

國立雲林科技大學 109 學年度第 2 學期 圖書館 服務滿意度調查書面意見回覆表

題號	書面意見內容	改善措施或回覆	備註
1	坐櫃檯的學生有時態度不佳，希望改進	<p>P：</p> <p>本館工作人員雖秉持服務讀者為理念，且讀者對圖書館員的形象多以正向的認知較多。但站在服務的第一線，無論館員或工讀的學生，都需要在應對進退上養成服務至上的態度與理念，有讀者反映櫃檯學生態度不佳，就是圖書館工作人員需要再檢討與改進事項。</p> <p>D：</p> <p>經分析原因：平日館員全力面對工作、面對讀者，壓力大，當扮演「法規守護者」時其生硬的角色時，顏面表情難免較嚴肅(如有讀者違規不服勸導)，易為其他讀者誤為「態度不好」。經反覆檢討後，本館將實施(1)「面帶微笑，柔聲表述業務；輕聲相互交談」的行動方案，以挽回已發生誤會讀者的認知；(2)櫃檯館員及工讀生服務訓練方案；(3)由館長室另外邀請學生扮演「秘密客」的角色，給予櫃檯館員及工讀生側面的建議。</p> <p>C：</p> <p>本館同仁皆以服務讀者為目標，服務難免有時鬆懈，互相提醒，以達圓滿服務效能。</p> <p>A：</p> <p>加強本館館員的「服務表現」、「個人特質」、「專業表現」以及「外在表現」的訓練及修養。令圖書館在提供「人」的服務時，更能展現圖書館館員的專業能力和親和力。</p> <p>當讀者有需求協助時，一定「面帶微笑，柔聲表述業務」並全力引導協助讀者，務使讀者得到最滿意與最溫暖的服務。而面帶微笑的服務才是本館最高之服務理念。</p>	
2	想建議若是同一人預約多書，領取時間可再做調整。因預約多本書，就要短期內去好幾趟圖書館，一不小心就會過期 QQ。	<p>P：</p> <p>依圖書資源借閱及違規要點規定，教職員研究生的圖書預約冊數為 10 冊，大學部學生為 5 冊。</p> <p>D：</p> <p>當圖書狀態為編目中或已被外借時，讀者可進行預約，當預約書回館後，本館會保留 3 天(不含六日)，並由系統通知預約讀者取書。</p> <p>C：</p> <p>若依讀者建議隨個人情況調整保留預約圖書時間，相對地，將會延長下位預約讀者的等待期。為圖書能廣泛流通，請能體諒，亦請讀者明察並配合把握取書及閱讀時間。</p> <p>A：</p> <p>預約書回館時間不定(可能讀者閱畢即歸還、可能圖書到期，讀者被系統通知方歸還)，此為公平考量之系統設定，還請見諒。</p>	
3	希望圖書館能再擴大增加更多藏書	<p>本館目前紙本圖書館藏約 45 萬冊，每年增加約 1 萬冊圖書(含贈書)館藏，本館將持續充實多元化館藏為目標，並加強</p>	

題號	書面意見內容	改善措施或回覆	備註
		<p>宣導提供採購新書之管道，以滿足讀者的閱讀需求，說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各系所專業性圖書採購：由系所圖書委員推薦彙整，館員依系所經費採購入館。 2. 定期採購新書：本館每月由專人掌握新書出版狀況，並定期採購最新出版新書。 3. 圖書薦購服務：積極為全校師生採購多元化之圖書，以期滿足讀者之需求，線上書刊推薦服務請多加利用。 https://www.libwebpac.yuntech.edu.tw/bookrecommend 4. 增加電子書：在教育部經費協助下，跨校聯盟每年都新增電子書的採購約1萬冊，敬請多多利用。 	
4	<p>學校圖書館不是有”禁止聊天”的規定?為什麼”借還書區”的阿伯.阿姨們,上班都在聊天呢?!!奇觀…他們都”好閒”啊,真羨慕他們有這樣的”鐵飯碗”…太羨慕了~且服務又差…</p>	<p>P： 本館工作人員一直以來秉持服務讀者為最高理念。圖書館館內並沒有禁止交談之規定，唯交談時應輕聲細語，以免影響讀者。</p> <p>D： 館員交談時一時忘了「柔聲表述業務，輕聲交互交談」的原則，將再相互提點與規勸，時時注意聲量，若再有發生請直接向館長(hwangsh@yuntech.edu.tw)檢舉。</p> <p>C： 本館同仁除業務處理外，難免仍會進行交談，若一時忘了「柔聲表述業務，輕聲交互交談」的原則，將提醒同仁注意服務事宜，以免造成讀者觀感不佳。</p> <p>A： 加強本館館員的「服務表現」、「個人特質」、「專業表現」以及「外在表現」的訓練及修養。令圖書館在提供「人」的服務時，更能強化圖書館員的專業能力和親和力。 本館同仁服務難免有時鬆懈，將請同仁們相互砥礪，互相提醒，以達成圓滿的服務。</p>	
5	<p>建議預約討論室的時間可以以一個小時為間隔，因為有時候想預約或本身可以的時間並不符合討論室提供的預約時間，很不方便。像是我想預約5點的討論室，但是只有4點~6點可以選擇。</p>	<p>依據討論室使用要點，每2個小時為1時段，同一組成員每次借用以2個時段為上限。圖書館將檢討修改使用要點，考慮改以1小時為1時段，一組成員每次借用以4個時段為上限，這個修改亦將另外做使用者們的意見調查，以便確定何者為優。</p>	

題號	書面意見內容	改善措施或回覆	備註
6	<p>1. 薦購書籍審核、採購十分快速有效，但是一人只能薦購五本太少了</p> <p>2. 閱讀位子很多，可惜空調開得不夠強，室內很悶</p>	<p>1. 本館每年購書經費有限，為滿足全校師生之閱讀需求，須經費控管每人每月的推薦冊數及金額，每人每月可推薦5本圖書為原則；111年度將視圖書狀況再行研議是否增加推薦冊數。另外，本校各系所皆編列購置專業書籍經費，建議可透過系上圖書委員推薦圖書，以滿足閱讀之需求。</p> <p>2. 本館自110年1月完成冷卻水塔汰換更新，改善空調效能。但配合學校節能政策，冷氣須設定在適溫26~28°C。若讀者感受悶熱，建議可先使用低樓層之閱覽席位，本館並將進行全館悶熱區調查，針對悶熱區將加裝風扇。</p>	
7	<p>1. 首先去還書還看到還在玩手機實在不明白</p> <p>2. 下雨天還不能穿拖鞋這點需要改掉</p> <p>3. 電腦有時候壞掉可以去檢查巡邏看看</p>	<p>1. P: 本館為多元服務模式，俾提升讀者滿意度。又執行公務的方式有口頭、電話、Email、Line及FB等。各項公務事宜之回應，已不再以紙本公文或電話為單一工具，實需要不同的載具，如手機為之一的公務工具者。倘若讀者確實看到還書櫃台的工作人員在玩遊戲或非公務行為，請隨時向館長(hwangsh@yuntech.edu.tw)檢舉。</p> <p>D: 圖書館館內同仁除了學校Web_mail信箱及圖書館fb對外連絡溝通，仍有館內同仁line群組、各組line群組、兼任助理line群組等，做為業務連絡及溝通等事項皆需即時回應。</p> <p>C: 讀者臨櫃時，若有發現工作人員專注於手機致怠慢了您，務必請出聲提醒。</p> <p>A: 使用通訊軟體交辦公事及回報執行情形方便又快速，已是趨勢，但難免有時專注於手機致忽略讀者臨櫃，冀望讀者能友善並理解，櫃台工作人員自知一舉一動一言一行皆在眾人眼前，自會自律自省，也請讀者多予體貼與諒解。</p> <p>2. P: 穿鞋規定係依圖書資源借閱及違規要點之規定辦理，以維護知識殿堂的尊嚴。但雨天經表明後可以除外，此點已有前例。</p> <p>D: 雨天、受傷或讀者表示不便穿鞋時，可例外處理不受規範，但請讀者要表明情事。</p> <p>C: 本館開館即依所訂之相關要點執行公務，但情理法皆會兼顧，不會專橫不體諒讀者，讀者若有特殊需求，應可直接表述情境，會得到館員的溫馨對待的。</p> <p>A: 1.本館雨天一直以來都可著拖鞋入館。 2.仍將依圖書資源借閱及違規要點執行。</p> <p>3.</p>	

題號	書面意見內容	改善措施或回覆	備註
		<p>P: 本館已製作圖書館公共區電腦檢查表，以查核電腦使用狀況。讀者若發現電腦故障，請隨時向館員反映，以便儘速修復。</p> <p>D: 依檢查表定期至各樓層公共電腦執行檢查。</p> <p>C: 配合使用公共區電腦還原軟體，檢查電腦使用狀況。</p> <p>A: 如有故障情形，本館均以正常電腦、螢幕替換或置放故障告示名牌。讀者若發現電腦故障，請隨時向館員反映，以便儘速修復。</p>	
8	<p>桌子椅子太老舊,樓梯也破爛不堪,有些桌子的燈也都壞掉,室內老舊到不像國立大學圖書館應有的水準,甚至輸許多私立大學的圖書館...</p>	<p>P: 本館建館近 30 年。桌子椅子老舊確實存在，本館已經規劃爭取預算，以逐層更新桌椅家具與燈具。</p> <p>D: 桌子、椅子部分使用較久，確有老舊情況，本館已經規劃爭取預算，以逐層更新桌椅家具與燈具。</p> <p>C: 本館已經制訂定期檢視桌椅及燈管之辦法，燈管隨時更新，家具則逐層爭取預算以更新。</p> <p>A: 感謝讀者，本館將積極向學校爭取經費，作全館桌椅更新之計畫。</p> <p>有關樓梯破爛不堪問題，經定期巡館逐層檢視，確認無樓梯破爛不堪之情況。師生讀者如發現需維修改善之處，請向館員反映或可掃描於各樓層標貼「館舍物品損壞報修」QR Code，運用線上即時通報處理維修。</p> 	
9	<p>有些書籍很舊了，同名的有別的更好的書，但也因同名字不能薦購</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本館每年購書經費有限、館藏空間亦嚴重不足，為有效將圖書經費發揮最大效益，本館以不添購複本書為原則。 2. 圖書薦購服務是由自動化系統判斷有複本的情形之下，方會排除您的推薦書，若是同書名不同著者應不屬複本，仍可推薦，若操作上有任何問題請洽圖書館採編組，將有專人為您服務。 3. 大部頭小說或經典名著等套書，往往有重新出版情事，但內容皆相同，基於有效使用經費原則下，將會優先購買無複本之館藏。 4. 倘若讀者發現有書籍過於陳舊，敬請拿到櫃臺，經評估確實老舊不堪，則可予以報廢，並經推薦後增購同本新書。 	

題號	書面意見內容	改善措施或回覆	備註
10	周六周日晚上可以開放到 22:00	<p>P：</p> <p>感謝讀者的意見，由於本館開館時間受限於經費、人力及法令的限制，學期中的時間為週一至週五 8:10-22:00，週六日 9:00-17:00。寒暑假期間為週一至週五 9:00-17:00。</p> <p>D：</p> <p>由於基本工資連年調漲，總經費不變下，本館一則人力聘用經費不足，二則館員工作時數之勞基法規定，三則以目前開放時間而言，尚足以滿足大部分讀者的需求。</p> <p>又據統計與調查，本館全週讀者服務時數已較其他科技大學友校為多，排名前三，如：</p> <p>北科大 98 小時、高科大 91 小時、本校 86 小時、屏科大 84 小時、台科大 83.6 小時、台中科大 81 小時、虎科大 72.5 小時。</p> <p>C：</p> <p>據門禁管理系統查詢得知，星期六日進館人數最早入館與最晚離館者，大多為校外人士，週一至五的 9 至 19 時進館人數約為全天進館人數的 85%，是入館密度時間，據此可知本館平日開放時間為 8 時至 22 時，顯示出約可滿足大部分讀者的需求。參酌大專校院開館時間本館開館時間已比其它友校開放時間長。</p> <p>A：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 感謝讀者意見，開館時間所需之經費、館員持續上班之勞基法等因素，皆經館務會議多方詳細討論研議通過，謹請讀者體諒並把握開館時段善加利用。 2. 本館易習堂週六、日開放至 22 時，亦請善加利用。 	
11	有些書在網路上寫還在館內，但實際去了卻找不到	<p>P：</p> <p>讀者若在館內找不到圖書，請至 1 樓流通櫃台填寫協尋書單，館員會協助尋書</p> <p>D：</p> <p>依照填寫之協尋書單，進行尋書。同時本館也將加強宣導，從書架取書後若忘記原來位置，請置於書桌或書車即可。</p> <p>C：</p> <p>圖書協尋已尋獲之圖書，將主動幫讀者進行圖書預約，若未尋獲亦會回覆讀者周知。</p> <p>A：</p> <p>若協尋多次仍未尋獲，除回覆讀者知悉外，亦會建議讀者可以館際合作方式進行圖書借閱。</p>	
12	五樓個人座位有些桌子有裂痕了	<p>P：</p> <p>閱覽桌椅定期巡檢，如發現裂痕，將予以整修。</p> <p>D：</p> <p>經本館巡檢，5 樓個人讀書桌有小裂痕，將儘速進行維修。</p> <p>C：</p> <p>依據巡檢研判其裂痕，結果可正常使用，將儘速進行維修。</p> <p>A：</p> <p>感謝讀者反應，本館會依規定定期巡檢書桌，如有影響讀者使用之書桌椅，定立馬維修或汰換，務使讀者有舒適之覽讀桌椅。</p>	

題號	書面意見內容	改善措施或回覆	備註
13	<p>1. 希望博士論文中 的"國設所"可以更名最新的"設計所",因詢問館員自己也不知道設計所碩博論在哪</p> <p>2.線上預借功能很棒,但是當要預借時也看不到前一位借的同學他哪時候還,卻要我先預選哪時候要借,之後到遇到那天去問借的同學歸還期限未到無哪借,之後我預借功能就被系統取消要重新排隊預借,這樣很困擾。</p>	<p>1. P: 感謝同學建議,對於本館論文放置位置,館員應該都清楚位置所在。 D: 本學期因疫情遠距教學之因素,目前僅能安排仍住校之同學到館任兼任助理以協助論文上架、調架等事宜,可能兼任助理對放置位置尚不熟捻。可改請問館員。 C: 目前已利用疫情閉館時間,對排班的兼任助理加強教育訓練,並全面更新1樓論文區指示牌,以利同學查找使用。 A: 疫情過後,待圖書館再度開放時,同學能多多使用本館資源,我們很樂意並將竭誠為您服務。</p> <p>2. 圖書預約功能及參數設定等為自動化系統的一部分,本館將重新檢視預約系統之作業流程並評估改善,以期能滿足讀者之實際使用需求。</p>	關係
14	<p>希望能提供過期期刊借閱,目前所有期刊都是閉館前半小時以及開館兩小時內歸還,較為不便</p>	<p>P: 期刊乃是參考性質的資料,不論是過期期刊或當期期刊應隨時在館內,提供全校師生學術研究之參考。 D: 過期期刊具學術性或參考保存價值之期刊裝訂成合訂本,以保存期刊資料之完整性,提供讀者查閱。 C: 考量期刊資料之特殊性,一旦遺失或損毀是很難再補齊,因此本館採隔夜借還之彈性措施辦理外借服務。 A: 一般大學圖書館的期刊是不提供外借服務,僅能在館內閱讀,本館已採隔夜借還之彈性措施辦理外借服務,希望讀者能多加利用。</p>	
15	<p>1.感覺室內空調溫差大 2.有些書協尋多次後也無法找到,辛苦了 謝謝。</p>	<p>1. 圖書館有九層樓,不同的樓層設置有開放式公共書庫閱覽區及容納不同人數之密閉室討論室,中央空調溫度依校方節能設定,故室內外個人感受溫度會因面積或空間高度有所差異;若讀者卻有有感受悶熱導致不適,建議可先使用低樓層之閱覽席位及通報服務館員你所在樓層</p>	

題號	書面意見內容	改善措施或回覆	備註
		<p>與方位；本館並將進行全館悶熱區調查，針對悶熱區將加裝風扇。</p> <p>2. 感謝讀者體諒。</p>	
16	<p>希望可以增設還書箱，讓還書更為方便</p>	<p>感謝讀者建議，增設自助還書機乙事，本館刻正積極研議辦理中，爭取到預算後，目前規劃設置於大門左側。</p>	
17	<p>1. 圖書館閱覽空間的椅子需要符合人體工學的設計</p> <p>2. 另外閱覽桌燈會直射到閱覽人的眼睛 建議可以改善</p>	<p>1. 感謝讀者建議，本館閱覽椅需符合人體工學乙事，本館刻正積極研議並極力爭取經費，希望未來能逐層更新，並選用舒適耐久坐之閱覽椅以服務讀者。</p> <p>2. 在閱讀桌椅尚未全面更新之前，將檢討讀者所反映桌燈會直射眼睛之事，並調查讀者對直射眼睛的評估，以採取適合的對應方式，未來本館將於櫃檯提供遮光罩供讀這借用。</p>	
18	<p>4-6 樓的讀書空間，可能因為討論室聲音過大、有些人聊天或接電話等事情發生，導致打擾到想安靜讀書的人，希望針對這部分有所改進~</p>	<p>P：</p> <p>本館之圖書資源借閱及違規要點針對讀者喧擾有執行辦法，請讀者入館應遵循本館之圖書資源借閱及違規要點。</p> <p>D：</p> <p>讀者若聽見討論室內之音量過大，可聯絡櫃台，館員會到場進行規勸與說明，並請讀者能自治與互相尊重。</p> <p>C：</p> <p>館員巡館時間有限，如有發現其他讀者討論音量過大，致影響閱讀時，請能逕行知會館員，俾利處理。</p> <p>A：</p> <p>1. 加強巡館，若遇有音量較大之討論室或由讀者逕行舉報時，立馬規勸讀者修正討論音量。</p> <p>2. 若規勸不聽，且持續喧擾之讀者，將依本館圖書資源借閱及違規要點辦理。</p>	