

政治大學圖書館 101 年度行政服務品質滿意度調查報告

一、目的

圖書館為了解各項服務的現況，維持良好的服務品質，定期於每學年初（10 至 11 月）進行以全校教師、職員、學生、校友為調查對象之問卷調查，並進行結果分析。以針對讀者的各項反映，作為圖書館行政管理之建議與改善之重要參考依據，以求為政大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：以本校之教師、學生、職員、校友為調查對象。
3. 調查時間：101 年 10 月 31 日至 101 年 11 月 07 日。
4. 問卷施測：以線上問卷為主，email 方式告知全校師生填答，並置少量紙本問卷於圖書館各櫃台，提供來館校友填答，問卷採無記名方式進行。
5. 施測樣本數 17000 份，計回覆 1275 份，155 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 1120 份。

三、分析

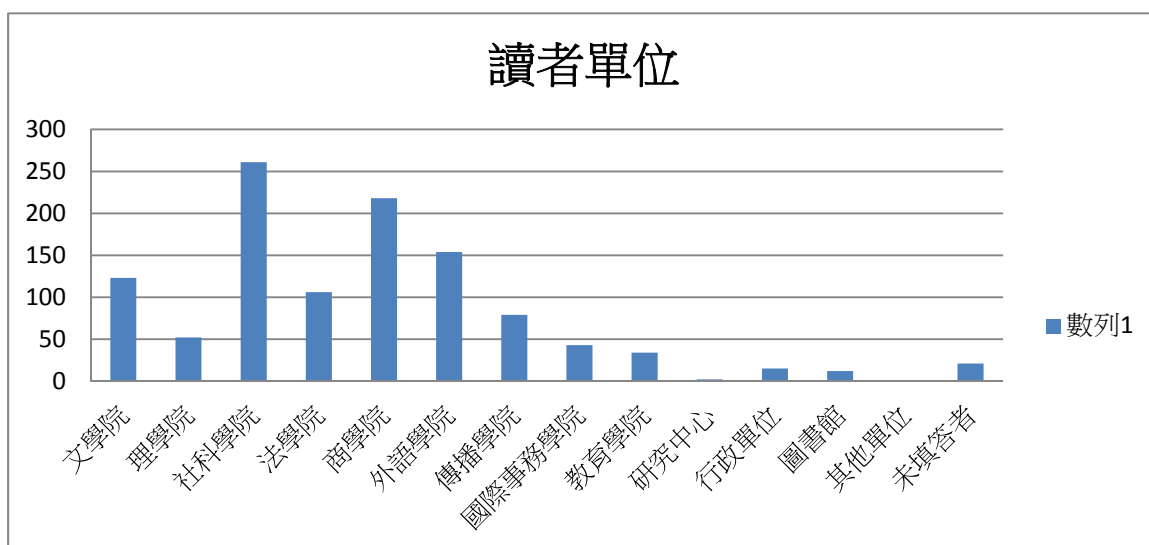
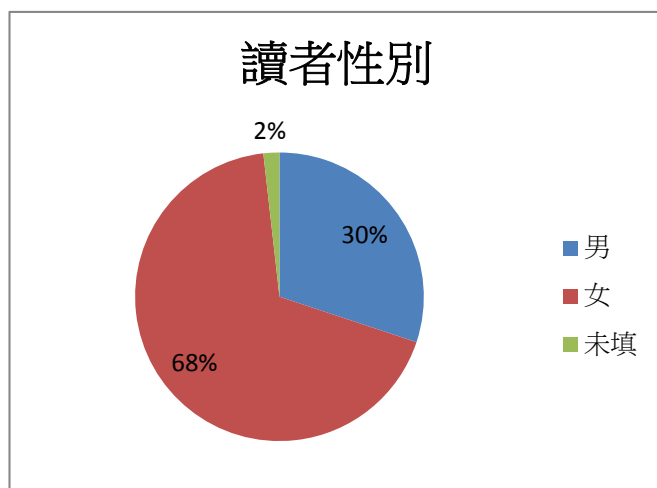
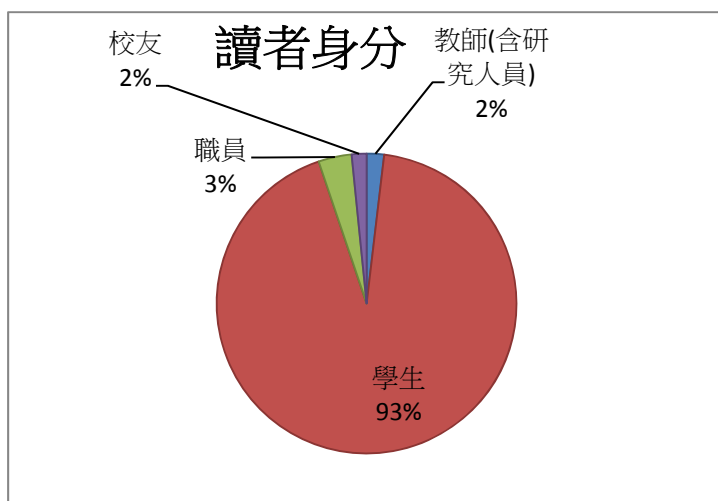
本問卷與 100 年相同，依據 99 年施測時讀者之建議，每項應增設“不清楚/未使用”之選項，能更易明白讀者對館方服務是否了解或是否使用。因此本報告先以各項問題平均值了解學生、教師、職員等讀者類型對圖書館服務的滿意程度，及其間之差異，並與 100 年、99 年度相同問題加以比較，了解三年之差異情形。

（一）基本資料

本研究回收有效問卷 1120 份中：包括教師 21 名佔了 1.9%，學生 1041 名佔了 92.9%，職員 40 名佔了 3.6%，校友 18 名佔 1.6%。男性(包含學生及教職員) 337 名佔 30.1%，女性 763 名佔 68.1%，未填答性別者佔 20 名佔 1.7%)。

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)	21	1.9%
	學生	1041	92.9%
	職員	40	3.6%
	校友	18	1.6%
性別	男	337	30.1%
	女	763	68.1%

單位別	未填	20	1.7%
	文學院	123	11%
	理學院	52	4.6%
	社科學院	261	23.3%
	法學院	106	9.5%
	商學院	218	19.5%
	外語學院	154	13.8%
	傳播學院	79	7.1%
	國際事務學院	43	3.8%
	教育學院	34	3%
	研究中心	2	0.2%
	行政單位	15	1.3%
	圖書館	12	1.1%
	其他單位	0	0%
	未填答者	21	1.9%



(二) 圖書館館藏量整體滿意度

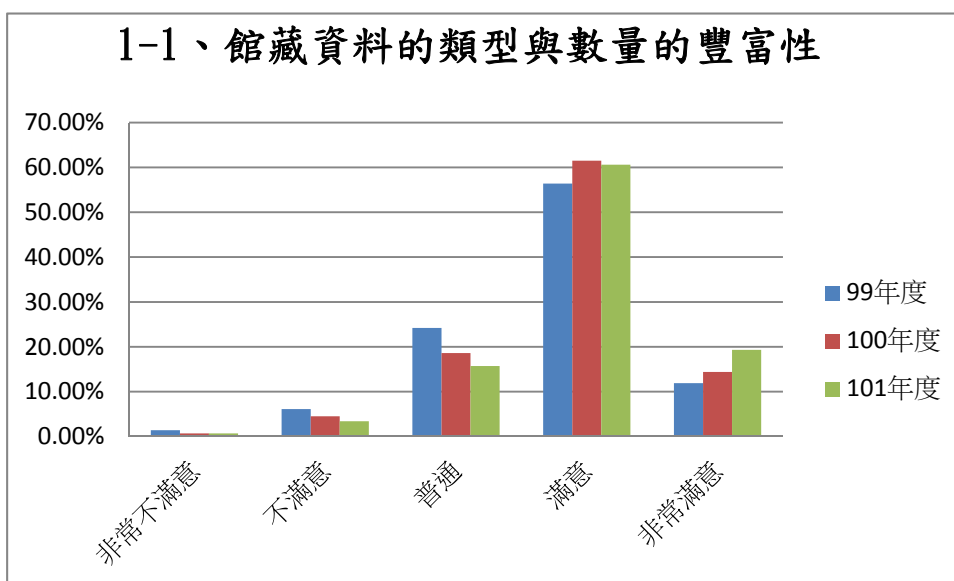
1-1、館藏資料的類型與數量的豐富性

對政大圖書館館藏豐富性，共有 1120 人回覆，3 人表示不清楚，如下表所示：

1-1	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	不清楚 未使用	得分
填答人數	8	38	176	679	216	3	3.95
101 年度	0.7%	3.4%	15.7%	60.6%	19.3%	0.3%	
100 年度	0.7%	4.5%	18.6%	61.5%	14.4%	0.3%	3.85
99 年度	1.4%	6.1%	24.2%	56.4%	11.9%	-	3.71

以填答者身分分析，行政同仁對館藏豐富性最為肯定，而各類讀者對此題之回覆，較去年、前年均之滿意程度，均有較提高。

	不清楚	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	0	0	4	15	2	21	3.90
學生	3	7	38	162	627	204	1041	3.95
行政人員	0	0	0	5	29	6	40	4.03
校友	0	1	0	5	7	4	17	3.76
合計	3 0.3%	8 0.7%	38 3.4%	176 15.7%	679 60.6%	216 19.3%	1120 100%	3.95



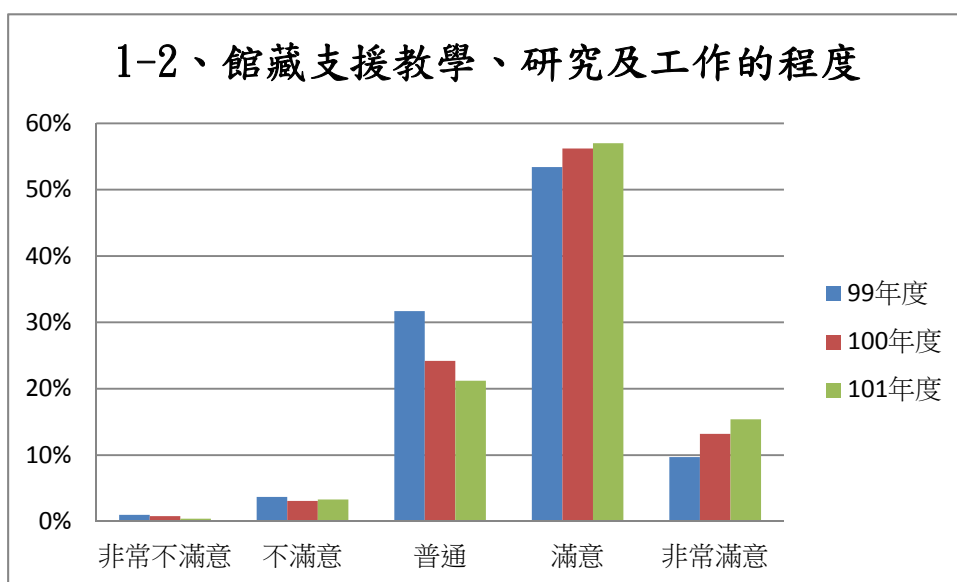
1-2、館藏支援教學、研究及工作的程度

對政大圖書館館藏是否足以支援教學及研究工作，共有 1120 人回覆，32 人表示不清楚，如下表所示：

1-2	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	不清楚 未使用	得分
填答人數	4	37	237	638	172	32	3.86
101 年度	0.4%	3.3%	21.2%	57%	15.4%	2.9%	
100 年度	0.8%	3.1%	24.2%	56.2%	13.2%	2.6%	3.8
99 年度	1%	3.7%	31.7%	53.4%	9.7%	-	3.7

以填答者身分分析，教師對館藏能否支援教學及研究工作最為肯定，而此問題也較去年、前年之滿意程度略有提高。

	不清楚	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	0	1	2	11	7	21	4.14
學生	31	4	36	225	589	156	1041	3.85
行政人員	1	0	0	6	28	5	40	3.97
校友	0	0	0	4	10	4	18	4.00
合計	32 2.9%	4 0.4%	37 3.3%	237 21.2%	638 57.0%	172 15.4%	1120 100%	3.86



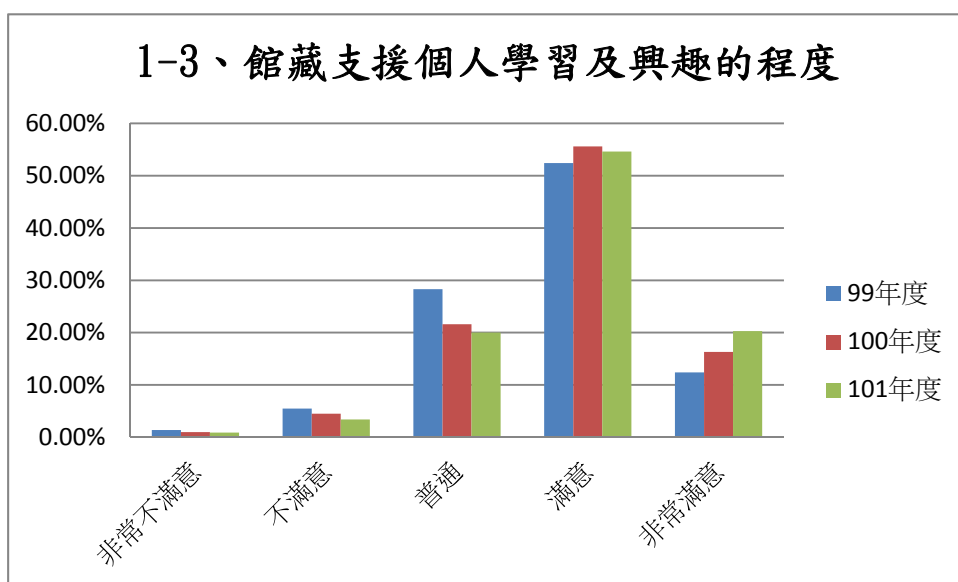
1-3、館藏支援個人學習及興趣的程度

對政大圖書館館藏是否足以支援個人學習與興趣之程度，共有 1120 人回覆，9 人表示不清楚，如下表所示：

1-3	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	不清楚 未使用	得分
填答人數	10	38	224	612	227	9	3.91
百分比	0.9%	3.4%	20%	54.6%	20.3%	0.8%	
100 年度	1%	4.5%	21.6%	55.6%	16.3%	0.9%	3.82
99 年度	1.4%	5.5%	28.3%	52.4%	12.4%	-	3.68

以填答者身分分析，行政同仁對館藏政大圖書館館藏足以支援個人學習與興趣之程度最為肯定，而此問題也較去年、前年之滿意程度有所較提高。

	不清楚	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	0	0	7	7	6	21	3.95
學生	7	9	38	205	571	211	1041	3.91
行政人員	1	0	0	7	26	6	40	3.97
校友	0	1	0	5	8	4	18	3.78
合計	9 0.8%	10 0.9%	38 3.4%	224 20%	612 54.6%	227 20.3%	1020 100%	3.91



(三) 讀者對圖書館各項服務滿意度

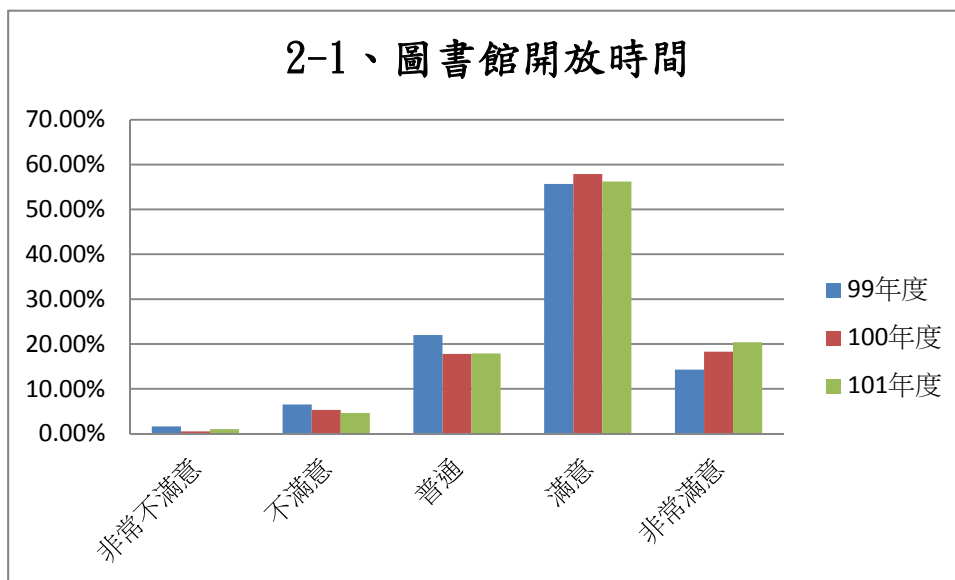
2-1、圖書館開放時間

共有 1120 人回覆，如下表所示，可看出開放時間亦較去年及前年滿意度有所提升：

2-1	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	不清楚未使用	得分
填答人數	11	52	200	629	228	0	3.90
101 年度	1.0%	4.6%	17.9%	56.2%	20.4%	0%	
100 年度	0.5%	5.3%	17.8%	57.9%	18.3%	1%	3.89
99 年度	1.6%	6.5%	22%	55.7%	14.3%	—	3.75

以填答者身分 1120 人分析如下：

	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	1	4	9	6	21	3.86
學生	10	50	188	582	211	1041	3.90
行政人員	0	1	3	30	6	40	4.03
校友	0	0	5	8	5	18	4.00
合計	11	52	200	629	228	1120	3.90
	1.0%	6.5%	17.9%	56.2%	20.4%	100%	



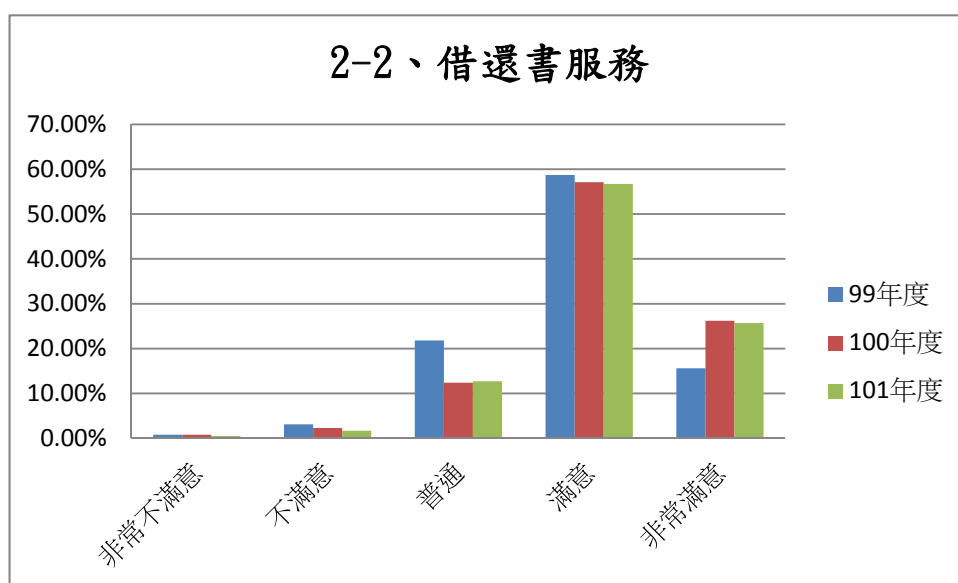
2-2、借還書服務(含圖書調閱,代還及協尋服務)

共有 1120 人回覆，30 人表示不清楚或未使用，如下表所示，讀者對此項服務多表肯定：

2-2	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	不清楚 未使用	得分
填答人數	6	19	142	635	288	30	4.08
101 年度	0.5%	1.7%	12.7%	56.7%	25.7%	2.7%	
100 年度	0.8%	2.3%	12.4%	57.1%	26.2%	1.3%	4.07
99 年度	0.8%	3.1%	21.8%	58.7%	15.6%	-	3.85

以填答者身分 1120 人分析如下，行政同仁亦對此服務最為肯定：

	不清楚	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	0	1	4	8	8	21	4.10
學生	29	6	18	131	595	262	1041	4.08
行政人員	1	0	0	1	27	11	40	4.26
校友	0	0	0	6	5	7	18	4.06
合計	30 2.7%	6 0.5%	19 1.7%	142 12.7%	635 56.7%	288 25.7%	1026 (100%)	4.08



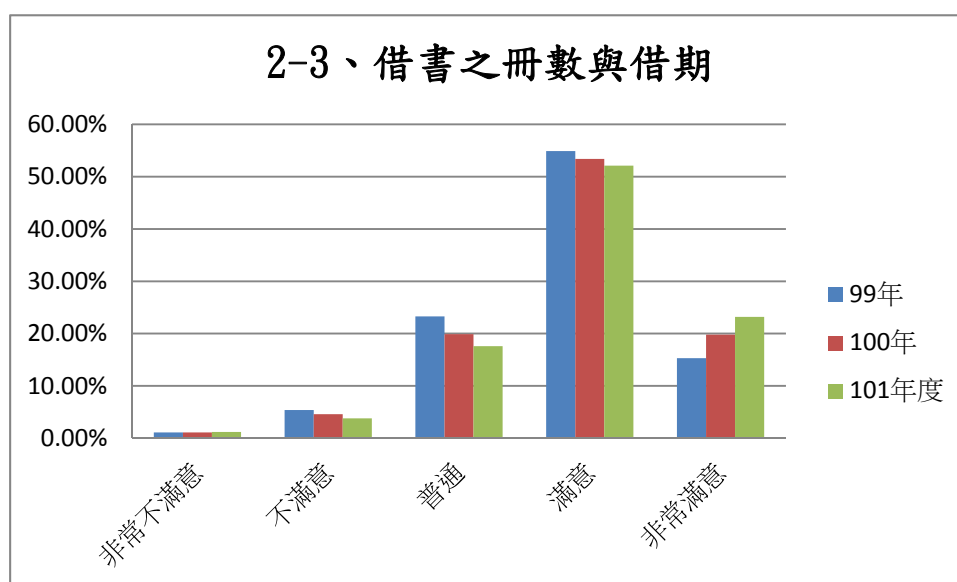
2-3、借書之冊數與借期

共有 1120 人回覆，24 人表示不清楚或未使用，如下表所示：

2-3	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	不清楚 未使用	得分
填答人數	13	43	197	583	260	24	3.94
101 年度	1.2%	3.8%	17.6%	52.1%	23.2%	2.1%	
100 年	1.1%	4.6%	19.9%	53.4%	19.8%	1.2%	3.87
99 年	1.1%	5.4%	23.3%	54.9%	15.3%	-	3.78

以填答者身分分析如下，教師對本館借書之冊數較為滿意：

	不清楚	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	0	1	2	10	8	21	4.19
學生	24	11	39	187	542	238	1041	3.94
行政人員	0	2	1	4	24	9	40	3.93
校友	0	0	2	4	7	5	18	3.83
合計	24 2.1%	13 1.2%	43 3.8%	197 17.6%	583 52.1%	260 23.2%	1120 100%	3.94



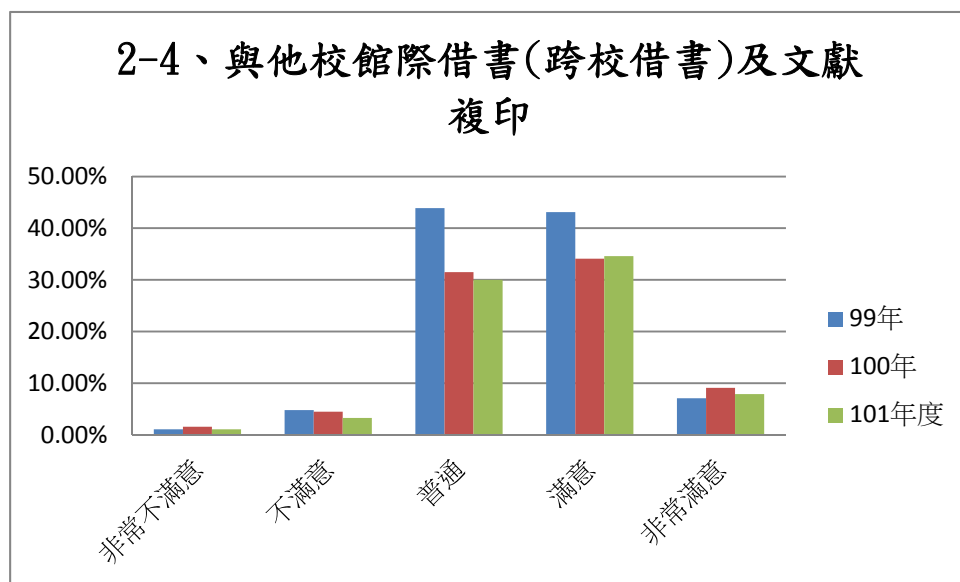
2-4、與他校館際借書(跨校借書)及文獻複印

本項回覆 1120 人中，260 人表示不清楚或未使用，如下表所示，可看出許多師生(23.2%)對此項服務仍不清楚，可多加強宣導：

2-4	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	不清楚 未使用	得分
填答人數	12	37	336	387	88	260	3.58
101 年度	1.1%	3.3%	30%	34.6%	7.9%	23.2%	
100 年	1.6%	4.5%	31.5%	34.1%	9.1%	19.2%	3.55
99 年	1.1%	4.8%	43.9%	43.1%	7.1%	-	3.5

依身分類別統計如下：

	不清楚	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	1	0	4	11	3	21	3.79
學生	243	10	37	318	354	79	1041	3.57
行政人員	11	1	0	8	14	6	40	3.83
校友	4	0	0	6	8	0	18	3.57
合計	260 23.2%	12 1.1%	37 3.3%	336 30%	387 34.6%	88 7.9	1120 100%	3.58



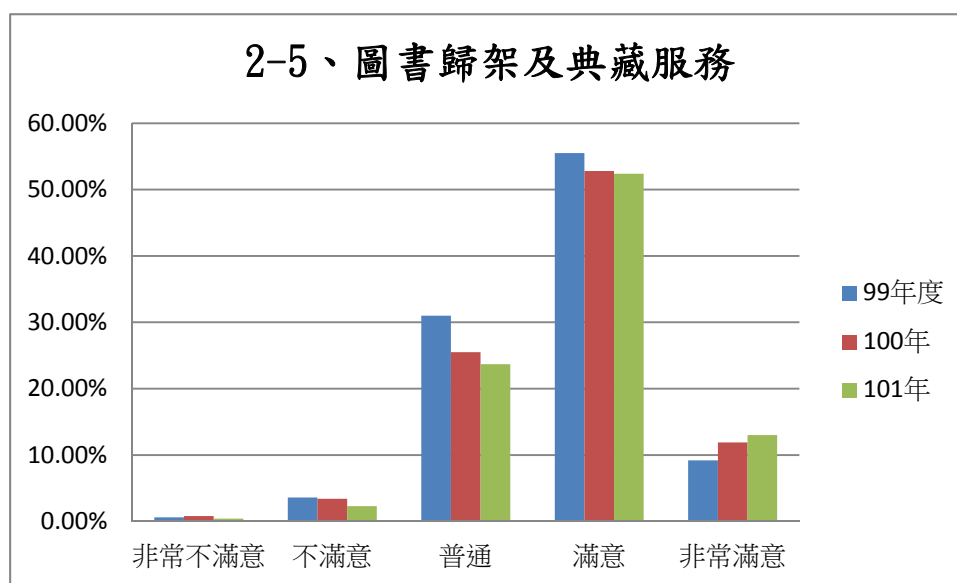
2-5、圖書歸架及典藏服務

本項回覆 1120 人中，92 人表示不清楚或未使用：

2-5	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	不清楚 未使用	得分
填答人數	4	26	265	587	146	92	3.82
101 年度	0.4%	2.3%	23.7%	52.4%	13%	8.2%	
100 年度	0.8%	3.4%	25.5%	52.8%	11.9%	5.6%	3.76
99 年度	0.6%	3.6%	31%	55.5%	9.2%	-	3.69

依身分類別統計如下：

	不清楚	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	0	1	2	13	2	21	3.89
學生	86	4	21	254	541	135	1041	3.82
行政人員	2	0	1	5	25	7	40	4.00
校友	1	0	3	4	8	2	18	3.53
合計	92	4	26	265	587	146	1120	3.82



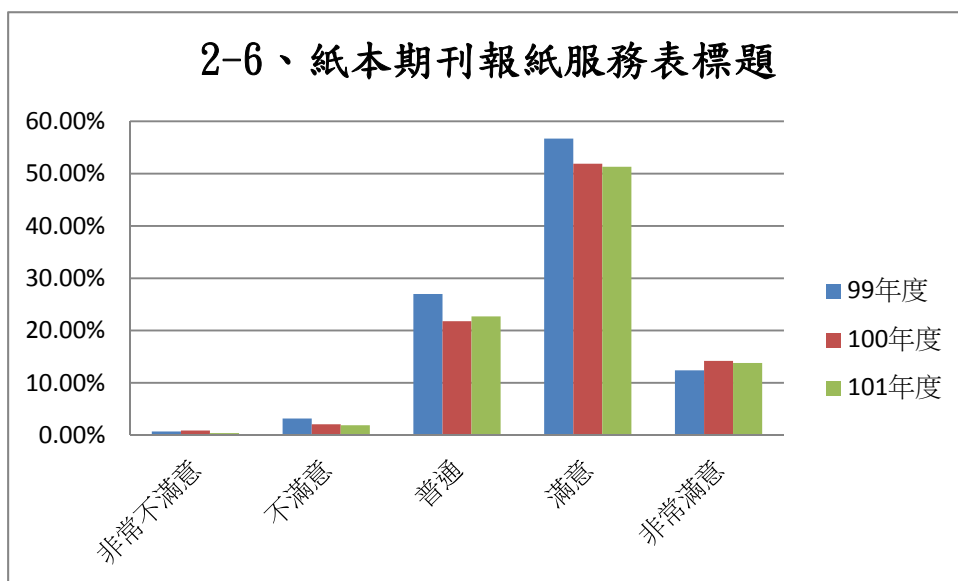
2-6、紙本期刊報紙服務

本項回覆 1120 人中，101 人表示不清楚或未使用，如下表所示，

2-6	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	不清楚 未使用	得分
填答人數	5	21	254	575	155	110	3.85
101 年度	0.4%	1.9%	22.7%	51.3%	13.8%	9.8%	
100 年度	0.9%	2.1%	21.8%	51.9%	14.2%	9%	3.84
99 年度	0.7%	3.2%	27%	56.7%	12.4%		3.77

依身分類別統計如下：

	不清楚	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)	4	0	1	4	12	0	21	3.65
學生	101	5	20	239	528	148	1041	3.84
行政人員	2	0	0	7	25	6	40	3.97
校友	3	0	0	4	10	1	18	3.80
合計	110	5	21	254	575	155	1120	3.85



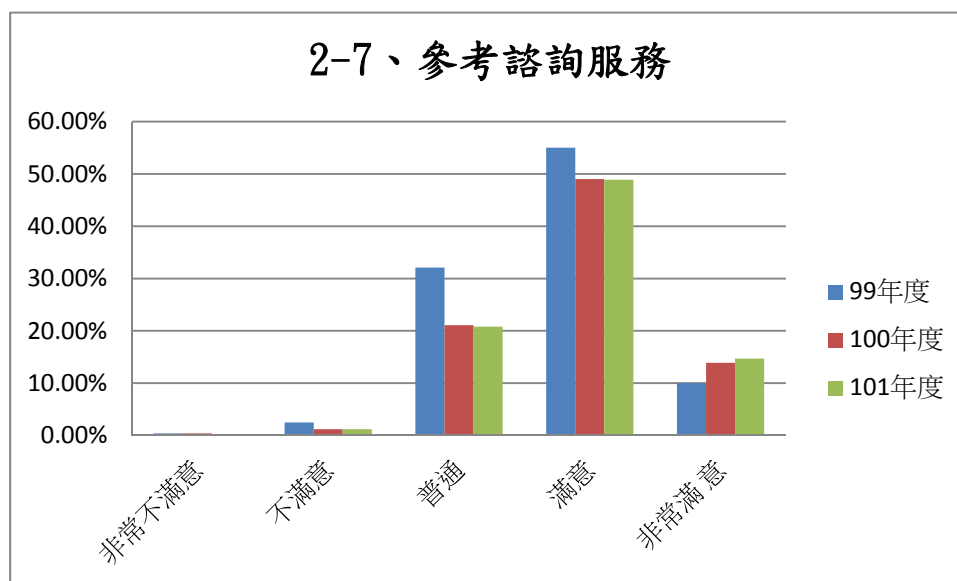
2-7、參考諮詢服務

本項回覆 1120 人中，159 人表示不清楚或未使用，如下表所示：

2-7	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	不清楚 未使用	得分
填答人數	2	13	233	548	165	159	3.90
101 年度	0.2%	1.2%	20.8%	48.9%	14.7%	14.2%	
100 年度	0.4%	1.2%	21.1%	49.0%	13.9%	14.4%	3.87
99 年度	0.4%	2.5%	32.1%	55%	10%	-	3.72

依身分類別統計如下：

	不清楚	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	0	0	2	13	4	21	4.11
學生	149	2	13	226	500	151	1041	3.88
行政人員	5	0	0	0	26	9	40	4.26
校友	3	0	0	5	9	1	18	3.73
合計	159	2	13	233	548	165	1120	3.90



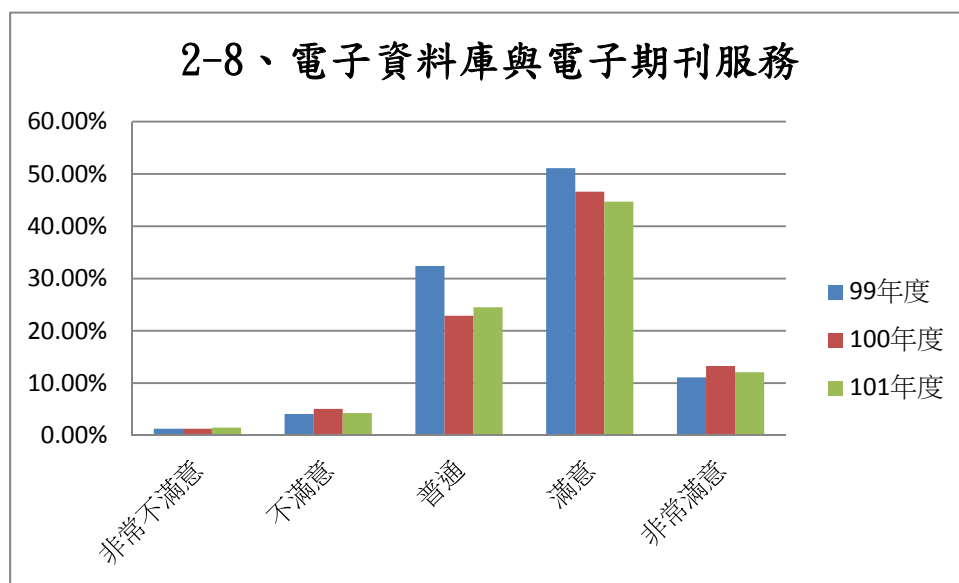
2-8、電子資料庫與電子期刊服務

本項回覆 1120 人中，145 人表示不清楚或未使用，如下表所示：

2-8	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	不清楚 未使用	得分
填答人數	17	48	274	501	135	145	3.71
101 年度	1.5%	4.3%	24.5%	44.7%	12.1%	12.9%	
100 年度	1.3%	5.1%	22.9%	46.6%	13.3%	10.9%	3.74
99 年度	1.3%	4.1%	32.4%	51.1%	11.1%	—	3.67

依身分類別統計如下：

	不清楚	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	1	0	5	10	3	21	3.74
學生	136	16	46	259	460	124	1041	3.70
行政人員	6	0	1	4	22	7	40	4.03
校友	1	0	1	6	9	1	18	3.59
合計	145	17	48	274	501	135	1120	3.71



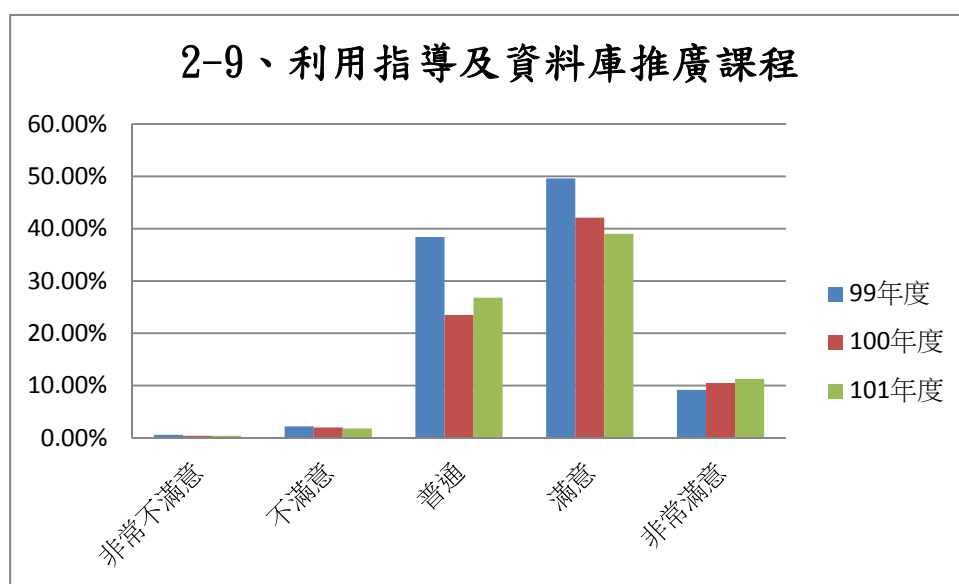
2-9、利用指導及資料庫推廣課程

本項回覆 1120 人中，233 人表示不清楚或未使用，如下表所示，可看出許多師生(20.8%)對此項服務仍不清楚，還可以多加強宣導：

2-9	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	不清楚 未使用	得分
填答人數	4	20	300	437	126	233	3.75
百分比	0.4%	1.8%	26.8%	39.0%	11.3%	20.8%	
100 年度	0.4%	2.0%	23.5%	42.1%	10.5%	21.5%	3.77
99 年度	0.6%	2.2%	38.4%	49.6%	9.2%	—	3.65

依身分類別統計如下：

	不清楚	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	1	0	1	13	3	21	3.94
學生	218	3	20	285	401	114	1041	3.73
行政人員	8	0	0	7	17	8	40	4.03
校友	4	0	0	7	6	1	18	3.57
合計	233	4	20	300	437	126	1120	3.75



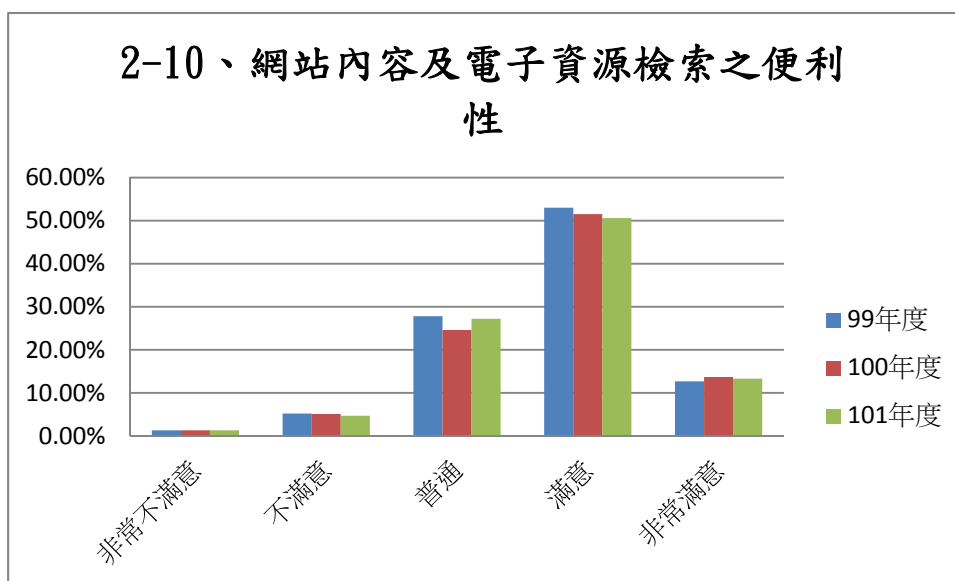
2-10、網站內容及電子資源檢索之便利性

本項回覆 1120 人中，32 人表示不清楚或未使用，如下表所示：

2-10	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	不清楚 未使用	得分
填答人數	14	53	305	567	149	32	3.72
101 年度	1.3%	4.7%	27.2%	50.6%	13.3%	2.9%	
100 年度	1.3%	5.1%	24.6%	51.5%	13.7%	3.8%	3.74
99 年度	1.3%	5.2%	27.8%	53%	12.7%	—	3.71

依身分類別統計如下：

	不清楚	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	0	4	10	6	21	3.95
學生	30	13	51	290	521	136	1041	3.71
行政人員	1	0	1	6	26	6	40	3.95
校友	1	0	1	5	10	1	18	3.65
合計	32	14	53	305	567	149	1120	3.72



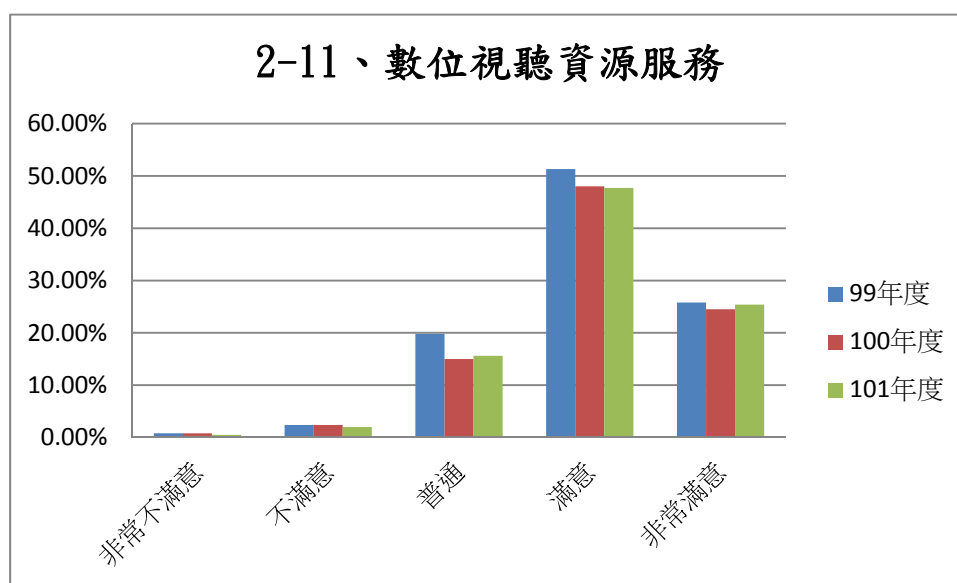
2-11、數位視聽資源服務

本項回覆 1120 人中，99 人(8.8%)表示不清楚或未使用：

2-11	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	不清楚 未使用	得分
填答人數	6	22	175	534	284	99	4.05
百分比	0.5%	2.0%	15.6%	47.7%	25.4%	8.8%	
100 年度	0.8%	2.4%	15%	48%	24.5%	9.4%	4.03
99 年度	0.8%	2.4%	19.8%	51.3%	25.8%	—	3.99

依身分類別統計如下：

	不清楚	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)	5	1	0	2	10	3	21	3.88
學生	92	5	22	160	493	269	1041	4.05
行政人員	2	0	0	9	21	8	40	3.97
校友	0	0	0	4	10	4	18	4.00
合計	99	6	22	175	534	284	1120	4.05



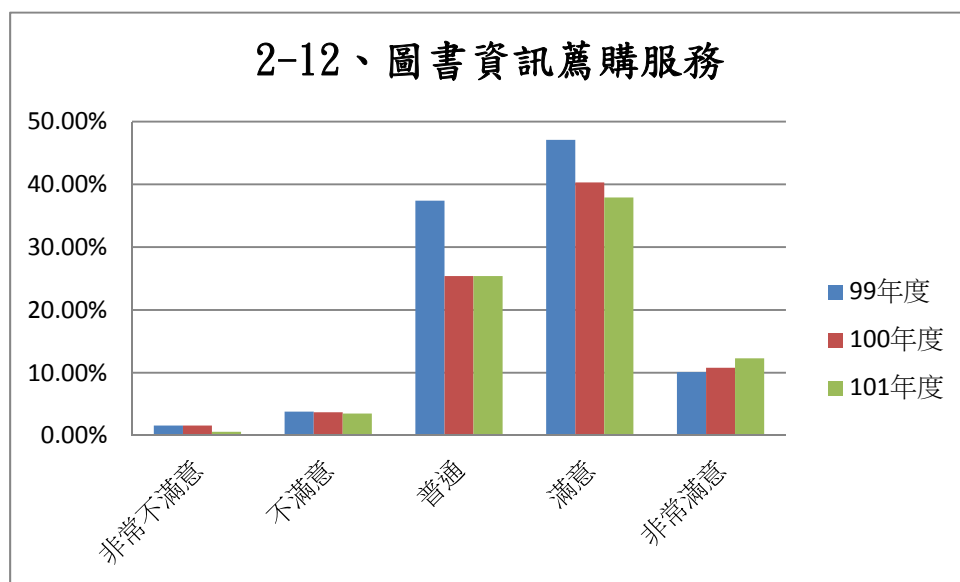
2-12、圖書資訊薦購服務

本項回覆 1120 人中，228 人表示不清楚或未使用，如下表所示，可看出許多師生(20.4%)對此項服務仍不清楚，可多加強宣導：

2-12	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	不清楚 未使用	得分
填答人數	7	39	284	424	138	228	3.73
101 年度	0.6%	3.5%	25.4%	37.9%	12.3%	20.4%	
100 年度	1.6%	3.7%	25.4%	40.3%	10.8%	18.3%	3.67
99 年度	1.6%	3.8%	37.4%	47.1%	10.1%	—	3.60

依身分類別統計如下：

	不清楚	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	1	0	0	12	5	21	4.11
學生	220	6	38	272	381	124	1041	3.71
行政人員	1	0	0	8	22	9	40	4.03
校友	4	0	1	4	9	0	18	3.57
合計	228	7	39	284	424	138	1120	3.73



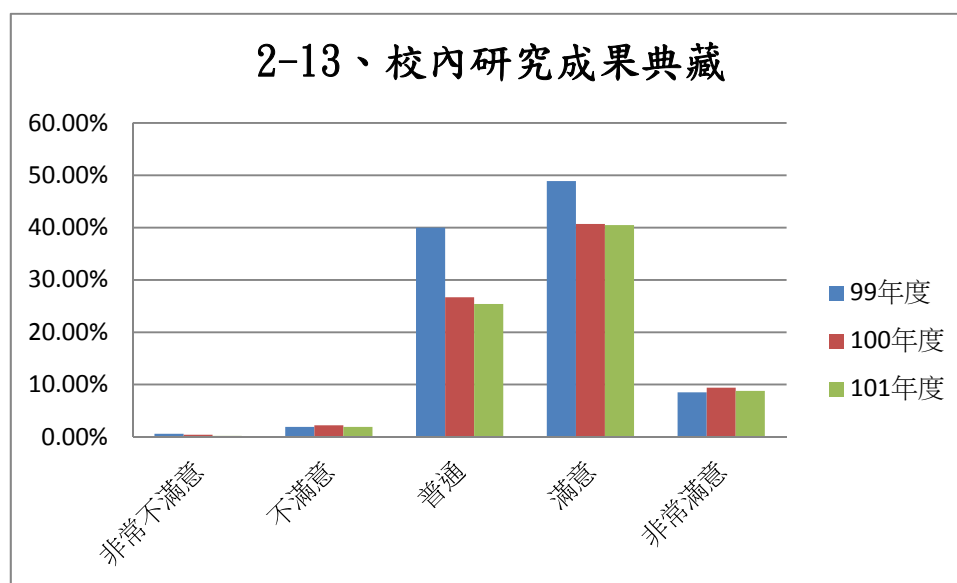
2-13、校內研究成果典藏(機構典藏、經典書房)

本項回覆 1120 人中，260 人表示不清楚或未使用，如下表所示，可看出許多師生(23.2%)對此項服務仍不清楚，還可多加強宣導：

2-13	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	不清楚 未使用	得分
填答人數	2	21	284	454	99	260	3.73
101 年度	0.2%	1.9%	25.4%	40.5%	8.8%	23.2%	
100 年度	0.4%	2.2%	26.7%	40.7%	9.4%	20.6%	3.71
99 年度	0.6%	1.9%	40%	48.9%	8.5%	—	3.63

依身分類別統計如下：

	不清楚	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)	7	0	0	5	9	0	21	3.64
學生	242	2	20	270	414	93	1041	3.72
行政人員	8	0	0	3	24	5	40	4.06
校友	3	0	1	6	7	1	18	3.53
合計	260	2	21	284	454	99	1120	3.73



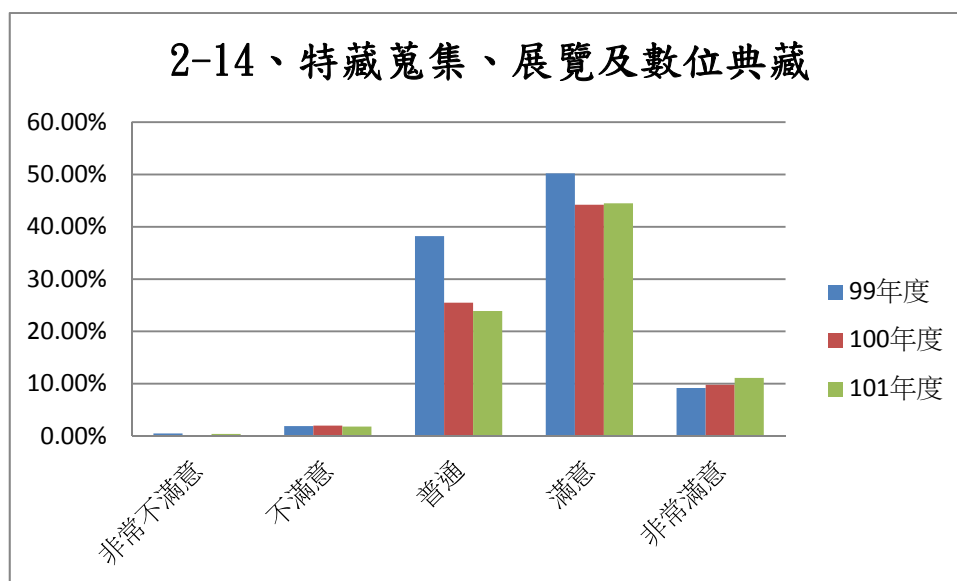
2-14、特藏蒐集、展覽及數位典藏

本項回覆 1120 人中，206 人(18.4%)表示不清楚或未使用，如下表所示：

2-14	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	不清楚 未使用	得分
填答人數	4	20	268	498	124	206	3.79
101 年度	0.4%	1.8%	23.9%	44.5%	11.1%	18.4%	
100 年度	0.2%	2.0%	25.5%	44.2%	9.8%	18.3%	3.75
99 年度	0.5%	1.9%	38.2%	50.2%	9.2%	—	3.66

依身分類別統計如下：

	不清楚	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)	7	0	1	4	8	1	21	3.64
學生	191	4	19	254	457	116	1041	3.78
行政人員	5	0	0	3	25	7	40	4.11
校友	3	0	0	7	8	0	18	3.53
合計	206	4	20	268	498	124	1120	3.79



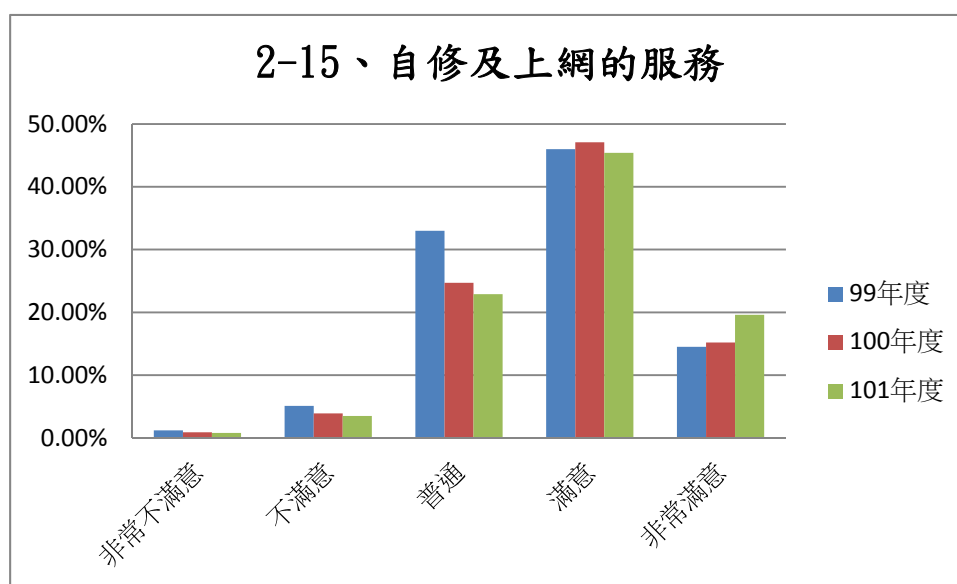
2-15、自修及上網的服務

本項回覆 1120 人中，87 人表示不清楚或未使用，如下表所示：

2-15	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	不清楚 未使用	得分
填答人數	9	39	256	509	220	87	3.86
101 年度	0.8%	3.5%	22.9%	45.4%	19.6%	7.8%	
100 年度	0.9%	3.9%	24.7%	47.1%	15.2%	8.1%	3.78
99 年度	1.2%	5.1%	33%	46%	14.5%	—	3.68

依身分類別統計如下：

	不清楚	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)	6	2	0	3	7	3	21	3.60
學生	78	7	39	243	468	206	1041	3.86
行政人員	2	0	0	4	25	9	40	4.13
校友	1	0	0	6	9	2	18	3.76
合計	87	9	39	256	509	220	1120	3.86



(三)圖書館空間及硬體設備

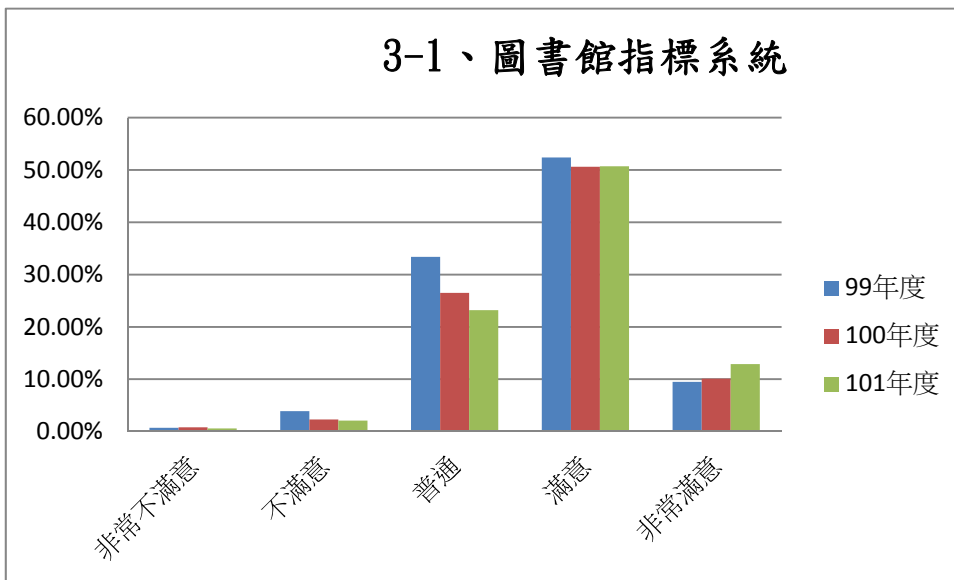
3-1、圖書館指標系統

本項回覆 1120 人中，117 人(10.4%)表示不清楚或未使用，如下表所示：

3-1	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	不清楚未使用	得分
填答人數	7	24	260	568	144	117	3.82
101 年度	0.6%	2.1%	23.2%	50.7%	12.9%	10.4%	
100 年度	0.8%	2.3%	26.5%	50.6%	10.1%	9.7%	3.74
99 年度	0.7%	3.9%	33.4%	52.4%	9.5%	—	3.66

依身分類別統計如下：

	不清楚	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	0	0	4	11	3	21	3.94
學生	103	7	23	248	523	137	1041	3.81
行政人員	2	0	0	5	29	4	40	3.97
校友	9	0	1	3	5	0	18	3.44
合計	117	7	24	260	568	144	1120	3.82



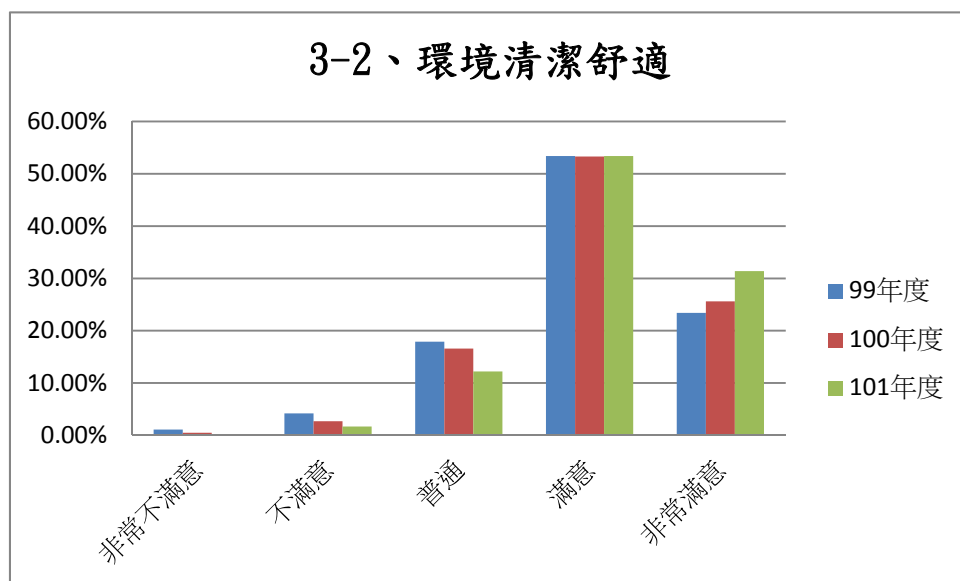
3-2、環境清潔舒適

本項回覆 1120 人中，10 人表示不清楚，如下表所示：

3-2	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	不清楚未使用	得分
填答人數	4	19	137	598	352	10	4.15
101 年度	0.1%	1.7%	12.2%	53.4%	31.4%	0.9%	
100 年度	0.5%	2.7%	16.6%	53.3%	25.6%	1.3%	4.02
99 年度	1.1%	4.2%	17.9%	53.4%	23.4%	—	3.94

依身分類別統計如下：

	不清楚	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	0	2	0	13	6	21	4.10
學生	1	4	17	130	552	337	1041	4.15
行政人員	0	0	0	4	28	8	40	4.10
校友	9	0	0	3	5	1	18	3.78
合計	10	4	19	137	598	352	1120	4.15



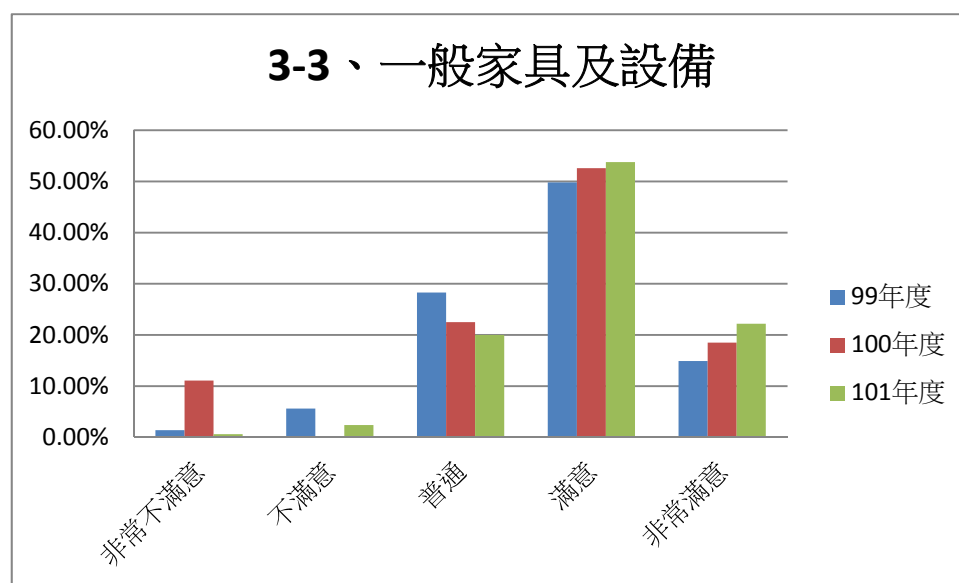
3-3、一般家具及設備

本項回覆 1120 人中，10 人(0.9%)表示不清楚或未使用：

3-3	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	不清楚 未使用	得分
填答人數	7	27	224	603	249	10	3.95
101 年度	0.6%	2.4%	20%	53.8%	22.2%	0.9%	
100 年度	11.1%	0.1%	22.5%	52.6%	18.5%	4.9%	3.92
99 年度	1.4%	5.6%	28.3%	49.8%	14.9%	—	3.71

依身分類別統計如下：

	不清楚	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	0	1	3	12	5	21	4.00
學生	1	5	26	213	558	238	1041	3.96
行政人員	0	1	0	6	28	5	40	3.90
校友	9	1	0	2	5	1	18	3.56
合計	10	7	27	224	603	249	1120	3.95



(四) 整體滿意度

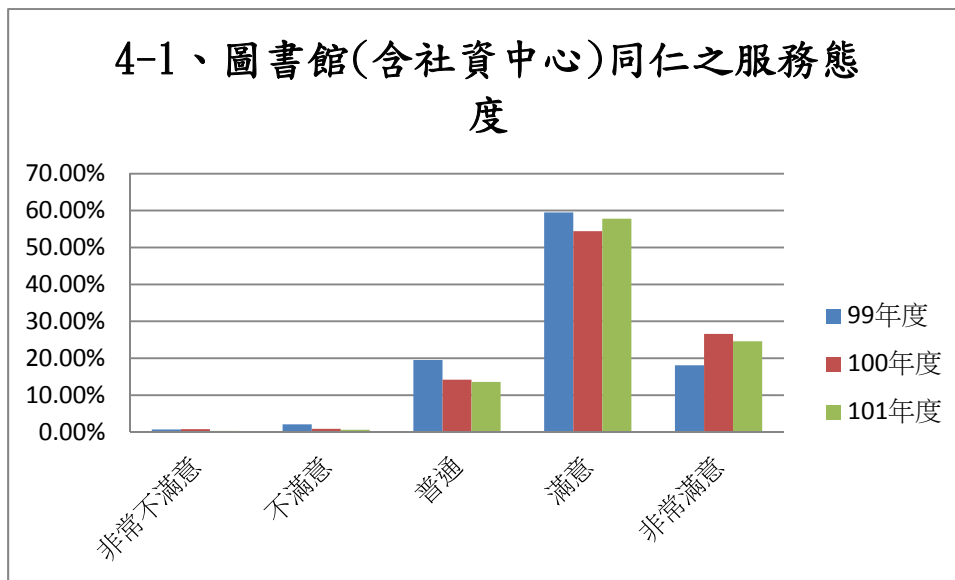
4-1、圖書館(含社資中心)同仁之服務態度

本項回覆 1120 人中，35 人表示不清楚或未使用，如下表所示：

4-1	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	不清楚 未使用	得分
填答人數	3	7	152	647	276	35	4.09
101 年度	0.3%	0.6%	13.6%	57.8%	24.6%	3.1%	
100 年度	0.8%	0.9%	14.2%	54.4%	26.6%	3%	4.08
99 年度	0.7%	2.1%	19.5%	59.5%	18.1%	—	3.92

依身分類別統計如下：

	不清楚	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	0	2	10	8	21	4.14
學生	20	2	7	144	614	254	1041	4.09
行政人員	0	0	0	4	22	14	40	4.25
校友	15	0	0	2	1	0	18	3.33
合計	35	3	7	152	647	276	1120	4.09



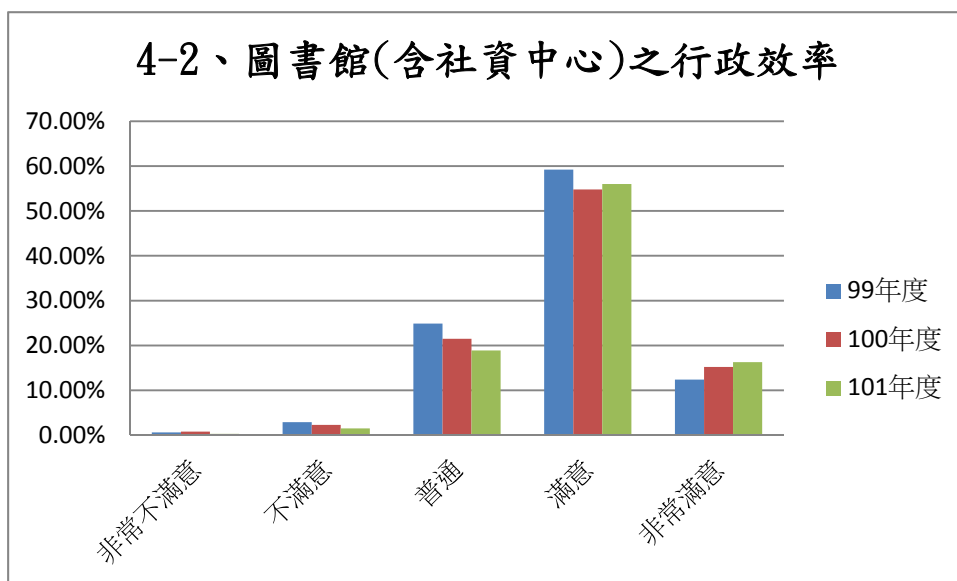
4-2、圖書館(含社資中心)之行政效率

本項回覆 1120 人中，79 人(7%)對此項服務仍不清楚，可多加強宣導：

4-2	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	不清楚未使用	得分
填答人數	3	17	212	627	182	79	3.93
101 年度	0.3%	1.5%	18.9%	56%	16.3%	7%	
100 年度	0.8%	2.3%	21.5%	54.8%	15.2%	5.3%	3.86
99 年度	0.6%	2.9%	24.9%	59.2%	12.4%	—	3.80

依身分類別統計如下：

	不清楚	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	0	1	0	11	8	21	4.30
學生	63	3	16	207	588	164	1041	3.91
行政人員	0	0	0	3	27	10	40	4.18
校友	15	0	0	2	1	0	18	3.33
合計	79	3	17	212	627	182	1120	3.93



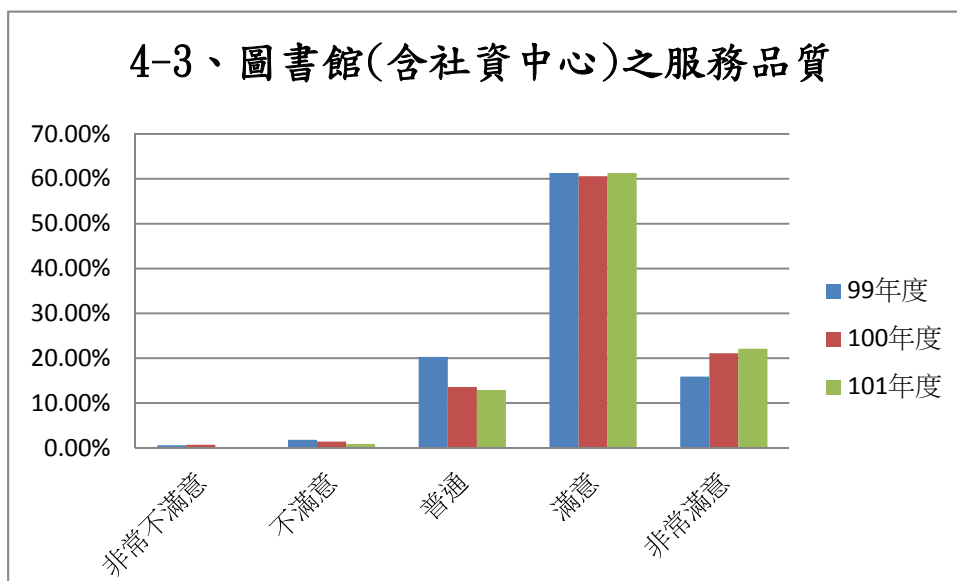
4-3、圖書館(含社資中心)之服務品質

本項回覆 1120 人中，29 人(2.6%)表示不清楚或未使用，如下表所示：

4-2	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	不清楚 未使用	得分
填答人數	2	9	145	687	248	29	4.07
101 年度	0.2%	0.9%	12.9%	61.3%	22.1%	2.6%	
100 年度	0.7%	1.4%	13.6%	60.6%	21.1%	2.6%	4.03
99 年度	0.6%	1.8%	20.3%	61.3%	15.9%	—	3.90

依身分類別統計如下：

	不清楚	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	0	0	2	11	8	21	4.29
學生	14	2	9	138	649	229	1041	4.07
行政人員	0	0	0	3	26	11	40	4.20
校友	15	0	0	2	1	0	18	3.33
合計	29	2	9	145	687	248	1120	4.07



四、結論

最高以紅色為記；最低以綠色為記

	教師	學生	職員	校友	平均分數	100年分數	不清楚/未使用比例
1 圖書館館藏量整體滿意度							
1-1 館藏資料的類型與數量的豐富性	3.90	3.95	4.03	3.76	3.95	3.8	0.3%
1-2 館藏支援教學、研究及工作的程度	4.14	3.85	3.97	4.00	3.86	3.8	2.9%
1-3 館藏支援個人學習及興趣的程度	3.95	3.91	3.97	3.78	3.91	3.82	0.8%
2 圖書館服務							
2-1 圖書館開放時間	3.86	3.90	4.03	4.00	3.90	3.89	0%
2-2 借還書服務(含圖書調閱、代還及協尋服務)	4.10	4.08	4.26	4.06	4.08	4.07	2.7%
2-3 借書之冊數與借期	4.19	3.94	3.93	3.83	3.94	3.87	2.1%
2-4 與他校館際借書(跨校借書)及文獻複印	3.79	3.57	3.83	3.57	3.58	3.55	23.2%
2-5 圖書歸架、典藏服務	3.89	3.82	4.00	3.53	3.82	3.76	8.2%
2-6 紙本期刊報紙服務	3.65	3.84	3.97	3.80	3.85	3.84	9.8%
2-7 參考諮詢服務	4.11	3.88	4.26	3.73	3.90	3.87	14.2%
2-8 電子資料庫與電子期刊服務	3.74	3.70	4.03	3.59	3.71	3.74	12.9%
2-9 利用指導及資料庫推廣課程	3.94	3.73	4.03	3.57	3.75	3.77	20.8%
2-10 網站內容及電子資源檢索之便利性	3.95	3.71	3.95	3.65	3.72	3.74	2.9%
2-11 數位視聽資源服務	3.88	4.05	3.97	4.00	4.05	4.03	8.8%
2-12 圖書資訊薦購服務	4.11	3.71	4.03	3.57	3.73	3.67	20.4%
2-13 校內研究成果典藏(如機構典藏、經典書房)	3.64	3.72	4.06	3.53	3.73	3.71	23.2%
2-14 特藏、展覽及數位典藏	3.64	3.78	4.11	3.53	3.79	3.75	18.4%
2-15 自修及上網的服務	3.60	3.86	4.13	3.76	3.86	3.78	7.8%
3 圖書館空間及硬體設備							
3-1 圖書館指標系統	3.94	3.81	3.97	3.44	3.82	3.74	10.4%
3-2 環境清潔、舒適	4.10	4.15	4.10	3.78	4.15	4.02	0.9%
3-3 一般家具及設備	4.00	3.96	3.90	3.56	3.95	3.92	0.9%
4. 服務滿意度							
4-1 圖書館(含社資中心)同仁之服務態度	4.14	4.09	4.25	3.33	4.09	4.08	3.1%
4-2 圖書館(含社資中心)之行政效率度	4.30	3.91	4.18	3.33	3.93	3.86	7%
4-3 圖書館(含社資中心)之服務品質	4.29	4.07	4.20	3.33	4.07	4.03	2.6%

(一)綜觀圖書館各項服務，其結果如下：

1. 整體而言，得分最高的為

- (1) 3-2 圖書館環境清潔、舒適: 4.15
- (2) 4-1 圖書館(含社資中心)同仁之服務態度: 4.09
- (3) 2-2 借還書服務(含圖書調閱、代還及協尋服務): 4.07

最差的為：

- (1) 2-4 與他校館際借書(跨校借書)及文獻複印: 3.58
- (2) 2-8 電子資料庫與電子期刊服務: 3.71
- (3) 2-10 網站內容及電子資源檢索之便利性:3.72

1. 教師認為最佳的分別為:(與 99 年完全相同)

- (1) 4-2 圖書館(含社資中心)之行政效率度:4.30
- (2) 4-3 圖書館(含社資中心)之服務品質:4.29
- (3) 2-3 借書之冊數與借期:4.19;

而最差的為:

- (1) 2-15 自修及上網的服務:3.60
- (2) 2-8 電子資料庫與電子期刊服務:3.70
- (3) 2-6 紙本期刊報紙服務:3.65

2. 學生認為最佳的服務為

- (1) 3-2 環境清潔、舒適:4.15
- (2) 4-1 圖書館(含社資中心)同仁之服務態度:4.09
- (3) 2-2 借還書服務(含圖書調閱、代還及協尋服務):4.07

而最差的為:

- (1) 2-4 與他校館際借書(跨校借書)及文獻複印:3.57
- (2) 2-8 電子資料庫與電子期刊服務:3.70
- (3) 2-10 網站內容及電子資源檢索之便利性;2-12 圖書資訊薦購服務:3.71

3. 行政人員則認為圖書館最好為:

- (1) 2-2 借還書服務(含圖書調閱、代還及協尋服務): 4.26
- (2) 4-1 圖書館(含社資中心)同仁之服務態度:4.25
- (3) 4-3 圖書館(含社資中心)之服務品質:4.20

最差的則是

- (1) 2-4 與他校館際借書(跨校借書)及文獻複印 3.83
- (2) 3-3 一般家具及設備:3.90
- (3) 2-3 借書之冊數與借期:3.93

4. 校友則認為圖書館最好為:

- (1) 2-2 借還書服務(含圖書調閱、代還及協尋服務):4.06
- (2) 1-2 館藏支援教學、研究及工作的程度; 2-1 圖書館開放時間; 2-11 數位視聽資源服務:4.00
- (3) 2-3 借書之冊數與借期;3.83

最差的則是:

- (1) 4-1 圖書館(含社資中心)同仁之服務態度:3.33

(2) 4-2 圖書館(含社資中心)之行政效率度:3.33

(3) 4-3 圖書館(含社資中心)之服務品質:3.33

(二)「不清楚/未使用」之選項，除了讀者於填答問卷時可更為準確外，圖書館亦可輕易發現有哪些服務是較多讀者不清楚或較少使用的，本次前五項服務最多讀者不清楚/未使用的依序為：

服務項目	人數	比例
1. 2-4 與他校館際借書(跨校借書)及文獻複印	260	23.2%
2. 2-13 校內研究成果典藏(如機構典藏、經典書房)	260	23.2%
3. 2-9 利用指導及資料庫推廣課程	233	20.8%
4. 2-12 圖書資訊薦購服務	228	20.4%
5. 2-14 特藏、展覽及數位典藏	206	18.4%

(三)讀者滿意度調查及分析結果，其平均為 3.88。

統計年度	101 年度	100 年度	99 年度	98 年
參與調查人數	1120 人	1063 人	2039 人	1736 人
平均滿意度	3.88	3.84	3.74	3.59

觀察 4 年來之結果，每年滿意度各項服務略有升降，但整體而言，圖書館每年都持續進步。讀者的建議歸納於後，是本館再接再勵的依據。部分建議立即轉為矯正計畫，部分建議則列入本館較長期改善之目標，整併相關建議後彙整如後。

五、讀者建議及回覆情形

序號	5-1-1 讀者建議	組別	回覆及處理情形
1	"非常需要"提供國關中心的書在校園內圖書館的借調服務!!!	典閱	已有此服務_需付費 20 元
2	1. 同樣都是影印卡，卻有價差問題，想買便宜的就必須從社資跑到總圖 2. 服務人員也太不會操作影印機	行政	e-mail 回覆並提供廠商計價說明並請影印公司加強人員訓練
3	1. 有時候網路上寫可流通但是在架上找不到書 2. 同一本書的數量有點少造成借不到書或者要等很久才借到書的狀況 3. 環境很好很安靜非常喜歡	典閱	已回覆給讀者:找不到書有很多種可能,可以填寫協尋單
4	1. 佔位情形(不論樓上或地下室)很嚴重,希望能多處理。 2. 地下室往廁所的地方常有人說話很大聲,希望值班的	典閱	將加強巡視

	櫃台人員可以多巡視。		
5	1. 更多文史哲方面的資料庫 2. 比照B1將使用筆電和閱讀的群眾分開	典閱	已回覆讀者:總圖書館已有寧靜閱讀區之設置
6	1. 借書期限的延長 2. 新書借閱困難(等待時間久) 以上兩點希望能夠改善!謝謝!	典閱	借期延長將促使新書借閱更困難
7	1. 商圖的舊家具已經失控,與原有擺設不搭調外,有的甚至有跳蚤、小蟲暗藏,造成環境之髒亂,且顯得商圖十分破落,希望再規劃圖書館空間時,能避免如此可怕的情形。2. 網度速度太慢。	分館	未留連絡資訊/無法連絡,謝謝建議,希望能讓校方給分館多一些業務費改善
8	1. 圖書借閱期限可延長 2. 校內圖書代借的服務建議可以免收費用	典閱	我們乃是參考國內多數大學的作法,可能有些學校讀者數較少,借期可以長一點,但我們學校讀者有一萬五千人以上,再延長很多書要等更久才能借得到
9	1. 圖書館的冷氣太冷 2. 跟環境、永續相關議題有關的書籍不夠	典閱	關於溫度可隨時向館員反應
10	2. 3樓影印機旁的座位總會被廁所的關門聲所影響,砰砰個不停,是否可想個解決之道?	行政	e-mail 回覆將調整門弓器鬆緊,減緩門回陣速度
11	2樓wifi非常慢...!!!	系統	已信件回覆,電算中心已承諾將於102年更新圖書館無線網路控制設備。
12	2樓廁所使用人數多,味道常會漂到外面!且門鎖常壞掉!	行政	e-mail 回覆將請清潔人員增加清理次數;門鎖已全面更新
13	2樓跟3樓的沙發坐起來非常舒服,要是之後有機會替換沙發的話,希望能都用那種沙發	典閱	四樓將於12月添購同款沙發10張
14	3樓館藏查詢電腦旁邊的筆都不能用	典閱	將留意補充更換
15	GOOD		
16	good		

17	movie 更新速度可以加快一點點點	推廣	院線片和 DVD 的發行是有一些時間差，DVD 自然是較慢，若是 DVD 一有出版訊息，往往圖書館、系所或是同學們就會立即注意到並薦購。但每種資料如書、期刊、資料庫、視聽資料都有一定的經費分配比例，有時影片的採購速度是受限於經費。圖書館很重視使用者的意見，請大家善用薦購系統：圖書館首頁--圖書館服務--推薦本館購書 http://rams.lib.nccu.edu.tw/recommendation/ ，在經費無虞下，會儘快依圖書館採購原則處理。
18	no		
19	NONE		
20	一本書可以多冊一點 XD	採編	基於經費與館藏空間考量，複本數的控管本館有相關規範，將視需求，酌量購置。
21	二、三樓的廁所在接近期中考期末考期間(也就是人比較多的時候)會變得很可怕，味道驚人而且垃圾桶都滿到溢出來。	行政	e-mail 回覆將請清潔人員增加清理次數
22	大廳太過吵鬧，容易影響到二樓念書的品質，希望能夠有單位能夠在大廳吵鬧時管理。	行政	e-mail 回覆已向校方爭取其他可作為休閒開放空間；並加強宣導
23	大廳燈光有點太暗	行政	e-mail 回覆大廳空間屬門廳/通道性質，每年照度檢測皆達 CNS 標準
24	已經很棒了!		
25	不知道某些「東西」的功能，EX. 經典書房、數位典藏...exc.		
26	不知道像是數位學習區過期的英文雜誌可不可以外借？讓想要進修英文的人不要只能局限在圖書館！	推廣	數位資源學習區提供最近半年至一年的語言期刊，同學們利用本區的設備配合語音光碟來做語言學習，使用者眾，因此比較不適合考慮外借。而更早之前的過期期刊則會定期移轉給典閱組。
27	不懂為什麼薦購書籍一定要由所屬系所審核	採編	圖書經費依系所師生員額分配給系所，購置圖書需用系所圖書經費，故薦購圖書資料需送所屬或相關系所審核。

28	中正圖書館一樓資訊檢索室 常常有人占用資源 做一些娛樂雜事(youtube, facebook...etc.) 有時候還有人排隊急用 這狀況不知道有否辦法改進	推廣	本校設有新聞, 廣告, 廣電, 數位學程等科系, 這些科系的作業或研究的對象與一般同學的平面文書作業大不相同, 加以目前 facebook 已成為同學們主要連繫及單位辦理推廣活動的主要平台, youtube 上也有知名課程及部份教育訓練課程, 我們無法直接片面認定同學所使用的目的與學習無關。不過, 我們會限制同學們在電腦教室中玩遊戲或連結不當網站, 若同學發現有人佔用教室中的電腦玩遊戲或連結色情網站, 請向櫃台服務人員反應, 我們會立即處理。
29	中正圖書館研究室數量不足, 以及申請辦法不完善, 一次借期一個月似乎造成資源浪費。有些椅子似乎不堪使用, 請定期檢查。托福考試用書不足。	典閱	椅子將加強檢修
30	可以多進一些新電影!	採編	在經費許可範圍內, 將儘量滿足讀者需求。
31	可以多進一些語言考試用書, 如 TOEIC, 每次借都要預約等很久, 借的期限也太短	採編	在經費許可範圍內, 將儘量滿足讀者需求。
32	可以多舉辦書香活動(如: 心得報告比賽)、邀請作者來校講談	分館	配合辦理
33	可以多舉辦書香活動(如: 心得報告比賽)、邀請作者來校講談	推廣	謝謝您的建議。本館推廣活動並不侷限在紙本圖書的館藏上, 也包含各種不同資源, 如舉辦特展、電子資源使用競賽、利用指導課程以及圖書館週活動、每月影片展、資源指引、館藏特展等。亦透過上課競賽、有獎徵答、館藏閱讀心得分享、專家演講、影片欣賞等等方式吸引師生參與圖書館活動。
34	可以有更多藝術類, 特別是古典音樂類的藏書。	採編	因經費有限, 購書以支援系所教學研究為主, 其他領域之資料, 會視經費狀況, 酌量採購。
35	可外借的 DVD 太少	推廣 採編	圖書館會加強薦購/採購。同時也請大家善用薦購系統: 圖書館首頁--圖書館服務--推薦本館購書 http://rams.lib.nccu.edu.tw/recommendation/ , 在經費無虞下, 會儘快依圖書館採購原則處理。

36	可再加強圖書館的形象行銷 因為其實資源很完整	推廣	謝謝指教,本館為推廣館藏資源及提升本校師生資訊素養,每學期均辦理推種活動以行銷本館資源,如:學科館員、教師精靈、個別指導、資料庫講習課程推廣、每月資源指引、影片展、主題書展、圖書館週活動、以及各種特展等;此外,本館也主導推動發展數位典藏、機構典藏等利用圖書館學的專業為學校進行學術資產的永久典藏工作等。相關的服務亦皆適時地進行推廣宣傳,例如校園新聞頻道、政大之聲、校園公告、圖書館 e 通報等,以增加圖書館學術支援的專業形象,若有任何其他建議歡迎繼續指教。
37	外國語言學習方面的書籍偏少,若能採購能夠讓讀者自修的語言自學書會更好!	採編	歡迎讀者推薦;也請洽外文中心。
38	幼兒教育類館藏十分不足,對於資料收集上很不方便。	採編	歡迎讀者推薦,本館也會特別留意選購此類圖書,謝謝提醒。
39	同一本書的冊數太少,被借走雖可預約或調閱但無法因應一時急需,建議學習中央圖書館台灣分館:同一本書有分成館內與館外借閱	採編	囿於經費及空間因素,本館對於複本購置數量有相關規範,將視需求,斟酌購置。
40	在大廳舉辦的展覽或講座應可結合更多資源(宣傳規模方面)讓有意義的活動可以被更多人知道參與。辛苦了!	行政	未留連絡資訊
41	如果可以開放書時間到 22 點,六日也能開放其他圖書館,感覺很 nice! 喜歡去圖書館:)	分館	列入日後發展參考
42	有什麼資源可以利用應多宣傳,不然新生都不知道	推廣	本館除了建置新生專屬圖書館資源服務指引網站外,亦主動不定期發送相關專屬服務的電子郵件訊息給適合的身分讀者。最近兩年開始,本館亦配合新生必修的書院與通識課程,設計圖書館相關服務介紹的講習課程與闖關活動,以增加圖書館資源的曝光率。
43	有些椅子已經會搖動或壞掉,可以換新的椅子嗎?	行政	e-mail 回覆將請木工進行檢修
44	有些視聽資料雖在資料庫中可搜尋到,但疑似工作人員對於工作環境的不熟悉而使無法快速在圖書館中找到實物,而浪費了讀者借閱的時間(尤其是其他圖書分館),只是個人建議。	分館	已 mail 向讀者解釋,列入矯正預防
45	有些壞掉的器具都未更換,例如:椅	典閱	將加強檢修

	子、燈泡等		
46	有些壞掉的器具都未更換，例如：椅子、燈泡等	分館	老式燈具改為 T5 照明後，自然淘汰
47	有的時候圖書館的空調會太冷，暑假則是在三樓以上會很熱，特別是研究小間，暑假時會熱昏頭@@感覺空調沒有流通	行政	本年曾有幾次冷氣故障，但都已修復，將再嚴密監測。
48	有時候很吵	行政	e-mail 回覆將加強宣導
49	有時候資料庫跑出來可能是無相關的東西，希望關鍵字檢索可以更為精確，並希望可以多增加英文文獻。	推廣	1. 通常資料庫的簡易查詢多為預設查詢所有欄位，若查詢的為全文資料庫，即使用關鍵字出現在全文或參考書目等非主要欄位也會顯示於查詢結果中，如果您發現查到的資料較不相關，可試著將查詢的欄位限制在 "篇名/題名" "關鍵字" "摘要" 這三個主要的欄位，如此將查得直接相關的文獻。 2. 中文資料庫中通常收錄的英文資源有限，如有查詢英文文獻的需求，建議改查英文資料庫。
50	自然科學類書籍偏少，部分書籍老舊。	採編	歡迎讀者推薦，本館也會特別留意選購此類圖書，謝謝提醒。
51	佔位問題能否稍微管理？	典閱	將加強巡視
52	希望三樓的四人一桌的每個座位都不會有少檯燈的狀況。	典閱	目前經光線檢測均符合照度，是否加枱燈尚需再考量。
53	希望可以多多增加庫藏、不要總讓我們覺得找不到需要的書籍	採編	歡迎讀者推薦，在經費許可下將盡量充實各主題藏書。
54	希望在總圖一進去的電腦區，只要封鎖臉書等社群網站就好，不要連帶把一些學術網站都封鎖起來，因為有時需要連結到 Cambridge 或其他國外網站搜尋資料，滿不方便的。	系統	全館 OPAC 的電腦學術網站皆有開放，經查詢 Cambridge 的網站也可連結，已寫信詢問讀者提供國外學術網站清單供本館參考，但尚未回覆。
55	希望有更多的暢銷小說可供借閱，例如：盜墓筆記。	採編	囿於經費及館藏空間因素，小說及考試用書非本館典藏重點，在經費許可範圍內，將酌量購置。
56	希望有更多新書~	採編	歡迎讀者推薦，在經費許可下將盡量充實各主題藏書。
57	希望有些書預期的催繳可以有效率一點，都等不到書……。	典閱	已回覆讀者：系統早已排定五次催還機制並確實執行，但部分讀者仍有意延期還書
58	希望有紫外線殺菌機，其他學校（如師大）都有這樣的設備，可以借書時，將書放進去殺菌機內消毒，畢竟每個學生接觸書籍後，書本上面的細菌可是相當	典閱	已回覆讀者：已於總圖一樓設置一台紫外線圖書殺菌機

	可觀。		
59	希望更能滿足學生所推薦的圖書需求	採編	在經費許可範圍內及配合館藏發展政策,將儘量滿足讀者需求。
60	希望社會科學類別的電子期刊可以多一些!	採編	經費有限;但仍歡迎薦購,會於經費許可下進行採購。
61	希望星期天也可以開放圖書館,這樣就可以進行閱讀或影片的休閒活動了	分館 典閱	分館:列入日後發展參考;典閱:中正圖館週日學期中均開放(暑假除外)
62	希望書籍可以多留一本限館內閱讀	典閱	限館內閱覽一定也會影響同學使用,尚需多加考慮。
63	希望能加強圖書整潔乾淨(有些書籍污損不堪)	典閱	將加強處理
64	希望能多提供一些場所是可以集體討論卻又不會吵到他人或被他人吵到的地方		空間問題一直很困擾本館,如有多餘空間,會再規劃
65	希望能早一點點開		本館8點開館已經很早了,早上使用的人員很少,如再提前將會有人員及經費等問題
66	希望能有更多藝術設計類的書籍和雜誌	採編	歡迎讀者推薦,本館也會特別留意選購此類圖書,謝謝提醒。
67	希望能建立催還制度	典閱	已回覆讀者:系統早已排定五次催還機制並確實執行,但部分讀者仍有意延期還書
68	希望能提供多一點童書.繪本和兒童研究的讀物	採編	歡迎讀者推薦,本館也會特別留意選購此類圖書,謝謝提醒。
69	希望能開放當期期刊外借。	典閱	已回覆讀者:期刊最講究時效,有人借走了別人就沒得看了
70	希望能增加購書預算使得學生能請購學生的考試用書以方便學生閱讀謝謝	採編	囿於經費及空間限制,小說及考試用書非本館典藏重點,將視經費狀況,酌量採購。
71	希望能擴充奇幻文學的書籍	採編	歡迎讀者推薦,本館也會特別留意選購此類圖書,謝謝提醒。
72	希望期中考期末考前兩周總圖二樓以上的閉館時間可延至12點	典閱	早已實施考前一週及當周共兩週開放至24時
73	希望圖書館同仁能夠積極去驅趕在B1閱報區飲食的同學(包括國高中生、校外人士等)	典閱	將加強巡視
74	希望增加數位館藏	採編	在經費許可範圍內及配合館藏發展政策,將儘量滿足讀者需求。

75	希望影片外借時間能延長並且有緩衝時間 謝謝	推廣	視聽資料因性質特殊,尤其是熱門片可是有許多預約者大排長龍,為了能加速影片的流通,讓望眼欲穿的老同學能早日借片,目前暫不考慮延長借期及開放緩衝期。
76	希望薦購圖書通過率可以高一點,快一點,跨校借書數量可以多一點,借期長一點	採編 典閱	採編:在經費許可範圍內及配合館藏發展政策,將儘量滿足讀者需求。典閱:已回覆讀者:跨校借書證乃建立在彼此的合約全國有90%都是5冊,三週
77	我建議新書(近館一年內,包含專業叢書和一般圖書)禁止外借,因為太過搶手,常常得等很久才能借到,造成很大得不便利性。	典閱	禁止外借會影響許多研究者的權益,需再詳細討論。
78	或許有些服務台可再安靜些	典閱 推廣 分館	此生所指的服務台是指參考櫃台,應加強管理;推廣組回覆:謝謝指教,我們會加以改善;分館:分館同仁均互相提醒及轉知工讀生注意
79	服務態度要更好,缺乏熱誠,沒有主動的笑容,親切度不夠,主動性也不夠	典閱 推廣 分館	典閱組將加強管理;推廣組謝謝指教,我們會加以改善;分館同仁均互相提醒及轉知工讀生注意
80	法律一修再修 很多太過時的法律書籍而且已經有出新版的舊版書都可以淘汰了 另外希望新版的法律書籍採購快一點 多冊一點 謝謝	分館	已mail向讀者解釋,列入日後發展參考
81	法律相關期刊種類過少	採編	歡迎讀者推薦,在經費許可下,將請相關系所審核評估。
82	社資中心可以讓人自由進出嗎??	資料 組	已回覆,如欲使用館藏需至後棟一樓服務櫃檯;如係與各辦公室洽公即可自由進出。
83	社資中心的提閱制度相當不便,就算能自己上樓尋找,標示不清也讓人找不到書 社資中心的開放時間也不人性化,學生有課時間才開放 非常不合理	資料 組	已回覆,社資轉型業務在即與服務讀者之數量逐年減少,不得不縮短開放時間,敬請惠予諒鑒
84	社資中心很多新近論文都沒收 有點不方便	資料 組	民國83年學位授予法將政大的學位論文寄存地位改為國家圖書館,之後社資中心就無法蒐藏全國學位論文。
85	社資續四庫全書擺放著養蟲,無法借出,這樣的一套叢書,放著好看,沒有任何意義!為何不能借出,對研究極為不方便!	資料 組	經查續修四庫全書是可以外借的,可向服務櫃檯詢問外借細節或先電洽。
86	空調溫度太低了	行政	e-mail回覆將視環境及系統狀況調整各樓層溫度;分館專案評估改善

87	前陣子夏天的時候，有時候總圖四樓的冷氣會開太強，非常的冷，建議可以調整一下溫度，也可以節省一點電	行政	e-mail 回覆將視環境及系統狀況調整各樓層溫度
88	建議在圖書館內觀看 DVD 影片，應沒有借滿書後便不得觀看的規定。因為該片並沒有借出館外，不能算在外借的冊數中。	推廣	DVD 因版本分為在館內使用之公播版及僅供外借的家用版，使用場地不同，但均屬本館典藏，需經借片後使用，所以會列入借閱總冊數中。
89	建議延長社資中心的開放時間!!因為館藏多是無法外借論文及研究報告!所以希望能增加在館內閱讀的時間~	資料	已回覆，社資轉型業務在即與服務讀者之數量逐年減少，不得不縮短開放時間，敬請惠予諒鑒
90	建議購買書本消毒設備	典閱	已回覆讀者:已於總圖一樓設置一台紫外線圖書殺菌機
91	政大圖書館真是太棒了!		
92	是否可以提供在職班學生的獨立借書時段, 假日與寒暑假的星期六日, 經常至下午五點即結束, 下課或下班後, 都已經無法進入借書了! 是否可以研擬一個兩全其美的方式! 感謝!	分館	列入日後發展參考
93	是否可以提供在職班學生的獨立借書時段, 假日與寒暑假的星期六日, 經常至下午五點即結束, 下課或下班後, 都已經無法進入借書了! 是否可以研擬一個兩全其美的方式! 感謝!	典閱	已回覆讀者: 寒暑假的週六開放至下午六點
94	為什麼薦購了上冊卻買了下冊, 而且仍然沒有買上冊 QAO	採編	請提供書名, 上冊可能缺貨或絕版。另雖薦購上冊, 在購書時會上下冊都訂購。
95	為何數位資源區預約的影片到了不會通知??? 數位資源區索書號標示不清	推廣	1. 預約片無論是新片處理完畢上架或是外借片歸還到館, 系統都會自動發出 Email 預約到館通知給預約者。這是自動化系統的便利性, 預約者可及時收到取片通知。但它同樣有不可預期性, 因為要考慮到網路及收件信箱的穩定度等我們無法預期的變因。若是再發生沒有收到預約到館通知 Email 時, 請告訴我們, 讓我們一起來找出問題及答案。 2. 影片外盒厚薄不一, 索書號標籤位置或許因外盒過薄而不顯著, 但它在書架上依序排列的, 有規則性, 同時書架也有索書號標示, 提供了多重的找片線索, 若還有任何疑難, 服務台也提供尋片指導呢!
96	為啥雜誌有 NBA 卻沒有 MLB 的呢? 希望可以定期購買 MLB 雜誌	採編	經費有限, 甚難滿足各種運動喜好之需求; 若明年經費仍有餘裕, 會再納入考量。建議可先行至台北市及新北市立圖書館借閱。

97	若有人預約，則借期為 14 天，借期太短，建議延長一星期	典閱	縮短借期因為預約的太多，希望能流通的快速一些，是否要延長，可以討論
98	若能提供老師將借閱書籍集中於一處的服務，可以大幅減少搜尋圖書的時間。	典閱	可以討論
99	借書期限太短	典閱	已回覆讀者：我們乃是參考國內多數大學的作法，可能有些學校讀者數較少，借期可以長一點，但我們學校讀者有一萬五千人以上，再延長很多書要等更久才能借得到
100	借期太少 雖然太多會影響他人權益	典閱	已回覆讀者：我們乃是參考國內多數大學的作法，可能有些學校讀者數較少，借期可以長一點，但我們學校讀者有一萬五千人以上，再延長很多書要等更久才能借得到
101	借影片的逾期金(一天 50)太貴了，根本是坑人	推廣	因目前視聽館藏有限，較高的滯還金較能讓讀者準時歸還，以免影響其他等待借閱的讀者權益。規則制定的原意旨在提醒，希望使用者都能準時還片。
102	夏宇《粉紅色噪音》為什麼不見了？	採編	此書因前一位讀者借閱且遺失賠款；後再訂購，因絕版，無法購得，故館藏目錄查不到。
103	悅讀區有漸趨吵雜的傾向，影響讀書品質，推測為置物櫃區經常人來人往，學生未放低音量，及於樓梯間講電話同學未意識到樓梯間有放大音量效果所致，希望館方能張貼公告，加強勸導	典閱	已加強管理
104	書籍上直接寫筆記的人很多，希望圖書館貼公告提醒讀者。	典閱	是的
105	索引標籤排序很亂	典閱	將加強管理
106	能外借的電影有點少	推廣	圖書館會加強薦購/採購。同時也請大家善用薦購系統：圖書館首頁--圖書館服務--推薦本館購書 http://rams.lib.nccu.edu.tw/recommendation/ ，在經費無虞下，會儘快依圖書館採購原則處理。
107	能外借的影片太少了，因為習慣一邊看影片一邊吃東西，然而圖書館不可飲食，所以希望外借的影片能多一點	推廣	圖書館會加強薦購/採購。同時也請大家善用薦購系統：圖書館首頁--圖書館服務--推薦本館購書 http://rams.lib.nccu.edu.tw/recommendation/ ，在經費無虞下，會儘快依圖書館採購原則處理。
108	許多工讀生專業能力有待加強，讀者遇到問題時應該盡力幫忙而不是事不關	典閱	已與該生聯繫，了解情況，是由於工讀生不清楚視聽室在哪裡，將加強管理

	己的態度。	分館	3 分館同仁均互相提醒及轉知工讀生注意
109	都快 2013 年了 預約的時間還停留在 2011 why!????		已查詢此讀者的預約書皆已到館，且都已借閱，但仍會詢問讀者了解狀況。(已寫信給讀者，讀者回覆如下：是指「取消預約指定日期」那部分，但是剛剛看到已經改善了，所以沒問題囉！)
110	寒暑假開放時間太短了尤其星期六日晚上還休館，對在職班學生很不方便	典閱	已回覆讀者：寒暑假的週六開放至下午六點
111	廁所空氣很悶好臭。	行政	e-mail 回覆將請清潔人員增加清理次數
112	廁所門關閉的聲音有點吵	行政	e-mail 回覆將調整門弓器鬆緊，減緩門回陣速度
113	最近總圖一樓資訊檢索教室的電腦上機時間是否未限制？可否設定單次的借用時間，如：綜圖一次一小時。	推廣	圖書分館因電腦數量較少，所以限制使用的時間。總圖檢索室及視聽區可用的電腦共有 52 台，根據我們長期的觀察，考試期間較會發生座位不敷使用的情況，因此，目前我們於使用人數較多的考試前一週及考試期間設定半間教室 20 台電腦每次限用 2 小時。視聽區亦提供限用半小時的電腦供同學們使用。我們會再持續觀察教室的使用情況，如持續發生座位不足的情況，將再調整限用的時間及設備。
114	無線網路不穩定	系統	已信件回覆，電算中心已承諾將於 102 年更新圖書館無線網路控制設備。
115	無線網路的連線品質可以再加強一下	系統	已信件回覆，電算中心已承諾將於 102 年更新圖書館無線網路控制設備。
116	視聽資料應多開放能外借的部分，因為許多學校皆能做到這點。	推廣	圖書館會加強薦購/採購。同時也請大家善用薦購系統：圖書館首頁--圖書館服務--推薦本館購書 http://rams.lib.nccu.edu.tw/recommendation/ ，在經費無虞下，會儘快依圖書館採購原則處理。
117	視聽資料歸還希望有緩衝期，多一天也好，不然每次便當錢就不小心就沒了，好可憐！	推廣	視聽資料因性質特殊，尤其是熱門片可是有許多預約者大排長龍，為了能加速影片的流通，讓望眼欲穿同學能早日借片，目前暫不考慮延長借期及開放緩衝期。而滯還金規則制定的原意旨在提醒，希望使用者都能準時還片。
118	視聽資料歸還沒有緩衝期十分不合理，五十元太多；不喜歡綜圖廁所入口的門關著，很怪	推廣	因目前視聽館藏有限，較高的滯還金較能讓讀者準時歸還，以免影響其他等待借閱的讀者權益。規則制定的原意旨在提醒，希望使用者都能準時還片。

119	視聽資料歸還沒有緩衝期十分不合理，五十元太多；不喜歡綜圖廁所入口的門關著，很怪	分館	已 mail 向讀者解釋, (一)視聽資料借閱規則不同於一般圖書資料, 通常在借出視聽資料時流通櫃檯工作人員皆會善意提醒相關規定敬請合作; (二)請讀者協助隨手關上廁所的門主要在於避免沖水聲及少數不守規則在廁所撥打手機者妨礙讀者研讀, 我們會儘量改善並敬請讀者們配合。
120	進新書的速度和量都稍嫌不夠	採編	在經費許可範圍內及配合館藏發展政策, 將儘量滿足讀者需求。
121	開閉關時間是否可以延長? 人數不多爲了節能而關閉可以理解, 但是建議可以分區域開放, 給需要使用的人提供學習環境和資源。	典閱	8-22 時開放, 考試之兩週開放至 24 時應不算過短
122	資訊檢索的電腦教室, 有時候都在上課, 有急事列印時, 會沒有位子。謝謝 ^^	推廣	中正圖書館的電腦教室除提供同學們自由上機外, 主要的任務為支援圖書館的資訊檢索教學課程, 列印服務並非檢索室的主要功能. 此外, 當檢索教室上課時我們也會開放視聽區的電腦讓同學們使用. 如同學們仍有急需, 建議同學們可就近使用商圖分館或商學院的電腦教室.
123	資檢室硬體設備最近故障的狀況有點多, 希望能盡快進行維修	推廣	今年 10 月時發生 2 台視聽區預計汰換的電腦設備故障需更換主要零件, 因離新機到館時間相距約 2 週, 為避免造成浪費, 這些待更換的設備不再維修, 直接更換新機, 以致同學們看到特定的電腦設備一直貼著故障的標示, 目前我們已完成設備的汰換, 應不再會發生類似的情況. 如同學們發現無法使用的問題, 請立刻向櫃台服務人員反應, 以便我們可以即時排除問題.
124	電腦太少 影印不方便 借書期間太短 自助借還書不夠健全 旁邊的高腳椅座位很不舒適 自習區燈光太暗 影片區影片太少	典閱	
125	預約的書或 DVD 如果到館可借了, 還是希望能收到提醒的信, 謝謝。	系統	已回覆說明都會寄出通知取書信, 並將該讀者之通知信一併附上。
126	預約書如果是在暑假很容易因為不能取書而被取消, 不知是否能改善此一制度。	典閱	本館將列入議題、再詳加討論
127	預約書的到期日 2 個禮拜有點太短	典閱	那是因為後面有人也預約的緣故, 表示該書很熱門

128	圖書上架的工讀生對館藏所在須加強訓練或有放置不對之處常有協尋不及之事，個人經驗是網上確有，實際在架上找不到，如為其他同學在館內閱讀，或不長至一、二月都不歸架，不知圖書館可否解決之。	典閱	找不到書有很多種可能,不見得是因為上錯架,若真找不到可以填寫協尋單
129	圖書館(平時多在商圖,其他分館不清楚)總有不斷以氣音自顧自說話.聊天的同學,盼能有辦法讓真正想念書的人有安靜,不被打擾的區塊。且盼能對於不斷說話的同學有管理規章	分館	已 mail 向讀者解釋,宣導保持安靜;
130	圖書館 B1 自修室空調循環不佳,人多時容易感到不適	典閱	將加強檢修
131	圖書館內應該鋪上地毯以降低走路音量	行政	e-mail 回覆不鋪設地毯的理由,但會宣導同學放輕行進時的腳步.
132	圖書館可以增加一些漫畫嗎	採編	因經費有限,購書以支援系所教學研究為主,其他資料,會視經費狀況,酌量採購,另建議可向臨近公共圖書館查閱。
133	圖書館的架上排序十分奇怪,常常跳來跳去,這邊有 920 那邊也有 920,為甚麼不放在一起就好,又依順序又依種類的,非常不清楚!	典閱	已與讀者聯繫了解問題如何發生
134	圖書館的無線網路有點慢	系統	已信件回覆,電算中心已承諾將於 102 年更新圖書館無線網路控制設備。
135	圖書館是很棒的地方,已經很不錯了!		
136	圖書館是學校最棒的單位,永遠看到你們的用心和進步,謝謝你們!!		
137	圖書館某些椅子應該要汰換了,坐起來有些膽戰心驚...	行政	e-mail 回覆將請木工進行檢修
138	圖書館英語教學類的藏書過少 相較於其他指標大學	採編	在經費許可範圍內及配合館藏發展政策,將儘量滿足讀者需求。
139	圖書館部分百葉窗已不堪使用,請盡快更新,謝謝。	行政	e-mail 回覆全館(包括悅讀區)百葉窗均已更新,請其提供不堪使用的百葉窗的確切位置
140	圖書館超讚?! 休息與讀書的好地方就是集思小間有點供不應求	推廣	謝謝鼓勵。總館囿於空間限制,僅能提供三間集思小間,建議讀者可多利用集思小間管理系統的預約功能,提前做未來兩週的各時段線上預約。

141	對初接觸圖書館系統之新同學應有基礎班的教學，宜簡單綱要	推廣	本館每學期皆開設多場大學部/研究生新生或是資料庫與服務資源基礎/進階課程；另也提供上課簡報檔案放置在數位學習網(網址： https://sites.google.com/site/ncculib/home)供同學隨時自學利用。
142	管內藏書數量可在多一些，開放時間如果可以延長會更好。	採編	在經費許可範圍內及配合館藏發展政策，將儘量滿足讀者需求。
143	管內藏書數量可在多一些，開放時間如果可以延長會更好。	典閱	謝謝，館藏數量每年都有維持一定的成長量
144	綜院 f1 有一股藥水味(殺蟲劑?)，不知道是什麼味道?另外通風也不好。綜圖閱讀區檯燈也太了吧!學生應該會近視吧!	分館	已 mail 向讀者解釋，通風問題已請修改善中;閱讀區照度品質經 11 月 14 日檢測結果皆已符合標準。
145	綜圖冷氣太冷	分館	已 mail 向讀者解釋，已反應總務處處理，會持續追蹤後續進度。
146	綜圖的冷氣應該要修理，不要都說是綜院，學校也座視不管	分館	已 mail 向讀者解釋，已反應總務處處理，會持續追蹤後續進度。
147	綜圖的座位(B1)在入口一進來處，若位子設在那會不斷被干擾	分館	已 mail 向讀者解釋，積極改善中。
148	綜圖總是太冷	分館	已 mail 向讀者解釋，已反應總務處處理，會持續追蹤後續進度。
149	綜願圖書館廁所沒有良好的通風系統，造成臭味瀰漫，不像總圖廁所很乾淨沒有異味 這是我唯一不滿意的地方 謝謝	分館	已 mail 向讀者解釋，通風問題已請修改善中。
150	網路不好搜尋影片，影片預約系統不易使用。	推廣	圖書館所有的館藏資料包含書和影片都是利用線上館藏目錄(網址: http://www.lib.nccu.edu.tw/)來查詢使用及預約，書和影片查詢和預約方式是一致的，若是在使用上有任何問題，請至服務台有專人為您解說及指導。
151	蒐羅的資料庫數量仍可增加，以提高資料掌握。	推廣	由於資料庫整體的經費緊縮，加上資料庫每年的漲幅，這幾年本校較無增購新的資料庫。不過，各系所還是保留調整的空間，若您於學習或研究上需使用特定的資料庫，還是可以透過系上向圖書館提出建購的需求。
152	蓋一棟新的圖書館大樓吧		這也是本館所希望的
153	增設漫畫區	典閱	大學圖書館為一學術圖書館，是否要設漫畫區，值得再討論

154	數位學術期刊資料庫使用/檢索指示不明顯，MUSE 系統檢索經常把頁面轉回 MUSE 首頁	推廣	1. 本校購買的資料庫及電子期刊數量相當多，各平台的檢索介面及使用方式不同，我們已將各個資料庫的詳細操作說明及講義放置在資料庫指南的使用說明中，您可以在使用前先參考我們提供的說明文件。 2. MUSE 整合查詢系統為代理檢索的介面，有時會發生無法連至原始資料庫情況，當您發現 MUSE 系統無法連至特定資料庫時，請您直接與我們連繫，以便能即時排除連線障礙的問題。
155	暫時沒有		
156	線上館藏查詢服務可以更容易操作。預約書若有已輪到者，可以寄到學生信箱通知領取，謝謝!!	系統	已寫信詢問館藏查詢更容易操作有那裏可以改善並將預約書到館通知之備份信件一併寄給讀者確認，但此讀者並未再回應。
157	課堂要用的教材，別人一借就 1.2 個月，常常借不到想要看的書，時間太長了，如果有人預約，是否可多少縮減前一個使用者的時間，謝謝。	典閱	讀者已接電話了解，當圖書被借出，可預約；若有預約者，該書借期變成兩週
158	請加強委外管理部分，例如地下室自習教室的保全人員服務品質。	行政	e-mail 回覆將請保全公司加強人員訓練，並與該保全人員進行溝通；請其提供需要改善之處
159	請增加自然科學類相關書籍。目前自然科學類書籍除本校有直接相關課程之外者皆十分缺乏。	採編	歡迎讀者推薦，本館也會特別留意選購此類圖書，謝謝提醒。
160	學生在圖書館內午休，有時太過分，對圖書館映象打折扣。地下室空氣品質不好	典閱	關於讀者在館內休息問題，如無影響其他讀者，本館似乎也無法干涉，如已影響，可向館員反應 本館將加強地下室空氣品質之監測
161	館內提供的研究生閱讀研究小間的格局不夠理想，只是形式上隔間而已，真的不夠吸引學生想入內閱讀。別的學校的研究小間之硬體設備，都做得很好，這部份真的可以好好規劃一下的。	典閱	研究小間的隔間在上次整修時原要重新隔間，因涉及建築相關法規而無法施行，至於內部的設備，本館如有充裕經費時，將考慮更新
162	館藏搜尋介面不好用	系統	讀者建議館藏目錄三點改善意見，其中二點可改進，最後一點讀者的需求點應是要查詢期刊文獻之資料，應與館藏目錄查詢較無直接關係，已回信說明。
163	總圖 B1 的櫃子如果到期可否寄信給同學通知，因為在暑假期間可能不一定會到圖書館，如此可加速效率~謝謝!!	典閱	B1 的租期到 102 年 8 月 31 日，暑假前及期限將屆時我們也會公告
164	總圖二樓 無線網路速度很慢而且從 1 年前開始就是這樣!!!!!!! 還會斷	系統	已信件回覆，電算中心已承諾將於 102 年更新圖書館無線網路控制設備。

	線，根本沒有改善問題!		
165	總圖女廁的門好容易被打開喔>< 上廁所都很緊張，我曾被人家大開過，也打開過別人的門，真的超尷尬!!!可不可以換個牢固的門鎖><	行政	e-mail 回覆，方向鎖已全面更新，如仍發現問題，請向館員反應
166	總圖外面還是應該要有置物櫃 置物櫃可以很美、不破壞氣氛，只是端看圖書館願不願意重視這樣的貼心服務、花這筆經費	典閱	圖書館目前的確沒有充裕的經費、總圖外面是否可設置，仍需多一點的考量
167	總圖地下一樓 空氣太悶了 希望可以改善 謝謝	典閱	本館將加強監測地下室空氣品質
168	總圖的網路常不夠穩定，教著區的書籍借用也有些麻煩	系統+典閱	已信件回覆，電算中心已承諾將於 102 年更新圖書館無線網路控制設備。
169	總圖廁所請常清掃，垃圾時常是堆滿及有異味狀況	行政	e-mail 回覆將請清潔人員增加清理次數
170	臨時借傘的服務很棒喔！加油！		
171	薦購與否決定時間過長、從薦購完成到拿到書的時間頗長 綜圖冷氣太冷啦！！大家都在流鼻涕啊！！	採編	1. 各系所審核圖書有其作業時程和機制，如部分系所需經系務會議或相關人員審議，本館僅能在三周內催覆。2. 會計年度學校圖書經費未核定之前，部分薦購圖書的處理將會延緩。3. 暑假配合學校節約能源措施調整上班時間，部分系所審核時程會受影響。4. 薦購圖書從推薦、審核、書商尋書及報價、送請購案、下訂、書到驗收、處理、至可流通使用；每個環節都需要時程，希望同學體諒，我們也會努力縮短各時程，謝謝。
172	薦購與否決定時間過長、從薦購完成到拿到書的時間頗長 綜圖冷氣太冷啦！！大家都在流鼻涕啊！！	分館	已 mail 向讀者解釋(一)薦購相關問題會向採購單位反應;(二)冷氣問題已反應總務處處理，會持續追蹤後續進度。
173	雖明令禁止攜帶飲食進館，但有些人還是很利用了點小聰明，把飲料裝進自己的水瓶內，上有政策下有對策，成效不彰！另外，廁所真的太髒了.....。	典閱	這是公德心的問題，本館會再加強巡邏及規勸
174	雖明令禁止攜帶飲食進館，但有些人還是很利用了點小聰明，把飲料裝進自己的水瓶內，上有政策下有對策，成效不彰！另外，廁所真的太髒了.....。	行政	e-mail 回覆將請清潔人員增加清理次數
175	藝文方面的書籍如戲劇等相較其他類書籍有點少	採編	在經費許可範圍內及配合館藏發展政策，將儘量滿足讀者需求。

176	繼續努力！		
177	讓人領取預約書的期限太久了，想要看書的人等很久，預約的人期限內也沒有要去取的話，就很白費	典閱	一週的取書期限，是考量有些人並不是每天都到校