

圖書館於 114 年 4 月 7 日至 5 月 12 日辦理服務品質滿意度調查活動，以網路問卷方式開放讀者填答，有效問卷共計 657 份，整體滿意度約 88.74%（如下表），滿意度較高的項目為 1 樓閱覽區增設 24 個可充電閱覽桌使用體驗、館內環境清潔、館內照明亮度及兩校區圖書代借代還服務等項目，滿意度較低的項目為 WiFi 連線使用體驗、圖書借閱天數、圖書推薦系統薦購資料及館藏紙本圖書等項目，本館將依問卷結果參考改善。

序號	問題	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾使用	滿意度
1	1 樓閱覽區增設 24 個可充電閱覽桌使用體驗	358	195	16	2		82	97%
2	館內環境清潔	394	229	22	5		7	96%
3	館內照明亮度	374	241	33	2		7	95%
4	兩校區圖書代借代還服務	295	176	31			155	94%
5	館員服務速度	361	230	48	2	1	15	92%
6	熱門書展示區使用體驗	295	259	48	1		49	92%
7	與他校館際借/還書服務	227	160	33	2	1	234	91%
8	館員解決問題的能力	340	230	53	3		31	91%
9	館內各項標示	335	253	57	1		11	91%
10	熱門影片展示區使用體驗	259	231	48	1		114	91%
11	館員服務態度	347	236	60	1		13	91%

12	館內動線規劃	316	260	66	4	1	10	89%
13	電子資源講習課程	229	183	47	2	2	194	89%
14	電子資源推廣活動	240	207	54	2		154	89%
15	視聽中心影音串流平台	222	199	49	3	1	183	89%
16	圖書館網站設計	278	293	68	9	1	8	88%
17	視聽影片借閱件數	218	208	53	5	1	172	88%
18	圖書借閱冊數	291	243	70	7	1	45	87%
19	館內空調溫度	319	249	65	14	4	6	87%
20	館藏電子資源	277	229	65	4	5	77	87%
21	館藏視聽影片	238	214	66	1		138	87%
22	二手書贈送平台	229	190	59	3	2	174	87%
23	館藏查詢系統資料搜尋功能	275	273	72	8	4	25	87%
24	電子資源校外連線服務	259	197	60	8	2	131	87%
25	視聽影片借閱天數	225	196	58	8	2	168	86%

26	影印服務	227	185	62	4	2	177	86%
27	研究小間使用體驗	182	196	57	7		209	86%
28	館藏期刊雜誌	257	231	75	7	1	86	85%
29	館藏紙本圖書	277	258	83	7	2	30	85%
30	圖書推薦系統薦購資料	250	228	78	5	3	93	85%
31	圖書借閱天數	284	221	86	19	3	44	82%
32	WiFi 連線使用體驗	242	232	93	16		72	81%

開放式問題回覆

問題類型	詳細內容	回覆單位/內容
空調	10 樓電梯口 那排不知道是不是沒有空調還是怎樣 很熱 之前也不會這樣子啊，這學期這邊都好悶，甚至校外人士在我面前熱到開窗…… - 希望空調的溫度適中，一樓閱讀區的溫度時常太低 - 有時候覺得館內空氣悶悶的，通風不太良好 12 樓冷氣比較強，10 樓相對較熱。 - 學校的空調系統有規劃有問題，唯一會讓人感到很涼的地方只有 11F 的某一邊而已，其他地方很熱又很悶。 - 希望冷氣可以不要太冷 - 空調可以依環境選擇開部分幾台即可，或是調高溫度，像是電腦區有時候真的冷到連穿厚羽絨外套都還是好冷 - 夏天 10 樓與 11 樓的冷氣不夠冷。 - 希望空調溫度可以高一點，因為坐一下就挺冷的。	圖書館10-12樓的空調冷氣是採用中央空調送風機，每樓層有2台送風機，透過風管連接，因為連接到送風機的出風口位置不一，因此，送出的冷氣溫度會有些微差異，如果整個您所在的區域不冷或太冷可以至1樓櫃台反映，本館會進行初步處理，如無法改善將會代為反映至營繕組情承辦同仁處理。 大部分讀者反應冷氣比較不冷，少部分反應太冷，為了能滿足所有讀者的需求，所有溫度設定會稍微低一些，倘若讀者覺得冷可以加件衣物，因為覺得熱是相對不容易處理的，尚請讀者加以理解並體諒。 1樓冷氣太冷可以跟1樓櫃台反應，我們會做部分關閉調整。

	10. 冷氣太冷了！希望可以控制一下溫度	
噪音	1. 冷氣機很吵	冷氣空調箱聲音如果過大，可以至 1 樓櫃台反應，如果機件故障我們會反映給營繕組協助修復，如果因為天氣熱時冷氣空調箱在加載時會運作聲音稍微大，坐在附近的同學可以適度地換一下位置會更舒適。
清潔	1. 12 樓漫畫區的咖啡色躺椅建議定期要清洗。 2. 12 樓廁所衛生紙建議還是要放。 3. 電腦、座椅與圖書有灰塵，應每日定時清潔。	1. 12 樓休閒區，每周會固定打掃，會加強清潔工作。 2. 為優化衛生紙資源配置、倡導節約，12 樓不提供衛生紙。讀者如果有需要，可以到 12 樓櫃台取用。 3. 本館同仁於周一至周五開館前會做桌面及座椅清潔，電腦每周會清潔。圖書也有安排定期清潔。會再加強清潔工作。
電梯	上學期期中考在討論室做報告，結果卡在 10 樓沒辦法下電梯，導致考試遲到，希望可以分流電梯。	由於本館閱覽區大多集中在 10.11.12 樓，主要靠館內專用電梯維繫上下的通行，如有重要事件安排請提早搭乘電梯離館。
標示	希望標示可以更加大一些 然後可以標示是否有插座在這一區 可能在地板上可以有標示等更容易找到需要的書或是使用空間的區域	本館標示張貼之標示以集中黃金視野區為主以便利讀者找尋，我們也會在檢查修正。
空間	一樓沒廁所有點麻煩	1 樓廁所在中商警衛櫃台後面，由於它屬於既有設備，本館內都設置在 10.11.12 樓。
環境	1. 是否可以再增添軟性物件或是設計感的物品裝置藝術品，可營造更舒適的閱讀環境, 謝謝！ 2. 近期曾看過學生將手搖飲帶進 1 樓閱讀區 3. 建議 1 樓閱讀區旁的玻璃貼上霧膜，因來往或布展的學生有時會影響閱讀品質 4. 可以設立用餐區，吃飽繼續讀書 5. 期許插座可以多一點或某些地方的插座已經鬆脫可以維修一下，環境的部分座位區其實很多頭髮或橡皮擦穴穴，可以整理會更好	1. 1 樓入口處玻璃櫥窗與本校商品設計系合作，定期展出同學的手工設計陶藝作品，10 樓至 12 樓目前較無裝置藝術品，若能取得合適的作品本館會評估進行裝置。 2. 感謝您的反映。圖書館全面禁止攜帶食物與飲料入館，除了在入口處設有告示並提醒讀者將食物與飲料置放於門口內側的置物區外，我們也安排了人員於早上及下午定時巡館，主動勸導讀者收起食物與飲料。即便如此，仍可能有疏漏之處，若您發現違規情形，歡迎至櫃台向我們反映，我們將即時處理。 3. 會在進行內部討論看是否可行。

		4. 由於圖書館內現行規範禁止飲食以維護讀者權益，針對讀者反映設立用餐區一事會再做討論。 5. 目前各樓層牆邊插座是固定的，脫落的插座會加強檢修工作。另外 1 樓有新增幾座有插座的桌子。歡迎讀者使用。本館同仁於周一至周五開館前會做桌面清潔。清潔人員於上班時間會做地面清潔，但本館清潔人員僅有 1 人且只於白天時段服務，如果還有不乾淨請至 1 樓櫃台反應。
研究小間及討論室	1. 研究小間整潔部分要多提醒使用者 2. 希望有更多研究小間 3. 希望研究小間的機制完善一點，不要以一天為單位，因為有的學生需求可能只是幾個小時，這樣可以有更多人可以借用，另外研究間的隔音和數量可以稍作改進 4. 希望研究小間可以一次借用兩周	研究小間:為提高使用率在讀者回饋建議下，本學期開始研究小間借用規則有所修改，研究小間 10F-1 至 10F-3： 適用對象：各學制學生 借用時限：每次最多借用 1 個時段(4 小時) 申請方式：以 1 人為代表申請，每次限借 1 間最多 5 人使用。 研究小間 10F-4 至 10F-7： 適用對象：專任教師及碩士班學生 借用時限：每次最長 7 天(含閉館日)，若無人預約，可申請延長 1 次。當日無人借用時，開放專任教師、碩士班學生及各學生借用，每次借用以 1 個時段(4 小時)為限。 本館有安排固定同仁清理，也會提醒使用者愛惜使用，如有問題可以至一樓櫃台請求協助。
讀者座位	1. 在桌上設立充電插座，這樣會更方便，也不會有某些位子不能充電的問題!! 2. 一樓閱讀區桌子搖晃，燈光暗	1. 為了便於管理及安全考量本館採用集中設置，本學年開始 1 樓閱覽區已經逐步申請經費設立桌上充電插座，10-12 樓桌面目前沒有設立插座。可以請有需求的讀者來 1 樓使用。 2. 閱讀區桌子搖晃，本館定時有請同仁檢查桌椅如有發現，可以請讀者至 1 樓櫃台反應告知所屬位置以便維護。本館照明以經過環安中心檢測皆符合照度。唯部分讀者需求照度加強，本館於靠玻璃牆面的單人座位會全數加裝檯燈也請有強烈照明需求者可以使用閱讀座位。

影印服務	1. 建議更新影印機碳粉，現行影印機碳粉可輕易被橡皮擦擦到褪色。影印掃描之玻璃也建議每日清潔。 2. 希望修改影印時的使用者介面，影印卡擺放的位置時常會忘記拿卡片導致卡片不見 3. 希望未來可依增設影印卡也能彩色列印	1. 已經請廠商重新設定溫度，也測試過印後效果有改善。如有問題可即時反應 1 樓櫃台。 2. 影印卡如果忘記取回可來 1 樓櫃台詢問，如果有讀者撿到可以領回。 3. 彩色列印會再評估是否有需求。
借閱服務	1. 延長借閱天數 2. 希望在寒、暑假時書本的圖書借閱冊數可以再增加，希望可以借出 50 本。 3. 感覺書籍的借閱時間可以拉長到 2 個月 4. 希望借書時間可以再延長一些！	1. 3. 4. 因圖書資源有限，而本校教職員工生人數眾多，學生人數排行於中部大學名列前茅。為確保各類讀者的資源使用權，並促進館藏的流通，本校訂定「國立臺中科技大學圖書館使用須知」，依各類讀者的人數、性質及資源數量分配借閱天數及冊數，目前尚無延長借閱天數的規劃，敬請見諒。寒暑假另有借書優惠活動，將延長借閱期限，歡迎讀者多加利用。 2. 寒暑假借書優惠活動旨在延長書籍的到期日，讓讀者不必擔心書籍在寒暑假期間到期，借閱冊數部分目前尚無增加的規劃，敬請見諒。
預約續借	1. 希望續借可以 2 次 2. 希望可增加續借次數	依目前之續借規定，若後續無其他讀者預約，每本書可於線上續借 1 次，到館續借則不限次數。關於線上續借次數是否增加，本館將列入研議項目。
視聽中心	1. 希望可以帶自己的 BD 來觀看 2. 希望館內的視聽影片可以更豐富多元一點 3. 都很好，但可以進魔法滿屋的 CD 嗎 4. 希望影音區能多些電影，如：洛基系列、四海好傢伙、哥吉拉系列	1. 學校屬於公共空間，有公播授權的影片，才能在學校播放。 2. 目前館內採購策略，以熱門電影和推廣 SDGs 的影片為主。讀者若有喜歡的影片，歡迎上網推薦(利用「書刊推薦」系統)，以便即時得知採購現況。 3&4. 謝謝推薦，本館會將魔法滿屋 CD、洛基系列、四海好傢伙、哥吉拉系列都列入採購評估；然而，近年來片商越來越少發行實體影音，且年代較久遠的影片大多已絕版，若無法採購敬請見諒。
館藏與資源建議	1. 可以有更多書 2. 希望可以添購一些新的書籍~ 3. 設計類圖書可以再增加及更新 4. 大學圖書館館藏的書籍建議是否考慮有必要與一般社區圖書館館藏書籍類似。目前有較多為一般社區圖書館館藏生活書籍。	• 圖書館在每年預算額度內，依據館藏發展要點，同時考量師生推薦與需求，慎選採購各類圖書。原則如下：(1)圖書以具版權者為基本採購原則。(2)以圖書資料內外品質均佳者為優先選擇。(3)以各科系所教科書、教學研究需求及館藏特色新版圖書優先考量。(4)以新近出版品為主要徵集對象。(5)宗教、法律、

	5. 有些新書也可以進 不然去借書時 學校圖書館沒有這本書 6. 藏書可以再豐富一點 7. 藏書的內容選較為類似 8. 常找不到市面可見的書籍，希望擴大藏書量	政治及軍事類圖書，僅購置符合本館館藏目的之一般性圖書，專門性用書以不購置為原則。(6)同時發行印刷型式、視聽資料及電子型式等多種類型圖書，考量館藏空間和讀者檢索便利性，以電子型式為採購原則。(7)價格之合理性。 • 總館未採購之圖書，若分館有館藏，讀者可透過校內跨校區借書服務預約後取書。 圖書館每月皆依三民書局、博客來等網站資訊，網羅最新出版之優質圖書進行採購。若讀者有某本特定書籍需求，且圖書館尚未採購者，可透過圖書館建置之推薦系統進行薦購。圖書館將依館藏發展要點審酌內容合宜性與定價，累積至一定數量後統一下訂。
期刊	1. 希望過期期刊可以外借閱讀 2. 希望有更多的英語雜誌期刊 3. 多一點期刊 4. 非當期的期刊希望可以外借	1. 依據圖書館使用須知第 5 點，本館所藏下列圖書資料，僅限館內閱覽，概不外借：(一) 參考工具書，包括字典、辭典、百科全書及年鑑、地圖、掛圖及珍藏圖書等。(二) 學位論文及教師著作、視聽資料等。(三) 報紙、學報、期刊現刊及合訂本。(四) 教授指定參考用書及專案收藏專書。上述各款圖書資料如因教師或各單位研究上需要借出時，請洽本館專案辦理。 2. 本館 114 年已訂購「大家說英語」、「空中英語教室」、「彭蒙惠英語」、「地球村生活美語」、「地球村時尚美語」、「常春藤解析英語」、「實用空中美語」等多種主流英語學習雜誌。 本館亦加入技職聯盟，採購「AEB Walking Library 電子雜誌」資料庫，內有「常春藤生活英語」、「Live 互動英語」、「ABC 互動英語」等。 若仍有其他語言學習雜誌需求，可透過薦購方式，列入下一年度期刊採購參考。 3. 期刊採購以年度為單位，若偶有特定期刊需求，可透過薦購方式，採零買或列入下一年度增刪訂參考。 4. 依據圖書館使用須知第 5 點，期刊不外借，且考量

		現場讀者仍有使用非當期期刊需求，暫無修訂借閱政策之規畫。
電子資源採購	1. 我覺得電子書部分如果能更豐富會更好 2. 希望電子資源的書籍可以在更多!特別是考試書(多益)等。	1. 本館中文電子書已有「HyRead eBook」、「Pubu 電子書城」、「udn 數位閱讀館電子書」、「漫讀電子書」、「iRead eBook 華藝電子書」等資源，使用方式詳圖書館資料庫介紹網頁。 2. PUBU 電子書平臺收錄千華、鼎文、志光、保成、學儒等公職、證照考試用書及語言學習、檢定考試用書，歡迎多加利用。
電子書使用體驗	1. 電子書借閱的部分，有的可以看，有的要借閱，凡是借閱，即有限冊數，期待能移除借閱限制冊數的機制；另外，其他外校有些有電子書的 PDF 檔下載，希望日後有機會對此開放，謝謝您們，圖書館用心更新維護，真的很讚! 2. 電子書的網站建議多用一個超連結 (nutc.ebook.hyread.com.tw)不然都要點進去先查名子才能找書	1. 借閱冊數的限制源於廠商的授權合約，因此無法移除，敬請見諒。不同電子書廠商的全文機制不同，有開放全文下載的皆已提供於平台上。 2. 電子書可使用館藏查詢系統直接檢索，無須個別進入不同平台也能查詢到。
網頁使用體驗	1. 我在操作圖書館網頁覺得不容易，像是 Kmovie 的連結怎麼找都找不到。其餘功能都還算滿意。 2. 網頁會跳出一大片宣導，阻礙閱讀，要多等 2 秒才能輸入搜尋關鍵字。不喜歡。整體很好。	1. Kmovie 屬於資料庫，您可以由圖書館網頁選單->資源查詢->資料庫或是首頁中間搜尋框點選資料庫檢索輸入關鍵字進行查詢取得連結。 2. 該區塊的設計原意是希望在第一時間向讀者傳達重要活動或資源訊息，但若影響到搜尋使用，我們會重新評估其呈現方式與時間安排。
館藏查詢系統	1. 雖然現在黃色的館藏查詢、個人借閱網站的功能還算滿好用的，但是下次網站要改版的話，希望可以優先讓它也變得現代一點，因為圖書館首頁點進館藏查詢還是會跳到那邊，有一種只做半套的感覺。 2. 查詢系統建議改善，假設我要借一本經濟學的书，我不知道書名，只是想知道有什麼經濟學類型，就像你用 netflix 查詢"懸疑電影"的時候，世界上不會有任何一部電影名稱叫"懸疑電影"，而是跳出懸疑電影有哪些。	1. 「館藏查詢、個人借閱網站」實際上是館藏查詢系統，目前透過連結方式，方便讀者快速查詢與操作。未來汰換系統時，我們擬將「整體視覺與使用感一致」的需求納入考量。 2. 未來汰換系統時，我們擬將這類以主題導向、探索式檢索的功能納入優先考量，期望能提供更貼近使用者需求的查詢方式。
網路	1. 網路跑快一點 2. 圖書館內的無線訊號希望可以再更好一些 3. 網路連線可以提升	為了提供更快速、穩定的網路環境，圖書館已全面升級 WiFi 設備至 WiFi 6! 開啟無線網路選擇 SSID: TANetRoaming，輸入 ePortal 帳號及密碼完成身份認

		證，即可享受高速網路。有些區域離無線 AP(尤其是角落)較遠或阻隔物較多(如書架)，這些因素會影響網路速度，若感覺所在區域網速偏低，建議可更換位置。
設備	1. 總館的 1F 電腦區，桌椅的高度不太匹配，用久會感到身體不適。 2. 希望可以再多添加電腦設備或是有新一點的設備東西可以讓學生使用 3. 原先可以掃描和列印的機器少了一台，希望可以弄回來	1. 針對桌椅高度問題，我們將評估是否需調整桌椅配置或更換符合人體工學的設備，以提升使用體驗。 2. 本館將盤點現有設備的使用狀況與汰換需求，並持續爭取資源，提供更優質的學習與研究環境。
民生校區	希望包包可以帶在身邊而不是鎖在櫃子，然後櫃子很難用(民生校區)	民生分館已於去年(113 年)6 月 18 日館務會議修改「 <u>國立臺中科技大學民生校區圖書分館入館須知</u> 」，開放攜帶包包入館，但飲料(不含水)及食物入館請勿攜帶入館，個人物品亦可寄放在館外置物櫃，若有解鎖問題可洽館員或工讀生處理，貴重物品仍請隨身攜帶。
使用者體驗與滿意度(正面)	繼續並不斷努力提供受訪者服務品質 插頭很多，電子刊物得服務也很多元，對想多方面學習得同學省下很多經費和時間 滿意 繼續保持 ☺☺ 挺好的 棒 都很好 最愛圖書館了 很棒! 還不錯 是個很棒的圖書館，謝謝你們的努力。 很棒的圖書館, 謝謝學校給的好環境! 祝福中科大圖書館越來越完善也辛苦各位工作人員 很棒! 辛苦了~ 讚 讚讚 讚!! 很棒 很好 我覺得整體很滿意 親切! 辛苦了	

	圖書館很棒！ 謝謝圖書館的各位，辛苦了 存在是一種美好 繼續並不斷努力提供受訪者服務品質 加油
--	--