

政治大學圖書館 102 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，定期於每學年中（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：102 年 11 月 05 日至 102 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 1006 份，40 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 966 份。

三、分析

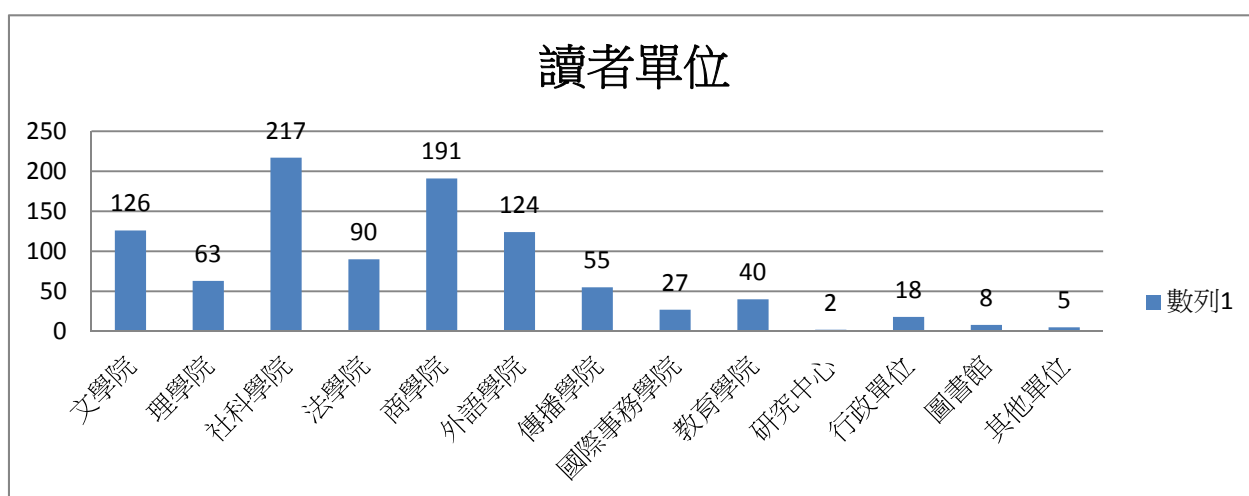
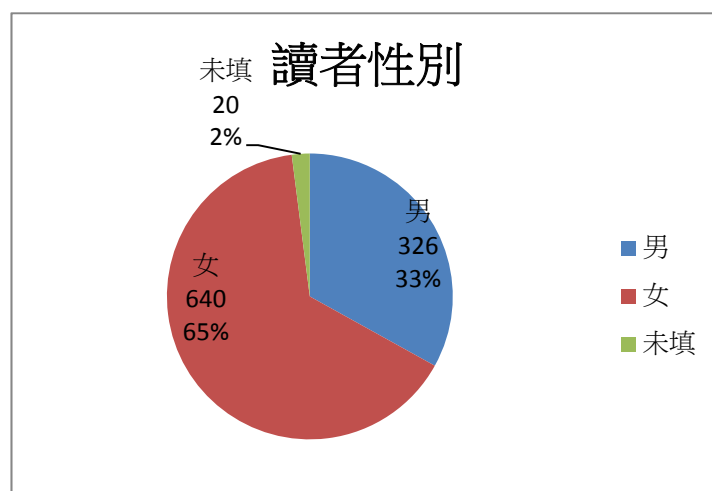
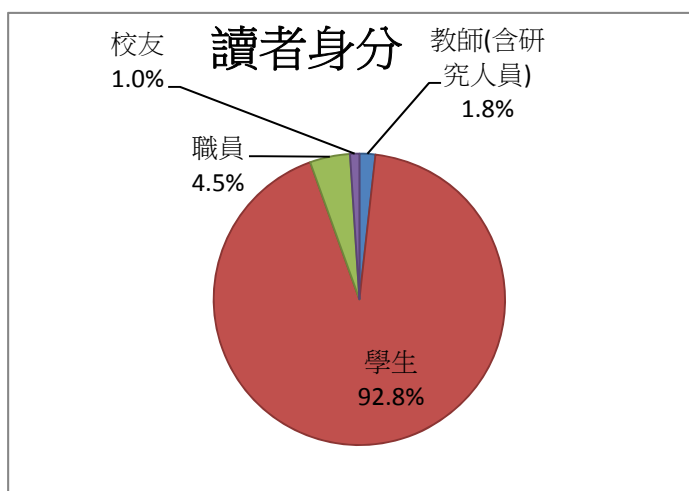
本問卷與 101 年相同，依據 99 年施測時讀者之建議，每項應增設“不清楚/未使用”之選項，能更易明白讀者對館方服務是否了解或是否使用。因此本報告先以各項問題平均值了解學生、教師、職員等讀者類型對圖書館服務的滿意程度，及其間之差異，並與 101 年、100 年度相同問題加以比較，了解三年之差異情形。

（一）基本資料

本研究回收有效問卷 966 份中：包括教師 17 名佔了 1.8%，學生 896 名佔了 92.8%，職員 43 名佔了 4.5%，校友 10 名佔 1.0%。男性(包含學生及教職員) 326 名佔 33.7%，女性 640 名佔 66.3%，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)	17	1.8%
	學生	896	92.8%
	職員	43	4.5%
	校友	10	1.0%
性別	男	326	33.7%
	女	640	66.3%

單位別	未填	20	1.7%
文學院	126		13%
理學院	63		6.5%
社科學院	217		22.5%
法學院	90		9.5%
商學院	191		19.8%
外語學院	124		12.8%
傳播學院	55		5.7%
國際事務學院	27		2.8%
教育學院	40		4.1%
研究中心	2		0.2%
行政單位	18		1.9%
圖書館	8		0.8%
其他單位	5		0.5%



(二) 圖書館館藏量整體滿意度

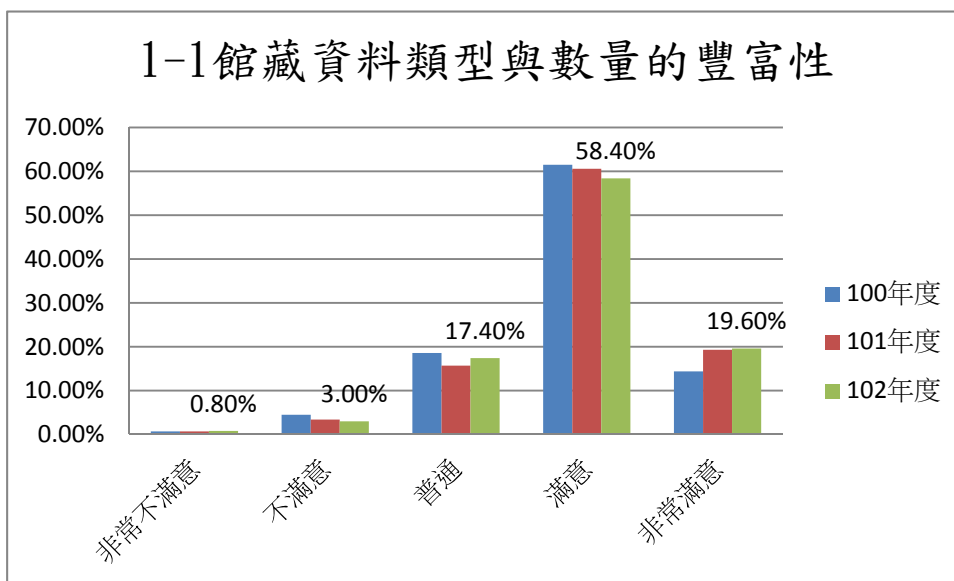
1-1、館藏資料的類型與數量的豐富性

對政大圖書館館藏豐富性，共有 966 人回覆，8 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	29	168	564	189	8	3.94
102 年度	0.8%	3.0%	17.4%	58.4%	19.6%	0.8%	
101 年度	0.7%	3.4%	15.7%	60.6%	19.3%	0.3%	3.95
100 年度	0.7%	4.5%	18.6%	61.5%	14.4%	0.3%	3.85

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	1	3	8	5	17	4.00
學生	7	8	27	160	523	171	896	3.92
行政人員	0	0	1	5	29	8	43	4.02
校友	1	0	0	0	4	5	10	4.56
合計	8 0.8%	8 0.8%	29 3.0%	168 17.4%	564 58.4%	189 19.6%	1120 100%	3.94



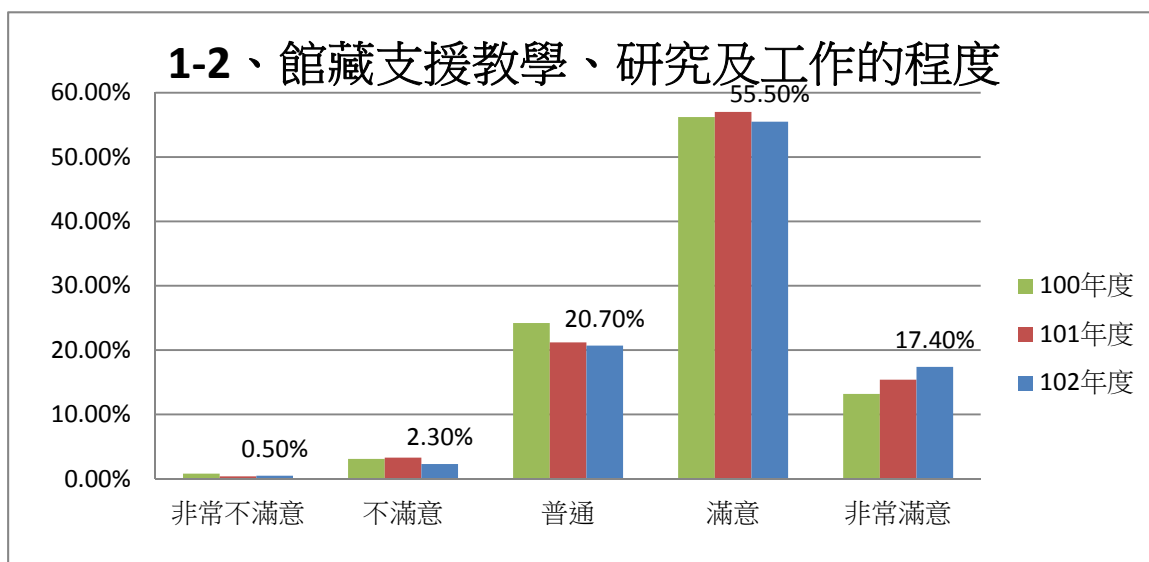
1-2、館藏支援教學、研究及工作的程度

對政大圖書館館藏是否足以支援教學及研究工作，共有 966 人回覆，35 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	5	22	200	536	168	35	3.90
102 年度	0.5%	2.3%	20.7%	55.5%	17.4%	3.6%	
101 年度	0.4%	3.3%	21.2%	57%	15.4%	2.9%	3.86
100 年度	0.8%	3.1%	24.2%	56.2%	13.2%	2.6%	3.8

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	0	2	6	9	17	4.41
學生	31	5	21	193	499	147	896	3.88
行政人員	3	0	1	4	28	7	43	4.03
校友	1	0	0	1	3	5	10	4.44
合計	35 3.6%	5 0.5%	22 2.3%	200 20.7%	536 55.5%	168 17.4%	966 100%	3.90



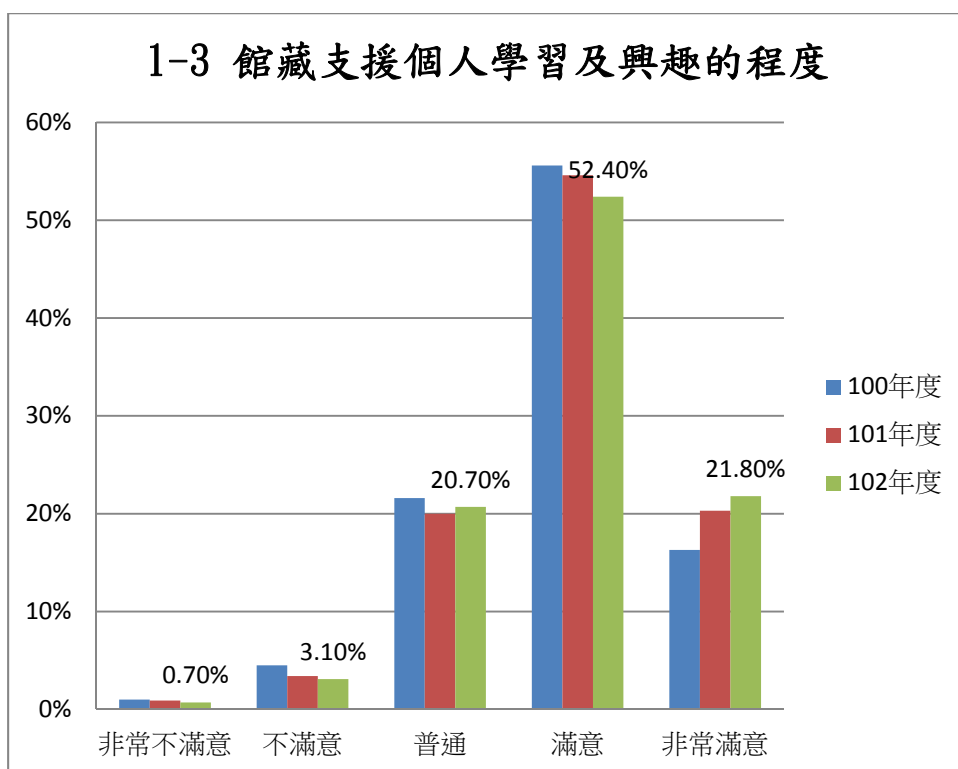
1-3、館藏支援個人學習及興趣的程度

對政大圖書館館藏是否足以支援個人學習與興趣之程度，966人回覆大有12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	7	30	200	506	211	12	3.93
百分比	0.7%	3.1%	20.7%	52.4%	21.8%	1.2%	
101年度	0.9%	3.4%	20%	54.6%	20.3%	0.8%	3.91
100年度	1%	4.5%	21.6%	55.6%	16.3%	0.9%	3.82

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)	0	0	0	2	9	6	17	4.24
學生	11	7	28	189	469	192	896	3.92
行政人員	0	0	2	8	25	8	43	3.91
校友	1	0	0	1	3	5	10	4.44
合計	12 1.2%	7 0.7%	30 3.1%	200 20.7%	506 52.4%	211 21.8%	966 100%	3.93



(三) 讀者對圖書館各項服務滿意度

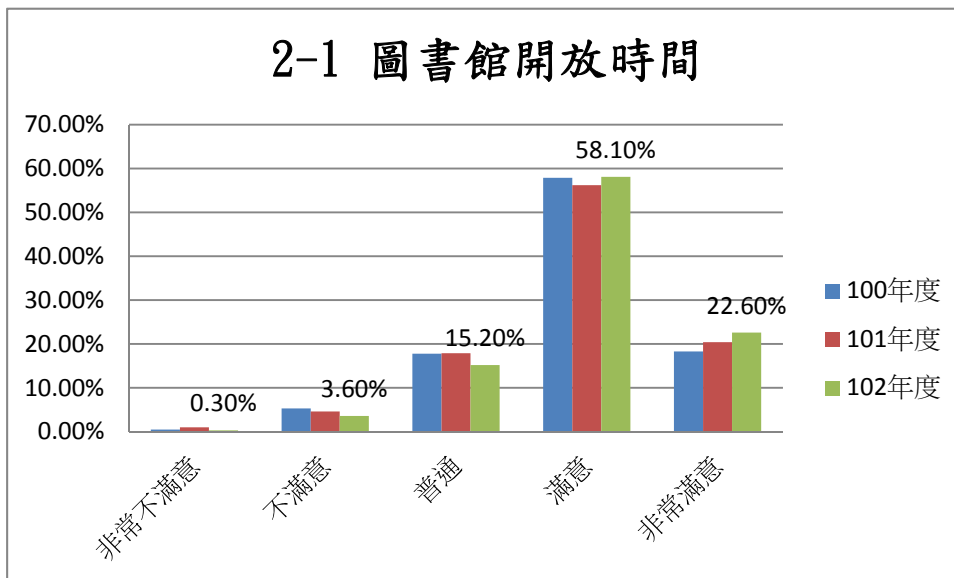
2-1、圖書館開放時間

共有 966 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	3	35	147	561	218	2	3.99
102 年度	0.3%	3.6%	15.2%	58.1%	22.6%	0.2%	
101 年度	1.0%	4.6%	17.9%	56.2%	20.4%	0%	3.90
100 年度	0.5%	5.3%	17.8%	57.9%	18.3%	1%	3.89

以填答者身分 966 人分析如下：

	不清楚未使用	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	1	9	7	17	4.35
學生	2	3	35	144	517	195	896	3.97
行政人員	0	0	0	2	29	12	43	4.23
校友	0	0	0	0	6	4	10	4.40
合計	2 0.2%	3 0.3%	35 3.6%	147 15.2%	561 58.1%	218 22.6%	966 100%	3.99



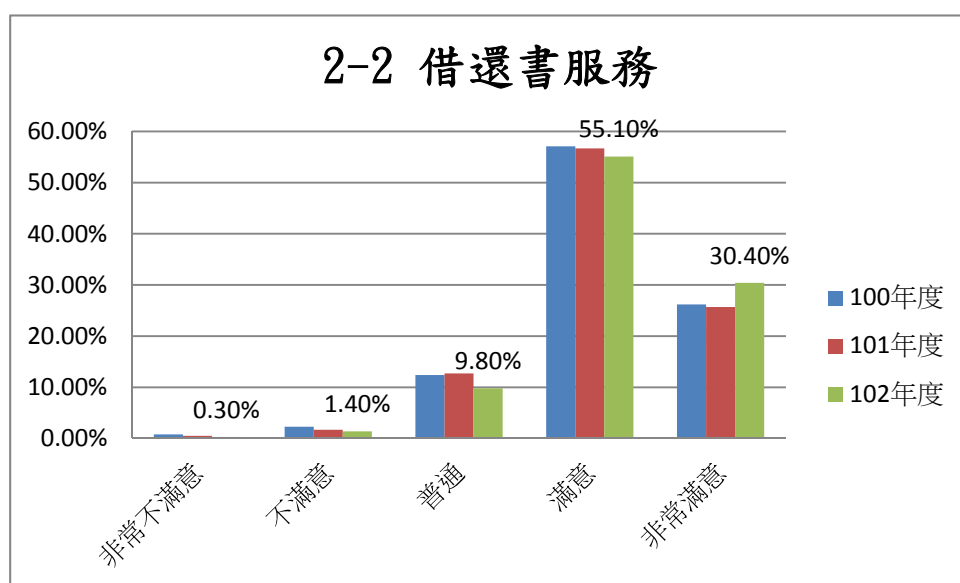
2-2、借還書服務(含圖書調閱,代還及協尋服務)

共有 966 人回覆, 28 人(2.9%)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	3	14	95	532	294	28	4.17
102 年度	0.3%	1.4%	9.8%	55.1%	30.4%	2.9%	
101 年度	0.5%	1.7%	12.7%	56.7%	25.7%	2.7%	4.08
100 年度	0.8%	2.3%	12.4%	57.1%	26.2%	1.3%	4.07

以填答者身分 966 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	0	0	7	10	17	4.59
學生	26	3	13	92	494	268	896	4.16
行政人員	0	0	1	2	28	12	43	4.19
校友	2	0	0	1	3	4	10	4.38
合計	28 2.9%	3 0.3%	14 1.4%	95 9.8%	532 55.1%	294 30.4%	966 (100%)	4.17



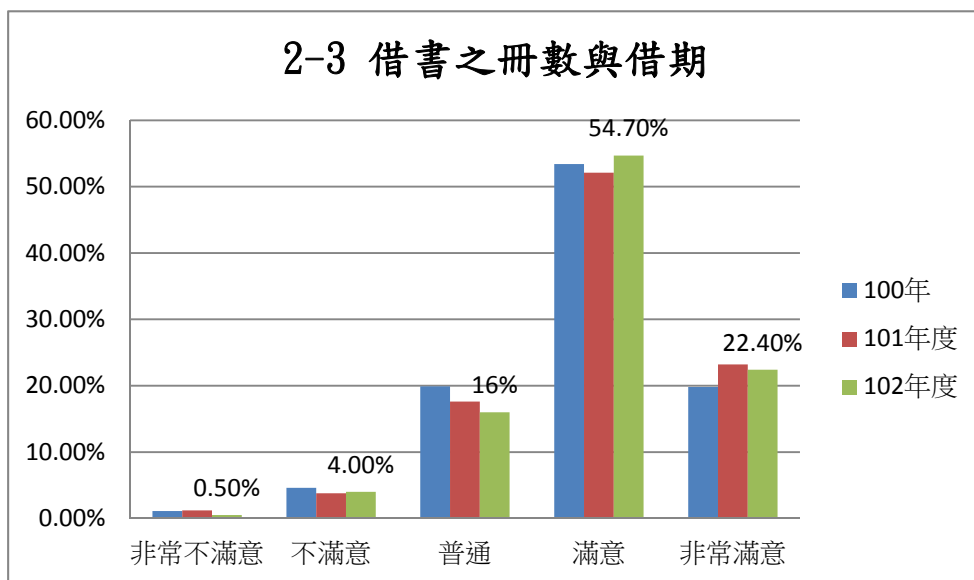
2-3、借書之冊數與借期

共有 966 人回覆，23 人(2.4%)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	5	39	155	528	216	23	3.97
102 年度	0.5%	4.0%	16%	54.7%	22.4%	2.4%	
101 年度	1.2%	3.8%	17.6%	52.1%	23.2%	2.1%	3.94
100 年	1.1%	4.6%	19.9%	53.4%	19.8%	1.2%	3.87

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	0	2	5	10	17	4.47
學生	22	5	37	149	488	195	896	3.95
行政人員	0	0	2	1	32	8	43	4.07
校友	1	0	0	3	3	3	10	4.00
合計	23 2.4%	5 0.5%	39 4.0%	155 16%	528 54.7%	216 22.4%	966 100%	3.97



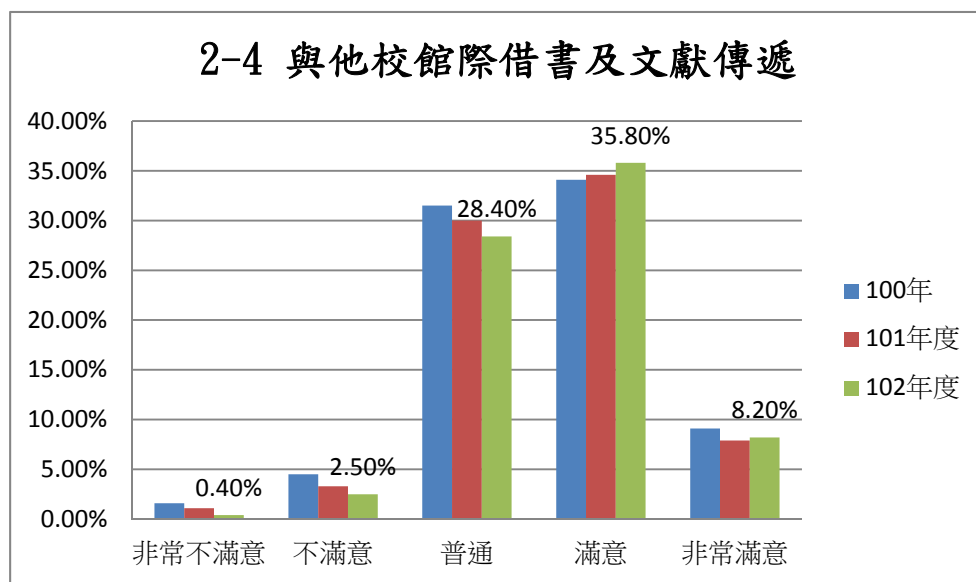
2-4、與他校館際借書(跨校借書)及文獻複印

本項回覆 966 人中，239(24.7%)人表示不清楚或未使用，如下表所示，可看出許多師生對此項服務仍不清楚，比例相當高，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	4	24	274	346	79	239	3.65
102 年度	0.4%	2.5%	28.4%	35.8%	8.2%	24.7%	
101 年度	1.1%	3.3%	30%	34.6%	7.9%	23.2%	3.58
100 年	1.6%	4.5%	31.5%	34.1%	9.1%	19.2%	3.55

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	0	1	1	7	3	17	4.00
學生	217	4	22	268	315	70	896	3.63
行政人員	16	0	1	3	20	3	43	3.93
校友	1	0	0	2	4	3	10	4.11
合計	239 24.7%	4 0.4%	24 2.5%	274 28.4%	346 35.8%	79 8.2%	966 100%	3.65



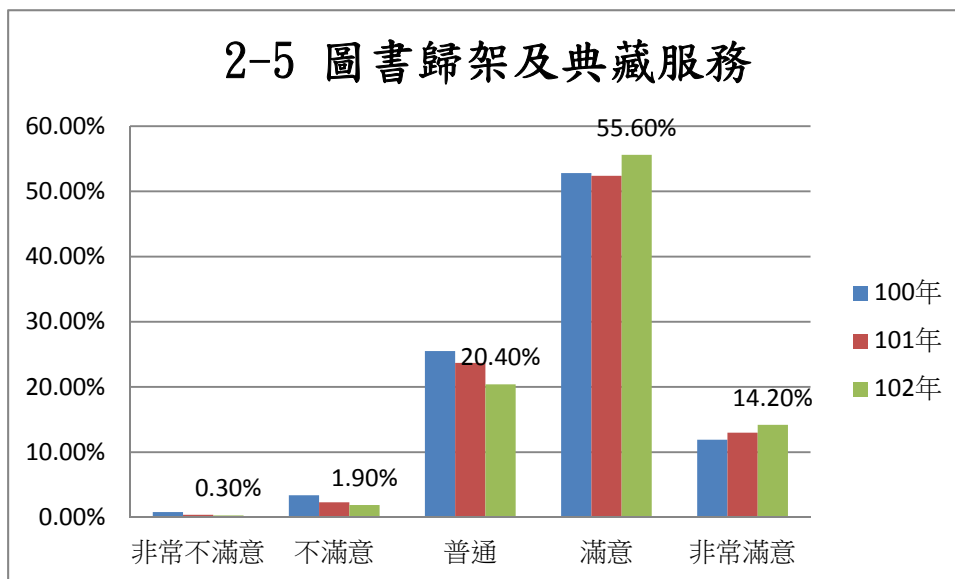
2-5、圖書歸架及典藏服務

本項回覆 966 人中，74 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	3	18	197	537	137	74	3.88
102 年度	0.3%	1.9%	20.4%	55.6%	14.2%	7.7%	
101 年度	0.4%	2.3%	23.7%	52.4%	13%	8.2%	3.82
100 年度	0.8%	3.4%	25.5%	52.8%	11.9%	5.6%	3.76

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	3	6	8	17	4.29
學生	68	3	16	188	501	120	896	3.87
行政人員	5	0	2	3	27	6	43	3.97
校友	1	0	0	3	3	3	10	4.00
合計	74	3	18	265	537	137	966	3.88



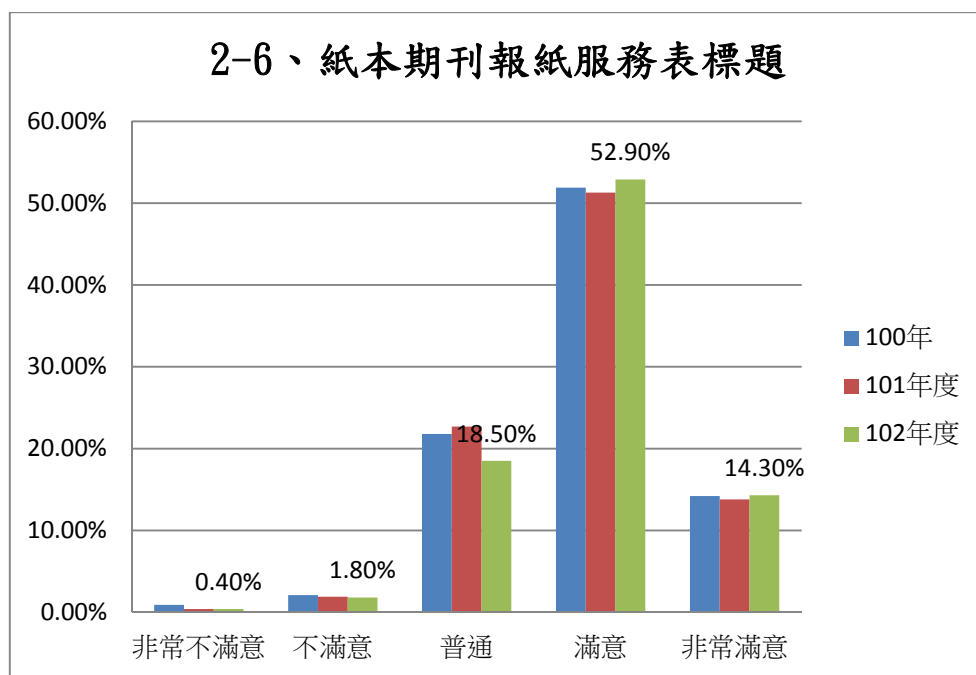
2-6、紙本期刊報紙服務

本項回覆 966 人中，117 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	4	17	179	511	138	117	3.90
102 年度	0.4%	1.8%	18.5%	52.9%	14.3%	12.1%	
101 年度	0.4%	1.9%	22.7%	51.3%	13.8%	9.8%	3.85
100 年度	0.9%	2.1%	21.8%	51.9%	14.2%	9%	3.84

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	4	6	17	4.14
學生	107	4	16	169	476	124	896	3.89
行政人員	6	0	1	5	26	5	43	3.95
校友	1	0	0	1	5	3	10	4.22
合計	117	4	17	179	511	138	966	3.90



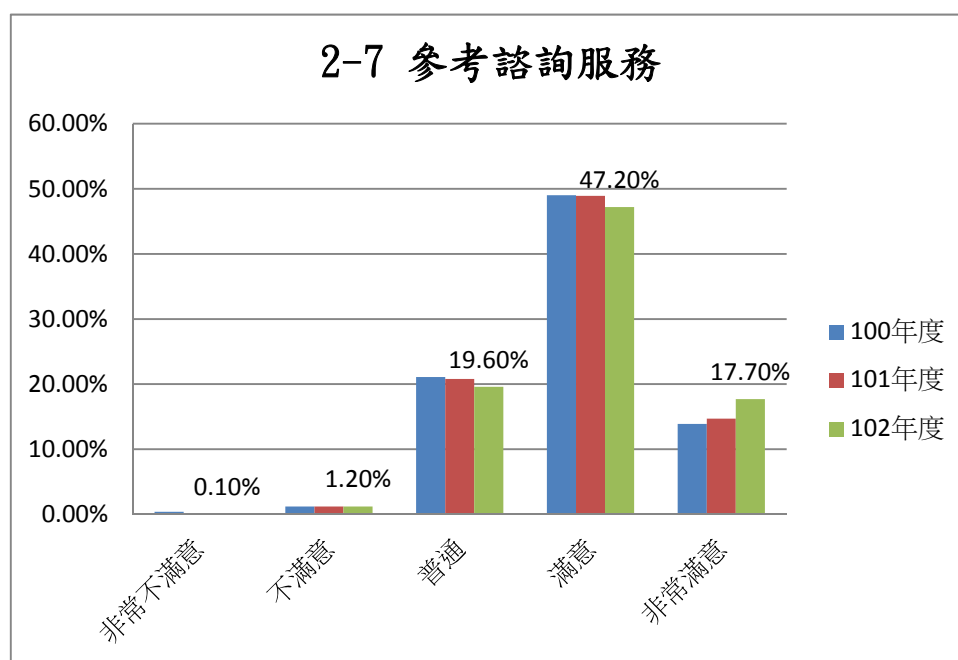
2-7、參考諮詢服務

本項回覆 966 人中，137 人(14.2%)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	1	12	189	456	171	137	3.95
102 年度	0.1%	1.2%	19.6%	47.2%	17.7%	14.2%	
101 年度	0.2%	1.2%	20.8%	48.9%	14.7%	14.2%	3.90
100 年度	0.4%	1.2%	21.1%	49.0%	13.9%	14.4%	3.87

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	4	3	8	17	4.27
學生	130	1	11	181	422	151	896	3.93
行政人員	4	0	1	3	26	9	43	4.10
校友	1	0	0	1	5	3	10	4.22
合計	137	1	12	189	456	171	966	3.95



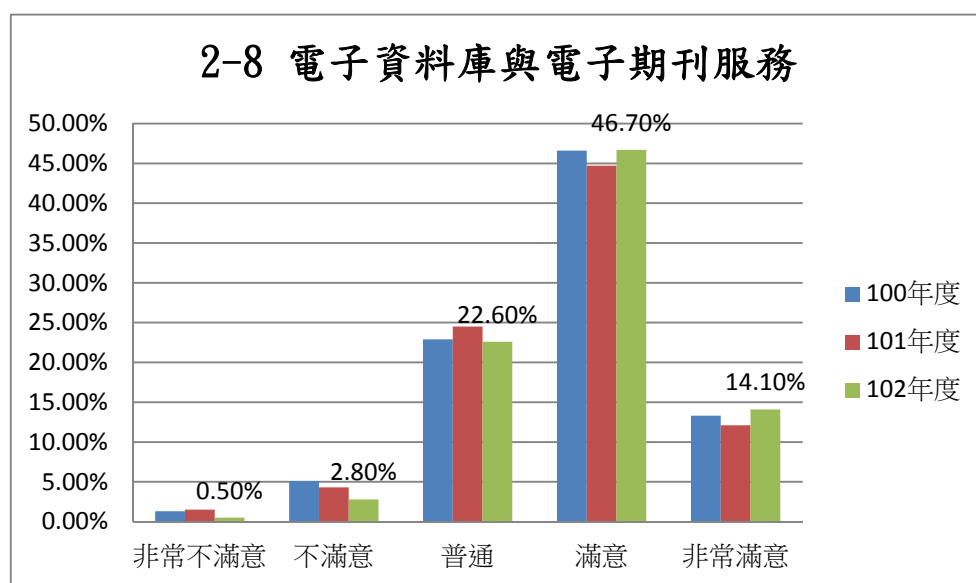
2-8、電子資料庫與電子期刊服務

本項回覆 966 人中，129(13.4%)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	5	27	218	451	136	129	3.82
102 年度	0.5%	2.8%	22.6%	46.7%	14.1%	13.4%	
101 年度	1.5%	4.3%	24.5%	44.7%	12.1%	12.9%	3.71
100 年度	1.3%	5.1%	22.9%	46.6%	13.3%	10.9%	3.74

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	7	8	17	4.35
學生	120	5	26	208	417	120	896	3.80
行政人員	8	0	1	6	24	4	43	3.89
校友	1	0	0	2	3	4	10	4.22
合計	129	5	27	218	451	136	966	3.82



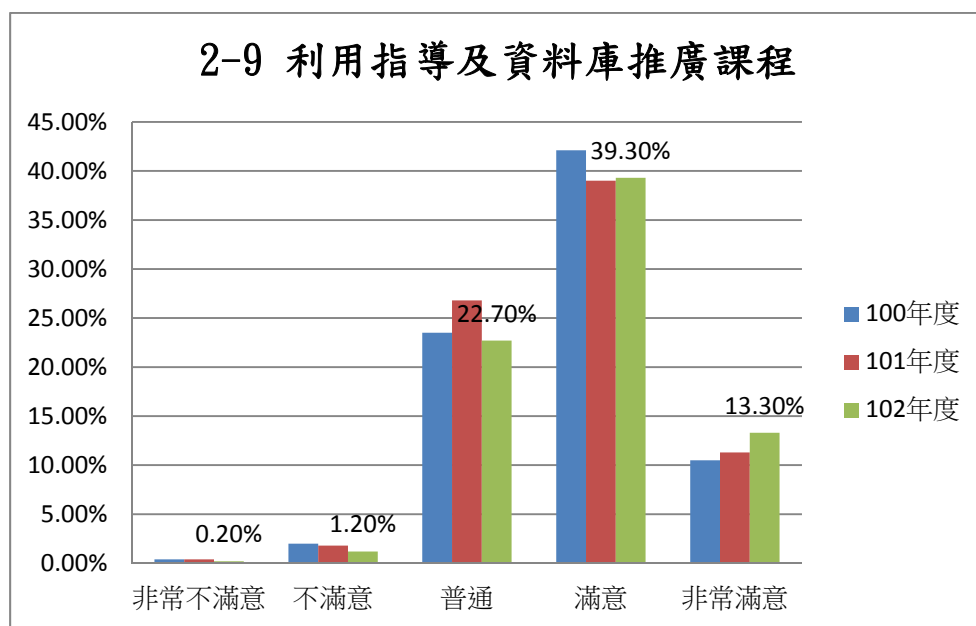
2-9、利用指導及資料庫推廣課程

本項回覆 966 人中，225 人表示不清楚或未使用，如下表所示，可看出許多師生(23.3%)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	2	12	219	380	128	225	3.84
百分比	0.2%	1.2%	22.7%	39.3%	13.3%	23.3%	
101 年度	0.4%	1.8%	26.8%	39.0%	11.3%	20.8%	3.75
100 年度	0.4%	2.0%	23.5%	42.1%	10.5%	21.5%	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	0	4	3	6	17	4.15
學生	207	2	11	209	353	114	896	3.82
行政人員	13	0	1	3	21	5	43	4.00
校友	1	0	0	3	3	3	10	4.00
合計	225	2	12	219	380	128	966	3.84



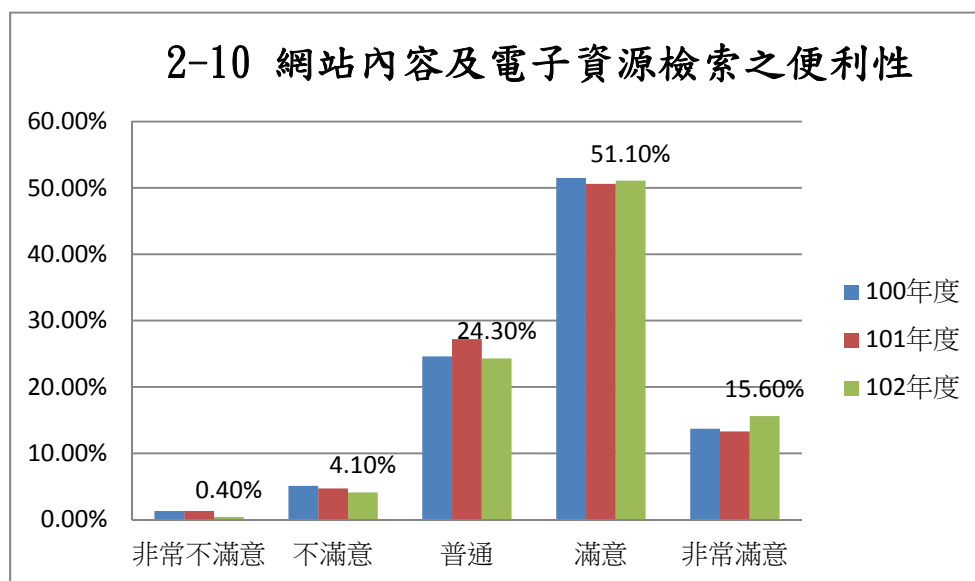
2-10、網站內容及電子資源檢索之便利性

本項回覆 966 人中，42 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	4	40	235	494	151	42	3.81
102 年度	0.4%	4.1%	24.3%	51.1%	15.6%	4.3%	
101 年度	1.3%	4.7%	27.2%	50.6%	13.3%	2.9%	3.72
100 年度	1.3%	5.1%	24.6%	51.5%	13.7%	3.8%	3.74

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	4	4	8	17	4.12
學生	39	4	39	222	460	132	896	3.79
行政人員	2	0	0	8	26	7	43	3.98
校友	1	0	0	1	4	4	10	4.33
合計	42	4	40	235	494	151	966	3.81



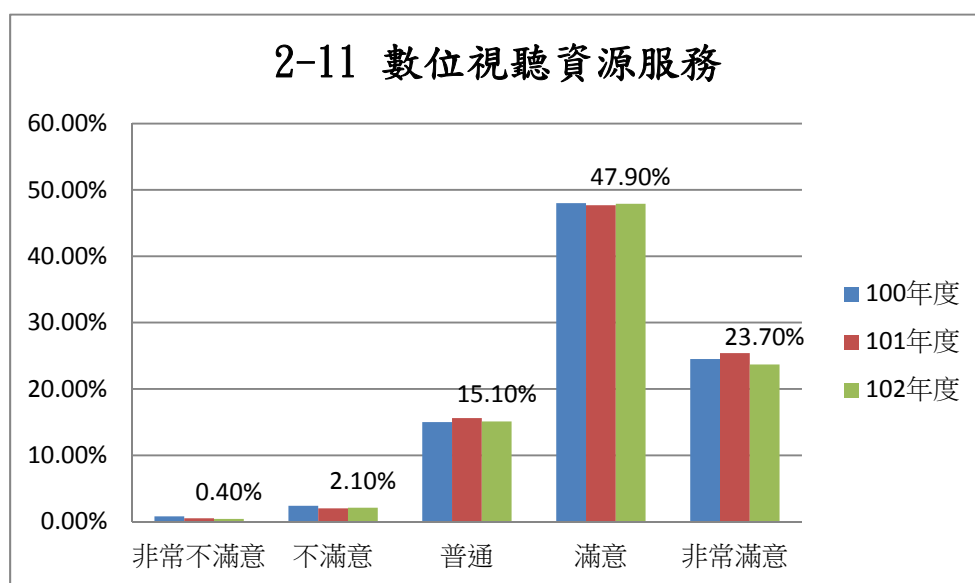
2-11、數位視聽資源服務

本項回覆 966 人中，104 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	4	20	146	463	229	104	4.04
百分比	0.4%	2.1%	15.1%	47.9%	23.7%	10.8%	
101 年度	0.5%	2.0%	15.6%	47.7%	25.4%	8.8%	4.05
100 年度	0.8%	2.4%	15%	48%	24.5%	9.4%	4.03

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	0	0	3	2	7	17	4.33
學生	94	4	20	137	431	210	896	4.03
行政人員	4	0	0	6	26	7	43	4.03
校友	1	0	0	0	4	5	10	4.06
合計	104	4	20	146	463	229	966	4.04



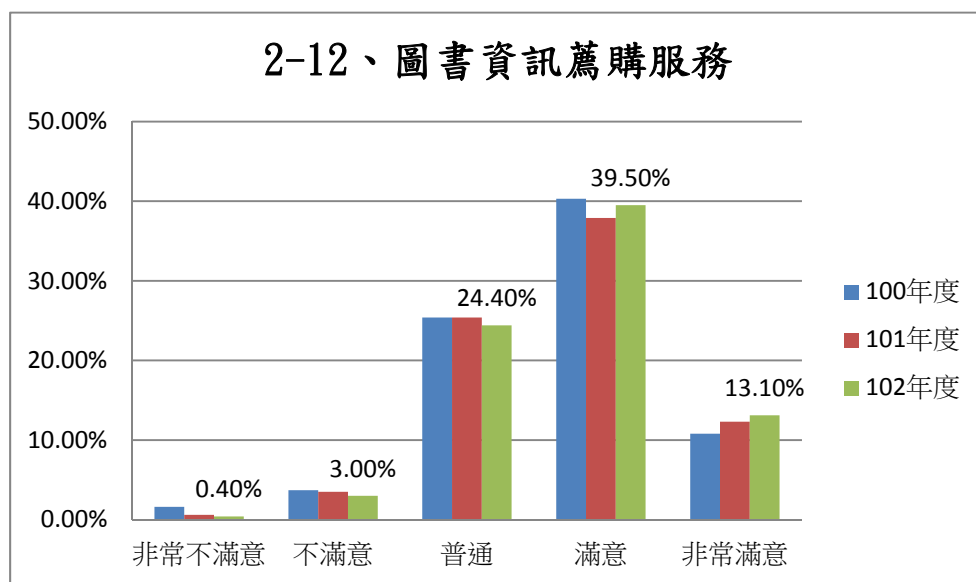
2-12、圖書資訊薦購服務

本項回覆 966 人中，188 人表示不清楚或未使用，如下表所示，可看出許多師生(19.5%)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	4	29	236	382	127	188	3.77
102 年度	0.4%	3.0%	24.4%	39.5%	13.1%	19.5%	
101 年度	0.6%	3.5%	25.4%	37.9%	12.3%	20.4%	3.73
100 年度	1.6%	3.7%	25.4%	40.3%	10.8%	18.3%	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)	0	0	0	3	8	6	17	4.18
學生	184	4	27	227	346	108	896	3.74
行政人員	3	0	2	4	25	9	43	4.03
校友	1	0	0	2	3	4	10	4.22
合計	188	4	29	236	382	127	966	3.77



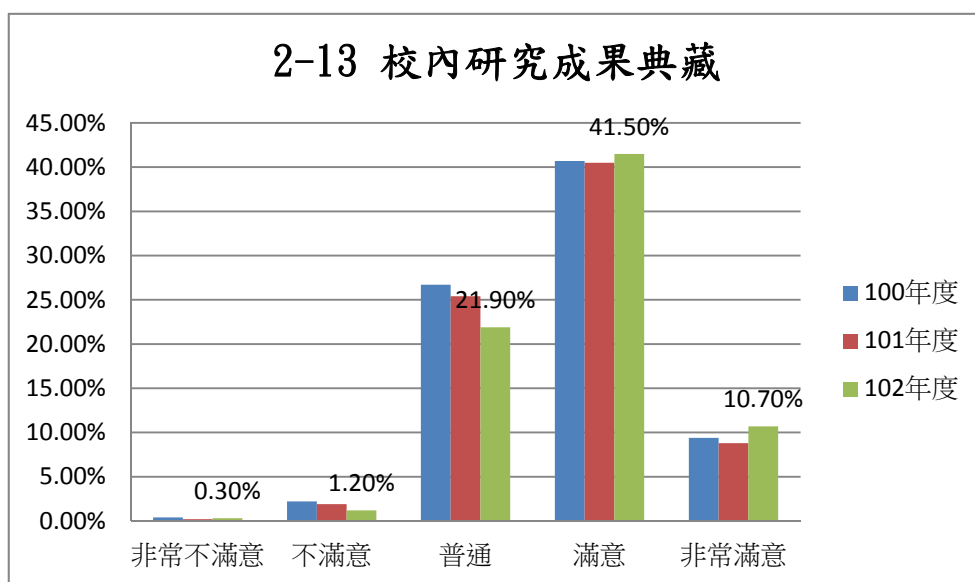
2-13、校內研究成果典藏(機構典藏、經典書房)

本項回覆 966 人中，235 人表示不清楚或未使用，如下表所示，可看出許多師生(24.3%)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	3	12	212	401	103	235	3.81
102 年度	0.3%	1.2%	21.9%	41.5%	10.7%	24.3%	
101 年度	0.2%	1.9%	25.4%	40.5%	8.8%	23.2%	3.73
100 年度	0.4%	2.2%	26.7%	40.7%	9.4%	20.6%	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)	6	0	1	1	4	5	17	4.18
學生	216	3	11	207	370	89	896	3.78
行政人員	12	0	0	3	23	5	43	4.06
校友	1	0	0	1	4	4	10	4.33
合計	235	3	12	212	401	103	966	3.81



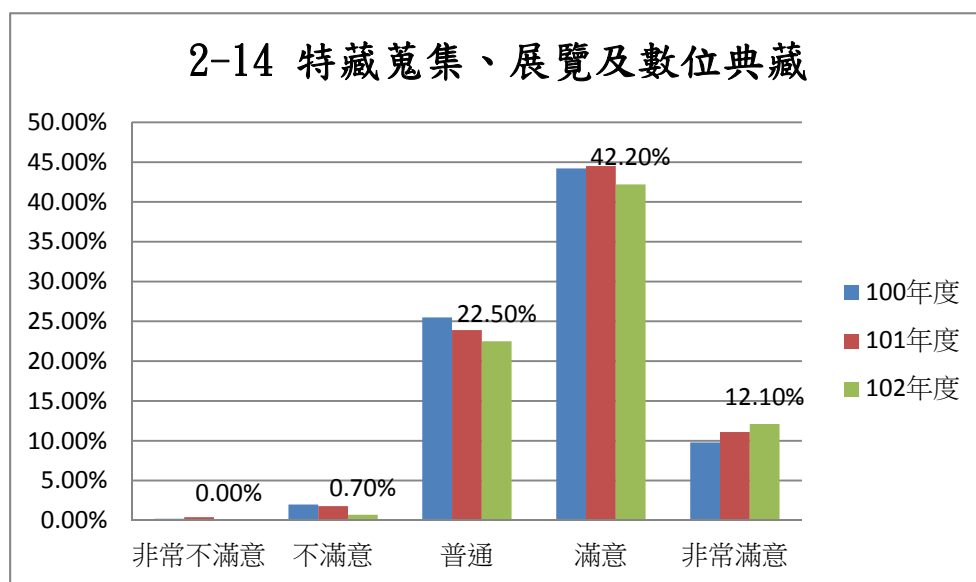
2-14、特藏蒐集、展覽及數位典藏

本項回覆 966 人中，217 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	0	7	217	408	117	217	3.85
102 年度	0.0%	0.7%	22.5%	42.2%	12.1%	22.5%	
101 年度	0.4%	1.8%	23.9%	44.5%	11.1%	18.4%	3.79
100 年度	0.2%	2.0%	25.5%	44.2%	9.8%	18.3%	3.75

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	2	4	4	17	4.20
學生	199	0	7	210	374	106	896	3.83
行政人員	10	0	0	3	26	4	43	4.03
校友	1	0	0	2	4	3	10	4.11
合計	217	0	7	217	408	117	966	3.85



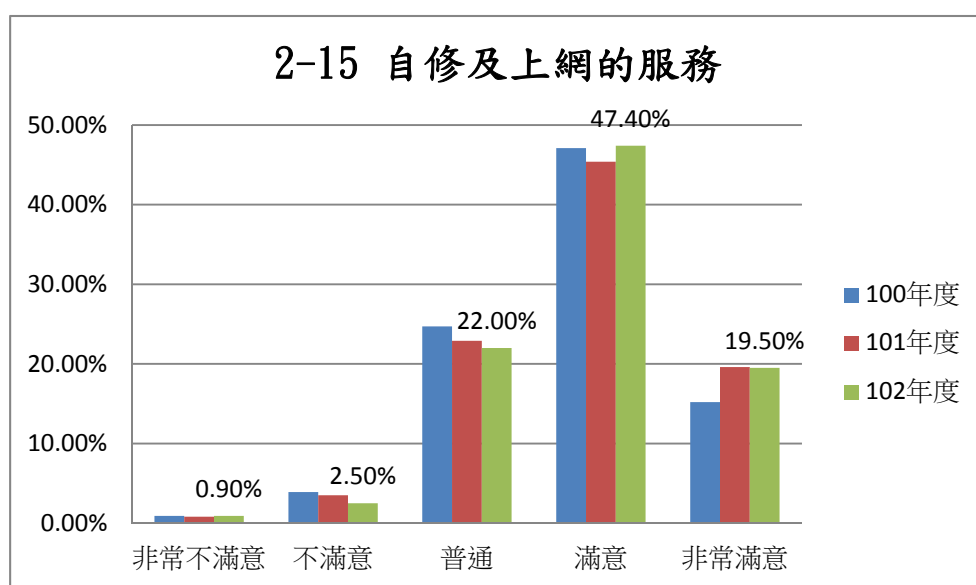
2-15、自修及上網的服務

本項回覆 966 人中，74 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	24	213	458	188	74	3.89
102 年度	0.9%	2.5%	22.0%	47.4%	19.5%	7.7%	
101 年度	0.8%	3.5%	22.9%	45.4%	19.6%	7.8%	3.86
100 年度	0.9%	3.9%	24.7%	47.1%	15.2%	8.1%	3.78

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	0	0	3	4	5	17	4.17
學生	62	9	24	203	426	172	896	3.87
行政人員	6	0	0	5	25	7	43	4.05
校友	1	0	0	2	3	4	10	4.22
合計	74	9	24	213	458	188	966	3.89



(三)圖書館空間及硬體設備

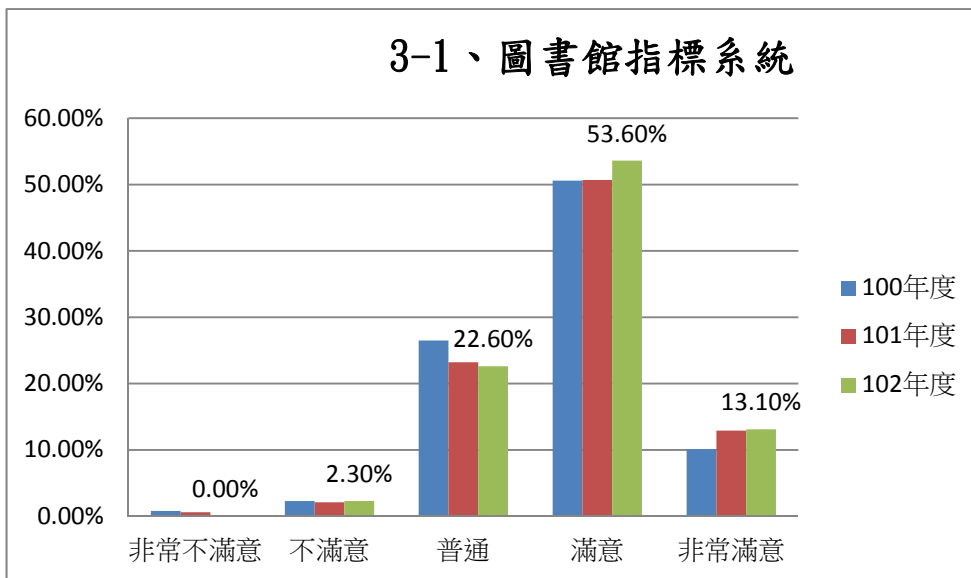
3-1、圖書館指標系統

本項回覆 966 人中，81 人(8.4%)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	0	22	218	518	127	81	3.85
102 年度	0.0%	2.3%	22.6%	53.6%	13.1%	8.4%	
101 年度	0.6%	2.1%	23.2%	50.7%	12.9%	10.4%	3.82
100 年度	0.8%	2.3%	26.5%	50.6%	10.1%	9.7%	3.74

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	1	8	6	17	4.19
學生	77	0	19	210	478	112	896	3.83
行政人員	2	0	2	6	28	5	43	3.88
校友	1	0	0	1	4	4	10	4.33
合計	81	0	22	218	518	127	966	3.85



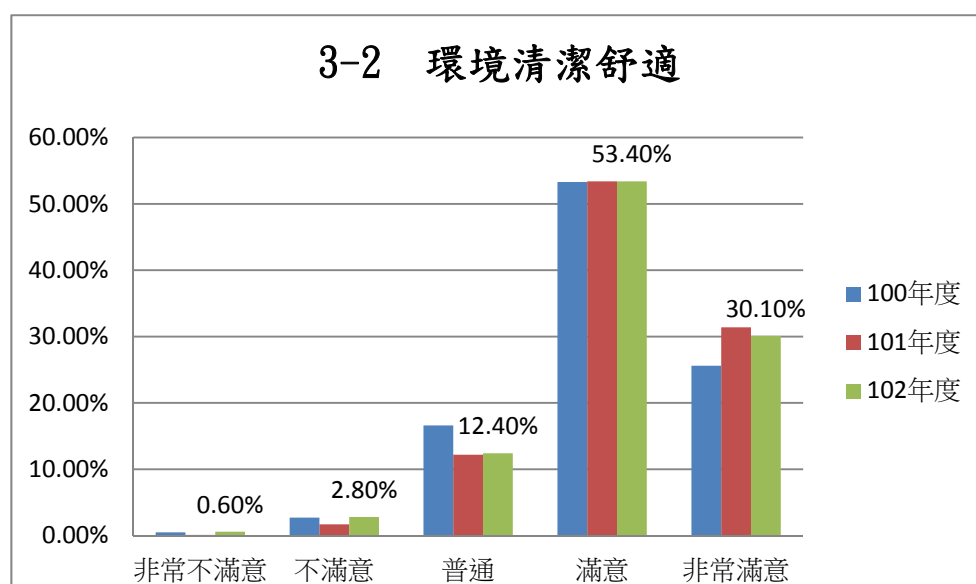
3-2、環境清潔舒適

本項回覆 966 人中，6 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	6	27	120	516	291	6	4.10
102 年度	0.6%	2.8%	12.4%	53.4%	30.1%	0.6%	
101 年度	0.1%	1.7%	12.2%	53.4%	31.4%	0.9%	4.15
100 年度	0.5%	2.7%	16.6%	53.3%	25.6%	1.3%	4.02

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	1	7	7	17	4.12
學生	6	6	24	113	479	268	896	4.10
行政人員	0	0	1	6	26	10	43	4.05
校友	0	0	0	0	4	6	10	4.60
合計	6	6	27	120	516	291	966	4.10



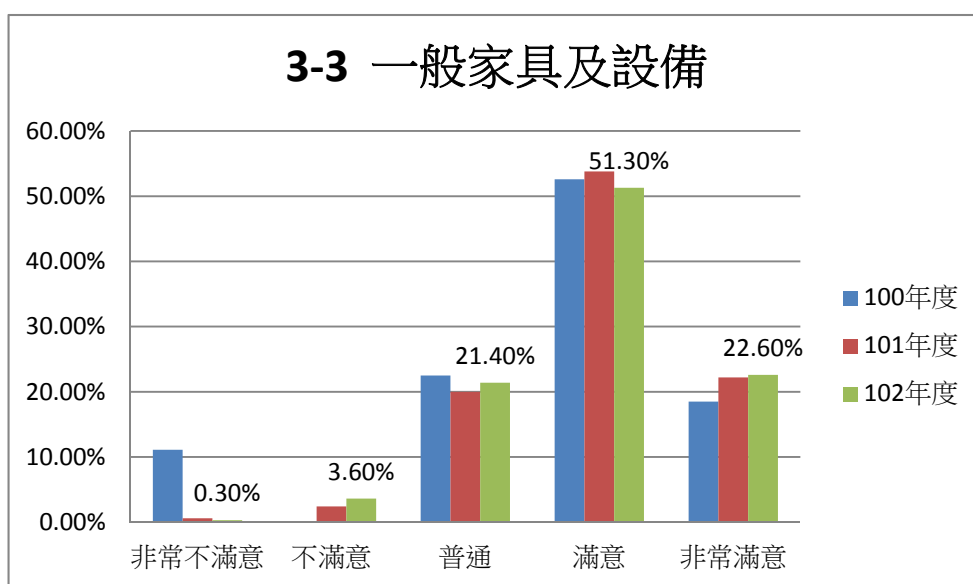
3-3、一般家具及設備

本項回覆 966 人中，7 人(0.7%)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	3	35	207	496	218	7	3.93
102 年度	0.3%	3.6%	21.4%	51.3%	22.6%	0.7%	
101 年度	0.6%	2.4%	20%	53.8%	22.2%	0.9%	3.95
100 年度	11.1%	0.1%	22.5%	52.6%	18.5%	4.9%	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	0	1	1	9	6	17	4.18
學生	7	3	31	198	458	199	896	3.92
行政人員	0	0	3	5	26	9	43	3.95
校友	0	0	0	3	3	4	10	4.10
合計	7	3	35	207	496	218	966	3.93



(四) 整體滿意度

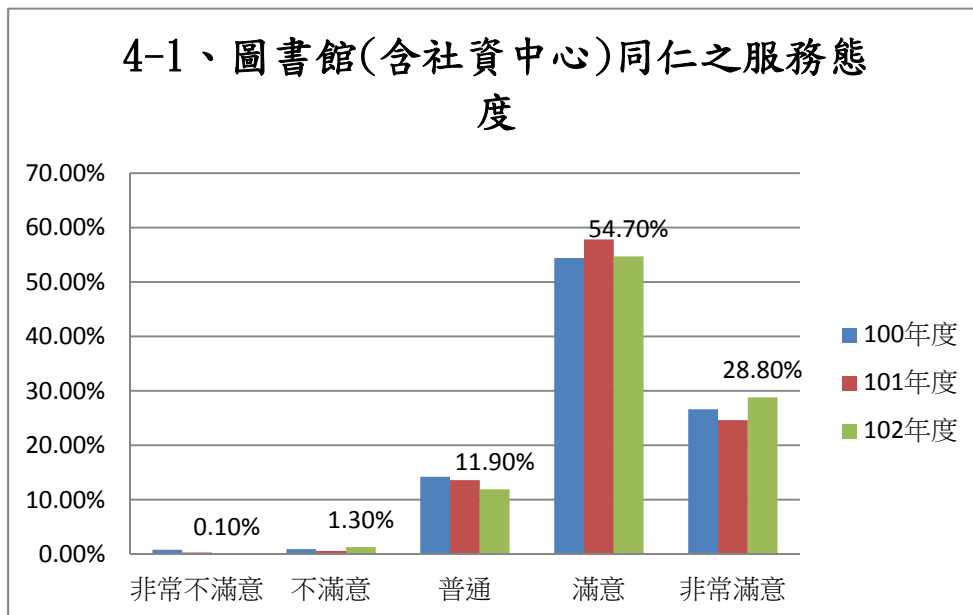
4-1、圖書館(含社資中心)同仁之服務態度

本項回覆 966 人中，滿意及非常滿意的讀者相當多，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	1	13	115	528	278	31	4.14
102 年度	0.1%	1.3%	11.9%	54.7%	28.8%	3.2%	
101 年度	0.3%	0.6%	13.6%	57.8%	24.6%	3.1%	4.09
100 年度	0.8%	0.9%	14.2%	54.4%	26.6%	3%	4.08

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	0	8	9	17	4.53
學生	31	1	11	112	499	242	896	4.12
行政人員	0	0	2	3	18	20	43	4.30
校友	0	0	0	0	3	7	10	4.70
合計	31	1	13	115	528	278	966	4.14



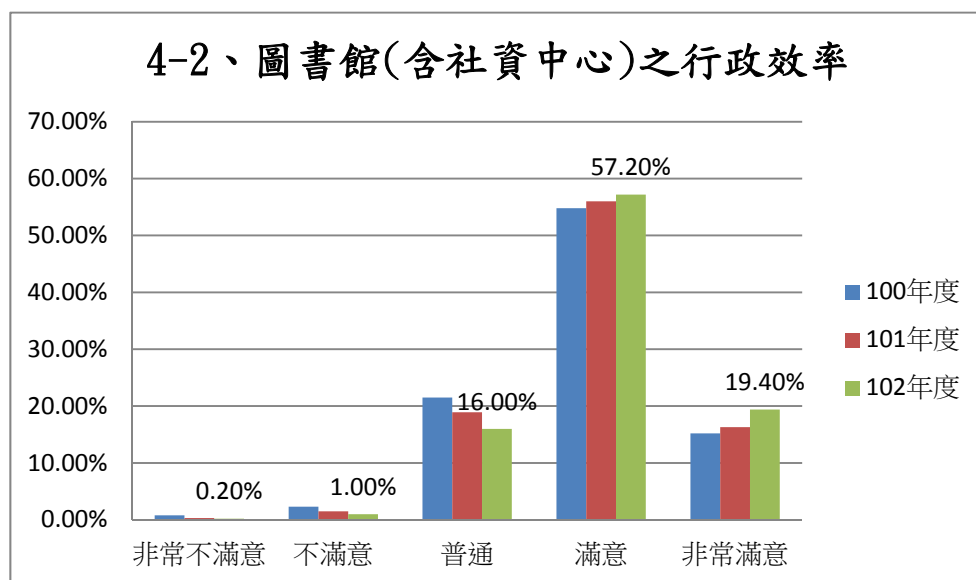
4-2、圖書館(含社資中心)之行政效率

本項回覆 966 人中，59 人(6.1%)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	2	10	155	553	187	59	4.01
102 年度	0.2%	1.0%	16.0%	57.2%	19.4%	6.1%	
101 年度	0.3%	1.5%	18.9%	56%	16.3%	7%	3.93
100 年度	0.8%	2.3%	21.5%	54.8%	15.2%	5.3%	3.86

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	1	7	9	17	4.47
學生	59	1	9	149	518	160	896	3.99
行政人員	0	1	1	3	26	12	43	4.09
校友	0	0	0	2	2	6	10	4.40
合計	59	2	10	155	553	187	966	4.01



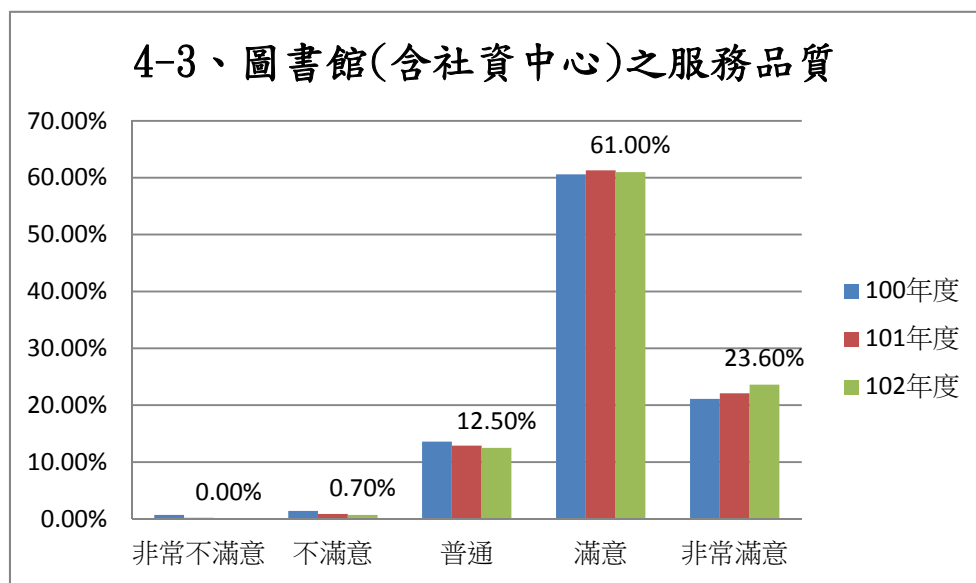
4-3、圖書館(含社資中心)之服務品質

本項回覆 966 人中，有超過 80%以上讀者，對圖書館是滿意的，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	0	7	121	589	228	21	4.10
102 年度	0.0%	0.7%	12.5%	61.0%	23.6%	2.2%	
101 年度	0.2%	0.9%	12.9%	61.3%	22.1%	2.6%	4.07
100 年度	0.7%	1.4%	13.6%	60.6%	21.1%	2.6%	4.03

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	1	6	9	17	4.35
學生	21	0	5	115	552	203	896	4.09
行政人員	0	0	1	4	29	9	43	4.07
校友	0	0	0	1	2	7	10	4.60
合計	21	0	7	121	589	228	966	4.10



四、結論

102 年各項問題之分數:最高以紅色為記;最低以綠色為記

1 圖書館館藏量整體滿意度	教師	學生	職員	校友	平均分數	101 年 度	100 年 分數	不清楚/未 使用比例
1-1 館藏資料的類型與數量的豐富性	4	3.92	4.02	4.56	3.94	3.95	3.8	0.80%
1-2 館藏支援教學、研究及工作的程度	4.41	3.88	4.03	4.44	3.9	3.86	3.8	3.60%
1-3 館藏支援個人學習及興趣的程度	4.24	3.92	3.91	4.44	3.93	3.91	3.82	1.20%
2 圖書館服務								
2-1 圖書館開放時間	4.35	3.97	4.23	4.4	3.99	3.90	3.89	0.20%
2-2 借還書服務(含圖書調閱、代還及協尋服務)	4.59	4.16	4.19	4.38	4.17	4.08	4.07	2.90%
2-3 借書之冊數與借期	4.47	3.95	4.07	4	3.97	3.94	3.87	2.40%
2-4 與他校館際借書(跨校借書)及文獻複印	4	3.63	3.93	4.11	3.65	3.58	3.55	24.70%
2-5 圖書歸架、典藏服務	4.29	3.87	3.97	4	3.88	3.82	3.76	7.70%
2-6 紙本期刊報紙服務	4.14	3.89	3.95	4.22	3.9	3.85	3.84	12.10%
2-7 參考諮詢服務	4.27	3.93	4.1	4.22	3.95	3.90	3.87	14.20%
2-8 電子資料庫與電子期刊服務	4.35	3.8	3.89	4.22	3.82	3.71	3.74	13.40%
2-9 利用指導及資料庫推廣課程	4.15	3.82	4	4	3.84	3.75	3.77	23.30%
2-10 網站內容及電子資源檢索之便利性	4.12	3.79	3.98	4.33	3.81	3.72	3.74	4.30%
2-11 數位視聽資源服務	4.33	4.03	4.03	4.06	4.04	4.05	4.03	10.80%
2-12 圖書資訊薦購服務	4.18	3.74	4.03	4.22	3.77	3.73	3.67	19.50%
2-13 校內研究成果典藏(如機構典藏、經典書房)	4.18	3.78	4.06	4.33	3.81	3.73	3.71	24.30%
2-14 特藏、展覽及數位典藏	4.2	3.83	4.03	4.11	3.85	3.79	3.75	22.50%
2-15 自修及上網的服務	4.17	3.87	4.05	4.22	3.89	3.86	3.78	7.70%
3 圖書館空間及硬體設備								
3-1 圖書館指標系統	4.19	3.83	3.88	4.33	3.85	3.82	3.74	8.40%
3-2 環境清潔、舒適	4.12	4.1	4.05	4.6	4.1	4.15	4.02	0.60%
3-3 一般家具及設備	4.18	3.92	3.95	4.1	3.93	3.95	3.92	0.70%
4. 服務滿意度								
4-1 圖書館(含社資中心)同仁之服務態度	4.53	4.12	4.3	4.7	4.14	4.09	4.08	3.20%
4-2 圖書館(含社資中心)之行政效率度	4.47	3.99	4.09	4.4	4.01	3.93	3.86	6.10%
4-3 圖書館(含社資中心)之服務品質	4.35	4.09	4.07	4.6	4.1	4.07	4.03	2.20%
平均	4.26	3.91	4.03	4.29	3.93	3.88	3.84	

(一)綜觀圖書館各項服務，其結果如下：

1. 整體而言，平均得分最高的為

- (1) 2-2 借還書服務(含圖書調閱、代還及協尋服務): 4.17
- (2) 4-1 圖書館(含社資中心)同仁之服務態度: 4.14
- (3) 3-2 環境清潔、舒適及 4-2 圖書館(含社資中心)之行政效率度: 4.1

最差的為：

- (1) 2-4 與他校館際借書(跨校借書)及文獻複印: 3.65
- (2) 2-12 圖書資訊薦購服務: 3.77
- (3) 2-10 網站內容及電子資源檢索之便利性及 2-13 校內研究成果典藏(如機構典藏、經典書房):3.81

1. 教師認為最佳的分別為:(與 99 年完全相同)

- (1) 2-2 借還書服務(含圖書調閱、代還及協尋服務):4.59
- (2) 4-1 圖書館(含社資中心)同仁之服務態度:4.53
- (3) 2-3 借書之冊數與借期及 4-2 圖書館(含社資中心)之行政效率度 :4.47；

而最差的為：

- (1) 2-4 與他校館際借書(跨校借書)及文獻複印:4
- (2) 2-10 網站內容及電子資源檢索之便利性: 4.12
- (3) 3-2 環境清潔、舒適:4.12

2. 學生認為最佳的服務為

- (1) 2-2 借還書服務(含圖書調閱、代還及協尋服務):4.16
- (2) 4-1 圖書館(含社資中心)同仁之服務態度:4.12
- (3) 3-2 環境清潔、舒適:4.1

而最差的為：

- (1) 2-4 與他校館際借書(跨校借書)及文獻複印:3.63
- (2) 2-12 圖書資訊薦購服務:3.74
- (3) 2-13 校內研究成果典藏(如機構典藏、經典書房):3.78

3. 行政人員則認為圖書館最好為：

- (1) 4-1 圖書館(含社資中心)同仁之服務態度: 4.3
- (2) 2-1 圖書館開放時間:4.23
- (3) 借還書服務(含圖書調閱、代還及協尋服務):4.19

最差的則是

- (1) 3-1 圖書館指標系統: 3.88
- (2) 2-8 電子資料庫與電子期刊服務:3.89
- (3) 1-3 館藏支援個人學習及興趣的程度:3.91

4. 校友則認為圖書館最好為：

(1) 4-1 圖書館(含社資中心)同仁之服務態度: 4.7

(2) 4-3 圖書館(含社資中心)之服務品質:4.6

(3) 3-2 環境清潔、舒適:4.6

最差的則是:

(1) 2-3 借書之冊數與借期:4

(2) 2-5 圖書歸架、典藏服務:4

(3) 2-9 利用指導及資料庫推廣課程:4

(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	239	24.7%
2. 2-13 校內研究成果典藏(如機構典藏、經典書房)	235	24.3%
3. 2-9 利用指導及資料庫推廣課程	225	23.3%
4. 2-14 特藏、展覽及數位典藏	217	22.5%
5. 2-12 圖書資訊薦購服務	188	19.5%

(三)讀者滿意度調查及分析結果，其平均為 3.93。

統計年度	102 年度	101 年度	100 年度	99 年度	98 年
參與調查人數	1006 人	1120 人	1063 人	2039 人	1736 人
平均滿意度	3.93	3.88	3.84	3.74	3.59

觀察 5 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

	5-1-1(若您有任何其他寶貴的意見，請您提供讓我們知道，謝謝您。)	組別	回覆
1	希望假日商圖可以開 QQ	分館	商圖開放時間依據「商學院大樓門禁管理作業實施要點」第二條 開放時間為：星期一至星期六上午七時三十分至晚上十時十分正；故星期日商圖配合商學院門禁而未開館。
2	希望商圖能延長開放時間	分館	

3	希望館員可以對太吵的同學勸說,並移除長時間佔位卻不在座位的東西(尤其商圖)	分館	請商圖館員進行例行性巡館作業，並於考試期間加強佔位取締
4	商圖星期天開放	分館	同上上
5	商學院圖書館男生廁所非常糟，衛生紙皆耗用光，不是每間都有垃圾桶，看起來並沒有確實打掃，希望可以改進!!	分館	商圖清潔人員打掃不實已跟事務組和清潔公司反應，並請調派適任人員負責。
6	圖書館電腦（任何分院）的軟體或搜索軟體外掛需要定期更新，不然當學生使用時還要在幫忙免費更新非常浪費時間。	分館	office 2010 會陸續更新，更新期間在選位處放置各台電腦軟體表供參考，並於主機貼上軟體版本。
7	綜院地下室的冷氣或風扇太大聲	分館	營繕組會勘過表示綜圖地下室出風口分布特別少，若主機開弱些會很悶，主機開強些較通風但聲音較大，若同學希望安靜則請營繕組再做調整。
8	綜院圖書館 2F 的無線網路時常收不到，不太方便另外綜院 2F 的空調，靠近空調的雙人位置會非常的冷，離空調較遠的單人做卻非常悶熱，希望可以改善。另外雙人坐的空調聲很大聲	分館	1. 計中 102 年 12 月將在綜圖 1.2 樓各新增一組無線 AP 改善訊號不良的問題。2. 綜圖為綜院空調箱(非各自可調控的冷風機)送出冷氣的第一站，溫度低又無法調控(否則高樓層很熱)，且出風口分布不均，除非整棟大樓的空調系統汰換才可能改善，館員也常冷得感冒。唯一可彈性處理的方式為過冷時關閉 1.2F 空調箱，若讀者反應悶或熱時再打開。
9	綜圖在考試的時候時間可以恢復嗎?	分館	工讀金調漲時數拮据、值班人員難覓，及統計以往延長開放夜間 11 點後留館溫書同學較少，故仍維持 11 點閉館。
10	綜圖有時候櫃台有點太吵.....	分館	請當班館員和工讀同學放低音量
11	綜圖冷氣空調無法分區調配溫度，導致視聽室和研討室氣溫過低，造成困擾	分館	同上上

12	綜圖的廁所清潔度宜加強，影印卡的購買方式不夠便利，對於在職生而言，因販售單位的上班時間問題，不易購買。	分館	1. 綜圖 1.2 樓廁所在位置失當又無窗、通風不良，稍使用不當便有味道，已裝設抽風機然效果有限，地下室廁所空間寬敞且間數多則無此問題。2. 佳能公司考量成本僅於每日下午 1-6 點派駐人員在綜圖服務，另設置售卡機於檢索室供讀者使用，讀者較少的傳圖、商圖、國研圖並無售卡人員，皆以售卡機服務。但總圖有佳能派駐人員至晚上 9 點，請利用售卡機或洽總圖購買。
13	綜圖電腦的 office 能否更新成 2010？好像很多台都是 2003，打開的時候都會跑出自動安裝的程式有點困擾	分館	經查為作業系統版本的問題，目前盡量將 office 更新到 2010 年版，及至少 2007 年版，減少同學困擾。
14	館員超級棒!!! 另外希望商圖禮拜天可以開館	分館	同前之說明
15	1.希望圖書館大廳禁止飲食、喧嘩。近來狀況尤其嚴重，聲量的大小讓人不禁懷疑這是圖書館嗎？圖書館大廳不應該是聚會的場所。2.圖書館影印機品質差，夾頁經常模糊不清。	行政	1. 圖書館一樓大廳開放為輕食休閒區，提供讀者閱讀之餘，暫時紓緩心情之場所，當初為校長之美意。而同學在休閒區交談，一時忘情難免音量放大，且圖書館一樓大廳未有窗戶，聲音無法有效擴散，以致音量感覺特別大，所以我們一直向學校爭取將圖書館大門階梯下方收回〔目前為清潔公司辦公室〕，將輕食休閒區移置該處，一樓大廳純為展示空間，然目前學校暫時沒有其餘空間提供清潔公司使用，以致一直未能實現遷移。總之，圖書館一樓大廳嘈雜及飲食問題，我們會持續關注，希望早日解決問題，感謝您提供寶貴的意見。 2. 有關圖書館影印品質不佳的問題，由於本校與影印公司簽約係由總務處事務組統一辦理，我們已分別請事務組和影印公司於 2014 年重新簽約時，務必更換機器改善影印品質。
16	二樓靠近影印的地方旁邊那個門真的很吵!!每次坐在附近的桌子念書都一直有人進出然後門一直發出聲響==希望學校可以幫忙改善，我會更愛圖書館~~~謝謝:)	行政	本館目前已經全盤檢查並調整全館安全門及廁所門，噪音問題已獲得改善，如您發現仍有噪音之情形，煩請隨時向館員反應，我們會再進行處理。

17	三樓窗簾升降鍊難拉、易壞	行政	我們已經檢查過，盡量維持順暢狀況，如您發現仍有無法調整之情形，煩請隨時向館員反應，我們會再進行處理。
18	大廳的座墊沙發都很舊了，高腳椅有的還壞掉，蠻危險的。大廳有時候空氣很不好，其他的地方都很棒~	行政	大廳沙發椅套本館每年定期清洗兩次，並會視實際椅套狀況調整清洗時間；而高腳椅的部分，預計明年申請經費，進行更新。
19	如果可以 請學校撥經費蓋新的圖書館空間設計已經不合時宜了	行政	您好，我們一直積極的向學校爭取蓋新館，目前總務處已規劃在指南山莊地址蓋一座數位圖書館。
20	考試前夕廁所常常很髒、垃圾多到滿到垃圾桶外...考前一週應該要增加廁所清潔次數	行政	我們會請清潔公司於期中期末考時，加強清潔與倒垃圾之次數。
21	希望大廳可以禁止飲食和管制音量。	行政	圖書館一樓大廳開放為輕食休閒區，提供讀者閱讀之餘，暫時紓緩心情之場所，當初為校長之美意。而同學在休閒區交談，一時忘情難免音量放大，且圖書館一樓大廳未有窗戶，聲音無法有效擴散，以致音量感覺特別大，所以我們一直向學校爭取將圖書館大門階梯下方收回〔目前為清潔公司辦公室〕，將輕食休閒區移置該處，一樓大廳純為展示空間，然目前學校暫時沒有其餘空間提供清潔公司使用，以致一直未能實現遷移。總之，圖書館一樓大廳嘈雜及飲食問題，我們會持續關注，希望早日解決問題，感謝您提供寶貴的意見。
22	把燈管拔掉後，變很暗！！影響閱讀！！！！	行政	本館配合本校環保組節能計畫，進行燈管調節與更換，因為閱讀光線照度在 500 以上均屬適宜光線，因此在每一組三支燈管抽走一支燈管後，照度檢測仍在 500 以上，照度是足夠的！不過在走道和書架之間的照度則會調整在 300 左右，因此若需閱讀請移至閱覽區閱讀，光線才足夠！我們會持續到各樓層各地點，在不同的時間檢測照度是否足夠，再行改善！

23	空氣不是很好希望能改善空調設備	行政	今年9月份有臺北市環保局以及環保署來館監測空氣品質，相關檢測報告目前尚未收到，收到後，本館和環保組將會依專家提供之建議進行改善空氣品質。至於空調溫度如果有不合適的情況，歡迎與行政組聯繫，我們將視情況進行調整。
24	廁所一直都很臭(倒不是很髒，主要是味道)，希望改善!!	行政	我們已加強廁所之通風情形，並會請清潔人員加強清潔的部分，感謝您的指正!
25	廁所可以放一包芳香劑會更香更清爽的喔!謝謝!	行政	由於本學期環保署與市府環保局派專家至本館進行環境檢測時，均建議圖書館勿用芳香劑，因為芳香劑對人體有害，所以會以改善通風為主，謝謝您保貴的意見!
26	廁所需要加以改善	行政	我們會督促清潔人員加強清理，及改善通風設備，感謝您的建議!
27	節能的措施有待加強，空調太冷，日間燈光節約等等，可以再進步。再者就是會發出聲音的燈管(自習區的部分)，應該去做調整。很感謝您們的付出，謝謝。	行政	地下室悅讀區的燈管，明年度環保組預計協助更換，希望能改善噪音的問題。如您發現有特定某個位置特別吵，亦請隨時向館員反應，我們會再進行處理。
28	圖書館的影印機很差,只要書壓得不夠平整,中間就會整個糊掉,厚一點的書不能用影印蓋,必須要直接用手按壓,這樣把書壓這麼緊,書也很容易壞掉	行政	有關圖書館影印品質不佳的問題，由於本校與影印公司簽約係由總務處事務組統一辦理，我們已分別請事務組和影印公司於2014年重新簽約時，務必更換機器以改善影印品質。
29	圖書館閱讀區之前有做空氣檢測那檢測的結果是如何呢?地下室的空氣品質似乎真的不是很好	行政	今年9月份有臺北市環保局以及環保署來館監測空氣品質，相關檢測報告目前尚未收到，收到後，本館和環保組將會依專家提供之建議進行改善空氣品質。
30	影印機有書本中間隔線附近印不清楚字會糊掉問題希望影印機功能能再改進 謝謝!	行政	有關圖書館影印品質不佳的問題，由於本校與影印公司簽約係由總務處事務組統一辦理，我們已分別請事務組和影印公司於2014年重新簽約時，務必更換機器改善影印品質。
31	總圖大廳的椅子有一點髒	行政	大廳沙發椅套本館每年定期清洗兩次，並會視實際椅套狀況調整清洗時間。

32	環境清潔請加強，尤其是假日廁所及大廳，都會非常髒亂，有礙觀瞻	行政	我們會請清潔公司加強清潔工作。
33	影印機影印厚書效果不佳寒暑假開放時間過短	行政典閱	有關圖書館影印品質不佳的問題，由於本校與影印公司簽約係由總務處事務組統一辦理，我們已分別請事務組和影印公司於2014年重新簽約時，務必更換機器改善影印品質。
34	上網填的工讀生單子是否根本沒用	系統	12/3 寫信說明該系統為候補工讀生系統，各組不一定有缺，但未獲同學回覆。
35	可否採用 RFID 偵測書架??	系統	12/03 已轉請典閱組回覆。
36	建議可以在圖書館首頁增加「新進圖書」的連結；可以貴單位購入圖書的頻率定期更新資料。這樣要找一些新書時，或許會比較方便。	系統	12/4 詢問狀況，但無收到讀者回覆。
37	網速有點慢	系統	12/2 已詢問狀況，但無收到讀者回覆。
38	請在每台檢索系統的電腦放乾洗手，好嗎？鍵盤很油很髒！	系統	目前總館 OPAC 在每月都會進行一次消毒清潔作業。12/9 讀者回覆區域在總圖和綜圖，但是還是沒說明是 OPAC 還是檢索室。12/11 回覆讀者目前已有定期清潔的狀況，另外將在明年度購入乾洗手並且於各樓層置放一台。
39	館藏查詢介面不甚穩定，常出現使用相同關鍵字進行檢索，但檢索結果及排序不同的狀況。	系統	11/29 詢問狀況後，讀者於 12/4 回覆說因為事隔半年，可能是自己搞錯了，再行測試，並無讀者所說之情事。
40	1. 希望圖書館的電梯可以改一下，讓大家都可以使用 2.真心希望政大的圖書館可以像台大圖書館那樣，也許這會牽涉到場地問題吧？	典閱	我們圖書館是將近 40 年的老建築無法說改就改，且基於走路有益健康請爬樓梯，學校政策中蓋數位圖書館會蓋在指南山莊，也許新館可以設計
41	B1 的自習室沒有隔音，遇到施工常常或是外來的人常常都會很吵，希望能增設隔音配備。	典閱	平日僅有修理燈管比較頻繁，將請維修人員注意音量
42	大桌子有點不符合人體之高度	典閱	本館閱覽桌依標準規格訂製

43	中正圖書館閱報區經常遭高中生占用自習，飲食打鬧	典閱	本館部份區域設為開放空間，兼顧社區服務之功能，如閱報區與大廳等區；關於您的建議將請悅讀區工讀生注意外來國高中生之吵鬧情形加以制止。
44	代借與代印.....不親民購書學術居多，鮮少學生興趣圖書館文學牆的設計很不錯	典閱	代借與代印都牽涉到人力(與工讀生)配置，目前經費有限，實在無法免費提供代借代印。
45	如果一二樓能在安靜點會讓圖書館的氛圍變更好！	典閱	大廳開放為討論空間是校方的政策，只要是開放難免是會吵的！
46	有少數在門口服務同學態度不太好	典閱	將會請輪值同學注意
47	有時候圖書館的工作人員(清掃/整理書櫃的同仁等)會在館內以有點大的音量講話，當館內很安靜時其實顯得非常大聲	典閱	會請清潔公司及整理書庫的同仁注意並改善
48	希望一樓的廁所可以開	典閱	因本館底樓無廁所，故將一樓西側的廁所設計為底樓使用，但由於對一樓西側的資料必須妥善管理，故無法在一樓開通西側廁所，請見諒。
49	希望各種圖書，尤其是跟課程有關的參考圖書，能夠保留一本只能閱覽不可借走的。希望圖書歸位能做好，不然圖書在庫卻經常找不到。	典閱	本館對於定義為參考書的字辭典、百科等會編為參考書，僅能在館內閱覽(或隔夜借閱)，其他一般用書若與課程有關，可能要建議任課老師列為指定參考書，才能保障在館內閱覽的機制。
50	希望能加強宣導讓同學不要在上樓梯的時候在樓梯間講話聊天,對於在自息同學來說他們很吵	典閱	這個問題關乎讀者的公民素養，本館所能做的僅為製作海報在樓梯間提醒讀者
51	希望能多增設如 2F 雙人座位區六人桌有些椅子不太穩會晃	典閱	將全面檢視六人閱覽桌椅
52	希望能爭取到與師大、台大(因為藏書豐富)的跨校借閱，學校圖書館環境真的很棒！	典閱	本館早已有此服務，請至中正圖書館一樓流通服務台借用跨校借書證
53	希望開館時間可以早一點，如七點半之類的	典閱	圖書館開放時間牽涉到人力時數配置，需廣泛尋求各方意見再議

54	希望圖書館的開放時間在人力允許的情況下可以延長	典閱	圖書館開放時間牽涉到人力時數配置,需廣泛尋求各方意見再議
55	希望雜誌、期刊也可以外藉	典閱	為不影響其他讀者隨時到館都可翻閱期刊短文,恕無法全面開放借閱(但若為教學所需,都可個案處理借閱)
56	是否可以考慮允許非當期期刊雜誌外借,謝謝!	典閱	為不影響其他讀者隨時到館都可翻閱期刊短文,恕無法全面開放借閱(但若為教學所需,都可個案處理借閱)
57	某些書籍有破損,希望可以修復	典閱	是的,也請讀者有發現書籍破損之情形立刻交與二樓辦公室
58	個人認為不能攜帶食物入館,有些不便,因為常常進入圖書館印講義但手上食物不知放哪,希望規定能修改為,可攜帶食物入館,但館內禁止飲食,較為人性化	典閱	攜帶飲食入館但卻禁止飲食,將引起管理盲點,必然製造爭議,請於大廳食用完畢,並請將垃圾丟入蔣公後方的木製垃圾箱中
59	書讓我借久一點好嗎	典閱	圖書借閱時間長度各大專院校幾乎趨於一致,借期長短會影響其他人的使用,當你需要的書,別人也借更久時,你應該就不期望借期這麼久了.
60	資訊類的書籍會因為時間而過時,我曾經在世界地理區翻閱到 10 多年前的旅遊書籍,裡面很多資訊都是過時或是錯誤的,可能需要淘汰	典閱	將全面檢視,資訊不合時宜者將予以報廢
61	預約書籍之到達通知會漏信,造成預約書被取消,可否不要只通知一次,避免漏信而未收到通知	典閱	
62	圖書館若能 7:30 開放,想必能為許多人帶來便利	典閱	圖書館開放時間牽涉到人力時數配置,需廣泛尋求各方意見再議
63	圖書歸架的推車有一點點大聲	典閱	已經全面檢修過推書車,但部份書車比較小台或比較輕,真的無法改良,請見諒。
64	寧敬閱讀區希望寧靜一點期中期末考佔位問題希望可以改善	典閱	將加強巡邏勸導及取締

65	增加多點能 24 小時自習的地方	典閱	根據每月的 0~8 時人數統計，目前規劃的悅讀區 A 區的 68 個座位已足夠使用，過期中期末考試各兩週全面開放 24 小時有 300 多個座位
66	增設個人自修座位	典閱	目前圖書館空間因窘無法增設個人自修座位
67	線上續借的次數,若無人預約,建議可以不要設限,以便利住家遙遠的研究生	典閱	參考國內具指標之大學圖書館如台大師大交大，皆規定只可續借 2 次。中央大學圖書館雖可續借 3 次，但其教職員生借書期限均為 30 天，若續借 3 次共 90 天，本校博碩士借書若無人預約，續借 2 次借期可達 168 天；為保障其他讀者借書與至書架瀏覽選書之權益，可能還是以目前之續借 2 次為原則，暫時無法更改，請見諒。
68	請和中南部大學簽訂館際合作，便利同學於寒暑假回鄉期間使用他館資源，謝謝。	典閱	跨校借書證彼此換證大都僅有 10 張，且三天內需歸還借書證(部分已有換證的中南部大學目前使用情形相當有限)，您所期望的大學是哪一所，請直接說明，我們才能研議處理！
69	總圖紙本期刊，有時可能送去裝訂，不在架上，但未顯示在電腦檢索畫面上，希望改進。	典閱	謝謝建議，將修正作業流程，注意訊息能同步處理。
70	總圖期刊歸架時館員一直用正常音量說話，而且耳機音樂很大聲(我都聽到是哪首歌了)，希望可以小聲一點。	典閱	謝謝提醒，將注意改進，當您感覺不快，請直接告知或至經典書房櫃台反應。
71	各層樓影印室應該要有裁紙器具等方便同學在影印完之後進行剪裁。綜圖也應該要有自動借書機，雖然臨櫃不太需要等候，但是每次都要透過館員借書感覺很沒有隱私很麻煩。	典閱分館	中正圖書館因場地考量，將裁紙器置於二樓影印室，請多加利用。
72	希望能提供本校校內跨各分院館至總圖借/取書的免費服務，謝謝!	典閱分館	實施免費代借的基本要件就是在人力的配置上要調整，目前工讀金一直漲價，工讀時數一直下降，僅能維持基本的開館與上架人力；恕無法開放跨館借取書免費服務。

73	希望總圖二樓的書展，可以把書單列於圖書館網站上，以便於書展結束後有依據可借閱。謝謝。	典閱系統	已將您的意見納入新書目錄系統改版時的開發需求中，敬請期待。
74	可以加快電影新增速度	採編	謝謝建議，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	同一本書冊數太少,排隊總要等上好幾個月	採編	囿於經費有限與館藏空間考量，複本數的控管本館有相關規範，將視需求及館藏發展政策，酌量購置，謝謝建議。
76	有些太熱門的書是否可加購?不然預約排太久	採編	囿於經費有限與館藏空間考量，複本數的控管本館有相關規範，將視需求及館藏發展政策，酌量購置，謝謝建議。
77	有些參考書的書冊過少，導致想借卻借不到	採編	囿於經費有限與館藏空間考量，複本數的控管本館有相關規範，將視需求及館藏發展政策，酌量購置，謝謝建議。
78	希望可以進多一點影片	採編	因經費有限，購書以支援系所教學研究為主，其他資料，會視經費狀況及館藏發展政策，酌量採購，另建議可向臨近公共圖書館查閱。
79	希望能建構多些關於心靈成長領域的書	採編	謝謝建議，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。
80	希望能夠續訂謬思客雜誌	採編	謝謝建議，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。
81	希望能增加商業周刊	採編	謝謝建議，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。
82	希望能購置更多電子期刊:例如高等教育知識庫等等台灣中文電子期刊，謝謝您們的辛勤付出:))	採編	謝謝建議，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。
83	我想應該可以進一些漫畫 有些漫畫有教育意義，像是琴之森 神之汨	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。
84	建議購買的流程可以快一點嗎？	採編	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、編目處理、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，謝謝建議。

85	很棒很棒喔~希望外語的書可以購買多一點 XD 德文和日文的!!!超愛圖書館	採編	謝謝建議，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。
86	若干經典著作的數量不足，有時只有一本或兩本，變成全校師生都在搶這一兩本	採編	囿於經費有限與館藏空間考量，複本數的控管本館有相關規範，將視需求及館藏發展政策，酌量購置，謝謝建議。
87	部分書籍有標錯作者姓名的狀況，例如 Ioan M. Lewis 的社會人類學導論	採編	謝謝提醒，若有發現任何書目上的錯誤，可直接反應給本組更正；同時也會請同仁在著錄資料更加仔細，儘量避免錯誤。
88	曾在館內查找韓國文學書籍，但在網站查詢時無法分辨該圖書為中文書寫或韓文書寫，因此有些不便。	採編	韓國文學作品內容為中文或韓文，可由書名是否為中文？是否有中文翻譯者？或出版地、出版者是否為華文地區出版？來初步判斷內容為中文著錄。
89	期刊的話要不要考慮訂購《國家人文歷史》那是很好的雜誌，彩頁而且很便宜	採編	謝謝建議，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。
90	劃撥資金，多購入書籍。政大圖書館比起臺大、清大、淡江什麼的都差好多~~真的有至少 5 年的落後	採編	購書經費每年由學校校務基金核撥，調整與否視學校整體規劃而定；本組會持續努力爭取圖書經費，謝謝建議。
91	圖書館複本書太少，只有一本排隊時間要很久，往往都得自行購買。	採編	囿於經費有限與館藏空間考量，複本數的控管本館有相關規範，將視需求及館藏發展政策，酌量購置，謝謝建議。
92	請學校能多增加圖書經費	採編	購書經費每年由學校校務基金核撥，調整與否視學校整體規劃而定；本組會持續努力爭取圖書經費，謝謝建議。
93	館藏真的太少，很多書幾乎都要利用館際借閱	採編	謝謝建議，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。
94	館藏量與圖書類型的多樣性的部分可以再多努力	採編	謝謝建議，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。
95	雖說我們圖書館不能跟國圖相比，但我覺得館藏量還需進步，至少要向台大看齊吧!!	採編	謝謝建議，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。
96	關於應數系方面的書有點少~~	採編	謝謝建議，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。

97	教育類叢書缺乏、整體閱讀空間不舒適（缺乏較柔軟的素材，如沙發），廁所缺乏坐式馬桶，殘障廁所充當工具間堆放雜物）	採編行政	謝謝建議，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。
98	1.同一本書的數量太少，導致時常借不到書 2.網站上的圖書檢索是否能設計一個以類別來搜尋書目的系統 3.圖書館的個人座位太少	採編系統典閱	囿於經費有限與館藏空間考量，複本數的控管本館有相關規範，將視需求及館藏發展政策，酌量購置，謝謝建議。
99	希望館藏冊數可以多些 借期長些~	採編典閱	囿於經費有限與館藏空間考量，複本數的控管本館有相關規範，將視需求及館藏發展政策，酌量購置，謝謝建議。
100	期刊多樣但書太少有些老師上課要討論的書圖書館沒有跨校借書 代借很貴	採編典閱	謝謝建議，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。
101	圖書流通但遍尋不著，而且不只一兩本。一些書籍如果是太多人使用，是否考慮增加一兩本。	採編典閱	囿於經費有限與館藏空間考量，複本數的控管本館有相關規範，將視需求及館藏發展政策，酌量購置，謝謝建議。
102	可增加數位館藏資源	採編數典	謝謝建議，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。
103	希望可以增加外借的 DVD 數量。	推廣	去年度已由原先 2 片增加至 3 片。因為考量到影片館藏量及資料的使用特性，目前設定為每人借出量最多 3 片，以保障人人都可儘速借到想看的影片；同時也可避免因使用不及而逾期還片，所產生龐大的滯還金。當然日後會視同學們需要及館藏規模考慮增加外借片數量。
104	希望可以讓我更了解圖書館資源的使用方式	推廣	目前圖書館提供數位學習網(掛在圖書館網站的使用指引下)、以及主動開設實體相關課程、或個人/團體方式登記預約資料庫使用課程等方式，讓同學選擇適合的途徑瞭解圖書館的資源利用；或是各個電子資源系統工具/資料庫都附有使用手冊或線上說明可就近利用。

105	我認為數位資源學習區標示不是非常清楚，只能知道大概位置卻很難直接找到影片。	推廣	影片的排架方式是依類型排（影音光碟、有聲資料、電子書）à語文排（中、西文）→索書號（類號+作者號）。同學的問題應是在最後這部份--在如何從同類號的書架找到片子，這就要看類號下的作者號了。這部份我們在學校的新生超政營及圖書館的各種講習都有努力宣導；在圖書館網頁上的「數位學習」有「圖書館新生導覽」教材--（ http://elearning.lib.nccu.edu.tw/basic/InstructionForFreshman.pptx ）。同學們也可就教櫃台服務人員，同時具體的指教需改善之處。
106	建議資料庫等指導課程可多開設周末課程，以利在職專班學生參與，謝謝。	推廣	本學期開始增列假日課程(兩堂)，唯假日值班人力問題開課的堂數不多，若時間上無法配合，可事先兩周前提出資料庫講習約課服務(至少五人以上)。詳細服務方式請參閱圖書館網站→圖書館服務→利用指導服務→資料庫講習約課。
107	星期一 12:00 才開放數位學習資源區，那些位子應該可以讓大家自修用。	推廣	針對數位資源學習區開放自修的問題，星期一上午是數位資源學習區例行清潔消毒及設備維護的時段，若要維持一個清潔可用的環境，定期的清潔維護仍是必要的。 根據我們的觀察，考試期間自修座位需求較高，我們可在圖書館考試延長開放期間的週一上午 8:00-12:00 開放視聽區的座位讓同學自修，待 12:00 後恢復限視聽服務使用，此措施在本學期期末考期間即會開始實施。
108	視聽資料可以較早更新	推廣	圖書館持續的回補早期的經典影片及添購新片，若有不足之處請師生們利用網頁上的薦購系統 http://rams.lib.nccu.edu.tw/recommendation/ 。
109	圖書館系統除了館藏查詢外，能否提供館藏清單。或許藏書量大，清單不便讀者使用，但視聽資料是否可列出清單？	推廣	請參考圖書館網頁→資源指南→多媒體資源→【視聽目錄清單】

110	圖書館影片歸架待改善，竟然會發生找不到片子的情況很離譜...	推廣	開架式服務很容易產生同學隨手取片，但又歸錯位，我們會加強架位整理，但在人力有限下，也要請同學們合作，若是在瀏覽選片時，不知如何放回隨手取出的片子，可交由櫃台人員歸位。
111	增設只用作列印的電腦	推廣	目前中正館數位資源學習區已有一台提供限用 30 分鐘的電腦供同學列印或短時間使用，針對下午尖峰時間排隊等候的問題，我們近期會再調整設定，增加一台限短時間使用的電腦，以便讓想要列印文件的同學可以減少排隊久候的時間。
112	影視區除集思小間外，最高提供同時人數為一台銀幕兩人，希望在位子許可下可以提供到三至四位	推廣	有困難。以使用空間來看，二人座要塞 3-4 人會很擠；就設備來看，目前 1 台播放器最多接 2 付耳機。
113	數位資源區的有工讀生的態度差勁散漫	推廣	謝謝您來信，帶給您當下負面的感受，造成您的不便，也是我們不樂見的情況。是否可以提供發生的時間和當時情形的說明，會幫助我們盡快了解問題癥結所在，及時因應改善，加強防範類似情事發生。
114	影印及列印設備太過老舊,掃描及列印速度慢,列印出來的濃淡度不穩定,也常常模糊,建議改善!!	推廣行政	掃描器的部份,目前我們提供的 A3 掃描器在 200dpi 的解析度下掃描文件約在 4-6 秒左右, A4 掃描器約 15-18 秒。掃描速度過慢有時是因設定的解析度過高或電腦當機造成，如您在操作時發現速度異常，可以請櫃台值班的同仁幫您檢查是否主機或設定需要調整。
115	有些重要書放在撤架區。社資叢書不能開架讓讀者自行翻閱，必須由館員幫忙取出，再翻檢。極不便利。	資料典閱	前一二年，社資中心因為裝修與移架的關係，不得不採閉架調閱方式來服務讀者，但已於今年 6 月恢復開架服務方式。
116	:)		
117	~		
118	no		
119	no		

120	WIFI 太慢		
121	上次影印卡掉在總圖數位資源區，到櫃檯尋求協助時，櫃檯的阿姨馬上就找到我的影印卡，很感謝圖書館的工作人員!		
122	尚可		
123	很好		
124	很喜歡圖書館提供的服務		
125	很棒		
126	基本服務態度很好		
127	推圖書館員待人親切		
128	圖書館的沙發真的好軟好舒服!		
129	圖書館是全校最棒的行政單位！最重視師生需求，不停進步，非常感謝！		
130	圖書館真的很棒喔		
131	圖書館真的是全政大最有效率也最貼心的單位了！		
132	請讓服務人員變通		
133	總館服務人員的服務態度真的值得按一個讚啦~謝謝大家		