

國立雲林科技大學 110 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	人員態度可以更好一點	<p>P：</p> <p>本館工作人員一直以來秉持服務讀者為最高理念，讀者對圖書館員的形象多以正向的認知較多。但為使讀者得到最滿意與最溫暖的服務為本館服務原則，本館將進行兩項精進改善工作：                      (1)櫃台人員<b>服務情形影像分析</b>，以服務設計方法找出還可以改善的服務對應點；(2)邀請公關服務專業者前來本館分享提高顧客滿意度的<b>服務接待心法</b>。</p> <p>D：</p> <p>本館館員可能在忙碌中忘記微笑，故將進行前述服務影像分析及服務心法分享等兩項工作，從心做起，達成「面帶微笑，柔聲溝通，輕聲交談」等服務改善。</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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. 當讀者有需求協助時，館員們定「面帶微笑，柔聲說明」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」才是本館館員最高之服務理念，並全力落實竭誠為每一位讀者服務。感謝讀者建議。</li> <li>3. 本館將進行服務影像分析，並聘請公關老師針對館員之服務態度做在職訓練，期能真正落實完美之服務態度。</li> </ol>	
2	六樓隔間自習室吹不太到冷氣，建議裝個小電扇	<p>該區設有中央空調，前些年由於天花板較低、空調冷氣够，方才拆卸電扇。</p> <p>(1)本館將再測試及確認是需要將電扇裝回去。</p> <p>(2)本館將在各自習室設置說明牌，說明：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 當讀者覺得冷氣不冷時，請先確認空調是否被先前讀者關閉。</li> <li>➢ 其次建議讀者能放下窗簾，減少西曬。</li> <li>➢ 如果還是無法解決問題，麻煩聯絡櫃台人員處理。</li> </ul>	
3	希望 8 樓視聽中心可以新進更多影片	<p>P:</p> <p>本館每年會有採購經費預算購買影片，並由全校師生推薦，定期更新，2022 年的影片採購經費約為 65 萬元，將購置完成，以教學研究及休閒者為主。</p> <p>D:</p> <p>最近幾年 DVD 價格持續上漲，在固定經費之前提下，娛樂休閒型電影之購置多少受影響，這兩年為滿足讀者需求，已經爭取到經費以增加採購數量，今年還特別增購線上 K MOVIE</p>	

題號	書面意見內容	改善措施或回覆	備註
		<p><a href="https://www.ezmovie.tw/">https://www.ezmovie.tw/</a>)，讀者可以透過單一入口帳密進入觀賞。</p> <p>C： 未來仍持續隨時採購熱門影片，並每周播放。</p> <p>A： 本館希望能在學術研究為首要前題下尚有足夠經費購置最新、最有教育意義及休閒之電影，以饗讀者。</p>	
4	希望多辦新書採購的活動	感謝您的支持，本館每年將持續進行書香採購節相關活動，也請您隨時留意圖書館的活動訊息。	
5	希望借閱時間可以長一點	<p>P： 有關書籍之借閱時間乃依本校圖書館圖書資源借閱及違規要點第四點及第五點辦理。</p> <p>D： 借閱時間乃依身分別，有不同的圖書借閱冊數與借期。圖書借閱期滿，如無人預約，可自行於借閱期滿前 2 日在網路上辦理續借，共可續借 3 次，對讀者之借閱時間有相當之緩衝。</p> <p>C： 圖書如延長借期，將不利活化流通，讀者亦容易忘記借期，致產生圖書逾期罰款，或流通阻滯，形成雙輸的結果，非圖書「借閱」之政策及初衷。而過長之借期導致疏忽還書之逾期罰款亦非本館所樂見。</p> <p>A： 感謝讀者意見，謹請讀者能於圖書借期內善加利用圖書資源。</p>	
6	希望能夠連動單一入口帳號登入，而不用再次進行在圖書館網頁上登入才能查看借閱紀錄。	<p>謝謝您的回應！我們正需要更多的改進意見，您提供的建議非常實用。</p> <p>圖書館目前正由資訊組與廠商合作進行讀者一次性登入圖書館首頁後，無須重複輸入帳號密碼，通透使用電子資源整合查詢系統的功能，以解決讀者使用上的困擾。希望在接下來的年度中能夠完成這樣的功能，增加讀者的使用方便性。</p>	
7	穿拖鞋不能進圖書館這沒邏輯的規定能不能請貴館廢掉，放眼各大市立圖書館不會有要穿著甚麼鞋衣褲才能進去，都只有"保持衣履整潔及維護環境清潔"，那請問穿著拖鞋、涼鞋和布	<p>P： 一、依國立雲林科技大學圖書館圖書資源借閱及違規要點第十點辦理。 二、本案議題確實曾於 105.6.15 召開之 104 學年度第 2 學期圖書委員會議中討論，會中沒有任何圖委會委員同意開放穿著拖鞋入館，並認為文化場所應穿著合宜，是禮貌亦是常識，本校讀者應了解並配合。</p> <p>D： 流通櫃台館員依規定執行，雖也常遭抱怨及投訴等等，但仍秉持圖書委員們所交付之責任，孜孜不倦、耐心委婉勸導，謹請讀者全力配合。</p>	

題號	書面意見內容	改善措施或回覆	備註
	<p>鞋，都是從外面走進來的，請問是拖鞋會比較髒嗎？還是看一看書，用個電腦查資料腳扭到就受傷了，還是穿拖鞋打擾或礙到誰了，還是其實礙了你們的眼了，這種天才的規定，要不要請外面市立的圖書館的人來參訪學習一下。我在外面的圖書館進出根本沒遇過這種烏規定，就貴館最特殊，這種就是我只排斥拖鞋的規定，不知道還以為你們和制定規則的人是 racist，要不要乾脆以後穿西裝才能進？請貴館開個會，理性考慮廢掉這行"請衣著整齊勿穿拖鞋入館"其中的"勿穿拖鞋入館"這六字。</p>	<p>C： 大部分穿著拖鞋入館之讀者，經勸導後，均能欣然接受。但也有兩種例外館員會允許著拖鞋入館者，其一是讀者因腳受傷無法穿鞋，其二是雨天不方便。此兩種情形皆會開放，得著拖鞋入館。</p> <p>A： 禁拖鞋令站在公共文化場所的禮儀上執行，一向執行良好，常獲得參訪貴賓及校外讀者佳評，皆表示本校校風優良，因此應依圖委會委員們之意見，容本館持續善意執行之。</p>	
8	<p>夏天有時冷氣太弱有點熱</p>	<p>本館中央空調冷氣由總務處委外維護廠商定期保養，近期冷氣微弱狀況，經由主辦單位營繕組進行運轉主機及送風管等周邊設備再行進階檢測，主因為空調冰水主機已超過經濟部用電效率管理規定之使用年限(9年以上)，故時有運作效率不穩定且冷熱不均之情形；經本館提出爭取老舊耗能設備汰換新購案，由總務處編列預算於 112 年度汰換圖書館空調主機為新節能恆溫空調設備。</p> <p>倘若讀者仍覺得某些座位較熱，麻煩聯絡櫃台，告知明確場所，經評估後可在中央空調之外另增設電風扇。</p>	
9	<p>書上太多貼籤、印章～整本書跟補破</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 館藏圖書加工原則：書封處為登錄號條碼及索書號書標兩種標籤，館藏章則於書口外側及下方進行標示。</li> <li>2. 上述加工方式係以標示館藏及便利讀者依號查找館藏，同時</li> </ol>	

題號	書面意見內容	改善措施或回覆	備註
	洞式的～有些甚至連書的封面簡介文字都貼！～尊重一下書籍的完整性，謝謝！	<p>利於自動化借書操作，故必要進行此標示作業。</p> <p>3. 黏貼位置係考量借還時機器讀取登錄號所需之適當位置，本館加工時已衡量並儘量避開封面書名及相關說明文字。</p> <p>4. 另部分圖書因頻繁使用造成書封破損，但內容尚完整，故本館會進行修補黏貼以利館藏後續使用。</p> <p>5. 本館將培訓工讀生，使書籍的貼標籤及印章放在適當位置，盡量不損及書籍的美觀。</p>	
10	討論室的學生證押證有點不太方便	<p>P:</p> <p>依據圖書館規則辦法&gt;討論室使用要點第四點辦理，借用討論室中應押學生證，表示申請之讀者現正使用中。</p> <p>D:</p> <p>討論室須 3 人(含)以上，並同時於 1 樓流通櫃檯辦理借用與抵押學生證。</p> <p>因討論室有使用人數限制，所以需要抵押證件以示借用讀者借用中。</p> <p>本館搜尋過討論室空間自動化管理的方案，但購置與維護的價格均不低，須待爭取足夠預算後才能推動。</p> <p>C:</p> <p>自討論室開放借用以來，學期初、學期中及學期末借用踴躍，執行情況良好，須押置學生證乃在<b>避免少數同學借用他人學生證充填人數</b>，致使實際要借的同學們依規定而無法合理借用，且讀者已身在本館討論室內似無再有其他須使用學生證之事由，如有實際需要之不便可向櫃台講述清楚，俾利館員做輕重緩急之整體評估以做適時之特殊考量。</p> <p>A:</p> <p>感謝讀者意見，但為維持公平，本館仍持續依據圖書館規則辦法&gt;討論室使用要點持續執行，謹請讀者配合。</p>	
11	<p>*常常到圖書館讀書，但幾次發現桌子都沒整理更別談有清潔環境，疫情當前實在有點危險。</p> <p>*八樓視聽中心借用pad的袋子，竟然是10元的拉鍊袋，一拉就壞掉了，袋子也完全沒有防護效果。</p> <p>*至於圖書館之前有舉辦過學生選書，</p>	<p>*P:</p> <p>圖書館為提供整潔之閱讀環境，定期維護桌面清潔。又由於110-2學期期間，COVID-19疫情仍持續擴散，為能保障讀者使用桌椅安全，皆安排有相關人員進行防疫消毒擦拭</p> <p>D:</p> <p>依規劃執行桌面之清潔維護，並每學期申請服學生協助，今年更有安工人員負責以酒精擦拭桌椅。</p> <p>C:</p> <p>定期檢視消毒情況，若於消毒擦拭中，有讀者使用桌椅，為免影響讀者使用情況，則先不進行消毒，若該讀者離席又有讀者入座，此時若發現桌椅使用有疑慮，可主動自行至各樓層櫃台或一樓之流通櫃台借用酒精自行消毒。</p> <p>A:</p> <p>本館將持續擦拭、檢視以維護閱覽環境。惠請讀者能主動維持桌椅之清潔，若需要協助清理的桌子也請立即反應予櫃台館員，我們將提供協助，以期維持優適之讀書環境。</p> <p>*iPad本身已加套軟質保護套以防碰撞。而外層塑膠套用途不</p>	

題號	書面意見內容	改善措施或回覆	備註
	<p>原意很好，但…難道學生想要推薦的書本僅限現場提供的？現在流行的能源議題、氣體盤查等的書籍，現場都沒有，覺得有點可惜！</p>	<p>是防摔，乃外借時拿取方便及粗略之防塵用，未來本館將視經費許可，採購品質較好的外借防塵套。感謝讀者指教。</p> <p>*圖書館每年4月辦理書香採購節活動提供讀者現場選書外，目前圖書館採購新書管道補充說明如下：</p> <p>(1)各系所專業性圖書採購：由系所圖書委員依各系所分配之圖書費協助推薦與彙整各系所教學研究所需之專業圖書，由圖書館採購入館，供全校師生借閱。</p> <p>(2)一般性圖書採購：凡經典熱門及有典藏價值之各類圖書，圖書館每周、每月均主動定期採購入館，惟採購時不免有疏漏或不足之處，開放讀者利用本館『線上書刊推薦』系統提出介購，本館將視經費及館藏發展進行評估後，盡力配合採購以期滿足讀者之需求。</p> <p>(3)線上書刊推薦服務請多加利用，網址為  <a href="https://www.libwebpac.yuntech.edu.tw/bookrecommen">https://www.libwebpac.yuntech.edu.tw/bookrecommen</a>          感謝您的支持，本館將持續努力，謝謝！</p> <p>除了本館的定期整理之外，讀者若發現有桌椅不乾淨情形，歡迎隨時向櫃檯人員反映，以便迅速處理。</p>	
12	視聽中心太早關	<p>P：</p> <p>一、依105年國家一例一休制度及教育部107年曾轉來勞動部函告「學生勞僱型助理應加入投勞健保暨提撥勞保退休金制度」各校應全力執行。</p> <p>二、本館歷年經費未曾增加，又因勞基法及基本工資之每年提升等確實發生本館工讀時數及可使用經費銳減(兼任助理、助理皆需遵守勞基法，每日每月之工作時數皆需依法行政)之情形，以致造成本館開館時數不得不減少。</p> <p>三、視聽資源中心夜間設置之工讀生為5小時，依據本館歷年實際統計，夜間使用視聽中心之讀者有限，實不符成本效益，乃自105年起關閉視聽中心夜間及週六日之開放模式。</p> <p>D：</p> <p>本館因經費拮据，實無力再支付視聽中心夜間之服務，且本案自105年執行以來，讀者多能諒解，亦無讀者強烈要求夜間及週六日之開放案。</p> <p>C：</p> <p>以本館之經費、成本效益之檢視及衡盪國家勞基法、基本工資之調漲、節能減碳之政策，目前本館開放政策多能滿足大多數讀者之需求。</p> <p>A：</p> <p>在本館經費未增加之前提下，將持續維持此開放模式，謹請讀者諒解並配合本館之開放時段，多加利用。</p>	
13	開放時間可以再拉長	<p>P：</p> <p>一本館、學期中開放時間為週一至週五 8:10-22:00，週六至週日 9:00-17:00，開館時數一週為86小時。</p> <p>寒暑假期間為週一至週五 9:00-17:00。</p> <p>二、地下樓易習堂自修室：週一至週五 8:10-22:00，週六至</p>	

題號	書面意見內容	改善措施或回覆	備註
		<p>週日 14:00-22:00。自學悅讀室 24 小時開放。</p> <p>D：</p> <p>由於基本工資連年調漲，總經費不變下，本館一則兼任助理人力聘用經費不足，二則館員工作時數須符合勞基法規定，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>C：</p> <p>據門禁管理系統統計結果，週間 9 時至 19 時進館人數約為全天進館人數的 85%，本館學期中週間開放時間為 8 時至 22 時，加上易習堂自修室及 24 小時開放之自學悅讀室，足以滿足大部分讀者的需求。</p> <p>A：</p> <p>感謝讀者意見，開館時間必須配合受限的經費、人力及法令的限制，此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。</p>	
14	預借跟借書的日期到期都沒有任何信件提醒	<p>圖書館每天都會將「即將到期通知」與「預約書到館通知」電子郵件寄送給符合條件的讀者。</p> <p>如果您未收到上述通知郵件，歡迎聯繫校內分機 2636、2637，我們誠心為您服務。</p>	
15	<p>*圖書館的椅子好多都很舊了，希望可以換新的；</p> <p>*附近縣市國立大學的圖書館，暑假假日也都有開，只有我們雲林的雲科大和虎科大不開，真的很奇怪，很像是因為城鄉資源差距，所以雲林的學生很難跟外縣市學生一樣，取得同樣的圖書資源....</p>	<p>*P：</p> <p>本館建館近 30 年。桌子椅子老舊確實存在，感念納稅義務人之繳稅不易，公帑拮据，財產物資得之不易，本館愛物惜物會維修使用，若實無法修復時本館自當報廢更新。</p> <p>D：</p> <p>桌子、椅子部分使用較久，確有老舊情況，本館一直注重維修及汰換，唯本館因經費有限，目前正執行逐年編列預算將逐年汰換佈新，但仍與維修同步進行。</p> <p>C：</p> <p>少數桌椅雖目視不華麗但經確認並不影響正常使用，且本館皆定期檢視桌椅堪用情況且已在有限經費下，逐年購置新的閱覽椅進行換新，目前尚堪使用之閱覽椅仍將繼續使用之。</p> <p>A：</p> <p>感謝讀者建議，本館將積極向學校爭取經費，作全館桌椅更新之計畫。望讀者把握現有物資，努力學習。</p> <p>*P：</p> <p>本館學期中開放時間為週一至週五 8:10-22:00。 週六至週日 9:00-17:00。開館時數一週為 86 小時。 寒暑假期間為週一至週五 9:00-17:00。 易習堂自修室：週一至週五 8:10-22:00，週六至週日 14:00-22:00。自學悅讀室 24 小時開放。</p> <p>D：</p> <p>由於基本工資連年調漲，總經費不變下，本館一則兼任助理人力聘用經費不足，二則館員工作時數須依勞基法之規定，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>	

題號	書面意見內容	改善措施或回覆	備註
		<p>C：</p> <p>綜合上述：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 據門禁管理系統統計結果，目前本館開館時間，已能滿足大部分讀者閱讀及查找資料之需求，且易習堂寒暑假全年24小時開放閱讀。</li> <li>2. 本館具充實又無遠弗屆的電子資源館藏，同學無論是否到館於學習資源上皆無城鄉差距問題存在。</li> </ol> <p>A：</p> <p>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。</p>	
16	<p>態度不佳，方式不正確，影響學生向學心情。</p> <p>建議各項做好說明及禁止的原因說明清楚，否則，令學生有種過度強硬的感覺。</p> <p>若學習太過侷限、嚴肅，豈不是等於可能會阻礙到創意或學習態度發展。</p>	<p>P：</p> <p>圖書館相關法規都呈現於圖書館首頁&gt;關於本館&gt;規則辦法。</p> <p>D：</p> <p>政府推廣無紙化相關作業，且圖書館各組皆訂定讀者相關配合法規要點置於本館首頁，便於本館運作及與讀者們一併遵守。</p> <p>C：</p> <p>檢視圖書館凡讀者易忽略的法規重點，置於圖書館正門口之跑馬燈、圖書館入口刷卡處列印海報張貼，若讀者有任何使用或查詢上的問題，於本館館員上班時間，皆可就近至各櫃檯詢求館員協助，皆可立即獲得解答。</p> <p>A：</p> <p>依照計畫繼續執行，並宣導讀者多閱覽相關法規。如遇讀者有不了解的地方，館員均會立即提供協助。本館將竭誠為每一位讀者服務。</p> <p>其餘請參照題號第一題。</p>	
17	輕小說偏少	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本館為充實圖書館館藏，滿足全校讀者使用書刊資料之需求，開放讀者網路推薦書刊，推薦書刊處理要點請參閱網址 <a href="https://www.libwebpac.yuntech.edu.tw/bookrecommend">https://www.libwebpac.yuntech.edu.tw/bookrecommend</a></li> <li>2. 因本館經費與典藏空間有限，漫畫、輕小說、迷小說系列等推薦書原則上以先前已採購之館藏補齊為原則；新出版或尚未採購之館藏暫不採購，若有需求請利用館合借閱。休閒讀物(含漫畫、輕小說、迷小說)、才藝等主題圖書，原則上學期末彙整薦購清單後酌量採購，請審慎推薦。如有急需請利用館合借閱，若有任何問題請洽詢分機 2625 吳組長或 mail <a href="mailto:wuys@yuntech.edu.tw">至 wuys@yuntech.edu.tw</a></li> </ol>	
18	*請不要因為遠距就關閉圖書館，損失學生去圖書館讀書的權益。	<p>*P：</p> <p>依教育部公文指示並配合本校遠距教學之措施，本館暫不開放，但服務不停歇。</p> <p>D：</p> <p>因應疫情嚴峻，為顧及讀者身體之健康平安，本館雖暫不開放，但服務不停止，故自 5/23(一)起至 6/26(日)止，開放一樓流</p>	

題號	書面意見內容	改善措施或回覆	備註
	*一樓的工作人員講話太大聲，常常影響到其他使用者。	<p>通櫃台提供服務，並親自為讀者之借書作取書之服務，完全做到服務不打烊。</p> <p>C： 因應讀者閱讀需求，易習堂自修室及 24 小時自學悅讀室自 6/6(一)起(含暑假)全日開放供讀者使用。</p> <p>A： 感謝讀者意見，疫情時而嚴峻，時而趨緩，各項防疫措施皆遵守中央、教育部及學校之規定而執行，並滾動式隨機調整，謹請讀者體諒並配合。</p> <p>*有關一樓工作人員之音量，將自我約束隨時改進。影響讀者十分抱歉。也謝謝讀者意見。</p>	
19	<p>請助理員:李○○同仁在服務時注意自身口氣與態度，兩次遇到的服務都很差，還一副想提早下班的樣子不讓學員借書。</p> <p>請不要當圖書館的那顆老鼠屎!</p>	<p>P： 本館要求工作人員應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，都需要在應對進退上養成服務至上的態度與理念。 有讀者反映助理員李明娟態度不佳，就是需要再檢討與改進事項，謝謝您提供的意見，本案定當虛心接受與改進。</p> <p>D： 經分析原因：館員平日全力面對工作、面對讀者，可能有時承受壓力較大，當扮演「法規守護者」時其生硬的角色可能表情較嚴肅，經反覆檢討後，將以「面帶微笑，柔聲表述業務；輕聲相互交談」的行動方案，力圖挽回已發生誤會讀者的認知。忙碌中若忘記微笑或講話面容嚴謹，讓讀者觀感不佳，在此獻上十二萬分的歉意。</p> <p>C： 將接受本館加強館員「服務表現」、「個人特質」、「專業表現」以及「外在表現」的再教育，令圖書館在提供「人」的服務時亦強化本人的專業能力和親和性。</p> <p>A： 將再加強館員之專業、外在及服務的認知。唯服務難免有時鬆懈，必定會與館員長輩們相互砥礪，感謝讀者善意提醒，以達圓滿服務效能。</p> <p>另、本館將聘請公關老師針對館員之服務態度做在職訓練，期能真正落實完美之服務態度。其餘請參照題號第一題。</p>	

主管簽章：