

政治大學圖書館 98 年度行政服務品質滿意度調查報告

一、目的

為改善圖書館現況及維持行政服務品質，以本校教職員及學生為調查對象實問卷調查及結果分析。提出對學校行政管理之建議及改善以落實校務推動之參考及為全體師生提供更好的服務。

二、調查對象與資料蒐集

1. 問卷內容：本問卷對政治大學圖書館整體服務品質、服務相關內容及設備等進行評估，如附件一。
2. 調查對象：以本校之師生及職員為調查對象。
3. 調查時間：98 年 10 月 30 日至 98 年 11 月 6 日。
4. 問卷施測：將問卷置於圖書館各櫃台，提供來館讀者填答，並發線上問題，以 email 方式鼓勵全校師生填答，問卷採無記名方式進行。
5. 施測樣本數 17000 份，計回覆 1959 份，223 份未完整填答核心服務 24 個問題者，視為無效問卷，共得有效問卷 1736 份。

三、分析

以 SPSS12.0 進行單因子變異數分析，藉此了解不同的類別(如學生、教師、職員)對圖書館服務之整體服務品質認知是否有所差異及不同身分、學院之不同，對圖書館服務品質上是否有所差異。

(一) 基本資料

本研究回收之 1736 份有效樣本中：其中包括教師 34 名佔了 2.0%)，學生 1642 名佔了 94.6%)，職員 58 名佔了 3.3%)。男性(包含學生及教職員) 520 名佔 29.9%，女性 1204 名，佔 69.3%)，未填答者 12 名佔 0.7%)。

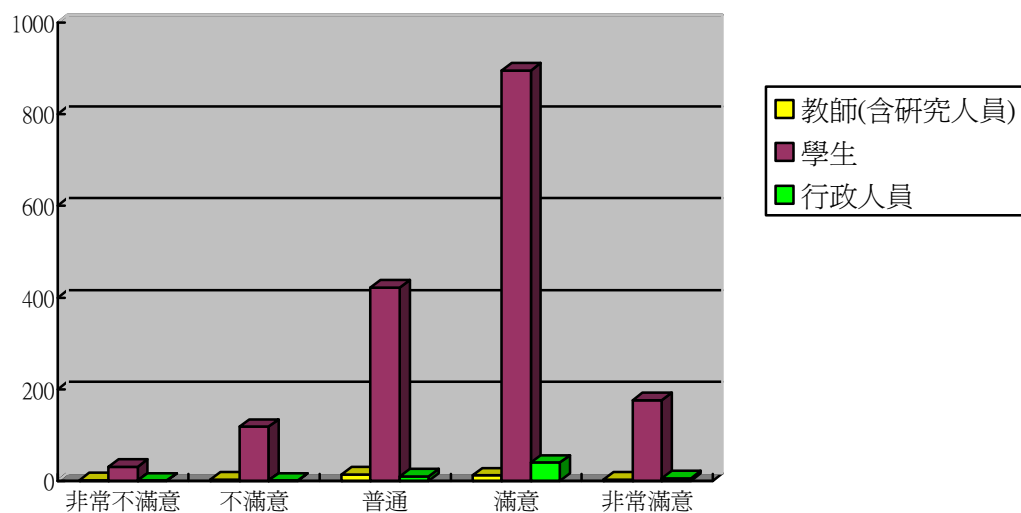
受測人數之百分比			
基本資料	項別	人數	百分比(%)
身分類別	教師(含研究人員)	34	2.0
	學生	1642	94.6
	職員	58	3.3
	未填身分者	2	0.1
性別	男	520	29.9
	女	1204	69.3
	未填性別者	12	0.7
學生年級	大學部一年級	548	33.4

大學部二年級	270	16.4
大學部三年級	218	13.2
大學部四年級	151	9.2
大學部其他	29	1.8
碩士班	263	16
博士班	56	3.4
學生但未填年級者	107	6.5

(二) 圖書館館藏量整體滿意度

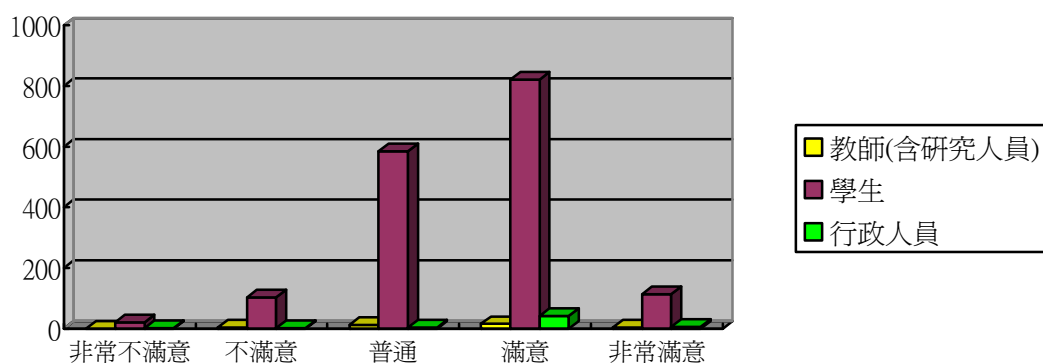
1、館藏資料的類型與數量的豐富性

	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	合計	平均得分
教師(含研究人員)	2	3	14	12	3	34	3.32
學生	31	118	422	895	176	1642	3.65
行政人員	1	1	10	40	6	58	3.84
其他	0	1	1	0	0	2	2.5
合計	34 (2%)	123 (7.1%)	447 (25.7%)	947 (54.6%)	185 (10.7%)	1736 (100%)	3.65



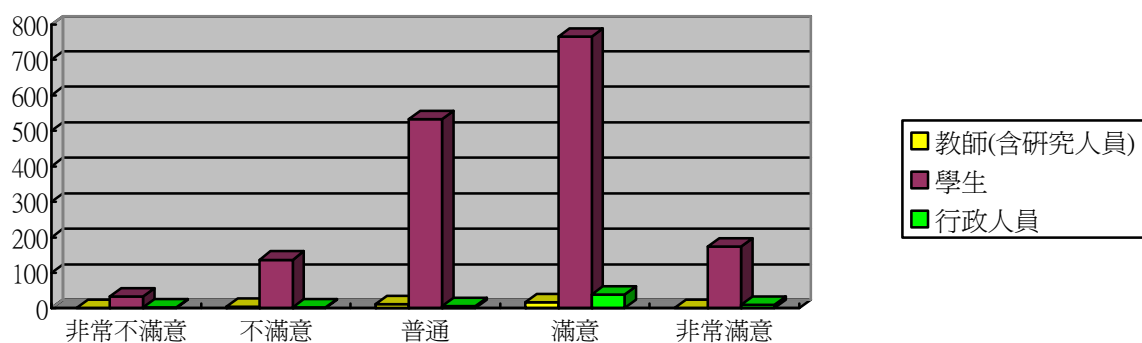
2、館藏支援教學、研究及工作的程度

	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	合計	平均得分
教師(含研究人員)	0	3	12	15	4	34	3.58
學生	20	103	585	821	113	1642	3.55
行政人員	1	2	9	41	5	58	3.81
其他	0	1	1	0	0	2	2.5
合計	21 (1.2%)	109 (6.3%)	607 (35%)	877 (50.5%)	122 (7%)	1736 (100%)	3.56



3、館藏支援個人學習及興趣的程度

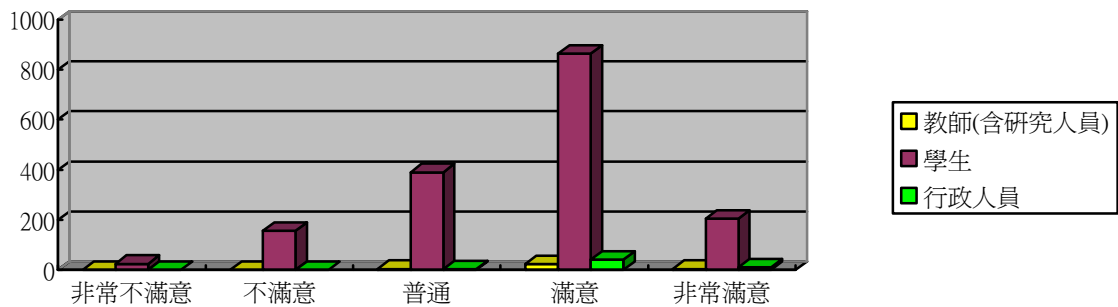
	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	合計	平均得分
教師(含研究人員)	1	4	11	17	1	34	3.38
學生	33	137	533	765	174	1642	3.55
行政人員	2	2	6	38	10	58	3.89
其他	0	2	0	0	0	2	2
合計	36 (2.1%)	145 (8.4%)	550 (31.7%)	820 (47.2%)	185 (10.7%)	1736 (100%)	3.56



(三) 不同身分類別對圖書館各項服務滿意度

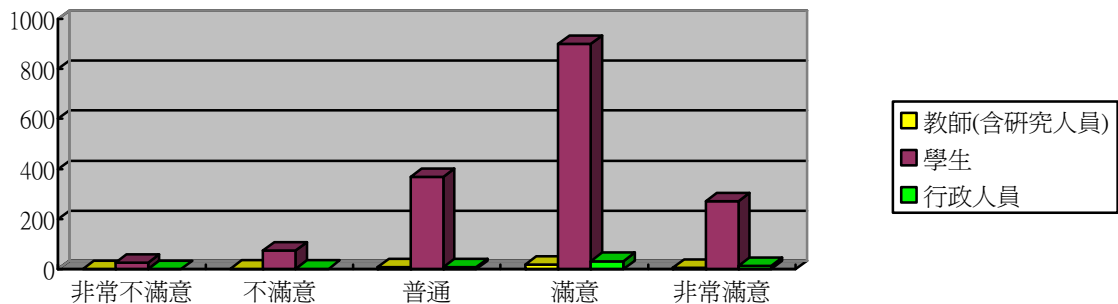
1、圖書館開放時間

	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	合計	平均得分
教師(含研究人員)	0	1	5	23	5	34	3.94
學生	25	157	390	864	206	1642	3.65
行政人員	1	0	4	41	12	58	4.08
其他	1	1	0	0	0	2	1.5
合計	27 (1.6%)	159 (9.2%)	399 (23%)	928 (53.5%)	223 (12.8%)	1736 (100%)	3.67



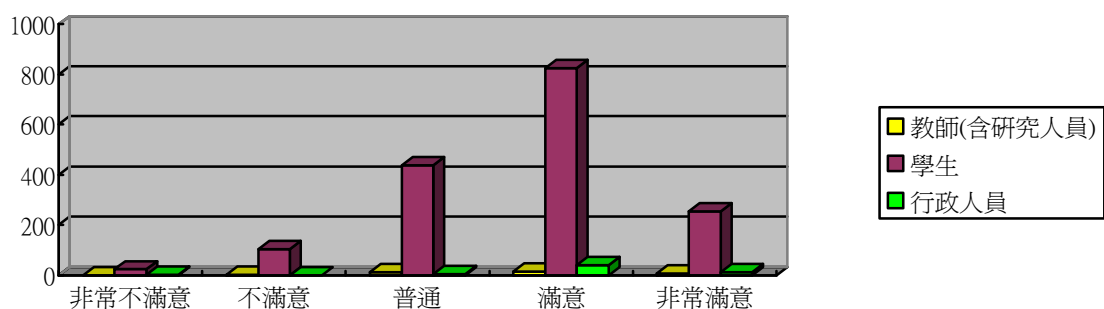
2、借還書服務之便利程度(含館際借書)

	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	合計	平均得分
教師(含研究人員)	0	2	8	18	6	34	3.82
學生	27	75	369	899	272	1642	3.80
行政人員	1	2	8	33	14	58	3.98
其他	1	1	0	0	0	2	1.5
合計	29 (1.7%)	80 (4.6%)	385 (22%)	950 (54.7%)	292 (16.8%)	1736 (100%)	3.80



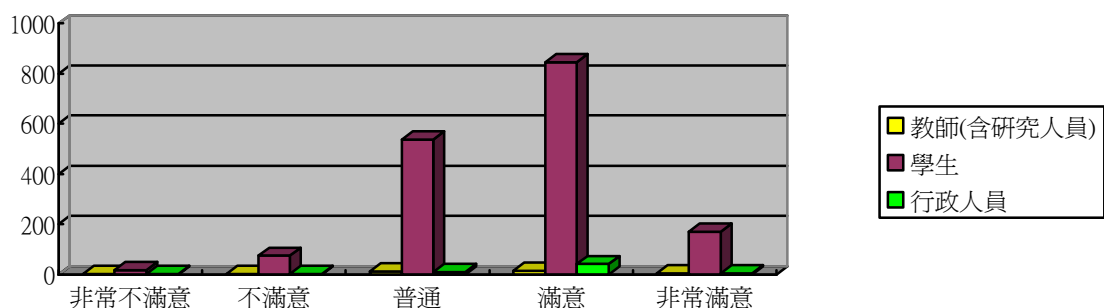
3、借書之冊數與借期

	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	合計	平均得分
教師(含研究人員)	0	2	11	14	7	34	3.76
學生	23	103	438	825	253	16424	3.71
行政人員	1	0	5	40	12	58	4.07
其他	1	1	0	0	0	2	1.5
合計	25 (1.4%)	106 (6.1%)	454 (26.2%)	879 (50.6%)	272 (15.7%)	1736 (100%)	3.73



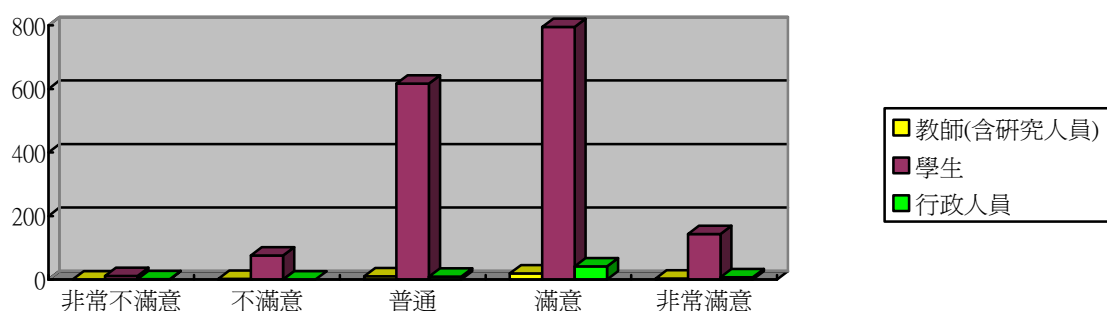
4、期刊報紙的服務

	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	合計	平均得分
教師(含研究人員)	1	2	11	15	5	34	3.62
學生	16	74	538	845	169	1642	3.65
行政人員	1	1	10	41	5	58	3.82
其他	0	1	1	0	0	2	2.5
合計	18 (1%)	78 (4.5%)	560 (32.3%)	901 (51.9%)	179 (10.3%)	1736 (100%)	3.66



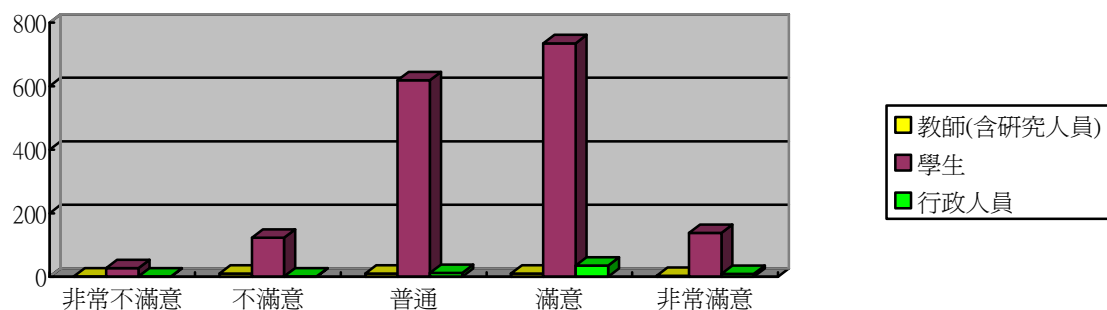
5、參考諮詢服務之提供

	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	合計	平均得分
教師(含研究人員)	0	2	10	19	3	34	3.68
學生	11	76	617	795	143	1642	3.59
行政人員	1	0	9	41	7	58	3.91
其他	1	0	0	1	0	2	2.5
合計	13 (0.7%)	78 (4.5%)	636 (36.6%)	856 (49.3%)	153 (8.8%)	1736 (100%)	3.61



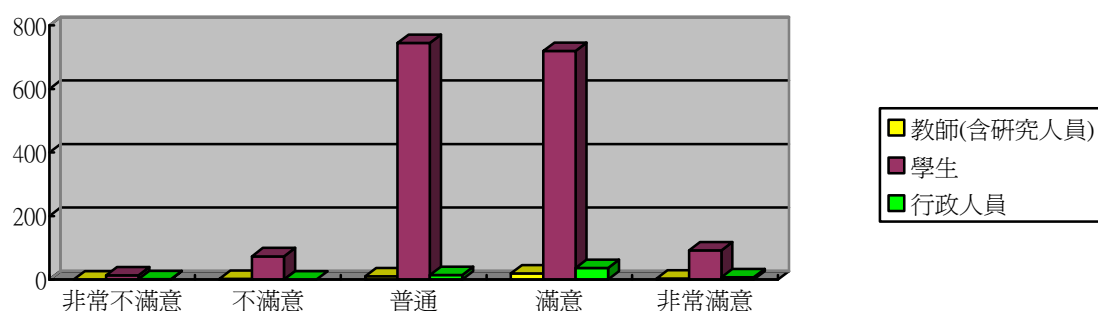
6、電子資源之數量(含資料庫與電子期刊)

	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	合計	平均得分
教師(含研究人員)	1	10	10	10	3	34	3.12
學生	27	123	619	735	138	1642	3.51
行政人員	1	1	12	35	9	58	3.86
其他	1	0	1	0	0	2	2
合計	30 (1.7%)	134 (7.7%)	642 (37%)	780 (44.9%)	150 (8.6%)	1736 (100%)	3.51



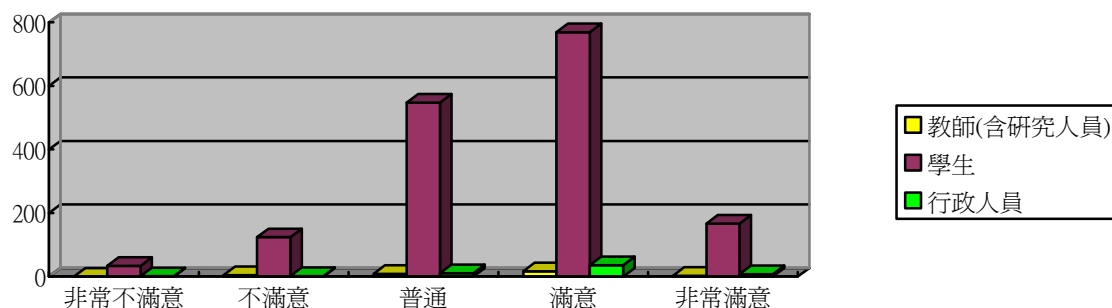
7、推廣服務之提供(利用指導及資料庫課程)

	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	合計	平均得分
教師(含研究人員)	0	2	10	19	3	34	3.67
學生	13	73	745	719	92	1642	3.48
行政人員	1	0	14	36	7	58	3.83
其他	1	0	0	1	0	2	2.5
合計	15 (0.9%)	75 (4.3%)	769 (44.3%)	775 (44.6%)	102 (5.9%)	1736 (100%)	3.50



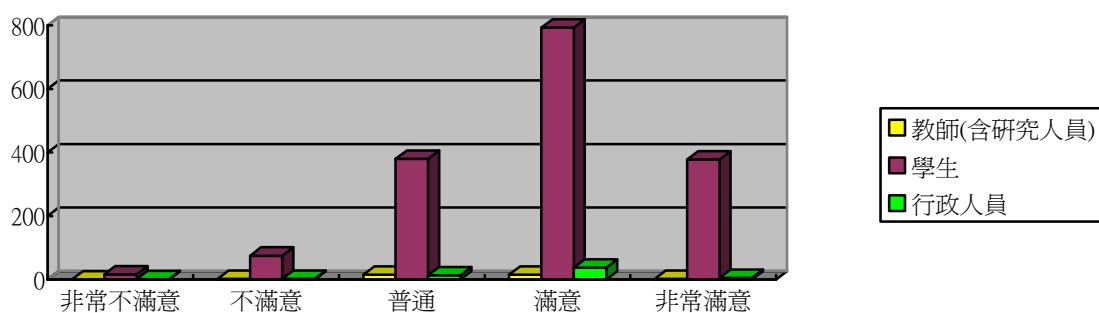
8、網站內容及電子資源檢索之便利性

	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	合計	平均得分
教師(含研究人員)	0	5	9	17	3	34	3.53
學生	34	124	548	769	167	1642	3.55
行政人員	1	2	11	36	8	58	3.83
其他	1	0	1	0	0	2	2
合計	36 (2.1%)	131 (7.5%)	569 (32.8%)	822 (47.4%)	178 (10.3%)	1736 (100%)	3.56



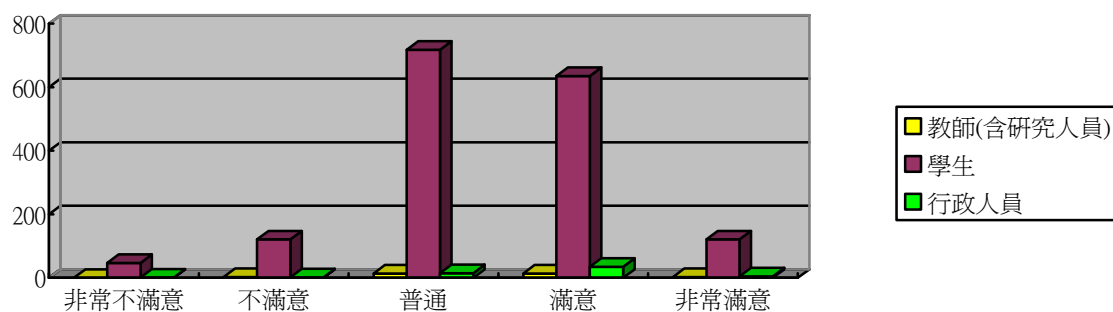
9、視聽資源的服務

	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	合計	平均得分
教師(含研究人員)	0	2	15	15	2	34	3.5
學生	16	75	380	793	378	1642	3.87
行政人員	1	2	13	37	5	58	3.74
其他	1	0	0	1	0	2	2.5
合計	18 (1%)	79 (4.6%)	408 (23.5%)	846 (48.7%)	385 (22.2%)	1736 (100%)	3.86



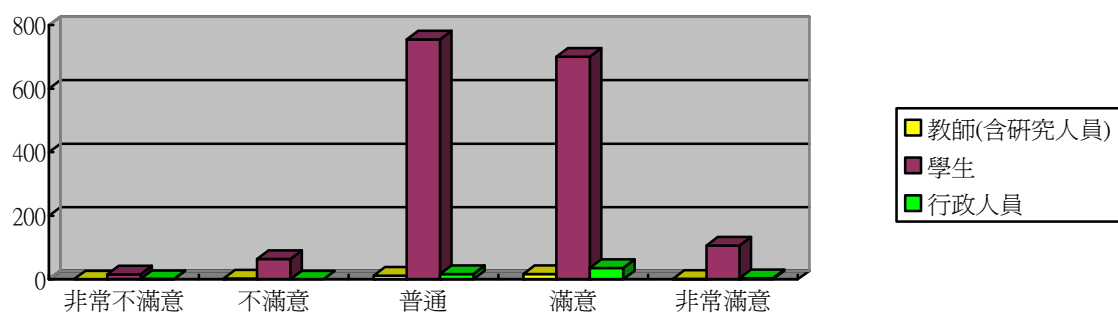
10、圖書資訊薦購服務

	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	合計	平均得分
教師(含研究人員)	0	3	14	14	3	34	3.5
學生	47	121	718	635	121	1642	3.40
行政人員	1	2	15	35	5	58	3.70
其他	1	0	0	1	0	2	2.5
合計	49 (2.8%)	126 (7.3%)	747 (43%)	685 (39.5%)	129 (7.4%)	1736 (100%)	3.41



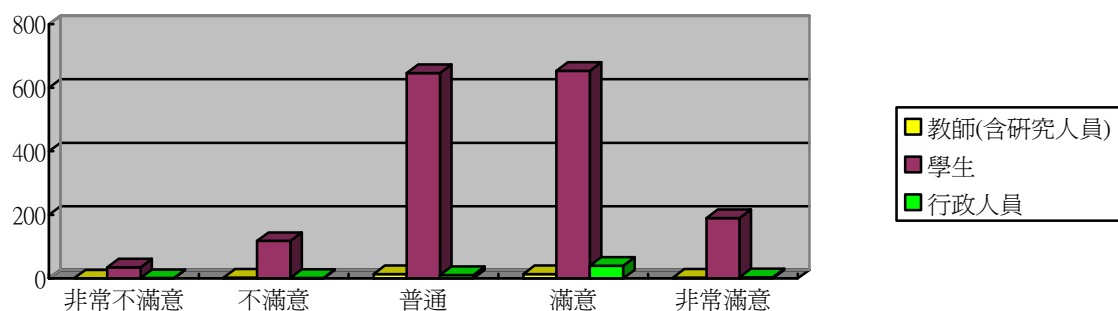
11、研究成果典藏

	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	合計	平均得分
教師(含研究人員)	0	3	12	17	2	34	3.53
學生	16	64	755	701	106	1624	3.49
行政人員	1	0	17	36	4	58	3.72
其他	1	0	1	0	0	2	2
合計	18 (1%)	67 (3.9%)	785 (45.2%)	754 (43.4%)	112 (6.5%)	1736 (100%)	3.51



12、自修及上網的服務

	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	合計	平均得分
教師(含研究人員)	0	3	14	14	3	34	3.5
學生	35	118	646	653	190	1642	3.51
行政人員	1	2	11	40	4	58	3.79
其他	1	0	1	0	0	2	2
合計	37 (2.1%)	123 (7.1%)	672 (38.7%)	707 (40.7%)	197 (11.3%)	1736 (100%)	3.52



(四)圖書館空間及硬體設備

1、中正圖書館

	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	合計	平均得分
教師(含研究人員)	0	3	10	17	4	34	3.65
學生	33	95	270	913	331	1642	3.86
行政人員	1	1	9	41	6	58	3.86
其他	1	0	1	0	0	2	2
合計	35 (2.0%)	99 (5.7%)	290 (16.7%)	971 (55.9%)	341 (19.6%)	1736 (100%)	3.85

2、社資中心

	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	合計	平均得分
教師(含研究人員)	3	5	15	10	1	34	3.03
學生	102	207	912	380	41	1642	3.03
行政人員	4	5	30	17	2	58	3.13
其他	1	1	01	0	0	2	3
合計	110 (6.30%)	218 (12.6%)	957 (55.1%)	407 (23.4%)	44 (2.5%)	1736 (100%)	3.03

3、傳播學院分館

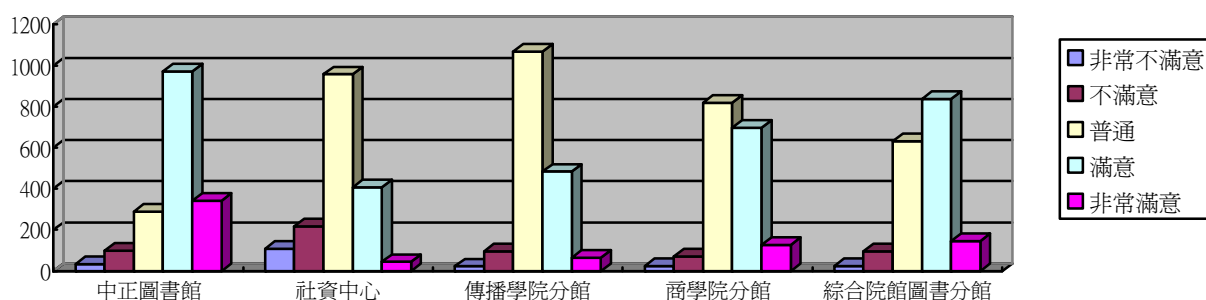
	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	合計	平均得分
教師(含研究人員)	0	4	15	12	3	34	3.41
學生	21	90	1023	448	60	1642	3.27
行政人員	1	2	30	23	2	58	3.97
其他	1	1	0	0	0	2	1.5
合計	23 (1.3%)	97 (5.6%)	1068 (61.5%)	483 (27.8%)	65 (3.7%)	1736 (100%)	3.27

4、商學院分館

	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	合計	平均得分
教師(含研究人員)	0	2	15	15	2	34	3.5
學生	23	65	785	651	118	1642	3.47
行政人員	1	4	17	30	6	58	3.62
其他	1	0	1	0	0	2	2
合計	25 (1.4%)	71 (4.1%)	818 (47.1%)	696 (40.1%)	126 (7.3%)	1736 (100%)	3.48

5、綜合院館圖書分館

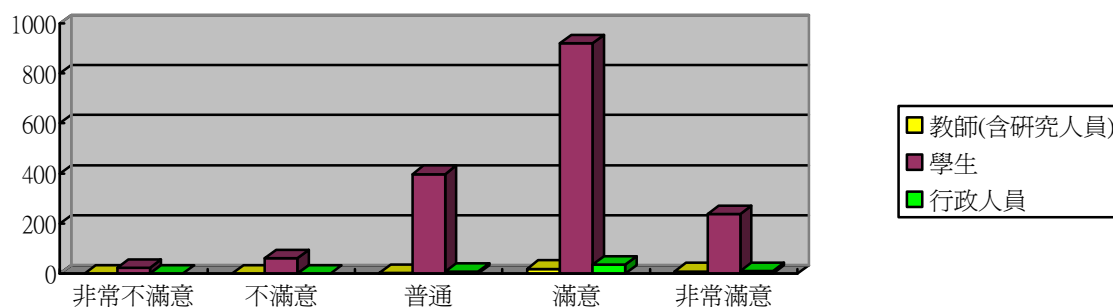
	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	合計	平均得分
教師(含研究人員)	0	3	10	18	3	34	3.62
學生	22	91	605	785	139	1642	3.56
行政人員	1	1	17	35	4	58	3.69
其他	1	1	0	0	0	2	1.5
合計	24 (1.4%)	96 (5.5%)	632 (36.4%)	838 (48.3%)	146 (8.4%)	1736 (100%)	3.57



(五)服務滿意度

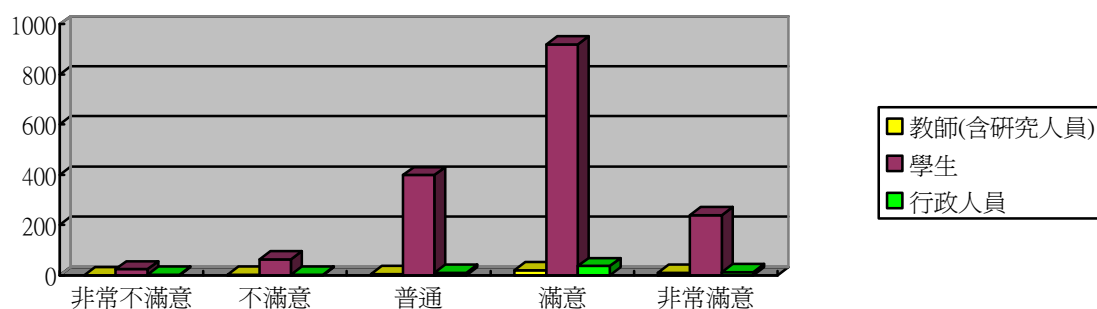
1、圖書館(含社資中心)同仁之服務態度

	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	合計	平均得分
教師(含研究人員)	0	1	3	20	10	34	4.15
學生	23	63	398	919	239	1642	3.79
行政人員	1	1	8	36	12	58	3.98
其他	0	1	0	1	0	2	3
合計	24 (1.4%)	66 (3.8%)	409 (23.6%)	976 (56.2%)	261 (15%)	1736 (100%)	3.80



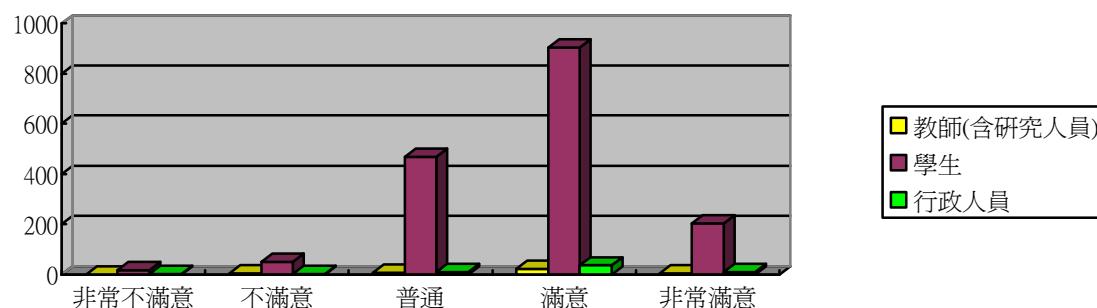
2、圖書館(含社資中心)之行政效率

	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	合計	平均得分
教師(含研究人員)	0	3	8	18	5	34	3.74
學生	20	87	542	833	160	1642	3.62
行政人員	1	2	9	37	9	58	3.88
其他	1	0	0	1	0	2	2.5
合計	22 (1.3%)	92 (5.3%)	559 (32.2%)	889 (51.2%)	174 (10%)	1736 (100%)	3.63



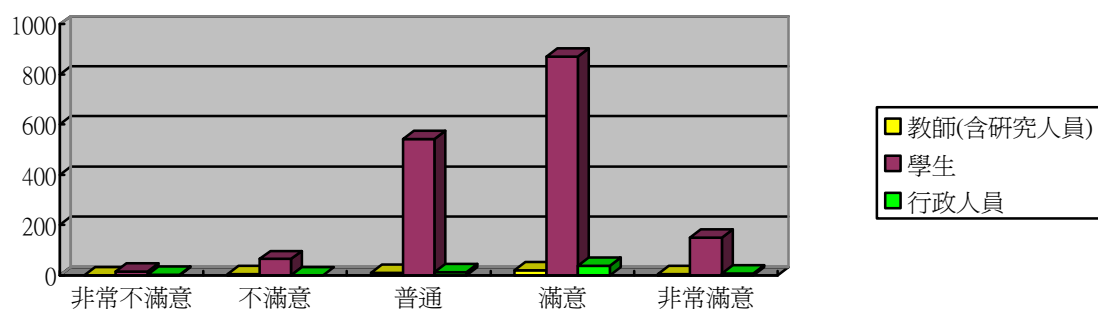
3、圖書館(含社資中心)之服務品質

	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	合計	平均得分
教師(含研究人員)	0	3	6	21	4	34	3.76
學生	17	50	467	905	203	1642	3.75
行政人員	1	2	9	36	10	58	3.90
其他	1	0	0	1	0	2	2.5
合計	19 (1.1%)	55 (3.2%)	482 (27.8%)	963 (55.5%)	217 (12.5%)	1736 (100%)	3.75



4、整體而言，對圖書館(含社資中心)之發展成果

	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	合計	平均得分
教師(含研究人員)	0	3	8	19	4	34	3.71
學生	14	64	542	872	150	1642	3.66
行政人員	1	0	12	38	7	58	3.86
其他	1	0	1	0	0	2	2
合計	16 (0.9%)	67 (3.9%)	563 (32.4%)	929 (53.5%)	161 (9.3%)	1736 (100%)	3.66



五、結論

最高以○為記；最低以△為記

1 圖書館館藏量整體滿意度	教師	學生	職員	平均分	最高/低
1.1 館藏資料的類型與數量的豐富性	3.32	3.65	3.84	3.65	
1.2 館藏支援教學、研究及工作的程度	3.58	3.55	3.81	3.56	
1.3 館藏支援個人學習及興趣的程度	3.38	3.55	3.89	3.56	
2 圖書館服務					
2.1 圖書館開放時間	3.94	3.65	4.08	3.67	
2.2 借還書服務之便利程度(含館際借書)	3.82	3.8	3.98	3.80	○
2.3 借書之冊數與借期	3.76	3.71	4.07	3.73	
2.4 期刊報紙的服務	3.62	3.65	3.82	3.66	
2.5 參考諮詢服務的提供	3.68	3.59	3.91	3.61	
2.6 電子資源之數量(含資料庫與電子期刊)	3.12	3.51	3.86	3.51	
2.7 推廣服務之提供(利用指導及資料庫課程)	3.67	3.48	3.81	3.50	
2.8 網站內容及電子資源檢索之便利性	3.53	3.55	3.83	3.56	
2.9 視聽資源的服務	3.5	3.87	3.74	3.86	○
2.10 圖書資訊薦購服務	3.5	3.4	3.70	3.41	△
2.11 研究成果典藏	3.53	3.49	3.72	3.51	
2.12 自修及上網的服務	3.5	3.51	3.79	3.52	

3. 圖書館空間及硬體設備					
3.1 中正圖書館	3.65	3.86	3.86	3.85	○
3.2 社資中心	3.03	3.03	3.13	3.03	△
3.3 傳播學院分館	3.41	3.27	3.97	3.27	△
3.4 商學院分館	3.5	3.47	3.62	3.48	
3.5 綜合院館圖書分館	3.62	3.56	3.70	3.57	
4. 服務滿意度					
4.1 圖書館(含社資中心)同仁之服務態度	4.15	3.79	3.98	3.80	
4.2 圖書館(含社資中心)之行政效率度	3.74	3.62	3.88	3.63	
4.3 圖書館(含社資中心)之服務品質	3.76	3.75	3.9	3.75	
4.4 整體而言，對圖書館(含社資中心)之發展成果	3.71	3.66	3.86	3.66	

(一)綜觀圖書館各項服務，其結果如下：

1. 教師認為最佳的分別為(1)圖書館(含社資中心)同仁之服務態度(2)圖書館開放時間(3)借還書服務之便利程度(含館際借書)；而最差的為(1)社資中心空間與硬體(2)電子資源之數量(含資料庫與電子期刊)(3)館藏資料的類型與數量的豐富性。
2. 學生認為最佳的服務為(1)視聽資源的服務(2)中正圖書館的空間與硬體(3)借還書服務之便利程度(含館際借書)；而最差的為(1)社資中心空間與硬體(2)傳播學院分館空間與硬體(3)圖書資訊薦購服務。
3. 行政人員則認為圖書館最好為：(1)圖書館開放時間(2)借書之冊數與借期(3)借還書服務之便利程度(含館際借書)及3圖書館(含社資中心)同仁之服務態度；最差的則是(1)社資中心空間與硬體(2)商學院圖書分館空間與硬體(3)圖書資訊薦購服務及(3)綜合院館圖書分館空間與硬體。

(二)讀者滿意度調查及分析結果，其平均為 3.59 分。

統計期間	98.10.30 至 98.11.06
總分	86.15 分
參與調查人數	1736 人
平均滿意度	3.59 分 (86.15 分/24 題)

六. 建議

政治大學圖書館 98 年服務品質滿意度調查之建議及改善彙整表

	建議	組別	改善
1	1 工程建議於寒暑假間完成 2 單一碩博電子論文整合成一個 pdf 檔方便下載		1. 為暑期開始。 2. 立即改進。
2	「行政組阿姨」態度欠佳 有待改善!!!		立即改進。
3	1. 一樓櫃台能否保持安靜? 2. 許多人都會在一樓用手機，是否予		1. 3. 立即改進。 2. 加強宣導執行。

	<p>以禁止？</p> <p>3. 資料檢索室內也有很多人在使用手機，期望圖書館應該是盡量保持安靜的地方 大家辛苦囉！</p>		
4	<p>1. 月旦法學知識庫從來沒有可以用過</p> <p>2. 法源只限定五個人上線，非常不人性化</p> <p>3. 九舍館藏常常下落不明，這樣館藏的蒐集是不是太差？</p>	3. 分館	<p>1-2. 月旦法學、法源因經費及系統關係無法立即改善。</p> <p>3. 將積極改善。</p>
5	<p>1. 有時候，我問圖書館服務人員問題，她會不知道我在問什麼，還要去問別人才會知道。</p> <p>2. 傳播學院圖書館過期的期刊不能外借，覺得好不開心</p>	典閱組 分館	<p>1. 會加強管理。</p> <p>2. 期刊性質與書不同，一般圖書館都不外借，若有實際需求或可研究專案申請或隔夜借用方式。</p>
6	<p>1. 希望過期雜誌可以提供外借服務</p> <p>2. 定期進新書，總圖的圖書有點舊 (EX: 外語學習方面、托福英檢用書)</p>	典閱組 分館 採編組	<p>1. 期刊性質與書不同，一般圖書館都不外借，若有實際需求或可研究專案申請或隔夜借用方式。</p> <p>2. 採編組每月均有採購新書，但為免重複購置相同的資源，外語學習資料本館將視經費狀況定期更新，但請同學亦可多加利用本校語視中心的資源。</p>
7	<p>1. 希望總圖 1 樓以上開放時間能延長到晚上 11：30</p> <p>2. 希望綜圖的資源檢索服務電腦能夠更多。開放時間能夠更多（六、日全天開放至晚上 10 點）</p>	1. 典閱組 2. 分館	<p>1. 中正館已有 24 小時之悅讀區，延長需考量開放成本及效益。</p> <p>2. 前者改善中，後者配合學校政策。</p>
8	<p>1. 建議提供撤架區與九舍書庫典藏總書目</p> <p>2. 下落不明圖書數量頗多</p> <p>3. 建議館員可增加讀架頻率，以降低圖書歸架的失誤率</p>	分館 典閱組	<p>1. 請多利用圖書館網頁查詢館藏目錄（隨時更新）。</p> <p>2. 開放式書庫無法避免。</p> <p>3. 將加強。</p>
9	<p>1. 問卷設計得很差</p> <p>2. 網站真的很不好用 把設計問卷的力氣拿去改善網站不是很好嗎</p>		<p>1. 下次改進。</p> <p>2. 問卷系統非圖書館系統。</p>
10	<p>1. 綜院圖書館的一樓廁所很臭，連外面都聞得到，希望能想辦法改善。</p>		<p>1. 立即改進。</p> <p>2. 立即改進。</p>

	2. 希望學校多買一些數學和物理的經典書籍(可以問學校老師的意見)。		
11	DVD 可以買多一點 然後純粹的教育影片沒啥人會看 多買點像是心靈捕手或是幸福來敲門這種就還不錯 謝謝		立即改進。
12	dvd 櫃檯人員很兇		立即改進。
13	Excellent service		謝謝。
14	一些語言學習雜誌或光碟可否開放, 短期的借出(僅一週內). 或是過期的雜誌開放短期外借, 謝謝	推廣組	1. 目前推廣組無法處理消磁, 若要開放外借需到流通櫃台辦理。 2. 期刊性質與書不同, 一般圖書館都不外借, 若有實際需求或可研究專案申請或隔夜借用方式。
15	一樓工作同仁講話聲音過大 同學講話聲音很大但未有人制止		1 樓流通櫃檯人員流動大且一般諮詢在此服務皆難免有聲響, 將加強管理。
16	人員服務都很親切, 如果學校經費許可, 可在資料庫方面繼續增加採購		如有經費, 立即改進。
17	下落不明的書籍請盡量改善!謝謝您!	典閱組	將加強尋找。
18	大致良好 藏書豐富		謝謝。
19	大家辛苦了 :)		謝謝。
20	小說藏書... 少, 還有其實書有點難找	採編組	本館中文小說類藏書有上萬冊以上, 應不算少, 請再確認所需要的是否有館藏。
21	不錯 : D		謝謝。
22	中正 B1 和綜圖 2 樓好悶 冷氣空調都沒開的感覺	行政組	目前加強濾網清洗; 已爭取學校挹注 200 萬加裝 B1 新鮮空氣交換器經費。
23	中正二、三樓靠醉夢溪窗戶無窗簾, 下午時陽光直射, 致無法於該處閱讀。	行政組	98 年 12 月施作窗簾工程改善。
24	中正視聽資源區星期一早上為何突然停止服務? 時間還很長		每週一上午進行清潔、維護機器及資料整理。
25	中正圖書館一樓館員態度超爛!!		將改善。
26	中正圖書館 B1 空調太悶, 有催眠的效果。燈也不夠亮。建議加強空調設備及檯燈。	行政組	目前加強濾網清洗; 已爭取學校挹注 200 萬加裝 B1 新鮮空氣交換器經費。
27	中正圖書館三樓的插座不知是否可以	行政組	將請營繕組提供蓋版鋪平。

	不要置於地上 容易踢到		
28	中正圖書館可以不要再這麼吵了嗎！		立即改進。
29	中正圖書館全面鋪設地毯 減少噪音	行政組	已爭取學校挹注至少 600 萬全面加裝地毯經費。
30	中正圖書館地下一樓的讀書室燈光太昏暗了，不夠明亮。	行政組	已爭取學校挹注約 200 萬改善地下室照明經費。
31	中正圖書館行政組服務人員態度非常差 希望可以改進		立即改進。
32	中正圖書館的四樓到底要整修到甚麼時候???開學都將過了半個學期，依舊不開放，效率跟政府一樣慢！	行政組	11 月 2 日已開放，四樓因面積較大且需拆卸舊有天花故工期較長。
33	中正圖書館的插座(三孔插座)不足。	行政組	老舊建物電力負載不足，預計於外牆、頂樓變電站整修時改善(約 2 年後)。
34	中正圖書館洗手間味道重		立即改進。
35	中正圖書館借 DVD 櫃台男服務生態度惡劣，不耐煩又隨便，請改進！		立即改進。
36	中正圖書館員(較資深的行政人員)有時講話音量過大，且服務態度不佳		立即改進。
37	中正圖書館整修後 三樓原來有窗簾的地方現在都沒有窗簾了 覺得很熱而且還會使室內溫度升高 增加冷氣電力的損耗	行政組	已請購中。
38	今年地下室學生櫃申請，『未收到』申請時間通知，導致錯過。	行政組	開放申請前會公告在本館網頁，屆時請留意。
39	公企中心圖書太少		反應給公企中心。
40	反應公企中心圖書館女性工作人員服務態度欠佳，放任外校年青學生在館內佔用有限資源大聲喧嘩及外面老年人翻閱報紙所製造聲響，卻刁難本校學生，屢次要求盤查圖書證件，建議應改進。		反應給公企中心，請立即改進。
41	文學院的史料請買有標點本，不要再不重視人文學科了！不要把史料放在男生宿舍倉庫！非常過份!!!	分館	實屬非戰之罪；希望學校師生支持蓋大型的圖書館解決根本問題。
42	月旦法學資料庫為重要且需求量大之資料庫，館方應購買電子資料庫！		經費實在不足。
43	出入口電子感應防盜系統設定狀況不佳，容易誤判造成使用人員困窘	典閱組	抱歉，將加強維修。

44	可不可以進多一點新書?	採編組	本館在經費許可下已盡量在添購新書。
45	可以再多加裝些桌燈嗎?有些桌子沒桌燈可能有些人視力會變比較差~只是建議啦!	各組了解狀況	謝謝!將盡力改善。
46	可以再多開幾台電腦使用區	系統組	已有規劃,2-4F 會增設 OPAC 電腦各 1 台。
47	可以多增加一些與保險有關的期刊資源,謝謝!	採編組	在經費許可下本組將配合師生的薦購,訂購相關的主題期刊資源。
48	可以改善社資中心的硬體設施~	資料組	已進行漏水及各樓層壁癌處理中。
49	可以看 dvd 的服務超好的!!可是不喜歡大家一起被擠在同一個圓圈,感覺很有壓迫感~~ 服務人員態度很不錯啊!都很令人滿意! 廁所的標示可以再清楚一點嗎?有點不懂...	推廣組 行政組	1. 抱歉!那個圓圈是支柱無法移走或改變。 2. 99 年將編列加裝標示牌經費,包含廁所。
50	可以請櫃台服務人員避免大聲說話嗎,有時候會音量太高。		立即改進。
51	可否將論文直接規劃到各圖書館,而非社資中心	資料組	事關典藏政策,將再進行評估。
52	可定期以電子郵件的方式告知大家,圖書館已購買哪些新書及新書的相關簡介,方便大家獲取新書資訊,謝謝!	採編組	每月新書入藏的資訊在本館網頁均有公開,可隨時獲取,請參考。
53	可增加民初期刊館藏	典閱組	在經費許可下本組將配合師生的薦購,訂購相關的主題期刊資源。
54	四樓工程延宕到開學嚴重影響外語學院的學的權益,請問我們如何滿意圖書館的服務呢?!	行政組	並非延宕,且已完成。
55	外文資料大多為英文的,歐語資料甚少,希望可以擴充	採編組	在經費許可下本組將配合師生的薦購,充實歐語的資料。另,可多加利用本館執行德法兩語系的資源。
56	打掉重蓋一座新大樓	館長室	圖書館會對學校建議:爭取蓋建張家古厝藏書樓、指南山莊新館等
57	由索引系統查出書籍,卻得跑好幾個圖書館分館去借書,很麻煩.還書有統	典閱組, 分館	1. 有付費代借機制可利用。 2. 技術上是不太可能;希望學

	一窗口,如果取書也有統一窗口,就更便利了.		校師生支持蓋大型的圖書館,那就會有統一窗口囉。
58	同一本書好少,等書都要等好久才能借到	採編組	基於經費的控管、複本數的控制並考量典藏空間有限,同一本書並不會採購太多,請同學多包涵。
59	各樓層可增添查找資料的電腦	系統組	已有規劃,2-4F 會增設 OPAC 電腦各 1 台。
60	因本所研究需大量西文書籍,中正圖書館四樓整修遲未竣工,嚴重影響本所學生權益,建議日後與其小幅度整修硬體設備,不如擴充軟體資源為佳。	行政組	已於 11 月 2 日開放。
61	地下室的讀書空間不太舒服有壓迫感空氣不太流通 希望圖書館快點整修好	行政組	目前加強濾網清洗;已爭取學校挹注 200 萬加裝 B1 新鮮空氣交換器經費。
62	地下悅讀區是否應該安排時間或定期進行桌椅清潔?尤其沙發沒有定期保養,開始殘破不堪。另有許多椅子已損壞是否可盡快補上新的椅子?	典閱組 行政組	1. 悅讀區 24 小時全年無休每年排有 3-4 次環境消毒並桌椅清潔。 2. 99 年度將編列預算採購地下室沙發。
63	在中正圖書館二樓有沙發的地方,館員會接電話,吵到在那邊讀書的我。另外,我建議館內有時候可以不必播放音樂。	典閱組	將改善。
64	多台查詢電腦設備早已壞損,請盡早更換。(中正 1F)	系統組 推廣組	OPAC 區電腦已達報廢年限,99 年度將進行汰舊換新。
65	好像沒有看到"商業週刊"耶~ 還是我找漏了==? 但是有天下遠見很棒(大拇指)	採編組	本館所訂紙本的商業周刊置於商圖及傳圖外,另有商周知識庫可使用,請再確認。
66	如果真的在意使用者意見,請有些實際作為 別把這類意見調查當成例行公事辦 圖書館辛苦努力的人很多,但辛苦的方向若有了偏差,最終結果豈不白費		真的在意讀者意見。
67	有任何方法可以讓雨傘的失竊率減少嗎...	行政組	經查國內現無製作傘鎖架廠商致維護成本昂貴,本館人力亦難以支援看管。
68	有些書下落不明,希望能及早補齊,謝謝	典閱組, 採編組	將加強尋找,若確認下落不明可薦購再買。

69	有些書目怎麼找都找不到 可能根本被偷走了	典閱組	請填寫協尋單由館員幫您尋找。
70	有些書的數量不夠多 想借都無法借到	採編組：	基於經費的控管、複本數的控制並考量典藏空間有限，同一本書並不會採購太多，請同學多包涵。
71	有些書雖呈現流通卻未在書架上 多次皆找不到 不知是否已遺失 詢問服務台也無法有效率的找到該書	典閱組	請填寫協尋單由館員幫您尋找，若確認下落不明可薦購再買。
72	有些圖書館 ex 傳圖，根本沒用過是無法評分，建議選項可以有一個是不知道的		下次改進。
73	有時候圖書館某些館員的態度很差!!		立即改進。
74	有聲外語學習資源不足 外語檢定相關書籍	採編組	外語學習資料本館將定期更新但請同學亦可多加利用本校語視中心的資源。
75	考試週坐位都不夠	典閱組	空間不足是目前本館最迫切的難題。
76	行政組小姐處理置物櫃、碩博士論文的態度可以好一點嗎~????不要把人當笨蛋看謝謝		立即改進。
77	行政組阿姨臉超臭		立即改進。
78	佔位情況有點多 檢索室熱門時段常常不夠用	典閱組 推廣組	1. 將加強管理 2. 檢索室需劃位不可能佔位。
79	冷氣可以稍微調強一點，有時在裡面小睡片刻，都會莫名地被熱醒！	行政組	將加強 1-4 樓空調監控。
80	即時更新圖書館硬體設備(例如影印機、檢索室電腦等)故障與否狀態	典閱組 推廣組	1. 將加強管理。 2. 會立刻檢修若需廠商處理則會比較慢些。
81	希望可加強經由還書箱還書的服務速度(當天投入當天刷還)	典閱組	現況是如此。
82	希望全館都能鋪地毯。謝謝!	行政組	已爭取學校挹注至少 600 萬全面加裝地毯經費。
83	希望有些熱門書籍可以有多冊供讀者借閱,縮短排預約的時間。	典閱組	基於經費的控管、複本數的控制並考量典藏空間有限，同一本書並不會採購太多，請同學多包涵。
84	希望找書的時候能夠有更多的指引，才不會為了找書而耗時間	典閱組 推廣組	1. 將加強指引標示，亦可逕向館員詢問。

		行政組	2. 99 年將編列加裝標示牌經費。
85	希望延長中正圖書館地下一樓自習的時間	典閱組	已是 24 小時服務。
86	希望社資中心進行整建，如經費不足，可加強社資中心內之照明，不然在晚間會讓人卻步	資料組	整建茲事體大，需待學校政策而定；照明部分將檢視後改善。
87	希望能有一台印表機是 24hr 可以使用的~	行政組	已洽佳能影印公司裝設。
88	希望能夠增加簡體書的數量	採編組	經費許可下，配合師生薦購需求將盡量增加。
89	希望能提高博士班學生預約書籍的數目，調整為 15 本或更多。	典閱組	將參考改進，但預約數增加同時等候時間也會增加。
90	希望能管理秩序，有些人會一直很吵，謝謝！		立即改進。
91	希望能增加電子期刊文章的數量	採編組	經費許可下，配合師生薦購需求將盡量增加。
92	希望商圖和綜圖的檢索資料電腦能夠多台一點，或者是多一些管理措施，不然每次要印講義或是做正事都會看到電腦滿台但是有些人卻在玩電腦的情況	分館	將積極改善。
93	希望商圖星期天也可以開放	分館	分館之開放時間是配合學校政策。
94	希望畢業還可以享用學術期刊資源	推廣組	校友也納入在校外資料庫使用的群組則會增加很多訂購費用
95	希望單一書籍可以多購置一些 以免同一門課的學生大量借閱造成預約等候時間過長或是借閱時間必須縮短	採編組	基於經費的控管、複本數的控制並考量典藏空間有限，同一本書並不會採購太多，請同學多包涵。
96	希望新書可以多添增一些	採編組	本館在經費許可下已盡量在添增新書。
97	希望資料庫檢索課程也可以有線上版本供全天候學習。	推廣組	有些已有，有些需要時間製作。
98	希望電腦可以多一點，閱讀的位子多增加	系統組 推廣組 典閱組	1. 已有規劃，2-4F 會增設 OPAC 電腦各 1 台。 2. 空間不足是目前本館最迫切的難題

99	希望圖書薦購審查時間可以縮短!	採編組	在人力與書目品質的兼顧下將盡量縮短處理時間。
100	希望綜圖周日可以開放	分館	分館之開放時間是配合學校政策。
101	希望綜圖的每個座位都有檯燈，只靠天花板上的日光燈仍有光線不足的問題，感謝你們的配合。		將積極改善。
102	希望增加購買月旦法學資料庫	採編組	本館已訂購月旦法學知識庫。
103	希望影片區開放時間加長 XDD	推廣組	限於人力已開放到晚間 10 點，無法延長開放。
104	希望閱覽區可以開放到至少晚上 11 點以後	典閱組	中正館已有 24 小時之悅讀區，延長需考量開放成本及效益。
105	希望館藏能更豐富多元	採編組	經費許可下，配合師生薦購需求及館藏發展將朝多元化充實館藏資源。
106	我要大推一下視聽教材的使用!超好用的啦!		謝謝!
107	我覺得對圖書館的擺飾比較有意見，就是外表看起來很大。可是一進來卻覺得門口很窄。。。很沒有視覺上的震懾!	行政組	99 年寒假將進行大門整修工程改善。
108	技術性書籍的增購可能要加強，常常找到都是舊書籍	採編組	本組將定期汰舊換新，並請明確提供技術性書籍清單供參考。
109	找不到 CSI 影集	採編組	如有需求請薦購，在經費預算下將採購。
110	協尋開放網路填表		已開放網路填表。
111	社資中心人員稀少，許多間教室灰暗無人，有時候會讓人感到害怕	資料組	囿於建物格局，敬請見諒。
112	社資中心動線嚴重不良，資料標示不清，與遺失情形	資料組	動線係囿於建物格局，敬請見諒。標示不清與遺失情形部分，將立即處理。
113	社資中心極需裝潢	資料組	學校對社資中心的政策未明，故遲遲無法進行。
114	社資中心論文館藏不足，可多與他校交涉論文互送，或提供線上電子檔供下載。另，社資中心環境潮溼，對藏	資料組	1. 論文館藏不足係因為民國 83 年學位授予法，改國家圖書館為寄存圖書館之

	書有不良影響，應設法改進。		故。可利用全國博碩士論文系統檢索並取得(有授權者)電子檔。 2. 環境潮溼部分在解決漏水問題後應有所改善。
115	社資中心應花精神整修與管理	資料組	整修部分因學校對社資中心的政策未明，故遲遲無法進行。管理部分一直都很盡力進行中。
116	社資真的應該大幅翻修	資料組	學校對社資中心的政策未明，故遲遲無法進行。
117	空調令人沒有精神	行政組	將加強 1-4 樓空調監控。
118	非英語語言的書籍（例如阿拉伯文）館藏根本無法查詢！一點也不用心經營圖書館！	採編組 系統組	1. 阿語的圖書資源一般均以拼音的方式進行編目，應可以查到請再試試。 2. 阿拉伯語書籍目前面臨字碼轉換與輸入上的問題，我們會再研究處理。
119	建議中國期刊網的購置能更全面與多元(包括年份與專題)。	採編組	經費許可下將更全面與多元的採購中國期刊網的主題。
120	建議地板尚可鋪設地毯, 人來人往的腳步聲才不容易成為噪音	行政組	已爭取學校挹注至少 600 萬全面加裝地毯經費。
121	建議新書借閱期可以縮短(尤其是小說), 不然每本都要排隊等好久才等得到。	典閱組	將參考。
122	建議圖書館開閉館時間應充足提供服務品質，而非開館時間已到，還不能提供服務；而未到達閉館時間又倉卒關門。	典閱組	將改善。
123	很希望圖書館都可以使用地毯，讓女生鞋子別發出聲音；總圖的自修桌椅也可以舒適些。	行政組	已爭取學校挹注至少 600 萬全面加裝地毯經費。
124	是否可以參考台大經營其圖書館方式添購更多書籍？如果沒有錢維修外在硬體設施，是不是更應該將錢花在刀口上：充實內部館藏豐富量。	採編組	本組在執行採購議價上，均十足努力與廠商爭取更優惠的價格採購各項資源。對於他館的經營方式足以借鏡的優點，本館將參考。
125	星期日可否開放	分館 典閱組	1. 分館之開放時間是配合學校政策。

			2. 中正館星期日已開放。
126	某些專業書籍的館藏冊數只有一、二本，有時必須等待借閱的時間便會過久，很不方便。萬一該書又無法從他處取得或購得，造成很大的困擾。	推廣組	讀者可盡量利用館際合作服務向他館借書或複印。
127	苦無數學方面的電子期刊或是 mathscinet 的查詢功能	採編組	本校應數系有訂購數學方面的電子期刊，若無法符合需求，請再明確說明需求；另 Mathscinet 需要經費許可下才能採購。
128	若經費有限，建議暫緩硬體設備之改建，用以續購資料庫！	採編組	硬體設備與圖書資源經費科目並不一樣，對於資料庫本組已加強充實。
129	借期太短 整修太久	典閱組	將參考，借期長等候期亦將延長。
130	套書被拆開存放至各圖書館，使用上明顯不便	典閱組	有分館即會產生此現象。
131	座位太少，期中期末大客滿！	典閱組	空間不足是目前本館最迫切的難題。
132	書不好找 希望能在書架貼更細邊號	典閱組	將加強指示。
133	書太少，熱門書根本輪不到	採編組	基於經費的控管、複本數的控制並考量典藏空間有限，同一本書並不會採購太多，請同學多包涵。
134	書目管理有些缺憾，顯示有館藏卻找不到書	典閱組	開架式書庫無法避免將加強順架工作。
135	書籍太少，開放時間未考慮在職生的需求。	採編組	1. 經費許可下，配合師生薦購需求將盡量增加。 2. 目前中正館已是全週開放。
136	校內館際合作代借要收費，覺得不理解，這應該包含在「校園」圖書館服務範圍內才對，像是台大就完全不需要收費。	典閱組	1. 校內分館眾且距離不遠代借是使用者付費的概念。 2. 人工取書是要人力成本的。
137	除中正圖書館外其他至週日也開放	分館	分館之開放時間是配合學校政策。
138	假日的開放時間 以及還暑假的開放時間	分館 典閱組	分館之開放時間是配合學校政策。
139	商圖開放時間過於短暫，以及中正圖書館的桌子過於易晃動，請改進	分館 典閱組	1. 配合學校政策。 2. 立即改進。

140	採光太差，氣氛陳舊	分館 資料組	1. 分館將積極改善。 2. 學校對社資中心的政策未明，故遲遲無法進行改善工程。
141	清楚標示或規劃筆電使用區，以免有過多的聲音干擾。謝謝！	典閱組	將確時執行。
142	規定大家不可以講話講手機，可是裡面的服務人員自己講話都超大聲。也曾經被服務人員大吼大叫的糾正不能講手機，但她糾正的聲音比我講手機的聲音大了一百倍...	立即改進	立即改進。
143	許多書下落不明，或者逾時未還，煩請努力追回	典閱組	盡力執行中。
144	部分服務人員或圖書館自習室的管理人員態度不夠親切諮詢不能提供明確清楚的答覆或解決辦法	典閱組	將加強訓練。
145	都很好	謝謝	謝謝
146	博碩士論文的收集及各類型新書的訂購豐富圖書館資源	採編組 資料組	1. 經費許可下，配合師生薦購需求將盡量增加。
147	期刊雜誌常常失蹤無法找到	典閱組， 分館	1. 開放式書庫難避免，將加強巡架。 2. 將積極改善，找不到您所需時，服務台館員會為您尋書刊或其他替代電子資源。
148	期刊類是否可以考慮實施外借？可以縮短借閱時間，但只能在館內閱讀彈性變的很小。謝謝	典閱組	期刊性質與書不同，一般圖書館都不外借，若有實際需求或可研究專案申請或隔夜借用方式。
149	視聽資源少的可憐	推廣組	是的，正在努力增加中。
150	視聽器材時間可以延長。	推廣組	使用的人很多再延長會排擠到更多人的使用。
151	週六及週日的開館時間建議可以延長	典閱組	中正館已有 24 小時之悅讀區，延長需考量開放成本及效益。
152	傳院圖書館太遠了，建議遷下山	分館	配合學校政策。
153	搜尋書籍的系統可以在更詳細一點	系統組	在查詢結果的頁面已有修正查詢，功能等同於進階查詢。
154	新書及熱門書請多進幾本，以免許多同學排到畢業也還在後埔中。另外，	採編組	基於經費的控管、複本數的控制並考量典藏空間有限，同一

	老師定為教科書的參考書籍，也該多進，以維護以預約同學之權利。		本書並不會採購太多，請同學多包涵。
155	新書多一點	採編組	本館在經費許可下已盡量在添購新書。
156	新書的種類太少	採編組	本館在經費許可下已盡量在添購新書。
157	新書進館速度太慢，綜圖地下室空氣不佳！	採編組 分館	1. 將品質的兼顧下將縮短整個處理流程。 2. 分館將持續改善。
158	新網頁顏色介面配置不舒服	系統組	已在規劃版面美工重新配置。
159	煩請建構社資中心相關硬體設備，因社資中心之資料只能內閱不能外借，因此花費在社資中心的時間通常較長，希望圖書館方面能改進此點。	資料組	學校對社資中心的政策未明，故遲遲無法進行。
160	裝潢擺設應該可以再加強，應該要多多參考國外名校所培養出來的圖書館氣氛	行政組	謝謝建議，日後會注意。
161	該在暑假完成的事請不要拖到開學，非常不方便(太扯了)	行政組	四樓 11 月 2 日已開放，四樓因面積較大且需拆卸舊有天花故工期較長。
162	資料庫檢索的時候常常跑超久，然後無法顯示網頁。	推廣組	有些時段確實很慢會，會向計中反映。
163	資訊領域的書籍太少	採編組	經費許可下，配合師生薦購需求將盡量增加。
164	遇特定假日時公休或開館時間有所變動，凡公告通知。	行政組 典閱組	開放時間有所變動，均會公告周知。
165	電腦室裡請提供可以投幣的列印機	推廣組 分館	1. 中正館 1 樓資源檢索教室已有提供。 2. 分館將儘速處理。
166	電腦軟體類舊書應淘汰，新書太少	典閱組	將落實汰舊。
167	電影光碟的外借條件太多，例如只能借"兩張光碟"而非兩部電影。如果要開放外借應該更大方一點	推廣組	外借光碟數量極少，為了大多數人，請快借快還就又可以再借了。
168	圖書經費有待提昇	採編組	本組每年均匯整各系所的需求後，提圖儀經費預算，供學校評估確認，但經費的提昇本組仍會持續努力。
169	圖書館人多的時候太過悶熱	行政組	空調更新後應可改善，將加強 1-4 樓空調監控。

170	圖書館之空調請保持冬暖夏涼；目前圖書館多為夏季空調與室外相同炎熱，冬季時卻又比室外更冷，空調設備並無達到預期之效果。	行政組 分館	1. 將加強 1-4 樓空調監控。 2. 將持續改善。
171	圖書館內有眾多學生在討論，聊天，講手機卻沒人管！希望在這方面能夠改進謝謝	典閱組	將加強巡邏，共同努力。
172	圖書館內座位太少，如欲亟需寫作業或論文時，無法使用館內資料（尤其是期刊部分）	典閱組	空間問題本館已極力爭取改善。
173	圖書館地下室的沙發應該要定期清洗，不然就要更換。大部分都已經很髒了。	典閱組	將加強。
174	圖書館行政組同仁在辦理櫃子租借時面對同學的詢問 態度非常惡劣 日前已經向館長投訴 在案可稽 希望對此能加以改進 謝謝		立即改善。
175	圖書館的寧靜悅讀區近來都有不少同學在此使用筆電，實在令其他同學困擾，是否可以寄信通知大家這些規定（特別是新生）及平常時請圖書館工作人員稍微巡視一下。	典閱組	將加強。
176	圖書館的影片可以多添購一些	採編組	目前已爭取額外的經費進行採購。
177	圖書館的影印服務.. 跟服務台借影印卡影印要 1.5 塊.. 我覺得有點不大合情理啦!	典閱組	已要求影印公司改善。
178	圖書館開放時間較其他學校少	典閱組	應該不會。
179	圖書館新的網頁沒有之前的方便，介面也不好看，為什麼要改呢？	系統組	由於本館網頁流量較高，平均每日造訪超過 6000 人次，Xoops 主機無法負荷，常發生網頁版面顯示異常、網頁載入異常或主機當機問題。網頁所顯示之服務項目的用詞、階層分類，常不能符合讀者期待。首頁提供項目過多而凌亂，以致於讀者常在網站中迷失。為解決上述系統負荷與資訊紊亂問題，因此將網站改版。

180	圖書館影片太少(尤其是新進片子), 缺乏鬼片。另, 找書不好找。	採編組	目前已爭取額外的經費進行採購。
181	圖書館整體來說很棒喔!		謝謝。
182	綜院圖書館的資訊檢索電腦太少	分館	持續改善。
183	綜圖之資訊設備(電腦數)有點少	分館	持續改善。
184	綜圖冷氣太冷	分館	持續改善。
185	綜圖走廊(尤其是B1)鋪地毯, 不然走路聲音都很大。總圖書架擺放設計成開放式空間	分館	研議中。
186	綜圖東西容易失竊, 沒有安全感。有些電影學校找不到, 建議可以擴充視聽資料。謝謝	分館	1. 公共場所已張貼警示標語, 提醒讀者妥善保管自身物品以免失竊。 2. 歡迎薦購, 謝謝。
187	綜圖的環境衛生希望能夠改善。	分館	持續改善。
188	綜圖與綜合大樓的動線設計有問題, 某些時段必須從二樓走出大樓再由一樓的圖書館進入, 十分不便。圖書館與綜合二樓的出口未標示開放時間, 時常造成不便!!	分館	1. 週六因配合綜院大樓門禁, 請見諒。 2. 二樓出口已標示開放, 謝謝建議。
189	綜圖總圖座位太少。	分館	技術上是不太可能增加; 希望學校師生支持蓋大型的圖書館。
190	網頁上俄文書目有亂碼。	系統組	目前亂碼皆為俄文的特殊符號, 而這些符號在系統的字碼表中沒有對應, 正請廠商處理中。
191	網頁改版後很難用, 很多資訊都不知道要去哪裡找。	系統組	新網站剛改版會有使用適應期, 使用習慣後就可以找到所需的資訊。
192	罰金制度之宣傳有待加強。	典閱組	將加強。
193	罰金相當不合理 可以採用停借權。	典閱組	停權罰金各有利弊可以討論。
194	與其每個暑假都在整修, 不如直接重蓋。社資中心的使用率及環境都有改善的空間, 何不原地重建?	分館	1. 希望學校師生支持蓋大型圖書館。 2. 學校對社資中心的政策未明, 故遲遲無法進行。
195	增加圖書借閱冊數	典閱組	冊數愈多等候愈久, 可再進行討論。
196	增加綜圖閱讀區座位	分館	技術上是不太可能; 希望學校師生支持蓋大型的圖書館

197	增加藝術相關資料	採編組	經費許可下，配合師生薦購需求將盡量增加。
198	增購土語書籍！	採編組	經費許可下，配合師生薦購需求將盡量增加。
199	影音視聽稍嫌不足，外文書也缺乏，論文的蒐集及編排歸檔也需改進。	採編組	影音資料目前已爭取額外的經費進行採購，外文書在經費許可以，配合師生薦購需求將盡量增加。有關論文的蒐集及編排歸檔請提供建議供本組改進參考。
200	影音資料可以豐富一點，一些熱門的影片可以提供	採編組	目前已爭取額外的經費進行採購。
201	暫時沒有		謝謝。
202	熱門借閱之書籍，希望購置多一點，並希望至少留"一本"在館內(僅供同學館內參閱)	典閱組	可以討論。
203	線上查詢功能可以再完善一些(有時候查書不是很方便)	系統組	在查詢結果的頁面已有修正查詢，功能等同於進階查詢。
204	線上查詢書籍發現是下落不明時感覺很窘	典閱組	請告知可再薦購。
205	請加強自修部份的巡查，避免有人空占位子浪費空間。	典閱組	將加強。
206	請多買一些新書 小說 有些書的版本也太舊了 翻開來都是黃黃的霉跟灰塵	採編組	經費許可下，配合師生薦購需求將盡量增加。
207	請考慮到政大女生多 請館方將地板全部鋪上地毯 這樣不會互相干擾;另窗戶老舊，無法確實隔音，請館方撥經費更換，不要再整修辦公室了...	行政組	1. 已爭取學校挹注至少 600 萬全面加裝地毯經費。 2. 已申請 100 年整修外牆經費，若校方核可應可改善窗戶問題。
208	請把三樓圖書的位置重新配置，現在這樣跟參考書區擠在一起不太方便。閱覽區還是不夠，希望可以充分利用空間。	典閱組	空間問題本館已極力爭取改善。
209	請找回下落不明的書	典閱組	本是例行工作。
210	請圖書館行政人員及工友們注意服務態度		立即改善。
211	請館員能多維護館內秩序		立即改善。
212	請確實提升圖書館對於各項問題回應		立即改善。

	的友善程度、便利性與效率		
213	請積極處理，綜合院館圖書分館地下室的中文期刊時常缺漏、藏書等事宜，謝謝。	分館	積極改善，找不到您所需時服務台館員會為您尋書或其替代電子資源。
214	學校買完書後，對於後續的補充資料，均不聞不問，如此添購圖書，形同浪費。政大號稱台灣社會科學研究位居領導地位，但館藏書籍少、新書添購慢、電子資料不夠豐富，如何提升研究成果？	採編組 分館 典閱組	對於後續補充資料，只要在經費許可下，配合師生薦購需求將更新。新書與電子資料均會在經費的許可下添購。
215	學校經費多予以支援	採編組	本組每年均匯整各系所的需求後，提圖儀經費預算，供學校評估確認，但經費的提昇本組仍會持續努力。
216	學校資料庫太少，是一個不適合做研究的環境	採編組	本館採購的資料庫均來自系所的推薦，日後在經費許可下將盡量增購適合的資料庫，館藏的累積亦需時間，請多給予本館支持。
217	整體來說很優:)	謝謝	謝謝。
218	館際互借既然需要另外收費，請貴單位（尤其是總圖）準備好足夠的錢以應付所需，否則也應該有配套方式，以便利申請者。	推廣組	應是特殊情形，我們通常會有足夠的錢，也會再特別注意此事。
219	館際借書排隊排太久 藏書不夠豐富 電腦室最好和影印機隔開，影印機的味道很毒，這點就不及格	推廣組	影印機實在沒辦法移到其他位置了，請忍耐。Sorry！
220	館藏太少，都要跑到台大或其他圖書館找資料	採編組	經費許可下，配合師生薦購需求將盡量增加。
221	館藏的書有些會下落不明借不到 有些熱門的書預約很多人 很難借	典閱組	僧多粥少難避免。
222	館藏豐富 可是常借不到想看的書 建議增加熱門書籍館藏冊數	採編組	基於經費的控管、複本數的控制並考量典藏空間有限，同一本書並不會採購太多，請同學多包涵。
223	檢索系統(尤其是期刊)若能有更高整合性更佳。	推廣組	推廣組
224	總圖一樓的視聽區有一位女性工作人員態度傲慢，頗差勁!!!叫人倒盡胃口		我們會改進，謝謝。

225	總圖中不夠安靜	典閱組	將加強。
226	總圖四樓何時好	行政組	四樓已於11月2日開放。
227	總圖四樓到底什麼時候會開……	行政組	四樓已於11月2日開放。
228	總圖四樓的施工何時會完成?	行政組	四樓已於11月2日開放。
229	總圖地下室半夜很多外國人在講話很吵 請管理員幫忙制止 不要因為是外國人就不理會 那些人已經講話成習慣了 很不尊重其他人 也有提醒過他們 仍然我行我素	典閱組	將加強宣導。
230	總圖地下室是否可以鋪地毯，高跟鞋太吵。地下室的教學發展中心人員出入十分吵雜。	行政組	已爭取學校挹注至少600萬全面加裝地毯經費。
231	總圖地下室閱讀區中午及晚上刷出暫離的時間僅一小時，若一小時半更好。商圖週日若有開更好。	典閱組 分館	1. 可討論。 2. 配合學校政策。
232	總圖有些區域的書籍擺設很雜亂，每次找書都要找很久...還有很多休閒雜誌似乎都沒有放在架上，不知道為什麼?	典閱組	開放式書庫難避免將加強。
233	總圖自修會議桌光線不足	典閱組	將加強。
234	總圖的工讀生不要太脫線	典閱組	將加強督導。
235	總圖的自動借還書機器修好了嗎??	典閱組	已可正常使用。
236	總圖的雜誌提供外借比較方便吧 如果只是館內閱讀大家借閱率也不會高	典閱組	期刊性質與書不同，一般圖書館都不外借，若有實際需求或可研究專案申請或隔夜借用方式。
237	總圖閱讀區的椅子很容易損壞，請注意採購物品的品質。	典閱組	將加強。
238	總圖櫃檯女館員的態度極需改善，有次親眼看到有人還書，她叫還書的人"你回來，站著看我輸入完再離開"。口氣之差令人傻眼。1. 很不尊重人 2. 態度高傲地令人莫名其妙	典閱組	將加強訓練。
239	綜圖的開放時間是否可延長呢?辛苦你們了,謝謝!!!	分館	配合學校政策。
240	謝謝為我們服務的工作人員^^		謝謝。
241	藏書量可以再大些 :)	採編組	本館在經費許可下已盡量在添購新書。
242	雜誌或期刊都不能外借...	典閱組	期刊性質與書不同，一般圖書

			館都不外借，若有實際需求或可研究專案申請或隔夜借用方式。
243	繼續加油!		謝謝。
244	覺得學校的書不夠多，有的書都借不到，可再多購入跟檢定有關的書籍。另外..不知道四樓何時才能開放呢?	採編組	1. 經費許可下，配合師生薦購需求將盡量增加。 2. 四樓已於 11 月 2 日開放。
245	熱門書籍套數可再增加，減少預約等候時間。	採編組	基於經費的控管、複本數的控制並考量典藏空間有限，同一本書並不會採購太多，請同學多包涵。
246	我希望熱門圖書可以同書多本，並且可以稍為延長借期，畢竟有些書不是借不到，就是借到了又看不完，又得重新排隊	採編組	基於經費的控管、複本數的控制並考量典藏空間有限，同一本書並不會採購太多，請同學多包涵。
247	新書購書速度加快	採編組	在品質的兼顧下將縮短整個處理流程。
248	希望添購更多專業書籍，並與更多圖書館進行館際合作	採編組 典閱組	1. 經費許可下，配合師生薦購需求將盡量增加。 2. 目前已有 43 校有換證合作，另有全國館際合作系統，請多加利用。
249	請校方多出錢，增加館藏及資料庫資源，以便於博士生研究，以達台政清交四大研究型大學之名實	採編組	經費許可下，配合師生薦購需求將盡量增加。
250	圖書借還十分有彈性，且服務親切周到		謝謝。
251	社資中心一樓檢索室近日易有霉味，請稍加注意	資料組	目前一樓正在進行清理及準備整修漏水工程，我們會加強注意除濕機以及空調系統的搭配使用。
252	社資中心的書籍可否開放外借	資料組	目前正在研議叢書外借的可行性。
253	蓋新書庫的計畫若落實，會不會排擠未來蓋新圖書大樓的經費？若會排擠，那要真正規劃該書庫的定位，以利資源之妥善運用	館長室	因不論是否蓋建新館，都應另有一罕用書庫，以符合成本效益，蓋藏書庫計畫不能排擠未來蓋新圖書大樓，會於適當場合向學校說明
254	在館的書希望也可以預約	典閱組	在架上書可預約等同代借需

			付費。
255	一流的大學絕對需要一流的圖書館，校方不能因為擔心無法與他校競爭，便在多元發展校務之際，卻忘掉大學之根本，以及本校固有的特色	館長室	非常同意您的看法，本校因校地有限，一直無法有新館之建設，但已向校方多次表達意見，現也對新館有一些想法
256	預購片趕快新增，還沒上櫃就不要在網路上放，多一點鬼片，多媒體分類多一點	採編組	目前已爭取額外的經費進行採購。
257	新書進的太少，排行版上的書也是，流行資訊的相關雜誌也太少，整館都是典藏的“史料”	採編組	經費許可下，配合師生薦購需求將盡量增加。
258	很多課程內要用的書都借不到	採編組	基於經費的控管、複本數的控制並考量典藏空間有限，同一本書並不會採購太多，請同學多包涵。
259	指定參考書目無外借十分不便，影響學習效率，數量又不夠	典閱組 分館	1. 指定參考書若外借就無法供所有修課同學借閱，圖書館也無法讓修課同學人手一冊，這就是指參服務的目的。 2. 圖書館藏空間有限(實施複本管控)
260	總圖冷氣不是很涼	行政組	加強 1-4 樓空調監控。
261	圖書薦購效率提昇以及採購逐漸減少	採編組	將改進圖書薦購處理流程使效率提升。
262	總圖延長增加開放時間	典閱組	使用成本及效益需考量。
263	希望綜圖可以多擺一些檯燈在座位上	分館	已研議中。
264	希望綜圖星期天也可以開放	分館	配合學校政策。
265	中正館地下悅覽室很悶，空氣很差(後面那區)，很多同學都有此困擾，請儘量改善	行政組	目前加強濾網清洗;已爭取學校挹注 200 萬加裝 B1 新鮮空氣交換器經費。
266	燈光不夠明亮	典閱組	整修後應已改善。
267	後面有人預約的書借期只有二週，有點短，同一本書籍分散在各館，借閱不易	典閱組	為增加書流通速度。
268	如六法之類具更新時效的書籍，應注意更新		將持續處理。
269	1. 盼 CEPS 全文免費下載學術文章研究使用	推廣組 典閱組	1. CEPS 本來就是免費下載。 2. 空間不足需精簡用地。

	<p>2. 中正館個人座增加</p> <p>3. 特別謝謝綜圖館員總之很親切熱心的協助使用者在館內的各項需幫助事宜</p>	分館	<p>3. 謝謝！服務為快樂之本。</p>
270	<p>1. 影印機可否改為靜音(如機器本身有此功能設定)</p> <p>2. 希望能提供投幣式列印機</p> <p>3. 綜圖開放時間希望能延長至週日</p> <p>4. 地下室的空調溫度似乎有點過低</p>	<p>行政組</p> <p>推廣組</p> <p>分館</p>	<p>1. 已提需求給影印公司改進。</p> <p>2. 中正館 1 樓資源檢索教室已有提供。</p> <p>3. 配合學校政策。</p> <p>4. 目前加強濾網清洗;已爭取學校挹注 200 萬加裝 B1 新鮮空氣交換器經費。</p>
271	<p>1. 總圖 2-4 樓可搜尋用的電腦太少</p> <p>2. 應讓館內網路連不上外面網路，常在 2-4 樓看見有人 BBS</p> <p>3. 地下室講話太大聲</p> <p>4. 地下室應設廁所，一樓廁所還給一樓</p> <p>5. 問卷題目太少，前者資料可自行填寫，不需浪費一頁</p>	<p>系統組</p> <p>典閱組</p> <p>館長室</p>	<p>1. 已有規劃，2-4F 會增設 OPAC 電腦各 1 台。</p> <p>2. 將會設置阻擋 bbs(port23)。</p> <p>3. 將加強管理。</p> <p>4. 現有建築結構與管路難以改變，請包涵。</p> <p>5. 謝謝建議，下次改進。</p>