新北市立圖書館111年讀者滿意度調查開放意見回覆表

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	電子書與其他圖書館的電子書大多重複,希望能多採購一些不一樣的書,新書數量不足預約常常要等很久,網路書店薦購只限三民網路書店,是否應多開放其他知名網路書店 ？	總館採訪編目課	本館電子書選書主要參考本館館藏實體熱門書、本館計次電子書排行榜、暢銷書、得獎書等來源。或許熱門書籍選擇與他館有所類同，但本館會在滿足館內多數讀者需求的前提下，盡可能選購多元電子書。另建議本館網路書店推薦功能增加其他網站，經本館先前洽詢其他網路書店，因考量技術及人力成本較高，未同意與本館合作，故目前仍以三民網路書店為主，如您欲推薦的圖書未能於三民網路書店查得，可利用手動輸入表單進行推薦。
一、館藏資源	希望引進影音串流的模式,DVD光碟片有時易破損。	總館採訪編目課	本館電子資源「iVideo教育影音公播網」提供公共電視戲劇、綜藝、紀錄片等各類型節目。另本館讀者亦可使用本館帳號登入國家圖書館所提供的「公共圖書館區域資源中心電影院」影音串流平台。若有適宜串流影音資源，本館亦會進行評估。據本館閱覽服務規則，讀者於借閱時應先檢查借閱資料有無刮痕或破損，若有上述情形時，應於借閱時聲明。館員經確認後，即不會歸責於讀者。
一、館藏資源	種類太少 應增加多一點歐美熱門電影	總館採訪編目課	本館會持續採購國內外熱門影音資源。如您有其他建議採購之視聽資料，歡迎您至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中進行薦購。
一、館藏資源	熱門書籍可能排一年都借不到,建議多買一些預約排滿的書籍	總館採訪編目課	考量本館的館藏空間及經費有限，無法增購全部熱門預約之館藏，若讀者有特別希望增購之圖書，也歡迎提供該書資訊予本館參考，本館將視經費、館藏數量及預約情形增購複本。
一、館藏資源	建議多採購上市兩個月內的新書。叢書類別和領域可以更豐富一點。	總館採訪編目課	本館會持續採購各類別新書，惟因本館採購新書有固定作業程序(包括彙整擬購書單、選書小組會議召開、向廠商下訂、圖書編目加工及驗收等)，故新書上架時間會較慢。
一、館藏資源	為啥雜誌不能借	總館採訪編目課	本館除總館以外，其他各館室雜誌皆可外借，總館因為有製作合訂本及保存的需求，希望能保持雜誌外觀以及刊期順序的完整性，故僅限於館內閱覽。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	例如法律、司法類的書籍都太舊了，需要即時更新，法律變動快，相關圖書也應跟上腳步。 電子書籍類，因應現在疫情，又因為便捷性，大家多線上即時閱讀，然電子書籍借閱本數有限，有需等待半年以上才借得到，已失去借閱電子書的原意。除下載閱讀外，希望能開放即時線上閱讀的本數	總館採訪編目課	本館會持續採購法律類新書，若您有特別推薦的書籍，本館提供讀者線上推薦圖書，可至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中，進行書籍之推薦。 本館會持續採購電子書。若買斷電子書預約人數過多，建議也可使用計次電子資源「HyRead 電子書暨電子雜誌計次服務」、「台灣雲端書庫@新北市」借閱書籍。本館提供兩計次平台每人每月各 4 點之點數，1 點數可借閱 1 種電子書或電子雜誌，計次電子書沒有借閱人數上限，不需預約等候。
一、館藏資源	外文書的館藏過少，對於讀者的推薦也不重視。常用採購預算有限來敷衍。	總館採訪編目課	本館很重視讀者推薦書籍，也積極持續處理讀者推薦之外文圖書並採購入館，本館亦會持續爭取提高外文圖書採購預算及相關補助經費，以增加外文圖書館藏。
一、館藏資源	5，電子資源的數量太少，應再增加一些才不至於像實體書籍一樣等候許久。 6，新書採購的品質與數量我覺得 OK，但是我建議圖書館應該優先通知薦購人，我發現圖書館通知的速度實在太慢了。（通知後的第一時間想要借卻借不到）	總館採訪編目課	本館會持續採購電子書。若買斷電子書預約人數過多，建議也可使用計次電子資源「HyRead 電子書暨電子雜誌計次服務」、「台灣雲端書庫@新北市」借閱書籍。本館提供兩計次平台每人每月各 4 點之點數，1 點數可借閱 1 種電子書或電子雜誌，計次電子書沒有借閱人數上限，不需預約等候。本館 112 年度亦提供多種不限使用人次之電子資源，如「BOOKFLIX 兒童線上互動電子有聲書」、「eBook Subscription Cricket Media Collection 兒童繪本童書電子書庫」、「TumbleBookLibrary 兒童電子書」、「布克聽聽兒童數位閱讀網」、「ScienceFlix 科學多媒體電子書」、「TrueFlix 中學生多媒體電子書」，皆可立即使用。 如讀者推薦書到館後，系統會特別發信通知薦購者推薦書已到館，惟依據本館閱覽服務規則，若有現場讀者先行自架上借閱，以現場讀者優先，後續再依預約順位配送。
一、館藏資源	書的種類太少且書況不佳 文化部推薦的讀物總館書太少或根本沒有 都要到分館借	總館採訪編目課	本館提供讀者借閱之書籍基本上會維持一定之水準，泡水或缺頁等情況嚴重不堪借閱的書籍即會下架淘汰，不再提供借閱。但因本館館藏眾多，館員人力有限，難免有疏漏情

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			況。如您發現已破損老舊，不堪借閱之館藏仍在架上，歡迎告知館員淘汰該館藏。不周之處，敬請見諒。 本館會持續採購各類別新書。 圖書會依各館館藏特色、空間、經費等進行館別分配，無法配置於所有館別，建議可透過全市圖書通借通還服務預約借閱。
一、館藏資源	6。新書採購若如小說類一本一次共出五集完結，理應五集全部採購，而不是留第五集遲遲不採購。 7。推薦時間也太長了，超過三個月也沒動靜。	總館採訪編目課	本館會持續補齊本館館藏之續集，惟因本館採購新書有固定作業程序(包括彙整擬購書單、選書小組會議召開、向廠商下訂、圖書編目加工及驗收等)，故新書上架時間會較慢。如有本館館藏之續集出版，本館於彙整擬購書單時亦會主動列入採購，如您所需的套書續集尚未入館，建議您也可至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中，進行書籍之推薦。 本館新書推薦是依據讀者推薦日期之先後順序以人工作業逐一查核處理，統整後之薦購書單會提送本館選書小組會議審查是否採購入館。選書小組會議審核後列入採購之書籍會儘速向廠商下訂，自下訂至配送各閱覽單位約需時二至三個月。因本館推薦書刊數量龐大，本館會再加速處理各項薦購作業。
一、館藏資源	好的電影很多，應該再多元一點。	總館採訪編目課	本館會持續採購優良和多元題材的影音資源。如您有其他建議採購之視聽資料，歡迎您至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中進行薦購。
一、館藏資源	真正具有參考性，學術性書籍太少，大都是沒有意義吃喝玩樂的書籍，可惜了這麼好的圖書館	總館採訪編目課	依據本館館藏發展政策，因本館為公共圖書館，主要蒐藏一般性圖書，內容深度以滿足讀者一般性研究及生活休閒為目標。
一、館藏資源	薦購了幾次感覺很不好用，填單以後動輒三、五個月才有回覆，而且A館有買B館沒有買也被駁回，不然就是什麼影片沒有代理商，想看的雜誌也不能填，要自己跟分館講，不能統一都在官網許願就好嗎?感覺只是為了館方作業方便，沒有站在讀者	總館採訪編目課	本館新書推薦是依據讀者推薦日期之先後順序以人工作業逐一查核處理，統整後之薦購書單會提送本館選書小組會議審查是否採購入館。選書小組會議審核後列入採購之書籍會儘速向廠商下訂，自下訂至配送各閱覽單位約需時二至三個月。因本館推薦書刊數量龐大，本館會再加速處理各項薦購作業。 本館會依各館館藏特色、空間、經費等進行館別分配，故不受理已有館藏之圖書推薦，

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	的角度來設計整個薦購的填寫界面和作業流程與規定。		如您所需圖書未於鄰近分館，建議可透過全市圖書通借通還服務預約借閱。 依據本館讀者薦購規則，推薦之視聽資料如台灣無廠商正式代理發行，無法採購，故不受理推薦。 另期刊因屬連續性出版品，本館前一年度會調查分館訂閱需求，評估後訂購。
一、館藏資源	貴館使用人數眾多，圖書推薦審核約四個月以上較為耗時，建議可以改成固定每個月若干本，例如雲林縣一個月三本。	總館採訪編目課	因本館讀者薦購有固定作業流程，館員依據讀者推薦日期之先後順序以人工作業逐一查核處理，統整後之薦購書單會提送本館選書小組會議審查是否採購入館，經評估您所提建議如固定每個月若干本，仍須依照前述流程處理，因本館推薦書刊數量龐大，館員人力有限，考量後仍維持現行機制，本館會再加速處理各項薦購作業。
一、館藏資源	插畫的書（國外譯）可增多。	總館採訪編目課	本館會持續採購插畫類圖書，若您有特別推薦的書籍，本館提供讀者線上推薦圖書，可至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中，進行書籍之推薦。
一、館藏資源	專業書多一點,算命的少一點	總館採訪編目課	依據本館館藏發展政策，因本館為公共圖書館，主要蒐藏一般性圖書，內容深度以滿足讀者一般性研究及生活休閒為目標。
一、館藏資源	1.有時總館的書本序號很混亂	總館採訪編目課	關於您提及總館書本序號有時混亂一事，整理架上圖書以便讀者檢索利用為館員業務內容之一，志工也會不定期協助館員整架。本館會加強館員之教育訓練，惟因本館館藏眾多，來館利用者亦眾，無法將所有館藏都即時歸位，不周之處，敬請見諒。
一、館藏資源	請多進一些兒童外文書並且淘汰一些已經用膠帶反覆黏貼的書籍	總館採訪編目課	本館提供讀者借閱之書籍基本上會維持一定之水準，泡水或缺頁等情況嚴重不堪借閱的書籍即會下架淘汰，不再提供借閱。但因本館館藏眾多，館員人力有限，難免有疏漏情況。如您發現已破損老舊，不堪借閱之館藏仍在架上，歡迎告知館員淘汰該館藏。不周之處，敬請見諒。本館會持續採購兒童外文書。
一、館藏資源	希望能多購入心理諮商類的新書，謝謝🙏	總館採訪編目課	本館會持續採購心理諮商類新書，若您有特別推薦的書籍，本館提供讀者線上推薦圖書，可至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			戶－我的帳戶－薦購功能選項中，進行書籍之推薦。
一、館藏資源	兒童新書要多新增一些。謝謝	總館採訪編目課	本館會持續採購兒童書。
一、館藏資源	希望能多增加館藏量，疫情以來總館新書架上，沒再出現過新書。 比起總館的硬體建築，館藏才是真內涵而不是光有空殼的文化沙漠。	總館採訪編目課	本館每年皆編列館藏採購預算，亦持續採購新書入館，如您欲查詢本館新到館藏，可於官網兩處進行查詢，路徑如下：一、首頁下方→熱門服務→每月新書書單下載。二、首頁→讀者查詢服務→館藏查詢→新到圖書(網頁左上方第 2 個選項)→篩選上架年月、資料類型等條件→查詢。
一、館藏資源	現在疫情嚴重，希望能多多擴充電子館藏和擴充線上能借閱的數量權限。	總館採訪編目課	本館會持續採購電子書。除「udn 讀書館」、「華藝電子書(iRead eBooks)」等買斷電子書平台外，本館計次電子資源「HyRead 電子書暨電子雜誌計次服務」提供超過 8 萬種電子書與電子雜誌、「台灣雲端書庫@新北市」提供 4 萬種以上電子書與電子雜誌。每位讀者可在兩平台每月各使用 4 點之點數，1 點數可借閱 1 種電子書或電子雜誌。
一、館藏資源	01.外文書籍可以更豐富一點>真的太少 03.多增加一些文化部推薦讀物書籍	總館採訪編目課	本館會持續採購外文圖書，每年度文化部推薦讀物亦會列入本館採購清單中。
一、館藏資源	有些書採購量應當增加，不然等預約要排很久，如：111 個最難忘的故事系列（字畝文化出版），全新北市館藏只有一本。	總館採訪編目課	考量本館的館藏空間及經費有限，無法增購全部熱門預約之館藏，若讀者有特別希望增購之圖書，也歡迎提供該書資訊予本館參考，本館將視經費、館藏數量及預約情形增購複本。《111 個最難忘的故事》系列圖書本館已列入擬購清單中。
一、館藏資源	希望開放更多的視聽資料借閱	總館採訪編目課	本館可開放借閱使用的視聽資料種類以家用版(可外借)及供個人在館內借閱觀看的公播版為主。
一、館藏資源	希望增加一些市面上暢銷書籍	總館採訪編目課	本館會持續蒐集並採購暢銷書，若您有特別推薦的書籍，本館提供讀者線上推薦圖書，可至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中，進行書籍之推薦。
一、館藏資源	需要多一些學術性的書籍，如何美容減肥的書太多了	總館採訪編目課	依據本館館藏發展政策，因本館為公共圖書館，主要蒐藏一般性圖書，內容深度以滿足

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			讀者一般性研究及生活休閒為目標。
一、館藏資源	本人是科技工程師　建議2F的日本雜誌預算能統計閱讀者的翻閱次數　縮編預算並轉移至資訊和理工圖書 讓有需求的讀者 獲得更多技術研發相關書籍	總館採訪編目課	本館會再評估及觀察雜誌現場被翻閱情形之作法。亦會於圖書經費中持續採購資訊和理工類圖書，若您有特別推薦的書籍，本館提供讀者線上推薦圖書，可至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中，進行書籍之推薦。
一、館藏資源	總館的書比較多,小孩很喜歡,但有些書真的很破,館員說那些都是小朋友喜歡借的,所以比較破,建議可 多買一些	總館採訪編目課	本館提供讀者借閱之書籍基本上會維持一定之水準，泡水或缺頁等情況嚴重不堪借閱的書籍即會下架淘汰，不再提供借閱。但因本館館藏眾多，館員人力有限，難免有疏漏情況。如您發現已破損老舊，不堪借閱之館藏仍在架上，歡迎告知館員淘汰該館藏。不周之處，敬請見諒。 考量本館的館藏空間及經費有限，本館及各分館之館藏資料以不購置複本為原則。
一、館藏資源	在圖書館準備國考多年，感謝圖書館提供我很好的環境，建議多買新出版的國考專用的書，讓沒收入的我可以省下買書的錢。	總館採訪編目課	依據本館讀者薦購規則，考試用書為不受理推薦的館藏資料類型，故不列入採購。
一、館藏資源	可否在總館或適當分館，訂閱《建築師》雜誌及建築相關書籍(例如板橋文化路分館)，提升青年學子對建築專業的興趣，並培養美感經驗，接軌國際。	總館採訪編目課	「建築師」雜誌本館共有4館訂閱，分別是總館、板橋江子翠分館、貢寮分館、蘆洲集賢分館，亦有訂閱如「台灣建築」、「現代營建」等建築類型的期刊雜誌。
一、館藏資源	總館的書太舊（既為總館藏書應該更豐富）	總館採訪編目課	本館每年皆持續採購新書分配至總館，總館亦為全市分館館藏量最高之館舍。
一、館藏資源	現行如借閱的書籍有附光碟片,都必須一併借閱, 但現在電腦大都無讀取光碟片的功能,且讀者家中亦無光碟機設備, 讀者僅想翻閱書籍內容,因強制借光碟片造成借還的時間成本和借閱期間的保管責任,對讀者本身實是一大困擾,希望貴館能考量上述因素由讀	總館閱覽典藏課	關於您所提的附件與圖書分開借閱一事，因圖書與附件緊密相連，附件附屬於圖書，故為提供更完整的圖書資源，並考量書籍配送情況及其他讀者的權益，避免出現下一位預約或借閱的讀者無光碟可借閱之情形，本館規定附件必須隨圖書借閱，且附件不計入借閱額度，書籍與附件光碟同屬於該書之借閱紀錄，歸還時圖書和附件需一併歸還。不便之處，還請多包涵。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	者自行選擇是否借閱光碟片,感謝		
一、館藏資源	02.有些兒童繪本書況很糟,請淘汰	總館閱覽典藏課	本館提供讀者借閱之書籍基本上會維持一定之水準，泡水或缺頁等情況嚴重不堪借閱的書籍即會下架淘汰，不再提供借閱。但因本館館藏眾多，館員人力有限，難免有疏漏情況。如您發現已破損老舊，不堪借閱之館藏仍在架上，歡迎告知館員淘汰該館藏。不周之處，敬請見諒!
一、館藏資源	請考慮販售過期期刊給讀者，因為某類雜誌或期刊是工具性的，例如:coffon Friend，cotton.....日文裁縫雜誌，等...具有保留價值，及實用價值	總館閱覽典藏課	過期期刊雜誌若仍有借閱價值，我們會裝訂後繼續開放給讀者借閱，若已失去時效且已不具閱讀價值者，才會納入報廢程序。因本館報刊雜誌屬公有財產，並無轉售或開放兌換之機制，依據本館相關規定，已屆保存年限的報刊雜誌，本館會納入報廢程序，已核定報廢之圖書資料將進行回收變賣，其所得繳入公庫，故無法開放給民眾索取及購買。另本館亦收錄許多報刊雜誌類型的電子資源(https://search.tphcc.gov.tw/ERS/resource_list.cfm?option=type&sTypeIdS=3)，歡迎您多加利用，如有不便，敬請見諒。
一、館藏資源	增加預約書籍的數量，目前為預約 10 本，希望可以達 20 本預約書。 增加讀者推薦書籍通過與下單的速度。	總館閱覽典藏課	關於您提升預約冊數上限之建議，因本館目前線上預約借書需求大增，預約書籍流量較大，且各館人力與空間有限，提高預約冊數會影響處理速度，為減少預約讀者的等待時間，加速館藏流通率，線上預約冊數暫時無法提高，造成不便，敬請見諒。惟本館仍會視館藏數量、預約情形、館藏空間與預算經費等各項因素評估增購熱門圖書複本，若您有特別希望本館增購之圖書資料，可向本館提出增購建議。由於本館薦購系統未提供已有館藏之薦購，歡迎您直接提供相關資訊(書名/作者/ISBN)予本館參考。另亦建議您可多加利用本館電子資源服務，以滿足閱讀需求。
一、館藏資源	充滿舊書與髒書，網站總是無法登入！	總館閱覽典藏課	本館提供讀者借閱之書籍基本上會維持一定之水準，泡水或缺頁等情況嚴重不堪借閱的書籍即會下架淘汰，不再提供借閱。但因本館館藏眾多，館員人力有限，難免有疏漏情況。如您發現已破損老舊，不堪借閱之館藏

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			仍在架上，歡迎告知館員淘汰該館藏。不周之處，敬請見諒!
一、館藏資源	可以示範讀者如何維護館藏，因為有時候書借回去都滿怕凹到，希望可以知道怎麼對紙本書友善的方法。	總館閱覽典藏課	關於您所提及的對紙本書友善的方法，下列提供幾點建議供您參考:1.翻書前手保持乾淨，勿邊看書邊飲食。2.需帶書出門時如遇雨天，先用防水材質將書包好。3.平時勿將書存放在濕度過高或陽光直射的地方。4.標記書中欲翻看查找部分時，盡量使用書籤，勿將書頁折角。
一、館藏資源	新書可以多一點，淘汰不合時宜的書籍	總館閱覽典藏課	關於館藏之徵集與淘汰，本館訂有「館藏發展政策」以規範之，每年均編列預算採購書籍，並以新近出版品為主要徵集對象，以更新館藏，符合讀者需求。至於您所提及的淘汰不合時宜的書籍一事，本館「館藏發展政策」的「館藏淘汰標準」中即有「內容錯誤過時或陳舊已失時效」一項，為淘汰館藏時的重要考量。惟受法規限制，每年能報廢淘汰的書籍數量有限，目前本館須優先處理淘汰破損無法使用且不堪修補之圖書，不周之處，敬請見諒!
一、館藏資源	書本有些很破舊,希望可以替換掉,謝謝	總館閱覽典藏課	本館提供讀者借閱之書籍基本上會維持一定之水準，泡水或缺頁等情況嚴重不堪借閱的書籍即會下架淘汰，不再提供借閱。但因本館館藏眾多，館員人力有限，難免有疏漏情況。如您發現已破損老舊，不堪借閱之館藏仍在架上，歡迎告知館員淘汰該館藏。不周之處，敬請見諒!
一、館藏資源	書籍多數較舊，甚至泡水破損缺頁，建議書況差的可以直接報廢	總館閱覽典藏課	本館提供讀者借閱之書籍基本上會維持一定之水準，泡水或缺頁等情況嚴重不堪借閱的書籍即會下架淘汰，不再提供借閱。但因本館館藏眾多，館員人力有限，難免有疏漏情況。如您發現已破損老舊，不堪借閱之館藏仍在架上，歡迎告知館員淘汰該館藏。不周之處，敬請見諒!
一、館藏資源	很多漫畫或是小說已經完結,但圖書館集數卻只到一半。	新莊頭前智慧圖書館	將館藏採購之建議轉呈採編課。
一、館藏資源	館員熱心細心講解解惑，謝謝。	新莊頭前智慧圖書館	將館藏採購之建議轉呈採編課。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	如果進新書的速度和種類能更快更多就好了！		
一、館藏資源	閱讀能增進身心靈，書進越多越好，感恩！	新莊頭前智慧圖書館	將館藏採購之建議轉呈採編課。
一、館藏資源	比較受歡迎的書最好完整。可以有新書上架推廣	新莊頭前智慧圖書館	將館藏採購之建議轉呈採編課，新書請參考本館新書展示區。
一、館藏資源	童書居多，歷史、勵志、心理、教育、文化、健康、旅遊、知識、股票.....等分類書籍不夠多	板橋分館	因館舍空間限制及市立圖書館會針對各區等各項因素綜合考量進行書籍採購政策之擬定，建議您可使用通借通還服務，於新北市任一分館進行預約借閱。
一、館藏資源	新書架上常放的是舊書	板橋分館	本館已進行內部檢討，將加強巡視管理新書展示區，謝謝您的建議。
一、館藏資源	板橋分館視聽資料借閱繁瑣	板橋分館	因館舍空間限制，造成您的不便，尚請見諒，您的建議本館已納入簡化流程之參考，謝謝您的建議。
一、館藏資源	沒時麼視聽資訊	板橋分館	新北市圖官網提供有「每月新書書單(含視聽資料)」檔案，歡迎前往下載與參考。
一、館藏資源	種類太少應再增加月刊、英文教學視聽資料	板橋分館	有關您的建議將列入未來度訂閱參考，謝謝您的建議。
一、館藏資源	1.板橋分館鄰近板橋國小、板橋高中，適合國小生的讀物不少，可給高中生看的卻不多。 6.新書採購速度遠不及台北市。 7.讀者推薦的圖書，超過三個月得不到館方的回覆。實在不符合現代快速的步調。	板橋分館	1.因館舍空間限制及市立圖書館會針對各區等各項因素綜合考量進行書籍採購與分置政策之擬定，建議您可使用通借通還服務，於新北市任一分館進行預約借閱。 6.因本館採購書刊數量龐大，故採購書籍的時間才會比較久，本館會再加速處理各項採購作業，謝謝您的建議。 7.因本館推薦書刊數量龐大，故審核書籍的時間才會比較久，本館會再加速處理各項薦購作業，謝謝您的建議。
一、館藏資源	同一書籍本數太少	板橋分館	因館舍空間限制及市立圖書館會針對各區等各項因素綜合考量進行書籍採

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			購政策之擬定，造成您的不便，尚請見諒。
一、館藏資源	新書搶手難以借到 輪流頻率慢 因為逾期不歸還 圖書館人員也不督促	板橋分館	關於圖書催還，系統方面為固定時間點執行電話語音、簡訊與電子信件催還。 本館會再次檢討改善書籍催還的確認流程，以及催還的頻率，感謝您的建議。
一、館藏資源	希望書跟CD可以分開借	板橋分館	本館因考量書籍配送及預約讀者的權益，為避免下一位預約或借閱的讀者無光碟可借閱之情形，故規定有附件之圖書必須與附件一同外借，且歸還時書和附件需一併歸還，以提供讀者完整的圖書資源，造成不便，敬請見諒。
一、館藏資源	過時書刊的汰換	板橋分館	本館將逐步檢視過時書籍，感謝您的建議。
一、館藏資源	期刊雜誌種類過少	板橋國光圖書閱覽室	有關您的建議將列入未來度訂閱參考，謝謝您的建議。
一、館藏資源	希望可以多進一點新書數量	板橋國光圖書閱覽室	因館舍空間限制及市立圖書館會針對各區等各項因素綜合考量進行書籍採購與配置政策之擬定，建議您可使用通借通還服務，於新北市任一分館進行預約借閱。
一、館藏資源	館藏陳舊，佔位最多的所謂典籍、套書跟中小學相去不遠，而新出版品寥寥可數；總管配置刊物之單位是否可參考讀者跨館取書資訊來增進該類別，亦降低運輸人力等成本與碳足跡。	板橋國光圖書閱覽室	本館會再次檢討書籍採購與書籍配置，感謝您的建議。
一、館藏資源	電子書目較少	板橋四維分館	本館會再次檢討電子書採購數量，感謝您的建議。
一、館藏資源	繪本大部分破破爛爛的，都要從別館借	板橋四維分館	本館將逐步檢視破損書籍，感謝您的建議。
一、館藏資源	4. 視聽資料的種類及數量、 5. 電子資源（電子書、資料庫等）的種類及數量極少 7. 圖書推薦管道受限於每位	板橋四維分館	本館會再次檢討書籍、視聽資料和電子書採購與薦購數量，感謝您的建議。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	讀者個人年度上限之五本，醫學法律等最新專業文獻少到不能再少		
一、館藏資源	不太滿意 藏書量太少 應可增加繪畫類 及兒童繪本	板橋四維分館	因館舍空間限制及市立圖書館會針對各區等各項因素綜合考量進行書籍採購與配置政策之擬定，建議您可使用通借通還服務，於新北市任一分館進行預約借閱。 本館會再次檢討書籍採購與書籍配置，感謝您的建議。
一、館藏資源	自修室能多些老人書類	板橋四維分館	本館將納入日後館舍書籍空間放置參考，感謝您的建議。
一、館藏資源	同樣的書重複太多，進新書時請確認館藏	板橋四維分館	本館會再次檢討書籍採購與書籍配置，感謝您的建議。
一、館藏資源	新書太少，舊書太多了	板橋四維分館	本館新書流通率高，建議您可使用通借通還服務，於新北市任一分館進行預約借閱，本館也將逐步檢視老舊破損書籍，感謝您的建議。
一、館藏資源	新書採購太少 舊書破爛是否有淘汰機制 空調不冷，人數多時感覺悶	板橋四維分館	1.本館新書流通率高，建議您可使用通借通還服務，於新北市任一分館進行預約借閱，本館也將逐步檢視老舊破損書籍，感謝您的建議。 2.關於溫度之疑慮，本館平常均保持室內溫度介於 26 至 28 度間，如若您對室內溫度有疑問，可洽櫃台人員做及時溫度調整處理，造成您的不便，敬請見諒。
一、館藏資源	喜愛這裡環境與學習，兩個孩子，一個國小三年級，一個幼兒園大班，這裡書籍閱讀，網站，他們喜愛與同學，親友的來這裡閱讀，借書，上網，假日早上，中午，晚上，假日照常來這裡報到，這裡大哥哥，叔叔阿姨們，人都很好親切善良化妝室打掃乾淨整潔衛生，我們跟老師分享這裡閱讀書籍，這裡常常辦活動？ 我們常常參加，辛苦工作人	板橋四維分館	感謝您對本館的支持，您的鼓勵將是我們追求進步的最大動力！

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	員付出一切給我們閱讀好地方.		
一、館藏資源	童書種類及新書太少	板橋四維分館	本館新書流通率高，建議您可使用通借通還服務，於新北市任一分館進行預約借閱，本館也將再次檢討書籍採購，感謝您的建議。
一、館藏資源	新書採購量太慢...舊書很多該淘汰就淘汰感覺就是佔館藏量	板橋四維分館	因本館採購書刊數量龐大，故採購書籍的時間才會比較久，本館會再加速處理各項採購作業，另本館也將逐步檢視老舊書籍，感謝您的建議。
一、館藏資源	希望有更多英文以外的外文書，老舊書籍可以淘汰或另立一區，感覺館藏很多很舊的	板橋四維分館	本館有印尼文、越南文、日文等外文書，歡迎您到館借閱，另本館也將逐步檢視老舊書籍，謝謝您的建議。
一、館藏資源	圖書很多都很舊 嬰幼兒的書不是破破爛爛的就是缺少零件 蠻可惜的....	板橋四維分館	本館將逐步檢視老舊破損書籍，感謝您的建議。
一、館藏資源	希望修理破破爛爛的繪本	板橋四維分館	本館將逐步檢視破損書籍，感謝您的建議。
一、館藏資源	有些手工書的附件採直接用膠帶黏貼在書本內最後頁的地方，這些附件對於讀者是重要的，黏住等同不能使用，如可以改變成置於最後面的袋中，想看時可以取出來就太好了。	板橋四維分館	本館將逐步檢視及修改手工書附件，感謝您的建議。
一、館藏資源	如果能加速淘汰舊書，採買新書，就太棒了	板橋四維分館	本館新書流通率高，建議您可使用通借通還服務，於新北市任一分館進行預約借閱，另本館也將逐步檢視老舊書籍，謝謝您的建議。
一、館藏資源	影片新增	板橋四維分館	新北市立圖官網提供有「每月新書書單(含視聽資料)」檔案，歡迎前往下載與參考。 因本館新片流通率高，建議您可使用通借通還服務，於新北市任一分館進行預約借閱，若有特定想觀看的影片，也歡迎至新北市圖官網薦購。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	希望有更多除英文的外文書,太老舊的書應淘汰或另立一區	板橋四維分館	本館有印尼文、越南文、日文等外文書，歡迎您到館借閱，另本館將逐步檢視老舊書籍，謝謝您的建議。
一、館藏資源	電子書還是太少	三重分館	讀者可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之視聽資料，列為下一年度總館採購圖書參考。
一、館藏資源	兒童繪本書籍都非常破舊	三重分館	館員將檢視兒童圖書，如過於破舊將予以汰換。
一、館藏資源	新書多點	三重分館	讀者可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之圖書，列為下一年度總館採購圖書參考。
一、館藏資源	疫情快結束—圖書借閱希望時間可以延長	三重分館	如借閱時間需延長,讀者可於線上辦理續借。
一、館藏資源	調查民眾喜歡的書籍並採購	三重分館	讀者可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之圖書，列為下一年度總館採購圖書參考。
一、館藏資源	請注意借還書時書內的完整性不要有缺頁情況	三重分館	已請館員於讀者借還書時，即時檢視圖書有無缺漏情形。
一、館藏資源	感覺一些暢銷書，要不沒有，就是數量少，借閱要排很久。	三重南區分館	讀者可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之圖書，列為下一年度總館採購圖書參考。
一、館藏資源	希望以後能有更多電子書資源	三重南區分館	讀者可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之視聽資料，列為下一年度總館採購圖書參考。
一、館藏資源	幼童期刊雜誌希望可以借 2 週，1 週太短了	三重培德分館	依本館閱覽服務規則，一般圖書資料借閱期限為 30 日，視聽資料、漫畫類及期刊類圖書資料借閱期限為 7 日。
一、館藏資源	新書數量太少	三重田中分館	讀者可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之圖書，列為下一年度總館採購圖書參考。
一、館藏資源	熱門書籍數量很少，要等很久	三重田中分館	讀者可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之圖書，列為下一年度總館採購圖書參考。
一、館藏資源	種類太少，增加心靈成長類	三重田中分館	讀者可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之圖書，列為下一年度總館採購圖書參考。
一、館藏資源	1、希望書籍預約十本的上限可以增加，熱門書籍等個一年都有可能，十本真的不夠用。	三重田中分館	1.依本館閱覽服務規則規定，每張借閱證申請館藏資料以不超過 10 冊為限,圖書資料借閱未於期限內歸還者，依每冊逾期天數分別計算停借(權)天數，惟每冊(件)停借上限為

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	2、對於逾期還書是否能有更嚴重的罰則? 像是預約熱門書籍時，已經等很久了，前面的人還預期還書(逾期一個月的都遇過)。		60 天，另借閱人可依每冊(件)之逾期天數折算罰款，逾期一天折算新臺幣一元。逾期一本書未還，即不可再借閱及預約，借閱權利俟每冊（件）停權日數期滿或繳清罰款後恢復；預約權利俟歸還逾期圖書後恢復。 2.另如借閱期限將屆或已逾期，本館均定期發送簡訊催還。
一、館藏資源	新出版的圖書可以多一點，常常預約要等很久（半年到1年）	三重田中分館	讀者可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之圖書，列為下一年度總館採購圖書參考。
一、館藏資源	館藏的書籍都已經很舊了，對於我有興趣的書來看，沒有什麼新書，該館的新書都是我沒有興趣的，常常要上網預約其他館的藏書，然後又要等超級久的，建議很陳舊的書可以適度的汰換。	三重崇德分館	讀者可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之圖書，列為下一年度總館採購圖書參考。已請館員檢視圖書如過於破舊將之換汰。
一、館藏資源	1.給國中小或幼稚園看的國外雜誌沒有台北市多 2.圖書資源分佈不均 3.沒有经濟學人雜誌	三重崇德分館	讀者可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之圖書，列為下一年度總館採購圖書參考。
一、館藏資源	沒有大紀元時報	三重崇德分館	讀者可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之圖書，列為下一年度總館採購圖書參考。
一、館藏資源	現在疫情嚴峻，網路預約10本書。應該再增加數量，讓愛看書有需求的人，能安心的借閱，謝謝。	三重崇德分館	目前依總館規定網路預約圖書為10本，將建議總館酌予增加冊數。
一、館藏資源	1.對於陳舊的書，應該適度的汰換。 2.建議分館每月進的新書，可以有書目可以查找。 3.新書出版進館的速度太慢。 4.依讀者的預約、借閱次數需求去購買、挑選書籍。 5.發現書架上的書，借閱的人很少，但是一進就是一整排，沒人看的書進那麼多，很浪費資源。	三重崇德分館	1.已請館員檢視圖書如過於破舊將之換汰。 2.讀者可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之圖書，列為下一年度總館採購圖書參考。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	圖書推薦審核很久 希望圖書館多採購上市新書	三重崇德分館	讀者可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之圖書，列為下一年度總館採購圖書參考。
一、館藏資源	雜誌借閱一週似乎不夠，希望能延長至兩周較佳。圖書資源新書能再增加。	三重崇德分館	1. 依本館圖書閱覽規則規定，視聽資料、漫畫類及期刊類圖書資料借閱期限為7日。 2. 讀者可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之圖書，列為下一年度總館採購圖書參考。
一、館藏資源	可在提供更多書	三重崇德分館	讀者可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之圖書，列為下一年度總館採購圖書參考。
一、館藏資源	針對第四項，數量太少，兒童外文可再增加。 針對第六項，常要等候多時。	板橋江子翠分館	關於本館視聽館藏、兒童外文較少，以及新書等候時間較長一事，說明如下： 1. 本館視聽館藏經統計達8,172片；兒童外文圖書達4,201冊。由於館舍空間有限，所購置之圖書，會分配於不同館室，建議您可利用本館網站申請線上預約其他分館之藏書至本館取書。 2. 本館新書入館後會於3樓右側展示架展示且開放外借，總館網站亦有新書通報；若您是指新書入館後等候預約順位較長一事，本館提供開放公共資源，有眾多讀者利用本館新書，建議您留意本館新書通知，以便盡早預約並取得您想要使用之圖書。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	種類有些少	板橋江子翠分館	有關本館館藏種類較少一事，因您未敘明具體內容，如特定主題、類型等，本館概述如下：自104年5月起即以分館型態經營，部份藏書已移為總館館藏；若您有使用其他類型圖書之需要，建議您可利用本館網站申請線上預約其他分館之藏書至本館取書。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	新書太少	板橋江子翠分館	有關本館新書太少一事，本館新書入館加工後會於3樓右側展示架展示且開放外借，總館網站亦有新書通報：建議您亦可利用本館

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			網站申請線上預約其他分館之在架圖書至本館取書。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	對於館方提供的書籍很滿意	板橋江子翠分館	感謝您利用圖書館館藏資源，您的鼓勵與支持將是我們追求進步的最大動力，如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	建議 App 查詢藏書可增加適合閱讀年齡及書籍簡介。預約書數量可依讀書借還書速度給與等級，依等級增加可預約書籍數量，謝謝	板橋江子翠分館	感謝您利用「新北愛 BOOK」APP，您的建議我們將轉介總館相關課室評估，如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	5，可主動鼓勵讀者推薦圖書	板橋江子翠分館	有關本館推薦圖書方式，本館放置表單於櫃台左側意見箱前面，或可利用本館網站登入您的個人帳戶。登入帳號為「身分證號」，密碼預設為「身分證首字英文(大寫)」+「民國出生年月日」，例如：身分證 A123456789，民國 88 年 8 月 8 日出生，密碼預設為 A880808。至我的帳戶/薦購/以網路書店推薦或手動輸入表單推薦，如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	雜誌類種類可以增加一下，尤其是生活，旅遊，教育，語言，自然等種類	板橋江子翠分館	關於雜誌增加種類，如生活，旅遊，教育，語言，自然等一事，謹說明如下：由於出版市場量能縮減，上開主題雜誌多已停刊或改為線上使用，且分館雜誌訂購之原則，會參考讀者使用情形及預算額度有所調整。建議您可利用本館電子資源，登入您的個人帳戶(登入帳號為「身分證號」，密碼預設為「身分證首字英文(大寫)」+「民國出生年月日」)後，至本館電子資源及資料庫進行瀏覽借閱；或可登入個人帳戶進行薦購作業，本館將列入來年訂閱之參考。如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	熱門書類可增加本數 期刊種類可再豐富，數量也可增加 App 圖書搜尋可再友善一點	板橋江子翠分館	關於您所提及之事項，謹回復如下： 1. 有關熱門書類增加本數部分，目前本館館藏發展政策有訂定熱門圖書所購置的圖

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	（如關鍵字） 新書進館太慢		書上限，本館將轉介相關課室評估調整之可能。 2. 關於雜誌可再增加種類一事，由於諸多紙本期刊已停刊或轉線上使用，建議您可利用本館網站登入您的個人帳戶(登入帳號為「身分證號」，密碼預設為「身分證首字英文(大寫)」+「民國出生年月日」)，至本館電子資源及資料庫進行瀏覽借閱；或可登入個人帳戶進行薦購作業，本館將列入來年訂閱之參考。 3. 有關 App 搜尋功能一事，本館將協助轉知相關課室，與廠商討論後評估修正既有功能之可能；另有關新書進館太慢的情形，由於圖書採購尚需本館及出版社確認購置圖書，並須歷經加工編目、運送等作業流程，本館已盡速處理圖書採購事宜，也請多耐心等候 如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	3，沒有國語日報 5，書的數量有點少	板橋江子翠分館	有關本館無國語日報、館藏數量較少一事，說明如下： 1. 本館國語日報放置於兒童室入口左側期刊架旁邊，鄰近兒童新書展示區，您可逕至架上索取使用。 2. 本館自 104 年 5 月起即以分館型態經營，部份藏書已移為總館館藏。考量館舍空間有限，若您有使用他館之需要，建議您可利用本館網站申請線上預約其他分館之藏書至本館取書。 如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	不同類型的資源太少	板橋江子翠分館	關於館舍不同類型的資源太少一事，謹說明如下： 本館自 104 年 5 月起即以分館型態經營，部份藏書已移入總館館藏；若您有利用其他類型圖書之需要，建議您可利用本館網站，登入您的個人帳戶後，申請線上預約其他分館之藏書至本館取書。 如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	新書選擇太少，特別是較受大眾喜歡的文學類。	板橋江子翠分館	關於本館新書文學類太少一事，謹回覆如下： 建議您可在本館網站登入您的個人帳戶進行薦購作業，登入帳號為「身分證號」，密碼預設為「身分證首字英文(大寫)」+「民國出生年月日」，例如：身分證號A123456789，民國88年8月8日出生，密碼預設為A880808。登入後至我的帳戶/薦購/以網路書店推薦或手動輸入表單推薦相關新書；或可利用本館網站申請線上預約其他分館之藏書至本館取書。 如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	覺得兒童圖書的狀況不太好，希望可以多一點兒童的讀物	板橋江子翠分館	關於本館兒童圖書狀況差一事，謹說明如下： 本館將持續進行館藏淘汰，將書況不佳之圖書轉為罕庫或報廢處理，也會整理讀者提供之贈書，如保存情形較佳者，亦會予以編目上架；另建議您可利用本館網站並登入個人帳戶後，申請線上預約其他分館之藏書至本館取書。 如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	5、很多都查無此書。 6、紙本書數量太少，預約20以上又無法再預約。	板橋江子翠分館	有關找不到本館圖書，且紙本書數量較少一事，說明如下： 1. 有關本館圖書系統上顯示在架，惟館舍找不到書之可能原因如下： (1)現場民眾正瀏覽 (2)民眾或本館同仁錯放到其他類號書架 (3)開架遺失 建議您可至櫃台填寫圖書協尋單，由館方人員協尋，若多次未能尋獲，本館將做後續處理。建議您亦可利用本館網站申請線上預約其他分館之在架圖書至本館取書。 2. 總館訂定為避免預約人數過度集中無法分散至其他增購複本之問題，輔以設定單一圖書總預約人數以 20 人為上限之機制因應，縮短讀者等候時間，並達圖書快速流通之目的。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	近期的輕小說、推理懸疑小說較少 有些書籍集數也有缺漏	板橋江子翠分館	關於本館輕小說、推理懸疑小說較少、有些書籍缺漏一事：建議您可利用本館網站申請線上預約其他分館之在架圖書至本館取書。如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	新書採購的品質與數量，比台北市圖慢而且少	板橋江子翠分館	關於新書採購的品質與數量，比台北市圖慢而且少一事：本館新書採購入各館需經過總館選書小組會議審查，本館將建請總館相關課室評估新書採購的品質與數量。建議您可利用本館網站申請線上預約其他分館之藏書至本館取書。如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	常常搜尋不到想借閱之書籍，希望能夠新增心理學或應用心理學及自我成長……等類型相關書籍，謝謝您！	板橋江子翠分館	有關至本館找不到想借閱之書籍、新增心理學或應用心理學及自我成長書一事： 1. 建議您可利用本館網站申請線上預約其他分館之藏書至本館取書。 2. 或填寫館藏資源採購推薦書單(放置於櫃台左側意見箱前面或可利用本館網站登入您的個人帳戶，登入帳號為「身分證號」，密碼預設為「身分證首字英文(大寫)」+「民國出生年月日」，例如：身分證 A123456789，民國 88 年 8 月 8 日出生，密碼預設為 A880808。至我的帳戶/薦購/以網路書店推薦或手動輸入表單推薦)。 如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	繪本新增速度較慢	板橋江子翠分館	關於本館繪本新增速度較慢一事，說明如下： 因本館館藏特色為視覺藝術，故非所有繪本新書會配送至本館，建議您可利用本館網站申請線上預約其他分館之藏書至本館取書。如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	有些書要排隊等很久。	板橋江子翠分館	關於預約書要排很久一事，說明如下： 本館館藏發展政策中，有設定圖書複本之購買數量上限，且為避免預約人數過度集中無法分散之議題，輔以設定單一圖書總預約人

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			數以 20 人為上限做為因應，以縮短讀者等候時間，並達圖書快速流通之目的。 如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	藏書太少 調說很費時	板橋江子翠分館	關於本館藏書少、調閱預約圖書很費時一事，說明如下： 1. 本館自 104 年 5 月起即以分館型態經營，部份藏書已移為總館館藏，圖書數量未如過往總館時期。 2. 線上預約書籍取書太慢一事，因本市幅員廣大，全市圖書館館藏多達 700 萬冊，分布於 104 間館室，每月處理近 60 萬冊的通閱書籍，各館館員尋書後，需透由圖書物流車送運，配合物流車路線及車次，通閱服務各區物流運送時間原則上為每星期 2 次，故圖書移送時間約需一至二星期；若您立即有閱讀需求，可於館藏查詢系統查詢最近分館在架圖書，並於開放時間蒞館借閱。 如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	電子書的進貨是否可以再多一些，程式用書可以更多新書。	板橋江子翠分館	關於新增購電子書、程式用書等一事，說明如下： 1. 我們將轉介總館相關課室評估考量。 2. 您可到館填寫館藏資源採購推薦書單(放置於櫃台左側意見箱前面或可利用本館網站登入您的個人帳戶，登入帳號為「身分證號」，密碼預設為「身分證首字英文(大寫)」+「民國出生年月日」，例如：身分證 A123456789，民國 88 年 8 月 8 日出生，密碼預設為 A880808。至我的帳戶/薦購/以網路書店推薦或手動輸入表單推薦)。 3. 或利用本館網站申請線上預約其他分館之藏書至本館取書。 如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	專業書籍較少，另暢銷書預約往往要排很久，建議可以再增加，謝謝	板橋江子翠分館	關於專業書籍較少、熱門圖書預約較久之議題，謹回覆如下： 1. 建議您可填寫館藏資源採購推薦書單(放

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			置於櫃台左側意見箱前面或可利用本館網站登入您的個人帳戶，登入帳號為「身分證號」，密碼預設為「身分證首字英文(大寫)」+「民國出生年月日」，例如：身分證A123456789，民國88年8月8日出生，密碼預設為A880808。或至我的帳戶/薦購/以網路書店推薦或手動輸入表單推薦)。或利用本館網站申請線上預約其他分館之藏書至本館取書。 2. 有關熱門圖書預約期程，本館為維護讀者借閱權益並加速館藏流通，每月已針對熱門預約達 15 人以上且符合館藏發展政策之書籍進行複本增購，並限制單一圖書預約人數上限 20 人，避免單一圖書被過度預約。 如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	大海撈針，不知道要如何挑選適合的書給小朋友閱讀。像每月主題書展的方式就非常好。	板橋江子翠分館	關於挑選適齡圖書之議題，謹說明如下： 1. 建議您可參考兒童室類號014.93童書久久或3樓左側書庫012.3之類的相關推薦書目。 2. 您可參考本館網頁中的「新書推薦」、「每月新書書單下載」，挑選適當之童書。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	新書太慢增加，熱門書數量太少	板橋江子翠分館	關於本館新書太慢增加，熱門書數量太少一事，說明如下： 本館辦理新書採購時，需經過總館選書小組會議審查，本館將建請總館相關課室評估新書採購的品質與數量。建議您可利用本館網站申請線上預約其他分館之藏書至本館取書。如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	熱門書刊數量太少，預約等待時間很長。	板橋江子翠分館	關於熱門書刊數量太少、預約等待時間很長一事，說明如下： 1. 建議您可利用本館網站申請線上預約其他分館之藏書至本館取書。 2. 因本市幅員廣大，全市圖書館館藏多達700萬冊，分布於104個圖書館及圖書閱

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			覽室，每月處理近 60 萬冊的通閱書籍，各館館員尋書後，需透由圖書物流車送運，配合物流車路線及車次，通閱服務各區物流運送時間原則上為每星期 2 次，故圖書移送時間約需一至二星期；若您立即有閱讀需求，可於館藏查詢系統查詢最近分館在架圖書，並於開放時間到館借閱。 如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	很喜歡這裡， 希望雜誌區可以多更多種類，例如設計插畫類或是外文雜誌。	板橋江子翠分館	有關雜誌可再增加種類一事，謹說明如下： 1. 因諸多紙本期刊已停刊或轉線上，建議您可利用本館網站登入您的個人帳戶(登入帳號為「身分證號」，密碼預設為「身分證首字英文(大寫)」+「民國出生年月日」)至電子資源/期刊報紙類/HyRead 電子雜誌或天下雜誌群知識庫瀏覽或借閱。 2. 建議您可利用本館網站申請線上預約其他分館之藏書至本館取書。 如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	有的書有附 CD 片需一併借閱，但現行電腦很少有光碟機，造成不借不行，借了又不行用，徒增讀者困擾，希望可以改成自行決定是否借 CD 片，感謝。	板橋江子翠分館	關於您所建議由讀者自行決定是否借閱圖書附件 CD 一事，謹回覆如下： 本館因考量書籍配送及預約讀者使用權益，為避免下一位預約或借閱的讀者無光碟可借閱之情形，故規定有附件之圖書必須與附件一同外借，且歸還時書和附件需一併歸還，以提供讀者完整的圖書資源；您的建議我們也將提供總館相關課室列入評估考量。 如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	各分館主題書展的書目可以公佈在網路上嗎？有時候對別館的主題也很感興趣，謝謝	板橋江子翠分館	關於各館主題書展情形，您可至新北市立圖書館首頁/圖書館資訊/活動資訊公告/，查詢各館舍主題書展及內容，惟各館執行情形不一，未必會提供書目供民眾使用，建議您詢問個別館室以取得書單內容。 如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	館藏如果能跟北市一樣豐富會很棒，畢竟台北新北生活	板橋江子翠分館	有關建議擴充本市館藏一事，說明如下：

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	圈，兩邊都會借書，很容易發現兩者書籍量跟豐富度還是有差，希望能更好。		1. 全市圖書館館藏多達 700 萬冊，分布於 104 間館室，建議您可利用本館網站申請線上預約其他分館之藏書至本館取書。 2. 新北市立圖書館也和基隆市公共圖書館、台北市立圖書館、桃園市立圖書館合作一證通用，您可先至新北市立圖書館首頁/關於我們/使用規定/相關規定下查詢，並開通一證通用服務。 如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	新書籍採購多些文史方面的書籍	板橋江子翠分館	關於新書可再增加文史書籍一事，謹說明如下： 1. 建議您可填寫館藏資源採購推薦書單(放置於本館櫃台左側意見箱前面或可利用本館網站登入您的個人帳戶，登入帳號為「身分證號」，密碼預設為「身分證首字英文(大寫)」+「民國出生年月日」，例如：身分證 A123456789，民國 88 年 8 月 8 日出生，密碼預設為 A880808，至我的帳戶/薦購/以網路書店推薦或手動輸入表單推薦)。 2. 或可利用本館網站申請線上預約其他分館之藏書至本館取書。 如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	書可以適時汰舊換新	板橋江子翠分館	關於所提建議本館藏書可適時汰舊換新一事，說明如下： 本館近年來皆會辦理館藏淘汰，報廢一定比率之圖書，且會不定期將書況較差、使用率低之圖書，改列入罕用書庫。建議您可具體描述具體內容，提供本館圖書整理之參考。 如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	續借能不能延長一些,例如:一次 2 個月	板橋江子翠分館	關於建議續借一次達 2 個月一事，謹說明如下： 本館為維護讀者借閱權益並加速館藏流通，比照其他縣市圖書館做法，皆維持單次借閱一個月，後續無人預約時，可續借一次之措施。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	報章，財經，旅遊等雜誌 能再增加	板橋江子翠分館	有關報章，財經，旅遊等雜誌可再增加種類一事，謹說明如下： 1. 因諸多紙本期刊已停刊或轉線上，建議您可利用本館網站登入您的個人帳戶(登入帳號為「身分證號」，密碼預設為「身分證首字英文(大寫)」+「民國出生年月日」)至電子資源/期刊報紙類/HyRead 電子雜誌或天下雜誌群知識庫瀏覽或借閱。 2. 建議您可利用本館網站申請線上預約其他分館之藏書至本館取書。 如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	英語書籍比重增加	板橋江子翠分館	關於所提建議增加英語書籍購置一事，說明如下： 本館辦理新書採購時，需經過總館選書小組會議審查，建議您在本館網頁登入個人帳戶薦購相關圖書，本館會列入新書採購評估；或先利用本館網站申請線上預約其他分館之藏書至本館取書。如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	大專院校科目參考工具專書，超過六年以上就扔了吧....	板橋江子翠分館	關於建議本館淘汰 6 年以上的大專院校科目參考工具專書，謹說明如下： 感謝您的建議，本館考量學科屬性之差異，如文史哲主題圖書，其知識週期與延續性較長，即便是時代較久的圖書，依舊有保留使用之價值。本館將陸續淘汰未符時宜之工具圖書，如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	多一些電子書	板橋江子翠分館	關於建議多一些電子書一事：本館新書採購入各館需經過總館選書小組會議審查，本館將建議部分紙本圖書可列為電子書採購評估。如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	書太少、書太雜亂	板橋江子翠分館	有關本館館藏數較少、圖書雜亂一事，說明如下： 1. 本館自 104 年 5 月起即以分館型態經營，部份藏書已移為總館館藏；建議您

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			可利用本館網站申請線上預約其他分館之藏書至本館取書。 2. 本館將加強請同仁、志工、公共服務學生協助圖書整理，如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	願能增加熱門書籍數量、外語（英文）童書數量例如oxford tree 謝謝	板橋江子翠分館	關於所提建議增加熱門書籍數量、外語（英文）童書數量一事，說明如下： 有關熱門圖書數量，本館館藏發展政策已有設定熱門圖書複本採購數量，而兒童外語圖書可協助列入新書採購評估，建議您可先利用本館網站申請線上預約其他分館之藏書至本館取書。如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	1 圖書館本身空間較小。不過書大多也都很舊，建議汰舊換新，或留下經典、內容品質較高的讀物。	板橋民生圖書閱覽室	關於建議本館藏書可適時汰舊換新一事，若已失去時效且已不具閱讀價值者將會納入報廢程序，或將已上圖書轉入罕用書庫內。本館持續採購新書，建議您也可利用本館網站申請線上預約其他分館之藏書至本館取書。如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	暢銷書要等很久才能看得到	板橋民生圖書閱覽室	關於暢銷書等很久一事，本館每月會定期針對預約人數達15人以上且符合館藏發展政策之中、外文熱門圖書進行複本增購作業；同時，為避免預約人數過度集中無法分散至其他增購複本之問題，輔以設定單一圖書總預約人數以20人為上限之機制因應，希以兩種配合機制，縮短讀者等候時間，並達圖書快速流通之目的。如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	書籍集數不完整、如有1、2集確少了下面集數	板橋民生圖書閱覽室	關於本館部分套書有缺一事，您可以預約新北市立圖書館任一分館或圖書閱覽室闕漏圖書，並設定至民生圖書閱覽室取書，惟配合本館物流車週期，圖書移送時間約需一至二星期；或者可選擇於本館官網登入您的個人帳戶後進行讀者薦購作業，由本館採訪編目課彙整後評估採購需求。如有任何問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	希望可以與台北市合作,大台北地區跨區聯合借閱書籍,共享資料。	板橋民生圖書閱覽室	關於您建議和台北市合作一事： 新北市立圖書館也和基隆市公共圖書館、台北市立圖書館、桃園市立圖書館合作一證通用服務，您可先至新北市立圖書館首頁/關於我們/使用規定/相關規定下查詢，未來也將針對第二階段方案進行研議(甲地借、乙地還)，這是雙北努力推動的目標，讓豐富的圖書資源，更方便讓民眾享用。 如有任何問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	可以多增加新書	板橋民生圖書閱覽室	關於可增加新書一事： 1. 建議您可利用本館網站申請線上預約其他分館之藏書至本館取書。 2. 圖書館會針對各區訂閱量、借閱率、利用人次及預算經費等各項因素綜合考量圖書採購政策之擬定。建議您可以利用線上申請「預約取書」服務，指定配送至本館取書。如有薦購圖書需求，歡迎您至本館官網-讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中，進行書籍或視聽資料之推薦。 如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	新書數量太少，預約書通常要等很久	板橋民生圖書閱覽室	關於新書數量太少，暢銷書等很久一事： 1. 圖書館會針對各區訂閱量、借閱率、利用人次及預算經費等各項因素綜合考量圖書採購政策之擬定。建議您可以利用線上申請「預約取書」服務，指定配送至本館取書。 2. 另配合物流車路線及車次，各區通閱服務運送週期原則為每星期2次，故圖書移送時間約需一至二星期。若您有立即閱讀需求，可於館藏查詢系統查詢最近分館在架圖書，並於開放時間蒞館借閱。 如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	希望能多辦兒童繪本的書展。	板橋民生圖書閱覽室	關於多辦兒童繪本的書展一事： 本館將會增列兒童繪本書展場次，並徵集適合幼兒的圖書資源，感謝您對本館的支持與

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			指教，如仍有任何問題及建議，歡迎您逕洽板橋民生圖書閱覽室，電話：（02）2954-2789，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	有兒童特色藏書很棒	板橋萬板親子圖書閱覽室	感謝您利用圖書館館藏資源，您的鼓勵與支持將是我們追求進步的最大動力，如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	想借巧連智等較新的期刊，但架上只有多年前。• 不知道推薦圖書館到。 賴馬的書都太破爛了，建議超級熱門的書可以視破爛程度新購。	板橋萬板親子圖書閱覽室	關於所提建議說明如下： 1. 過期之期刊若仍有借閱價值，我們會繼續開放給讀者借閱，若已失去時效且已不具閱讀價值者將會納入報廢程序。目前萬板期刊皆會根據報廢原則篩選在架的期刊。近期的熱門期刊因較多讀者借閱，歡迎您在本館官網以線上預約圖書方式借閱。 2. 有關您對增訂熱門圖書之建議，本館每月會定期針對預約人數達 15 人以上且符合館藏發展政策之中、外文熱門圖書進行複本增購作業。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	希望能有更多好看的書籍!	板橋萬板親子圖書閱覽室	關於您所提建議說明如下： 萬板特色館藏為兒童書、親子教養等館藏為主。每年約有 500-600 冊新書分批到館，若您有借閱其他類型圖書的需求，建議可利用本館官網預約圖書的服務，預約他館館藏至萬板取書。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	建議破損書籍適時汰換	板橋萬板親子圖書閱覽室	關於您所提建議說明如下： 經巡館、櫃台流通時發現之破損圖書，若評估無法修補或為過時圖書，皆會以報廢方式處理，若您在館內發現不適合或需汰換圖書，也可以立即向櫃台反映。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	圖書量再多一些	板橋萬板親子圖書閱覽室	關於您所提建議說明如下： 萬板館藏為兒童書、親子教養等館藏為主。雖因館舍較小，容納館藏空間有限，但每年仍約有 500-600 冊新書分批到館，若您有借

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			閱其他類型圖書的需求，建議可利用本館官網預約圖書的服務，預約他館館藏至萬板取書。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	市府應增加購書經費。	中和員山分館	關於建議市府增加購書經費一事，說明如下： 為平衡全市各行政區間之圖書資源發展，圖書館會針對各區訂閱量、借閱率、利用人次及預算經費等各項因素綜合考量進行圖書採購政策之擬定；若您有借閱其他類型圖書的需求，建議可利用本館官網預約圖書的服務，預約他館館藏至本館取書。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	新書好少	中和員山分館	關於建議本館採購新書一事，說明如下： 為平衡全市各行政區間之圖書資源發展，圖書館會針對各區訂閱量、借閱率、利用人次及預算經費等各項因素綜合考量進行圖書採購政策之擬定；本館每年皆會採購新書入館，若您有借閱新書的需求，建議可利用本館官網預約圖書的服務，預約他館館藏至本館取書。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	增加買書經費	中和員山分館	關於建議增加購書經費一事，說明如下： 為平衡全市各行政區間之圖書資源發展，圖書館會針對各區訂閱量、借閱率、利用人次及預算經費等各項因素綜合考量進行圖書採購政策之擬定；若您有借閱其他類型圖書的需求，建議可利用本館官網預約圖書的服務，預約他館館藏至本館取書。。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	童書能再增加新出版書	中和員山分館	關於增加童書採購數量一事，說明如下： 為平衡全市各行政區間之圖書資源發展，圖書館會針對各區訂閱量、借閱率、利用人次及預算經費等各項因素綜合考量進行圖書採購政策之擬定；若您有借閱童書書的需求，

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			建議可利用本館官網預約圖書的服務，預約他館館藏至本館取書。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	搜尋不限制條件 例如輸入期刊在書面 亦能找到	中和員山分館	關於所提問題因未完整敘明，本館推測說明如下： 若是本館之館藏查詢頁面，在您搜尋關鍵字後，即可搜尋到所要找的資料，包含書本、期刊、視聽資料等類型圖書資料；如有明確之檢索條件，建議您可利用進階搜尋功能，利於鎖定所需圖書。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	兒童期刊可以增加	中和員山分館	關於所提問題說明如下： 為平衡全市各行政區間之圖書資源發展，市立圖書館會針對各區訂閱量、借閱率、利用人次及預算經費等各項因素綜合考量進行期刊採購政策之擬定。 另建議您可使用通借通還服務，於本館任一分館或圖書閱覽室進行預約借閱。 除實體期刊外，本館亦訂購電子期刊，供讀者進行線上或離線閱讀，歡迎您多加使用本館電子資源。若有電子資源或館藏預約之相關操作問題，歡迎您電洽本館，電話：（02）8221-1152，值班同仁會針對您的問題詳細說明。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	小說類很少，而且館藏的都很年代久遠，幾乎看不到近10 年的作品	中和員山分館	關於所提問題說明如下： 為平衡全市各行政區間之圖書資源發展，市立圖書館會針對各區訂閱量、借閱率、利用人次及預算經費等各項因素綜合考量進行圖書採購政策之擬定。 另建議您可使用通借通還服務，於本館任一分館或圖書閱覽室進行預約借閱。除實體書外，本館亦訂購電子書，供讀者進行線上或離線閱讀，您可登入個人帳戶後，多加使用本館電子資源。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	規模比較小 書比較少正常不過線上預訂方便	中和員山分館	感謝您對本館的支持與指教，您的鼓勵將是我們追求進步的最大動力，如仍有任何問題及建議，歡迎您逕洽本館同仁，電話（02）8221-1152，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	新書比較晚上架（大多時候北市圖書館已經可以借到新書）、外文童書繪本等不夠多、英文學習雜誌沒有附件（例如大英）、附有線上學習資源的外文學習書籍，常因線上資源已被最早借閱者登記而使得後來者無法使用線上資源	中和員山分館	關於所提問題說明如下： 1. 本館新書業經本館選書小組會議審查決議分批採購入館，本館會再加速處理各項入館作業，並評估考量增加電子書的使用數。 2. 本館期刊(大英)均有附件，歡迎借閱；另附有線上學習資源期刊如:跟我學日語、常春藤解析英文……等外文學習期刊，經本館同仁測試掃描 QR code 均可順利使用音檔，歡迎多加利用。 如仍有任何問題及建議，歡迎您逕洽本館同仁，電話（02）8221-1152，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	種類太少，可再增加應用類	中和員山分館	關於所提問題因未完整敘明，本館推測說明如下： 為平衡全市各行政區間之圖書資源發展，市立圖書館會針對各區訂閱量、借閱率、利用人次及預算經費等各項因素綜合考量進行圖書採購政策之擬定。本館每年度皆有採購新書，建議您可使用通借通還服務，於本館任一分館或圖書閱覽室進行預約借閱。 除實體書外，本館亦訂購電子書，供讀者進行線上或離線閱讀，歡迎您多加使用本館電子資源。若有電子資源或館藏預約之相關操作問題，歡迎您電洽本館，電話：（02）8221-1152，館員將針對您的問題詳細說明。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	1，兒童的英文橋樑書及小說類的書籍太少了	中和員山分館	關於所提問題說明如下： 為平衡全市各行政區間之圖書資源發展，市立圖書館會針對各區訂閱量、借閱率、利用人次及預算經費等各項因素綜合考量進行圖書採購政策之擬定。本館每年度皆有採購新書，惟各館分配之主題圖書、數量等有所差異，建議您可使用通借通還服務，於本館任

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			一分館或圖書閱覽室進行預約借閱。 除實體書外，本館亦訂購電子書，供讀者進行線上或離線閱讀，歡迎您多加使用本館電子資源。若有電子資源或館藏預約之相關操作問題，歡迎您電洽本館，電話：（02）8221-1152，館員會針對您的問題詳細說明。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	新出版理財書很少	中和員山分館	關於所提問題說明如下： 為平衡全市各行政區間之圖書資源發展，市立圖書館會針對各區訂閱量、借閱率、利用人次及預算經費等各項因素綜合考量進行圖書採購政策之擬定。本館會將您的建議列入採購書目考量。 另建議您可使用通借通還服務，於本館任一分館或圖書閱覽室進行預約借閱。除實體書外，本館亦訂購電子書，供讀者進行線上或離線閱讀，歡迎您多加使用本館電子資源。若有電子資源或館藏預約之相關操作問題，歡迎您電洽本館，電話：（02）8221-1152，館員會針對您的問題詳細說明。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	雜誌非當月份外借者，希望可以拉長借閱期限	中和員山分館	關於所提問題說明如下： 因雜誌類型不同於一般圖書故縮短借閱期限為7天。本館亦將建議列入流通政策考量。 除實體期刊外，本館亦訂購電子期刊，供讀者進行線上或離線閱讀，歡迎您多加使用本館電子資源。若有電子資源或館藏預約之相關操作問題，歡迎您電洽本館，電話：（02）8221-1152，值班同仁會針對您的問題詳細說明。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	可以主動提醒新書商品	中和員山分館	中文採購案之新書或新編目的書籍均放置於櫃檯前造型書櫃的新書展示區，本館會請同仁多提醒讀者有新書放置於新書展示區。
一、館藏資源	希望多一點兒童繪本和橋樑書	中和員山分館	關於所提問題說明如下： 為平衡全市各行政區間之圖書資源發展，市

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			立圖書館會針對各區訂閱量、借閱率、利用人次及預算經費等各項因素綜合考量進行圖書採購政策之擬定。本館會將您的建議列入採購書目考量。 另建議您可使用通借通還服務，於本館任一分館或圖書閱覽室進行預約借閱。除實體書外，本館亦訂購電子書，供讀者進行線上或離線閱讀，歡迎您多加使用本館電子資源。若有電子資源或館藏預約之相關操作問題，歡迎您電洽本館，電話：（02）8221-1152，館員會針對您的問題詳細說明。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	淘汰年代過於久遠的書籍，讓更多新書可以上架；也期許新書採購上架程序可以加快，採購量能多些，採購書籍可以更多元，謝謝	中和員山分館	關於所提問題說明如下： 為平衡全市各行政區間之圖書資源發展，市立圖書館會針對各區訂閱量、借閱率、利用人次及預算經費等各項因素綜合考量進行圖書採購政策之擬定。本館會將您的建議列入採購書目考量。 另有關館藏淘汰部分，本館近年來皆會淘汰一定比率之陳舊圖書，如您有使用新書之需要，建議您可使用通借通還服務，於本館任一館室進行預約借閱。 除實體書外，本館亦訂購電子書，供讀者進行線上或離線閱讀，歡迎您多加使用本館電子資源。若有電子資源或館藏預約之相關操作問題，歡迎您電洽本館，電話：（02）8221-1152，館員會針對您的問題詳細說明。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	希望政府多給圖書館預算，聽說都買不起新書，只能編贈書。 照明燈希望一定要設置，為了安全。	中和員山分館	關於所提問題說明如下： 為平衡全市各行政區間之圖書資源發展，本館會針對各區訂閱量、借閱率、利用人次及預算經費等各項因素綜合考量進行圖書採購政策之擬定。建議您可使用通借通還服務，於本館任一館室進行預約借閱。 除實體書外，本館亦訂購電子書，供讀者進行線上或離線閱讀，歡迎您多加使用本館電子資源。若有電子資源或館藏預約之相關操

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			作問題，歡迎您電洽本館，電話：（02）8221-1152，館員會針對您的問題詳細說明。 有關照明燈的部分，本館2樓室內已加裝相當數量之照明燈具，應可足以提供閱讀使用；至於1樓大門口之照明設備，未來如經費許可將予以增設，以維護讀者使用安全。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	兒童書有些比較舊有故障多的就要換掉了。	中和員山分館	關於所提問題說明如下： 經民眾反映、館員巡視發現之破損圖書，若評估無法修補或資訊過時，皆會以報廢方式處理，若您在館內發現不適合或需汰換圖書，也可以立即向櫃台反映。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	童書種類太少，每次都要調其他分館的書，希望熱門童書數量能進多一點，書能新一點，很多書都舊舊的	林口分館	1.本市圖書購書皆由總圖統一購置，因此分館並無購書之權限,也考量館舍空間及經費，無法購買所有熱門新書。 2.若有推薦的書籍，歡迎可至市圖官方首頁，於「讀者查詢服務」→「館藏查詢」→「登入帳密」→「我的圖書推薦」→「新增推薦」中，輸入要推薦的書目資料並選擇資料類型，再按「存檔」即可線上薦購圖書資源。
一、館藏資源	舊文書太多了，破損的也是超級多，相反新書很少又難排	林口分館	本館會在人力許可範圍之內，請館員檢視架上圖書如過於破舊將之換汰。 若有推薦的書籍，歡迎可至市圖官方首頁，於「讀者查詢服務」→「館藏查詢」→「登入帳密」→「我的圖書推薦」→「新增推薦」中，輸入要推薦的書目資料並選擇資料類型，再按「存檔」即可線上薦購圖書資源。
一、館藏資源	一定要從別的管預定後取閱，新書或熱門書林口館幾乎沒有。有關推薦購書，有推薦過的書一律不能再推薦，但一樣是落在別的管區，甚至整個新北才一本。	林口分館	1.本市圖書購書皆由總圖統一購置，因此分館並無購書之權限,也考量館舍空間及經費，無法購買所有熱門新書。 2.若有推薦的書籍，歡迎可至市圖官方首頁，於「讀者查詢服務」→「館藏查詢」→「登入帳密」→「我的圖書推薦」→「新增推薦」中，輸入要推薦的書目資料並選擇資

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	例如親子教養書籍，每次預約幾乎是10人在等待。		料類型，再按「存檔」即可線上薦購圖書資源。
一、館藏資源	圖書老舊　分類標示不好找　畫展高在天花板給誰看　書展毫無新意　只用漂書填開放櫃　活動資訊不足 樣式對象侷限 ...感覺很差只是一個大書櫃的而已,沒有溫度/書香和用心的圖書館!	林口分館	本館會在人力許可範圍之內，請館員檢視架上圖書如過於破舊將之換汰，活動資訊刊登在新北市圖官網、本館粉絲專業、數位看板及服務櫃台，館舍空間有限，未來視情況調整空間及活動規劃。
一、館藏資源	1、2，種類太少且新書更新太慢，相較於桃園圖書館顯得更為不足	林口分館	1.本市圖書購書皆由總圖統一購置，因此分館並無購書之權限,也考量館舍空間及經費，無法購買所有熱門新書。 2.若有推薦的書籍，歡迎可至市圖官方首頁，於「讀者查詢服務」→「館藏查詢」→「登入帳密」→「我的圖書推薦」→「新增推薦」中，輸入要推薦的書目資料並選擇資料類型，再按「存檔」即可線上薦購圖書資源。
一、館藏資源	報紙跟期刊的種類可以多一點	八里分館	1.本市圖書購書皆由總圖統一購置，因此分館並無購書之權限,也考量館舍空間及經費，無法購買所有熱門新書。 2.若有推薦的書籍，歡迎可至市圖官方首頁，於「讀者查詢服務」→「館藏查詢」→「登入帳密」→「我的圖書推薦」→「新增推薦」中，輸入要推薦的書目資料並選擇資料類型，再按「存檔」即可線上薦購圖書資源。
一、館藏資源	新書及視聽資料的種類及數量太少太舊	八里分館	1.本市圖書購書皆由總圖統一購置，因此分館並無購書之權限,也考量館舍空間及經費，無法購買所有熱門新書。 2.若有推薦的書籍，歡迎可至市圖官方首頁，於「讀者查詢服務」→「館藏查詢」→「登入帳密」→「我的圖書推薦」→「新增推薦」中，輸入要推薦的書目資料並選擇資料類型，再按「存檔」即可線上薦購圖書資源。
一、館藏資源	種類太少,應再增加輕小說數量和種類	八里分館	1.本市圖書購書皆由總圖統一購置，因此分館並無購書之權限,也考量館舍空間及經費，無法購買所有熱門新書。 2.若有推薦的書籍，歡迎可至市圖官方首

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			頁，於「讀者查詢服務」→「館藏查詢」→「登入帳密」→「我的圖書推薦」→「新增推薦」中，輸入要推薦的書目資料並選擇資料類型，再按「存檔」即可線上薦購圖書資源。
一、館藏資源	希望跨館預約的分館愈多愈好，有時要跨館借書，我要的書別館沒有或是只限館內借閱，不然就是盤點未到，甚至是遺失中	八里分館	1.本市圖書購書皆由總圖統一購置，因此分館並無購書之權限,也考量館舍空間及經費，無法購買所有熱門新書。 2.若有推薦的書籍，歡迎可至市圖官方首頁，於「讀者查詢服務」→「館藏查詢」→「登入帳密」→「我的圖書推薦」→「新增推薦」中，輸入要推薦的書目資料並選擇資料類型，再按「存檔」即可線上薦購圖書資源。
一、館藏資源	多採購新書	八里分館	1.本市圖書購書皆由總圖統一購置，因此分館並無購書之權限,也考量館舍空間及經費，無法購買所有熱門新書。 2.若有推薦的書籍，歡迎可至市圖官方首頁，於「讀者查詢服務」→「館藏查詢」→「登入帳密」→「我的圖書推薦」→「新增推薦」中，輸入要推薦的書目資料並選擇資料類型，再按「存檔」即可線上薦購圖書資源。
一、館藏資源	受限空間館藏有限	林口西林圖書閱覽室	林口西林圖書閱覽室位於市場大樓3樓，館舍面積有限，且入館讀者相較其他館舍較少，將視書架空間運用情形新增上架圖書。
一、館藏資源	希望期刊種類和漫畫增加	林口西林圖書閱覽室	1.本市圖書購書皆由總圖統一購置，因此分館並無購書之權限,也考量館舍空間及經費，無法購買所有熱門新書。 2.若有推薦的書籍，歡迎可至市圖官方首頁，於「讀者查詢服務」→「館藏查詢」→「登入帳密」→「我的圖書推薦」→「新增推薦」中，輸入要推薦的書目資料並選擇資料類型，再按「存檔」即可線上薦購圖書資源。
一、館藏資源	應增加近期出版的書籍	林口西林圖書閱覽室	1.本市圖書購書皆由總圖統一購置，因此分館並無購書之權限,也考量館舍空間及經費，無法購買所有熱門新書。 2.若有推薦的書籍，歡迎可至市圖官方首頁，於「讀者查詢服務」→「館藏查詢」→

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			「登入帳密」→「我的圖書推薦」→「新增推薦」中，輸入要推薦的書目資料並選擇資料類型，再按「存檔」即可線上薦購圖書資源。
一、館藏資源	推薦的書籍. 購買的速度可以更快速一點.謝謝! 工作人員辛苦了!	中和大同圖書閱覽室	因本館採購新書有固定作業程序(包括彙整擬購書單、選書小組會議召開、向廠商下單、圖書加工編目及驗收等)，故新書上架時間會較慢。
一、館藏資源	新書籍期刊種類太少，應再增加。	永和分館	將讀者意見轉呈採編課購書參考
一、館藏資源	繪本新書太少	永和分館	將讀者意見轉呈採編課購書參考
一、館藏資源	書本擺的太雜亂	永和分館	將督促同仁加強整架、順架，讀者如有尋書問題，可詢問櫃檯人員，館員將熱忱予以協助。
一、館藏資源	希望能多給永和分館一些新漫畫!	永和分館	將讀者意見轉呈採編課
一、館藏資源	推薦的書等了好久都一樣還是沒有買	永和分館	將讀者意見轉呈採編課
一、館藏資源	也許是受限場地,圖書各分類少又擁擠	永和分館	永和分館已納入永和行政區都更範圍內，都更後空間擴大，即能有更完善之空間規劃，提供更優質閱覽環境。
一、館藏資源	2.建議新增【藝術收藏+設計】雜誌與【文訊】雜誌。 7.如推薦書籍通過，可否有優先借閱的福利，或館藏為我就近的圖書館呢?謝謝	永和分館	將讀者意見轉呈採編課
一、館藏資源	1.增加新書及期刊雜誌種類 2.請問"講義"雜誌為何不續訂?	永和分館	1. 將讀者意見轉呈採編課 2. 講義雜誌 2022 年起停刊
一、館藏資源	永和區為藝文之都，建議多點藝術相關雜誌，例如:ART COLLETION 藝術收藏+設計，謝謝	永和分館	將建議列入下年度期刊訂閱參考
一、館藏資源	新書能多樣化 工具書種類多元化	永和分館	1. 將讀者意見轉呈採編課購書參考。
一、館藏資源	可否引進鬼滅之刃漫畫，謝謝	永和分館	將讀者意見轉呈採編課購書參考

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	二建議宜定期更新或汰舊過於破損書籍	永和親子圖書閱覽室	1. 督促館員加強尋撿書架上破損圖書適時汰舊更新。
一、館藏資源	希望能有更多英語雜誌，大家說英語與空中英語教室	永和親子圖書閱覽室	1. 將建議列入下年度期刊訂閱參考。 2. 將讀者意見轉呈採編課購書參考。
一、館藏資源	小朋友熱門的漫畫書.可以多增加	永和親子圖書閱覽室	將讀者意見轉呈採編課購書參考。
一、館藏資源	館內太小，沒有報紙。。若有報紙的話，桌子都會被占住，這樣要寫作業的學生將會沒有地方寫	永和親子圖書閱覽室	永和親子是社區的小型圖書閱覽室，空間較小，建議可善加利用附近圖書館，如永和保生、永和忠孝、永和分館、永和民權分館等。
一、館藏資源	是親子館,圖書卻買給太雜	永和親子圖書閱覽室	將讀者意見轉呈採編課購書參考
一、館藏資源	幼兒英文書、幼兒類書籍太少，又，薦購能否指定館別？	永和親子圖書閱覽室	1. 將讀者意見轉呈採編課購書參考 2. 薦購不能指定館別。
一、館藏資源	書和光碟的種類、都比未升格還少。。升格後資源全在板橋區、照理說升格後資源應該要平均一點	永和親子圖書閱覽室	1. 將讀者意見轉呈採編課購書參考 2. 可多多利用通閱服務取得需要的館藏資源
一、館藏資源	兒童外文新書太少	永和親子圖書閱覽室	將讀者意見轉呈採編課購書參考
一、館藏資源	請增加美食，美妝類雜誌	永和親子圖書閱覽室	將建議列入下年度期刊訂閱參考
一、館藏資源	可否增加英文報紙一份 館內有些人常來閱讀英文雜誌	永和民權分館	將建議列入下年度報紙訂閱參考
一、館藏資源	是屬於社區圖書館，為何只買輕小說漫畫，不買其他圖書，還需通閱，忽視其他年齡層讀者權益	永和民權分館	將讀者意見轉呈採編課購書參考
一、館藏資源	買得書太偏了	永和民權分館	將讀者意見轉呈採編課購書參考
一、館藏資源	一堆公播版不能借，新書買一堆輕小說，過了一個時代，就沒有意義了，請購買	永和民權分館	將讀者意見轉呈採編課購書參考

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	有意義的書籍，不能只為小眾服務，失去社區圖書館的本意		
一、館藏資源	1， 近來民權分館的漫畫使用空間增加許多，但見櫃檯前民眾借的書籍多非漫畫類，漫畫反而佔據了大多數民眾所需的書籍種類。 5， 電子書的新書上架相當慢，而且不定期，導致讀者需三不五時的上網查看，實在不便。 6，民權分館架上的新書多為輕小說，對於不看此類書籍的民眾選擇性相當少。	永和民權分館	將讀者意見轉呈採編課購書參考
一、館藏資源	漫畫太多了	永和民權分館	將讀者意見轉呈採編課購書參考
一、館藏資源	好看的片子不能外借	永和民權分館	依據影片著作權規定，公播版影片僅授權在契約允許地點播映。建議可利用館內視聽設備觀賞或本館演藝廳排定播映時入內觀賞。
一、館藏資源	藏書不夠豐富	永和民權分館	將讀者意見轉呈採編課購書參考
一、館藏資源	新書種類和本數太少畢竟附近有三間小學和兩間國中	永和民權分館	將讀者意見轉呈採編課購書參考
一、館藏資源	小報太少 大報太多	永和民權分館	將建議列入下年度報紙訂閱參考
一、館藏資源	雖位於學校附近，但新書的進書很慢也很少，光碟也老舊破損	永和民權分館	將讀者意見轉呈採編課購書參考
一、館藏資源	不知是不是疫情大家噴酒精的關係，借到的書時常都是有泡水的痕跡	永和民權分館	請第一線同仁留意泡水書問題， 勸導讀者使用館內殺菌機做書籍消毒。
一、館藏資源	引進更多新書，館藏書分佈的圖書館再平均一些。	永和民權分館	將讀者意見轉呈採編課購書參考
一、館藏資源	1.預約的冊數能增加，新書公告的時間能定時或告知 2.依照在地民眾借閱類別的屬性找出其所需和定位，尤其永和區空間寸土寸金，將空間放漫畫(連載本數十分可	永和民權分館	1.將讀者意見轉呈相關業務單位參考。 2.漫畫是永和民權分館館藏特色，但也有典藏其他類別圖書，另可善加利用通閱服務取得需要的館藏資源。 3.督促館員加強尋撿架上破損圖書，適時汰舊更新。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	觀)，實在可惜。 3.館內書籍汰舊更新的速度可加快		
一、館藏資源	如果兒童書籍有關於各科領域種類多更好	永和民權分館	將讀者意見轉呈採編課購書參考
一、館藏資源	影片光碟折損率高，像公共圖書館區域資源中心電影院有提供線上電影，未來是不是可以 以電子方式購買影片直接線上看，就沒有挑片的顧慮。	永和民權分館	將讀者意見轉呈採編課參考
一、館藏資源	希望增加新的童書及理財書籍.	永和忠孝圖書閱覽室	將讀者意見轉呈採編課購書參考
一、館藏資源	1.很少見到新書 2.種類太少	永和忠孝圖書閱覽室	將讀者意見轉呈採編課購書參考
一、館藏資源	新書數量太少	永和忠孝圖書閱覽室	將讀者意見轉呈採編課購書參考
一、館藏資源	希望增加新的的童書及理財書籍.	永和忠孝圖書閱覽室	將讀者意見轉呈採編課購書參考
一、館藏資源	1. 很少到新書　2.總類太少	永和忠孝圖書閱覽室	將讀者意見轉呈採編課購書參考
一、館藏資源	增加新書雜誌多元	永和忠孝圖書閱覽室	將意見轉呈採編課購書參考，並納入下年度期刊訂閱參考。
一、館藏資源	增加國內作家的書	永和忠孝圖書閱覽室	將讀者意見轉呈採編課購書參考
一、館藏資源	希望增加時下暢銷書籍	永和忠孝圖書閱覽室	將讀者意見轉呈採編課購書參考
一、館藏資源	熱門書很難預約	新莊中港分館	由於新書屬於熱門書籍，借閱人次眾多，建議讀者可以多加利用預約及跨館流通方式取得想借閱之書籍。至於縮短新書借閱時間，本分館會向總館閱典課建議，會作為未來制定閱覽政策時之參考。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	新書採買非常少,即使有數量也少,中港圖書館應該算是上新莊第二大的圖書館,但是書籍老舊、新書又不多,希望可以改善	新莊中港分館	本分館新書由採編課協助採購，本分館111年採購之各類新書合計約有1,401冊以上，若您有特別希望本館增購之書籍，歡迎您提供該書資訊（書名／作者／ISBN）給本館，亦可連上本館首頁（網址：https://www.library.ntpc.gov.tw/MainPortal/)，於右上角登入讀者帳號及密碼後，於「讀者查詢服務」→「讀者帳戶」→「我的帳戶」→「薦購」→「新增推薦」中，輸入您要推薦的書目資料並選擇資料類型，再按「存檔」即可線上薦購圖書資源。如本分館已有館藏，亦歡迎以線上預約方式借閱。
一、館藏資源	日文相關圖書有些已破損過舊，有些甚至有脫頁，希望能定期更新汰舊損壞書籍	新莊中港分館	本分館新書由採編課協助採購，全館日文圖書共計88冊，若您有特別希望本館增購之書籍，歡迎您提供該書資訊（書名／作者／ISBN）給本館，亦可連上本館首頁（網址：https://www.library.ntpc.gov.tw/MainPortal/)，於右上角登入讀者帳號及密碼後，於「讀者查詢服務」→「讀者帳戶」→「我的帳戶」→「薦購」→「新增推薦」中，輸入您要推薦的書目資料並選擇資料類型，再按「存檔」即可線上薦購圖書資源。如本分館已有館藏，亦歡迎以線上預約方式借閱。
一、館藏資源	種類太少,應再加些考試項目的參考書	新莊中港分館	為考量本分館空間及經費有限，若您有特別希望本館增購之考試類書籍，歡迎您提供該書資訊（書名／作者／ISBN）給本館，亦可連上本館首頁（網址：https://www.library.ntpc.gov.tw/MainPortal/)，於右上角登入讀者帳號及密碼後，於「讀者查詢服務」→「讀者帳戶」→「我的帳戶」→「薦購」→「新增推薦」中，輸入您要推薦的書目資料並選擇資料類型，再按「存檔」即可線上薦購圖書資源。
一、館藏資源	圖書推薦功能建議增加細項分類提供選擇，例如:薦購新書、增購副本，等等。（若是架上書本遺失，欲增購副本，當初購入時既已經過書籍內	新莊中港分館	為考量本分館空間及經費有限，若您有特別希望本館增購之書籍資料，歡迎您提供該書資訊（書名／作者／ISBN）給本館，亦可連上本館首頁（網址：https://www.library.ntpc.gov.tw/MainPo

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	容審核程序，原則上不需像薦購新書一樣再次審核，可加快處理速度）		rtal/)，於右上角登入讀者帳號及密碼後，於「讀者查詢服務」→「讀者帳戶」→「我的帳戶」→「薦購」→「新增推薦」中，輸入您要推薦的書目資料並選擇資料類型，再按「存檔」即可線上薦購圖書資源。本館採編課將視館藏數量及預約情形增購複本，感謝您的熱心建議。
一、館藏資源	職場熱門讀物數量太少，等待時間太久	新莊中港分館	本分館新書由採編課協助採購，如以「職場」作為關鍵詞搜尋，全館有關「職場」之圖書共計 152 冊。若您有特別希望本館增購之職場類書籍，歡迎您提供該書資訊（書名／作者／ISBN）給本館，亦可連上本館首頁(網址：https://www.library.ntpc.gov.tw/MainPortal/)，於右上角登入讀者帳號及密碼後，於「讀者查詢服務」→「讀者帳戶」→「我的帳戶」→「薦購」→「新增推薦」中，輸入您要推薦的書目資料並選擇資料類型，再按「存檔」即可線上薦購圖書資源。如本分館已有館藏，亦歡迎以線上預約方式借閱。
一、館藏資源	無法清楚知道有進來哪些新書，網頁無法圖文顯示，更無法跟博客來聯結來了解新書介紹。館內未清楚顯示新書專區。	新莊中港分館	1.本館每月新書都會在本館官網首頁「新書推薦」欄內顯示(網址：https://www.library.ntpc.gov.tw/MainPortal/)，點入您有興趣之書籍封面後，將連入本館館藏查詢頁面，新書封面下方本館有提供三民圖書查詢連結，點入該連結後即可前往三民網路書店頁面查看書籍介紹。 2.本分館新書專區在 5 樓期刊區上方，整齊排列出入館新書，並於上方以吊牌顯示「新到圖書區」字樣，如您仍無法找到專區位置，請向櫃檯館員詢問。
一、館藏資源	曾經碰過無理的讀者，逾期還書而且放入書籍歸還箱。所以館員無法即時處理還書作業，導致逾期還書讀者無法借書而不滿抱怨，並挑毛病認為總館並未明定放入還書箱就算完成還書之規則為由而強行要借閱書籍，造成當時一度緊	新莊中港分館	依《新北市立圖書館還書箱使用注意事項》第二及第三條，本館還書箱實際歸還冊數，仍以本館點收為憑。當日如欲借書，請直接洽櫃檯還書，以便電腦立即更新借書冊數，該項公告已於官網中公告（網址：https://www.library.ntpc.gov.tw/htmlcnt/5e5582ce01af4749b1abc5059709746f）。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	張。此細節建議貴館研究對策，以防糾紛。		
一、館藏資源	感謝我們有圖書館這樣的公共資源可以使用，但是新書進來的速度與本數希望能增加，建物老舊是必然的，但是更新裝潢也是必要的，希望能有更好的環境空間，謝謝	新莊中港分館	1.本分館新書由採編課協助採購，本分館111年採購之各類新書合計約有1,401冊以上，歡迎您提供該書資訊（書名／作者／ISBN）給本館，亦可連上本館首頁（網址：https://www.library.ntpc.gov.tw/MainPortal/），於右上角登入讀者帳號及密碼後，於「讀者查詢服務」→「讀者帳戶」→「我的帳戶」→「薦購」→「新增推薦」中，輸入您要推薦的書目資料並選擇資料類型，再按「存檔」即可線上薦購圖書資源。如本分館已有館藏，亦歡迎以線上預約方式借閱。
一、館藏資源	建議若是新書預約人數過多（例如10人以上），則縮短借閱期為一週或二週，以提升流通速度。	新莊中港分館	為因應熱門圖書預約人數過多之問題，本館為縮短讀者等待預約時間，每月會定期針對熱門預約圖書預約人數達15人以上之中、外文圖書符合館藏發展政策者，進行複本增購作業；同時，為避免預約人數過度集中無法分散至其他增購複本之問題，輔以設定單一圖書總預約人數以20人為上限之機制因應，希以兩種配合機制，縮短讀者等候時間，並達圖書快速流通之目的。另外已有讀者預約之圖書資料，原借閱讀者是不能執行續借展期。惟您縮短熱門預約書借期之建議，我們將納入未來營運之參考，感謝您寶貴的意見。
一、館藏資源	舊書居多，新書皆需從別館調轉，另外書籍維護狀況不理想，常見書封破舊內頁劃頁，建議如無採購新書預算，是否可以從購買當下就加裝透明書套保護，以維護書籍完整	新莊分館	1.本分館新書由採編課協助採購，每年各類新書合計約有800冊以上，若您有特別希望本館增購之書籍，歡迎您提供該書資訊（書名／作者／ISBN）給本館，亦可連上本館首頁（網址：https://www.library.ntpc.gov.tw/MainPortal/），於右上角登入讀者帳號及密碼後，於「讀者查詢服務」→「讀者帳戶」→「我的帳戶」→「薦購」→「新增推薦」中，輸入您要推薦的書目資料並選擇資料類型，再按「存檔」即可線上薦購圖書資源。如本館已有館藏，亦歡迎以線上預約方式借閱。 2.本分館定期視館藏狀況，逐步淘汰無人借閱及館藏狀態不佳圖書，關於您建議關於加

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			裝書套保護圖書一事，涉及館藏加工事宜，本分館將納入評估參考，感謝您的熱心建議。
一、館藏資源	希望館藏書數量能再多一點	新莊聯合分館	本分館目前館藏量合計約有 50,285 冊以上，若您有特別希望本分館增購之館藏資料，歡迎您提供書籍資訊（書名／作者／ISBN）給本館，亦可在進入本館官網（https://www.library.ntpc.gov.tw/）後，鍵入個人帳號密碼後登入，點選「讀者查詢服務」後，再點選「讀者帳戶」，在找到「我的圖書推薦」後，點選「新增推薦」，依序流程登錄相關資料後，即可完成推薦。
一、館藏資源	建議可增加英文繪本類書籍！謝謝	新莊聯合分館	本分館目前英文繪本類館藏量合計約有 60 冊以上，若您有特別希望本分館增購之英文繪本資料，歡迎您提供書籍資訊（書名／作者／ISBN）給本館，亦可在進入本館官網（https://www.library.ntpc.gov.tw/）後，鍵入個人帳號密碼後登入，點選「讀者查詢服務」後，再點選「讀者帳戶」，在找到「我的圖書推薦」後，點選「新增推薦」，依序流程登錄相關資料後，即可完成推薦。
一、館藏資源	期刊種類太少,應增加科學人	新莊裕民分館	1.本分館 111 年度共計訂購中文期刊 40 種，考量本分館空間及經費有限，歡迎您提供期刊資料（期刊名稱／出版社）給本館，本分館會視館藏期刊數量及使用情形增訂，感謝您的熱心建議。 2.經查，科學人雜誌於本館新莊西盛分館及新莊分館等分館皆有訂購，建議您以線上預約方式借閱。
一、館藏資源	6.新書採購。兒童繪本新書較少。	新莊裕民分館	本分館新書由採編課協助採購，111 年度訂購新書共計 934 本，館藏兒童繪本約有 4,000 冊，考量本分館空間及經費有限，若您有特別希望本分館增購之兒童繪本資料，歡迎您提供書籍資訊（書名／作者／ISBN）給本館，亦可在進入本館官網（https://www.library.ntpc.gov.tw/）後，鍵入個人帳號密碼後登入，點選「讀者查詢服務」後，再點選「讀者帳戶」，在找

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			到「我的圖書推薦」後，點選「新增推薦」，依序流程登錄相關資料後，即可完成推薦。
一、館藏資源	漫畫書或期借閱日,希望可延至 10 天,有上班者可在假日,借還書籍	新莊裕民分館	由於漫畫類書籍因閱讀時間短，且常有多人預約，為避免讀者等候過久，為加速書籍流通，讓更多讀者在借閱後能讓下一位讀者即時閱讀，漫畫類書籍借期為 7 天。若您來不及於期限內看完，且該書無其他讀者預約、該借閱證非逾期未還停權狀態，本館仍提供線上續借一次的服務，造成不便，請您多包涵。
一、館藏資源	列出借的書籍排行給讀者參考	新莊裕民分館	本館每月於館內官網中公告每月的《熱門借閱排行榜》，請進入本館官網（https://www.library.ntpc.gov.tw/）後，點選「服務成果」後，選擇「業務統計」，則可見本年度每月的熱門借閱排行榜。
一、館藏資源	分館調撥慢 館藏流通慢 預約久到忘 座位被佔滿	新店分館	新店分館每星期通閱時間為星期一及星期四，預約之書籍若前面已有人預約，建議預約其他「在架」狀態之書籍，以維護您的權益。 新店分館館舍位置交通便利，欲使用閱覽區位置的讀者眾多，建議提早入館利用。
一、館藏資源	1、漫畫及文學書籍太少，可增加 2、可增加書櫃及視聽空間以增館藏	新店分館	分館館內有近 5-6 萬冊書籍，其中 800 類(語文、文學)書籍佔大宗，若有欲閱覽之書籍，歡迎多加利用新北市立圖書館通閱服務以及圖書薦購系統。
一、館藏資源	缺少外語辭典，如西語、葡語、德語、法語、義大利語、……	新店分館	為妥善利用及分配資源，新店分館外語書籍以英語、日語等語言為主，歡迎多加利用總館及各分館資源。
一、館藏資源	圖書館藏種類和語文不夠多元、精裝版很少。	新店分館	為妥善利用及分配資源，歡迎多加利用新北市立圖書館通閱服務，以及圖書薦購系統。
一、館藏資源	館藏請增加，跨分館流動速度請加快，感謝。	新店分館	分館館內有近 5-6 萬冊書籍， 新店分館每星期通閱時間為星期一及星期四，預約之書籍若前面已有人預約，建議預約其他「在架」狀態之書籍，以維護您的權益。
一、館藏資源	新書量太少，幾乎都借不到新書	新店寶興圖書閱覽室	新店寶興圖書閱覽室為小型圖書館，館藏量約 2 萬冊，因新書較為熱門，若有借閱需求

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			歡迎預約他館館藏，相關意見也將再通知總館。
一、館藏資源	這個館藏的藏書太少	新店中正閱覽室	新店中正閱覽室提供報紙閱覽、期刊借閱及他館預約取書服務，館內並無圖書館藏。
一、館藏資源	新書太少、雜誌種類不多缺乏青少年適讀雜誌，新書購買速度太慢，缺乏英文期刊雜誌。	新店仁愛圖書閱覽室	新店仁愛圖書閱覽室為小型圖書館，館藏量較少，新書較為熱門且主要讀者為成人，若有借閱需求歡迎預約他館館藏。有關英語及青少年雜誌以及新書採購相關意見將再通知總館。
一、館藏資源	懇請增加期刊種類，例如：今周刊....等 熱門新書採購數量請追加，有些熱門書得要排上一年半載才能輪得到	新店仁愛圖書閱覽室	新店仁愛圖書閱覽室為小型圖書館，館藏量較少，若有借閱需求歡迎預約他館館藏。雜誌期刊以及新書採購相關意見將再通知總館。
一、館藏資源	購進新書的數量與速度較少、較慢	新店仁愛圖書閱覽室	新書採購相關意見將再通知總館。
一、館藏資源	希望此館可以增加熱門電影的影片。	新店仁愛圖書閱覽室	閱覽室購置視聽資料的經費有限，館舍已有購入部分熱門電影，感謝您提問，相關意見將再納入考量。
一、館藏資源	希望此館增加兒童電影的影片。	新店仁愛圖書閱覽室	閱覽室購置視聽資料的經費有限，館舍已購入適合兒童觀看之視聽資料，感謝您提問，相關意見將再納入考量。
一、館藏資源	熱門書籍常有排隊等候借書人數超過5順位，甚至10順位以上，建議此類書籍可後續追加訂購，做到每週檢視，每週追加訂購，回應讀者的迫切需求，緩解等待太久的焦急。	新店仁愛圖書閱覽室	新採購之書籍時常因熱門而導致眾多讀者借閱及預約；購書因有經費及政策考量，將再通知總館相關意見。
一、館藏資源	1.增加新書量 2.破舊書籍應汰換更新，資訊太老舊的旅遊書應汰換 3.開放舊書漂書(可民眾提共or圖書館汰換 4.雜誌需更多元，分散至各圖書館，不應只集中在大館	新店仁愛圖書閱覽室	新購入之書籍及期刊雜誌因有經費及政策考量，將再通知總館相關意見；本館亦有購入新出版之旅遊書，並於新北市各點設置漂書櫃，歡迎多加利用。
一、館藏資源	雜誌的借閱期間7天太短了，應15天較適宜	新店仁愛圖書閱覽室	本館館藏皆可續借1次，歡迎多加利用。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	增購早期中外影片 cd	新店大鵬圖書閱覽室	書籍及視聽資料之採購相關意見將再通知總館，亦可利用新北市立圖書館圖書推薦系統進行薦購。
一、館藏資源	電子書數量及種類太少	新店大鵬圖書閱覽室	請逕自登入新北市立圖書館電子資源管理系統，該系統收入為數頗豐的電子書(成人、兒童)、影像音樂資料庫、外語學習及法學資料庫…等等；另也設置電子書房，為您打造閱讀零時差的數位閱讀環境，歡迎您多加利用。
一、館藏資源	西文書太少	青少年圖書館	本館圖書統一由總館辦理採購，由於新北市圖館舍眾多，且各館館藏空間容量不同，所以會依各館舍主題分配，本館未分配到的書籍，讀者可上網跨館預約；館藏未採購的書籍可透過讀者薦購方式，上網申請薦購。
一、館藏資源	1，想借的書常常都在其他分館，青少年分館沒有	青少年圖書館	本館圖書統一由總館辦理採購，由於新北市圖館舍眾多，且各館館藏空間容量不同，所以會依各館舍主題分配，本館未分配到的書籍，讀者可上網跨館預約；館藏未採購的書籍可透過讀者薦購方式，上網薦購申請。
一、館藏資源	1，多益書籍非常稀少！希望能多添購新版英語檢定相關書籍，謝謝您！ 5，電子資源沒有多益相關的類別，希望能多添購新版英語檢定相關書籍！ 6，多益相關書籍非常稀少，而考試題型頻繁更新！希望能跟上考試改版速度，一併更新添購多益相關書籍！因為經濟困難，無法購買相關書籍...，希望圖書館能夠提供幫助！謝謝您！ 7，圖書館網頁找不到圖書推薦按鈕！很想推薦，但是沒有此項目！	青少年圖書館	本館圖書統一由總館辦理採購，由於新北市圖館舍眾多，且各館館藏空間容量不同，所以會依各館舍主題分配，本館未分配到的書籍，讀者可上網跨館預約；館藏未採購的書籍可透過讀者薦購方式，上網薦購申請。 系統路徑：新北市立圖書館首頁(https://www.library.ntpc.gov.tw/)→讀者查詢服務→讀者帳戶→登入帳號、密碼→我的帳戶→薦購→網路書店推薦或手動輸入表單→送出。
一、館藏資源	館舍的書請館員空閒時間要去整一下，書很難找，常看	青少年圖書館	已請館員加強走動巡查，並保持書架整齊

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	志工在上架整架，但那也只是那個時段會好點		
一、館藏資源	希望能借閱常春藤解析英文雜誌.目前本館只有生活美語	青少年圖書館	本館圖書統一由總館辦理採購，由於新北市圖館舍眾多，且各館館藏空間容量不同，所以會依各館舍主題分配，本館未分配到的書籍，讀者可上網跨館預約；館藏未採購的書籍可透過讀者薦購方式，上網薦購申請。
一、館藏資源	很多圖書集數不全	新店碧潭圖書閱覽室	部分書籍因書況老舊、泡水、掉頁……等原因，故將較舊的書籍挑選汰換，導致集數不全，建議可上網跨館預約其他分館館藏。
一、館藏資源	書有點少，且偏舊。	新店碧潭圖書閱覽室	本館圖書統一由總館辦理採購，再依各分館存放空間分配，碧潭書架空間有限，致書籍種類不多，建議可上網跨館預約其他分館館藏。
一、館藏資源	視聽資料偏大眾路線，種類不夠多元	新店碧潭圖書閱覽室	碧潭無視聽資料。
一、館藏資源	希望可多增添新的兒童繪本，尤其是兒童英文繪本，實在太少了。	新店碧潭圖書閱覽室	謝謝您的建議，已將您的意見錄案提供後續採購評估。
一、館藏資源	場地太小故無電子資源設備	新店碧潭圖書閱覽室	受限於場地狹小，空間上盡可能保留為圖書與閱覽空間，本館設有一台資訊檢索電腦，歡迎多加使用。
一、館藏資源	圖書館在 4 樓。員工上下樓借還書非常艱辛，圖書種類少，都沒新書感覺。希望增設電梯或運送書籍上下樓的設備！！！	新店碧潭圖書閱覽室	謝謝您的建議，但因建築物老舊，故無法增設電梯。本館設有新書專區，便借閱新書需求。
一、館藏資源	請在書衣上貼條碼時能避開說明文字	新店碧潭圖書閱覽室	館員進行書籍加工時應避開書籍標題文字等識別，若書籍上發現有條碼遮蔽，建請告知館員。
一、館藏資源	長出的部分不要有缺的樹未歸還的部分能盡快催繳歸還	新店碧潭圖書閱覽室	現行逾期未還已由系統發送簡訊及電子郵件通知。
一、館藏資源	預約書是否能提高到 30 本呢?	新店碧潭圖書閱覽室	謝謝您的建議，已將您的意見錄案提供後續規畫評估。
一、館藏資源	希望館內能增訂財經、健康、運動、休閒相關雜誌與書籍。	新店碧潭圖書閱覽室	謝謝您的建議，已將您的意見錄案提供後續採購評估。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	希望能增加一些雜誌	新店碧潭圖書閱覽室	謝謝您的建議，已將您的意見錄案提供後續採購評估。
一、館藏資源	資源太少	新店福民圖書閱覽室	本閱覽室受限空間，無法設置多元資源，館藏圖書陸續增加中，若想借閱其他書籍，建議可上網跨館預約。
一、館藏資源	1，沒有新版多益類書籍！希望多添購新版多益、英語檢定類書籍！ 5，沒有新版多益相關類別！希望多添購新版多益、英語檢定電子書！ 6，因多益考試題型更新頻繁，自身經濟困難！無法購置！希望本館能多添購新版多益書籍！因為本館沒有此類書籍，跨館預約等待人數總是 30 人以上，故無法借閱到！ 7，官網網頁沒有設置圖書推薦管道！很想推薦圖書！希望能增設！謝謝您！！	新店柴埕圖書閱覽室	本閱覽室圖書統一由總館辦理採購及分配，本館未分配到的書籍，讀者可上網跨館預約；館藏未採購的書籍可透過讀者薦購方式，上網申請薦購。 系統路徑：新北市立圖書館首頁(https://www.library.ntpc.gov.tw/)→讀者查詢服務→讀者帳戶→登入帳號、密碼→我的帳戶→薦購→網路書店推薦或手動輸入表單→送出。
一、館藏資源	英文字典很舊，可以換新	新店柴埕圖書閱覽室	謝謝您的建議，已將您的寶貴意見錄案提供後續採購評估。
一、館藏資源	2.有些將退役的絕版書，可方便提供需求的讀者廉價購入，或讀者直接向館方提出申請先繳納預購費用!	新店柴埕圖書閱覽室	2.謝謝您的建議，已將您的意見錄案提供後續規畫評估。
一、館藏資源	希望增加藝術類書籍	新店三民圖書閱覽室	本閱覽室圖書統一由總館辦理採購，由於新北市圖館舍眾多，且各館館藏空間容量不同，所以會依各館舍主題分配，本館未分配到的書籍，讀者可上網跨館預約；館藏未採購的書籍可透過讀者薦購方式，上網薦購申請。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	新書進的較少	新店三民圖書閱覽室	本閱覽室圖書統一由總館辦理採購並分配，總館持續採購新書，如於本閱覽室無法尋得您需要的書籍，可上網跨館預約。
一、館藏資源	更新搜尋館藏系統與預約借閱方式(學習台北市排順序，而非自己選特定館藏借閱同樣的書籍)	新店三民圖書閱覽室	謝謝您的建議，總館已規畫辦理中。
一、館藏資源	可以購買新書	新店三民圖書閱覽室	本閱覽室圖書統一由總館辦理採購並分配，總館持續採購新書，如於本閱覽室無法尋得您需要的書籍，可上網跨館預約。
一、館藏資源	建議增加蘋果日報	土城分館	感謝讀者寶貴的建議，實因蘋果日報已於2021年5月18日停止紙本出刊，還請見諒。
一、館藏資源	還不錯,只是架上的書有點亂不好找，新書有點少	土城分館	感謝讀者寶貴的建議,有關添購新書的部分，將轉達予書籍採購權責單位評估加速添購更多熱門書籍，此外，為提升讀者借閱選擇的便利性，本館通閱服務亦提供線上預約他館書籍，依讀者方便指定不同的取書館舍，歡迎讀者多加利用；另因館內空間有限，書籍流通過程中偶有書籍回館率恰逢高峰，造成暫時性滿架的狀況，館員將增加巡架整架頻率，以期提供視覺上更舒適的閱覽環境。
一、館藏資源	土城分館算是土城較大的館，可是藏書有點少，位置太後面，有點可惜。	土城分館	感謝讀者寶貴的建議,有關添購新書的部分，將轉達予書籍採購權責單位評估加速添購更多熱門書籍，此外，為提升讀者借閱選擇的便利性，本館通閱服務亦提供線上預約他館書籍，依讀者方便指定不同的取書館舍，歡迎讀者多加利用。
一、館藏資源	希望一套系列可以一次在館內看完	土城分館	感謝讀者寶貴的建議，將轉達予書籍採購權責單位於考量讀者的多樣性，評估加速添購更多熱門書籍。此外，為提升讀者借閱選擇的便利性，本館通閱服務亦提供線上預約他館書籍，依讀者方便指定不同的取書館舍，歡迎讀者多加利用。
一、館藏資源	請多採購新書	土城清水圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議，為提供讀者豐富多元的實體及數位閱讀資源，本館每年均會不定期採購優質紙本書籍及線上電子資源，亦將持續汰換館藏並增加設備，提供讀者更多新穎的閱覽資源。此外，為提升讀者借閱選擇的便利性，本館通閱服務亦提供線上預約他

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			館書籍，依讀者方便指定不同的取書館舍，歡迎讀者多加利用。
一、館藏資源	我大多借閱兒童書籍，兒童書籍的書量與種類，也都比較破舊。新書也同樣較少一些。因為我同時也會在北市圖借書，相較之下新北市除了總館，其他小型分館的書少了一些。流通的等待時間也長了一點。但是住家附近就有圖書館是非常便利的服務，館員也非常好。	土城清水圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議與肯定! 為提供讀者豐富多元的實體及數位閱讀資源，本館每年均會不定期採購優質紙本書籍及線上電子資源，亦將持續汰換館藏並增加設備，提供讀者更多新穎的閱覽資源。此外，為提升讀者借閱選擇的便利性，本館通閱服務亦提供線上預約他館書籍，依讀者方便指定不同的取書館舍，歡迎讀者多加利用。
一、館藏資源	財經，雜誌太少，應再增加 ，超越車訊、一手車訊、SMART 致富月刊	土城清水圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議，本館已於 112 年增加訂閱皇冠、國家地理、SMART 智富商業雜誌。
一、館藏資源	童書有的太舊 太少	土城清水圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議，為提供讀者豐富多元的實體及數位閱讀資源，本館每年均會不定期採購優質紙本書籍及線上電子資源，亦將持續汰換館藏並增加設備，提供讀者更多新穎的閱覽資源。此外，為提升讀者借閱選擇的便利性，本館通閱服務亦提供線上預約他館書籍，依讀者方便指定不同的取書館舍，歡迎讀者多加利用。
一、館藏資源	覺得電子書可以再多點方式找尋 或是看得到其他書籍可以借閱 讓電子書籍能見度提高。	土城清水圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議，為提供讀者豐富多元的實體及數位閱讀資源，本館每年均會不定期採購優質紙本書籍及線上電子資源，亦將持續汰換館藏並增加設備，提供讀者更多新穎的閱覽資源。
一、館藏資源	需做全面提昇	土城清水圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議，本館透過年度修繕及採購，逐年提升全市各館舍閱覽環境與資源，並為提供讀者豐富多元的實體及數位閱讀資源，本館每年均會不定期採購優質紙本書籍及線上電子資源，亦將持續汰換館藏並增加設備，提供讀者更多新穎的閱覽資源。此外，為提升讀者借閱選擇的便利性，本館通閱服務亦提供線上預約他館書籍，依讀者方便指定不同的取書館舍，歡迎讀者多加利用。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	1,電腦程式語言應用設計數量太少。 2,英文類的期刊種類太少。 6,很少看到新書。	土城清水圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議，為提供讀者豐富多元的實體及數位閱讀資源，本館每年均會不定期採購優質紙本書籍及線上電子資源，亦將持續汰換館藏並增加設備，提供讀者更多新穎的閱覽資源。此外，為提升讀者借閱選擇的便利性，本館通閱服務亦提供線上預約他館書籍，依讀者方便指定不同的取書館舍，歡迎讀者多加利用。
一、館藏資源	每人借書的數量有限,可否增加？ 謝謝	土城清水圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議，為提升讀者借閱選擇的便利性，目前每人借書增加為 30 本，歡迎您多加利用；此外，有關借閱及預約冊數額度，將轉知本館相關權責單位評估合適做法。
一、館藏資源	預約冊數增加!!	土城清水圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議，為提升讀者借閱選擇的便利性，目前本館通閱服務已提供線上預約他館書籍，讀者可依方便指定不同的取書館舍，歡迎您多加利用；此外，有關借閱及預約冊數額度，將轉知本館相關權責單位評估合適做法。
一、館藏資源	希望可以整修空間 讓環境更優美 並新增新書 修復舊書	土城清水圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議，本館刻正試辦邀請土城攝影協會提供兼具美學與在地元素的專業攝影作品於館內展出，不僅為讀者增加美術館展場的機能，也為館內有限空間帶來室內裝飾的效果，期透過不同主題的巡迴展、帶著藝術美感的專業影像，為入館的讀者觸發起心靈與視覺的迴響。有關書籍的部分，為提供讀者豐富多元的實體及數位閱讀資源，本館每年均會不定期採購優質紙本書籍及線上電子資源，亦持續汰換館藏並增加設備，提供讀者更多新穎的閱覽資源。此外，為提升讀者借閱選擇的便利性，本館通閱服務亦提供線上預約他館書籍，依讀者方便指定不同的取書館舍，歡迎讀者多加利用。
一、館藏資源	希望可以跨及其他縣市借書整個台灣可以流暢借書	土城清水圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議，新北市圖目前已有與桃園市及基隆市共同提供一證通用及聯合通還服務，另亦有提供北北基公共圖書館一證通用服務，為讀者建構更豐富的閱覽資源。
一、館藏資源	文學類新書太少	土城柑林埤圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議，將轉達予書籍採購權責單位於考量讀者的多樣性，評估添購更多文學類新書至本館。此外，為提升讀者借閱

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			選擇的便利性，本館通閱服務亦提供線上預約他館書籍，依讀者方便指定不同的取書館舍，歡迎您多加利用。
一、館藏資源	健康 文學漫畫書太少太舊,買進新書的時間,是不是可以快一點	土城柑林埤圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議，將轉達予書籍採購權責單位於考量讀者的多樣性，評估添購更多新書至本館。此外，為提升讀者借閱選擇的便利性，本館通閱服務亦提供線上預約他館書籍，依讀者方便指定不同的取書館舍，歡迎您多加利用。
一、館藏資源	新書採購數量太少,大人和兒童熱門書太少。圖書館進書局排行榜的書太少,不容易借閱要等很久。	土城柑林埤圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議，將轉達予書籍採購權責單位於考量讀者的多樣性，評估添購更多成人及童書熱門書籍至本館。此外，為提升讀者借閱選擇的便利性，本館通閱服務亦提供線上預約他館書籍，依讀者方便指定不同的取書館舍，歡迎您多加利用。
一、館藏資源	想看的熱門書籍,採購的太少.在柑林閱覽室幾乎很少。好看的熱門書,要通閱又要等很久,實在很夠不便民。請多多採購熱門書 謝謝	土城柑林埤圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議，將轉達予書籍採購權責單位於考量讀者的多樣性，評估添購更多熱門書籍至本館。此外，為提升讀者借閱選擇的便利性，本館通閱服務亦提供線上預約他館書籍，依讀者方便指定不同的取書館舍，歡迎您多加利用。
一、館藏資源	新書太少,心理學 健康飲食類 理財的書籍請多買 兒童書籍也太少	土城柑林埤圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議，將轉達予書籍採購權責單位於考量讀者的多樣性，評估添購更多心理學及健康飲食類跟理財方面的新書至本館。此外，為提升讀者借閱選擇的便利性，本館通閱服務亦提供線上預約他館書籍，依讀者方便指定不同的取書館舍，歡迎您多加利用。
一、館藏資源	新書採購太少,健康方面 心靈方面 理財方面 漫畫方面請多採購新書	土城柑林埤圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議，將轉達予書籍採購權責單位於考量讀者的多樣性，評估添購更多心理學及健康飲食類跟理財方面的新書至本館。此外，為提升讀者借閱選擇的便利性，本館通閱服務亦提供線上預約他館書籍，依讀者方便指定不同的取書館舍，歡迎您多加利用。
一、館藏資源	期刊及雜誌種類太少,視聽資料也無新片	板橋忠孝分館	感謝您寶貴的建議，將轉達予書籍採購權責單位於考量讀者的多樣性，評估加速添購更多熱門館藏至本館。此外，為提升讀者借閱選擇的便利性，本館通閱服務亦提供線上預

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			約他館書籍，依讀者方便指定不同的取書館舍，歡迎您多加利用。
一、館藏資源	很少看到新影片，影片太少...	板橋忠孝分館	感謝您寶貴的建議，將轉達予書籍採購權責單位於考量讀者的多樣性，評估加速添購更多熱門館藏至本館。此外，為提升讀者借閱選擇的便利性，本館通閱服務亦提供線上預約他館書籍，依讀者方便指定不同的取書館舍，歡迎您多加利用。
一、館藏資源	期刊及雜誌的種類及數量少	板橋忠孝分館	感謝您寶貴的建議，將轉達予書籍採購權責單位於考量讀者的多樣性，評估加速添購更多熱門館藏至本館。此外，為提升讀者借閱選擇的便利性，本館通閱服務亦提供線上預約他館書籍，依讀者方便指定不同的取書館舍，歡迎您多加利用。
一、館藏資源	多增加圖書書籍量	板橋忠孝分館	感謝您寶貴的建議，將轉達予書籍採購權責單位於考量讀者的多樣性，評估加速添購更多熱門館藏至本館。此外，為提升讀者借閱選擇的便利性，本館通閱服務亦提供線上預約他館書籍，依讀者方便指定不同的取書館舍，歡迎您多加利用。
一、館藏資源	食譜生活類的雜誌都沒有是否能增加幾種....	板橋忠孝分館	感謝您寶貴的建議，將轉達予書籍採購權責單位於考量讀者的多樣性，評估加速添購更多熱門館藏至本館。此外，為提升讀者借閱選擇的便利性，本館通閱服務亦提供線上預約他館書籍，依讀者方便指定不同的取書館舍，歡迎您多加利用。
一、館藏資源	新書數量太少，需要到鄰近其他館借閱	板橋浮洲圖書閱覽室	感謝您寶貴的建議，將轉達予書籍採購權責單位於考量讀者的多樣性，評估加速添購更多熱門館藏至本館。此外，為提升讀者借閱選擇的便利性，本館通閱服務亦提供線上預約他館書籍，依讀者方便指定不同的取書館舍，歡迎您多加利用。
一、館藏資源	2. 雜誌.期刊 - 種類太少。且以學生族群為主。希望能多增加各種面向雜誌 ... 科學類/電影類/生活藝文 ex. 小日子。	板橋浮洲圖書閱覽室	感謝您寶貴的建議，將轉達予期刊採購權責單位於考量讀者的多樣性，評估添購學生族群之相關期刊至本館。此外，為提升讀者借閱選擇的便利性，本館通閱服務亦提供線上預約他館期刊，依讀者方便指定不同的取書館舍，歡迎您多加利用。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	沒有新書及新影片，建議汰舊換新。	板橋浮洲圖書閱覽室	感謝您寶貴的建議，將轉達予書籍採購權責單位於考量讀者的多樣性，評估加速添購更多熱門館藏至本館。此外，為提升讀者借閱選擇的便利性，本館通閱服務亦提供線上預約他館書籍，依讀者方便指定不同的取書館舍，歡迎您多加利用。
一、館藏資源	續借次數能否再多一次	板橋浮洲圖書閱覽室	感謝您寶貴的建議，將轉達權責單位進行評估。
一、館藏資源	希望漫畫類的閱讀期限能夠延長，也希望家庭卡能開放預約圖書，謝謝	板橋浮洲圖書閱覽室	感謝您寶貴的建議，將轉達權責單位進行評估。
一、館藏資源	建議多增加銀髮族更適合的大字書籍	板橋浮洲圖書閱覽室	感謝您寶貴的建議，將轉達予書籍採購權責單位於考量讀者的多樣性，評估加速添購更多適合銀髮族的熱門館藏至本館。此外，為提升讀者借閱選擇的便利性，本館通閱服務亦提供線上預約他館書籍，依讀者方便指定不同的取書館舍，歡迎您多加利用。
一、館藏資源	希望能進多一點的新書	蘆洲永安圖書閱覽室	為平衡全市各行政區間之圖書資源發展，總館會針對各區訂閱量、借閱率、利用人次及預算經費等各項因素綜合考量進行採購政策之擬定。建議您可使用通借通還服務，「全市的新書都可以進行預約！」。
一、館藏資源	希望有更多的電子書，謝謝	蘆洲永安圖書閱覽室	將提請採編課增加電子書採購。
一、館藏資源	類別太少	蘆洲永安圖書閱覽室	本閱覽室空間有限，且現已滿架，無法增加大量書籍，建議您可使用通借通還服務，於任一分館提供需求之書籍進行預約借閱。
一、館藏資源	雜誌種類增加	蘆洲永安圖書閱覽室	112 年度已有新增不同主題的期刊。 如您有推薦圖、期刊之需求，歡迎您至本館官網（http://www.library.ntpc.gov.tw/）讀者薦購系統辦理 （讀者查詢服務→讀者帳戶→登入帳號、密碼→我的帳戶→薦購），以利採購作業。總館因讀者推薦採購之圖書及期刊等因數量龐大，故等待處理期程較久，敬請見諒並耐心等候；另目前其他分館如也有訂閱您所需的期刊，基於館藏資源共享和互利互惠的理念，可多加利用「通閱服

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			務」通借他館的資源。除實體書籍及期刊外，本館亦訂購電子期刊及書籍，供讀者進行線上或離線閱讀，歡迎您多加使用電子資源。
一、館藏資源	新書量希望越多越好	蘆洲長安分館	總館每年度的預算均受議會監督，有上限的限制，雖已盡力採購各種書籍，仍無法滿足各方需求，敬請見諒。
一、館藏資源	兒童圖書種類（英文分階段）可以增加，書架上很多印尼、越南語圖書（很新，可見沒有什麼人借閱），之前建議圖書館購置新書，但館方說「館內書櫃不夠放書本了」，那是不是可以把很少人借閱的圖書減少，書櫃空間可以購入給大部分的人的圖書呢？	蘆洲長安分館	圖書館存在的使命在服務所有人，多數人的需求確實需要照顧，但少數人的需求更需要保障。之前因應南向政策總館採購多元圖書，設置多元圖書區，提供新住民或其家人可閱讀之書籍。
一、館藏資源	展示區主題,可改雙週更新,提高意想不到的資訊刺激。	蘆洲永平分館	目前每個月主題書展會分眾展示，每個月同時辦理2~3場，考量多數民眾多能看到，展期仍以月為主。
一、館藏資源	1。蘆洲張館長很用心 推廣每日一書 ig/推廣社區與學校閱讀 2。希望新北市府增加新書預算 或圖書館自立尋找可以找增加預算的方式 例如把舊雜誌不列入館藏賣掉二手雜誌賺得的錢’ 再買新書 3。因為台北市新書多’他們雜誌不列入館藏。圖書館的書很很新 又廣	蘆洲永平分館	1.本區主管自就任以來極力推廣閱讀，除了藉IG力推每日一書，並至轄區內中、小學廣推電子書應用，希望能透過各種管道，喚起民眾的閱讀力，藉此打下閱讀素養及文化基礎。感謝您支持，並希望可以多加推廣本區的IG服務。 2.有關增加新書預算將呈請總館考量。另有關雜誌出售問題，新北市府財政局對於物品的規定與台北市府有不同之規定，尚無法變賣二手雜誌。而根據市府收納款項與預算編列之規定，歲入所得只能直接繳庫，無法納入本館預算使用。
一、館藏資源	種類太少以及想申請至電子書閱讀器來看不太方便（KOBO）	蘆洲永平分館	如您有推薦圖書、期刊之需求，歡迎您至本館官網（http://www.library.ntpc.gov.tw/）讀者薦購系統辦理 （讀者查詢服務→讀者帳戶→登入帳號、密碼→我的帳戶→薦購），以利採購作業。總館因讀者推薦採購之圖書

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			及期刊等因數量龐大，故等待處理期程較久，敬請見諒並耐心等候；另目前其他分館如也有訂閱您所需的期刊，基於館藏資源共享和互利互惠的理念，可多加利用「通閱服務」通借他館的資源。除實體書籍及期刊外，本館亦訂購電子期刊及書籍，供讀者進行線上或離線閱讀，歡迎您多加使用電子資源。 KOBO 電子書閱讀器的確與現行電子書資料庫不太相容，但是，只要在 Kobo eReader 上安裝 OverDrive 之後，您只需要借閱證和 Wi Fi 連線，即可向公共圖書館借閱電子書。直接從 eReader 瀏覽、借閱、預約圖書館的書籍。詳情請見 KOBO 官網 https://help.kobo.com/hc/zh-tw/articles/360017677053-使用-Kobo-eReader-從公共圖書館借閱電子書
一、館藏資源	種類少 有集數的書都沒有完整一套　有的都會缺某幾集 新書量很少 都要預約它館	蘆洲永平分館	為平衡全市各行政區間之圖書資源發展，市立圖書館會針對各區訂閱量、借閱率、利用人次及預算經費等各項因素綜合考量進行採購政策之擬定。建議您可使用通借通還服務，於本館任一提供需求之書籍進行預約借閱。
一、館藏資源	視聽資料更新得慢	蘆洲永平分館	視聽資料售價昂貴且折損率高、利用率低，與書籍的採購權衡上的確順位較低。 為平衡全市各行政區間之圖書資源發展，市立圖書館會針對各區訂閱量、借閱率、利用人次及預算經費等各項因素綜合考量進行採購政策之擬定。建議您可使用通借通還服務，於全市各分館之館藏 DVD 進行預約借閱。
一、館藏資源	1. 新書添購方面希望可以更迅速以及數量再多一點 2. 上網預約借書希望可以以「全圖書館」的書來登記，而不是以「館」來預約登記。這樣子流通迅速相信會更快速。（因為之前有遇到預約某館的某書後等了好幾	蘆洲永平分館	1.有關您對增訂熱門圖書之建議，本館每月會定期針對預約人數達 15 人以上且符合館藏發展政策之中、外文熱門圖書進行複本增購作業；同時，為避免預約人數過度集中無法分散至其他增購複本之問題，輔以設定單一圖書總預約人數以 20 人為上限之機制因應，希以兩種配合機制，縮短讀者等候時間，並達圖書快速流通之目的。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	個月才發現卡住了，原因是因為前面借閱的讀者把書用丟，導致後面預約了好幾個月甚至超過半年的讀者無書可看而要重新去其他館預約。		2.有關圖書預約以全市圖書館排序之機制，目前已經納入總館新系統規劃當中，待新系統開發完成即可實現。
一、館藏資源	延長雜誌的借閱時間、簡化歸還的光碟辦法和場所	蘆洲永平分館	雜誌一般都具有當下時事話題時效性，考量眾多民眾的需求設定借閱期限七天，已借閱的圖書，若尚未逾期且無其他讀者預約，讀者可自行線上或臨櫃辦理續借，線上續借以一次為限，臨櫃續借則無次數限制。從申請續借次日起算，可續借天數依原圖書資料借期而定。讀者自行在本館圖書查詢系統（http://webpac.tphcc.gov.tw/toread/opac），登入個人帳戶後，點選【我的帳戶＞預約/借閱記錄查詢】，在【已借閱冊數】頁面中勾選要續借的書籍，點擊【續借】，即可完成續借。本館因考量書籍配送及預約讀者的權益，為避免下一位預約或借閱的讀者無光碟可借閱之情形，故規定有附件之圖書必須與附件一同外借，且歸還時書和附件需一併歸還，以提供讀者完整的圖書資源。
一、館藏資源	希望能增加小朋友英文相關活動，英文繪本 cd 多一些	蘆洲永平分館	本分館礙於預算與場地限制，尚無法增加太多相關活動。 為平衡全市各行政區間之圖書資源發展，市立圖書館會針對各區訂閱量、借閱率、利用人次及預算經費等各項因素綜合考量進行採購政策之擬定。建議您可使用通借通還服務，於本館任一提供需求之書籍進行預約借閱。
一、館藏資源	新增電子書籍選項	蘆洲永平分館	意見將提請本館相關單位參考。
一、館藏資源	分齡分主題的每月兒童推薦書單。不只展示更能提供相關資料延伸借閱，能更增進孩子們分類資料庫的長期大量累積	蘆洲永平分館	感謝民眾美好的建議，在人力允許之下，會朝著這方向努力。
一、館藏資源	希望可以增加期刊&書籍的種類數量	蘆洲仁愛智慧圖書館	如您有推薦圖書、期刊之需求，歡迎您至本館官網（http://www.library.ntpc.gov.tw/）讀

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			者薦購系統辦理 （讀者查詢服務→讀者帳戶→登入帳號、密碼→我的帳戶→薦購），以利採購作業。總館因讀者推薦採購之圖書及期刊等因數量龐大，故等待處理期程較久，敬請見諒並耐心等候；另目前其他分館如也有訂閱您所需的期刊，基於館藏資源共享和互利互惠的理念，可多加利用「通閱服務」通借他館的資源。除實體書籍及期刊外，本館亦訂購電子期刊及書籍，供讀者進行線上或離線閱讀，歡迎您多加使用電子資源。
一、館藏資源	是否增加外文雜誌	蘆洲仁愛智慧圖書館	如您有推薦之外文期刊，歡迎您至本館官網（http://www.library.ntpc.gov.tw/）讀者薦購系統辦理 （讀者查詢服務→讀者帳戶→登入帳號、密碼→我的帳戶→薦購），以利採購作業。總館因讀者推薦採購之圖書及期刊等因數量龐大，故等待處理期程較久，敬請見諒並耐心等候；另目前其他分館如也有訂閱您所需的期刊，基於館藏資源共享和互利互惠的理念，可多加利用「通閱服務」通借他館的資源。除實體期刊外，本館亦訂購電子期刊，供讀者進行線上或離線閱讀，歡迎您多加使用電子資源。
一、館藏資源	上次找書時，系統顯示在架上，但是在該位置沒有找到(上下左右也找過)。 本以為「智慧圖書館」書籍數量會比其它圖書館多，事實上沒有。	蘆洲仁愛智慧圖書館	1.系統顯示在架上，但是在該位置沒有找到。有可能是有讀者正在閱讀、錯架或書名較不明顯。 2.為平衡全市各行政區間之圖書資源發展，總館會針對各區訂閱量、借閱率、利用人次及預算經費等各項因素綜合考量進行採購政策之擬定。
一、館藏資源	增加外文書報雜誌	蘆洲仁愛智慧圖書館	如您有推薦之外文期刊及書籍，歡迎您至本館官網（http://www.library.ntpc.gov.tw/）讀者薦購系統辦理 （讀者查詢服務→讀者帳戶→登入帳號、密碼→我的帳戶→薦購），以利採購作業。總館因讀者推薦採購之圖書及期刊等因數量龐大，故等待處理期程較久，敬請見諒並耐心等候；另目前其他分館如也有訂閱您所需的期刊或圖書，基於館藏

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			資源共享和互利互惠的理念，可多加利用「通閱服務」通借他館的資源。除實體期刊外，本館亦訂購電子期刊及圖書，供讀者進行線上或離線閱讀，歡迎您多加使用電子資源。
一、館藏資源	感謝新北市圖的用心！新北愛 book app 預約圖書及跨館借閱功能非常方便，建議預約額滿的熱門書籍可以多採購幾本，受惠更多民眾，謝謝。	蘆洲仁愛智慧圖書館	有關您對增訂熱門圖書之建議，總館每月會定期針對預約人數達 15 人以上且符合館藏發展政策之中、外文熱門圖書進行複本增購作業；同時，為避免預約人數過 度集中無法分散至其他增購複本之問題，輔以設定單一圖書總預約人數以 20 人為上限之機制因應，希以兩種配合機制，縮短讀者等候時間，並達圖書快速流通之目的。
一、館藏資源	推薦書和新書的採購速度太慢	蘆洲集賢分館	因採購新書有固定作業程序(包括彙整擬購書單、選書小組會議召開、向廠商下單、圖書加工編目及驗收等)，故新書上架時間會較慢。
一、館藏資源	舊書很多，有些感覺陳年	蘆洲集賢分館	本館會持續採購各類別新書。
一、館藏資源	不曉得是不是捐贈的書籍通常保存狀況非常不佳，這類書籍是否需要做個淘汰。我自己的想法啦！謝謝	蘆洲集賢分館	有關老舊書汰換之建議，因圖書館肩負保存人類歷史文化遺產之責，考量老舊書籍仍具有閱讀研究價值，故本館會繼續開放給讀者借閱，並定期購置新書。若書籍破損嚴重不堪閱讀或已失閱讀參考價值者，本館亦會定期進行報廢淘汰作業。
一、館藏資源	視聽資料真的好久才更新	蘆洲集賢分館	本館會持續採購國內外影音資源
一、館藏資源	可增加美術書籍	蘆洲集賢分館	若您有特別推薦的書籍，本館提供讀者線上推薦圖書，可至本館網站－讀者讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中，進行書籍之推薦。
一、館藏資源	熱門新書 如借閱者達 20 人應可啟動新書增量 否則舊書局居多 如金融行銷	蘆洲集賢分館	考量本館的館藏空間及經費有限，若讀者有特別希望增購之圖書，也歡迎提供該書資訊予本館參考，本館將視經費、館藏數量及預約情形增購複本。
一、館藏資源	新書採購可能因流程關係，相較於台北市，感覺上新書比較慢上架	蘆洲集賢分館	因採購新書有固定作業程序(包括彙整擬購書單、選書小組會議召開、向廠商下單、圖書加工編目及驗收等)，故新書上架時間會較慢。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	小學生的期刊種類選擇太少	蘆洲集賢分館	若您有特別推薦的書籍，本館提供讀者線上推薦圖書，可至本館網站－讀者讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中，進行書籍之推薦。
一、館藏資源	雲端書庫的新書太少，也許可以透過較便宜的租書付費方式讓讀者看到當月新書，讓經費有限又想看新書的讀者可以在付出租金之後，並有次數限制下閱讀，謝謝	蘆洲集賢分館	本館會持續採購電子書。若買斷電子書預約人數過多，建議也可使用計次電子資源「HyRead ebook 電子書暨電子雜誌平臺計次服務」、「台灣雲端書庫@新北市」借閱書籍。本館提供兩計次平台每人每月各 4 點之點數，1 點數可借閱 1 種電子書或電子雜誌，計次電子書沒有借閱人數上限，不需預約等候。
一、館藏資源	舊書（發黃、水漬）淘汰，增添各類新書（有偏向購買青少年書籍）	蘆洲集賢分館	有關老舊書汰換之建議，因圖書館肩負保存人類歷史文化遺產之責，考量老舊書籍仍具有閱讀研究價值，故本館會繼續開放給讀者借閱，並定期購置新書。若書籍破損嚴重不堪閱讀或已失閱讀參考價值者，本館亦會定期進行報廢淘汰作業。 另本館會持續採購各類別新書，若您有特別推薦的書籍，本館提供讀者線上推薦圖書，可至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中，進行書籍之推薦。
一、館藏資源	中高年級孩子的書希望可以多一點	蘆洲集賢分館	若您有特別推薦的書籍，本館提供讀者線上推薦圖書，可至本館網站－讀者讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中，進行書籍之推薦。
一、館藏資源	可以將當館當月的借書排行榜前 10 名公布一下，讓附近居民知道大家喜歡借閱哪些書籍，當作自己下次借書的參考唷☺	蘆洲集賢分館	目前總館僅提供前 1~2 個月的借書排行榜前 10 名
一、館藏資源	1.為借還書便利，建議開放配合各捷運站及郵局都有的郵局 i 郵箱做借還書的服務。 2.新北愛 Book app 可以提供保留或查閱會員的曾借書籍的紀錄功能嗎？想要有閱讀紀錄這樣。	蘆洲集賢分館	1.目前只有全家、萊爾富便利商店合作，提供全臺門市還書服務。 民眾只要透過全家的 FamiPort 及萊爾富的 Life-ET 簡單操作列印單據，便能到櫃檯將包裝好的書交給店員，並由便利商店為您送回圖書館！

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			全家便利商店 FamiPort 機臺：點選「店到店」-->「圖書館還書」-->「新北市立圖書館/基隆市公共圖書館」-->「還書寄件」 萊爾富的 Life-ET 機臺：點選「生活•服務」-->「圖書館還書」-->「新北市立圖書館/基隆市公共圖書館」 詳閱注意事項後，輸入聯絡人資料並列印單據，連同符合便利商店規範的包裝物件（長寬高加總 105 公分內，最長單邊長度≦45 公分(萊爾富另有規定兩邊長度均≦30 公分)，重量 5 公斤以下，讀者可自行妥善包裝物件或另行購買便利袋、便利箱包裝），一次約可還 5 本書，至櫃臺繳交每件新臺幣 45 元的包裹費用就能完成還書程序。 2.借閱紀錄目前僅限於桌機版本
一、館藏資源	集賢圖書館的整體環境，大概是蘆洲數一數二的；如果新北的新書和薦購的速度可以快一些會更好！謝謝	蘆洲集賢分館	因採購新書有固定作業程序(包括彙整擬購書單、選書小組會議召開、向廠商下單、圖書加工編目及驗收等)，故新書上架時間會較慢。
一、館藏資源	希望可以增添多一點商業或法律的書	蘆洲集賢分館	若您有特別推薦的書籍，本館提供讀者線上推薦圖書，可至本館網站－讀者讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中，進行書籍之推薦。
一、館藏資源	希望增加圖書種類，跟期刊的數量	蘆洲兒童親子分館	本分館會持續爭取總館增加採購經費與類別多元豐富。
一、館藏資源	部分書籍(兒童)老舊，破損較嚴重，影響閱讀，建議增加新書採購以汰換老舊書籍	蘆洲兒童親子分館	本分館會持續爭取總館增加採購經費與類會別多元豐富。 會加強館員尋書汰舊或黏補。
一、館藏資源	無最新期刊藏書，類別豐富度也不足。	蘆洲兒童親子分館	本分館會持續爭取總館增加採購經費與類別多元豐富。
一、館藏資源	書太少，等候制度應該改善	蘆洲兒童親子分館	本分館會持續爭取總館增加採購經費與類別多元豐富。
一、館藏資源	多增加兒童英文書	蘆洲兒童親子分館	新北市立圖書館網頁有線上電子資源內有許多兒童英文有聲書及電子書，本分館會持續爭取總館增加採購經費與類別多元豐富。
一、館藏資源	很多兒童書籍都殘破不堪..希望能更新	蘆洲兒童親子分館	1. 本分館會持續爭取總館增加採購經費與類別多元豐富。 2.會加強館員尋書汰舊或黏補

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	新書太少，無法與時俱進。而且熱門書籍購入的量太少，預約都要排很久。	蘆洲兒童親子分館	本分館每年皆有數批新書入館，最新新書請至官網首頁下方→熱門服務→每月新書書單下載。 另本分館會持續總館增加採購經費與類別多元豐富。
一、館藏資源	外文書籍太少	蘆洲兒童親子分館	新北市立圖書館網頁有線上電子資源內有許多兒童英文有聲書及電子書，本分館會持續爭取建議總館增加採購經費。
一、館藏資源	借玩具玩，借回家	蘆洲兒童親子分館	因玩具配件多寡不一，歡迎家長帶小朋友來本分館3樓親子互動區，借用玩具現場使用，另將建議總館權責單位研擬。
一、館藏資源	希望玩具一小時同時可以借用2個才能搭配玩在一起，才能發揮最大的效益，謝謝！	蘆洲兒童親子分館	本分館因考量玩具周轉、減少小朋友及家長等候時間，建議您可以使用2張借閱證同時借用。
一、館藏資源	多增加熱門書籍的量，避免預約要1年多才能取書	蘆洲兒童親子分館	本分館會儘量爭取總館增加採購經費與類別多元豐富。
一、館藏資源	購入更多繪本書籍	蘆洲兒童親子分館	本分館會持續爭取總館增加採購經費與類別多元豐富。
一、館藏資源	借閱制度更明確流通更快速	蘆洲兒童親子分館	本分館會建議總館權責單位研擬。
一、館藏資源	大人的圖書可以多一些會更好	蘆洲兒童親子分館	本分館特色館藏以童書居多，會儘量爭取總館增加採購經費與類別多元豐富。
一、館藏資源	圖書總類可以再豐富些，謝謝！	三重五常分館	目前各館皆有特色館藏。
一、館藏資源	英文書籍總類可以更豐富一些。	三重五常分館	新北市立圖書館網頁有線上電子資源內有許多英文有聲書及電子書，本館每年不定時皆有新書入館，最新新書，請至官網首頁下方→熱門服務→每月新書書單下載。另英文繪本部份將建議採編課增加英文繪本採購。
一、館藏資源	增加新書館藏	三重五常分館	本館每年不定時皆有新書入館，最新新書，請至官網首頁下方→熱門服務→每月新書書單下載。
一、館藏資源	種類太少，熱門預約書要等很久	三重東區分館	目前各館皆有特色館藏,因此熱門預約書,可經由線上預約處理,但因它熱門,所以要稍等些許時間
一、館藏資源	有些書都借不到，因為沒有購入分館	三重東區分館	可運用線上預約服務，指定您取書館別。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	希望增加新書種類~感覺10幾年看著書架上的書都很眼熟	三重東區分館	本館每年不定時皆有新書入館，最新新書，請至官網首頁下方→熱門服務→每月新書書單下載
一、館藏資源	英文繪本很少，中文繪本也舊，語外國語言好像都沒更新，尤其是日語文本。	三重東區分館	新北市立圖書館網頁有線上電子資源內有許多兒童英文有聲書及電子書，本館每年不定時皆有新書入館，最新新書，請至官網首頁下方→熱門服務→每月新書書單下載。另英文繪本部份將建議採編課增加英文繪本採購。
一、館藏資源	外文繪本極少，一下子就看完了	三重東區分館	新北市立圖書館網頁有線上電子資源內有許多兒童英文有聲書及電子書，本館每年不定時皆有新書入館，最新新書，請至官網首頁下方→熱門服務→每月新書書單下載。另英文繪本部份將建議採編課增加英文繪本採購。
一、館藏資源	光碟太舊	三重東區分館	書籍附件為消耗品，如遇讀取問題請告知館員處理。
一、館藏資源	書本上有很小很小的蟲,所以人藉回去的書都會特別的擦過,再一起閱讀	三重東區分館	本館設有書本消毒機，請多加利用。
一、館藏資源	可多一點新書	三重東區分館	本館每年不定時皆有新書入館，最新新書，請至官網首頁下方→熱門服務→每月新書書單下載
一、館藏資源	新書更多..舊書如有破損太舊應考量汰舊換新	三重東區分館	本館每年不定時皆有新書入館，本館將依圖書報廢流程,報廢不堪所使用之舊書
一、館藏資源	1.借閱圖書還書時，因時間關係，選擇用 " 還書箱 "，有發生幾次，已歸還圖書，但未登錄已還書的情形，而且館方人員也找不到書籍，還被要求填寫 " 聲明歸還單 "，幾日之後，自行登入市圖網站查詢；該本圖書／館藏狀態／已顯示為 " 在架 "，因此深感困擾，煩請改善。謝謝！ 2. 請多多增加新的圖書。謝謝！	三重東區分館	1.還書箱漏未刷還之圖書,本館將更小心處理,會再三確認,造成您的困擾,深感抱歉。 2. 本館每年不定時皆有新書入館，最新新書，請至官網首頁下方→熱門服務→每月新書書單下載。
一、館藏資源	借閱書籍可以增加嗎	三重東區分館	目前個人借閱證,每人可借30本書,如需再增加借閱書籍量,建議可申辦家庭借閱證。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	圖書量盡量更加充份 尤其是戰爭類翻譯小說 謝謝	三重東區分館	本館將建議採編課增加戰爭類翻譯小說採購。
一、館藏資源	希望能提供幼教雜誌的附錄借用，例如巧連智 康軒	三重東區分館	目前CD附件已慢慢轉成線上音檔,此為趨勢,敬請見諒。
一、館藏資源	英文和日文繪本可否增加？	三重東區分館	新北市立圖書館網頁有線上電子資源內有許多兒童英文有聲書及電子書，將建議採編課增加英文及日本繪本採購。
一、館藏資源	可以多一點國外書，比較熱門的書很難借到，通常要等待很久	三重東區分館	將建議採編課增加原文書籍採購。
一、館藏資源	1，館內少有新書，多為舊書。	樹林東昇分館	總館皆有持續採購各類別新書，惟因採購新書有固定作業程序(包括彙整擬購書單、選書小組會議召開、向廠商下單、圖書加工編目及驗收等)，故新書上架時間會較慢。因圖書館肩負保存人類歷史文化遺產之責，考量老舊書籍仍具有閱讀研究價值，故本分館會繼續開放給讀者借閱，並定期購置新書。若書籍破損嚴重不堪閱讀或已失閱讀參考價值者，亦會定期進行報廢淘汰作業。
一、館藏資源	小說太少，沒有新的小說可以看	樹林東昇分館	本分館將持續爭取購書經費之比重，以增加數量。建議也可透過線上薦購及跨館預約服務。
一、館藏資源	1.兒童圖書藏書量少，多半要從其他分館預約且運送過程也需要等待至少兩週 2.新書採購數量少，上架過程也很慢	樹林東昇分館	1.該分館空間小、書架排放有限，建議可就附近樹林分館3樓兒童室借閱或透過新北市立圖書館網站預約他館書籍。 2.總館皆有持續採購各類別新書，惟因採購新書有固定作業程序(包括彙整擬購書單、選書小組會議召開、向廠商下單、圖書加工編目及驗收等)，故新書上架時間會較慢。
一、館藏資源	新書比較少 大部分需要從別館調閱 但不影響體驗 雜誌可以再多加「經理人」相關的雜誌	樹林三多圖書閱覽室	本分館將持續爭取購書經費之比重，以增加雜誌的種類,「經理人」相關的雜誌亦會列入採購參考。
一、館藏資源	電子書太少	樹林三多圖書閱覽室	總館皆有持續採購電子書，讀者也可透過「HyRead ebook 電子書暨電子雜誌平臺計次服務」、「台灣雲端書庫@新北市」等計次電子資源閱讀本館未買斷之電子書。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	新書命理少	樹林三多圖書閱覽室	本分館將持續爭取購書經費之比重，以增加數量。建議也可透過線上薦購及跨館預約服務。
一、館藏資源	文學小說太少了	樹林三多圖書閱覽室	本分館將持續爭取購書經費之比重，以增加數量。建議也可透過線上薦購及跨館預約服務。
一、館藏資源	可以在加快書籍更新速度	樹林三多圖書閱覽室	圖書館每年都有固定預算訂購圖書，若您有特別推薦的書籍，可至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中，進行書籍之推薦。
一、館藏資源	書的種類可再增加	樹林三多圖書閱覽室	圖書館每年都有固定預算訂購圖書，若您有特別推薦的書籍，可至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中，進行書籍之推薦。
一、館藏資源	1.多買新的小說，或想辦法爭取到已絕版的小說。	樹林三多圖書閱覽室	1.本分館將持續爭取購書經費之比重，以增加數量。若您有特別推薦的書籍，可至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中，進行書籍之推薦。
一、館藏資源	希望能有更多新的心靈書籍可借閱	樹林三多圖書閱覽室	本分館將持續爭取購書經費之比重，以增加數量。建議也可透過線上薦購及跨館預約服務。
一、館藏資源	我希望圖書館有漫畫（東立）	樹林三多圖書閱覽室	本分館將持續爭取購書經費之比重，以增加數量。建議也可透過線上薦購及跨館預約服務。
一、館藏資源	跨館轉送希望可以快一點	樹林三多圖書閱覽室	跨館轉送配合物流作業有一定的程序，目前借閱的讀者還書後算起，書籍約 7-14 天到館。
一、館藏資源	希望網路書店推薦的書店可以增加，例如:金石堂.墊腳石，不要只有三民	樹林分館	網路書店推薦功能為方便讀者搜尋書籍並直接帶入書籍資訊，讀者不需再自己填寫推薦資訊，並非查詢庫存，故若於網路書店推薦有查得資料可逕行推薦。
一、館藏資源	漫畫可以再增加	樹林分館	本分館將持續爭取購書經費之比重，以增加數量。若您有特別推薦的書籍，可至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中，進行書籍之推薦。
一、館藏資源	書籍很少 或是年代久遠	樹林分館	本分館將持續爭取購書經費之比重，以增加數量。因圖書館肩負保存文化之功能，考量老舊書籍仍具有閱讀研究價值，故會繼續開放給讀者借閱，並定期購置新書。若書籍破

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			損嚴重不堪閱讀或已失閱讀參考價值者，亦會定期進行報廢淘汰作業。
一、館藏資源	增加電腦及語言類的書，這類書籍應即時更新。	樹林分館	圖書館考量部分讀者研究參考及新手入門之需求，因此會保留部分基礎版本之圖書，且每年都有固定預算訂購圖書，若您有特別推薦的書籍，可至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中，進行書籍之推薦。
一、館藏資源	書量可以增多	樹林分館	本分館將持續爭取購書經費之比重，以增加數量。
一、館藏資源	熱門書籍太少,舊書太多,沒有想要看的書(視聽資料也是),薦購書條件太多	樹林彭厝圖書閱覽室	本分館將持續爭取購書經費之比重，以增加數量。建議也可透過線上薦購及跨館預約服務。
一、館藏資源	有更多新書	樹林彭厝圖書閱覽室	本分館將持續爭取購書經費之比重，以增加數量。
一、館藏資源	(新書)數量少.預約人數多，等到借到書時已快變成"舊書"了.....只好自己去買.	板橋溪北分館	總館皆有持續採購各類別新書，惟因採購新書有固定作業程序(包括彙整擬購書單、選書小組會議召開、向廠商下單、圖書加工編目及驗收等)，本館會再加強流程效能。
一、館藏資源	兒童書籍應再增加!	板橋溪北分館	本分館空間小、書架排放有限，建議可就附近樹林分館 3 樓兒童室借閱或透過新北市立圖書館網站預約他館書籍。
一、館藏資源	雜誌太少	板橋溪北分館	本分館將持續爭取購書經費之比重，以增加雜誌的種類。
一、館藏資源	圖書種類及數量雖不多，但仰賴跨館借閱，能彌補此不足。 部分書籍因借閱者素質，對書本不友善，以致書本出現泡水、撕毀或是缺頁狀況，影響閱讀品質。 雖然如此，依然感恩有此資源，與親切有效率的圖書館員。	板橋溪北分館	該分館空間小、書架排放有限，透過跨館借閱確實可以解決館藏不多的問題，感謝您的體貼與見諒。若書籍破損嚴重不堪閱讀或已失閱讀參考價值者，亦會定期進行報廢淘汰作業，儘量不影響讀者閱讀品質。感謝您的意見與對圖書館資源的利用。
一、館藏資源	希望電子書多一點	板橋溪北分館	總館皆有持續採購電子書，讀者也可透過「HyRead ebook 電子書暨電子雜誌平臺計次服務」、「台灣雲端書庫@新北市」等計次電子資源閱讀本館未買斷之電子書。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	1.增加圖書及視聽資料的館藏量 2.擴充知名國際影展得獎作品的數量，將歷年佳作都能完整收藏.	板橋溪北分館	總館皆有持續採購國內外影音資源。如您有其他建議採購之視聽資料，歡迎至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中進行薦購。
一、館藏資源	書籍的完整性(系列.多集數)可再加強，常有無法完整借閱書籍的困擾.....(缺集數狀況)	板橋溪北分館	本分館將持續爭取購書經費之比重，以增加數量。建議也可透過線上薦購及跨館預約服務。
一、館藏資源	針對兒童有書籍分齡建議，以便更方便尋找	板橋溪北分館	本分館有設置童書專門書櫃供讀者方便尋書，礙於本分館空間、書架排放有限，建議可就附近樹林分館 3 樓兒童室借閱或透過新北市立圖書館網站預約他館書籍。
一、館藏資源	書量應更多更新並容易查詢	板橋溪北分館	礙於分館空間、書架排放有限，建議您可使用跨館預約服務。
一、館藏資源	熱門書籍可否再多增購，借閱及等候人數太多，時常看不到想看的書籍，若是改善會更好!!	板橋溪北分館	圖書館每年都有固定預算訂購圖書，惟考量館舍空間及館藏量之問題，無法同一款圖書重複購置數量太多,若您有特別推薦的書籍，可至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中，進行書籍之推薦或可多利用跨館預約服務。
一、館藏資源	1.兒童史記類故事小說、兒童精典文學、歷史故事...太少 2.兒童區的書分類標示不明顯，孩子自己尋找想看的書卻找不到	汐止分館	1.總館採編課持續採購各類別新書，並依各館館藏特色、空間等進行館別分配。本館亦提供跨館預約借閱功能，敬請多加利用。若有特別推薦的圖書，也可利用官網推薦圖書(本館網站首頁→讀者查詢服務→讀者帳戶→登入帳號、密碼→我的帳戶→薦購→網路書店推薦或手動輸入表單→送出)。 2. 本館圖書依據《中文圖書分類法》分類並編定索書號，上架書籍依照索書號之順序排列。若您想看的書尋找未果，可至櫃台填寫協尋單，由館方人員協尋。
一、館藏資源	多益書籍再新一點	汐止分館	本館持續採購語言學習類圖書並分配給各分館。同時依照館藏資料報廢原則定期檢視書況，如符合淘汰之書籍會立即下架，後續進行報廢作業。
一、館藏資源	很好！如果能夠進更多新書閱讀更好，謝謝！	汐止分館	本館持續採購各類別新書，惟因採購新書有固定作業程序(包括彙整擬購書單、選書小組會議召開、向廠商下單、圖書加工編目及

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			驗收等)，每道程序都需要時間，敬請耐心等候。
一、館藏資源	法學期刊的讀物應該多一本	汐止江北分館	若有特別推薦的圖書，可直接由官網推薦圖書(本館網站首頁→讀者查詢服務→讀者帳戶→登入帳號、密碼→我的帳戶→薦購→網路書店推薦或手動輸入表單→送出)。
一、館藏資源	希望能增加兒童外文圖書	汐止長安分館	本分館定期將讀者建議採購之需求彙整轉達本館館藏採編單位，除館藏特色書籍外，亦加強讀者推薦書籍之徵採。 另，本館提供網路跨館預約 借閱功能，敬請多加利用。
一、館藏資源	語言類，小語種，國際關係，比較政府相關	汐止長安分館	總館採編課持續採購各類別新書，並依各館館藏特色、空間等進行館別分配。本館亦提供跨館預約借閱功能，敬請多加利用。
一、館藏資源	建議多採購 2 年內出版的書,館內書大都超過 5 年出版年限	汐止長安分館	本館持續採購各類別新書，並要求館員定期檢視書況，如符合淘汰之書籍會立即下架，後續進行報廢作業。
一、館藏資源	館藏太少太舊	汐止長安分館	本館持續採購各類別新書，並要求館員定期檢視書況，如符合淘汰之書籍會立即下架，後續進行報廢作業。
一、館藏資源	新書能希望增加	汐止茄苳分館	本館持續採購各類別新書，惟因採購新書有固定作業程序(包括彙整擬購書單、選書小組會議召開、向廠商下單、圖書加工編目及驗收等)，每道程序都需要時間，敬請耐心等候。
一、館藏資源	希望多一點新書童書和教養類	汐止茄苳分館	本分館定期將讀者建議採購之需求彙整轉達本館館藏採編單位，除館藏特色書籍外，亦加強讀者推薦書籍之徵採。 另，本館提供網路跨館預約 借閱功能，敬請多加利用。
一、館藏資源	小說漫畫有一點少	汐止茄苳分館	本分館定期將讀者建議採購之需求彙整轉達本館館藏採編單位，除館藏特色書籍外，亦加強讀者推薦書籍之徵採。 另，本館提供網路跨館預約 借閱功能，敬請多加利用。
一、館藏資源	希望增加 0-5 歲書	汐止茄苳分館	考量本館的館藏空間及經費有限，無法增購全部 0-5 歲圖書種類，若讀者有特別希望增購之圖書，也歡迎提供該書資訊予本館參考，本館將視經費、館藏數量及預約情形增購複本。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	8類武俠小說希望填購	汐止茄苳分館	本館持續採購各類別新書，若您有特別推薦的書籍，本館提供讀者線上推薦圖書，可至本館網站—讀者查詢服務—讀者帳戶—我的帳戶—薦購功能選項中，進行書籍之推薦。
一、館藏資源	增加採購心靈提昇種類圖書。	汐止大同分館	本館持續採購各類別新書，若您有特別推薦的書籍，本館提供讀者線上推薦圖書，可至本館網站—讀者查詢服務—讀者帳戶—我的帳戶—薦購功能選項中，進行書籍之推薦。
一、館藏資源	幼童圖書種類/數量太少	汐止大同分館	考量本館的館藏空間及經費有限，無法增購全部幼童圖書種類，若讀者有特別希望增購之圖書，也歡迎提供該書資訊予本館參考，本館將視經費、館藏數量及預約情形增購複本。
一、館藏資源	館藏有點少	汐止大同分館	本館會持續採購各類別新書。
一、館藏資源	新書的藏書很少也很少看到當年出的新書。	汐止大同分館	本館持續採購各類別新書，惟因採購新書有固定作業程序(包括彙整擬購書單、選書小組會議召開、向廠商下單、圖書加工編目及驗收等)，每道程序都需要時間，敬請耐心等候。
一、館藏資源	書較少，常需從他館預約	汐止大同分館	考量本館的館藏空間及經費有限，無法增購全部種類之館藏，若讀者有特別希望增購之圖書，也歡迎提供該書資訊予本館參考，本館將視經費、館藏數量及預約情形增購複本。
一、館藏資源	國小學齡兒童的漫畫知識書也許可以再多一點會更好	汐止大同分館	本分館定期將讀者建議採購之需求彙整轉達本館館藏採編單位，除館藏特色書籍外，亦加強讀者推薦書籍之徵採。 另，本館提供網路跨館預約 借閱功能，敬請多加利用。
一、館藏資源	新書的數量不多，有時候補很久	汐止大同分館	本館持續採購各類別新書，惟因採購新書有固定作業程序(包括彙整擬購書單、選書小組會議召開、向廠商下單、圖書加工編目及驗收等)，每道程序都需要時間，敬請耐心等候。
一、館藏資源	都是預約借書，較少使用其他功能	汐止大同分館	本館網站具有各項線上服務功能，可提供近期新書、書目查詢、電子資源等服務，歡迎讀者多加利用。
一、館藏資源	書籍老舊	汐止大同分館	本分館將要求館員定期檢視書況，如符合淘汰之書籍會立即下架，後續進行報廢作業。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	建議可多增加當年或當季新書藏書量	汐止大同分館	本分館持續採購各類別新書，惟考量本館的館藏空間及經費有限，無法增購全部種類之館藏，若讀者有特別希望增購之圖書，也歡迎提供該書資訊予本館參考，本館將視經費、館藏數量及預約情形增購複本。
一、館藏資源	新書種類及數量要多	汐止大同分館	本館持續採購各類別新書，惟考量本館的館藏空間及經費有限，無法增購全部種類之館藏，若讀者有特別希望增購之圖書，也歡迎提供該書資訊予本館參考，本館將視經費、館藏數量及預約情形增購複本。
一、館藏資源	熱門圖書請各分館皆有館藏，以節省等待時間，謝謝。	汐止大同分館	考量各館的館藏空間及經費有限，無法各分館皆有熱門圖書之館藏，若讀者有特別希望增購之圖書，也歡迎提供該書資訊予本館參考，本館將視經費、館藏數量及預約情形增購複本。
一、館藏資源	自然生物科學類 dvd 太少	鶯歌分館	將在年度視聽資料採購需求提出給新北市立圖書館總館。
一、館藏資源	多一點漫畫	鶯歌分館	將在年度書籍資料採購需求提出給總館。
一、館藏資源	建議再多一些	鶯歌分館	將在年度書籍資料採購需求提出給總館
一、館藏資源	新書購入速度太慢	鶯歌分館	因採購書籍有一定的行政流程，敬請見諒。
一、館藏資源	推薦以後，等太久才核准。	鶯歌分館	因採購書籍有一定的行政流程，故請見諒。
一、館藏資源	增加更多兒童喜歡的種類，例如佩佩豬、迪士尼相關的，或是一些新的兒童繪本，謝謝！	鶯歌分館	將在年度書籍資料採購需求提出給總館。
一、館藏資源	鶯歌分館書籍偏舊，且藏書偏少，希望可以多採購新書、英文繪本、有聲書等。	鶯歌分館	將在年度書籍資料採購需求提出給總館。
一、館藏資源	新書都需要預約從別的管調～	鶯歌分館	因本分館同本書數量有限，故須從別的分館或閱覽室預約，敬請見諒。
一、館藏資源	借閱書的數量可以增加 工程施工拖太久，造成借還書很不方便	鶯歌分館	1. 每個借閱證的借閱書籍上限為總館統一規定，若總館提高書籍借閱上限，本分館將能提高讀者的借閱書量。 2. 今年六月本分館裝修工程已完工啟用。因施工須有一定的時程，造成您的不便，深感歉意。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	希望1樓的童書區能快一點完工	鶯歌分館	今年本分館裝修工程已完工啟用。B1有專屬的兒童書籍區，請讀者蒞臨本分館使用及閱讀。
一、館藏資源	增加指導如何尋找及閱讀書籍的指南書籍。	鶯歌分館	會將您的意見反映給總館。
一、館藏資源	本人比較喜歡日本現代小說,個人感覺新書量太少	鶯歌二甲圖書閱覽室	將在年度書籍資料採購需求提出給總館。
一、館藏資源	多採購熱門書籍	鶯歌二甲圖書閱覽室	將在年度書籍資料採購需求提出給總館。
一、館藏資源	6，新書更新速度太慢	樹林樂山圖書閱覽室	因採購書籍有一定的行政流程，故請見諒。
一、館藏資源	多增加兒童讀物....謝謝！	樹林樂山圖書閱覽室	將在年度書籍資料採購需求提出給總館。
一、館藏資源	運動類型的書太少了	三峽分館	讀者可至官網薦購運動類型的書，由採編課採購；也可預約他館之圖書至鄰近分館取書。
一、館藏資源	程式語言的相關書籍太舊	三峽分館	讀者可至官網薦購程式語言相關書籍，由採編課採購；也可預約他館之圖書至鄰近分館取書。
一、館藏資源	6.採購速度慢	三峽分館	圖書採購有一定的作業流程，先彙整採購書單進行採購，全新北市分區分次採購，需要一些時間，請讀者耐心等候。
一、館藏資源	書的附件很多餘,沒在使用又怕丟掉,讓我選書時都要捨棄有光碟的故事書;希望可以取消借書一定要借附件的規定.	三峽分館	因書的附件，有些讀者想借，有些讀者不想借，但書有時候會在外館流通，所以統一規定須借附件。
一、館藏資源	寶寶書太少	三峽北大分館	讀者可至官網薦購嬰幼兒相關書籍。
一、館藏資源	借書要連CD一起借，有時用不到CD，放在家裡會弄丟	三峽北大分館	因書的附件，有些讀者想借，有些讀者不想借，但書有時候會在外館流通，所以統一規定須借附件。
一、館藏資源	童書新書再增加	三峽北大分館	讀者可至官網薦購童書。
一、館藏資源	影片數量太少	三峽北大分館	本館定期採購視聽資料，會再跟採編課討論可否增加經費

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	電子書太少	三峽北大分館	讀者可將新北借閱證，綁定桃園及基隆一證通，或是將新北借閱證拿至臺北市立圖書館綁定一證通，即有臺北、桃園及基隆的電子資源帳號權限。
一、館藏資源	新書進的太少、DVD 希望可以多一點	三峽北大分館	本館會跟採編課討論可否增加經費。
一、館藏資源	請跟台北市一樣公布熱門書籍，並將借閱天數改爲 7 天，要不然要等很久才收到	三峽北大分館	新北市立圖書館每個月都公布熱門書籍於官網之服務成果的業務統計中；熱門書籍借閱 7 天目前還無法執行，統一與一般圖書同步為借閱 30 天。
一、館藏資源	漫畫書太少又舊	樹林柑園圖書閱覽室	讀者可至官網薦購漫畫，採編課採購；也可預約他館之圖書。
一、館藏資源	建議太舊的書可以淘汰，小朋友的書如科學實驗王、怪傑佐羅力都沒有新的書，建議多購進。	樹林柑園圖書閱覽室	本館定期抽取陳舊及冷門書籍下架；科學實驗王及怪傑佐羅力，讀者可至官網薦購，由採編課採購。
一、館藏資源	電子書可供借閱品項及數目(學術類)太少，應增加電子書採購	樹林柑園圖書閱覽室	本館會將您的意見提供給採編課未來採購電子資料庫之參考。
一、館藏資源	希望期刊的借閱時間(7 天)能延長。	樹林柑園圖書閱覽室	期刊屬於時效型刊物，主要提供最新資訊，故規定借閱 7 天，若無讀者排隊預約此書，可再續借 7 天。
一、館藏資源	希望能有更多新書可供借閱。	樹林柑園圖書閱覽室	本館會將您的意見提供給採編課未來採購新書之參考。
一、館藏資源	預約書可否像台北市一樣統一排序，而非以單一圖書館排序	樹林柑園圖書閱覽室	因新北市的流通借閱系統與台北式不同，目前還無法做到統一排序預約書，未來更新系統會優先參考您的建議。
一、館藏資源	增加新書數量和多樣性	樹林柑園圖書閱覽室	本館會將您的意見提供給採編課未來採購新書之參考。
一、館藏資源	種類太少，訂閱數位版本，可讓讀者閱讀數位出版內容	土城祖田圖書閱覽室	新北市立圖書館電子資源區，有種類眾多的電子書，讀者可以線上閱讀。
一、館藏資源	藏書可再多一點，提供更多學習資源，Thanks	土城祖田圖書閱覽室	本館會將您的意見提供給採編課未來採購新書之參考。
一、館藏資源	部分圖書需適時更新	土城親子分館	採編課定期採購新書送至本館，若讀者有想看的圖書，可至新北市立圖書館官網薦購。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	自動借書系統的誤判須修正，裂紋光碟不開放外借。	土城親子分館	親愛的讀者您好，本館會將裂痕嚴重的光碟納入待報廢館藏，裂痕小的光碟會貼破損的字樣於光碟盒上，避免借閱爭議。
一、館藏資源	新書採購太慢	淡水分館	本館會持續爭取提高圖書採購預算及相關補助經費，若讀者有特別希望增購之圖書，也歡迎提供該書資訊予本館參考。
一、館藏資源	每人可增加推薦書的數量 新書太慢上架	淡水分館	本館會持續爭取提高圖書採購預算及相關補助經費，以增加圖書採購，並加快上架速度
一、館藏資源	新書常要從別館借，等很久，希望有基本藏書，謝謝	淡水分館	新書採購都有一定的採購流程，還請耐心等候。另外本館也會視情況增加基本藏書。
一、館藏資源	有部份影片無法看，排除軟硬體挑片因素，有些是刮傷無法讀取的光碟，希望館方能定期確認光碟受損情況，謝謝您！	淡水分館	會請館員在影片歸還時做好檢視的工作，並不定期抽驗影片是否有損壞。
一、館藏資源	連載小說未更新 新書不夠多	淡水分館	本館會持續採購各類別新書，另考量本館的館藏空間及經費有限，無法增購全部熱門預約之館藏，若讀者有特別希望增購之圖書，也歡迎提供該書資訊予本館參考，本館將視經費、館藏數量及預約情形增購複本。
一、館藏資源	圖書和影音資料有時找不太到	淡水分館	可以透過館藏查詢資源查詢。
一、館藏資源	1. 兒童英文書籍太少且老舊，應再增加！ 如 oxford 出版社書籍 2. 視聽 dvd，缺乏兒童自然科學類，環境教育類，應再增加。	淡水分館	本館會持續視館藏空間及經費考量，採購各類別新的視聽資料以擴充。
一、館藏資源	新書、視聽資料採購太少	淡水分館	本館會持續採購各類別新書，另考量本館的館藏空間及經費有限，無法增購全部熱門預約之館藏，若讀者有特別希望增購之圖書，也歡迎提供該書資訊予本館參考，本館將視經費、館藏數量及預約情形增購複本。
一、館藏資源	電子借閱一個月 4 次。希望能改 1 個月 10 次。謝謝	淡水分館	本館電子書包含計次與買斷兩大類：（1）計次方面含「HyRead ebook 電子書暨電 子雜誌平臺計次服務」、「台灣雲端書庫 @新北市」二平台，二平台 110 年度皆為 每人每月可使用 4 點，即每月可在二平 台各借閱 4 本書。（2）買斷方面含「HyRead ebook 電子書暨電 子雜誌平臺計次服

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			務」、「udn 讀書館」 二平台，二平台的買斷電子書為每人每 平台各可借閱 20 冊，借閱期限為 14 天， 額度滿 20 冊時只要歸還書籍即可再借。 綜上，若完全使用計次及買斷額度，每人每 月的電子書借閱次數可達 48 本以上，歡迎多加利用本館各類型電子書借閱平台。
一、館藏資源	兒童英文書籍很少，而且沒有分類，找書像大海撈針很困難，需要每本都翻開來看，才知道適不適合孩子的程度。 希望能按年齡或程度作分類，如 Level 1, Level 2，或是 0-2 歲. 2-4 歲之類。 並希望多採購英文童書，數量真的太少且舊。	淡水分館	本館會持續採購各類別新書，另考量本館的館藏空間及經費有限，無法增購全部熱門預約之館藏，將視情況增加。
一、館藏資源	希望有些舊的館藏項目可以進行整理。有看到標注遺失或明明無人借閱卻不在架上的例子	淡水分館	本館會加強整理書籍上的管理，以免錯漏。
一、館藏資源	新書能多一點 有些漫畫不適合小學生 封面可標示一下比較好	淡水分館	本館會持續採購各類別新書，另考量本館的館藏空間及經費有限，將視情況增加。
一、館藏資源	增加藏書	淡水分館	本館會持續採購各類別新書，另考量本館的館藏空間及經費有限，無法增購全部熱門預約之館藏，將視情況增加。
一、館藏資源	期刊可以借閱時限是否能延長一些	淡水分館	借閱時限延長，恐影響書籍的流通速度，可以用續借方式來延長。
一、館藏資源	期刊過刊希望可以放置一年以上的期刊，較方便調閱	淡水分館	考量本館的館藏空間問題，放置一年以上期刊較佔空間，可以用調閱方式來借閱過期期刊。
一、館藏資源	續借次數增加至 2 次。	淡水分館	為考量書籍流通借閱，增加續借次數，恐影響下一位讀者權利。
一、館藏資源	更即時提供新書讀物	淡水分館	本館會持續採購國內外書籍資源。如您有其他建議採購之資料，歡迎您至本館網站 －讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中進行薦購
一、館藏資源	英文童書太太太少了，每次都要跨館預約，而預約書額	淡水分館	本館會持續採購國內外書籍資源。如您有其他建議採購之資料，歡迎您至本館網站 －

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	度又只有 10 本，請多多採購英文童書，謝謝！		讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中進行薦購
一、館藏資源	新書採購應多方面，類別法律能更新並多採購	淡水竹圍分館	本館會持續採購國內外書籍資源。如您有其他建議採購之資料，歡迎您至本館網站 －讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中進行薦購
一、館藏資源	單項數量太少，可再增加。新書預約一年都還借不到。	淡水竹圍分館	考量本館的館藏空間及經費有限，若讀者有特別希望增 購之圖書，也歡迎提供該書資訊予本館參考，本館將視經費、館藏數量及預約情形增購複本。
一、館藏資源	希望兒童書籍新增的速度及種類能增加	淡水竹圍分館	考量本館的館藏空間及經費有限，本館會持續採購國內外書籍資源。如您有其他建議採購之資料，歡迎您至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中進行薦購
一、館藏資源	覺得較流行的兒童繪本不多，比較常需要向外館借。書都偏舊了。	淡水竹圍分館	本館會持續採購國內外書籍資源。如您有其他建議採購之資料，歡迎您至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中進行薦購
一、館藏資源	增加圖書的預算，新北市人口很多	淡水竹圍分館	本館會持續爭取提高圖書採購預算及相關補助經費，以增加圖書採購。
一、館藏資源	可否在借閱書籍時不借附件光碟,因沒有需要使用,如果遺失又需理賠,希望可以改善	淡水竹圍分館	書和附件是一體的，如果是借閱，也會一起做登錄。
一、館藏資源	新圖書偏少，希望可以多一些料理、職業發展、股票的新書	淡水水碓分館	本館會持續採購各類別新書，如您有其他建議採購之資料，歡迎您至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中進行薦購
一、館藏資源	1 希望多一些適合國小生看的書，圖書分類不夠細不好找，4 數量太少可再增加，6 新書採購速度太慢	淡水水碓分館	本館會持續採購國內外書籍資源。如您有其他建議採購之資料，歡迎您至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中進行薦購。
一、館藏資源	請多採購新書	淡水水碓分館	本館會持續採購國內外書籍資源。如您有其他建議採購之資料，歡迎您至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中進行薦購
一、館藏資源	1，有些經典的嬰幼兒童繪本，真的殘破不堪，經典不	淡水水碓分館	本館會持續採購各類別新書，如您有其他建議採購之資料，歡迎您至本館網站－讀者查

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	敗的繪本希望可以添購新的，謝謝！		詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中進行薦購
一、館藏資源	新書量少、建議可添加外文書。	淡水水碓分館	本館會持續採購各類別新書，如您有其他建議採購之資料，歡迎您至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中進行薦購
一、館藏資源	新書採購太慢，桃園借的到的書新北還沒有	淡水水碓分館	因本館採購新書有固定作業程序(包括彙整擬購書單、選書小組會議召開、向廠商下單、 圖書加工編目及驗收等)，故新書上架時間會較慢。
一、館藏資源	1希望增加兒童熱門圖書 2希望能增加新小牛頓雜誌及兒童美語雜誌,例如：佳音英語雜誌	淡水水碓分館	本館會持續採購各類別新書，如您有其他建議採購之資料，歡迎您至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中進行薦購
一、館藏資源	希望有軍事雜誌	淡水水碓分館	本館會持續採購各類別新書，如您有其他建議採購之資料，歡迎您至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中進行薦購
一、館藏資源	希望查詢館藏可以設定預設取書圖書館優先，然後再依距離排序，才不會找太久	淡水水碓分館	館藏查詢有多種排序方法可以選擇，可以視情況做選取。
一、館藏資源	1.對於熱門的書籍可增加購買數量避免等候太久。 2.舊書是否可拍賣之類的。 3.增快新書上架時間。 謝謝~	淡水水碓分館	考量本館的館藏空間及經費有限，無法增購全部熱門預約之館藏，將視情況增加。舊書也算是資產，除非到了年限才會作報廢不能拍賣；新書上架都有一定程序，會注意處理的
一、館藏資源	預約書時偶而遇到該書讀者過期很久沒有還，希望增加有效的過期提醒方式。	淡水水碓分館	預約書到期都有設定自動提醒功能，若逾期亦會有相對的措施，會再加強過期還書的追蹤。
一、館藏資源	經典的繪本，破舊的真的可以汰換一下！	淡水水碓分館	本館會持續採購各類別新書，如您有其他建議採購之資料，歡迎您至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中進行薦購
一、館藏資源	跨區借還書制度可以更完善才有意義，做一半沒法用效果不大	淡水水碓分館	本館會再做檢討，看是否有更合適的方式。
一、館藏資源	增購外文藝術圖書	淡海小書房	本館會持續採購各類別新書，如您有其他建議採購之資料，歡迎您至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中進行薦購

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	新書很難借，等太久（20 人預約太多人，有次超過一年才拿到書）	淡海小書房	考量本館的館藏空間及經費有限，無法增購全部熱門預約之館藏，將視情況增加數量。
一、館藏資源	行動借閱證輸入密碼登入後要開啟條碼掃描時還要再輸入一次密碼覺得很不方便	淡海小書房	設定步驟以安全為考量，所以會做兩次設定。
一、館藏資源	文學類太少	淡海小書房	本館會持續採購各類別新書，如您有其他建議採購之資料，歡迎您至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中進行薦購
一、館藏資源	希望可以拿預約書及在其他館續借淡海小書房的書 謝謝	淡海小書房	目前小書房沒有開放此項服務，可以洽其他分館作此服務。
一、館藏資源	書籍上市與圖書館開始可借閱期間很久，視聽資料希望能更豐富	淡海小書房	將轉知總館採購部門
一、館藏資源	兒童書籍希望能多增加	淡海小書房	本館會持續採購各類別新書，如您有其他建議採購之資料，歡迎您至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中進行薦購
一、館藏資源	希望不定時會有新的書籍，種類可以更多，比較喜歡勵志類書籍，其他部份都很好，沒有特別其他建議。	淡海小書房	本館會持續採購各類別新書，如您有其他建議採購之資料，歡迎您至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中進行薦購
一、館藏資源	希望多增加一些中文作家的小說	淡海小書房	本館會持續採購各類別新書，如您有其他建議採購之資料，歡迎您至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中進行薦購
一、館藏資源	新書數量太少	淡水行動書車	本館會持續採購各類別新書，如您有其他建議採購之資料，歡迎您至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中進行薦購
一、館藏資源	希望圖書館可以有更多書,因為有時有想看的書,沒有在書館裏面.	淡水行動書車	本館會持續採購各類別新書，如您有其他建議採購之資料，歡迎您至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中進行薦購
一、館藏資源	兒童書數量太少	瑞芳分館	本館皆會陸續充實兒童書籍。
一、館藏資源	希望能增加手作類如縮微模型、黏土帶關的書籍。	瑞芳分館	本館後續將建議採購相關書籍。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	新書要再增加，少年偵探小說	瑞芳分館	本館已持續購買少年偵探小說，且每年都有持續增購新書。
一、館藏資源	英文書太少	瑞芳分館	本館外文區有英文書籍可供利用，亦可利用本館網站預約新北市圖各分館英文書籍。
一、館藏資源	逾期未還的圖書，希望能主動通知借書人歸還	瑞芳分館	有關逾期未歸還書籍，本館電腦系統皆會自動傳送 mail 通知讀者儘速歸還。
一、館藏資源	日文雜誌（沒有），新書很少	瑞芳東和圖書閱覽室	明年度會新增日文雜誌及每年都有持續增購新書。
一、館藏資源	1、2.財經新書太少、只有英文雜誌，應該也要有日文雜誌、	瑞芳東和圖書閱覽室	明年已規劃新增日文雜誌，另財經新書已持續上架。
一、館藏資源	藏書可以再採購大量一點	貢寮分館	目前貢寮分館藏書量為 50383 冊，人口數為 11290 人，人書比已達 1:4.5 冊；另本館每年亦會持續增購新書。
一、館藏資源	2，喜歡看的財經期刊突然沒了	貢寮分館	明年的期刊採購已規劃新增財經期刊。
一、館藏資源	請增加電子書	貢寮分館	本館電子書每年皆持續採購，歡迎線上多加利用。
一、館藏資源	1.新書的增加少的可憐，可能也是在偏鄉的因素吧 2.書籍種類更是少，偏向手工藝類	貢寮分館	採購新書都按照各館的需求由採編課統一購買，未來會建議多採購手工藝類的書籍。
一、館藏資源	建議新北市立圖書館預約書可以所有館藏已預約先後排序，不以選書館排序，有的書會遺失，預約會排不到，沒效率，可參考台北市做法。 平溪.石碇圖書館館藏維持很好，工作人員熱心。	平溪分館	有關您提到「預約排序」可參考台北市做法的建議，因涉及系統變更，未來會將您的建議納入系統更新項目中；也謝謝您對平溪館員的肯定，本館會持續努力。
一、館藏資源	平溪分館疫情期間控管很好，如能增加新書會更好	平溪分館	感謝您對本館疫情控管措施的肯定；本館每年亦會持續增購新書。
一、館藏資源	素食烹飪書太少	平溪分館	本館會參照您的建議採購素食烹飪書籍。另建議您也可利用本館網站線上預約新北市圖其他分館之相關書籍。
一、館藏資源	館藏的熱門書太少，尤其成套的書不完全，常要等待他館借閱者還書後再撥調過來，學習興趣受挫。	平溪分館	有關館藏遺失的冊數不完整，本館後續將視讀者借閱需求評估增購。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	數量太少，熱門書籍常常要等到天荒地老	五股分館	由於讀者借書踴躍，熱門新書一上架即被預約或現場借出，每冊圖書借期 30 天加上物流通閱作業時間使得預約排隊的讀者等候時間較長。
一、館藏資源	希望可以有更多孩子的書籍，成套，ex：小不點大夢想系列，謝謝您 ！	五股分館	經查，「小不點大夢想」系列套書共有 4 冊，目前已有讀者借出，建議您利用本館館藏查詢系統線上預約，操作方式請參考館藏查詢系統>目錄選單：公告與說明>說明>網路預約說明與操作。網址：http://www.library.ntpc.gov.tw)
一、館藏資源	希望種類再多一點	五股成功分館	本分館總館藏量約 6 萬餘冊(截至 111 年 11 月統計數據)，因目前館舍空間有限，如無讀者所需藏書，建議透過本館線上館藏查詢系統，申請預約圖書跨館服務。
一、館藏資源	小學生相關雜誌期刊希望更多樣	五股成功分館	本分館將適時調整期刊採購之種類，讀者亦可向館方推薦期刊種類，以納入後續採購參考。
一、館藏資源	有些書數量低於 3 本,太少了	五股成功分館	因目前館舍空間有限，複本量冊數過多恐將壓縮其他圖書典藏的空間，為使館藏更豐富多樣化，會依據熱門借閱程度採購適量的複本。
一、館藏資源	書的數量有的只有一本,預約要等很久	五股成功分館	依據本館館藏發展政策，除了圖書具有獨特內容及價值、使用頻率較高、屬得獎作品，得視讀者需求增購複本外，其他館藏資料則以不購置複本為原則。建議讀者可透過本館線上館藏查詢系統，申請預約圖書跨館服務。
一、館藏資源	藏書都太舊。好幾排書都褪色的了。希望常汰舊換新，提升該館藏書品質。	五股成功分館	本分館每年採購進館的新書量約 800～1000 冊，然新書一上架即被預約或現場借出，或陳列於架上舊有館藏中較不易察覺，日後若經費充足將評估汰舊換新。
一、館藏資源	雜誌太少	五股成功分館	本館依據年度經費及讀者使用情況辦理期刊增減訂，本分館將適時調整期刊採購之種類，讀者亦可向館方推薦期刊種類，以納入後續採購參考。
一、館藏資源	是否能將同個作者的書(類別相同，如小說、散文等)放在一起>< 比較方便找尋，非常感謝!辛苦了!!	五股成功分館	本分館依照圖書分類法編排上架，同一作者的作品依據內容及性質不同可能給予不同分類號碼，館方盡可能將同一作者同分類號的作品集中在一起，方便讀者尋書。
一、館藏資源	書逾期未還得罰則太輕	五股成功分館	本館鼓勵民眾借閱為主要服務目的，逾期罰責是以提醒疏忽的民眾盡快還書，您的建議本館將作為未來修改相關政策的參考。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	兒童新書更容易取得	五股成州圖書閱覽室	感謝您利用本閱覽室圖書資源。
一、館藏資源	新書太少	五股成州圖書閱覽室	本館依據讀者利用率與館舍規模大小配額新書採購量，因此新書的配額量較低，請多加利用跨館預約服務。另本閱覽室新書會集中陳列於新書展示區，較方便讀者挑選閱覽。
一、館藏資源	7 不知推薦圖書管道，而且從推薦完到購書完成似乎要花不少時間	五股成州圖書閱覽室	有關讀者薦購圖書的管道，先於本館官網「新北市立圖書館首頁」，網址 https://www.library.ntpc.gov.tw→點選讀者查詢服務→讀者帳戶→登入帳號、密碼→我的帳戶→薦購→網路書店推薦或手動輸入表單→送出。 薦購前請留意系統說明之讀者薦購規則。
一、館藏資源	2,5 種類太少，應再增加	五股成州圖書閱覽室	感謝您的建議，本閱覽室新書配送額度較少，如有閱讀需求，請多利用本館跨館預約服務，以補足本閱覽室館藏種類。
一、館藏資源	全新北才採購 5 本，想鄰近的圖書館加購，卻回覆請多加利用預約功能，排隊排到天荒地老。	五股水碓分館	依據本館館藏發展政策，除了圖書具有獨特內容及價值、使用頻率較高、屬得獎作品，得視讀者需求增購複本外，其他館藏資料則以不購置複本為原則。建議讀者可透過本館線上館藏查詢系統，申請預約圖書跨館服務。
一、館藏資源	雜誌數量逐年減少，選擇不多	五股水碓分館	本分館依據年度經費及讀者使用情況辦理期刊增減訂，惟目前期刊雜誌偶有停刊情形，或改以線上閱讀方式取消紙本訂購，因此數量逐年漸低，若有需求請向館方推薦期刊種類，或多加利用本館電子資源(含電子書、電子期刊)。
一、館藏資源	舊書過多，新書數量也少	五股水碓分館	本分館館藏量約 7 萬餘冊，雖有定期採購新書入館，惟新書一上架即很快被預約或被讀者借出，因此顯得新書量較少，日後若經費充足且視本分館使用率情形，可能適時調整新書採購配置量。
一、館藏資源	兒童期刊數量有點少	五股水碓分館	本館將適時調整期刊採購之種類，讀者亦可向館方推薦期刊種類，以納入後續採購參考。
一、館藏資源	書的種類可以再更多元	五股水碓分館	本館依據館藏發展政策採購圖書，並視每批次採購種類、數量與各分館館藏特色，適度配送各分館室，若有圖書需求即不足之處，建議您可透過跨館預約服務。
一、館藏資源	可借閱電子書的冊數太少	五股水碓分館	本館目前提供的電子書主要有買斷與計次兩種。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			「買斷電子書」： 每種電子書含 3-5 個複本提供借閱，每位讀者有固定的借閱額度（例如 udn 讀書館、HyRead 電子書的額度分別皆為 20 冊），只要在借閱額度內，電子書有可借複本時皆可借閱。但若電子書複本已被借完，則需等待其他讀者用畢歸還。 「計次電子書」： 本館提供台灣雲端書庫、HyRead 計次服務兩平台每月固定點數額度（目前兩平台皆為每人每月 4 點，每月點數重新計算不累計），一點可借一本電子書或雜誌，沒有複本限制，不需等候。 有關您提及的電子書可借閱冊數太少，將視整體讀者回饋建議情形，作為未來調整借閱額度之參考。
一、館藏資源	推薦的書好像都沒有購買過。館藏太老舊佔位	五股水碓分館	有關圖書之推薦，本館有訂定讀者薦購規則，請參考本館官方網站：常見問題→問題查詢輸入「薦購」兩字→點選「如何推薦圖書資料？」，即可詳見讀者薦購規則相關說明。 有關館藏陳舊問題，館方每年依規定淘汰破損陳舊圖書及採購新書，然因館舍空間有限，目前藏書恐無法滿足大眾需求，如無讀者所需藏書，亦可透過本館線上館藏查詢系統，申請跨館預約服務。
一、館藏資源	電子書熱門的可借冊數數量好少，要等上一個多月才看得到。	五股水碓分館	由於本館讀者眾多，熱門館藏仍需視預約順序排隊借閱。
一、館藏資源	英文學習，烘焙，烹飪，旅遊，裁縫，電影軟體學習	五股水碓分館	感謝您的建議，本館依據館藏發展政策採購圖書，並視每批次採購種類、數量與各分館館藏特色，適度配送各分館室，若有圖書需求即不足之處，建議您可透過跨館預約服務。
一、館藏資源	購買的新書種類可以再更多一點，多淘汰舊書	五股水碓分館	有關館藏陳舊問題，館方每年依規定淘汰破損陳舊圖書及採購新書，然因館舍空間有限，目前藏書恐無法滿足大眾需求，如無讀者所需藏書，亦可透過本館線上館藏查詢系統，申請跨館預約服務。
一、館藏資源	希望讀者推薦的書受理速度能夠快一些	五股水碓分館	由於本館圖書採購須經事先查詢確認館內典藏情形，並依據採購原則篩選圖書，為受理廣大讀者傳送的推薦資料，本館將盡力簡化作業流程並加速作業速度，提供民眾需求圖書。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
一、館藏資源	新書挑選可以更多樣化	五股水碓分館	感謝您的建議，本館依據館藏發展政策採購圖書，並視每批次採購種類、數量與各分館館藏特色，適度配送各分館室，未來採購圖書時將盡量達到圖書種類與主題多樣化。
一、館藏資源	種類太少，應多增加857.7類的小說	深坑分館	1、將讀者建議採購之需求彙整轉達本館館藏採編單位，如查有本館未及採購或典藏複本之優質圖書資料，歡迎讀者推薦，本館將視預算許可情形審酌採購。 2、歡迎利用 iRead eBooks、台灣雲端書庫、HyRead ebook 三家平臺提供電子書計次借閱服，總計提供超過 14 萬冊電子書及電子雜誌，涵蓋各主題類型，借書不受複本數限制，無須等待或預約，歡迎讀者多加利用。 3、本館亦有提供網路跨館預約借閱功能，敬請多加利用。 4、本館官網提供讀者薦購功能，敬請推薦合適書籍。
一、館藏資源	新書太少，大多是兒童書	深坑分館	1、將讀者建議採購之需求彙整轉達本館館藏採編單位，如查有本館未及採購或典藏複本之優質圖書資料，歡迎讀者推薦，本館將視預算許可情形審酌採購。 2、歡迎利用 iRead eBooks、台灣雲端書庫、HyRead ebook 三家平臺提供電子書計次借閱服，總計提供超過 14 萬冊電子書及電子雜誌，涵蓋各主題類型，借書不受複本數限制，無須等待或預約，歡迎讀者多加利用。 3、本館亦有提供網路跨館預約借閱功能，敬請多加利用。 4.本館官網提供讀者薦購功能，敬請推薦合適書籍。
一、館藏資源	請加速舊書更換速度	深坑分館	有關老舊書汰換之建議，因圖書館肩負保存人類歷史文化遺產之責，考量老舊書籍仍具有閱讀研究價值，故本館會繼續開放給讀者借閱，並定期購置新書。若書籍破損嚴重不堪閱讀或已失閱讀參考價值者，本館亦會定期進行報廢淘汰作業。
一、館藏資源	視聽資料太老舊	深坑分館	1.本館定期採購國內外影音資源。如您有其他建議採購之視聽資料，歡迎您至本館網站

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中進行薦購。 2.本館亦有提供網路跨館預約借閱功能，敬請多加利用。
一、館藏資源	種類太少，小說數量不足，熱門書籍要等一年以上	坪林分館	1.將讀者建議採購之需求彙整轉達本館館藏採編單位，如查有本館未及採購或典藏複本之優質圖書資料，歡迎讀者推薦，本館將視預算許可情形審酌採購。 2.歡迎利用 iRead eBooks、台灣雲端書庫、HyRead ebook 三家平臺提供電子書計次借閱服，總計提供超過 14 萬冊電子書及電子雜誌，涵蓋各主題類型，借書不受複本數限制，無須等待或預約，歡迎讀者多加利用。 3.本館亦有提供網路跨館預約借閱功能，敬請多加利用。 4.本館官網提供讀者薦購功能，敬請推薦合適書籍。
一、館藏資源	現在圖書館已由傳統書籍轉移電子書報，原本舊書須適度汰除或由讀者帶回。	汐止北峰圖書閱覽室	1.有關電子書報，iRead eBooks、台灣雲端書庫、HyRead ebook 三家平臺提供電子書計次借閱服，總計提供超過 14 萬冊電子書及電子雜誌，涵蓋各主題類型，借書不受複本數限制，無須等待或預約，歡迎讀者多加利用。 2.有關老舊書汰換之建議，因圖書館肩負保存人類歷史文化遺產之責，考量老舊書籍仍具有閱讀研究價值，故本館會繼續開放給讀者借閱，並定期購置新書。若書籍破損嚴重不堪閱讀或已失閱讀參考價值者，本館亦會定期進行報廢淘汰作業。
一、館藏資源	1-4 種類太少	汐止北峰圖書閱覽室	1.因館舍空間有限，目前藏書恐無法滿足大眾需求，將讀者建議採購之需求彙整轉達本館館藏採編單位，如查有本館未及採購或典藏複本之優質圖書資料，歡迎讀者推薦，本館將視預算許可情形審酌採購。 2.歡迎利用 iRead eBooks、台灣雲端書庫、HyRead ebook 三家平臺提供電子書計次借閱服，總計提供超過 14 萬冊電子書及電子雜誌，涵蓋各主題類型，借書不受複本

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			數限制，無須等待或預約，歡迎讀者多加利用。 3.本館亦有提供網路跨館預約借閱功能，敬請多加利用。 4.本館官網提供讀者薦購功能，敬請推薦合適書籍。
一、館藏資源	2: 如果有英文類，像economic 及 times，等雜誌，那就太棒了。	汐止北峰圖書閱覽室	1.將讀者建議採購之需求彙整轉達本館館藏採編單位，如查有本館未及採購或典藏複本之優質圖書資料，歡迎讀者推薦，本館將視預算許可情形審酌採購。 2.歡迎利用 iRead eBooks、台灣雲端書庫、HyRead ebook 三家平臺提供電子書計次借閱服，總計提供超過 14 萬冊電子書及電子雜誌，涵蓋各主題類型，借書不受複本數限制，無須等待或預約，歡迎讀者多加利用。 3.本館亦有提供網路跨館預約借閱功能，敬請多加利用。 4.本館官網提供讀者薦購功能，敬請推薦合適書籍。
一、館藏資源	1. 圖書種類太少,重複的圖書太多,不能報廢又占空間. 2. 期刊種類偏少,附近國中,小很多間,尤其兒童期刊更有所需求. 4. 視聽資料也是種類偏少 6. 採購的書可以增加例如兒童科學, 數學, 語文....等種類的圖書, 以及音樂,美術.....等藝術之類的圖書, 另 外兒童期刊也太少.	汐止北峰圖書閱覽室	1.因館舍空間有限，目前藏書恐無法滿足大眾需求，將讀者建議採購之需求彙整轉達本館館藏採編單位，如查有本館未及採購或典藏複本之優質圖書資料，歡迎讀者推薦，本館將視預算許可情形審酌採購。 2.歡迎利用 iRead eBooks、台灣雲端書庫、HyRead ebook 三家平臺提供電子書計次借閱服，總計提供超過 14 萬冊電子書及電子雜誌，涵蓋各主題類型，借書不受複本數限制，無須等待或預約，歡迎讀者多加利用。 3.本館亦有提供網路跨館預約借閱功能，敬請多加利用。 4.本館官網提供讀者薦購功能，敬請推薦合適書籍。
一、館藏資源	應再增加英文原文書的新書數量	汐止北峰圖書閱覽室	1.因館舍空間有限，目前藏書恐無法滿足大眾需求，將讀者建議採購之需求彙整轉達本館館藏採編單位，如查有本館未及採購或典藏複本之優質圖書資料，歡迎讀者推薦，本館將視預算許可情形審酌採購。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			2.歡迎利用 iRead eBooks、台灣雲端書庫、HyRead ebook 三家平臺提供電子書計次借閱服，總計提供超過 14 萬冊電子書及電子雜誌，涵蓋各主題類型，借書不受複本數限制，無須等待或預約，歡迎讀者多加利用。 3.本館亦有提供網路跨館預約借閱功能，敬請多加利用。 4.本館官網提供讀者薦購功能，敬請推薦合適書籍。
一、館藏資源	可再增加行政法概要類書籍	汐止北峰圖書閱覽室	1.因館舍空間有限，目前藏書恐無法滿足大眾需求，將讀者建議採購之需求彙整轉達本館館藏採編單位，如查有本館未及採購或典藏複本之優質圖書資料，歡迎讀者推薦，本館將視預算許可情形審酌採購。 2.歡迎利用 iRead eBooks、台灣雲端書庫、HyRead ebook 三家平臺提供電子書計次借閱服，總計提供超過 14 萬冊電子書及電子雜誌，涵蓋各主題類型，借書不受複本數限制，無須等待或預約，歡迎讀者多加利用。 3.本館亦有提供網路跨館預約借閱功能，敬請多加利用。 4.本館官網提供讀者薦購功能，敬請推薦合適書籍。
一、館藏資源	圖書館不只是傳統書報，也是未來電子媒體資訊來源之一，可多參考國外(如美國)作法，逐步提升自我水平，可吸收更多讀者參與。	汐止北峰圖書閱覽室	1.將讀者建議採購之需求彙整轉達本館館藏採編單位，如查有本館未及採購或典藏複本之優質圖書資料，歡迎讀者推薦，本館將視預算許可情形審酌採購。 2.歡迎利用 iRead eBooks、台灣雲端書庫、HyRead ebook 三家平臺提供電子書計次借閱服，總計提供超過 14 萬冊電子書及電子雜誌，涵蓋各主題類型，借書不受複本數限制，無須等待或預約，歡迎讀者多加利用。
一、館藏資源	希望多採購音樂的書、數學類、兒童英語類的書籍。	汐止北峰圖書閱覽室	1.將讀者建議採購之需求彙整轉達本館館藏採編單位，如查有本館未及採購或典藏複本之優質圖書資料，歡迎讀者推薦，本館將視預算許可情形審酌採購。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			2.歡迎利用 iRead eBooks、台灣雲端書庫、HyRead ebook 三家平臺提供電子書計次借閱服，總計提供超過 14 萬冊電子書及電子雜誌，涵蓋各主題類型，借書不受複本數限制，無須等待或預約，歡迎讀者多加利用。 3.本館亦有提供網路跨館預約借閱功能，敬請多加利用。 4.本館官網提供讀者薦購功能，敬請推薦合適書籍。
一、館藏資源	希望能新增新年度的書還有英文兒童繪本	汐止北峰圖書閱覽室	1.將讀者建議採購之需求彙整轉達本館館藏採編單位，如查有本館未及採購或典藏複本之優質圖書資料，歡迎讀者推薦，本館將視預算許可情形審酌採購。 2.歡迎利用 iRead eBooks、台灣雲端書庫、HyRead ebook 三家平臺提供電子書計次借閱服，總計提供超過 14 萬冊電子書及電子雜誌，涵蓋各主題類型，借書不受複本數限制，無須等待或預約，歡迎讀者多加利用。 3.針對兒童、青少年外語電子資源方面，有繪本類「BOOKFLIX 兒童互動電子有聲書」、科學類「ScienceFlix 科學多媒體電子書」、綜合類「TumbleBookLibrary 兒童電子書」可提供選擇。 4.本館官網提供讀者薦購功能，敬請推薦合適書籍。
一、館藏資源	童書期刊總類可以在多一點	汐止北峰圖書閱覽室	1.有關兒童圖書期刊類書籍，將再向本館採編課爭取相關新書配。 2.歡迎利用 iRead eBooks、台灣雲端書庫、HyRead ebook 三家平臺提供電子書計次借閱服，總計提供超過 14 萬冊電子書及電子雜誌，涵蓋各主題類型，借書不受複本數限制，無須等待或預約，歡迎讀者多加利用。 3.本館官網提供讀者薦購功能，敬請推薦合適書籍。
一、館藏資源	熱門新書是否能增購，才能縮短所等待的月份！謝謝	汐止北峰圖書閱覽室	1.將建請採編課評估增加新書數量。 本館亦有提供網路跨館預約借閱功能，敬請多加利用。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			2.歡迎利用 iRead eBooks、台灣雲端書庫、HyRead ebook 三家平臺提供電子書計次借閱服，總計提供超過 14 萬冊電子書及電子雜誌，涵蓋各主題類型，借書不受複本數限制，無須等待或預約，歡迎讀者多加利用。
一、館藏資源	新書全館進的數量太少，都要排隊等很久	汐止橫科圖書閱覽室	1. 考量本館的館藏空間及經費有限，無法增購全部熱門預約之館藏，若讀者有特別希望增購之圖書，也歡迎提供該書資訊予本館參考，本館將視經費、館藏數量及預約情形增購複本。 2.歡迎利用 iRead eBooks、台灣雲端書庫、HyRead ebook 三家平臺提供電子書計次借閱服，總計提供超過 14 萬冊電子書及電子雜誌，涵蓋各主題類型，借書不受複本數限制，無須等待或預約，歡迎讀者多加利用。
一、館藏資源	希望影印資料可以跟台北市一樣	汐止橫科圖書閱覽室	本館影印服務尚未引進多元支付印表機，將建請閱覽典藏課評估未來引進可能性。
一、館藏資源	推薦書籍 沒有管道	汐止橫科圖書閱覽室	本館有提供網路推薦書籍功能，敬請多加利用。 （https://www.library.ntpc.gov.tw/）－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能」途徑，惟本館薦購系統並不支援電子書推薦，若想薦購電子書可透過讀者留言功能或寫信給本館。
一、館藏資源	應考教科書目少.舊,不易借取閱讀,應增加英文考試,國考準備用書	泰山分館	鑒於館內經費及櫃位空間有限，建議讀者可依據需求透過「讀者薦購」管道推薦本館採購優質新書。
一、館藏資源	電子資源希望可以再多一些，可能是我看的書的種類剛好很少。還有就是有些書很熱門，也有電子版，實體書預約都得等上一年的書也建議可以購買電子版比較方便。 圖書館薦購有時候審核非常久，雖然知道要審核項目非	泰山分館	一、電子資源採購係由本館採編課統一規劃，將反映轉知採編課知悉。 二、薦購系統係由本館採編課統一負責審核採購，將反映轉知採編課知悉。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	常多也有看到公告，但快半年或甚至到一年才審核通過真的太久了		
一、館藏資源	種類太少，希望多增加適合國小的圖書	泰山分館	因年度預算各分館分配額度有限，建議讀者可透過讀者推薦方式，本館較能採購到讀者想看之視聽及圖書資源。
一、館藏資源	購入新書較少	泰山分館	本館111年截至11月已新進圖書約1,500冊；惟新書採購係由採編課統一規劃執行並配置各分館，建議讀者可透過「讀者薦購」管道推薦本館採購優質新書。
一、館藏資源	希望雜誌種類能更多	泰山分館	鑒於館內經費及櫃位空間有限，本館於預算內均衡區內期刊種類。
一、館藏資源	希望有更多的新書籍與刊物提供，謝謝！	泰山分館	本館111年截至11月已新進圖書約1,500冊；惟新書採購係由採編課統一規劃執行並配置各分館，建議讀者可透過「讀者薦購」管道推薦本館採購優質新書。
一、館藏資源	大部份有反應在相關的滿意調查了，不過這邊想再簡略建議一次 1.希望線上續借次數可以增加 2.薦購審核速度的提升	泰山分館	一、有關線上續借次數，係由全市統一，將反映轉知閱典課知悉評估。 二、薦購系統係由本館採編課統一負責審核採購，將反映轉知採編課知悉。
一、館藏資源	希望童書可以適時增新辛苦了謝謝您們	泰山分館	本館111年截至11月已新進圖書約1,500冊；惟新書採購係由採編課統一規劃執行並配置各分館，建議讀者可透過「讀者薦購」管道推薦本館採購優質新書。
一、館藏資源	請訂閱鏡週刊	泰山貴子分館	鑒於館內經費及櫃位空間有限，建議讀者可透過「讀者薦購」管道推薦本館採購優質新書。
一、館藏資源	種類太少 新書太少 應該主要是因為空間不大的關係	泰山親子圖書閱覽室	鑒於本館性質、館內經費及櫃位空間有限，建議讀者可透過「讀者薦購」管道推薦本館採購優質新書。
一、館藏資源	希望種類能更多元化 數量更多 藉由意見回饋篩選增書才不至浪費 定期辦主題讓讀者更能深入了解 舉辦更多不同的活動吸引大家去圖書館	泰山親子圖書閱覽室	一、鑒於本館性質、館內經費及櫃位空間有限，建議讀者可透過「讀者薦購」管道推薦本館採購優質新書。 二、本館每月皆有主題書展、彩虹故事屋及不定時之推廣活動，歡迎踴躍參加。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	轉而熟悉圖書館 並多加利用圖書資源 非常感謝 辛苦了		
一、館藏資源	種類太少，應再增加。	萬里分館	公共圖書館館藏圖書採購，需兼顧各年齡層、各族群之多元閱讀及學習需求，在有限之陳列空間，以均衡之館藏發展政策為原則。萬里分館現階段藏書將近 10 萬冊，人書比已達為 4.57 冊，輔以他館通閱服務，尚能滿足在地讀者之閱覽需求。
一、館藏資源	數量較少，陳列方式不友善，不明確內容。	萬里分館	1.萬里分館現階段藏書將近 10 萬冊，人書比已達為 4.57 冊，輔以他館通閱服務，尚能滿足在地讀者之閱覽需求。 2.新北市立圖書館排架規則係依分類號(索書號第一列)進行排序，次依書籍高低原則陳列，以利順架，建議可輔以出版社名稱將可加速書籍查找。
一、館藏資源	1.圖書推薦功能非常緩慢，從推薦到請購到收到書等半年之久。 2.當期雜誌只能在館內閱讀，過期雜誌常借不到上期。	萬里分館	1.新書推薦是依讀者推薦日期之先後順序以人工作業逐一查核，統整後之薦購書單會提送本館選書小組會議審查，審核後列入採購之書籍會儘速向廠商洽訂，自訂購至配送各閱覽單位約需二至三個月，茲因本館各行政區推薦書刊數量繁多，爾後擬建請採編課增加選書小組審查會議每年開會次數，以利加速薦購書籍採購作業。 2.期刊雜誌因具時效性，故當期期刊雜誌僅限館內閱覽。建議可利用線上通閱借閱。
一、館藏資源	新書上架頻率太少，種類也不多，童書繪本比較多，成人的比較少	萬里分館	1.新北市幅員遼闊，圖書館共計有 104 間館舍，每年新書到館率約有 11 批次，案經長期觀察讀者借閱習慣結果；實因新書上架借閱踴躍，極易造成後來之讀者存有更新率過低之錯覺。惟本意見將轉知採編課作為日後爭取預算增加新書採購批次之參考。 2.本館將兼顧各年齡層、各族群之多元閱讀及學習需求，在有限之陳列空間，以均衡之館藏發展政策為原則。
一、館藏資源	搜尋各館分類新書較不容易尋找	萬里分館	建議至本館官網－關於我們－服務項目－每月新書書單下載，即可查詢各分館新書清單。
一、館藏資源	5.小說類應可再增加。	萬里分館	公共圖書館館藏圖書採購，需兼顧各年齡層、各族群及類型之多元閱讀及學習需求，

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			在有限之陳列空間，以均衡之館藏發展政策為原則，建議可多加利用線上通閱借閱個人偏好類型之圖書。
一、館藏資源	少暢銷書 少外國文學作品	萬里分館	公共圖書館館藏圖書採購，需兼顧各年齡層、各族群及類型之多元閱讀及學習需求，在有限之陳列空間，以均衡之館藏發展政策為原則，建議可多加利用線上通閱借閱個人偏好類型之圖書。
一、館藏資源	1.WIFI 上網要加強。 2.視聽開架陳列。 2.海景是大賣點，如將來整修也許在面海落地窗前加高地板，做成榻榻米可座或看海，類似台北市文山區分館的茶館地板設計，可增加特色。	萬里分館	1.本館 WIFI 已配有頻寬 100M 之中華電信數據網路，館舍空間近 250 坪，致訊號覆蓋無法遍及每個角落，建議於收訊較佳之區域使用。 2.本館視聽資料於讀者資訊檢索電腦建置有電子影像目錄，分類清楚便利，提供瀏覽借閱使用。 3.擬作為未來館舍空間改造研議參考。
一、館藏資源	新書都很難借到	萬里分館	新北市幅員遼闊，29 行政區人口數近 400 萬人，到館新書向借閱踴躍，將建請採編課進行增購複本之可行性評估。
一、館藏資源	書本有破裂請黏好	萬里分館	本館針對讀者借還之書籍將加強檢視作業，遇有破損處將立即修補後始歸架。
一、館藏資源	新書採購時，希望可以部分開放讀者投票挑選，較符合讀者的需求。	萬里分館	本館新書係依館藏發展政策為採購原則，另本館官網尚有開放讀者薦購功能，歡迎多加利用 。
一、館藏資源	圖書分類的邏輯不夠清晰 例如：史地專業和休閒旅遊混雜、出版社和書目主題孰重（同類型而不同出版社放在不同櫃架）	萬里分館	查本館現行館藏圖書係依中文圖書分類法以書目為原則， 先依分類號，次依書籍高低再依出版社排架規則陳列。
一、館藏資源	1.增加新書的多樣化 2.每個書架走道的距離能更寬，目前過於狹小，2 人同時在同一走道就會過於壅擠 3.現在養寵物的家庭高速成長，希望增加寵物照護及旅遊等等的書籍	萬里分館	1.查本館新進館藏之採購已兼顧各年齡層、各族群之多元閱讀及學習需求之均衡分配原則辦理。 2.查本館館舍空間配置讀者使用面積約 200 坪，容納近 10 萬冊豐富多元之館藏，高低架書庫區通道最大為 100cm、最小 70cm，係為符合 1 人通行為規劃原則。 3.擬將意見送請採編課於選書小組會議研議，供作年度圖書資料採購參考。
一、館藏資源	鄉下可以多一點書	金山分館	考量館舍有限陳列空間，目前藏書已接近飽和，金山分館現階段藏書將近 10 萬冊，人書

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			比已達為4.28冊，輔以他館通閱服務，尚能滿足在地讀者之閱覽需求。
一、館藏資源	種類太少應再增加	金山分館	公共圖書館館藏圖書採購，需兼顧各年齡層、各族群之多元閱讀及學習需求，在有限之陳列空間，以均衡之館藏發展政策為原則。金山分館現階段藏書將近10萬冊，人書比已達為4.28冊，輔以他館通閱服務，尚能滿足在地讀者之閱覽需求。
二、資訊取得便利性	想借的書籍館藏無書，不知道新書何時可以出借。	總館閱覽典藏課	關於您提及新書不知何時可借一事，本館官網有提供「每月新書書單下載」，網址為https://www.library.ntpc.gov.tw/htmlcnt/d52c990f855d4044b245496b02ca5654，可下載每月到館之新書書單。本館網頁另提供「新到圖書查詢」功能，讀者可在該頁面查詢您想找的新書是否已到館，網址為https://webpac.tphcc.gov.tw/webpac/newbook.cfm。
二、資訊取得便利性	3.需針對特定館別借書，萬一中間有人逾期，就被卡關，建議採用集中借閱預約，集中調撥。	總館閱覽典藏課	本館現行預約方式為條碼預約，同一本書分屬不同館別，條碼亦有不同，故於選書之外亦須選館；讀者於查詢館藏時，同一本書題名會依條碼號，表列出典藏地名稱與該條碼的等待人數，供讀者選取。此種預約方式的確有不夠盡善盡美之處，您所反映的問題本館將納入改善方案研議，感謝您的寶貴建議。
二、資訊取得便利性	影印機流程及說明過於繁雜，建議降低程序，也期望能直接用隨身碟即可列印	總館閱覽典藏課	關於您提及的減少列印時相關流程一事，經查現有流程係為保護使用者資訊之安全，故需讀者先借用本館電腦或使用廠商提供之帳號上傳資料，無法直接使用隨身碟列印。不便之處，請多包涵!
二、資訊取得便利性	在架書預約還至少需要十天才能取書，準備及跨館時間太長，新北市是有多大，跨館運送就要一星期	總館閱覽典藏課	本館及各分館閱覽室尋找讀者預約書之流程大致為：每日列印一次預約書明細，再依各館當日現場狀況與人力情形找時間尋書並移送，熱門借閱圖書有時可能現場讀者閱讀中，亦需讀者歸架後才能取書移送，故讀者預約後尚須作業時間，待館員尋獲後方配送至物流。又因本市幅員較廣，共有百餘間圖書館，物流廠商依週期表往來各分館與閱覽室，每週一、二、四、五收集需運往其他分館的圖書，並發送該館的讀者預約書，每週

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			三與週六於物流處分裝整理，故圖書跨館移送時間約需一至二星期，勞您久候，敬請您多加包容及體諒。本館圖書物流運送週期表公布於 https://webpac.tphcc.gov.tw/webpac/bulletin_detail.cfm?LibproclaimID=B0F28849-FD6C-4E4F-A84872305290EE77，供您參考。
二、資訊取得便利性	3。讀者借書逾期應另想其他罰則，比照台北市圖書館，避免影響其他讀者權益。	總館閱覽典藏課	本館現行逾期罰則已限制讀者逾期未還即不可再借閱館藏，並依逾期天數及冊數扣除讀者借閱額度。本館為市民終身學習及文化交流之場域，基於閱讀推廣之目的，仍維持現行罰則。
二、資訊取得便利性	24 小時取書機希望快點修好	總館閱覽典藏課	本館自助取書機目前正常運作，預計明年 1 月會進行全面保養，歡迎讀者利用。
二、資訊取得便利性	繪本區的分類有點難找	總館閱覽典藏課	本館 3 樓兒童室的書籍以主題分類，方便兒童借閱相關主題之書籍。繪本區主要以國別分類，了解作者國籍即容易查找。本館館藏查詢頁面均有標明繪本所在的主題區域，您可先利用本館館藏查詢頁面及本館各樓層均有公布之該樓層空間導覽，確定書籍所在區域。如仍無法找到該館藏，可向館員尋求協助。
二、資訊取得便利性	線上續借建議可以 2 次	總館閱覽典藏課	本館線上續借服務為讓已近還書到期日卻未閱讀完畢，且該書無人預約時，方便讀者免於往返圖書館，所延伸的功能。續借次數之限制係為促進圖書資源得以有效流通，讓更多讀者也有機會享有同樣資源，考量本館讀者眾多，為求公平起見，目前線上續借仍維持一次為限，造成您的不便，敬請見諒。
二、資訊取得便利性	建議以後可以如北市圖一樣開辦全台超商借書服務，運費由讀者自付。	總館閱覽典藏課	有關您希望本館提供超商取書服務之建議，因相關服務牽涉經費、人力及系統連結問題，並需徵求店家合作意願，短期內無法立即實行，我們會列入未來服務規劃研議相關作業細節，以期提供讀者更為便利的借閱服務。
二、資訊取得便利性	預約借書時間可以希望更快一些,謝謝!	總館閱覽典藏課	本館及各分館閱覽室尋找讀者預約書之流程大致為：每日列印一次預約書明細，再依各館當日現場狀況與人力情形找時間尋書並移送，熱門借閱圖書有時可能現場讀者閱讀

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			中，亦需讀者歸架後才能取書移送，故讀者預約後尚須作業時間，待館員尋獲方配送至物流。又因本市幅員較廣，共有百餘間圖書館，物流廠商依週期表往來各分館與閱覽室，每週一、二、四、五收集需運往其他分館的圖書，並發送該館的讀者預約書，每週三與週六於物流處分裝整理，故圖書跨館移送時間約需一至二星期，勞您久候，敬請您多加包容及體諒。本館圖書物流運送週期表公布於 https://webpac.tphcc.gov.tw/webpac/bulletin_detail.cfm?LibproclaimID=B0F28849-FD6C-4E4F-A84872305290EE77，供您參考。
二、資訊取得便利性	總館書比較多,所以有時會來,但是借書很不方便,我去分館館員都是說直接拿身份證就可以了,也不用補辦卡,但是總館就是要補辦或是用手機借,建議以後直接用身份證借就可以了,也不用辦什麼卡,	總館閱覽典藏課	有關您建議本館簡化借書流程，如使用身分證即可借書一卡多用一事，考量目前身分證並非所有民眾皆持有之證件，部份 14 歲以下學童及外籍配偶僅有戶口名簿、居留證或護照作為身分證明文件。若開放其他證件替代，易造成原借書證遺失而民眾忘記申請補發，導致他人冒用之情況，進而影響讀者借閱權利，故不適合用其他證件替代借閱證。如您擔心忘記帶借閱證，建議您可以將借閱證整合至您常用之悠遊卡，或使用手機行動借閱證，避免攜帶多張卡片而造成困擾，造成不便，敬請見諒。
二、資訊取得便利性	我大都是預約書,建議可以設自助取書,以前取書機也不錯就是太常壞	總館閱覽典藏課	關於您所提及的設置讀者自助取書區一事，因本館已有設置自助取書機供讀者利用，再另設讀者自助取書區有功能重複之疑慮，目前無相關規劃。本館自助取書機現正常運作中，預計明年 1 月會進行全面保養，歡迎讀者利用。
二、資訊取得便利性	電腦使用時間建議調高到 2 小時，平日沒啥人使用，一個小時後還要重新登記，很麻煩，我都懶得再登記一次，建議幾次還是一樣ㄟ	總館閱覽典藏課	為保障讀者公平使用本館資源之權利，本館電腦使用時間限制為一小時。不便之處，還請見諒!
二、資訊取得便利性	想借的書籍館藏無書，不知道新書何時可以出借。	總館閱覽典藏課、總館採訪	關於您提及新書不知何時可借一事，本館官網有提供「每月新書書單下載」，網址為 https://www.library.ntpc.gov.tw/htmlcn

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
		編目課	t/d52c990f855d4044b245496b02ca5654，可下載每月到館之新書書單。本館網頁另提供「新到圖書查詢」功能，讀者可在該頁面查詢您想找的新書是否已到館，網址為https://webpac.tphcc.gov.tw/webpac/newbook.cfm。
二、資訊取得便利性	很喜歡貴館的環境與服務，聽說即將開幕的桃園總圖會有影音串流的部分，建議5樓看影片的方式可以考慮跟進，對讀者會更方便，感謝你們辛苦了。	總館閱覽典藏課、總館採訪編目課	目前本館讀者可使用本館帳號登入國家圖書館所提供的「公共圖書館區域資源中心電影院」影音串流平台(https://www.ncl.app.visionmedia.com.tw/video)，或在辦理本館與桃市圖的一證通用服務後，利用桃市圖的影音串流服務。
二、資訊取得便利性	活動訊息常常標示不明,不知所以還要常常打電話詢問	總館推廣課	有關活動訊息標示不明情形，再請您提供詳細的活動名稱及時間，以利我們進一步查證確認，造成不便之處，敬請見諒。
二、資訊取得便利性	希望預約書籍系統，能參考台北市，以書名來排隊，增快書籍流動性。	新莊頭前智慧圖書館	將系統改善之建議轉呈資訊組。
二、資訊取得便利性	希望新書上架可以通知	新莊頭前智慧圖書館	將系統改善之建議轉呈資訊組。
二、資訊取得便利性	應依照書籍內容分類排放，例如歷史類、旅遊、美妝、詩集、美食、教育、英文、散文、小說	板橋分館	謝謝您的建議，新北市立圖書館依中國圖書分類法排放書籍，若有尋書困難，歡迎洽館員協助。
二、資訊取得便利性	對外資訊收集太少	板橋分館	歡迎登記使用館內資訊檢索電腦查詢有興趣之對外資訊或文宣處索取文宣。
二、資訊取得便利性	台北市有預約書自取便利希望新北跟進	板橋分館	因預算經費等各項因素綜合考量，目前無法達到各分館設置自助預約取書機，造成您的不便，敬請見諒。
二、資訊取得便利性	沒有列印服務	板橋分館	因館舍空間問題，無法提供讀者電腦列印服務，歡迎使用USB隨身碟列印服務或至鄰近館使用，造成您的不便，敬請見諒。
二、資訊取得便利性	希望所有的圖書館還書箱改為自助還書機，這樣就可以確定自己還了什麼書，不會有沒刷到的問題。	板橋分館	因預算經費等各項因素綜合考量，目前無法達到各分館設置自助借還書機，造成您的不便，敬請見諒。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
二、資訊取得便利性	3.借書需要讀者自己找分館借閱，系統不能有智慧的統一調用所有的館藏嗎？台北市圖書館似乎已經做到了這一點。 3.讀者未歸還的圖書，圖書館似乎沒有追討，系統並不註銷，仍接受讀者預約。例如常見到多年前就該歸還的書，館方沒有任何作為。	板橋分館	3. 關於預約書系統更改方式，本館將再評估，以提升為民服務品質。 3. 有關逾期不還之讀者，本館除依閱覽服務規則第 24 條規定暫停其所有相關借閱權利，俟其還書後予以停權或折算罰款，亦會於逾期前 3 日及逾期後定期發送催還通知提醒讀者，方式包括電子郵件催還、電話催還、市話語音託撥催還、簡訊催還及書面郵寄催還計 5 種，避免逾期過久影響其他讀者借閱權益，勞您久候，尚請見諒。
二、資訊取得便利性	活動資訊沒有被通知到	板橋分館	因同仁作業疏漏，造成您的困擾，本館致上最深歉意。本館已要求同仁謹慎處理活動業務，避免類似情形再次發生，謝謝您的體諒與包容。
二、資訊取得便利性	從上網借閱到拿到書，時間遠遠超過露天、蝦皮網購。時代進步，讓人沒有耐心等待。圖書館可以改進速度嗎？	板橋分館	因本市幅員廣大，每月處理近 60 萬冊的通閱書籍，各館館員尋書後，需透由圖書物流車送運，配合物流車路線及車次，通閱服務各區物流運送時間原則上為每星期 2 次，故圖書移送時間約需一至二星期，煩請耐心等候，造成您的不便，敬請見諒。
二、資訊取得便利性	「新北愛 book」app 極常卡頓，發生無法登錄、切換帳號或顯示行動借閱證等問題，向館員表示該情況後以其個人手機嘗試亦停滯在迴圈畫面，根本無法辦理借還書；今日臨櫃靠卡使用借閱系統館員單刷每一本書更須數十秒，此資訊取得便利性之差勁自毋庸贅言。	板橋國光圖書閱覽室	本館系統皆有定期維護及保養，因資料流量較大，造成系統過荷，本館目前已進行內部檢討，謝謝您的建議。
二、資訊取得便利性	臨時閉館，以及臨時改變服務時間都沒有資訊告知，到了館門口才看到大門深鎖。	板橋國光圖書閱覽室	臨時閉館與開館時間更改資訊，本館公告於官網及館舍，對於作業上未盡周全之處，深感抱歉，敬請見諒。
二、資訊取得便利性	當月進的新書介紹資訊少	板橋四維分館	新北市圖官網提供有「每月新書書單(含視聽資料)」檔案，歡迎前往下載與參考

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
二、資訊取得便利性	借還書系統能增快, 常常故障或長時間等候	板橋四維分館	本館系統皆有定期維護及保養，因資料流量較大，造成系統過荷，本館目前已進行內部檢討，謝謝您的建議。
二、資訊取得便利性	想詢問一下，如果我從架上借了一本書，可是當要刷電腦時，櫃檯人員卻說這本有人預約了，當下我就沒辦法借閱，可是我都找了那麼久才借到，也有可能是撿預約書的人，漏掉沒撿到，那請問有何辦法，因為想說已經逛了那麼久，才找到書，櫃檯確說不能借，有何解決辦法，謝謝	板橋四維分館	館員疏忽誤將預約書籍放置架上，本館已重新檢視相關作業流程，並請館員改善。建議您可使用通借通還服務，於新北市任一分館進行該書預約借閱，造成您的不便，敬請見諒。
二、資訊取得便利性	書常常未按編號序列擺放，以至於需要翻找好幾次，甚至是找不到書，雖然這不是只有四維館才有的問題！	板橋四維分館	本館將加強巡視整架，以確保讀者使用之權益，若有尋書困難，歡迎洽館員協助，造成您的不便，敬請見諒。
二、資訊取得便利性	每個樓成我們喜愛與環境，學習好地方，這裡故事阿姨們,圖書館阿姨們大哥哥，大姐姐耐心，解說，陪伴我們一群孩子們，書籍多元化經營管理，讓學校學習與圖書館借書籍讓作文，學習地理資訊系統，心理諮商與歷史文化都可以找到，加上阿嬤精神病，憂鬱症狀暴力傾向書籍可以閱讀，阿公阿嬤糖尿病，高血壓書籍有.	板橋四維分館	感謝您對本館的支持，您的鼓勵將是我們追求進步的最大動力！
二、資訊取得便利性	之前有書櫃碼，現在取消，增加找書的困難度。	板橋四維分館	謝謝您的建議，新北市圖書館依中國圖書分類法排放書籍，若有尋書困難，歡迎洽館員協助。
二、資訊取得便利性	3、或許預約服務能新增本館預約本館取書功能。	三重南區分館	本館預約取書功能已於 111 年開放服務，歡迎多加利用。
二、資訊取得便利性	現在的圖書館索書號似乎都只用至百位數?小數點都不管了。 例如:874.54 的書，在架子上只會被歸到 874，找一本書會	三重田中分館	考量書架架位有限，圖書均依索書號上架排放，並已請館員加強整架次數。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	找得天荒地老， 有時還會找不到，才發現那本書被放錯位子或是根本不見(兩種情況都實際發生過)		
二、資訊取得便利性	2、建議手冊、DM 書面資料能放在更醒目的地方，如如口處或櫃台。	三重田中分館	考量館內空間有限，將視情況調整 DM 擺放位置。
二、資訊取得便利性	有些書太多人借，要等很久，約 1 個月	三重崇德分館	您於上網預約時，可參酌該圖書預約人數多寡，預約等候人數較少之館圖書並至指定館取書。
二、資訊取得便利性	兒童 800 類文學類書目眾多，若能查到櫃號感覺能更容易找到	板橋江子翠分館	有關建議本館兒童 800 文學類於書目查詢時列入櫃號一事，說明如下： 因本館兒童 800 文學類書目眾多，需人力、時間逐一登錄櫃號於本館查詢系統，短時間無法完成，但我們會視業務執行情形逐步調整，如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
二、資訊取得便利性	2 樓的書有比較雜亂，但整體而言還可以	板橋江子翠分館	關於本館 2 樓兒童室圖書較雜亂一事，說明如下： 感謝您利用圖書館館藏資源，本館圖書不定期由志工或同仁上架做圖書整理，惟假日入館利用人次較多，且部分時段執勤館員較為忙碌，架位會有較為雜亂之情形，本館會在以上時段增加人力，以維持架位整齊。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
二、資訊取得便利性	部分橋樑書分類感覺不太準確，應該屬於繪本類	板橋江子翠分館	關於本館橋樑書分類不太準確一事，謹說明如下： 橋樑書是指由繪本過度到文字書的銜接書，主要提供給 1 至 4 年級之學童使用，會有圖畫、文字夾雜使用的情形，非一般的圖畫書。市面上標榜橋樑書者較少，故由本館人員判斷並放置於該區供家長、學童使用。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
二、資訊取得便利性	列印希望能增加彩印的服務，感謝	板橋江子翠分館	關於建議本館增設彩色列印一事，說明如下： 先前已由提供本館影印機具之廠商評估後，因彩色墨水匣成本高，若單一館舍使用量

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			少，將不符合成本效益，遂無法提供以上服務，建議您可至附近便利超商店內使用。
二、資訊取得便利性	之前來找書，找了號碼前後整櫃圖書都沒有找到3樓台灣文學	板橋江子翠分館	有關無法於本館3樓找到台灣文學一事，可能原因如下： (1) 現場民眾正瀏覽。 (2) 民眾或本館同仁錯放到其他類號書架。 (3) 開架遺失。 建議您可至櫃台填寫協尋單，由館方人員協尋，若多次未能尋獲，本館將做後續處理。 建議您亦可利用本館網站申請線上預約其他分館之在架圖書。
二、資訊取得便利性	電子書的使用宣傳較少，多數人不清楚政府圖書有此便利功能。	板橋江子翠分館	有關電子書的使用宣傳不夠一事，說明如下： 本館於2樓中廊電子看板推播相關訊息，櫃檯、兒童新書展示區皆有放置相關文宣提供民眾使用，本館亦會不定期開設電子資源利用教育課程，建議您可至本館網站查詢相關活動訊息。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
二、資訊取得便利性	三樓861之後區域書籍排放凌亂 可能第一集在第一排書架，二三集出現在第三排書架，第四集在隔壁的書架 依索書號找書籍也往往在不是號碼的書架上，而在附近的書架上找到	板橋江子翠分館	有關本館3樓800文學類書籍排放較凌亂一事，說明如下： 感謝您利用圖書館館藏資源，本館圖書不定期由志工或同仁上架做圖書整理，惟假日入館利用人次較多，且部分時段執勤館員較為忙碌，架位會有較為雜亂之情形，本館會在以上時段增加人力，以維持架位整齊。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
二、資訊取得便利性	月刊常會在每個月第三天後才借得到，總館在每個月第一天就可以看到了	板橋江子翠分館	關於所提建議說明如下： 由於本館館室遍布全市各區，出版社配送雜誌期刊之時間，各館會有一定之落差；本館新進期刊於到館時會盡快編目上架，部分熱門期刊需至櫃檯借閱。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
二、資訊取得便利性	預約書到貨時間希可一定或以批號方式 ，就不用到一本跑一次，有時連跑3天 就比較浪費時間	板橋江子翠分館	關於您建議預約書到館以批次處理方式一事，說明如下： 由於本館館室遍布全市各區，而各館運送預約書之時間不一，不同館藏地之預約書，配

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			送至取書館時間將有所差異。因本館預約取書保留7天，建議您可自行視分批最後取書期限到指定預約館借閱。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
二、資訊取得便利性	江翠分館的2樓大部分的“書櫃”過低 年紀過小的小小孩也不會借書， 大人找書變要蹲在地上彎腰看， 國小生也是 要彎腰找書 設計真的很差， 建議更改為一般圖書館書櫃的高度 太高再用小梯站就可了！！ 也建議把高的那鐵架樓層拆了 （有長頸鹿那個） 和拆 地上那地墊像共融的場地 減少恐龍家長帶小孩當作嘻鬧的場所。 把圖書館恢復回安靜的場所。	板橋江子翠分館	關於本館2樓兒童室館舍諸多問題一事，說明如下： 1. 兒童室左側空間為保持通透感，且為配合小朋友的身高使用，故無法擺放較多層的書櫃；3樓一般書櫃放置較下層的書亦需蹲下來利用。 2. 閱讀橋樑、長頸鹿、閱讀山丘等皆為吸引小朋友到館探索之友善閱讀設備，仰賴大小朋友共同遵守相關規定，以不影響其他讀者使用權益為前提。 3. 圖書館係開放公眾使用，經常會有較低年齡的小朋友入館，小朋友對於公共空間的適應能力及自我情緒的控制能力，皆尚處學習階段，如有遇到哭鬧之情形，本館人員會委婉告知家長，並給予耐心與時間處理，也請您諒解公共場域不同使用者的需求。 若有其他問題，歡迎您於第一時間向本館人員告知，我們將竭誠為您服務。
二、資訊取得便利性	影印書籍沒放書空間 書少 預約很久	板橋江子翠分館	關於本館2樓影印室沒放書空間及圖書數量較少、預約時間長之事項，說明如下： 1. 感謝您的建議，本館將於該室臨近影印機之空間擺放置物空間，以方便民眾影印時使用。 2. 本館自104年5月起即以分館型態經營，部份藏書已移為總館館藏；建議您可利用本館網站申請線上預約其他分館之藏書至本館取書。 3. 線上預約書籍很久才能取書一事，因本市幅員廣大，全市圖書館館藏多達700萬冊，分布於103個圖書館及圖書閱覽室，每月處理近60萬冊的通閱書籍，各館館員尋書後，需透由圖書物流

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			車送運，配合物流車路線及車次，通閱服務各區物流運送時間原則上為每星期2次，故圖書移送時間約需一至二星期。 若有其他問題，歡迎您於第一時間向本館人員告知，我們將竭誠為您服務。
二、資訊取得便利性	書很雜亂	板橋江子翠分館	有關本館書籍排放雜亂一事，說明如下： 感謝您利用圖書館館藏資源，本館圖書不定期由志工或同仁上架做圖書整理，惟假日入館利用人次較多，且部分時段執勤館員較為忙碌，架位會有較為雜亂之情形，本館會在以上時段增加人力，以維持架位整齊。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
二、資訊取得便利性	兒同圖書擺放位置高度，大人取得不易	板橋江子翠分館	關於本館2樓兒童書架擺放問題一事，說明如下： 兒童室左側空間為保持通透感，且為配合小朋友的身高使用，故無法擺放較多層的書櫃；3樓一般書櫃放置較下層的書亦需蹲下來利用。此為友善兒童利用圖書館之設計理念，若有其他問題，歡迎您於第一時間向本館人員告知，我們將竭誠為您服務。
二、資訊取得便利性	開放更多電子書籍線上借閱	板橋江子翠分館	有關開放更多電子書籍線上借閱一事，說明如下： 本館每年採購電子書有一定之分配金額，以兼顧實體圖書與電子圖書之館藏比率及讀者使用情形。近期也持續將紙本圖書採購，轉換成電子書形式提供使用。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
二、資訊取得便利性	預約書限制十本 太少 而且被預約書又有二十人限制 無法排隊	板橋民生圖書閱覽室	關於您所提問題說明如下： 依新北市立圖書館閱覽服務規則第十八條規定，預約服務每張借閱證申請館藏資料以不超過十冊（件）為限（館藏之附件不列入計算）。惟您的需求建議，本館將列入未來修正規則參考。本館每月會定期針對預約人數達15人以上且符合館藏發展政策之中、外文熱門圖書進行複本增購作業；同時，為避免預約人數過度集中無法分散至其他增購複本之問題，輔以設定單一圖書總預約人數以

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			20 人為上限之機制因應，希以兩種配合機制，縮短讀者等候時間，並達圖書快速流通之目的。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
二、資訊取得便利性	無法使用 app	板橋民生圖書閱覽室	關於所提問題說明如下： 經館員測試手機 APP 搜尋功能並無異常，如您有使用上的疑問，歡迎您逕洽櫃檯或來電洽詢。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
二、資訊取得便利性	可以把借閱規則寫在門口附近，我第一次去圖書館也不好意思去問，找很久都找不到，後來是手機查詢才查到借閱規則，我覺得可以把基本規則寫好，讓人家可以看的很清楚	板橋民生圖書閱覽室	關於所提問題說明如下： 為維護閱讀環境整體考量，除使用規定及其他依法規定之標示牌外，不張貼其他標語以維護適當的閱覽環境。建議您利用行動裝置或館舍電腦，查詢本館相關使用規定，惟您的建議本館將列入未來修正參考。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
二、資訊取得便利性	已經遇到 3 次跨館預約借書，結果過了 2 週依然還在停留在架上狀態沒處理（平溪分館，雙溪分館，永和民權開架），直到跟員山分館詢問後，館員去店通知，才開始處理。系統也需要改善，介面不好使用，還會有找書籍 A，結果進到預約畫面卻變成書籍 B 的狀況，而且借閱狀態也應該有個對照表解釋代表的意思，除了借出，架上這 2 個狀態，其他的根本難以理解代表的意思，曾問過館員如何辨識，只回答借閱者看到跟館方看到的定義是不一樣的，整個不知所云	中和員山分館	關於所提問題說明如下： 1. 本館已連繫三館(平溪分館，雙溪分館，永和民權分館)處理完成。 2. 有關本館書籍的館藏狀態意義，簡述如下 在架：可至書架取閱或外借。 借出：已外借。 遺失處理：未尋獲圖書，申報列管。 預約保留：預約書已送達指定館藏地，等待取書。 等待轉送其他館藏地：通閱預約書（即讀者歸還後另有其他讀者預約的館藏）移送後之館藏狀態會由「借出」變更為「等待轉送其他館藏地」。 跨館轉送中：在架預約書（即可至書架取閱或外借並有其他讀者預約的館藏）移送後之館藏狀態則會由「在架」變更為「跨館轉送中」。 送回原館藏地：借出書籍移轉原館藏地。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
二、資訊取得便利性	希望線上續借可以不限次數，目前系統已經設定有人預約則不可續借，那沒人預約希望可以再借，就不用跑圖書館了，例如雜誌只有7天，續借1次也才2週，覺得時間不夠，希望可以增加續借次數，謝謝	中和員山分館	關於所提問題說明如下： 為加速圖書流通速率，且顧及不同類型圖書資料之使用方式，故訂定圖書、期刊、漫畫、視聽資料等資源，有著不同的使用期限。有關續借相關規定，本館與其他縣市使用規定並無殊異，在無人預約的狀態下，得自行線上續借一次，可再多使用一個月/一週的時間。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
二、資訊取得便利性	希望能引進十二年國教課程相關的資訊	中和員山分館	關於所提問題說明如下： 為平衡全市各行政區間之圖書資源發展，圖書館選書小組會議採購各類圖書時會參考館藏發展政策、市府政策方向等多方考量納入採購政策之擬定。 有關12年國教課程之圖書，本館因應社會趨勢，近期皆有採購相關主題圖書，惟各館分配情形不一，建議您可使用通借通還服務，於本館任一館室進行預約借閱。 另除實體書、期刊外，本館亦訂購電子書、電子期刊等，供讀者進行線上或離線閱讀，歡迎您多加使用本館電子資源。倘若有電子資源或館藏預約之相關操作問題，歡迎您電洽本館，電話：（02）8221-1152，館員會針對您的問題詳細說明。
二、資訊取得便利性	可以增加彩色列印的話就很滿意	八里分館	本館影印機為租賃，並無提供彩色列印功能。
二、資訊取得便利性	關於線上續借服務能否續借兩次	中和分館	本館線上續借服務為讓已接近還書到期日卻未閱讀完畢，且該書無人預約時，方便讀者免於往返圖書館，所延伸的功能。續借次數之限制係為促進圖書資源得以有效流通，讓更多讀者也有機會享有同樣資源。 因本館讀者眾多，目前線上續借仍維持一次為限。惟您的建議仍會納入本館未來營運之參考，感謝 您寶貴的意見。
二、資訊取得便利性	沒什麼資料取得	永和分館	加強圖書館利用宣導

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
二、資訊取得便利性	5.影印、列印服務可否自行投幣或刷卡呢?	永和分館	將讀者意見轉呈閱典課參考
二、資訊取得便利性	4.線上續借，只能續借一次，有些還需要在時間內才能續借	永和親子圖書閱覽室	目前閱覽規則線上續借以一次為限，若有重新借閱之需求且該書無其他讀者預約，可臨櫃還書後立即再借閱。
二、資訊取得便利性	圖書排放擁擠	永和親子圖書閱覽室	督促館員視讀者借閱情況，做架上書籍適度汰舊調整，提供更優質閱覽環境。
二、資訊取得便利性	5. 影印、列印時常卡紙	永和親子圖書閱覽室	時常卡紙問題廠商工程師已排解，若有影印、列印相關問題，可尋求櫃台協助處理。
二、資訊取得便利性	本來放置新書展示的櫃子，幾乎變成書展專用櫃，請改進	永和民權分館	新書上架後很快就被借出，將多餘空間移作書展用，每月規劃、介紹 1 主題，提供讀者更多選擇。
二、資訊取得便利性	難道不能只有這館有一本暢銷書，不用跟別館一起通閱，都要等二年，太糟糕了	永和民權分館	為滿足讀者對館藏資源之需求，縮短等待預約圖書資源時間，本館每月 25 日固定於圖書資訊系統產生熱門預約排行榜書單，凡符合熱門預約之圖書（係指預約人數達 15 人次以上），本館會於評估館藏數量及預約狀況後進行增購。
二、資訊取得便利性	1，某些分類的書籍數量太多，依書籍分類號找，須找很久還找不到。 2，新書的訊息未定時，需時常登入查找實在不便。 3，跨區借閱資源共享是一件好事，但是現在新書數量減少，又分散到各館，若沒有即時預約，永和區的新書巡迴各區回來已是舊書了，再加上只能預約 10 本，總是得再三斟酌，既然借書上限為 30 本，預約的冊數應可增加。	永和民權分館	1. 書量多分類號會要求同仁再細分(如依作者號分或到小數點後 1~2 位)，期能方便尋書。 2. 新書到館時間不固定，到館加工上架後即更新資訊，會將建議提供採編課參考。 3. 將讀者意見呈負責相關業務承辦人參考。
二、資訊取得便利性	列印到底能印 A3 嗎？收多少錢？	永和民權分館	本館僅提供 A4 列印服務。
二、資訊取得便利性	預約書可以預約原館的在架書，很方便	永和民權分館	感謝讀者肯定。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
二、資訊取得便利性	期刊視聽建議可以多續一次，常看不完又要拿來櫃檯還了又借，好重	永和民權分館	將讀者意見轉呈負責相關業務承辦人參考。
二、資訊取得便利性	線上續借只能借一次，時間有點短，可否向台北市可線上續借最大次數為2次。	永和忠孝圖書閱覽室	將讀者意見轉呈負責相關業務承辦人參考。
二、資訊取得便利性	先前有一陣子,借閱數量從30本減為20本，卻未公告，導致措手不及，預約書無法借閱。	新莊中港分館	為配合本館閱覽典藏課政策及全市民眾閱讀力，自110年11月1日起至今，一般個人借閱證借閱額度提升至30冊。
二、資訊取得便利性	除了說故事訊息會張貼在電梯裡,其他活動訊息都是在網站上才能知道,想要在圖書館裏面看活動訊息像是在尋寶，例如暑假期間辦的“#閱界閱上癮”活動，中港圖書館卻沒有招牌可以拍照	新莊中港分館	1.本分館館內所有活動訊息除張貼於館內電梯外,亦會張貼於館內公佈欄及櫃檯前方,為配合總館宣傳政策，相關活動亦同步公布於官網中（https://www.library.ntpc.gov.tw/),並發函至學校及里長等辦理宣傳。 2.關於本分館配合總館辦理「『閱』界『閱』上癮」活動，需辦理借書後，與活動海報拍照後上傳至臉書,即可至本館櫃檯填寫抽獎聯，本分館海報放置於櫃檯顯眼處，提供讀者借閱後即可拍照打卡上傳。
二、資訊取得便利性	櫃檯管理員對於資訊揭露等相關訊息回覆非常不友善	新莊中港分館	對於本分館館員在櫃檯服務時造成您的感受不佳,在此致上萬分歉意,本分館將持續加強館員教育訓練，提醒館員應注意之服務態度及禮儀。
二、資訊取得便利性	預約書有時等很久超過3天，有時在電腦顯示的書,架上卻找不到，問館員也說沒辦法	新莊中港分館	在架預約書有分為本館在架預約書，以及外館預約書。如館藏地為本分館在架預約書,本館經尋書作業後，於翌日以電郵通知讀者可到館取書，若館藏資料在館內經尋書作業 3 天後仍未找到,將會辦理開架遺失作業。如為通閱圖書，本館在館尋找 3 天後仍未找到，將會辦理開架遺失作業，並以電郵通知讀者館藏資料無法尋得，如預約書取書到指定館別後,將會電子郵件通知讀者領取,館藏資料將會保留 7 天，預約書領取日期將以電子郵件通知為主。 另，系統顯示在架而實際找不到館藏的原因很多，偶有此類情事發生，本館如遇此類狀況,將持續辦理尋書作業,以下為不同原因皆可能引起在架圖書遍尋不獲：

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			1. 館內讀者正在館內閱讀，所以館藏資料不在架上，館員在架上找不到館藏。 2. 館藏剛被借閱者歸還，尚未上架，導致館員在架上找不到館藏。 3. 館藏被他人置於錯誤書架，導致館員在架上找不到館藏。 4. 館員作業疏失，移送本館館藏資料出去時並未確實刷出，以致系統仍顯示在架，本館館員將以問題書處理。
二、資訊取得便利性	建議充分表示櫃檯借還書流程，並非任由館方人員是心情而定，告知借書人	新莊中港分館	對於本分館館員在櫃檯服務時造成您的感受不佳，在此致上萬分歉意，本分館將持續加強館員教育訓練，提醒館員應注意之服務態度及禮儀。
二、資訊取得便利性	線上續借服務>>想對此反應，如果後續沒有等候的人，是不是可以延長續借次數/天數呢？ 目前制度：不論是否有候位的讀書，最高都只能續借一次，在無法控制預約書籍到貨時間，有可能一次同時到八本，實在無法消化，希望能延長續借次數/天數。	新莊分館	本館線上續借服務為讓已近還書到期日卻未閱讀完畢，且該書無人預約時，方便讀者免於往返圖書館，所延伸的功能。續借次數之限制係為促進圖書資源得以有效流通，讓更多讀者也有機會享有同樣資源。因本館讀者眾多，目前線上續借仍維持一次為限。惟您的建議仍會納入本館未來營運之參考，感謝您寶貴的意見。
二、資訊取得便利性	線上續借時間短	新莊聯合分館	本館線上續借服務為讓已近還書到期日卻未閱讀完畢，且該書無人預約時，方便讀者免於往返圖書館，所延伸的功能。續借次數之限制係為促進圖書資源得以有效流通，讓更多讀者也有機會享有同樣資源。因本館讀者眾多，目前線上續借仍維持一次為限，並依館藏原有借閱期限加以延長（一般圖書借閱期為 30 天、視聽資料、漫畫及期刊資料為 7 天）。惟您的建議仍會納入本館未來營運之參考，感謝您寶貴的意見。
二、資訊取得便利性	預約書只能選擇某一館的書，如果剛好選的那館借的人不還，就只能慢慢等或臨時換館	新莊福營分館	本館重視所有讀者閱讀資訊公平取用之權利，對於圖書逾期未還者，已制定相關規範與作業流程：本館除依閱覽服務規則第 24 條之規定，停止其借閱及預約權利，俟其還書後依每冊逾期天數計算停借天數(上限 60 天)或折算罰款(每本逾期每天折算 1 元)，待逾期書停權期滿或繳清罰款後恢復；對於借閱圖書

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			亦提供「到期前提醒」及「逾期後催還」之管制作業機制，方式包含系統訊息、電子郵件、手機簡訊、市話語音託撥、書面郵寄等，將依逾期天數循序發送通知訊息，催請讀者儘快還書。有關本館加強讀者逾期圖書未還問題改善之建議，後續本館將參考其他公共圖書館處理方式，研議逾期未還之相關規定，並針對逾期圖書借閱率或預約率較高者，加強專人電話催還及增購複本作業機制，以服務更多讀者。
二、資訊取得便利性	對於逾期未還的讀者，能夠再有更嚴厲的處罰	新莊福營分館	本館重視所有讀者閱讀資訊公平取用之權利，對於圖書逾期未還者，已制定相關規範與作業流程：本館除依閱覽服務規則第 24 條之規定，停止其借閱及預約權利，俟其還書後依每冊逾期天數計算停借天數(上限 60 天)或折算罰款(每本逾期每天折算 1 元)，待逾期書停權期滿或繳清罰款後恢復；對於借閱圖書亦提供「到期前提醒」及「逾期後催還」之管制作業機制，方式包含系統訊息、電子郵件、手機簡訊、市話語音託撥、書面郵寄等，將依逾期天數循序發送通知訊息，催請讀者儘快還書。有關本館加強讀者逾期圖書未還問題改善之建議，後續本館將參考其他公共圖書館處理方式，研議逾期未還之相關規定，並針對逾期圖書借閱率或預約率較高者，加強專人電話催還及增購複本作業機制，以服務更多讀者。
二、資訊取得便利性	線上續借,沒有通知到期日	新莊裕民分館	讀者在本館館藏查詢系統辦理線上續借後，即可待頁面刷新後，可於借閱紀錄中查閱續借圖書之借閱期限。
二、資訊取得便利性	電腦登記統可否更改，系統有點白癡 。沒人登記時 一直換座位不能指。usb 槽不能叫出資料可否維修，很不便民。。	新莊裕民分館	依本館館內資訊檢索區使用注意事項規定，本館每人每次電腦登記使用以一小時為限，使用結束並登出後方可再次登記使用。本分館資訊檢索區登記系採取遨儀系統，系統設定為隨機分配使用者座位，無法指定使用者座位，如有不便之處，敬請見諒。 另，本館電腦設備由本市府資訊中心統一提供，主要是提供給讀者利用網路查詢一般資訊所使用，本市府亦有委託資訊廠商對本館電腦進行定期維護。如電腦設備出現故障情

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			形，敬請您即時與本館館員聯繫，館員將會回報資訊中心，委請維護廠商到館修繕。 此外，每台電腦主機至少擁有 3 至 4 個 USB 插槽，分別在電腦的主機前方或後方，建議您可以使用其他插槽，並請確認您的 USB 狀況。
二、資訊取得便利性	館藏流動速度緩慢	新店分館	新店分館每星期通閱時間為星期一及星期四，預約之書籍若前面已有人預約，建議預約其他「在架」狀態之書籍，以維護您的權益。
二、資訊取得便利性	希望影印能免費使用	新店中正閱覽室	相關事項將再通知總館。
二、資訊取得便利性	只能預約十本根本不夠,希望可以增加預約數量。	新店仁愛圖書閱覽室	相關事項將再通知總館。
二、資訊取得便利性	書太臨亂 幾乎不在該有的書架上	青少年圖書館	本館已請館員加強走動巡查，並保持書架整齊。
二、資訊取得便利性	3，從預約到取書的流程太久，常常要等一到兩週甚至更久，縱使這本書沒被借出，也沒有被其他人預約	青少年圖書館	謝謝您的意見，本館將請館員提高尋書作業時效；若您為跨館預約，則須等候物流作業時間，尚請諒解。
二、資訊取得便利性	去書架上找書，常常看到書架很凌亂很難找書，以前常看到館員會去各樓層整架，現在很少看到了。	青少年圖書館	本館已請館員加強走動巡查，並保持書架整齊。
二、資訊取得便利性	3，因為新版多益書籍非常少！所以經常需要跨館預約借閱，但是每次網頁顯示預約人數都 30 人起跳！需要借閱時，根本借不到...	青少年圖書館	本館新書統一由總館辦理採購，包含讀者薦購及館藏採購兩個部分，因為每間館舍館藏空間容量不同，各館配額，且新北市圖館舍眾多，所以會依各區館舍主題平均分散分配，讀者可上網跨館預約，尚未採購的書籍建議可上網申請薦購。
二、資訊取得便利性	4 樓兒童室的書東倒西歪，常看老館員只顧著在櫃檯看影片滑手機，也不動的很少看到在整架，找書很難找，小朋友跑來跑去講話聲音大也沒在勸導，真的閒	青少年圖書館	本館已請館員加強走動巡查，保持書架整齊，並針對大聲喧嘩的讀者宣導寧靜閱讀，但兒童室因讀者屬性，聲音較大還請諒解。
二、資訊取得便利性	以前 6F 的書架很混亂現在有整齊多了, 4F 的書架很亂老館員常看也不穿圍裙也不整架的’一點管理都沒有	青少年圖書館	本館已請館員加強走動巡查，保持書架整齊。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
二、資訊取得便利性	4樓的兒童室希望都能夠長整架比較好找點’不然館員坐在位子上看影片都不動的有點無言	青少年圖書館	本館已請館員加強走動巡查，保持書架整齊。
二、資訊取得便利性	很多圖書被借出超過時間未還款員並未催促借閱者還書	新店碧潭圖書閱覽室	現行逾期未還已由系統發送簡訊及電子郵件通知。
二、資訊取得便利性	B4以上，以前可以影印，現在機器不接受B4影印。	新店柴埕圖書閱覽室	本閱覽室將洽請廠商處理。
二、資訊取得便利性	3，因為本館沒有新版多益書籍！所以總是需要跨館預約，但因書籍稀少，預約等待人數眾多，需要使用時，無法借閱到！希望能多添購新版多益、英語檢定類書籍！謝謝您！！	新店柴埕圖書閱覽室	謝謝您的建議，已將您的寶貴意見錄案提供後續採購評估。
二、資訊取得便利性	書太舊太多，書櫃檯太少，不好找	土城分館	感謝讀者寶貴的建議，為提供讀者豐富多元的閱讀資源，本館持續採購優質圖書，然因空間有限，於書籍流通過程中，偶有書籍回館率恰逢高峰造成暫時性滿架的狀況，本館館員除增加巡架整架頻率外，亦會儘量將罕用書移出書架以增加藏書空間。
二、資訊取得便利性	書上貼的櫃號.有時候好幾櫃都是同一號,查找的便利性就降低了、希望一個人預約數不只10冊,有些書要排上10幾人就佔掉一個預約空間,且每本書的歸還日不同,10冊真的太少,希望能加大至少到20冊,再來就是續借的部分若無人預約不限只續一次(有時候借一本教養書是家人輪流共看,再帶回館內重新借有點點麻煩)	土城清水圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的提醒，相關的建議除轉達規劃單位評估，另館內亦研擬同櫃號的上架分類方式，加強日常整架巡架頻率，並請志工協助順架整架的工作，以減少書籍錯架狀況，便利讀者快速挑選需要的書籍。
二、資訊取得便利性	5,需要事先說,才會拿出列印機	土城清水圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議，本館影印機置於服務台前方，讀者使用前請告知館員即可啟用。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
二、資訊取得便利性	熱門書太少,預約要等很久才能借到想看的書.圖書館是否能夠,更有時效採購熱門的書籍,提供我們閱讀的更多的選擇和滿足的我們讀者的需求	土城柑林埤圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議，將轉達予書籍採購權責單位於考量讀者的多樣性，評估加速添購更多熱門館藏至本館。此外，為提升讀者借閱選擇的便利性，本館通閱服務亦提供線上預約他館書籍，依讀者方便指定不同的取書館舍，歡迎您多加利用。
二、資訊取得便利性	線上預約圖書希望可以開放超過 20 人次亦可預約。預約方式以全市 pool 的方式預約圖書，加速可借閱的時間。	板橋忠孝分館	感謝讀者寶貴的建議，為提升讀者借閱選擇的便利性，目前本館通閱服務已提供線上預約他館書籍，亦即採全市 pool 的方式提供館藏預約，讀者可依方便指定不同的取書館舍，歡迎您多加利用；此外，有關預約人次的容額，將轉知本館相關權責單位評估合適做法。
二、資訊取得便利性	影印應該不收費才好	蘆洲永安圖書閱覽室	「使用者付費」為目前政策重要指標之一，免費的服務容易導致浪費。目前本館影印收費標準與坊間店家相較是相當低廉便宜的，歡迎多加利用。
二、資訊取得便利性	電子借書太慢	蘆洲永安圖書閱覽室	問題與需求敘述不明，歡迎臨櫃直接向館員反應。
二、資訊取得便利性	線上預約新書能否簡約介紹新書內容?因為看書名並不知道內容是什麼?	蘆洲長安分館	目前網路預約系統當中，在書籍封面下方有顯示「三民書局查詢」的按鈕，只要按下去就可以連接至三民書局網站，顯示該本圖書的相關簡介，歡迎多加利用。
二、資訊取得便利性	希望比照台北市 熱門新書借 15 天 增加借閱率	蘆洲永平分館	意見將提請本館相關單位參考。
二、資訊取得便利性	app 很常卡卡 雖然有反映給開發後台人員 但改善不大 雖然他們都有回應問題	蘆洲永平分館	將提請本館相關單位改進參考。
二、資訊取得便利性	希望可以多一些關鍵字 或提供書籍簡介	蘆洲永平分館	目前網路預約系統當中，在書籍封面下方有顯示「三民書局查詢」的按鈕，只要按下去就可以連接至三民書局網站，顯示該本圖書的相關簡介，歡迎多加利用。
二、資訊取得便利性	希望線上續借的次數可以不要只限制一次	蘆洲永平分館	為考量藏書公平使用，避免單一書籍遭到單一讀者長期佔用，目前續借次數不論現場或線上均以一次為規定，敬請見諒。
二、資訊取得便利性	跨館借書速度到館時間很長	蘆洲集賢分館	讀者申請預約（借）成功後，館員至架上尋到書或借閱者還書後，配合物流定期處理並轉送至預約者指定館別，約需七～十四個工作天，取書時間以電子郵件通知為主。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
二、資訊取得便利性	希望預約書籍的數目可以超過十本，想看的書太多！有些書等了一年還沒有拿到，熱門預約書希望能購買多一點，還有部分讀者書逾期太久讓我一直借不到，希望館方能多追蹤聯絡逾期超過一個月的讀者，請他盡快還書好保障其他人的權益，謝謝	蘆洲集賢分館	目前本館預約冊數已為六都之最(10 冊)，有關提升預約冊數上限之建議，因本館預約書籍流量較大，各館人力與空間有限，開放預約冊數會影響現有物流處理速度，造成讀者等候過久，影響其權益。為減少預約讀者的等待時間，加速館藏流通率，也為了鼓勵民眾多來館借閱書籍，增加與好書偶遇的機會，目前暫無提高預約冊數之規劃，有關熱門書流通等候時間問題，我們將於後續計畫再行研議，造成不便，敬請見諒。
二、資訊取得便利性	若我在 app 上看到「在架」，我會親自去找，但有 2、3 次都找不到，而且如果該類別書籍較多，後 4 碼排放通常沒有照順利，查找非常困難。	蘆洲集賢分館	本分館館藏書籍依索書號排列整齊擺放，並要求館員加強巡視館內書櫃，辦理整架作業。如您有想借閱的書找不到時，建議您可以線上預約方式，待書籍尋獲時會以 app 及 e-mail 通知您於一週內前來取書。
二、資訊取得便利性	書籍排放雜亂，尤其是 496 開頭等的商業類書籍，最後四碼的順序常常挑來挑去	蘆洲集賢分館	本分館館藏書籍依索書號排列整齊擺放，並要求館員加強巡視館內書櫃，辦理整架作業。
二、資訊取得便利性	線上續借可提高為 2 次	蘆洲兒童親子分館	本分館會建議總館權責單位研擬。
二、資訊取得便利性	覺得圖書分類不夠細，要找一本圖書都要整個區域找，希望可以像一些圖書館是更細部分類	蘆洲兒童親子分館	因為館內空間有限，本分館會加強館員整架。
二、資訊取得便利性	查詢書籍時常查不到該書，就算推薦購買也不知是否有購入，也沒有通知信。	蘆洲兒童親子分館	本分館會建議總館權責單位研擬改善。
二、資訊取得便利性	查到索書號後還是不容易找到書，標示“圖畫故事“還是有好多櫃要找，希望可以再標示出版社分類或是其他方式，曾經在不同的櫃的格子裡看到一樣的書，常常要找一本書得花超過 10 分鐘，謝謝	蘆洲兒童親子分館	目前童書 859.6 及 872 有標示出版社專櫃，本分館空間有限，但因部分讀者隨意放置造成錯架，本分館會加強館員整架，另您可以詢問櫃台人員為您服務。
二、資訊取得便利性	圖書館的 wifi 不知可否改成 iTaiwan?公家機關比較常用 iTaiwan 我覺得較方便	樹林東昇分館	新北市立圖書館目前使用 New Taipei WiFi，不同無線網路各有所長，訊號強弱依時依地各有不同。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
二、資訊取得便利性	1.網頁顯示在館內，架上幾乎找不到書籍，書籍擺放很紛亂 3.跨館借還書資料等待很久	樹林東昇分館	1.若有尋書相關疑問可直接洽櫃檯人員協助，本館亦會加強整架。 2.跨館轉送配合物流作業有一定的程序，目前借閱的讀者還書後算起，書籍約 7-14 天到館。
二、資訊取得便利性	建議增加續借次數	樹林三多圖書閱覽室	本館線上續借服務為讓已近還書到期日卻未閱讀完畢，且該書無人預約時，方便讀者免於往返圖書館，所延伸的功能。續借次數之限制係為促進圖書資源得以有效流通，讓更多讀者也有機會享有同樣資源。考量本館館藏為公共資產，長期為同一讀者借用並不適宜，且本館讀者眾多，目前線上續借仍維持一次為限。惟您的建議仍會納入本館未來營運之參考，感謝您寶貴的意見。
二、資訊取得便利性	小說書籍數量太少，預約人數太多，等通閱的時間太長，有的需等 2 年，短期需等 4-5 個月。	樹林三多圖書閱覽室	本分館將持續爭取購書經費之比重，以增加數量。建議也可透過線上薦購及跨館預約服務。
二、資訊取得便利性	可能因為空間規劃，所以不像一般圖書館是一直排，必須常常看標示地圖，才能確認書櫃的相對應編碼	樹林分館	本分館依照「中文圖書分類法」之圖書分類法依序排列館藏，若尋書有疑問可直接洽櫃檯人員協助。
二、資訊取得便利性	希望可以開放印表機的掃描功能(不是掃描書籍，是自己的證書.文件之類的要變成電子檔)	樹林分館	本分館依據「新北市立圖書館閱覽服務規則」辦理，目前提供讀者使用付費之複(列)印設備及服務。
二、資訊取得便利性	跨館預約書籍，有些書籍預約者眾多，排隊會占用預約名額。 希望預約名額能增加到 15 本至 20 本。	板橋溪北分館	本分館依據「新北市立圖書館閱覽服務規則」辦理，個人借閱證之借閱圖書資料以二十冊為限；每張借閱證申請館藏預約資料以不超過十冊(件)為限;單一圖書總預約人數以二十人為上限。
二、資訊取得便利性	台北市立圖書館可以續借 2 次，可是新北只能續借一次	汐止分館	續借次數之限制係為促進圖書資源得以有效流通，讓更多讀者也有機會享有同樣資源。因本館讀者眾多，目前線上續借仍維持一次為限。惟您的建議仍會納入本館未來營運之參考，感謝您寶貴的意見。
二、資訊取得便利性	疫情未能如期還書，無法續借	汐止大同分館	為維護讀者借閱權益及健康安全，如讀者因確診或居家隔離致無法還書，請將含隔離日期之相關證明 email 至本館各服務據點公務信箱，並敘明借閱證號，本館將據以協助處

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			理。各館電話及公務信箱可至本館網站「地圖式查詢各區圖書館」查詢。
二、資訊取得便利性	搜尋功能需加強，電子書操作不直覺	鶯歌分館	會將您的意見反映給總館。
二、資訊取得便利性	無法歸還台北市的書籍。	鶯歌分館	會將您的意見反映給總館。
二、資訊取得便利性	B1 兒童室有些書可能被小朋友拿過看過再放，就比較找不到	鶯歌分館	本分館會定期整理書架，盡量降低此種情況發生且會有公告讀者看過的書直接放書車。
二、資訊取得便利性	圖書館應以圖書為主， 可是主要牆面放置很多展品， 不懂為什麼如此。	鶯歌分館	因為本分館今年度 1 樓及 B1 空間重新整修，想使讀者入內不僅只能借書。也能欣賞藝術作品。造成你的困擾，敬請見諒。
二、資訊取得便利性	4 樓書,有時找不到,似乎沒放對位置? 預約書只能 10 本有點少. 不能列印出電腦資料,有點落後.	三峽北大分館	1. 已提醒北大分館同仁須定時整架。 2. 預約書 10 本是根據總借閱量額度來制定的，若讀者的其他家人也有辦理借閱證，可一起預約書籍，增加預約書量。 3. 本館將改善電腦列印問題。
二、資訊取得便利性	查詢系有館藏，但架上無書。館內服務員兩手一攤(非土城親子館)	土城親子分館	可向館員說明情況，相信熱心的館員會幫您找書，若還是找不到此書，可預約外館館藏，至鄰近分館取預約書。
二、資訊取得便利性	電腦查詢出現的是藏書碼書架上卻是依出版社排列很難找書　因沒有人會記出版社名稱	淡水分館	書架排書都是以分類號為先，再依出版社排列。
二、資訊取得便利性	預約到取書時間過久	淡水分館	借閱書籍如遇有延遲歸還將進行電話催還，加快後續等待時間。
二、資訊取得便利性	淡水分館的影印機是採取先掃描到電腦後，再印出 PDF 的方式。但此做法造成列印品質不佳，圖片與文字變得模糊。機器看起來變得更科技化但是影印品質反而開倒車變得比以前的機器更差，宜改善。	淡水分館	將此問題提供給廠商知悉，研議解決方案。
二、資訊取得便利性	預約書數量 10 本不夠，希望提高到 30 本。	淡水分館	預約書數量若訂太高,會影響書籍流通率及其他借閱人的權益，還請體諒。
二、資訊取得便利性	希望影印機有放大功能	淡水分館	影印機都有放大功能，若不會操作，可以請問館員。
二、資訊取得便利性	希望影印及列印服務可有限制的提供免費，例如：每人	淡水竹圍分館	基於使用者付費原則，目前尚未規畫此服務。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	每月可影印或列印資料 A4 十張以內為上限。		
二、資訊取得便利性	1 分類不夠細不好找，4 建議未被預約的書就算過期兩天內也可以續借(有時會忘記到期日續借)	淡水水碓分館	本館依分類號做分類，如已借閱書要再續借，可在新北市圖官網上做操作。
二、資訊取得便利性	請將舊書.過時的書汰除	淡水水碓分館	每年有在進行舊書的汰換。
二、資訊取得便利性	北市基隆桃園的書無法借只能還	淡水水碓分館	目前只有開放還書，借閱書籍須請您前往基隆與桃園圖書館。
二、資訊取得便利性	不能跨館借書,只能還書	淡海小書房	目前沒有開放跨館借書項目。
二、資訊取得便利性	可以開放淡水小書房為跨館取書點嗎?	淡海小書房	目前沒有開放跨館借書項目。
二、資訊取得便利性	1，3 樓的書經常排放錯亂。	瑞芳分館	會多宣導讀者書籍閱畢後放置於還書車上，避免讀者自己上錯架；另本館上架時也會加強檢視書架正確性，並提醒志工協助幫忙。
二、資訊取得便利性	希望主動通知休館日	瑞芳分館	本館公佈欄皆有標示休館日供讀者參考，櫃台亦有提供行事曆卡片供索取。
二、資訊取得便利性	影印機建議放置在讀者區域，便利讀者使用，請張貼[影印機的操作步驟、方法]。	貢寮分館	偏鄉大多數讀者較不熟悉影印機操作方式，多透過館員協助影印，故目前放置於工作區可方便館員協助讀者使用。
二、資訊取得便利性	5，雙面列印很容易夾紙，建議更換設備	五股分館	近期已更換新的影印機設備，為民眾提供良好的影印服務。
二、資訊取得便利性	排放不均	五股分館	本館會再加強書籍排列整齊，呈現更好的閱覽環境，感謝您的建議與不吝賜教。
二、資訊取得便利性	1、二樓書架排列彷彿迷宮,徒增找書困擾	五股分館	五股分館整修後，以不同於傳統書架排列方式陳列書籍，冀望營造空間視覺的穿透感，以避免書庫區空間太過沉重與壓迫，如有需求，歡迎讀者洽詢服務櫃檯，由館員替您詳細解說。
二、資訊取得便利性	確保在影印、列印雙面不在卡紙 且望列印能下降至 1 元	五股分館	近期已更換新的影印機設備，為民眾提供良好的影印服務，有關收費方面需經全面考量，提請相關課室研議。
二、資訊取得便利性	在公共資源平台預約書，無法送達鄰近圖書館，只能到新北總館取書。	五股水碓分館	公共資源平台建置目的係解決因各館館藏查詢系統獨立，無法跨館整合查詢及借閱之不便，無須新辦借閱證即可擴大及借閱各館圖書資源，因此與新北市立圖書館通閱服務以新北市範圍為主，服務略有不同，目前北區公共資源平台預約書，新北市以本館總館作

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			為取書館代表，為讀者服務。相關公共資源平台介紹請詳見官方查詢系統說明：https://rrcils.ncl.edu.tw/nclrrcc/RRCrq
二、資訊取得便利性	請改進預約方式，預約書籍時常因前一讀者不還書，以致無法取得預約書，甚至等了一年也等不到，浪費讀者的時間，有時也因曠時日久等到預約書時，早已失去借書的意義。	深坑分館	1.各分館每週物流時間是固定，故本館於閱覽服務規則即敘明預約書到館約需1至2星期，如讀者急需閱讀某一書籍，建議可至鄰近之館舍現場借閱。 2.針對逾期圖書，本館除依相關閱覽規則進行停權，並列入紀錄持續追蹤。又久借未還的圖書，本館會關閉公用目錄，避免讀者預約等待。讀者可選擇其他分館在架複本預約借閱。
二、資訊取得便利性	影印費太便宜，變成很多人來印私人資料，讓人感覺太貪小便宜。	深坑分館	本館影印費價格依據『新北市立圖書館資訊檢索使用注意事項』第二、三項辦理。
二、資訊取得便利性	取到預約書的時間，甚至還取不到不到，館方應檢討原因	深坑分館	各分館每周物流時間是固定故本館於閱覽服務規則即敘明預約書到館約需 1 至2 星期，如讀者急需閱讀某一書籍，建議可至鄰近之館舍現場借閱。
二、資訊取得便利性	預約書往往因為前讀者沒還，館方也沒告知，苦等書還借不到書，請館方修正預約書等待日期，並通知讀者何時可以取書或請讀者丶取消預約書	深坑分館	針對逾期圖書，本館除依相關閱覽規則進行停權，並列入紀錄持續追蹤。又久借未還的圖書，本館會關閉公用目錄，避免讀者預約等待。讀者可選擇其他分館在架複本預約借閱。
二、資訊取得便利性	影印服務能參考7-11方式尤佳，也就是手機、LINE、用APP也可列印。	汐止北峰圖書閱覽室	本館影印服務尚未引進多元支付印表機，將建請閱覽典藏課評估未來引進可能性。
二、資訊取得便利性	1. 礙於空間限制,圖書無法做有效的分類及排列,不論館員或讀者有時候都不太容易輕鬆地找到書.	汐止北峰圖書閱覽室	1.本館會再加強館員教育訓練，提高館員之專業度，以便提供更良的閱覽環境及服務品質。 2.將評估現有圖書排放方式改善圖書分類及排列。
二、資訊取得便利性	續借次數太少 與北市同	汐止北峰圖書閱覽室	將建請閱覽典藏課評估續借次數增加建議。
二、資訊取得便利性	分館借書越來越慢	汐止北峰圖書閱覽室	本館會再加強館員教育訓練，提高館員之專業度，持續督導館員應注意之服務品質及速度，以便提供更良的閱覽環境及服務品質。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
二、資訊取得便利性	希望影印方式跟台北市一樣	汐止橫科圖書閱覽室	本館影印服務尚未引進多元支付印表機，將建請閱覽典藏課評估未來引進可能性。
二、資訊取得便利性	雖然線上續借服務是勾選滿意，但希望有機會的話可以將線上續借次數提高 1~2 次！	泰山分館	有關線上續借次數，係由全市統一，將反映轉知閱典課知悉評估。
二、資訊取得便利性	找書用號碼找，前面分類號找的到，但是作者號在書架上沒有按照順序，很難找。	萬里分館	新北市立圖書館排架規則係依分類號進行排序，次依書籍高低原則陳列，以利順架，建議您可輔以出版社將有助於順利尋獲欲借書籍，亦或洽請流通櫃檯館員協助查找。
二、資訊取得便利性	按索書號排列較妥...	萬里分館	新北市立圖書館排架規則係依分類號進行排序，次依書籍高低原則陳列，以利順架。
三、圖書館網站及電腦應用	套書集數讓我看不懂，我要下冊常預約到上冊	總館採訪編目課	請參閱本館問題集內「套書集數識別說明」https://www.library.ntpc.gov.tw/ReaderOpinion/faq/detail/F-20220504091831-284
三、圖書館網站及電腦應用	有些書有很多集，從查詢系統卻看不出來有多少集, 也看不出來如何分辨是第幾集。	總館採訪編目課	請參閱本館問題集內「套書集數識別說明」https://www.library.ntpc.gov.tw/ReaderOpinion/faq/detail/F-20220504091831-284
三、圖書館網站及電腦應用	查詢館藏經常出現兩筆相同資料，一筆有館藏數量，另一筆是零館藏，是否資料庫可以清除無效資料。 一套書若有五集就會跑出十筆資料，其中一半是零館藏的無效資料。	總館採訪編目課	本館會積極處理無效資料。另館藏查詢系統 0 館藏之資料可能為電子書書目，亦歡迎連結使用。
三、圖書館網站及電腦應用	圖書館官網內容分類方式：中文圖書分類方式的 600 史地類：中國史地、700 史地類：世界史地，這個分類是不是要思考一下，我居然會在館內的世界史地類看到台灣？啊我們又幹嘛要獨立列出中國，難道是為了徹底了解敵人所以需要特別獨立出來嗎？荒謬，希望針對館藏分類也能與時俱進一下	總館採訪編目課	本館依據國家圖書館編印《中文圖書分類法》（2007 年版）執行分類，該書為「中文圖書分類法」最新版本，且持續進行修訂。目前「中國史地」、「臺灣史地」類號皆參閱此分類法，請參國家圖書館編目園地此分類法說明：https://catweb.ncl.edu.tw/standard/page/25549

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
三、圖書館網站及電腦應用	官網連線速度慢有時會當有時無法連,WIFI 太慢會斷	總館資訊組	經檢測後，目前官網正常運作，如遇伺服器無法正常運作情形，本館會盡快排除錯誤。
三、圖書館網站及電腦應用	官網有時連不上去,速度慢,新北愛 BOOK 也是,借書要用條碼,有時也會轉很久	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	官網有時會當機，當屆臨續借截止時限前連不上線。若需進行系統維護時，可否提前公告週知，以便讀者提前登入處理。謝謝！	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	希望借書系統可以維護好，因為常常故障不能用	總館資訊組	經檢測後，目前館藏查詢系統正常運作，如遇伺服器無法正常運作情形，本館會盡快排除錯誤。
三、圖書館網站及電腦應用	館藏查詢有時上午正常但下午就變 0 本例如圖書類的「醫統江山」查詢時就有不同	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	希望能改善新北愛 Book 的連線速度，查詢時間太久了。其他實體服務都很不錯，館藏豐富，空間維持得非常好，非常感謝！	總館資訊組	經檢測後，目前 APP 正常運作，如遇無法正常運作情形，本館會盡快排除錯誤。
三、圖書館網站及電腦應用	1.新北愛 book app 有時候連線連不上或者等很久，必須要重新關 app 再開就恢復正常。 2.app 按返回會閃退 或者無反應	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	長在開 APP 行動借閱證時當在那不動(打完帳號密碼後)，請加強 APP 流暢度	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	「新北愛 Book」APP 很慢，常常要開啟借閱證都等很久	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	APP 有時連不上、太慢；預約書來沒提醒	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦	「新北愛 Book」APP 服務：App 大致上功能能符合我的	總館資訊組	

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
應用	需求，但是資料庫連線很慢，當你要進階搜尋，使用一些 filter 就更慢，刷新也好慢		
三、圖書館網站及電腦應用	官網很慢 請設計官網不用太複雜 點進去根本不想看	總館資訊組	經檢測後，目前官網正常運作，如遇伺服器無法正常運作情形，本館會盡快排除錯誤。有關本館官網介面，本館已參考使用者經驗研議改善整體排版方式，以提供更友善之瀏覽介面。
三、圖書館網站及電腦應用	1.4 讀者登入櫻為主要項目不應該放在角落	總館資訊組	有關本館官網介面與內容顯示詳細程度，本館已參考使用者經驗研議改善整體排版及呈現方式，以提供更友善之瀏覽介面。
三、圖書館網站及電腦應用	使用圖書館之目的主要是尋找館藏，因此讀者登入應放在首頁顯眼的位置，而非一些自以為圖書館是研究用的，以找研究資訊為主。	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	使用網路登入讀者帳號通常是為了查看借閱紀錄或預約是否到館，但網頁(不論電腦版或手機板)的介面都需要點好幾層才進到借閱紀錄及預約情況，希望在下次網站改版時，能更簡化，讓使用者更快找到需要的資訊・	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	書籍內容的介紹建議比照網路書店，詳細一點，這樣即使排不上新書，也可以在網路上瀏覽一下大概的內容	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	是否於官網的「查詢館藏」的部分可增加每個分館的藏書， 例如:分類 800-899、分館中港分館，把該館 800-899 分類的藏書羅列出來， 可增加各分館互相的流通。	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	維持或提升網路連線品質的穩定，以利電子書的推展與閱讀率。	總館資訊組	經檢測，本館目前網路正常運作，如遇伺服器無法正常運作情形，本館會盡快排除錯誤。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
三、圖書館網站及電腦應用	我覺得圖書館網站的指標不是很清楚	總館資訊組	歡迎提供本館更詳細的官網網頁優化相關建議，以做為修正參考。
三、圖書館網站及電腦應用	總館有提供免費 Wi-Fi，但實際用電腦連線卻無法成功連上。只能用自己的手機網路熱點（遠傳）訊號很差。希望可以修復 Wi-Fi，讓民眾有快速便利的網路，謝謝您。	總館資訊組	如遇相關無線網路上網連結個案問題，可請現場服務人員轉報市府公務雲資訊報修。
三、圖書館網站及電腦應用	1、官網連線有時會當機，希望優化，減少當機次數。 2、App 希望新增「處罰日期」，例如：我逾期未取 5 本，已被停權，預計 3 個月後恢復，可以增加「預約停權恢復日：9 月 8 日」；我逾期還書，目前只能借 25 本，可以增加「目前只能借 25 本書，恢復借書日：9 月 8 日」 類似這樣的，可以讓我們知道自己被罰，何時可以恢復權利~	總館資訊組	經檢測，目前官網正常運作，如遇伺服器無法正常運作情形，本館會盡快排除錯誤。 有關本館 APP 介面，本館已參考使用者經驗，於後續計畫研議，以提供更便於使用者檢索的查詢服務，感謝您寶貴的意見。
三、圖書館網站及電腦應用	查詢借閱過的書。沒有辦法查。最好曆史記錄可查。或有借過可跳出提醒	總館資訊組	本館館藏查詢系統行動版網頁，如欲查詢借閱記錄相關資訊，請您點選「預約/借閱記錄查詢」後，再點選上方三角形圖示，即可下拉顯示借閱記錄階層式清單，查看已借預冊數、預約、預約可取、預約未取、逾期、借閱歷史等資訊。有關本館館藏查詢系統行動版網頁「預約/借閱記錄查詢」介面設計，本館會參考使用者經驗與整體資訊呈現，評估更友善的資訊編排方式。
三、圖書館網站及電腦應用	希望 App 可以在預約書到館像 Line 跳紅色提醒🔔或是跳聲音 不然每次預約書，到的時候都不曉得已經到取書地點 也不是時常開啟 app 跟信箱 熱門書常常就這樣	總館資訊組	有關本館 APP 介面及使用情形，本館已參考使用者經驗，於後續計畫研議，以提供更便於使用者檢索的查詢服務，感謝您寶貴的意見。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	好不容易排到了確沒借到…. 然後就被記點….. 無法時刻盯著 app…..		
三、圖書館網站及電腦應用	覺得 app 系統穩定性可以再加強，系統介面可以再調整，搜尋書目沒辦法限定一個管別直接搜尋剩餘書，會全部的管別一起列入，一個一個點開來看很不方便	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	新北愛 BOOK 可否有儲存密的功能,或是指紋/人臉解鎖	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	App 需要薦購功能	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	App 可主動顯示休館日期	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	希望薦購跟讀者歷史借閱紀錄能夠在 app 裡面可以直接點開快速鍵入	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	APP 增加搜尋選項(如：出版社)	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	新北愛 book app 內可否再增設一個讀者 memo 專區方便讀者註記資訊謝謝	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	希望借書系統或 app 可以提示書籍是否曾經借閱過	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	希望 App 可以增加推薦讀者喜歡或是借閱的相關書籍一起閱讀，謝謝！	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	我覺得新北市圖書館的 App 做得比台北市還好，想表達肯定，謝謝! 如果可以在介面導入像"博 0 來"那種商業軟體"相關書籍"推薦之類的功能，可以幫助	總館資訊組	

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	讀者更快速選取到適合的書籍		
三、圖書館網站及電腦應用	5，APP 的我的書櫃裡的書不能直接點擊就跳到那本書的頁面，還要搜尋，有點麻煩	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	想查詢雜誌，超難用，打刊名去查，一堆無用資訊。APP 上沒有忘記密碼或修改密碼的功能，也沒有預設密碼的提示；按館方公告，最新的內容是 2021 年的消息。	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	5.新北愛 Book 通知相當不及時，如果有預約書到館，app 會比圖書館網頁稍晚通知	總館資訊組	本館將列入後續評估，讀者目前可等待電子郵件通知後再至圖書館取書。
三、圖書館網站及電腦應用	可以多個通知訊息的功能，像還書日期、閉館日期等等	總館資訊組	如欲進行查詢借還書期限可至 APP「我的書房」→「已借書單」中查看，或至館藏查詢系統中，登入後於「已借閱冊數」中查看。
三、圖書館網站及電腦應用	預約書到收不到通知，還要跑去信箱看；行動條碼登入處沒有預設密碼說明。	總館資訊組	有關本館 APP 介面及使用，本館已參考使用者經驗，於後續計畫研議，以提供更便於使用者檢索的查詢服務，感謝您寶貴的意見。
三、圖書館網站及電腦應用	APP 官方只有使用注意事項，沒有操作步驟，在使用行動借閱證時，希望增加提醒登入說明。	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	館藏及圖書借閱都很滿意，但希望 app 行動借閱證開啟時，能在密碼頁面，顯示預設密碼的格式說明：“身分證開頭英文大寫+出生年月日”，不然都要麻煩櫃檯人員提示很不好意思😊	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	IOS 系統缺乏即時通知。	總館資訊組	如欲查看即時通知，請至本館館藏查詢系統或登入「新北愛 book」APP 查看，本館也設有電子信箱通知，歡迎利用。
三、圖書館網站及電腦應用	用手機搜尋圖書館活動的頁面比較不流暢，希望可以改善。	總館資訊組	本館 APP 建置目的為提供讀者快速利用圖書館服務，故選用電腦版較常用之功能項目。進階查詢功能請您改以電腦版操作。另電腦版已完成響應式網頁設計，歡迎多加利用。
三、圖書館網站及電腦	App 借閱證設計不好每次都要重新登入密碼	總館資訊組	關於本館 APP 重複輸入密碼一事，本館將列入評估項目，以提供更便利的使用環境。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
應用			
三、圖書館網站及電腦應用	新北愛 BookAPP 服務帳號已登入，可是借閱還要再輸入一次密碼而且只能維持 10 分鐘，建議已登入帳號那行動借閱證就不需重覆輸入密碼。	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	登入我的書房後再切換至行動借閱證需要再重新輸入密碼有點多餘	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	密碼不能自己紀錄每次都要輸入。希望密碼可以直接儲存或是自己按手印的生物登錄密碼比較方便	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	館內網路速度超慢，app 行動借書證常常連不上。 行動借書證不能家庭綁在一起，一家五口要借書，要一直登入登出，非常非常不方便。	總館資訊組	有關本館 APP 介面及使用，本館會參考使用者經驗，於後續計畫再行研議，以提供更便於使用者檢索的查詢服務。
三、圖書館網站及電腦應用	5.電子資源無法透過 APP 直接借閱,還要透過連結才能借閱比較不方便. 建議參考台北市.	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	一家人領書用 APP 每次重新登入很慢很麻煩，是否可以設計成能快速切換?	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	1. 圖書館和館藏查詢的登入方式好像不一樣？有時候明明已經在圖書館登入過一次，進到館藏查詢又要重新登入一次，並且兩者的介面沒有統一性，很像進入另一個世界。館藏查詢的 UI 介面使用起來不太直覺，有一些常用的功能，如：已借書籍查詢，按鈕很小又藏的有點深，希望能夠改善。	總館資訊組	有關本館系統檢索介面及方式，本館已參考使用者經驗，於後續計畫再行研議，以提供更便於使用者檢索的查詢服務。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
三、圖書館網站及電腦應用	大範圍查書時要一本書一本書點進去看有沒有外借，沒辦法在進階查詢時篩選好只有可以外借的。	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	1. 查詢書籍時，已選擇好分館，點進去後，發現又顯示該書本所有的分館，有幾十個分館，又要滑下去找，對於尋找館藏，非常不便。 1. 預約書籍時，要自行看哪個分館有無館藏，非常不便，建議學習台北市圖書app，優先列出尚有書籍的分館，方便預約。	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	有些館內查詢都慢 App 太過陽春 除了查詢 其他功能幾乎都要用網頁版	總館資訊組	本館 APP 主要是提供讀者快速利用圖書館服務，故選用電腦版中較為常用的功能項目建置。關於進階查詢，仍建議您改以電腦版操作。另電腦版已完成響應式網頁設計，可適用於行動載具。
三、圖書館網站及電腦應用	1. 館藏查詢系統操作便利性未最佳化，例如在 app 查詢館藏須先點選「書名」或「作者」，無法一鍵蒐得題名包含某甲與某甲所寫之書；「書籍詳情」分頁，舊館藏封面圖片望能補齊，新館藏編入系統盼增設書介。 5. 「新北愛 Book」APP 服務不時閃退、特定時段根本跑不動、已登錄於同一行動裝置之不同帳號無法直接切換借閱證以致常需耗費臨櫃時間重複登出入；期待「最新活動」不再跳轉至網頁板(然後再從官網海報 jpg 的超連結得知還要去電何處，比方各項走讀體驗)，能真正直接對口處理各分館活動報名。	總館資訊組	有關本館系統檢索介面，本館會參考使用者經驗，於後續計畫再行研議，以提供更便於使用者檢索的查詢服務。 有關本館 APP 介面及使用，本館會參考使用者經驗，於後續計畫再行研議，以提供更便於使用者檢索的查詢服務。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
三、圖書館網站及電腦應用	3.使用關鍵字搜尋時不是很滿意,關鍵字如果不是用很精準的字彙常常找不到想知道的活動訊息	總館資訊組	簡單查詢模式提供關鍵字檢索，系統會比對整筆書目資料內容後顯示相關檢索結果，另可依關聯性等條件排序。
三、圖書館網站及電腦應用	希望自助取書機能儘快修復，以利借書，謝謝	總館資訊組	目前自助取書機正常使用，造成不便，敬請見諒。
三、圖書館網站及電腦應用	提升軟硬體設備，網頁速度可以提升	總館資訊組	謝謝讀者寶貴的意見，本館將會列入評估項目。
三、圖書館網站及電腦應用	電腦可以換好一點的	總館資訊組	本館每年配合整體更新作業，評估相關設備使用情形，作為汰換依據。
三、圖書館網站及電腦應用	常常搜尋書籍名稱時，都需要完全符合書名才會搜尋得到，若有逗號字型不同或只輸入前幾個字，系統似乎不夠人性化，都會查無書籍@@常常造成我使用上的困擾！APP 常常當機或出現連線問題，希望能夠繼續加油喔！能夠跨館借書還書，真是超級讚讚讚~^^謝謝您們！受益良多喔！	總館資訊組	本館館藏查詢系統提供「簡單查詢」與「進階查詢」二種查詢模式。簡單查詢模式提供關鍵字檢索，系統會比對整筆書目資料內容顯 示相關檢索結果，讀者另可依關聯性等條件進行排序。如欲針特定欄位進行精確檢索， 可切換至「進階查詢」設定檢索條件，即可顯示更符合需求的檢索結果。 經檢測，目前「新北愛 book」功能正常運作，如伺服器無法正常運作，本館會盡快排除錯誤。
三、圖書館網站及電腦應用	有些書籍館藏地會寫「板橋開架閱覽」，可是在「各區圖書館查詢」中根本找不到這個館藏地的地點	總館資訊組	顯示「板橋開架閱覽」表示書籍於板橋分館中開架閱覽。
三、圖書館網站及電腦應用	麻煩圖書館經費用在系統上不要用在一堆沒用便宜貨的贈品(像是 一枝筆 或一把尺).....借還書系統也算是圖書館核心功能常常當機,借個書本 讓讀者在櫃檯等 3 分,幾個意思啊? 預約書也不能預約時常掛掉.....系統上路也一段時間了還如此不穩定實在很無言內.....	總館資訊組	經檢測，目前系統功能正常運作，如伺服器無法正常運作，本館會盡快排除錯誤。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
三、圖書館網站及電腦應用	2.可否公用電腦使用電腦預約座位系統呢?比較方便，謝謝	總館資訊組	謝謝讀者對座位管理的寶貴意見，本館將會列入參考。
三、圖書館網站及電腦應用	Wi-Fi 收訊的點很少	板橋分館	有關 wifi 收訊點問題，因本館隔間及死角較多，致使部分區域訊號較為微弱，如您再遇有收訊不佳情形，請隨時向櫃檯館員反映，俾利本館調整到最佳收訊位置，造成您的不便，敬請見諒。
三、圖書館網站及電腦應用	三重崇德分館網路很慢餒。	三重崇德分館	網路速率視當下使用情況不同，讀者可於服務櫃台反映，館員將即時協助。
三、圖書館網站及電腦應用	網路預約跨館借閱等待取書時間極度長；機制不直覺，還書後立刻網路預約仍須等書回到原館後重新等待跨館作業，曠日費時。	板橋江子翠分館	有關您提及線上預約書籍等待取書過久問題一事，說明如下： 民眾利用通閱預約圖書後，各館館員會列印尋書單尋書，再交由圖書物流車送運，配合物流車路線及車次(各區物流運送時間原則為每星期 2 次，故圖書移送時間約需一至二星期)；書籍歸還至各分館或圖書閱覽室時，若已有人預約，會等候物流車到館，並經整理運送至各指定取書館。若您有即時閱讀需求，可於館藏查詢系統查詢最近分館在架圖書，並於開放時間蒞館借閱。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
三、圖書館網站及電腦應用	我有反應疫情電腦加裝隔板，做出來卻小的可憐，之後也完全消失無蹤浪費錢	板橋江子翠分館	關於建議本館網檢區加裝隔板太小一事，說明如下： 因應中央疫情指揮中心、新北市政府防疫規定，於本館 2 樓左側資訊檢索區各電腦座位間隔，已分別設置隔板，至今仍未撤除，並無您所主張的浪費公帑一事。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
三、圖書館網站及電腦應用	WIFI 收訊不好	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 本館 WiFi 由中華電信維護，若您使用上仍有問題可直接向本館櫃檯反映，我們將進行網路測試，或洽本府資訊中心線上協助排除問題。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
三、圖書館網站及電腦應用	幼童遊戲區希望可以更完善	板橋萬板親子圖書閱覽室	關於所提問題說明如下： 本館於 110 年 3 月已汰換感覺統合區防護牆面，5 月則增購空氣清淨機一台；12 月採購感覺統合教具一批 ； 111 年 12 月亦採購感覺統合教具一批，持續擴充感覺統合區之遊具種類及數量，歡迎您與家中 6 歲以下幼兒到館使用。如有其他有關感覺統合區設備或使用問題，歡迎您隨時提供具體建議，本館同仁將竭誠為您服務。
三、圖書館網站及電腦應用	電腦開機運作太慢	八里分館	已請廠商維修設備。
三、圖書館網站及電腦應用	電腦跑太慢了希望可以換新的	八里分館	已請廠商更換設備。
三、圖書館網站及電腦應用	可以多設一些電腦	中和分館	本館資訊檢索區電腦分配統一由新北市政府統籌，本館也將積極爭取更多台設備，提供讀者使用。
三、圖書館網站及電腦應用	現在防疫獨享包借給染疫的人是否有疑慮	永和分館	收到歸還“防疫獨享包”郵箱時，會先靜置 3 天之後再進行圖書消毒除菌等工作再上架。
三、圖書館網站及電腦應用	永遠分不清楚，永和親子兒童室、永和兒童室，每次找書都搞錯。	永和分館	永和親子兒童室屬永和親子館，永和兒童室屬永和分館，若有相關問題可至臨櫃或來電詢問館員。
三、圖書館網站及電腦應用	建議增設電腦區的自助續用服務。	永和分館	永和分館目前無設置電腦登記計畫，如需要續用請洽櫃檯。
三、圖書館網站及電腦應用	常無法使用	永和民權分館	圖書館網站相關問題，將意見轉呈負責相關業務承辦人參考。
三、圖書館網站及電腦應用	1，查閱書籍的關鍵字聯結性不廣	永和民權分館	將讀者意見轉呈負責相關業務承辦人參考。
三、圖書館網站及電腦應用	連線很卡，查書都非常慢，只有 8 樓有查詢書籍電腦	永和民權分館	將讀者意見轉呈負責相關業務承辦人參考。
三、圖書館網站及電腦應用	網路連線常搞不清楚為何會慢.檢索電腦密碼登入建議旁邊有眼睛才知道有沒有打錯.	永和民權分館	將讀者意見轉呈負責相關業務承辦人參考。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
三、圖書館網站及電腦應用	發現很多小朋友會利用資訊檢索區玩電動或看些不適合看的網站內容，雖然看館員有來制止勸說但還是在登記使用。沒辦法利用什麼方式直接擋掉不給進入使用嗎？	永和民權分館	依據新北市立圖書館資訊檢索使用注意事項，違反規定者經規勸不聽者，得立即請其離座，終止使用該座位之權利。違規累積超過三次者，本館得暫停九十天登記及使用權利，情節重大者，依法報請警察機關處理。
三、圖書館網站及電腦應用	中港分館外的花圃建置的路燈有鏽蝕的狀況，是否請工務單位來檢測/替換?	新莊中港分館	本分館館外建置之路燈不屬於本館範圍內，為人行道公共區域，本館館員難以要求工務單位前來修繕，建議您可向新北市政府養務工程處反映（https://streetlight.ntpc.gov.tw/SL2019/Contents_Share/USE_Login/index.html），相關機構會盡速派員處理。
三、圖書館網站及電腦應用	電腦登出後位置也一直變動，明明沒有人，一直換座位使用電腦，不能指定登記同一台…白痴系統登記，而且，疫情期間位置離很近，希望可以加裝隔板	新莊福營分館	1.依本館館內資訊檢索區使用注意事項規定，本館每人每次電腦登記使用以一小時為限，使用結束並登出後方可再次登記使用。本館資訊檢索區登記系採取遨儀系統，系統設定為隨機分配使用者座位，無法指定使用者座位，如有不便之處，敬請見諒。 2. 本館所執行之防疫政策，一切依照新北市府政策辦理，在疫情嚴重期間館內採取梅花座形式，以確保讀者之間能維持安全距離。現今疫情狀況已逐漸趨緩，且入館讀者皆要求全程配戴口罩，並提供酒精給讀者。
三、圖書館網站及電腦應用	官網投訴區根本沒人回覆	新莊裕民分館	關於讀者利用本分館讀者意見反映系統反映問題，本分館定期派員至系統內查閱並辦理回覆，平均處理時間約 3 日。
三、圖書館網站及電腦應用	登記使用電腦的系統，希望可以統一成像上新莊一樣，因為原來的設計非常有問題，第一不能選電腦，第二每次登出會將原來使用的視窗關閉(雞婆的設計ㄥ，第三登出其他台沒人使用的狀態下，不一定登記到原來的電腦(白痴的設計，我光一直收東西換位置就好)，第四預約的人不知什麼的時候輪到他，完全不能離開附近	新莊裕民分館	依本館館內資訊檢索區使用注意事項規定，本館每人每次電腦登記使用以一小時為限，使用結束並登出後方可再次登記使用。本分館資訊檢索區登記系採取遨儀系統，系統設定為隨機分配使用者座位，無法指定使用者座位，如有不便之處，敬請見諒。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
三、圖書館網站及電腦應用	電腦登記統可否更改,系統有點白癡 。沒人登記時 一直換座位不能指。usb 槽不能叫出資料可否維修,很不便民。。	新莊裕民分館	依本館館內資訊檢索區使用注意事項規定，本館每人每次電腦登記使用以一小時為限，使用結束並登出後方可再次登記使用。本分館資訊檢索區登記系採取遨儀系統，系統設定為隨機分配使用者座位，無法指定使用者座位，如有不便之處，敬請見諒。 另，本館電腦設備由本市府資訊中心統一提供，主要是提供給讀者利用網路查詢一般資訊所使用，本市府亦有委託資訊廠商對本館電腦進行定期維護。如電腦設備出現故障情形，敬請您即時與本館館員聯繫，館員將會回報資訊中心，委請維護廠商到館修繕。 此外，每台電腦主機至少擁有 3 至 4 個 USB 插槽,分別在電腦主機前方或後方,建議您可以使用其他插槽，並請確認您的 USB 狀況。
三、圖書館網站及電腦應用	機數太少	新店福民圖書閱覽室	受限於場地狹小，空間上盡可能保留為圖書與閱覽空間，本館設有一台資訊檢索電腦，歡迎多加使用。
三、圖書館網站及電腦應用	可以多放幾台電腦	板橋浮洲圖書閱覽室	感謝您寶貴的建議，本館利用了有限的空間提供兩台電腦供讀者使用，未來亦將評估如有其他合適空間，將增加更多電腦等硬體服務設備供讀者使用。
三、圖書館網站及電腦應用	為借還書便利，建議開放配合各捷運站及郵局都有的郵局ｉ郵箱做借還書的服務。	蘆洲集賢分館	1.目前只有全家、萊爾富便利商店合作，提供全臺門市還書服務。 民眾只要透過全家的 FamiPort 及萊爾富的 Life-ET 簡單操作列印單據，便能到櫃檯將包裝好的書交給店員，並由便利商店為您送回圖書館！ 全家便利商店 FamiPort 機臺：點選「店到店」-->「圖書館還書」-->「新北市立圖書館/基隆市公共圖書館」-->「還書寄件」 萊爾富的 Life-ET 機臺：點選「生活•服務」-->「圖書館還書」-->「新北市立圖書館/基隆市公共圖書館」 詳閱注意事項後，輸入聯絡人資料並列印單據，連同符合便利商店規範的包裝物件（長寬高加總 105 公分內，最長單邊長度≦45 公分(萊爾富另有規定兩邊長度均≦30 公分)，重量 5 公斤以下，讀者可自行妥善包裝物件或另行購買便利袋、便利箱包裝），

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			一次約可還5本書，至櫃臺繳交每件新臺幣45元的包裹費用就能完成還書程序。
三、圖書館網站及電腦應用	無線網路速度超慢	蘆洲兒童親子分館	本分館會建議總館權責單位研擬改善。
三、圖書館網站及電腦應用	4樓沒有官網連線	汐止茄苳分館	感謝您的建議，我們會積極爭取預算增設wifi熱點，目前本分館2樓自修室有wifi可使用，請您多加利用。
三、圖書館網站及電腦應用	電腦數太少。	鶯歌分館	會將您的意見反映給總館。
三、圖書館網站及電腦應用	new taipei無線上網有時不太順，希望能改進	三峽分館	new taipei無線上網的問題已反映給資訊中心，謝謝您的建議。
三、圖書館網站及電腦應用	增加讀者可用電腦數量	三峽分館	因館內空間有限，開放5台電腦供使用。
三、圖書館網站及電腦應用	讀者薦購數量能多一點	三峽北大分館	薦購上限為5本，採編課回覆之後會空出可薦購額度。
三、圖書館網站及電腦應用	有一次電腦的借閱臨時無法使用造成後面民眾群聚，廠商連線速度要改善！	三峽北大分館	往後透過資訊組聯絡窗口，即時報修。
三、圖書館網站及電腦應用	推播功能時有時無，常不易及時提醒	樹林柑園圖書閱覽室	新北愛BOOK APP會請總館資訊組留意推播功能是否正常運作。
三、圖書館網站及電腦應用	HyRead3希望可以開放報紙閱讀	淡水水碓分館	報紙目前只接受實體現場閱讀
三、圖書館網站及電腦應用	1.建議新書瀏覽的地方，可以提供分類選單，例如：圖書、兒童書、…之類的，讓讀者可以依需求快速知道圖書館有哪些新進圖書。 3.建議網頁查書時，可以標記該館的該本書是否有泡水、缺頁、畫記、脫頁、…等書況，預約時心裡有個底。因為有時預約「迷宮」類別的書，都要碰運氣，猜	淡水水碓分館	新書瀏覽都有做分類處理，網頁查詢目前無法做書況標記，只會標記在書籍系統中。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	猜看哪個館的書有沒有被畫記。		
三、圖書館網站及電腦應用	有些熱門書要排超極久,看可不可以多增加幾本	淡水水碓分館	將反應給總館採購部門
三、圖書館網站及電腦應用	預約書有時遇到過期很久未歸還，希望增加提醒過期未歸還書提醒頻率。	淡水水碓分館	責成館員做電話催還
三、圖書館網站及電腦應用	網路速度太慢，電腦太低階，設備應予汰換更新。	平溪分館	平溪分館讀者電腦區網路頻寬目前 100M 以上，電腦設備也已於 111 年 5 月完成汰舊換新，請再多加利用。
三、圖書館網站及電腦應用	電腦開機超慢，網路也不穩定	五股水碓分館	本分館電腦定期陸續汰換，如有網路斷線問題請立即洽詢本館服務人員，將進行報修。
三、圖書館網站及電腦應用	查詢書籍書目類型顯示電子資源時，點進查看時無法一眼就知道從哪裡查看電子書全文。	五股水碓分館	點擊該本書目後，電子全文連結目前位於 ISBN 下方，有關您提及無法一眼查看電子全文，將提報予相關課室與資訊廠商作為改善的參考，感謝您的建議。
三、圖書館網站及電腦應用	網路每隔 30 分鐘會斷網很不方便	五股水碓分館	有關無線與有線網路不穩的問題，將提報相關課室，作為未來改善的參考。
三、圖書館網站及電腦應用	如果有年紀偏小的小孩若需要使用電腦玩遊戲的話，希望可以事先提醒對方，可能玩遊戲會影響讀書的人	深坑分館	本館會在人力許可範圍之內，請館內人員加強巡視館舍以及館員的服務管理訓練，造成您的不便，敬請見諒。
三、圖書館網站及電腦應用	WIFI 需要加強速度。	萬里分館	本館 WIFI 已配有頻寬 100M 之中華電信數據網路，館舍空間近 250 坪，致訊號覆蓋無法遍及每個角落，建議於收訊較佳之區域使用。
三、圖書館網站及電腦	1.WIFI 上網要加強。 2.視聽開架陳列。	萬里分館	1.本館 WIFI 已配有頻寬 100M 之中華電信數據網路，館舍空間近 250 坪，致訊號覆蓋無

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
應用	2.海景是大賣點，如將來整修也許在面海落地窗前加高地板，做成榻榻米可座或看海，類似台北市文山區分館的茶館地板設計，可增加特色。		法遍及每個角落，建議於收訊較佳之區域使用。 2.本館視聽資料於讀者資訊檢索電腦建置有電子影像目錄，分類清楚便利，提供瀏覽借閱使用。 3.擬作為未來館舍空間改造研議參考。
三、圖書館網站及電腦應用	WIFI 網速較慢	石門分館	擬建議本館資訊組列入未來升速研議參考。
四、館員服務	總館櫃臺服務態度很差	總館閱覽典藏課	關於您所反映的館員態度問題，本館深感抱歉，會再加強對館員的教育訓練，要求注意讀者感受，減少類似問題再發生。
四、館員服務	受疫情影響的館藏開放、規範公告未做確實，以致無法如期借還書，向總館的館員反應，館員的態度輕率且無提供任何協助。建議：關乎疫情的重要公告，多開闢公告的管道，除了官網、FB，IG 等社群平台也須同步，以達政府機關布達的責任。	總館閱覽典藏課、推廣課	關於您所反映的館員態度問題，本館深感抱歉，會再加強對館員的教育訓練，要求注意讀者感受，減少類似問題再發生。 感謝您對本分館的支持，本館將會再加強各管道佈達之重要公告。
四、館員服務	有時遇到的櫃台態度不佳，回覆問題沒耐心	總館閱覽典藏課	關於您所反映的館員態度問題，本館深感抱歉，會再加強對館員的教育訓練，要求注意讀者感受，減少類似問題再發生。
四、館員服務	總館流通櫃檯的服務態度、語氣真的很差，明明人力最多，服務卻不如其他的分館。	總館閱覽典藏課	關於您所反映的館員態度問題，本館深感抱歉，會再加強對館員的教育訓練，要求注意讀者感受，減少類似問題再發生。
四、館員服務	在《 總館 》4F 找不到欲借圖書。 因為透過 APP、官網確認該圖書在館內，故至櫃檯請求館員協助，沒想到只得到一句「 該圖書有開放館內閱覽，有可被其他讀者拿去看也沒辦法 …… 」、並依然故我地坐著，絲毫沒有想要協尋的意思。	總館閱覽典藏課	關於您所反映的館員態度問題，本館深感抱歉，會再加強對館員的教育訓練，要求注意讀者感受，減少類似問題再發生。關於您提及張貼告示告知讀者「 館內閱讀每一次限拿一本，且需要閱畢圖書放回原處後、再借閱下一本」一事，本館閱覽服務規定確有「閱覽期刊、報紙或觀賞視聽資料，請一次取一件」之條文，但並無針對圖書之相關規定。因讀者閱讀習慣不同，或有學習研究上需使用工具書進行參考查詢，及不同版本交叉比對之需要等情況，難以一概限制讀者一次只能取閱一本書。至於您提及請館員整

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	這邊提出 2 點建議：（1）請在書架和相關宣傳物告知館內讀者「 館內閱讀每一限拿一本，且需要閱畢圖書放回原處後、再借閱下一本（2）請館員定時、不定時巡邏，將未被妥善歸位書籍放回架上。		架，這是館員業務內容之一，志工也會不定期協助館員整架。惟因本館館藏眾多，來館利用者亦眾，無法將所有館藏都即時歸位，不周之處，敬請見諒!
四、館員服務	書籍上架整理時，不管是館員或志工或清潔人員，應小心輕放而不是用丟的製造聲響影響其他讀者，而三樓館員若有多人上書，當讀者有問題應該可以請一位館員服務，而不是請讀者到一樓處理，替讀者服務應比上書優先。	總館閱覽典藏課	關於您所提及的書籍上架整理問題，本館會再提醒館員與志工注意不要製造噪音影響其他讀者。關於您提及三樓館員服務態度問題，本館會再加強館員教育訓練，要求館員注意讀者之需求並及時回應，感謝您的寶貴意見。
四、館員服務	有時下雨，書有一點溼，館員就說書不能還。	總館閱覽典藏課	本館館藏圖書及其他館內資源係為公共財產，為保障本館讀者後續的閱覽權利，臨櫃借還書時館員有責任協助讀者確認圖書之完整性，請您諒解。天氣不穩定時，建議您將欲歸還之圖書以防水材質之包材包裹好後外出，以避免影響您後續之借閱權利，亦節省您寶貴的時間。如書不幸被雨打濕，請您將書晾乾，儘量壓平整，內頁不要有沾黏情形後，即可歸還。
四、館員服務	三樓館員若要提醒讀者勿奔跑，不應從遠處大聲吼，製造更大的聲音影響其他讀者。	總館閱覽典藏課	本館已提醒館員注意，非有緊急必要情況，應注意控制音量，避免影響讀者。
四、館員服務	4.樓層可以詢問的服務員很少	總館閱覽典藏課	因本館館舍空間較大，館員人力有限，難以隨時兼顧。如您所在樓層館員暫時離開櫃檯，或者可能是在執行其他勤務。建議您可向其他樓層櫃檯詢問，或在櫃檯稍候。不周之處，敬請見諒!
四、館員服務	加強館員的服務品質、熱忱和專業知識。	總館閱覽典藏課	關於您所提及的加強館員服務品質、熱忱與專業知識這一意見，本館會再加強對館員的教育訓練，以提升服務品質，感謝您的指教。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
四、館員服務	在《 總館 》4F 找不到欲借圖書。 因為透過 APP、官網確認該圖書在館內，故至櫃檯請求館員協助，沒想到只得到一句「 該圖書有開放館內閱覽，有可被其他讀者拿去看也沒辦法 …… 」、並依然故我地坐著，絲毫沒有想要協尋的意思。 這邊提出 2 點建議：（1）請在書架和相關宣傳物告知館內讀者「 館內閱讀每一限拿一本，且需要閱畢圖書放回原處後、再借閱下一本 （2）請館員定時、不定時巡邏，將未被妥善歸位書籍放回架上。	總館閱覽典藏課	關於您所反映的館員態度問題，本館深感抱歉，會再加強對館員的教育訓練，要求注意讀者感受，減少類似問題再發生。關於您提及張貼告示告知讀者「 館內閱讀每一次限拿一本，且需要閱畢圖書放回原處後、再借閱下一本」一事，本館閱覽服務規定確有「閱覽期刊、報紙或觀賞視聽資料，請一次取一件」之條文，但並無針對圖書之相關規定。因讀者閱讀習慣不同，或有學習研究上需使用工具書進行參考查詢，及不同版本交叉比對之需要等情況，難以一概限制讀者一次只能取閱一本書。至於您提及請館員整架，這是館員業務內容之一，志工也會不定期協助館員整架。惟因本館館藏眾多，來館利用者亦眾，無法將所有館藏都即時歸位，不周之處，敬請見諒!
四、館員服務	需要多一點有公德心的民眾，圖書館的部分可以做的更好	總館閱覽典藏課	感謝您寶貴的意見，本館會繼續努力精進，提供讀者更優質的服務。
四、館員服務	加強館藏、管員掌控能力、不要事事都靠志工、拿薪水的要多做點事	總館閱覽典藏課	關於您所提及的加強訓練，提升館員能力這一意見，本館會繼續加強對館員的教育訓練，感謝您的指教。惟因本館空間較大、館藏眾多，館員無法隨時兼顧，仍需志工之輔助，以提供更優質的服務，不周之處還請您多多包涵。
四、館員服務	應多訓練館員服務素質，而圖書館禁止飲食就要確實，尤其館員整理書籍時也不是自備“白開水”，希望在手機通話室的地方註明不能完全隔音，有太多讀者以為能隔音，導致在外面的讀者都聽的很清楚。	總館閱覽典藏課	關於您所提及的館員整理書籍時有違反禁止飲食規定一事，本館會再加強教育訓練，要求館員執行館務時不得違反禁止飲食之規定，您如有確實證據，也歡迎提供給本館，以便本館進行查證處理。
四、館員服務	館內服務人員口氣可以好一點，有些很不耐煩，臉色很不好看。	總館閱覽典藏課	關於您所反映的館員態度問題，本館深感抱歉，會再加強對館員的教育訓練，要求注意讀者感受，減少類似問題再發生。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
四、館員服務	在架上看到書籍要借閱，到櫃檯借閱時，館員說，書籍已被預約了，已遇見3次	板橋分館	館員疏忽誤將預約書籍放置架上，本館已重新檢視相關作業流程，並請館員改善，造成您的不便，敬請見諒。
四、館員服務	1. 板橋分館某個館員態度有待改善，在辦理借還書時語氣很不耐煩 2. 館員和義工會聊天，音量忘了控制	板橋分館	本館已加強檢討與督導館員之服務態度及教育訓練，要求館員應更能以同理心服務民眾，並共同維持館內良好閱讀環境與氛圍。
四、館員服務	館員服務態度差 已經開啟借閱證條碼 館員卻故意不看 繼續做自己的事而不理會借閱者 態度散漫沒有熱情 回答問題很敷衍隨便	板橋分館	本館已加強檢討與督導館員之服務態度及教育訓練，要求館員應更能以同理心服務民眾，謝謝您的建議。
四、館員服務	館員櫃檯的態度和專業須再多加強 每次借閱館員都一副臭臉相向語氣很差	板橋分館	本館已加強督導館員之服務態度及教育訓練，要求館員應更能以同理心服務民眾，謝謝您的建議。
四、館員服務	部份館員對說台語的市民，很不友善	板橋國光圖書閱覽室	本館已加強檢討與督導館員之服務態度及教育訓練，要求館員應更能以同理心服務民眾，謝謝您的建議。
四、館員服務	改善硬體設備及館員工作時的友善態度	板橋國光圖書閱覽室	1.有關改善硬體設備之建議，圖書館將視預算運用情形及各館借閱利用狀況再行評估設備改善。 2.關於館員態度之建議，本館已加強檢討與督導館員之服務態度及教育訓練，要求館員應更能以同理心服務民眾，謝謝您的建議。
四、館員服務	大哥哥，大姐姐，打掃阿姨們耐心與仔細觀察，我們需要幫忙，我們書本多留意好書給我們兄妹倆人，阿姨們大哥哥們關心老人小孩閱讀好環境.辛苦你們了！	板橋四維分館	感謝您對本館的支持，您的鼓勵將是我們追求進步的最大動力！
四、館員服務	上級能充分支援分館的需求	板橋四維分館	已收到您的建議，將再檢視各分館需求，感謝您的建議。
四、館員服務	很兇，會大聲質問，臉色不好，問問題不耐煩回答，	三重分館	將加強館員服務禮儀教育訓練。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
四、館員服務	三重中正路上的分館，希望人員態度…，還有螞蟻問題	三重分館	將加強館員服務禮儀教育訓練。另已請清潔人員加強館舍清潔。
四、館員服務	遇過好幾位館員態度很冷淡、雖然戴著口罩但還是感覺得出來臉很臭， 看到這種態度有想找的書找不到也不敢去打擾館員。	三重南區分館	將加強館員服務禮儀教育訓練。
四、館員服務	三重南區分館館員態度明顯比其他分館還要差，借還個書好像打擾到他們一樣，尤其是有一位男生館員，讓我想問問題都不敢去問	三重南區分館	將加強館員服務禮儀教育訓練。
四、館員服務	增加人力,提昇服務品質	三重南區分館	將加強館員服務禮儀教育訓練。
四、館員服務	館員熱心的服務,令讀者擁有良好的閱讀環境,若能增添人力,應能使服務品質更上一層樓	三重田中分館	感謝讀者肯定，人力部分依規定辦理。
四、館員服務	在期限內取預約書，但館員沒有刷借書害我被記逾時未取。還書時館員也沒發現為何此本書沒辦法刷還書？館員借還書時未主動告知讀者已借本數…	三重崇德分館	已請館員於讀者借還書時依標準作業流程辦理。
四、館員服務	感覺不到親切	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 有關反映本館館員服務不親切一事，本館會落實進行教育訓練及落實考核制度，您的建議我們將不定時探查、檢討改善處理方式與加強館員的教育訓練、服務禮儀，並列入年終考核，以提升服務品質。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
四、館員服務	閉館前整理桌椅的小姐非常大聲，整個都是椅子的碰撞聲，離閉關時間還有一點時間，感覺在趕讀者離開。	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 有關反映本館閉館前館員協助整理 3 樓閱覽椅非常大聲一事，因本館 3 樓自修閱覽桌椅多達 288 個，為求館舍設備完善，而有提早整理之情形。本館並無提早請讀者離開之意圖，已周知同仁應降低整理桌椅之音量。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
四、館員服務	未曾見過有主動協助讀者的館員，態度的話就是公事公辦你問我答而已。	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 有關反映本館館員服務態度不主動一事，本館會落實進行教育訓練及落實考核制度，您的建議我們將不定時探查、檢討改善處理方式與加強館員的教育訓練、服務禮儀，並列入年終考核，以提升服務品質。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
四、館員服務	在這社群發達的時代，拍照上傳社群是很常見的事，不管在評論、fb、instagram常看到圖書館的照片，請問媽媽拍自己小朋友，自己自拍這都要申請嗎？有點小題大作，在公共區域不能拍照還要申請，又沒拍其他讀者或書籍，我覺得有點管理過當，而且只有貴館是鑲金的禁止拍照，其他館完全不會有這問題	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 本館感謝您喜歡館舍閱覽氛圍，並特別拍攝留念。有關館舍拍攝的部分，館員巡檢時若發現有拍攝情形，基於維護館室其他讀者個人隱私與肖像權，會先詢問拍攝目的與照片用途，之後會請讀者至櫃台填寫相關申請表，合先敘明。 本館留存書面紀錄之目的，為其他讀者若對於拍攝細節有所疑義，或向本館明確表示受侵犯權益、干擾使用時，能夠出具相關證明向其說明服務政策及拍攝用途，從而減少拍攝者及其他讀者爭端的可能。在處理館舍拍攝議題上，本館會一視同仁向讀者說明服務立場；至於其他讀者將館舍照片上傳至社交軟體之行為，在不侵害他人隱私與肖像權的前提下，本館予以尊重。 若有任何問題，歡迎來電洽詢(02)2253-4412，我們將竭誠為您服務。
四、館員服務	希望可以加強巡邏攜帶飲料進圖書館飲食的狀況	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 有關控管館內飲食一事，本館閱覽服務規則中，並未限制民眾攜帶飲食入館，惟確實禁止飲食之行為。本館將持續進行走動式管理，如發現有違規飲食情形，將立即予以勸導；但因館員人力有限，如未及時處理違規行為，亦歡迎您向館員反映，以利能及時做最適當迅速的處理。 如有任何問題，歡迎來電洽詢(02)2253-4412，我們將竭誠為您服務。
四、館員服務	三樓的衛生紙卷，真的很吵！兩邊廁所明明都有新的紙卷盒，都不用！	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 1. 本館因應民眾需求，已於館舍廁所入口處加裝衛生紙，並由本館人員進行不定時走

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	請把那吵死人的衛生紙卷燒了。 三樓冷氣有夠小，超級熱，一堆人的時候還有汗臭味，拜託冷氣冷一點強一點不要那麼小氣好嗎？？		動式管理，以持續觀察實際使用情形。若您發現有不當使用情形，請於第一時間向館員反映，由本館人員協助處理，以共同維護舒適使用空間。 2. 因您未敘明事件發生時間，本館合理推測為暑期板橋地區溫度偏高，超過攝氏 37 度，且館舍使用人數較多(單日平均超過 1,500 人)，現有空調設備不易降低館舍溫度，故產生不涼、通風不佳的感受；為確認設備運作情形，本館已多次請維護廠商到館檢視空調設備運作狀況，經初步檢視無異常情形，後續廠商將派員就該區域管線、設備等作細部檢查，以找出可改善之項目。 如有任何問題，歡迎來電洽詢(02)2253-4412，我們將竭誠為您服務。
四、館員服務	有些館員態度不是很好	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 有關反映本館館員服務態度不好一事，本館將進行教育訓練及落實考核制度，您的建議我們將不定時探查、檢討改善處理方式與加強館員的教育訓練、服務禮儀，並列入年終考核，以提升服務品質。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
四、館員服務	民眾投入還書箱之書籍未刷還，隔天致電詢問，館員不先協助尋找，要求民眾填寫聲明歸還，當天再到館要求館員先尋找書籍，仍要求民眾填寫聲明歸還，在民眾強烈要求尋找後，確實才發現未刷還書籍，館方未善盡刷還職責，頻頻為難民眾填寫無意義文件，不自行反省檢討，仍堅持民眾需填寫文件，態度惡劣。	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 本館館員沒有確認還書箱還書，卻要求民眾填寫聲明歸還書一事，由於缺乏案件相關資訊，如果您願意提供借閱圖書及處理經過，本館將進行事實查證，並針對處理館員予以教育訓練，列入年終考核事項，以提升本館服務品質。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
四、館員服務	希望可以再溫暖熱情一點	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 有關反映本館館員服務態度不夠溫暖熱情一事，本館將進行教育訓練及落實考核制度，您的建議我們將不定時探查、檢討改善處理

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			方式與加強館員的教育訓練、服務禮儀，並列入年終考核，以提升服務品質。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
四、館員服務	有一次麻雀飛進閱覽室，館員說無權開窗戶放生，警報會響；但畢竟是一條生命不是？	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 因本館座落環境優美，且基地面積較大，常有小動物不經意進入館舍。本館部分區域窗戶和系統保全連線，可因應情況解除設定並開啟，由於小動物行為尚屬不可控制範疇，本館遇有類似情形，會開啟窗戶讓小動物自行離館。感謝您的建議，本館不定時檢討改善處理方式與加強館員的教育訓練、服務禮儀，以提升服務品質。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
四、館員服務	已經很多人反應相同問題都沒有改善，只會回廢話根本完全沒意義	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 有關反映本館相關問題無回應一事，因您未敘明具體事由，您願意的話可提供寶貴意見，由本館進行查證與回覆。本館也將持續進行教育訓練及落實考核制度，以提升館內服務品質。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
四、館員服務	請推廣櫃臺人員每次服務下一位客人之前 先消毒手 保護自己與他人	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 因應中央防疫中心、新北市政府防疫政策逐步鬆綁下，本館同仁除了皆遵循防疫相關規定外，其他防疫配套措施由館員自行抉擇執行，本館並無強烈要求規定，感謝您的建議與關心。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
四、館員服務	希望可以改善工作人員製造的噪音	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 本館工作人員不經意造成較大音量，影響館室閱覽氛圍，本館將對同仁進行教育訓練及落實考核制度，您的寶貴建議，我們將不定時檢討改善處理方式與服務態度，並列入年終考核，以提升服務品質。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
四、館員服務	1.新書的借閱很難，因為書少。 2.本館的展覽活動有不錯的深度，希望可以規劃繼辦。 3.讀者品質須再加強。	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 1. 有關本館新書少且難借閱一事，新書入館加工後會於3樓右側展示架展示且開放外借，總館網站亦有新書通報：建議您亦可利用本館網站申請線上預約其他分館之在架圖書至本館取書。 2. 感謝您利用圖書館活動，您的鼓勵與支持將是我們追求進步的最大動力。 如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
四、館員服務	圖書館的民眾諮詢頻率相較其他的政府單位已算少，特別是館內較少視聽設備的館，因此當民眾進行諮詢時，希望工作人員能更主動且親切的服務，而非機械式的辦理相關需求。	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 由於本館協助營運的人員眾多，如清潔人員、館舍志工、公共服務學生等群體，能夠協助民眾諮詢的人員以館員為主，建議您在遇到疑難雜症時，能夠到 2 樓櫃檯詢問館員具體諮詢事項。本館也將進行教育訓練及落實考核制度，並不定時檢討改善處理方式與服務態度，以提升館內服務品質。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
四、館員服務	請積極檢討下列狀況：民眾投入還書箱之書籍未刷還，隔天致電詢問，館員不先協助尋找，要求民眾填寫聲明歸還，當天再到館要求館員先尋找書籍，仍要求民眾填寫聲明歸還，在民眾強烈要求尋找後，確實才發現未刷還書籍，館方未善盡刷還職責，頻頻為難民眾填寫無意義文件，不自行反省檢討，仍堅持民眾需填寫文件，態度惡劣。	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 本館館員沒有確認還書箱還書，卻要求民眾填寫聲明歸還書一事，由於缺乏案件相關資訊，如果您願意提供借閱圖書及處理經過，本館將進行事實查證，並針對處理館員予以教育訓練，列入年終考核事項，以提升本館服務品質。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
四、館員服務	希望館員更親切	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 希望本館館員更親切一事，本館將對同仁進行教育訓練及落實考核制度，您的寶貴建議，我們將不定時檢討改善處理方式與服務態度，並列入年終考核，以提升服務品質。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
四、館員服務	板橋民生分館圖書館中有位戴眼鏡綁馬尾女生態度真的很糟糕，且前陣子天氣開始悶熱也沒有開空調，讓整間圖書館非常悶熱，又因為疫情嚴重大家也不太敢拿下口罩，每個人都默默拿下口罩一直擦汗，再加上因為要用身分證掃實名制，在櫃檯都要等很久，且掃名好了也不會說一聲就直接放在桌上自己做她自己事情，有次入館時拿出身分證要掃實名制時，這位館員態度非常糟糕且很兇的說一天只要掃一次就好，重點是那天是第一次入館連掃描都還沒，不曉得再兇什麼？完全搞錯人兇錯人還理直氣壯，也完全都沒說聲對道歉！！真的讓人很討厭，也因為這樣每次看到這位館員時就很不滿意！！！ 而且館中很多人會把口罩拿下來直接在館內走動，館員也沒有向前勸導，放任那些不戴口罩的人走動，加上疫情嚴峻，真的很不滿意這分館館員的處事態度及方法，是否應該好好改善	板橋民生圖書閱覽室	關於所提問題說明如下： 因應節能減碳政策，本館館內溫度設定為攝氏 26 至 28 度，由於每位讀者對溫度感受不同，若您覺得不適，可以直接向館員反映，並視天候及現場狀況調整，以提供舒適的閱讀環境。 有關於您反映館員態度問題，本館已告知該館員應注意個人服務行為，並加強館員教育訓練，提醒服務時應注意的服務禮儀，並列入年終考核，以提升服務品質。 關於您反應有民眾不戴口罩之情事，因館員人力有限，僅能不定時走動巡查，若您有發現館內民眾有違規行為，歡迎向值班櫃檯人員反映，以利能及時做最適當迅速的處理。造成您的不便，還請見諒。 感謝您對本館的支持與指教如仍有任何問題及建議，歡迎您逕洽板橋民生圖書閱覽室，電話：（02）2954-2789，本館同仁將竭誠為您服務。
四、館員服務	民生閱覽室內有固定一位先生都會到自修室，但不曾戴起口罩！館員看到都無事，完全也不會向前勸導，難道告示牌上請全程配戴口罩是放好看的？尤其現在疫情嚴峻，完全不理會，真的是完全不懂館員在做什麼？只要坐在櫃檯內就沒他們的事？還有位館員叫張藝薰，態度	板橋民生圖書閱覽室	關於您反應有民眾不戴口罩之情事，館員也已經多次勸導，因館員人力有限，僅能加強走動式管理，若仍發現館內民眾有違規行為，歡迎您向值班櫃檯人員反映，以利能及時做最適當迅速的處理。 有關於您反映館員態度問題，本館已告知該館員應注意個人服務行為，並加強館員教育訓練，提醒服務時應注意的服務態度及禮儀，並列入年終考核，以提升服務品質，造成您的不便，還請見諒。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	真的很差，說話態度語氣給人感受真的很不好！一副愛理不理的樣子，好幾次還看到跟閱覽室的讀者吵架？圖書館是給人讀書的好地方，卻看到館員與人吵架真的很可笑，儘管讀者不對，身為館員應該要試著與讀者溝通吧，而不是動不動就說叫警察！還聽到抱怨圖書館怎麼怎麼之類的，總之給人感覺真的極致糟糕！好幾次想申訴，但完全找不到申訴管道，踏入圖書館時看到這位館員時，真的很想直接掉頭走人！能不能好好改善一下		感謝您對本館的支持與指教如仍有任何問題及建議，歡迎您逕洽板橋民生圖書閱覽室，電話：（02）2954-2789，本館同仁將竭誠為您服務。
四、館員服務	加強戴眼鏡綁馬尾館員服務態度及說話語氣，不要一副很跩的樣子，且管理好開空調的問題，不要讓圖書館很冷就很冷，很熱就很熱完全不開放冷氣，重點是勸導民眾戴好口罩，不要都裝沒看到，這樣在害其他無辜民眾吧	板橋民生圖書閱覽室	關於本館館員服務態度問題，造成您的困擾敬請見諒，本館已告知該館員應注意個人服務行為，並加強館員的教育訓練，提醒服務時應注意的服務態度及禮儀。 另外關於室內空調溫度設定問題，若您覺得不適，可以直接向館員反映，並視現場狀況調整。 關於民眾不戴口罩之情事，本館已請館員加強走動式管理，勸導館內沒戴口罩之讀者，惟館員人力有限，如未及時發現違規行為，歡迎您向值班櫃檯人員反映，以利能及時做最適當迅速的處理。 感謝您對本館的支持與指教如仍有任何問題及建議，歡迎您逕洽板橋民生圖書閱覽室，電話：（02）2954-2789，本館同仁將竭誠為您服務。
四、館員服務	請好好訓練館員好嗎！真的是糟透了	板橋民生圖書閱覽室	您的寶貴建議我們已錄案研議，本館會落實進行教育訓練及落實考核制度，檢討改善服務態度與服務禮儀，並列入年終考核，以提升服務品質。 感謝您對本館的支持與指教如仍有任何問題及建議，歡迎您逕洽板橋民生圖書閱覽室，電話：（02）2954-2789，本館同仁將竭誠為您服務。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
四、館員服務	提供館員更優質的工作環境條件。	板橋民生圖書閱覽室	感謝您的寶貴建議，本館將視圖書館館舍現況，評估利用率、建物使用情形、結構安全性、待改善問題急迫性、經費預算等，再進行研議討論其可行性。 感謝您對本館的支持與指教如仍有任何問題及建議，歡迎您逕洽板橋民生圖書閱覽室，電話：（02）2954-2789，本館同仁將竭誠為您服務。
四、館員服務	1，完全是看館員個人的熱忱，有遇到很熱心的，也有遇到過館員用館內電話打電話給母親聊天聊到忘我，我人站在台前看著她聊的很開心，她看到我還是繼續講她的電話，直到2，3分鐘後才意識到有借閱者要處理，才依依不捨的掛電話，然後絲毫沒有任何不妥的，彷彿我才剛到似的開始工作	中和員山分館	關於所提問題說明如下： 經查本館同仁未曾長時間使用館內電話與母親通話，以致讀者到櫃檯前而不自知，本館同仁對待讀者皆親切有禮；若因讀者致電本館詢問問題時讓您誤解為與母親談話，造成不便，敬請見諒。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
四、館員服務	約聘僱人員勤勞有禮貌，少部分女性正職人員冷漠傲慢，即使沒人，寧願讓人在櫃台前等候，也不會服務你，還會在櫃台滑手機	林口分館	本館將再加強同仁服務禮儀訓練，避免類似狀況再度發生。
四、館員服務	9/5, 9:00 值班館員，當日要還書館員為難表示：放還書箱就好，這裡要用手動不方便。	林口東勢閱覽室	本館將再加強同仁服務禮儀訓練，避免類似狀況再度發生。
四、館員服務	櫃台人員能更親切,圖書有髒汙破損都要記得補救,鼓勵小小讀者閱讀能提出更多鼓勵方案	中和分館	本館會再加強對讀者服務禮儀，並列入年終考核，另本館公共服務及志工皆有在修補圖書及汙損，並舉辦抽獎活動增加學童借閱樂趣。
四、館員服務	服務態度差，詢問事項口氣很差	永和保生分館	本館會再加強館員的教育訓練及對讀者服務禮儀，並列入年終考核，以提升服務品質，造成您的不便，敬請見諒。
四、館員服務	館員態度懶散，毫無服務精神，老是愛理不理 把圖書館當成養老機構 已經多次受氣	永和分館	加強館員服務在職教育訓練，隨時檢討改進，提升服務品質。 本館投訴管道多樣，如一樓意見箱、官網讀者留言或來電轉接行政人員等，都能充分表達意見。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	又找不到投訴管道，對於館員態度非常不滿意		
四、館員服務	沒有專業性	永和分館	鼓勵多多參與在職訓練課程，加強館員對圖書館業務的專業知識。
四、館員服務	明明館員都很冷漠，問什麼都要自己找，專業度不夠，現在都跑到別館去借書了	永和分館	提醒館員注意服務態度，並多多參與在職訓練課程，加強館員對圖書館業務的專業知識。
四、館員服務	原本在保生分館自修，後來這邊比較好就換來這邊了。	永和分館	感謝對本館的高度評價與支持指教。
四、館員服務	館員超強，一問就知道這個館甚麼漫畫有甚麼漫畫沒有!(想看 jojo 跟鬼滅)	永和分館	感謝對本館同仁的高度評價與支持指教，有想看的圖書可在官網登入個人帳戶裡薦購。
四、館員服務	有些人面容僵硬	永和分館	加強館員在職教育訓練，提升服務品質。
四、館員服務	四樓自修室只要下雨就漏水嚴重。	永和分館	本館頂樓防水工程，因之前連續下雨無法施工，近日天氣晴朗已定於 12/23 動工處理漏水及牆面霉斑粉刷。
四、館員服務	希望館員服務態度能與國立臺灣圖書館的館員一樣好 新書能多樣化 工具書種類多元化	永和分館	1. 加強館員在職教育訓練，提升服務品質。 2. 將讀者意見轉呈採編課購書參考。
四、館員服務	疫情關係、希望館員能夠持續做好防疫事項。。不能因為這一位民眾外出又在次進入而不測量體溫。。照理說、只要外出吃個東西在次入館都應該在次測量體溫、無論民眾、志工、清潔人員和館員都要要求再次測量、所有的館都一樣、非單一館	永和親子圖書閱覽室	督促館員確實執行防疫工作。
四、館員服務	館員很親切 第一次在這裡辦證 我們是香港人 很親切的指導我們 很推薦	永和親子圖書閱覽室	感謝對本館同仁的高度評價與支持指教。
四、館員服務	館員很吵	永和民權分館	加強館員在職教育訓練，注意交談、對話音量，提供讀者優質閱覽環境。
四、館員服務	年紀偏長,電腦操作不熟,聊天,談吐不佳,男館員臭臉,.....,整體服務觀感遜其他圖書館,無法提供優質服務品質	永和忠孝圖書閱覽室	加強館員在職教育訓練，提升服務品質。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
四、館員服務	提升服務品質,加強館員教育訓練,這是公家機關,還有老的那位館員,都穿拖鞋在上班,並未落實走動式管理	永和忠孝圖書閱覽室	要求館員確實遵守本館櫃檯服務人員守則，注意服裝儀容。
四、館員服務	新進館員對於逾期罰款作業不熟悉;更新借閱證作業誤導讀者，讓人誤會需要收費，剛好身上沒錢而多跑一趟。	新莊中港分館	對於本分館館員在櫃檯服務時造成您的感受不佳,在此致上萬分歉意,本分館將持續加強館員教育訓練，提醒館員應注意之服務態度及禮儀。
四、館員服務	中港圖書館中有一位男性館員對使用者不熟悉借書操作流程(還書應不用刷卡，但使用者刷卡會被館員責罵;還書後，尚有預借的書，太快刷卡也會被責罵)，此館員類似行為不僅一次,我也曾看過其他人被這位男館員相同對待,希望館方能針對流程面的說明能正確揭露,並非一味責難借書的人，	新莊中港分館	對於本分館館員在櫃檯服務時造成您的感受不佳,在此致上萬分歉意,本分館將持續加強館員教育訓練，提醒館員應注意之服務態度及禮儀。
四、館員服務	線上留言回覆完全都是廢話都沒改進	新莊中港分館	對於本分館館員在櫃檯服務時造成您的感受不佳,在此致上萬分歉意,本分館將持續加強館員教育訓練，提醒館員應注意之服務態度及禮儀。
四、館員服務	這是我們國家的圖書館嗎 ？每次一下大雨室內都下小雨！ 這個要找誰申訴啊！太誇張了！ 滑倒算誰的？ 這個去請人抓漏改善不行嗎？裡面的在職人員都睡著了嗎？ 去反應啊,老是不處理都用桶子接雨水，這是公家的耶！	新莊中港分館	本分館因建築物結構老舊，滲漏水處皆為建物接縫處，連續下雨易導致滲漏水情形，本館將會列入未來的改善閱覽環境計畫，以提供讀者舒適閱讀環境。造成您的不便，深感抱歉，敬請見諒。
四、館員服務	未能及時協尋書	新莊中港分館	讀者利用官網預約本分館館藏後，即進入本分館尋書清單內，本分館於每天早上於本館流通系統上下載尋書清單，館員依清單於館內進行尋書作業，並於當天完成預約書移送作業。如遇未能尋獲之圖書，需反覆於 3 天內利用系統回覆讀者結果，通知讀者書籍遺失。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
四、館員服務	希望男性館員的態度能夠好一些～	新莊中港分館	對於本分館館員在櫃檯服務時造成您的感受不佳，在此致上萬分歉意，本分館將持續加強館員教育訓練，提醒館員應注意之服務態度及禮儀。
四、館員服務	改善管理人員的獎懲制度，設立良善回饋機制	新莊中港分館	有關本分館館員獎懲制度，本分館制度皆依市府及本館規定辦理，並落實教育訓練及考核制度，並由主管定時考察館員服務狀況，檢討改善處理方式與服務態度，本館也會再加強館員的教育訓練及對讀者服務禮儀，並列入年終考核，以提升服務品質。
四、館員服務	建議館方上 google 評價看，新莊分館待改善的地方太多太多了，唯一優點真的只有化妝間乾淨。	新莊分館	對於本分館服務造成您的感受不佳，在此致上萬分歉意，本分館將持續加強館員教育訓練，提醒館員應注意之服務態度及禮儀。
四、館員服務	詢問關於寵物入館的事情，明明主打「毛小孩也能進圖書館！」可是女館員一問三不知!	新莊分館	本館辦理寵物入館館別為「新莊裕民分館」，新莊裕民分館自民 103 年起，於每月最後一週星期日上午 9 至 12 時，讀者即可攜帶寵物狗 1 隻登記入館，入館寵物狗請先辦理「寵物入館證」，並請遵守寵物公約，詳細規定可洽詢新莊裕民分館櫃檯（電話：(02)2901-9047）或請參考本館活動訊息（網址：https://www.library.ntpc.gov.tw/htmlcnt/9204a72664e3453dbfc6b5f0b15eb3c3） 對於本分館服務造成您的感受不佳，在此致上萬分歉意，本分館將持續加強館員教育訓練，提醒館員應注意之服務態度及禮儀。
四、館員服務	有些館員態度不佳，有些卻非常親切	新莊聯合分館	對於本分館服務造成您的感受不佳，在此致上萬分歉意，本分館將持續加強館員教育訓練，提醒館員應注意之服務態度及禮儀。
四、館員服務	五樓電梯鎖住不讓使用，逃生門也是，很不應該。	新莊聯合分館	因應疫情規定，入館讀者皆需實聯制登記及量測體溫後方可入館，本分館為確認讀者之健康狀況及依疫情指揮中心規定登記入館，故而採取單一出入口，鎖上前往 5 樓電梯，所有 5 樓自修室讀者需統一於 4 樓櫃檯登記後再利用逃生梯步行上 5 樓。現由於疫情規定放寬後，5 樓電梯已解鎖，恢復正常使用。
四、館員服務	女館員都很熱心，有問必答。男館員(王 XX)態度非常不佳，愛理不理，口氣非常不好，請改進。	新莊聯合分館	對於本分館館員在櫃檯服務時造成您的感受不佳，在此致上萬分歉意，本分館將持續加強館員教育訓練，提醒館員應注意之服務態度及禮儀。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
四、館員服務	電腦有問題感覺解決問題並不積極,只會放公告不太理會	新莊聯合分館	本分館館內所有電腦設備皆由市府資訊中心統一提供及維護，如遇電腦出現故障，本分館館員將通知資訊中心工程師到館維護，並向讀者公告該台電腦故障，本分館館員無法自行處理。
四、館員服務	態度不是很好	新莊聯合分館	對於本分館館員在櫃檯服務時造成您的感受不佳,在此致上萬分歉意,本分館將持續加強館員教育訓練，提醒館員應注意之服務態度及禮儀。
四、館員服務	人員胡◯雯動作常常很慢，或與客人聊天許久的，後方有人在排隊借書完全沒有看見，常常到自己的休息室，有人在排隊等候都不知道	新莊福營分館	對於本分館館員在櫃檯服務時造成您的感受不佳,在此致上萬分歉意,本分館將持續加強館員教育訓練，提醒館員應注意之服務態度及禮儀。
四、館員服務	我曾經被圖書館的清潔工的澆花水潑到全身都是。跟圖書館員反應後，圖書館員根本沒警告的清潔工，我屢次都差點被潑到。 再來，常常有人圖書館當成咖啡廳狂講話聊天，我跟圖書館人員反應，他們也愛管不管，態度非常惡劣。基本上這件圖書館這麼吵，就是因為圖書館員都不好好落實他們自行訂定的規則。	新莊裕民分館	本分館已要求清潔人員改善五樓盆栽澆水之方式，造成您的不便，本館向您致上最深的歉意。另外本分館已請館員加強巡視館內秩序，若您發現有讀者影響閱讀環境時，可即時向櫃台人員反映，以利本館及時處理。 對於本分館館員在櫃檯服務時造成您的感受不佳，在此致上萬分歉意，本分館將持續加強館員教育訓練，提醒館員應注意之服務態度及禮儀。
四、館員服務	上班請儘量不要講話聊天，感覺有點吵	新莊裕民分館	對於本分館館員在櫃檯服務時造成您的感受不佳,在此致上萬分歉意,本分館將持續加強館員教育訓練，提醒館員應注意之服務態度及禮儀。
四、館員服務	圖書館員很懶散 館內規定有跟沒有一樣 清潔員中午澆花時會把水往外潑導致經過的路人被潑到	新莊裕民分館	本分館已要求清潔人員改善五樓盆栽澆水之方式，造成您的不便，本館向您致上最深的歉意。另外本分館已請館員加強巡視館內秩序，若您發現有讀者影響閱讀環境時，可即時向櫃台人員反映，以利本館及時處理。 對於本分館館員在櫃檯服務時造成您的感受不佳，在此致上萬分歉意，本分館將持續加強館員教育訓練，提醒館員應注意之服務態度及禮儀。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
四、館員服務	八月中的某一日，本人來此館時，約等了一個多小時才等到一個空位（有電源插座的筆電區）【※本人不會因為“等待”而抱怨，反而很喜歡圖書館很新、很有規模、很現代化、很寬敞、很明亮、各個使用區域分明、走道路線順暢、訂定和遵守規矩的圖書館，這意謂此圖書館是有水平、有素質的】。那一天我等到座位後，發現到我旁邊的座位桌上是很凌亂的，如一堆衛生紙、塑膠袋、包包等，一張空間不大的桌面就已經被塞滿了，加上一支正在充電的手機（當時坐此座位者不在），不久出現了，原來是一位婦人，不一會這位婦人開始咳嗽，且咳的很用力，她一直咳一直咳，坐在她旁邊的我，和她對面和斜對面及同一排桌的人開始感到非常緊張不安（因為疫情嚴峻），就有男生趕快拿著他的筆電站起來先站到別處，而我注意到這位婦人一點兒都沒有想到別人，該先離開去外面咳，她是拼命地咳，且咳的很用力，且一直咳一直咳……，我真的非常不安，於是，我跟某位男館員反應此狀況，沒想到他置之不理，【※那天我看了一下網路新聞，當日因新冠疫情而死的數字是 32 位※】，而那位婦人顯然不顧他人，繼續咳，繼續咳，且很用力地咳，她坐在那個座位上，	新店分館	新店分館位置為閱覽區，凡遵守本館閱覽規則，並無特別限定讀者使用閱覽區之方式。疫情期間感謝讀者反映相關事項，然經查該名讀者已依規配戴口罩，讀者持續咳嗽造成其他使用者困擾，亦非本館所願，新店分館深感抱歉，將再討論調整疫情期間相關措施。 有關館員回應方式，經查實屬誤會，館員係基於考量各讀者的立場回應，造成誤會，敬請見諒。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	本身就和所有正在讀書、或做功課、或使用筆電正在聽課或工作者的畫面比較起來已經是很突兀了，加上她只是在看手機影片、充電，不然就是坐在那裡睡覺又加上她拼命地咳，我們都好緊張被傳染，想著，她為什麼如此自私，不到外面去咳，於是我又去跟那位男館員反應，沒想到那位男館員用不好的口氣對我說「如果別人說你，你會怎樣？」我回答說「我會反省我自己。」接著他用不客氣的語氣叫我離開圖書館，我說「我又沒做錯事，我只是跟你反應事情……」，我看見那位男館員的怯懦，他不處理事情，卻處理「反應事情的人」。我當時心理滿感受傷的，在那時，有清潔人員反應說，在我之前也有人反應過此婦人的事情，而且還是同一位婦人，且說她好像是故意的一直咳，一直咳。還真沒想到，那位婦人咳了一整個下午（坐在她的座位上），到當天晚上快閉館時，我跟某位女館員說，我想跟這裡的館長（主任）陳述事實，但那位女館員只叫我留姓名和手機號碼，我離去時，感覺到事情沒有處理好，隔天我又到此圖書館來，我跟昨晚那位女館員說，我想找館長主任談，這位女館員支支吾吾，沒告訴我館長在哪兒，也沒讓我見館長，我說「我再留我的電子郵件信箱帳號		

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	吧？！」她說「不必」，於是我又再帶著受傷的心情離去，再隔日，我又去此圖書館，我又找那位女館員要陳述，沒想到別的女館員（某位跛腳的女館員）禁止了她，我想怎麼一回事，直到晚間我再去找那位女館員，變成另一位壯壯的男館員禁止她，頓時我發現此館行政人員是不是出了狀況，【噤若寒蟬】，包括清潔阿姨們，而他們也不告訴我館長主任是誰及讓我見館長主任，……。後來，我想乾脆去總館反應吧！		
四、館員服務	某些館員服務態度很差、很多未不熟悉各項館藏資源，叫你自己找、很多位不樂意回答讀者反應的問題，也禁止別位館員回答讀者反應的問題、當讀者想直接與該館主任反應，館員也不讓讀者直接跟該館主任面對面地反應，連讓讀者知道誰是該館主任，都不說，……，有噤若寒蟬效應的氛圍，非常不自然，而且氣氛怪怪的。	新店分館	新店分館於館內設置館藏查詢電腦，供民眾查詢館藏資源，因櫃台時常需服務眾多讀者，館員可能無法立即為讀者查詢館藏，歡迎多加利用查詢電腦，以維護您的權利。
四、館員服務	請讓館員集體去上「卡內基」完整課程，館方出資。	新店分館	將再通知總館相關意見。
四、館員服務	劉姓館員態度傲慢高高在上目中無人	青少年圖書館	本館將加強館員教育訓練及改善館員服務態度。
四、館員服務	來借還書時，時常看到一些館員時常聚集志工室或櫃檯附近大聲講話聊天，不知道是館員人太多沒事做還是怎樣？	青少年圖書館	本館已加強櫃檯人員管理，討論公務應輕聲細語，討論完畢即回到櫃檯提供服務。
四、館員服務	每次詢問都無法即時得到答案，需等管理員詢問同事	青少年圖書館	由於部分館員還未有足夠處理業務經驗，為免提供讀者錯誤訊息故再次確認，後續將加強新進人員教育訓練。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
四、館員服務	常看一樓櫃檯幾個館員到了中午過後沒事做聊天嘻笑很大聲	青少年圖書館	本館已加強櫃檯人員管理，討論公務應輕聲細語，討論完畢即回到櫃檯提供服務。
四、館員服務	6，希望能在官網設置，民眾對各分館提供意見的按鈕！謝謝您！！	青少年圖書館	新北市立圖書館官網上已建置「讀者留言」功能，登入即可留言提供意見至各分館，歡迎多加使用。 https://www.library.ntpc.gov.tw/ReaderOpinion/askquestion
四、館員服務	來借還書看其他館員值勤都有穿圍裙，但好幾次看到戴眼鏡老館員常常看她值櫃台沒穿圍裙，想穿就穿嗎？我看其他館館員也都穿圍裙她在那穿背心？整體感都沒有	青少年圖書館	本館已加強督導，請該館員改善。
四、館員服務	帶小孩幾次到兒童室借還書，看到有個個子瘦瘦高高的館員坐在椅子上把書當靠墊在使用，不只一次了，這是館員該有的素質嗎？怎那麼差！	青少年圖書館	本館已加強督導，請該館員改善。
四、館員服務	明明一樓第一個位子是可以借還書的，館員都低頭划手機要不就是盯著電腦不知道幹嘛，一下叫我們去中間台弄’一下又叫我們去第一台..真的太混了	青少年圖書館	本館已加強督導，請館員改善。
四、館員服務	希望館員有時間多去整架,而不是在櫃台聊天無所事事	青少年圖書館	本館已加強櫃檯人員管理，討論公務應輕聲細語，討論完畢即回到櫃檯提供服務。
四、館員服務	常看到幾位老館員都不穿圍裙的，其他館員都有穿，不知道她們是為什麼不用穿	青少年圖書館	本館已加強督導，請館員改善。
四、館員服務	服務人員教育訓練應可更好	青少年圖書館	謝謝您的意見，本館將加強內部教育訓練。
四、館員服務	以前 6F 書架亂現在換 4F 兒童室在亂想找本給小孩的書都很難，希望館員能多起身整架而不是坐著聊天	青少年圖書館	本館已請館員加強走動巡查，保持書架整齊。
四、館員服務	館員態度很差.臉很臭	新店中央圖書閱覽室	本閱覽室已加強督導，請館員改善。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
四、館員服務	有些館員態度沒有很好，但是也有很親切的。	新店碧潭圖書閱覽室	本閱覽室已加強督導，請館員改善。
四、館員服務	鼓勵和獎勵員工制度。讓員工積極工作。服務態度好有禮貌，動作快速節省時間成本！	新店碧潭圖書閱覽室	謝謝您的意見，本閱覽室將納入後續規劃辦理。
四、館員服務	很官腔	新店福民圖書閱覽室	本閱覽室已加強督導，請館員改善。
四、館員服務	6，希望能在圖書館官網設置，民眾對各個分館提供意見的按鈕！	新店柴埕圖書閱覽室	新北市立圖書館官網上已建置「讀者留言」功能，登入即可留言提供意見至各分館，歡迎多加使用。 https://www.library.ntpc.gov.tw/ReaderOpinion/askquestion
四、館員服務	很好奇為什麼館舍開了冷氣，大門是開著?這樣不是很浪費電嗎?現在是二級疫情警戒期間吧？	土城柑林埤圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議，本館考量館舍服務空間涵蓋梯廳兩側，為便利讀者使用而採開放式的空間管理，同時也將評估設置玻璃自動門的優劣效益，以作為未來空間管理的規劃參考。
四、館員服務	部分館員應該對學齡前兒童友善一點	板橋浮洲圖書閱覽室	感謝您寶貴的建議讓我們得以持續精進！本館非常重視讀者的意見，特別告誡所有值班人員加強提升服務品質，並指派專人自我查核，針對不佳的服務舉止立即糾正輔導，未來讀者如有遇到影響閱覽的情況，歡迎隨時向館方反映。
四、館員服務	離開自習區去旁邊看書不到10 分鐘就被用不好的語氣警告回座位，而且還說他用監視器看我離開很久了，之後告知他有阿嬤沒戴口罩，一臉乾我屁事的臉，也沒去處理，該管的事不管，不該管的一直管。再也不會去那間圖書館，也告訴身邊的人不要去那間，很爛。	板橋浮洲圖書閱覽室	感謝您寶貴的建議讓我們得以持續精進！本館非常重視讀者的意見，特別告誡所有值班人員加強提升服務品質，並指派專人自我查核，針對不佳的服務舉止立即糾正輔導，未來讀者如有遇到影響閱覽的情況，歡迎隨時向館方反映。
四、館員服務	好好管理館員，不然那間圖書館也越來越少人去了，感覺不久就會倒，開一些別的還比較	板橋浮洲圖書閱覽室	感謝您寶貴的建議讓我們得以持續精進！本館非常重視讀者的意見，特別告誡所有值班人員加強提升服務品質，並指派專人自我查核，針對不佳的服務舉止立即糾正輔導，未

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	實在。一個態度很差的館員，影響是很大的。		來讀者如有遇到影響閱覽的情況，歡迎隨時向館方反映。
四、館員服務	借書還書能不能在快一點，每次館員都一直說不好意思，系統有點慢，稍等一下	板橋浮洲圖書閱覽室	感謝您寶貴的建議，將轉達權責單位改善流通系統。
四、館員服務	館員會在櫃檯內有激烈對話，音量影響讀者。建議員工彼此溝通能心平氣和…否則讓人感覺似乎有職場霸凌的狀況。	蘆洲長安分館	我們將加強櫃檯館員之教育訓練，以期提昇館員之服務品質。
四、館員服務	幾次去櫃檯詢問問題時，館方人員會回答問題，但是當民眾（因不懂而提疑惑不解）有幾位人員態度很不耐煩！ 長安圖書館有設置親子「共讀」區域，理論上應該是歡迎幼小兒童。 但是！實在很難感受到對幼小兒童的友善。 明明在親子共讀區域「小聲」讀書（幼小的孩子又看不懂文字），還被館方人員喊「噓！噓！」 （而且那幾位館方人員還自己在聊天）有 3 歲幼童的我們只好每次「快速借書」「趕快離開」。 知道館方人員維持圖書館的乾淨整潔和秩序有一定難度，也感謝你們的付出。希望館方在友善親子硬體以外，也能真心友善不同年齡階層的民眾。	蘆洲長安分館	因本分館親子共讀區仍屬開放式公共閱讀空間，僅適合小聲說故事，館員基於調和與平衡各方使用權益僅進行一次柔性勸導。
四、館員服務	雖然館員很辛苦，還是希望能制止在圖書館吵鬧的孩子（爸媽在旁邊還是一直吵）。	三重五常分館	為維護館內閱覽環境與秩序，本館館員會針對讀者違規或影響其他人之行為進行制止或良性勸導。如館員忙於服務 無法即時管理，建議您逕洽櫃台人員反映問題，以利我們做最適當及迅速的處理。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
四、館員服務	都態度優良認真	樹林東昇分館	感謝您的鼓勵，本分館將持續提供讀者優質的服務。
四、館員服務	1，館員應該具備應有的素質，但有些館員服務態度讓人感覺不佳，或是未告知還書期限需要至網路查看，還書日期蓋章處也未更新日期。 6.不知道有設置反映管道。	樹林東昇分館	1. 感謝您的意見，將加強館員教育訓練，歡迎你常來圖書館。 2. 分館內都有設置紙本「讀者意見反映表」及「意見箱」可供使用。
四、館員服務	館員長的有點兇，好懷念之前親切的阿姨	樹林東昇分館	感謝您的意見，歡迎您常來圖書館。
四、館員服務	5.館員在讀者還書時漏刷書的情況是經常發生	樹林東昇分館	感謝您的意見，將加強館員教育訓練。
四、館員服務	藍○蜿公私不分	樹林三多圖書閱覽室	感謝您的意見，將加強館員教育訓練。
四、館員服務	人站在他們面前還沒反應熱烈另外借書排太久（動作太慢	樹林分館	感謝您的意見，將加強館員教育訓練。
四、館員服務	有位館員詢問事情都愛理不理的　看起來是老鳥　因為年紀不小了　連基本禮貌都沒有　哪來的服務可言　建議工作人員要有淘汰制或送到新北市圖好好教育一下	樹林彭厝圖書閱覽室	感謝您的意見，將加強館員教育訓練。
四、館員服務	因長年都喜歡到溪北圖書館看書報，以成為我生活上的日常，但有位員工常會和人聊天也會向人介紹書，但說話音量大聲又總是說個不停.....真的讓人覺得很吵，影響到閱讀環境，我已多次向其他館員反應過，但仍未見改善?　希望藉由這個問券，可以反應此現象，此員工要加強訓練，還我們一個安靜的閱讀空間	板橋溪北分館	感謝您的意見，本分館將加強館員教育訓練，歡迎您常來圖書館。
四、館員服務	館員有協助查書服務，並且可以很迅速查櫃號，服務週到，很棒!!	板橋溪北分館	感謝您的鼓勵，本分館將持續提供讀者優質的服務。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
四、館員服務	有時看見有小朋友在館內跑來跑去 但卻沒有人管理 要改進	板橋溪北分館	感謝您的意見，將加強館員教育訓練。
四、館員服務	請加強員工素質	板橋溪北分館	感謝您的意見，將加強館員教育訓練。
四、館員服務	有遇過值班館員好像在吵架，氣氛尷尬，希望未來排班能幫她們錯開時段。	板橋溪北分館	感謝您的意見,本分館會加強館員教育訓練。
四、館員服務	曾遇到館員在櫃檯聊天,會干擾到讀者	汐止大同分館	本分館會要求館員檢討改進，亦會再加強相關教育訓，如未改善將列入續聘考評依據。
四、館員服務	館員主動詢問，親切微笑有禮，上級長官應予鼓勵表揚，振奮士氣。	汐止大同分館	感謝您的鼓勵，本館會記取您的支持，持續努力、持續進步。
四、館員服務	館員不固定,常換人流動太高	鶯歌分館	因館員有自身的生涯規劃，不能強制館員異動，本分館將盡力維持人力穩定。
四、館員服務	不固定服務人員一問三不知，也不會想要主動詢問資深服務人員，直接回答不知道，並未解決讀者的詢問，覺得既然要幫忙解決問題，應該是可以更主動一點，而不是很公務人員化，一句不知道就把人打發掉的樣子。	鶯歌分館	本分館將加強館員與館員間橫向溝通，促使新進館員的讀者服務儘快達到入館民眾要求。
四、館員服務	請多幫鶯歌分館及樹林樂山閱覽室的館員加油，他們很棒！	鶯歌分館	感謝你的鼓勵，本分館將會激勵館員繼續維持。
四、館員服務	降低館員的非必要工作量，讓他們有更充裕時間服務民眾	樹林樂山圖書閱覽室	本分館將合理分配館員業務，讓館員讀者服務有足夠的時間。
四、館員服務	1.新人普遍態度還不錯,但有些舊人不知是不是因為做久了,態度有待加強.應該汰弱留強吧. 2.完全沒有主動啊. 3.有時一問三不知.我都懶得問了	三峽北大分館	會加強員工教育訓練及工作態度調整。
四、館員服務	1.館員應該汰弱留強,加強舊人服務態度. 2.館員要多加強關於圖書館的相關知識或能力.不要一問	三峽北大分館	會加強員工教育訓練及工作態度調整。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	三不知. 3.館內活動請自己內部人員都搞清楚再公告.不要讀者問,才現場內部詢問.		
四、館員服務	三位館員都熱忱服務，也貼心照顧使用者，希望能給予他們適度獎勵。硬體設備也都 ok，無需苛求。	樹林柑園圖書閱覽室	謝謝您的讚美，您的鼓勵是我們追求進步的動力。
四、館員服務	館員有好有壞個性問題	淡水分館	會再加強館員的應對訓練
四、館員服務	四樓某位館員態度不太親切。 三樓館員態度都很親切友善。	淡水分館	會再加強館員的應對訓練。也請給態度良好的工作人員一些鼓勵。
四、館員服務	4 樓某館員態度沒有很友善。	淡水分館	會再加強館員的應對訓練
四、館員服務	架上找不到的書詢問,不太想找,取預約書也會找不到	淡水竹圍分館	會再加強館員的工作服務教育
四、館員服務	服務人員可以親切一點就更好 還有感覺整個場館老舊謝謝	淡水水碓分館	因本館建築物本屬較早建物,已在做建物安全工程的規畫。服務人員會做加強訓練。
四、館員服務	Pm7:00 閉館，約 pm6:15 就會播放請要借書服務的人於 6:30 完成，聽到播放器會很緊張，館員又要打掃，壓力很大	淡海小書房	依規定會在閉館前播放音樂提醒，建議可以提前做好借書工作，以免來不及。
四、館員服務	多多給優秀館員獎勵	瑞芳分館	有關優秀館員，分館主任皆會於館務會議中公開鼓勵並表揚。
四、館員服務	建議各分館間相互觀摩，像是雙溪分館，或許能相互提升讀者閱讀需求。	貢寮分館	本館每年會辦理館際交流參觀，也會多參考他館的優點，以增加讀者多元服務的需求。
四、館員服務	增加館員，搜集地方文史	平溪分館	平溪分館會持續做在地文史資料之蒐集，以充實在地知識學專區。
四、館員服務	好員工要有形式上的褒揚和實質的獎勵，可帶動讀書的風氣。對整個圖書館的存在也更為肯定。	平溪分館	優秀館員本館皆會於館務會議中公開表揚並鼓勵。
四、館員服務	培訓志工希有條理可循	五股分館	依照志工招募計畫，基礎訓練提供線上課程及實體課程，特殊訓練則提供實體課程，以

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			圖書館相關服務概要為主軸。如仍有志工服務相關問題請洽櫃台服務人員。
四、館員服務	館員態度優良，值得讚賞。對於民眾需求都盡可能協助服務交通便利，館內改造後更加明亮能將不同年齡層民眾規劃專屬區域，使用起來非常便利	五股分館	感謝您的鼓勵與支持，本分館將持續推動良好閱覽服務。
四、館員服務	不知道館員是不是急著下班，離閉館時間還有一個多小時就關冷氣，甚至還有一次兩個小時前就關冷氣。去了幾次都這樣，讓人不會想再去！	五股成功分館	有關冷氣關閉的時間，為節約能源，館員會依季節溫度、現場人數及民眾的反應進行調整，感謝您的建議。
四、館員服務	有時感覺官僚無彈性	五股成功分館	感謝您的指教，本分館將加強館員服務禮儀教育訓練，並依本館閱覽服務規則辦理。
四、館員服務	有一些很壞的市民”會假借名義要求館員行事…而造成…其他人的困擾	汐止橫科圖書閱覽室	本館館員服務態度造成您的觀感不佳，本館致上萬分歉意，將持續督導該館館員，並加強該館館員服務教育訓練，以提供更良好的閱覽空間與服務品質。
四、館員服務	一進門就表明要還書，櫃檯人員叫我等一下，進館後等櫃檯人員蒸便當，等櫃檯人員接電話，講到第三次才會像樹懶一樣動作，是不是可以換個年輕人啊	泰山親子圖書閱覽室	本館將持續加強館員教育訓練。
四、館員服務	自習室很吵雜，很多不是來自習的人來，手機響鈴，講電話，聊天等反應館人員，皆無獲得改善	泰山分館	本館於 7/12 起閱覽空間整修閉館，3 樓自修室開放作為臨時閱覽室使用，因出入人流眾多造成吵雜，本館會加強不定時走動式管理。
四、館員服務	館內四樓自習區人數多，只配置一瓶消毒酒精；三樓圖書區較少，卻到處擺了五六瓶。 真不知道館員擺放酒精是要給自己用的還是給讀者用的，反應之後處理態度也很消極	泰山貴子分館	本館消毒酒精三、四樓皆有配置，惟部分讀者會有自行將酒精移位使用情形，將定時巡邏放置回原處。
四、館員服務	泰山貴子分館某位短髮櫃檯服務人員態度挺差，借還書	泰山貴子分館	一、本館影印收費係依《新北市立圖書館資訊檢索使用注意事項》第七條規定收

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	擺了一副欠她錢的臉孔，影印收費也多（亂）收……		取，數量金額皆於使用後由櫃檯人員點算後與讀者確認。 二、本館將持續加強館員教育訓練。
四、館員服務	請進行圖書館員績效考核，淘汰不適任圖書館員，謝謝	泰山親子圖書閱覽室	本館將持續加強館員教育訓練。
四、館員服務	萬里分館的服務都很好，尤其櫃檯服務人員對民眾非常熱心親切請多給予鼓勵及嘉獎。	萬里分館	感謝您對本館館員服務的肯定與支持，本館將於館務會議中予以表揚嘉勉。
四、館員服務	館員態度熱情，良好。但是上次經過開會看到主管聲音太大若開會希望在其他會議空間	金山分館	查本館每月一次之館務會議以線上會議方式進行，參加館員於流通櫃臺以手機使用擴音上線與會，未能注意可能造成閱讀干擾問題，爾後將避免類似情形發生。
四、館員服務	推廣閱讀不要為了追求業績，讓許多好館員備感壓力。	金山分館	推廣閱讀與終身學習為圖書館重要功能，公共圖書館服務對象包含嬰幼兒、學童、青少年、成人、銀髮族、新住民等各族群，閱讀行銷推廣為圖書從業人員工作之一環，期讓軟硬體設施及活動資源發揮最大效益，嘉惠更多讀者。
四、館員服務	回歸圖書館最初的功能，以館員喜歡到圖書館為優先，喜歡閱讀，代代相傳，不要一直要求創新，讓館員疲於奔命。 專注本業就好，服務範圍不要太誇張，不要什麼都包，以後變成四不像。	金山分館	推廣閱讀與終身學習為圖書館重要功能，公共圖書館服務對象廣泛，包含嬰幼兒、學童、青少年、成人、銀髮族、新住民等各族群，現今圖書館面對資訊蓬勃發展及時代變遷；為因應讀者閱讀習慣改變及滿足多元需求，不再僅是藏書閣，而是以閱讀為本之核心價值原則下，思考加值之創新服務，以提升服務效能。
五、館舍空間與環境	視聽資料種類少、雖有戶外遊戲互動空間及電競區域，但未能宣傳使用方式，不知如何預約使用。	總館閱覽典藏課、總館採編課	本館會持續採購多元題材的影音資源。如您有其他建議採購之視聽資料，歡迎您至本館網站－讀者查詢服務－讀者帳戶－我的帳戶－薦購功能選項中進行薦購。關於您提及的陽光小屋及電競區域之預約問題一事，相關使用方式本館均有在網上公告，請參見本館首頁「關於我們」→「使用規定」→「新北市立圖書館電競體驗區場地及設備使用規則」、「新北市立圖書館陽光小屋使用管理要點」，即可查詢。又或者您可以直接向該樓層服務櫃檯詢問。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
五、館舍空間與環境	4.一堆在自習室一個人幫其他還沒到的人借位子，造成早來的人反而無法坐到位子	總館閱覽典藏課	本館四樓自修室使用規則明訂一人限登記一位，且讀者應持本人借閱證進行登記及使用，不得冒用他人名義、交換或轉讓他人使用。如您發現讀者有持他人證件進行登記之行為，請向館員通報，本館得終止其使用座位之權利，以維讀者公平使用本館資源之權利。
五、館舍空間與環境	二樓靠窗有插座座位區，可否註明供筆電者使用，有位伯伯會將包包占用隔壁座位，一個人使用整個桌面，還請館員多巡視提醒	總館閱覽典藏課	關於您提及二樓有插座座位區會有讀者占用座位一事，本館已加強館員巡館，勸導制止該區之佔位行為。
五、館舍空間與環境	對於習慣不佳的使用者，要勇於管理，訂出罰責	總館閱覽典藏課	關於您提及制定罰則以管理習慣不佳使用者一事，考慮本館為市民文化交流之場域，基於閱讀推廣之理由，對讀者主要仍以柔性勸導為主，惟本館會再加強館員巡館機制，以維護館內秩序，感謝您的寶貴意見。
五、館舍空間與環境	佔位能有效解決,目前要先提醒一小時,佔位者的朋友,會把紙條撕掉,完全達不到效果,,常看他們出去就是一整天,也無法可管	總館閱覽典藏課	關於您提及佔位者的朋友會將館員所留提示單撕下一事，本館目前已改進巡館辦法，館員會保留提示單的底本，以防座位上的提示單被撕下，感謝您的寶貴意見。
五、館舍空間與環境	希望櫃檯的充電線可以汰舊換新，我手機是三星的，之前去借充電線的時候電都沒辦法充，還得跑下去再換很擾民	總館閱覽典藏課	本館已將櫃檯提供讀者借用的手機充電線中較陳舊者進行汰換，並請館員留意定期測試。
五、館舍空間與環境	2樓的報紙區人複雜味道很重，讓人受不了	總館閱覽典藏課	本館在休館日及閉館時會對館內空間定期進行消毒以消除異味，惟圖書館係公共場所，讀者如無酒醉或衣冠不整等違反規定之表現，本館亦無權規範讀者的身體氣味，只能對使用圖書館之禮節進行宣導，以期促成讀者之自覺。
五、館舍空間與環境	2，1樓從電梯下來看不到排隊的動線	總館閱覽典藏課	本館一樓櫃檯之排隊動線，係由正對本館大門之1號櫃檯前方開始，因該處有柱子擋住視線，自較遠處可能看不清情況，讀者如需櫃檯服務，請稍微走近，以確認是否有其他讀者排隊。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
五、館舍空間與環境	很多使用者翻書翻報紙音量過大，坐姿誇張翹腳等，視若無睹，毫無管理可言	總館閱覽典藏課	據本館閱覽服務規則，館內不得有躺臥、嬉戲追逐、喧嘩吵鬧等影響閱讀之行為；另酒醉或衣冠不整者，本館得拒絕其入館。惟圖書館係公共場所，如讀者之行為未達違反館規之程度，本館亦無權規範讀者的個人行為，只能對使用圖書館之禮節進行宣導，以期促成讀者之自覺。
五、館舍空間與環境	常在自修室自習時會聽到樓下的聲音，隔音能做好一點嗎？尖叫、哭鬧聲的聲音聽久了會讓人很崩潰，佩服館員們能忍受下去。	總館閱覽典藏課	關於三樓兒童室之情況，本館會再加強對負責館員之教育訓練，以期改善。不周之處，還請多多包涵。
五、館舍空間與環境	1.銀髮服務-帶媽媽去時 可以有人稍微 注意一下 2.有奇怪的流浪漢在2樓 "銀髮區" 睡覺　心裡怕怕的	總館閱覽典藏課	1.因本館館舍空間較大，館員人力有限，難以隨時兼顧各種情況。如您與長者同行時有需要協助之處，煩請直接向館員或保全人員提出，以便本館可以及時提供幫助，不周之處，敬請見諒! 2.據本館閱覽服務規則，館內不得有躺臥等影響閱讀之行為；酒醉或衣冠不整者，本館得拒絕其入館。如您注意到館內有行為不當之讀者，歡迎向館員或保全人員舉報。
五、館舍空間與環境	希望圖書館能增設特別專屬區(限年齡機制)進入，或則書本可以分級鑑定。	總館閱覽典藏課	本館目前已有書本分級制度，限制級圖書另櫃存放，未與一般圖書一起提供開架閱覽，亦不接受未成年讀者借閱，感謝您的建議。
五、館舍空間與環境	目前疫情走向與病毒共存，希望能恢復24小時自修室	總館閱覽典藏課	總館自104年啟用，為提供讀者夜讀需求，推動閉館後於一樓及四樓自修室提供24小時服務，惟自該服務自實施以來，深夜利用率、維運成本及設備耗損等確有不符預期。自疫情爆發後為避免群聚、疫情擴散及清消需求，致暫停閉館後一樓及四樓自修室24小時服務。目前總館開放時段為週日至週一為08：30至17：00，週二至週六為08：30~21：00(每月最後一個週四為清館日，不對外開放)，有關一樓及四樓自修室24小時服務部分，圖書館會依疫情後讀者夜讀需求及營運維管效能審慎評估，目前仍維持閉館後不提供一樓及四樓自修室提供24小時服務。
五、館舍空間與環境	討論室使用能更多間	總館閱覽典藏課	本館空間有限，目前已無多餘空間可以設置新討論室，如要再增加討論室將會排擠其他

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			設備之空間，故無法新增。今後如有全面性的空間重新規畫，本館會再考量您的意見。
五、館舍空間與環境	兒童室太吵	總館閱覽典藏課	關於三樓兒童室之情況，本館會再加強對負責館員之教育訓練，以期改善。不周之處，還請多多包涵。
五、館舍空間與環境	假日 3 樓小朋友太吵，吵到我讀書，希望館方能針對這塊檢討，已經不只一次，服務人員勸導後還是很吵	總館閱覽典藏課	關於三樓兒童室之情況，本館會再加強對負責館員之教育訓練，以期改善。不周之處，還請多多包涵。
五、館舍空間與環境	建議應完善備有急救箱及急救用品充足 如 ok 繃等，以供意外使用	總館閱覽典藏課	本館已採購急救用品置於櫃檯備用，如讀者有需求可向館員求助。
五、館舍空間與環境	多增加單人座位	總館閱覽典藏課	本館空間有限，目前已無多餘空間可以設置新座位，如要再增加單人座位將會排擠其他設備之空間，故無法新增。今後如有全面性的空間重新規畫，本館會再考量您的意見。
五、館舍空間與環境	某些損壞的電子設備宜儘快更新。	總館閱覽典藏課	本館會定期檢視館內設備，對老舊損壞之設備進行修復與更新，讀者如有發現設備使用上之問題，歡迎向本館反映，以便本館可以及早處理。
五、館舍空間與環境	設備可以多元一點	總館閱覽典藏課	關於設備多元化一事，本館一向致力於與時俱進，提供讀者更優質服務。您如有具體之建議，歡迎提供給本館參考，感謝您的寶貴意見。
五、館舍空間與環境	座位可否再增加	總館閱覽典藏課	本館空間有限，目前已無多餘空間可以設置新座位，如要再增加座位將會排擠其他設備之空間，故無法新增。今後如有全面性的空間重新規畫，本館會再考量您的意見。
五、館舍空間與環境	1. 新北總圖會有很多霸佔位子的人，希望圖書館能採取行動減少此類事情發生 2. 若能盡量保持圖書館安靜，那就更好 3. 總的來說，雙北圖書館提供了人民很多閱讀的機會，謝謝你們	總館閱覽典藏課、板橋分館	關於您提及希望減少佔位一事，本館目前已加強館員巡館機制並改進巡館辦法，館員會在巡館時對不在座位者留下提示單並保留提示單的底本，以確實執行離座一小時即認定為佔位之規定，防止座位上的提示單被撕下，以減少佔位情形。感謝您的寶貴意見。
五、館舍空間與環境	電梯太少台	總館秘書室	本館客用電梯總共 3 台，尖峰時段各樓層使用人數較多，煩請讀者耐心等候，本館亦設有電扶梯及樓梯以供讀者多加利用。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
五、館舍空間與環境	有些樓層上下樓不連貫、不方便。至某一樓層後，上下樓除乘坐電梯較方便外，邊梯的引導及指示不明顯，也因不連貫而很少使用	總館秘書室	通盤檢視全館指標系統，依民眾需求調整館內指標。
五、館舍空間與環境	6.有些地方透明玻璃採光很好但是沒有窗簾，夏天熱死了	總館秘書室	本館針對閱讀區域於110年全面完成手動捲簾安裝，讀者可依需求自行調整，未安裝區域係考量採光及自然景觀，造成不便，敬請見諒。
五、館舍空間與環境	空調太冷	總館秘書室	為落實行政院節能計畫，空調溫度設定於26-28度，並視天候及現場狀況調整出風量及開啟循環扇調整因應。若讀者覺得空調太冷可向本館櫃檯人員反映以便立刻處理。
五、館舍空間與環境	中午時段經常連續樓層廁所暫停使用，較不方便	總館秘書室	本館東西側廁所為依時段輪流清潔，一側區域清潔時，另一側並未封閉，以免影響使用，區域清潔時若造成您的不便敬祈見諒。
五、館舍空間與環境	3。清潔人員整理時應輕聲細語，避免製造聲音影響。	總館秘書室	本館已加強宣導清潔人員於執勤時輕聲細語，並責請承攬廠商加強教育訓練，造成您的不悅敬祈見諒。
五、館舍空間與環境	流動路線爛透了，手扶梯走一走就沒了，還要繞來繞去，太多奇奇怪怪的人，又煩又吵！	總館秘書室	通盤檢視全館流動路線，審慎評估改善參考。
五、館舍空間與環境	部分空間亮度不足，影響視力不好者辨識度不佳	總館秘書室	本館為多元風格規劃設計，以符合不同條件年齡讀者的個別需要，各區域照明依不同的使用功能設置，針對閱讀照明較為不足區域皆設置檯燈輔助照明，以提供讀者舒適的閱讀環境。
五、館舍空間與環境	6. 總館的冷氣空調在最近中秋節 天氣有點變冷 空調像是7月的冷凍強度 上星期還下雨 天氣涼爽 空調強度真的是讓8F自習區和5F上網區的民眾要穿長袖 長褲才能享受閱讀的樂趣	總館秘書室	本館將加強館員巡檢，若有任 何空調問題歡迎您隨時告知本館館員，以便立刻處理，以提供舒適的閱覽環境。
五、館舍空間與環境	1、東側樓梯方向指示標誌，標示不明確會找不到方向 2、進入洗手間空氣有難聞異味飄散，應放置輕新味的香氛精等	總館秘書室	1、通盤檢視全館指標系統，依民眾需求調整館內指標。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	3、空調分佈不均常造成過冷，而角落卻過熱情形		2、本館各樓層廁所皆放置咖啡渣除臭，並請清潔人員定時打掃及不定時巡檢，以維護廁所乾淨清潔。 3.本館以綠建築概念及配合政府節能政策規劃設置，部分區域因周邊環境影響空調效益，目前已加裝循環扇增加空調循環，以提供舒適的閱覽環境。
五、館舍空間與環境	3、廁所非常臭令人無法呼吸，不要再臭了	總館秘書室	本館清潔人員每日定時打掃及不定時巡檢，各樓層廁所皆放置咖啡渣除臭，若您發現有異味逕向櫃檯人員反映以便立刻處理，造成您的不悅敬祈見諒。
五、館舍空間與環境	3、提升公廁品質，可參考台鐵與斯巴克集團合作，引進日本 Amenity 公司專業技術，診斷出問題後改善，特別是清除造成臭味熏天的尿垢。	總館秘書室	感謝您給予本館寶貴的意見，我們會再做通盤檢討，努力提供最優質的服務。
五、館舍空間與環境	1、大門入口處能設置各樓層簡介立牌	總館秘書室	本館樓層簡介張貼於各樓層電梯入口及電梯內，亦有區域平面圖，歡迎民眾善加利用。
五、館舍空間與環境	有時候在裡面看書覺得空調悶熱，戴著口罩呼吸不順暢	總館秘書室	為落實行政院節能計畫，空調溫度設定於 26-28 度，並視天候及現場狀況調整出風量及開啟循環扇調整因應。若讀者覺得空調太悶可向本館櫃檯人員反映以便立即調整及處理。
五、館舍空間與環境	椅子換好坐一點的	總館秘書室	依民眾需求檢視館內家具設備，以期提供舒適和宜之閱讀環境。
五、館舍空間與環境	有些地方偏暗(邊區)	總館秘書室	通盤檢視全館光線照明，審慎評估改善。
五、館舍空間與環境	希望有機車停車場至總館入口的引導	總館秘書室	通盤檢視全館指標系統，依民眾需求調整館內指標。
五、館舍空間與環境	守衛的態度要改進	總館秘書室	本館將加強督導及教育訓練，以提升為民服務品質。
五、館舍空間與環境	應多訓練館員服務素質，而圖書館禁止飲食就要確實，尤其館員整理書籍時也不是自備“白開水”，希望在手機通話室的地方註明不能完全隔音，有太多讀者以為能	總館秘書室	本館為避免讀者於開放閱覽空間恣意討論及洽談，因此美意設置特定區域提供需求者輕聲討論，以期藉由體貼設計改變民眾使用習慣，本館已於亭內天花板加裝吸音海綿及加註警語提醒讀者「音量降低」，若有類似之

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	隔音，導致在外面的讀者都聽的很清楚。		情況，歡迎您隨時告知本館館員，我們將協助為您調整及處理。
五、館舍空間與環境	沒有甚麼建議，希望用餐區多一點位子	總館秘書室	1樓用餐區位子配置依空間規劃擺設，目前因疫情管控尚未全面開放，座位數量尚未全數提供，造成您的不便敬祈見諒。
五、館舍空間與環境	希望可以設置物櫃	總館秘書室	依民眾需求檢視館內家具設備，以期提供舒適和宜之閱讀環境。
五、館舍空間與環境	總館守衛態度極差，之前掃實名制入場時，守衛說我沒有出示簡訊給他看，我明明就有給他看，他還用嗆人的語氣說我不給他看，遇到這樣的守衛，害我再也不想去總館了。我對於去總館這件事感覺有陰影	總館秘書室	本館將加強督導並責請承攬廠商加強教育訓練，造成您的不悅敬祈見諒。
五、館舍空間與環境	討論室的隔音能好一點	總館秘書室	本館為避免讀者於開放閱覽空間恣意討論及洽談，因此美意設置特定區域提供需求者輕聲討論，以期藉由體貼設計改變民眾使用習慣，將持續依民眾建議調整館內設施，以符合民眾需求，若有類似之情況，歡迎您隨時告知本館館員，我們將協助為您調整及處理。
五、館舍空間與環境	附近停車場汽、騎車的空間不太夠，稍微不便利了點，不過大門口有路易莎可以休息用餐很棒。	總館秘書室	本館地下停車場管理機關為交通局，將轉達權責單位。
五、館舍空間與環境	3.新總館4F的自修室未必有自修作用(人聲、電扶梯聲),各樓層可讀書的區域也能聽到廂型梯告知樓層的大音量	總館秘書室、板橋民生圖書閱覽室	3.本館電梯開設語音播報功能以服務視障及年老讀者需求，電梯語音音量本館將再酌情調整。
五、館舍空間與環境	一樓樂齡區的冷氣擺動葉扇故障，直吹頭部很不舒服 樂齡視力較差，頂部燈源應增加，座椅請改沙發軟墊	板橋分館	1.有關葉扇之疑慮，本館已確認葉扇無故障，日後如您有遇到類似問題，可向櫃檯服務人員反映，館員會立即進行處理。 2.頂燈與座椅之疑慮，本館將納入日後館舍空間改造參考，感謝您的建議。
五、館舍空間與環境	量體溫的應該放中間 量體溫機器要快點修好 網路慢	板橋分館	1.因疫情指揮中心宣布於111年11月7日起取消公共場域量測體溫，本館溫度測量攝影機已撤下，謝謝您的建議。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			2.如您再遇有收訊不佳情形，請隨時向櫃檯館員反映，將報請中華電信測試確認，造成您的不便，敬請見諒。
五、館舍空間與環境	email 反映後廁所髒 空氣熱，冷氣不涼	板橋分館	1.關於廁所乾淨之疑慮，本館將加強打掃及清潔管理，以提供讀者良好的如廁環境。 2.關於溫度之疑慮，本館平常均保持室內溫度介於 26 至 28 度間，如若您對室內溫度有疑問，可洽櫃台人員做及時溫度調整處理，謝謝您的建議。
五、館舍空間與環境	廁所常有異味	板橋分館	關於廁所異味之疑慮，本館將加強打掃及清潔管理，以提供讀者良好的如廁環境，謝謝您的建議。
五、館舍空間與環境	廁所垃圾桶滿出來，馬桶沖水太弱，洗手台水柱太小	板橋分館	1.關於廁間清潔之疑慮，本館將加強打掃及清潔管理，以提供讀者良好的如廁環境。 2.關於沖水與水龍頭出水弱之疑慮，本館將重新檢視與調整出水量，謝謝您的建議。
五、館舍空間與環境	希望增加電梯	板橋分館	有關於您反映增設電梯一事，本館已納入日後館舍空間改造參考，謝謝您的建議。
五、館舍空間與環境	希望每層樓都增加男女廁，不然很不方便 1 樓樓梯間燈光昏暗	板橋分館	1.有關於您反映增設廁間一事，本館已納入日後館舍空間改造參考，造成您的困擾，尚請見諒。 2.有關於您反映光線不足疑慮，經館員確認後 1 樓樓梯間照明設備已維修完成，造成您的困擾，尚請見諒。
五、館舍空間與環境	空調並不是很強很多固定的人在館內睡覺	板橋分館	1.關於溫度之疑慮，本館平常均保持室內溫度介於 26 至 28 度間，如若您對室內溫度有疑問，可洽櫃台人員做及時溫度調整處理。 2.關於讀者於館內睡覺一事，已請櫃檯同仁多加注意，本館會持續加強巡館機制，以利維護本館閱覽環境，謝謝您的建議。
五、館舍空間與環境	冷氣其實不太涼！尤其是二樓人多的地方	板橋分館	關於溫度之疑慮，本館平常均保持室內溫度介於 26 至 28 度間，如若您對室內溫度有疑問，可洽櫃台人員做及時溫度調整處理。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
五、館舍空間與環境	3樓沙發區時常有來睡覺的民眾，脫著鞋子，雙腳發臭，身上有怪味。	板橋分館	已請櫃檯同仁多加注意，本館會持續加強巡館機制，以利維護本館閱覽環境，謝謝您的建議。
五、館舍空間與環境	板橋分館2樓應增~無障礙電梯 入口雨遮應擴大些	板橋分館	有關於您反映增設電梯&遮雨棚擴大一事，本館已納入日後館舍空間改造參考，謝謝您的建議。
五、館舍空間與環境	1.館藏書多一點 2.減少讀者在閱讀空間睡覺	板橋分館	1.本館會再次檢討書籍採購與書籍配置，感謝您的建議。 2.關於讀者於館內睡覺一事，已請櫃檯同仁多加注意，本館會持續加強巡館機制，以利維護本館閱覽環境。
五、館舍空間與環境	1. 新北總圖會有很多霸佔位子的人，希望圖書館能採取行動減少此類事情發生 2. 若能盡量保持圖書館安靜，那就更好 3. 總的來說，雙北圖書館提供了人民很多閱讀的機會，謝謝你們	板橋分館	本館為維護讀者使用權利，本館館員不定時至各樓層巡查，並針對讀者違規或影響其他人之行為進行制止或良性勸導。如您有發現類似之情形或其他問題，可就近向館員反映，我們會立即進行適當處理。 感謝您對本館的支持與指教，您的鼓勵將是我們追求進步的最大動力。
五、館舍空間與環境	自修室冷氣太吵	板橋分館	有關圖書館設備更新需考量館舍規模、現有空間、使用情形及經費預算等問題，您的寶貴意見已列入本館未來營運規劃參考，謝謝您的建議。
五、館舍空間與環境	流浪漢的整潔.及衛生 躺著睡覺 幼童區家長放任孩童奔跑戲玩	板橋分館	本館為維護讀者使用權利，本館館員不定時至各樓層巡查，並針對讀者違規或影響其他人之行為進行制止或良性勸導。如您有發現類似之情形或其他問題，可就近向館員反映，我們會立即進行適當處理。
五、館舍空間與環境	環境很棒，希望有書櫃平面圖。	板橋分館	關於書櫃平面圖建議一事，本館會增加設置，謝謝您的建議，也感謝您對本館的支持與鼓勵。
五、館舍空間與環境	冷氣太強 ,需自備薄外套	板橋國光圖書閱覽室	本館平常均保持室內溫度介於 26 至28 度間，如若您對室內溫度有疑問，可洽櫃台人員做及時溫度調整處理。
五、館舍空間與環境	此館舍整修中，有噪音無廁所且提早至下午五點閉館，不建議非取書讀者專程前往；閱覽室現僅用3樓部分，而2樓活動中心空間卻	板橋國光圖書閱覽室	本館結構補強工程已結束，工程期間造成您的不便與困擾，尚請見諒。 關於 2 樓活動中心辦理圖書館業務一事，本館將會評估並考量整體規劃，予

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	自疫情閒置至今，無論文化局欲擴充館藏、辦理講座，甚或體育局願意撥經費新增新北運動聚點都很歡迎，市民最不樂見就是地方停滯發展而徒留蚊子館。		以研擬是否與公所配合活動辦理，謝謝您的建議。
五、館舍空間與環境	空氣不太流通，噪音很大，整體感覺很不舒適，不會想在館內閱讀	板橋國光圖書閱覽室	本館結構補強工程已結束，工程期間造成您的困擾，尚請見諒。 本館平常均保持室內溫度介於 26 至 28 度間，如若您對室內溫度或覺得空氣不流通有疑問，可洽櫃台人員做及時溫度調整或開窗處理。
五、館舍空間與環境	增設新圖書館 ,增加新書量	板橋國光圖書閱覽室	1.關於增設圖書館一事，本館會針對區域人口數、借閱流通量、館舍現況等因素，檢視是否需增設新館舍，將資源整合有效利用。 2.關於增加新書量一事，因本館新書流通率高，建議您可使用通借通還服務，於新北市任一分館進行預約借閱，謝謝您的建議。
五、館舍空間與環境	請問工程什麼時候才會好？還有另外可以建設電梯嗎？沒有電梯真的非常非常不方便	板橋國光圖書閱覽室	1.本館耐震補強工程已結束。 2.國光圖書閱覽室即將進行電梯增建工程，目前工程進度待等明年度公所工程發包，造成您的不便，敬請見諒。
五、館舍空間與環境	改善硬體設備及館員工作時的友善態度	板橋國光圖書閱覽室	1.有關改善硬體設備之建議，圖書館將視預算運用情形及各館借閱利用狀況再行評估設備改善。 2.關於館員態度之建議，本館已加強檢討與督導館員之服務態度及教育訓練，要求館員應更能以同理心服務民眾，謝謝您的建議。
五、館舍空間與環境	6. 館內空調控制：3樓閱區偶有恆溫送風的悶窒感，若因經費考量未能持出冷氣，至少將落成後印象中未曾開放的陽臺區鎖敞供讀者透氣。 補充未在上列之空間與環境	板橋四維分館	6.本館每日於開館時間皆會開啟空調，已要求館員加強走動式管理，注意館內溫度變化，適時調整空調，若您於館內覺得空氣不流通或過於悶熱，可向櫃檯服務人員反映，館員將依情況調整冷氣溫度，以維持良好閱讀環境。水龍頭出水之疑慮，本館已調整出水量，謝謝您的建議。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	問題，建議更換詭異的節水設備，疫情延燒兩年餘都怕大家洗不乾淨了，水龍頭開到底還只出那種彷彿漏水的涓涓細流（甚至並非花灑細霧），吸壁按壓式洗手乳用完快補。		洗手乳補充之疑慮，本館已請清潔人員加強巡視，若再遇此情況，可洽櫃台人員做及時處理。
五、館舍空間與環境	希望這裡多辦活動，文化與交流平台，孩子們互動遊戲寶物. 新埔國小，文德國小很近，社區拉近彼此互相扶持來讀書，分享一下我們都愛	板橋四維分館	有關您活動規劃的寶貴建議，本館將納入未來活動規劃，若有相關活動資訊則於本館官方網站公告，屆時歡迎您來報名參與。
五、館舍空間與環境	可能空間太大管理不易，有時有些大孩子不遵守圖書館規定。	板橋四維分館	秩序之疑慮，本館已請同仁加強巡視，並積極勸導讀者秩序問題，若您對現場情形有疑問，可洽櫃台人員做及時處理。
五、館舍空間與環境	找書比較麻煩，標示不清，不像以前清楚，	板橋四維分館	謝謝您的建議，新北市圖書館依中國圖書分類法排放書籍，若有尋書困難，歡迎洽館員協助。
五、館舍空間與環境	一樓自修室的廁所髒亂 還看過有人在圖書館剪指甲吃東西 大聲喧嘩聊天	板橋四維分館	1.自修室秩序之疑慮，本館已請同仁加強巡視，並積極勸導讀者秩序問題，若您對現場情形有疑問，可洽櫃台人員做及時處理。 2.自修室廁所清潔之疑慮，本館已請清潔人員加強廁所巡視，謝謝您的建議。
五、館舍空間與環境	設備（空調.燈光）	板橋四維分館	若您對館舍設備有疑慮，可洽櫃台人員做及時處理。
五、館舍空間與環境	請問可不可以開放一樓自修室的充電… 裝了插座卻不能充電實在是不能理解 並請加強管控一樓自修室的秩序與廁所的整潔 常常聽到叔叔阿姨大聲聊天，還有小朋友跑來跑去 並希望圖書館內可以多消毒 謝謝～	板橋四維分館	1.本館設有筆電區可插電充電，歡迎前往使用。 2.自修室秩序之疑慮，本館已請同仁加強巡視，並積極勸導讀者秩序問題，若您對現場情形有疑問，可洽櫃台人員做及時處理。 3.廁所清潔與消毒之疑慮，本館已請清潔人員加強廁所巡視與館舍消毒，謝謝您的建議。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
五、館舍空間與環境	有很多螞蟻	三重分館	已請清潔人員加強館舍清潔。
五、館舍空間與環境	入館時，有時防盜鈴都會大響！雖然館方沒說什麼，但是一進去就大響、出來也大響；對我來說...有點困擾！	三重分館	將會同廠商討論防盜門誤響情形。
五、館舍空間與環境	遊民多	三重分館	已請保全加強巡邏，預防遊民違規滋事等問題。
五、館舍空間與環境	五股分館新規劃與設計非常好，也希望三重其他分館能仿效，大大提升圖書館的效能！	三重分館	未來整件規劃將納入規劃，以提升閱讀環境。
五、館舍空間與環境	設立咖啡吧	三重南區分館	將視經費運用情形納入考量。
五、館舍空間與環境	這裡每天播放同一首歌曲 “ 桃花不常在 ..... 何日君再來 “ 雖然不是很大聲，但都能聽見，一再一再 ..... 一再的重複播放不停歇，這不是很怪嗎？ 台北市立圖書館，都是安安靜靜的，想聽音樂的，會自備耳機，聽自己手機裡的音樂。 另外，載運書本的手拉車，聲響超級大，很吵雜。	三重南區分館	黑膠體驗區內集音罩音量如過大可請洽臨櫃反映，並已請館員適度調整音量大小及使用手拉車時留意音量。
五、館舍空間與環境	希望三重智慧圖書館的機器設備能夠更穩定，謝謝！	三重南區分館	已請廠商維修設備更換老舊零件。
五、館舍空間與環境	館內非常老舊，很需要整修	三重田中分館	本館將視經費運用情形逐年汰換，已於 111 年完成閱讀設備升級書櫃更新。
五、館舍空間與環境	太多人使用，2 樓、4 樓廁所容易髒。	三重田中分館	每日定時由清潔人員維護廁所清潔，並已請清潔人員加強廁所巡視與清潔，如有發現廁所髒亂可臨櫃向館員反映。
五、館舍空間與環境	現有圖書館大都利用老舊公寓充當圖書館，動線規劃很難符合新科技的展現方式，期待能有專為圖書館建立的真正的【圖書館】	三重田中分館	本館將視經費運用情形逐年汰換，已於 111 年完成閱讀設備升級書櫃更新。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
五、館舍空間與環境	放輕音樂	三重崇德分館	考量讀者音樂喜好的不同及音樂版權爭議，依照本館閱覽服務規則第三十五條圖書館內應保持安靜。
五、館舍空間與環境	若開館時間能提早 10-15 分鐘，那就更棒了！早上送小孩去上課後，順道去取預約書,時間剛剛好	三重崇德分館	依本館閱覽服務規則開放時間除另有規定外，開放時間—週二至週六：八時三十分至二十一時；週日、週一：八時三十分至十七時。
五、館舍空間與環境	夏天熱,冬天冷	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 本館配合節能減碳政策，將空調溫度設定於 26-28 度，並視館內現場狀況調整。由於冷熱感受較偏向個人主觀感覺，每位讀者對空調需求溫度不一，本館會視天候狀況及館內溫度進行調整，以提供舒適的閱覽環境。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	自修室的燈,座位的燈皆不夠充足	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 本館自修閱覽座位經照度測試，皆符合圖書館照明相關規範，若有不足之處，本館會加裝輔助光源補強，以提供來館讀者良好的閱讀環境。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	有些使用者拖鞋光腳踩在椅子上衛生堪慮，還有佔用位置	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 本館為維護讀者使用權利，本館館員不定時至各樓層巡查座位使用情形，並針對讀者違規或影響其他人之行為進行制止或良性勸導。因本館館舍空間較大，如您 有發現類似之情形或其他問題，可就近向館員反映，我們會立即進行適當處理。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	環境清潔滿意，2 樓橋樑書區覺得像遊戲區	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 為維護讀者安全與閱覽環境，本館 2 樓橋樑書區如遇有奔跑、攀爬等情形，館員依職責進行柔性勸導。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	清潔人員喜歡在閉館時間接近時清潔廁所，更甚者於閉館廣播響起後去上廁所時廁	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 由於本館廁所使用者眾，每日安排人力於不同時段清掃廁所，每次執行清潔工作時，都

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	所早已被關閉，非常不方便。		會預留另一側空間供現場讀者使用。為維護環境整潔及民眾使用需要，廁所清潔工作有其必要性，也請您多體諒清潔人員辛勞，稍走一點路至另一側使用。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	自習室冷氣太冷	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 已要求本館館員加強走動式管理，注意館內溫度變化，適時調整空調，若您於館內覺得冷氣太冷，可向櫃檯服務人員反映，館員將依情況調整冷氣溫度，以維持良好閱讀環境。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	廁所清潔人員有時候說話很大聲，且清潔沒有很乾淨	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 本館為維護廁所環境，會在多個時段安排清潔人員從事清潔工作，過程中難免產生一定之聲響，已請清潔人員降低音量，如涉及討論工作相關業務之情事，請清潔人員移至館舍行政空間討論，以維持現場閱覽氛圍。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	常看到有人佔用座位區睡覺，還有疑似流浪漢的人在座位區睡覺，環境衛生有疑慮	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 本館為維護讀者使用權利，本館館員不定時至各樓層巡查座位使用情形，並針對讀者違規或影響其他人之行為進行制止或良性勸導；本館配合市府政策，在氣候炎熱、寒冷時，提供民眾入館使用避寒防熱等措施。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	書目的大分類區希望可以再清楚一些，同一類型的書 有的在左半層，有的卻在右半層	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 感謝您時常利用圖書館館藏資源，本館圖書依中文圖書分類法進行分類整理，在 3 樓中廊處有設置告示牌，說明特定類號之所在位置；同類號達 4 格以上則再由作者號區分。惟部分時段入館利用人次較多，架位難免有較為混亂之情形，本館會適當增加人力整理櫃位，以維護架位整齊。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
五、館舍空間與環境	6，常常過冷或過熱	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 已要求本館館員加強走動式管理，注意館內溫度變化，適時調整空調，若您於館內覺得冷氣過冷或過熱，可向櫃檯服務人員反映，館員將依情況調整冷氣溫度，以維持良好閱讀環境。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	閱讀與自習空間燈光都非常昏暗，未考慮到夜盲患者在他們眼中感光會比其他人辛苦。	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 本館自修閱覽座位經照度測試，皆符合圖書館照明相關規範，若有不足之處，本館會加裝輔助光源補強，以提供來館讀者良好的閱讀環境。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	衛生紙只放 2 樓櫃檯和 3 樓樓梯旁，3 樓看書常聽到拉衛生紙的聲音吵死人，是如何安靜看書，使用也不是很方便，其他館都放廁所外，只有江子翠館這樣放，非常不能理解，是怕人多拿嗎？乾脆收起來不要放不是更好	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 本館因應民眾需求，已於館舍廁所入口處加裝衛生紙，並由本館人員進行不定時走動式管理，以持續觀察實際使用情形。 若您發現有不當使用情形，請於第一時間向館員反映，由本館人員協助處理，以共同維護舒適使用空間。如有任何問題，歡迎來電洽詢(02)2253-4412，我們將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	衛生紙要在外面先領取而且離廁所很遠，覺得這個概念有一點奇怪	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 本館因應民眾需求，已於館舍廁所入口處加裝衛生紙，並由本館人員進行不定時走動式管理，以持續觀察實際使用情形。 若您發現有不當使用情形，請於第一時間向館員反映，由本館人員協助處理，以共同維護舒適使用空間。如有任何問題，歡迎來電洽詢(02)2253-4412，我們將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	希望可以加強巡邏攜帶飲料進圖書館飲用的狀況	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 有關控管館內飲食一事，本館閱覽服務規則中，並未限制民眾攜帶飲食入館，惟確實禁止飲食之行為。本館將持續進行走動式管理，如發現有違規飲食情形，將立即予以勸導；但因館員人力有限，如未及時處理違規

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			行為，亦歡迎您向館員反映，以利能及時做最適當迅速的處理。 如有任何問題，歡迎來電洽詢(02)2253-4412，我們將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	假日或寒暑假的二樓就像菜市場一樣吵雜。圖書館的主訴本就是要有安靜的環境來讀書看書，但是二樓有時候還會辦活動，非閱讀類的活動超級大聲的，做一些和主訴相背馳的事情。	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 圖書館係開放公眾使用，兒童室為親子利用閱讀空間，小朋友對於公共空間的適應能力及自我情緒的控制能力，皆尚處學習階段，如有遇到大聲說話影響閱覽氛圍之情形，本館人員會進行柔性勸導，也請您諒解公共場域不同使用者的需求。另本館因為無獨立空間辦理活動，故以較不干擾民眾使用的故事區辦理相關閱讀活動。 如有任何問題，歡迎來電洽詢(02)2253-4412，我們將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	有個讀者，我每次去都看到他在二樓的親子共讀的位置，並常會聽他在擤鼻涕聲音	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 圖書館係開放公眾使用，如有違規之情事發生，館員將進行勸導，惟短暫性的個人行為，如未影響其他讀者閱讀使用，本館尊重不同使用者的個人行為。若您感受到不適，建議您可至櫃檯向館員反映，由館員協助轉達。 如有任何問題，歡迎來電洽詢(02)2253-4412，我們將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	女生洗手間加個門比較安全	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 本館兩側皆設有廁所，且已裝設適當之隔間設備，避免侵害個人隱私。本館會視預算使用情形，將您的建議列入考量，並持續加強走動式管理，如有安全疑慮將立即處理；但因館員人力有限，如未能即時處理，亦歡迎您就近向櫃檯反映，以利進行最適當迅速的處置。 如有任何問題，歡迎來電洽詢(02)2253-4412，我們將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	就一些東西建議撤掉 否則變像兒童玩的地方 看書環境變很糟。	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 圖書館係開放公眾使用，本館兒童室閱覽設備，如閱讀山丘、橋樑等，為吸引大小朋友入內使用之設備，也因此常有較低年齡的小朋友入館。小朋友對於公共空間的適應能力及自我情緒的控制能力，皆尚處學習階段，

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			如有遇到哭鬧之情形，本館人員會委婉告知家長，並給予耐心與時間處理，也請您諒解公共場域不同使用者的需求。 若有其他問題，歡迎您於第一時間向本館人員告知，我們將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	光線可以更亮	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 本館閱覽空間經照度測試，皆符合圖書館照明相關規範，若有不足之處，本館會加裝輔助光源補強，以提供來館讀者良好的閱讀環境。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	兒童區常有兒童奔跑或非親子的學生或成人佔位，影响他人權益。	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 圖書館係開放公眾使用，經常會有較低年齡的小朋友入館，小朋友對於公共空間的適應能力及自我情緒的控制能力，皆尚處學習階段，如有遇到哭鬧之情形，本館人員會委婉告知家長，並給予耐心與時間處理，也請您諒解公共場域不同使用者的需求。 非親子或成人利用兒童室閱讀，若已影響他人閱讀使用權益，本館將進行柔性勸導。 若有其他問題，歡迎您於第一時間向本館人員告知，我們將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	位子太少	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 因您未敘明何種位子太少，如為 3 樓自修閱覽席位達 288 個位子，全館座位數將近 600 席。平日時段座位尚足提供民眾利用，但若遇到學校考試、大型考試 等特殊期間，往往一位難求。在以上時段，本館會再加強走動式管理，並依相關規定處理長期佔位情形，將空出的座位提供其他讀者使用。 若有其他問題，歡迎您於第一時間向本館人員告知，我們將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	有一次去，天氣熱但是只有開窗戶，沒有開冷氣，導致室內悶熱。電風扇又不足，只能快速離開。	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 已要求本館館員加強走動式管理，注意館內溫度變化，適時調整空調，若您於館內覺得冷氣過冷或過熱，可向櫃檯服務人員反映，館員將依情況調整冷氣溫度，以維持良好閱讀環境。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	白燈光看久眼睛會疲累，可以考慮黃燈光 自修室燈光晚上較暗	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 經查本館自修閱覽座位提供之燈光為自然光，非一般認知的白光，對於閱讀使用上應較少之干擾，且經照度測試，皆符合圖書館照明規範，若有不足之處，亦會加裝輔助光源補強，以提供來館讀者良好的閱讀環境。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	建議空調開大一點，而且樓上讀報區空間可往上。	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 已要求本館館員加強走動式管理，注意館內溫度變化，適時調整空調，若您於館內覺得冷氣過冷或過熱，可向櫃檯服務人員反映，館員將依情況調整冷氣溫度，以維持良好閱讀環境。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	請讀者切勿在館內任何角落睡覺zzz 若發現麻煩請儘速處理。謝謝！	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 本館為維護讀者使用權利，本館館員不定時至各樓層巡查座位使用情形。讀者若是因閱讀身心疲倦而小歇片刻，本館予以尊重；若是長期佔位的情形，則會由館員進行善意勸導。若您有遇到類似情形或其他問題，可就近向館員反映，我們會立即進行適當處理。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	2 樓的格局需改變一下	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 因您未敘明 2 樓何種格局需改變，如為兒童室則圖書館係開放公眾使用，經常會有較低年齡的小朋友入館，小朋友對於公共空間的適應能力及自我情緒的控制能力，皆尚處學習階段，如有遇到哭鬧之情形，本館人員會委婉告知家長，並給予耐心與時間處理，也請您諒解公共場域不同使用者的需求。 若有其他問題，歡迎您於第一時間向本館人員告知，我們將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	廁所清潔時間請依使用者使用需求做彈性調整。	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 由於本館廁所使用者眾，每日安排人力於不同時段清掃廁所，每次執行清潔工作時，都

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			會預留另一側空間供現場讀者使用。為維護環境整潔及民眾使用需要，廁所清潔工作有其必要性，也請您多體諒清潔人員辛勞，共同維持館舍舒適環境。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	有時候孩子很吵，安靜一點比較好	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 圖書館係開放公眾使用，經常會有較低年齡的小朋友入館，小朋友對於公共空間的適應能力及自我情緒的控制能力，皆尚處學習階段，如有遇到哭鬧之情形，本館人員會委婉告知家長，並給予耐心與時間處理，也請您諒解公共場域不同使用者的需求。 若有其他問題，歡迎您於第一時間向本館人員告知，我們將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	附設飲餐區。	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 本館為維護館室整潔，並依閱覽服務規則第35條規定，即圖書館內應保持安靜，維護環境清潔，並不得有躺臥、吸菸、飲食（特定區域及白開水除外），較難在館舍內部設置餐飲區。建議您可改在館舍鄰近之公共區域，或周遭商家休憩用餐。 若有其他問題，歡迎您於第一時間向本館人員告知，我們將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	時常有讀者在館內喝飲料和兒童奔跑需再提醒謝謝	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 1. 有關控管館內飲食一事，本館將加強走動式管理，如有違規飲食情形將立即勸導，但因館員人力有限，如未及時處理違規行為，亦歡迎您和櫃檯反映，以利能及時做最適當迅速的處理。 2. 圖書館係開放公眾使用，經常會有較低年齡的小朋友入館，小朋友對於公共空間的適應能力及自我情緒的控制能力，皆尚處學習階段，如有遇到哭鬧之情形，本館人員會委婉告知家長，並給予耐心與時間處理，也請您諒解公共場域不同使用者的需求。 若有其他問題，歡迎您於第一時間向本館人員告知，我們將竭誠為您服務。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
五、館舍空間與環境	自修室可以提供更多插座的座位	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 圖書館係開放公眾使用場域，本館3樓自修閱覽區臨近窗台之座位，皆已設置插座，且館舍不同區域皆有提供插座。有關另增設插座的議題，須考量全館原用電設計，並須符合迴路容量及維繫公共用電安全，故本館暫無調整現有線路之計畫。 若有其他問題，歡迎您於第一時間向本館人員告知，我們將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	空調冷的時候很冷天氣熱的時候冷氣不強還有小孩子太多很吵希望橋樑可以拆掉還有二個小山也不要多些桌椅可以看書	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 1. 本館配合行政院節能計畫將空調溫度設定於 26-28 度，並視館內現場狀況調整，由於冷熱感受較偏向個人主觀感覺，每位讀者對空調需求溫度不一，本館會視天候狀況及館內溫度進行調整，提供舒適的閱覽環境。 2. 圖書館係開放公眾使用，既有閱覽設備為吸引大小朋友共同造訪，以打造共讀友善空間，故經常會有較低年齡的小朋友入館。小朋友對於公共空間的適應能力及自我情緒的控制能力，皆尚處學習階段，如有遇到哭鬧之情形，本館人員會委婉告知家長，並給予耐心與時間處理，也請您諒解公共場域不同使用者的需求。 若有其他問題，歡迎您於第一時間向本館人員告知，我們將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	江子翠圖書館跟以前比起來，真的資源差了很多	板橋江子翠分館	有關本館館藏較少一事，因您無完整敘明，故推測說明如下： 本館自104年5月起即以分館型態經營，部份藏書已移為總館館藏；建議您可利用本館網站申請線上預約其他分館之藏書至本館取書。 若有其他問題，歡迎您於第一時間向本館人員告知，我們將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	時常有小孩吵鬧～館方可加強勸導	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 圖書館係開放公眾使用，經常會有較低年齡的小朋友入館，小朋友對於公共空間的適應能力及自我情緒的控制能力，皆尚處學習階段，如有遇到哭鬧之情形，本館人員會委婉

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			告知家長，並給予耐心與時間處理，也請您諒解公共場域不同使用者的需求。 若有其他問題，歡迎您於第一時間向本館人員告知，我們將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	衛生紙請放在對的地方，西曬超嚴重非常的熱請加裝循環扇	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 1. 本館因應民眾需求，已於館舍廁所入口處加裝衛生紙，並由本館人員進行不定時走動式管理，以持續觀察實際使用情形。 2. 本館已於109年加裝3樓遮光窗簾，以阻絕陽光、熱能映入館舍，若您無法使用窗簾，請於第一時間向館員反映，由本館人員協助處理，以共同維護舒適使用空間。 如有任何問題，歡迎來電洽詢(02)2253-4412，我們將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	希望能將大人及兒童區分開來，不要讓大人佔據小朋友的區域；親子共讀區是要讓家長陪小孩一起讀書，應該不是給大人整天霸佔著自己。	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 圖書館係開放公眾使用，兒童閱覽室為親子共讀友善空間，並設置親子共讀優先區域，歡迎大小朋友一同使用。若有非親子或成人利用兒童室閱讀,在其他親子讀者欲使用時,館員會進行柔性勸導，告知現場座位優先提供親子共讀使用，並請其讓出至其他區域使用。 若有其他問題，歡迎您於第一時間向本館人員告知，我們將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	希望三樓自修室窗台不要擺設盆栽曾經有看過昆蟲跟蚯蚓想要放一個杯子也不方便希望館方給讀者一個可以放東西的空間	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 本館為綠化環境、調整環境氛圍，會在館舍區域放置綠色盆栽，有關您反映3樓窗台盆栽曾有昆蟲、蚯蚓出沒一事，本館將持續觀察其使用情形，並請清潔人員定期照護，以維持正常生長。另個人貴重物品本館不負保管責任，建議您自行攜帶或留意放置情形。 若有其他問題，歡迎您於第一時間向本館人員告知，我們將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	自修室左邊廁所跟飲水機加強維護尤其地板上非常髒亂	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 本館清潔人員每日會不定期整理廁所及飲水機，惟本館空間較大，且部分時段使用讀者較多，若有明顯髒亂之情形，建議您於第一時間向本館櫃檯人員反映，由館員及清潔人

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			員能夠盡速處理。 若有其他問題，歡迎您於第一時間向本館人員告知，我們將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	我是一個幾乎每天到圖書館來自修看報的有一個小意見三樓清潔員洗廁所門聲音太大二樓兒童區小孩奔跑太吵希望館員能去勸導	板橋江子翠分館	關於所提之問題說明如下： 1. 經查本館清潔人員在整理廁所時，會不斷進出工具間與廁間，故聲音較大聲，本館已請其降低音量，也建議您於第一時間向本館櫃檯人員反映，由館員協助盡速處理。 2. 圖書館係開放公眾使用，經常會有較低年齡的小朋友入館，小朋友對於公共空間的適應能力及自我情緒的控制能力，皆尚處學習階段，如有遇到哭鬧之情形，本館人員會委婉告知家長，並給予耐心與時間處理，也請您諒解公共場域不同使用者的需求。 若有其他問題，歡迎您於第一時間向本館人員告知，我們將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	希望 2 樓可以安靜一些	板橋江子翠分館	關於所提之問題說明如下： 圖書館係開放公眾使用，經常會有較低年齡的小朋友入館，小朋友對於公共空間的適應能力及自我情緒的控制能力，皆尚處學習階段，如有遇到哭鬧之情形，本館人員會委婉告知家長，並給予耐心與時間處理，也請您諒解公共場域不同使用者的需求。 若有其他問題，歡迎您於第一時間向本館人員告知，我們將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	廁所的衛生紙必須到櫃台取，不夠便民	板橋江子翠分館	關於所提之問題說明如下： 本館因應民眾需求，已於館舍廁所入口處加裝衛生紙，並由本館人員進行不定時走動式管理，以持續觀察實際使用情形。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	廣設捷運站借還書	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 對於您建議捷運站廣設借還書工作站一事，事涉人力配置、場地租借與物流配送等工作事項，我們將轉介總館相關課室評估考量。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
五、館舍空間與環境	採光較總管暗之外，其他我都很滿意，服務好又整潔，謝謝你們	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 本館閱覽空間經照度測試，皆符合圖書館照明相關規範，若有不足之處，本館會加裝輔助光源補強，以提供來館讀者良好的閱讀環境。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	總是會有人在飲水機洗手，或者在館內吃食物，館員也都沒向前阻止不對行為	板橋民生圖書閱覽室	關於所提問題說明如下： 本館室內規定禁止飲食，若有違規情形都會立即勸導，但因館員人力有限，已提醒館員加強走動式管理，關於館內飲水機設備使用不當之情形，若您發現有讀者違規行為，歡迎您向值班櫃檯人員反映，館員會盡速勸導，以利即時做最適當迅速的處理。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	有時候會有奇怪的人在自習區吵 有成群的 也有個人的 還看過直接接電話的 雖然那些是使用的人的問題 可是我個人是想要有安靜的讀書環境才會來這使用自習區的 很明顯有些人根本不是來安靜閱讀的 不管是大人還是學生又或是小朋友 一點使用圖書館的該有的公德心都沒有 當然大多數人都是遵守的 安靜的閱讀 可是往往會有一些人來圖書館根本不知道來幹麻的 就算再小聲 還是說話了 跟找來的朋友 明顯是在玩遊戲 躁動 多少一定會被影響 有時候不想理那些人 可是就是有的人行為很誇張	板橋民生圖書閱覽室	關於所提問題說明如下： 本館針對您反映的情形，提醒值班同仁加強館內讀者公共空間使用禮儀，並增加走動式服務與管理，對於可能會干擾到他人的行為予以必要的規勸，希望能兼顧民眾使用便利及閱讀品質。 如有任何圖書館建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	戴上耳機也擋不住的吱吱喳喳 有時候會想說不要鬧事就懶得向館員檢舉 可是那種人一個禮拜多來幾次的話 這樣不就累積起來影響別人很多安靜閱讀的時間了嗎 希望該圖書館的館員能定時巡視主動制止這些怪人		
五、館舍空間與環境	4，有時民眾、孩童音量較大，館員不一定會勸導	板橋民生圖書閱覽室	針對您反映的情形，本館為避免不同年齡層讀者使用圖書館相互干擾，已提醒館員加強走動式館理，維護館舍閱讀環境。 因本館兒童閱覽區未獨立設置，且與其他閱讀區共用館舍空間。基於年幼兒童尚無法控制自身行為，為避免衍生安全問題或少數家長未注意閱覽規定，圖書館人員會依當下不同情況，提醒讀者使用公共空間之禮儀。 為避免維持閱覽品質過程造成家長對圖書利用及館內秩序管理失當的誤解，圖書館人員希望能兼顧兒童閱讀使用特性作適法及人性化管理。如造成您的不便，敬請見諒。
五、館舍空間與環境	可以增加插頭在自修位置上，可以更方便使用筆電	板橋民生圖書閱覽室	關於您反映增設插座的問題，本館須考量原建築用電設計，並須符合迴路容量及公共用電安全，您的寶貴建議，本館已納入日後館舍空間改造參考。造成您的不便，敬請見諒。
五、館舍空間與環境	1.為何有開冷氣還要開窗(不只此館,部分分館都有這現象)? 2.有空調的館機器運轉很大聲 3.新總館 4F 的自修室未必有自修作用(人聲、電扶梯聲),各樓層可讀書的區域也能聽到廂型梯告知樓層的大音量 4.有的分館沙發上常有讓人感到身體不潔者,下半身甚至有全身靠再上面,館員有監視器及偶爾巡視,卻僅有少量是自行看到會去管制。 5.有的分館空調的管路	板橋民生圖書閱覽室	關於您提到為何有開冷氣還要開窗一事，因館舍為密閉式空間，為降低館內讀者染疫之風險，本館會打開窗戶讓室內得以通風換氣，對於疫情變化與防疫措施，我們也持續配合最新情況隨時調整因應。 圖書館仍將持續進行軟硬體設備提升，並爭取相關經費逐步改善閱覽環境，希望讓讀者有更舒適的閱讀空間；圖書館屬提供公眾使用之公共設施，受理不同讀者入內使用，對於部分民眾可能造成影響他人的情況，我們另給予適時的勸導與建議。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	會滴水,而下方正好是供大眾使用電腦的地方...		未來您若有發現類似情況，亦請隨時向值班館員反映，以利現場即時處理解決，希望能提供大家一個兼顧便利及舒適的閱覽環境。
五、館舍空間與環境	是否有可能增加電源插座?方便電腦充電。	板橋民生圖書閱覽室	關於您反映增設插座的問題，本館須考量原建築用電設計，並須符合迴路容量及公共用電安全，您的寶貴建議，本館已納入日後館舍空間改造參考。造成您的不便，敬請見諒。
五、館舍空間與環境	增加藏書 自習區空間很小	板橋民生圖書閱覽室	為平衡全市各行政區間之圖書資源發展，市立圖書館會針對各區人口數、館舍現況、館藏量、圖書借閱率、利用人次、人力現況及預算經費等各項因素綜合評估考量進行圖書採購政策之擬定或擴建館舍之規劃，建議您可透過通閱系統預約各分館館藏書籍，以求館藏資源有效利用。有關自修室空間規劃，本館已納入日後館舍空間改造參考。造成您的不便，敬請見諒。
五、館舍空間與環境	來到民生閱覽室自修一切都很滿意只有一點請圖書館注意窗簾有些髒亂	板橋民生圖書閱覽室	有關您反映館內窗簾有些髒亂之情形，本館已於 111 年 10 月將館內窗簾全數拆洗完成，期間造成您的不適，尚請見諒。
五、館舍空間與環境	幼童遊戲區希望可以更完善線上預約書即希望可以不只用關鍵字搜尋	板橋萬板親子圖書閱覽室	本館於 110 年 3 月全面汰換感覺統合區防護牆面，5 月增購空氣清淨機一台; 12 月採購感覺統合教具一批 ; 111 年 12 月亦採購感覺統合教具一批，歡迎您與家中 6 歲以下幼兒到館使用，有關線上預約書關鍵字搜尋問題，建議您亦可點選「進階搜尋」，可採「作者」、「ISBN」、「資料類型」等條件搜尋，如有任何問題，歡迎您來電詢問或逕洽櫃台為您服務。 如有其他有關感覺統合區設備或使用方面問題，歡迎您隨時提供具體建議，並不吝指教。
五、館舍空間與環境	增加圖書館預算。	中和員山分館	感謝您對圖書館營運的支持，本館也會持續向市府爭取預算，以維持基本營運與採購新書等工作。
五、館舍空間與環境	辦活動的場地能大點，可有獨立式的個人書桌方便閱讀	中和員山分館	有關自修座位及活動場地之調整建議，本館會列入未來規劃並爭取經費改造，以維護良好的閱讀環境。
五、館舍空間與環境	有小孩會跑來跑去，尖叫，吵鬧	中和員山分館	因館內假日時段活動眾多，且開放大小朋友一同餐與，難免有頻繁進出活動教室的情

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			形，致使活動進行所產生的聲音、開關門聲音傳出活動空間，影響現場閱覽氛圍。本館將再加強館員、志工現場秩序管理，並請參與活動的小朋友盡量降低活動音量，以尊重其他讀者使用權益。
五、館舍空間與環境	閱讀區能用個人書桌位置	中和員山分館	有關自修座位及活動場地之調整建議，本館會列入未來規劃並爭取經費改造，以維護良好的閱讀環境。
五、館舍空間與環境	常常很熱 一進去就爆汗	中和員山分館	本館9月已汰換無法使用之空調設備，目前已可正常使用，若您感覺到不適時，可於第一時間向本館櫃檯人員反映，由館員協助處理，以營造舒適閱覽環境。
五、館舍空間與環境	硬體設備略顯老舊、夏天空調因開窗通風總是不夠涼爽、	中和員山分館	本館9月已汰換無法使用之空調設備，目前已可正常使用，若您感覺到不適時，可於第一時間向本館櫃檯人員反映，由館員協助處理，以營造舒適閱覽環境。
五、館舍空間與環境	1、1樓大門口，希望設置照明燈，晚上很暗，樓梯又小，很容易沒看到階梯，會跌倒，很危險，可以設置有人經過自動亮的燈，節能省電 2、廁所標示不明確，希望進門就看的到標示	中和員山分館	有關本館1樓大門照明燈，本館會列入未來規劃並爭取經費改造，而廁所標示則會另行製作並張貼館舍，以達到明確告示之作用。
五、館舍空間與環境	增加經費改善舊館	中和員山分館	感謝您對圖書館營運的支持，本館自縣市改制以來，便持續進行館舍修繕及設備汰換作業，未來也會持續向市府爭取預算，以維持基本營運與館舍改善工作。
五、館舍空間與環境	圖書館冷氣就是要涼	中和員山分館	本館9月已汰換無法使用之空調設備，目前已可正常使用，若您感覺到不適時，可於第一時間向本館櫃檯人員反映，由館員協助處理，以營造舒適閱覽環境。
五、館舍空間與環境	希望小朋友的看書區域更多	中和員山分館	本館兒童閱覽區備有桌子4張、椅子8張及7人座沙發，並設置嬰幼兒閱讀專區、兒童參考書等區域，歡迎您多加利用；未來依據使用情形及館舍空間，逐步增加兒童閱覽桌椅。
五、館舍空間與環境	希望政府多給圖書館預算，聽說都買不起新書，只能編贈書。	中和員山分館	感謝您對圖書館營運的支持，本館也會持續向市府爭取預算，以維持基本營運與採購新書等工作。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	照明燈希望一定要設置，為了安全。		
五、館舍空間與環境	夏天時冷氣可調低一點	中和員山分館	本館 9 月已汰換無法使用之空調設備，目前已可正常使用，若您感覺到不適時，可於第一時間向本館櫃檯人員反映，由館員協助處理，以營造舒適閱覽環境。
五、館舍空間與環境	單獨的兒童閱覽室	中和員山分館	感謝您對圖書館營運的支持，本館自縣市改制以來，便持續進行館舍修繕及設備汰換作業，未來也會持續向市府爭取預算，規劃設置獨立兒童閱覽空間。
五、館舍空間與環境	希望增設臨時充電平台，可以提供臨時手機充電，筆電區都被佔用，沒有地方可以充電，很不方便像別的分館都有臨時充電的平台，希望跟進，謝謝	中和員山分館	本館於入口處、自修閱覽區等區域，皆設有插座可供使用，惟插座僅供單一設備使用，禁止使用延長線及多插頭。若您有充電之需要，也可向館員告知並提供您的電子設備充電使用。
五、館舍空間與環境	增加經費補助	中和員山分館	感謝您對圖書館營運的支持，本館也會持續向市府爭取預算，也持續向教育部等單位爭取補助經費，協助館舍建置圖書及設備汰換等工作。
五、館舍空間與環境	多元化服務，提供市民更好的休憩空間	中和員山分館	感謝您對本館的支持與指教，您的鼓勵將是我們追求進步的最大動力，如仍有任何問題及建議，歡迎您逕洽本館同仁，電話（02）8221-1152，本館同仁將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	希望閱覽室開放時間可以長一點	中和員山分館	本館開放時間為週日、週一：8:30 至 17:00(16:30 停止借還書)；週二至週六：8:30 至 21:00(20:30 停止借還書)，與鄰近縣市相比並無殊異，建議您在開放時間至館內利用各項服務。 如仍有任何問題及建議，歡迎您逕洽本館同仁，電話（02）8221-1152，本館同仁將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	國高中生太喜歡聊天，一聊就沒完沒了 ，因為空間很大，聊天的談笑聲，自備環繞音響的效果，對於自修的讀者，感覺很困擾。 希望自修的國高中生，能安靜點。	林口分館	將加強館員巡館當下予以勸導，讀者亦可於服務櫃台反映，館員可即時勸導。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
五、館舍空間與環境	5樓自習室超熱，我還以為我在三溫暖	八里分館	當下若感覺不適，讀者可於服務櫃台反映，館員將即時協助。
五、館舍空間與環境	希望分館能多花點經費在硬體設備,偶爾會看到燈泡在閃爍,木地板有聲音的狀況,其他的部分八里分館算是清幽且可讀書閱讀的好地方,如果可以改進一些小地方,我想會更好!	八里分館	本館會在人力許可範圍之內，請館內人員加強巡視館舍，爾後若再出現相關問題也可向館內人員反映，會盡速請廠商協助維修更換。
五、館舍空間與環境	增加開冷氣的時間,1~12月都開,讀書比較舒服	八里分館	將請館員巡館時注意溫度調節，讀者亦可於服務櫃台反映，館員將即時協助。
五、館舍空間與環境	請禁止拖鞋客入館	八里分館	讀者可於服務櫃台反映，館員將即時協助。
五、館舍空間與環境	五樓室閱覽區應當禁止自修、用筆電，應統一去六樓自修室，把五樓還給館內書籍閱覽、親子共讀	永和保生分館	本館會再研議空間分配及明確標示自修區、資訊檢索區及閱覽區，以避免影響讀者閱讀權益，造成您的不便，敬請見諒。
五、館舍空間與環境	圖書館不應該淪為自修、用筆電看股票者的天下，還給真正愛書閱覽館內書籍的人友善的空間	永和保生分館	本館會再研議空間分配及明確標示自修區、資訊檢索區及閱覽區，以避免影響讀者閱讀權益，造成您的不便，敬請見諒。
五、館舍空間與環境	館舍太老舊、燈光宜再明亮些	永和分館	本館已列入「新北市永和區行政園區公辦都更計畫案」，屆時將給市民一個嶄新的圖書館，都更前加強館舍照明汰舊。
五、館舍空間與環境	空間狹小	永和分館	本館已列入「新北市永和區行政園區公辦都更計畫案」，屆時將給市民一個嶄新的圖書館。
五、館舍空間與環境	沒有電梯	永和分館	因館舍老舊無法加裝電梯，待都更後即可擁有一個有電梯的嶄新圖書館。
五、館舍空間與環境	3，希望廁所能設置置物檯，讓我們能擺放隨身物品，手機或皮夾	永和分館	本館廁所都有掛勾，在殘障廁所也有設置置物籃放置隨身物品。
五、館舍空間與環境	6. 館內空調不夠涼	永和分館	通知廠商檢查冷氣設備性能，做適度調整或增加空調設備。
五、館舍空間與環境	希望盡快改善自修室漏水問題!	永和分館	本館頂樓防水工程，因之前連續下雨無法施工，近日天氣晴朗已定於12/23動工處理漏水及牆面霉斑粉刷。
五、館舍空間與環境	永和分館宜速整建	永和分館	本館已列入「新北市永和區行政園區公辦都更計畫案」，整建計畫進行中。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
五、館舍空間與環境	4.館內公共秩序，若遇到有小孩來館內或者是陪讀者，聲音都蠻大聲的，對於想要耳根清靜一點的很困擾	永和親子圖書閱覽室	加強落實走動式管理，因為是親子閱覽室，兒童讀者較多。建議多多利用鄰近永和保生、永和忠孝或永和區內其他分館。
五、館舍空間與環境	進入館內應該要輕聲細語、無論是接電話或是家長帶小孩入館或是請老師來館內教同學、都應該講話小聲、可以考量疫情關係不能太近教學但是至少音量放低、或者詢問其他讀者、這樣的音量是否會吵到人、而不是放任民眾講話也不制止、當館內是自己家還是認為其他人不在而可以大聲說話	永和親子圖書閱覽室	要求館員加強維持秩序，提醒大小讀者注意教學、閱讀、討論時放低音量，維護圖書館閱讀品質。
五、館舍空間與環境	4，幾位讀者赤腳跨坐在椅上看書或橫躺睡覺，佔據了大多數的沙發區。 現在疫情緊張，讀者如此的行為十分不宜，向館員反映了，館員勸告也無效，雖然用自己帶的酒精消毒了，但為了健康和建立孩子良好的生活禮儀，我們只好快快離開	永和民權分館	落實走動式管理，加強宣導圖書館內不得躺臥，經規勸不聽得視情節報警處理，並加強館內環境消毒、清潔。
五、館舍空間與環境	7樓空調很常漏水	永和民權分館	7樓空調排水管線，因阻塞回流漏水，已請廠商研究改善方案。
五、館舍空間與環境	其實很多讀者不好好使用常常用得到處都是，辛苦清潔人員了，都忙不完還一直打掃同一個一直被弄髒的地方。	永和民權分館	感謝對於清潔人員的肯定，加強宣導各項設備使用方法及注意事項說明。
五、館舍空間與環境	民權地下場地很舊，有幾處的冷氣不會涼，地毯容易感覺髒髒的	永和民權分館	關於民權B1地毯問題，已列入明年館舍環境改善評估。
五、館舍空間與環境	最近有固定的人時常來吵來鬧 不是不戴口罩 勸了不聽就是吵檢索區使用上不公平甚至叫警察來也沒用 總之館員辛苦了	永和民權分館	本館館員除依本館圖書閱覽規則辦理外，對於屢勸不聽民眾，將視情況報請警處理。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
五、館舍空間與環境	1.預約的冊數能增加，新書公告的時間能定時或告知 2.依照在地民眾借閱類別的屬性找出其所需和定位，尤其永和區空間寸土寸金，將空間放漫畫(連載本數十分可觀)，實在可惜。 3.館內書籍汰舊更新的速度可加快 4.圖書館為公共教育的場所，館方是不是有權要求讀者應配合的生活禮儀和衛生，給予全體民眾一個好的學習環境。	永和民權分館	1.將讀者意見轉呈相關業務單位參考。 2.漫畫是永和民權分館館藏特色，但也有典藏其他類別圖書，另 可善加利用通閱服務取得需要的館藏資源。 3.督促館員加強尋撿架上破損圖書，適時汰舊更新。 4.並加強督導館員落實走動式管理，提供全民優質的閱讀環境。
五、館舍空間與環境	沒戴口罩及在館內喝飲料,聊天,管理員並無去管制	永和忠孝圖書閱覽室	落實走動式管理，加強宣導圖書館內應保持安靜，禁止飲食之行為，不違反本館閱覽規則。
五、館舍空間與環境	館員未能管理秩序 規勸入館大眾講電話的聲音和手機鈴聲 及小朋友的吵鬧 影響館內自修 還望館員可以維持館內秩序	永和忠孝圖書閱覽室	落實走動式管理，加強宣導圖書館內應保持輕聲細語，手機調成震動、接聽電話請移步至館外，避免影響其他讀者閱覽權益。
五、館舍空間與環境	多設置幾個智慧型借還書站和自助借書機，比較方便在奇怪的時段借還書和取預約書	永和忠孝圖書閱覽室	將讀者意見轉呈相關業務承辦人參考。
五、館舍空間與環境	疫情升溫時，應加強館內民眾口罩應全程佩戴，對於經常不願佩帶之民眾，是否應有所作為（除口頭勸導之外）	永和忠孝圖書閱覽室	配合中央疫情指揮中心防疫政策，為維護讀者之健康安全，對於屢勸不聽民眾，將視情況報請警處理。
五、館舍空間與環境	說故事場地與七樓多功能教室，能否編列預算，改造為像其他分館,像是木地板、裝飾,讓參與的小朋友有溫馨的感覺	新莊中港分館	本分館說故事場地為本館6樓兒童室舞臺區，舞臺區使用木地板，提供國小以下讀者在館內聽故事使用，另本分館設有Book start區，提供0-5歲小孩親子使用。 本分館7樓多功能教室，本分館設定為播放電影、講座及研習場地，提供館內除了說故事以外，其他活動辦理之場地，該活動教室以服務國小以上讀者為主。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			關於本分館館內6樓說故事場地及7樓多功能教室硬體改善部分，本分館將持續評估，未來將視經費預算調整，逐步向相關單位及課室爭取編列預算進行重新規劃、裝潢以及汰換本分館館內各項硬體設備，以符合館內各年齡層讀者使用。
五、館舍空間與環境	開館前外面民眾經常使用塑膠袋佔位,還會推擠其他排隊的人	新莊中港分館	有關您反映部分讀者在開館前以物品佔位，並推擠其他排隊讀者一事，讓您感受不佳，本館深感抱歉。本館已於樓梯扶手欄杆處張貼公告，告知讀者勿以私人物品佔位，並需依序排隊進入館內。本館同時亦請館員於開館時加強維持入館秩序，以減少類似情事發生。
五、館舍空間與環境	八樓自修室一邊很冷,另一邊又很悶	新莊中港分館	依行政院節能計畫，本分館館內空調溫度設定為攝氏26至28度，館內溫度如低於攝氏26度則冷氣主機暫停運轉。同時，為使本分館館內空氣流通，現場循環扇及空調送風口將持續作業，本分館將視天氣狀況及館內溫度進行適度調整。如果您對於本分館溫度有調整需求，歡迎您至5樓櫃檯反映，本分館館員將即時為您處理，以提供良好之閱覽環境。
五、館舍空間與環境	真的不知道是來圖書館還是倉庫到處堆滿了雜物,如果不須要應該儘快處理掉,而不是堆放在那生灰塵,還有懷疑貴館到底有沒有在打掃,廁所臭的要死,一早來馬桶都有屎尿垢完全沒有清理,地上也都是垃圾,飲水機也不知多久沒清洗了,上面都發黃卡泡麵屑,根本就是垃圾堆圖書	新莊中港分館	1.由於本分館空間不足，本分館館內正逐漸汰換老舊及不適用傢俱，並為符合本市府財產原則，汰換下來傢俱只能先暫放於本分館陽臺空間，已遠離讀者閱覽空間，等待年度報廢，本分館已逐漸清理報廢財產，減少陽臺雜物。 2.本分館廁所及飲水機清潔人員每日皆定時清掃，館員亦會定時巡館檢查館內環境，若發現館舍環境、飲水機及廁所有髒亂情形，將通知清潔人員即時處理。本分館將請清潔人員加強清潔館舍環境、飲水機及廁所，以保持良好的環境，未來您若發現任何問題，請您即時向櫃台人員反映，本分館將會盡速處理改善，以提供讀者更優質之閱讀環境。
五、館舍空間與環境	冷氣有夠弱，有開等於沒開，循環扇擺飾用的…都不會開..要有人去反應才會開	新莊中港分館	依行政院節能計畫，本分館館內空調溫度設定為攝氏26至28度，館內溫度如低於攝氏26度則冷氣主機暫停運轉。同時，為使本分館館內空氣流通，現場循環扇及空調送風口

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			將持續作業，本分館將視天氣狀況及館內溫度進行適度調整。如果您對於本分館溫度有調整需求，歡迎您至5樓櫃檯反映，本分館館員將即時為您處理，以提供良好之閱覽環境。
五、館舍空間與環境	阿伯睡覺打呼響徹雲霄 小孩吵鬧沒人制止 大家聚在這裏睡覺滑手機和聊天 雖然叫做圖書館但其實是活動中心 哪天我帶便當進去吃都沒事 廁所尿騷味重 空氣瀰漫酸臭味 實在可惜了這個地方 強烈希望應換掉清潔廠商 應該大力整頓	新莊中港分館	1.關於您反映本分館閱覽區管理問題，本分館將請館員加強走動式服務與管理，本館館員在巡館時如遇類似情形將加以勸導，如您發現類似情事，請您就近向本分館館員反映，以利本分館即時處理。 2.本分館廁所清潔人員每日皆會定時清掃，館員亦會定時巡館檢查館內環境，若發現館舍環境及廁所有髒亂情形，將通知清潔人員即時處理。本分館將請清潔人員加強清潔廁所，以保持良好的環境，未來您若發現任何問題，請您即時向櫃台人員反映，本分館將會盡速處理改善，以提供讀者更優質之閱讀環境。
五、館舍空間與環境	可以儘快處理掉那些堆放的櫃子和椅子,即然不使用就應處理掉而不是放在那裡生灰塵,對一位帶小孩的媽媽來說是很危險,如果倒塌壓到小孩該如何是好,不要等出事情圖書館才會處理,謝謝	新莊中港分館	由於本分館空間不足，館內正逐漸汰換老舊及不適用傢俱，並為符合本市府財產原則，汰換下來傢俱只能先暫放於本館陽臺空間，遠離讀者閱覽空間，等待年度報廢，本分館已逐漸清理報廢財產，減少陽臺雜物。
五、館舍空間與環境	空氣彌漫怪味,廁所味道飄進讀書空間	新莊中港分館	本分館廁所清潔人員每日皆會定時清掃，館員亦會定時巡館檢查館內環境，若發現館舍環境及廁所有髒亂情形，將通知清潔人員即時處理。本分館將請清潔人員加強清潔廁所，以保持良好的環境，未來您若發現任何問題，請您即時向櫃台人員反映，本館將會盡速處理改善，以提供讀者更優質之閱讀環境。
五、館舍空間與環境	廁所衛生很差 常會看到糞便漂浮 。電腦區常有人大聲吵架或睡覺占用位置 ，館員也不關切。	新莊中港分館	1.本分館廁所清潔人員每日皆會定時清掃，館員亦會定時巡館並檢查館內環境，若發現館舍環境及廁所有髒亂情形，將通知清潔人員即時處理。本分館將請清潔人員加強清潔廁所，以保持良好的環境，未來您若發現任何問題，請您即時向櫃台人員反映，本分館

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			將會盡速處理改善，以提供讀者更優質之閱讀環境。 2.關於您反映本分館電腦資訊區管理問題，本分館館員不定期至資訊區巡查座位使用情形，加強走動式服務與管理，如您發現讀者有大聲喧鬧或佔位等情形，請就近向本分館館員反映，以利本分館即時處理。
五、館舍空間與環境	感謝我們有圖書館這樣的公共資源可以使用,但是新書進來的速度與本數希望能增加,建物老舊是必然的,但是更新裝潢也是必要的,希望能有更好的環境空間，謝謝	新莊中港分館	1.本分館新書由採編課協助採購，本分館111年採購之各類新書合計約有1,401冊以上，歡迎您提供該書資訊（書名／作者／ISBN）給本館，亦可連上本館首頁（網址：https://www.library.ntpc.gov.tw/MainPortal/），於右上角登入讀者帳號及密碼後，於「讀者查詢服務」→「讀者帳戶」→「我的帳戶」→「薦購」→「新增推薦」中，輸入您要推薦的書目資料並選擇資料類型，再按「存檔」即可線上薦購圖書資源。如本分館已有館藏，亦歡迎以線上預約方式借閱。 2.關於本分館館內裝潢老舊，本分館將持續評估，未來將視經費預算，逐步向相關單位及課室爭取編列預算進行重新規劃、裝潢及汰換館內硬體設備。
五、館舍空間與環境	請將那浪費錢的循環扇換掉，即吵又不涼	新莊中港分館	本分館設置循環扇目的為加強室內空氣循環，以此達到室內空氣及溫度均衡，降低館內悶熱感，並搭配空調使用，達到省電及降溫的目的。此外，本分館定期委託空調廠商到館維護空調及循環扇，以維護循環扇能正常發揮作用。
五、館舍空間與環境	圖書館本身很好,就是有人用東西排隊,漠視後方排隊者的權益,希望圖書館有明文宣導禁止這種惡習！ (5F)覺得有些老人家素質蠻差的,耳機音量大(我坐他旁邊都聽到聲音了)擤鼻涕.聊天……沒一刻安寧,只好換座位… 充電插座少而且在地面…真的太不方便。 冷氣都是有館員的地方才涼	新莊中港分館	1.有關您反映部分讀者開館前以物品佔位一事，讓您感受不佳，本館深感抱歉。本分館已於樓梯扶手欄杆處張貼公告，告知讀者勿以私人物品佔位，並需依序排隊進入館內。本分館同時亦請館員於開館時加強維持入館秩序，以減少類似情事發生。 2. 關於您反映本分館5樓閱覽區管理問題，本分館將請館員加強走動式服務與管理，本館館員在巡館時如遇類似情形將加以勸導，如您發現類似情事，請您就近至5樓櫃檯向本分館館員反映，以利本分館即時處理。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	(……) 室內超悶熱,戴上口罩感覺都要窒息了 希望改善。 廁所超臭的,都沒人打掃,別館可能夏天一天打掃２～３次，這裡懷疑到底有人打掃嗎?		3.本分館充電插座增設一事，為當初開館時用電設計，如需增設或更改插座位置，本分館需重新考量全館用電設計，以符合迴路容量及公共用電安全。感謝您的寶貴建議，本分館將納入日後館舍空間改造之參考。 4.依行政院節能計畫，本分館館內空調溫度設定為攝氏 26 至 28 度，館內溫度如低於攝氏 26 度則冷氣主機暫停運轉。同時，為使本分館館內空氣流通，現場循環扇及空調送風口將持續作業，本分館將視天氣狀況及館內溫度進行適度調整。如果您對於本館溫度有調整需求，歡迎您至 5 樓櫃檯反映，本分館館員將即時為您處理，以提供良好之閱覽環境。 5.本分館廁所清潔人員每日皆會定時清掃，館員亦會定時巡館檢查館內環境，若發現館舍環境及廁所有髒亂情形，將通知清潔人員即時處理。本分館將請清潔人員加強清潔廁所，以保持良好的環境，未來您若發現任何問題，請您即時向櫃台人員反映，本分館將會盡速處理改善，以提供讀者更優質之閱讀環境。
五、館舍空間與環境	阿伯睡覺打呼響徹雲霄 小孩吵鬧沒人制止 大家聚在這裏睡覺滑手機和聊天 雖然叫做圖書館但其實是活動中心 哪天我帶便當進去吃都沒事 廁所尿騷味重 空氣瀰漫酸臭味 實在可惜了這個地方 強烈希望應換掉清潔廠商 應該大力整頓	新莊中港分館	1.關於您反映本分館閱覽區管理問題，本分館將請館員加強走動式服務與管理，本分館館員在巡館時如遇類似情形將加以勸導，如您發現類似情事，請您就近向本分館館員反映，以利本分館即時處理。 2.本分館廁所清潔人員每日皆會定時清掃，館員亦會定時巡館檢查館內環境，若發現館舍環境及廁所有髒亂情形，將通知清潔人員即時處理。本分館將請清潔人員加強清潔廁所，以保持良好的環境，未來您若發現任何問題，請您即時向櫃台人員反映，本分館將會盡速處理改善，以提供讀者更優質之閱讀環境。
五、館舍空間與環境	1.是否於官網的「查詢館藏」的部分可增加每個分館的藏書， 例如:分類800-899、分館中港分館,把該館800-899分類的	新莊中港分館	1.本分館官網如需以分類號館藏查詢資料，建議您可以在進入「館藏查詢系統」後（網址：https://webpac.tphcc.gov.tw/webpac/search.cfm），點選「館藏查詢」，點選分類

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	藏書羅列出來， 可增加各分館互相的流通。 2.中港分館外的花圃建置的路燈有鏽蝕的狀況,是否請工務單位來檢測/替換?		瀏覽，如您查詢中文資料，請點選「中文圖書分類法」後，再點選所想查詢之大類，如想查詢800類，則可點選「800類語言文學類」，再點選想查詢之子類，如想查詢中國文學總集，可點選「830中國文學總集」，再點選該項子類，如想進一步查詢中國戲曲類館藏，則可點選「834中國戲曲總集」，館藏查詢系統將導入查詢畫面後，並請於館藏地選擇「新莊中港分館」，即可顯示新莊中港分館834類館藏。如您在使用上仍有任何疑問，建議您親至或致電本分館櫃檯櫃檯詢問（電話：02-29912053），本分館館員將親自為您服務。 2.本分館館外建置之路燈不屬於本館範圍內，為人行道公共區域，本館館員難以要求工務單位前來修繕，建議您可向新北市政府養務工程處反映（https://streetlight.ntpc.gov.tw/SL2019/Contents_Share/USE_Login/index.html），相關機構會盡速派員處理。
五、館舍空間與環境	很多設備都已經很老舊如窗簾、後面樓梯6樓往7樓階梯皮都不見了,希望可以換新會更好	新莊中港分館	1.關於本分館館內老舊窗簾，本分館將持續評估，未來將視經費預算，逐步向相關單位及課室爭取編列預算進行重新規劃、裝潢及汰換館內硬體設備。 2.本館已於111年10月完成更新館內樓梯之塑膠地板。
五、館舍空間與環境	1.位置極少，桌子上有螞蟻 2.電腦間很悶熱,夏天不建議使用	新莊分館	1.本分館因受限於館內空間不大，館內提供80個座位，如座位不足，建議您前往鄰近之新莊中港分館及新莊聯合分館使用。 2.由於螞蟻出沒時間無法確認，如遇螞蟻出沒，敬請與櫃檯聯絡，本分館櫃檯館員將請清潔人員立刻協助處理。本館亦會請分館館員持續督導館內清潔人員，加強館內清潔人員清潔，以減少螞蟻出沒情形。 3.依行政院節能計畫，本分館館內空調溫度設定為攝氏26至28度，館內溫度如低於攝氏26度則冷氣主機暫停運轉。同時，為使本分館館內空氣流通，現場循環扇及空調送風口將持續作業，本分館將視天氣狀況及館內溫度進行適度調整。如果您對於本分館

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			溫度有調整需求，歡迎您至 5 樓櫃檯反映，本分館館員將即時為您處理，以提供良好之閱覽環境。
五、館舍空間與環境	新莊館的地點位置優勢，應加強圖書數量及館用設備維護，還有館方的人員教育訓練	新莊分館	1. 本分館館藏量共計 6 萬 7,521 冊，並設有兒童室、期刊閱覽區、多功能教室、資訊檢索區、慢讀區及一般書庫區，館內設備亦會定期派員維護，如遇設備故障，將委請廠商到館檢修。 2. 對於本分館館員在櫃檯服務時造成您的感受不佳，在此致上萬分歉意，本分館將持續加強館員教育訓練，提醒館員應注意之服務態度及禮儀。
五、館舍空間與環境	圖書館到傍晚時間就會把空調關掉，空氣不流通，反應過後也無改善，不知這時間關閉空調是否有什麼用意？	新莊分館	依行政院節能計畫，本分館館內空調溫度設定為攝氏 26 至 28 度，館內溫度如低於攝氏 26 度則冷氣主機暫停運轉。同時，為使本分館館內空氣流通，現場循環扇及空調送風口將持續作業，本分館將視天氣狀況及館內溫度進行適度調整。如果您對於本館溫度有調整需求，歡迎您至 5 樓櫃檯反映，本分館館員將即時為您處理，以提供良好之閱覽環境。
五、館舍空間與環境	冷氣冷一點 有時候很悶	新莊分館	依行政院節能計畫，本館館內空調溫度設定為攝氏 26 至 28 度，館內溫度如低於攝氏 26 度則冷氣主機暫停運轉。同時，為使本分館館內空氣流通，現場循環扇及空調送風口將持續作業，本分館將視天氣狀況及館內溫度進行適度調整。如果您對於本館溫度有調整需求，歡迎您至 5 樓櫃檯反映，本分館館員將即時為您處理，以提供良好之閱覽環境。
五、館舍空間與環境	在炎炎夏日冷氣根本不冷亦或者根本沒有開 隔著口罩都能聞到鄰近的汗臭味 加上疫情又必須帶著口罩 很多人都會忍不住拉下口罩通風 根本是防疫破口 真的令人感到很不舒適	新莊分館	依行政院節能計畫，本館館內空調溫度設定為攝氏 26 至 28 度，館內溫度如低於攝氏 26 度則冷氣主機暫停運轉。同時，為使本分館館內空氣流通，現場循環扇及空調送風口將持續作業，本分館將視天氣狀況及館內溫度進行適度調整。如果您對於本館溫度有調整需求，歡迎您至 5 樓櫃檯反映，本館館員將即時為您處理，以提供良好之閱覽環境。
五、館舍空間與環境	三樓，通常都比較悶熱。	新莊西盛分館	依行政院節能計畫，本分館館內空調溫度設定為攝氏 26 至 28 度，館內溫度如低於攝氏

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			26 度則冷氣主機暫停運轉。同時，為使本分館館內空氣流通，現場循環扇及空調送風口將持續作業，本分館將視天氣狀況及館內溫度進行適度調整。如果您對於本館溫度有調整需求，歡迎您至 1 樓櫃檯反映，本分館館員將即時為您處理，以提供良好之閱覽環境。
五、館舍空間與環境	5 樓自修室悶熱,尤其是夏季。門外長期貼著空調等待維修。甚至 4 樓的書籍吹得空調都比 5 樓強	新莊聯合分館	自 111 年 5 月至 8 月期間，本分館 5 樓自修室空調故障，惟因館內空調老舊且受疫情影響，國際貿易亂序，無法順利調配空調維修所需零件，致無法如期完成修繕工作，廠商已盡力調配所需零件。惟因應廠商無法調集零件，且館內自修室空調老舊，本分館已於 9 月初在 5 樓重新安裝分離式冷氣，現自修室已無悶熱情事。
五、館舍空間與環境	1.自修室位於頂樓,經常空調無法運作，因此環境都很熱，屢見修護後沒多久又無法運作，不知驗收的機制如何掌控。現仍處於炎熱無空調狀況。 2.燈管也屢見更換後,很快就壞掉不亮。 3.燈具使用宜每座位獨立開關，即便整自修室只有一人，全部打開通亮,是否尚缺節能的概念。 4.有人(男生)經常在自修室不戴口罩，又躲樓梯口抽菸，正處情嚴重時候擅自將整個空調與窗戶關閉,擅闖女生廁所,經向四樓管理人員反映均無效果。	新莊聯合分館	1.自 111 年 5 月至 8 月期間，本分館 5 樓自修室空調故障，惟因館內空調老舊且受疫情影響，國際貿易亂序，無法順利調配空調維修所需零件，致無法如期完成修繕工作，廠商已盡力調配所需零件。惟因應廠商無法調集零件，且館內自修室空調老舊，本分館已於 9 月初在 5 樓重新安裝分離式冷氣，現自修室已無悶熱情事。 2.本分館 5 樓天花板安裝輕鋼架型燈管，燈管皆有一定壽命，本分館館員在巡館時如遇燈管故障，將委請廠商到館檢修，如您發現館內燈管故障，歡迎您至 4 樓櫃檯反映，本分館館員將即時為您處理，以提供良好之閱覽環境。 3.本分館自修室擁有 87 個座位，燈具以天花板安裝之輕鋼架型燈具為主，並為維持館內通透明亮，故而自開館至閉館時間，館內所有燈具將會開啟。關於自修室每個座位上設置具獨立開關，本分館將持續評估，未來將視經費預算，逐步向相關單位及課室爭取編列預算進行重新規劃、裝潢及汰換館內硬體設備。 4.有關讀者在自修室不戴口罩、躲在樓梯口抽菸或擅闖女生廁所等事，本分館將責成分館館員加強走動式管理，如發現讀者有不妥

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			行為時，將依本館閱覽規則服務及相關規定辦理，共同維持館內良好閱讀環境與氛圍。如您發現有類似情事，敬請您至5樓櫃檯反映，本館館員將即時為您處理，以提供良好之閱覽環境。
五、館舍空間與環境	有時冷氣開太強，五樓電梯不能使用，行動不方便。	新莊聯合分館	1. 依行政院節能計畫，本館館內空調溫度設定為攝氏26至28度，館內溫度如低於攝氏26度則冷氣主機暫停運轉。同時，為使本分館館內空氣流通，現場循環扇及空調送風口將持續作業，本分館將視天氣狀況及館內溫度進行適度調整。如果您對於本館溫度有調整需求，歡迎您至4樓櫃檯反映，本館館員將即時為您處理，以提供良好之閱覽環境。 2.因應疫情規定，入館讀者皆需實聯制登記及量測體溫後方可入館，本館為確認讀者健康狀況及按疫情指揮中心規定登記入館，故而採取單一出入口，鎖上前往5樓電梯，5樓自修室讀者需統一於4樓櫃檯登記後再利用逃生梯步行上5樓。現由於疫情規定放寬後，5樓電梯已解鎖，恢復正常使用。
五、館舍空間與環境	3樓兒童區疫情根本很少人使用，4樓包括電腦區、書報雜誌區人多時，根本位置不夠坐，疫情還要一堆人擠在一起，真的很不ｏｋ！！希望可以想辦法增加位置，或改善空間使用謝謝	新莊聯合分館	1.因應疫情嚴峻，本分館兒童室無法借閱玩具，以致利用人次減少，疫情趨緩後，本分館兒童室已恢復借閱玩具，人流將會增多。 2.本分館在設計上為分齡分眾服務設計館內樓層分布，3樓為兒童室，集中兒童圖書資訊，提供兒童讀者服務，4樓為一般書庫區、一般成人閱覽空間、資訊檢索區及閱報區，集中成人圖書資訊，提供成人讀者服務，以減低兒童在使用玩具時吵鬧干擾成人讀者。 3.由於本分館空間有限，本分館暫時僅能提供135個座位，自修室座位提供87個座位，本分館4樓閱覽座位空間皆有一定距離，疫情嚴峻期間亦有配合疫情指揮中心採取梅花座形式，建議如一般閱覽區坐滿後，可前往3樓兒童室或5樓自修室使用閱覽服務，或建議您可以前往鄰近之新莊中港分館（地址：新北市新莊區中港路350號）使用。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
五、館舍空間與環境	冷氣空調太冷,夏天從室外走進圖書館更明顯	新莊聯合分館	依行政院節能計畫，本館館內空調溫度設定為攝氏 26 至 28 度，館內溫度如低於攝氏 26 度則冷氣主機暫停運轉。同時,為使本分館館內空氣流通，現場循環扇及空調送風口將持續作業，本分館將視天氣狀況及館內溫度進行適度調整。如果您對於本分館溫度有調整需求，歡迎您至 3 樓或 4 樓櫃檯反映，本館館員將即時為您處理，以提供良好之閱覽環境。
五、館舍空間與環境	三樓空蕩 四樓擁擠　夏天座位不夠 小孩要坐地上　館員聲量要控制　有時很吵	新莊聯合分館	1.由於本分館空間有限，兒童室有提供 3 張小桌子及數張小沙發給兒童讀者使用，如需借用玩具，則需使用遊戲區，遊戲區採取木地板無障礙空間，提供兒童在區域內遊戲玩耍。 2. 本分館在設計上為分齡分眾服務設計館內樓層分布，3 樓為兒童室，集中兒童圖書資訊，提供兒童讀者服務，4 樓為一般書庫區、一般成人閱覽空間、資訊檢索區及閱報區，集中成人圖書資訊，提供成人讀者服務，以減低兒童在使用玩具時吵鬧干擾成人讀者。 3.由於本分館空間有限，本分館暫時僅能提供 135 個座位，自修室座位提供 87 個座位，本分館 4 樓閱覽座位空間皆有一定距離，疫情嚴峻期間亦有配合疫情指揮中心採取梅花座形式，建議如一般閱覽區坐滿後，可前往 3 樓兒童室或 5 樓自修室使用閱覽服務，或建議您可以前往鄰近之新莊中港分館（地址：新北市新莊區中港路 350 號）使用。 4.本分館館員聲量問題，造成您的不快，在此向您致上萬分歉意，本館已要求館員應降低音量，並加強內部員工教育訓練，以提昇人員服務素質；另建議日後倘遇類似情況發生，您可直接於現場反映，館員將會立即調整說話音量，以提供更良好的閱讀環境。
五、館舍空間與環境	五樓電梯要開放,不應該剝奪民眾使用權利。防疫只是藉	新莊聯合分館	1.因應疫情規定，入館讀者皆需實聯制登記及量測體溫後方可入館，本分館為確認讀者健康狀況及按疫情指揮中心規定登記入館，

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	口，無障礙空間沒做到，一樓斜坡道也不讓使用，太過份。		故而採取單一出入口，鎖上前往5樓電梯，5樓自修室讀者需統一於4樓櫃檯登記後再利用逃生梯步行上5樓。現由於疫情規定放寬後，5樓電梯已解鎖，恢復正常使用。 2.由於本分館為共構建築物，地下1層至2樓為聯合活動中心，無障礙坡道亦為活動中心管理，需配合聯合活動中心開放時間，如您需要使用1樓無障礙坡道，敬請洽詢聯合活動中心。
五、館舍空間與環境	電梯出問題頻率很高，曾經有人困在電梯過，雖然有人來保養、維修還是覺得很恐怖，如果經費可以的話建議換新的。	新莊聯合分館	本分館每月皆有委請專業電梯維護廠商日菱工業股份有限公司辦理電梯保養維護，至於您建議本分館電梯老舊需加以汰換，本分館將持續評估，未來將視經費預算，逐步向相關單位及課室爭取編列預算進行重新規劃、裝潢及汰換館內硬體設備。
五、館舍空間與環境	常有身體發出臭味的遊民在館內遊走及睡覺，影響環境品質也不聽館員的管理及任意咆嘯。	新莊福營分館	本分館不定期向社會局通報遊民狀況，並已多次就遊民問題，請社會局、警察局及新莊區公所社會課派員至本館關懷遊民，並協助安置。惟本分館屬於公共圖書館，需提供全民平等之服務，對於服裝儀容不潔之民眾，本館將會適時予以柔性提醒，本分館也會請館員加強巡視館舍及維護館內秩序，以提供優質之閱覽環境。如您發現館內有讀者有違規或佔用座位等情形，請您立即向櫃檯館員反映，以利本分館即時處理。
五、館舍空間與環境	冬天太冷夏天太熱	新莊福營分館	依行政院節能計畫，本館館內空調溫度設定為攝氏26至28度，館內溫度如低於攝氏26度則冷氣主機暫停運轉。同時，為使本館館內空氣流通，現場循環扇及空調送風口將持續作業，本館將視天氣狀況及館內溫度進行適度調整。如果您對於本館溫度有調整需求，歡迎您至5樓櫃檯反映，本館館員將即時為您處理，以提供良好之閱覽環境。
五、館舍空間與環境	廁所常有沒公德心的亂尿尿搞得很臭	新莊福營分館	本分館廁所清潔人員每日皆定時清掃，館員亦會定時巡館檢查館內環境，若發現廁所有髒亂情形，將通知清潔人員即時處理。本分館將請清潔人員加強清潔廁所，以保持良好的環境，未來您若發現任何問題，請您即時向櫃檯人員反映，本分館將會盡速處理改善，以提供讀者更優質之閱讀環境。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
五、館舍空間與環境	館內有遊民會發出惡臭體味污染空氣	新莊福營分館	本分館不定期向社會局通報遊民狀況，並已多次就遊民問題，請社會局、警察局及新莊區公所社會課派員至本館關懷遊民，並協助安置。惟本分館屬於公共圖書館，需提供全民平等之服務，對於服裝儀容不潔之民眾，本分館將會適時予以柔性提醒，本分館也會請館員加強巡視館舍及維護館內秩序，以提供優質之閱覽環境。如您發現館內有讀者有違規或佔用座位等情形，請您立即向櫃檯館員反映，以利本分館即時處理。
五、館舍空間與環境	廁所燈光很昏暗,希望可以改裝日光燈比較明亮	新莊福營分館	本分館館內廁所皆使用小嵌燈，關於本分館館內廁所燈光昏暗一事，本分館將持續評估，未來將視經費預算，逐步向相關單位及課室爭取編列預算進行重新規劃，增設廁所燈具，以提供舒適之如廁環境。
五、館舍空間與環境	圖書館員晚上閉館時都會把窗戶打開通風,但問題是早上開門時都不會主動把窗戶關起來,導致圖書館的空調總是不涼。廁所常常有很重的尿騷味,連茶水間有時都會有。圖書館的公共秩序我剛剛就也說過,因為圖書館人員基本上沒在管，所以公共秩序差到爆。而且我還看過有人直接脫鞋子把腳放在椅子上,這樣下一個人怎麼敢使用。還有人把音樂開超級大聲,一邊狂敲桌子打節拍。然後圖書館員也都不管制。	新莊裕民分館	1.由於疫情期間，本分館為使館內通風，皆會打開館內窗戶使館內空氣加以流通，若您有館內溫度問題，建議您即使向櫃檯館員反映，本分館館員將即時為您處理。 2.本分館廁所及茶水間清潔人員每日皆定時清掃，館員亦會定時巡館檢查館內環境，若發現館舍環境、飲水機及茶水間有髒亂情形，將通知清潔人員即時處理。本分館將請清潔人員加強清潔館舍環境、飲水機及廁所，以保持良好的環境，未來您若發現任何問題，請您即時向櫃台人員反映，本分館將會盡速處理改善，以提供讀者更優質之閱讀環境。 3.關於您反映本分館閱覽區管理問題，本分館將請館員加強走動式服務與管理，本分館館員在巡館時如遇類似情形將加以勸導，如您發現類似情事，請您就近向本分館館員反映，以利本分館即時處理。
五、館舍空間與環境	空調開很小又怕開循環扇轉動太吵(真不知買來幹嘛，浪費人民的錢)，現在疫情空氣不太流通又悶熱,戴口罩有點不能呼吸	新莊裕民分館	依行政院節能計畫，本分館館內空調溫度設定為攝氏 26 至 28 度，館內溫度如低於攝氏 26 度則冷氣主機暫停運轉。同時，為使本分館館內空氣流通，現場循環扇及空調送風口將持續作業，本分館將視天氣狀況及館內溫度進行適度調整。如果您對於本分館溫度有調整需求，歡迎您至 4 樓櫃檯反映，本分館

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			館員將即時為您處理，以提供良好之閱覽環境。
五、館舍空間與環境	座位被物品佔據，久久沒看到人？	新店分館	新店分館閱覽區因使用人數眾多，為維護讀者權益，本館亦固定巡館檢視，若有發現相關佔位過久等情事，歡迎告知櫃台，我們將再處理。
五、館舍空間與環境	冷氣實在太冷	新店分館	新店分館空調皆設置於攝氏 26-28 度之合適室溫。
五、館舍空間與環境	某筆電區座位上方屋頂會滴水，展館靠陽台處屋頂會滴水（聽說上方都是空調處）。不只我，很多人都不滿，為何電梯有「設定時間」，卻未在電梯內設公告寫明「設定多少秒或多少分」電梯才會關門上或下，因為好多人沒有耐性，就一直重複按鈕，只要重複按一次鈕，電梯變重新延長時間，造成同電梯內的人爭執不睦，且好不方便。【※只有這處的圖書館在電梯內做此設定。】 建議能否取消設定呢？！	新店分館	新店分館玻璃帷幕因大樓結構等因素時常漏水，已通報大樓管委會，同時新店分館電梯亦為大樓管委會所有，為油壓式電梯，若頻繁的啟動將會造成電梯過熱而故障暫停，考量民眾使用安全而設定秒數。
五、館舍空間與環境	有阿伯竟然睡在長椅上，睡到歪七扭八，四腳朝天，赤腳，拖鞋散在地上也是歪七扭八，一整個中午和下午【本人有拍照，但這裡無顯示可以將照片 po 上來。】，那日竟無任何館員巡邏和叫醒他。 電腦區燈光易造成炫光、螢幕太高、視聽資料借閱僅能租一週，續借一次時間太短。 以及三不五時有些民眾一直狂咳，【疫情極為嚴峻】，竟無館員請狂咳的民眾先離席到館外咳，之後再進來，	新店分館	新店分館館內多處有相關沙發之設置提供讀者閱覽等使用，並無禁止讀者進行小睡片刻，考量其他讀者觀感與使用權益，將再進行勸導。 新店分館資訊檢索區點電腦設置固定，螢幕及燈光亦考量大多讀者需求進行配置，有關讀者持續咳嗽、穿著拖鞋等相關情事，將再調整勸導。 新店分館電梯亦為大樓管委會所有，為油壓式電梯，若頻繁的啟動將會造成電梯過熱而故障暫停，考量民眾使用安全而設定秒數。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	而讓其他人身處恐慌之中。很多民眾穿着家中浴室內的拖鞋進館，也無館員勸導。拜託，請將電梯設定取消吧！真的，讓大家感到很不方便。【※只有該館將電梯搞“設定”耶。】		
五、館舍空間與環境	自助還書箱的設計立意很棒，但還書時會擔心把書投入箱內時是否有可能傷及書籍本身。建議以類似升降梯方式還書。謝謝！	新店分館	感謝讀者提供之建議，還書箱設立主要提供非開館時間給讀者還書使用，升降梯式還書箱之意見將再反應給總館。
五、館舍空間與環境	1、空調太冷，應思考如何節能 2、增加會議討論室，讓學生們下課有地方討論報告或交流課業 3、可請國高中專科老師或學長姐，假日開設課後輔導班，讓沒錢補習的孩子也有機會參與 4、圖書館在未來世界的發展，應漸轉型為多功能的「綜合學習場所」，而不只是借閱書的地方	新店分館	新店分館空調皆設置於攝氏 26-28 度之合適室溫。 新店分館為服務大眾，設置藝術風小間及青少年專區，專區設置黑板供民眾及學生討論使用。 新店分館為公共圖書館為服務一大眾之場所，每月提供多元豐富的課程與活動，歡迎多加利用
五、館舍空間與環境	一聽「圖書館」此名詞，就知道此處是有文化水平（水準）之處，但我真不解為何有這麼多的人是穿拖鞋入館的？起碼穿涼鞋吧？！看樣子台灣人是不重視圖書館的水平的。建議告示「進館前衣著整齊、建議勿穿拖鞋入館」	新店分館	感謝讀者意見，相關告示將再告知總館。
五、館舍空間與環境	希望圖書館能供應口罩跟酒精提供免費外帶最好來這裏也有免費快塞	新店中正閱覽室	相關意見將再告知總館。
五、館舍空間與環境	建議每周一、二能開放　俾供閱讀書報	新店中正閱覽室	新店中正閱覽室因人力以及使用率考量，於每周一及周二固定休館，欲使用圖書館資源歡迎至鄰近的新店仁愛圖書閱覽室。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
五、館舍空間與環境	游泳池二樓的廁所，據了解是由新店區公所管轄，委託游泳池承包業者負責清潔打掃。不過，清潔工作做得很不好，廁所很髒。我們讀者在使用時很不舒服。	新店仁愛圖書閱覽室	新店仁愛圖書閱覽室隔壁之公廁為新店區公所管轄，委託建國游泳池管理清潔，相關事項本館將再通知新店區公所。
五、館舍空間與環境	注重清潔問題，其他項目 OK	新店仁愛圖書閱覽室	新店仁愛圖書閱覽室每日清潔人員進行清潔作業(不含公廁，公廁為新店區公所管轄)。
五、館舍空間與環境	個人書桌可考慮加裝檯燈，感謝	新店仁愛圖書閱覽室	新店仁愛圖書閱覽室館內採光良好，相關書桌檯燈設置將再納入考量。
五、館舍空間與環境	大鵬圖書館對社區各階層有不同的功能，是重要的機構。請政府繼續營運社區圖書館。	新店大鵬圖書閱覽室	感謝您對新店大鵬圖書閱覽室之肯定，歡迎您持續利用本館資源。
五、館舍空間與環境	跟館員說廁所很髒她回應去附近商店上	青少年圖書館	本館會再加強館員溝通能力及服務禮儀，並留意館內廁所環境衛生.
五、館舍空間與環境	6，六樓自修室有的時候很熱，但大多數的時候溫度蠻正常的，旁邊書庫區的空調蠻冷的，只有少數情況算常溫	青少年圖書館	建議倘須要調整室內溫度，請至櫃台反映給館員，以便即時處理。
五、館舍空間與環境	2，3 樓的「電腦使用區」使用上非常不方便！因為需要使用筆電做報告、寫論文，所以需要充電及使用網路插座，但是只有最前方的一個桌子有插座，所以需要使用時，沒辦法使用！「希望能在所有桌子上都增加插座及網路孔！」 3 樓的「討論區、使用筆電區」的「桌子」，希望能換置成高度「高」的「長型」桌子！希望能符合人體工學的高度！ 因為現在的桌子真的「非常低！」每次使用時，脖子、	青少年圖書館	本館採中央空調系統，依據經濟部能源局節能政策，夏季政府機關室內空調溫度建議維持在攝氏 26-28 度，各館室內溫度皆依規範調整，並定時安排館員至各樓層檢查室內溫度，依天候變化及讀者人數彈性調節應變。至於所提供有關場域空間設施之意見，綜合設備狀況、保存年限及考量使用者需求不同，已將您的建議錄案，後續汰換時納入評估。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	肩膀、腰真的非常酸痛！因為桌子非常低，而且需要常時間使用電腦作業，所以需要把頭、腰彎很低！而且還要寫字，肩頸真的很痛！😓「討論區」的桌子希望能換置成「長型」！因為圓桌能使用空間真的很小！ 3樓討論區、使用筆電區的「椅子」希望能換置成「椅面寬」、符合人體工學、舒服、並且能配合桌子高度的椅子！ 3樓討論區使用筆電時，因為窗戶是鏡面，所以使用電腦時，螢幕會反光，看不太到畫面！ 3樓電腦使用區，因為只有最前方1個桌子有插座可以使用筆電，所以常常坐不到！希望討論區能不要限制2人以上！或者在其他樓層，增加插座及網路孔的個人使用筆電區！真的非常需要「個人使用筆電的區域」做作業！😓 6樓的自修室，「桌子」希望能換置成高度「高」的、「符合人體工學」的桌子！因為長時間讀書，脖子、肩膀、腰真的很痛😓因為現行的桌子真的很低！ 而現行桌面因為採用會反光的材質，所以桌子會跟天花板的燈造成「反光」！看的		

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	眼睛真的很不舒服！希望能換置成「木頭」材質不會反光的桌面！ 希望能將窗戶換成氣密窗！因為外面的引擎聲真的很大聲！需要聆聽英語聽力時，都會聽不到😓 因為住家偏僻，學校通車需要4小時，所以只能搭來回最短需要40分鐘的公車來到最近的本館😓，希望能在本館舒適、認真的讀書！在家真的非常吵😓 謝謝您們的體諒及幫助😓 3，希望3樓、6樓自修室能加裝空氣清淨機！ 因為有時會飄出臭味😓 6，3樓使用電腦區、6樓自修室之空調非常悶熱！ 希望空調可以開強點！因為戴著口罩，真的很悶熱！感覺快喘不過氣了😓 時常覺得1樓大廳的冷氣總是特別的強！而其他樓層的溫度真的很悶熱！因為各樓層讀者人數眾多，所以一起呼吸後的溫度會提高，希望各個樓層的空調能開強！ 謝謝您們！！希望真的能達成！！真的感謝您們的幫助！！		
五、館舍空間與環境	3，3樓討論室，在晚上6:30開始，會有油煙味飄進來!	青少年圖書館	本於民眾使用公共場所應有自律行為，除有違反本館使用規則或具體影響其他人之行

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	很臭!聞了超想吐! 整間都充滿油煙味! 超濃! 希望能改善! 外面車聲引擎很大聲!希望能加裝氣密窗，因為需要使用耳機，但外面太大聲，會聽不到! 4，3 樓討論室，因為有些人需要講話討論，所以一直用手機講電話! 但是對於需要使用筆電的其他人來說，會造成困擾! 很吵! 就算自己戴上耳機，別人的講話聲也是很大聲! 根本聽不到耳機的聲音!! 希望能增設 個人使用筆電的區域、插頭、網路孔! 不然真的很吵!!! 謝謝您!!! 6，3 樓、6 樓很熱!! 好像沒開空調! 很悶熱!! 希望能改善!! 謝謝您!!		為，由館員不定時巡視進行勸導，若您有發現讀者或場地設備問題，請即時向館員反應，將依現場狀況判斷處理。
五、館舍空間與環境	圖書館整體使用起來很滿意，尤其是自修室的部分，內部桌椅都很整齊，環境也維護的很好，讓人願意長時間待在裡面，原本二樓的電腦使用區空間很大，座位很多，每個人都有獨立座位，現在移到三樓之後空間和數量都少很多，個人覺得蠻可惜的，三樓雜誌區有超過 20 種雜誌停刊但都沒有移除，一眼望過去大多數都停刊，個人覺得觀感沒有很好，但雜誌和視聽資料的種類蠻多的，且更新速度也很快，使用起來很方便。以前使用三	青少年圖書館	謝謝您的意見。有關建議事項 1. 本館已將停刊雜誌下架，重新訂閱。 2. 2 樓戶外活動平台音量干擾部分，由於該樓層無閱覽空間，經測試若門有關好，音量不影響其他樓層，後續將宣導請使用者把門關妥。 3. 個人使用的座位大小與數量配置等整體空間運用規劃，本館將納入後續評估。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	樓的自動借書機借書後，有時候出館的時候會響，消磁好像沒有成功，但最近比較少使用，不確定這個問題是否有改善。二樓活動空間的隔音不太好，有時候有人在裡面跳舞的時候噪音其實蠻大的。一樓演講廳播放的電影都蠻新的，服務台對面的展示空間常常有不錯的展覽，提升環境的氛圍與質感，這些都是我個人相當喜歡青少年分館的原因，且環境維護與其他老舊的圖書館有著天壤之別。撇除上述提到的幾項問題外，青少年分館大致上都讓我感到很滿意。		
五、館舍空間與環境	常看電競館空著沒有讀者使用，真的很浪費空間，有時沒有人值櫃檯門還開著…隔10-20 分鐘才看到人	青少年圖書館	電競館不定期於假日辦理課程與活動，活動訊息公告於新北市立圖書館，或洽館員了解，歡迎報名參加。
五、館舍空間與環境	希望能在新北市新店區玫瑰中國城附近，建置圖書館！因為這裡人口密集，但是卻沒有一間圖書館... 希望能有安靜的讀書環境，但是卻沒有圖書館...😭	青少年圖書館	為平衡全市各行政區間之圖書資源發展，有關增設分館的問題，市立圖書館會針對各區人口數、館舍現況、館藏量、圖書借閱率、利用人次、人力現況及預算經費等各項因素綜合考量是否增設分館。 目前新店區人口30 萬 3,810 人，現有 15 所圖書館，館舍數為全市之冠，相較其他行政區，新店區之圖書資源已相對充足，經評估新店區暫無增設圖書館之規劃，如有需要可前往就近圖書館。
五、館舍空間與環境	3 樓討論室，在晚上 6:30 開始，會有油煙味飄進來！很臭!聞了超想吐！整間都充滿油煙味！超濃！希望能改善！外面車聲引擎很大聲!希望能加裝氣密窗，因為需要使用耳機，但外面太大聲，會聽不到!	青少年圖書館	本於民眾使用公共場所應有自律行為，除有違反本館使用規則或具體影響其他人之行為，由館員不定時巡視進行勸導，若您有發現讀者或場地設備問題，請即時向館員反應，將依現場狀況判斷處理。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	3樓討論室，因為有些人需要講話討論，所以一直用手機講電話！但是對於需要使用筆電的其他人來說，會造成困擾！很吵！就算自己戴上耳機，別人的講話聲也是很大聲！根本聽不到耳機的聲音!! 希望能增設 個人使用筆電的區域、插頭、網路孔！不然真的很吵!!! 謝謝您!!! 3樓、6樓很熱!! 好像沒開空調！很悶熱!! 希望能改善!! 謝謝您!!		
五、館舍空間與環境	書可以放多一些, 坐位空間可以少一些	新店碧潭圖書閱覽室	目前已增設新書到館專區。圖書館幾近每月到館新書。座位空間部分變動，會將您的意見反應給上層主管，此部分變動須待討論。
五、館舍空間與環境	希望可以加裝電梯，不然對於老年人不方便，升降椅僅能一人乘坐又很慢	新店碧潭圖書閱覽室	因建築物老舊並受限空間，故無法增設電梯，仍請運用升降椅服務。
五、館舍空間與環境	樓下搭電梯時常常被下棋的民眾擋住入口,很不方便	新店福民圖書閱覽室	已與社區活動中心管理人員溝通改善，若仍有類似情形發生，請即時告知館員協調。
五、館舍空間與環境	不注重公衛	新店福民圖書閱覽室	本館排定有清潔人員定時清潔，並請館員主動巡查，如有待改善處，請即時通知館員處理。
五、館舍空間與環境	遊民與佔位者皆未有效管理	新店福民圖書閱覽室	已與轄區派出所共同處理遊民情形，遇有佔位者請即時通知館員處理。
五、館舍空間與環境	1.個人電腦之插座，希望能恢復供應。1張4~6人座的書嘬，至少能提供一個插座，供電腦使用。 2.有些將退役的絕版書，可方便提供需求的讀者廉價購入，或讀者直接向館方提出申請先繳納預購費用!	新店柴埕圖書閱覽室	1.本閱覽室有設置網路資訊室，提供電腦設備供民眾使用，另有2個筆電區設有插座供筆電使用，請多加利用。 2.謝謝您的建議，已將您的意見錄案提供後續規畫評估。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
五、館舍空間與環境	自修室的個人桌面檯燈太亮！每次看完眼睛都很痛！希望改成不要將檯燈設置在書桌裡，而是護眼直立式檯燈！但是桌面也需拓寬！ 自修室，用天花板燈管的其他開放式桌子，燈光滿不錯的！ 希望能將自修室的桌子增高！因為桌子太低！肩頸真的很痛！ 電腦使用區的桌子也很低！ 希望能增加個人使用筆電區！因為本來自修室有插頭、網路孔，但都被拔除！導致無法使用！ 因需要做報告、使用筆電，沒有插頭、網路孔，真的很困擾！	新店柴埕圖書閱覽室	謝謝您的意見，本閱覽室資訊區設有桌上型電腦及 2 個筆電區供民眾使用，歡迎多加利用。
五、館舍空間與環境	環境不錯只是入口不明顯，加上又是再菜市場裡面有點可惜	土城分館	感謝讀者寶貴的建議，本館不落於傳統圖書館制式窠臼，一如樓下市場豐沛的活力，明亮色調蘊含時尚科技感的元素，喧囂與靜謐，兩種看似衝突又截然不同的氛圍，和平共處於同一棟大樓中，並針對樓下菜籃族設置特色書籍專區、豐富館藏，致力打造對比風格獨具的特色圖書館。
五、館舍空間與環境	廁所的鏡子不清楚	土城分館	感謝讀者寶貴的建議，已轉達清潔人員加強環境巡檢與清潔。未來您如有發現任何可以改進的地方，亦歡迎您逕洽本館服務人員。
五、館舍空間與環境	燈管很常壞掉，而且也裝太多了，建議減少燈數	土城分館	感謝讀者寶貴的建議，本館正進行修繕作業，感謝讀者給予我們具體的意見，未來您如有遇到任何影響閱覽的情況或相關建議，也歡迎您隨時向值班館員反映。
五、館舍空間與環境	建議可以規劃新書區，櫃檯前的書車太多了	土城分館	感謝讀者寶貴的建議，本館已規劃增加新的書櫃，進行妥適的空間配置，以期提供讀者更優質的閱覽空間。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
五、館舍空間與環境	兒童區未分開好吵，新書推薦區有點亂，架上的書也有點太滿了	土城分館	感謝讀者寶貴的建議，本館舍作為社區圖書館推廣閱讀據點，館內空間希望能提供社區居民各族群都能便利使用，規劃為開放式分齡分眾的多元機能，以利能將有限空間盡可能提供給最多人次使用，有關您反映兒童區孩童喧鬧的情況，本館將加強要求值班同仁特別留意、並視情況予以柔性勸導，希望能兼顧環境友善及整體安靜秩序；此外、為提供讀者豐富多元的閱讀資源，本館持續採購優質圖書，然因空間有限，於書籍流通過程中，偶有書籍回館率恰逢高峰造成暫時性滿架的狀況，本館館員除增加巡架整架頻率外，亦會儘量將罕用書移出書架以增加空間，日後也將評估空間資源進行妥適的配置規劃。
五、館舍空間與環境	環境不錯，架上書有點多，不好找	土城分館	感謝讀者寶貴的建議，為提供讀者豐富多元的閱讀資源，本館持續採購優質圖書，然因空間有限，於書籍流通過程中，偶有書籍回館率恰逢高峰造成暫時性滿架的狀況，本館館員除增加巡架整架頻率外，亦會儘量將罕用書移出書架增加空間，以期提供讀者更優質的閱覽空間。
五、館舍空間與環境	看報紙雜誌的桌子擺放動線不是很好，要繞一圈，有點亂 兒童區可以分隔開嗎或是裝板子，有點吵	土城分館	感謝讀者寶貴的建議，本館日前配合政府防疫政策，落實各館環境妥適的防疫措施，以保障讀者最佳使用權益；目前亦已配合政府最新防疫政策重新調整館內動線，以期提供讀者更優質的閱覽空間。有關兒童區空間配置，考量本館舍作為社區圖書館推廣閱讀據點，希望能提供社區居民各族群都能便利使用，館內空間規劃為開放式分齡分眾的多元機能，以利能將有限空間盡可能提供給最多人次使用，有關您反映兒童區孩童喧鬧的情況，本館將加強要求值班同仁特別留意、並視情況予以柔性勸導，希望能兼顧環境友善及整體安靜秩序。
五、館舍空間與環境	門口到櫃檯的動線有點怪 建議規劃一區新書區，櫃檯前面的書太亂了 兒童區木板地板好吵，桌椅太多可移動很亂很吵	土城分館	感謝讀者寶貴的建議，本館日前配合政府防疫政策，落實各館環境妥適的防疫措施，以保障讀者最佳使用權益；目前亦已配合政府最新防疫政策重新調整館內動線，以期提供讀者更優質的閱覽空間。有關兒童區空間配

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			置，考量本館舍作為社區圖書館推廣閱讀據點，希望能提供社區居民各族群都能便利使用，館內空間規劃為開放式分齡分眾的多元機能，以利能將有限空間盡可能提供給最多人次使用，有關您反映兒童區孩童喧鬧的情況，本館將加強要求值班同仁特別留意、並視情況予以柔性勸導，希望能兼顧環境友善及整體安靜秩序。
五、館舍空間與環境	門口動線有點怪,三角桌很佔路，很多老人在那邊看報紙，大塑膠椅子東一塊西一塊,要借雜誌有點擋到	土城分館	感謝讀者寶貴的建議，本館日前配合政府防疫政策，落實各館環境妥適的防疫措施，以保障讀者最佳使用權益；目前亦已配合政府最新防疫政策重新調整館內動線，以期提供讀者更優質的閱覽空間。
五、館舍空間與環境	燈管很常一閃一閃	土城分館	感謝讀者寶貴的建議，本館協調廠商配合需要不定時進行燈管汰換作業，未來您如有遇到任何影響閱覽的情況或相關建議，也歡迎您隨時向值班館員反映。
五、館舍空間與環境	兒童室建議裝隔音或分開來，小朋友和家長音量太吵了,尤其木地板跑起來超吵的。	土城分館	感謝讀者寶貴的建議，該館空間規劃，對於不同年紀的族群可能有其不同的使用需求，近幾年來我們將狹長的有限的空間規劃為開放式的空間，相對封閉空間較能滿足更多數民眾的需要，但也相對容易造成聲音上的互相干擾，本館亦將加強對不同使用族群採取妥適的柔性勸導，以培養合宜的公共禮儀，維持閱覽空間整體安靜氛圍，期望能提供給更多人友善舒適的閱覽環境。
五、館舍空間與環境	筆電區的牆建議修繕一下~漏水漏到發霉了。 燈管太多了，又常常壞。	土城分館	感謝讀者寶貴的建議，本館已於日前完成筆電區牆面修繕，燈管部分本館亦會不定時進行汰換，未來您如有遇到任何影響閱覽的情況或相關建議，也歡迎您隨時向值班館員反映。
五、館舍空間與環境	清水分館位於二樓,一樓是市民活動中心，右邊是清水國小，分館進出口大門有顆大樹，氣溫變暖或者下大雨之後，常有積水造成蚊子出現，可否協調市民活動中心或清水國小或區公所或當地里長，將那棵大樹附近處理一下或	土城清水圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議，因您反映的1樓區域及樹木是屬活動中心及土城區公所權管，我們已經將您的意見反映給里辦公室及土城區公所人員研議處理，同時本館也另通知館內清潔人員加強環境巡檢與清潔，協助共同提升環境衛生品質。未來您如有發現任何可以改進的地方，亦歡迎您逕洽本館服務人員。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	鋸斷，夏天將近，每年都害怕會有登革熱案例發生		
五、館舍空間與環境	有點擠,若能重新美化更好	土城清水圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議，本館依全市各館情況及經費，逐年修繕及採購設備以逐步提升閱覽環境，該館近期亦試辦邀請土城攝影協會提供兼具美學與在地元素的專業攝影作品於館內展出，不僅為讀者增加美術館展場的機能，也為館內有限空間帶來室內裝飾的效果，期透過不同主題的巡迴展、帶著藝術美感的專業影像，為入館的讀者觸發起心靈與視覺的迴響。
五、館舍空間與環境	沒有電梯不太方便	土城清水圖書閱覽室	謝您的寶貴意見，該館因立地環境限制尚無足夠場域可增設電梯設備，民眾使用圖書館如有相關的困難或需求，建議可於1樓按壓服務鈴通知館員協助借還書等相關閱覽作業，或請館員提供您鄰近有電梯設備的館舍資訊參考利用。
五、館舍空間與環境	希望可以整修空間 讓環境更優美 並新增新書 修復舊書	土城清水圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議，本館配合年度經費及全市各館舍情況進行修繕及採購設備，該館近期亦試辦邀請土城攝影協會提供兼具美學與在地元素的專業攝影作品於館內展出，不僅為讀者增加美術館展場的機能，也為館內有限空間帶來室內裝飾的效果，期透過不同主題的巡迴展、帶著藝術美感的專業影像，為入館的讀者觸發起心靈與視覺的迴響。有關書籍的部分，為提供讀者豐富多元的實體及數位閱讀資源，本館每年均會不定期採購優質紙本書籍及線上電子資源，亦持續汰換館藏並增加設備，提供讀者更多新穎的閱覽資源。此外，為提升讀者借閱選擇的便利性，本館通閱服務亦提供線上預約他館書籍，依讀者方便指定不同的取書館舍，歡迎讀者多加利用。
五、館舍空間與環境	希望圖書館可以更大 自修室可以往樓上移	土城清水圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議，本館作為社區圖書閱讀推廣服務據點，館內空間希望能提供社區居民各族群都能便利使用，規劃2樓為開放閱覽空間，地下一樓為自修室，期能將有限空間盡可能提供給不同需求的讀者使用，兼顧環境友善及整體安靜秩序。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
五、館舍空間與環境	6,夏天開了冷氣,為何大門要開著?這樣不是很浪費電，假設為了防疫,可以一扇開一扇關啊	土城柑林埤圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議，本館考量館舍服務空間涵蓋梯廳兩側，為便利讀者使用而採開放式的空間管理，同時也將評估設置玻璃自動門的優劣效益，以作為未來空間管理的規劃參考。
五、館舍空間與環境	分類族群，如:念書的跟純閱讀的分開區域	板橋忠孝分館	感謝讀者寶貴的建議，本館作為社區圖書館推廣閱讀據點，館內空間希望能提供社區居民各族群都能便利使用，規劃3樓為開放閱覽空間，2樓為自修室，期能將有限空間盡可能提供給不同需求的讀者使用，兼顧環境友善及整體安靜秩序。
五、館舍空間與環境	2. 動線是流暢的。但 非常不滿意：廁所的省水水龍頭，且反應多次 尚未改善。 節水閥壓力過大達到水霧化，卻造成使用上水會亂噴,水太小太霧,要沖很久才能沖掉手上洗手乳。請改良省水方式。	板橋浮洲圖書閱覽室	感謝您寶貴的建議，本館將請廠商調整廁所出水，以提供民眾使用便利，現場使用的相關建議也歡迎您隨時向櫃台值班人員反映。
五、館舍空間與環境	希望永安圖書館能有新書的區域～ 謝謝圖書館館員們平常對圖書館大家的照顧，每次從早8讀到晚9都還能看到你們留下來做最後關窗、清桌子的工作，儘管也想下班的你們，也不會在閉館前最後五分鐘給我們「快點走」的壓力，有時對影印或借還書有問題，也很有耐心、口氣很好的為我們解釋，真的很感謝你們😍 從小學國中，到現在高中段考前都來圖書館，管員們一直都沒有變（一位男生和一位短頭髮的女生，你們人真的好nice!!），謝謝你們一直以來對大家的照顧，辛苦了😄（如果有一天你們退休我應該很難過😂	蘆洲永安圖書閱覽室	將新增新書展示區，感謝您對本館館員的讚許與肯定本館將秉持一貫的服務熱誠提供為民服務工作,謹此表達敬意。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
五、館舍空間與環境	廁所門的問題—廁所太讓人驚訝了，第一次遇到，每間可以關門的廁所，都有一條縫可以清楚的由裡面看到外面，由外面看到裡面，蹲式是鎖的地方有一長條縫，座式的拉門是後面有一長條縫，（除了有馬桶的門有縫，其他沒有馬桶的門關起來都非常的密閉？？！）	蘆洲永安圖書閱覽室	關於您反映廁所問題,本館將會列入未來改善閱覽環境的計畫中，以提供讀者更優質的閱覽環境。
五、館舍空間與環境	書籍要整齊，館員要時常微笑 親和 關心	蘆洲永安圖書閱覽室	加強管理圖書整架，對館員進行教育訓練。
五、館舍空間與環境	希望清潔人員能更注意館內的清潔…桌面常常都不乾淨。當然那是因為前使用者沒公德心弄髒了（橡皮擦屑）卻不清理就離開…但若清潔人員可以加強巡邏各處的整潔…方能提供一個較舒適的圖書環境。另外，廁所也要常打掃才好～謝謝～	蘆洲長安分館	本館將會加強館舍的清潔維護，以提供民眾舒適的閱覽環境。
五、館舍空間與環境	6，天氣很熱還是不開空調，尤其櫃檯前方資訊檢索區跟筆電區連風扇都沒有，建議能增設風扇。 3，可能為了環境美觀種了一些植物做綠化…但也因此容易滋生蚊蟲…所以在圖書館有時候會被蚊子叮咬皮膚搔癢。建議能做一些防蚊措施。	蘆洲長安分館	1. 來年將向總館申請加裝風扇。 2. 將定期進行蚊蟲防治措施。
五、館舍空間與環境	目前所有的圖書館廁所內都是沒有衛生紙嗎？捷運站的廁所裏都有衛生紙。但，長安圖書館的衛生紙得到「櫃檯」領取。 試問：如果肚子疼要上大號，您好意思在櫃檯拿足夠的衛生紙嗎？ 試問：如果在廁所上廁所	蘆洲長安分館	因履次發生民眾將大量衛生紙大量投入，而造成廁所堵塞不通以致無法使用，已影響多數讀者之權益，經考量才會將衛生紙設置在櫃檯。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	時，才發現「糟糕，不夠擦拭」，該怎麼辦呢？ 據館方說法，好像是怕民眾拿走衛生紙。和疫情有關的緣故。 捷運和市內美術館等民眾公共場所，衛生紙都是放在廁所裡。 不曉得主管圖書館的部門主管，對於衛生紙應該放在櫃檯是怎麼思考的呢….？		
五、館舍空間與環境	冷氣有點冷	蘆洲永平分館	本館冷氣空調為大型水冷式主機，使用年限已久機型老舊無法控溫。因個人對於冷暖的感受力不同，若自覺冷氣過強，請攜帶外套，本館館員也會衡量當下情況開關空調。
五、館舍空間與環境	入口的玻璃門拉的聲音滿大的，進出有點尷尬	蘆洲永平分館	因總館經費有限，設備之修繕以功能性與安全性作為優先考量，舒適性的問題經常無法爭取到修繕經費。本分館目前已經納入總館整體翻新之排隊序列當中，唯順位排序較後方，需稍加等待。
五、館舍空間與環境	蘆洲永平館舍太老舊了。20年前第一次進去跟現在也沒改裝過，雖然有小部份的修整，但大環境還是依然舊，看的出來館員很用心想讓我們讀者有一美美的環境（櫃檯前的佈置常常更換）。但硬體裝潢還是要跟上。	蘆洲永平分館	有關您對於館舍翻新之建議，本館長期致力於本市閱覽環境之提升，將視全市圖書館館舍現況，評估利用率、建物使用情形、結構安全性、待改善問題急迫性、經費預算等，進行研議討論其可行性。
五、館舍空間與環境	室內溫度與室外溫度是否調整在適當的溫距，避免進出時造成身體的不適應，以及達到能源不浪費。	蘆洲永平分館	本館冷氣空調為大型水冷式主機，使用年限已久機型老舊無法控溫。因個人對於冷暖的感受力不同，若自覺冷氣過強，請攜帶外套，本館館員也會衡量當下情況開關空調。
五、館舍空間與環境	希望冷氣溫度可以調低．有時太冷吹到頭痛	蘆洲仁愛智慧圖書館	配合行政院節能計畫將空調溫度設定於 26-28 度，並視館內現場狀況調整出風量，由於冷熱感受較偏向個人主觀感覺，每位讀者對空調需求溫度不一，會視天候狀況及館內溫度進行調整，並視情況調整因應，以提供舒適的閱覽環境。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
五、館舍空間與環境	每個館別新舊不一，舊的館需要經費再更新	蘆洲仁愛智慧圖書館	有關您對於館舍翻新之建議，總館長期致力於本市閱覽環境之提升，將視全市圖書館館舍現況，評估利用率、建物使用情形、結構安全性、待改善問題急迫性、經費預算等，再進行研議討論其可行性。
五、館舍空間與環境	智慧圖書館之設計不實用，很多功能仍仰賴人工，只著重美觀與形式！	蘆洲兒童親子分館	本區設置智慧圖書館是朱立倫市長時代文化局之政策，總館只能配合執行。我們也很希望可以完全無人化、運作自動化經營，但為配合讀者使用習慣，尚須安排現場人力營運。
五、館舍空間與環境	無法調溫	蘆洲集賢分館	本分館冷氣為大樓空調，依公務機關單位規定溫度，無法擅自調整。
五、館舍空間與環境	我是一位中等身障，需要依靠電動輪椅行動，書架中間的通道太狹窄，至少要能讓一張輪椅順利通行才是	蘆洲集賢分館	礙於館舍空間有限，目前尚無改建書庫計劃。
五、館舍空間與環境	冷氣有時候不冷	蘆洲集賢分館	本分館冷氣為大樓空調，依公務機關單位規定溫度，無法擅自調整。
五、館舍空間與環境	4，4樓的自修室有民眾使用自備的筆記型電腦時，其滑鼠點擊和鍵盤敲打的聲音非常擾人，尤其在安靜的空間裡，這些令人噁心不舒服的聲音，顯得格外放大、煩躁。	蘆洲集賢分館	加強館員之巡館，若讀者有發現上項情況，請至櫃枱由館員出面勸導讀者至筆電區使用筆電。
五、館舍空間與環境	夏天冷氣不夠涼	蘆洲集賢分館	本分館冷氣為大樓空調，依公務機關單位規定溫度，無法擅自調整。
五、館舍空間與環境	流浪女'漢太多	蘆洲集賢分館	本館係屬公共開放空間，無權禁止任何人等入館。
五、館舍空間與環境	兩年前比較長時間待圖書館，飲水機不時看到蟑螂，不知道後來是否已經改善	蘆洲集賢分館	本館已加強環境消毒，此問題已改善。
五、館舍空間與環境	場地很OK，但欠缺有臨時飲食及用餐區(要讓讀者有停留時間較長時間閱讀、閱覽)，參考(有飲食用餐區的圖書館)	蘆洲集賢分館	本館設有輕食區可供讀者使用。
五、館舍空間與環境	集賢分館有多手作區，但工具少，也沒有更新，希望能增加工具及印章等	蘆洲集賢分館	將再作研議。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
五、館舍空間與環境	綠化植栽可以再多一些	蘆洲集賢分館	依總館規定辦理。
五、館舍空間與環境	圖書館的規範，請讀者要遵守，圖書館不應該讓讀者方便當隨便浪費社會資源，社會資源應該充分運用，請好好的思考。	蘆洲集賢分館	館員會加強勸導。
五、館舍空間與環境	沒有設置酒精可以消毒馬桶座	蘆洲兒童親子分館	本分館會建議總館提撥經費加裝。
五、館舍空間與環境	漫畫區燈光昏暗，建議加裝照明	蘆洲兒童親子分館	本分館會持續建議總館提撥經費加裝。
五、館舍空間與環境	很熱，然後燈光不足夠	蘆洲兒童親子分館	本分館會持續建議總館提撥經費加裝。
五、館舍空間與環境	假日樓上還在施工 有點傻眼	蘆洲兒童親子分館	已經儘量減少假日施工、惟部分情況須視工程派工施作，造成不變敬請見諒！
五、館舍空間與環境	無障礙空間太少	蘆洲兒童親子分館	2 樓書櫃間隔距離均依照法規，3 樓親子互動區、親子共讀區皆設有斜坡、提供共融玩具，歡迎多加利用。
五、館舍空間與環境	很不錯，多一點小孩子的桌子和椅子，因為小孩子比較小。	蘆洲兒童親子分館	本分館會持續建議總館提撥經費購置。
五、館舍空間與環境	增設自動借書機	蘆洲兒童親子分館	本分館會建議總館權責單位研擬。
五、館舍空間與環境	勿開放館內飲食	蘆洲兒童親子分館	本分館館內除白開水之外，禁止飲食，惟部分讀者未遵守，加強館員走動式巡館。
五、館舍空間與環境	燈光足夠一點，可以裝空調	蘆洲兒童親子分館	本分館會持續建議總館提撥經費購置或改善。
五、館舍空間與環境	建立私人讀書室	蘆洲兒童親子分館	因本分館館內空間有限，造成不便敬請見諒！
五、館舍空間與環境	館方人員辛苦了，如果能有停車場就更方便了	蘆洲兒童親子分館	館外 150 公尺有付費停車場，可以提供您選擇。
五、館舍空間與環境	我覺得有附充電線來有插座很不錯	蘆洲兒童親子分館	非常謝謝讀您對本分館的肯定！
五、館舍空間與環境	希望館員能制止吵鬧的大人跟小孩	三重五常分館	為維護館內閱覽環境與秩序，本館館員會針對讀者違規或影響其他人之行為進行制止或良性勸導。如館員忙於服務無法即時管理，建議您逕洽櫃台人員反映問題，以利我們做最適當及迅速的處理。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
五、館舍空間與環境	桌面使用前，以面紙沾酒精擦拭後，面紙很髒，希望加強桌面及椅背及椅面的漂白水擦拭清潔	三重東區分館	本館將請清潔人員,加強清潔事宜
五、館舍空間與環境	廁所異味還可以有改善空間	三重東區分館	本館將請清潔人員,加強清潔事宜
五、館舍空間與環境	東區圖書館太老舊，可以重新整修， 或重建。	三重東區分館	謝謝您的建議,本建議將回報總館,列入考量
五、館舍空間與環境	聽說這館要拆掉?只因老舊要都更???這是我從小到大的回憶....不要拆掉好嗎!!	樹林東昇分館	因本分館館舍在結構上有結構安全之考量，配合新北市政府都市更新計畫，未來將於原址建設符合民眾所需之全新館舍。
五、館舍空間與環境	希望每張桌子都有手機充電座。	樹林東昇分館	因本分館館舍在結構上有危安之考量，配合新北市政府都市更新計畫，未來將於原址建設符合民眾所需之全新館舍，您的建議將納入日後新館舍設計之考量。
五、館舍空間與環境	設置讀者意見回饋專區	樹林東昇分館	分館內都有設置紙本「讀者意見反映表」及「意見箱」可供使用。
五、館舍空間與環境	書的編號貼在櫃子的下方會被書擋住，貼在書櫃上方比較 明顯易找	樹林大安圖書閱覽室	感謝您的意見，分館依照新北市立圖書館統一規範作櫃標設制，您的建議將納入日後閱覽室架位管理之參考。
五、館舍空間與環境	疫情期間請強化消毒	樹林大安圖書閱覽室	感謝您的意見，本館將加強館員教育訓練。
五、館舍空間與環境	項次 4：人多暑期開班，研習活動易吵雜。	樹林三多圖書閱覽室	有關秩序問題,本館館員將加強走動式管理。
五、館舍空間與環境	民眾說話大聲	樹林三多圖書閱覽室	有關秩序問題,本館館員將加強走動式管理,也呼籲讀者使用公共空間應該注意秩序禮節。
五、館舍空間與環境	有點冷	樹林三多圖書閱覽室	有關空調問題，可直接洽櫃檯館員協助。
五、館舍空間與環境	希望圖書館可以多增加插座，或者在有限的插座資源下可以用發放號碼牌的方式，好讓其他人可以輪流使用，因為我看過有人霸佔多個插座，順便一提圖書館服務人員態度都很親切。	樹林三多圖書閱覽室	感謝您的意見，增加插座需考量線路及配電規劃，日後若有空間改善計畫將納入設計考量，惟現階段會請館員加強走動式管理，提醒民眾使用規定，感謝您的鼓勵與支持，歡迎您常來圖書館。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
五、館舍空間與環境	可以清楚表示影印的地方和該如何操作	樹林三多圖書閱覽室	感謝您的意見，有關影印的問題可直接洽櫃檯館員協助，您提及的問題將請人員加強。
五、館舍空間與環境	2.座位再多一點。	樹林三多圖書閱覽室	2.本圖書閱覽室館舍空間有限，考量不同讀者之使用方便性，及通用設計之概念，故設置適當之座位以供讀者使用。
五、館舍空間與環境	從四樓到三樓兒童沒有樓梯可走，只能搭電梯，浪費資源，遇火災時，要民眾如何逃生？詢問過工作人員，工作人員回覆只能坐電梯，請儘速改善！	樹林分館	感謝您的意見，樹林藝文綜合行政大樓設置計畫時，考量各樓層由各單位分層使用及安全管理，無內部樓梯設置，惟各樓層均依規有設置逃生梯供緊急情況使用。
五、館舍空間與環境	電腦檢所區椅子太高，不太符合人體工學，希望改成可調高度的椅子，進館沒有確實管理量體溫，消毒雙手，而且酒精瓶太少了，不易取得消毒	樹林分館	感謝您提供的意見，本分館將視經費預算採購合適之桌椅，提供讀者更舒適之閱覽環境。防疫期間配合政府防疫政策，本分館於入口處有設置紅外線測溫儀及自動測溫酒精消毒機供讀者使用。
五、館舍空間與環境	公間指標太小，老人家常找不到。	樹林分館	感謝您的建議，本館將於館舍增設相關指示牌供民眾知曉。
五、館舍空間與環境	四樓無法走樓梯到三樓，應儘速改善	樹林分館	感謝您的意見，本大樓設置計畫時考量各樓層由各單位分層使用及安全管理，無內部樓梯設置，惟各樓層均依規有設置逃生梯供緊急情況使用。
五、館舍空間與環境	3樓逃生圖可以擺明顯一點的地方	樹林分館	感謝您的建議，本館將於館舍較明顯之牆面增設逃生圖供民眾知曉。
五、館舍空間與環境	公共秩序還可再進步	樹林分館	有關秩序問題，本館館員將加強走動式管理，也呼籲讀者使用公共空間應該注意秩序禮節。
五、館舍空間與環境	很悶熱空氣不流通但都到下午五時後或晚上閉館前幾小時才開 另外太多人在聊天講手機也不見館員勸導	樹林分館	有關空調問題，可直接洽櫃檯館員協助。秩序問題，本館館員將加強走動式管理。
五、館舍空間與環境	環境好，很新，很乾淨，但廁所及其它標示太小常找不到	樹林分館	感謝您的鼓勵與意見，本館將於館舍增設相關指示牌供民眾知曉。
五、館舍空間與環境	希望4樓有個別照明的桌數多一點，照明的燈光能更全面、明亮。3樓自習室的桌	樹林分館	感謝您的意見，本分館目前有個別照明的座位，4樓閱覽區有16個，3樓自修室有30個，共計46個座位以供需要的讀者使用。3樓自

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	燈非常好！但希望能考量到左撇子的需求，檯燈部分能改在右手邊，而非全部放左邊，謝謝！		習室的桌燈雖設置於左邊，但桌燈均可依讀者使用習慣調整光源角度，惟使用後請將桌燈復原即可。
五、館舍空間與環境	希望逃生動線可以更加明確，讓民眾清楚逃生門位置。	樹林分館	感謝您的建議，本館將於館舍較明顯之牆面增設逃生圖供民眾知曉。
五、館舍空間與環境	之前遭遇過下雨天時館員似乎將空調關掉的情形，導致室內變得悶熱異常，除此之外各項服務都很好，閱讀環境很 OK!	樹林分館	有關空調問題，可直接洽櫃檯館員協助作適度調整。
五、館舍空間與環境	樹林分館:自修室可以增加插座 樹林東昇分館:重新開放自修室	樹林分館	感謝您的意見，因增加插座需考量線路及配電規劃，日後若有空間改善計畫將納入設計考量。 因東昇分館館舍在結構上有結構安全之考量，配合新北市政府都市更新計畫，未來將於原址建設符合民眾所需之全新館舍。
五、館舍空間與環境	電腦檢所區椅子太高，不太符合人體工學，希望改成可調高度的椅子	樹林分館	感謝您提供的意見，本分館將視經費預算採購合適之桌椅或作館內座椅對調，提供讀者更舒適之閱覽環境。
五、館舍空間與環境	照明再注意一下 尤其是同桌但燈泡可不不同，或是圖書館異味很重	樹林分館	有關照明及清潔問題，本館館員將加強走動式管理。
五、館舍空間與環境	廁所不太乾淨是因為沒人打掃? 沒人巡邏? 沒人管理?	樹林彭厝圖書閱覽室	有關清潔問題，人員定時巡檢及加強走動式管理，並請館員及清潔人員多留意突發狀況。
五、館舍空間與環境	以前可以喝飲料，現在不知道為什麼不行了，希望再度開放。	樹林彭厝圖書閱覽室	為維護圖書館之清潔，本館有規定不得飲食(白開水除外)，請您見諒。
五、館舍空間與環境	偶爾有讀者在館內講電話 請館員要管理	板橋溪北分館	有關秩序問題，本館館員將加強走動式管理。
五、館舍空間與環境	圖書館要提供悠靜的空間	板橋溪北分館	有關秩序問題，本館館員將加強走動式管理。
五、館舍空間與環境	有時天氣很涼有點冷, 開風扇 ？但最近天氣漸熱時 有時又忘了要開空調 請工作人員 要多留意館內狀態	板橋溪北分館	有關空調問題，本館除適度換氣調成送風之外，會更留意您提到的狀況，如有需求亦可直接洽櫃檯館員協助。
五、館舍空間與環境	建議有時可管控學童的音量	汐止分館	本分館會加強走動式管理，維持秩序，避免有干擾讀者閱讀之情形發生。若遇有過度干

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			擾他人之情事，歡迎向值班櫃檯反應，我們將協助進行柔性勸導。
五、館舍空間與環境	我希望可以開冷氣,好悶熱了,又很吵 。	汐止江北分館	本分館本於節約用電原則，均適時開啟空調並維持室內溫度介於攝氏溫度 26-28 度，並視讀者人數及溫度變化適時進行調節。惟本分館因位於頂樓，夏季白天室內溫度會較高，已於 111 年 10 月增設 12 部吸頂循環扇，以增加室內空調冷房效力。
五、館舍空間與環境	我常常覺得只開窗戶太熱了,又很吵。	汐止江北分館	本分館本於節約用電原則，均適時開啟空調並維持室內溫度介於攝氏溫度 26-28 度，並視讀者人數及溫度變化適時進行調節。若民眾在利用圖書館時感覺氣溫較高，可立即向值班館員反映，俾利即時調整空調溫度。
五、館舍空間與環境	太冷	汐止江北分館	本分館本於節約用電原則，均適時開啟空調並維持室內溫度介於攝氏溫度 26-28 度，並視讀者人數及溫度變化適時進行調節。若民眾在利用圖書館時感覺氣溫太低，可立即向值班館員反映，俾利即時調整空調溫度。
五、館舍空間與環境	溫度太低	汐止江北分館	本分館本於節約用電原則，均適時開啟空調並維持室內溫度介於攝氏溫度 26-28 度，並視讀者人數及溫度變化適時進行調節。若民眾在利用圖書館時感覺氣溫太低，可立即向值班館員反映，俾利即時調整空調溫度。
五、館舍空間與環境	從後門進出，覺得不是很方便，外面的標示也不是很清楚	汐止江北分館	因該棟建築物為江北市民活動中心與本館汐止江北分館共用之建築物，且為汐止區公所管轄。本分館自 109 年 5 月起，配合江北市民活動中心設置門禁管制人員進出(平時不開放，除星期一做資源回收或有活動時才開放大門口)，故將讀者進出動線改由後門樓梯(逃生梯)進出，並於江北市民活動中心大門口公佈欄貼有動線公告。該等公告本分館將進行改善，以利民眾利用。
五、館舍空間與環境	環境安靜，適合放鬆閱讀，但對行動不便者，很不方便，若能增設電梯會更好。謝謝	汐止江北分館	因該棟建築物為江北市民活動中心與本館汐止江北分館共用之建築物，且為汐止區公所管轄。是否增設電梯將由汐止區公所評估。
五、館舍空間與環境	如果在洗手間外面有一面鏡子 ，整理服裝儀容會更好。謝謝	汐止江北分館	本分館將視明(112)年經費狀況及讀者需求擬定物品採購清單。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
五、館舍空間與環境	廁所的大風扇要記得關	汐止長安分館	因汐止區較潮濕，廁所清潔完畢後會利用大電風扇來吹乾牆壁、天花板或地面等易受潮的地方，保持通風，提升讀者行走安全、避免滑倒。
五、館舍空間與環境	2 樓燈光要加強點暗	汐止茄苳分館	本分館定期分批更換燈管。若民眾在利用圖書館時感覺燈光太暗，可立即向值班館員反映，俾利即時更換燈館維持室內明亮。
五、館舍空間與環境	非兒童區的書架太低，不方便找尋書本	汐止大同分館	本分館考量不同族群的使用需求，例如：青少年、銀髮族、輪椅族群等，在書架高度規格上，選用大部分族群視線可及的高度，方便尋書。
五、館舍空間與環境	建議自助還書箱可以放在前門，目前放置側門，還書時有安全顧慮，大同分館位在公園內，附近夜間照明不足，請考量讀者安全將自助還書箱置放在前門	汐止大同分館	本分館正門因空間有限，放置自助還書箱恐影響讀者進出動線。開館時間無論正門、側門皆有充足的照明，敬請放心投遞還書。
五、館舍空間與環境	希望很多老人家能戴好口罩...QQ	汐止大同分館	本分館已責成館員進行走動式管理，勸導讀者遵守入館規定，配防疫政策。
五、館舍空間與環境	暑假時帶小朋友去兒童室，看到很多小朋友在圖書區跑跳、吵鬧，還玩鬼抓人，導致要看書的小朋友根本無法安靜看書。	鶯歌分館	將請館員加強對進入兒童室內讀者及小朋友加強宣導。
五、館舍空間與環境	電視一直壞掉	鶯歌分館	本分館將列入設備修繕規畫。
五、館舍空間與環境	1.兒童圖書區鞋櫃、換鞋區動線不佳，致常有讀者穿著鞋踩入 2.館員未能依空間人數多寡調控空調，致時而太冷時而太悶，經反應因為人數偏多空間太悶，館員卻回覆空調恆溫無法調控 3.9/17 參加英文繪本活動，同一時間空間卻有另一團體活動，致上課期間聲音互相干擾，老師說話吃力，孩童也聽不清楚還會一直分心。建議有類似情形在安排上應	鶯歌分館	1.因為本分館空間規劃，將加強對進入兒童室內讀者及小朋友加強宣導鞋櫃區的位置。感謝您寶貴的意見。 2.加強館員對閱覽空間空調的控管，視現場實際情況調整。 感謝您寶貴的意見。 3.往後舉辦活動將更為謹慎，造成你的困擾，深感歉意。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	該要稍微錯開，上課效果才好。		
五、館舍空間與環境	展覽品過多	鶯歌分館	想使讀者入內不僅只能借書。也能欣賞藝術作品。造成你的困擾，敬請見諒。
五、館舍空間與環境	有時候有小朋友在館內跑來跑去，館員卻沒有加以制止！	鶯歌分館	將請館員加強對進入兒童室內讀者及小朋友加強宣導。
五、館舍空間與環境	感覺有點暗	鶯歌分館	本分館將您的意見納入評估。
五、館舍空間與環境	筆電上網區位置太少	鶯歌分館	本分館將您的意見納入評估。
五、館舍空間與環境	希望有人員能控管在圖書館裡跑跳的小朋友。	鶯歌分館	將請館員加強對進入兒童室內讀者及小朋友加強宣導。
五、館舍空間與環境	獨立閱覽室可以增設多些	鶯歌分館	本分館將您的意見納入評估。
五、館舍空間與環境	希望分館可以增添自動借還書機，避免讀者排隊，館員比較有時間處理讀者其他需求。	鶯歌分館	會將您的意見反映給總館。
五、館舍空間與環境	許多館藏書因空間不足，都無法上架，許多好書都借不了...	鶯歌分館	因書架數量有限，會盡可能將近期新書及借閱率高書籍放置在書架上。
五、館舍空間與環境	鶯歌分館應該增加展示新書的空間！	鶯歌分館	本分館將您的意見納入評估。
五、館舍空間與環境	停車位太少	鶯歌分館	停車位有一定的規定，無法隨意增加，感謝您寶貴的意見。
五、館舍空間與環境	有些座位燈光較暗，可再加裝燈具(檯燈)改善	樹林樂山圖書閱覽室	本分館將您的意見納入評估。
五、館舍空間與環境	希望樂山圖書館每周能至少有一天能開到至少晚上八點，這樣下班回來也能到圖書館查看與借閱	樹林樂山圖書閱覽室	因館員人數有限，故採取一班制，會將您的意見反映給總館。
五、館舍空間與環境	附近經常有人喧嘩。	三峽分館	圖書館有在留意公園居民的狀況，若聲音過大或吵架，會即時報警請求協助。
五、館舍空間與環境	空調注意隨氣溫調整。	三峽分館	謝謝您的建議，館員會適時調整空調溫度，以維護舒適閱讀環境。
五、館舍空間與環境	自修座位多一點	三峽分館	自修室在 3 樓，座位達上百個，普遍滿足需求。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
五、館舍空間與環境	可以增加藏書空間，常常看到書架是滿的，有些書是被塞來塞去，書都被用壞了	三峽分館	本館會定時抽取較舊及無人借閱的圖書至罕用書庫，謝謝您的提醒。
五、館舍空間與環境	希望能增加可飲食的地方,並且座位距離增大.	三峽分館	3樓前段的討論區，可作位飲食區使用。
五、館舍空間與環境	可以更新或是增加圖書館的設備	三峽分館	具足一般圖書館的設備，如有特別需求的設備請舉例說明。
五、館舍空間與環境	冷氣有時太冷，書籍分類區不好找。	三峽北大分館	冷氣太冷可提醒館員，館員將為您做溫度調整；書籍分類號的相對位置，本館有平面圖可供參考，若還是找不到，館員很熱意為您服務。
五、館舍空間與環境	回音很大	三峽北大分館	本館輕聲細語的規定，已公告。若讀者音量過大，館員會先行勸導。
五、館舍空間與環境	有讀者沒戴口罩	三峽北大分館	全程戴口罩的規定已公告，館員也會走動式管理，勸導沒戴口罩的讀者。
五、館舍空間與環境	6 有時太冷有時悶	三峽北大分館	請您告知館員，會調整空調溫度，以維護舒適閱讀環境。
五、館舍空間與環境	四樓活動中心及兒童室的戶外閱讀區，經常有跑跳及音樂等聲音傳到三樓閱讀區，難道就不能隔音做好一點嗎	三峽北大分館	非常抱歉，目前確實無法改善更好的的隔音設施，本館會提醒4樓小朋友請勿跑跳，以免影響3樓讀者。
五、館舍空間與環境	三峽北大分館(3F)的樓上有兒童遊樂設施(4F)， 小朋友在地板上跑跳的聲音傳到 3F 非常明顯非常大聲， 這樣的設計非常不合道理，請設法解決。 還給讀者一個基本的安靜場所。	三峽北大分館	非常抱歉，目前確實無法改善更好的的隔音設施，本館會提醒4樓小朋友請勿跑跳，以免影響3樓讀者。
五、館舍空間與環境	座位數量多一點	三峽北大分館	館內閱讀人數眾多時，建議可至鄰近樹林柑園閱覽室閱讀。
五、館舍空間與環境	希望增加自習座位	三峽北大分館	館內閱讀人數眾多時，建議可至鄰近樹林柑園閱覽室閱讀。
五、館舍空間與環境	閉館前三十分鐘的借還書提醒的廣播音量太大聲，長度太長， 廣播的用意是要提醒讀者，其實根本不必要， 這是已經實施很久了的基本	三峽北大分館	1.閉館音樂播放，是新北市立圖書館的閱覽規定，用意是提醒讀者盡快至櫃檯辦理借還書作業，造成您的困擾，敬請見諒。 2.非常抱歉，目前確實無法改善更好的的隔音設施，本館會提醒4樓小朋友請勿跑跳，以免影響3樓讀者。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	規定， 沒有必要每天廣播，圖書館是安靜場所，這只會令人感到厭煩。 三峽北大分館的樓上(4F)有兒童遊樂設施， 小朋友在地板上跑跳的聲音傳到 3F 非常明顯非常大聲， 這樣的設計非常不合道理，請設法解決。還給讀者一個基本的安靜場所。		
五、館舍空間與環境	常有民眾製造出太多或太大聲響，無公德心也無人勸阻。	土城祖田圖書閱覽室	請您告知櫃檯館員，館員很熱意勸導該讀者降低音量，以維護安靜的閱讀環境。
五、館舍空間與環境	男廁馬桶的前端有一點太高了	土城祖田圖書閱覽室	謝謝您的建議，本館會評估使用之方便性。
五、館舍空間與環境	環境讓人很舒服，但唯一遺憾是光線不足，讓人讀報閱覽書籍蠻不舒服。	土城親子分館	謝謝您的建議，本館會評估增加桌面檯燈。
五、館舍空間與環境	看報紙燈光很暗，眼睛很吃力	土城親子分館	謝謝您的建議，本館會評估增加桌面檯燈。
五、館舍空間與環境	兒童區和影音資料區除非有人反映多數時候皆放任尤其假日 放學後 常有如菜市場有些找書的人也是邊找邊聊有時館員很忙無力管控可以理解 建議可請場內志工幫忙另請提醒志工不要坐在走道上自己看起書或聊天影響找書和閱讀者畢竟是工作時間不該有私人行為	淡水分館	會請館員依走動式管理做規勸管控，並提醒志工勿在上班時間內，做私人事情。
五、館舍空間與環境	燈光太暗	淡水分館	本館都會做定期維修，會做汰換的工作。
五、館舍空間與環境	近日天氣較炎熱，室內空氣不好較悶熱，希望館方能開空調	淡水分館	因為本館是中央空調,每人體感溫度會有些差異，炎熱時都會開空調做調節。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
五、館舍空間與環境	每天都很吵，很多人自以為小聲得在聊天，很沒水準	淡水分館	將請館員張貼並配合走動式服務做規勸處理。
五、館舍空間與環境	淡水分館內部相對老舊了，希望可以重新裝修，讓讀者有更舒適新穎的閱讀空間。	淡水分館	本館建築物已有數十年歷史，目前已在規畫做耐震補強的處理，相信完成之後會有一個更舒適新穎的閱讀空間。
五、館舍空間與環境	空調有點冷	淡水分館	因為本館是中央空調,每人體感溫度會有些差異，可以帶個外套防寒。
五、館舍空間與環境	門口燈光太暗了	淡水分館	燈具都會做定期維修管理，有時可能剛好使用較久，而有些昏暗。會再做加強處理。
五、館舍空間與環境	童書區後面燈光照明不足	淡水分館	燈具都會做定期維修管理，有時可能剛好使用較久，而有些昏暗。會再做加強處理。
五、館舍空間與環境	館內公共秩序維持良好 分區強化	淡水分館	謝謝對本館的肯定
五、館舍空間與環境	廁所間數太少	淡水分館	每層樓都有設置廁所，如果有急需，都可到各樓層去做使用。
五、館舍空間與環境	閱報區可與自修區分隔在不同樓層	淡水分館	112 年本館將有結構補強工程，會列入考量。
五、館舍空間與環境	很多人在裡面聊天，很不尊重其他使用者，但很少有人會主動發現去制止，都是要我忍到受不了了去跟館員檢舉，有時會叫他們不要聊天，淡水人既然水準如此低落，能否貼大大的公告「請勿在館內聊天」，省去每次要自行去制止的麻煩呢，謝謝	淡水分館	將請館員張貼並配合走動式服務做規勸處理。
五、館舍空間與環境	每到假日和寒暑假 一堆遊客走來走去的,幾乎都是來上廁所,到館看個書報都感覺有的吵 是否可設獨立空間 隔開噪音	淡水分館	將請館員配合走動式服務做規勸處理。
五、館舍空間與環境	增設空間	淡水竹圍分館	已依館舍大小做好空間規劃。
五、館舍空間與環境	竹圍圖書館是在地人很重要的存在，希望一直都在~不過電梯有舊舊的感覺，整修後感覺電梯沒什麼變化（？	淡水竹圍分館	該館是結構補強工程，並未重新整修，會做好電梯保養工作。
五、館舍空間與環境	1. 延長服務時間，每天開放9：00～ 21：00，僅國定假	淡水竹圍分館	尚無規劃延長開放時間。會請清潔人員做好飲水機的清潔，電梯內外的清潔及消毒工

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	日公告休館。 2. 圖書館內外定期清潔消毒：包含閱報架、座位區的清潔及消毒， 飲水機的清潔，電梯內外的清潔及消毒工作，確保安全衛生。 建議：淡水竹圍分館及八里分館，長期都需要再做加強清潔消毒。		作，確保安全衛生。
五、館舍空間與環境	整修後空間更明亮了！不過有點悶熱，有時候有螞蟻。	淡水竹圍分館	因為本館是中央空調,每人體感溫度會有些差異，可以做適時調整，螞蟻部份會請清潔人員注意處理。
五、館舍空間與環境	讀者有攜帶兒童的家長，小孩的聲音較吵。	淡水竹圍分館	將請館員配合走動式服務做規勸處理。
五、館舍空間與環境	希望可以新增坐墊等物品放置於後方木地板區域。 有時候人會很多，所以我提議增加座位等。	淡水水碓分館	後續視情況再增加坐墊數量，座位增加因空間有限
五、館舍空間與環境	服務人員可以親切一點就更好 還有感覺整個場館老舊謝謝	淡水水碓分館	會再加強館員的訓練。目前在規畫耐震補強工程，之後會有所改觀。
五、館舍空間與環境	圖書館佈置可以溫馨或參考連鎖書局裝潢，相信會更多人喜愛使用	淡水水碓分館	會再視情況做適當調整。
五、館舍空間與環境	希望館外的還書箱可以改作大一點的。遇到連假時，還書箱都塞滿了。	淡水水碓分館	礙於現場環境空間有限，尺寸問題書箱無法擴大，連假前會請館員做好清空書箱的動作。
五、館舍空間與環境	讓紅樹林小書房也能取借館際圖書 沙發若有靠背，會更舒適 小書房的書籍，建議與其他分館流通，給紅樹林一帶的讀者有更多的驚喜感	淡海小書房	目前尚無開放。現場空間有限，暫無施作有靠背的沙發之規劃。
五、館舍空間與環境	空間略小	淡海小書房	因貨櫃尺寸無法延伸，受限於場地無法擴大。
五、館舍空間與環境	1，三樓在緊急疏散平面圖上明明繪製有無障礙廁所，但實際上是員工休息室，根本	瑞芳分館	1.經查本館無障礙廁所原設計即位於 2 樓，3 樓為儲物空間，該緊急疏散平面圖上錯誤標註，本館會重新更正。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	沒有規劃，是否有工程採購契約不實的疑慮？ 2，往來動線就是大家亂逛，沒有明確完善的自修空間，而且電梯的設計更讓人匪夷所思，怎麼能讓電梯的入口在所謂室內區域，結果就是下雨天搭電梯上來，結果還要再出門放雨傘，當初規劃圖書館時沒有好好佈局。 4，附近小學的學生下課後會來圖書館，我覺得多利用圖書館是好事，但不應該成為小學生玩鬧的場所，甚至多次看到小學生在吃油炸食物！ 5，館內光線純粹為了美觀，號稱自修的閱覽區的光源根本不符合長時間閱讀者的需求，尤其夜晚更顯昏暗，可能需要開到桌子對面的檯燈（共兩個）才剛好，天花板那些燈飾、線燈充其量只是輔助光源根本不及格。		2.目前本館2樓電梯入口處有放置傘套可供利用；另2樓樓梯入口處也設置有傘架兩者都可以利用，讀者可依個人需求使用。 4.少數小學生會在圖書館玩鬧及飲食，館員會特別注意及溫馨提醒。 5.經以手機APP照度計量測，若檯燈只開1盞照度為470lux尚嫌不足，2盞開啟後可達570lux，尚符合閱讀亮度，建議讀者目前使用該區可開啟2盞，後續本館會增加光源數及檯燈亮度，以滿足閱讀需求。
五、館舍空間與環境	隔音效果不好	瑞芳分館	已要求館員會互相提醒放低交談音亮，避免影響讀者自修，另本館亦有開放可密閉之研習教室供讀者安靜自修使用。
五、館舍空間與環境	偶而播放輕音樂，例鋼琴、弦樂、等樂曲。在整點或午休時播放。	瑞芳分館	因每位讀者需求不同，擔心撥放音樂會影響到其他讀者，需再評估。
五、館舍空間與環境	希望電梯能開放到3/F, 讓娃娃車及輪椅更方便進出圖書館，謝謝。	瑞芳分館	因疫情關係目前只開放單一出入口至2樓，如有需求請告知櫃台，館員會即時為您開放使用。
五、館舍空間與環境	建議館區空間要重新審視，看是要加強光源還是做輕裝修去改善，其中沒有無障礙廁所真的不可以，這是一個提倡無歧視無障礙的時代，尤其公部門更應注意，怎麼能沒有規劃，當然員工休息	瑞芳分館	本館會依讀者需求增加光源數及強度；另未來疫情趨緩本館會開放電梯3樓至2樓，方便讀者至2樓無障礙廁所。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	也要考量，設計師應該反省。		
五、館舍空間與環境	東和分館，牆面部份油漆剝落，希望重新粉刷，以免影響看書心情	瑞芳東和圖書閱覽室	待瑞芳區下雨漸緩後，再進行剝落處重新粉刷。
五、館舍空間與環境	小子們放學時間若尚有開放就更好了！	貢寮分館	貢寮分館晚上人煙稀少，使用率較低，因此目前只開放到下午5點。
五、館舍空間與環境	1.增加新書的數量及種類 2.有效控制館內的噪音，恢復安靜讀書環境	貢寮分館	1.每年皆會持續增加採購新書的數量及種類。 2.幼兒到館比較無法控制音量，我們會再加強柔性勸導，維持好的閱讀環境。
五、館舍空間與環境	4.作業聲音太大(館員)	貢寮分館	4.我們會加強館員訓練，儘量降低作業聲音，以免影響讀者閱讀。
五、館舍空間與環境	小朋友在館內嘻笑聲及吵鬧聲過大，影響讀者，向館員反映，館員卻無法有效喝止噪音的產生	貢寮分館	小朋友到館比較無法控制音量，皆會持續勸導及柔性管理，維持好的閱讀環境。
五、館舍空間與環境	兒童室像遊樂場~兒童跑跳追逐嚴重影響其他找書的民眾	五股分館	館員將不定時巡查及委婉勸導，造成您的困擾深感抱歉。
五、館舍空間與環境	小朋友在館內嬉戲經告知勸導，家長常無動於衷，公共道德有必要宣導提升。	五股分館	館員將不定時巡查及委婉勸導，造成您的困擾深感抱歉。
五、館舍空間與環境	6、每台室內機都會漏水,濕濕地板影響行進動線,漏水滴答聲擾人,無法調整溫度,浪費電力	五股分館	館舍裝修後仍有部分設備尚未處理妥當，目前冷氣已全數修繕完畢，造成您的困擾深感抱歉。
五、館舍空間與環境	希望增設自動借書積及自取預約書區域，辛苦了！	五股分館	本館視經費安排各分館裝設自助借還書機之順序，以提供更優良的服務。
五、館舍空間與環境	建議開窗裝潢的油漆，傢俱中的甲醛 TVOCS 等有害氣體會影響人體雖有戴口罩，但聞到很嗆鼻，使身體感到不適	五股分館	剛開幕整修完成確實殘存一些油漆味或裝修材料的氣味，開館時窗戶已盡量多開啟通風，目前已有改善。
五、館舍空間與環境	加強小孩使用圖書館的禮儀；如：勿於館內嬉鬧、講話。	五股分館	館員將進行柔性勸導，造成您的困擾深感抱歉。
五、館舍空間與環境	兒童室太吵	五股分館	館員將不定時巡查及委婉勸導，造成您的困擾深感抱歉。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
五、館舍空間與環境	重新整修之後的館舍徒有外表,仍有很大的進步空間有待改善	五股分館	圖書館一直秉持著服務讀者的初心在推進，希望逐步改善以符合內外兼修之美，感謝您的建議。
五、館舍空間與環境	其實就一層，親子共讀的空間不夠舒適，有時沒開空調，冷氣不冷	五股成功分館	有關冷氣溫度問題，為節約能源，館員會依季節溫度、現場人數及民眾的反應進行調整，如有需求請洽櫃台服務人員。
五、館舍空間與環境	希望四樓的窗簾可以拉開	五股成功分館	因本分館4樓落地窗有太陽西曬的問題，恐影響靠近窗邊座位的民眾閱讀，因此拉上窗簾。
五、館舍空間與環境	希望重新整裝，讓偏鄉圖書館小而美，分配資源	五股成功分館	本分館已於109年進行閱讀設備升級，改善6樓比澱區、5F資訊檢索區、視聽區、4F多功能教室及廊道區之閱覽家具，未來將持續申請經費汰換家具設備，以提供優質的閱覽環境。
五、館舍空間與環境	都很好,冷氣可以再強一點	五股成功分館	有關冷氣溫度問題，為節約能源，館員會依季節溫度、現場人數及民眾的反應進行調整，如有需求請洽櫃台服務人員。
五、館舍空間與環境	時間太短可以到9點半	五股成州圖書閱覽室	本館各分館閱覽室開放時間為統一制定，依本館服務人員配置情形及民眾閱讀利用情形，暫維持目前的開放服務時間。
五、館舍空間與環境	原本的自修室移到４樓感到十分不便。４樓經常有一位難求的情形。實在不理解關閉３樓的用意，希望能再度開放	五股水碓分館	因館內適度調整內部空間配置，原自修室改為密集書庫區，另考量民眾使用安全，因此將自修空間調整至4樓多功能活動室，惟考季及寒暑假期間為圖書館旺季，請盡早到館或至鄰近分館使用。
五、館舍空間與環境	兒童櫃可以改成別種櫃子放更多書籍	五股水碓分館	感謝您的建議，本分館將持續申請經費，未來逐步汰換部份書架，以提供更優質的閱覽服務。
五、館舍空間與環境	自修的位子變少了。	五股水碓分館	因館內適度調整內部空間配置，原自修室改為密集書庫區，另考量民眾使用安全，因此將自修空間調整至4樓多功能活動室，惟考季及寒暑假期間為圖書館旺季，請盡早到館或至鄰近分館使用。
五、館舍空間與環境	希望館方對館內怪人能更有強制力，經多次勸導不聽的讀者造成他人困擾，應要有規範限制而不是放任	五股水碓分館	館員針對違規民眾或精神異狀之民眾以柔性勸導為原則，為避免擴大衝突或傷及民眾與館員，視案發情況請求警方到場協助，強制驅離危險讀者。
五、館舍空間與環境	空調偏熱	五股水碓分館	有關冷氣溫度問題，為節約能源，館員會依季節溫度、現場人數及民眾的反應進行調整，如有需求請洽櫃台服務人員。
五、館舍空間與環境	有幾位讀者不受控制	五股水碓分館	館員針對違規民眾或精神異狀之民眾以柔性勸導為原則，為避免擴大衝突或傷及民眾與

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			館員，視案發情況請求警方到場協助，強制驅離危險讀者。
五、館舍空間與環境	本館的工作服務人員已盡到充份的完善適任，讓讀者受到即時親切的服務，唯一的也是最大的缺點在於本館源自深坑鄉圈，至今一切的硬體(建築)設備皆時時處處受限於現在區公所，只要區公所一有施作工程，本館就會受吵，受封閉會---等不便，真不知這裡是新北市的圖書館，還是區公所的圖書館。我們有權利要求不受區公所任何工程的影響嗎?	深坑分館	1.本館大樓與區公所為同棟建築，任一方工程施作必會影響另一方，造成不便，深感抱歉。 2.工程施工期間歡迎多利用本館 iRead eBooks、台灣雲端書庫、HyRead ebook 三家平臺提供電子書計次借閱服，總計提供超過 14 萬冊電子書及電子雜誌，涵蓋各主題類型，借書不受複本數限制，無須等待或預約，歡迎讀者多加利用。
五、館舍空間與環境	秩序方面:有一位年長讀者，坐下來便一再的咳聲很大。我覺得很不好。應該可以告訴他在公共場所又是圖書館。這種行為很不好，應該可以改善。謝謝	深坑分館	本館會在人力許可範圍之內，請館內人員加強巡視館舍以及館員的服務管理訓練，造成您的不便，敬請見諒。
五、館舍空間與環境	空氣不流通，光線不夠明亮，一直聽到講話聲。	深坑分館	本館空調已於今年更換設備，照明設備已優先列入閱讀環境改善工程更新項目。
五、館舍空間與環境	館內燈光照明不夠亮	深坑分館	照明設備已優先列入閱讀環境改善工程更新項目。
五、館舍空間與環境	館舍老舊	深坑分館	本館老舊設備汰換已列入本館空間改造升級計畫期程中。
五、館舍空間與環境	廁所尿騷味重　清潔人員講話特大聲	深坑分館	1.本分館清潔人員於固定時間維護廁所清潔，若讀者有發現發現廁所髒亂或發生異味上述狀況，歡迎至櫃檯反映，館員會通知清潔人員處理。 2.本館將加強清潔人員服務素養並持續督導該員，以提供更良好的閱覽空間與服務品質。造成您的不便及困擾，本館致上萬分歉意。
五、館舍空間與環境	圖書館自修室每日皆從空調直接吸入隔房自廚房排出的油煙，也許服務人員沒有聞到吸到，難道這無法解決嗎?區公所沒有責任嗎?	深坑分館	1.本館相鄰建築為一般民房，依「空氣污染防制法，屬日常合理範圍須容忍」，且因自修室外空調位置因建築結構關係無法更動，敬請見諒。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			2.感謝您的建議，本館將意見彙整後，做為未來空間更動規劃參考。
五、館舍空間與環境	深坑分館過於狹小	深坑分館	感謝您的建議，本館目前尚無搬遷計畫，但會依現有設施提升館員服務及汰換老舊設備，打造小而全的圖書館來服務讀者。
五、館舍空間與環境	請給讀者一個乾淨安靜的閱讀空間	深坑分館	本館將加強櫃台控管作業，要求輕聲細語交談，並以公務為主，避談私人事務。
五、館舍空間與環境	除了清潔工太吵其他都還不錯	深坑分館	本館將加強清潔人員服務素養並持續督導該員，以提供更良好的閱覽空間與服務品質。造成您的不便及困擾，本館致上萬分歉意。
五、館舍空間與環境	分舘整體外觀應該改善	坪林分館	本館今年 10 月份已完成外牆清洗，改善外牆外觀。
五、館舍空間與環境	圖書館外觀看起來很不好看	坪林分館	本館今年 10 月份已完成外牆清洗，改善外牆外觀。
五、館舍空間與環境	建議門口要有圖書館標示，或是地方特色指標，比如翠蛙，或是 Q 版娃娃立牌，增添建筑物之親切感	坪林分館	感謝您的建議，本館將意見彙整後作為館舍改善之參考。感謝您的意見。
五、館舍空間與環境	館內空間能擴大	坪林分館	感謝您的建議，本館將意見彙整後，評估動線更改來增加空間可能性。感謝您的意見。
五、館舍空間與環境	北峰圖書館和汐止區其他圖書館相比，空間小且人多。	汐止北峰圖書閱覽室	感謝您的建議，本閱覽室將意見彙整後，做為評估未來增設分館的可行性。
五、館舍空間與環境	廁所門板太舊。館內燈管很容易損壞，建議改成較不容易壞的。	汐止北峰圖書閱覽室	廁所設備已優先列入閱讀環境改善工程更新項目。
五、館舍空間與環境	4.空間太小,有時很容易互相干擾.	汐止北峰圖書閱覽室	感謝您的建議，本閱覽室將意見彙整後，做為評估未來增設分館的可行性。
五、館舍空間與環境	廁所設備需更新，部分已超過使用年限。	汐止北峰圖書閱覽室	廁所設備已優先列入閱讀環境改善工程更新項目。
五、館舍空間與環境	5.電燈燈管時常故障，影響閱讀品質希望能夠換 LED 燈	汐止北峰圖書閱覽室	照明設備已優先列入閱讀環境改善工程更新項目。
五、館舍空間與環境	經常會有小飛蟻突然出現在館內桌面上，建議在每個窗戶邊都加裝一扇紗窗，可防止飛蟲進入自修室內，造成自修者被小昆蟲干擾而分	汐止北峰圖書閱覽室	本館會在人力許可範圍之內，請館內人員加強巡視館舍以維護閱讀空間。 將請館員加強巡邏注意冷氣、空氣流通的舒適度，適時調整。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	神，自修室冷氣過冷，有時天氣涼吹得到全身會不停發抖，由其坐在窗邊時。		也歡迎您隨時向櫃檯反映，本館館員將依實際情況，調整本館冷氣溫度，以維持良好之閱覽環境。
五、館舍空間與環境	北峰分館空間狹小,如果可以擴建或增建會更好,因近幾年人口移入很多	汐止北峰圖書閱覽室	感謝您的建議，本閱覽室將意見彙整後，做為評估未來增設分館的可行性。
五、館舍空間與環境	北峰閱覽室這區域居民學生很多，衷心希望能增加或增建圖書館空間，我們真的很喜愛這個圖書館，它對我們的生活幫助真的很大、很重要！請有關單位能真心重視！謝謝！	汐止北峰圖書閱覽室	感謝您的建議，本閱覽室將意見彙整後，做為評估未來增設隔音設施的可行性。
五、館舍空間與環境	圖書館樓下是里民練舞中心，這點是硬傷，挺尷尬的；亦即，一個需要安靜，另一個需要不安靜。或許能想像辦法減少此噪音問題？	汐止北峰圖書閱覽室	感謝您的建議，本閱覽室將意見彙整後，做為評估未來增設分館的可行性。
五、館舍空間與環境	廁所老舊，常故障，希望改進	汐止北峰圖書閱覽室	廁所設備已優先列入閱讀環境改善工程更新項目。
五、館舍空間與環境	有關單位小姐, 先生您好, 北峰圖書閱覽室雖名為閱覽室,但讀者數量相對眾多, 尤其附近因為有好幾間國小,國中,兒童讀者更是為數眾多,常常可見父母帶著孩子一同來圖書館,尤以假日更為甚!所以希望能夠爭取更多一點的空間. 此外,圖書流通量很大,設備使用頻繁,希望相關單位可以調撥經費,採購適宜的設備,例如期刊架, 而不是接受別館淘汰的設備! 北峰閱覽室雖小,但小而美,小而有人情味,我們的孩子也都花大量的時間在這裡,我們不是少數使用的讀者,我們有共同的需求和期望,但是這麼	汐止北峰圖書閱覽室	1.感謝您的建議，本閱覽室將意見彙整後，做為評估未來增設分館的可行性。 2.因經費分配關係目前無法將所有設備汰換新品，但會依現有設施改造並加強館員服務來服務讀者。 3.廁所設備已優先列入閱讀環境改善工程更新項目。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	多年來,意見反映了不少,卻未見有多少改善,反而閱覽室使用的面積被迫縮減,我們要使用別人汰換的設備,廁所設備損壞,館方沒有經費辦活動的窘境.....等等,希望政府相關單位能夠重視我們讀者的權益,不是名為閱覽室,就該接受這一切. 我們喜愛北峰閱覽室,我們很珍惜這個環境,但我們不是矮人一等的公民.意見反映了,問題產生了,希望相關單位不是每年發發問卷,做做表面,但卻從不正視讀者或使用圖書館人的意見和心聲,我們期待看見您們對我們的重視,期待看見北峰閱覽室越來越好,讓我們的孩子能有一個好的閱讀環境. 謝謝		
五、館舍空間與環境	1.廁所老舊（馬桶老舊、隔板裂開） 2.電燈燈管時常故障，影響閱讀品質希望能夠換 LED 燈	汐止北峰圖書閱覽室	感謝您的建議，已納入明年館舍館設維修規劃中。
五、館舍空間與環境	閱讀設備應適時汰舊換新	汐止北峰圖書閱覽室	感謝您的建議，將納入日後館舍空間規劃參考。
五、館舍空間與環境	建議冷氣或空調溫度可調高一些，今天問了管員說調低到 24°，盼下次來時，冷氣能條高到 26°以上，不然以後來圖書館都得多帶一件外套了^_^	汐止北峰圖書閱覽室	1.將請館員加強巡邏注意冷氣、空氣流通的舒適度，適時調整。 2.也歡迎您隨時向櫃檯反映，本館館員將依實際情況，調整本館冷氣溫度，以維持良好之閱覽環境。
五、館舍空間與環境	夏天不夠涼，有時天氣熱也不開	汐止橫科圖書閱覽室	目前空調已修繕完成，日後將注意冷氣、空氣流通的舒適度，適時調整。
五、館舍空間與環境	冷氣不涼，非常大聲。	汐止橫科圖書閱覽室	目前空調已修繕完成，日後將注意冷氣、空氣流通的舒適度，適時調整。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
五、館舍空間與環境	希望空間可以再大一點	汐止橫科圖書閱覽室	感謝您的建議，將納入日後館舍空間規劃參考。
五、館舍空間與環境	小朋友或民眾聲音有時很大還會和館員聊天	汐止橫科圖書閱覽室	本館將加強櫃台控管作業，要求輕聲細語交談，並以公務為主，避談私人事務。
五、館舍空間與環境	可以區隔自修與看報區	汐止橫科圖書閱覽室	感謝您的建議，將納入日後館舍空間規劃參考。
五、館舍空間與環境	增設停車空間	汐止橫科圖書閱覽室	感謝您的建議，將納入新設分館空間規劃參考。
五、館舍空間與環境	內裝不足…空間太小”硬體建設可以再加一點	汐止橫科圖書閱覽室	感謝您的建議，將納入日後館舍空間規劃參考。
五、館舍空間與環境	空調溫度不均勻。中央閱讀區較冷！	泰山分館	本館於 111 年將進行空間改造，將進行設備汰換，空調部份於 112 年亦將汰換更新。
五、館舍空間與環境	自習室吵雜，館人員只會說五樓閱讀室整修三樓開放閱讀等，無心解決、自習室本來就需要安靜，也沒有做更明顯標示提醒應該遵守規範	泰山分館	本館於 7/12 起閱覽空間整修閉館，3 樓自修室開放作為臨時閱覽室使用，因出入人流眾多造成吵雜，本館會加強不定時走動式管理。
五、館舍空間與環境	遇到漏水，有霉味	泰山分館	本館於 111 年將進行空間改造，屋頂防水部分亦將一併改善。
五、館舍空間與環境	希望年紀比較小的讀者可以更清楚館內規定,不要大聲喧嘩	泰山分館	本館人力有限，較難以顧全館內秩序，若遇到影響讀者之喧鬧行為皆會加以勸導管理。
五、館舍空間與環境	有些人會一個人佔四個人座位導致座位變少,可以用個標語提醒一下	泰山分館	本館每日不定時巡查，經本館人員巡查認定佔位或記錄離座逾一小時未歸者，本館將清空座位並開放給其他讀者使用，惟因人力有限，若有佔位情形亦可反映櫃檯處理。
五、館舍空間與環境	自習室人潮眾多時希望能避免佔用情形	泰山分館	本館每日不定時巡查，經本館人員巡查認定佔位或記錄離座逾一小時未歸者，本館將清空座位並開放給其他讀者使用，惟因人力有限，若有佔位情形亦可反映櫃檯處理。
五、館舍空間與環境	建議自習室可以在多點設立噪音偵測系統，給市民一個優良的自習室	泰山分館	自修室噪音多為偶然非持續性，若有相關情況可反映櫃檯處理，本館亦會加強不定時走動式管理。
五、館舍空間與環境	希望環境能更整潔、館藏資源更多	泰山分館	本館 111 年進行空間改造，將對館內做重新調整規劃。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
五、館舍空間與環境	除了館員處理事務能更積極外，四樓廁所的清潔也有非常大的進步空間。	泰山貴子分館	本館將持續加強館員及清潔人員教育訓練。
五、館舍空間與環境	請維持一良好環境	泰山貴子分館	本館將持續加強清潔人員教育訓練。
五、館舍空間與環境	開電扇輔助 空調是送風感覺	泰山親子圖書閱覽室	本館視當日氣溫調整館內空調及電扇開放情況，若有太熱或太冷情況可反映櫃檯調整。
五、館舍空間與環境	有時會太悶，要加強空流通性。	萬里分館	本館為中央系統冷氣空調設備，每位讀者對於冷熱溫度之感受不一，建議爾後若有類似情形，可當下向值櫃館員反映調整空調設定溫度。
五、館舍空間與環境	1.WIFI 上網要加強。 2.視聽開架陳列。 2.海景是大賣點，如將來整修也許在面海落地窗前加高地板，做成榻榻米可座或看海，類似台北市文山區分館的茶館地板設計，可增加特色。	萬里分館	1.本館 WIFI 已配有頻寬 100M 之中華電信數據網路，館舍空間近 250 坪，致訊號覆蓋無法遍及每個角落，建議於收訊較佳之區域使用。 2.本館視聽資料於讀者資訊檢索電腦建置有電子影像目錄，分類清楚便利，提供瀏覽借閱使用。 3.擬作為未來館舍空間改造研議參考。
五、館舍空間與環境	之前在中間閱讀區時，曾經有遇過在館內講電話，音量偏大，持續講了一陣子，希望若有大聲講電話的讀者，請稍微提醒他，謝謝。	萬里分館	爾後有類似情形將督促值櫃館員應立即勸導處理。
五、館舍空間與環境	將圖書館功能回歸圖書館功能 空間 圖書 硬體 軟體 相關功能齊全 適時因應時代變遷調整管理修繕 發揮其真正功能	萬里分館	本館樓地板面積為 250 坪之館舍，現有空間配置設有流通服務臺、一般書庫區、新書展示區、藝文走廊、兒童室、閱覽室、資訊檢索與數位資源區、館藏檢索區、樂齡學習資源、觀海區、館藏特色專區等功能齊全之館舍，藏書量近 10 萬冊，人書比已達為 4.57 冊，全館電腦設備於本年 5 月更新，目前館舍維護現況及各項軟硬體功能齊全完善，均能滿足營運量讀者需求。未來視經費狀況，再行研議評估升級擴充需求。
五、館舍空間與環境	1.增加新書的多樣化 2.每個書架走道的距離能更寬，目前過於狹小，2 人同時在同一走道就會過於壅擠 3.現在養寵物的家庭高速成	萬里分館	1.查本館新進館藏之採購已兼顧各年齡層、各族群之多元閱讀及學習需求之均衡分配原則辦理。 2.查本館館舍空間配置讀者使用面積約 200 坪，容納近 10 萬冊豐富多元之館藏，高低架

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	長，希望增加寵物照護及旅遊等等的書籍		書庫區通道最大為 100cm、最小 70cm，係為符合 1 人通行為規劃原則。 3.擬將意見送請採編課於選書小組會議研議，供作年度圖書資料採購參考。
五、館舍空間與環境	童書區區隔獨立性再加強。	金山分館	本館兒童閱覽區配置於館舍 2 樓，以適合兒童閱讀之木質地板作空間區格，意在避免與 1 樓自修區、樂齡學習資源區、閱覽區及資訊檢索與數位資源區產生閱讀干擾。
五、館舍空間與環境	這陣子因為疫情關係，都是利用網路預約借書，金山分館消毒機是放置在 2 樓，建議是不是可以將紫外線消毒機放置在一樓，方便取書後就可以消毒？？	金山分館	本館圖書除菌機放置位置係配合 2 樓書庫區讀者選書後即可消毒使用之便利性考量，後續將觀察其他讀者使用及反映情形。
六、推廣活動	希望多舉辦贈送書集，和購物袋	總館推廣課	本館感謝您對推廣活動的支持，未來將視經費情形，行銷規劃時納入辦理參考。
六、推廣活動	多舉辦有說故事，和親子互動遊戲，可以建義邀請台大兒童眼科林昭文醫生演講，小兒眼科，視力保健	總館推廣課	感謝您寶貴建議，本館將納入館內推廣活動規劃時之參考。
六、推廣活動	場次活動都馬綁太死，每次都因為要上班無法去就沒了！	總館推廣課	推廣活動資訊皆會提前於官方網站公告，請讀者於官網公告至圖書館資訊-活動資訊公告頁面查詢，並詳閱相關公告資訊。
六、推廣活動	有時候辦活動很吵,常會影響館內讀者,尤其是 9 樓,請辦活動時考量活動音量再決定場所	總館推廣課	本館會再加強走動式管理，若您發現有任何影響閱覽品質事項，歡迎您即時向櫃台人員反映，本館同仁將竭誠為您服務。
六、推廣活動	很吵 可以考慮空間的隔音狀況嗎?	總館推廣課	本館各空間的規劃均有考量隔音的狀況，建議可再明確指出活動的類型與辦理的場域，以利我們研議最適宜的處理方式。
六、推廣活動	多辦理小孩英文繪本互動	總館推廣課	感謝您寶貴建議，本館將納入館內推廣活動行銷規劃方式之參考。
六、推廣活動	活動比較少。如果有 line 的方式通知目前活動會更好	總館推廣課	本館為鼓勵民眾密集參加圖書館活動及閱讀，在今年度舉辦約 1 萬 9 千多場次的推廣活動，同時總館每月約 70 多場次活動辦理舉行，可至本館在新北市立圖書館網站首頁的公告資訊發布活動訊息或可連結至各機關宣傳活動如新北藝遊、智慧里長、新北市政府活動訊息、文化部全國藝文活動資訊等多處活動發佈，如有相關活動推薦，亦可與本

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			館聯繫，我們很樂意的為下次行銷規劃時之參考。
六、推廣活動	活動可再多一點,密集點	總館推廣課	本館為鼓勵民眾密集參加圖書館活動及閱讀，在今年度舉辦約 1 萬 9 千多場次的推廣活動，同時總館每月約 70 多場次活動辦理舉行，可至本館在新北市立圖書館網站首頁的公告資訊發布活動訊息或可連結至各機關宣傳活動如新北藝遊、智慧里長、新北市政府活動訊息、文化部全國藝文活動資訊等多處活動發佈，如有相關活動推薦，亦可與本館聯繫，我們很樂意的為下次行銷規劃時之參考。
六、推廣活動	圖書館多辦一點活動鼓勵民眾參與閱讀	總館推廣課	不同的讀者對不同的閱讀推廣活動會有不同的愛好，本館目前以實體與線上活動並重方式讓讀者多元化參與，有關您提及的贈獎活動目前包含有小博士信箱、繪本大擂台、閱讀全壘打活動等，歡迎您或家人踴躍參與。
六、推廣活動	少辦一些實體活動吧，有時在圖書館看到舉辦活動都覺得很吵，對活動內容也不感興趣，甚至覺得跟圖書館風馬牛不相及，不如多舉行一些線上有獎徵答，請圖書館推薦一些好書，最好是電子書，大家用點數看一看，讀完線上答題，答對有小禮品，寫下 150-200 字的讀後感就額外再送一份禮物或電子書點數，把辦理實體活動的經費省下來，買更多的電子書點數，或是製作獨家限量圖書館的文創小物當活動小禮品，例如帶有館方 LOGO 的稍為有設計感的文具、書籤、雨傘、雨衣、滑鼠墊、T 恤等。	總館推廣課	
六、推廣活動	圖書館辦得活動可以更多，最好讓各個年齡層都可以參與	總館推廣課	圖書館辦理多元化推廣活動，有樂齡、一般讀者、青少年、兒童及嬰幼兒、親子等不同對象年齡層而設計參與。如果有對相關活動有興趣，可至本館官網查詢。
六、推廣活動	每年都被要求填滿意度調查，有線上還有紙本，今天還要填 2 次，雖然沒有強制	總館綜合規劃組	為使全年不同時間使用本館讀者皆能參與問卷調查，本館自 110 年度起問卷分 2 階段發

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	要求一定要寫，但是一直做滿意度調查的意義何在，實在擾民。		放，造成您的不便，深感抱歉，您的意見將納入往後滿意度調查之參考。
六、推廣活動	1.有時總館的書本序號很混亂 2.希望日後調查可以用平板,才能達到環保 3.電梯很快 4.樓層可以詢問的服務員很少	總館綜合規劃組	感謝您寶貴的建議，將納入往後滿意度調查之參考。
六、推廣活動	問卷為什麼沒有抽獎？	板橋江子翠分館、總館綜合規劃組	感謝您寶貴的建議，將納入往後滿意度調查之參考。
六、推廣活動	問卷不要太多題目。	板橋江子翠分館、總館綜合規劃組	感謝您寶貴的建議，將納入往後滿意度調查之參考。
六、推廣活動	問卷的字體可以放大	板橋民生圖書閱覽室、總館綜合規劃組	會再注意字體大小，感謝您寶貴的建議。
六、推廣活動	我認為此問卷設計內容，可以再精簡一點，鎖定在圖書館的主要幾個容易被投訴的項目做問卷調查，即可！僅供參考，感謝🎧	中和員山分館、總館綜合規劃組	問卷為年度全面性檢視，若只針對易被投訴項目會忽略其他項目進步空間，感謝您寶貴的建議。
六、推廣活動	意見調查冗長	中和分館、總館綜合規劃組	感謝您寶貴的建議，將納入往後滿意度調查之參考。
六、推廣活動	問卷每年都一樣，也沒有改善問題 題目建議簡化	土城分館、總館綜合規劃組	感謝您寶貴的建議，將納入往後問卷設計之參考。
六、推廣活動	問卷題可以少一點嗎?有點太多了，每年都一樣	土城分館、總館綜合規劃組	感謝您寶貴的建議，將納入往後問卷設計之參考。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
六、推廣活動	問卷設計問題太多太繁雜	鶯歌分館、總館綜合規劃組	感謝您寶貴的建議，將納入往後問卷設計之參考。
六、推廣活動	填寫問卷可贈送給小禮物，應該會讓人比較想填寫（互惠），圖書館也可以聽到更多的反應跟建議。	瑞芳東和圖書閱覽室、總館綜合規劃組	感謝您寶貴的建議，將納入往後滿意度調查之參考。
六、推廣活動	幾乎沒有推廣活動	板橋分館	因館舍空間限制，活動推廣有限，歡迎您上網查詢參與其他分館多元活動，造成您的不便，尚請見諒。
六、推廣活動	並沒有推廣場地的空間	板橋分館	因館舍空間限制，活動推廣有限，歡迎您上網查詢參與其他分館多元活動，造成您的不便，尚請見諒。
六、推廣活動	沒有資訊知道有辦活動	板橋國光圖書閱覽室	活動資訊於本館公佈欄或新北市立圖書館官方網站上公告，歡迎您查詢與參與。
六、推廣活動	不滿意 推廣樂齡活動太少	板橋四維分館	謝謝您的建議，本館將樂齡推廣納入未來活動規劃，若有相關活動資訊則於本館官方網站公告，屆時歡迎您來報名參與。
六、推廣活動	增加樂齡活動或讀書會	板橋四維分館	有關您活動規劃的寶貴建議，本館將納入未來活動規劃，若有相關活動資訊則於本館官方網站公告，屆時歡迎您來報名參與。
六、推廣活動	可辦理多元活動	板橋四維分館	有關您活動規劃的寶貴建議，本館將納入未來活動規劃，若有相關活動資訊則於本館官方網站公告，屆時歡迎您來報名參與。
六、推廣活動	多多舉辦活動，以便眾人參與，造福社區	板橋四維分館	有關您活動規劃的寶貴建議，本館將納入未來活動規劃，若有相關活動資訊則於本館官方網站公告，屆時歡迎您來報名參與。
六、推廣活動	1,推廣活動太少且未顧及其他年齡層。	三重田中分館	視經費調整推廣活動。
六、推廣活動	多辦親子活動，可以親子同樂。	三重崇德分館	視經費調整推廣活動。
六、推廣活動	沒有收到電子通知 不確定有什麼活動很可惜	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下：

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			本館相關活動資訊，會公告於圖書館官網、1樓公布欄、2樓電子看板、市府活動訊息公告、智慧里長、全國藝文活動資訊網、fb網頁推播、館室公告等，以上管道皆可獲得本館活動訊息，也歡迎您留意本館活動訊息。 如仍有任何問題及建議，歡迎您逕洽本館同仁，本館同仁將竭誠為您服務。
六、推廣活動	很少接收到相關推廣訊息，此方面政府相關人員較屬被動性，為KPI辦理，而非以推廣藝文為目的。	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 本館相關活動資訊，會公告於圖書館官網、1樓公布欄、2樓電子看板、市府活動訊息公告、智慧里長、全國藝文活動資訊網、fb網頁推播、館室公告等，以上管道皆可獲得本館活動訊息，也歡迎您留意本館活動訊息。 如仍有任何問題及建議，歡迎您逕洽本館同仁，本館同仁將竭誠為您服務。
六、推廣活動	建議增加平日下午兒童影片播放、說故事活動，謝謝！	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 本館平時於2樓中廊區皆有辦理影片欣賞活動，假日時段亦有安排志工進行說故事活動，本館會參考您的建議，在寒暑假時段適度新增適合兒童閱覽之影片，讓小朋友能夠在館內有其他的體驗活動。 至於說故事活動部分，考量現有故事志工可服勤時段仍以假日為主，平日時段要增加場次較為困難，建議您可詢問其他館室辦理情形，並踴躍參與本館活動。 如仍有任何問題及建議，歡迎您逕洽本館同仁，本館同仁將竭誠為您服務。
六、推廣活動	可規劃確實的大型閱讀比賽，燈光再亮一點。	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 1. 有關舉辦大型閱讀比賽之建議，本館將轉介總館相關課室，評估預算及效益後試行辦理。 2. 本館閱覽空間經照度測試，皆符合圖書館照明相關規範，若有不足之處，本館會加裝輔助光源補強，以提供來館讀者良好的閱讀環境。
六、推廣活動	1.新書的借閱很難，因為書少。 2.本館的展覽活動有不錯的	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 1. 有關本館新書少且難借閱一事，新書入館加工後會於3樓右側展示架展示且開

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	深度，希望可以規劃繼辦。 3.讀者品質須再加強。		放外借，總館網站亦有新書通報：建議您亦可利用本館網站申請線上預約其他分館之在架圖書至本館取書。 2. 感謝您利用圖書館活動，您的鼓勵與支持將是我們追求進步的最大動力。 如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
六、推廣活動	希望可以跟社區配合	板橋江子翠分館	關於所提問題說明如下： 本館自 108 年 4 月起，與在地店家結合辦理閱讀集點換好書(累積百點可兌換書香芳鄰閱讀優惠券)、活動集點換好書(累積 6 點可兌換書香芳鄰閱讀優惠券)、商家集點卡(集滿 3 點可讓閱讀集點卡點數加倍)，完成送書香優惠券 2 張（各店家提供不同的優惠方式）及贈書 1 本活動，歡迎到本區 4 館多加利用。 如有其他建議及問題，可逕向圖書館反映，本館同仁將竭誠為您服務。
六、推廣活動	對推廣活動沒印象	板橋民生圖書閱覽室	本館因 1 樓活動教室配合市府空間規劃，自 5 月起暫停相關推廣活動；另外於一樓公佈欄、樓梯處及館內公告區等處，皆有張貼他館活動相關之海報與公告可供您參考，建議您可前往其他館室參與館舍活動。
六、推廣活動	推廣活動次數可再多些	板橋萬板親子圖書閱覽室	目前萬板規劃之例行活動有：書展每月 2 場、彩虹故事屋每月 2-3 場、寒暑假電影播放等等。惟近年因疫情影響，活動參與人數減少，原先既有的兒童讀書會等活動暫停舉辦。今後若人力調度充足，加上疫情持續趨緩的條件下，本館亦將積極規劃有關 0-6 歲幼兒親子讀者或兒童為對象之活動，歡迎您多留意本館活動訊息，或來電洽詢館員。
六、推廣活動	只有適合小小孩的說故事活動，且在平日，希望可增加適合幼兒或兒童的假日活動，謝謝	板橋萬板親子圖書閱覽室	有關假日舉辦活動事宜，因假日流通櫃台較為忙碌，且疫情影響下參加人數有限，今後若人力調度充足，加上疫情持續趨緩的條件下，本館亦將積極規劃有關 0-6 歲幼兒親子讀者或兒童為對象之活動，歡迎您多留意本館活動訊息，或來電洽詢館員。
六、推廣活動	政府可以提供更多資源，使活動更加豐富，推廣閱讀風氣	板橋萬板親子圖書閱覽室	目前教育部/新北市文化局每年皆有編列各項推廣閱讀活動預算提供申請。本館每年均配合信誼基金會、台北國際書展等單位辦理

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			相關閱讀推廣活動，常態性活動則是與本館鄰近店家聯合辦理之「書香芳鄰」活動，已持續辦理數年。圖書館的資源來自政府，也來自各個地方團體，更非常歡迎您與親友多多參與圖書館活動，並給予支持與建議。
六、推廣活動	新北市府很久沒辦好書交換了。	中和員山分館	為活化書籍流通，提升全市閱讀風氣，本館持續於新北市各區提供「天天好書交換」，藉由愛書人士讓好書傳播到更多角落，達到活化書籍流通利用及分享閱讀資源的目標。服務據點及收書原則等說明如下： 一、收/換書地點：詳服務據點一覽表 二、收/換書時間：各館開放時間起至閉館前 30 分鐘 三、收/換書方式：一律 1 本換 1 本(不需集點)，若當次未全數換到喜歡的書，可將未交換的書帶回去，或捐贈給圖書館做為好書交換及漂書之用。 四、收書原則： 圖書除有以下情形者，皆可參與好書交換。 1.出版超過 3 年以上之電腦、法律及旅遊等圖書資料。 2.高中（含）以下之學校教科書、考試用書及相關圖書資料。 3.違反著作權法之出版品。 4.廣告及宣傳性之出版品（含政令宣導品、宗教善印經書等）。 5.雜誌期刊、報紙及小冊子（50 頁以下）。 6.缺頁、泛黃、泡水、破損或有塗鴉情形。 7.限制級圖書資料或內容涉及色情暴力，違反法令、善良風俗者。 8.舊書商或出租書店汰舊書籍、各機關學校藏書或報銷報廢資料。 9.本館認定不宜交換者。 五、服務據點一覽表 https://www.library.ntpc.gov.tw/ReaderOpinion/faq/detail/F-20220505141639-288
六、推廣活動	為什麼接到電話可以來拿獎品時，到現場卻說獎品還沒到？？	中和員山分館	感謝您的建議與指教，由於禮品從總館送達各館尚須整理及運送時間，會與通知您的時間會略有出入，本館會將此意見與總館反

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	可以請你們內部溝通好，獎品到我指定的館別時再打電話來講好嗎！ 每次期待要去拿獎品都吃閉門羹，館員只能跟我說很抱歉，館員也有說獎品會從總館送到行政館再送到分館，那就讓分館拿到獎品，再電話通知就好，為什麼總館要先打電話說可以拿了呢？ 請改善！！！！謝謝 另外筆電區座位太少了.. 希望可以增設筆電區座位，謝謝 每天都要早起生怕筆電區沒位子坐... 希望改善，謝謝		映，改善領取贈品流程，造成您的不便敬請見諒。 另自修區規劃之建議，本館會列入未來規劃並爭取經費改造，以持續維護良好的閱讀環境。
六、推廣活動	參加活動中獎的獎品...領取期限是否能設在通知電話後的半個月或一個月後？ 接到中獎電話很開心，經過一週到館要領取，館員卻告知未接獲通知也沒收到獎品，需再等候通知...這樣中獎人又要再跑一趟... 雖然常來圖書館，可是感覺還是很差~ 是不是可以請你們內部先搞定？	中和員山分館	感謝您的建議與指教，由於禮品從總館送達各館尚須整理及運送時間，會與通知您的時間會略有出入，本館會將此意見與總館反映，改善領取贈品流程，造成您的不便敬請見諒。
六、推廣活動	畫展圖畫展示位置太高，不便賞畫	林口分館	館舍空間有限，未來視情況調整畫作擺放位置。
六、推廣活動	不曾收受過資訊哪來的滿意	林口分館	本館活動刊登於，新北市圖官網、本館粉絲專業及服務櫃台等，歡迎您將來一起來參與圖書館的活動。
六、推廣活動	既然有提供畫展的功能，希望調整出更適合的展出空間	林口分館	館舍空間有限，未來視情況調整畫作擺放位置。
六、推廣活動	有時圖書館偏吵	八里分館	將加強館員巡館當下予以勸導，讀者亦可於服務櫃台反映，館員可即時勸導。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
六、推廣活動	沒有新意	永和分館	今年有辦理創新讀者策劃展覽活動，之後的活動也會參考其他行政區辦理多元化的閱讀推廣活動，並加強宣傳讓市民得知本館各項活動內容。
六、推廣活動	把圖書館搞得像才藝班，缺少圖書館的感覺	永和分館	111 年 11 月止永和分館已辦理 97 場針對閱讀所推廣的活動，今後會持續辦理更多元的閱讀活動，並加強行銷，讓有興趣的讀者都能參與。
六、推廣活動	活動場地狹小，沒有創新主題	永和分館	1.本館已列入「新北市永和區行政園區公辦都更計畫案」，整建計畫進行中。 2.今年有辦理創新的讀者策劃展覽活動，之後的活動也會參考其他行政區辦理多元化的閱讀推廣活動，並加強宣傳讓市民得知本館各項活動內容。
六、推廣活動	活動不多	永和分館	111 年 11 月止永和分館已辦理 97 場針對閱讀所推廣的活動，今後會持續辦理更多元的閱讀活動，並加強行銷，讓有興趣的讀者都能參與。
六、推廣活動	我家小朋友很愛去圖書館，希望永和分館能多辦一些好玩的活動。	永和分館	今後會持續辦理更多元的閱讀活動，並加強行銷，讓有興趣的讀者都能參與。
六、推廣活動	一推廣活動宜更多元並具地方特色，總館展示主題頗佳，二建議宜定期更新或汰舊過於破損書籍	永和親子圖書閱覽室	1. 永和民權今年有辦理在地特色瓦窯溝英語情境教室活動，之後的活動也會參考其他行政區辦理在地文化推廣活動，將列入明年度活動發想參考建議。 2. 督促館員加強尋撿架上破損圖書，適時汰舊更新。
六、推廣活動	有些館因為場地太小所以有些物品會放入較少使用的場地、但至少擺放整齊、而不是東放一箱西放一箱	永和親子圖書閱覽室	要求館員將物品擺放整齊。
六、推廣活動	以前常辦作家講座，現在都沒有了，電影影片不夠吸引人，需加強	永和民權分館	今年有辦理夫妻情感增進的相關講座，今後會增加辦理更多元化的講座，並加強行銷，讓有興趣的讀者都能參與。
六、推廣活動	以前都會辦有意義的講座，現在都只剩下電影跟小朋友的故事	永和民權分館	今年有辦理夫妻情感增進的相關講座，今後會增加辦理更多元化的講座，並加強行銷，讓有興趣的讀者都能參與。
六、推廣活動	只有電影故事，一堆莫名其妙的書展，新書櫃都不見了，以前還會辦不錯的講	永和民權分館	今年有辦理夫妻情感增進的相關講座，今後會針對各年齡層辦理更多元化的講座，並加強行銷，讓有興趣的讀者都能參與。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	座，退步了，永和館的活動不適合成人參加		
六、推廣活動	根本沒辦講座	永和民權分館	今年有辦理夫妻情感增進的相關講座，今後會增加辦理更多元化的講座，並加強行銷，讓有興趣的讀者都能參與。
六、推廣活動	根本沒活動	永和民權分館	永和民權今年有辦理在地特色瓦窯溝英語情境教室活動，及夫妻情感增進的相關講座，今後會增加辦理更多元化的講座，並加強行銷，讓有興趣的讀者都能參與。
六、推廣活動	圖書館本身沒有積極推廣辦理的活動，都是讀者自行上新北市立圖書館官網查詢活動，館內的活動場地希望能編列預算更新裝潢，謝謝	新莊中港分館	1.本分館館內所有活動訊息除張貼於館內電梯外，亦會張貼於館內公佈欄及櫃檯前方，並為配合總館宣傳政策，相關活動亦同步公布於官網中（https://www.library.ntpc.gov.tw/），並發函至學校及里長等辦理宣傳。 2. 關於本分館館內活動場地裝潢老舊，本分館將持續評估，未來將視經費預算，逐步向相關單位及課室爭取編列預算進行重新規劃、裝潢及汰換館內硬體設備。
六、推廣活動	8/20 兒童室電影欣賞:原訂十點開始，後因影片無法讀取，拖延至十點二十分才開始，也換了另一部動畫。 9/17 兒童室電影欣賞:原訂十點開始，後因影片無法讀取，拖延至十點三十分才開始，這次竟然換了一部「日文發音」的動物主題大人電影…？！現場立即有家長向館員反應，兒童聽不懂日文，現場孩子多幼兒園孩子，無法看字幕。館員竟答「我們其他的影片，筆電無法讀片，只剩下這部」。 ●1.影片欣賞名單月初即公告，卻未事先確認光碟片是否正常？ 2.活動當日未提前架設設備，也未提前確認光碟片是否能讀取！也未提前準備	新莊裕民分館	有關本分館兒童室 8 及 9 月的電影欣賞活動，於播放影片時，發生機器挑片至無法讀取之情事，以致本分館臨時更換其他影片替代，造成您的不便，本分館向您致上最深的歉意。 本分館已請館員提前檢視光碟片播放情況，並於活動當日提早架設設備及測試完成，以確保電影順利播放;此外,本分館館員服務態度造成您的感受不佳,敬請見諒,本分館將持續督導館員並加強服務禮儀教育訓練，以提供更良好的服務品質。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	「備用影片」！ 3.新莊裕民圖書館，每次電影欣賞都出包，就算家長反應了，也都「公務人員式的推卸責任」！值班主管、館長，何用……？		
六、推廣活動	多辦走讀活動	新店北新圖書閱覽室	新店北新圖書閱覽室館藏大多為兒童圖書為主，走讀活動主要以樓下之新店文史館辦理，歡迎多加報名參與。
六、推廣活動	因為疫情圖書館基本上沒怎麼辦活動希望多辦理免費電腦或是手機教學我們也可以在家使用　謝謝	新店中正閱覽室	新店中正閱覽室因空間狹小，不克辦理相關活動，讀者反應相關課程活動，應為新店區公所辦理相關課程。
六、推廣活動	仁愛閱覽室較無此類活動	新店仁愛圖書閱覽室	新店仁愛圖書閱覽室因空間狹小且無合適空間，不便辦理相關活動，歡迎至新店分館參與活動。
六、推廣活動	多辦理活動，加強單位知名度及曝光率	青少年圖書館	本館不定期辦理閱讀推廣活動，且配合辦理全市性活動，訊息皆公告於新北市立圖書館官網，請留意館舍內公告及相關文宣，或向館員洽詢。
六、推廣活動	根本不知道有什麼活動，如果可以鼓勵和獎勵員工主動告知會較好	新店碧潭圖書閱覽室	碧潭圖書閱覽室為社區型小型閱覽室，無開放式推廣活動空間，但仍有配合新北市圖總館辦理全市性閱讀推廣活動，已請館員應主動宣導，請留意館舍內公告及相關文宣
六、推廣活動	不積極	新店福民圖書閱覽室	本閱覽室已加強督導，請館員改善。
六、推廣活動	沒有辦理過活動	新店三民圖書閱覽室	三民圖書閱覽室為社區型小型閱覽室，無開放式推廣活動空間，但仍有配合新北市圖總館辦理全市性閱讀推廣活動，請留意館舍內公告及相關文宣，或向館員洽詢。
六、推廣活動	建議可多辦一些健康講座	土城分館	感謝讀者寶貴的建議，本館將持續規劃增加辦理相關活動場次。
六、推廣活動	希望能增加小朋友英文相關活動，英文繪本 cd 多一些	蘆洲永平分館	本分館礙於預算與場地限制，尚無法增加太多相關活動。 為平衡全市各行政區間之圖書資源發展，市立圖書館會針對各區訂閱量、借閱率、利用人次及預算經費等各項因素綜合考量進行採購政策之擬定。建議您可使用通借通還服

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			務，於本館任一提供需求之書籍進行預約借閱。
六、推廣活動	成人手作活動很少	蘆洲集賢分館	將再研擬各項手作活動。
六、推廣活動	好少成人課程	蘆洲集賢分館	將再研擬適宜之課程活動。
六、推廣活動	暑假有參加「閱讀大富翁」，規則太過嚴格，大量書本非常非常重、天氣非常熱，帶著孩子這樣跑真的身心俱疲，4 個館的館員資訊不太一致，改了規則後，有的說可以、有的說不行，希望明年有再辦類似活動時，可以考量親子的執行能力，讓讀者可以真心愛上並輕鬆閱讀。	蘆洲集賢分館	日後辦理活動本館會更全方位擬定活動內容。
六、推廣活動	多舉辦養生保健之書展、講座或網路教學等資訊	蘆洲集賢分館	將納入活動評議中討論。
六、推廣活動	舉辦小孩能參加的活動次數太少，也不夠多元化。	蘆洲兒童親子分館	感謝您的意見，會由權責同仁研擬更多元型態活動。
六、推廣活動	可以多增加一些親子課程	蘆洲兒童親子分館	感謝您的意見，會由權責同仁研擬更多元型態課程。
六、推廣活動	希望可以有更多小學以下學童可以參與的活動	蘆洲兒童親子分館	感謝您的意見，由權責同仁研擬更多元型態活動。
六、推廣活動	增加各型態講座	蘆洲兒童親子分館	感謝您的意見，由權責同仁研擬更多元型態講座。
六、推廣活動	多推廣深入校園 讓孩子喜歡書本	蘆洲兒童親子分館	本分館深入校園推廣閱讀，有行動書車至三蘆地區國小服務。有行動書車及館外書箱到幼兒園服務。
六、推廣活動	可以幫員工及讀者多辦身心靈成長課	蘆洲兒童親子分館	感謝您的意見，會由權責同仁研擬更多元型態課程。
六、推廣活動	希望可以有更多活動(ex:手作、繪畫、音樂、故事繪本...)能參加	蘆洲兒童親子分館	感謝您的意見，會由權責同仁研擬更多元型態活動，建議總館提撥經費。
六、推廣活動	既然為親子圖書館 可多一些為孩子設計的活動，記得小時候在台北行天宮圖書館，還有闖關解謎 ，牆上貼一些問題，讓孩子去書本找出答	蘆洲兒童親子分館	本館官網有小博士信箱活動，在總館官網首頁→兒童版→小博士信箱，即可查參，歡迎您家中 6-13 歲的孩子參加。 感謝您的意見，會由權責同仁研擬，並建議總館提撥經費購置。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	案，印象很深刻。現在三樓的館藏圖書太少，著實可惜。		
六、推廣活動	圖書館與在地文化可協作推廣，共同發展	三重東區分館	本館每年皆有辦理”人人三重-里民文學寫作班,邀請在地作家指導,頗有成效,常有得獎勝事。另本館設有本土常設書展,皆有本土書籍展示。
六、推廣活動	你們這間圖書館我不記得有上述活動推廣,所以都填未曾此用了	樹林東昇分館	本分館目前辦理之推廣活動有館內每月書展及館外閱讀推廣活動，惟因館舍空間有限，故推廣活動大多集中於樹林分館。
六、推廣活動	1，推廣活動辦理次數少也未見推廣。	樹林東昇分館	本分館目前辦理之推廣活動有館內每月書展及館外閱讀推廣活動，惟因館舍空間有限，故推廣活動大多集中於樹林分館。
六、推廣活動	三多分館成人才藝的課程，沒有辦理如書法、畫畫班等，有好的環境沒有課程，浪費館方的資源。	樹林三多圖書閱覽室	感謝您提供的意見，本分館將納入日後推廣活動之參考。
六、推廣活動	多舉辦樂齡學習知識或電腦教學	樹林三多圖書閱覽室	感謝您提供的意見，本分館將納入日後推廣活動之參考。
六、推廣活動	可不可以開一些藝文課程	樹林三多圖書閱覽室	感謝您提供的意見，本分館將納入日後推廣活動之參考。
六、推廣活動	不知道有何活動	板橋溪北分館	本分館目前辦理之推廣活動有館內每月書展及館外閱讀推廣活動，惟因館舍空間有限，故推廣活動大多集中於樹林分館。
六、推廣活動	1.希望推廣活動內容更多元，比如安排昆蟲、科學、理財、雙語等課程。 2.希望推廣宣傳可以更多元更早。	鶯歌分館	1.本分館將列入年度通盤規畫。 2.推廣活動宣導，本分館將加強改進，期使宣傳時間更充足。
六、推廣活動	次數可以再增加一些！	鶯歌分館	本分館會在規劃活動，多增加講座或課程次數。
六、推廣活動	目前感覺良好希望多辦靜態及動態活動，譬如站立舒展，筋骨等。	鶯歌分館	本分館將您的意見列入年度通盤規畫。
六、推廣活動	有圖書館紀念章可蓋。	鶯歌分館	本分館感謝您寶貴的意見。
六、推廣活動	有線上活動，應該提供給讀者參加。	鶯歌分館	本分館將您的意見列入年度通盤規畫。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
六、推廣活動	請適當增加親子活動，可凝聚對貴館向心力	鶯歌分館	本分館將您的意見列入年度通盤規畫。
六、推廣活動	要多放一些書， 或辦各種讀書會推廣讀書。	鶯歌分館	本分館將您的意見納入評估後，如適合於本分館的方式再實行。
六、推廣活動	有沒有親子活動可以參加?	鶯歌二甲圖書閱覽室	本分館將您的意見列入年度通盤規畫。
六、推廣活動	請多舉辦活動！	樹林樂山圖書閱覽室	本分館將您的意見列入來年度通盤規畫。
六、推廣活動	辦在多功能教室的活動，常常聲音大到影響到教室外的讀書	三峽北大分館	本館閱讀推廣活動，為圖書館重要活動，干擾到閱讀的讀者，深感抱歉，建議您可以活動辦理時間，至樹林柑園閱覽室閱讀。
六、推廣活動	活動辦得太多，自習座位就不夠和常常活動聲音太大聲吵到教室外看書的讀者	三峽北大分館	本館閱讀推廣活動，為圖書館重要活動，干擾到閱讀的讀者，深感抱歉，建議您可以活動辦理時間，至樹林柑園閱覽室閱讀。 多功能教室主要為辦理閱讀推廣活動之空間，無活動時供讀者閱讀使用。
六、推廣活動	活動不多.且數量有限.或者太晚才有公告...有興趣的反而無法參加. 推廣活動跟讀者閱讀興趣.基本上沒什麼相關性啊.	三峽北大分館	活動海報會即時公告於海報看板及新北市立圖書館官網；閱讀推廣活動，會設立借閱圖書才可報名活動之規定，鼓勵讀者借閱館內書籍及辦理借閱證。
六、推廣活動	演藝廳今年的表演活動有比往年多一點，但希望還可再增加到一個月兩場。 手作活動比較少，希望可以再增加。	淡水分館	礙於本館活動經費有限，將盡最大努力做好安排，並視不同情況做安排手作活動。
六、推廣活動	推廣活動的內容、活動程序不了解，而無前往參加，希望可以有更詳盡內容	淡水水碓分館	可以上官網及官方臉書瞭解活動公告內容。
六、推廣活動	一直很想參加，希望能有管道能更清楚即時知道什麼時候有辦活動~	淡水竹圍分館	可以上官網藝文活動連結
六、推廣活動	電影及講座活動也可就近在竹圍分館辦理。	淡水竹圍分館	竹圍兒童室今(111)年已規劃辦理電影活動，講座活動將再納入活動規劃。
六、推廣活動	推廣活動幾乎沒有	淡水竹圍分館	竹圍分館場地有限，所以較少舉辦，淡水分館多有舉辦活動，亦可前來參加。
六、推廣活動	希望多舉辦親子活動	淡水水碓分館	寒暑假都會固定舉辦親子活動

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
六、推廣活動	希望寒暑假能多舉辦兒童相關活動	淡水水碓分館	會再視情況來做規畫。
六、推廣活動	行動圖書車可以多安排到淡水國小 （數個月都沒排到了）	淡水水碓分館	因為都是輪流定點安排到各個地方駐點，有時會因下雨等因素而取消，會再注意相關需求。
六、推廣活動	可以多舉辦抽書/獎活動	瑞芳分館	相關活動時未來可納入規劃。
六、推廣活動	多辦多元知識及才藝研習互動課程活動	貢寮分館	未來會增加辦理多元知識的各項活動，希望能服務到多一點的讀者需求。
六、推廣活動	提供多元服務和不分年齡族群的成長課程。	平溪分館	平溪分館辦理活動以館藏更新、讀者需求及館藏特色優先考量，近年來到館的樂齡讀者逐漸增加，未來活動課程將盡量朝多元化，以促進多元學習。
六、推廣活動	如何鼓勵更多民眾走入圖書館	平溪分館	維持安全舒適的閱讀環境，營造良好的空間氛圍，增加各項資源與服務，期盼透過有趣的活動吸引更多人到館享受閱讀的樂趣。
六、推廣活動	多辦活動	五股分館	本分館將視經費及活動作業期程，舉辦多元活動，以滿足讀者們多樣化的需求。
六、推廣活動	多辦不同類型的講座，如旅遊，美食	五股分館	本分館將視經費及活動作業期程，舉辦多元活動，以滿足讀者們多樣化的需求。
六、推廣活動	推廣活動或電腦使用較少接觸,或接到相關資訊,希望能透過其它管道讓更多民眾了解才能參與	五股成功分館	本分館宣傳管道包含FB臉書、新北市立圖書館官方網站、五股區各分館布告欄，以及電子看板，建議您可向服務櫃台洽詢本館活動資訊或索取活動DM。
六、推廣活動	活動主要還是以小朋友為主.....	五股成功分館	本分館以親子活動為主軸，未來將盡量於五股區各分館室辦理更多元的閱讀推廣活動，感謝您的建議。
六、推廣活動	繼續多舉辦假日圖書推廣活動	坪林分館	感謝您對推廣活動的支持，未來將視經費情形，增加辦理假日圖書推廣活動。
六、推廣活動	3. 空間場地不足,有些活動不容易舉辦.	汐止北峰圖書閱覽室	1.感謝您的建議，將納入日後館舍空間規劃參考。 2.歡迎至汐止其他分館參加各項閱讀推廣活動。 3.本館各項活動可至官網查詢。 https://www.library.ntpc.gov.tw/
六、推廣活動	有更多讓讀者可以DIY的活動	汐止北峰圖書閱覽室	1.感謝您的建議，閱覽室因空間限制無法辦理需要較大空間的活動，歡迎至汐止其他分館參加各項閱讀推廣活動。 2.本館各項活動可至官網查詢。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			https://www.library.ntpc.gov.tw/
六、推廣活動	這邊有想建議的部份 有些活動很有興趣也很想參加，不過是限定兒童覺得很可惜…像是之前的天氣瓶還是珊瑚瓶，需要化學材料的那個活動。希望未來舉辦活動時對象可以包含大人，或許是因為活動適合小朋友，但有些材料不好購買或只需要少量，但市面上只能買一定的量，像這種活動其實身為成年人也很想參加。	泰山分館	本館活動若以兒童為主，活動名額若未額滿，亦接受非兒童參與，惟因活動性質仍以兒童為主。本館另會評估相關成人活動，提供讀者不同活動需求。
六、推廣活動	自習室應該要更明顯標示更大的提示公布欄以及門口，提醒需絕對安靜，否則會怎麼反制，管人員感覺只想等下班，很多人多次反應均無改善	泰山分館	本館公佈欄及門口皆有張貼標語提醒，將調整較大之公告張貼。
六、推廣活動	希望能多辦理成人活動	泰山分館	本館將持續規劃辦理。
六、推廣活動	大部份有反應在相關的滿意調查了，不過這邊想再簡略建議一次 1.希望線上續借次數可以增加 2.薦購審核速度的提升 3.有些活動對象希望可以包含大人，有些小朋友的活動其實大人也很想參加，但希望不要限定是小朋友的家長才能參加 對了還有一點是活動中獎通知，看有些是會電話通知、有些是E-mail通知。這部份不清楚中獎時是會用圖書館市話還是什麼號碼打來，現在詐騙電話太多所以不認識	泰山分館	一、有關活動的部分，本館針對不同年齡層及族群辦理適齡閱讀推廣活動，並且有講座、手作、電影欣賞等，活動種類多元。讀者若有其他活動需求，亦可向本館推薦。 二、另有關中獎活動通知，本館使用官方公布號碼電話通知。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	的號碼都不太接，所以如果有活動中獎公告時，希望可以告知一下會用什麼號碼打來，避免漏接。		
六、推廣活動	其實去圖書館主要就是為了借閱書籍、使用閱讀空間，安靜又舒適的氛圍。 但近幾年去過很多間新北市的圖書館後，發現推廣的活動愈來愈多... 太多了! 圖書館的使用應該集中在書籍本身不是嗎，但現在這些圖書館舉辦的活動中卻有很多都不是這樣的...	萬里分館	現今圖書館面對資訊蓬勃發展及時代變遷；為因應讀者閱讀習慣改變及滿足多元需求，在以閱讀為本之核心價值原則下不僅是藏書閣，也是多元學習之場域，多元閱讀為圖書館未來發展趨勢，結合節慶、族群、文化、科學、藝術等推廣活動主題，期能與時俱進提升讀者多元需求之閱讀體驗及服務效能。
六、推廣活動	志工說故事很棒	萬里分館	感謝您對本館故事志工的肯定與支持，本館將於志工大會中予以表揚嘉勉。
六、推廣活動	活動不要太多, 到頭來只會影響一般讀者使用圖書館的意願...	萬里分館	現今圖書館面對資訊蓬勃發展及時代變遷；為因應讀者閱讀習慣改變及滿足多元需求，在以閱讀為本之核心價值原則下不再僅是藏書閣，也是多元學習之場域，多元閱讀為圖書館未來發展趨勢，結合節慶、族群、文化、科學、藝術等推廣活動主題，期能與時俱進提升讀者多元需求之閱讀體驗及服務效能。
六、推廣活動	多舉辦中學生，國小高年級的活動，以求均衡，讓高年級及國中生也能經常使用圖書館資源	萬里分館	本館每年利用寒暑假皆有針對國小中高年級學童辦理相關推廣活動。國高中生因值升學壓力，家長反映參與活動時間及意願低，日常使用圖書館多為溫書自修之需求，未來再行研議評估調整國高中生閱讀推廣活動規劃之佔比。
六、推廣活動	可以辦一些活動讓小朋友假日可以參加	萬里分館	本館每年利用寒暑假皆有針對國小中高年級學童辦理相關推廣活動。另本館除每週六常態性之彩虹故事屋活動外，亦配合節慶常於假日規劃適合低年級學童參與之手作親子活動。
六、推廣活動	1樓的視聽室上講座的位子和空間可以在大一點	三芝分館	本館館舍將於112年拆除重建，屆時將有符合讀者使用需求之全新空間，敬請期待。