

國立臺灣圖書館

106 年讀者滿意度暨服務品質問卷調查讀者開放意見處理情形一覽表

一、 圖書館人員

編號	建議事項	處理情形
1	提升館員、志工圖書館服務專業度。	<p>一般讀者服務方面：本館已安排服務禮儀與知能教育訓練，使櫃檯館員、志工、保全皆能瞭解本館各項服務規定、館內活動資訊，並加強圖書上架尋書、櫃檯流通服務等業務訓練。此外，亦印製工作職掌與電話分機表，以利第 1 線服務人員隨時聯繫相關人員，即時提供正確資訊與服務。</p> <p>臺灣學服務方面：本館臺灣學研究中心有具日文與臺灣史專業的館員，可支援讀者於查詢資源及教學研究上的需求。櫃檯人員則是持續參與本館舉辦之電子資源課程與臺灣學系列講座，並且熟悉使用各館臺灣學電子資源，以提供讀者專業的服務。</p>
2	館員、志工與保全之服務態度應更親切溫和。	<p>本館已督促全館人員應時時注意服務禮儀，並規劃辦理相關訓練課程，期使全館人員均能以溫和的語調、親切態度服務讀者。</p>

二、 圖書館館藏資源

編號	建議事項	處理情形
1	加速圖書資料採購與上架速度。	<p>本館圖書採購，主要係分批次大量採購入館。每次採購均需總校加工後，方能上架供讀者查檢、使用，需有一定之作業時間。</p> <p>為縮短讀者對熱門議題、暢銷、得獎圖書之等待時間，每月另透過閱選訂購及專案小額採購方式，精選優質圖書快速採購入館、編目上架，以即時滿足讀者閱讀需求。</p>
2	增加館藏圖書、期刊、報紙種類及數量。	<p>本館近 2 年大幅增加各類型圖書資源採購預算，每年新增館藏量均達 4 萬冊/件以上，平均每</p>

		<p>月有 3,000 冊以上新書上架。如查有本館未及採購之優質圖書資料，歡迎讀者薦購。</p> <p>另逐年增加報紙採購預算，並依報紙借閱熱門程度，調整報紙訂購之種類及數量；除紙本外，每年亦訂購聯合知識庫原版報紙資料庫公播版供讀者線上使用。</p> <p>期刊為連續性刊出版品，有長期訂閱典藏考量，採購需衡酌館藏學科主題平衡、讀者多元閱讀需求等因素。基於圖書採購經費有效運用，實無法一一滿足每位讀者，建議讀者可明確就所需圖書、期刊、報紙提出薦購需求，供本館採購評估參考。</p>
3	圖書館圖書種類應更多元且均衡。	<p>為使有限之圖書採購經費獲致最有效運用，本館圖書採購向以著重多元語文及學科主題均衡發展，並符合多數讀者閱讀需求為原則。</p> <p>然而，某些特定主題之圖書數量不多，係因臺灣出版市場該類圖書出版量較少，若有新出版之該類圖書，本館均會採購。惟本館讀者眾多，無法針對特定語文或特定學科主題全面性、多元化大量採購，如有優質圖書，歡迎讀者推薦，本館將視預算許可情形審酌採購。</p>
4	增購電子資源，提供館外連線使用。	<p>考量讀者需求與經費額度，本館已逐年增加電子書採購金額（每年採購經費至少 300 萬元），館藏總量亦高達 8,800 餘種。</p> <p>近年採購之電子資源皆以可提供館外連線使用及符合多載具、可離線使用者為優先考量。</p> <p>未來將持續依讀者使用情況及需求，適度增加電子資源採購經費及數量。</p>
5	增購新書、熱門圖書。	<p>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)，惟因新書使用人數多，許多新書一上架立即被讀者外借、預約，較容</p>

		<p>易有本館新書較少之誤解。建議讀者可多加利用本館館藏查詢系統「新書資訊」通報功能或至 2、3 樓書庫新書展示區瀏覽每月上架新書，即時掌握新書入藏資訊，借閱、預約新書。</p> <p>本館除已針對熱門議題、得獎、暢銷圖書增加複本採購量外，107 年起亦針對預約數較多之圖書，定期評估增購複本，以提供讀者借閱使用。</p>
6	提升視聽資料之新穎度、數量與類別。	<p>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，每年館藏成長量超過千片。</p> <p>實際上，廠商也多反映目前市面上所發行最新的視聽資料本館幾乎都已採購。如查有本館未及採購之優質視聽資料，也歡迎讀者薦購。</p> <p>由於讀者對於新片之需求較高，使新片常被外借使用不在架上。本館將定期放置新片訊息於入口網供讀者參閱、預約喜好之視聽資源。</p> <p>另一方面，本館已要求館員在視聽資料上架前先檢查，如有故障或損壞應妥為處理；若讀者於使用本館服務時，發現有無法播放之視聽資料，可直接向本館館員反映，我們會儘速修復、更換該視聽資料。</p>
7	改善圖書逾期不還，以及未外借卻找不到書之情形。	<p>對逾期未歸還之圖書，本館除了定期以電子郵件、簡訊催還外，館員每週皆針對有讀者預約之逾期圖書清單進行電話催還，以提醒尚未還書之讀者儘速歸還。對於逾期未還書者亦依本館閱覽服務規定予以停權或罰款。另，本館已定期確認館藏借閱情形，加購熱門預約、長期逾期未還，以及借閱遺失圖書，惟須圖書仍有出版前提下方能購入。</p>
8	汰換過於破舊、不潔之圖書。	<p>本館已於 106 完成西文區破舊且 10 年內無借</p>

	閱記錄圖書之移架、除塵，並將零借閱率之館藏移往密集書庫。107 年將優先汰換陳舊已失時效電腦資訊類書籍與破損小說，以常保館藏之新穎度。
--	---

三、圖書館服務

編號	建議事項	處理情形
1	延長開館時間並於周一開館。	為提供讀者安全舒適之閱覽環境及良好的服務品質，本館於每周一休館日進行設備維護保養、館舍清潔、修繕工程等重要的後勤工作，故休館日有其必要性。至於延長開館時間涉及人力、資金成本，人員安全及服務效益等因素，目前尚難全面實行。惟為服務讀者，本館於考季時將自修室開放時間延 2 小時（開館前後各延長 1 小時）。
2	周一休館日，開放圖書館大廳通道，以利民眾通行。	本館於周一休館日進行設備維護保養、館舍加強清潔、打蠟、修繕工程等，考量讀者安全及管理等因素，以全面閉館為宜。
3	開放參考書、工具書、期刊外借。	本館期刊不論訂購或贈送通常每種只有 1 份，而期刊室閱覽區讀者眾多，如開放外借，讀者將會面臨無刊物可看之情形，故請在館內閱覽。 至於參考書、工具書因複本有限，為避免有研究或資料參考需求的讀者，無法及時尋獲所需館藏，參考書仍以館內閱覽為主。
4	增加圖書資料外借冊/件數。	已於 106 年 9 月提高各種借閱證之借閱額度。例如個人借閱證可借圖書由 10 冊增加至 20 冊，可借資料由 3 件增加至 5 件；家庭借閱證可借閱之視聽資料，則由 5 件增加至 10 件；白金卡借閱證可借圖書由 20 冊增加至 30 冊，可借資料由 3 件增加至 5 件，歡迎讀者多多借閱。
5	增加圖書借閱天數及續借次數。	考量讀者大量閱讀之需求，本館已於 106 年修訂閱覽服務規定，提高各種借閱證之借閱冊數。

		惟本館館藏有限，且圖書續借後借期可長達 60 天，考量其他讀者權益及館藏流通速度，不宜再增加借閱天數與續借次數。
6	縮短多人預約之熱門圖書借閱時間。	本館已按月增購熱門預約書，並規劃於 107 年 5 月 15 日起試辦縮短熱門圖書借閱天數（預約人數多且讀者等候時間長之圖書，借閱時間由 30 天調整為 14 天），以加速預約書籍之流通。
7	與其他圖書館合作，提供跨館借書服務。	本館將參考北市圖、新北市圖與基隆市跨縣市合作借書之經驗，並評估所需之人力、資金、系統介接及相關技術，如可行，再進一步規劃合作計畫。
8	開放以健保卡辦理借閱證，或將借閱證併於健保卡中。	因健保卡並未顯示個人戶籍地址等相關資料，部分卡片亦未有照片或照片模糊，無法證明為本人證件，為免引起借閱糾紛，影響讀者權益，目前尚無法取代身分證、駕照、戶口名簿正本等證件。 本館規劃於 107 年下半年提供「行動借閱證」服務，屆時讀者持手機，即可借閱圖書資料、領取預約書，以及使用館內各項設備，不必再攜帶借閱證。
9	增設自助還書機，以便讀者還書。	本館於館前門左側設置有 1 臺自助還書機，以目前的使用量觀之，尚足以滿足讀者還書之需求。而自助還書機採購金額動輒數百萬元，且需有足夠空間方能容納，故目前暫緩增設，若將來有需要時再增購。
10	妥善保養自助借書機，詳列操作方式，以利讀者使用。	自助借書機均定期維護保養並隨時巡視運作情形，如有故障，館員會及時排除，若無法自行修復，亦於在第一時間報修。 此外，借書機之操作方式亦以圖示顯示於螢幕及桌面。同時，本館已要求館員隨時注意，如遇有讀者於借書機前徘徊者，應主動趨前提供協助及操作指引。

11	改善電腦軟硬體設備，增加電腦數量。	<p>本館於 106 年 11 月全面汰換 1 樓資訊檢索區電腦，並在 107 年 1 月更新電腦座位登記管理系統，電腦速度過慢的情形已改善。</p> <p>若讀者於使用電腦的過程中，有無法操作或其他電腦問題，歡迎直接向本館館員反映，館員會儘速協助排除問題或做適當之處理。</p> <p>此外，107 年下半年本館將在樂齡資源區、多元文化資源區及期刊室增加電腦數量，方便讀者利用。</p>
12	改善圖書館網站、館藏查詢系統。	<p>本館已於 107 年規劃自動化系統升級與館藏查詢網站響應式網頁設計(RWD)，可支援個人電腦、平板電腦及手機等多種設備使用，預計 107 年 10 月完成，以提供更符合讀者使用習慣，且易於使用本館各項服務之網站。</p>
13	加速網路連線速度，擴增 WIFI 訊號範圍。	<p>本館網路對外頻寬已提升至 300M。無線網路訊號範圍已涵蓋全館區域，單一裝置頻寬從 5M 提升至 7M，瀏覽影音網站已足夠使用。至於本館網路偶爾斷線問題，密切追蹤處理中。</p>
14	研發圖書館 APP，以便讀者借還書、預約還書提醒、預約座位。	<p>本館已規劃開發館藏查詢 RWD 介面，供讀者以各種載具使用本館服務，可達與 APP 相同之方便性。</p>
15	圖書擺放位置應正確，避免無法尋獲所需圖書之情事。	<p>本館派有專人專責讀架與順架作業，凡發現圖書排列位置有誤，即調整至正確位置。如查找圖書未獲者，會即時修正系統資訊，並持續尋書。</p> <p>若讀者無法找到需求的館藏，歡迎利用本館圖書協尋服務，館員會即刻為讀者尋書。</p>
16	館藏分類應更細緻精確。	<p>本館中外文館藏已由專業編目館員就圖書主題內容，分別依中文圖書分類法及杜威十進分類法妥適分類編目。若圖書分類過於細瑣，反而不便尋書。</p>

17	明訂公告圖書館開館排隊規則，以避免讀者無所適從之情形	開館前排隊規則張貼於館前門左側公布欄與本館網頁（讀者服務→自修排隊及使用須知），歡迎參閱。另本館將於 107 年加強服務人員在職訓練，要求保全人員悉依自修室使用規定辦理相關工作。
18	改善閱覽區、自修室佔位問題。	本館保全人員悉依本館閱覽區、自修室使用規定辦理相關工作。保全人員已加強巡場，發現有惡意佔位情況，則進行勸導，並開立勸導單貼在離席者座位。因本館人力有限，讀者亦可向櫃臺人員索取閱覽室座位管理單，離座超過 60 分鐘之讀者會被取消座位使用資格。在自修室離座超過 90 分鐘之讀者，將由系統自動取消座位。
19	確實控管讀者於館內飲食、喧嘩問題。	本館保全人員、駐警衛、志工與館員巡邏時發現讀者有飲食、喧嘩等違規或影響他人使用權益的行為，皆會及時勸導並提醒讀者務必遵守規定。
20	加強環境清潔、除蟲，改善廁所通風、整潔問題。	<p>本館已督促委外清潔廠商加強每日清潔作業。並定期在休館日、閉館期間，於蟑螂易出沒之處適度噴灑殺蟑藥劑，防止蟑螂滋生。此外，本館每季均以藥劑清洗消毒各樓層地毯，每半年施作病媒蚊防治消毒作業。</p> <p>至於廁所因使用量大，或民眾使用習慣不當，造成廁所髒亂情形，本館委外清潔廠商已提高清潔頻率，並檢查廁所排氣狀況及調整沖水量，以提供民眾乾淨舒適之如廁環境。</p>
21	適時調整圖書館空調，維持舒適宜人溫度與空氣品質。	<p>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。</p> <p>部分閱覽區出風口下方冷氣過強之問題，會派員觀察測試後改善之。</p>

四、 圖書館環境與設施

編號	建議事項	處理情形
1	增加閱覽區、自修室座位。	本館各閱覽空間及自修室之閱覽席位已飽和，若再增加座位，會影響空間舒適度與安全動線，故無法再增加座位。
2	增加可使用筆電/附插座之座位。	本館各閱覽區及自修室筆電使用數量及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，故目前無法再大量增加筆電區及自由使用插座座位。惟為方便讀者使用筆電，107年下半年將在1樓筆電區再增加5席筆電座位；若有充電需求，可至本館1樓資訊檢索區充電。
3	汰換過舊、不舒適之桌椅。	本館人員定期巡檢閱覽桌椅，若有損壞故障，會即時修繕。另，自修室採用易於清潔之木製閱覽椅，係為整體環境衛生考量，且閱覽桌椅皆有其使用年限，為節省資源，故暫時無法更新。
4	各閱覽區域燈光不足。	<ol style="list-style-type: none"> 1.將排程檢測各樓層閱覽區域燈光，如有不足，依照度標準改善；各樓層閱讀座位均有加裝照明設備，讀者可視需要自行開啟。 2.經實測，自修室座位照度皆達400~600LUX以上，已符合一般閱讀所需照度(200~750 LUX)。 3.本館將編列經費逐年汰換讀者區燈具為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。
5	增設廁所。	本館各樓層空間之配置，皆以閱覽用途、使用人數、動線等因素進行整體規劃，目前各空間已達最大使用容量，無法再增設廁所。未來有機會進行空間整修時，將列入考慮。
6	增設停車位。	本館停車場之停車格數量係依相關停車法規

		加倍計算所規劃設計，惟使用者眾，部分尖峰時段車位略顯不足。民眾於圖書館周邊若有停車需求，建議洽請新北市政府交通局於路外增設停車位。
7	增設什項設施。	本館將依讀者需求，通盤研議辦理消毒櫃、愛心傘區、手機翻拍架等設施之增設。
8	改善圖書館影印、列印服務，例如透過影印卡即可列印資料。	本館於 106 年開發新版電腦使用登記管理系統時，已將使用影印卡支付列印費之功能納入需求，惟列印量牽涉影印機廠商之利潤及意願，且系統開發成本亦過高，目前還無法實施，日後有機會再改善列印付費方式。

五、圖書館活動

編號	建議事項	處理情形
1	加強各類活動之推廣。	本館藝文活動資訊會主動發送至訂閱之讀者信箱，並於本館藝文資訊、新北市藝遊、本館入口網、粉絲頁、合辦單位及身心障礙協會之媒體等處道刊登活動內容；另外，本館各樓層電子看板亦於開館時間輪播活動訊息。
2	辦理更為多元、適合各年齡層參與的活動。	本館經常於館內、外辦理展覽、講座、說故事、電影賞析、研習、書展、閱讀公園等適合親子、青少年、樂齡、新住民等各年齡層讀者與族群參與之閱讀推廣活動，詳細活動資訊歡迎參考本館入口網及粉絲頁。