

國立臺灣圖書館

107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、圖書館館員	1	找不到書時希望能親切回答櫃號以利查詢。	閱覽典藏組 參考特藏組	1. 已要求第一線同仁隨時保持主動積極、親切友善之態服務讀者。 2. 依計畫辦理提升服務品質教育訓練,持續提升服務人員的服務態度與專業知能。
	2	時常發現有許多老人家初次使用電腦不太會用,或許可以更主動幫忙。	閱覽典藏組 參考特藏組	增加服務人員走動服務次數,如發現有需要協助的讀者,適時提供需要的協助。
	3	老人優先座位每天都被年青人佔用,無人管理,建議清楚標示年青人不得使用。	閱覽典藏組	樂齡資源區已搬遷至1樓,並請館員、志工加強巡查,如有年輕人占用座位之情形,即時勸導。
	4	一樓電腦使用區多有民眾坐姿隨便,嚴重影響圖書館門面和國家形象,請規勸。	閱覽典藏組 秘書室	已請館員、志工、警衛、保全人員加強巡視,以維護館內秩序,一旦發現類似現象,則予以柔性勸導。
	5	館內秩序維持有待加強宣導,說話聲及手機聲常影響圖書館使用者閱讀。	秘書室 閱覽典藏組	
	6	親子室的親子若太大聲,希望館員勸導一下,維護其他人的權益。	閱覽典藏組	已請館員、志工加強巡查,一旦發現類似現象,則予以柔性勸導。
	7	圖書館員對所屬圖書館裡的電子資料庫或檢索資料的方式熟悉一點才好。	閱覽典藏組 參考特藏組	透過辦理各種專題講座與教育訓練等方式,使館員持續增長專業知識,以妥善回應讀者疑問。
	8	館藏資料很豐富,但是感覺人手不太夠,很多書都沒法儘快排回書架。	閱覽典藏組 參考特藏組	1. 調整書庫假日排班人力,改善尖峰時間圖書上架速度。 2. 持續招募志工並善用公共服務人力協助圖書上架事宜。

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
一、圖書館館員	9	增加正式職員，減少派遣職工。	閱覽典藏組 採訪編目組 參考特藏組	本館在配合政府政策的前提下，朝減少派遣職工的方向規劃相關事宜。
	10	除圖書館專業外，個別領域有專精，始能真實應對研究型讀者。	採訪編目組 參考特藏組 企劃推廣組	1. 本館視障資料中心依據其特殊讀者閱覽服務要點規定，服務對象為以圖書館法第9條第1項所定特殊讀者(視覺、聽覺、學習及其他閱讀困難障礙者)為主，為提供身心障礙讀者適切服務，每年規劃辦理「提升圖書館員身心障礙服務專業知能」工作坊或實務專題課程，藉以強化圖書館從業人員及志工服務專業知能與技術。 2. 本館臺灣學研究中心已聘請具臺灣學博士學位的館員，針對臺灣史主題提供專業諮詢服務。讀者若有研究型諮詢需求，可隨時向臺灣學研究中心櫃檯提出，或以電話、電子郵件諮詢。本館並且透過辦理各種專題講座與教育訓練等方式，使館員持續增長專業知識，以妥善回應讀者提問。
	11	館員制服樣式過於老氣，影響前來意願。	閱覽典藏組	目前第一線館員穿著白襯衫與淺灰色背心，整體上呈現整齊、專業、識別效果佳等優點，尚無更換必要。
二、圖書館館藏資源	12	影片過舊且有些不能看。	閱覽典藏組	加強檢視影片，如有毀損之視聽資料即撤架並定期報廢。

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	13	親子館漫畫借閱太多、破損率高，希望汰舊換新。	閱覽典藏組 採訪編目組	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、優質漫畫為主，適量採購。已加強現有館藏漫畫汰舊換新，惟許多圖書出版數年後可能面臨絕版情形，淘汰後已無法補購。
	14	希望所有工作人員都穿著制服。館員穿著便服樣式太多、太休閒，感覺不正式，有點隨便。	閱覽典藏組	考量本館經費有限，僅第一線館員、駐警及保全穿著制服，方便讀者識別。非第一線館員只要求衣著整齊、清潔、端莊，無需穿著制服。
	15	希望過期的雜誌、期刊可以外借。	閱覽典藏組	本館 80%以上之過期期刊必須加以裝訂典藏，作為日後提供讀者查詢臺灣學相關資訊之重要參考資料來源，不適合提供外借。
	16	希望能借閱回家看的視聽資源多一點。	採訪編目組	本館視聽資料係採取分批大量採購，並視讀者需求與影片發行狀況，及時增加零星採購之次數與數量，適時補充上架新片，所採購者皆為市面上最新發行影片，每年館藏成長量超過 1,500 片。因應讀者借閱需求，自 105 年起逐年調整公播及家用版採購比例，大幅增加家用版採購數量，同時開放公播版外借，因此可借閱回家的視聽資料相對增加很多。未來在經費許可情況下，將配合讀者需求及市場發行狀況，持續引進更多優質視聽資源，滿足讀者閱聽需求。 (註：囿於經費限制，除增購資源考量外，建議閱覽組可評估調整新進熱門視聽資源借閱政策，縮短借期，以加速資源流通速率)

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	17	圖書館藏的書(尤其是自然科學類)有些一直都只有一本無法借閱有點可惜。	採訪編目組 閱覽典藏組	館藏圖書除不提供外借之參考書及部分獲贈圖書或政府機關寄存之出版品可能只典藏1本外,新書原則上至少購入2本,熱門暢銷、得獎好書則視預約借閱情形適量增購複本,以供讀者外借使用。如查有本館未及採購或藏有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。
	18	可以多一點原文書。	採訪編目組	本館每年編列經費採購外文圖書,年增加量逾3,000冊,請多利用館藏系統查詢所需圖書,或至2樓西文、日文及多元文化書區,以及親子中心2樓西文、日文圖書區瀏覽閱讀。如查有本館未及採購優質圖書,歡迎讀者推薦,本館將視預算許可情形審酌採購。
	19	希望多增加小學中學生閱讀圖書。	採訪編目組	本館每年均依新書出版狀況,隨時購入適合中小學生閱讀之圖書,年增量至少達6、7千冊,惟熱門新書借閱搶手,經常處於館外流通狀態,較難看見陳列在書架上。本館已透過入口網新書介紹、館藏查詢系統新書目錄及閱覽區新書展示等多元方式曝光新書資訊,並針對熱門暢銷圖書增加複本採購量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之優質圖書資料,歡迎讀者推薦,本館將視預算許可情形增加童書採購。

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	20	有些太古老的書籍可以淘汰，多一些新的書能讓我們及時跟隨現代趨勢。	閱覽典藏組 參考特藏組 採訪編目組	<p>1. 本館屬共公圖書館並兼具研究型圖書館任務，書架上部分年代久遠之老舊圖書，多屬絕版稀有圖書，對某些學者來說是深具學術研究參考價值的，故而本館除將紙質脆化的館藏逐步移入閉架書庫典藏外，具歷史研究價值的舊籍圖書，予以妥善典藏保存，以滿足各類型讀者使用圖書館之需求。</p> <p>2. 本館採購同仁均隨時留意發展趨勢及市場出版情形購入新書，每年上架圖書超過4萬冊，惟熱門新書上架後經常立即被外借出去，故較難隨時看到此類圖書陳列在書架上。本館已透過入口網新書介紹、館藏查詢系統新書目錄及閱覽區新書展示等多元方式曝光新書資訊，並針對熱門暢銷圖書增加複本採購量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藏有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。</p>
	21	希望法學用書可以與時俱進。	採訪編目組	<p>針對法學用書，近年已持續購入較多新出版圖書，並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料庫，即時提供讀者較新之法學資訊及觀念。</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	22	未借出的館藏在架上卻找不到。	閱覽典藏組	本館因館藏量龐大，開架式圖書往往有讀者已取書但仍在找其他圖書而尚未辦理借閱或於館內閱覽該書，致電腦查詢未外借但架上找不到書之情事，遇有類似情形，讀者可至 2 樓服務臺申請圖書協尋服務。
	23	兒童圖書區的書有時會顯示在架上但卻找不到書。	閱覽典藏組	已責成館員及志工加強整架，讀者如有尋書為果之情形，亦可請櫃臺人員協助尋書。
	24	外借頻率高的書籍，希望能增加可借閱的數量。	閱覽典藏組 採訪編目組	1. 本館已於 107 年 11 月正式實施熱門館藏借閱服務，對於外借頻率高的熱門館藏借期由 30 天縮短為 14 天。 2. 一般新書至少購入 2 本，暢銷、得獎好書及熱門預約、借閱圖書已視情形適量增購複本，供讀者外借使用。
	25	近幾年的新書幾乎找不到。	採訪編目組	本館每年新增館藏量均達 4 萬冊/件以上(每月平均 3,000 冊以上新書上架)，惟因熱門新書搶手，許多新書一上架立即被讀者外借、預約，較容易有本館新書較少之誤解。本館已透過入口網新書介紹、館藏查詢系統新書目錄及新書陳列展示等多元方式曝光新書資訊，並針對熱門暢銷、得獎圖書增加複本採購量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。

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	26	逾期歸還過久的書籍不知可否再做採買。	閱覽典藏組 採訪編目組	1. 本館透過電子郵件、簡訊定期提醒讀者還書之外，館員亦針對長期逾期未還書者以電話加稽催。 2. 長期逾期且多次稽催未還之圖書，本館會視需要增購複本。
	27	已超過還書期限之書籍，應設定上限時間。例如：有人超過半年未還書，應將此書列入無法回收書籍，然後再購入此書籍，不應該就讓此未歸還書籍變成呆帳。		
	28	逾期圖書可以限縮借書數量，但不要停借。	閱覽典藏組	借閱本館圖書逾期歸還之罰則：以逾期冊(件)數乘以逾期天數計算停權日數，或以停權一日換算新臺幣5元繳交罰款，停權與罰款均採累計計算，逾期停權上限為90日。讀者可自行選擇繳交罰金或停權。
	29	視聽資料的借閱天數可以增加。	閱覽典藏組	視聽資料所需閱覽時間短且數量較圖書少，為使更多讀者皆能閱覽，借期仍維持7天。
	30	視聽資源希望能有更多新一些的，感覺很多都是數年前的視聽影片。	閱覽典藏組 採訪編目組	本館視聽資料係採取分批大量採購，並視讀者需求與影片發行狀況，及時增加零星採購之次數與數量，適時補充上架新片，所採購者皆為市面上最新發行影片，每年館藏成長量超過1,500片。由於讀者對於新片之使用需求較高，然，新片常被外借使用不在架上，為利讀者掌握新片入藏資訊，本館已於入口網定期放置新片介紹訊息供讀者參閱。未來在經費許可情況下，將配合讀者需求及市場發行狀況，持續引進更多優質視聽資源，滿足讀者閱聽需求。

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	31	想要公播版影片數量可以再多一些。	採訪編目組	近2年本館圖書採購預算增加，視聽資料採購數量已較往年成長許多，市面上最新發行影片多數已購藏。目前採購政策除限制級影片不採購公播版外，熱門影片大多會同時採購公播版與家用版，二者採購比例約為1:3至1:2，惟因熱門新片常被外借使用不在架上，加以公播版影片可同時提供內閱及外借服務，因此容易造成讀者誤解公播版資源不足。如查有本館未及採購之優質影片，亦歡迎讀者推薦，本館將視預算許可情形審酌採購。
	32	可以多增加一些電子資源庫，如MEDLINE、PUBMED。	採訪編目組 參考特藏組	<p>1. 本館近年已逐年增加電子資源採購金額，惟囿於圖書採購經費限制及經費有效運用考量，資料庫採購以符合特色館藏展及滿足一般讀者閱讀需求為原則，主要針對臺灣學研究、親子閱讀、雙語學習及符合社會大眾需求之資料庫進行徵集，並以可提供館外連線使用及符合多載具、可離線使用之數位資源為優先考量。本項推薦引進資料庫皆屬生物醫學專業領域資料庫，非屬本館館藏發展重點，建議讀者可至臺大、陽明等有醫學院的圖書館洽詢使用。</p> <p>2. 本館在電子資源查詢系統中已徵集官方醫藥資訊網站提供讀者查檢使用，未來仍會持續進行各類型優質網路資源的徵集作業。</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	33	期刊報紙的電子資源希望可以遠距使用。	採訪編目組	目前期刊報紙，多以紙本提供服務，可供線上使用資源如：Hyread 電子雜誌、光華雜誌、聯合文學、CEPS 中文電子期刊服務資料庫、新聞知識庫、朝日新聞電子資料庫等或另提供精選線上免費資源連結為主，歡迎連線本館 <u>電子資源查詢系統</u> 使用。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。
	34	建議提供電子書或電子雜誌的借閱，直接在網路上即可借閱，到期系統自動歸還。	採訪編目組 參考特藏組	電子書閱讀已蔚為趨勢，本館近年已持續引入UDN、Hyread(尚可借閱電子雜誌)、FUNBOOK 雲端悅讀網、eBook Collection 等多個中英文電子書閱讀平臺，可於館外連線使用，提供線上或下載閱讀、到期系統自動歸還服務機制，並持續辦理電子資源推廣訓練課程，希望提供讀者更多元的數位閱讀體驗。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，持續引進優質電子書及數位閱讀平臺。
	35	對於未能借到的圖書有相關圖書推薦的服務。	閱覽典藏組 採訪編目組	如查有本館未及採購之優質圖書資料，歡迎讀者利用下列管道推薦： 1. 在本館入口網「讀者服務→圖書推薦」、「熱門服務→圖書推薦」或「館藏查詢→推薦新書」選項直接薦購圖書。 2. 利用圖書推薦信箱 book@mail.ntl.edu.tw 。 3. 至本館服務臺填寫圖書推薦單。

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	36	每周好書大推薦。	採訪編目組 閱覽典藏組 參考特藏組	<p>1. 配合新書採購，每月於入口網站及1F數位看板介紹24種新進好書（包含中文書、西文書、兒童書及臺灣學主題圖書），每季介紹20-25種新到視聽資料（包含亞洲、外語影片、兒童青少年及臺灣學主題影片）；另配合閱讀推廣活動，不定期辦理主題書展，推薦精選好書，提供讀者參考閱讀。</p> <p>2. 本館2、3樓閱覽區及親子資料中心2樓每月皆辦理主題書展；1-3樓新書展示區亦不定期有新書上架，歡迎讀者多多閱覽。</p> <p>3. 臺灣學研究中心每個月皆會挑選臺灣學優良新書展示，每兩個月會推出臺灣學系列講座延伸閱讀書展，另設有館藏臺灣學研究書展、臺灣民族史料專區等較長時間的書籍展示空間，促進讀者對於優質好書有更深刻的印象。</p>
	37	列出優秀書籍的資訊給讀者參考。		
三、圖書館設備	38	建議能夠發展APP在手機上進行館藏查詢與預約。	資訊中心	本館已於107年完成館藏查詢RWD介面，供讀者用各種載具查詢館藏，歡迎多加利用。
	39	圖書館的app晚上常常連線不良。		
	40	電腦連線速度過慢，滑鼠不好用。	資訊中心	依計畫逐年進行電腦汰舊換新，107年已汰換40臺，108年度將再汰換10臺，以提升電腦區速度。
	41	更新電腦螢幕、鍵盤。		
	42	網路太慢。	資訊中心	目前本館對外頻寬已提升至300M，無線網路單一裝置頻寬從5M提升至10M。

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	43	有些椅子有破損的部分，建議做定期維修。	秘書室	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，有關定期維修之建議，因涉人力分配，將審慎評估。
	44	座位椅子不符人體工學，久坐不適。	秘書室	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，如確有不符，將予淘汰。
	45	希望自修預約系統當天也可網路訂位。	閱覽典藏組	本館3樓自修室，共178個座位，可供「現場刷卡登記」（92席）與「線上預約座位」（86席），並提供一週內線上預約。為求公平，有使用需求者如未能事先預約者，應於當日現場登記座位。
	46	自修室的預約服務會降低座位有效使用率。	閱覽典藏組	本館3樓自修室，共178個座位，可供「現場刷卡登記」（92席）與「線上預約座位」（86席），並提供一週內線上預約。預約未到不僅有罰則且該座位即轉為現場登記，可有效提高使用率。
	47	預約位置跟線上預約能即時化，能在電腦或手機查詢到即時狀況。	資訊中心 閱覽典藏組	本館自修室座位管理系統可供讀者用電腦、平板電腦或手機查詢座位即時預約情形。
	48	查書路徑過於繁瑣，建議簡化流程	資訊中心	本館已於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)，提供更符合讀者需求、更便利的館藏查詢介面。
	49	網站介面希望可以更友善，若設計成像逛書店一樣的感覺會更好。		

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	50	自助借書系統不易操作，且經常會有掃不到書本上條碼的情況。	閱覽典藏組 資訊中心	早期購置的書籍，因其條碼貼在封面中下方，超出紅外線條碼閱讀機讀取範圍，或是條碼髒污、破損無法讀取。為全面解決問題，本館自 107 年 3 月起已由櫃檯館員回溯更換有問題之條碼，並將於 108 年起逐步換貼 RFID 晶片。
	51	希望每個閱讀座位皆提供充電插頭。	秘書室	本館各閱覽區及自修室插座數量等設施設備係整體考量現場管線配置現況，與部分讀者對寧境閱覽環境之需求，故無法於每個閱讀座位皆提供充電插頭，若有充電需求，可至本館 1 樓資訊檢索區或至 3 樓行動裝置座位區充電。
	52	增加手機充電處。	秘書室	基於用電安全，本館各閱覽區及自修室插座數量等設施設備係整體考量現場管線配置現況，若有充電需求，可至本館 1 樓資訊檢索區或至 3 樓行動裝置座位區充電。
	53	增加活動的宣廣，非特定地點才能看見活動訊息。	企劃推廣組	活動宣傳管道於本館內有藝文資訊 (DM)、海報、電子看板等，線上亦可透過入口網、藝文資訊電子報、FB 等管道；另活動訊息亦刊登於新北市藝遊 (月刊) 且可線上訂閱。
	54	舉辦教導讀者利用專業資料，如台灣學資料庫的檢索講座。	參考特藏組	本館每年 5-10 月皆開設 12 場電子資源推廣課程，教導讀者檢索資料庫的技巧，主題範圍包括臺灣學等各種主題資料庫，歡迎有興趣者踴躍參加。

服務類別	編號	建議事項	權責單位	改善情形說明
二、圖書館設備	55	如何利用圖書館的介紹。	企劃推廣組	讀者可透過下列方式瞭解如何利用圖書館：1. 圖書館導覽服務。2. 圖書館網站。3. 圖書館 YouTube 頻道。本館亦不定期舉辦電子資源推廣課程，歡迎讀者多加利用。
	56	研習班種類及人數請再增額。	企劃推廣組	終身學習研習班每期均適時調整開課班別，如 107 年新增插畫輕水彩、行腳讀冊：探索世界、音樂賞析一起 FUN 音樂等課程，並視場地大小增加人數。
	57	增加親子活動、新書座談、展覽等。	閱覽典藏組 企劃推廣組	1. 親子活動在有限人力下每年辦理約 190 場並逐年增加不同屬性的活動，參加人數亦穩定成長，未來仍持續規劃多元親子活動以饗讀者。 2. 定期辦理「與作家有約」講座及閱讀講座，4 樓雙和藝廊亦提供個人或團體申辦靜態藝文展覽、6 樓臺灣學研究中心定期辦理館藏舊籍書展。
	58	與北市其他圖書館合作，一張借閱證即可在各館使用。	閱覽典藏組 資訊中心	使用悠遊卡即可重複燒錄不同圖書館之借閱證。
	59	建議可結合鄰近社區資源，針對社區/社會所需或關注的在地議題開辦各種活動。	企劃推廣組	本館規劃皆考量性質、內容、時勢議題等，並盡力結合社會資源辦理。
	60	新增圖書行動車，鄰近區域新增圖書歸還點(如超商或與新北市圖書館合作等)。	閱覽典藏組	雙北地區市立圖書館分館多，交通方便，讀者可就近使用圖書資源。考量經費、空間及人力等因素，本館目前暫時無法增購行動書車或與他館合作增設還書點，未來相關條件成熟時會列入考量。

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	61	假日自習座位人數多時，感覺空氣很差。	秘書室	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。
四、圖書館環境及空間	62	自修室空調溫度調配冷度不一。		
	63	在館內閱讀時常受到館外音樂音量的干擾。	秘書室	已嚴格要求巡邏駐警、保全人員，若發現公園內音樂聲量過大者，將予以規勸，避免干擾館內讀者。
	64	減少大廳吵鬧。	秘書室	要求大廳保全哨，多加注意，若有聲音過大時，應速柔性勸導。
	65	洗手間異味有待改善。	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。
	66	多多消滅蟑螂，加強環境打掃清潔。	秘書室	本館已加強督促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。
	67	書桌面宜定期使用酒精或其他清潔液消毒較好。	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。

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	68	希望開放時間可以延長，平常下班後圖書館都關門了。	秘書室 閱覽典藏組 參考特藏組 採訪編目組	1. 本館一般閱覽區開館時間早上 9 時至晚上 9 時，自修室於考季開放時間也由 8 時至晚上 10 時延長為早上 7 時至晚上 11 時，開放時間應屬合宜。電子資源與網站相關資源提供讀者 24 小時皆能在家使用。 2. 考量視障資料中心館員人力調度及讀者的使用習性，目前仍維持開放時間為週二至週五 9:00~17:00，週一、六、日及國定假日休館。
	69	建議自動借書能開放到 9:00pm 前，而非 8:30pm 過後則不能取書。	閱覽典藏組	1 樓自助借書機於晚間 9 時閉館時才關機，9 時之前皆可借書。如有問題，歡迎至 1 樓服務臺洽詢。
	70	建議親子資料中心時間可以延長至 8 點。	閱覽典藏組	自 105 年起，本館親子資中心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因素，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。
	71	自修座位太少。	閱覽典藏組	本館除於自修室設有 192 席座位供讀者自修之外，一般閱覽區之 2-4 樓亦有座位開放供讀者自修用。囿於空間有限，已無法再增加自修座位。
	72	希望自修室可增加電腦座位。	閱覽典藏組 資訊中心	本館已於 3 樓自修室迴廊新設行動裝置座位區，共有
73	筆電區的位置可多設。	秘書室	50 席，歡迎多加利用。	

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	74	增設販賣部門。	秘書室	有關圖書館是否要增設販賣部門，因涉及人力及食品衛生與噪音管理等諸多問題，目前本館文創商品已有1樓櫃臺販賣，飲料或點心也提供有自動販賣機，地下1樓也設有餐廳，可享用午餐、點心及晚餐，圖書館附近也設有便利商店及咖啡廳，故經評估不再增設販賣部。
	75	增設室內親子遊戲空間。	閱覽典藏組	本館設立之目的為提供使用者圖書資訊需求並輔以各類型親子閱讀推廣活動，與一般市立親子館屬性及其目的不同，且鄰近公園已有多處設置遊戲設備。未來如有整修計畫，將以多元閱讀功能為優先考量。
	76	應設討論室供討論。	秘書室	已於2樓增設2間討論室。
	77	書架間燈光不足。	秘書室	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。
	78	自習讀書區光線可再加強。	秘書室	1. 排程檢測各樓層閱覽區域燈光，如有不足，依照度標準改善；各樓層閱讀座位均裝有照明設備，讀者可視需要自行開啟。 2. 經實測，自修室座位照度皆已符合一般閱讀所需照度200~750 LUX。
	79	可以播放一些輕音樂。	秘書室	本館係屬公共開放環境，利用播音設備播放音樂需付費取得相關授權；另為維護讀者安寧閱讀環境，建議請自行攜帶收聽設備在不影響其他讀者的情況下聆聽。

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	80	可在館內多裝飾一些畫作，增加讀書氣氛。	秘書室	裝飾畫作需配合整體空間規畫及設計，本館將全盤評估納入考量。
	81	多種一些樹木花草，增加更多綠化。	秘書室	館內已依本館委外清潔合約規定由廠商每年 5、11 月定期汰換館內盆景植栽，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。