在有限條件下設置相關閱覽座位。110 年親子資料中心空間改善計畫施行後，將有更多閱覽座位提供民眾使用。
	104	44	自修座位及電腦自修座位可再增加，感覺空間可安排兩層樓卻只設計一層樓有點浪費。	有關自修座位及電腦自修座位之規劃設計除考量空間之足夠性，尚須兼顧舒適性，因短時間之內館舍空間難以更動，故暫時無法再增加座位。
	105	1	樂齡區座位	本館於 107 年度將樂齡資源區遷移至 1 樓期刊室內，方便年長讀者使用。1 樓期刊室礙於空間有限，短期內無法擴大樂齡資源區的閱覽空間及增加閱覽座位。為方便樂齡資源區的讀者，期刊室與樂齡資源區的資源、閱覽空間及座位並無區隔，可共同使用。
	106	1	3 樓座位不足需更換補足。	3 樓閱覽空間座位數已飽和，考量行進安全動線及閱覽環境之舒適度，已不適合再增加座椅數量。
	107	5	希望建立空位的即時資料公布方	有關建立空位的即時資料公布一事，因系統建置所需經費

服務類別	編號	次數	建議事項	改善情形說明
			式，方便讀者尋位，並對座位加強監控。	不少，俟本館有經費時將列入優先改善項目。
三、 圖書館 設備	108	1	希望在館內的入口處增設座位。	館內的入口處，通常人潮往來眾多，考量動線流暢度及環境安寧，暫無增加座位之考量。
	109	4	增加廁所。	本館廁間比例每年皆持續評估檢討，惟全年服務讀者人次因應現今少子化、藏書數位化及線上查詢功能等趨勢，進館人數與全館廁間數應尚符需求；囿於各樓層空間及管線規劃，現勘後暫無調整空間和整建計畫。
	110	2	研究小間空位太多，因為申請人數很多，但使用率卻不高，不知道如何解決，或是應開放租用，增加使用動機。	本館研究小間共 10 間，申請者可使用 2 個月，目前使用情形尚屬合宜，並無空位太多或使用率不高之情形。
	111	8	建議開放 5.6 樓可帶書閱讀、自習。	本館 5、6 樓為臺灣學研究中心，座位優先提供給研究者使用，亦歡迎使用本館其他樓層館藏的讀者使用 5、6 樓座位，惟無提供自習用途。
	112	2	自修、筆電區座位劃位使用時間 2 小時略嫌短暫，建議 4 小時為佳。	行動裝置區供使用筆記型電腦、平板電腦及智慧型手機讀者登記使用，非提供長時間自修用，使用時間不宜太長，以利有需要之人都能有機會使用。
	113	2	希望座位預約系統可以讓空位遞補及空時段預約並存，能不只預約現有的空座位，也能預約後面沒人預約的時段。	本館 3 樓自修室，共 178 個座位，為便利讀者使用，採「現場刷卡登記」(92 席)與「線上預約座位」(86 席)制度併行。線上預約可於 7 天前預約，且可預約多個不連續時段，只要無人預約的時段且同時段未預約其他座位即可預約；而現場登記座位額滿時，即可於現場預約當日座位。
	114	3	希望自修室能開放當日線上預約或是提供登記候補機制，依有人離開即可遞補。	本館 3 樓自修室，共 178 個座位，為便利讀者使用，採「現場刷卡登記」(92 席)與「線上預約座位」(86 席)制度併行。線上預約可於 7 天前預約，且可預約多個不連續時段，只要無人預約的時段且同時段未預約其他座位即可預約；而現場登記座位額滿時，即可於現場預約當日座位。
	115	1	希望自修室座位可以標示哪裡已經被預約了。	現有座位管理系統已有此功能，如不清楚如何使用，可就近詢問自修室外保全人員。
	116	1	自修室座位登記可以不要用借閱證。	自修室座位系統以本館借閱證登記使用，可由系統發送登記成功或相關訊息給使用者，有其必要性。
	117	1	自修室外面的桌子也能有預約制？有插頭真的很棒，很適合寫論文打字。	行動裝置座位已採自動化系統管理，線上預約(25 席)及現場登記(25 席)並行。如需使用座位請至自修室前方電腦登記。
	118	2	離座者可利用小紙條公告或是設立計時鐘防止長期離座者佔用座位	本館設有「閱覽室座位管理單」之管理措施，處理暫時離座及長期佔用座位之情形，如有需要可至各樓層櫃臺取用。
119	3	短期二次惡意佔用座位應停權七天，另應安排上下午 2 次清場，主	本館有「座位管理單」可處理離座過久或佔位情形。因現場人力有限，且確認有無佔位需長期觀察，無法單次巡邏	

服務類別	編號	次數	建議事項	改善情形說明
			動處理佔位情況。	即認定為佔位，依照本館現有人力無法主動安排清查，如有讀者告知佔位，服務人員都將立即處理。
三、 圖書館 設備	120	15	洗手乳很稀，且時常沒有，尤其是3樓廁所狀況尤為明顯。	本館已要求清潔公司改善，並注意維持洗手乳固定比例以達到良好清潔效果。
	121	1	廁所衛生紙防盜之餘也要使用方便喔。	本館廁所每日使用人數眾多，避免使用習慣不同致衛生紙快速耗損及浪費，故安裝防盜衛生紙架，但會加強衛生紙補充頻率。
	122	1	廁所老舊，洗手台潮濕，使用高度不合用，出水量太小。	本館持續加強巡邏並維持洗手檯面乾燥潔淨；另相關設備老舊情形，目前以修繕維護為主，所提建議納入全盤規劃改善之參考。
	123	3	廁紙應每間都有並將水龍頭改為自動感應式。	本館廁所每日使用人數眾多，避免使用習慣不同致衛生紙快速耗損及浪費，故安裝防盜衛生紙架，但會加強衛生紙補充頻率。本館將視預算情形，逐年規劃將水龍頭更換成自動感應型式，以提供更優質服務。
	124	68	應增加筆電使用區及充電插頭數量。	考量用電安全，本館各閱覽區及自修室插座數量等設施係依現場管線配置與維持寧靜環境之需求建置。目前經評估暫無增加數量之彈性，若有充電需求請至本館1樓資訊檢索區充電。
	125	14	一樓電腦旁的充電插座時常是壞的。	已請維護廠商進行該區插座全面巡檢維修，並將定期檢查功能，以提供完善設備。建議未來如遇設備損壞，請立即向本館反映以利及時修繕。
	126	2	希望在電腦裡增加漢語拼音或 google pinyin 輸入法，方便不同族群使用。	因漢語拼音或 Google pinyin 輸入法非 Windows 10 繁體中文版預設之輸入法，如讀者要使用這兩個輸入法，需先切換至其他國別的語言版本，可能導致其他讀者混淆、難以使用，經本館資訊中心評估後，暫不增加此二種輸入法。
	127	2	OPAC 要登入時需要輸入兩次帳密，或是從新版跳到舊版，感覺多此一舉。	新版及舊版館藏查詢為同一網站資料的2個頁面，使用同一登入介面，但是應無輸入2次帳密的情況。
	128	4	從外部連圖書館網站、館藏查詢、登入個人帳戶時都有點慢。	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。
	129	14	館藏查詢系統介面不好用，查詢與預約都可以更便捷，比如找到書之後還要再點館藏地才能知道索書號(舊版)，查詢結果會一下子就被跳出，進階查詢的功能應改善	此問題於新版館藏查詢已改善，建議讀者使用新版館藏查詢系統。
	130	2	新版系統不好用，應該用舊版；如果新版已經 OK，為什麼還要保留舊版？	新版館藏查詢系統上線2年以來，使用讀者比率逐步上升，目前已超過6成讀者使用新版館藏查詢系統，為服務習慣舊版介面讀者，採2系統保留的方式。
	131	2	館藏查詢系統不能用關鍵字搜尋，必須要用完整書名才找得到。	此問題於新版館藏查詢已改善，建議讀者使用新版館藏查詢系統。

服務類別	編號	次數	建議事項	改善情形說明
三、 圖書館 設備	132	1	電子資源查詢系統無法瀏覽有哪些電子書，僅能查詢特定條件(書名/作者)圖書。	本館「雲端閱讀電子書整合查詢系統」可瀏覽電子書，歡迎讀者借閱電子書。
	133	1	網路預約書系統應該換新，老舊不好使用，若有 APP 更好。	本館於 107 年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。
	134	1	外部連線至親子資料中心，每每要求或自動下載檔案，很不便。	本館已於 109 年網站改版時，以 HTML5 取代 FLASH，此問題已改善。
	135	4	建議新增兒童視聽電腦、嬰幼兒區、親子遊樂室，規劃軟隔間的半獨立空間區隔不同親子。	因親子資料空間有限，目前在經費不足情況下，無法另行規劃遊樂室，且其噪音會影響其他閱讀民眾。視聽電腦的部分，在 110 年館舍整修完成後 1 樓空間將另行增設數臺電腦供兒童讀者使用。
	136	31	館內網路太慢，常常自動登出。	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，皆會即時調整修正。
	137	21	希望增加電腦，並時常更新設備	本館每年持續編列相關經費用於更換讀者區電腦。
	138	9	館藏查詢電腦有的慢得離譜，同時應增加館藏查詢電腦的數量。	本館已於 110 年 1 月 29 日再次檢查所有館藏查詢電腦，並無發現異常，由於本館電腦均有定期更新，並由資訊中心專業人員定期檢查電腦狀況，若讀者有發現電腦速度異常或故障，請向本館櫃檯反應相關問題，本館會即時安排資訊人員做處理。當遇到電腦異常時，讀者可先暫時利用手機連接本館免費網路進行查詢。
	139	11	2.3 樓燈光太暗，2 樓視聽區燈光太多，自修室的燈光(6000K)不是舒適光，樓梯間及一樓大門內應增加照明。	燈光不足區域已逐年規劃汰換並同時檢討燈具數量及調整設置位置，以符合 CNS 標準照度；另視聽區燈光係為配合整體空間規劃及設計建置，所提寶貴的意見將納入未來改善之參考。
	140	13	空調太強(1)、空調太弱(9)、加強筆電區、行動裝置區空調、人多時加強自修室空調。	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；另有專人每日監控各區域溫度，並適時調整至適合之溫度。
	141	15	還書系統無法讀每一本書的條碼、時常壞掉要維修，另希望能規劃視聽資料歸還以及得來速還書。	因早期圖書條碼未統一張貼位置，致使自助還書系統無法全部成功讀取，本館現正加速回溯加貼 RFID 晶片標籤，待晶片標籤更換完成之後，自助借還書都將更為快速、便利。視聽資料多為光碟片，利用還書機轉投至書箱易損毀，仍以臨櫃歸還，當面確認視聽資料之正確及完整性為宜。
	142	24	借書系統無法成功讀取每一本書、或是沒有成功消磁，希望能增加設備或是改為可一次讀取多本書籍的設備。	因早期圖書條碼未統一張貼位置，致使自助還書系統無法全部成功讀取，本館現正加速回溯加貼 RFID 晶片標籤，待晶片標籤更換完成之後，亦可開放一次讀取多本書之功能，自助借還書都將更為快速、便利。
	143	1	視聽播放設備會遇到系統限制不能播放。	遇 DVD 無法播放情形，讀者可向館方服務人員反映，經館方測試後如光碟片有壞軌或跳片情形，會與採購廠商聯

服務類別	編號	次數	建議事項	改善情形說明
				繫送回檢測或更換新片，亦會針對使用異常情形請採購代理商提醒光碟發行廠商留意壓片時使用的機器及光碟片品質，以減少讀者使用問題。
三、 圖書館 設備	144	1	視聽設備能否延長使用時間。	現有使用時間為每一時段 150 分鐘，已符合一般視聽資料片長，如有特殊片長，可再登記次一時段觀賞。
	145	3	1 樓資訊檢索區椅子不舒服；白天太陽大的話，應不要捲起窗簾；電腦登記系統要更新。	館員會即時注意天氣的變化，若有太陽就不會拉上窗簾。如讀者有需要，請向本館服務人員要求協助。資訊檢索區椅子換新後不易殘留個人體味、清潔容易，有利於公共衛生與安全。至於電腦座位登記的電腦為觸控螢幕，使用多年靈敏度不夠，以編列預算於 111 年進行更換。
	146	5	飲水機附近應保持乾燥，避免長蟲以及讀者亂倒垃圾。	本館會持續加強清潔及維護管理，以維持飲水品質。
	147	3	希望增設飲水機，常常溫度過高。	因應取水需求較高之各樓層讀者區，本館已於 109 年再增設 5 部飲水機，以提供更快速優質服務。
	148	1	4 樓飲水機冰水水量極小。	有關冰水出水量小的情形，經檢修結果顯示非設備故障，係因冰水取水量大，機器製冰過程需要時間，故造成出水量較小。
	149	2	有些使用者不知道有些座位需要預約、電子設備自習區的登記站在哪，應做些告示。	防疫期間配合本館單一出入口規劃，自修室改由閱覽安全門進出，即有在該處張貼海報宣導，請讀者使用該區先至系統登記。
	150	4	動線標示老舊、不夠明顯，可考慮更新或更換為智慧標籤。	將配合整體規劃予以調整及改善。
	151	12	在一樓公告各樓層立體圖和書籍種類，並將索書號的分布貼在閱覽區入口的柱子上。或者增加尋書的簡介。	本館各樓層梯廳之樓層指引、平面圖上及書庫區入口處均已公告圖書架位圖，書架間亦已有加貼讀者所在書架位置標示之尋書指引圖，如有尋書問題，歡迎洽詢各樓層閱覽區館員及志工提供協助。
	152	1	公用電話指標可更清楚一點	將配合整體規劃予以調整及改善。
	153	7	自修區椅子建議更換為木製椅/舊椅子/軟墊椅。	未來將配合整體規劃予以調整及改善。
	154	3	自修室椅子太小間隔不夠大。	木製椅子於選購或訂製時均委託專業考量人體工學因素，倘部分讀者有特別需求時可逕洽館員協助。
	155	1	自修位置椅子壞了能快速有備用椅子	現有自修室座椅無毀損現象，如是指其他閱覽區的自修座椅。請讀者向館員反映，以利儘速進行修繕與更換。
	156	2	自修室部分桌子的腳踏處有點損壞，應定期維修。	桌椅損壞已納入排程檢修。
	157	1	自修室電動門開關都會發出不小的聲音，靠近門區域會一直聽到，不知有無方法可以改為較靜音的門，如推拉門，或直接不用電動門，因為已有刷卡門禁。	該處出入口因使用頻繁致開關門影響環境安寧，本館數次洽專業廠商現場檢測及查修，聲響尚屬正常範圍，本館亦不定期請廠商維護保養及調整相關零組件，以降低聲響，而有關移除電動門方案，將納入整體規劃改是參考。

服務類別	編號	次數	建議事項	改善情形說明
三、 圖書館 設備	158	1	臺灣學研究中心的翻拍台老舊	本館臺灣學研究中心將於 110 年度更新翻拍臺。
	159	3	希望移除地毯，減少過敏原	將配合整體規劃予以汰換或改善。
	160	12	希望開放、新增、改善討論室空間，不要有人數限制、增加白板、置物櫃等等設備。	本館空間規劃以分齡分眾為主，功能為輔，現有討論室 2 間，皆依空間大小配置投影設備、白板、置物櫃、桌椅數(即為容納人數限制)。目前已無空間再增設討論室。
	161	1	地下一樓的研習教室桌子太搖太晃，建議換好一點的桌子。	本館已於 109 年 9 月採購汰換視障資料中心研習教室之桌子。
	162	9	希望有印表機能供電腦列印、電子支付、掃描後儲存於隨身碟的功能。有些印表機太舊，墨色太淡。並提供讀者自行可付費列印之設計，保護個人隱私。	影印機目前已提供臺灣 pay 支付服務，如讀者發現機械有損壞或故障請洽服務人員協助處理。有關印表機能供電腦列印之相關事宜，本館將洽商進行相關事宜。
	163	26	部分座椅髒污老舊建議汰換、座椅不符合人體工學，靠背應為直立而非斜背，對脊椎較好。青少年區的高椅子太硬，且入座時有墜落感。桌子高度有點太低。	不符人體工學部分將檢視評估納入未來汰換之考量；另髒污老舊或損壞之座椅，本館將持續進行檢修及汰換作業。青少年區座椅 108 年曾因讀者不當使用而致氣壓不足，已於 109 年全部檢查更換完畢。
	164	2	網頁上各區營業時間不同需標註、不同圖書有不同借法流程也請標註以免白跑。	本館入口網已有不同區域服務時段的相關公告，圖書借閱相關事宜詳如本館閱覽服務規定。視障電子資源整合查詢系統於【常見問題】已有建立「開放時間」與「資料借閱」的說明，未來會規劃在讀者借實體資源時，在網頁及 APP 上說明「借閱數量及期限」。
	165	2	日文網頁錯誤很多。	日文網站已由本館館員協助檢查，所發現錯誤均已修正。相關網頁均有建置建置問題回報機制，歡迎讀者以相關機制回報問題。
	166	3	線上網站頁面可以更簡潔，提高手機易用性，並將館藏查詢放在醒目的地方，以利使用。	本館目前入口網站以及館藏查詢網站均已導入 RWD(響應式網頁設計)，以解決不同載具瀏覽的問題。相關之連結，均置於入口網明顯位置。
	167	25	希望在館內新增咖啡店，比如在輕食區。	本館周邊飲食商家林立且多有提供簡式餐飲服務，另避免提供飲料與食物影響環境衛生，暫無規劃設置此類專區。
	168	2	希望提供簡式餐飲或餐飲部。	本館周邊飲食商家林立且多有提供簡式餐飲，且地下一樓已設有水源福利會館提供餐飲服務。為避免提供飲料與食物影響環境衛生，故無規劃設置餐飲專區服務。
	169	6	恢復提供輕食區空間的服務，且因疫情自備餐點的需求較以往更甚，臺灣社區相對安全，希望能開放	現階段國內疫情雖趨緩，惟海外疫情依舊嚴峻，為保障入館讀者衛生安全並配合防疫政策執行，輕食區於疫情期間暫緩開放。
	170	1	國外的圖書館有些會有獨立的沙發椅適合不同閱讀需要的民眾。	本館日後進行空間改造規劃或採購沙發等設備時，將考量獨立的沙發椅，滿足不同讀者的使用需求。
	171	1	電梯速度	本館電梯設備每月皆由專業廠商進行維護保養作業，電梯

服務類別	編號	次數	建議事項	改善情形說明
				系統各項參數設定皆依規定辦理。
	172	1	工程材料開放性恐有污染。	本館禁止廠商堆放或進行有空氣或環境汙染之工項，如確有必要時須做好相關之防護，以免妨礙身體檢康。
	173	1	水龍頭常故障。	本館持續加強巡檢及維修，以提供完善設備。
	174	1	開放些討論或空曠空間，讓人可以進行發音練習。	本館主要提供藝文閱讀及學習活動，所提「開放空間進行發聲練習」需另行增設隔音設備與空間，但現階段無適當空間與經費規劃提供發音練習的場域或空曠空間。
	175	2	增設個人視聽室或用隔板創造較私人的空間。	2樓視聽影片觀賞區於108年整修前有加裝隔版之個人視聽座位，但過於隱密且動線不順暢。現有規劃為無障礙空間且具通透性，對讀者來說較為安全。
	176	1	為什麼5樓要求寄放保管個人用品，有其他圖書館或博物館要求保管讀者個人用品嗎？萬一期間發生地震或火災等意外，讀者來不及取回個人物品，圖書館會賠償讀者嗎？寄放期間若有發生任何意外，讀者可以要求國賠嗎？	本館5樓因有提供特藏調閱服務，需請讀者於入館時寄放物品，提供特藏閱覽的機構亦皆有同樣規定。
三、圖書館設備	177	23	建議新增：DIY工具租借室、小朋友遊戲室、掃描機(1~3F)←未回覆、機車10分鐘臨停區、監視器、自用酒精區、垃圾桶、無靠背椅子、置物櫃、殺菌箱、無聲服務鈴(只須告知館員何處有人需協助即可)、可調高度的椅子←未回覆。電梯口提供酒精、大門外設置座椅、大廳及大門放置常綠盆栽。	<p>1. 本館主要提供藝文閱讀及學習活動，所提新增「DIY工具租借室、小朋友遊戲室、機車10分鐘臨停區」需另行增設空間，但現階段本館已無適當空間與經費規劃提供相關服務；另考量空間限制及交通流暢度，暫無相關規劃。</p> <p>2. 針對監視器部分：本館針對各個出入口、閱覽區開放空間、電梯、櫃檯、廁所門口、展場、安全門禁、館舍週遭、公園水池等處已建置300有餘之攝影鏡頭，未來將持續強化開放空間監視錄影功能及增加監視鏡頭數量，達到完善之防護系統。</p> <p>3. 本館已於入口實名制處提供消毒酒精供來館讀者使用，且為避免接觸傳染，電梯按鍵皆有包覆並定時消毒。由於民眾使用習慣不一，易造成酒精過度使用，評估後擬暫不於電梯口提供消毒酒精。</p> <p>4. 垃圾桶於本館每一樓層及廁間皆有設置，由於每日來館人數眾多，部分民眾習慣將家用垃圾攜至本館丟棄，造成其他讀者困擾，經評估後僅於定點放置垃圾桶供讀者使用。</p> <p>5. 於閱覽區設置掃描機須一併佈設所需網路線路，並延伸至閱覽區各部電腦，讀者方能取得掃描後的檔案，為此需重新規劃全區網路配置，有待未來重新規劃時導入。目前1樓資訊檢索區預計新增掃描、列印之多功能事務機，讀者在掃描後可寄送到指定e-mail中，惟該設備目前因疫情缺貨中，待廠商恢復生產後儘速完成建置。</p> <p>6. 館內座椅採購時均以平均成人身高為考量，以滿足多數</p>

服務類別	編號	次數	建議事項	改善情形說明
				讀者需求，或許對部分讀者使用稍有不便，未來若有更換座椅、空間重規劃之計畫時，將評估是否將部分座位改為可升降座椅。 另考量出入動線的流暢度、空間規劃及維持環境安寧，亦無於大門外增加座位之規劃。本館場域及館外所轄公園亦已栽種豐富樹木花草供民眾遊憩觀賞，視情況調整設設置長綠盆栽。
四、圖書館服務	178	1	”臺灣圖書館“一定要這麼”臺“這麼沒格局嗎？號稱”總館“，怎麼不去國家中央圖書館參考一下，搞了一些不上不下的活動，請來人看不出來有什麼指標性的意義，怎麼提高不了格局和視野呢???	本館辦理閱讀推廣活動主題形式多元、動靜態兼具，除閱讀講座、音樂聆賞、電影欣賞外，亦規劃各種手作體驗、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。每個活動屬性不同，讀者可自行選擇有興趣的主題參與，本館亦尊重所邀請的每位講者身分及專業，如果本館辦理之活動未符讀者期望，歡迎提供建議辦理活動主題及講者，以供本館未來活動規劃參考。
	179 180	4	請特別取締流浪漢及其大堆物件、髒亂胡言亂語者、皮膚病者、精神病者，衣著不整大聲喧嘩人士進館，避免妨礙他人閱讀的權利。 駐警須盡到責任	本館定時安排駐警、保全巡邏並加強走動式管理，視狀況隨時調整，維護讀者閱覽權益。
	180	1	如果有小朋友需要找書拿書，請主動協助，因為館內的墊高椅數量並不是很充足。如能主動協助，就可以不用再買墊高椅，讓小朋友與拿的到書。	自 105 年起親子資料中心在未增加人力情況下延長開放至晚間 7 點。如有任一年齡層讀者需要館員協助尋書或其他事項，在該樓層無館員執勤情況下，可逕自至 1 樓櫃臺詢問，我們將樂於提供服務。如因人力不足，敬請耐心等待。
	181	1	雖有行動裝置區可充電，但一但遇到假日或人多時，經常只能用 2 個小時，因為從較遠的地方來看影片讀書，只能使用幾個小時，真的有些困擾，希望可以多增加充電設備。當遇到整天閒閒沒事，只帶一台手機來看影片的阿姨，要我讓座位，真的會很不開心，因為我要讀書而他在玩一整天，故想請控管使用行動裝置的人。	本館行動裝置區供使用筆記型電腦、平板電腦及智慧型手機讀者登記使用，但非提供長時間自修使用，設定的使用時間不宜太長，才可讓多人使用。如需長時間使用請預約自修室筆電區或使用其他樓層筆電區。
	182	1	飲水機管制外人	圖書館係為開放空間，每日進出使用的讀者量多，無法禁止相關人員進入館內使用飲水機，惟本館於各飲水機旁皆已張貼宣導，如發現有異常取水情形，館員亦會柔性勸導。
	183	2	暑假延長親子時間；暑假延長借閱時間的政策非常棒。想請問年假是	自 105 年起本館在未增加人力情況下延長親子資料中心開放至晚間 7 點。考量本館人力及經費運用方面，如再延

服務類別	編號	次數	建議事項	改善情形說明
			否也能有，如果年假已經有此政策，是我沒有注意到，請忽略此建議，謝謝。	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。
四、圖書館服務	184	5	建議多提供圖書館附近環境、人文走讀課程。	本組於 107 年冬季臺灣閱讀節辦理「四號公園走讀趣」、109 年秋季閱讀公園辦理「四號公園尋寶趣」活動，未來將視需求評估辦理。
	185	3	希望自薦講師或到貴館演講。	可洽相關活動承辦人；如有接獲相關推薦資訊再行評估可行性與規劃相關事宜。
	186	21	希望增加親子活動，特別是假日場和線上參與管道。	目前館內親子活動 1 年已逾 200 場以上，包含假日場次，參與人數超過 1 萬人，已遠遠超過館內其他年齡層活動場次。在有限人力條件下，實已超過負荷。未來如有充足人力及經費，除著重全齡服務外，或將納入考量。
	187	2	希望多辦一些適合青少年的活動。	本館有規劃青少年的活動，如暑假期間辦理青少年/兒童夏令營活動，將視參與情形妥適持續辦理，歡迎至本館官網查詢。
	188	23	希望提供圖書館 APP，讓讀者可以不用帶卡借還書，也能做為取、還書通知的管道。	本館已於 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。
	189	2	希望週日電影院場次可以增加或是每週六日都有播放。	目前週日電影院場次為每月 1 場，同時本館亦有安排周六的電影聽賞活動(每月 1 場)。由於周末電影院使用的場地為委外經營的國際會議廳，本館在使用次數上須與廠商溝通協商，如每周六日皆播放電影，恐怕導致承租廠商無利可圖，最終無人願意營運、維護該場地的後果，因此本館還是依循現有合約，辦理周末電影院，如後續有其他空間或人力，在另外規劃周末的影片欣賞活動。
	190	4	希望平日影片欣賞活動可以更多。	本館目前每周四下午皆有影片欣賞活動，另有多場與外部單位合作之電影活動，包含「生命和平·地球永續」環保電影活動、「愛情冰風暴」電影講座、Mata 影展等等，如有其他合作機會，將妥為規劃。
	191	5	由於人潮量相差不多的百貨公司也不用戴口罩，建議圖書館也可以不用再戴口罩；最近疫情比較沒這麼嚴重，建議可以放鬆防疫措施	為配合秋冬防疫專案，進入本館請全程配戴口罩。
	192	1	原始圖書檔案複印可以更開放，現在很不方便。	由於特藏原件較為脆弱與老舊，依特藏資料複製申請要點規定須由館員複印，以利妥善保存特藏原件。
	193	1	希望預約拿書可以用簡訊通知，因不常看 Email。	請洽 1 樓流通櫃檯館員處理。
194	1	建議參考台北市圖書館統一預約登記方式可縮短讀者等候時間。	本館因是單一館舍，當初在設計圖書館資訊系統時，未設計多單冊預約整合排序的功能，而是使用傳統的單冊預約	

服務類別	編號	次數	建議事項	改善情形說明
				系統架構，因此如果要依照台北市採取統一預約，需要修改書目的架構層級，也要重新調整預約系統與書目系統間的連接模式，工程浩大，且易影響整體系統穩定性。由於本館相對其他多分館的公共圖書館，複本數量較低，也因此統一預約服務的效益也較低，暫不考慮修改資訊系統。讀者或可利用本館的計次電子書服務，就不會受到複本及預約的限制。
四、 圖書館 服務	195	1	額外一提，防疫期間進來要量額溫，但重新進來(有蓋章)不用再量額溫，雖然便民，但會不會有點太放心。	本館於入口處設置紅外線熱像儀，偵測入館讀者體溫，若體溫達 37 度將發出警報聲，經額溫測量達 37.5 度則婉拒入館。
	196	5	展覽場次除疫情影響外宜盡量安排各類展覽服務民眾。	本館展覽場地開放各類型(如水墨、書法、水彩、油畫、雕塑、攝影等)展覽申請，亦不定期自辦或與外界合辦展覽，提供讀者更多元的服務。
	197	2	希望太吵的活動可以辦在地下室，有時中庭的活動太大聲。	本館會視活動性質、適合之場地等情形，評估活動辦理場地，一般活動將儘量於室內舉辦，避免於中庭辦理。
	198	1	可以針對不同年齡層再辦多一點活動	現有活動已分齡分眾辦理多場，如針對樂齡讀者辦理樂齡學習 e 起來及與國家兩廳院合辦樂齡表演藝術活動等。館內親子活動 1 年已逾 200 場以上，包含假日場次，參與人數超過 1 萬人，已遠遠超過館內其他年齡層活動場次。在有限人力條件下，實已超過負荷。未來如有充足人力及經費，除著重全齡服務外，或將納入考量。
	199	5	希望研習班的可以多一點，目前有些課程因為舊生優先，常常額滿不能參加。	本館研習班統一對外開放報名時間，並無新舊生區別。
	200	17	希望講座數量可以增加，並且嘗試時事議題、作者見面會，或是以主題館藏配合相關講座。	本館規劃講座活動時，將考量此建議並以主題館藏配合相關講座。如「與作家有約」及「閱讀講座」、「終結句點王·online 讀書會」等等，都會針對相關時事或圖書邀請，相關作家或講師分享。
	201	1	臺灣學研究中心舉辦的講座，希望可以考慮雙北地區史地老師的備課時間，方便請假出來聽演講或講座。	本館臺灣學研究中心舉辦臺灣學系列講座的時間為星期六，已有考慮雙北地區史地老師的備課時間。
	202	6	多開講座、課程、營隊讓成人可以認識並使用臺灣學資源。	本館臺灣學研究中心年度舉辦多場「臺灣文史教學研習」、講座、研習班等活動，110 年將增加辦理歷史現場踏查；暑期亦辦理臺灣文史相關營隊；平時接受大專院校或外界導覽申請服務，由專人介紹講解本館臺灣學資料利用等相關服務。歡迎民眾報名參加，認識並使用臺灣學資源。
203	1	在疫情之前門口就好像是有人在管，對比進入其它圖書館，每次進	配合防疫政策，出入圖書館體溫量測及實聯制管制措施仍持續進行，造成不便請諒察。	

服務類別	編號	次數	建議事項	改善情形說明
			入時有些不自在。	
四、 圖書館 服務	204	1	好書交換的時間和空間應重新規劃 避免造成搶書紛亂的場面。	讀者建議將納入未來好書交換活動規劃參考，儘量在活動空間選擇、時間安排及交換規則上研議更好的配套辦理方式。
	205	17	希望講座、幼兒親子活動可以增加周末場次，方便上班族/父母可以參與。	各講座幾乎皆於假日辦理，而館內親子活動 1 年已逾 200 場以上，包含假日場次，參與人數超過 1 萬人，已有充足比例之活動安排於周末，便利讀者參與。
	206	1	希望能主動告知掉卡的讀者可以免費登記在悠遊卡中。	本館閱覽服務規定中以公開揭示自備悠遊卡補辦借閱免費；讀者臨櫃補辦借閱證，館員亦會主動口頭告知免費辦證方式。
	207	11	建議辦理兒童寫生、社區大學課程、兒童圖書館員體驗、親子手做、禪修、藝術課程、主題讀書會團體、東南亞語言課程、手工藝、音樂欣賞活動等等。	本館長期辦理「與作家有約」、「閱讀講座」、親子活動、終身學習研習班及四季閱讀公園等活動，內容多元有手做、繪畫、語言、瑜珈、音樂等活動，相關建議內容將列入參考。
	208	1	希望往後活動通知可以用簡訊告知。	本館活動多以電子郵件通知為主，電話、簡訊為輔以節省經費與人力。如讀者有興趣參加藝文活動，建議可多瀏覽本館網頁最新消息或館內海報及文宣，以即時掌握活動訊息。
	209	2	建議開館時間變動可利用讀者電子郵件通知，並能公告或以跑馬燈顯示在門口。	本館各出入口無跑馬燈設置，目前係採公告於本館網頁頁首及張貼海報方式公告辦理。
	210	1	希望實名制入館制度能夠在疫情結束後仍然繼續維持，這樣可以避免公園閒雜人等占用圖書館自修或讀書座位酣睡等 影響到真正需要使用的人。	本館配合中央流行疫情指揮中心執行防疫措施，後續將視疫情變化程度滾動式修正；另持續加強駐警、保全巡邏及走動式管理，維護讀者閱覽權益。
	211	4	親子中心開放時間與兒童放學時間重疊較少，建議延長至晚上 9 點，或在寒暑假期間延長。	自 105 年起本館在未增加人力情況下延長開放至晚間 7 點。考量本館人力及經費運用，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。
	212	14	希望圖書館能再延長服務時間，周一可以開放，並提前至 8:30 開放，延後至 10:00 關門，最好能像新北市圖一樣 24 小時。	本館館舍面積大，考量讀者安全及使用圖書館之舒適便利性，於周一休館進行機電、空調、消防設備維護保養及各項設備之檢修、加強館舍清潔、自動化系統功能更新調校、圖書整架等事項，因此每周一休館有其必要性。因囿於人力及經費不足等因素，目前暫不考慮週一開館、提前開館或延後閉館。
	213	1	希望延長 4~6 樓開放時間。	本館 4 至 6 樓周六與周日開放時間為上午 9 時至下午 5 時，未來將視相關經費資源運用效益與觀察讀者使用需求，評估是否延長開放時間。

服務類別	編號	次數	建議事項	改善情形說明
四、 圖書館 服務	214	1	希望延長自修室開放時間。	自修室開放時間為每年1月、4/15~7/15、12月的7:00~23:00；每年2/1~4/14、7/16~11月的8:00~22:00。因新冠肺炎疫情，開放時間一律調整為8:00~22:00。未來自修室開放時間將視防疫政策做調整。
	215	1	研習活動的資訊除了主動上圖書館網站查詢，似乎沒有其他管道(如FB, IG, line 等)增加能見度，較為可惜。應增加推廣藝文的資訊。	本館每月編印藝文資訊摺頁、電子報，並於本館臉書更新活動訊息，未來會持續以多元方式推廣相關活動資訊。重要活動另發布新聞稿周知；身心障礙活動資訊同時透過email、APP推播，即時傳遞服務訊息。
	216	2	借書證能以網路延長有效期限。	已將建議列入修正服務之參考。
	217	1	建議推廣英文繪本閱讀。	每月皆有辦理兒童外文繪本閱讀活動，且報名非常熱烈，辦理場次、時段包含晚上及假日，建議有興趣者可多留意親子資料中心網頁活動訊息。
	218	1	長期辦理手機電腦教學課程。	本館年度均有辦理智慧載具雲端悠遊樂課程、智慧樂活e生活課程等手機電腦教學課程，相關訊息在本館網頁最新消息及海報文宣皆有刊載，歡迎參加。
	219	13	希望能與國圖、大學、其他縣市公共圖書館建立館際合作機制，增加可用書籍、論文和電子資源的數量；另外也建議整併借閱證資料，共同使用同一證號，建立通借通還；甲借乙還的服務。	本館提供館際合作服務，可於本館申請他館的資料複印或借用。為加強服務身心障礙讀者，101年已建置符合AAA等級無障礙網頁規範之「視障電子資源整合查詢系統」( <a href="https://viis.ntl.edu.tw">https://viis.ntl.edu.tw</a> )，透過聯合書目或分散式查詢方式，整合各單位典藏視障圖書資源書目，提供單一查詢窗口；另建立館際互借機制，使相關視障機構的各項資源能更有效流通利用，方便讀者以單一帳號取得不同機構間的資源；未來將持續爭取其他資源典藏機構支持，逐步擴大合作範圍，提供身心障礙讀者更多元豐富的閱讀資源。目前本館借書證可與其他圖書館借閱證燒錄在同一張悠遊卡借閱證中，讀者可考慮利用。至於通閱服務因物流費用、空間及人力有限的問題目前未能克服，暫時無法實行。
	220	1	能否有提醒還書日期的系統。	本館自動化系統設定於借書讀者應還書日期之前一週、前三日、到期當日，以及逾期之後均自動發送電子郵件或簡訊通知讀者還書。
	221	1	請多與其他民間團體共同舉辦活動或提供公益活動免費場地。	本館針對辦理公益活動之團體享有提供優惠場次申請機制，惟以中永和地區的藝文團體為主。現已依活動性質、內容與基金會、民眾團體、機構等合辦活動，如申請辦理後，本館將透過審查機制核定後即可以優惠方案租借場地。
	222	6	希望增加書展數量。	本館每月至少辦理4-5種書展，並不時搭配活動增辦主題書展活動，歡迎有興趣之讀者逕至各閱覽區瀏覽展出圖書。
	223	1	“讀者意見箱”超爛，系統制式回覆要你稍等，一個月都沒有真人出面處理...，極端不滿意。	讀者對於本館服務若有問題時，可馬上請櫃臺人員即時處理。本館也設有線上民意信箱，1樓圓形櫃臺亦有讀者意見箱，均可接受讀者的意見或建議，每週一至五當天均有

服務類別	編號	次數	建議事項	改善情形說明
				專人收信，並於 5 個工作天內回復。
四、 圖書館 服務	224	4	希望常更新新書通報，或是公告在一樓。另外也建議能成立新書介紹專區。	本館六樓設有臺灣學主題新書展示區；館藏查詢系統亦可查詢各月新書入藏清單，官網的資源探索>館藏資源>新書介紹項下每月亦有提供新進圖書介紹；1-3 樓皆有新到圖書展示區，其中展示中之綠標圖書還可供外借，歡迎讀者多加利用。
	225	3	建議新增老人、生活用品租借、舊書拍賣、二手書市集或多餘複本贈送活動。	有關舊書拍賣、二手書市集活動，涉及販售空間、基金收入及支援人力問題，須審核評估其可行性，至於有關多餘複本之贈送活動，每天上、下午皆會將讀者捐贈書況良好圖書各約 70 冊置於戶外之「漂書小站」，提供讀者自行取用。
	226	3	希望增加好書交換場次。	本館每年辦理 2 場次好書交換活動，目前受限於場地及人力暫無法增加場次。
	227	5	建議能提供年長者的專門服務或服務專員，並增加樂齡課程(尤其是電子書的使用)。	本館為提供年長者服務，110 年度規劃辦理 3 場次線上電子資源主題書展，主題分別為：營養、親子、健康，並辦理 1 場由專業營養師主講之專題講演。另有樂齡學習 e 起來及與國家兩廳院合辦樂齡表演藝術等活動；電影聽賞活動雖未以年長者為目標，但因配合講師的口述導賞，尤其適合視力不佳的年長者參加。
	228	6	提供圖書館的利用教育課程(如線上課程、電子地圖或定期導覽)	本館接受 5 人以上團體申請導覽服務，客製化服務滿足讀者需求，歡迎利用本館官網瞭解各項服務內容。
	229	1	增設土城樹林一帶的分館。	本館為教育部所轄之國立圖書館之一，並無設立分館。如讀者需要，新北市文化局已於土城區及樹林區設立分館及圖書閱覽室，相關服務請參考以下網址： <a href="https://info.library.ntpc.gov.tw/branch/opencms/">https://info.library.ntpc.gov.tw/branch/opencms/</a>
	230	3	增加還書據點。	如之後經費如允許可朝此方向規劃。
	231	1	新增夜間取預約書服務。	如規劃智慧型圖書館即可提供此服務，但所花費的成本與效益不符，應搭配其他服務或設施，只提供夜間取預約書太可惜。
	232	2	加強宣導圖書館是寧靜場所，“降低音量之告示牌”應增加，須降低音量。	工作人員將持續加強舉牌宣導。
	233	1	多舉辦提供購買的書展。	本館每月至少辦理 4-5 種書展，並不時搭配活動增辦主題書展活動，歡迎有興趣之讀者逕至各閱覽區瀏覽展出圖書。另，1-3 樓皆有新到圖書展示區，其中展示中之綠標圖書還可供外借，歡迎讀者多加利用。
	234	1	多播放有關台灣歷史文化或地理的影片。	本館 1 樓臺灣藝文走廊及 5、6 樓臺灣學研究中心皆運用數位設備長期播放臺灣學相關影片提供讀者觀看。
	235	1	免費影音軟體教學活動，如 PR、威力導演。	影音軟體不見得是免費提供，教學活動也得視講師、場地、時間，將參考意見評估規劃辦理相關活動。

服務類別	編號	次數	建議事項	改善情形說明
四、 圖書館 服務	236	1	自修室開放時間不要一直改變；自修室登入密碼忘記可線上取得。	因新冠肺炎疫情，開放時間統一調整為 8：00～22：00。自修室登入密碼即是借閱證密碼，預設值為電話號碼後四碼，讀者可以自行更改。如忘記密碼可於館藏查詢系統中的個人資訊，選擇忘記密碼，並輸入登記時提供的電子信箱，系統就會把新密碼寄到您的電子信箱。為確保個人資料安全，不宜提供未登入即修改密碼之功能。
	237	1	網路上看不懂自修室排隊起始點的詳細位置看看能不能有圖示？	本館自修室一般情況下自中和門入館，在假日人潮較多時，才會安排人員整理隊伍，平日因排隊人數較少，皆是讀者自行排隊。現在因疫情實施單一入口管制，自修室排隊入口改至館前門，安排於閱覽區入館隊伍的旁邊(自修室是更接近入口那列)，因為屬於暫時性安排，中和門現場亦有公告相關事宜，官網中原先僅修改「開館時間」頁面中相關訊息，現已將「自修排隊及使用須知」中資訊進行修正。
	238	2	希望視障中心周末也能開放。	視障資料中心已於 110 年度起試辦週六開館。
	239	1	參加親職活動時，可以協助托育。(曾參加新北市圖書館活動，館方安排不同場地，家長聽講、同時也有幼兒互動，可讓家長安心)。	本館目前無人力可協助托育，且適合親子的活動都有鼓勵小孩同行。
	240	1	記得一樓大廳以前常常播放地圖照片和影片(投射在地板和天花板上)，後來就沒有了希望可以恢復。	本館一樓大廳公共藝術因新冠肺炎疫情關係，改播「行政院防疫政策」，俟疫情減緩後會恢復播放地圖照片與影片。
	241	1	設立黑名單。如：曾有讀者在圖書館滋事，這類讀者應予停權或永久禁止入館。	人身自由受憲法保障，本館無權任意禁止特定人士入館，但本館會持續要求駐警、保全人員加強走動式管理，避免因少數人違反規定影響大多數讀者權益及安全。
	242	1	部分服務或資源有基本收費，使圖書館能提供更好的服務及更佳的資源使用效益。	本館的服務及活動均為公益性質，考量一般閱覽服務如收費，可能會排擠最需要使用圖書館的讀者之權利。另外，身心障礙者的資源製作成本高，但有特定使用族群，要收費恐有難度，有違推廣身心障礙讀者服務的理念。因此，目前收費的服務有場地租借、終身學習研習班、複印/影印資料、館際合作調閱圖書資料，後續如有其他適合之服務規劃，亦會考慮收費模式。
	243	1	增加夏冬令營活動或結合志工辦理假日之英文系列活動。	109 年度辦理夏令營活動，課程包含英文相關活動，另終身學習研習班亦開辦生活英語會話班，相關招生簡章，請洽官網。
	244	1	粉刷時請儘量避開人多的時段，空氣不是很好請注意改善	本館進行各項工程時均要求廠商不得於閱覽區進行有污染性之工項，如確有必要時，例如油漆等，須做好相關之防護，也需避開開館日辦理，以免影響人體健康。
	245	1	館內治安非常差，神經病、怪人一大堆，有些人一看就知道是低端人口，來圖書館混時間，駐警的功用	本館持續要求駐警、保全人員加強走動式管理，避免因少數人違反規定影響大多數讀者權益；另本館與轄區派出所均有良好聯繫及溝通模式，遇有滋擾或治安疑慮等狀況均

服務類別	編號	次數	建議事項	改善情形說明
			完全沒用，穿著制服，遇到神經病也會怕，狐假虎威，圖書館應該要跟派處所警民連線，確保名眾安全，不然出事就上新聞了	會立即聯繫派出所派員支援協助。
四、 圖書館 服務	246	1	閱讀公園活動浪費錢，整體活動太多、太雜，失去意義。	為推廣全民閱讀，本館每年於春夏秋冬四季均舉辦「閱讀公園」系列活動，透過主題演講、音樂演奏、互動展覽、手作體驗及公園走讀等多元形式的閱讀活動，與民眾共享閱讀樂趣。然因活動內容豐富，難免有部分性質重複、時段重疊情形，造成民眾選擇困難或分散參與率問題。未來在活動規劃上將更重視主題性、辦理項目與時程的安排提升活動質量。
	247	1	本年關館期間太長，造成使用不便。	本館位於新北市轄內，基於區域整體共同防疫政策考量，新北市政府於疫情嚴峻期間暫停開放轄內相關藝文館所，經評估後本館配合暫停開放。閉館期間，本館提供圖書預約服務，並加強推廣電子書借閱，鼓勵民眾「防疫不停學」持續利用閱讀服務。
	248	1	線上預借圖書有時會無法預借。	若非限內閱圖書資料、無違規停權現象而不能預約圖書資料者，請洽館員處理。
	249	1	不夠清楚圖書館有哪些館藏資源可以利用。	本館各樓層的平面圖有標示各館藏類型存放位置，如需進一步瞭解館藏資源相關訊息，書架間有館藏配置圖可供參考，讀者亦可詢問館員。本館館藏查詢系統可查各月新書入藏清單，網站每月亦有提供新進圖書資源介紹；相關活動訊息也會公告於各樓層海報及官網上。
	250	1	再次強調，希望實名制制度能夠一直延續，不僅維護館內秩序，避免座位遭長時間佔用(酣睡或以私人物品占為卻遲遲不回使用等)影響真正需要之人使用權益，更能有效控管人數。感謝!	本館配合中央流行疫情指揮中心執行防疫措施，後續將視疫情變化程度滾動式修正；另持續加強駐警、保全巡邏及走動式管理，維護讀者閱覽權益。
	251	1	3月時就應該要求梅花座、戴口罩而非閉館。	本館位於新北市轄內，基於區域整體共同防疫政策考量，新北市政府於疫情嚴峻期間暫停開放轄內相關藝文館所，經評估後本館配合暫停開放，造成不便請諒察。
	252	7	室內太熱，電風扇開大又怕太吵，尤其是周末比平常更熱一點點。	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；另有專人每日監控各區域溫度，並適時調整至適合之溫度。
	253	55	廁所清潔需加強，常有異味。能否提供刷子或增強水量。3樓自修室廁所(5)、2樓廁所(2)、4樓廁所、1樓廁所使用率高應常打掃(2)。	本館因每日進出人數眾多，部分民眾使用習慣不同，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異味問題，以提供民眾乾淨舒適之如廁環境。
	254	10	自修室及閱覽空間多改善空氣流	本館中央空調以電腦設定，全館溫度設定在26~28°C之

服務類別	編號	次數	建議事項	改善情形說明
			通，空調溫度可以不用降低，但希望風可以大些。	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；另有專人每日監控各區域溫度，並適時調整至適合之溫度。
四、圖書館服務	255	6	停車位不足。	本館周邊機車停車或腳踏車位係經新北市交通局召集中和市公所、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。汽車停車位部分，本館於規劃設計時已加倍設置停車位為 500 個停車格，但因周邊區域需求量大或有不敷使用之時段，惟依據法令規定已無增設之空間。
五、圖書館環境	256	1	館外紅樓建築物，異味十分嚴重，若可以時常處理會較好。	本館持續加強清潔打掃，以提供民眾乾淨舒適之休憩環境。
	257	2	可消臭嗎？有書的黴味，希望能改善。	本館已購置洗書機，定期清潔除塵；讀者借書時也可利用各樓層之圖書除菌機加強消毒。
	258	2	希望讓所以出入口都可以開放使用，尤其是博愛門。	疫情尚未趨緩，仍須執行入館體溫量測及實聯制登記措施，為維護讀者健康，目前仍維持單一出入口管制措施為宜。
	259	4	應加強館內清潔，如地毯、座位(曾在 3.4 樓座位看見蟑螂)。	本館持續加強每日擦拭清潔及打掃工作，並依期程安排館內外消毒作業。
	260	33	希望讓燈光更亮(自修室(7)、二樓、三樓(3)、西文區、四樓廁所，只有 1 樓期刊區、5.6 樓較明亮)；建議使用 3~4 千 K 的燈光，太白的光對有些人來說無法久讀，有些地方太亮燈太多(電腦、視聽區)。	本館已編列經費逐年汰換館內燈具為 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，所提意見將參考並檢討辦理。
	261	17	空調不冷(14)、空調太冷(2)	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；另有專人每日監控各區域溫度，並適時調整至適合之溫度。
	262	5	1.7/17 親子資料中心冷氣冷到不行，應針對人數調整冷氣強度。 2.兒童區冷氣太冷。 3.3 樓冷氣不足或通風涼爽不足。 4.自修室早上 9 點多(冷氣已經開兩小時了)還是很悶、增加自修室冷氣空調強度	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；另有專人每日監控各區域溫度，並適時調整至適合之溫度。
	263	9	希望增加親子資料中心的空間。	110 年親子資料中心空間改善計畫施行後，預計將有更多閱覽座位提供親子讀者使用。
	264	1	增加資訊檢索區空間，避免讀者跑上 2 樓壓縮多元文化區的使用。	本館 1F 資訊檢索區 65 台電腦設備、樂齡資源區 8 台、親子中心資訊檢索區 11 台、多元文化資源區 6 台，提供的資訊設備數量已較一般公共圖書館多。
	265	3	綠化加強，增加點綴性小盆栽或插	館內已依本館委外清潔合約規定由廠商每年 5、11 月定期

服務類別	編號	次數	建議事項	改善情形說明
			花；可以多設置各種藝術圖畫。	汰換館內盆景，館外本館所轄公園亦已栽種豐富樹木花草供民眾遊憩觀賞。
五、 圖書館 環境	266	8	因為使用者太多座位髒汙、希望每日清潔消毒，注意乾淨，防蟑螂。	本館持續加強每日擦拭及清潔桌面、座椅、地板及相關設施工作，並依規定期程安排館內外消毒作業。
	267	3	在各樓層放置標示每排書架範圍的地圖，並做些平易近人的指引標示。	配合整體規劃予以調整及改善。
	268	3	因為地毯覺得不乾淨，部分座位下的地毯有跳蚤。	本館已要求委外清潔廠商每日需擦拭清潔桌面、地毯，並依規定期程安排館內外消毒作業。
	269	1	地下的空間未善用(餐廳)，如引進別的商業空間用途更棒。	本館地下樓層已委託館外民間機構經營，故所提意見將提供該公司參考規劃。
	270	1	有些植栽，較未整理，有很多灰塵。	本館已持續加強清潔人員督導工作，視狀況彈性不定期擦拭植栽。
	271	1	親子中心二樓廁所及一樓哺乳室無法讓雙人左右推車順利前往，頗為可惜。	囿於空間限制，確實難以改善，造成不便請諒察。
	272	1	玻璃門貼太多海報。	將視實際狀況調整改善。
	273	1	一樓電腦區越搞愈糟糕，從一樓進去的動線控制不良，一樓進進出出的人常常亂七八糟吵死了，座位與書架動線陳設亂得一塌糊塗，只有四樓看起來還可以。	經現場詢問使用者，多表示1樓空間寬敞整齊，動線順暢。秩序問題，本館已在現場設置海報宣導，並請保全和館員加強巡視與勸導。
	274	5	建議新增：溫室花園閱覽區、親子B1 電梯、親子廁所、輕食區。	閱覽區囿於空間限制，暫無增設溫室花園的規劃。親子B1 電梯、親子廁所等設施將於110年整修工程一併改善。本館中和門2樓設有輕食區，惟疫情期間為大家健康著想，暫停開放。
	275	3	電梯前樓梯危險，應有止滑設計或是更換材質。	本館每一樓梯階緣均設有防滑條避免失足滑倒，如有材質不良或脫落現象，請告知本館服務人員，將隨時進行修繕。
	276	1	館前噴水池能修復，炎熱的夏日能夠增加一點涼意。	本館館前門圓形水之設施為噴霧池並可正常運作，惟噴霧期間將影響通行及導致地面濕滑，為避免影響行人權益或發生危險，暫不予開啟該設備。
	277	1	增加視聽空間。	本館107年已進行空間改善，目前已無空間可再增設。
	278	6	空間再更廣闊。	本館考量館藏數量持續增加及因應讀者座位需求，難以增加廣闊空間。
	279	3	有時太吵，希望可以再安靜一點。	本館館員、駐警、保全人員會加強巡邏及走動式管理，維護閱覽環境安寧。視障資料中心部分，待親子資料中心110年整修完畢，閱讀推廣活動大多會改在該中心辦理，應可減緩吵雜問題。