新北市立圖書館112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	電子資源非常稀少	總館採訪編目課	本館112年度提供電子資源80種，類型包括一般電子書、期刊·報紙、兒童電子書、影像音樂資料庫、外語學習及法學資料庫等類別。每種資源皆提供豐富內容，適合公共圖書館讀者使用。
一、館藏資源	5 有些書需要預約很久	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	7可以多購買讀書推薦的書籍	總館採訪編目課	本館很重視讀者推薦書籍，也會持續處理讀者推薦之圖書並採購入館。
一、館藏資源	視聽的圖書過少，館藏的書太少。	總館採訪編目課	本館每年皆編列館藏採購預算，亦持續採購新視聽資料入館，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	4、看膩了舊片動畫電影，找不到新片可看，出片慢	總館採訪編目課	本館會持續採購新發行視聽資料(包括動畫電影)入館，惟因本館採購新片有固定作業程序(包括彙整擬購片單、選書小組會議召開、向廠商下訂、視聽資料編目加工及驗收等)，故新片上架時間會較慢。
一、館藏資源	希望電子書和有聲書可以多一點，也新北市圖希望可以和台北市圖一樣可以透過overdrive平台在kobo上也可以看電子書	總館採訪編目課	本館目前提供HyRead電子書、udn讀書館、台灣雲端書庫@新北市等電子書資源；有聲書部分則有尚儀教育有聲雲，將繼續蒐集適合的資源提供讀者使用。另OverDrive平台以以外文資源為主，本館會再評估。
一、館藏資源	圖書，視聽資料及新書數量偏少，想看的書籍新北市立圖書館常常找不到，要到臺北市立圖書館才有	總館採訪編目課	本館會持續採購各類別館藏資源，惟因本館採購館藏資源有固定作業程序(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	書籍狀態老舊、新書進庫慢且種類少	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	4、視聽資料公播版的選擇性太少，建議再增加動畫電	總館採訪編目課	本館會持續採購新發行公播版動畫電影入館。有關您所推薦之公播版動畫電影：《灌

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	影： 灌籃高手 The First Slam Dunk、鈴芽之旅、魔法阿嬤等		籃高手 The First Slam Dunk》、《鈴芽之旅》、《魔法阿嬤》，經查臺灣無廠商正式代理發行公播版，故無法採購，敬請見諒。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	4、影片增加速度太慢，建議增加動畫電影： 星際寶貝、史瑞克、霍爾的移動城堡、劇場版美少女戰士、鬼滅之刃劇場版 無限列車篇	總館採訪編目課	本館會持續採購新發行動畫電影入館，惟因本館採購新片有固定作業程序(包括彙整擬購片單、選書小組會議召開、向廠商下訂、視聽資料編目加工及驗收等)，故新片上架時間會較慢。有關您所推薦之視聽資料除《鬼滅之刃劇場版 無限列車篇》本館無館藏，將列入擬購清單外，其餘皆已有館藏。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	4、視聽資料可增加： (1)驚天營救 1 和 2 (2)航海王劇場版：紅髮歌姬 (3)名偵探柯南：萬聖節的新娘(公播版)	總館採訪編目課	視聽資料《驚天營救 1 和 2》經查臺灣無廠商正式代理發行，故無法採購，敬請見諒；《航海王劇場版：紅髮歌姬》、《名偵探柯南：萬聖節的新娘(公播版)》會列入擬購清單中。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	電子資源種類太少(兒童繪本)、一個月可借閱的數量太少（4 本）	總館採訪編目課	本館採購兒童繪本電子資源有以下幾種。 英文兒童繪本： 1. BOOKFLIX 兒童線上互動電子有聲書 2. TumbleBookLibrary 兒童電子書 3. eBook Subscription Cricket Media Collection 兒童繪本童書電子書庫 中文兒童繪本： 1. 布克聽聽兒童數位閱讀網 2. 小魯數位有聲書 3. FunPark 童書夢工廠數位互動電子繪本 4. Funbook 雲端悅讀網 本館會繼續蒐集適合的兒童電子資源提供讀者使用。關於可借閱數量一個月 4 本的部分，應指本館計次電子書。本館自 9 月起參與文化部「擴大推動電子書計次借閱服務」，目前 HyRead 電子書、台灣雲端書庫@新北市等計次電子書已取消每月點數上限。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			另本館亦提供買斷電子書資源如 udn 讀書館，買斷電子書的借閱上限是 20 冊，歡迎借閱使用。
一、館藏資源	電腦書籍太少可以再增加	總館採訪編目課	本館會持續採購電腦類圖書，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	薦購等很久新書都借不到	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。
一、館藏資源	5.6 曾有想借閱但沒有添購，以及借不到	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	1 新書太少	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	語詞類書籍太舊，應增加新的書籍	總館採訪編目課	本館會參考您的意見，增加採購語詞類書籍，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	特定領域的重要新著通常不會在短期提供閱覽，也不能推估未來可能閱覽的期間	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	5 種類太少，且借閱時間太多，應比照紙本書之借閱時間	總館採訪編目課	目前本館各類資源以紙本書的借閱時間最長（一般圖書資料借期為 30 天，視聽資料、漫畫類及期刊類圖書資料，每件借期為 7 天。電子書借閱時間通常為 14 天）。本館會持續採購各類別資源，以豐富館藏種類。
一、館藏資源	電腦方面的工具書使用教學書等有時不易借到，教科書類也是。	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

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			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	應多快速增加新書為新的館藏	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	語言類書籍應增加新書	總館採訪編目課	本館會參考您的意見，增加採購語言類書籍，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	5、喜劇片太少 6、最新片供應速度太慢，可再增加：航海王劇場版：紅髮歌姬	總館採訪編目課	本館會持續採購新發行喜劇題材之影音資源，惟因本館採購新片有固定作業程序(包括彙整擬購片單、選書小組會議召開、向廠商下訂、視聽資料編目加工及驗收等)，故新片上架時間會較慢。《航海王劇場版：紅髮歌姬》已列入擬購清單中，感謝您的推薦。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	1 考試用的參考書太少太舊	總館採訪編目課	依據本館館藏發展政策，高中（含）以下教科書及考試用書屬於不納入館藏的資料，故不列入採購，敬請見諒！
一、館藏資源	4 種類太少能在館內看的不多	總館採訪編目課	本館會持續採購各類別新書，若您於館內找無所需圖書，建議可透過全市圖書通借通還服務預約借閱。
一、館藏資源	有些熱門書，等待借閱人數很多，要等很久，如能增加熱門書的數量，就更好了。我們跟孩子們都愛閱讀，謝謝你們造就良好環境。	總館採訪編目課	感謝您對本館的支持與鼓勵，惟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，也歡迎提供圖書資訊予本館，本館將視經費、館藏數量及預約情形增購複本。
一、館藏資源	希望圖書館不是以提供學生或需要準備考試的唸書場所為主，另外提供很多不是太實用或超過 12 年以上出版的書，建議多考慮暢銷書的出借，多編列預算在大家需要的投資理財書籍	總館採訪編目課	因本館為公共圖書館，讀者較為多元，藏書以滿足讀者一般性研究及生活休閒為目標，故書籍的種類較為廣泛，另外本館也會參考您的意見增加採購投資理財類書籍。
一、館藏資源	希望能多進書本(六樓的書太少)	總館採訪編目課	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

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			法配置於所有館別，若您於利用分館找無所需圖書，建議可透過全市圖書通借通還服務預約借閱。
一、館藏資源	1.增加國考書籍	總館採訪編目課	依據本館館藏發展政策，高中（含）以下教科書及考試用書屬於不納入館藏的資料，故不列入採購，敬請見諒！
一、館藏資源	圖書總類可以再增加 台北市的新書比新北多	總館採訪編目課	感謝您的意見，本館會持續採購各類別新書。
一、館藏資源	1 身為新北市的總館，適合50+準備退休的投資理財書籍太少讓人失望 2.很多書都是 2008 年以前所出版的，讓人傻眼	總館閱覽典藏課	1.本館採購圖書時會依各館館藏特色、空間、經費等進行館別分配，並不會集中在總館。本館提供全市圖書通借通還服務，您可利用館藏查詢系統搜尋您所需要的圖書類型，再由館藏查詢系統進行預約及指定取書館。如您想借閱的圖書本館尚未採購入館，您可利用薦購系統向本館提出建議。 2.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	總館 3 樓，常常看到有些小孩一次拿了 20 本 30 本的書在館內看，根本看不完，讓其他小孩看不到想看的書，希望不要有這種情形發生。	總館閱覽典藏課	依據本館閱覽服務規定，讀者閱覽期刊、報紙或觀賞視聽資料，請一次取一件。但關於書籍並未作類似限制，合先敘明。本館 3 樓兒童室的書籍通常均有 2 本以上複本，如某一複本被借閱，讀者可挑選其他複本。又，如該讀者拿取兩本以上相同內容書籍，導致他人無法借閱該書，即顯非正常閱讀行為。此種情況請告知館員，館員將加以勸導。
一、館藏資源	希望借書時，如果書籍有附 cd，可以自行選擇要不要借閱 cd 的部分。	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

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			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。
一、館藏資源	很少新進書，跟蘆洲智慧圖書館藏書有落差	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	想增加一點小說	新莊頭前智慧圖書館	將館藏採購之建議轉採編課辦理。
一、館藏資源	種類太少	新莊頭前智慧圖書館	將館藏採購之建議轉採編課辦理。
一、館藏資源	新書和受歡迎書籍太少要跟管外借要等很久	新莊頭前智慧圖書館	將館藏採購之建議轉採編課辦理。
一、館藏資源	很多經典套書，例如金庸，都不齊	新莊頭前智慧圖書館	將館藏採購之建議轉採編課辦理。
一、館藏資源	1 新書較不容易找,且數量有時少,要等較久	新莊頭前智慧圖書館	將館藏採購之建議轉採編課辦理，新書請參考本館新書展示區。
一、館藏資源	理財書可以再多一點。還有熱門借的書可以再增加	新莊頭前智慧圖書館	將館藏採購之建議轉採編課辦理。
一、館藏資源	2，增加天下雜誌。	新莊頭前智慧圖書館	將館藏採購之建議轉採編課辦理。
一、館藏資源	應再增加流行女性雜誌、食譜雜誌、經濟。	新莊頭前智慧圖書館	將館藏採購之建議轉採編課辦理。
一、館藏資源	希望增加 新漫畫	板橋分館	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	新書上架太慢	板橋分館	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，謝謝您的建議。
一、館藏資源	館藏資源書本不太齊全，像哈利波特就量常借不到，要透過預約別館	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與配置政策之擬定，建議您可使用通借通還服務，於新

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			北市任一分館進行預約借閱，謝謝您的建議。
一、館藏資源	多採購新書，因為圖書系統內有的找不到，中國簡體書籍也不多。	板橋分館	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，另本館也會再次檢討書籍採購，感謝您的建議。
一、館藏資源	汰舊換新圖書速度快點	板橋分館	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，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	對館藏資源此題為回覆新北市圖整體。新書上架速度比開倉回頭展誰快真不好說，誇張的是曾查詢過一些隻手能數的館有典藏的新冊，系統竟顯示盤點未到，採購、運輸、編目等究竟哪裡有問題？	板橋國光圖書閱覽室	有關本館新書採購上架程序一案，本館採購館藏數量龐大，館藏採購至上架開放讀者借閱之過程需經歷採購、編目、運輸、點收與加工等作業流程，為確保整體作業流程皆能正確無誤，其所蘊含之作業時間成本請讀者再次體諒，如您有迫切借閱館藏之需求，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，除實體館藏外，本館也有採購豐富之電子資源供讀者借閱使用，造成您的不便，敬請見諒。
一、館藏資源	部分童書、圖書陳舊	板橋國光圖書閱覽室	本館將逐步檢視老舊破損書籍，感謝您的建議。
一、館藏資源	新購小說類幾乎無	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	雜誌變少了，講義、張老師月刊都沒了	板橋四維分館	查詢後「講義」雜誌已停刊，「張老師月刊」本館仍在訂閱，歡迎至櫃台詢問。
一、館藏資源	種類 和數量太少 舊書太多 應該淘汰 四維新設計很棒	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。 本館也將逐步檢視老舊破損書籍，感謝您的建議也謝謝您的鼓勵。
一、館藏資源	書籍大部分有點年代，近年或新書可增加些	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	書可再多一點^^	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政策之擬

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			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	1.有些圖書 新北找不到，但台北有希望擴增資源或共享 2.身心靈圖書類 新書比較缺乏 例如:中心.橡實等出版社的書籍，有些書深獲好評 但找不到	板橋四維分館	1. 您如有推薦圖書之需求，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。 2. 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	訂多元化雜誌期刊，覺得有點少。	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	多進外文書尤其是日文書	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。 本館也將再次檢討書籍採購與檢視書籍，謝謝您的建議。
一、館藏資源	藏書種類請再增加	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。 本館也將再次檢討書籍採購與檢視書籍，謝謝您的建議。
一、館藏資源	種類及數量太少，應多新增	三重分館	本館將建議總館於採購書籍時參採，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	漫畫多一點	三重分館	本館將建議總館於採購書籍時參採，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	圖書資源不夠豐富，尤其新書種類欠缺多元性，建議加快書籍更新速度。	三重分館	本館將建議總館於採購書籍時參採，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，列為下一年度採購圖書參考。
一、館藏資源	提供少量報紙及期刊	三重分館	三重分館每日提供當日報紙14種、期刊雜誌118種，歡迎利用，或讀者可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之報紙

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			及期刊雜誌，列為下一年度總館採購圖書參考。
一、館藏資源	再多進新書	三重分館	本館將建議提高館內新書館藏供總館參採，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	特定主題書籍數量不足	三重南區分館	三重南區分館將調整並增加主題書展書籍量。
一、館藏資源	看不到新書在哪裡，架上所謂的新書推薦，看起來都很舊	三重南區分館	三重南區分館新書展示擺放於出入口處並增加新書展示告示牌。
一、館藏資源	電子書台北市圖較多	三重南區分館	將建議總館於採購書籍時參採，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之參考。
一、館藏資源	希望漫畫能新一點	三重南區分館	本館將建議總館於採購書籍時參採，讀者可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之圖書資料，列為下一年度總館採購之參考。
一、館藏資源	小說漫畫多放	三重南區分館	本館將建議總館於採購書籍時參採，讀者可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之圖書資料，列為下一年度總館採購之參考。
一、館藏資源	增加圖書種類和新書	三重南區分館	本館將建議提高館內新書館藏供總館參採，讀者可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之圖書資料，列為下一年度總館採購之參考。
一、館藏資源	新書的採購可以再快速然後更多元，尤其是中小學生適合看的書，謝謝。	三重南區分館	將建議總館於採購書籍時參採，讀者可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之圖書資料，列為下一年度總館採購之參考。
一、館藏資源	新書添購數量，速度希望可以提昇，謝謝	三重培德分館	各分館平均一個月半新書上架，本館將建議提高館內新書館藏供總館參採，讀者亦可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之圖書資料，列為下一年度總館採購之參考。
一、館藏資源	多進新書	三重田中分館	各分館平均一個月半新書上架，本館將建議提高館內新書館藏供總館參採，讀者亦可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			要之圖書資料，列為下一年度總館採購之參考。
一、館藏資源	查找資料時常出現「查無資料」，若預算許可，希望可再增加科普或專業書籍。	三重崇德分館	將建議總館於採購書籍時參採，讀者可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之圖書資料，列為下一年度總館採購之參考，讀者亦可利用本館跨館預約科普或專業書籍方式預約書籍。
一、館藏資源	新書上的比台北市立圖書館慢又少	三重崇德分館	各分館平均一個月半新書上架，本館將建議提高館內新書館藏供總館參採
一、館藏資源	目前大多一切良好，無須改善之處。若硬要吹毛求疵，則希望未來能增加館藏，並盡量跟上新書出書進度，以避免「查無資料」和預約人數過多等問題。	三重崇德分館	各分館平均一個月半新書上架，新書上架速度將建議總館參採，讀者可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之圖書資料，列為下一年度總館採購之參考，
一、館藏資源	建議可多採購兒童雜誌:康軒學習雜誌學前版、初階版 小行星雜誌	三重崇德分館	本館 113 年度已增訂康軒學習雜誌學前版，讀者亦可利用本館跨館預約期刊方式預約書籍。
一、館藏資源	精典圖書都太舊,不是破損就是無法翻閱,很可惜.	三重崇德分館	已請館員檢視圖書如過於破舊將之換汰，讀者可利用本館跨館預約經典圖書方式預約書籍。
一、館藏資源	資料內容更新較慢	板橋江子翠分館	本館於新書到館後，會清點圖書數量及核對新書箱單明細，並於 7 天期限內完成點收，圖書經加工後放置於 3 樓右側入口新書展示架、2 樓兒童室自助借書機後方書櫃展示且開放外借，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，以達資源共享。
一、館藏資源	沒什麼童書的新書，有些書也非常破舊沒有淘汰。	板橋江子翠分館	1. 本館於新書到館後，會清點圖書數量及核對新書箱單明細，並於 7 天期限內完成點收，圖書經加工後放置於 3 樓右側入口新書展示架、2 樓兒童室自助借書機後方書櫃展示且開放外借，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，以達資源共享。 2. 本館也將逐步檢視館舍較少借閱且陳舊之書籍，並調整架位如罕用書庫、報廢等，使入館民眾得以接觸到更多新書。

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	種類太少，應再增加	板橋江子翠分館	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；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在架圖書至本館取書，以達資源共享。
一、館藏資源	新書上架太慢	板橋江子翠分館	本館於新書到館後，會清點圖書數量及核對新書箱單明細，並於7天期限內完成點收，圖書經加工放置於3樓右側入口新書展示架、2樓兒童室自助借書機後方書櫃展示且開放外借，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，以達資源共享。
一、館藏資源	多採購新書　陶汰舊的	板橋江子翠分館	1. 各館新書採購入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速度。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，以達資源共享。 2. 本館也將逐步檢視館舍較少借閱且陳舊之書籍，並調整架位如罕用書庫、報廢等，使入館民眾得以接觸到更多新書。
一、館藏資源	常常在書架上找不到書	板橋江子翠分館	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. 現場民眾刻正瀏覽 2. 館員、志工或公共服務學生進行上架、圖書整理時，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至本館取書，以達資源共享。
一、館藏資源	圖書推薦的管道不方便	板橋江子翠分館	關於圖書館薦購管道有下列方式： 1. 線上推薦：請至本館官網讀者薦購系統辦理（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。惟本館讀者推薦採購之圖書及期刊等數量龐大，故等待處理期程較長，敬請見諒並耐心等候。 2. 紙本推薦：請至各分館或圖書閱覽室索取薦購單，填寫完整後，將轉交總館課

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			室進行後續彙整查詢等程序，提送選書小組會議討論及採購。
一、館藏資源	新書流通慢，可參考桃圖，熱門書借閱時間為2週，以加強流通	板橋江子翠分館	謝謝您的提議，我們將轉介總館相關課室評估考量。
一、館藏資源	具體需增加各方面的書籍，尤其是經典文學方面	板橋江子翠分館	本館經典文學較少一事，由於館舍架位有限，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，以達資源共享。
一、館藏資源	書櫃中不知道為什麼201x年份的書佔比特別大，抽了好幾本散文和小說都是那個年代的 還有漫畫櫃的書有點不符現在的喜好，就是經典的作品當然不錯，但跟進流行也很重要吧	板橋江子翠分館	1. 有關本館館藏種類較少一事，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在架圖書至本館取書，以達資源共享。 2. 漫畫書新書採買之跟進流行元素，本館將建議總館選書小組列入考量；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，以達資源共享。
一、館藏資源	1，種類太少可增加更多其他領域的書籍。	板橋江子翠分館	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在架圖書至本館取書，以達資源共享。
一、館藏資源	各種書數量不夠，預借要等很久。	板橋江子翠分館	1. 本館館藏種類較少一事：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在架圖書至本館取書，以達資源共享。 2. 關於預借書等很久一事：本館為維護讀者借閱權益，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，避免單一圖書等候預約時間過長，以達圖書快速流通之目的。
一、館藏資源	1，種類少，排隊等很久應再增加暢銷書。 6，新書少，常常搜尋不到。	板橋江子翠分館	有關本館館藏種類較少一事，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，以達資源共享。 2. 關於暢銷書預約：本館為維護讀者借閱權益，每月已針對熱門預約達15人以

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			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，避免單一圖書等候預約時間過長，以達圖書快速流通之目的。 3. 新書可參考圖書館首頁「新書推薦」、「每月新書書單下載」等。
一、館藏資源	覺得商管類書籍沒有很新，很多十幾年前的	板橋江子翠分館	有關本館商管類書籍沒有很新一事，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，以達資源共享。 2. 有關本館新書，可參考官網首頁「新書推薦」、「每月新書書單下載」等，亦可借閱本館電子資源，免費提供電子書、資料庫等借閱使用。
一、館藏資源	汰舊換新的速度太慢	板橋江子翠分館	有關本館館藏種類較少一事，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在架圖書至本館取書，以達資源共享 本館也將逐步檢視館舍較少借閱且陳舊之書籍，並調整架位如罕用書庫、報廢等，使入館民眾得以接觸到更多新書。
一、館藏資源	莒光國小就在對面，孩子都要看完45本的書，種類太少或是書都破破爛爛的，拜託！ 給莒光給這學區的孩子好一點的書好嗎？	板橋江子翠分館	有關本館館藏書種類較少一事，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，以達資源共享。 2. 本館也將逐步檢視館舍較少借閱且陳舊之書籍，並調整架位如罕用書庫、報廢等，使入館民眾得以接觸到更多新書。 3. 有關本館新書，可參考官網首頁「新書推薦」、「每月新書書單下載」等，亦可借閱本館電子資源，免費提供電子書、資料庫等借閱使用。
一、館藏資源	英文雜誌月刊，常常在每月的第三天後才借的到，館員	板橋江子翠分館	有關本館英文雜誌月刊晚三天上架一事，本館負責同仁表示皆於到館當天即加工登錄處

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	的理由是：他們還沒整理好。		理，以儘速提供民眾利用。由於出版社配送期刊到館，尚有寄送處理時間，也請您多加包涵。
一、館藏資源	旅遊書較舊 找不到書	板橋江子翠分館	有關本館旅遊館藏種類較少一事，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，以達資源共享。 2. 本館也將逐步檢視館舍較少借閱且陳舊之書籍，並調整架位如罕用書庫、報廢等，使入館民眾得以接觸到更多新書。 3. 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) 現場民眾刻正瀏覽 (2) 館員、志工或公共服務學生進行上架、圖書整理時，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至本館取書，以達資源共享。
一、館藏資源	多些旅遊及美妝雜誌，謝謝。	板橋江子翠分館	有關建議本館可再增加雜誌種類一事： 1. 因出版市場量能縮減，部分主題雜誌多已停刊或改為線上使用，本館雜誌訂購之原則，會參考讀者使用情形、館藏特色及預算額度有所調整。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」)至本館電子資源之期刊報紙類、一般電子書類進行瀏覽或借閱。 2. 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，以達資源共享。
一、館藏資源	電子書籍種類少	板橋江子翠分館	關於多增購電子書種類，說明如下： 1. 我們將轉介總館相關課室評估考量，或

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			可透過本館網站薦購系統（讀者查詢服務→讀者帳戶→登入帳號、密碼→我的帳戶→薦購）推薦。 2. 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，以達資源共享。
一、館藏資源	希望增加耽美系列藏書	板橋江子翠分館	關於增加耽美系列藏書, 建議您可： 1. 線上推薦：請至本館官網讀者薦購系統辦理（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。惟本館讀者推薦採購之圖書及期刊等數量龐大，故等待處理期程較長，敬請見諒並耐心等候。 2. 紙本推薦：請至各分館或圖書閱覽室索取薦購單，填寫完整後，將轉交總館課室進行後續彙整查詢等程序，提送選書小組會議討論及採購。
一、館藏資源	希望可以與台北市的圖書資源整合	板橋江子翠分館	謝謝您的建議，我們將轉介總館相關課室評估考量。
一、館藏資源	線上可借閱的書籍如果更多會更好	板橋江子翠分館	1. 我們將轉介總館相關課室評估考量。 2. 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，以達資源共享。
一、館藏資源	新書、熱門書改為半個月加強流通，與桃圖、基隆圖書館開放跨館取書	板橋江子翠分館	本館閱覽服務規定係參考多個縣市圖書館規則訂定；跨縣市合作我們將轉介總館相關課室評估考量。
一、館藏資源	增加 雜誌種類	板橋江子翠分館	有關雜誌可再增加種類一事： 1. 因出版市場量能縮減，部分主題雜誌多已停刊或改為線上使用，本館雜誌訂購之原則，會參考讀者使用情形、館藏特色及預算額度有所調整。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」)至本館電子資源之期刊報紙類、一般電子書類進行瀏覽或借閱。 2. 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，以達資源共享。

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	希望多一點國外各式外文書籍（不只英文）	板橋江子翠分館	1. 本館資源語文涵蓋正體中文、簡體中文、閩南語、英語、日語等，得以提供不同需求讀者使用。 2. 本館備有西文、日文、印尼文等共 6,654 冊供讀者　使用，其中有 4,391 冊為兒童外文書；本館日前新進一批東南亞語文書籍 74 本，已放置於 3 樓右側最裡面的漫畫書右邊書架上，歡迎多加利用
一、館藏資源	預約借書等候時間時常達數個月，應該增加圖書數量及流通速度。	板橋江子翠分館	本館為維護讀者借閱權益，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，避免單一圖書等候預約時間過長，以達圖書快速流通之目的。
一、館藏資源	TOP10 財經類	板橋民生圖書閱覽室	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
一、館藏資源	電子資源充足即可，便利使用	板橋民生圖書閱覽室	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
一、館藏資源	武俠小說都太久很少有新的作品	板橋民生圖書閱覽室	本館新書採購入各館需經過總館選書小組會議審查，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	新書請再增加的快一點，一些推薦的資料請通過的快一點	板橋民生圖書閱覽室	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	增加新書及期刊	板橋民生圖書閱覽室	新北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書籍、期刊採購政策之擬定，建議您可使用通借通還服務，本館亦訂購電子書籍期刊，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。
一、館藏資源	希望你們花時間找出泡水或破損嚴重的書，不要再流通了！跨館預約借到這種書很無言...	板橋民生圖書閱覽室	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。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	日文書放在中文書櫃~大人書和童書皆如此，建議外文書單獨一區！	板橋民生圖書閱覽室	因本館空間有限，書籍排放會有較為雜亂之情形，因本館近期將納入1樓進行整體空間改造，未來將做部分調整以提供更良好的閱讀環境。
一、館藏資源	希望能有更多新書	板橋民生圖書閱覽室	新北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書籍採購政策之擬定，建議您可使用通借通還服務；本館亦訂購電子書籍，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。
一、館藏資源	限制級書籍放在開放空間不太好，未成年的都可以任意取閱...如果有玻璃櫥窗可以上鎖，這樣成年人可以看的到有哪些書，想借閱再透過館員拿取不是很好嗎？	板橋民生圖書閱覽室	因本館近期將納入1樓進行整體空間改造，於設計規劃階段與建築師商討後，未來將做部分調整以持續維護良好的閱讀環境。
一、館藏資源	希望能增訂兒童報紙和期刊	板橋民生圖書閱覽室	新北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，綜合考量進行報紙期刊採購政策之擬定，建議您可使用通借通還服務；本館亦訂購電子期刊報紙，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。
一、館藏資源	能有更多書籍能借閱	板橋民生圖書閱覽室	新北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書籍採購政策之擬定，建議您可使用通借通還服務；本館亦訂購電子書籍，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。
一、館藏資源	假日報紙有半版的周報(經濟日報、工商時報、聯合報)，別的館都有，不知道民生館為什麼有時候有看到，有時候沒有？應該不是報社沒送吧？	板橋民生圖書閱覽室	經查詢報社皆有正常配送，館員也確實有上架，有可能是被其他讀者閱讀後私自帶走，本館已加強宣導告示，報紙為公有財產，僅限館內查閱，若造成您的困擾，敬請見諒；也歡迎您第一時間發現有以上情事，可逕向圖書館反映，由本館同仁前往處理。
一、館藏資源	可以的話希望漫畫可以全套收藏，這樣看比較知道故事完整性。	板橋民生圖書閱覽室	關於漫畫書籍套書缺漏一事：本館會視經費分配情形，逐步擴充資源，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。

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	期刊週刊還有很多補充的空間	板橋民生圖書閱覽室	新北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，建議您可使用通借通還服務；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。
一、館藏資源	雜誌種類太少,	板橋萬板親子圖書閱覽室	關於雜誌增加種類，謹說明如下：由於出版市場量能縮減，部分主題雜誌多已停刊或改為線上使用，本館雜誌訂購之原則，會參考讀者使用情形、館藏特色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	請針對各館經常性到達臨界預約借閱人數上限的熱門借閱書籍，統計分析後添購足夠的數量，讓讀者能夠縮短等候時間。	板橋萬板親子圖書閱覽室	考量萬板的館藏空間有限，無法容納全部熱門預約之館藏，若讀者有特別希望增購之圖書，可至本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	希望可以再增加設計類書籍、與數位電子書籍	中和員山分館	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，也可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之書籍，列為下一年度總館採購圖書參考,感謝您的建議。
一、館藏資源	希望贈送的新書種類可以更多	中和員山分館	本館為鼓勵全民閱讀，辦理借書集點換書及漂書活動,贈書來源主要是來自讀者的捐書，因此贈書種類會受捐贈者的書籍種類和品質的影響。我們會不定期地進行書籍更新並鼓勵讀者捐贈書籍，感謝您的建議。
一、館藏資源	種類太少	中和員山分館	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，也可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之書籍，列為下一年度總館採購圖書參考,感謝您的建議。
一、館藏資源	適合青少年讀物較少，建議增加類似畫仙等奇幻冒險的小說。	中和員山分館	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，也可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之書籍，列為下一年度總館採購圖書參考,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
一、館藏資源	可以再多點童書	中和員山分館	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，也可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之書籍，列為下一年度總館採購圖書參考，感謝您的建議。
一、館藏資源	5.電子書種類太少，很多書找不到。 6.新書速度慢且數量少，不容易借到。	中和員山分館	1. 建議您可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之電子書及新書，列為下一年度總館採購圖書參考，感謝您的建議。 2. 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，至本館借書，以利於資源共享。
一、館藏資源	可多進新書	中和員山分館	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，總館會列入新書採購評估；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，感謝您的建議。
一、館藏資源	資源太少	中和員山分館	關於所提資源太少問題，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，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。除實體書外亦訂購電子書，供讀者進行線上或離線閱讀，感謝您的建議。
一、館藏資源	有些類別的書借不到或要等超過一年	中和員山分館	建議您可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之書籍，列為下一年度總館採購圖書參考；另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，感謝您的建議。
一、館藏資源	員山館的書籍都比較舊，希望新書種類、數量都能增加	中和員山分館	本館將逐步檢視淘汰較無人借閱且老舊書籍，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，也可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之書籍，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
			另新書採購入各館需經過總館選書小組會議審查，本館會建請總館相關課室評估採購的種類與數量，感謝您的建議。
一、館藏資源	希望可以多購置一些新的兒童繪本供小朋友借閱	中和員山分館	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，或至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之書籍，列為下一年度總館採購圖書參考，感謝您的建議。
一、館藏資源	希望有更多的書。	中和員山分館	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。本館將建請總館相關課室評估新書採購種類與數量，感謝您的建議。
一、館藏資源	續借能多一點	中和員山分館	為加速圖書流通速率，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，目前線上續借已增加為二次，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，感謝您的建議。
一、館藏資源	兒童藏書要更多元種類	中和員山分館	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，或至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦需要之書籍，列為下一年度總館採購圖書參考，感謝您的建議。
一、館藏資源	預約借書未取逾5點者，無點數歸零時效規定，實為行政怠墮，請求盡快審議定訂時效規定，以維護新北市讀者權益。 行程政程序法131條消滅時效是5年；行政罰法第27條效滅時效是3年；行政執行法第7條效滅時效是5年。 請問新北市讀者，如預約借書未取逾5點且未滿10點者，其記點行政定性為何？是行政程序？還是行政罰？或是行政執行？ 總之對人民的侵益行政行為	中和員山分館	本館預約未取記點制度，主要是為了確保圖書館資源的合理分配，以及鼓勵讀者按時歸還和取書。然而，您提到的時效規定之相關條文和規定也值得我們重新審議，以確保不會對讀者的權益造成不必要的損害。 我們會儘快將您的建議轉達給總館相關課室，以進一步審議並討論是否需要訂定記點歸零時效規定，進而調整全市閱覽服務規則，以維護讀者的取書權益，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
	（如預約借書未取逾5點且未滿10點之讀者），不訂定記點歸零時效規定，實屬行政怠惰。 請盡速審議訂定記點歸零時效規定，以維護讀者借取書權益。 感謝您。		
一、館藏資源	青少年書籍希望增加	中和員山分館	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，或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，感謝您的建議。
一、館藏資源	1.童書暢銷榜可以做出list來供老師參考 2.增加新的暢銷童書	中和員山分館	圖書館每月 25 日固定於圖書資訊系統產生熱門預約排行榜書單，歡迎您至本館官網服務成果－業務統計－每月熱門借閱排行榜查詢。考量讀者的多樣性，本館將建請總館相關課室評估童書暢銷榜之提供與採購，感謝您的建議。
一、館藏資源	新書太少	林口分館	本分館圖書由總館統一購買，若有推薦書籍，可登入新北市圖官網您的帳戶薦購(館藏查詢→我的帳戶→薦購→填寫完送出)。
一、館藏資源	新片太少	林口分館	本分館圖書由總館統一購買，若有推薦視聽資料，可登入新北市圖官網您的帳戶薦購(館藏查詢→我的帳戶→薦購→填寫完送出)。
一、館藏資源	種類太少	林口分館	本分館圖書由總館統一購買，若有推薦書籍，可登入新北市圖官網您的帳戶薦購(館藏查詢→我的帳戶→薦購→填寫完送出)，或利用官網的電子資源借閱電子書。
一、館藏資源	使用網頁薦購功能時,偶爾會不成功,但沒有顯示不成功的原因所以很困惑	林口分館	可至本館官網館藏查詢頁面登入您的帳號後，點選右上角信封圖示→推薦紀錄，即可查詢您所薦購圖書審核進度及未通過原因。
一、館藏資源	舊有書籍年代甚久，不合時宜，應積極辦理接受推薦採購書籍與大量增加新書採購，藉以增進鄉親閱讀風氣，提升人文素養。 八里鄉親水準高雅，不要誤	八里分館	已陸續將書況不佳書籍進行下架，移出空間後再補上書況良好書籍。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	判八里人不讀書，反之圖書館應該提供與一線城市一致有水準的圖書，圖書館決策管理者應深思。		
一、館藏資源	新書的種類有點少，相似性的書籍太高	八里分館	本分館圖書由總館統一購買，若有推薦書籍，可登入新北市圖官網您的帳戶薦購(館藏查詢→我的帳戶→薦購→填寫完送出)。
一、館藏資源	新書可以再多一點，舊書可以淘汰	八里分館	1.本分館圖書由總館統一購買，若有推薦書籍，可登入新北市圖官網您的帳戶薦購(館藏查詢→我的帳戶→薦購→填寫完送出)。 2.已陸續將書況不佳書籍進行下架，移出空間後再補上書況良好書籍。
一、館藏資源	有的繪本內容很無聊，希望有多一點精采趣的故事書給孩子看	八里分館	本分館圖書由總館統一購買，若有推薦書籍，可登入新北市圖官網您的帳戶薦購(館藏查詢→我的帳戶→薦購→填寫完送出）。
一、館藏資源	多增加點王論宇、李淑泰、盧拉拉等著作 兒童繪本要多點	八里分館	本分館圖書由總館統一購買，若有推薦書籍，可登入新北市圖官網您的帳戶薦購(館藏查詢→我的帳戶→薦購→填寫完送出）。
一、館藏資源	有些書籍資料已經過時，希望下架	八里分館	已陸續將書況不佳書籍進行下架，移出空間後再補上書況良好書籍。
一、館藏資源	我想看的書館內沒有，必須從其他館預約。我在台北市三興圖書館，每個月進很多新書。八里圖書館好像沒有。以環境來說，同樣在市場大樓樓上，八里圖書館環境清潔明亮舒適，場地又大，令人很舒壓。唯有能多進些新書種類，不拘就是當下出版的新書，謝謝。	八里分館	本分館圖書由總館統一購買，若有推薦書籍，可登入新北市圖官網您的帳戶薦購(館藏查詢→我的帳戶→薦購→填寫完送出）。
一、館藏資源	希望能在固定的時間補充新書	林口西林圖書閱覽室	本閱覽室均有定期補充新書，新書放置於新書展示區，也可至新北市立圖書館官網點選館藏查詢頁面有哪些新書，如想借閱之圖書未於架上，可以預約方式預約，就近任一分館或閱覽室均可取書。
一、館藏資源	林口分館公開現場視聽 VCD 一年項目都沒換	林口西林圖書閱覽室	1. 本閱覽室無提供公播之視聽資料 ，可就近至林口分館有提供公播版影片放映及借用觀賞服務(限館內)。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			2. 林口分館視聽資料總館每年皆有新購，提供讀者借閱觀賞公播目錄亦有持續新增新購之視聽資料，讀者可洽櫃台詢問服務人員提供新購公播視聽資料之訊息。
一、館藏資源	新書太少	中和分館	本館新書採購皆由總館採編課負責辦理，將會轉達讀者意見。
一、館藏資源	2、4，種類太少；6，數量太少	中和分館	本館新書採購皆由總館採編課負責辦理，將會轉達讀者意見。
一、館藏資源	電子書一樣要等借還很久，採購速度很慢(新書都變舊書了...)，通常新書都得薦購	中和分館	本館參與文化部「擴大推動電子書計次借閱服務」，自 9 月起使用 HyRead 電子書暨電子雜誌計次服務、台灣雲端書庫@新北市兩平台不再設定點數上限，如不想預約等待，可選擇文化部圖書借閱；本館新書採購皆由總館採編課負責辦理，將會轉達讀者意見。
一、館藏資源	3 類電腦程式類的書籍過於老舊	中和分館	本館新書採購皆由總館採編課負責辦理，將會轉達讀者意見。
一、館藏資源	電子資源關於手工類的書籍偏少	中和分館	本館電子資源圖書採購皆由總館採編課負責辦理，將會轉達讀者意見。
一、館藏資源	增加新的書本	中和分館	本館新書採購皆由總館採編課負責辦理，將會轉達讀者意見。
一、館藏資源	建議增加視聽資料的數量與借閱 最好是電子資源的閱讀比較創新與方便借閱	中和分館	本館電子資源圖書採購皆由總館採編課負責辦理，將會轉達讀者意見。
一、館藏資源	各分館的館藏不同 永和分館新書籍偏少	永和分館	本館每年新進中文圖書約 1500 冊，建議善加利用鄰近圖書館或預約通閱服務，借閱所需圖書資料。
一、館藏資源	期刊及雜誌的種類及數量增加更多項目: 建立財富理財思維及方法，從小學、中學就建立此思考模式，及早讓小朋友正確投資方法，將來可以化解很多社會問題。 謝謝您們~	永和分館	112 年度本分館訂閱 59 種期刊，其中財經相關期刊有 8 種，另新北市圖亦提供免費線上電子資源包含期刊、報紙共 22 種，歡迎多加利用。 您的建議將列入年度期刊訂閱參考。
一、館藏資源	想要航海王漫畫	永和親子圖書閱覽室	將讀者意見轉交採編課作為購書參考。
一、館藏資源	電子書版面難看，雜亂，是否改成能在館藏查詢區借閱	永和親子圖書閱覽	將讀者意見轉交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
	較好？	室	
一、館藏資源	更多新書	永和親子圖書閱覽室	本閱覽室已列入永和新生地都更案規劃範圍，預計113年拆遷，過渡期間請善加利用鄰近圖書館或預約通閱服務，借閱所需圖書資料。
一、館藏資源	空間小，可以不要放那麼多書，以兒童為主就行了	永和親子圖書閱覽室	本閱覽室預計113年配合永和新生地都更案遷移，讀者意見將納入都更後新館舍空間規劃參考。
一、館藏資源	館藏書不像其他區一樣新書很多，都是漫畫，太偏向某一閱讀人士	永和民權分館	因本分館館藏特色是「漫畫」，漫畫書典藏量略高於其他書籍，然為兼顧分齡、分眾之讀者需求，將持續購入新書。
一、館藏資源	新書太少	永和民權分館	本館每年新進中文圖書約1500冊，建議善加利用鄰近圖書館或預約通閱服務，借閱新到圖書。
一、館藏資源	書櫃的書都是以前的，新書都需要用通閱，這種方式不好	永和民權分館	本館每年都會編列預算採購新書分配轄下各分館(閱覽室)，因各館空間限制，無法容納太多新書，請善加利用預約通閱服務，借閱所需圖書資料。
一、館藏資源	視聽資料太少	永和忠孝圖書閱覽室	本閱覽室無典藏視聽資料，若有借閱需求，請利用跨館預約方式，借閱他館視聽資料。
一、館藏資源	期刊種類太少，可增加科學類。	永和忠孝圖書閱覽室	112年度本閱覽室訂閱20種期刊，新北市圖亦提供免費線上電子資源含期刊、報紙共22種，歡迎多加利用。 您的建議列入年度期刊訂閱參考。
一、館藏資源	加快採購新書	永和忠孝圖書閱覽室	將讀者建議轉交採編課作為購書參考。
一、館藏資源	雜誌種類可以增加	永和忠孝圖書閱覽室	112年度本閱覽室訂閱20種期刊，新北市圖亦提供免費線上電子資源含期刊、報紙共22種，歡迎多加利用。 您的建議列入年度期刊訂閱參考。
一、館藏資源	不知道怎麼推薦新書 有些書很舊了，館藏資源少	永和忠孝圖書閱覽室	1. 請至本館官網薦購新書(http://www.library.ntpc.gov.tw)讀者登入/我的帳戶/薦購。 1. 本館依據圖書館法第14條及本館相關規定定期辦理書籍報廢，淘汰破損、陳舊之圖書，並定期採購新書增添館藏資源。

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	藏書太舊了 發黃 很噁	永和忠孝圖書閱覽室	本閱覽室依據圖書館法第14條及本館相關規定定期辦理書籍報廢，淘汰破損、陳舊之圖書。
一、館藏資源	1. 圖書的種類及數量太少應再增加。 7. 圖書推薦管道便利～圖書推薦管道不清楚，圖書種類上，新書只有特定區域才有館藏，有些甚至已上市了，但廠商仍在印刷。	永和忠孝圖書閱覽室	1. 本館每年都會編列預算採購新書分配到轄下各分館(閱覽室)，因各館空間限制，無法容納太多新書，請善加利用通閱服務，借閱所需圖書資料。 2. 請至本館官網薦購新書(http://www.library.ntpc.gov.tw)讀者登入/我的帳戶/薦購，或詢問櫃檯服務人員。
一、館藏資源	增加新書輪替交換	永和忠孝圖書閱覽室	本館目前無”圖書輪替交換”辦法， 請多加利用通閱服務取得需要的館藏資源。
一、館藏資源	館際借閱是很好的服務，是否能改變手動選擇某館藏書，變成系統自動選擇可立即借閱書籍（如準備回館的書亦可借閱），可以節省等待時間及舟車勞頓。	永和忠孝圖書閱覽室	將讀者意見轉交負責流通系統相關業務承辦人參考辦理。
一、館藏資源	輕更新藏書 太舊的淘汰 進新書 謝謝	永和忠孝圖書閱覽室	本閱覽室依據圖書館法第14條及本館相關規定定期辦理書籍報廢，淘汰破損、陳舊之圖書，並定期採購新書增添館藏資源。
一、館藏資源	很多書籍老舊到長書蟲或破損一直掉頁。近期出版的圖書也很少。	新莊中港分館	本分館新書由採編課協助採購， 112年度本分館採購之各類新書合計約有1,881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。
一、館藏資源	圖書過於老舊，借回去都怕破掉	新莊中港分館	本分館館藏由於需對外流通，經多人翻閱，熱門書籍可能會因為多人翻閱呈現破損狀態，本分館館員如發現破損書籍會進行修補，如無法修補則會挑出等待報廢。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			本分館新書由採編課協助採購，112 年度本分館採購之各類新書合計約有 1,881 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。
一、館藏資源	1、3、6：種類太少	新莊中港分館	截至 112 年 9 月為止，本分館館藏圖書共計 15 萬 2,531 冊，本年度(112 年)採購之各類新書合計約有 1,881 冊以上，訂閱報紙共計 9 種。 為考慮本分館空間及經費有限，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。
一、館藏資源	6：新書太少，有些品質有點瑕疵	新莊中港分館	本分館新書由採編課協助採購，本分館 112 年採購之各類新書合計約有 1,881 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。

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	可以的話可以購入最近熱門的長篇漫畫書，雖然這個好像需要透過讀者推薦。	新莊中港分館	本分館新書由採編課協助採購，若您有特別希望本館增購之漫畫，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。
一、館藏資源	種類沒什麼變化	新莊西盛分館	本分館新書由採編課協助採購，本分館112年採購之各類新書合計約有864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。
一、館藏資源	有的東西太少，或有點沒變化，年輕人不會想來，建議可以把新書放到一樓	新莊西盛分館	1.本分館新書由採編課協助採購，本分館112年採購之各類新書合計約有864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.本分館新書區目前設在2樓閱覽區處，讀者進館後可經過本館內梯，新書區即在內

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			梯出口之書櫃上方。由於受限於本館1樓館內空間規劃，本分館暫未規劃新書區改放置1樓，不便之處，敬請見諒。
一、館藏資源	7F 成人書籍太舊的可以下架，換新書上去嗎?	新莊中港分館	1.本分館新書由採編課協助採購，112 年度本分館採購之各類新書合計約有 1,881 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.本分館新書皆放置在5樓新到圖書資料區，待下一批新書入館後便會放回7樓書庫裡。本分館亦定期檢視館藏況，針對館內破舊書籍，本館每年皆辦理報廢作業，逐步淘汰無人借閱及書況不佳之圖書。
一、館藏資源	1 空間小 兒童閱覽室有兒童遊戲區 無法好好閱讀	新莊聯合分館	本分館位於新莊聯合行政大樓之3至5樓，3樓為本分館兒童閱覽室，本分館兒童閱覽室以親子共讀及玩具圖書館為服務特色，提供讀者借用玩具服務，惟讀者在使用遊戲區及借用玩具時，若產生過大音量，館員將加以柔性勸導，請讀者應遵守圖書館規定。此外，4樓閱覽區及5樓自修室為成人使用區域，較為安靜，如有需要，可前往多加利用。
一、館藏資源	兒童新書不多	新莊聯合分館	本分館新書由採編課協助採購， 112 年度本分館採購之各類兒童新書合計約有 213 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

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			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。
一、館藏資源	陳年熱門書籍可更新，太破爛的書籍可以淘汰	新莊福營分館	1.本分館新書由採編課協助採購，112 年度本分館採購之各類新書合計約有 864 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.本分館將定期檢視館藏及新書狀況，定期更新 4 樓新書區館藏圖書，同時館內破舊書籍，本分館每年皆辦理報廢作業，逐步淘汰無人借閱及書況不佳之圖書。
一、館藏資源	書籍過少，尤其外文書籍。	新莊福營分館	截至 112 年 9 月為止，本分館館藏圖書共計 15 萬 2,531 冊，館藏外文圖書共計 783 冊，若您有特別希望本館增購之外文書籍，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。
一、館藏資源	圖書館四樓成人閱讀空間有點小 種類多 但新書少	新莊福營分館	1.本分館 4 樓閱覽空間以兒童閱覽室及期刊閱覽區為主，4 樓兒童閱覽室提供 24 席，期刊閱覽區提供 18 席，另 5 樓書庫區提供 41 席，本館 3 樓為自修室提供 117 席，歡迎多加利用。 2.本分館新書由採編課協助採購，112 年度本分館採購之各類新書合計約有 799 冊以上，若您有特別希望本館增購之書籍，歡

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			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。
一、館藏資源	視聽資料區不足	新莊福營分館	截至112年9月為止，本分館館藏視聽資料共計878筆，若您有特別希望本館增購之視聽資料，歡迎您提供視聽資料資訊（片名／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」即可線上薦購視聽資源。如本館已有館藏，亦歡迎以線上預約方式借閱。
一、館藏資源	能多購買小學生的圖書，讓孩子們閱讀借閱	新莊裕民分館	本分館兒童室館藏共計13,476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。如本館已有館藏，亦歡迎以線上預約方式借閱。
一、館藏資源	5，種類太少應再增加書店排行榜上的前十名新書	新莊裕民分館	本分館新書由採編課協助採購，112年度本分館採購之各類新書合計約有1,113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，

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			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。
一、館藏資源	6. 新書採購希望能增加一些暢銷書排行榜上的書籍	新店分館	歡迎多加利用新北市立圖書館「薦購」功能及通閱服務，推薦您欲閱覽的書籍。
一、館藏資源	6，希望採購書籍能簡化流程。可進得獎書或是知名書店熱門上榜圖書。 其他像是推薦審核流程能加速，並參照北市圖方式，設立特色分館館藏方便管理，並引進對應圖書。 如北市圖中崙分館，就是以漫畫出道；文山分館則是茶藝；三民則是藝術類等等。	新店分館	新北市立圖書館每月採購之新書將公佈於官網-館藏查詢-新到圖書，採購圖書亦包含部分得獎推薦書籍，歡迎閱覽利用。 新北市立圖書館亦針對各分館設立特色館藏，如新店分館為「平面藝術」於藝術類書籍區設置平面藝術專區，同時設置在地藝術家專區，典藏新店藝術家畫冊等，歡迎利用。
一、館藏資源	我要的書都沒有	新店分館	歡迎多加利用新北市立圖書館「薦購」功能及通閱服務，推薦您欲閱覽的書籍。
一、館藏資源	中文小說類書籍太少	新店分館	歡迎多加利用新北市立圖書館「薦購」功能及通閱服務，推薦您欲閱覽的書籍。
一、館藏資源	希望上述幾點能確實改善。包含館藏資源跟網路查詢系統。另外漫畫跟雜誌的借閱期限是否能比照一般圖書辦理？ 我認為現在紙本漫畫借閱期限過短！	新店分館	本館圖書借期為 30 天，漫畫期刊與視聽資料等資源借期為 7 天，新北市立圖書館續借功能調整為 2 次，歡迎利用。
一、館藏資源	書太少希望能有更多小說 0	新店北新圖書閱覽室	歡迎多加利用新北市立圖書館「薦購」功能及通閱服務，推薦您欲閱覽的書籍，同時藉由流通調閱圖書至該館。
一、館藏資源	希望藏書量更多，我喜歡歷史與法律的書。館員態度良好。	新店北新圖書閱覽室	新店北新圖書閱覽室因空間考量，歡迎多加利用新北市立圖書館「薦購」功能及通閱服務，推薦您欲閱覽的書籍，同時藉由流通調閱圖書至該館。
一、館藏資源	歷史、武俠的書可以多一點	新店北新圖書閱覽室	新店北新圖書閱覽室因空間考量，歡迎多加利用新北市立圖書館「薦購」功能及通閱服務，推薦您欲閱覽的書籍，同時藉由流通調閱圖書至該館。
一、館藏資源	如果可以的話，可以分齡，並寫上適合看這種書的人，	新店仁愛圖書閱覽	感謝您對仁愛圖書閱覽室的肯定，新北市立圖書館圖書依據年齡分為一般圖書、兒童

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	那就太好了! 我覺得館內電腦的服務很周到，請繼續保持! 如果用一些有意義或藝術感的裝潢，可以吸引讀者。 活動公告很清楚，內容豐富，加油。 兒童區可以加一點小桌子和小椅子。	室	書、青少年圖書及樂齡圖書。同時考量館內空間，將再考量桌椅設置之合適性。
一、館藏資源	熱門預約書籍總是要等待多時，希望可以增加個人預約冊數，謝謝!	新店仁愛圖書閱覽室	歡迎多加利用新北市立圖書館「薦購」功能及通閱服務，推薦您欲閱覽的書籍。
一、館藏資源	電子期刊每月借閱次數能提高至 10 次	新店仁愛圖書閱覽室	結合文化部「擴大電子書計次服務」，新北市立圖書館部分電子資料庫，無借閱次數限制，歡迎利用。
一、館藏資源	增加新書，新書數量太少	新店大鵬圖書閱覽室	閱覽室因空間狹小，歡迎多加利用新北市立圖書館「薦購」功能及通閱服務，推薦您欲閱覽的書籍。
一、館藏資源	雜誌/報紙太少	新店大鵬圖書閱覽室	閱覽室因空間狹小，歡迎多加利用新北市立圖書館「薦購」功能及通閱服務，推薦您欲閱覽的書籍。
一、館藏資源	6.新書種類太少	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	6,希望貴館對於書籍採購速度能簡化並加快。並確實評估館舍大小，採購對應符合館藏特色圖書。而不是越新的分館買越多新書或是和其他分館過於重複的圖書，利用調閱得等好一段時間，不然就要親自跑一趟偏遠分館，如鶯歌，坪林，淡水眾多分館等。	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	希望新的書可以多些	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

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			籍可透過讀者薦購方式，上網申請薦購。
一、館藏資源	增加藏書量	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	漫畫補齊	新店中央圖書閱覽室	由於漫畫書多採用較脆弱之印刷紙，加上泡水、破損、掉頁等人為原因，本館已將不堪閱讀的集數進行淘汰，導致集數不全。惟漫畫書鮮少再版，採購不易，缺少之集數建議可上網跨館預約其他分館館藏。
一、館藏資源	希望有更好的書籍提供	新店中央圖書閱覽室	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	增加 DVD 等可借閱	新店中央圖書閱覽室	本閱覽室空間有限，無法單獨設置視聽館藏專區，請您就近使用鄰近三民圖書閱覽室視聽館藏，或透過跨館預約方式借用全市其他館舍視聽館藏。
一、館藏資源	新書 種類太少	新店碧潭圖書閱覽室	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	種類太少太舊應多再增加小說類跟食譜	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	增加館藏量,辛苦了,謝謝.	新店碧潭圖書閱覽室	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	ㄅㄧㄟ ㄊㄢˊ ㄩㄝ ㄌㄢˊ ㄕ 不 ㄎㄨㄛˋ，ㄐㄨㄥˇ ㄍㄨㄢˇ ㄇㄢ 畫多一點比ㄐㄧㄠˋ 好。	新店碧潭圖書閱覽室	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。

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	書籍不太多，請改善	新店福民圖書閱覽室	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	大家說英語雜誌本館只附有初級的版本，而英語的學習需要不斷的詞彙和文法的累積，初級可能只對部分初學者有幫助，應該增加中高級程度的，始能更進一步增進社區住戶的英文能力。因此期望能夠增加其他比較進階英文的學習雜誌 謝謝。	新店福民圖書閱覽室	謝謝您的建議，已將您的意見錄案提供後續採購評估。亦建議您可利用跨館預約服務借閱本市其它分館的「空中英語教室」、「CNN 互動英語」等英語學習期刊館藏。
一、館藏資源	DVD 都是舊片！有沒有新片？2023 很少。特別是歐美連續劇！	新店福民圖書閱覽室	新店福民圖書閱覽室未設有視聽資料館藏。
一、館藏資源	新書和書的資源較少 都要以預約方式獲得	新店柴埕圖書閱覽室	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	外文圖書，包括繪本類，相對少，多半是年代已久的書籍。	新店柴埕圖書閱覽室	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	架上陳年舊書很少更新，上架新書多是二、三年前出版！預約書必苦等多時	新店柴埕圖書閱覽室	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	可以直達上網搜尋	新店柴埕圖書閱覽室	本閱覽室設有資訊檢索室供讀者登記使用電腦，歡迎多加利用。
一、館藏資源	希望多增加新書類:如基督教宗教類 希望能增加人文或健康講座 cd 與有聲書 cd 或 mp3	新店柴埕圖書閱覽室	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，本館未分配到的資源，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。

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	藏書能夠多一點	新店柴埕圖書閱覽室	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	希望能多增加 cd 或 mp3 如健康 演講 音樂等	新店柴埕圖書閱覽室	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，本館未分配到的資源，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.雜誌品項極少如時尚流行類 2.館藏都是陳年舊書借閱意願不高 3.之前冷氣不冷，悶熱，現好些	新店柴埕圖書閱覽室	1. 由於期刊資料係依據各館提出之需求為主，必須於前一年度完成訂購作業；本次建議已錄案，後續如需薦購期刊，請直接向各館提出，列入期刊增訂之參考。亦可利用本館網站申請線上預約其他分館之期刊。 2.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。 3. 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，並依天候變化及讀者人數彈性調節應變。
一、館藏資源	圖書館小有小的長處不吵雜但藏書一定少倘能再增加一層更好 相背一些書部ノ 是否有管道(含新或檢體版或英文版排書)	新店柴埕圖書閱覽室	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	種類選擇少	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添購更多樣化的書籍；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	多增加書的數量	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添購更多樣化的書籍；此外，為提升讀者借閱選擇

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			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	新書較少	土城清水圖書閱覽室	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	館內書籍太少	土城清水圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議！為提供讀者更豐富的閱覽資源，並兼顧有限空間內維持充足的閱覽座位，未來將評估既有書架增高以擴充館藏收納之可行性，後續並將轉達讀者意見予書籍採購權責單位，請其考量讀者的多樣性，持續充實本館館藏以提供民眾更多選擇。此外，為提升讀者借閱選擇的便利，本館通閱服務亦提供線上預約他館書籍，可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	閱覽室進的新書不如其他館	土城清水圖書閱覽室	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	書籍要多	土城清水圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議！為提供讀者更豐富的閱覽資源，並兼顧有限空間內維持充足的閱覽座位，未來將評估既有書架增高以擴充館藏收納之可行性，後續並將轉達讀者意見予書籍採購權責單位，請其考量讀者的多樣性，持續充實本館館藏以提供民眾更多選擇。此外，為提升讀者借閱選擇的便利，本館通閱服務亦提供線上預約他館書籍，可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	熱門書太少，常常需要通閱其他館的書,又需等待好久時間，尤其是滿 20 人又不能通閱 又不知要等到何時,請多採購	土城柑林埤圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議！為提供讀者更豐富的閱覽資源，將轉達予書籍採購權責單位考量讀者的多樣性，評估添購更多新書及熱門書籍至本館。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	新書 謝謝		
一、館藏資源	書籍太舊,新書太少.請館方多多採購新書，滿足我們求知的慾望 謝謝配合	土城柑林埤圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議！為提供讀者更豐富的閱覽資源，將轉達予書籍採購權責單位考量讀者的多樣性，評估添購更多新書及熱門書籍至本館；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，歡迎讀者多加利用。
一、館藏資源	因空間小所以藏書量少，常需要用預約方式才能備到想看的書，新書採購數量也少，	土城柑林埤圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議！為提供讀者更豐富的閱覽資源，將轉達予書籍採購權責單位考量讀者的多樣性，評估添購更多新書及熱門書籍至本館。
一、館藏資源	新書好看的書常常都是要預約別館的書,等待的時間有一點久 可否改進多買一點熱門像金石堂或誠品的排行榜的書, 謝謝圖書館	土城柑林埤圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議！為提供讀者更豐富的閱覽資源，將轉達予書籍採購權責單位考量讀者的多樣性，評估添購更多新書及熱門書籍至本館。
一、館藏資源	增加新的書籍與英文書籍量	土城柑林埤圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議！為提供讀者更豐富的閱覽資源，將轉達予書籍採購權責單位考量讀者的多樣性，評估添購更多新書、外文書、及熱門書籍至本館；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，歡迎讀者多加利用。
一、館藏資源	期刊太少	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，評估加速添購更多熱門期刊至本館。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	請館方重視已絕版的好書，獎勵捐贈，讓收回便知識庫	土城柑林埤圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議及捐贈絕版好書！另本館設有好書交換專櫃等活動，以鼓勵讀者分享豐富多元的好書，歡迎讀者多加利用。
一、館藏資源	影片無新增新片	板橋忠孝分館	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新館藏，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

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			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	館藏太少應再增加 語文類或健康類書籍	板橋浮洲圖書閱覽室	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，評估加速添購更多語文類或健康類的熱門館藏至本館。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	每次新書都很少，也沒有新影片。	板橋浮洲圖書閱覽室	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新館藏，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	新書太少，影片都沒更新。	板橋浮洲圖書閱覽室	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新館藏，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	希望能引進更多的書	板橋浮洲圖書閱覽室	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新館藏，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	新書太少，舊書的封面有的太髒	蘆洲永安圖書閱覽室	1. 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！」。 2. 將會請館員清理書籍封面
一、館藏資源	希望有更多新書	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

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			市的新書都可以進行預約！」。
一、館藏資源	想要借的書籍很少，等待時間過長	蘆洲永安圖書閱覽室	如您有推薦之書籍，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	新書可以多一點	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	可以針對熱門圖書多補充一些數量 ，並汰舊換新	蘆洲永安圖書閱覽室	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。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。
一、館藏資源	多進新的書，且數量可以多些	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	可以多採購一些國內外的出版書籍 例如科技發展類的圖書雜誌	蘆洲永安圖書閱覽室	113 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），

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			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	剛剛知道這裡有圖書館可以使，很好資源可以利用，希望多添購新的出版品。 知道這裡有圖書館的人，好像不太多，可以多多宣傳週知。	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	書量太少 新書希望多一點	蘆洲長安分館	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。
一、館藏資源	電影影片長年不換新版，雜誌旅遊類太少，聯合報很多人搶閱讀 ，多圓形桌，桌腳搖晃，已經反應 3 年，全未處理。	蘆洲長安分館	1.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。 2.將擬請廠商檢查及實施修繕作業改善
一、館藏資源	希望增加新書的速度可以快一點（參考國立台灣圖書館）	蘆洲長安分館	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。
一、館藏資源	Hope the process could be quicker and faster. Base on my observation, the whole process at least 4 months time requited.	蘆洲永平分館	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。
一、館藏資源	數量太少	蘆洲永平分館	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。如您有推薦圖書、期刊之需求，歡迎您至本館官網

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			（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	不知道有電子書資源，但主要問題是新北圖書館的官網和 App 太爛勹	蘆洲永平分館	本館電子書資源會以張貼公告、電子推播機放送等方式宣導使用，相關借閱電子書問題櫃台人員可解答。 意見將提請本館相關單位參考。
一、館藏資源	不知有什麼可以刊用	蘆洲永平分館	歡迎您至本館官網（http://www.library.ntpc.gov.tw/）電子書資源查詢。
一、館藏資源	電子書的使用教學可否再多一點和詳細的步驟	蘆洲永平分館	意見將提請本館相關單位參考。
一、館藏資源	多元選書於採買	蘆洲永平分館	問題與需求敘述不明，歡迎臨櫃直接向館員反應。
一、館藏資源	希望新書的數量可以再多一些	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	希望能多點繪本英文光碟	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

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。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。針對增加英文相關活動，本館會列入考量。
一、館藏資源	沒報紙，沒DVD，藏書太少	蘆洲仁愛智慧圖書館	本館受限於人力與空間配置，開辦初期即定位為簡易型的「智慧圖書館」，以最少的人力提供快速地借、還書服務，故無法顧及所有的服務項目。 .智慧圖書館為圖書館服務之現代化趨勢之一。本館亦有提供免費WIFI，歡迎透過智慧型手機連接使用，以讀取各大報之網路版新聞，實現無紙化的資訊時代。
一、館藏資源	主要借閱兒童圖書，整體環境舒適，但圖書略少，常常搜尋不到想看的書籍	蘆洲仁愛智慧圖書館	如您有推薦之書籍，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	希望蘆洲仁愛智慧圖書館可以借跟還別的圖書館的書，不然每次都要到別的圖書館借書，真的很麻煩。	蘆洲仁愛智慧圖書館	依據「新北市立圖書館閱覽服務規則」第十八條第二款規定：「智慧圖書館及行動書車之館藏不提供預約服務，但提供跨館還書服務。」該條規則的原因是智慧圖書館並無服務櫃檯，故無法提供預約書取書服務，如您有預約書籍需求，請逕向其他分館進行預約。(俟書籍重新上架後請您親臨現場借閱。)
一、館藏資源	種類偏少，書的種類較不吸引人看。	蘆洲仁愛智慧圖書館	如您有推薦之書籍，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

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			如也有訂閱您所需的期刊或圖書，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	不確定書籍更新速度，但期望增加新書籍數量	蘆洲仁愛智慧圖書館	如您有推薦之書籍，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	可考慮增多新書或熱門書報推廣 並加設不同類型的介紹欄目（例如什麼是衛生學等） 透過引起讀者對於不同領域的興趣，相信可以促進圖書館藏書的效益最大化	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。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。
一、館藏資源	館內很少熱門書可以看	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。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，

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			進行書籍或視聽資料之推薦。
一、館藏資源	建議多增加兒童新書，辛苦了	蘆洲集賢分館	1. 本館將建議總館採編課於採購書籍時參考採買，感謝您的熱心建議。 2. 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。 3. 亦建議讀者可利用新北市立圖書館網站預約他館書籍並至指定館取書。
一、館藏資源	雜誌種類太少	蘆洲集賢分館	1. 若讀者有特別希望本館增購之雜誌，歡迎直接向本館提出，本館將視雜誌經費預算及讀者需求狀況，列入雜誌增訂之參考。 2. 亦建議讀者可利用新北市立圖書館網站預約他館雜誌並至指定館取書。
一、館藏資源	之前雜誌數量很多，現在找不到想看想借的	蘆洲集賢分館	1. 若讀者有特別希望本館增購之雜誌，歡迎直接向本館提出，本館將視雜誌經費預算及讀者需求狀況，列入雜誌增訂之參考。 2. 亦建議讀者可利用新北市立圖書館網站預約他館雜誌並至指定館取書。
一、館藏資源	很不滿意的 都是種類太少	蘆洲集賢分館	1. 若讀者有特別希望增購之圖書，歡迎提供該書資訊予本館，本館將建議總館採編課於採購書籍時參考採買，感謝您的熱心建議。 2. 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。 3. 亦建議讀者可利用新北市立圖書館網站預約他館書籍並至指定館取書。
一、館藏資源	獵魔士小說系列	蘆洲集賢分館	1. 本館將建議總館採編課於採購書籍時參考採買，感謝您的熱心建議。 2. 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。 3. 讀者如急需閱讀本書，建議至新北市立圖書館網站預約他館書籍並至指定館取書。
一、館藏資源	有些書籍確實太舊了，請淘汰換新謝謝	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

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			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	期刊雜誌如果能借閱一個月會更好, 因為像是英文雜誌是月刊的,仔細閱讀是需要一個月的,但目前只能借一個星期, 其實借閱時間稍嫌太短.	蘆洲集賢分館	因期刊具時效性,考量讓多數讀者皆能閱讀，故設定為 7 天。若此本期刊後續無其他讀者預約，且您的借閱證無逾期未還之圖書，可線上續借，以 2 次為限。
一、館藏資源	依照索書碼找書，很辛苦。希望每櫃書可以再細分	蘆洲兒童親子分館	為達圖書類聚，本館館藏索書號依照特定系統編目，以利讀者查找瀏覽。首先依照資料類型給定特藏號，再依內容主題編配適當的分類號，並區分著作者號，最後則為部冊號與年代號,以區辨上下集與出版年。另外,部分圖書增加出版社輔助排架，可洽館員協助尋書。
一、館藏資源	0-3 幼兒繪本，有待加強。	蘆洲兒童親子分館	1. 本館將建議總館採編課於採購書籍時參考採買，感謝您的熱心建議。 2. 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。 3. 亦建議讀者可利用新北市立圖書館網站預約他館書籍並至指定館取書。
一、館藏資源	希望有 ABC 互動英語（雜誌）	蘆洲兒童親子分館	1. 本館將視雜誌經費預算及讀者需求狀況，列入雜誌增訂之參考，感謝您的熱心建議。 2. 亦建議讀者可利用新北市立圖書館網站預約他館雜誌並至指定館取書。
一、館藏資源	太少而且時間很落後	蘆洲兒童親子分館	1. 若讀者有特別希望增購之圖書,歡迎提供該書資訊予本館,本館將建議總館採編課於採購書籍時參考採買,感謝您的熱心建議。 2. 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。 3. 亦建議讀者可利用新北市立圖書館網站預約他館書籍並至指定館取書。
一、館藏資源	沒感覺有很多新書	蘆洲兒童親子分館	1. 本館將建請總館採編課評估增加新書數量，感謝您的熱心建議。 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→每月新書書單查詢。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			3. 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	中文搶手書永遠排不到、英文書種類不夠多	蘆洲兒童親子分館	1. 若讀者有特別希望增購之圖書，歡迎提供該書資訊予本館參考，本館將建議總館採編課於採購書籍時參考採買，感謝您的熱心建議。 2. 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。 3. 亦建議讀者可利用新北市立圖書館網站預約他館書籍並至指定館取書。
一、館藏資源	新書有時還是很久才上架	蘆洲兒童親子分館	1. 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→每月新書書單查詢。 2. 本館將會加強館員處理時效，儘速將新書上架。
一、館藏資源	大部分的書籍都很舊了，希望能夠多一點新書。	蘆洲兒童親子分館	1. 本館將建請總館採編課評估增加新書數量，感謝您的熱心建議。 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→每月新書書單查詢。 3. 若書籍破損嚴重不堪閱讀或已失閱讀參考價值者，本館將依圖書報廢流程，報廢不堪使用之舊書。 4. 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	我想看得書沒有（在其中一本書最後幾頁找到的）(。・　へ・　。)	蘆洲兒童親子分館	因圖書借閱率高，可能造成裝訂脫頁、書頁被夾帶至其他本書之情形，本館將會請館員加強整理。
一、館藏資源	新書太少	蘆洲兒童親子分館	1. 本館將建請總館採編課評估增加新書數量，感謝您的熱心建議。 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→每月新書書單查詢。 3. 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。

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	不太滿意---英文書 不太滿意---相比台北市,種類少很多	蘆洲兒童親子分館	1. 本館將建議總館採編課於採購書籍時參考採買，感謝您的熱心建議。 2. 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。 3. 亦建議讀者可利用新北市立圖書館網站預約他館書籍並至指定館取書。
一、館藏資源	不太滿意--數量太少預約等待期很長	蘆洲兒童親子分館	1. 若讀者有特別希望增購之圖書,歡迎提供該書資訊予本館參考,本館將建議總館採編課於採購書籍時參考採買,感謝您的熱心建議。 2. 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。 3. 亦建議讀者可利用新北市立圖書館網站預約他館書籍並至指定館取書。
一、館藏資源	增加 1-3 幼兒繪本	蘆洲兒童親子分館	1. 本館將建議總館採編課於採購書籍時參考採買，感謝您的熱心建議。 2. 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	希望能多一點新書/不然在圖書館都是一些舊書不然就是新書只能用預約的，謝謝你們辛苦了！	蘆洲兒童親子分館	1. 本館將建請總館採編課評估增加新書數量，感謝您的熱心建議。 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→每月新書書單查詢。 3. 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	藏書數量可再多元化	蘆洲兒童親子分館	1. 若讀者有特別希望增購之圖書,歡迎提供該書資訊予本館參考,本館將建議總館採編課於採購書籍時參考採買,感謝您的熱心建議。 2. 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。 3. 亦建議讀者可利用新北市立圖書館網站預約他館書籍並至指定館取書。
一、館藏資源	書籍種類更齊全，上市速度加快	蘆洲兒童親子分館	1. 若讀者有特別希望增購之圖書,歡迎提供該書資訊予本館參考,本館將建議總館採

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			編課於採購書籍時參考採買，感謝您的熱心建議。 2. 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。 3. 亦建議讀者可利用新北市立圖書館網站預約他館書籍並至指定館取書。
一、館藏資源	玩具的汰換新可以適時評估一下 有些玩具好舊了都不勘使用	蘆洲兒童親子分館	本館會持續向總館爭取經費採購玩具，並加強汰舊換新。
一、館藏資源	有些暢銷書，希望能夠多一些數量，方便民眾預約，謝謝。	蘆洲兒童親子分館	1. 本館將建請總館採編課評估增加新書數量，感謝您的熱心建議。 2. 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	多一些漫畫書（雖然已經很多(ｏ ω ｏ)	蘆洲兒童親子分館	1. 本館將建議總館採編課於採購書籍時參考採買，感謝您的熱心建議。 2. 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。 3. 亦建議讀者可利用新北市立圖書館網站預約他館書籍並至指定館取書。
一、館藏資源	玩具可以更新就好了	蘆洲兒童親子分館	本館會持續爭取總館增加採購玩具，並加強汰舊換新。
一、館藏資源	希望期刊也能在館網薦購	三重五常分館	由於期刊資料係依據各館提出之需求為主，必須於前一年度完成訂購作業；如需薦購期刊，請直接向各館提出，列入期刊增訂之參考。亦可利用本館網站申請線上預約其他分館之期刊。
一、館藏資源	推薦書籍很少.且很不好操作（網站）。	三重五常分館	1. 本館將建議總館採編課加強讀者推薦書籍之採購。 2. 推薦圖書網站因事涉管理端資訊業務專責，本館會將讀者建議轉達總館研議，感謝您的熱心建議。
一、館藏資源	橋樑書選擇不多,通常要跨館預借	三重五常分館	1. 本館將建議總館採編課於採購書籍時參考採買，感謝您的熱心建議。 2. 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。

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	這裡沒有影音資源	三重五常分館	建議讀者可利用新北市立圖書館網站預約他館影音資源並至指定館拿取。
一、館藏資源	文學類書籍偏少	三重五常分館	1. 本館將建議總館採編課於採購書籍時參考採買，感謝您的熱心建議。 2. 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。 3. 亦建議讀者可利用新北市立圖書館網站預約他館書籍並至指定館取書。
一、館藏資源	書籍種類少且很少新書的補進	三重五常分館	1. 本館將建請總館採編課評估增加新書數量，感謝您的熱心建議。 2. 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	希望可以多增加兒童書籍	三重五常分館	1. 本館將建議總館採編課於採購書籍時參考採買，感謝您的熱心建議。 2. 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。 3. 亦建議讀者可利用新北市立圖書館網站預約他館書籍並至指定館取書。
一、館藏資源	新書採購的數量太少	三重東區分館	1. 本館將建請總館採編課評估增加新書數量，感謝您的熱心建議。 2. 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	新書採購速度太慢,很多書都超過半年才上架	三重東區分館	因新書採購以批次採購為原則，從蒐集書訊到招標採購、加工點收，有一定法定流程及作業時間。本館採編課針對每筆薦購，會依讀者推薦日期依序處理，惟目前推薦書刊數量龐大，會加速處理各項薦購作業。
一、館藏資源	新書庫存量太少，進新書速度太慢。	三重東區分館	1. 本館將建請總館採編課評估增加新書數量，感謝您的熱心建議。 2. 因新書採購以批次採購為原則,從蒐集書訊到招標採購、加工點收，有一定法定流程及作業時間。本館採編課針對每筆薦購，會依讀者推薦日期依序處理，惟目前推薦書刊數量龐大,會加速處理各項薦購作業。

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	請增加英文繪本	三重東區分館	1. 本館將建議總館採編課於採購書籍時參考採買，感謝您的熱心建議。 2. 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。 3. 亦建議讀者可利用新北市立圖書館網站預約他館書籍並至指定館取書。
一、館藏資源	希望可以有更多新書還有DVD影片可以外借	三重東區分館	1. 本館將建請總館採編課評估增加新書及DVD影片數量，感謝您的熱心建議。 2. 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	希望英文和日文兒童繪本多一些更新	三重東區分館	1. 本館將建議總館採編課於採購書籍時參考採買，感謝您的熱心建議。 2. 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。 3. 亦建議讀者可利用新北市立圖書館網站預約他館書籍並至指定館取書。
一、館藏資源	種類太少	三重東區分館	1. 若讀者有特別希望增購之圖書，歡迎提供該書資訊予本館參考，本館將建議總館採編課於採購書籍時參考採買，感謝您的熱心建議。 2. 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。 3. 亦建議讀者可利用新北市立圖書館網站預約他館書籍並至指定館取書。
一、館藏資源	電子書太少	三重東區分館	本館將建請總館採編課增加電子書數量，感謝您的熱心建議。
一、館藏資源	想看的書沒有買	三重東區分館	1. 若讀者有特別希望增購之圖書，歡迎提供該書資訊予本館參考，本館將建議總館採編課於採購書籍時參考採買，感謝您的熱心建議。 2. 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。 3. 亦建議讀者可利用新北市立圖書館網站預約他館書籍並至指定館取書。

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	熱門書籍可以多補充些，有些一館只有一冊，被借走就要等很久，有點可惜	三重東區分館	1. 本館將建請總館採編課評估增加新書數量，感謝您的熱心建議。 2. 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	增快補填即時、熱門、暢銷的新書。	三重東區分館	因新書採購以批次採購為原則，從蒐集書訊到招標採購、加工點收，有一定法定流程及作業時間。本館採編課針對每筆薦購，會依讀者推薦日期依序處理，惟目前推薦書刊數量龐大，會加速處理各項薦購作業。
一、館藏資源	好還要更好！多增加文學相關的書籍與雜誌。	三重東區分館	1. 本館將建議總館採編課於採購書籍時參考採買，感謝您的熱心建議。 2. 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。 3. 亦建議讀者可利用新北市立圖書館網站預約他館書籍並至指定館取書。
一、館藏資源	書籍數量太少,同樣書至少2~3本,期刊及雜誌太少(種類)	樹林東昇分館	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	電子書可借閱的書籍很少,如:懸疑小說	樹林東昇分館	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。
一、館藏資源	新書數量不多	樹林東昇分館	圖書館每年有固定編列採購預算，惟不可超過預算之15%，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	4樓兒童閱讀室的玩具時常缺件或沒電	樹林東昇分館	本分館並無此空間之設置。
一、館藏資源	新書太慢	樹林大安圖書閱覽室	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)，故新書會於程序完成後儘速上架供讀者借閱。
一、館藏資源	熱門書很難預約，採購速度慢、少。	樹林大安圖書閱覽室	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

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			目及驗收等)，故新書會於程序完成後儘速上架供讀者借閱。
一、館藏資源	英文初級期刊多一點，借書不想借 CD 也要強迫借入	樹林三多圖書閱覽室	一、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。 二、為避免分開流通造成下一位預約讀者無法同時借閱，故書籍與附件需一併借閱，惟附件（光碟、小冊子、紙型等）不計入借閱額度。
一、館藏資源	希望兒童書籍能多一點	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	增加圖書種類 館空間	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	三多圖書館書本種類偏少，也偏舊，建議可以曾添新書籍～	樹林三多圖書閱覽室	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)，故新書會於程序完成後儘速上架供讀者借閱。因圖書館肩負保存文化的功能，陳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	希望能有新書	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	科普種類較少，建議可增加。	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	新書太少	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。

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	希望公播版的影片可以是新的。希望愛 book 可以線上預約座位，能增加資訊探索區(電腦)	樹林三多圖書閱覽室	一、總館皆有持續採購各類別公播版影片，惟因採購有固定作業程序，會於程序完成後儘速上架供讀者借閱。 二、本閱覽室目前無提供線上預約座位服務。 三、本閱覽室會將您的建議提供總館採購單位做後續營運之評估參考，感謝您寶貴的意見。
一、館藏資源	書可以多樣一點	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	新書可在多增加	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	書盡量不要破破爛爛的^_^，盡量維護好書本，書的排列方式要改一下，同個系列的擺在一起	樹林三多圖書閱覽室	一、因圖書館肩負保存文化的功能，陳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。 二、本館館藏編目分類採中文圖書分類法，館藏陳列也採相同分類法，以增加讀者尋書便利性，造成您的不便，尚請見諒。
一、館藏資源	多增加有益知識的書	樹林三多圖書閱覽室	書本有傳遞知識、保持文化之功能，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	考試用書新書比較少	樹林三多圖書閱覽室	考試用書會依各館政策編列採購，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；亦可於本館官網電子資源平臺檢索相關資訊。
一、館藏資源	5.種類太少、電子書平臺過於分散(希望可整合一處)	樹林分館	一、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－

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，進行書籍之推薦。 二、本館目前已有整合檢索電子資源平臺供讀者使用，網址：https://search.tphcc.gov.tw/ERS/。
一、館藏資源	推薦平均半年以上才有答覆	樹林分館	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)，故新書會於程序完成後儘速上架供讀者借閱。
一、館藏資源	書都很舊 雖然標示新書但出版年份都是很久以前的	樹林分館	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	兒童繪本太少。 而且沒有像臺北市，或桃園圖書館，有巧虎、康軒…小行星…等學前雜誌教材。	樹林分館	一、 本館兒童館藏書量近 2 萬 8 千冊。 二、 本館兒童館藏借閱量較大，建議可利用跨館預約服務。 三、 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	漫畫可以多一點嗎？	樹林分館	各分館之圖書因館藏政策而有所不同，建議可利用跨館預約服務。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	增加已出版論文、期刊的館藏數量	樹林分館	公共圖書館館藏會有館藏政策及採購預算考量，建議可多使用本館官網之電子資源平臺檢索相關資訊，網址：https://search.tphcc.gov.tw/ERS/。
一、館藏資源	希望童書能增加館藏	樹林分館	一、本館兒童館藏書量近 2 萬 8 千冊。 二、本館兒童館藏借閱量較大，建議可利用跨館預約服務。 三、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。

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	希望每個月新增的書籍也會有漫畫	樹林分館	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	可以增加一些國中二年級的書籍，例如:神奇樹屋....等等	樹林分館	圖書館每年有固定編列採購預算，惟不可超過預算之15%，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	推薦平均半年以上才會有回覆	樹林彭厝圖書閱覽室	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)，故新書會於程序完成後儘速上架供讀者借閱。
一、館藏資源	採購數量較少，新書不易借閱，常要等上20本，也就是一年多。	樹林彭厝圖書閱覽室	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	沒有我想看的書	樹林彭厝圖書閱覽室	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	多增加低年級可閱讀的書籍CD可改成電子檔，現在家裡大多無機器撥放	樹林彭厝圖書閱覽室	一、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。 二、較舊圖書附件，本館無法將CD另製成電子檔，建議您可利用本館官網提供之電子資源；較新圖書部分使用QRcode作圖書附件連結，或可提供您另一資訊取得需求。 三、建議可多使用本館官網之電子資源平臺借閱電子書，網址：https://search.tphcc.gov.tw/ERS/。
一、館藏資源	種類較少，部份期刊已停訂，如工作人雜誌	板橋溪北分館	目前許多紙本雜誌期刊陸續停刊，改為電子期刊，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，亦可多使用本館官網之電子資源平臺檢索相關資

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			訊，網址：https://search.tphcc.gov.tw/ERS/。
一、館藏資源	電子書太少，與大學的電子書資源有落差	板橋溪北分館	圖書館有不同形態，公共圖書館與大學圖書館功能不同、讀者型態不同，故所提供的資源亦不相同。
一、館藏資源	旅遊.法律類別要增加	板橋溪北分館	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。亦可多使用本館官網之電子資源平臺檢索相關資訊，網址：https://search.tphcc.gov.tw/ERS/。
一、館藏資源	館內書多已陳舊，希望可以進新書。	板橋溪北分館	一、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。 二、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	電子書沒有更新新書	板橋溪北分館	每年度電子資源皆有調整，新書依每採購年度亦有新增。
一、館藏資源	圖書館內的書類可增加，數量太少。	板橋溪北分館	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	有關財經股市的書冊，被借出歸還時間遙遙無期，在館內很難閱讀到是否有改善的方案。	板橋溪北分館	一、 圖書館圖書借閱時間為期 30 天，若無預約等候人數可線上續借 2 次，建議可多使用跨館預約服務。 二、 有關逾期過久不還之讀者，本館會依規定暫停其所有相關借閱權利，待讀者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、電戶催還、市話語音託撥催還、簡訊催還及書面郵寄催還等 5 種，避免逾期過久影響其他讀者借閱權益。
一、館藏資源	雜誌項目太少了	板橋溪北分館	目前許多紙本雜誌期刊陸續停刊，改為電子期刊，若您有特別推薦的書籍，可至本館網

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			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，亦可多使用本館官網之電子資源平臺檢索相關資訊，網址：https://search.tphcc.gov.tw/ERS/。
一、館藏資源	多進點新書	板橋溪北分館	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	紙本或數位資源的採購、編目、上架等行政流程，如果能再加快些，會更棒!	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)，故新書會於程序完成後儘速上架供讀者借閱。
一、館藏資源	建議可增加一些法律期刊。	板橋溪北分館	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。本館亦訂購法律相關資料庫供讀者檢索法律資訊。
一、館藏資源	我認為可以多多增加圖書的種類。	板橋溪北分館	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	多點旅遊雜誌	板橋溪北分館	目前許多紙本雜誌期刊陸續停刊，改為電子期刊，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，亦可多使用本館官網之電子資源平臺檢索相關資訊，網址：https://search.tphcc.gov.tw/ERS/。
一、館藏資源	希望藏書再多一點 尤其是熱門書籍	汐止分館	本分館持續採購各類別新書，除館藏特色書籍外，亦加強讀者推薦書籍之徵採，將定期將讀者建議採購之需求彙整轉達本館館藏採編單位。 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。 另，本館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
一、館藏資源	增加新書	汐止分館	本分館持續採購各類別新書，除館藏特色書籍外，亦加強讀者推薦書籍之徵採，將定期將讀者建議採購之需求彙整轉達本館館藏採編單位。 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。 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	2 年前的創銷書均未曾在此館有。	汐止江北分館	新北市內各圖書館主要係依據該區特色採購配置不同特色主題之新書，如您對特定暢銷書有興趣，也可透過網路跨館預約本館取書之方式取得。 此外，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	增加工商經濟類的書籍雜誌。	汐止江北分館	本分館持續採購各類別新書，除館藏特色書籍外，亦加強讀者推薦書籍之徵採，將定期將讀者建議採購之需求彙整轉達本館館藏採編單位。 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。 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	希能汐止長安分館能添購小學生的辭典	汐止長安分館	本分館持續採購各類別新書，除館藏特色書籍外，亦加強讀者推薦書籍之徵採，將定期將讀者建議採購之需求彙整轉達本館館藏採編單位。 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。 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	希望能購買兒童辭典急造辭造句的書籍	汐止長安分館	本分館持續採購各類別新書，除館藏特色書籍外，亦加強讀者推薦書籍之徵採，將定期

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			將讀者建議採購之需求彙整轉達本館館藏採編單位。 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。 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	希望過期的期刊, 能像台北市一樣, 讓民眾購買.	汐止長安分館	感謝您寶貴建議，本館將轉總館相關單位進行研議。
一、館藏資源	理財資訊應再增加	汐止茄苳分館	本分館持續採購各類別新書，除館藏特色書籍外，亦加強讀者推薦書籍之徵採，將定期將讀者建議採購之需求彙整轉達本館館藏採編單位。 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。 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	希望能多進一些新書，兒童書籍字体能大一点。	汐止茄苳分館	本分館持續採購各類別新書，除館藏特色書籍外，亦加強讀者推薦書籍之徵採，將定期將讀者建議採購之需求彙整轉達本館館藏採編單位。 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。 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	有些太冷門	汐止茄苳分館	1.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。 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。
一、館藏資源	多進新書	汐止茄苳分館	本分館持續採購各類別新書，除館藏特色書籍外，亦加強讀者推薦書籍之徵採，將定期

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			將讀者建議採購之需求彙整轉達本館館藏採編單位。 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。 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	書本(童書章節書)有些太舊為淘汰.英文章節小說和童書種類太少.不齊全.DVD 多毀損無法順利撥放.應多增加 6-12 歲的英文書	汐止大同分館	1.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，如有疏漏處，歡迎告知館員淘汰該館藏。 2. 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作業)，敬請耐心等候。
一、館藏資源	兒童書可增購多多	汐止大同分館	本分館持續採購各類別新書，除館藏特色書籍外，亦加強讀者推薦書籍之徵採，將定期將讀者建議採購之需求彙整轉達本館館藏採編單位。 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。 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	兒童書增購小三以上的	汐止大同分館	本分館持續採購各類別新書，除館藏特色書籍外，亦加強讀者推薦書籍之徵採，將定期將讀者建議採購之需求彙整轉達本館館藏採編單位。 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。 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	新書希望可增購 9 類手工書	汐止大同分館	本分館持續採購各類別新書，除館藏特色書籍外，亦加強讀者推薦書籍之徵採，將定期

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			將讀者建議採購之需求彙整轉達本館館藏採編單位。 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。 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	英文繪本的書要增購	汐止大同分館	本分館持續採購各類別新書，除館藏特色書籍外，亦加強讀者推薦書籍之徵採，將定期將讀者建議採購之需求彙整轉達本館館藏採編單位。 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。 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	1、4、6 種類數量都太少，有時會發現想要的書都要從別館調來，新書數量也很少	鶯歌分館	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館。讀者亦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。 感謝您的建議。
一、館藏資源	架子上的永遠都是那些	鶯歌分館	本分館將檢視館藏情形，在年度書籍資料採購需求提出給總館，以充實館藏之數量及多元性。讀者亦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。感謝您的建議。
一、館藏資源	新書太少	鶯歌分館	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館。讀者亦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。 感謝您的建議。
一、館藏資源	熱門的書籍在鶯歌圖書館幾乎都沒有館藏。 鶯歌圖書館有採購的新書感覺冷門都很少人會借閱。	鶯歌分館	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館。讀者亦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。 感謝您的建議。
一、館藏資源	雜誌一大堆百姓不看的,遠見、儂儂、美人誌統統沒有,	鶯歌分館	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館。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
	流行小說也沒有		
一、館藏資源	熱門報紙，經常會找不著	鶯歌分館	本分館訂有 9 種報紙，每種報紙 1 份供讀者閱覽。如欲閱讀之報紙已有讀者閱覽，建議讀者可先閱覽其餘報紙或館內館藏，待前一位讀者閱畢後，再行閱覽。感謝您的寶貴意見。
一、館藏資源	種類太少，現有的老舊。	鶯歌分館	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館，以充實館藏之數量及多元性。讀者亦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。感謝您的建議。
一、館藏資源	新書太少，很多架上的書過於老舊	鶯歌分館	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館，以充實館藏之數量及多元性。讀者亦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。 感謝您的建議。
一、館藏資源	貴館新書開放借閱或買進速度明顯比桃市圖慢	鶯歌分館	本分館新書入館加工後即會於一樓新書展示架展示並同時開放外借。有關新書買進速度之建議，本分館將轉請總館相關課室評估考量，感謝您的建議。
一、館藏資源	鶯歌分館的書籍有的很舊尤其是旅遊類的。	鶯歌分館	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館。感謝您的建議。
一、館藏資源	視聽資訊太少，希望可增加較新，且適合闔家觀賞的影片。感謝	鶯歌分館	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館，感謝您的建議。
一、館藏資源	電子書的種類與更新速度不夠	鶯歌分館	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館，以充實館藏之數量及多元性。讀者亦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。感謝您的建議。。
一、館藏資源	0，書的種類有點少，每次來找自己想要看的書很常都找不到	鶯歌分館	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館，以充實館藏之數量及多元性。讀者亦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。 感謝您的建議。
一、館藏資源	心靈類書籍太少	鶯歌分館	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館，以充實館藏之數量及多元性。讀者亦可

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			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。 感謝您的建議。
一、館藏資源	青少年漫畫永遠在架都是那些 希望更新不同書每一段時間更換 另外公職主任跟秘書都很混反應事情都不想處理 希望能有真誠願意讓鶯歌區圖書館更好的人來服務 讓大家都喜歡來的人 感恩	鶯歌分館	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館，以充實館藏之數量及多元性。讀者亦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。 感謝您的建議。 另外您對館方行政人員的建議指導，本分館將虛心檢討改善，未來如有任何建議及問題，歡迎持續向圖書館反映，本分館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	有次想看 人間福報　好像沒有	鶯歌分館	本分館訂有 9 種報紙，其中包含人間福報，每種報紙 1 份供讀者閱覽。如欲閱讀之報紙已有讀者閱覽，建議讀者可先閱覽其餘報紙或館內館藏，待前一位讀者閱畢後，再行閱覽。感謝您的寶貴意見。
一、館藏資源	線上圖書推薦，審核太慢，建議一週內回覆。	鶯歌分館	您的寶貴意見本分館將轉知總館相關單位，感謝您的建議。
一、館藏資源	希望增加藝術、設計類別藏書	鶯歌分館	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館，以充實館藏之數量及多元性。讀者亦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。 感謝您的建議。
一、館藏資源	設計插畫類別的書好少好舊	鶯歌分館	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館，以充實館藏之數量及多元性。讀者亦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。 感謝您的建議。
一、館藏資源	薦購方式若其中一館有書，就無法使用薦購，有想看的書，但只有一個館有，要等很久。	鶯歌分館	您的寶貴意見本分館將轉知總館相關單位，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
一、館藏資源	1，9 大類書籍新書太少，可增購。 7，想薦購的書籍已經有其他讀者推薦了，但一直等不到。	鶯歌分館	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館，以充實館藏之數量及多元性。另您的寶貴意見本分館將轉知總館相關單位。感謝您的建議。
一、館藏資源	希望鶯歌圖書館的書可以採購比較多人會閱讀的書籍，雖然有新書但太冷門的書籍會比較少人閱讀，太多人借不到想看的書就只能跨館借閱，跨館借閱其實會花了不少人力，館與館之間的運輸感覺也增加碳排放。	鶯歌分館	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館，以充實館藏之數量及多元性。讀者亦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。 感謝您的建議。
一、館藏資源	電子資源的書太少，宜多增加	鶯歌分館	您的寶貴意見本分館將轉知總館相關單位，感謝您的建議。
一、館藏資源	購買書籍的速度及多樣性還需加強	鶯歌分館	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館，以充實館藏之數量及多元性。讀者亦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。另有關書籍購置速度部分，本分館會將您的寶貴意見轉知總館相關單位。感謝您的建議。
一、館藏資源	書籍太舊就要淘汰	鶯歌分館	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	孩童益智遊戲可增加	鶯歌分館	本分館將於採購需求彙整時提出給總館，感謝您的建議。
一、館藏資源	商借閱圖書是否增購，或調整借閱時數(30 天-->20 天)以增加流通，逾期未還罰則應等比增加，除 mail 催書外，是否能加以其他方式，尤其是熱門書款應多加留意還書期限，以維護其他借閱者權益。	鶯歌分館	您的寶貴意見本分館將轉知總館相關單位，感謝您的建議。
一、館藏資源	兒童玩具室玩具希望多增加一些	鶯歌分館	本分館將於採購需求彙整時提出給總館，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
一、館藏資源	可以減少書的破舊程度，書的索書號可以再明確一點。	鶯歌分館	本分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。但因本分館館藏眾多，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。另有關索書號之建議，會將您的寶貴意見反映給總館。
一、館藏資源	1.資源有限，如透過協同線上結盟主題式的研究中心或技能中心提供生活型態運用資料，可拓展區域性資料不足之處。 2.鶯歌的前世今生，如能聚焦有助於使鶯歌接軌國際根植地方未來。	鶯歌分館	本分館已將您的寶貴意見列入未來業務規劃參考，感謝您的建議。
一、館藏資源	兒童書太少	鶯歌二甲圖書閱覽室	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館，以充實館藏之數量及多元性。讀者亦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。 感謝您的建議。
一、館藏資源	建議增加兒童橋梁書多一點	鶯歌二甲圖書閱覽室	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館，以充實館藏之數量及多元性。讀者亦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。 感謝您的建議。
一、館藏資源	兒童新書太少	鶯歌二甲圖書閱覽室	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館，以充實館藏之數量及多元性。讀者亦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。 感謝您的建議。
一、館藏資源	健身運動類書籍太少	鶯歌二甲圖書閱覽室	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館，以充實館藏之數量及多元性。讀者亦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
			感謝您的建議。
一、館藏資源	建議增加日語學習工具書,謝謝	鶯歌二甲圖書閱覽室	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館，以充實館藏之數量及多元性。讀者亦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。 感謝您的建議。
一、館藏資源	太少了真的真的太少書籍🙀希望可以多點	樹林樂山圖書閱覽室	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館，以充實館藏之數量及多元性。讀者亦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。 感謝您的建議。
一、館藏資源	希望增加美術設計相關書籍	樹林樂山圖書閱覽室	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館，以充實館藏之數量及多元性。讀者亦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。 感謝您的建議。
一、館藏資源	兒童圖書種類希望可以再多一些	樹林樂山圖書閱覽室	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館，以充實館藏之數量及多元性。讀者亦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。 感謝您的建議。
一、館藏資源	館太小不好逛	樹林樂山圖書閱覽室	因本圖書閱覽室位於整棟建築物之1樓，2樓為里民活動中心，地下1樓為停車場，無其他區域可使用，再請見諒。如有借閱本圖書閱覽室所無之館藏，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圖書閱覽室取書，感謝您的建議。
一、館藏資源	2F 長期關閉 若是能提供掃描服務或是有更多書籍就好了❤或是如果有文創市集等活動感覺也不錯	樹林樂山圖書閱覽室	因2樓為里民活動中心，非圖書閱覽室範圍，敬請見諒。本分館已將您的寶貴意見列入未來業務規劃參考，感謝您的建議。
一、館藏資源	希望有更多的新書。	樹林樂山圖書閱覽室	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館，以充實館藏之數量及多元性。讀者亦可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，推薦

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			需要之圖書，列為下一年度總館採購圖書參考。 感謝您的建議。
一、館藏資源	空間增大、存書量增加	樹林樂山圖書閱覽室	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館，以充實館藏之數量及多元性。讀者亦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。 感謝您的建議。
一、館藏資源	這間圖書館真的非常美麗，整體環境與民眾素質都非常的好！只可惜書籍真的太少了！以前喜歡整天在圖書館看書，現在有興趣的書都已經看完了，希望這間圖書館能有更多的新書；以及推薦的書籍可以在這間圖書館，能夠優先借閱，不會被分配到其他地方。	樹林樂山圖書閱覽室	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館，以充實館藏之數量及多元性。讀者亦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。 感謝您的建議。
一、館藏資源	書櫃已滿，需要增設書櫃。	樹林樂山圖書閱覽室	本分館將於採購需求彙整時提出給總館，感謝您的建議。
一、館藏資源	定期換補新書	樹林樂山圖書閱覽室	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館，以充實館藏之數量及多元性。讀者亦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。 感謝您的建議。
一、館藏資源	書籍真的太少太少太少了，希望可以多些一人公司、創業類型、手作、日文自學等書籍 希望自己推薦的書籍不會被分配到其他館藏區，可以優先借閱，希望可以有更多新書！	樹林樂山圖書閱覽室	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館，以充實館藏之數量及多元性。讀者亦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。 感謝您的建議。
一、館藏資源	書架上舊書太多，也不收下來。	三峽分館	本分館定期抽取舊書下架，放置待報廢圖書區。
一、館藏資源	Hyread 書少，一個月上限 4 本也很少	三峽分館	目前擴大電子書計次借閱，不限次數閱讀。

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	簡報應限定一人只能一份，避免一人同時拿數份	三峽分館	若遇有讀者同時拿取多份報紙，時間過長，請告知館員，會進行勸導。
一、館藏資源	希望新進新書的速度能更快一點，豐富並優化館藏，許多熱門書籍數量好像不足，預約借閱至得排一年以上，等待時間過長	三峽分館	採編課定期採購新書進館，並會檢視熱門書籍進行適度採購。
一、館藏資源	書總類可更多些	三峽分館	採編課定期採購新書進館，豐富館藏種類。
一、館藏資源	購買的新書可以獨自設一區比較好找。	三峽分館	因本分館空間有限，我們會將新書放至櫃檯前面書車上，有立牌說明”新書展書中，歡迎借閱”，以便讀者借閱。
一、館藏資源	應多進毛語錄、習語錄等書	三峽北大分館	建議可至圖書推薦系統，薦購相關書籍。
一、館藏資源	比較熱門書籍都要預約別館才有	三峽北大分館	建議可至圖書推薦系統，薦購相關書籍。
一、館藏資源	給寶寶的書希望再多一點、觸感書再多增加	三峽北大分館	建議可至圖書推薦系統，薦購相關書籍。
一、館藏資源	給嬰幼兒的書再增加	三峽北大分館	建議可至圖書推薦系統，薦購相關書籍。
一、館藏資源	童書再多一點	三峽北大分館	建議可至圖書推薦系統，薦購相關書籍。
一、館藏資源	電腦類的很多書太舊，還給我們借	三峽北大分館	我們會檢視電腦書籍是否陳舊，評估替換新書，也請可至圖書推薦系統，薦購相關書籍。
一、館藏資源	1、系列套書很多都不全，也不進	三峽北大分館	建議可至圖書薦購系統，薦構相關書籍。
一、館藏資源	1、電子資源不夠豐富	三峽北大分館	總館 113 年已增購電子資料庫，豐富電子資料庫種類。
一、館藏資源	新書量再增加	三峽北大分館	已向採編課反映。建議可至圖書薦購系統，薦購相關書籍。
一、館藏資源	雜誌期刊可再更多項，有許多空位出缺。	三峽北大分館	本分館將視期刊架空間，考慮增訂其他種類期刊。
一、館藏資源	書的數量太少	三峽北大分館	已向採編課反映。建議可至圖書薦購系統，薦購相關書籍。
一、館藏資源	現在很少人在使用 cd 光碟片，希望可以借書不綁光碟片，只想借書，不想借光碟片也不行，規定太硬請改	三峽北大分館	目前借閱規定須連同附件一同借閱。因通閱過程中，可能有其他讀者需要附件。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	善。		
一、館藏資源	書籍的附件光碟不需要,可以不要借; 廁所故障率太高,常常在維修,會造成不便.	三峽北大分館	目前借閱規定須連同附件一同借閱；因通閱過程中，可能有其他讀者需要附件。 廁所目前已增設明管，減少漏水狀況。
一、館藏資源	新書可以再多進一點	三峽北大分館	已向採編課反映。建議可至圖書薦購系統，薦購相關書籍。
一、館藏資源	先把館藏及館設維護好	三峽北大分館	謝謝您的建議，本分館有建立館設報修系統，隨時追蹤待修項目，請廠商到館維修。
一、館藏資源	光碟希望可以不借，現在家裡都沒有光碟機	三峽北大分館	目前借閱規定須連同附件一同借閱。因通閱過程中，可能有其他讀者需要附件。
一、館藏資源	增加小說以及漫畫	三峽北大分館	已向採編課反映。建議可至圖書推薦系統，薦購相關書籍。
一、館藏資源	熱門書可以多進一點	三峽北大分館	已向採編課反映。建議可至圖書推薦系統，薦購相關書籍。
一、館藏資源	漫畫書太少且太舊	樹林柑園圖書閱覽室	已向採編課反映。建議可至圖書推薦系統，薦購相關書籍。
一、館藏資源	新書採購速度不夠快。	樹林柑園圖書閱覽室	採編課定期採購新書進館。
一、館藏資源	小朋友的漫畫書種類太少。	樹林柑園圖書閱覽室	已向採編課反映。建議可至圖書推薦系統，薦購相關書籍。
一、館藏資源	6，種類太少希望再多增購	樹林柑園圖書閱覽室	建議可至圖書推薦系統，薦購相關書籍。
一、館藏資源	借書排序能依借書時間而非館別（如台北市圖書館）	樹林柑園圖書閱覽室	新開發資訊系統已具備此功能。
一、館藏資源	建議增加新書藏量	樹林柑園圖書閱覽室	已向採編課反映。
一、館藏資源	希望可以多增加閱讀 123 系列及外文的新書(減少預約等待及跨館轉送的時間)。	樹林柑園圖書閱覽室	已向採編課反映。建議可至圖書推薦系統，薦購相關書籍。
一、館藏資源	圖書館很小型，書也蠻舊了，希望能多增加新的書。	土城祖田圖書閱覽室	已向採編課反映。

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	祖田圖書館沒有視聽影片可借	土城祖田圖書閱覽室	視聽影片請至鄰近土城親子分館借閱。
一、館藏資源	進新書汰舊書	土城祖田圖書閱覽室	建議可至圖書推薦系統，薦購相關書籍。
一、館藏資源	常常找不到當期的期刊	土城親子分館	建議可詢問櫃檯館員。
一、館藏資源	可以增加更多大眾小說的藏書及完整度(有些書會有中缺失集數的情況)	土城親子分館	建議可至圖書推薦系統，薦購相關書籍。
一、館藏資源	希望書籍可以再新一點，雜誌可以延長多一個星期	土城親子分館	建議可至圖書推薦系統，薦購相關書籍；雜誌目前借閱規定為借1星期。
一、館藏資源	書籍分類可以再仔細一點，比較好找	土城親子分館	圖書分類按照分類號及出版社，若有找不到的圖書可詢問櫃檯館員。
一、館藏資源	讀者可以自行決定要不要借書的光碟附件.	土城親子分館	目前借閱規定須連同附件一同借閱。因通閱過程中，可能有其他讀者需要附件。
一、館藏資源	7書籍複本太多,新書種類太少	淡水分館	後續將旅遊書籍複本書籍汰舊報廢，並建請總館增加採購熱門新書。
一、館藏資源	因為太多人借了，常借不到，希望數量可以多一點	淡水分館	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	新書不多	淡水分館	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	種類跟書籍不多	淡水分館	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	期刊雜誌總看不到熱門讀物	淡水分館	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，評估添購更多熱門館藏至本館。此外，為提升讀者借閱選

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			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	法律類的藏書太舊太少	淡水分館	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	漫畫可以再多一點。	淡水分館	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	新書採購數量可增加。	淡水分館	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	金庸武俠小說系列已又破又爛，實在噁心，請添購新書供讀者借閱	淡水分館	後續將多餘複本書籍汰舊報廢，並建請總館採編課採購新版小說。
一、館藏資源	希望小朋友雜誌的數量可以多一點	淡水分館	將研擬增加採購適合孩童們閱讀的雜誌期刊。
一、館藏資源	雜誌多一點，新書多一點，上架快一點。謝謝	淡水分館	建請總館增加採購熱門新書，並要求同仁加速上架編目流程。
一、館藏資源	小書類書籍太少,不應該因為緊鄰馬偕醫院就一味採購醫療書籍	淡水竹圍分館	將建請總館增加採購熱門小說書籍，對於醫療用書將於採購時多加注意是否有數量過剩之虞。
一、館藏資源	館際合作時間太長、雜誌搭配的影音資訊不完整（未配套給讀者一同使用，eg. 小行星雜誌）	淡水竹圍分館	因預約民眾眾多，借閱民眾借閱相當熱情，後續將注意書籍歸還時間，及時通知民眾到期時將書籍歸還；因出版社提供採購編號與密碼僅提供給單一訂戶，故無法提供給民眾使用
一、館藏資源	新書排隊的要等很久	淡水竹圍分館	建請總館增加採購熱門新書，並要求同仁加速上架編目流程。
一、館藏資源	小說類圖書太少建議增加採購數量	淡水竹圍分館	建請總館增加採購小說類圖書。

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	新出版的書籍進太慢,例如今年剛出版的新書	淡水竹圍分館	建請總館採購新出版圖書，並加速上架編目流程。
一、館藏資源	線上電子資源可以更豐富些，中英文各種不同類別	淡水竹圍分館	將建請總館增加採購多元電子閱讀書籍。
一、館藏資源	建議可不借附件光碟	淡水竹圍分館	為避免分開流通造成下一位預約讀者無法同時借閱，故書籍與附件需一併借閱，惟附件（光碟、小冊子、紙型等）不計入借閱額度。
一、館藏資源	建議採購今週刊日文報紙如朝日新聞	淡水竹圍分館	將研擬採購今週刊日文報紙。
一、館藏資源	希望該館能夠再添購　名偵探柯南漫畫 一套	淡水水碓分館	建議可至圖書推薦系統，薦購相關書籍。
一、館藏資源	希望能採購新小牛頓雜誌	淡水水碓分館	建議可至圖書推薦系統，薦購相關書籍。
一、館藏資源	新書採購感覺無時間表	淡水行動書車	本館新到館藏(包含圖書、視聽資料)查詢有二種路徑如下： 【路徑一】首頁下方→熱門服務→每月新書書單下載 此路徑是每月初更新上一個月到館新書，為提供讀者 excel、ods 檔案下載以便離線查閱 【路徑二】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 此路徑是提供讀者線上直接點選書名，可連結館藏頁面查詢書目資訊或點選預約。
一、館藏資源	實體報紙家數越來越少。	淡水行動書車	淡水行動書車無提供實體報紙。
一、館藏資源	KB 類已經不敷借閱，無法滿足需求。	淡水行動書車	建請總館增加採購熱門新書。
一、館藏資源	新書多一點 種類不夠豐富	淡水行動書車	建請總館增加採購熱門新書。
一、館藏資源	新書數量應提高些	淡水行動書車	建請總館採購熱門新書。
一、館藏資源	6.速度慢很常過了一年都還沒買。	瑞芳分館	有關新書統由採編課採購，選書小組會依相關規定購買，後續會請總館加速採購期程。
一、館藏資源	新書採購的速度較慢，數量也較少，建議依預約人數多寡增加採購量。	瑞芳分館	有關新書統由總館採編課採購，後續會請已將相關訊息傳達採編課。
一、館藏資源	請增加「天帝教」出版的雜誌：教訊雜誌、弦和雜誌....等等	瑞芳分館	教訊雜誌、弦和雜誌全市尚無相關館藏需求。

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	我覺得在新書採購這項目，數量和種類可以再增加。	瑞芳分館	將相關訊息回應給採編課，建議增加數量及種類。
一、館藏資源	兒童英文繪本太少	瑞芳分館	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	分配太少	瑞芳分館	已建議總館增加配給數量。
一、館藏資源	希望有更多書籍能夠借閱	瑞芳分館	本館書架有限，建議可透過上網預約其他館書籍。
一、館藏資源	新書採購可加快，增加更多種類。	瑞芳分館	會轉知相關訊息給總館採編課。
一、館藏資源	更新過於老舊的藏書(或淘汰無人、極少次被借閱的書)	瑞芳分館	本館會依書籍狀態及借閱次數，逐年淘汰老舊及借閱次數少的書籍。
一、館藏資源	館員的態度很好，我希望圖書館有公播版的DVD和平面的書地圖。	瑞芳分館	謝謝您對館員的肯定，後續會繼續努力；另本館有少數公播版DVD和平面的書地圖，後續亦會持續採購。
一、館藏資源	希望有小行星 或康軒雜誌與繪本新進的書籍 謝謝	瑞芳分館	有關小行星書籍本分館館較少，歡迎您至本館總館網站預約其他分館書籍；康軒雜誌可至鄰近東和圖書閱覽室借閱，總館定期持續購買繪本新書。
一、館藏資源	增加雜誌月刊數量	瑞芳分館	本分館期刊已訂閱最高額度數量期刊，也可透過上網預約全市各類期刊。
一、館藏資源	增加一些健康保健館藏	瑞芳分館	本館及東和閱覽室訂有康健，長春及早安健康雜誌及各式保健書籍，若有不足請上本館網站預約各分館書籍。
一、館藏資源	不單單瑞芳分館之英文繪本藏書不足，整個新北圖書館的英文繪本都需加強	瑞芳分館	已將訊息轉告採編課。
一、館藏資源	希望能夠有更多的新書，多元的型態的書籍，推廣閱讀，謝謝工作人員的服務。	平溪分館	總館每年皆會持續增加採購新書的數量及種類。本館館藏以中文圖書為主，館藏範圍依本館服務目的與任務、讀者需求及社區特性，建立民眾所需之館藏。新北市立圖書館各分館館藏特色主題一覽表可提供您所需要的資訊，請多加利用。
一、館藏資源	新書採購的品質與數量，重覆太多。	五股分館	由於新書讀者借書踴躍，多會增加採購數量避免預約排隊讀者等候過久。

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	藏書量希望能再多一些	五股分館	因本館館舍空間有限，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	書太少	五股分館	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	多接納民眾捐書，使其有參與感	五股分館	本館歡迎讀者捐贈書籍，唯館舍空間有限，尚須審視捐贈書籍是否重複或符合捐贈書籍規範。
一、館藏資源	新書增加太少	五股成功分館	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。
一、館藏資源	請提供中學生報，好讀週報。	五股成功分館	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	希望可以定期新增新書，謝謝	五股成功分館	本館依據讀者利用率與館舍規模大小配額新書採購量，定期新增新書。如本館無您所需借閱書籍，可多加利用跨館預約服務。
一、館藏資源	書可以多點	五股成州圖書閱覽室	因本閱覽室空間有限，如無讀者所需藏書，建議使用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	可以多加新書館藏	五股水碓分館	本館依據讀者利用率與館舍規模大小配額新書採購量，如無您所需借閱之書籍，請多加利用跨館預約服務。
一、館藏資源	推薦很冷門小眾的書	五股更新圖書閱覽室	感謝您的建議，本閱覽室會請館員重新檢視推薦書籍。
一、館藏資源	圖書太少 尤其是新書 上架流程太久	五股更新圖書閱覽室	本閱覽室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	期待進更多的書。可以有插頭充電嗎？please	五股更新圖書閱覽室	本閱覽室依據讀者使用率與館舍大小配額新書採購，如無您所需借閱書籍，可多加利用跨館預約服務。另如有充電需求可向館員詢問插座處。
一、館藏資源	可以有電子書的新書上架書單介紹	五股更新圖書閱覽室	感謝您的建議，本閱覽室將彙整您的提議持續精進。

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	我想看影片	五股更新圖書閱覽室	本閱覽室設置視聽區，可使用本閱覽室之視聽區觀看影片。
一、館藏資源	如果可以的話想要多一點兒童新書	深坑分館	書籍採購統一由總館配發，讀者可利用讀者薦購管道，推薦想看的兒童新書。
一、館藏資源	建議增購醫療相關的期刊	深坑分館	明年的期刊增購已結束，後年可研擬增購醫療期刊，若想看醫療相關期刊，可考慮利用跨館預約功能。
一、館藏資源	書籍量太少，希望能多進新書	石碇分館	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新館藏，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	新書種類太少	石碇分館	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新館藏，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	4.種類太少,應再增加自然人文闔家教育方面的影片	坪林分館	薦請總館採購自然、人文、闔家教育方面影片以符合讀者需求與利用圖書館滿意度
一、館藏資源	舊書數量有限， 能調閱的數量不多，且書本老舊未汰換。新書購入速度非常緩慢，資訊發達時代，這樣的更新速度趕不上時代。社后人口多，盼能重整北峰閱覽室，提供讀者更舒適豐富的圖書館空間。	汐止北峰圖書閱覽室	謝謝你！提升閱覽室的格局，圖書館一直秉持提供最好最新的書籍及閱讀環境給親愛的讀者使用，但礙於閱覽室的空間小又無法快速汰換舊書籍。舊書有舊書的美新書有新書的好，不同館舍提供不同的書籍借閱、預約；還有多種類型的電子書供讀者需求借閱。
一、館藏資源	新書太少	汐止北峰圖書閱覽室	每年定時與不定時採購書籍，有限的空間無限的網路借書；還有多種類型的電子書供讀者需求借閱。
一、館藏資源	更暢達與快速	汐止北峰圖書閱覽室	適時更新系統，已達快速易新。
一、館藏資源	希望新增英文兒童繪本	汐止北峰圖書閱覽	陸續適量補充英文繪本，可先預約他館書籍借閱。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
		室	
一、館藏資源	數量太少	汐止北峰圖書閱覽室	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新館藏，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	希望圖書 日本文學的書籍可以更多一點	汐止北峰圖書閱覽室	定時與不定時的採購分發，各館分發書籍不同，可先預約他館日文書借閱。
一、館藏資源	多一點新漫畫	汐止北峰圖書閱覽室	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新館藏，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	書籍附有光碟片借的困擾。一般家庭可播放的光碟機是少之又少，嚴格講起來使用率極低又造成讀者的困擾，盼起館方重視此項，以上是個人意見。	汐止北峰圖書閱覽室	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新館藏，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	幼兒的書籍很舊，破了沒更新，選擇少。	泰山分館	本館截至 112 年 9 月兒童藏書約 1 萬冊，因新書較常在外流通，架上書籍可能較舊或書況不佳，敬請見諒。
一、館藏資源	平面媒體如報章雜誌將日減，視訊/網路將日增	泰山分館	因閱讀趨勢逐漸以線上取代紙本，本館雖每年訂足預算數量之期刊雜誌，至年中陸續會有期刊因故停刊之情形。本館隔年亦會在預算內補充改訂其他雜誌，以儘量補足數量，滿足讀者之需求。
一、館藏資源	新書太少	泰山分館	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	中看不中用！漂亮新館，空間寬敞明亮，藏書卻比隨便一個小分館還少，實屬可	泰山分館	一、本館截至 112 年 9 月藏書量約 4 萬 5 千冊，破損、書況不佳及過時藏書未置於架上。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	惜；視聽室也很棒，但線上預約制卻導致使用效率不佳，因常有人線上預約了未到，現場民眾想用卻不能用，只能空在那裡一兩個小時的狀況。另外，線上圖書推薦得等到天荒地老，才可能收到回覆。		二、視聽座位採現場自助登記，依規定讀者暫離座位1小時以上視同棄權，若您發現有座位已登記卻無人使用時，可請洽櫃檯館員，自館員張貼巡查單起1小時若仍未回座位，則將由館員釋出座位使用。 三、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	建議可以多購買新書增加廣藏量	泰山分館	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	財經書籍變少,旅遊書籍有點舊	泰山分館	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	無法理解為什麼賠書一定要賠全新的，阿你們的書原本就很爛阿 雖然我小孩把書給弄破事有錯先?	泰山分館	本館賠書規定依循《新北市立圖書館閱覽服務規定》第4條「停權及賠償責任」辦理，將反映讀者意見轉知閱典課知悉。
一、館藏資源	我的建議是多一點兒童圖書，讓我當上閱讀小老師。	泰山分館	本館截至112年9月兒童藏書約1萬冊，每年仍持續採購兒童新書中。
一、館藏資源	剛開館財經書籍變少,旅遊書籍有點舊,請增加財經及旅遊書籍	泰山分館	一、本館開館重新規劃下架部分書況較差及過時書籍。 二、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	種類太少	泰山貴子分館	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	空間限制，能有這樣的藏書已經算不錯。倒是線上購書推薦，回應好慢好慢，不知道是不是因為審查流程過於繁瑣？	泰山貴子分館	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	薦購的新書籍，各館採購的較少，讀者同時比較無法預約到書籍，謝謝	泰山貴子分館	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	書籍太少以及過舊的版本	泰山貴子分館	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。

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	期刊種類太少,應增加親子天下,小行星,康軒.表演藝術等	泰山貴子分館	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	英文字典可以外借	泰山貴子分館	字典屬參考書不外借。
一、館藏資源	書可以換新一點。	泰山貴子分館	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	漫畫書可以多一點	泰山貴子分館	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	動線很清楚明亮，小學生的書籍可在多元化。	泰山貴子分館	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	增加新書數量、減少等待時間(中、小學生熱門書)	泰山貴子分館	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	新書數量太少　期刊種類過少	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。案查目前本分館總館藏量計有98,839冊，每年平均增購新書12批次近1,100冊，另本分館期刊雜誌種類多達50種,若仍未滿足閱覽需求，歡迎利用讀者薦購，系統將會列入總館採編課未來新書採購之參考，另也可多加利用通閱方式借閱其他分館已有之館藏。
一、館藏資源	可以再多添購新書	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。案查本分館目前總館藏量計有98,839冊，每年平均增購新書12批次近1,100冊,若仍未滿足閱覽需求，歡迎利用讀者薦購，系統將會列入總館採編課未來新書採購之參考，另也可多加利用通閱方式借閱其他分館已有之館藏。
一、館藏資源	可以再多加些少女漫或少女輕小說 www	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。建議可多加利用通閱方式借閱其他分館已有之館藏。若仍未滿足閱覽需求，歡迎利

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			用讀者薦購，系統將會列入總館採編課未來新書採購之參考。
一、館藏資源	繪本太少	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。建議可多加利用通閱方式借閱其他分館已有之館藏。若仍未滿足閱覽需求，歡迎利用讀者薦購，系統將會列入總館採編課未來新書採購之參考。
一、館藏資源	希望能有更多元的新書	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,每年平均增購新書約12批次近1,100冊,若仍未滿足閱覽需求，歡迎利用讀者薦購，系統將會列入總館採編課未來新書採購之參考，另亦可多加利用通閱方式借閱其他分館已有之館藏。
一、館藏資源	可以將老舊的書收入倉庫，新書才能上架	萬里分館	本分館每年皆有定期報廢下架破損嚴重、已失時效及參考價值之圖書，惟基於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,故宜開架典藏供閱,另本分館每年平均增購新書約12批次近1,100冊，皆全數上架提供讀者借閱，歡迎洽詢借閱。
一、館藏資源	下架書量多，但新書量又少...	三芝分館	為提供讀者更優質之閱覽環境及服務品質，本分館館舍業於111年底進行規劃拆除重建，目前工程已進入招標階段，館舍新建期間，已借用區公所埔坪市民活動中心4樓作為臨時營運據點，繼續提供讀者閱覽服務，惟因借用據點建物空間有載重安全性考量，故本分館須進行前置作業將部分館藏，暫時性下架裝箱存放，以利後續搬遷作業，工程過渡期造成不便，敬請見諒。
一、館藏資源	很多絕版舊書都不見了...	三芝分館	為提供讀者更優質之閱覽環境及服務品質，本分館館舍業於 111 年底進行規劃拆除重建，目前工程已進入招標階段，館舍新建期間，已借用區公所埔坪市民活動中心 4 樓作為臨時營運據點，繼續提供讀者閱覽服務，惟因借用據點建物空間有載重安全性考量，故本分館須進行前置作業將部分館藏，暫時

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			性下架裝箱存放，以利後續搬遷作業，工程過渡期造成不便，敬請見諒。
一、館藏資源	書籍下架太多，導致都只能預約書籍。	三芝分館	為提供讀者更優質之閱覽環境及服務品質，本分館館舍業於 111 年底進行規劃拆除重建，目前工程已進入招標階段，館舍新建期間，已借用區公所埔坪市民活動中心 4 樓作為臨時營運據點，繼續提供讀者閱覽服務，惟因借用據點建物空間有載重安全性考量，故本分館須進行前置作業將部分館藏，暫時性下架裝箱存放，以利後續搬遷作業，工程過渡期造成不便，敬請見諒。
一、館藏資源	電子書籍還需要預約，有點麻煩...。	三芝分館	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。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。如有任何圖書館建議及問題，可逕向值班館員反映，本分館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	開架書籍很多絕版的書籍下架有些可惜。	三芝分館	為提供讀者更優質之閱覽環境及服務品質，本分館館舍業於 111 年底進行規劃拆除重建，目前工程已進入招標階段，館舍新建期間，已借用區公所埔坪市民活動中心 4 樓作為臨時營運據點，繼續提供讀者閱覽服務，惟因借用據點建物空間有載重安全性考量，故本分館須進行前置作業將部分館藏，暫時性下架裝箱存放，以利後續搬遷作業，工程過渡期造成不便，敬請見諒。
一、館藏資源	書太少!	三芝分館	為提供讀者更優質之閱覽環境及服務品質，本分館館舍業於 111 年底進行規劃拆除重建，目前工程已進入招標階段，館舍新建期間，已借用區公所埔坪市民活動中心 4 樓作為臨時營運據點，繼續提供讀者閱覽服務，惟因借用據點建物空間有載重安全性考量，故本分館須進行前置作業將部分館藏，暫時性下架裝箱存放，以利後續搬遷作業，工程過渡期造成不便，敬請見諒。
一、館藏資源	書籍減少了不少，希望多增加新書。	三芝分館	為提供讀者更優質之閱覽環境及服務品質，本分館館舍業於 111 年底進行規劃拆除重建，目前工程已進入招標階段，館舍新建期

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			間，已借用區公所埔坪市民活動中心 4 樓作為臨時營運據點，繼續提供讀者閱覽服務，惟因借用據點建物空間有載重安全性考量，故本分館須進行前置作業將部分館藏，暫時性下架裝箱存放，以利後續搬遷作業，工程過渡期造成不便，敬請見諒。
一、館藏資源	新書太少。	三芝分館	為提供讀者更優質之閱覽環境及服務品質，本分館館舍業於 111 年底進行規劃拆除重建，目前工程已進入招標階段，館舍新建期間，已借用區公所埔坪市民活動中心 4 樓作為臨時營運據點，繼續提供讀者閱覽服務，惟因借用據點建物空間有載重安全性考量，故本分館須進行前置作業將部分館藏，暫時性下架裝箱存放，以利後續搬遷作業，工程過渡期造成不便，敬請見諒。
一、館藏資源	請增加財經書籍，例如：當期雜誌，今周刊.....等等	三芝分館	本分館期刊雜誌種類多達 60 種，您提供的寶貴建議將列入年度期刊重訂時參考研議。如有任何圖書館建議及問題，可逕向值班館員反映，本分館同仁將竭誠為您服務。
一、館藏資源	請重視偏鄉地區 新書的進貨率（神奇柑仔店之類） 這樣城鄉差距較不會差很多	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。本分館現階段藏書將近 10 萬冊，人書比已達為 4.89 冊，若仍未滿足閱讀需求，建議可多加利用他館通閱服務。如查有本館未及採購優質圖書，歡迎讀者推薦，並會將您的建議轉知總館採編課作為未來新書採購之參考。
一、館藏資源	新書數量太少　期刊種類過少	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－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。

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	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

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			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。 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。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			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。 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。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			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。
二、資訊取得便利性	希望預約冊數增加到十五冊	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。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。
二、資訊取得便利性	影印機很方便但是常常壞掉	總館閱覽典藏課	經查，本館 2 樓及 5 樓提供讀者使用的多元支付影印機最近運作狀況尚屬正常，並無您所反映的經常故障情況，故障發生時廠商亦

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			均在當天修復。如故障次數過多，本館即會根據契約請廠商更換新機。不周之處，還請您多多包涵。
二、資訊取得便利性	影印機不太會用 說明不清楚 掃描不會用	總館閱覽典藏課	本館2樓及5樓的多元支付影印機，均有張貼附有圖片的簡單說明。之後本館將請廠商提供教學影片及增加圖說，讀者可利用公用電腦及手機掃QR碼方式下載觀看相關影片與說明。如您對機器操作仍有不清楚之處，請直接向櫃檯人員求助。
二、資訊取得便利性	續借可以改成直接原本到期日延後1個月	總館閱覽典藏課	本館設定續借由續借日當天起計算30天，係考量借閱者與其他讀者權益之平衡，並促進圖書資源有效流通。在確保讀者至少一個月借閱期的同時，也使如有其他讀者欲預約該書時，可以盡快取得館藏，不致等待過久。如續借期限直接設為原到期日再延期30天，即可能會延長下一位讀者的等待期間。不便之處，還請多多包涵。
二、資訊取得便利性	5、電腦列印服務，可在電腦桌面有操作步驟的影音播放教學	總館閱覽典藏課	本館將請廠商提供教學影片及增加圖片說明，讀者可利用公用電腦及手機掃QR碼方式下載觀看相關影片與說明。感謝您的寶貴意見。
二、資訊取得便利性	5、無彩色列印	總館閱覽典藏課	自113年起，本館將在包含總館在內的部分館舍試點提供彩色列印服務，請您耐心稍候。
二、資訊取得便利性	包括座位登機、列印及影印等使用說明，太過繁雜，不夠簡單明瞭	總館閱覽典藏課	關於您提及列印及影印之使用說明部分，本館將請廠商提供教學影片及增加圖片說明，讀者可利用公用電腦及手機掃QR碼方式下載觀看相關影片與說明。關於座位登記機部分，本館在5樓櫃台前設有簡單圖文說明，煩請參照。如您在閱讀說明後，對機器操作仍有不清楚之處，請直接向櫃檯人員求助。
二、資訊取得便利性	有時找不到書	總館閱覽典藏課	因本館空間較大，藏書眾多且利用者眾，館員與志工雖盡力整架以便利讀者尋書，有時難免會無法即時將書籍歸位。不周之處，還請見諒!
二、資訊取得便利性	2 曾有活動想參加，但很晚才看到海報	總館閱覽典藏課	您的意見已轉告負責相關業務的同仁，請同仁留意時效性問題。又，本館舉辦活動均會在事前進行公告，您也可隨時留意本館官網的公告訊息，以便及時掌握相關情報。

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	索書號位於各樓層的方位不夠明顯，導致跑到最東邊才發現書架其實在最西邊。	總館閱覽典藏課	本館在每一樓層電梯出口附近，均有提供該樓層平面圖，其中有標示該層各區域書架所擺放書籍之索書號大致範圍。建議您尋書前可以先參閱該平面圖，以快速確定書籍所在位置。
二、資訊取得便利性	線上續借的日期過短（從續借 2 周變成 2 天）	總館閱覽典藏課	本館設定續借由續借日當天起計算 30 天，故您如在借閱後 2 天立即續借，則借閱期限只會延長 2 天；如在到期日當天續借，即可延長 30 天。建議您可在借閱期限即將到期前續借，即可盡量延長借閱期限。
二、資訊取得便利性	5、無法調整深淡層級列印	總館閱覽典藏課	經本館詢問廠商，廠商的回應如下，供您參考: (1)在列印時，可點選「印表機內容」→「紙張/品質 」頁面，即會出現數種不同的列印品質選項可供調整。 (2)原始檔的字型、字體粗細及文字的顏色等因素，均與輸出品質相關聯。如果列印出的文件顏色太淺，請讀者試著留意調整原始檔案的字型字體和文字的顏色，應有改善空間。
二、資訊取得便利性	5、機器操作步驟，請圖片加簡單文字說明，讓人可以一目了然看得懂	總館閱覽典藏課	本館 2 樓及 5 樓的多元支付影印機，均有張貼附有圖片的簡單說明。之後本館將請廠商提供教學影片及增加圖片說明，讀者可利用公用電腦及手機掃 QR 碼方式下載觀看相關影片與說明。另，關於座位登記機使用方法部分，本館在 5 樓櫃台前方處設有相關之圖文說明，煩請參照。如您在閱讀說明後，對機器操作方式仍有不清楚之處，請直接向櫃檯人員求助。
二、資訊取得便利性	付款方式：可增加現場提供影印卡可供購買及付款	總館閱覽典藏課	因本館目前所提供讀者的多元支付機，與影印卡讀卡機係屬兩種不同規格，無法以一台機器同時兼容各種服務。不周之處，還請您多多包涵。
二、資訊取得便利性	沒有護貝機	總館閱覽典藏課	本館提供影列印服務，主要為方便讀者蒐集資料及進行相關學習之用途。護貝機並非讀者常用設備，故本館仍維持目前提供之影列印服務，不便之處，敬請海涵見諒。
二、資訊取得便利性	預約書有時候等候人數太多，等到可以取書時不一定能方便在期限內取書，卻又	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

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	不能做取消的動作或是先讓給下一位讀者，建議這部分可以做更貼心的服務。另外有些書遺失卻還在預約書單中，變成佔用了預約書的額度，卻始終等不到那本書，建議可以主動告知相關有預約的讀者，並做適切的改預約動作。		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，期能讓讀者在預約時可以整合本館同一館藏之不同複本，不至於因某一複本情況影響預約。另，依本館規定，預約書經移送後即不得取消，但讀者可委託親友家人代為取書，或如確有不可抗力因素無法取書，亦可告知本館，以便本館斟酌處理。
二、資訊取得便利性	建議家庭卡開放線上預約（可限制數量）	總館閱覽典藏課	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，如開放家庭證預約，將使預約書流量進一步增大，恐會影響處理速度，且對於無法申請家庭證之讀者可能造成不公之疑慮。故目前仍無法開放家庭證預約功能。造成不便，敬請見諒。
二、資訊取得便利性	5：費用太貴	總館閱覽典藏課	本館影列印費用，係基於使用者付費原則、避免資源浪費，根據物價變動情況及參考北北基桃生活圈內其他圖書館情況，係為反映成本而制定，還請您多多體諒。
二、資訊取得便利性	希望預約書籍數量可提升到20本　因為新北市人口多熱門書等3～12月為常態家裡6人都排進預約 10本還是不夠預約@@ 謝謝	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。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。
二、資訊取得便利性	預約書只能登記10本太少了。	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。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。
二、資訊取得便利性	3.4.網頁常卡住或沒反應	總館資訊組	經檢測後，目前館藏查詢網站正常運作，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
二、資訊取得便利性	線上續借希望可以兩次	新莊頭前智慧圖書館	目前線上續借次數已增加為 2 次。
二、資訊取得便利性	預借書籍的方式很不便民	新莊頭前智慧圖書館	智慧圖書館並無服務櫃檯，故無法提供預約書取書服務，如您有預約書籍需求，請逕向其他分館進行預約。
二、資訊取得便利性	沒有列印功能	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	國光可惜在本身館藏不多，閱覽室規模按索書號去找有歸位的資料自然不難。 建議分館公告欄海報區可直接張貼，那些於新北市圖官網放置的活動簡扼訊息（例各館舉行的走讀、手作、講演），目前官網按時序的條列式更新，含書展等例行性佈達事項，如無暇另啟分頁逐項瀏覽（甚至粉專社群也不一定有該資訊），往往不是錯過報名或根本不曉得有辦。 回到選填問券該館，目前常碰到的兩位女館員對借閱流程都非常熟稔流暢，即便「新北愛 Book」此 app 不時莫名當掉，無法順利登入或跑出查甲得乙的詭異結果，仍有調理的親切指引讀者可至信箱確認到館書籍。相當感謝他們為「資訊取得的便利性」做出超越了長年不振的外包系統的傑出人本貢獻。	板橋國光圖書閱覽室	有關於您所提活動資訊張貼於布告欄之建議，本館未來如辦理例行性展覽及故事活動或主題性活動如走讀、研習班及講座，將再次提醒所屬各分館活動資訊張貼與公告，如您欲從新北市立圖書館官方網站中獲取相關活動資訊，因本館活動資訊龐大歡迎使用官網資訊做瀏覽與篩選，也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。
二、資訊取得便利性	希望拿到書的速度快一點	板橋四維分館	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，

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			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	調閱書籍的時間可再加快，或推行電子閱覽，因資訊取得有時為收集資料而有迫切性，THX	板橋四維分館	1. 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。 2. 關於電子資源，歡迎至新北市立圖書館網頁點選「電子資源」借閱電子館藏。
二、資訊取得便利性	預約書的等待期過久　建議可參考台北圖書館的預約書模式	板橋四維分館	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	查詢系統顯示為「在架」的書，請完整陳列在架，否則就是在浪費親自到館找書借書的讀者的時間。 若有其他考量，不願意將書籍同時全數上架，請公告館內有此種作為及其法規依據。	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	不太會用電腦，希望有關於電腦使用的教學	板橋四維分館	若有尋書或查書問題，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	建議線上借還書可參考台北市圖書館 可線上續借二次	三重分館	依本館圖書閱覽規則，本館個人及家庭借閱證續借次數已於 112 年 8 月 1 日起提增至二次，歡迎利用。
二、資訊取得便利性	4 樓兒童書雜亂	三重分館	三重分館兒童館位於地下一樓，已請館員加強整架次數。
二、資訊取得便利性	新書縮短借閱期限讓他人不用等太久	三重南區分館	依本館圖書閱覽規則，個人借閱證之借閱圖書資料，借期為三十天，可續借二次。讀者亦可利用本館跨館預約方式預約書籍。
二、資訊取得便利性	三重捷運站的自助取樞機很爛，一直壞，每次都要我到實體館取書，乾脆不要提供	三重南區分館	三重 IReading 智慧借還書站目前可正常使用，如有相關問題可利用機台旁對講機立即與三重分館館員反映。

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	智慧型借還書站不智慧.常常壞.沒有從根本解決問題	三重南區分館	三重 IReading 智慧借還書站目前可正常使用，如有相關問題可利用機台旁對講機立即與三重分館館員反映。
二、資訊取得便利性	沒有彩色列印	三重南區分館	本館影印機為統一租賃，機種設備暫無提供彩色列印。
二、資訊取得便利性	5.並無明顯教學使用方法	板橋江子翠分館	本館 2 樓資訊檢索區桌面、書目查詢電腦旁，設有本館電子資源文宣及其使用方法；3 樓新書展示區則彙整本館電子書 QR code 圖示，便利讀者運用館內電腦或行動裝置使用本館電子書、資料庫等電子資源。如有使用上的問題，歡迎洽詢本館櫃台，我們將竭誠為您服務。
二、資訊取得便利性	英文書籍沒有照種類排列較難查找	板橋江子翠分館	本館兒童外文書位於兒童室最後靠牆位置，而西文書則位於 2 樓左側期刊雜誌區內，其分類方法採先依類號再依作者號排列不同於中文書，建議您可事先至館藏查詢專用電腦查詢後，再到書架上尋書，如有問題歡迎洽詢本館櫃台，我們將竭誠為您服務
二、資訊取得便利性	3 樓 857 區藏書太擠，不好找也不好拿取	板橋江子翠分館	本館將逐步檢視下架較少人借閱且陳舊之圖書，造成您的不便，敬請見諒。
二、資訊取得便利性	書是排得很整齊啦~但書籍只貼藍色和黃色號碼標籤，不完全照索書號排列，很難找！希望能花點時間重新整理一下，讓讀者好找書！	板橋民生圖書閱覽室	謝謝您的建議，本館同仁近期已開始重新檢視館藏書籍，並依索書號排列方式整理上架，造成您的不便，敬請見諒。
二、資訊取得便利性	預約限制二十人 連要排隊都不行 而且分館預約 有的館還得快 有的館還的慢 就容易被卡住 應該要學台北市圖書館 同樣的書 先還就先借給排的人 不分館	板橋民生圖書閱覽室	1. 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。 2. 另外因新北市的流通借閱系統與台北市不同，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。
二、資訊取得便利性	現在個人證提高借閱本數至 30 本，家庭證是不是也可以提高借閱本數呢？	板橋民生圖書閱覽室	謝謝您的建議，本館會將您的意見錄案，提供總館相關課室後續規劃評估。
二、資訊取得便利性	我覺預約書應增加 10 本以上	板橋民生圖書閱覽室	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，提高預約冊數將影響處理速度，為減少預約讀者的等待時

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			間，加速館藏流通率；線上預約冊數暫無調整，造成不便，敬請見諒。
二、資訊取得便利性	只能影印無法列印	中和員山分館	為確保資訊安全及資料管理，本館目前未提供讀者電腦列印服務，請您使用外接 USB 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	預約書籍時，懇請借書預約系統，可以告知大約取書時間，以使預約借書讀者，有預約取書心裡預期。 謝謝您	中和員山分館	本市幅員廣大，每月處理 60 萬冊以上的通閱書籍，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，將運送至預約者指定館別，配合圖書運送時間約需七～十四個工作天，取書時間以電子郵件通知為主，因受多種因素影響，故無法於預約時提供確切的取書時間，感謝您的建議。
二、資訊取得便利性	希望可以增加續借次數，1次太少了	中和員山分館	為加速圖書流通速率，目前借閱規則根據不同類型的資源和使用期限而有所不同，對於已借閱的圖書，若尚未逾期且沒有其他讀者預約，可進行線上續借，已新增次數為最多 2 次線上續借，而臨櫃續借則無次數限制，續借的天數取決於原始借閱期限，感謝您的建議。
二、資訊取得便利性	線上續借服務希望可以後面沒人預約就可以一直續借，不限一次；希望新增電腦連結影印機服務。	中和員山分館	為加速圖書流通速率，目前借閱規則根據不同類型的資源和使用期限而有所不同，對於已借閱的圖書，若尚未逾期且沒有其他讀者預約，可進行線上續借，已新增次數為最多 2 次線上續借，而臨櫃續借則無次數限制，續借的天數取決於原始借閱期限。 為確保列印的安全性和管理，本館目前未提供讀者電腦列印服務，請您使用外接 USB 列印服務，或至鄰近館使用，造成您的不便敬請見諒，以上感謝您的建議。
二、資訊取得便利性	無法團體卡續借	中和員山分館	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，新北市圖團體借閱證的總借閱冊數最多為五十冊，借期三十天，不予續借，感謝您的建議。
二、資訊取得便利性	有些書被亂放導致無法找尋	中和員山分館	感謝您使用圖書館資源，部分書籍可能會因整理不當而難以尋找，圖書館會不定期進行書籍整理，保持書架整齊，若您無法找到特定書籍，建議您向櫃台尋求協助，我們將進一步處理。此外您也可以在圖書館網站上申

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			請預約其他分館的書籍，以方便您的借閱需求。
二、資訊取得便利性	雜誌借的天數希望可以延長，英文雜誌是規劃一個月的，卻只能借 7 天，覺得不夠看，線上續借也只能 1 次，等於 14 天，也還是不夠看，後面也沒有人排隊，這樣要一直來圖書館做續借，很麻煩 ，希望改善	中和員山分館	為加速圖書流通速率，目前借閱規則根據不同類型的資源和使用期限而有所不同，對於已借閱的圖書，若尚未逾期且沒有其他讀者預約，可進行線上續借，已新增次數為最多 2 次線上續借，而臨櫃續借則無次數限制，續借的天數取決於原始借閱期限，感謝您的建議。
二、資訊取得便利性	希望家庭證可以取消 5 年有效期的制度，為什麼每 5 年要延期阿?不懂ㄟ，上次借的書還無預警全部逾期，說過期了，明明就剛借沒多久...來櫃台處理才知道是卡過期了，個人證就沒這問題...很不方便，希望改善，取消有期限限制。	中和員山分館	根據新北市立圖書館閱覽服務規定：家庭借閱證及個人借閱證使用期限皆為五年，借閱證如逾使用期限，應持原證及身分證明文件辦理資料更新。 此規定是希望能維持讀者的資料更新，以確保證件持有人的身份和資格仍然有效，您的建議本館會反應給總館相關課室納入考量，並以公眾的方便性及安全性作更完整的規劃，感謝您的建議。
二、資訊取得便利性	1.開放線上續借不只一次 2.新增電腦連結影印機直接列印服務 3.先前建議的大門照明及廁所標示皆有改善，非常感謝採納，很棒!	中和員山分館	1. 為加速圖書流通速率，目前借閱規則根據不同類型的資源和使用期限而有所不同，對於已借閱的圖書，若尚未逾期且沒有其他讀者預約，可進行線上續借，已新增次數為最多 2 次線上續借，而臨櫃續借則無次數限制，續借天數取決於原始借閱期限。 2. 為確保列印的安全性和管理，本館目前未提供讀者電腦列印服務，歡迎使用外接 USB 列印服務，或至鄰近館使用，造成您的不便敬請見諒。 3. 感謝您對本館做法的讚許與肯定，本館會秉持一貫的服務熱誠，繼續提供為民服務工作。
二、資訊取得便利性	書太少...預約要等好久	林口分館	1.本分館圖書由總館統一購買，若有推薦書籍，可登入新北市圖官網您的帳戶薦購(館藏查詢→我的帳戶→薦購→填寫完送出)。 2.熱門書籍因讀者預約踴躍，您可上網查詢各館預約等候情形，選擇等候人數較少之館別藏書，就近任一分館取書，可縮短等候時間。

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	續借只能1次太少,桃園都能2次	林口分館	本館閱覽服務規定自112年8月起，如後續無預約等候者已可續借2次。
二、資訊取得便利性	希望電子書是以電子觸控看板式的方式，而不是只放文件夾	八里分館	閱覽區內擺放電子書圖卡，讀者可利用隨身手機掃QR code方式即可借閱，方便利用。
二、資訊取得便利性	線上續借功能只能續借一次，是否能夠增加無人預約時續借的次數，謝謝	林口西林圖書閱覽室	本館閱覽服務規定自112年8月起，如後續無預約等候者已可續借2次。
二、資訊取得便利性	希望公播版的影片可以是新的,希望愛book可以線上預約座位，能增加資訊檢索區的電腦座位	林口東勢閱覽室	1.林口東勢閱覽室無提供公播版視聽資料，總館每年都有採購公播影片，可就近至林口分館借用觀賞(限館內)。 2.目前線上預約座位服務僅有總館提供，將向總館反映。 3.林口東勢閱覽室主要係提供讀者自修使用，無設置資訊檢索區，如有使用電腦需求，可就近至林口分館登記使用。
二、資訊取得便利性	續借希望不要有設上限，因已有判斷後面有沒有借了	中和分館	為方便讀者閱讀，減少往返圖書館舟車勞頓之苦，以及一證通跨縣市借書需求(臺北、桃園得續借2次)，個人及家庭借閱證續借次數自8月1日起提增至二次，相關資訊已公告於官網。
二、資訊取得便利性	圖書資料的排列很怪，其他圖書館0類是從左邊開始順下去，中和卻是右邊開始，到中間的書卻是斜對角排列，找書都找不到，都需要館員幫忙	中和分館	由於館內書架型態多樣，無法依讀者要求平行擺放每一座書架，本館也會積極申請空間改造計畫，煩請讀者先從冊封版中找到書本分類號，在到每層書架中找到書本作者號，即可找到書籍。
二、資訊取得便利性	標示的很亂	中和分館	煩請讀者先從冊封版中找到書本分類號，在到每層書架中找到書本作者號，即可找到書籍，如還是找不到，可請館員協助幫忙。
二、資訊取得便利性	很多書籍的位置很亂	永和分館	督促同仁加強整架、順架，如有尋書問題，可詢問櫃檯人員，館員將熱忱予以協助。
二、資訊取得便利性	書櫃擁擠	永和分館	本分館每年依據圖書館法及本館相關規定定期辦理書籍報廢，部分尚無法於該年度報廢之陳舊書籍暫時列入罕用書庫，緩和書庫擁擠狀況。
二、資訊取得便利性	請不要把書排太擠，不好抽書	永和分館	督促館員加強整架，調整櫃位保持取書移動空間。
二、資訊取得便利性	影印沒有彩色	永和親子圖書閱覽	將讀者意見轉交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
		室	
二、資訊取得便利性	書櫃擁擠	永和親子圖書閱覽室	本閱覽室每年依據圖書館法及本館相關規定定期辦理書籍報廢，部分尚無法於該年度報廢之陳舊書籍暫時列入罕用書庫，緩和書庫擁擠狀況。
二、資訊取得便利性	武俠小說放太低了	永和民權分館	已調整武俠小說擺放位置
二、資訊取得便利性	以前武俠小說放置位置比較好找	永和民權分館	已將武俠小說恢復至原來擺放位置。
二、資訊取得便利性	漫畫櫃台太高了	永和民權分館	已做適度調整
二、資訊取得便利性	列印不能印大張的	永和民權分館	將讀者意見轉交負責相關業務承辦人參考。
二、資訊取得便利性	標示不夠清楚	永和忠孝圖書閱覽室	已修正層板、側封版不符之標示，並加強整架、順架，如有尋書問題，可詢問櫃檯人員，館員將熱忱予以協助。
二、資訊取得便利性	預約排隊方式應該效法北市，不分館，由系統自行配對加速借閱	永和忠孝圖書閱覽室	將讀者意見轉交負責相關業務承辦人參考。
二、資訊取得便利性	希望無人預約時，可再次續借。	永和忠孝圖書閱覽室	無人預約時，線上續借自 112 年 8 月 1 日起增至 2 次。
二、資訊取得便利性	App 請編預算更新，太舊的書請報廢，館際借了也很難閱讀	永和忠孝圖書閱覽室	1. 有關 APP 之建議將轉交負責業務相關承辦人參考。 2. 本閱覽室每年依據圖書館法及本館相關規定定期辦理書籍報廢。
二、資訊取得便利性	6 樓兒童圖書區的書，按照圖書編號去尋找時，永遠找不到	新莊中港分館	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，建議您可至 5 樓櫃檯向館員詢問，館員將會協助您尋找書籍。
二、資訊取得便利性	借還書在不同樓層 還要將童書與一般書籍分開才能歸還 非常不方便	新莊聯合分館	本分館位於新莊聯合大樓 3 至 5 樓，3 樓為本館兒童閱覽室，4 樓為一般閱覽區，5 樓為自修室。本館於 3 樓及 4 樓皆設有服務櫃檯，館內所有圖書皆可在兩個櫃檯辦理借閱及歸還。本分館將持續加強館員之教育訓練，提醒館員應注意之服務態度。
二、資訊取得便利性	續借只能自行在網路上續一次不太方便	新莊聯合分館	本館自 112 年 8 月 1 日起，為方便讀者閱讀，減少往返圖書館舟車勞頓之苦，以及一

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			證通跨縣市借書需求，個人及家庭借閱證續借次數提增至 2 次，該項資訊已於官網中公告。
二、資訊取得便利性	4，是否研議將線上續借改為兩次？	新店分館	新北市立圖書館於 112 年將續借功能改為 2 次。
二、資訊取得便利性	希望一周兩次書籍運送，減少借書等待時間	新店中正閱覽室	新店中正閱覽室因週一、週二閉館，歡迎將書籍預約至鄰近的閱覽室(如新店三民閱覽室或新店仁愛閱覽室)，以減少您等待時間。
二、資訊取得便利性	書櫃的書籍編碼很常沒有按書號排列。	新店仁愛圖書閱覽室	館內會定時進行整架作業，因部分閱覽後錯架，館方未即時歸位，將再進行調整。
二、資訊取得便利性	書架上的書排的很亂，高低起伏，有些照分類號有些照高低、真不知道怎管理的。	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	4,希望能將續借次數提高至兩次，方便讀者更有彈性運用館藏資源。 5,對於影印方面希望能提供館內零印卡借用，並採用預付方式，部分長輩忘了攜帶悠遊社福卡，卻無法影印，有點不便。	青少年圖書館	1. 全市圖書館於 112 年 8 月 1 日起已將續借次數提增至 2 次。 2. 謝謝您的建議，已將您的意見錄案提供後續採購評估。
二、資訊取得便利性	舊報紙現在要改用去櫃台登記才能借到舊報紙來看，這樣的方式不知道誰規定的，這個館的管理比以前越來越差，怕偷卻沒有便民改善的思維。	青少年圖書館	因應本館報紙失竊問題，於 112 年 7 月 1 日至 9 月 6 日將舊報紙集中於櫃台登記管理，現已恢復為開架取閱模式。
二、資訊取得便利性	跨館借閱太久拿到書，線上借閱有的人都遲還很久卻都沒有催書，這樣其他人都沒辦法借閱了	新店碧潭圖書閱覽室	1. 總館規劃 113 年度將更新預約系統，預計可減少跨館借閱等待時間。 2. 現行逾期未還已由系統統一發送簡訊及電子郵件通知催還。
二、資訊取得便利性	書與影片？本人記錄！幾乎都看完。差不多？沒書與 DVD 可以看！剩爛片順便看而已。	新店福民圖書閱覽室	新店福民圖書閱覽室未設有視聽資料館藏。
二、資訊取得便利性	依書號找館藏書籍，未果卻在另一號碼中發現已耗去 20 分	新店柴埕圖書閱覽室	本閱覽室已請館員加強走動巡查，並保持書架整齊、檢查是否有錯架書籍。

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	希望線上續借書能早點預借到　有些書要排隊預借的人很多 會排不到　因此好書可多增購幾本等方法　能諒大家都預借到書	新店柴埕圖書閱覽室	總館規劃113年度將更新預約系統，預計可減少跨館借閱等待時間。
二、資訊取得便利性	希望喜歡小說(書籍)能很多元，可以更改預約次數、借閱次數	新店三民圖書閱覽室	1. 全市圖書館於112年8月1日起已將續借次數提增至2次。 2. 謝謝您的建議，已將您的意見錄案提供後續規劃評估。
二、資訊取得便利性	不容意找到	土城清水圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議！已提醒館內加強日常整架巡架頻率，並搭配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	熱門書等太久	土城柑林埤圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議！為提供讀者更豐富的閱覽資源，將轉達予書籍採購權責單位考量讀者的多樣性，評估添購更多新書及熱門書籍至本館。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。
二、資訊取得便利性	通閱書館別不多,有時要等很久,有時又超過20人不能通閱書 請多買新書，讓讀者更方便取得新知	土城柑林埤圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議！為提供讀者更豐富的閱覽資源，將轉達予書籍採購權責單位考量讀者的多樣性，評估添購更多新書及熱門書籍至本館。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。
二、資訊取得便利性	新書等太久有時要半年	土城柑林埤圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議！為提供讀者更豐富的閱覽資源，將轉達予書籍採購權責單位考量讀者的多樣性，評估添購更多新書及熱門書籍至本館。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。
二、資訊取得便利性	建議線上續借，如果後面沒有人預約，應該不要限制線上續借次數。	板橋浮洲圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議！目前線上續借次數已調升為兩次，其他意見亦將轉達予本館權責單位進行整體評估。
二、資訊取得便利性	希望家庭卡也能開放預約功能	板橋浮洲圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議！將轉達予本館權責單位考量整體資源運用進行相關方案之評估。

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.APP 的功能要加強，尤其是會當當的狀況曾經遇到數次 2.新書的納入應可與台北市做比較	蘆洲長安分館	1.建議總館權責單位研擬 2.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。
二、資訊取得便利性	Book App 希望也有提供歷史書查詢借書記錄會更好~	蘆洲長安分館	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。
二、資訊取得便利性	1.不知道有電子報 2.蠻常看到一些活動海報，算蠻清楚的 3.線上續借是整個新北圖書管系統和 App 的事情吧，怎麼會在這個表單裡？	蘆洲永平分館	感謝您支持與利用本市圖，目前尚未推出電子報。
二、資訊取得便利性	預約書籍可以以全新北市的書來一起排隊預約，而不是以館來預約	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	不能預約，沒有影印	蘆洲仁愛智慧圖書館	依據「新北市立圖書館閱覽服務規則」第十八條第二款規定：「智慧圖書館及行動書車之館藏不提供預約服務，但提供跨館還書服務。」該條規則的原因是智慧圖書館並無服務櫃檯，故無法提供預約書取書服務，如您有預約書籍需求，請逕向其他分館進行預約。(俟書籍重新上架後請您親臨現場借閱。)
二、資訊取得便利性	智慧圖書館無法預約借書	蘆洲仁愛智慧圖書館	依據「新北市立圖書館閱覽服務規則」第十八條第二款規定：「智慧圖書館及行動書車之館藏不提供預約服務，但提供跨館還書服務。」該條規則的原因是智慧圖書館並無服務櫃檯，故無法提供預約書取書服務，如您有預約書籍需求，請逕向其他分館進行預約。(俟書籍重新上架後請您親臨現場借閱。)
二、資訊取得便利性	希望蘆洲仁愛圖書館可以借跟還別的圖書館的書	蘆洲仁愛智慧圖書館	依據「新北市立圖書館閱覽服務規則」第十八條第二款規定：「智慧圖書館及行動書車之館藏不提供預約服務，但提供跨館還書服務。」該條規則的原因是智慧圖書館並無服務櫃檯，故無法提供預約書取書服務，如您有預約書籍需求，請逕向其他分館進行預

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			約。(俟書籍重新上架後請您親臨現場借閱。)
二、資訊取得便利性	有部分圖書(相同作者)會放在完全不同的區域	蘆洲仁愛智慧圖書館	新北市立圖書館的書籍，目前中文圖書編目採用「中文圖書分類法」做分類法。
二、資訊取得便利性	我覺得應該要取消限制閉館前 30 分鐘內進行借還書這個規定，原因是時常下班後無法在時間內領取預約的書籍，例如上次 8:52 到達，卻被告知無法領取，導致預約書籍未能及時領取浪費了讀者及館方的人力資源，我認為應該要考量到民眾的生活作息時間多元，因此應該在閉館前無論幾分鐘都能進行到借還書這個重要的業務，否則九點關閉的規定是不是就沒有實質上的意義呢？	蘆洲集賢分館	依據本館閱覽服務規則，臨櫃服務於閉館前 30 分鐘後停止受理，館員在此 30 分鐘內需進行館舍巡查、整理環境、安全檢查、設備維護、結算規費、填寫工作日誌等相關作業，以提供翌日到館民眾舒適整潔的閱讀環境，相關規定已公告於本館官網與轄下各館館舍。
二、資訊取得便利性	續借建議直接從原本還書日期往後延，而不是從點選續借的日期往後延。	蘆洲兒童親子分館	因事涉預約讀者順位排序，本館會將讀者建議轉達總館研議，感謝您的熱心建議。
二、資訊取得便利性	漫畫書的集的排序錯亂	蘆洲兒童親子分館	本館將請館員加強整架。
二、資訊取得便利性	要預約圖書時，偶而看到逾期很久的書未歸還，有些誇張到逾期好幾年	蘆洲兒童親子分館	本館針對圖書逾期未歸還的讀者，會由電子信箱、電話語音、讀者帳戶、APP、催還函通知…等多方管道通知借閱讀者。
二、資訊取得便利性	外籍館員的服務還可以有進步空間，請面帶笑容。	蘆洲兒童親子分館	本館將加強該館員服務禮儀教育訓練，以提升服務品質。
二、資訊取得便利性	沒使用過列印。	三重五常分館	歡迎使用本館各項設備及服務。
二、資訊取得便利性	希望可預約的數量可以增加只能預約排隊 10 本太少了	三重五常分館	本館會將讀者建議轉達總館研議，感謝您的熱心建議。
二、資訊取得便利性	跨館調閱借書要等比較久時間	三重五常分館	館員依據預約作業之需求，每日皆有下載清單尋書，惟配合物流車週期，圖書移送時間約需一至二星期。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	機台操作有時不容易印清楚如跨頁影印容易截頭去尾	三重五常分館	如有影印機操作上的問題，可洽館員協助。

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	預約書籍的本數只有 10 本太少了，有時遇到新書需要等待人數預約時，預約本數就扣掉了，還需要等到半年以上時間才能消化掉新書預約，希望可以調整預約的書本數量。	三重東區分館	本館會將讀者建議轉達總館研議，感謝您的熱心建議。
二、資訊取得便利性	館內無線網路訊號不良	樹林大安圖書閱覽室	圖書館於 112 年 10 月起已陸續進行各分館暨圖書閱覽室之無線網路頻寬之更新，以提供讀者更好的網路使用品質。
二、資訊取得便利性	1,2 樓 50 號的書排放雜亂	樹林三多圖書閱覽室	感謝您的意見，圖書館會請館員加強走動式管理，並確實整架作業，惟本閱覽室僅位於該建築物 2 樓。
二、資訊取得便利性	出版品，新書，可擺放顯眼位置	樹林三多圖書閱覽室	感謝您寶貴的意見，本館將策畫新書相關書展提供讀者方便尋書及借閱。
二、資訊取得便利性	影印列印功能不足	樹林分館	一、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、 目前圖書館依採購合約提供黑白列印服務，感謝您的建議，本館會將您的意見反映總館評估開放相關功能。
二、資訊取得便利性	關於 2.各項訊息取得便利性的問題 未使用過電子報及出版品 本圖書館好像沒這種東西 到目前為止 我認為僅此是建議並無別意思 謝謝	樹林分館	圖書館提供豐富且多元化的電子資源，建議您可以多加利用本館官網蒐尋，或洽櫃檯館員諮詢。
二、資訊取得便利性	影印列印功能不足	樹林彭厝圖書閱覽室	一、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、目前圖書館依採購合約提供黑白列印服務，感謝您的建議，本館會將您的意見反映總館評估開放相關功能。
二、資訊取得便利性	1.預約書都要排隊等超久，是否可以增加數量流通可快些。 2.APP(新北愛 Book)預約和已借書單是否可點選進看清楚書本的內容，有時預約等	板橋溪北分館	一、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，建議您可多利用跨館預約服務。 二、圖書館會將您的建議提供資訊系統單位做後續可行性之評估參考，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
	太久，忘了預約書本的目的，明明有書的名稱，卻又要從(查詢館藏)重新打上書名再次搜尋，才能再次了解書的內容。 3.APP(新北愛 Book)能像(行動版網頁)可以看到書本的內容和簡介(建議)。		三、您的建議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	1.希望家庭.親子類，預約書的額度可以增加，因為 10 本很快就滿了。	板橋溪北分館	本分館依據「新北市立圖書館閱覽服務規定」辦理，個人借閱證之借閱圖書資料以三十冊為限；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。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	建議線上續借 2 次	板橋溪北分館	本館已開放可續借 2 次，惟若有其他讀者預約則無法再續借。
二、資訊取得便利性	兒童書不好找,要找很久	汐止分館	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	預約書 10 本可再增加,續借次數可增加	汐止分館	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，預約冊數須評估現有物流及人工處理速度，以避免造成讀者等候過久，影響讀者權益。 此外，為減少預約讀者的等待時間，加速館藏流通率，也為了鼓勵讀者多來館借閱書籍，增加與好書偶遇的機會。 為方便讀者閱讀，減少往返圖書館舟車勞頓之苦，以及一證通跨縣市借書需求(臺北、桃園得續借 2 次)，個人及家庭借閱證續借次數自 112 年 8 月 1 日起提增至二次。
二、資訊取得便利性	續借次數只有 1 次.北市圖可以 2 次	汐止茄苳分館	為方便讀者閱讀，減少往返圖書館舟車勞頓之苦，以及一證通跨縣市借書需求(臺北、桃園得續借 2 次)，個人及家庭借閱證續借次數自 112 年 8 月 1 日起提增至二次。
二、資訊取得便利性	館員說要找書只能用自己的手機上網預約。	鶯歌分館	本分館 1 樓配置設有資訊檢索區，如讀者有使用電腦預約需求，可多加利用。未來若有任何圖書館相關服務需求可逕洽櫃台服務人員，本分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
二、資訊取得便利性	每次想借的書籍都沒有購買 需要跨區去桃園市或台北市才有書可借 預約跨區取書希望能更加快速 比不上台北市跟桃園	鶯歌分館	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館，以充實館藏之數量及多元性。讀者亦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。感謝您的建議。 另因本市幅員較廣，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	無法歸還台北市的書籍，請辦理。	鶯歌分館	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。感謝您的建議。
二、資訊取得便利性	因別間圖書館影印機有列印功能，鶯歌分館卻無法使用列印功能，請改善。	鶯歌分館	本分館將於確認讀者電腦可獨立連線，而無資安之虞後，開放部分電腦之連線列印功能。感謝您的建議。
二、資訊取得便利性	希望鶯歌圖書館影印機須改進能夠可以有列印功能使用，不然要到樹林大安分館使用電腦列印，很不方便，謝謝。	鶯歌分館	本分館將於確認讀者電腦可獨立連線，而無資訊安全之虞後，開放部分電腦之連線列印功能。感謝您的建議。
二、資訊取得便利性	別館可以下載資料列印，鶯歌分館影印機卻不能，請改善謝謝	樹林三多圖書閱覽室→鶯歌分館	本分館將於確認讀者電腦可獨立連線，而無資安之虞後，開放部分電腦之連線列印功能。感謝您的建議。
二、資訊取得便利性	希望可以有掃描❤❤❤ 影印、列印的服務❤ 預約書籍超級久，希望熱門的好書可以多點	樹林樂山圖書閱覽室	1. 本分館將於確認讀者電腦可獨立連線，而無資訊安全之虞後，開放部分電腦之連線列印功能。 2. 本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館，以充實館藏之數量及多元性。讀者亦可至新北市立圖書館官網使用薦購功能，

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			推薦需要之圖書，列為下一年度總館採購圖書參考。感謝您的建議。
二、資訊取得便利性	跨館移送等待時間太久	三峽北大分館	跨館移送等待時間為 7~14 天，館員須找書、物流中心等作業需要時間處理。
二、資訊取得便利性	1.熱門書籍的借閱時間希望可以縮短成 14 天，台北市圖書館都能做到，新北市圖書館為什麼做不到。 2.線上續借書次數希望可以多一點。	三峽北大分館	1.目前圖書借閱規定為 30 天。 2.線上續借次數已增加為 2 次。
二、資訊取得便利性	線上續借次數應增加	三峽北大分館	線上續借次數已增加為 2 次。
二、資訊取得便利性	新增新書到的通知，新書何時來都不知道	三峽北大分館	館藏查詢頁面有新到圖書書單，可查詢各月份新到圖書。
二、資訊取得便利性	線上續借次數應開放至 5 次以上	三峽北大分館	線上續借次數已增加為 2 次。
二、資訊取得便利性	希望圖書若後面未有人借書的話，續借次數能夠提高(目前規定只能一次)，希望預約本數可以提高(目前規定 10 本)	土城親子分館	線上續借次數已增加為 2 次；預約本數目前為 10 本，已反映給閱典課。
二、資訊取得便利性	現在用多元支付的影印機 設備複雜困難　老人家不太會用, 常常需麻煩館員來幫忙印	淡水分館	因新式彩色印表機為多元服務設備，如您有不了解的地方非常歡迎您逕洽櫃檯服務人員，我們將竭誠為您提供列印方式。
二、資訊取得便利性	機器太進步 操作太複雜	淡水分館	如您對館內所提供電腦、新式彩色印表機等資訊設備有不了解的地方，非常歡迎您逕洽櫃檯服務人員，我們將竭誠為您提供指引解說。
二、資訊取得便利性	建議目前使用的列印影印多元支付機可以讓操作方式更便利 例如滑鼠操作調整為觸控	淡水分館	因新式彩色印表機為多元服務設備，如您有不了解的地方非常歡迎您逕洽櫃檯服務人員，我們將竭誠為您提供指引解說。
二、資訊取得便利性	對銀髮族不太會使用設備的，很不友善	淡水竹圍分館	如您對館內所提供電腦、新式彩色印表機等資訊設備有不了解的地方，非常歡迎您逕洽櫃檯服務人員，我們將竭誠為您提供指引解說。
二、資訊取得便利性	希望可以縮短跨館借書的等待時間，Thanks!!	淡水竹圍分館	感謝您的耐心等待，後續將加速尋書時間，並將找尋到的書籍儘速送出。

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	曾因為影印需要需求協助，很遺憾未得到滿意的服務，只好放棄，自行找超商列印，希望影印服務的流程更簡易操作，Tks	淡水竹圍分館	因新式彩色印表機為多元服務設備，如您有不了解的地方非常歡迎您逕洽櫃檯服務人員，我們將竭誠為您提供指引解說。
二、資訊取得便利性	跨圖書館借書等待時間很長…且 app 很不好使用	瑞芳分館	新北市所有誇館書籍皆須經物流收書後彙整後再送出，等待期約為 7-14 天，相關訊息也會回應給廠商知悉並建議加速流程；因應資安需求本館 APP 正優化中相關操作不便利問題會反映給系統商改善。
二、資訊取得便利性	圖書館預約系統可以更容易，運送速度如果再縮短就更好了	瑞芳分館	圖書館預約操作系統本館皆會滾動式檢討，進行優化更便民，預約書運送會轉知廠商知悉並建議加速作業流程。
二、資訊取得便利性	不太會用影印，沒用過	五股分館	可洽詢本館館員協助影印。
二、資訊取得便利性	附件不能按續借以為逾期了	五股分館	本館將彙集您的反應提供資訊組精進改善。
二、資訊取得便利性	各項訊息取得便利性的部份，資訊管道分散很混亂，沒有整合一起。新北圖書館官方網站、臉書和 Line 訊息，有時候資訊沒有一致，反應的時候都是踢皮球的回應。不同人管理，訊息落差就推責，也搞不清楚以哪個管道為主才是可靠的。	五股成功分館	本館將彙集您的反應精進改善。如您使用網路、社群資源反應問題尚無法接收回應，亦可電洽本館，會有專人協助您處理疑問。
二、資訊取得便利性	期刊借期天數希望能延長	深坑分館	可使用續借功能延長期刊借閱天數，自 112 年 8 月 1 日起續借次數提增至二次。
二、資訊取得便利性	影印功能複雜,不太會用,且不收現金,沒有帶卡就不能影印,是否能有付現的機智	深坑分館	圖書館的影印機無使用影印卡，櫃台繳費可選擇現金繳費。
二、資訊取得便利性	有時候兒童區的書被亂放在地板，沒有擺在書架上。	深坑分館	會再加強整理書架讀架。
二、資訊取得便利性	排列整齊，好找到須要的書籍	坪林分館	預約尋書時，一併將圖書按序排列整齊，以利讀者尋書。
二、資訊取得便利性	可以自己上網查書在那個櫃會更好	汐止北峰圖書閱覽室	謝謝建議，因一段時間就有新書上架需調整書架，架號設定有待商榷後實施。
二、資訊取得便利性	一般書籍借期 2 個月以方便研讀	汐止北峰圖書閱覽	讀者可上網續借 2 次增加借期，前後就有 3 個月可閱讀。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
		室	
二、資訊取得便利性	借／績閱時間延長。	汐止北峰圖書閱覽室	讀者可上網續借 2 次增加借期，前後就有 3 個月可閱讀。
二、資訊取得便利性	線上續借，若無人排隊，請再提高續借次數。	汐止北峰圖書閱覽室	可以，目前已提高續借 2 次，前後就有 3 個月可閱讀。
二、資訊取得便利性	雜誌區被借閱者亂擺放導致不易查找	泰山分館	因本館館員人力不足，將請平日館內圖書志工協助加強整架工作。
二、資訊取得便利性	兒童室找書不好找,分類排放有點亂	泰山分館	兒童閱覽室牆面設有書籍分布圖，若有不清楚的部分亦可洽詢館員。
二、資訊取得便利性	新書區兒童書籍擺放入口處	泰山分館	新書區目前設於入口明顯位置，外側成人新書、內側兒童新書，若有不清楚可洽詢館員。
二、資訊取得便利性	圖書館真的是一個很棒的地方，謝謝每一個人的付出跟幫忙，特別是櫃台第一線的人員，真的辛苦了。 有沒有可能預約書系統改成像台北市圖書館的方式，預約書籍是按該書的預約順序排序，沒有指定分館的該書籍預約，這樣”感覺”好像會比較快輪到。 另外，是否可能用系統推算目前預約可能取書日(例如跨館移動 5 天，每借閱 1 人就是 30 天之類)，因為預約等待人數、等待轉送其他館藏地、等資訊其實不容易理解換算大概何時可以拿到(有查過圖書館的 QA，但還是不太會算)，舉個例子，之前幫孩子預約屁屁偵探，當時前面排 20 個人，等到書籍到手書籍已經超過一年半了…有點超過孩子的適讀年紀，所以	泰山分館	一、預約書系統由本館資訊組負責，將轉知資訊組納入新系統規畫考量。 二、取書日考量跨館流通處理速度、館員點收時間、讀者取書時間、讀者還書時間等等因素，較難評估出取書日期，另系統方面問題為本館資訊組負責，亦將轉知資訊組納入新系統規畫考量。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	書籍到館後取書就立刻還書，也是浪費了圖書館的運送資源(SORRY)，不過我相信這樣做您們可能會遇到延遲還書或其他狀況導致預定日期沒有到館讓一些容易激動的民眾激動…所以只是提出建議，讓您們評估。		
二、資訊取得便利性	藏書空間過於狹窄	泰山貴子分館	因本館硬體空間之限制，為提供給讀者豐富館藏，因此部分區域有較為擁擠之情形。本館將重檢視空間配置調整書架寬度為舒適程度。
二、資訊取得便利性	館員不積極整理圖書，一般圖書常被亂插到其他書架，兒童繪本更是有如大海撈針。建議上層單位主管自己來找找書，就知道了。	泰山貴子分館	因本館館員人力不足，將請平日館內圖書志工協助加強整架工作。
二、資訊取得便利性	二樓體育類書籍排放雜亂	泰山貴子分館	因本館館員人力不足，將請平日館內圖書志工協助加強整架工作。
二、資訊取得便利性	圖書查找系統非常清楚便利，但其勘查找相對的就非常不清楚。過期建議成冊上架以提供借閱。	萬里分館	本分館將系統改善之建議轉知業管單位，感謝您寶貴的建議。關於期刊合訂本，總館設立專區典藏，僅供館內閱讀，不外借，歡迎多加利用。
二、資訊取得便利性	1,3樓的書很多都倒的倒看起來很亂	石門分館	案查本分館同仁每週皆依責任區固定整架，爾後將加強整架作業頻率，避免再有讀者借閱選書放置錯架零亂情形發生。
三、圖書館網站及電腦應用	2、如何從書架找書影片教學	總館閱覽典藏課	本館在1-5樓均設有櫃檯以服務讀者，您如有使用本館設施之疑問，可向各樓層櫃檯求助。又，本館在每一樓層電梯出口附近，均有提供該樓層平面圖，其中有標示該層各區域書架所擺放書籍之索書號大致範圍。建議您尋書前可以先利用本館館藏查詢系統確定所欲尋找書籍的索書號，再參閱該平面圖，以了解該書的大致所在位置。關於館藏查詢系統之使用說明，可參閱https://webpac.tphcc.gov.tw/webpac/help_1_1.cfm。
三、圖書館網站及電腦應用	6、提供「新北市立圖書館官方LINE帳號」方便留言	總館閱覽典藏課	因設立及管理LINE帳號所需經費及人力較為巨大，本館目前沒有相關計畫。您如欲對本館留言，除可利用本館FB網頁

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			(https://www.facebook.com/NewTaipeiCityLibrary/?locale=zh_TW)外，若有正式之陳情建議，則可利用本館官網「讀者留言」區(https://www.library.ntpc.gov.tw/ReaderOpinion/)進行提問，本館會盡力回覆。
三、圖書館網站及電腦應用	期待與台北市圖書館系統可跨館預約取書	總館閱覽典藏課	有關您詢問「雙北圖書館跨館預約取書服務」一事，因目前本館與臺北市圖書館在書籍借閱政策及流通系統上均有相異之處，短期內實無法立即實行常態性書籍通閱及歸還服務，還請您多多包涵。
三、圖書館網站及電腦應用	5.預約書本書希望可以再增加	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。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。
三、圖書館網站及電腦應用	3.館藏查詢如果沒有由館員協助說明，第一次使用會搞不清楚，很多書都沒有圖片，沒有辦法確定是不是要的書	總館採訪編目課	3.本館書封來源主要是與三民網路書店連結，若三民網路書店未獲得授權之圖書，於本館館藏頁面就無法顯示書封，如未有書封建議您可檢視詳細書目資料，以書名、ISBN、作者、出版者等資訊判別。
三、圖書館網站及電腦應用	2.很難找活動報名資訊 4.很爛,行動借閱證每次都要重 key 密碼	總館資訊組	2.官網預計於 113 年更新。 4.已於系統更新中研擬此功能。
三、圖書館網站及電腦應用	3.官網混亂難用 4.app 很慢	總館資訊組	3.官網預計於 113 年更新。 4.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	門禁不好感應	總館資訊組	經檢測後，目前總館門禁感應正常。
三、圖書館網站及電腦應用	4 可以新增更多功能	總館資訊組	APP 預計於 113 年更新。
三、圖書館網站及電腦應用	使用起來死板，不是很方便找到自己想用的功能，讓人不想使用，有時外接其他網站會無法連線	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。

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	1.查詢「視聽資料」時，增加篩選「電影種類」方便查詢，例如：西片、日本片...等	總館資訊組	經查，讀者可以於本館館藏查詢系統中，點選「進階查詢」資料類型選擇「視聽資料」、語言選擇特定語言即可查詢出相關語言之視聽資料。 本館館藏查詢已參考使用者經驗，於後續計畫研議。 經檢測後，目前官網及 APP 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	1 快速查詢分類影片	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	連官網、app 都不肯好好維護，導致經常很卡，既然不想維護，就取消服務算了	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	希望可以在 app 上也能查詢訊息信箱，不用每次都要從官網登入才能看到	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。 1.經查，本館館藏查詢中可點選進階查詢，輸入相關書籍名稱，並點選資料類做篩選。 2. 有關本館館藏查詢介面及使用情形，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。 4. 經檢測後，目前 APP 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	1. 館藏查詢系統操作便利性：希望可以加入 AND 條件搜尋，如輸入「哈利波特 & 電影」可以找到同時含有這兩個關鍵字的書名或影片名 2. 圖書館官網能提供我需要的訊息：沒有書籍的詳細內容或目錄可查 4. 「新北愛 Book」APP 服務：最近使用 APP 服務查書時，發現伺服器回應極慢。今天 9/10 下午 4:00 到館還書時更誇張，行動借閱證竟然要過了一分多鐘才出現，臨櫃的讀者還有人因為進不去行動借閱證導致無法借書。而在我借書時，櫃台人員每刷一本書都要等很久，非常浪費時間。請積極改善伺服器的效能，謝謝！	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	1、無法篩選公播版或家用版，進行搜尋	總館資訊組	本館將於後續計畫研議。 本館 APP 中行動借閱證需有網路連線才可以使用，建議讀者可以連線 New Taipei wifi 使用。 APP 預計於 113 年更新。
三、圖書館網站及電腦應用	設定「公播版」快速查詢鍵，更方便查詢公播版影片種類	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
三、圖書館網站及電腦應用	沒有網路時難以使用手機裡的行動借閱證功能	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。 有關本館館藏查詢介面及使用情形，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。
三、圖書館網站及電腦應用	4 無法查到有哪些期刊	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	建議新北愛 Book App，使用行動借閱證功能時，可記憶使用者密碼或支援自動登入，不需要每次使用時都要輸入密碼	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	希望 app 服務可以新增書本介紹(如查詢某書籍，可以有該書之簡介)	總館資訊組	
三、圖書館網站及電腦應用	好像館藏查詢系統的「相關性」排列不是很靈敏，排列方式也不容易區別。	總館資訊組	經查，關聯性排序可以由查詢頁面中自訂排序方式。
三、圖書館網站及電腦應用	2.官網最新消息常常找不到想要看到的活動資料 4.希望可以有儲存密碼的功能	總館資訊組	2. 描述不明確 4. 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。
三、圖書館網站及電腦應用	1、新增影片搜尋快速連結，借閱影片排行榜或推薦 2、官網導覽說明或新手指引 3、行動借閱證常掛點不能用	總館資訊組	1. 2. 本館將於後續計畫研議。 3. 經檢測後，目前 APP 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	1、能有影片區快速查詢	總館資訊組	1.本館將於後續計畫研議。
三、圖書館網站及電腦應用	APP 無法蒔選「視聽資料」方式搜尋，只限電腦版才可不方便	總館資訊組	本館 app 取用本館館藏查詢中較常使用之功能，本館將於日後評估是否加入視聽資料之搜索功能，感謝讀者的寶貴建議。
三、圖書館網站及電腦應用	希望借過的書再借時能跳出提醒。還有能清楚查詢到借閱記錄	總館資訊組	本館館藏查詢系統中可以瀏覽讀者的借閱紀錄。
三、圖書館網站及電腦應用	6.開闢專屬「意見園地」快速連結	總館資訊組	本館 APP 主要提供讀者快速利用圖書館服務，故選用電腦版館藏查詢系統中較為常用的功能設置，關於讀者留言功能，建議仍使用電腦版網頁。

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	6、「新北愛 Book」APP 中，可開闢一個「個人意見」區	總館資訊組	本館 APP 主要提供讀者快速利用圖書館服務，故選用電腦版館藏查詢系統中較為常用的功能設置，關於讀者留言功能，建議仍使用電腦版網頁。
三、圖書館網站及電腦應用	6、官方能提供線上留言板	總館資訊組	本館 APP 主要提供讀者快速利用圖書館服務，故選用電腦版館藏查詢系統中較為常用的功能設置，關於讀者留言功能，建議仍使用電腦版網頁。
三、圖書館網站及電腦應用	新北愛 BooK(APP)若能對書籍查詢可容忍一兩個字的誤差會更優	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。
三、圖書館網站及電腦應用	WIFI 有時不太穩定	總館資訊組	如遇本市相關無線網路上網連結個案問題，可撥打 02-23443340，由專人協助處理。
三、圖書館網站及電腦應用	輸入密碼處無提示預設密碼為何。	總館資訊組	相關文字說明已研擬於新版 APP 加入。
三、圖書館網站及電腦應用	系統偶爾轉不出來	總館資訊組	經檢測後，目前系統皆正常運作，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	APP 不能查借閱紀錄，也常常反應很慢一直轉不進去	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。
三、圖書館網站及電腦應用	太常連不上或故障，打開行動借閱證的速度很慢	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。
三、圖書館網站及電腦應用	1.官網資訊不好查找，很亂 2.app 不能查歷史借閱紀錄，預約書到館 app 不會跳推播通知，每次都要打開 app 才會看到，常常等看到的時候已經過期了或是趕不上領取時間 4.app 登入借閱證都要轉很久	總館資訊組	1.本館官網公告資訊皆放在首頁，連上本館首頁（網址：https://www.library.ntpc.gov.tw/MainPortal/)後，往下拉，會看到「公告資訊」欄目，本館各分館所有活動及公告皆可於此處查閱。 2. 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
			4. 經檢測後，目前 APP 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	在外文區的查詢有點困難，如作者要用大衛威廉，用 David William 會查不到，要用 William David	總館資訊組	有關本館館藏查詢介面及使用情形，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。
三、圖書館網站及電腦應用	強烈建議新北愛 Book 的 APP 重新設計！台北市及桃園市的圖書館 APP 都相當完善，新北愛 Book 卻非常簡陋，無法給予讀者最新的圖書館資訊及館藏的詳細服務（請參考台北市及桃園市的 APP）除此之外，新北愛 Book 非常容易當機，經常需要重開 APP 才能繼續使用。輸入書名時，若不是輸入完整名稱就查不到書。借書時甚至會出現其他本書的名稱，非常奇怪。整體來講 APP 體驗很不佳，請一定要重新設計新的 APP。	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。
三、圖書館網站及電腦應用	常找不到要的資料,APP 常當機無法順利使用,官網很無法進入	總館資訊組	有關本館館藏查詢及 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。
三、圖書館網站及電腦應用	1.館藏常搜尋不到 4.常常無法登入,很卡	總館資訊組	1. 描述不明確 2. 經檢測後，目前館藏查詢網站正常運作，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	1.台北愛 Book 的 APP 請重新設計。	總館資訊組	有關本館新北愛 Book 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。
三、圖書館網站及電腦應用	希望 APP 能有分類去查詢書籍,如果不知道有什麼書的話	總館資訊組	相關文字說明已研擬於新版 APP 加入。
三、圖書館網站及電腦	官網的問答集，回答內容太簡略，說明也不清楚，不實	綜合規劃組	本館官網問題集提供讀者反映頻率較高的一般性通用問題，並會視較常詢問的問題上架

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
應用	用也沒在更新資料		新資料，我們將再檢視問答集的回答內容，以提供更完整的資訊，也歡迎使用留言表單反映您對於本館的相關建議。
三、圖書館網站及電腦應用	新北愛 Book 緩慢	板橋分館	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。
三、圖書館網站及電腦應用	「新北愛 Book」APP 常常跑很久	板橋分館	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。
三、圖書館網站及電腦應用	WIFI 網路速度很慢，請改善	板橋分館	有關您所提 WIFI 網路速度之疑慮，中華電信於 112 年 10 月中旬已至本館升級 WIFI 網路之頻寬，謝謝您的建議。
三、圖書館網站及電腦應用	2.偶爾官網及借閱登入容易斷線或無法登入	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。
三、圖書館網站及電腦應用	時常無法登入或要很久	三重分館	本館系統有定期維護及保養，如碰資料流量較大，偶爾會造成系統過荷，將會向本館資訊單位反映系統不穩狀況。
三、圖書館網站及電腦應用	建議可參考台北市立圖書館 app 機制 其設計更加便利友善 謝謝	三重分館	本館將會向本館資訊單位建議並建立更完善便利系統提供讀者。
三、圖書館網站及電腦應用	手機 app 無法薦購	三重南區分館	本館系統薦購功能僅限網頁版可使用，讀者如欲使用手機薦購，建議可使用手機內網頁版官網方可薦購。
三、圖書館網站及電腦應用	對於找個人借閱記錄(是否逾期)不太好找	三重南區分館	官網登入讀者帳號後即至個人借閱紀錄即可查詢借閱紀錄。
三、圖書館網站及電腦應用	App 不能薦購 只能借書 沒什麼有用功能	三重南區分館	本館薦購功能僅限電腦網頁版，APP 可使用功能與官網電腦版皆相同。
三、圖書館網站及電腦應用	網站有的功能 app 就要有	三重南區分館	APP 可使用功能與官網電腦版皆相同，除薦購功能須改至網頁版使用。
三、圖書館網站及電腦應用	app 很慢	三重培德分館	本館系統有定期維護及保養，如碰資料流量較大，偶爾會造成系統過荷，將會向本館資訊單位反映系統不穩狀況。
三、圖書館網站及電腦應用	各館的線上報名系統可否盡量不要用<google 表單>,因為使用此表單的承辦人,必須	三重田中分館	本館推廣活動相關報名皆使用 Beclass 表單，各館推廣活動歡迎至官網活動資訊公告瀏覽。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	在報名時間開始時上傳表單,對熱門的搶手活動,恐出現下列風險:承辦人表單上傳的時間差(我曾遇過承辦人晚了將近 30 分鐘以上才上傳,當然還有遲 1、2 分鐘),將讓報名者依報名時間準時登入報名網址時,竟還看不到報名表單!也就是說大家要賭運氣.所以建議主辦方可以用其他的免費線上報名平台如:beclass、accupass,這些台都可以事先設定只要一到報名時間,平台系統就會"自動"出現報名頁面,絕對準時且公平!		
三、圖書館網站及電腦應用	開啟行動借閱證的速度很慢	三重崇德分館	本館系統有定期維護及保養，如碰資料流量較大，偶爾會造成系統過荷，將會向本館資訊單位反映系統不穩狀況。
三、圖書館網站及電腦應用	常不能連	板橋江子翠分館	經測試本館的 NewTaipei WiFi 為正常連線狀態，惟無線上網的訊號有距離之限制，大部分是在熱點訊號的半徑 15~25M 以內，並且訊號發送點與讀者所在位置之間，是否有訊號干擾、阻礙物皆有影響，若您使用上仍有問題可直接向本館櫃檯反映，俾利本館調整到最佳收訊位置。
三、圖書館網站及電腦應用	在新北愛 book 裡沒有館藏查詢系統	板橋江子翠分館	感謝您利用「新北愛 BOOK」APP，經測試館藏查詢系統是可以使用的，如有使用上的問題，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	有些當月月刊要向櫃臺借，但櫃臺會在每個月 3 日（有時會更久）後才會整理好。	板橋江子翠分館	有關本館英文雜誌月刊晚三天上架一事，本館負責同仁表示皆於到館當天即加工登錄處理，以儘速提供民眾利用。由於出版社配送期刊到館，尚有寄送處理時間，也請您多加包涵。
三、圖書館網站及電腦應用	4，常常當機轉圈圈	板橋江子翠分館	經測試本館的 NewTaipei WiFi 為正常連線狀態，惟無線上網的訊號有距離之限制，大部分是在熱點訊號的半徑 15~25M 以內，並且訊號發送點與讀者所在位置之間，是否有訊號干擾、阻礙物皆有影響，若您使用上仍

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			有問題可直接向本館櫃檯反映，俾利本館調整到最佳收訊位置。
三、圖書館網站及電腦應用	App 有借書的封面會更好	板橋江子翠分館	有關 APP 介面及使用情形，本館會轉呈相關課室，以提供更便於使用者檢索的查詢服務，感謝您的建議。
三、圖書館網站及電腦應用	4,對新北愛 book 並沒有不滿意，但建議我的書籤可以新增總覽圖書的瀏覽方式，讓讀者可以打破分類，在一個頁面中看到所有被加入書籤的書籍	板橋江子翠分館	有關 APP 介面及使用情形，本館會轉呈相關課室，以提供更便於使用者檢索的查詢服務，感謝您的建議。
三、圖書館網站及電腦應用	有時得排隊等候	板橋江子翠分館	因您未敘明何種情形需排隊等候，本館推測是借還書排隊動線，本館將多方徵集相關意見儘速處理，造成不便敬請見諒。
三、圖書館網站及電腦應用	新北愛 BOOK ios 有時候登入好慢、不順。Android 的比較順	板橋江子翠分館	有關 APP 介面及使用情形，本館會轉介相關課室，以提供更便於使用者檢索的查詢服務，感謝您的建議。
三、圖書館網站及電腦應用	APP 無法尋找已借閱過書籍	板橋江子翠分館	有關 APP 介面及使用情形，本館會轉呈相關課室，以提供更便於使用者檢索的查詢服務，感謝您的建議。
三、圖書館網站及電腦應用	可在網路上新增官方的 Line，增加快速收到新資訊。	板橋江子翠分館	有關網路介面及使用情形，本館會轉呈相關課室，以提供更便於使用者檢索的查詢服務，感謝您的建議。
三、圖書館網站及電腦應用	App 有時候會很慢很卡 希望能改善	板橋江子翠分館	App 速度慢可能由多種因素引起，如資料流量較大，造成系統過荷，若無法正常運作，請隨時向櫃檯館員反映，以利本館及時通報資訊人員處理，造成您的不便，敬請見諒。
三、圖書館網站及電腦應用	Wi-Fi 都收不到	板橋江子翠分館	經測試本館的 NewTaipei WiFi 為正常連線狀態，惟無線上網的訊號有距離之限制，大部分是在熱點訊號的半徑 15~25M 以內，並且訊號發送點與讀者所在位置之間，是否有訊號干擾、阻礙物皆有影響，建議您可以靠近到有貼「新北市無線上網」的標識處使用，可以使用到較為穩定的訊號品質；若您使用上仍有問題可直接向本館櫃檯反映，俾利本館調整到最佳收訊位置。
三、圖書館網站及電腦應用	加強使用電腦的管制（聲音吵雜 妨礙讀書	板橋江子翠分館	本館 3 樓右側圖書閱覽區後段，設置 6 個 3C 產品優先使用席次，惟因應讀者現代資訊需求，部分讀者會至館室其他區域利用；並進行走動式管理，對於使用筆電聲音較大

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			干擾閱覽環境者，予以柔性勸導，若您發現有嚴重干擾閱覽環境者，可向櫃檯服務人員反映，由本館同仁協助，以維持閱覽寧靜氛圍。 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。
三、圖書館網站及電腦應用	每次借書 都要重填一次密碼密碼希望能儲存	板橋民生圖書閱覽室	本館基於保護個人資訊安全，並避免遭他人不當使用之考量，會採取較為嚴謹之認證方式，如再次確認個資、登出後須重新輸入個資等保護措施，造成您的不便，尚請見諒。
三、圖書館網站及電腦應用	電腦使用區空間很擠，兩台同時有人用時沒有隱私，也沒有檢索專用的電腦，要查書還要壓證件借電腦才能用，很麻煩。 是不是可以把兩台分開並提供專門查書的電腦？	板橋民生圖書閱覽室	感謝您的建議，本館已針對資訊檢索區進行部分調整，如仍有任何問題及建議，歡迎您逕洽本館。 另外關於建議提供專門查書用的電腦一事，因本館近期將納入1樓進行整體空間改造，已將您的意見錄案提供後續規劃評估，未來將做部分調整以持續維護良好的閱讀環境。
三、圖書館網站及電腦應用	讀者用的電腦可以設置插號碼牌的裝置，以免讀者沒收好遺失，館員也可以確認讀者有換證才使用電腦。因為有人會看電腦沒人使用就自己坐在那裏開電腦看影片，但館員不一定會發現.....	板橋民生圖書閱覽室	謝謝您的建議，本館會將您的意見錄案提供後續規劃評估；另本館近期將納入1樓進行整體空間改造，已將您的意見錄案提供後續規劃評估，未來將做部分調整以持續維護良好的閱讀環境。
三、圖書館網站及電腦應用	App速度慢，希望能再流暢一些。	板橋萬板親子圖書閱覽室	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，將提請本館相關單位改進參考，謝謝您的建議。
三、圖書館網站及電腦應用	官網連線慢。不流暢	中和員山分館	官網連線速度慢可能由多種因素引起，若官網無法正常運作，請隨時向櫃檯館員反映，以利本館及時通報資訊人員處理，造成您的不便，敬請見諒。
三、圖書館網站及電腦應用	App登入方式可以再優化	中和員山分館	歡迎提供更詳細的App登入優化建議，本館會轉介總館相關課室，以做為修正參考，感謝您的建議。
三、圖書館網站及電腦應用	感覺官網 app常當機，很不方便	中和員山分館	若官網App無法正常運作，請隨時向櫃檯館員反映，以利本館及時通報資訊人員處理，造成您的不便，敬請見諒。
三、圖書館網站及電腦應用	app無法看到自己借過的書	中和員山分館	有關APP 介面及使用情形，本館會轉介總館相關課室，以提供更便於使用者檢索的查詢服務，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
三、圖書館網站及電腦應用	端午連假的早上，完全當機，櫃台說無法取書，你們在連假前，就應該要提升系統的負載量，當機一天就算了，還連當 3 天....真的要改進...	中和員山分館	有關系統當機問題，本館會提請相關課室改進，造成您的不便，敬請見諒。
三、圖書館網站及電腦應用	希望可以像台北市立圖書館一樣，開放手機 APP 自己借書，他們用 APP 就可以直接掃碼借書，期望新北跟進。還有台北市圖書館有 LINE 通知書到館的服務，希望新北跟進~謝謝。	中和員山分館	因本館系統與台北市圖書館不同，且館藏眾多，若要調整牽涉層面較廣，本館會轉介總館相關課室研議，納入未來營運之參考，感謝您的建議。
三、圖書館網站及電腦應用	希書籤的查看及刪除距離太近，希望可以增加已借閱書籍的資訊，還可以有欄位讓自己增加備註紀錄	中和員山分館	有關書籤介面及使用情形，本館會轉呈相關課室，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，感謝您的建議。
三、圖書館網站及電腦應用	APP 已經有登入，行動借閱證登入還要再輸入一次密碼，很不方便，而且還沒有給密碼提示，現在密碼這麼多怎麼會記得起來，每次都要問館員，很不好意思... 另外若 APP 本來沒登入，直接按行動借閱證就要輸入帳號密碼，再跳回主畫面，還要從登入的地方重新輸入帳號密碼，超不方便的.... 可以改成只要登入一次就好，不管從哪裏....	中和員山分館	為兼顧讀者個資安全，避免遭他人冒用等問題，登入讀者帳戶後，如欲使用「行動借閱證」服務，需再進行一次身分驗證，您的建議本館會轉介總館相關課室納入考量，並以公眾使用之方便性及安全性作更完整的規劃，感謝您的建議。
三、圖書館網站及電腦應用	館藏查詢系統的進階查詢，希望新增【館藏狀態】，這樣可以找【在架】的書才會很快，不然一直出現其他不能借的書，很困擾，我只想在這個館藏地且在架的書籍進階查詢應該幫助我們更快找到想要的書，而不是設定好資訊，查詢出現還是全部的館藏地的書籍	中和員山分館	有關館藏查詢系統的功能設定及使用情形，本館會轉介總館相關課室，參考使用者經驗與整體資訊呈現，以提供更便於使用者檢索的查詢服務，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
	1.新增【館藏狀態】2.設定好條件，只要出現條件符合的書籍就好。謝謝		
三、圖書館網站及電腦應用	館員操作的借書系統有時卡頓，等待借書時間有時太久，需要總館協助改善。	中和員山分館	感謝您寶貴的建議，將轉達權責單位改善流通系統，造成您的不便，敬請見諒。
三、圖書館網站及電腦應用	網頁快點	中和員山分館	網頁連線速度慢可能由多種因素引起，若官網無法正常運作，請隨時向櫃檯館員反映，以利本館及時通報資訊人員處理，造成您的不便，敬請見諒。
三、圖書館網站及電腦應用	APP 已經有登入，行動借閱證登入還要再輸入一次密碼，很不方便，而且還沒有給密碼提示，現在密碼這麼多怎麼會記得起來，每次都要問館員，很不好意思... 另外若 APP 本來沒登入，直接按行動借閱證就要輸入帳號密碼，再跳回主畫面，還要從登入的地方重新輸入帳號密碼，超不方便的.... 可以改成只要登入一次就好，不管從哪裏....	中和員山分館	為兼顧讀者個資安全，避免遭他人冒用等問題，登入讀者帳戶後，如欲使用「行動借閱證」服務，需再進行一次身分驗證，您的建議本館會轉介總館相關課室納入考量，並以公眾使用之方便性及安全性作更完整的規劃，感謝您的建議。
三、圖書館網站及電腦應用	APP 太慢	林口分館	近期系統更新，如使用時遲緩，可向櫃台服務人員反映，將通知總館相關人員查明原因及修復。
三、圖書館網站及電腦應用	app 一直轉不動	林口分館	近期系統更新，如使用時遲緩，可向櫃台服務人員反映，將通知總館相關人員查明原因及修復。
三、圖書館網站及電腦應用	網頁版排版很怪(手機)	林口西林圖書閱覽室	可能網路訊號不穩，或是本館網頁在修復造成異常，若發現異常可至櫃台向館員反映，將通知總館相關人員查明原因及修復。
三、圖書館網站及電腦應用	APP 行動借閱證竟然沒有時效的限制，截圖容易外流，應該像全連支付那樣的 APP 條碼有一定的時間性，更能確保個資不外流	中和分館	目前行動借閱證時效時間為 10 分鐘，並非無時間限制，依據本館行動借閱證使用注意事項，本館所指有借閱效力之行動借閱證，僅限安裝於行動載具內之新北市政府所屬各機關具行動借閱證功能之 APP，以轉讓、截圖或其他 APP 所產生之條碼，概不具借閱效力。為保護讀者個資安全，本館不受理 APP 截圖取書，故建議您辦理借閱前，可先行下

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			載本館 APP，登入個人帳戶後出示行動借閱證使用，或依本館閱覽服務規則第 13 條規定，如為直系血親或配偶得提供身分證正本或戶口名簿正本辦理代借，惟仍須同時出示被代借人之借閱證、具借閱效力之行動借閱證或身分證。
三、圖書館網站及電腦應用	「新北愛 Book」APP 服務，連線速度慢	中和分館	本館新北愛 BOOK App 皆由總館資訊組負責處理維護，將會轉達讀者意見。
三、圖書館網站及電腦應用	常轉不動	中和分館	因 Newtaipei WiFi 主要是方便民眾在洽公等待時方便可隨時隨地收發電子郵件與瀏覽網頁使用，對於頻寬的使用上是可以符合民眾的一般需求，故有限制每位使用者 5M 的速率，以防部份使用者佔用大量頻寬，造成其它使用者無頻寬可用之情形發生。
三、圖書館網站及電腦應用	請提供書籍簡介	永和保生分館	本館資訊檢索有提供館藏查詢，每本書都有基本書籍簡介。
三、圖書館網站及電腦應用	請讓 APP 更多元，提供更多資訊，像是借閱歷史....	永和保生分館	本館新北愛 BOOK App 皆由總館資訊組負責處理維護，將會轉達讀者意見。
三、圖書館網站及電腦應用	登入後"行動借閱證"還要打一次密碼	永和保生分館	本館行動應用程式「新北愛 Book」，登入讀者帳戶後，即可完整使用應用程式功能選單中提供的服務。為兼顧讀者個資安全，避免遭他人冒用等問題，如欲使用「行動借閱證」服務，使用前需再進行一次身分驗證，登入密碼後即會出現借閱證條碼，於借閱時出示時間倒數之動態畫面，即可免持實體借閱證辦理相關服務，此條碼需於指定時間 10 分鐘內使用完畢。
三、圖書館網站及電腦應用	常斷線	永和分館	經檢測後，目前官網及 APP 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	常當機	永和分館	經檢測後，目前官網及 APP 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	根本連不上	永和分館	經檢測後，目前官網及 APP 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	APP 已登入了，出示借閱證還要再打密碼實在很不方便	永和分館	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。
三、圖書館網站及電腦應用	我的書籤不方便使用，應直接顯示書名而不用再打入書名。 新書的種類好像不多。	永和分館	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。
三、圖書館網站及電腦應用	4，APP 時常故障	永和親子圖書閱覽室	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。
三、圖書館網站及電腦應用	官網連線速度慢	永和親子圖書閱覽室	經檢測後，目前官網及 APP 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	app 要等很久	永和親子圖書閱覽室	經檢測後，目前官網及 APP 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	4.每次登行動借閱證都要登兩次，很麻煩。	永和親子圖書閱覽室	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。
三、圖書館網站及電腦應用	4. 「新北愛 Book」APP 服務登入可提供"生物辨識"嗎？	永和民權分館	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。
三、圖書館網站及電腦應用	常連不上	永和民權分館	經檢測後，目前官網及 APP 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	常斷線	永和民權分館	經檢測後，目前官網及 APP 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	太常不能用	永和民權分館	經檢測後，目前官網及 APP 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	App 速度慢	永和民權分館	經檢測後，目前官網及 APP 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	1.館際借閱好用，但 app 老舊過慢功能少，請編列預算	永和忠孝圖書閱覽	1. 有關 APP 之建議將轉交負責業務相關承辦人參考。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
應用	更新 2.室內空間小，沒有親子閱讀空間，易吵到他人，形同虛設	室	2. 本閱覽室因受限於館舍面積，親子閱讀空間較小，建議多多利用附近永和親子圖書閱覽室，享受親子共讀時光。
三、圖書館網站及電腦應用	太慢，硬體老舊，	永和忠孝圖書閱覽室	經檢測後，目前官網及APP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	讀者服務應是最常使用功能，建議放在首頁，成為醒目的獨立按鍵，不要藏在選單底下，較不方便	永和忠孝圖書閱覽室	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。
三、圖書館網站及電腦應用	查詢系統 需要填寫完整的關鍵字才能查出書來 app查詢需要更優化	永和忠孝圖書閱覽室	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。
三、圖書館網站及電腦應用	網路預約的先後順序，可以參考台北市的方法，比較公平是且快速！	永和忠孝圖書閱覽室	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。
三、圖書館網站及電腦應用	網路很容易斷訊	永和忠孝圖書閱覽室	如有NewTaipei任何問題可撥打以下專線，有專人可提供服務:【新北市無線上網客服中心02-2344-3340】
三、圖書館網站及電腦應用	每一台電腦 都可以連線列表機	永和忠孝圖書閱覽室	本閱覽室讀者使用的電腦每一台都可以連上列表機，進行列印動作。如有無法列印問題，可詢問櫃檯人員，館員將熱忱予以協助。
三、圖書館網站及電腦應用	忠孝分館，網路品質不穩，一再斷訊，接通幾分鐘後又斷訊，請改善。	永和忠孝圖書閱覽室	無線上網的訊號主要是有距離的限制，大部分是在熱點訊號的半徑15~25M以內，並且訊號發送點與您所在位置的中間，是否有訊號干擾、阻礙物皆會影響訊號品質。 如有NewTaipei任何問題可撥打以下專線，有專人可提供服務:【新北市無線上網客服中心02-2344-3340】
三、圖書館網站及電腦應用	系統偶爾不穩定，易遇到借書時，系統很慢	永和忠孝圖書閱覽室	將讀者意見轉交負責相關業務承辦人參考。
三、圖書館網站及電腦應用	沒辦法看歷史借閱書單	新莊中港分館	本館借閱歷史清單可依下述方式查詢: 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，

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			於「讀者查詢服務」→「讀者帳戶」→「我的帳戶」→「個人化功能」，在左側「借閱紀錄」處點選「借閱歷史」後，右側處便會顯示您的借閱紀錄。
三、圖書館網站及電腦應用	2.外文書的館藏量過少，書櫃狹窄。 3.爆櫃書區有點雜亂，會影響查閱書籍的效率。	新莊福營分館	2.截至112年9月為止，本分館館藏圖書共計15萬2,531冊，館藏外文圖書共計783冊，若您有特別希望本館增購之外文書籍，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。 3.本分館外文圖書區設於5樓，因受限於館內空間，無法再放寬外文書區書櫃間之距離，日後如有辦理館舍設備更新計畫，再將您的寶貴建議納入參考評估。 4.本分館館藏書籍依索書號排列整齊擺放，並請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，建議您可至4樓櫃檯向館員詢問，館員將會協助您尋找書籍。
三、圖書館網站及電腦應用	書籍列表可以表示的更簡便易懂	新店分館	館藏列表顯示方式將再通知總館研擬。
三、圖書館網站及電腦應用	4. 「新北愛Book」APP經常故障或連接不順，希望能夠改進。	新店分館	「新北愛Book」APP問題將再通知總館研擬。
三、圖書館網站及電腦應用	4，對於同一分館內有該作者所有作品能一目了然。但檢索的選項是否能新增如ISBN，出版社，或是叢書項供讀者快速找尋圖書。 另外書目資料會跳出非該筆書目資料，有時候遇到當	新店分館	新北市立圖書館館藏查詢可以提供書名、作者、ISBN、出版者及叢書名的檢索項，歡迎使用。另查詢館藏之網頁問題將再轉知總館。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	機，希望能改善。		
三、圖書館網站及電腦應用	借閱狀態更新很慢， 明明預約書已經到圖書館了	新店中正閱覽室	因預約書到館後，須經過館員整理的階段，為避免讀者未領取到書而向隅，預約書到館將於隔日以電子信箱通知。
三、圖書館網站及電腦應用	4.無法以 APP 預約小會議室	青少年圖書館	青少年圖書館會議室未開放讀者借用。
三、圖書館網站及電腦應用	沒有簡介書的內容	青少年圖書館	為確保資訊一致，書籍編目僅紀錄書籍事實性的基本資訊，除出版社提供簡介外，不會紀錄內容簡介。
三、圖書館網站及電腦應用	1,希望能針對同一作者或出版者，在同一分館能借閱的書，能在一次查詢中即能表示出來。如搜尋：安晝安子；青少年分館，僅跳出該分館及該作者的叢書，讀者能快速找到在館的圖書，已借出的圖書則可以優先預約。	青少年圖書館	於本館館藏查詢頁面中，使用進階查詢功能，便可指定館藏地、作者、出版社、出版年、資料類型等項目進行查詢。點擊查詢結果，即可確認書籍狀態或辦理預約。
三、圖書館網站及電腦應用	是否預約書的方式可以改由全市的資源共同預約，而非單一尋找館藏預約（可參考台北市）	青少年圖書館	謝謝您的建議，總館已規畫辦理中。
三、圖書館網站及電腦應用	希望能使用 APP 時只需登入一次，在行動借閱證時就不用再登入一次節省時間。	新店中央圖書閱覽室	為防止發生手機遺失等意外狀況時，被他人盜用行動借閱證借書。開啟行動借閱證皆需再次輸入密碼，以策使用安全。
三、圖書館網站及電腦應用	希望 app 預約書籍能夠增加自己是第幾位預約的人	新店碧潭圖書閱覽室	進入「新北愛 Book」APP，點選我的書房>預約書單，畫面中即可查看您的預約順位。
三、圖書館網站及電腦應用	新北 Book 滿長當掉的 有時候預約書 書名還會跳成別的書名 必需返回再操作一次才會正常	新店柴埕圖書閱覽室	謝謝您的建議，總館已刻正規劃辦理更新 APP 系統。
三、圖書館網站及電腦應用	我算高齡，但常借書，若使用手機上官網却常無法一個介面接一個介面找到正確的入門	新店柴埕圖書閱覽室	謝謝您的建議，已將您的意見錄案，本館將再評估改善。也建議您可至櫃台直接詢問館員如何操作。

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	有時登入 會很難登入 常弄錯大小寫辨識 登入時間浪費是否能直接用图卡用刷 可直接登入 电腦室舊电腦易出狀況 也要常維修 更新 保養	新店柴埕圖書閱覽室	為確保為非為他人盜用借閱證登記電腦，登記電腦時需請讀者輸入帳密登入，以策使用安全。本閱覽室電腦設備已於112年8月15日更新，請多加利用。
三、圖書館網站及電腦應用	社區小圖書館書少且舊甚少更新，期刊除外！是否能讓瀏覽書目的網頁更流暢更好使用，謝謝	新店柴埕圖書閱覽室	謝謝您的建議，已將您的意見錄案，本館將再評估改善。
三、圖書館網站及電腦應用	行動借閱app就已經登入，但用行動借閱證時又要重新輸入密碼，很麻煩	土城分館	感謝讀者寶貴的建議！將轉達予本館權責單位做整體評估，以提供兼顧安全及便利的介面供讀者使用。
三、圖書館網站及電腦應用	電腦太舊，很容易固障，影響借還書	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，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。
三、圖書館網站及電腦應用	app有時候儲存的書籤會卡，預約的書僅能十本，有些排隊人數太多，建議開放預約數量	土城清水圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議！有關APP的運作順暢度及預約冊數額度，將轉達予本館權責單位做整體評估，以提供兼顧安全及便利的服務及介面供讀者使用。
三、圖書館網站及電腦應用	可插筆電的座位能多幾個就更完美了！	土城清水圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議！本館將本於兼顧館藏提供、不同閱讀族群使用之便利性，以及整體空間舒適度等，進行座位使用評估，期能有效運用館內有限空間提供良好閱覽服務。
三、圖書館網站及電腦應用	APP使用，網路速度太慢。不靈光	土城柑林埤圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議！本館已於10月間進行提升館內網速之相關改善作業。
三、圖書館網站及電腦應用	APP有時要轉很久才能連上網，請改進網路 謝謝	土城柑林埤圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議！本館已於10月間進行提升館內網速之相關改善作業。
三、圖書館網站及電腦應用	使用自己的NB連wifi常會連不上，希望可以改善連線品質	土城柑林埤圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議！本館已於10月間進行提升館內網速之相關改善作業。
三、圖書館網站及電腦應用	行動借閱證常常很慢	板橋忠孝分館	感謝讀者寶貴的建議！將轉達予本館權責單位做整體評估，以提供兼顧安全及便利的介面及系統效能供讀者使用。
三、圖書館網站及電腦	電腦太少	板橋浮洲圖書閱覽	感謝讀者寶貴的建議！本館空間較為有限，目前提供兩台電腦供讀者使用，未來亦將評

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
應用		室	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	建議 App 收到新訊息時有提示聲或畫面 icon 小圓點提示。	蘆洲永平分館	將提請本館相關單位改進辦理。
三、圖書館網站及電腦應用	1. APP 太 old school 了，好醜，很常一直轉轉轉，找不到想看的書也沒有管道推薦購書 2. 官網一大堆活動資訊，我就想找電子書、推薦購書都找不到，用了一兩次就放棄使用了 3. 官網登入的方式一堆，又一直跳轉好幾層，所以我到底要怎麼方便快速的登入啊？無解，所以用一兩次就不用了	蘆洲永平分館	將提請本館相關單位改進辦理。
三、圖書館網站及電腦應用	官網登錄連線速度較慢，首頁搜尋書，不是很精準	蘆洲永平分館	將提請本館相關單位改進辦理。
三、圖書館網站及電腦應用	官網真的蠻難用的～希望能有方便登入的方式，還有可以從 app 推薦購書的管道，以及找到電子書資源的方法，app 不能借電子書啊	蘆洲永平分館	將提請本館相關單位改進辦理。
三、圖書館網站及電腦應用	無法限制只查一館的資料，用書名查會出現所有的館藏	蘆洲兒童親子分館	因事涉管理端資訊業務專責，本館會將讀者建議轉達總館研議，感謝您的熱心建議。
三、圖書館網站及電腦應用	已經登錄 App，為何行動借閱證還需要重新寄一次密碼？	蘆洲兒童親子分館	使用行動借閱證借書，為維護讀者資訊安全，系統有設定登錄後 10 分鐘自動登出機制，避免手機遺失而被不明人士利用借書，造成持有人損失。
三、圖書館網站及電腦應用	App 系統速度慢 常常卡住	蘆洲兒童親子分館	因事涉管理端資訊業務專責，本館會將讀者建議轉達總館研議，感謝您的熱心建議。
三、圖書館網站及電腦應用	官網連線速度慢而且登入之後要顯示借閱證還要再登錄一次密碼	蘆洲兒童親子分館	1. 使用行動借閱證借書，為維護讀者資訊安全，系統有設定登錄後 10 分鐘自動登出機制，避免手機遺失而被不明人士利用借書，造成持有人損失。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			2. 因事涉管理端資訊業務專責，本館會將讀者建議轉達總館研議，感謝您的熱心建議。
三、圖書館網站及電腦應用	希望可以新增「只查特定館的館藏」跟「只查詢有在館」的館藏，謝謝您。	蘆洲兒童親子分館	因事涉管理端資訊業務專責，本館會將讀者建議轉達總館研議，感謝您的熱心建議。
三、圖書館網站及電腦應用	1.有時候會卡很久 2.不同證需要登出登入，密碼又需要很長，很麻煩 3.台北市的 app 可以直接看所有證有什麼預約書到館，幾時到期，很方便，也不需要登入登出	蘆洲兒童親子分館	1. 使用行動借閱證借書，為維護讀者資訊安全，系統有設定登錄後 10 分鐘自動登出機制，避免手機遺失而被不明人士利用借書，造成持有人損失。 2. 因事涉管理端資訊業務專責，本館會將讀者建議轉達總館研議，感謝您的熱心建議。
三、圖書館網站及電腦應用	網站目前要查詢已經借閱的書 資料經常無法整個呈現無法紀錄孩子看過的書	蘆洲兒童親子分館	網頁版：讀者服務—我的帳戶—借閱歷史查詢；APP：左下角—行動版網頁—讀者查詢服務—讀者帳戶—借閱紀錄查詢。
三、圖書館網站及電腦應用	App 官網連線速度慢、需要轉成自己網路借書	三重五常分館	1. 本館及各分館所提供新北無線上網，主為提供民眾洽公之用，合理有效分配網路資源，讓大多數民眾可有基本的網路速率。如同時間多人多裝置連線時，因每一個無線熱點承載量有限，頻寬亦會被分享，易影響上網速率。 2. 本館近期已升級網路頻寬，如您於館內發生網路連線問題，建議您可嘗試重新連線，或告知櫃檯值班人員，俾利館員立即協助處理。
三、圖書館網站及電腦應用	App 容易當機	三重五常分館	因事涉管理端資訊業務專責，本館會將讀者建議轉達總館研議，感謝您的熱心建議。
三、圖書館網站及電腦應用	查詢歷史借閱紀錄可以更優化一下.很難比對已借過的書籍。	三重五常分館	因事涉管理端資訊業務專責，本館會將讀者建議轉達總館研議，感謝您的熱心建議。
三、圖書館網站及電腦應用	新北愛 book,應像存摺一樣，顯示借過哪些書	三重東區分館	因事涉管理端資訊業務專責，本館會將讀者建議轉達總館研議，感謝您的熱心建議。
三、圖書館網站及電腦應用	線上預約書籍很方便，但不知道新北市圖書館，有沒有機會跟台北市圖書館的資源連結起來。 個人盡量挑選相對近一點的	三重東區分館	考量服務成本及物流等費用分攤問題，仍在討論階段。通還服務因本館系統與台北市圖書館不同，目前本館僅與桃園、基隆合作。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	館藏，避免運送距離過遠。		
三、圖書館網站及電腦應用	雖然覺得官網使用還算方便（因為常常使用，已經有熟悉度）但是網路流速還是建議可以改善	三重東區分館	1.本館及各分館所提供新北無線上網，主為提供民眾洽公之用，合理有效分配網路資源，讓大多數民眾可有基本的網路速率。如同時間多人多裝置連線時，因每一個無線熱點承載量有限，頻寬亦會被分享，易影響上網速率。 2.本館近期已升級網路頻寬，如您於館內發生網路連線問題，建議您可嘗試重新連線，或告知櫃檯值班人員，俾利館員立即協助處理。
三、圖書館網站及電腦應用	系統常常當機轉很久才能登入	樹林三多圖書閱覽室	圖書館會將您的建議提供資訊系統單位做後續改善之評估參考，感謝您寶貴的意見。
三、圖書館網站及電腦應用	有許多人佔用，人不在座位，卻占空間很久。	樹林三多圖書閱覽室	感謝您的意見，圖書館會請館員加強走動式管理，提醒民眾使用規定並發揮公德心。
三、圖書館網站及電腦應用	有些書太舊，可能要更新成新書 APP 系統常常等很久	樹林三多圖書閱覽室	一、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。 二、圖書館會將您的建議提供資訊系統單位做後續改善之評估參考，感謝您寶貴的意見。
三、圖書館網站及電腦應用	1.APP 速度可再加強 2.新書數量增加 3.個人借閱數量增加	樹林三多圖書閱覽室	一、圖書館會將您的建議提供資訊系統單位做後續改善之評估參考，感謝您寶貴的意見。 二、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，建議您可多利用跨館預約服務。 三、本分館依據「新北市立圖書館閱覽服務規定」辦理，個人借閱證之借閱圖書資料以三十冊為限；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。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。

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	1.希望新增書本關鍵字查詢，而不僅限於書名、作者等資訊	樹林分館	本館官網除了提供關鍵字查詢，也可透過精確檢索查詢圖書關資訊，例如:資料類型、作者、出版年、出版者、語言、主題等，歡迎讀者多加利用。
三、圖書館網站及電腦應用	APP 的館藏查詢資訊不足，與官網替詢不同，沒有出版社、書本大小、精裝平裝等資料。	樹林分館	圖書館會將您的建議提供資訊系統單位做後續改善之評估參考，感謝您寶貴的意見。
三、圖書館網站及電腦應用	查詢系統有臭蟲，經久沒能修正	樹林分館	圖書館會將您的建議提供資訊系統單位做後續改善之評估參考，感謝您寶貴的意見。
三、圖書館網站及電腦應用	App 查找圖書的時候排序是不是能以距離我最近的分館優先	樹林分館	相關內容涉及個資問題需要授權，圖書館會將您的建議提供資訊系統單位做後續營運之評估參考，感謝您寶貴的意見。
三、圖書館網站及電腦應用	APP 跑得有點慢	樹林彭厝圖書閱覽室	圖書館會將您的建議提供資訊系統單位做後續改善之評估參考，感謝您寶貴的意見。
三、圖書館網站及電腦應用	查詢系統有臭蟲，經久沒能修正.	樹林彭厝圖書閱覽室	圖書館會將您的建議提供資訊系統單位做後續改善之評估參考，感謝您寶貴的意見。
三、圖書館網站及電腦應用	有時速度慢	板橋溪北分館	圖書館會將您的建議提供資訊系統單位做後續改善之評估參考，感謝您寶貴的意見。
三、圖書館網站及電腦應用	APP 連線速度慢	板橋溪北分館	圖書館會將您的建議提供資訊系統單位做後續改善之評估參考，感謝您寶貴的意見。
三、圖書館網站及電腦應用	APP 是否能保留借閱紀錄	板橋溪北分館	本館官網有建置可提供查詢借閱紀錄，圖書館會將您的建議提供資訊系統單位做後續營運之評估參考，感謝您寶貴的意見。
三、圖書館網站及電腦應用	網路 APP 有時不夠順暢	板橋溪北分館	圖書館會將您的建議提供資訊系統單位做後續改善之評估參考，感謝您寶貴的意見。
三、圖書館網站及電腦應用	圖書館借書的 APP 可再簡化(登入及行動借閱可不必重新借入)	板橋溪北分館	圖書館會將您的建議提供資訊系統單位做後續改善之評估辦理，感謝您寶貴的意見。
三、圖書館網站及電腦應用	可推廣「新北愛 Book」APP 服務，剛剛才知道。平常都是使用網頁版。	汐止分館	感謝您寶貴建議，本館將納入館內推廣活動規劃時之研議辦理。
三、圖書館網站及電腦	有些書點進去要借，卻非此書?	汐止江北分館	若已有具體的查詢目標，建議您可使用 ISBN 進行查詢，能較精準地查到所需之書

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
應用			籍。或者使用關鍵字查詢時，若不確定書籍名稱，建議可以短詞進行搜尋，例如查詢《我不是普通的棉花糖》一書，若誤鍵為「我不是一般的棉花糖」即無法查到館藏，但若僅搜尋「我不是」、「棉花糖」等詞，則搜尋結果都可看到此書。
三、圖書館網站及電腦應用	有時收到預約書到館的通知,卻是圖書館的休館日(如:國定假日)可以避開圖書館休館的日期通知嗎,感謝?	汐止長安分館	感謝您寶貴建議，本館將轉呈館內相關單位進行研議辦理。
三、圖書館網站及電腦應用	不好查	汐止茄苳分館	若已有具體的查詢目標，建議您可使用ISBN 進行查詢，能較精準地查到所需之書籍。或者使用關鍵字查詢時，若不確定書籍名稱，建議可以短詞進行搜尋，例如查詢《我不是普通的棉花糖》一書，若誤鍵為「我不是一般的棉花糖」即無法查到館藏，但若僅搜尋「我不是」、「棉花糖」等詞，則搜尋結果都可看到此書。
三、圖書館網站及電腦應用	系統太慢	汐止大同分館	感謝您寶貴建議，本館將轉呈館內相關單位進行研議辦理。
三、圖書館網站及電腦應用	AP 查詢功能不太完善	汐止大同分館	有關本館行動應用程式檢索介面，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。
三、圖書館網站及電腦應用	搜尋書名前幾個字有時查不到 一定要把全名打上 真麻煩	鶯歌分館	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。感謝您的建議。
三、圖書館網站及電腦應用	iOS 新北愛 book 本來書籍預約、逾期等都有提醒（notification），但這功能壞掉已經很久了……	鶯歌分館	您的寶貴意見本分館將轉知總館相關單位，感謝您的建議。
三、圖書館網站及電腦應用	App 很卡	鶯歌分館	您的寶貴意見本分館將轉知總館相關單位，感謝您的建議。
三、圖書館網站及電腦	容易當機或連線時間超級久。	鶯歌分館	因受限網路連線速度，有時會發生連線時間過久之情形，再請見諒。之後如遇伺服器無

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
應用			法正常運作情形，再請通知本分館館員，館員將竭誠為您服務，感謝您的建議。
三、圖書館網站及電腦應用	系統不夠簡單好用	鶯歌分館	您的寶貴意見本分館將轉知總館相關單位，感謝您的建議。
三、圖書館網站及電腦應用	用 app 找館藏 有些書有上，下冊 用條碼或編碼 無法讓讀者馬上就看懂	鶯歌分館	您的寶貴意見本分館將轉知總館相關單位，感謝您的建議。
三、圖書館網站及電腦應用	圖書查詢，貴網站有兩個，一個在首頁，查詢結果不一樣。	鶯歌分館	您的寶貴意見本分館將轉知總館相關單位，感謝您的建議。
三、圖書館網站及電腦應用	app 常 LEG 當機	鶯歌分館	您的寶貴意見本分館將轉知總館相關單位，感謝您的建議。
三、圖書館網站及電腦應用	線上續借書籍，網路介面很難使用	鶯歌分館	您的寶貴意見本分館將轉知總館相關單位，感謝您的建議。
三、圖書館網站及電腦應用	希望 APP 預約書到館通知功能能更明顯	樹林樂山圖書閱覽室	您的寶貴意見本分館將轉知總館相關單位，感謝您的建議。
三、圖書館網站及電腦應用	可以看到過往歷史借閱紀錄的話就更完美了，謝謝！	三峽分館	館藏查詢功能頁的我的帳戶可查詢您的歷史借閱紀錄。
三、圖書館網站及電腦應用	最近去借書時，常常 app 開行動借閱證很慢及館員說系統很慢無法借還書，可見根本沒有維護好，經費都不知道花到哪裡去了。	三峽分館	目前總館資訊組正進行系統優化作業。
三、圖書館網站及電腦應用	童書希望多一點新書	三峽分館	建議可至圖書推薦系統，薦購相關書籍。
三、圖書館網站及電腦應用	網頁排版不清，館藏查詢應放首頁正中央，老是找不到	三峽分館	館藏查詢有放在快捷列內，建議可從快捷列點選。
三、圖書館網站及電腦應用	官網及 app 還是經常很卡，根本擺爛、不想解決。	三峽北大分館	目前總館資訊組正進行系統優化作業。
三、圖書館網站及電腦	官網及 app 維護擺爛，可見市長跟本沒要求好好做事	三峽北大分館	目前總館資訊組正進行系統優化作業。

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	不用心設計及維護，還超爛。	三峽北大分館	目前總館資訊組正進行系統優化作業。
三、圖書館網站及電腦應用	市長無心市政，因此官網及app的內容、連線速度等維護都很隨便。	三峽北大分館	目前總館資訊組正進行系統優化作業。
三、圖書館網站及電腦應用	APP常常當掉、連不上去	三峽北大分館	目前總館資訊組正進行系統優化作業。
三、圖書館網站及電腦應用	1.網站、App經常連線很慢、很卡 2.館藏查詢的首頁的公告：圖書物流運送週期表，明明有開新館卻不更新。	三峽北大分館	1.目前總館資訊組正進行系統優化作業。 2.綜合規劃組已更新資訊。
三、圖書館網站及電腦應用	網站、app經常連線速度很慢	三峽北大分館	目前總館資訊組正進行系統優化作業。
三、圖書館網站及電腦應用	App有時候速度很慢	三峽北大分館	目前總館資訊組正進行系統優化作業。
三、圖書館網站及電腦應用	APP常常當機、轉很久	三峽北大分館	目前總館資訊組正進行系統優化作業。
三、圖書館網站及電腦應用	1.官網及新北愛Book APP連線速度慢且常常出現異常畫面，可見根本不重視自身的門面	三峽北大分館	目前總館資訊組正進行系統優化作業。
三、圖書館網站及電腦應用	APP常常卡住，官網常常當掉	三峽北大分館	目前總館資訊組正進行系統優化作業。
三、圖書館網站及電腦應用	官網及app很卡情況已經一兩年以上，都不好好處理。	三峽北大分館	目前總館資訊組正進行系統優化作業。
三、圖書館網站及電腦應用	APP設計可更流暢	三峽北大分館	目前總館資訊組正進行系統優化作業。
三、圖書館網站及電腦	建議APP增加「已借閱之紀錄」供讀者借閱系列圖書之	三峽北大分館	已向資訊組反映。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
應用	記憶參考。		
三、圖書館網站及電腦應用	APP 只能搜尋，不能向官網一樣，而且常常當掉得重開，我想找兒童視聽，出現超少資料，還有些不是兒童能看的	三峽北大分館	已向資訊組反映。
三、圖書館網站及電腦應用	經常去借還書時，館員說借還書系統很卡，無法借還書，希望系統維護做好一點	三峽北大分館	目前總館資訊組正進行系統優化作業。
三、圖書館網站及電腦應用	1.羅列新書清單於官網上(各館)。 2.增加 APP 到書通知於 APP 圖示右上角。 3.增加「借閱紀錄」供查詢。	三峽北大分館	1. 館藏查詢頁面有新到圖書書單，可查詢各月份新到圖書。 2.目前 app 主頁面已顯示到書通知。 3. 館藏查詢功能頁的我的帳戶可查詢歷史借閱紀錄。
三、圖書館網站及電腦應用	1.可以參考桃園舊圖書館系統 2.增加新書，藏書比桃園還少	三峽北大分館	1.新北市立圖館系統目前資訊組正進行優化。 2. 採編課定期採購新書進館，豐富館藏。
三、圖書館網站及電腦應用	官網上圖書查詢時同一本書籍如有上下 2 冊，無法辨別哪本是上冊哪本是下冊，有時圖片明明有 2 本預約後才知少預約下冊，圖書查詢後應該讓讀者輕易辨別上冊下冊之分。	樹林柑園圖書閱覽室	圖書冊次號 v.1 為上集、冊次號 v.2 為下集。
三、圖書館網站及電腦應用	4，通知功能時有時無，得知訊息僅能靠 email，建議優化 APP 功能。	樹林柑園圖書閱覽室	已向資訊組反映。
三、圖書館網站及電腦應用	5 樓自修室的無線網路不太穩定	土城祖田圖書閱覽室	目前中華電信正進行優化作業。
三、圖書館網站及電腦應用	有時關鍵字書名會搜尋不到。	土城祖田圖書閱覽室	可使用書名包含的功能，較容易找到書。
三、圖書館網站及電腦應用	網路品質可以再好一些	土城祖田圖書閱覽室	目前中華電信正進行優化作業。

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	App 通借預約館會跳回預設館	土城祖田圖書閱覽室	已向資訊組反映。
三、圖書館網站及電腦應用	APP 功能太少，無法查詢借書歷史，而且 APP 一定要登入才知道書籍的流通	土城親子分館	已向資訊組反映。
三、圖書館網站及電腦應用	官網連線速度慢	土城親子分館	已向資訊組反映。
三、圖書館網站及電腦應用	連線系統不順暢	淡水分館	因公共網路平台使用人數眾多，建請稍作等待後再行連線，後續將規劃升級更新網路資訊設備。
三、圖書館網站及電腦應用	官網連線速度慢	淡水分館	因公共網路平台使用人數眾多，建請稍作等待後再行連線，後續將規劃升級更新網路資訊設備。
三、圖書館網站及電腦應用	4,登入密碼太多次	淡水分館	為提供更好的網路安全功能，請您務必於使用 APP 時登入個人帳號密碼，感謝您的配合與協助。
三、圖書館網站及電腦應用	官網操作不夠便利	淡水分館	後續將加強官網使用之便利及友善性。
三、圖書館網站及電腦應用	1.希望檢索條件能增加「索書號」作為搜尋的條件。	淡水竹圍分館	因索書號範圍廣泛，故不建議使用索書號作為搜尋書籍之條件設定。
三、圖書館網站及電腦應用	為什麼一定要借光碟	淡水竹圍分館	為避免分開流通造成下一位預約讀者無法同時借閱，故書籍與附件需一併借閱，惟附件（光碟、小冊子、紙型等）不計入借閱額度。
三、圖書館網站及電腦應用	每次都要打帳號密碼不能用相片檔 不便利	淡水竹圍分館	為提供更好的網路安全功能，請您務必於使用 APP 時登入個人帳號密碼，感謝您的配合與協助。
三、圖書館網站及電腦應用	已登入 但要借書又要再按一次 密碼	瑞芳分館	因應資安需求會有密碼驗證，後續會依系統需求採單一驗證。
三、圖書館網站及電腦應用	希望提供多卡整合	瑞芳分館	本館已有多卡整合系統例如:老人卡，學生卡，身分證、借書證等。
三、圖書館網站及電腦應用	APP 的網速連線常過慢，不管是在 wifi 或行動數據環境下，建議定期更新或升級 APP。	瑞芳分館	因應資安需求本館 APP 正優化中相關操作速度較慢會反映給系統商改善。

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	APP 很容易當機	瑞芳分館	相關問題會反映給系統商改善。
三、圖書館網站及電腦應用	圖書館 APP 常常無反應，需重開	瑞芳分館	相關問題會反映給系統商改善。
三、圖書館網站及電腦應用	App 很難使用	瑞芳分館	反應給資訊人員相關資訊
三、圖書館網站及電腦應用	速度太慢	瑞芳東和圖書閱覽室	本館會持續滾動檢討寬頻上網環境，提供讀者更優的上網場域。
三、圖書館網站及電腦應用	網站查詢無法「分館」查詢	五股分館	分館查詢請於官網->館藏查詢->館藏地選擇分館後搜尋。
三、圖書館網站及電腦應用	館藏分類可以再更詳細	五股成功分館	本分館依照圖書分類法編排上架，如無找到您所需之分類，可洽館員協助查詢。
三、圖書館網站及電腦應用	官網最新消息的內容會跟實際活動有落差，每次反應都推說負責管理的人不是他們。	五股成功分館	如欲洽詢本館詳細活動內容與辦理情形，可洽五股分館或新北市立圖書館總館詢問。
三、圖書館網站及電腦應用	登入讀者帳號輸入帳號及密碼以後，若要使用行動借閱證功能時，又要重新再輸入密碼，重複輸入 2 次密碼，可以改善為僅需登入讀者帳號時輸入 1 次密碼，使用行動借閱證功能時，僅需點選即可出現行動借閱證嗎?	深坑分館	資訊組回復「此項目已在明年自動化系統更新中研擬」。(出自 112 年第 2 次閱覽典藏館務發展小組會議紀錄)
三、圖書館網站及電腦應用	書本排隊太久	汐止北峰圖書閱覽室	讀者看書的速度和歸還的時間不定，所以需要一段時間等候，可預約他館在架書籍。
三、圖書館網站及電腦應用	速度慢，常跳出或當機，分類也不清楚，很難使用	汐止北峰圖書閱覽室	新北市網路全面性升級更新，改善網路流通速度。
三、圖書館網站及電腦應用	借書時，搜尋後，有很多圖書館都有藏書，但是僅能針對某一圖書館借書，建議，系統應搜尋藏書後，即可預	汐止北峰圖書閱覽室	因系統程式設計，預約書尚無法自動調閱藏書，圖書館也會日益更新朝向更好快速系統邁進，提供更優更方便的系統讓讀者使用。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	約書，不用針對某一家圖書館，由系統自行調閱藏書		
三、圖書館網站及電腦應用	系統 app 速度建構盼可以（更快速）分類完整，借閱室盼能重整，館藏書籍希望購入速度能追上台北市的腳步。加油！	汐止北峰圖書閱覽室	系統 app 速度會呈報相關單位改善。館藏書籍每年持續採購分發書籍。
三、圖書館網站及電腦應用	系統需升級	汐止北峰圖書閱覽室	新北市網路全面性升級更新，改善網路流通速度。
三、圖書館網站及電腦應用	強烈建議升級汐止北峰閱覽室之工作人員電腦系統和網速，讓民眾借閱/歸還更省時與便利。	汐止北峰圖書閱覽室	可增加自動化的借還書系統設備，減少等候排隊的時間。
三、圖書館網站及電腦應用	建議參考 台北市立圖書館 APP, 讀者自己可以透過 APP, 直接掃描書本 BAR CODE, 就可以借書, 不需要透過館員才能借書. 那種自由的感覺, 真好.	汐止橫科圖書閱覽室	已請總館統一規劃研議辦理。
三、圖書館網站及電腦應用	(1)官網「有時候」查詢網頁速度慢、(2)希望個人借閱資料中可以新增"搜尋"功能，或是匯出功能(目前匯出功能是至多選取 100 筆，但歷史紀錄中有 7 百多筆，要分 8 次匯出)，因為想要確定之前有沒有幫孩子借閱過 (3) app 希望搜尋書籍後可以增加排序功能(查詢哪本預約書較少人預約，目前網頁有 APP 沒有)	泰山分館	一、官網網頁由本館資訊組負責統一維護，轉知資訊組確認網頁查詢系統是否異常。 二、系統問題由本館資訊組負責統一維護，轉知資訊組納入新系統規劃考量。 三、系統問題由本館資訊組負責統一維護，轉知資訊組納入新系統規劃考量。
三、圖書館網站及電腦應用	app 常常當機	泰山分館	系統問題由本館資訊組負責統一維護，轉知資訊組確認是否異常。
三、圖書館網站及電腦應用	APP 太慢了	泰山分館	系統問題由本館資訊組負責統一維護，轉知資訊組確認是否異常。
三、圖書館網站及電腦	可以增加便利性些	泰山分館	官網網頁及館藏系統等由本館資訊組負責統一維護，本館將轉知資訊組考量讀者使用之

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
應用			便利性進行網站及系統等逐步修改以符讀者需求。
三、圖書館網站及電腦應用	官網連線速度慢	泰山分館	官網網頁由本館資訊組負責統一維護，轉知資訊組確認網連線是否異常。
三、圖書館網站及電腦應用	網頁版面混亂沒有統整，舉辦的活動不多所以網頁也沒有什麼新訊息讓人想留意	泰山分館	官網網頁由本館資訊組負責統一維護，轉知資訊組納入新系統規劃考量。
三、圖書館網站及電腦應用	新北愛 Book APP 常常連不上	泰山分館	系統問題由本館資訊組負責統一維護，轉知資訊組確認是否異常。
三、圖書館網站及電腦應用	每次取書常常遇到系統有問題,無法連線	泰山分館	系統問題由本館資訊組負責統一維護，若系統異常皆即時通報總館維修，亦轉知資訊組確認是否異常。
三、圖書館網站及電腦應用	1.視訊+網路是未來主流方向。 2.手機/平板充電孔，可再增加 4 個尤佳，便利使用。 3.NEW TAIPEI WIFI 比 3 年前訊號好多了，有進步。	泰山分館	本館整修後目前 5 樓全區座位皆設有充電插座，另考量插座為便利讀者臨時充電使用，故目前規畫為一座位一插座。
三、圖書館網站及電腦應用	「新北愛 Book」APP 服務常常無法進入	泰山分館	系統問題由本館資訊組負責統一維護，轉知資訊組確認是否異常。
三、圖書館網站及電腦應用	泰山分館有讀者會關其他電腦,借電腦時會斷線	三重南區分館→泰山分館	將於資訊檢索電腦提示讀者使用後勿關閉電腦電源。
三、圖書館網站及電腦應用	新北愛 book 使用者介面可以再改善，更直覺、美化	泰山貴子分館	系統問題由本館資訊組負責統一維護，轉知資訊組納入新系統規劃考量。
三、圖書館網站及電腦應用	1. 查詢系統登入後多半是為了確認自己的借閱紀錄或續借，希望登入後能直接跳進借閱紀錄的頁面。 4. 要使用行動借閱證，在登入狀態下還要再輸入一次密碼有點麻煩，希望登入狀態可以直接使用該帳號的行動借閱證。	泰山貴子分館	系統問題由本館資訊組負責統一維護，轉知資訊組納入新系統規劃考量。
三、圖書館網站及電腦	希望電腦有很多種輸入法，方便打字，例如漢語拼音	萬里分館	本分館已參考使用者經驗，轉知業管單位研議，感謝您寶貴的建議。

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	1.APP 常會當掉(跑的速度能否更快?) 2.能否有勾選功能，使一次能續借多本書籍。(目前是續借一本，就要按一次確認，爾後還要等 APP 跑一段時間才能再按下一本)	三芝分館	本分館將APP系統改善之建議轉知業管單位，感謝您寶貴的建議。
四、館員服務	反應但館方都未解決遊民問題	總館閱覽典藏課	因本館為公共圖書館，須提供所有讀者平等使用權益，故於不違反本館各項閱覽規定之情形下，本館原則上不會主動要求讀者離館。惟依本館閱覽服務規定，來館讀者不得有躺臥、吸菸、嬉戲追逐、喧嘩吵鬧、攜帶危險物品或其他影響閱讀之行為。又如有罹患法定傳染病、心神喪失、酒醉或衣冠不整者，本館得拒絕其入館。本館已安排巡館同仁於每日開館後，不定時至各樓層巡查，對於街友或是其他讀者有不適宜之異常行為時進行規勸，以維護其他讀者閱覽權益。如您在館內發現上述違規行為，可以就近向館員或保全人員通報，以利我們做最適當及迅速的處理；若情節較重大或屢勸不聽者，本館亦會請當地派出所警察協助處理，造成您的不便及困擾，敬請見諒。
四、館員服務	今天是用先生的借書證借書，他覺得反應意見上級根本不會理會，我還是抱一絲希望 今天結束時，館員大動作的噴酒精清潔讓人很不蘇胡，她怕我更怕好嗎	總館閱覽典藏課	據了解，本館館員在閉館時的常規動作中並無噴灑酒精一項，您所提出的情況應屬特殊事例。但因您並未對情況做詳細描述，本館無從查證。本館已提醒館員如需噴灑酒精時，請注意附近讀者感受。不周之處，還請多多包涵!
四、館員服務	館方針對讀者對分館投訴事宜未盡力釐清，回覆內容敷衍了事。	總館閱覽典藏課	因您並未舉出具體事例，本館無從回應。如願告知本館您所指何事，本館將盡力查證回覆。
四、館員服務	因為是整棟大樓很廣大 是自助找書借閱 之前去借閱書籍 在其他樓層 因為不熟悉編碼	總館閱覽典藏課	本館在 1-5 樓均設有櫃檯以服務讀者，您如有使用本館設施之疑問，可向各樓層櫃檯求助。本館將加強相關教育訓練，要求館員重視讀者需求。又，本館在每一樓層電梯出口附近，均有提供該樓層平面圖，其中有標示

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	要諮詢 只有一樓櫃檯可以諮詢如何找 其他樓層要從樓上親自下到一樓才能諮詢 上上下下很不方便 1樓櫃檯還會以這是自助借閱 要自己去找 一點服務的心都沒有 如果會而且熟悉還會來問嗎？		該層各區域書架所擺放書籍之索書號大致範圍。建議您尋書前可以先利用本館館藏查詢系統確定所欲尋找書籍的索書號，再參閱該平面圖，以了解該書的大致所在位置。如仍無法尋獲所需書籍，再向館員尋求協助。
四、館員服務	每次向館方反映只會請我們寫意見單,寫了也並未改善	總館閱覽典藏課	因您並未明確說明您希望本館改善的問題為何，故本館無從回應。本館重視讀者意見，在條件允許的情況下均會盡力改善，但如受限於各種因素而無法盡如人意，亦會向讀者做出說明。不周之處，還請您多多包涵!
四、館員服務	1.6 曾帶寶寶在三樓嬰幼兒區域玩跟看書時， 看到一名家長不斷被館員宣導要約束孩子的音量，說他們有壓力被四樓自修的民眾投訴。那時候幾乎沒人，整個區域只有那位家長、孩子跟我及我的孩子。 我覺得那孩子才一歲多，對他來說要他在圖書館安靜實在太難了。	總館閱覽典藏課	根據本館閱覽服務規定，圖書館內應保持安靜，維護環境清潔，並不得有嬉戲追逐、喧嘩吵鬧等影響閱讀之行為。為維護其他讀者之權益，館員不得不勸導帶幼兒同行的家長約束小孩，此為執行館務之必要措施。不便之處，敬請您多加包容體諒。
四、館員服務	有人用手機玩手遊把聲音放出來影響眾讀者，館員沒有主動制止，反應了也不處理（館員說要去一樓櫃台反應）	總館閱覽典藏課	依據本館閱覽服務規定，圖書館內應保持安靜，並應將行動電話等電訊設備改為靜音或震動。如有讀者使用手機時發出聲音影響他人，館員應加以勸導。本館將加強館員的教育訓練，以避免類似情況發生。造成您的不便，本館深感抱歉!
四、館員服務	6、請納入問題集，說明有哪些「意見反映管道」	總館閱覽典藏課	在本館官網「關於我們」→「常見問題」之頁面左側選單，有與「問題集」並列的「我要提問」選項可以點選，點選後可見本館提供的「讀者留言說明」，該說明即有告知讀者如何將意見反映給本館，敬請參閱。

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	館員人數太少，想詢問都要等很久或看不見館員。	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。如您所在樓層的館員暫時離開櫃檯，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，或致電一樓櫃檯。不周之處，敬請見諒!
四、館員服務	關於文具、便條紙借用或提供，圖書館是否有明確規定？ 在他館曾看過有讀者跟館員借釘書機、膠帶、口紅膠(膠水)、筆等各類文具，這是必要的服務嗎？有的只是急需，釘一兩釘、撕一小段膠帶，有的則是當作免費福利，無節制的使用，不管什麼心態，皆是積少成多，請問這樣，圖書館都無所謂嗎？辦公文具是可以這樣用的嗎？ 另外像便條紙，通常看到的都是給檢索區查書後寫的小張便條紙，但有人卻跟館員要 A4 或 A5 的廢紙，即使館員告知 A4 廢紙背面皆有個資不方便提供，他仍不死心的說~你們應該有讀者印錯的...而且以前跟某某館員要都有...問了某些館，得到的答案都是不提供大張廢紙，既然如此，是不是該有明確的公告？看到基層低薪的館員被刁難，真心覺得他們很無辜！	總館閱覽典藏課	讀者在館內查詢資料時，如有需要臨時借用一般文具如筆、釘書機或小型便條紙之類，本館原則上會在合理範圍內提供讀者使用。惟您所提及的大張廢紙之類確不屬於該等範圍，且易生洩漏個資之爭議，故本館不會提供大張廢紙予讀者。然而因館內空間有限，無法就個別事例一一張貼公告，仍須仰賴館員向讀者說明。不周之處，尚請見諒!
四、館員服務	禮貌要再加強	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，感謝您的寶貴意見。
四、館員服務	1.佔位子館員當未看見，只會挑剔讀者坐姿，六樓女的館員好棒棒，沒事找事做，裝忙。	總館閱覽典藏課	1. 本館在考季之類特殊期間，來館自修人潮眾多，對座位需求較大。此類情況下本館會加強館員巡館頻率，以減少佔位問題。但為避免誤判及爭議，館員巡館時如遇有讀者

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	2.天氣越熱，讀者越多，館員就更會裝忙走來走去，把圖書館當伸展台嗎 3.一樓讀者建議表只有放一張!!		物品之空位，不能直接認定為佔位，須先填寫巡查單。如在開單後一小時，讀者仍未歸，才能認定為佔位，並將其物品移除，將空間留給下一位讀者。在來館人潮眾多情況下，可能無法及時提供座位給每一位讀者。管理不周之處，請您多包涵。 另，讀者坐姿如無影響他人之虞，如赤腳放在椅子上，或躺臥之類情況，館員應不會干涉。如您對館員執行館務之方式有疑義，請提供相關時間地點等事證，以便本館查證。 2.因本館規模較大，各項館務較為繁雜，館員除直接服務讀者之外，尚有許多業務需要執行以維持本館的正常運作，敬請您多加包容及體諒。 3.本館預先放置的讀者建議表如已被讀者拿取完畢，請您直接向櫃檯索取即可。
四、館員服務	訓練圖書館員的專業知識和技能	總館閱覽典藏課	關於您所提及的加強訓練館員專業知識與技能這一意見，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。
四、館員服務	此題建議對象應非館員，而係某位男性不確定身分為清潔人員或志工？ 該男子整理環境時總直接伸入正坐滿閱聽人的長桌和椅下，就讓掃把進進出出敲敲撞撞在腳邊揚塵，此般奇景無論校園或任何公私立典藏機構讀者都前所未聞，希望主管單位協助改善。	板橋國光圖書閱覽室	為維護館舍空間清潔，本館定時清掃閱覽環境，造成您的不便，敬請見諒。
四、館員服務	某男性服務館員態度冷漠，對幼童初到圖書館的興奮感未能有同理心，對讀者詢問問題，只有單字、單詞等回覆	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	鼓勵研習充實提升服務品質	三重分館	本館每年固定辦理服務禮儀教育訓練相關課程，以加強及提升服務品質。
四、館員服務	希望館員有權利提出屢勸不仍影響其它人讀者	三重分館	將透過教育訓練進行調整。
四、館員服務	有很多奇怪的讀者在館內遊盪 大聲喧嘩 吃東西,但館員	三重南區分館	值班館員加強巡館次數並將依本館圖書閱覽規則第 34 條規定規勸讀者圖書館內應保持

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	勸導無效		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）、賭博、嬉戲追逐、喧嘩吵鬧、徒佔空位、攜帶危險物品或其他影響閱讀之行為，如有嚴重影響其他讀者依規定請警方到館協助處理。
四、館員服務	8/15 星期二下午六點值班人員，說話無禮不客氣詢問活動也不願意介紹解釋，感覺很差，不喜歡面對人群可以不要待在櫃檯，有必要說話態度差嗎？	三重南區分館	將加強訓練館員櫃檯服務禮儀並告知館員留意服務品質。
四、館員服務	換掉不適任櫃檯的人員避免投訴比較實在。	三重南區分館	將加強訓練館員櫃檯服務禮儀
四、館員服務	館員沒禮貌不客氣，不推廣活動，活動立意良善，不推廣有何用？是否想圖利自己圖書館員工？不推廣，知道的人少，參加的人少，只有圖書館員參加，自己辦活動自己賺獎品？花人民的錢辦活動，故意不推廣，圖利自己的嫌疑很重。	三重南區分館	將加強櫃檯值班館員服務禮儀及對推廣活動完整了解並主動與讀者推廣館內活動。
四、館員服務	服務臺沒放名牌，不知道是誰在上班，年輕的借書動作很慢，講話都口氣有氣無力（每次來遇到都是這樣），好幾個人員都面無表情，只有一個小姐（資深，做很久了）態度親切！	三重崇德分館	感謝讀者的肯定，並已請館員值班時放置名牌，留意服務品質。
四、館員服務	服務態度非常好！唯一的部分是櫃檯的排隊方式，希望能將民眾排隊動線弄成一排，避免排成兩排時，後來的人反而先被服務到的情形	板橋江子翠分館	1. 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，繼續提供為民服務工作。 2. 您的借還書排隊動線建議，本館將多方徵集相關意見，日後將加強標示及宣導措施，造成不便敬請見諒。
四、館員服務	江子翠圖書館一到三樓是連通沒有隔間的，所以一樓很吵的話整棟都很吵。小朋友的聲音大家都能接受，但為	板橋江子翠分館	關於 1 樓練樂器聲音上傳之事，說明如下：本館與新北市藝文中心共構，其地下室演奏廳提供場地租借，推測是表演者為求好心切，故於 1 樓中廊進行練習（藝文中心人力保全

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	什麼常常會聽到有人在一樓彈奏樂器卻沒被警醒或是被趕出去？不是演奏的不好，而是在一樓演奏整棟樓都會是樂器的聲音，對三樓要唸書的人來說，很吵。明白彼此都是在追求夢想與目標，但他就是不該在回音超大的地方演奏，有這種狀況麻煩請工作人員把他們請到一樓戶外或是地下一樓演奏聽裡面練習，謝謝。		17時30分下班，則無法控管）；而本館櫃台同仁若忙於服務讀者時，也無法下樓及時提醒。建議您若發現上述之情事，可立即通報館員協助處理，造成不便敬請見諒。
四、館員服務	二樓館員服務態度不佳	板橋江子翠分館	有關反映館員態度問題，本館會落實進行教育訓練及落實考核制度，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	多增加一、二位館員。	板橋江子翠分館	本館人力排班係依勞基法規定，以一例一休排定且分早晚輪班，若遇上請特休、公假、出差時，櫃臺服務會較吃力，所幸有志工協助其他工作，感謝您的建議。
四、館員服務	提昇館員素質及工作效率。	板橋江子翠分館	有關反映館員態度問題，本館持續落實進行教育訓練及落實考核制度，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，以提升館員素質及工作效率。
四、館員服務	有一個館員態度不太好	板橋江子翠分館	有關反映館員態度問題，本館會落實進行教育訓練及落實考核制度，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	館員張◯薰每次整理書櫃時放書本音量都很大聲！真的很吵 可以放小聲一點嗎 每次都碰碰碰的	板橋民生圖書閱覽室	有關於您反應館員態度不佳的問題，本館已告知該館員應注意個人服務行為，並安排加強館員教育訓練，造成您的困擾，敬請見諒。
四、館員服務	常看到公共服務的學生穿著背心坐在館內看書或滑手機~觀感不佳~館方不是應該安排事情給他們做嗎？有的書東倒西歪、亂塞也沒看到他們在整理	板橋民生圖書閱覽室	有關於您反應的問題，本館會再提醒館員應加強輔導公共服務的學生，學習利用圖書館資源，並在服務過程中培養熱心公益及負責任的態度。
四、館員服務	增加員工	板橋民生圖書閱覽	本館人力配置及運用，皆以各館坪數空間、櫃檯數、流通冊數、通閱冊數等營運數據，

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
		室	配置相對應之員額。再次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。
四、館員服務	為圖書館員工提供獎勵制度，並給予適時加薪，這樣能促進服務品質讓人我互動更和諧，社會秩序更良好。	中和員山分館	有關館員獎勵及薪資制度，依市府及本館規定辦理，感謝您的建議。
四、館員服務	反應有人吃東西,吵鬧...但是館方無人可以有效處理	林口分館	本館會再加強館員進行勸導。
四、館員服務	館員被讀者兇很可憐	林口分館	因館內人員眾多，建議填寫時可敘明日期及實際情形為何，以利館方主管處理。
四、館員服務	希望有男館員,都是女生很難保護到讀者	林口分館	本館目前即有 2 名男性館員；另如有突發緊急情況危及讀者安全，館員將立即報警處理，維護相關人員人身安全。
四、館員服務	希望有保全或與警方連線 保障讀者安全	林口分館	如有突發緊急情況危及讀者安全，館員將立即報警處理，保障相關人員人身安全。
四、館員服務	圖書館很多流浪漢 館員也管不動	林口分館	如讀者有發現街友有影響其他讀者權益時，可至櫃台向館員反映，將進行勸導。
四、館員服務	1.有個戴眼鏡短頭髮的館員常常在館內走動，經常嘴裡碎碎念感覺怪怪的 3.問戴眼鏡短頭髮的館員借還書問題，她一直答非所問，問其他館員都會正常回答，就他一個感覺都搞不清楚狀況，很難溝通	林口西林圖書閱覽室	將再加強館員服務禮儀及相關服務作業規定，避免影響讀者權益。
四、館員服務	都叫人自己找書，專業度不夠	永和分館	提醒館員注意服務態度，落實專業教育訓練，提升服務熱忱及服務品質。
四、館員服務	館員臭臉	永和分館	提醒館員注意服務態度，落實服務禮儀教育訓練及考核制度，並列入年終考核，以提升服務熱忱及服務品質。
四、館員服務	愛理不理	永和分館	提醒館員注意服務態度，落實服務禮儀教育訓練及考核制度，並列入年終考核，以提升服務熱忱及服務品質。
四、館員服務	服務態度不佳	永和分館	提醒館員注意服務態度，落實服務禮儀教育訓練及考核制度，並列入年終考核，以提升服務熱忱及服務品質。
四、館員服務	沒有服務的熱忱	永和分館	加強服務禮儀和專業教育訓練，落實考核制度，並列入年終考核，以提升服務熱忱及服務品質。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
四、館員服務	館員素質不佳	永和分館	加強服務禮儀和專業教育訓練，落實考核制度，並列入年終考核，以提升服務熱忱及服務品質。
四、館員服務	跟以前比館員服務態度有落差	永和分館	加強服務禮儀和專業教育訓練，落實考核制度，並列入年終考核，以提升服務熱忱及服務品質。
四、館員服務	館員冷漠	永和分館	提醒館員注意服務態度，加強服務禮儀和專業教育訓練，落實考核制度，並列入年終考核，以提升服務熱忱及服務品質。
四、館員服務	可能是書架太擠，書很容易找不到，館員也不太願意找	永和親子圖書閱覽室	落實服務禮儀教育訓練及考核制度，並列入年終考核，以提升服務熱忱及服務品質。
四、館員服務	七樓館員服務態度差	永和民權分館	提醒館員注意服務態度，落實服務禮儀教育訓練及考核制度，並列入年終考核，以提升服務熱忱及服務品質。
四、館員服務	男館員沒耐心多問就不高興	永和民權分館	提醒館員注意服務態度，落實服務禮儀教育訓練及考核制度，並列入年終考核，以提升服務熱忱及服務品質。
四、館員服務	七樓女館員都坐在後面看雜誌，問問題都不理	永和民權分館	落實服務禮儀教育訓練及考核制度，並列入年終考核，以提升服務熱忱及服務品質。
四、館員服務	其他館員不錯，男館員脾氣不好，問問題答非所問	永和民權分館	提醒館員注意服務態度，落實服務禮儀教育訓練及考核制度，並列入年終考核，以提升服務熱忱及服務品質。
四、館員服務	整體館員素質不錯，但新來的館員脾氣不好，問問題沒耐心	永和民權分館	提醒館員注意服務態度，加強新進人員服務禮儀教育訓練，以提升服務熱忱及服務品質。
四、館員服務	七樓館員服有一個短頭髮老的，一個長頭髮的館員晚娘面孔	永和民權分館	提醒館員注意服務態度，落實服務禮儀教育訓練及考核制度，並列入年終考核，以提升服務熱忱及服務品質。
四、館員服務	針對新到的館員要加強教育訓練，口齒要清晰，對問問題時，不要不耐煩	永和民權分館	加強新進人員服務禮儀及口語教育訓練，以提升服務熱忱及服務品質。
四、館員服務	對小朋友說話要有耐心，不要覺得年紀小，就態度不好	永和民權分館	加強新進人員服務禮儀教育訓練，以提升服務熱忱及服務品質。
四、館員服務	新來男館員跟七樓館員一樣愛臭臉	永和民權分館	加強新進人員服務禮儀教育訓練，以提升服務熱忱及服務品質。
四、館員服務	八樓男館員態度要耐性，問太多，感覺他很不高興，七樓老一點的女館員也是態度不佳	永和民權分館	落實服務禮儀教育訓練及考核制度，並列入年終考核，以提升服務熱忱及服務品質。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
四、館員服務	常在七樓使用電腦，覺得有幾個館員對於回答電腦使用問題不專業，需要在教育訓練	永和民權分館	落實專業教育訓練，以提升服務熱忱及服務品質。
四、館員服務	在館員部分雖然都填寫滿意，是以整體來說，但七樓館員過於冷漠，還有時間看雜誌，常常在後面聊天，七樓不是就是這樣，為何裝潢那麼久	永和民權分館	1. 加強服務禮儀和專業教育訓練，落實考核制度，並列入年終考核，以提升服務熱忱及服務品質。 2. 因裝修前需將圖書資料下架打包，裝修後需將圖書資料重新上架並重做櫃位標示等等作業，導致閉館期間較長，造成不便，尚祈諒解。
四、館員服務	1.雖然沒有到不滿意，但是有些圖書館員在處理借還書的時候態度不太積極，會讓人覺得，請他處理這件事好像「麻煩到他」一樣。可是也有很積極，聲音很活潑的圖書館員，所以我也不想以偏概全。但就是希望那些態度不佳的人，可以注意一下工作的態度，畢竟書是知識的來源，圖書館是知識的藏庫，這樣的工作態度會讓人覺得灰心。	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	男館員姿態很高，借還書的態度非常糟糕，如果是志工可以不要去，是工作人員的話，請好好教育正確的態度。	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	館員的態度不用多卑躬屈膝， 但至少要是親切， 而不是跩的二五八萬的.....	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	館員態度不好，3F 環境友善，但館員不友善又愛聊天，工作量感覺很少！	新莊聯合分館	本分館已提醒館員值班時應謹記服務人員守則，說話需注意音量，勿影響館內安寧，造成您的不便，敬請見諒。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	服務人員態度很差 中午人員有休息時間需要將書籍拿到別樓層借書 人員常常不在櫃檯有問題也不容易找到服務人員需要搭電梯樓上樓下跑來跑去	新莊聯合分館	本分館於3樓及4樓皆設有服務櫃檯，由於人力受限，本分館櫃台皆一人值櫃，館員不定時巡視館舍狀況時會暫離櫃台。另櫃檯館員需輪流用餐，館員在午休期間，本分館僅能維持4樓櫃檯之運作，如您需要辦理借還書等櫃檯服務，請前往4樓櫃檯辦理，另本館將加強館員服務禮儀教育訓練，造成您的不便，敬請見諒。
四、館員服務	覺得聯合分館小而美，環境設計友善，但是請加強館員工作態度，沒熱忱沒關係，很沒禮貌又沒耐性就需要加強了！	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	對於讀者反應的問題, 不太回應,	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	服務態度需加強	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	櫃台人力不足常大排長龍，等待時間較久，雖人員去努力紓解人潮，但還是需花費較多時間，人員也非常辛苦每天面對那麼多讀者，希望能幫幫辛苦的人員。	新店分館	館內部分時段人潮眾多，感謝您耐心等候，圖書館藉由輪班休息方式以緩解人力與讀者服務。
四、館員服務	有問題至櫃台反應男館員口氣不是很好及不耐煩	青少年圖書館	本館已加強督導，請館員改善。
四、館員服務	處理讀者問題不積極，幾乎沒有在巡樓層	青少年圖書館	謝謝您的意見，本館將再加強走動巡查。
四、館員服務	3樓使用電腦區的管理請多加強巡視，問題最多也不見改善	青少年圖書館	謝謝您的意見，本館將再加強走動巡查。
四、館員服務	其實只要簡短回覆，但有一老館員應該新來的話很多，自己說錯話還不自覺蠻困擾的	青少年圖書館	謝謝您的意見，諮詢服務以盡量周詳回覆為原則，如您已得到需要的答案，可以主動告知館員不用繼續提供資訊。
四、館員服務	館員回應讀者問題態度不是很有耐性，很多時間都坐在	新店中央圖書閱覽	本館已加強督導，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
	櫃台滑手機上網，不見改善。	室	
四、館員服務	常常看清潔人員清潔完後，在館內滑手機無所事事，應該多巡視周邊環境，觀感不佳。	新店中央圖書閱覽室	本館將加強清潔人員控管作業，要求上班期間專注清潔工作，避免處理私人事務。
四、館員服務	這清潔人員一來就去外面講電話就很久，口氣不好也很大聲裡面都聽得到，請館員管好清潔人員的規矩	新店中央圖書閱覽室	本館將加強清潔人員控管作業，要求上班期間專注清潔工作，避免處理私人事務。
四、館員服務	館員沒有在維持秩序，有人大聲講電話也不制止，學生嬉鬧也不來請他們安靜，有人播出聲音看電影，館員就在附近整理書， 也沒有勸阻的動作。以往有兩位較年長的館員都會維持秩序，最近館員全部換新，可能年輕小姐太溫柔了，全部都沒在管…不守秩序的人越來越多……	新店碧潭圖書閱覽室	謝謝您的意見，本閱覽室將再加強走動巡查。
四、館員服務	希望圖書館員多巡視內部狀況，維護秩序，感謝！	新店碧潭圖書閱覽室	謝謝您的意見，本閱覽室將再加強走動巡查。
四、館員服務	館員請不要只專注在整理書，也要嚴厲制止不守秩序的人，積極管理圖書館內部狀況，才能營造好的讀書環境。	新店碧潭圖書閱覽室	謝謝您的意見，本閱覽室將再加強走動巡查。
四、館員服務	常去看書看報，雖不是常遇到但看過幾次館員打電話聊天觀感不佳，請加強管理。	新店福民圖書閱覽室	本閱覽室將加強櫃台人員管理作業，要求輕聲細語交談，並以處理公務為主。
四、館員服務	館員當山寨王，不盡本職	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	讀者建議？或者好心提醒！給管理人員知道？會找人吵架。以後？這類的！希望隱名的。例如；封關期間？管理人員很少來！忘記關燈。	新店福民圖書閱覽室	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
	本人只是提醒！管理人員找人吵架似的。		
四、館員服務	遇過好幾次館員打電話講很久，管理上很鬆	新店福民圖書閱覽室	本閱覽室將加強櫃台人員管理作業，要求輕聲細語交談，並以處理公務為主。
四、館員服務	館員能全換新，防懈怠！	新店福民圖書閱覽室	謝謝您的建議，已將您的意見錄案提供後續評估。
四、館員服務	常常看櫃台館員聊天，時不時聊天聲音很大聲	新店柴埕圖書閱覽室	本閱覽室將加強櫃台人員管理作業，要求輕聲細語交談，並以處理公務為主。
四、館員服務	常看館員不是聊天就是滑手機看網路，回應讀者問題音量可以小一點	新店柴埕圖書閱覽室	本閱覽室將加強櫃台人員管理作業，要求輕聲細語交談，並以處理公務為主。
四、館員服務	某一位館員講話態度 不太客氣　令人不舒服	新店柴埕圖書閱覽室	本閱覽室已加強督導，請館員改善。
四、館員服務	希望館員講話能小聲一點	新店柴埕圖書閱覽室	本閱覽室已加強督導，請館員改善。
四、館員服務	館員應對口氣與服務要有耐性，有待加強	新店三民圖書閱覽室	本閱覽室已加強督導，請館員改善。
四、館員服務	館員回應讀者問題請不用顯露臭臉又不是欠你們錢，也沒什麼耐性	新店三民圖書閱覽室	本閱覽室已加強督導，請館員改善。
四、館員服務	休息區有些燥音孩童奔跑吵鬧大聲，未看見服務人員制止，無法真正在本館休息到。	土城分館	感謝讀者寶貴的建議！作為社區圖書館推廣閱讀據點，本館館內空間希望能提供社區裡各族群的居民都能便利使用，有關您反映孩童喧鬧的情況，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。
四、館員服務	沒有協助找到要的書	土城清水圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議！已請館內加強日常整架巡架頻率，並請志工協助順架整架，以協助提升書籍查找便利性。
四、館員服務	😔😔😔😔圓桌，桌腳搖晃，故意置之不理，反應 3 年。還會處理嗎？	蘆洲長安分館	將擬請廠商檢查及實施修繕作業改善
四、館員服務	希望可以借跟還別的圖書館的書，不然每次都要到別的	蘆洲仁愛智慧圖書	依據「新北市立圖書館閱覽服務規則」第十八條第二款規定：「智慧圖書館及行動書

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	圖書館借跟還，真的很麻煩。	館	車之館藏不提供預約服務，但提供跨館還書服務。」該條規則的原因是智慧圖書館並無服務櫃檯，故無法提供預約書取書服務，如您有預約書籍需求，請逕向其他分館進行預約。(俟書籍重新上架後請您親臨現場借閱。)
四、館員服務	之前我跟我朋友只要一沒戴口罩他就會走過來提醒我們要戴口罩注意防疫我非常謝謝他	蘆洲仁愛智慧圖書館	防疫期間非常感謝大家的配合與協助，也感謝您的支持與利用本市圖書館各項服務。
四、館員服務	效率太差	樹林東昇分館	感謝您的意見，圖書館會加強人員作業流程之教育訓練以提供更好的服務，造成您的不便，尚請見諒。
四、館員服務	代班人員不知如何使用影印機，無法列印輸出，很傻眼！ 建議代班的人應熟悉工作內容。	樹林三多圖書閱覽室	感謝您的意見，圖書館會加強人員作業流程之教育訓練以提供更好的服務，造成您的不便，尚請見諒。
四、館員服務	關於1.館員服務態度的問題 我覺得或多或少在一個團體內都有老鼠屎 也不能說專怪那一位有戴眼鏡胖胖那位服務員 但應站在客人角度而不是說什麼太過份了 我是懶得理她但如果是遇到下一位客人 這我可就不知道了 以上是我提供意見僅建議並無特別意思謝謝	樹林分館	感謝您的意見，圖書館會加強人員服務禮儀之教育訓練以提供更好的服務，造成您的不便，尚請見諒。
四、館員服務	有些館員不熟悉跨市還書業務，之前來還基隆市圖書館借的書，館員一開始說沒有這項服務，只知道能還桃園市的書 後來拿出問答，確認是可以跨市還的，又說太久沒用這服務，自己帳號權限被鎖，不能操作此項服務 建議加強相關教育訓練	樹林彭厝圖書閱覽室	感謝您的意見，圖書館會加強人員相關作業流程之教育訓練以提供更好的服務，造成您的不便，尚請見諒。
四、館員服務	館員服務不是很積極, 有時到櫃台沒看到人...?	樹林彭厝圖書閱覽	感謝您的意見，圖書館會加強人員服務禮儀之教育訓練以提供更好的服務。館員暫時離

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
		室	開櫃檯時，建議您可以按櫃檯上的服務鈴呼叫櫃員，造成您的不便，尚請見諒。
四、館員服務	加強館員基本業務教育訓練，至少要了解圖書館提供的服務，而不是讀者比館員清楚，還需要讀者找資料向館員說明	樹林彭厝圖書閱覽室	感謝您的意見，圖書館會加強人員相關作業流程之教育訓練以提供更好的服務，造成您的不便，尚請見諒。
四、館員服務	建議加強館員服務態度	樹林彭厝圖書閱覽室	感謝您的意見，圖書館會加強人員服務禮儀之教育訓練以提供更好的服務，造成您的不便，尚請見諒。
四、館員服務	反應事情櫃檯處理很糟糕 要求主管出面總是躲起來	鶯歌分館	有關您對館方行政人員的建議指導，本分館將虛心檢討改善，未來如有任何建議及問題，歡迎持續向圖書館反映，本分館同仁將竭誠為您服務。
四、館員服務	第一、優先讚美本館1樓推薦新書的服務，相當不錯。種類繁多多元化會讓讀者有意想不到的驚喜。 第二、不過筆電區的管理上尚待加強。該管的不管，有人沒帶筆電，卻拿一份報紙，一杯飲水一隻手機就佔一個位子，未曾見到管理員去了解情況。 反而去管理離開座位去用餐的使用者，真是本末倒置莫名其妙。	鶯歌分館	謝謝您的讚美，您的鼓勵是我們追求進步的動力。另有關您反映筆電區管理情形，本分館日後將加強巡視管理，讓讀者都能公平及合理的利用。未來如有任何建議及問題，歡迎持續向圖書館反映，本分館同仁將竭誠為您服務，感謝您的建議。
四、館員服務	未積極協助民眾查找資料，態度冷漠，表情厭惡。我是詢問圖書資訊，不是欠館員錢。	鶯歌分館	關於您所反映的館員態度問題，本分館深感抱歉，會再加強對館員的教育訓練，要求注意讀者感受，以避免類似問題再發生，感謝您的建議。
四、館員服務	1年前對於幼童抓週官方活動資訊不清楚 週日及週一只能借書到下午4:30，建議可以（錄製）廣播提醒借書人。服務人員口氣也不是很好…畢竟小立架告示牌不是所有人都會注意到	鶯歌分館	您的寶貴意見本分館將列入未來業務規劃參考，感謝您的建議。另關於您所反映的館員態度問題，本分館深感抱歉，會再加強對館員的教育訓練，要求注意讀者感受，以避免類似問題再發生。
四、館員服務	1.針對讀者反應改善硬體部分無進展，如3樓自修室椅	鶯歌分館	有關改善硬體設備之建議，本分館將持續進行軟硬體設備提升，並爭取相關 經費逐步

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	子、桌子。 2.3樓自修室冷氣箱噪音過大，應改善空調設備。		改善閱覽環境，希望讓讀者有更舒適的閱讀空間，感謝您的建議。
四、館員服務	人員換來換去本身專業熟悉度都不高 有的志工很混， 做櫃檯借還書無法做好處理讓讀者傷腦筋 舉例:還書時 還10本都不確認清楚都說還9本	鶯歌分館	關於您所反映的館員及志工業務熟習度及態度問題，本分館深感抱歉，會再加強對館員及志工的教育訓練，以避免類似問題再發生，感謝您的建議。
四、館員服務	曾經在拿預約書，年齡大的男館員在講手機，沒專心工作。	鶯歌分館	本分館會加強館員教育訓練及讀者服務，以免您說的情況再度發生，感謝您的建議。
四、館員服務	希望館員或分館主管能真正好好處理民眾反應的事情 像自修室要1～2小時來巡一下 看是否有人違規 1.像使用 自修區非筆電區請館員要請民眾守規矩 除了佔用還過度拉延長線插滿插頭 還有使用筆電滑鼠製造音聲干擾其他自修民眾 2.請館員確實加強宣導圖書館的規範 確實去執行 提昇民眾使用圖書館的素養 希望能更好 祝福! 加油	鶯歌分館	有關您反映自修室管理情形，本分館日後將加強巡視管理，讓讀者享有優質的閱覽環境。未來如有任何建議及問題，歡迎持續向圖書館反映，本分館同仁將竭誠為您服務，感謝您的建議。
四、館員服務	冷氣太強	鶯歌分館	本分館將請館員定期巡視，將冷氣維持在合理溫度。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
四、館員服務	先前該館主管疑似有將公務車當作私人車輛使用，有浪費公帑之嫌，請館方注意。	鶯歌分館	有關您反應之問題，本分館將特別注意。未來如有任何建議及問題，歡迎持續向圖書館反映，本分館同仁將竭誠為您服務，感謝您的建議。
四、館員服務	人員沒有服務熱忱，太冷漠。好像館員頻頻換人。	鶯歌分館	關於您所反映的館員態度問題，本分館深感抱歉，會再加強對館員的教育訓練，要求注意讀者感受，以避免類似問題再發生，感謝您的建議。
四、館員服務	希望館員能辦理增能，例如：人權、性平、性騷擾防治。	鶯歌分館	本分館已將您的寶貴意見列入未來業務規劃參考，感謝您的建議。
四、館員服務	換個用心點的主管。	鶯歌分館	有關您的建議指導，本分館將虛心檢討改善，未來如有任何建議及問題，歡迎持續向圖書館反映，本分館同仁將竭誠為您服務。
四、館員服務	培訓並獎勵優秀館員	鶯歌分館	本分館已將您的寶貴意見列入未來業務規劃參考，感謝您的建議。
四、館員服務	本館只有一位正式館員，雖然服務很專業也很熱心，但是輪班或代理人員可否調派同樣專業和熱心的人員嗎？否則來館看書百姓都專挑正式館員值班才來館。	樹林樂山圖書閱覽室	關於您所反映的館員工作態度問題，本分館深感抱歉，會再加強對館員的教育訓練，要求加強業務能力及注意讀者感受，以避免類似問題再發生，感謝您的建議。
四、館員服務	廁所常常故障、漏水、停止使用，但館方報修速度很慢。	三峽北大分館	抓漏很惱人，找出漏水點，須一試再試，師傅不斷測試觀察漏水點，我們會儘量做到完善。
四、館員服務	應增加中國籍館員的數量	三峽北大分館	時事在市府人事網站公布徵人訊息館員，凡有具資格者皆可投件，參加徵選。再進行電腦考試及面試。
四、館員服務	館員說話聲音量小點會更好。	土城親子分館	謝謝您的建議，已請館員降低說話音量。
四、館員服務	館員很優閒，所以我去借還書就像打擾他們一樣。 詢問問題，館員回我:妳問題很多ㄟ ！ 電話很久都不接聽。	瑞芳分館	櫃台館員除櫃檯借還書工作外尚有行政業務辦理，有關招呼應對不佳之狀況，本館會加強教育訓練，也歡迎你持續蒞館使用。
四、館員服務	我先前欲捐一些部分書籍狀況不好有點破損跟有些蟲柱 我只是問能不能捐接待人員看到書的狀況還有蟲他們的	瑞芳分館	本館收受捐書須依照受贈圖書資料辦法作業，也歡迎各界贈書，倘有應對不佳之狀況，本館會加強教育訓練。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	反應很厭惡，這部分有待加強。		
四、館員服務	館員態度需要改善。	瑞芳分館	相關建議本館會於館務會議提出討論與改善。
四、館員服務	整體而言，服務態度是被動的，常常還是會讓人感到館員態度有多一事不如少一事的感覺。	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	過年放假 應該比照公務人員才公平	五股更新圖書閱覽室	感謝您的建議，本閱覽室將彙集您的提議向人事管理單位提出。
四、館員服務	少數讀者佔用座位，1 個人用 4 個人位置，館員都無管理，該改進	深坑分館	如有讀者久佔位置，而無歸座，本館會貼巡查告示單，並將佔位物品收納至櫃台。
四、館員服務	館員在櫃檯有時講話太大聲，請約束	汐止北峰圖書閱覽室	館員留意講話音量，虛心改進。
四、館員服務	之前我有問某本長篇小說放在哪裡我找不到，但館員回覆在架子上自己找，雖然是好幾年前的事，但那個時候我才小學差點被嚇哭，現在館員的態度好很多了。	汐止北峰圖書閱覽室	謝謝你對我們的肯定和鼓勵，你成長也看到館員服務成長進步.
四、館員服務	帶小孩來很有壓力，常常被告知太大聲。	泰山分館	為維護其他讀者閱讀權益，圖書館內應降低音量，若真的有音量過大情況，館員會提醒您注意，亦請家長教導孩子圖書館為閱讀場所，非遊樂場，請勿奔跑、嬉戲。
四、館員服務	常常反應有人吃東西或是大聲說話,講電話,但是圖書館都沒有辦法有效處理	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。
四、館員服務	不知是否人太多，遇到的館員惜字如金，一臉職業倦怠。若是人力不足，請多加派人力，而非讓態度良好的民眾碰一鼻子灰。	泰山分館	本館將加強櫃台人員服務禮儀訓練。
四、館員服務	重新開幕後，借閱、參觀人數變多，借閱及詢問量變大，館員較忙碌也感覺到人手不足，無法維持往常的親切服務，有點可惜。希望能	泰山分館	一、自助化系統未來將評估後納入館舍服務規劃中。 二、本館會評估志工能力與時間，安排志工協助諮詢服務。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	透過系統輔助或是增加志工等協助，進而讓服務品質更美好。		
四、館員服務	從未見到館員積極幫忙找書，倒是常見館員間聊天聊得忘我，嚴重影響閱覽品質。偶爾也會遇到完全找不到館員的情況，通常是躲進後方休息室。某次遇到極不尋常狀況，有位疑似精神狀況有問題的民眾，突然趴地開始扭臀自慰，時間長達數分鐘，館員獲報後愣在原地，完全無法處理。建議增加第一線人員面對緊急狀態的應變訓練。	泰山貴子分館	本館將持續加強館員教育訓練。
四、館員服務	承前題所言，請嚴格督導館員做好份內工作，至少把書好好依序歸位吧。	泰山貴子分館	本館將持續加強館員教育訓練。
四、館員服務	館員素質影響甚大，請上層單位好好管理，並給予相關的訓練與支持。	泰山貴子分館	本館將持續加強館員教育訓練。
四、館員服務	館員的聊天聲音很大	石門分館	本分館已進行內部檢討，並加強館員之教育訓練，避免類似情形發生。
四、館員服務	4,館員自己聊天聲音都很大，小朋友吵鬧也沒有什麼在管	石門分館	關於本分館秩序維護，館員將加強巡視與管理，若讀者有影響他人之行為(例如:音量過大)，會立即採取柔性勸導，以維護館內的秩序。另本分館也會再加強走動式管理及教育訓練，避免類似情形發生。
四、館員服務	希望能讓有意願的人再自己去辦借書證..讓圖書館回歸最原本的樣子..而館員包山包海最後做成四不像。。本末倒置..	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。
五、館舍空間與環境	貴館的「電競使用管理要點」並未明確規定須年滿 15 歲才可登記使用，為何 15 歲	總館閱覽典藏課	因目前電競遊戲下載平台上有大量遊戲須年滿十五歲才能遊玩，本館在技術上無法限制使用者下載遊玩該等遊戲，故只能限制十五

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	以下不能使用電競遊戲		歲以下讀者使用電競區，以免有觸法之虞。不便之處，還請多多包涵!
五、館舍空間與環境	團體視廳座位原本3人登記，臨時加入1人時，座位登記機無法直接新增1人進入，還要先取消3人登記後，全部4人再重新登記一次，若遇假日人多時，座位容易被其他讀者搶走座位，太不便利了。	總館閱覽典藏課	關於您所提及的「座位登記機是否可臨時加入新人」問題，經本館研議後，發現該問題牽涉層面較廣，不宜輕動。建議您可以等待人數齊全之後再行登記。不便之處，請多包涵!
五、館舍空間與環境	一樓每次經過都很吵	總館閱覽典藏課	因總館一樓設有輕食區及路易莎咖啡廳，同時在東側又設有活動推廣區，不時舉辦演講等活動，故一樓難免較為嘈雜。不周之處，還請您多多包涵!
五、館舍空間與環境	暑假到了小朋友多聲音很吵,兔子推車也很吵,希望圖書館可以重視這一塊	總館閱覽典藏課	關於您提及「愛閱兔」書車使用時音量較大一事，本館會定期對其進行保養，以期減少該問題。至於您提及小朋友在館內喧嘩一事，館員如有發現，會加以勸導。但因本館館舍空間較大，人力有限，館員無法隨時制止所有的不當行為，如遇類似問題，請您就近向館員或保全人員反映，以利我們做最適當及迅速的處理。管理不周之處，敬請您多加包容及體諒。
五、館舍空間與環境	4.經常看到小孩子在館內跑來跑去	總館閱覽典藏課	根據本館閱覽服務規定，館內不得有嬉戲追逐等影響閱讀之行為。館員如有發現該等行為，會加以勸導。但因本館館舍空間較大，人力有限，館員無法隨時制止所有的不當行為，如遇類似問題，請您就近向館員或保全人員反映，以利我們做最適當及迅速的處理。管理不周之處，敬請您多加包容及體諒。
五、館舍空間與環境	1、圖書館的五樓「公播版」及「家用版」影音， 應將櫃位分區域放置，並且標示清楚借閱說明。(這點非常重要) 目前全部影片並排放置同一區域， 已選好影片才被告知是家用版，不能在館內觀看，浪費	總館閱覽典藏課	經查，本館五樓「公播版」及「家用版」影片已分開放置於不同櫃位，並設置標示牌標明該櫃所藏影片性質。又，放置公播版影片的櫃位另加額外標示，公播版影片的DVD盒上也有標註該片為公播版，以避免讀者混淆，請您知悉。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	彼此時間。		
五、館舍空間與環境	公共秩序是讀書維持，館員有嗎?	總館閱覽典藏課	您應是希望館員的專業知識與技能可以不斷精進，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。
五、館舍空間與環境	1、各項設備應於該區域明列出使用規定，例如：電腦區使用相關規定可於該區域張貼說明，而非只是全部條文式內容於電梯旁形式般張貼	總館閱覽典藏課	經查，本館除在各項設備集中的5樓電梯旁張貼「新北市立圖書館資訊檢索使用注意事項」及「新北市立圖書館視聽座位及多功能空間使用管理要點」等法規全文供讀者查閱外，並另於設備所在的各區域如5樓視聽小間、7樓討論室等，均張貼文件或設置告示牌以提醒讀者各項使用規定。至於您提及的公用電腦區雖未張貼告示，亦有將重點注意事項製成電腦桌布，以便使用者可以隨時查看了解相關規定。感謝您的寶貴意見。
五、館舍空間與環境	五樓的視廳小間及多功能室或七樓的討論室，使用座位登記機登記使用時，有人數3-4人限制， 例如：共4人，但只登記3人，遺漏1人登記時，無法直接增加人數補登，必須先取消登記後，全部的人再一次重新登記，費時費力效能不佳，建議改善程式設定。	總館閱覽典藏課	關於您所提及的「座位登記機是否可臨時加入新人」問題，經本館研議後，發現該問題牽涉層面較廣，不宜輕動。建議您可以等待人數齊全之後再行登記。不便之處，請多包涵!
五、館舍空間與環境	櫃台服務時間明明規定是閉館前半小時停止服務，但到不同館卻發現並不是如此...有的館按規定執行，跟讀者說明，有的館則是只要讀者隨便說個理由(匆忙趕來、預約書最後一天...)甚至什麼都沒說，館員就幫他借入，即使剩10分鐘已經在放音樂、就要閉館了... 以一個旁觀者來看，不懂訂這規則要幹嘛？對守法的讀者、館員公平嗎？覺得這似乎是在懲罰守法的讀者(逾期未領被記點)和館員(被讀者	總館閱覽典藏課	本館對外開放服務期間，讀者均得使用館內閱覽服務場所、設備及各類型館藏，惟依本館閱覽服務規定第四條，臨櫃服務於閉館前三十分鐘後停止受理。此因館員在閉館前三十分鐘需進行館舍巡視、環境整理、安全檢查、規費結算、工作日誌填寫等閉館相關作業，以提供翌日到館讀者舒適整潔的閱讀環境。本館閱覽服務規定全文公布於官網https://www.library.ntpc.gov.tw/htmlcnt/d52799f735b74dafbb11ecb8b87a4360，另本館首頁「開館資訊」https://www.library.ntpc.gov.tw/htmlcnt/doquerysinglehtmlcnt/be937c4bcb74427ca3d3c8fd5b4704b9，對該項規定亦有註

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	罵或唸)! 猜測提早半小時應該是讓館員可以陸續做閉館工作，才不致影響 9:00 下班吧？ 是不是該在系統、電腦做設定或者有統一說法做法讓館員不被為難？明確的像清館日一樣~書可以丟還書箱但不能借		明。本館將再宣導各分館統一執行規定，感謝您的寶貴意見。
五、館舍空間與環境	1.目前觀察在 2 樓跟 4 樓有館員服務櫃台，未來可考慮在其他樓層增設此項設施，在較高樓層(8、9 樓)遇有突發情形需要館員協助，須至 4 樓稍有不便。 2.另新北 app，似無選擇取書地點為「總館自助取書」的選項，亦可考慮增加！	總館閱覽典藏課	1.本館在 1-5 樓均設有櫃檯以服務讀者，您如有使用本館設施之疑問，可向各樓層櫃檯求助。6-9 樓為書庫及參考資源區，館員會不定期巡館，但無櫃檯常駐。如在 6-9 樓的讀者有事臨時需館員服務，除下樓至 1-5 樓櫃檯告知館員，您亦可直接致電給本館一樓櫃檯，館員將竭誠為您服務。不便之處，敬請見諒。 2.總館自助取書機因機器老舊維修，故目前未開放為讀者預約書之取書地點。不便之處，請您多包涵。
五、館舍空間與環境	座位登記機上，可貼有貴館 APP 的 QR-Code 掃碼，可供下載	總館閱覽典藏課	因該機器上目前已貼有連結館藏查詢系統之 QR-Code，如再增加其他的 QR-Code，恐有混淆之虞。讀者在本館官網，即可下載「新北愛 Book」App。另，本館 1-5 樓櫃台均有提供「新北愛 Book」App 的 QR-Code，建議您如有需要可上本館官網，或至櫃檯掃碼。
五、館舍空間與環境	圖書推車能改用不會發出噪音的種類 館員/志工圖書歸架時能輕聲細語 睡到打呼的訪客能注意一下 討論室能開放 1-2 小時給單人使用(遠距使用) 使用率看來偏低啊	總館閱覽典藏課	1. 關於您提及本館圖書推車之噪音問題一事，本館將定期保養「愛閱兔」書車及一般書車，以減少該等問題。本館同時並會提醒館員使用推車時注意音量。 2. 本館將再加強教育訓練，要求館員注意在館內輕聲細語，感謝您的寶貴意見。 3. 在館內休息的讀者如發出過大的打呼聲，影響其他讀者，則館員會進行提醒勸導。如您遇到類似情況，亦請告知館員處理。 4. 根據本館相關規定，登記使用本館設備需本人親自持證登記，並未開放讀者以網路遠距方式使用本館設備，請您知悉。

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	總館的24小時自習室何時恢復 疫情已經解封了，不能總是活在疫情之下	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。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，圖書館評估讀者夜讀需求及營運維管效能，閉館後不提供一樓及四樓自修室24小時服務，歡迎您於各開放時段入館使用。
五、館舍空間與環境	貴館的「電競使用管理要點」並未明確規定須年滿15歲才可登記使用，為何15歲以下不能使用電競遊戲	總館閱覽典藏課	因目前電競遊戲下載平台上有大量遊戲須年滿十五歲才能遊玩，本館在技術上無法限制使用者下載遊玩該等遊戲，故只能限制十五歲以下讀者使用電競區，以免有觸法之虞。不便之處，還請多多包涵!
五、館舍空間與環境	4兒童跑來跑去危險，且大聲喧嘩	總館閱覽典藏課	4. 根據本館閱覽服務規定，館內不得有嬉戲追逐等影響閱讀之行為。館員如有發現該等行為，會加以勸導。但因本館館舍空間較大，人力有限，館員無法隨時制止所有的不當行為，如遇類似問題，請您就近向館員或保全人員反映，以利我們做最適當及迅速的處理。管理不周之處，敬請您多加包容及體諒。
五、館舍空間與環境	4、小孩館內奔跑，大聲喧嘩	總館閱覽典藏課	4.根據本館閱覽服務規定，館內不得有嬉戲追逐等影響閱讀之行為。館員如有發現該等行為，會加以勸導。但因本館館舍空間較大，人力有限，館員無法隨時制止所有的不當行為，如遇類似問題，請您就近向館員或保全人員反映，以利我們做最適當及迅速的處理。管理不周之處，敬請您多加包容及體諒。
五、館舍空間與環境	2、影片櫃和單人區視廳座位動線位置不佳 4、小孩太吵	總館閱覽典藏課	2、因視聽座位區設備已經固定，無法改動。今後如有新建館舍或空間全面更新改建等情況時，會再將您的意見納入考量，感謝您的寶貴意見。 4根據本館閱覽服務規定，館內不得有喧嘩吵鬧、嬉戲追逐等影響閱讀之行為。館員如有發現該等行為，會加以勸導。但因本館館舍空間較大，人力有限，館員無法隨時制止

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			所有的不當行為，如遇類似問題，請您就近向館員或保全人員反映，以利我們做最適當及迅速的處理。管理不周之處，敬請您多加包容及體諒。
五、館舍空間與環境	5、有些座位無桌燈	總館閱覽典藏課	因設置桌燈需調整電源線路安排，故無法在所有座位設置桌燈。惟未設置桌燈之座位，本館亦已測試其照度符合閱讀需求。感謝您的建議。
五、館舍空間與環境	有人在茶水間刷牙漱口，請加以勸導，太沒公德心，噁心死了。	總館閱覽典藏課	因本館館舍空間較大，人力有限，館員無法隨時制止所有的不當行為，如遇類似問題，請您就近向館員或保全人員反映，以利我們做最適當及迅速的處理。管理不周之處，敬請您多加包容及體諒。
五、館舍空間與環境	4、經常有人大聲講話都沒在管	總館閱覽典藏課	4. 根據本館閱覽服務規定，館內不得有喧嘩吵鬧等影響閱讀之行為。館員如有發現該等行為，會加以勸導。但因本館館舍空間較大，人力有限，館員無法隨時制止所有的不當行為，如遇類似問題，請您就近向館員或保全人員反映，以利我們做最適當及迅速的處理。管理不周之處，敬請您多加包容及體諒。
五、館舍空間與環境	圖書館內給人休息的地方不夠，希望能增加可以輕鬆休息的空間	總館閱覽典藏課	根據本館閱覽服務規定，本館係以提供圖書資訊服務、推廣社會教育及辦理文化活動為主要任務。因本館空間有限，難以滿足讀者所有需求。不周之處，還請見諒!
五、館舍空間與環境	謝謝圖書館的服務，希望位子增加多一些	總館閱覽典藏課	經查，總館現有自修座位159個，閱覽座位1035個，一般狀況下尚能滿足讀者需求。但在考季之類特殊時段，仍可能出現一位難求之情形。但因館內空間規劃已定，座位數已無法再增加。本館在館內座位已滿時，會請館員加強巡館以減少佔位問題，盡量提供座位給有需求的讀者。不周之處，還請您多加包涵體諒。
五、館舍空間與環境	2.增設置物櫃,臨時有大型物品需要寄放,放在座位旁邊占空間 4.自修室可以開放用筆電	總館閱覽典藏課	2.經評估，因置物櫃使用率偏低，空間利用效益不佳，目前無相關規劃。不便之處，還請多多包涵。 4本館因考量自修讀者安靜閱讀之需求較為強烈，故特將總館4樓自修室於每週一至週五8時30分至20時30分規劃為「安靜閱讀區」，不得使用筆記型電腦、計算機及會

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			產生聲音干擾其他讀者之設備。但為兼顧需使用筆電或其他工具輔助閱讀的讀者之權益，6-9 樓閱覽區仍開放讀者使用個人筆記型電腦。您如有使用筆電等工具之需求，請改至本館其他樓層，感謝您的配合。不便之處，敬請多多包涵。
五、館舍空間與環境	電腦區及視廳區，各有 3-4 個一群街友群聚，身上臭氣沖天，嚴重影響其他讀者權益，每次來都看到，館方並未妥善解決問題，放任不管，真的很糟糕。	總館閱覽典藏課	因本館為公共圖書館，須提供所有讀者平等使用權益，故於不違反本館各項閱覽規定之情形下，本館原則上不會主動要求讀者離館。惟依本館閱覽服務規定，來館讀者不得有躺臥、吸菸、嬉戲追逐、喧嘩吵鬧、攜帶危險物品或其他影響閱讀之行為。又如有罹患法定傳染病、心神喪失、酒醉或衣冠不整者，本館得拒絕其入館。本館已安排巡館同仁於每日開館後，不定時至各樓層巡查，對於街友或是其他讀者有不適宜之異常行為時進行規勸，以維護其他讀者閱覽權益。如您在館內發現上述違規行為，可以就近向館員或保全人員通報，以利我們做最適當及迅速的處理；若情節較重大或屢勸不聽者，本館亦會請當地派出所警察協助處理，造成您的不便及困擾，敬請見諒。
五、館舍空間與環境	本館圖書館街友比例特多，要有相對應做出解決方案。例如：如同身障朋友一樣設有保留位，對於街友規劃一區固定幾個座位區使用，可以儘量是角落地帶降低影響他人為主。	總館閱覽典藏課	關於您「設置街友保留座位」之建議，因可能涉及差別待遇或歧視等爭議，施行上恐有困難。不周之處，還請您多多包涵體諒。
五、館舍空間與環境	恢復 24 小時營運	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。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，圖書館評估讀者夜讀需求及營運維管效能，閉館後不提供一樓及四樓自修室 24 小時服務，歡迎您於各開放時段入館使用。

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	可再評估增加自修座位數量	總館閱覽典藏課	經查，總館現有自修座位159個，閱覽座位1035個，一般狀況下尚能滿足讀者需求。但在考季之類特殊時段，仍可能出現一位難求之情形。但因館內空間規劃已定，座位數已無法再增加。本館在館內座位已滿時，會請館員加強巡館以減少佔位問題，盡量提供座位給有需求的讀者。不周之處，還請您多加包涵體諒。
五、館舍空間與環境	更友善孩子	總館閱覽典藏課	根據本館閱覽服務規定，圖書館內應保持安靜，維護環境清潔，並不得有嬉戲追逐、喧嘩吵鬧等影響閱讀之行為。為維護其他讀者之權益，館員不得不勸導兒童在館內的不當行為，此為執行館務之必要措施。本館會加強教育訓練，請館員注意勸導方式。不便之處，敬請您多加包容體諒。
五、館舍空間與環境	請落實館內勿飲食	總館閱覽典藏課	館員如有發現該等行為，會加以勸導。但因本館館舍空間較大，人力有限，館員無法隨時制止所有的不當行為，如遇類似問題，請您就近向館員或保全人員反映，以利我們做最適當及迅速的處理。管理不周之處，敬請您多加包容及體諒。
五、館舍空間與環境	不記名檢舉服務,管理員定時巡視各樓層	總館閱覽典藏課	您如欲留言檢舉讀者在館內的違規行為，除直接告知館員外，尚可致電一樓櫃臺，無須提供個人資料。至於您希望館員定時巡館，館員已盡力執行該業務。但因本館館舍空間較大，人力有限，館員無法隨時制止所有的不當行為。管理不周之處，敬請您多加包容及體諒。
五、館舍空間與環境	內部可以裝飾一下,像是加一點顏色	總館閱覽典藏課	本館在舉辦特殊活動時會進行布置，平日則無相關設計。您的建議已告知負責同仁參考。
五、館舍空間與環境	希望規劃筆電使用區域或滑鼠區，很多人的滑鼠真的很吵，我會爆炸，謝謝你們用心經營!	總館閱覽典藏課	本館因考量自修讀者安靜閱讀之需求較為強烈，故特將總館4樓自修室於每週一至週五8時30分至20時30分規劃為「安靜閱讀區」，不得使用筆記型電腦、計算機及會產生聲音干擾其他讀者之設備。但為兼顧需使用筆電或其他工具輔助閱讀的讀者之權益，6-9樓閱覽區仍開放讀者使用個人筆記型電腦。您如有較強的安靜閱覽環境需求，建議

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			可利用 4 樓自修室，感謝您的配合。不便之處，敬請多多包涵。
五、館舍空間與環境	希望可以開放到晚上 10 點	總館閱覽典藏課	為兼顧市民閱讀及圖書館維運效能，總館目前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，另僅每月最後一個週四為月閉館日，據評估現階段服務及開放時段符合最適效能，歡迎您於各開放時段入館，充份利用圖書館各項服務及資源，如有檢討調整服務及開放時段，相關資訊將於市圖網站公告。
五、館舍空間與環境	四樓自修室開放時間可否調整(因疫情而關閉 24hr)	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。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，圖書館評估讀者夜讀需求及營運維管效能，閉館後不提供一樓及四樓自修室 24 小時服務，歡迎您於各開放時段入館使用。
五、館舍空間與環境	開館時間希望有彈性，例如分夏季冬季考季，尤其是考季期間，希望能延長開館時間，又或 4F24 小時開放維持，以利考生利用念書的空間，謝！	總館閱覽典藏課	關於您提及考季延長開館時間一事，本館目前已將 6 月的原定休館日改為開放至 17:00，歡迎您多加利用。為兼顧市民閱讀及圖書館維運效能，總館目前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，另僅每月最後一個週四為月閉館日，現階段服務及開放時段符合最適效能，不開放一樓及四樓自修室 24 小時服務。歡迎您於各開放時段入館，充份利用圖書館各項服務及資源，如有檢討調整服務及開放時段，相關資訊將於市圖網站公告。
五、館舍空間與環境	8、9 樓書架側邊有特別展示的書架，有可能妨礙行走	總館閱覽典藏課	經查，本館在書櫃側邊設置展示用書架時，已有考量相關問題，在空間較狹窄處的書櫃旁即未設置該種展示用書架。感謝您的建議。
五、館舍空間與環境	請不要讓讀者拿背包佔位，視聽室是大家使用，不要在館內吃東西	總館閱覽典藏課	館員如有發現該等行為，會加以勸導。但因本館館舍空間較大，人力有限，館員無法隨時制止所有的不當行為，如遇類似問題，請您就近向館員或保全人員反映，以利我們做

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			最適當及迅速的處理。管理不周之處，敬請您多加包容及體諒。
五、館舍空間與環境	目前各樓層以立牌放置「館規」的內容，建議可以彩色列印，並針對重點粗體標注較能淺顯明了	總館閱覽典藏課	本館一般性之規定，如禁止嬉戲追逐、喧嘩吵鬧、攜帶危險物品等，均為常識性注意事項，似無特別標註之必要性。另，本館在館內各特殊區域如視聽小間、討論室等區域，均有針對該區域之使用注意事項額外張貼告示以提醒讀者注意，感謝您的意見。
五、館舍空間與環境	加強館內各項標示、公告及張貼內容敍述，讓人易懂不盲讀	總館閱覽典藏課	已告知承辦同仁注意，惟您的敘述較為模糊，如能告知具體何處需要改善，本館較能做出對應處理。
五、館舍空間與環境	閱覽室時間延長開放	總館閱覽典藏課	為兼顧市民閱讀及圖書館維運效能，總館目前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，另僅每月最後一個週四為月閉館日，據評估現階段服務及開放時段符合最適效能。歡迎您於各開放時段入館，充份利用圖書館各項服務及資源，如有檢討調整服務及開放時段，相關資訊將於市圖網站公告。
五、館舍空間與環境	七樓之討論間希望可以增加自助借閱服務機台, 否則需往返五樓辦理, 於人多時將叢生麻煩,感謝.	總館閱覽典藏課	經查，七樓電梯出口附近，已設置座位登記機，歡迎您多加利用。
五、館舍空間與環境	建議可以設置置物櫃,學生的書很重,每天背很辛苦!	總館閱覽典藏課	經評估，因置物櫃使用率偏低，空間利用效益不佳，目前無相關規劃。不便之處，還請多多包涵。
五、館舍空間與環境	4.部分家長帶小朋友到樓上干擾讀書環境,可以適時糾正 5.少部分人會用包包佔位置,假日尤其嚴重 6.少部分學生情侶干擾製造噪音	總館閱覽典藏課	4 家長帶小朋友在館內各處參觀或利用各樓層設施，係其作為讀者之權益。惟根據本館閱覽服務規定，館內不得有喧嘩吵鬧、嬉戲追逐等影響閱讀之行為。館員如有發現該等行為，會加以勸導。但因本館館舍空間較大，人力有限，館員無法隨時制止所有的不當行為，如遇類似問題，請您就近向館員或保全人員反映，以利我們做最適當及迅速的處理。管理不周之處，敬請您多加包容及體諒。 5、6 館員如有發現該等行為，會加以勸導。但因本館館舍空間較大，人力有限，館員無法隨時制止所有的不當行為，如遇類似問題，請您就近向館員或保全人員反映，以

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			利我們做最適當及迅速的處理。管理不周之處，敬請您多加包容及體諒。
五、館舍空間與環境	有些位子特別昏暗 空調忽冷忽熱	總館秘書室	有關燈光昏暗問題，後續已請館員針對照明設備進行總體檢，針對不同區域之燈光照度數據化，滾動檢視檢討以提供更舒適的閱覽環境。 本館空調為落實行政院節能計畫，空調溫度原則設定於 26-28 度，並視天候及現場狀況調整出風量及開啟循環扇。讀者在館若尚有相關需求可即時向本館館員反映，館員將立即協助處理以提供舒適的閱覽環境。
五、館舍空間與環境	總是有流浪漢進入 希望保全管理而非一般圖書人員處理 館員無法自保，請保全快速處理	總館秘書室	本館將加強保全走動式管理及快速反應能力，以提升服務品質。
五、館舍空間與環境	總館一樓借書櫃台旁邊的茶水間， 常有臭味，餿水味道很濃， 其餘總館環境都非常優質！	總館秘書室	本館清潔人員每日除進行定時打掃及不定時巡檢，另已放置咖啡渣除臭，並加強清潔人員教育以提供舒適的環境。
五、館舍空間與環境	清潔人員打掃的聲音太大， 圖書館的大樓外觀有一部分很髒。	總館秘書室	本館已宣導清潔人員執行勤務時降低不必要的噪音，並加強清潔人員教育訓練以提升服務品質，另本館外觀髒汙部分，將於下次外牆清潔時一併處理。
五、館舍空間與環境	3 廁所太臭	總館秘書室	3. 本館清潔人員每日除進行定時打掃及不定時巡檢，另已放置咖啡渣除臭，並加強清潔人員教育以提供舒適的環境。
五、館舍空間與環境	1、樓梯間方向指示不夠明顯 3、廁所漂出臭味 6、空調太冷	總館秘書室	1. 本館將通盤檢視全館指標系統，依民眾需求調整館內指標。 3. 本館清潔人員每日除進行定時打掃及不定時巡檢，另已放置咖啡渣除臭，並加強清潔人員教育以提供舒適的環境。 6. 本館空調設定以配合節能政策為原則，平時視天氣及讀者人數等狀況進行相關微調，惟考量部分讀者對於環境溫度的感受性存有個別差異，若有相關需求，可即時向本館館員反映，館員將立即協助處理，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	靠窗位置悶熱	總館秘書室	為提供舒適的閱覽環境，本館窗邊閱讀區均設有手動捲簾，讀者如有需求，可降下捲簾遮擋陽光熱能或即時向本館館員反映，館員將立即協助處理。
五、館舍空間與環境	3、臭味	總館秘書室	3.本館清潔人員每日除進行定時打掃及不定時巡檢，另已放置咖啡渣除臭，並加強清潔人員教育以提供舒適的環境。
五、館舍空間與環境	六樓再往上就要坐電梯或走安全梯了.....	總館秘書室	本館上、下樓均提供多元通行方式，讀者可依自身需求選擇。
五、館舍空間與環境	6，經常在7、8樓自修，冷氣很不涼。	總館秘書室	本館空調為落實行政院節能計畫，空調溫度原則設定於26-28度，並視天候及現場狀況調整出風量及開啟循環扇。讀者在館若有相關需求可即時向本館館員反映，館員將立即協助處理以提供舒適的閱覽環境。
五、館舍空間與環境	冷氣過冷	總館秘書室	本館空調設定以配合節能政策為原則，平時以天氣及讀者人數等狀況進行相關微調，惟讀者對於環境溫度的感受性存有個別差異，本館已再次宣導相關人員配合前述作業，讀者在館若有相關需求可即時向本館館員反映，館員將立即協助處理以提供舒適的閱覽環境。
五、館舍空間與環境	冷氣在八樓九樓會有點弱(靠窗)	總館秘書室	本館空調為落實行政院節能計畫，空調溫度原則設定於26-28度，並視天候及現場狀況調整出風量及開啟循環扇。讀者在館若有相關需求可即時向本館館員反映，館員將立即協助處理以提供舒適的閱覽環境。
五、館舍空間與環境	冷氣超沒用，六樓七樓八樓窗邊超熱	總館秘書室	本館空調為落實行政院節能計畫，空調溫度原則設定於26-28度，並視天候及現場狀況調整出風量及開啟循環扇，另本館窗邊閱讀區均設有手動捲簾，讀者如有需求，可降下捲簾遮擋陽光熱能或可即時向本館館員反映，館員將立即協助處理以提供舒適的閱覽環境。
五、館舍空間與環境	有些人會在館內交談，非常困擾。有些地方很熱。	總館秘書室	有關貴讀者所提館內交談問題，本館將宣導館員加強館內巡查，另為落實行政院節能計畫，空調溫度原則設定於26-28度，並視天候及現場狀況調整出風量及開啟循環扇。讀者在館若有相關需求可即時向本館館員反映，館員將立即協助處理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	討論室沒有隔音措施，空間甚至是半開放的	總館秘書室	本館為考量讀者於開放閱覽空間可能有討論需求，因此設置特定區域提供需求讀者使用，期藉由體貼設計以改變民眾使用習慣，本館除已於該區天花板加裝吸音海綿，並已加註警語提醒讀者「音量降低」，若有音量過大之情況，歡迎您隨時告知本館館員，我們將協助為您調整及處理！對於設備的使用上，未符合您的期待與需求，敬請多多包涵！
五、館舍空間與環境	自修的梅花三人座桌子不夠穩固，寫字或使用橡皮擦均會晃動，影響其餘 2 人	總館秘書室	館內閱覽桌設計皆有考量穩固及安全性，惟少部分桌子可能會因長久使用造成搖晃，若有類似之情況，歡迎您隨時告知本館館員，我們將盡力協助為您調整及處理！
五、館舍空間與環境	需要更強的空調跟附插座座位	總館秘書室	空調為落實行政院節能計畫，空調溫度原則設定於 26-28 度，並視天候及現場狀況調整出風量及開啟循環扇。讀者在館若有相關需求可即時向本館館員反映，館員將立即協助處理以提供舒適的閱覽環境，另本館為能源用戶，用電以配合政府節能政策為原則，館內閱讀桌設置電源，以桌燈輔助照明使用為原則，不便之處敬請見諒。
五、館舍空間與環境	1、能標示充電區域 3、一樓廁所很臭 5、角落太暗	總館秘書室	1.本館為能源用戶，用電以配合政府節能政策為原則，目前並未設置充電專用區域，不便之處敬請見諒。 3.本館清潔人員每日除進行定時打掃及不定時巡檢，另已放置咖啡渣除臭，並加強清潔人員教育以提供舒適的環境。 5.本館為提供民眾優質休閒空間，館內空間為多元設計，讀者如遇閱讀空間照明異常可即時向本館館員反映，館員將協助處理。
五、館舍空間與環境	溫度不夠低	總館秘書室	本館空調為落實行政院節能計畫，空調溫度原則設定於 26-28 度，並視天候及現場狀況調整出風量及開啟循環扇。讀者在館若有相關需求可即時向本館館員反映，館員將立即協助處理以提供舒適的閱覽環境。
五、館舍空間與環境	由時候從外面進館會流鼻水	總館秘書室	本館空調為落實行政院節能計畫，空調溫度原則設定於 26-28 度，並視天候及現場狀況調整出風量及開啟循環扇。讀者在館若有相關需求可即時向本館館員反映，館員將立即協助處理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	1.電梯人多時最造成下樓不便 2.館內常有民眾在臨時通話室內過於大聲,並且常有民眾在茶水間使用電話過於大聲亦有討論間內學生吵雜等問題希望館員或警衛若有注意到可以立即處理~（六.七樓）	總館秘書室	1.本館上、下樓均提供多元通行方式，讀者可依自身需求選擇。 2.有關部分民眾於館內聲量過大問題，本館將加強館員、保全走動式管理，以提升服務品質。【警衛字眼答覆，其餘不屬保全權責】
五、館舍空間與環境	4 通話室隔音效果可以再加強 6.電風扇下方的位子有時候會太冷	總館秘書室	4.關於臨時通話室使用，後續我們會審慎評估，依讀者的需求調整館內設施與機能，儘可能在兼顧預算經費及需求上、設備的使用與管理上，抉擇相對妥適的比例。期望在各方的意見與討論中，能夠呈現更細膩的服務，提供每一位到館的民眾都能很便利的使用圖書館的資源。 6.本館設有循環扇增加空氣對流，讀者在館時如需調整風量，可逕洽本館館員，將立即協助處理。
五、館舍空間與環境	希望不合理的讀者能被保全阻攔 感謝圖書館的服務人員，辛苦了。	總館秘書室	本館屬於公共空間，無法主動限制民眾進入，惟本館將加強保全走動式管理，並視情形處理民眾不合理行為以提升服務品質。
五、館舍空間與環境	希望更加明亮，希望佔位讀者蒙被保全請出去，希望增加人力安全	總館秘書室	照明相關問題，可即時向館員反映，以便立即調整改善，另本館屬於公共空間，無法主動限制民眾使用，惟加強保全走動式管理並評估是否需增加人力。
五、館舍空間與環境	總是有不禮貌人員在騷擾別人 希望加強安全管理 希望保護館員人身安全 不然沒人願意服務讀者了	總館秘書室	本館屬於公共空間，將加強保全走動式管理，並主動協助館員處理民眾不合理行為，以提升服務品質。
五、館舍空間與環境	1.增設用餐區座位:每到假日1樓的用餐區一位難求,找不到位子吃東西,十分不方便 3.臨時通話室隔音效果不佳,希望改善,只要遇到講話大聲的人就會很吵,十分困擾 5.每個樓層插座數可以增加	總館秘書室	1.本館用餐區係為提供讀者休憩或臨時用餐之需求，為免影響閱讀空間或妨礙讀者進出動線，暫無擴大用餐區座位之規劃，未能符合您的期待與需求，敬請見諒。 3. 關於臨時通話室使用，後續我們會審慎評估，依讀者的需求調整館內設施與機能，儘可能在兼顧預算經費及需求上、設備的使用與管理上，抉擇相對妥適的比例。期望在各方的意見與討論中，能夠呈現更細膩的服

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			務，提供每一位到館的民眾都能很便利的使用圖書館的資源。 5.本館為能源用戶，用電以配合政府節能政策為原則，館內插座以照明檯燈或館內設施使用為原則，不便之處敬請見諒。
五、館舍空間與環境	上次遇到一個女的自言自語、言行舉止怪異，希望館方可以控管精神有問題的人，不要影響別人	總館秘書室	本館屬於公共空間，無法主動限制民眾進入，惟本館將加強保全走動式管理，並視情形處理民眾不合理行為以提升服務品質。
五、館舍空間與環境	1樓能多一家店提供餐飲服務	總館秘書室	本館考量閱讀及讀者休憩用餐需求兼具，本館用餐區系為供讀者休憩或臨時用餐之需求，為避免影響閱讀空間或妨礙讀者進出動線，暫無增設餐飲店家之規劃，未能符合您的期待與需求，敬請見諒。
五、館舍空間與環境	冷氣可以不用開太冷，建議節約能源再往上調1-2度。	總館秘書室	空調為落實行政院節能計畫，空調溫度原則設定於26-28度，並視天候及現場狀況調整出風量及開啟循環扇。讀者在館若有相關需求可即時向本館館員反映，館員將立即協助處理以提供舒適的閱覽環境。
五、館舍空間與環境	茶水間為什麼要有門和門把？佔空間又造成危險	總館秘書室	感謝您對本館茶水間設置的建議，該空間為獨立空間，係考量進行室內蟲蟻等消毒或大裝修時，恐影響飲用水衛生安全故作為區隔之用。對於設備的使用上，未符合您的期待與需求，敬請多多包涵！
五、館舍空間與環境	建議可以在一樓多放些書，也可設置紀念品專賣部，甚至除了路易莎之外也設小型書店(像誠品生活館)，因為愛閱讀的人也會愛逛書店，甚至想買下借過後很喜歡的書。	總館秘書室	本館考量閱讀及讀者休憩用餐需求兼具，為避免影響閱讀空間或妨礙讀者進出動線，暫無增設小型書店之規劃，未能符合您的期待與需求，敬請見諒。
五、館舍空間與環境	如前面的文字說明，我真的覺得可以在總圖一樓放間書店，不然一樓電梯前的那片空間有點大而不當，且有時真的好想逛書店買書（為管理方便，可以採不同出口）	總館秘書室	本館考量閱讀空間需求或避免妨礙讀者進出動線，暫無在一樓增設書店之規劃，未能符合您的期待與需求，敬請見諒
五、館舍空間與環境	各區分館環境品質建議應一併改善	總館秘書室	謝謝您的意見，本館秉持持續努力改善以提供讀者更舒適的閱讀環境。

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	曾聽說板橋地區某館的清潔人員跟不同人(志工、讀者、館員？)借錢且拖欠許久，不知是否屬實？雖不確定人員是否有異動，但建議花點時間了解關心一下辛苦的清潔人員生活上是不是有什麼困難？借錢的動機？是否需要協助？若是無故拖延，是不是該扣薪還款？不然借出的人不好意思要，也不一定要得到，只能自認倒楣？這有損圖書館形象...	總館秘書室	建議您提供確切館別及人員姓名，以利本館後續作為。
五、館舍空間與環境	2.一樓戶外動線太窄,Ubike及行人衝突 3.廁所門扇可裝橡膠墊減少噪音	總館秘書室	2.有關市區道路人行道設計係由本府新工處參照本館基地空間及須留設之綠色覆蓋率，依據設計標準設置。台端所提建議，本館將納入評估考量，後續本館如需進行空間改造將洽新工處確認可調整範圍。 3.本館廁所門扇原設計即有裝設墊片，惟因使用率高，已有磨損耗盡之處，將視狀況及預算經費再行評估更新。謝謝您的提醒。
五、館舍空間與環境	6樓有些檯燈,窗簾壞掉了,希望可以修一下.辛苦了,謝謝	總館秘書室	讀者來館如有設備故障等相關問題，可即時向館員反映，本館將安排修繕，謝謝您的提醒。
五、館舍空間與環境	廢除臨時通話室,或把臨時通話室的隔音系統做得更完善,或是請讀者的音量控制得更小。 辛苦所有工作人員了~ 致最高敬意👆	總館秘書室	感謝您對於本館臨時通話室使用提供寶貴建議，後續我們會審慎評估，依讀者的需求調整館內設施與機能，儘可能在兼顧預算經費及需求上、設備的使用與管理上，抉擇相對妥適的比例。期望在各方的意見與討論中，能夠呈現更細膩的服務，提供每一位到館的民眾都能很便利的使用圖書館的資源。
五、館舍空間與環境	夏天室內較悶熱 冷氣不涼	新莊頭前智慧圖書館	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，如有需求請洽館員。
五、館舍空間與環境	6，可增加電風扇輔助冷氣流暢省電。	新莊頭前智慧圖書館	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，如有需求請洽館員。
五、館舍空間與環境	1.劃分出自修區跟親子共讀區 現在的空間分佈讓自修區偶	新莊頭前智慧圖書館	因空間規劃之故，頭前智圖的閱讀空間較為開放，年幼孩童容易吵鬧還請諒解；若您有自修需求，建議可利用鄰近的中港分館。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	爾會傳來嘻鬧聲；來閱讀的親子也得盡力壓低聲音，不能唸出聲共讀 2.樓下舞蹈教室有時候音量沒調好，聲音會全部傳到樓上 3.這個地方感覺蠻適合再添購桌椅，遠離人來往的進出口＋不是童書的置放區。（圖在問卷上，約略在 700 類 800 類轉角區域）		
五、館舍空間與環境	希望能有自習室，有個個人小空間。	新莊頭前智慧圖書館	因空間規劃之故，頭前智圖的閱讀空間較為開放，年幼孩童容易吵鬧還請諒解；若您有自修需求，建議可利用鄰近的中港分館。
五、館舍空間與環境	冷氣不冷	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，可洽櫃台人員做即時溫度調整處理，謝謝您的建議。
五、館舍空間與環境	自習區冷氣蠻冷的	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，可洽櫃台人員做即時溫度調整處理，謝謝您的建議。
五、館舍空間與環境	I heard many people say that the air conditioner is broken! I hope the museum can replace it with a new one	板橋分館	關於館內空調損壞一事，已報修廠商，將納入廠商維修期程。
五、館舍空間與環境	壹貳樓冷氣不冷，多數故障。	板橋分館	關於館內空調損壞一事，已報修廠商，將納入廠商維修期程。
五、館舍空間與環境	偶爾有民眾在沙發上躺平睡覺占用其他人空間	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	廁所老舊，希望可翻新	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。

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	怪人太多的，常影響我使用	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	女側門與洗手台距離設計不良	板橋分館	有關於您反映設計不良一事，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	沒有電梯或坡道對老人家很不友善	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	飲水機出水小	板橋分館	本館已請館員及清潔人員做檢視與清潔處理，目前2、3樓飲水機出水量及出水情形已恢復正常，謝謝您的建議。
五、館舍空間與環境	1樓樓梯電燈暗，冷氣不涼	板橋分館	1. 本館已更換樓梯燈泡完成，謝謝您的建議。 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，可洽櫃台人員做即時溫度調整處理，謝謝您的建議。
五、館舍空間與環境	廁所有臭味請加強巡邏	板橋分館	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	館內設備老舊，請更換，謝謝!	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	空調不冷，遊民太多，館內空氣換氣不良，有股臭酸味!	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，可洽櫃台人員做即時溫度調整處理，謝謝您的建議。 關於異味之建議，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	偶爾會看到民眾刻意帶數個瓶子裝飲用水，畢竟是公家資源，這樣的行為應當勸導。建議如台北市圖在飲水機上貼勸導告示的貼紙。	板橋分館	本館已在飲水機上設立勸導公告，也請同仁加強巡視，謝謝您的建議。
五、館舍空間與環境	不清楚中藥材展示櫃等是否為四維暫借存館藏，館內有些單、多人舊桌椅未能充分使用，尤其時值暑假及各項國家考試之間，國光閱覽空間本身有限，滿位卻因設備	板橋國光圖書閱覽室	中藥書籍目前為板橋國光圖書閱覽室館藏，因館舍自修空間有限，建議您可至鄰近分館使用自修服務，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
	不能有效運用而減少入座數十分可惜。（看著相較之下只能說使用率極低的樓下活動中心和不遠處同樣新北文化局所轄的 435 藝文特區嘆息）		
五、館舍空間與環境	下雨時上洗手間進出入不方便，就算撐傘也會被雨淋濕。	板橋國光圖書閱覽室	加裝遮雨棚一事，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	圖書館位於 4 樓，樓梯間為共用，但缺乏通風設備，樓梯通道的氣悶感每每讓人覺得是否能夠再進而改善感到疑問	板橋國光圖書閱覽室	樓梯通道增設通風設備一事，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.場域太小 2.建議可延長開放時間至 21:00 3.可提供多一點的個人自修位	板橋國光圖書閱覽室	1. 因館舍空間限制，造成您的不便，尚請見諒。 2. 本館星期日、星期一開館至下午 5 點，星期二至星期六開館至晚上 9 點。 3. 因館舍自修空間有限，建議您可至鄰近分館使用自修服務。
五、館舍空間與環境	通往洗手間的地方沒有遮雨棚，下雨和大太陽的時候不太方便，如果有遮雨棚那就太好了。	板橋國光圖書閱覽室	加裝遮雨棚一事，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	遮雨棚破了希望延長從門口開始有	板橋國光圖書閱覽室	本館遮雨棚破損已維修完成，另遮雨棚加長一事，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	新的圖書館非常漂亮，實用性也很高，但建議兒童館的椅子可以新增國小學童也能坐的，目前所提供的大部分椅子都只適合學齡前，對親子共讀來說也是相當不方便	板橋四維分館	本館已採購並擺放大人或大童合適坐的椅子，謝謝您的建議和鼓勵。
五、館舍空間與環境	有更多桌椅	板橋四維分館	本館將會評估讀者使用情形，並考量閱覽環境的整體規劃，予以研擬是否新增座位數，以提供更優質之閱覽空間與服務。
五、館舍空間與環境	但 3 樓沒有男廁。	三重分館	三重分館 1 樓、2 樓、3 樓皆有設置男廁供讀者使用。

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	為什麼沒有電梯的分館，會有無障礙廁所？	三重分館	三重分館電梯目前配合消防安檢，維護調整中。
五、館舍空間與環境	兒童圖書區放任其他民眾帶著二歲到五歲的孩童喧嘩嬉鬧不處理，明明有兒童遊戲室不去玩，圖書館人員也不管	三重南區分館	已請值班館員加強巡邏並勸導。
五、館舍空間與環境	奇怪的阿嬸常會亂罵人,上次櫃台小姐來制止她,她反倒一直罵櫃台小姐是間諜!? 每天監控她...國圖可以限制入館的民眾.希望新北市立圖書館也能控管,以免影響一般的民眾.	三重南區分館	依本館圖書閱覽規則第 34 條規定規勸讀者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）、賭博、嬉戲追逐、喧嘩吵鬧、徒佔空位、攜帶危險物品或其他影響閱讀之行為，如有嚴重影響其他讀者，本館館員將依規定請警方到館協助處理。
五、館舍空間與環境	自修室常有人佔位充電,偶爾會回座但都在睡覺或滑手機.影響需要使用插座的人.	三重南區分館	已請值班館員加強巡視有無違反規定之情事予以勸導，並依本館圖書閱覽規則第 27 條規定自修室（區）一人一位，不得預佔座位，經服務人員記錄離座逾一小時未歸者，本館得取消使用該座位之權利。
五、館舍空間與環境	常有人佔位,經過觀察是同一個人會在好幾個座位放東西跟書.櫃台人員提醒還會被罵.建議要有讓櫃台人員更能夠執行的規定.	三重南區分館	已請值班館員加強巡視有無違反規定之情事予以勸導，並依本館圖書閱覽規則第 27 條規定自修室（區）一人一位，不得預佔座位，經服務人員記錄離座逾一小時未歸者，本館得取消使用該座位之權利。
五、館舍空間與環境	三重應有 24 小時服務圖書館	三重南區分館	本館將視經費運用情形納入考量。
五、館舍空間與環境	讀者佔位多	三重南區分館	已請值班館員加強巡邏，並依本館圖書閱覽規則第 27 條規定自修室（區）一人一位，不得預佔座位，經服務人員記錄離座逾一小時未歸者，本館得取消使用該座位之權利。
五、館舍空間與環境	有個短髮阿姨,經常故意找櫃台人員跟其他人麻煩.之前大吵大鬧說櫃檯人員是間諜在監視她.每次去她都在,圖書館應該限制奇怪的人進入.	三重南區分館	依本館圖書閱覽規則第 34 條規定規勸讀者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）、賭博、嬉戲追逐、喧嘩吵鬧、徒佔空位、攜帶危險物品或其他影響閱讀之行為，如有嚴重影響其他讀者，本館館員將依規定請警方到館協助處理。
五、館舍空間與環境	如果可以的話，增設電梯，讓人前往高樓層的意願提高，年長及不方便行動者也	三重田中分館	三重田中分館設有電梯，惟如須搭至 3 樓，因書庫動線讀者無法開啟 3 樓電梯外大門，讀者可告知館員協助開啟 3 樓電梯外大門。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	能自由前往。		
五、館舍空間與環境	常有人在館內大聲接聽電話、或學生聊天，影響公共秩序安寧，希望館員多巡視內部，制止吵鬧行為，多加管理秩序。 另外，因遊民散發味道，個人座位區基本上都有味道，不知道有沒有甚麼辦法處理..?> 除此之外環境都很好，館員親切，感謝提供良好的讀者環境!!:)	三重崇德分館	本館將加強巡視有無違反規定之情事予以勸導，並依本館圖書閱覽規則第 34 條規定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）、賭博、嬉戲追逐、喧嘩吵鬧、徒佔空位、攜帶危險物品或其他影響閱讀之行為，如有嚴重影響其他讀者，本館館員將依規定請警方到館協助處理。
五、館舍空間與環境	1.請限制遊民進入。 2.請禁止神經病犯(患)進入。	三重崇德分館	依本館並依本館圖書閱覽規則第 34 條、35 條規定，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）、賭博、嬉戲追逐、喧嘩吵鬧、徒佔空位、攜帶危險物品或其他影響閱讀之行為；並不得張貼廣告、散發傳單或推銷商品；並應將行動電話等電訊設備改為靜音或震動。另寵物除指定閱覽單位及指定時間內，均不得帶入館內。讀者如患法定傳染病、心神喪失、酒醉或衣冠不整者，本館得拒絕其入館。如有嚴重影響其他讀者，本館館員將依規定請警方到館協助處理。
五、館舍空間與環境	不要讓非親子讀者進入兒童閱覽室使用以維護使用品質	三重崇德分館	本館依圖書館法第七條規定，提供讀者均得平等使用本館閱覽服務場所、設備及各類型館藏。
五、館舍空間與環境	1.兒童閱覽室有很多非親子讀者進入被占用。例如：在裡面看報紙、滑手機、做運動、還有小孩躺地板睡午覺。我認為館員應規勸宣導。 2.基於衛生因素，應規定進入兒童閱覽室使用者穿著襪子	三重崇德分館	本館將加強巡視有無違反規定之情事予以勸導，依圖書館法第七條規定，提供讀者均得平等使用本館閱覽服務場所、設備及各類型館藏， 本館閱覽規定並未限制進入兒童閱覽室使用者應穿著襪子。
五、館舍空間與環境	小朋友跑及玩樂。	板橋江子翠分館	本館兒童閱覽區屬開放式空間，且配置閱讀山丘、橋樑、油桶椅等閱覽設施，小朋友常會

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			有進入遊樂場的想像，故有追逐奔跑、持續明顯聲響等情形；本館服務人員會視現場使用情形，適當提醒小讀者降低音量，並告知照護者請其協助留意小朋友安全，以共同維護其他讀者使用權益；也請您於第一時間至櫃台反應，以方便服務人員及時因應處理。
五、館舍空間與環境	廁所可以請使用者保持乾淨	板橋江子翠分館	本館清潔人員分早晚班，不定時至廁所間清掃或補充衛生紙，惟保持乾淨屬於個人衛生習慣，本館已於入口處加裝標語；也請您於第一時間至櫃台或和清潔人員反應，以方便服務人員及時因應處理。
五、館舍空間與環境	兒童室有些小孩很吵，沒有阻止	板橋江子翠分館	本館兒童閱覽區屬開放式空間，且配置閱讀山丘、橋樑、油桶椅等閱覽設施，小朋友常會有進入遊樂場的想像，故有追逐奔跑、持續明顯聲響等情形；本館服務人員會視現場使用情形，適當提醒小讀者降低音量，並告知照護者請其協助留意小朋友安全，以共同維護其他讀者使用權益；也請您於第一時間至櫃台反應，以方便服務人員及時因應處理。
五、館舍空間與環境	冷氣不冷	板橋江子翠分館	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。
五、館舍空間與環境	看書區燈光太暗	板橋江子翠分館	本館兒童閱覽空間已增強照明設備，其他區域尚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如桌燈，以提供良好的閱讀環境。
五、館舍空間與環境	遊民佔位　　身上味道	板橋江子翠分館	1. 本館為公共圖書館，基於公共資源使用，任何人均有均等使用權益。另依據本館閱覽服務規定第三十五條，讀者如患法定傳染病、心神喪失、酒醉或衣冠不整者，本館得拒絕其入館，惟須視現場實際個案之情形判定，本館將以勸導為優先，經評估如確定為無法改善之相關重大違規情形，將請其離館。 2. 個人物品、有異味之部分，非本館暫緩、限制入館之條件，僅能持續進行柔

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			性勸導，並請保全、清潔人員加強巡邏、清潔工作。
五、館舍空間與環境	2樓兒童區看報區太吵了1	板橋江子翠分館	1. 本館兒童閱覽區屬開放式空間，且配置閱讀山丘、橋樑、油桶椅等閱覽設施，小朋友常會有進入遊樂場的想像，故有追逐奔跑、持續明顯聲響等情形；本館服務人員會視現場使用情形，適當提醒小讀者降低音量，並告知照護者請其協助留意小朋友安全，以共同維護其他讀者使用權益；若造成您不舒服的感受，也請您於第一時間至櫃台反應，以方便服務人員及時因應處理。 2. 因您未具體敘述閱報區太吵的事由，若造成您不舒服的感受，也請您於第一時間至櫃台反應，以方便服務人員及時因應處理。
五、館舍空間與環境	空個有點熱, 自修區佔位嚴重,希望所有坐位都可充電不用搶可以充電的位置	板橋江子翠分館	1. 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。 2. 有關本館自修佔位嚴重一事，若借還書人數、活動較多，致櫃檯忙碌時，館員未及時處理佔位情形，造成不便，敬請見諒。本館已督請館員加強走動式管理，如遇疑似佔位情形，將依閱覽座位使用管理要點先行放置「巡查時間單」，經記錄離座逾一小時未歸者，清空座位並開放給其他讀者使用。 3. 本館已於3樓二側靠停車場、面向莊敬路之區域、柱子等多處設置多個插座，以因應現代資訊需求;為維護館室安全，本館插座僅供單一設備使用，禁止使用延長線及多插頭，並不定時進行走動式管理，若發現有違規情事，將予以柔性勸導。
五、館舍空間與環境	秩序很亂有時很吵	板橋江子翠分館	本館兒童閱覽區屬開放式空間，且配置閱讀山丘、橋樑、油桶椅等閱覽設施，小朋友常會

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			有進入遊樂場的想像，故有追逐奔跑、持續明顯聲響等情形；本館服務人員會視現場使用情形，適當提醒小讀者降低音量，並告知照護者請其協助留意小朋友安全，以共同維護其他讀者使用權益；若造成您不舒服的感受，也請您於第一時間至櫃台反應，以方便服務人員及時因應處理。
五、館舍空間與環境	親子區常被成人佔用	板橋江子翠分館	本館閱覽空間並未限定族群使用，其中 2 樓兒童閱覽區為因應家長、小朋友使用需求，另設置親子共讀區。 親子共讀區在平時讀者皆可利用，惟館舍座位有限，當有親子共讀需求之讀者欲利用該區域時，會請區域中未符合需求之讀者讓出，以兼顧不同族群之使用權益。若您有親子共讀之需求，建議您可適時向櫃檯人員反映，由館員協助尋位並將親子閱讀優先之席次提供使用。
五、館舍空間與環境	自習位置在段考前兩週永遠不夠用 有時候單純的想看書也沒有位置	板橋江子翠分館	有關本館自修位置不夠用一事，若借還書人數、活動較多，致櫃檯忙碌時，館員未及時處理佔位情形，造成您的不便，敬請見諒。本館已督請館員加強走動式管理，如遇疑似佔位情形，將依閱覽座位使用管理要點先行放置「巡查時間單」，經記錄離座逾一小時未歸者，清空座位並開放給其他讀者使用。
五、館舍空間與環境	三樓自修室，最近很熱	板橋江子翠分館	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。
五、館舍空間與環境	常常有人在自習室直接講電話聊天、帶小小孩到三樓自修區域吵鬧或是在一樓彈樂器，麻煩請工作人員制止。如果工作人員自己不想當壞人的話，請列好明確規範張貼。	板橋江子翠分館	1. 依「新北市立圖書館閱覽服務規定」第三十四條規定：「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）…」，入館民眾應遵守上述規定，如有違規行為且經館方人員屢勸不聽者，本館人員得請其離館。若您第一時間發現有人於自習室直接講電話聊天，請儘速向櫃檯服務人員反映，由館員及時因應相關規則處理。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			2. 本館閱覽空間並未限制特定族群使用，惟各館室皆有其習慣使用群眾，且本館為兼顧各族群利用需求，會設置優先席次，如兒童閱覽區之親子共讀區、自修閱覽區之 3c 優先使用座位區等;建議您若發現小小孩吵鬧影響閱覽室氛圍，可立即通報館員協助處理，造成不便敬請見諒。 3. 關於 1 樓練樂器聲音上傳之事，說明如下： 本館與新北市藝文中心共構，其地下室演奏廳提供場地租借，推測是表演者為求好心切，故於 1 樓中廊練習（藝文中心人力保全 17 時 30 分下班，則無法控管）；而本館櫃台同仁若忙於服務讀者時，也無法下樓及時制止。建議您若發現上述之情事，可立即通報館員協助處理，造成不便敬請見諒。
五、館舍空間與環境	三樓冷氣有時不涼	板橋江子翠分館	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。
五、館舍空間與環境	3 樓自修區的檯燈有一些壞了（太暗）需要修理	板橋江子翠分館	本館兒童閱覽空間已增強照明設備，其他區域尚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如桌燈，以提供良好的閱讀環境；若您第一時間發現檯燈壞了需要更換燈管，可向櫃檯服務人員反映，由館員即時為您做處理。
五、館舍空間與環境	請撤掉 2 樓兒童遊戲區設施，讓小朋友學會在圖書館是讀書的地方，也是尊重別人閱讀環境安寧的場所。若要玩可到兒童新樂園而非圖書館，從小知道尊重別人，別人也會尊重你！！	板橋江子翠分館	圖書館係開放公眾使用，經常會有年齡較低的小朋友入館，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，如有遇到遊樂之情形，本館人員會委婉勸導並告知家長，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。
五、館舍空間與環境	二樓消毒機標示不清！7/8 才知道兒童區入口處的右邊也有一台　完全不知道這邊也有 以為二樓只有櫃檯那裡	板橋江子翠分館	本館圖書殺菌機共有 2 臺，1 臺位於 3 號櫃台館藏查詢電腦旁，另 1 臺位於兒童室入口右側，本館已加強指引標示，以方便借書民眾使用；建議您若有設備設施上的使用問題

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	有一台		時，可詢問本館櫃檯服務人員，我們同仁將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	建議人多時空調可以強一點！（最近幾個月人很多，導致室內3樓空氣十分地悶）此外，有時空調時冷時熱，有點困擾…。另外，若是需要或遇到在整修或清潔空調時可以提前一天至兩天貼公文在門口等地告知，不然會導致當天特地來結果還熱的半死（因為近幾個月有時會有這種事發生。）	板橋江子翠分館	1. 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。 2. 本館整修或清潔空調時應於施作前周知入館民眾，造成您的不便敬請見諒，我們將督促相關同仁做好宣達公告。
五、館舍空間與環境	有點熱然後燈光不夠充足，重點是有許多人來這裡睡覺佔位置，真正要看書的人沒地方做	板橋江子翠分館	1. 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。 2. 依「新北市立圖書館閱覽服務規定」第三十四條規定：「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）…」，入館民眾應遵守上述規定，如有違規行為且經館方人員屢勸不聽者，本館人員得請其離館；惟閱覽後眼睛疲勞小憩片刻，尚屬合理情事。若您第一時間發現有人佔位，請儘速向櫃檯服務人員反映，由館員及時因應相關規則處理。
五、館舍空間與環境	4，許多民眾一人佔多位,排擠到真正需要使用座位及有筆電、平板需求者的權益。	板橋江子翠分館	1. 有關本館自修1人佔多位一事，若借還書人數、活動較多，致櫃檯忙碌時，館員未及時處理佔位情形，造成不便，敬請見諒。本館已督請館員加強走動式管理，如遇疑似佔位情形，將依閱覽座位使用管理要點先行放置「巡查時間單」，經記錄離座逾一小時未歸者，清空座位並開放給其他讀者使用。 2. 本館3樓右側圖書閱覽區後段，設置6個3C產品優先使用席次，因應讀者現代資訊需求，若您有筆電、平板使用上

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			的需求，可向櫃檯服務人員反映，由本館同仁協助處理。
五、館舍空間與環境	三樓空調太冷	板橋江子翠分館	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。
五、館舍空間與環境	1.到圖書館睡覺的人和玩耍的人太多，反而會影響真正想學習的人。 2.會有小小孩玩電梯，館員可以適時管理或出言告知。	板橋江子翠分館	1. 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。 2. 本館 2 樓客梯位於櫃台前方，若有小小孩玩電梯，館員會適時制止管理；若您於其他樓層發現小孩玩電梯，可向櫃檯服務人員反映，由館員處理。
五、館舍空間與環境	如有奔跑行為需提醒，避免打擾他人。	板橋江子翠分館	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，如有遇到奔跑之情形，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	三樓環境要加強花木不要太多有蚊子廁所要加強清潔常常有異味	板橋江子翠分館	1. 感謝您的建議，我們將提醒清潔人員花木善加管理。 2. 本館清潔人員清掃完廁所，會於洗手台下方擺放工業用電扇，以排除氣味、保持通風。
五、館舍空間與環境	公佈欄的失物招領單可以做成更顯眼的樣式 擺在更顯眼的地方	板橋江子翠分館	謝謝您的建議，我們將列入評估考量。
五、館舍空間與環境	加強某些態度不好的館員訓練	板橋江子翠分館	有關反映館員態度問題，本館會落實進行教育訓練及落實考核制度，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。

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	很棒 如果自習座位能再增加更好	板橋江子翠分館	本館已提供 288 個自修座位、262 個閱覽席位，供入館民眾使用；您的建議，我們將列入評估考量
五、館舍空間與環境	希望將民眾排隊動線改為一排，避免排成兩排時，後來的人反而先被服務到的情形，謝謝採納。	板橋江子翠分館	您的借還書排隊動線建議，本館將多方徵集相關意見，日後將加強標示及宣導措施，造成不便敬請見諒。
五、館舍空間與環境	二樓親子區可多增加照明設備，靠近窗邊親子共讀區晴天時陽光充足，閱讀很棒，但陰天時很暗，孩子看圖書光線不足。 請考慮此建議，謝謝您。	板橋江子翠分館	本館 2 樓兒童室靠窗親子共讀區已增加一排照明設備，經照度測試，已符合圖書館照明相關規範。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	新書區可以再大些	板橋江子翠分館	謝謝您的建議，我們將列入評估考量。
五、館舍空間與環境	1.佔位子的情形普遍，宜設法改善。 2.位子插座有限，可增設插座。 3.Wi-Fi 上網不便，宜設法改善，使易於連線上網。 4.廁所水龍頭及部分飲水機的水量較小。 5.週邊機車停車位不足，可於館區內增設收費停車場，例如火車頭那側的場地。	板橋江子翠分館	1. 有關本館自修佔位嚴重一事，若借還書人數、活動較多，致櫃檯忙碌時，館員未及時處理佔位情形，造成不便，敬請見諒。本館已督請館員加強走動式管理，如遇疑似佔位情形，將依閱覽座位使用管理要點先行放置「巡查時間單」，經記錄離座逾一小時未歸者，清空座位並開放給其他讀者使用。 2. 本館已於 3 樓二側靠停車場、面向莊敬路之閱覽區域、柱子等多處設置充電插座，以因應現代資訊需求；為維護館室安全，本館插座僅供單一設備使用，禁止使用延長線及多插頭，並不定時進行走動式管理，若發現有違規情事，將予以柔性勸導。 3. 經測試本館的 NewTaipei WiFi 為正常連線狀態，惟無線上網的訊號有距離之限制，大部分是在熱點訊號的半徑 15~25M 以內，並且訊號發送點與讀者所在位置之間，是否有訊號干擾、阻礙物皆有影響，若您使用上仍有問題可直接向本館櫃檯反映，俾利本館調整到最佳收訊位置。 4. 本館為配合政府節約用水、避免部份民眾不當用水，故調節洗手台水龍頭水流

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			量，多人同時使用時出水量會較小；而飲水機因太多人使用，來不及調節故出水量也較少。 5. 停車場已交由本府交通局委外招商管理，您建議的區域為新北市藝文中心演藝廳後台卸裝舞台之出入口，上開事項涉及招商契約內容，建議您逕向交通局反映。
五、館舍空間與環境	希望三樓自修閱讀室有更多的座位附有可以插電的插座，讓使用筆電與平板電腦的讀者可以充電	板橋江子翠分館	本館已於3樓二側靠停車場、面向莊敬路之閱覽區域、柱子等多處設置充電插座，以因應現代資訊需求；為維護館室安全，本館插座僅供單一設備使用，禁止使用延長線及多插頭，並不定時進行走動式管理，若發現有違規情事，將予以柔性勸導。
五、館舍空間與環境	廁所每間都裝個衛生紙吧 拜託🙏	板橋江子翠分館	為減少公用資源浪費及民眾使用需求，本館已調整為館舍廁所入口處提供衛生紙，並依使用情形不定時補充，本館人員亦不定時進行走動式管理，以持續觀察實際使用情形。如造成您的不便，敬請見諒。
五、館舍空間與環境	飲水機冷水水溫偏高，吹不到涼涼的冷氣又喝不到涼涼的水，覺得浮躁且認為環境品質下降	板橋江子翠分館	1. 本館因使用飲水機者多，大量使用後，溫度下降冷卻需一段時間，故無法及時供應溫水，造成不便，敬請見諒。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。
五、館舍空間與環境	學生讀書累了趴下來小憩情有可原，但在沙發區常有民眾睡癱在位子上，令人觀感不佳，一直以來似乎也是常態，此行為是否也屬個人自由，無法干涉勸導？	板橋江子翠分館	本館係屬公共圖書館，為落實服務社會大眾之目的，提供全民免費而平等的服務，本館所屬之圖書館與圖書閱覽室，若發現館內讀者有影響他人閱讀權益或其他影響閱讀之行為時，皆會加以勸導或制止。 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樓兒童的山丘閱讀區，是否可改善或拆除，常看到大人或學生躺在那睡覺，實在不好看	板橋江子翠分館	圖書館係開放公眾使用，本館兒童室閱覽設備，閱讀山丘提供大小朋友一個如家裡舒適自在使用之閱覽空間，如有遇到休息太久之情形，本館人員會柔性勸導，也請您諒解公共場域不同使用者的需求。若有其他問題，

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			歡迎您於第一時間向本館人員反應，我們將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	1.館員們親切盡責,保全、打掃人員也認真負責,不過圖書館 3F 多為閱覽空間,若能調控音量的宣達事情較佳。 2.感謝館內服務人員盡職的提醒及糾正在館內飲食、任意佔用多位的不法民眾,辛苦了,有您們的用心,相信圖書館的閱覽品質會越來越好:)	板橋江子翠分館	感謝您對本館各類服務人員的讚許與肯定，本館將秉持一貫的服務熱誠繼續提供為民服務工作；本館將再加強相關噪音管控宣達事項。 若有其他問題，歡迎您於第一時間向本館人員反應，我們將竭誠為您服務。
五、館舍空間與環境	館員曾協助過(電梯類似有死老鼠的異味)但仍不是很清新。	板橋民生圖書閱覽室	本館目前並無電梯設備，且本館每日會安排清潔人員維護館舍環境清潔，如有異味會立刻處理，感謝您對本館的支持與指教，如仍有任何問題及建議，歡迎您逕洽本館。
五、館舍空間與環境	3 廁就不能在圖書館裡面蓋一間廁所嗎	板橋民生圖書閱覽室	本館館舍空間較小、閱覽設備較為陳舊，檢視館舍現況，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，現階段不易增設，本館深感抱歉，造成您的不便，敬請見諒。
五、館舍空間與環境	自修區有時有人吃東西時都沒有向前阻止 都是食物味道	板橋民生圖書閱覽室	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，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。
五、館舍空間與環境	有工程在進行 環境較髒亂	板橋民生圖書閱覽室	本館將請清潔人員加強清消事宜，若讀者有發現較髒亂問題，建議您於第一時間向本館櫃檯人員反映，由館員及清潔人員能夠盡速處理。
五、館舍空間與環境	大人書區無冷氣或風扇，下午西曬很熱	板橋民生圖書閱覽室	因本館近期將納入 1 樓進行整體空間改造，於設計規劃階段與建築師商討後，未來將做部分調整以持續維護良好的閱讀環境。
五、館舍空間與環境	書架和上面的書常見灰塵或棉絮，清潔人員都沒在擦書架或撣灰塵嗎？	板橋民生圖書閱覽室	關於書架上面的書常見灰塵或棉絮一事，本館已提醒清潔人員加強清潔整理，感謝您對本館的支持與指教，如仍有任何問題及建議，歡迎您逕洽本館。
五、館舍空間與環境	是不是能規劃一個單獨的空間給家長和小小孩？有些大人會念故事給小朋友聽，小孩也會有回應，但小孩通常	板橋民生圖書閱覽室	因應本館近期將納入 1 樓進行整體空間改造，於設計規劃階段與建築師商討後，未來將做部分調整以持續維護良好的閱讀環境。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	無法控制音量，因此會干擾到想要安靜看書,報的人...		
五、館舍空間與環境	除菌機和蓋到期單的桌子可以移到門口，甚至垃圾桶也可以外移，這樣內部的空間可以大一些，也比較不會聽到除菌機和小孩吵蓋章的聲音	板橋民生圖書閱覽室	除菌機與到期章設備位置，已做了部分調整，垃圾桶也外移至梯間；造成您的困擾，敬請見諒。
五、館舍空間與環境	應該要規劃一個可以大家集中充電的地方並且做規範。曾看到一堆手機和行動電源插滿延長線的孔，偶爾還有筆電。牆上的插座有人插上開始充電就不見人影，甚至還有人借用櫃台和影印機縫隙間的延長線充電，真是有夠誇張~這樣是圖書館可允許的？	板橋民生圖書閱覽室	本館近期將納入1樓進行整體空間改造，進行設備汰換與空間區域重新規劃，未來將做部分調整以持續維護良好的閱讀環境。另外民眾使用公共場所應有自律行為，本館會提醒同仁應不定時巡視進行勸導，若您有發現問題請向館員反應，由館員依現場狀況判斷處理。
五、館舍空間與環境	鐵皮搭建的圖書館是不是該做一些外觀的美化呢？這真的不太像公家機關，且沒有電梯，對推嬰兒車的媽媽、行動不便者或老人家很不方便、很吃力，影響使用意願。耳聞樓下空間將納入圖書館空間，期盼貴館能做友善讀者的規劃，以增加圖書館利用率！	板橋民生圖書閱覽室	因應本館近期將納入1樓進行整體空間改造，於設計規劃階段與建築師商討後，未來將做部分調整以持續維護良好的閱讀環境。
五、館舍空間與環境	書和期刊的量如果再多一點會更好。 希望能闢一個"隔音良好"的親子共讀的空間，這樣在書庫找書、自修、閱報、使用電腦的人就不會被不受控的小孩和管不了小孩的大人干擾了！	板橋民生圖書閱覽室	新北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，綜合考量進行書籍期刊採購政策之擬定，建議您可使用通借通還服務；本館亦訂購電子書及期刊，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。 本館近期將納入1樓進行整體空間改造，於設計規劃階段與建築師商討後，未來將做部分調整以持續維護良好的閱讀環境。
五、館舍空間與環境	冷氣常有滴水、故障、運轉很吵而不開的狀況，有冷氣看起來很老舊，還用膠帶	板橋民生圖書閱覽室	本館近期將納入1樓進行空間改造，進行設備汰換與空間區域重新規劃。空調部份後續亦將爭取經費進行必要之汰換更新。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	貼，但也有看起來很新的，怎麼設備品質這麼差呢？		
五、館舍空間與環境	/有廁所會更完美	板橋民生圖書閱覽室	因本館館舍空間較小、閱覽設備較為陳舊，檢視館舍現況， 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，現階段不易增設，本館深感抱歉，造成您的不便，敬請見諒。
五、館舍空間與環境	館員親切，會跟讀者聊書，很不錯！ 書架常有灰塵、偶有垃圾... 館內外看不到明顯標示「閉館前半小時櫃台服務停止受理」的字樣	板橋民生圖書閱覽室	本館已於櫃檯重新擺放告示標語加強宣導，另外本館自 104 年 6 月 1 日起「臨櫃服務於閉館前三十分鐘後停止受理」，其條文亦於本館官網公告；且櫃檯服務時間截止前 10 分鐘，會以全館廣播方式提醒讀者儘早借還書。若造成您的不便，敬請見諒。
五、館舍空間與環境	有汗臭味	板橋萬板親子圖書閱覽室	本館清潔人員出勤時皆會定時清掃，館員亦會定時巡館檢查館內環境，尤其是感覺統合室為重點巡視區域，每日均會定時消毒、清潔。未來您若發現任何問題，請您即時向櫃台人員反映，本閱覽室將會盡速處理改善，以提供讀者更優質之環境。
五、館舍空間與環境	在自修區看書，常看到有家長好像帶小朋友參加活動，查了官網就中和員山的活動較多，但大都與推廣閱讀沒相關 有活動的時候館舍很吵，看起來像志工的也沒有在管秩序，形同虛設 不懂活動辦那麼多要幹嘛？	中和員山分館	參加活動者聲音過大，有干擾其他讀者自修情形，造成您的不便，本館深表歉意，已要求館員於辦理相關活動時，提醒參加者降低音量並加強現場秩序的管理維護，以避免類似情形再發生，感謝您的提醒。
五、館舍空間與環境	環境是很乾淨，但建議環境可以重新整理，感覺比較老舊	中和員山分館	為提供更舒適及優質的閱讀環境，員山分館陸續有增加整修工程項目及設備採購作業，未來也會積極爭取改善經費，提昇公共空間服務品質，感謝您的建議。
五、館舍空間與環境	清潔人員尤其認真，雖然廁所較舊，但人員維持相當乾淨，經常檢查整理。	中和員山分館	感謝您對本館清潔人員的讚許與肯定，本館將繼續保持，為讀者提供更良好的環境而努力。
五、館舍空間與環境	希望小孩，閱讀區能有更好的讀書環境。 列如有隔音設備，怕小朋友音量控制不好，吵到別人，謝謝。	中和員山分館	有關兒童區增加隔音設備之建議，本館會依建築物公共安全規定及經費預算，將您的建議列入評估設置參考，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
五、館舍空間與環境	請還給讀者安靜的閱讀空間	中和員山分館	本於民眾使用公共場所應有自律行為，有違反本館使用規則或具體影響其他人之行為，館員會不定時巡視進行勸導，若您有發現問題請向館員反應，由館員依現場狀況判斷處理，感謝您的提醒。
五、館舍空間與環境	廁所衛生紙可以補充	中和員山分館	為避免資源浪費，衛生紙統一放置於廁所出入口，本館會在人力許可範圍內，請館內人員留意衛生紙存量情形,並及時補充衛生紙,以確保讀者使用之權益，感謝您的提醒。
五、館舍空間與環境	可在館內提供每月主題推薦書，類似小策展區域	中和員山分館	本館每月皆有辦理主題書展，考量館內空間有限，您的建議本館會視館舍空間利用情形列入參考，感謝您的建議。
五、館舍空間與環境	如果能有小型的討論室讓讀者借用，那就更棒了！	中和員山分館	本館空間有限，目前已無多餘空間可以設置小型討論室，如要再增加討論室將會排擠其他設備之空間，日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	希望增設女廁坐式馬桶，且空間大一點，目前只有一間坐式馬桶，且空間狹小，希望可以多設立幾間坐式馬桶，不然對於老人家這樣很不方便，蹲久腳會無力，至少 2 間，謝謝！	中和員山分館	關於員山廁所設備議題，目前已列入 113 年度改善項目辦理，感謝您的意見，本館將會持續提供更優質之服務與閱覽環境。
五、館舍空間與環境	天花板漏水，建議更新天花板	中和員山分館	員山分館因建築物結構老舊，易因連續下雨導致漏水，漏水情形已找廠商評估並陸續施作防水工程，目前已列入 113 年度改善項目辦理。
五、館舍空間與環境	自修區的位子可用檔板或隔板隔開，比較不會互相影響天花板的漏水，可以適時處理，以提供更好的閱讀環境	中和員山分館	關於自修區位子加裝擋板或隔板，本館會持續規劃評估，未來將視經費預算，列入評估設置參考；館內漏水情形，已陸續施作防水工程，目前已列入 113 年度改善項目辦理，以提供讀者更優質的閱覽環境。
五、館舍空間與環境	裏面太悶了，好像沒開冷氣一樣	林口分館	空調設備皆有定期檢查保養正常運作，每人感受溫度不一，可向櫃台館員反映調整溫度及風速。
五、館舍空間與環境	冷氣一直壞是怎麼回事	林口分館	空調設備已請廠商到館檢查維修，目前已正常運作。
五、館舍空間與環境	兒童跑到成人區跳來跳去很危險	林口分館	本館會再加強館員巡館進行勸導。

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	圖書倌像菜市場	林口分館	本館會再加強館員巡館進行勸導。
五、館舍空間與環境	兒童室超吵的~	林口分館	本館會再加強館員巡館進行勸導。
五、館舍空間與環境	太吵,不好睡	林口分館	本館會再加強館員巡館進行勸導。
五、館舍空間與環境	充電插頭太少	林口分館	本館 4 樓閱覽區部分座位提供插座，5 樓閱覽區皆有提供三孔插座及 usb 孔，因館舍空間有限，如有需使用充電設備，建議可提早入館使用有插座之座位，。
五、館舍空間與環境	5.筆電區期望增設檯燈 6.自修室空調不足，悶熱	八里分館	1.檯燈已裝設完成。 2.空調主機版損壞已請廠商維修更換零件；等廠商零件到迻後即可更換。 3.八里分館館員工作環境寬敞舒適，服務態度尚無讀者反映不佳，感謝讀者之建言。
五、館舍空間與環境	提供館員更舒適的工作環境，確保工作人員願意持續提供良好服務	八里分館	
五、館舍空間與環境	未來能有統一出入口，而非現階段的分齡分層出入館管理制度，家長會擔心兒童安全。	八里分館	目前建築結構無法變更為單一出入口,建議兒童入館可由家長陪同；另已請館員加強巡館次數，以維護安全。
五、館舍空間與環境	空調開放要即時	八里分館	本館已請館員提早開放空調。
五、館舍空間與環境	館內的座位建議再增加，來館內自修的需求大	林口西林圖書閱覽室	館舍因空間坪數有限，讀者如有自修需求，可至鄰近的:林口分館、林口東勢閱覽室均設自修室。
五、館舍空間與環境	館舍老舊	中和分館	中和分館將積極爭取空間改造經費，進行空間整體改造。
五、館舍空間與環境	建議提供免費紙杯	中和分館	為響應環保，本館無提供免費紙杯，請民眾自備環保杯。
五、館舍空間與環境	有更安靜地自習空間，採登記式管理	中和分館	未來本館如有空間改造計畫，將會把讀者建議納入規劃。
五、館舍空間與環境	請管理進入民眾的素質，限制不遵守規定的問題人物，進入圖書館。	中和大同圖書閱覽室	有關於您要求本館禁止特定讀者入館的建議，因本館現行閱覽服務規定中尚缺乏相對明確之條文依據，目前難以執行。惟本館會將您的建議納入決策時之考量，另本館將責成館員蒐集其問題讀者違規事實還有規勸次數，以利後續處理時之依據，但是如果該讀者明顯妨礙閉館、館舍營運或對同仁有攻擊意圖，將會直接報警處理，以維護館內秩序及守法讀者權益。

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	館方應規範立法，滋事、前科、精神病者禁止入館。	中和大同圖書閱覽室	有關於您要求本館禁止特定讀者入館的建議，因本館現行閱覽服務規定中尚缺乏相對明確之條文依據，目前難以執行。惟本館會將您的建議納入決策時之考量，另本館將責成館員蒐集其問題讀者違規事實還有規勸次數，以利後續處理時之依據，但是如果該讀者明顯妨礙閉館、館舍營運或對同仁有攻擊意圖，將會直接報警處理，以維護館內秩序及守法讀者權益。
五、館舍空間與環境	書庫架子太少，書很多，建議撤掉一些自修位子，或是規劃館舍變大間，或移至更大的館舍，可以讓民眾有更大空間使用。	中和大同圖書閱覽室	未來在中和區板南段的都市更新案，其中公益設施給圖書館使用的面積約 820 坪，本館將積極納入未來營運規劃。
五、館舍空間與環境	經常聞到男廁尿騷味	永和分館	請清潔人員加強巡查、清潔頻率，並於小便斗放置尿缸格，加速分解尿液所產生的異味。
五、館舍空間與環境	對老人不友善的環境，沒電梯	永和分館	本分館已列入「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有電梯的圖書館。
五、館舍空間與環境	吵又不管	永和分館	督促館員加強走動管理，維護圖書館優質閱讀環境。
五、館舍空間與環境	太亂	永和分館	本分館已列入「新北市永和區行政園區公辦都更計畫案」，屆時將可解決館舍老舊，空間狹小問題，給市民一個有嶄新的圖書館。
五、館舍空間與環境	廁所過於陰暗	永和分館	加強廁所照明。
五、館舍空間與環境	可以像去用永和其他圖書館一樣有電梯，方便讀者使用	永和分館	本分館已列入「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有電梯的圖書館。
五、館舍空間與環境	請嚴格制止圖書館內的大聲喧嘩和手機不關震動的行為這已經影響到他人了	永和分館	加強走動式管理，維護圖書館優質閱讀環境。
五、館舍空間與環境	在四樓閱讀區時因背後便是鐵製書架 因此經常會聽到不時有館員或讀者放置書本的聲響 建議是否能在鐵架上鋪消音墊如厚紙板等	永和分館	4 樓自修室僅供自修使用，並無設置任何木製或鐵製書架，本分館會再留意觀察聲音來源並加以處理。

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	書籍排放明確一點	永和分館	加強整架及改善書架層板、側封版和動線標示。
五、館舍空間與環境	需要電梯	永和分館	本分館已列入「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有電梯的圖書館。
五、館舍空間與環境	加強員工素質，樓層間樓梯不夠寬闊	永和分館	1. 加強服務禮儀和專業教育訓練，落實考核制度，並列入年終考核，以提升服務熱忱及服務品質。 2. 本分館已列入「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	建議廁所大間一點，不適合老人進入	永和分館	本分館已列入「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	雖然電腦讓老人使用很好，但輪椅物品發出味道，導致坐附近的人不舒服，能改善嗎	永和分館	加強巡查勸導，建議發現有異味時，立即向櫃檯館員反映，俾利立即查明來源並處理。
五、館舍空間與環境	還書箱連續假日堆積太高。隨手可取得別人還勿書，借閱者還書遺失責任歸屬借閱者，有些失衡。 期待更好更新進的還書方式。	永和分館	請館員於連續假日時，將書箱內側門打開，避免圖書堆積太高，避免有心人士從館外拿取圖書。
五、館舍空間與環境	一直有人來鬧事，很奇怪，無法趕這個人出去?圖書館應該趕鬧事者出去	永和親子圖書閱覽室	依據本館閱覽規則相關規定，若在館內滋事，經規勸不聽者，本館得視情節，暫停其閱覽資格、註銷借閱權利或請其離館，情節重大者，可依法報警處理。
五、館舍空間與環境	視聽室的冷氣聲音很大，影響到看電影了，應該要維修	永和親子圖書閱覽室	通知廠商檢查冷氣設備性能，做適度調整並評估更新空調設備。
五、館舍空間與環境	繪本區冷氣吹不到	永和親子圖書閱覽室	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	最近有位讀者一直在親子鬧事，希望能有具體條例能夠將他列為拒絕入館。	永和親子圖書閱覽室	依據本館閱覽規則相關規定，若在館內滋事，經規勸不聽者，本館得視情節，暫停其閱覽資格、註銷借閱權利或請其離館，情節重大者，可依法報警處理。
五、館舍空間與環境	希望能增設禁止某些劣跡人士入館的規則，最近這段時	永和親子圖書閱覽	依據本館閱覽規則相關規定，若在館內滋事，經規勸不聽者，本館得視情節，暫停其

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	間親子這裡的紅衣男子給我的女兒和我造成了很大的心理壓力，讓我們每次聽見門鈴聲都十分緊張，擔心是他過來。	室	閱覽資格、註銷借閱權利或請其離館，情節重大者，可依法報警處理。
五、館舍空間與環境	我和女兒一直很喜歡親子這裡的氛圍，大家都能互相體諒，在這裡說故事，有很多孩子也會在這裡聊天，有時候有些吵鬧，但都可以接受。 但是最近這幾個月裡新來的一位先生，我不知道他為什麼要對這裡的孩子們那麼兇，還一直要求館員要張貼保持安靜的公告，我看到館員已經告訴他這裡有張貼，也帶他去看公告欄，告訴他這邊是親子館本來就是允許家長帶孩子說故事，小朋友在這裡聊天的館舍，他還是一直強硬要求館員照辦，而且對來幫忙的志工小姐拍桌咆哮，對這邊的館員大罵，說他們正常的工作交流影響到他使用電腦，覺得館員太吵，還拿著手機不停拍攝館員工作，館員請他不要拍攝，他卻說他只是拿手機剛好對著館員沒有在拍攝，行為惡劣，也影響了這裡原本舒適輕鬆的氛圍，真的希望館方能想辦法，能不能拒絕這種人進館呢?他這樣真的讓我很擔心我女兒的安全!	永和親子圖書閱覽室	依據本館閱覽規則相關規定，若在館內滋事，經規勸不聽者，本館得視情節，暫停其閱覽資格、註銷借閱權利或請其離館，情節重大者，可依法報警處理。
五、館舍空間與環境	1.請重視維護館內人員之安全，勿讓不肖份子入侵擾亂紀律。 2.請公告圖書館有遷移資訊，讓民眾明白其因及其遷	永和親子圖書閱覽室	1. 依據本館閱覽規則相關規定，若在館內滋事，經規勸不聽者，本館得視情節，暫停其閱覽資格、註銷借閱權利或請其離館，情節重大者，可依法報警處理。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	移之後計畫。 3.對於某些讀者長期占用電腦使用者，應予以限制，讓其他讀者皆能公平使用，並應明白告示規則，讓館員有所依循，而勿徇私姑息某些特殊人士。		2. 本閱覽室已列入新生地都更計畫，待有關單位確定拆遷日期，即公告周知。 3. 依據本館資訊檢索使用規則，每人每次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。 督促館員依據規則加強管理，避免佔用情形造成不公。
五、館舍空間與環境	使用電腦區，老太婆太占位置了	永和民權分館	督促館員依據規則加強管理，避免佔用情形造成不公。
五、館舍空間與環境	七樓那麼大寬敞，八樓搞的那麼擠，漫畫櫃太高，可不可以漫畫上層不要擺，武俠不要放在下面櫃子，老人家蹲不下去，我已經誠懇建議館員了，館員說會調整，希望做到做的	永和民權分館	已調整漫畫、武俠小說櫃位。
五、館舍空間與環境	阿婆太吵，輪椅占位	永和民權分館	加強走動式管理，維護圖書館優質閱讀環境。
五、館舍空間與環境	新裝潢擋住了視野，把空間用的過於狹窄	永和民權分館	本分館為了提供舒適閱讀環境，兼顧館藏資料，陸續進行空間改善。若有考慮不周之處，本分館日後再進行閱讀環境空間改造時，會納入參考。
五、館舍空間與環境	八樓有自修室，但外面書庫區都被自修的人占去，應該把閱覽桌，設在館員面前，好管理	永和民權分館	讀者建議將列入日後館舍空間改造參考。
五、館舍空間與環境	本身就是退休的圖書館公務員，住在永和，整個永和區的圖書館民權分館格局最好，每個部分的配置的很好，本來對於整修過後的民權圖書館有期待，卻覺得浪費了以前的格局，七樓空間很大，可以將視聽,電腦，參考，漫畫區，做區隔，成為三區，讓空間能善加利用，報紙區位置以前比較寬敞，現在四個位置放置在一起，位置變狹隘了，會讓讀者起衝突，圖書館不是花店，不	永和民權分館	1. 讀者對於館舍空間改造、整修閉館之建議，將列入日後閱讀環境改造之參考。 2. 漫畫放置過高已調整擺放位置，館舍兩側窗簾預計明年編列經費修繕，屆時可解決筆電區太陽照射太過問題。 3. 地板隆起、照明不足問題已請廠商評估修繕。 4. 督促館員加強走動式管理，以維護圖書館優質閱讀環境。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	需要那麼多盆栽，八樓移走漫畫區，完全為書庫區，將原本漫畫區規劃成讀者閱讀區，而且漫畫區放置那麼高，圖書館不是書店，連成人都拿不到了，更何況是小孩，這是對讀者的不尊重，後排的閱讀區，燈光太過暗，還影響讀者到書庫的動線，原先的筆電區太陽照射太過應拆除，地板隆起，沒有修理，兩旁應將桌椅撤走，讀者都坐在那裡聊天，讀館員沒辦法隨時注意到，櫃檯以前旁邊是書架，看起來很清爽，現在看起來擁擠不堪，整個八樓漫畫區高書架擋住視野，後面書庫看起來更陰暗，整體七八樓的整修，對於現在老年化的社會的老人，很不友善，漫畫區的設計，對小孩也不友善，圖書館本意是讓讀者借書，不是賣書的書店，請勿造成讀者困擾，如果往後需整修，可以規劃一個樓層先整修，一個樓層能開啟，另一整修完後，在換另一個，這樣讀者還可以使用一部分的功能，尤其現在都是先做完櫃子一兩天就可以結束，一般要閉館需一個月前告知，請不要沒有事先公告，就閉館，這不符合行政程序，這是作為一個圖書館公務員的肺腑之言，僅作參考，謝謝		
五、館舍空間與環境	八樓櫃子變高後，變得很熱，來看漫畫，位置都是自修的人，白天還好，晚上變得很暗	永和民權分館	1. 館舍兩側窗簾預計明年編列經費修繕，屆時可改善太陽照射太過問題。 2. 督促館員加強走動式管理，以維護圖書館優質閱讀環境。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			3. 照明不足問題已請廠商評估改善。
五、館舍空間與環境	電腦檢索區位置變小了	永和民權分館	本分館檢索區座位大小，符合圖書館規範。
五、館舍空間與環境	位置被同學占走，燈太暗	永和民權分館	1. 督促館員加強走動式管理，以維護圖書館優質閱讀環境。 2. 照明不足問題已請廠商評估改善。
五、館舍空間與環境	八樓新閱讀桌沒有燈，很暗	永和民權分館	本分館閱覽座位區經照度機測試，符合圖書館照度規範，若有不足部分，才會以加裝檯燈方式補強，提供讀者良好的閱讀環境。
五、館舍空間與環境	高的櫃子造成空氣無法流通，變得很熱，燈光太暗，七樓花草太多，會躲蚊蟲	永和民權分館	1. 通知廠商檢查冷氣設備性能，做適度調整或增加空調設備。 2. 本分館兼顧空間美化及環境衛生，適度調整室內植栽數量，同時督促清潔人員按時清洗容器並每日檢視底盆是否有積水，避免蚊蟲孳生。
五、館舍空間與環境	之前民權圖書館是永和區算大的圖書館，看起來很寬闊，現在看起來擁擠，還有位置變小，唯一剩下優點就是有電梯	永和民權分館	本分館為了提供舒適閱讀環境，兼顧館藏資料，陸續進行空間改善。若有考慮不周之處，本分館日後再進行閱讀環境空間改造時，會納入參考。
五、館舍空間與環境	漫畫櫃太高，七樓電腦區位置小，對小孩老人不友善	永和民權分館	1. 漫畫擺放以做適度調整。 2. 電腦區位置大小符合圖書館規範。
五、館舍空間與環境	報紙區大家怕互相干擾，只坐兩旁，中間不敢坐人，位置設計不好	永和民權分館	本分館為了提供舒適閱讀環境，兼顧館藏資料，陸續進行空間改善。若有考慮不周之處，本分館日後再進行閱讀環境空間改造時，會納入參考。
五、館舍空間與環境	八樓看起來擁擠，可以將漫畫區移到七樓，多設置閱讀桌，兩旁留白，看起來比較舒服	永和民權分館	讀者意見將列入日後空間改善參考。
五、館舍空間與環境	不曉得是不是櫃子做太高，空氣變差了，很熱，燈光暗	永和民權分館	本分館空氣品質各項指標皆符合規定。 定期做照明度檢測，若發現照明不足，就會請廠商評估改善。
五、館舍空間與環境	閱報區位置太窄了，大家會互相碰到，中間都沒人敢坐	永和民權分館	本分館為了提供舒適閱讀環境，兼顧館藏資料，陸續進行空間改善。若有考慮不周之處，本分館日後再進行閱讀環境空間改造時，會納入參考。
五、館舍空間與環境	重新裝潢需配合樂齡化社會，位置要大，老人位置太	永和民權分館	本分館為了提供舒適閱讀環境，兼顧館藏資料，陸續進行空間改善。若有考慮不周之

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	小不好動作		處，本分館日後再進行閱讀環境空間改造時，會納入參考。
五、館舍空間與環境	八樓的漫畫區獨立成一區，將格局都擋住了，看起來視覺效果很糟糕，加上借書的櫃檯又擠滿櫃子，看起來更糟糕	永和民權分館	本分館為了提供舒適閱讀環境，兼顧館藏資料，陸續進行空間改善。若有考慮不周之處，本分館日後再進行閱讀環境空間改造時，會納入參考。
五、館舍空間與環境	1.兒童閱覽區若能更多座位會更好。2.兒童閱覽區非自修區，青少年若在閱覽區自修將會減少座位流動	永和民權分館	1. 讀者意見將列入日後空間改善參考。 2. 加強走動管理，勸導自修讀者不要佔據兒童室閱覽區座位。
五、館舍空間與環境	椅子太少，假日會不夠	永和民權分館	本分館為了提供舒適閱讀環境，兼顧館藏資料，陸續進行空間改善。若有考慮不周之處，本分館日後再進行閱讀環境空間改造時，會納入參考。
五、館舍空間與環境	別在考季的時候閉館	永和民權分館	此次空間改造考量考季將至，考生自習需求，故8樓優先施工，並將閉館時間縮短成一周，以降低考生困擾。閉館期間並張貼公告，請讀者多加利用鄰近分館(圖書閱覽室)。
五、館舍空間與環境	公告閉館時間不對，影響看報紙	永和民權分館	為了提供更優質閱覽環境，本分館進行館舍空間改造，閉館期間已張貼公告，請讀者多加利用鄰近分館(圖書閱覽室)，造成不便，尚祈見諒。
五、館舍空間與環境	閉館太晚公告	永和民權分館	讀者意見將列入日後閉館參考。
五、館舍空間與環境	七樓使用電腦區的老太婆太臭了，要管理	永和民權分館	督促館員走動管理，提醒民眾注意個人衛生，經勸導仍無改善即報請社會局介入處理。
五、館舍空間與環境	重新裝潢，變得擁擠不堪，很雜亂，令人失望，七樓關太久了	永和民權分館	本分館為了提供舒適閱讀環境，兼顧館藏資料，進行空間改善。若有考慮不周之處，本分館日後再進行閱讀環境空間改造時，會納入參考。
五、館舍空間與環境	不要一直閉館，無法使用電腦	永和民權分館	為了提供更優質閱覽環境進行館舍空間改造，閉館期間並張貼公告，請讀者多加利用鄰近分館(圖書閱覽室)，造成不便，尚祈見諒。
五、館舍空間與環境	下次要閉館請考慮老人家需要看報紙的地方，七樓關太久了，不是換換東西就好	永和民權分館	本分館為了提供舒適閱讀環境，兼顧館藏資料，進行空間改善。若有考慮不周之處，本

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	了，浪費太多時間，麻煩七樓不要在關了		分館日後再進行閱讀環境空間改造時，會納入參考。
五、館舍空間與環境	既然要開館，為何不連七樓一起開，七樓不是只是看報紙的地方	永和民權分館	本分館為將閉館衝擊降到最底，由 8 樓先施作，完工開放再進行 7 樓工程，造成不便，尚祈見諒。
五、館舍空間與環境	這次民權八樓的整修，覺得八樓更狹窄了，因常使用民權圖書館七八樓，其實七樓空間寬敞，可以將八樓的漫畫區，移到七樓，兒童也可以使用，家長也可以看漫畫陪伴小孩，八樓書庫可拓寬，進更多新書，誠懇建議	永和民權分館	本分館為了提供舒適閱讀環境，兼顧館藏資料，進行空間改善。若有考慮不周之處，本分館日後再進行閱讀環境空間改造時，會納入參考。
五、館舍空間與環境	夏天到了圖書館是否可以消毒一下，不要放太多盆栽，滋生蚊蟲，盆栽可以放戶外	永和民權分館	本分館已適度調整室內植栽數量，同時督促清潔人員按時清洗容器並每日檢視底盆是否有積水，避免蚊蟲孳生。
五、館舍空間與環境	八樓角落閱覽桌躲談情說愛在念書的學生，可以只放置舒適椅子供人閱讀	永和民權分館	加強館員走動管理，讀者建議將列入空間使用調整參考。
五、館舍空間與環境	燈光不足 亮度不夠	永和忠孝圖書閱覽室	本閱覽室會定期做照明監測，若發現燈具故障或照明不足，即請廠商換修或增加燈具。
五、館舍空間與環境	1、常遇到一位女館員，值勤時一直講電話，講很久。 2、閱報區常常冷氣不涼。	永和忠孝圖書閱覽室	1. 加強館員在職訓練並落實考核制度。 2. 冷氣空調不涼問題，已請廠商前往查修並清洗保養
五、館舍空間與環境	覺得太熱了…	永和忠孝圖書閱覽室	您若覺得太熱請隨時向櫃檯反映，本館依據當日館內溫度適度調整。
五、館舍空間與環境	整體燈光可以更明亮。圖書櫃可以整新 空間再利用藏書量更多 。淘汰的書籍可以舉辦社區活動 以書換書或是拍賣活動讓更多人知道圖書館位置更懂得利用圖書資源，謝謝	永和忠孝圖書閱覽室	1. 每月定期檢測館內閱讀區照明度，未達標及汰換或增設燈具。 2. 持續爭取經費做空間改造，改善閱覽環境。 3. 113 年起過期期刊下架報廢後可販售，第 1 次販售日期定於 113 年 1 月 27 日。
五、館舍空間與環境	自修室太小	永和忠孝圖書閱覽室	因館舍空間狹小，同時需兼顧分齡、分眾需求，無法再擴大自修室空間，建議多加利用鄰近圖書館，如永和分館、永和民權分館等。

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	希望以下能改善： 1.有老人手機按鍵聲音未關，影響他人 2.有老人念佛經聲音過大影響他人 補充建議： 1. 很多人手機放桌上一直震動影響他人，希望連震動也能強制規定關閉，不然很吵 2. 希望也規定使用筆電者使用「靜音滑鼠」，不然有些人瘋狂點滑鼠很吵	永和忠孝圖書閱覽室	圖書館內應保持安靜，不得有影響他人閱讀之行為，並應將行動電話等電訊設備改為靜音或震動，使用手機、筆電鍵盤亦須避免聲音干擾他人，館員如遇違規情事皆會立即勸導，以維護現場讀者閱讀權益。
五、館舍空間與環境	空間可再擴充。謝謝你們！	永和忠孝圖書閱覽室	因受館舍面積限制，無法再擴充，建議多加利用鄰近圖書館，如永和分館、永和民權分館、永和親子圖書閱覽室等。
五、館舍空間與環境	建議增加插座，僅有少數的插座可使用	永和忠孝圖書閱覽室	本閱覽室自修室座位區 48 個席位，設置 18 組插座，提供 36 個席位充電使用。
五、館舍空間與環境	各區書籍能標示的更清楚，新書可以放在更顯眼的區域	永和忠孝圖書閱覽室	督促館員檢視層板、側封版及動線標示，調整新書陳列位置，增加能見度。
五、館舍空間與環境	親子空間形同虛設，會吵到其他讀者	永和忠孝圖書閱覽室	因館舍空間狹小，同時需兼顧分齡、分眾需求，然免有互相干擾閱讀之情事發生，建議多加利用鄰近圖書館，如永和分館、永和民權分館等，造成不便，敬請見諒。
五、館舍空間與環境	5.我學測之前會到貴館八樓左手邊的自習室讀書，冬天比較冷，但室內不能沒有空調吧？那天人很多，幾乎坐滿，我寫 90 分鐘的模擬試題都到最後根本無法呼吸。 原本以為是自己讀書頭昏腦脹，結果我寫完到七樓休息回來，一打開自修室的門，空氣是熱的，而且非常的悶。我當下就決定東西收一收，先不讀了，不然真的會死掉。 而且我離開的時候還有很多	新莊中港分館	本分館 8 樓自修室於本年度(112 年)7 月底至 8 月期間，曾因館內空調的冰水主機發生故障，需待廠商排期到館維修，本館於故障期間，已開啟直立式空調及循環扇因應，以降低空調故障區域之悶熱感，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
	人在讀書，他們可能跟我一樣，以為自己戴口罩、讀書頭昏，但其實是空氣不好！ 我很喜歡到中港圖書館自修，館藏也很豐富，但是希望你們救救裡面可憐的讀書人：看能不能排一位館員在裡面感受環境，有問題可以及時調整。或是有其他方式能解決也可以，感謝。		
五、館舍空間與環境	1 自修室天花板漏水問題已久　長期壁癌會影響呼吸道健康 2 有時有遊民 搭電梯會擔心 可請一樓警察局加強巡邏 謝謝	新莊中港分館	1. 本分館 8 樓自修室因建築物結構老舊，連續下雨導致滲漏水情形，本分館未來將辦理建築物滲漏水改善計劃，造成您的不便，敬請見諒。 2. 本分館將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，對於有違規行為之讀者，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。如有特殊狀況，本館亦將同步通報警方，請警局派員到館處理。
五、館舍空間與環境	很多人在 5、6 樓公共空間用餐，或大聲說話聊天。人一多時，空調也很悶。	新莊中港分館	1. 本分館全館禁止飲食，如需飲食，請讀者至 1 樓輕食區用餐。於館內說話需輕聲細語，本分館將請館員加強館內巡視，如遇讀者有違規行為，將柔性勸導。另外，如您發現讀者有在館內用餐或大聲喧嘩等違規行為，敬請立即向櫃檯館員反映，以利本分館即時處理。 2. 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會持續作業，本分館亦會視天氣狀況及館內溫度進行適度調整。如果

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			您對於本分館溫度有調整需求，敬請您至5樓櫃檯反映。
五、館舍空間與環境	6：溫度有時不夠低	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，敬請您至5樓櫃檯反映，以利本分館即時處理。
五、館舍空間與環境	8F設備漏水嚴重	新莊中港分館	本分館8樓自修室因建築物結構老舊，連續下雨導致滲漏水情形，本分館未來將辦理建築物滲漏水改善計劃，造成您的不便，敬請見諒。
五、館舍空間與環境	冷氣不冷，很常會很悶	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，敬請您至櫃檯反映，以利本分館即時處理。
五、館舍空間與環境	館內常有人佔用座位睡覺占用座位導致無法在館內讀書，只會預約取書	新莊聯合分館	本分館提供閱覽及自修座位共計155席，館內禁止佔位行為，本館將請館員加強館內巡視，如遇佔位行為，本館將柔性加以勸導。另外，如您發現讀者有違規行為，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	治安普通，考慮到有小孩會去，請勿讓非閱讀者進入	新莊聯合分館	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，對於有違規行為之讀者，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。如有特殊狀況，本館亦將同步通報警方，請警局派員到館處理。

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	館內不錯但館門口都是遊民和群聚喝酒的，安全性不足	新莊聯合分館	新莊聯合大樓B1至2樓（含大門1樓）為新莊聯合活動中心，由新莊區公所管理，本分館已多次向新莊區公所反映，請公所協助妥善處理1樓大門外民眾聚集之問題，公所表示已商請警察局到場加強巡邏，造成不便，敬請見諒。
五、館舍空間與環境	常常沒有位置 很多人佔用位置睡覺	新莊聯合分館	本分館提供閱覽及自修座位共計155席，館內禁止佔位行為，本館將請館員加強館內巡視，如遇佔位行為，本館將柔性加以勸導。另外，如您發現讀者有佔位等違規行為，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	常常有奇怪的人和遊民，一樓外面都被弄得很髒，還有一堆人把圖書館當老人活動中心，一堆人來扛飲水機的水，導致圖書館使用者反而因為水被裝到過熱無法使用。自習室座位沒有獨立的燈源。	新莊聯合分館	1. 新莊聯合大樓B1至2樓（含大門1樓）為新莊聯合活動中心，由新莊區公所管理，本分館已多次向新莊區公所反映，請公所協助妥善處理1樓大門外民眾聚集之問題，公所表示已商請警察局到場加強巡邏，造成不便，敬請見諒。 2. 本分館館內飲水機為提供入館民眾自行使用之設備，若因飲用水不足，需等待飲水機重新過濾煮沸處理，本分館於3至5樓皆有設置飲用水機，可前往其他樓層使用。另外，日後如發現有讀者一次過量取用飲用水，敬請立即向櫃檯館員反映，以利本分館即時處理，同時將會請館員加強巡視館舍，以避免類似情事發生。 3. 本分館自修室提供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，故自開館至閉館時間，館內所有燈具將會開啟。有關您建議於自修室每個座位上設置獨立燈源，本分館未來將視經費預算納入評估考量。
五、館舍空間與環境	自修室沒有每個座位有燈，有點不夠亮	新莊聯合分館	本分館自修室提供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，故自開館至閉館時間，館內所有燈具將會開啟。有關您建議於自修室每個座位上設置獨立燈源，本分館未來將視經費預算納入評估考量。
五、館舍空間與環境	外面流浪漢很多，很常會進館，很臭	新莊聯合分館	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

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			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，對於有違規行為之讀者，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。如有特殊情況，本館亦將同步通報警方，請警局派員到館處理。
五、館舍空間與環境	黃色燈光雖然氣氛好，但是在閱讀上稍嫌不足	新莊聯合分館	關於本分館館內燈光昏暗一事，本分館將針對較暗的區域增設燈具，以提供良好之閱覽環境。
五、館舍空間與環境	黃光光線很暗，週遭環境遊民非常多，因樓下活動中心關閉，導致更多遊民及習慣低劣的人湧入圖書館。	新莊聯合分館	1. 關於本分館館內燈光昏暗一事，本分館將針對較暗的區域增設燈具，以提供良好之閱覽環境。 2. 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，對於有違規行為之讀者，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。如有特殊情況，本館亦將同步通報警方，請警局派員到館處理。
五、館舍空間與環境	一樓外遊民佔據通道，經常有脫序行為，上個月自殘造成進出口灑滿地；同樣問題造成公有設施多處遭到破壞，如門窗玻璃被異物丟擲損壞	新莊聯合分館	新莊聯合大樓 B1 至 2 樓（含大門 1 樓）為新莊聯合活動中心，由新莊區公所管理，本分館已多次向新莊區公所反映，請公所協助妥善處理 1 樓大門外民眾聚集之問題，公所表示已商請警察局到場加強巡邏，造成不便，敬請見諒。
五、館舍空間與環境	很多長輩在圖書館吹冷氣非閱讀 圖書館外環境髒亂抽菸喝酒的很多 小孩在兒童室玩耍也影響閱讀	新莊聯合分館	1. 新莊聯合大樓 B1 至 2 樓（含大門 1 樓）為新莊聯合活動中心，由新莊區公所管理，本分館已多次向新莊區公所反映，請公所協助妥善處理 1 樓大門外民眾聚集之問題，公所表示已商請警察局到場加強巡邏，造成不便，敬請見諒。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			2.本分館位於新莊聯合行政大樓之3至5樓，3樓為分本館兒童閱覽室，兒童閱覽室以玩具圖書館為服務特色，提供讀者借用玩具服務，惟讀者在使用遊戲區及借用玩具時，仍應遵守圖書館規定。本分館已請館員對於音量過大之讀者加以柔性勸導，如遇類似情形，亦請您即時向館員反映。此外，4樓閱覽區及5樓自修室為成人使用之閱覽區域，如有需要，建議您可前往多加利用。
五、館舍空間與環境	遊民會來亂關燈、睡覺、佔位充電，很臭。活動中心沒開之後更多，一樓廣場被弄很髒，還很多遊民和老人喝酒聚集很恐怖，遊民都亂睡在地上擋路，二樓和公園常常很吵，還會唱整天的卡拉ok	新莊聯合分館	1. 本分館將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，對於有違規行為之讀者，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。如有特殊情況，本館亦將同步通報警方，請警局派員到館處理。 2.新莊聯合大樓B1至2樓（含大門1樓）為新莊聯合活動中心，由新莊區公所管理，本分館已多次向新莊區公所反映，請公所協助妥善處理1樓大門外民眾聚集及2樓因場租所致之音響問題，公所表示已商請警察局到場加強巡邏，造成不便，敬請見諒。
五、館舍空間與環境	1.光線不太足夠，晚上沒有太陽，室內黃燈看起來有點暗 2.消毒機只有一台，帶著小孩要不同樓層跑來跑去很不方便 3.活動中心沒開，沒有斜坡道可以使用，嬰兒車無法上下樓梯，一樓的人都會佔據樓梯吃東西喝酒，還有流浪	新莊聯合分館	1. 關於本分館館內燈光昏暗一事，本分館將針對較暗的區域增設燈具，以提供舒適之閱覽環境。 2.由於消毒機各館只配備1台，本分館消毒機設置於4樓服務櫃檯處，讀者如需使用，請至4樓服務櫃檯處使用，造成您的不便，敬請見諒。本分館將持續爭取經費預算，增設消毒機，以提高便利性。 3.新莊聯合大樓B1至2樓（含大門1樓）為新莊聯合活動中心，由新莊區公所管

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	漢睡覺，很恐怖，帶小孩很不安全，希望政府可以改善		理，本分館已多次向新莊區公所反映，請公所協助妥善處理1樓大門外民眾聚集及1樓無障礙設施之問題，公所表示已商請警察局到場加強巡邏，造成不便，敬請見諒。
五、館舍空間與環境	常有奇怪人士出入圖書館或在附近徘徊鬧事 要不是要取書不會到那邊太可怕了	新莊聯合分館	新莊聯合大樓B1至2樓（含大門1樓）為新莊聯合活動中心，由新莊區公所管理，本分館已多次向新莊區公所反映，請公所協助妥善處理1樓大門外民眾聚集所致之治安問題，公所表示已商請警察局到場加強巡邏。如遇民眾在館內尋釁滋事，本館將請館員立即報警處理，以維護館舍安全。
五、館舍空間與環境	治安請再更好	新莊聯合分館	新莊聯合大樓B1至2樓（含大門1樓）為新莊聯合活動中心，由新莊區公所管理，本分館已多次向新莊區公所反映，請公所協助妥善處理1樓大門外民眾聚集所致之治安問題，公所表示已商請警察局到場加強巡邏。如遇民眾在館內尋釁滋事，本館將請館員立即報警處理，以維護館舍安全。
五、館舍空間與環境	有人在外面切腹很危險之後可能考慮少去	新莊聯合分館	新莊聯合大樓B1至2樓（含大門1樓）為新莊聯合活動中心，由新莊區公所管理，本分館已多次向新莊區公所反映，請公所協助妥善處理1樓大門外民眾聚集所致之治安問題，公所表示已商請警察局到場加強巡邏。本館館員看到此特殊狀況已立即報警，請警察局儘速派員到館處理。造成不便，敬請見諒。
五、館舍空間與環境	門口總是有一大堆遊民，時不時有人群聚喝酒鬧事，導致廣場環境十分惡劣，6月還曾有人帶刀遊蕩，治安非常糟糕，每次到館都要非常提心吊膽	新莊聯合分館	新莊聯合大樓B1至2樓（含大門1樓）為新莊聯合活動中心，由新莊區公所管理，本分館已多次向新莊區公所反映，請公所協助妥善處理1樓大門外民眾聚集所致之治安問題，公所表示已商請警察局到場加強巡邏。如遇民眾在館內尋釁滋事，本館將請館員立即報警處理，以維護館舍安全。
五、館舍空間與環境	樓下活動中心常常有老人在唱歌或是活動，影響到圖書館讀書。圖書館隔音效果不佳。很多不是來讀書的人來睡覺暫位置。自修室冷氣只要天氣很熱就會不夠涼。	新莊聯合分館	1. 新莊聯合大樓B1至2樓（含大門1樓）為新莊聯合活動中心，由新莊區公所管理，本分館將會協助向新莊區公所反映，請公所協助妥善處理活動中心之音量問題。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			2. 本分館提供閱覽及自修座位共計 155 席，館內禁止佔位行為，本館將請館員加強館內巡視，如遇佔位行為，本館將柔性加以勸導。另外，如您發現讀者有違規行為，請您立即向櫃檯館員反映，以利本分館即時處理。 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。如果您對於本分館溫度有調整需求，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。
五、館舍空間與環境	希望可以使用插座的筆電區再多一點	新莊聯合分館	本分館 5 樓為自修室，設有筆記型電腦區共計 13 個座位，皆設有插座，提供讀者使用。本分館將持續評估，未來將爭取經費預算，增加館內筆記型電腦區座位，以提升館內閱覽品質。
五、館舍空間與環境	館外週邊環境不佳，館內有各式人員出入，曾遇過不理性的其他讀者及精神舉止怪異的人，館員又多是女性，各方面安全性堪慮	新莊聯合分館	1. 新莊聯合大樓 B1 至 2 樓（含大門 1 樓）為新莊聯合活動中心，由新莊區公所管理，本分館已多次向新莊區公所反映，請公所協助妥善處理 1 樓大門外民眾聚集所致之治安問題，公所表示已商請警察局到場加強巡邏。如遇民眾在館內尋釁滋事，本分館將請館員立即報警處理，以維護館舍安全。 2. 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，對於有違規行為之讀者，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情形，請您立即向櫃檯館員反映，以利本分館即時處理。如有特殊狀況，本館亦將同步通報警方，請警局派員到館處理。

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	希望圖書館可以遷移至遊民較少地帶	新莊聯合分館	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，對於有違規行為之讀者，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情形，請您立即向櫃檯館員反映，以利本分館即時處理。如有特殊狀況，本館亦將同步通報警方，請警局派員到館處理。
五、館舍空間與環境	提升管理員素質 改變圖書館借書動線 統一在一層樓借還書而非分種類讓民眾跑上跑下	新莊聯合分館	本分館位於新莊聯合大樓3至5樓，3樓為本館兒童閱覽室，4樓為一般閱覽區，3樓及4樓皆有設置服務櫃檯，館內所有圖書皆可在兩個櫃檯都可以辦理借閱及歸還。本分館將持續加強館員之教育訓練，提醒館員應注意之服務態度。
五、館舍空間與環境	圖書館入口處有遊民聚集，進出動線不易，建請新北市政府社會局協助安置遊民，另請文化局委託工程單位規劃地方死角半阻隔圍封或易聚集地其它規劃	新莊聯合分館	新莊聯合大樓B1至2樓（含大門1樓）為新莊聯合活動中心，由新莊區公所管理，本分館已多次向新莊區公所反映，請公所協助妥善處理1樓大門外民眾聚集所致之治安問題，公所表示已商請警察局到場加強巡邏。本館位於新莊聯合分館3至5樓，如遇民眾在館內尋釁滋事，本館將請館員立即報警處理，以維護館舍安全。另外1樓大門及大門外公園及人行道處，屬於新莊聯合活動中心及思賢公園範圍，由新莊區公所維護管理，非本分館管理。
五、館舍空間與環境	希望圖書館外，遊民另安置，進出入口被佔據，行經動線讓人感受不安	新莊聯合分館	新莊聯合大樓B1至2樓（含大門1樓）為新莊聯合活動中心，由新莊區公所管理，本分館已多次向新莊區公所反映，請公所協助妥善處理1樓大門外民眾聚集所致之治安問題，公所表示已商請警察局到場加強巡邏。本館位於新莊聯合分館3至5樓，如遇民眾在館內尋釁滋事，本館將請館員立即報警處理，以維護館舍安全。
五、館舍空間與環境	希望趕快解決流浪漢還有聚集的人喝酒的問題，真的很髒亂可怕很不安全	新莊聯合分館	新莊聯合大樓B1至2樓（含大門1樓）為新莊聯合活動中心，由新莊區公所管理，本分館已多次向新莊區公所反映，請公所協助妥善處理1樓大門外民眾聚集所致之治安問

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			題，公所表示已商請警察局到場加強巡邏。本分館位於新莊聯合分館 3 至 5 樓，如遇民眾在館內尋釁滋事，本分館將請館員立即報警處理，以維護館舍安全。
五、館舍空間與環境	冷氣常常壞掉不冷	新莊福營分館	本分館於今年度(112 年度)冷氣尚未出現故障情形，依行政院節能計畫，本分館館內空調溫度需設定為攝氏 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	廁所常壞掉關閉不能用，有時有點髒臭。建議增加打掃次數。 剛開館冷氣壞掉好幾次，每次去圖書館都很熱	新莊福營分館	1. 本分館將請清潔人員加強打掃次數及清潔管理，以提供讀者良好之如廁環境，如廁所設備有故障損壞，本分館將商請廠商盡速到館辦理修繕，造成您的不便，敬請見諒。 2. 本分館今年度(112 年度)冷氣尚未出現故障情形，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，請請您至 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。
五、館舍空間與環境	外文書區的書櫃距離太過狹窄，無法正常查閱書籍。	新莊福營分館	本分館外文圖書區設於 5 樓，因受限於館內空間，無法再放寬外文書區書櫃間之距離，日後如有辦理館舍設備更新計畫，您的寶貴建議，將納入參考評估。
五、館舍空間與環境	可以拓展閱讀空間 謝謝	新莊福營分館	本分館位於新莊福營行政大樓 3 至 5 樓，本館 3 樓為自修室，提供 117 席，4 樓閱覽空間以兒童閱覽室及期刊閱覽區為主，5 樓為閱報區、成人閱覽區及一般書庫區，4 樓及 5 樓共計提供 112 席閱覽位，本館館內共計提供 299 席位。日後本館如有辦理館舍設備更新計畫，將參考您的寶貴建議，重新規

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			劃、裝潢及汰換館內硬體設備，增加館內閱覽空間。
五、館舍空間與環境	冷氣常常壞掉，夏天很熱	新莊裕民分館	本分館今年度(112 年度)冷氣尚未出現故障情形，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，敬請您至 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。
五、館舍空間與環境	最近常有遊民進館吹冷氣，觀感不佳，之前有位遊民在 7 樓整理塑膠袋，製造聲音	新莊裕民分館	1. 本分館今年度(112 年度)冷氣尚未出現故障情形，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，本分館館員將即時為您處理，以提供良好之閱覽環境。 2. 本分館位於新莊裕民行政大樓 4 至 5 樓，該棟大樓僅有 6 層，並沒有 7 樓。本館如遇讀者有違規或故意發生聲響致造成困擾之行為，歡迎您至本館 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。
五、館舍空間與環境	5. 館內燈光照明不足	新莊裕民分館	關於本分館館內燈光昏暗一事，本分館將針對較暗的區域增設燈具，以提供良好之閱覽環境。
五、館舍空間與環境	忽冷忽熱	新莊裕民分館	本分館今年度(112 年度)冷氣尚未出現故障情形，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，敬請您至 4 樓櫃檯反

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			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	4 樓 照明不夠明亮, 有蟑螂出沒, 有跳蚤,	新莊裕民分館	1. 關於本分館館內燈光昏暗一事，本分館將針對較暗的區域增設燈具，以提供良好之閱覽環境。 2. 本分館將請清潔人員加強打掃次數及清潔管理，以提供讀者良好之閱覽環境，並請本分館館員加強巡視館舍環境，落實督導清潔人員之清潔作業。
五、館舍空間與環境	照明有點暗, 有故障的修復時間太長, 電扇老舊聲音太大, 所以都沒開啟,	新莊裕民分館	1. 關於本分館館內燈光昏暗一事，本分館將針對較暗的區域增設燈具，以提供良好之閱覽環境。 2. 本分館館內電扇故障一事，本館將商請廠商到館修繕，並辦理汰換作業，以提供舒適之閱覽環境。
五、館舍空間與環境	圖書館的建立是讓讀者能有舒適環境提升自我、準備考試，希望能夠管理進出民眾，不要讓遊民或是有精神病的人進出	新莊裕民分館	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，對於有違規行為之讀者，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情形，請您立即向櫃檯館員反映，以利本分館即時處理。如有需要，本館亦將同步通報警方，請警局派員到館處理。
五、館舍空間與環境	座椅老舊,有部份有裂痕, 請適時汰舊換新 電梯內排風口 有異味,	新莊裕民分館	1. 關於本分館座椅老舊一事，本分館將爭取經費汰換館內座椅，以提供舒適之閱覽環境。 2. 本分館經查並未發現電梯排風口有出現異味情形，疑為有民眾攜帶有較強烈味道之食物進入電梯之後引起，日後如您發現館內電梯有出現異味，請您立即向櫃檯館員反映，以利本分館能即時處理，以維護館內公共空間。
五、館舍空間與環境	停車不方便 洗手台水量小 閱讀環境佳	新莊裕民分館	1. 本分館位於新莊裕民行政大樓內，大樓內並未設有可供對外使用之停車設施，讀者如需停車，請使用鄰近之裕民國小路邊停車格或至附近之私人停車場停車。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			2.關於本分館洗手檯出水量問題，本分館將請廠商到館檢修，如遇故障情事，將辦理水龍頭汰換事宜。
五、館舍空間與環境	照明設備壞掉至少 2 個月以上了, 仍未修復 有蟑螂, 跳蚤出沒	新莊裕民分館	1.本分館定期商請廠商到館辦理館內燈具修繕作業，汰換館內故障燈具，以提供舒適之閱覽環境。若有發現壞掉燈具，敬請您向館員反映，以利本館及早處理。 2.本分館將請清潔人員加強打掃次數及清潔管理，以提供讀者良好之閱覽環境。
五、館舍空間與環境	4. 有一些小孩子會在館內奔跑，把書本抽出來亂丟，還亂拿別人的東西往地上扔，我有看到館員努力制止，十分鐘不到就勸止至少三次，但小孩的媽媽完全無動於衷，只是在館員反覆從櫃檯出來制止小朋友的時候站在旁邊說一聲小朋友不能拿，但是完全沒有任何的效果，每次他們來都很令人煩躁，尤其是小孩子一直扔東西的時候。當然我對館員們並沒有意見，她們已經盡力了，只是這樣的情況真的讓人感覺不太舒服。	新店分館	館內秩序問題造成您不便與不適，深感抱歉，新店分館將加強與孩童及家長勸導。
五、館舍空間與環境	兒童室太吵雜 人員勸導也未見改善	新店分館	館內秩序問題造成您不便與不適，深感抱歉，新店分館將加強與孩童及家長勸導。
五、館舍空間與環境	1 增設個人閱讀桌椅 2.增設充電插座	新店分館	新店分館於 109 年 8 月重新開館增設閱讀桌椅及眾多的充電插座便於民眾使用。
五、館舍空間與環境	看到有人裝許多瓶飲用水外帶回家，建議製作統一的禁止公告，讓民眾有所節制。	新店分館	新店分館提供飲水機供民眾使用，開館期間亦將進行巡館及勸導。
五、館舍空間與環境	18-23 為人最好讀書的溫度，希望可以強一點	新店北新圖書閱覽室	館內空調皆設置於攝氏 25-26 度之合適室溫。
五、館舍空間與環境	近來常下雨　我到圖書館自修騎乘機　踏車　　但是下雨怕車子淋雨騎上館門口走廊館員不讓我車子停在走廊內說是館前方有設置停車格	新店中正閱覽室	為避免干擾民眾進出閱覽室，建請將自行車、機車等車輛停放於合格停車格內。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	停放門口會造成不便　　可是下雨ㄟ　我車會淋濕		
五、館舍空間與環境	1、希望閉館時間可以延長 2、增加星期一或星期二開館 3、希望一周兩次書籍運送，減少借書等待時間	新店中正閱覽室	因應入館人數等因素考量，新店中正閱覽室固定於週一、週二休館，開館時間為上午08:30至下午05:00，如有閱覽需求，歡迎至鄰近分館或閱覽室利用。
五、館舍空間與環境	有時會有學生在兒童閱覽區玩手游或喧嘩嬉戲，影響真正想看書的小孩。	新店仁愛圖書閱覽室	新店仁愛圖書閱覽室將再加強勸導，維護孩童閱讀權利。
五、館舍空間與環境	清潔人員打掃時干擾到在閱讀的人。	新店仁愛圖書閱覽室	將再勸導清潔人員開館期間避免干擾館內閱覽民眾。
五、館舍空間與環境	安親班太吵，書亂放。	新店仁愛圖書閱覽室	新店仁愛圖書閱覽室將再加強勸導各單位入館秩序。
五、館舍空間與環境	圖書館地理位置偏遠。	新店仁愛圖書閱覽室	新店仁愛圖書閱覽室鄰近七張捷運站及建國市場等，如不便前往，歡迎多加利用鄰近其他館舍。
五、館舍空間與環境	冷氣保持27度就可以了,常覺得一進來好冷,坐久更冷	新店龜山圖書閱覽室	館內空調皆設置於攝氏25-26度之合適室溫，將再依空間情況進行調整。
五、館舍空間與環境	館舍乾淨明亮，標示清楚。但自修室空調溫度還是有點冷，其他尚可。	青少年圖書館	青少年館空調系統為大樓中央空調系統，配合行政院政府機關及學校全面節能減碳措施，冷房室內溫度以維持攝氏26~28度為原則。如仍感到館內溫度不適，請現場向館員反映協助調整。
五、館舍空間與環境	希望館內冷氣強度適當降低。	青少年圖書館	青少年館空調系統為大樓中央空調系統，配合行政院政府機關及學校全面節能減碳措施，冷房室內溫度以維持攝氏26~28度為原則。如仍感到館內溫度不適，請現場向館員反映協助調整。
五、館舍空間與環境	冷氣空調的調控應該還有改善的空間。	青少年圖書館	青少年館空調系統為大樓中央空調系統，配合行政院政府機關及學校全面節能減碳措施，冷房室內溫度以維持攝氏26~28度為原則。如仍感到館內溫度不適，請現場向館員反映協助調整。
五、館舍空間與環境	電競館的規則沒有一致，要不改了好幾次，改來改去造成民眾困擾	青少年圖書館	本館為提供更好的服務，辦理電競館空間改造，於112年10月23日重新啟用電競館，並已更新使用規則，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
五、館舍空間與環境	不知道怎回事電競館規定有些蠻不便民，規定常改，管理上很有問題	青少年圖書館	本館為提供更好的服務，辦理電競館空間改造，於112年10月23日重新啟用電競館，並已更新使用規則，歡迎多加利用。
五、館舍空間與環境	6樓書庫的大椅子能在增加一些	青少年圖書館	謝謝您的建議，已將您的意見錄案提供後續設備採購評估。
五、館舍空間與環境	再持續增加圖書資料 桌椅座位很多是共用，希望增加一些較獨立的桌椅座位。	新店中央圖書閱覽室	1. 本閱覽室圖書統一由總館辦理採購，定期增加館藏，新書區設置於親子圖書共讀區前方，歡迎多加利用。 2. 本閱覽室空間有限，空間上盡可能保留為圖書與閱覽空間，為提供足夠的讀者座位，閱覽桌以共用大桌為主。
五、館舍空間與環境	四樓空調不太足夠	新店碧潭圖書閱覽室	本閱覽室配合行政院政府機關及學校全面節能減碳措施，冷房室內溫度以維持攝氏26~28度為原則。如仍感到館內溫度不適，請現場向館員反映協助調整。
五、館舍空間與環境	常有街友散發惡臭，導致圖書館一個區域味道令人難以忍受，但他們通常都往裡面的位置坐，櫃檯通常聞不到無法即時察覺。建議可規勸離開或引導至通風良好的位置，否則在開著冷氣的密閉空間循環臭味真的散不掉。謝謝您。	新店碧潭圖書閱覽室	謝謝您的建議，本閱覽室將加強督導改善。
五、館舍空間與環境	一大早剛開館就來，有時桌上都有前一天的人留下來的橡皮擦屑，感覺桌子沒有擦乾淨….。秩序部分如同前面所述，對於製造噪音的人，希望加強管理！	新店碧潭圖書閱覽室	謝謝您的建議，本閱覽室將加強督導改善。
五、館舍空間與環境	座位可以多一點,因接近考試時間時,晚到時常沒有位置	新店碧潭圖書閱覽室	本閱覽室空間有限，空間上盡可能保留為圖書與閱覽空間，您的意見將錄案提供後續空間規劃評估。
五、館舍空間與環境	廁所增加酒精消毒設備	新店碧潭圖書閱覽室	本閱覽室廁所內已提供洗手乳以供手部清潔；酒精放置於閱覽室內，歡迎多加利用。
五、館舍空間與環境	四樓太悶	新店福民圖書閱覽室	本館位於新店福民市民活動中心3樓，4樓非屬本館管轄範圍。

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	桌椅須再調整排列	新店福民圖書閱覽室	本閱覽室空間有限，空間上盡可能保留為圖書與閱覽空間，您的意見將錄案提供後續空間規劃評估。
五、館舍空間與環境	插座數量非常稀少 ，現在為3c 電腦普及時代，電子產品非常需要插座才能有穩定的電力支持使用者的體驗（包括搜集資料與閱讀）。本館只有大概三個能使用的插座無法支撐這裡的使用量，希望能再增加一兩個延長線，讓使用者可以像櫃檯申請借用！	新店福民圖書閱覽室	謝謝您的建議，已將您的意見錄案，本閱覽室將再評估改善。
五、館舍空間與環境	椅子座久？屁股會痛！連管理人員都自帶座墊。椅子？應該也很久！會脫落。摔倒！	新店福民圖書閱覽室	1. 謝謝您的建議，已將您的意見錄案提供後續設備採購評估。 2. 為保護讀者安全，現有椅子皆由館員定期檢查是否搖晃不穩。
五、館舍空間與環境	幼兒圖書區可否重新規劃設計，以符合不同年齡層小孩的需求。	新店柴埕圖書閱覽室	本閱覽室兒童親子共讀區按不同對象，分為嬰幼兒、一般兒童、立體書及外文兒童主題館藏。
五、館舍空間與環境	电腦室太冷 廁所的洗手的放水量是噴灑式　水量好小 反而要洗手更久 真浪費時間 希望水量調中等	新店柴埕圖書閱覽室	本閱覽室配合行政院政府機關及學校全面節能減碳措施，採用節水水龍頭；冷房室內溫度以維持攝氏 26~28 度為原則。如仍感到館內溫度不適，請現場向館員反映協助調整。
五、館舍空間與環境	希望藏書可以再豐富一點 燈光可以明亮點 對眼睛比較好	新店柴埕圖書閱覽室	1. 本閱覽室圖書統一由總館辦理採購，定期增加館藏，新書區設置於入口處，歡迎多加利用。 2. 經以照度計測量館內光線，照度已符合標準，暫無規劃調整館內燈光。
五、館舍空間與環境	週一延長服務時間	新店柴埕圖書閱覽室	本閱覽室服務時間與新北市圖規範一致。
五、館舍空間與環境	希望能更新館內設施。	新店柴埕圖書閱覽室	謝謝您的建議，本閱覽室設施不足之處，建請具體告知館員，以利本館評估改善。
五、館舍空間與環境	地上有很多亂七八糟的書，可以請讀者放回原位嗎？這樣看書很不方便(。• ㅅ •。)	新店柴埕圖書閱覽室	1. 謝謝您的意見，本閱覽室將再加強走動巡查，檢視是否有讀者閱畢書籍隨意放置於地上。 2. 讀者閱畢圖書直接放至書車上即可，將

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			由館員及志工協助書籍歸位，以免誤歸錯架。
五、館舍空間與環境	因考試常要至自修室讀書，館員親切服務良好，使整體品質提升! 唯有時有些民眾音量過大或是自修室放音樂造成音響,希望館方能協助勸導 另自修室的隔間捉多有塗鴉，建議館方修復及加設標語，因公設設施維持不易，若不加以改善恐怕造成"破雷效應"導致更多物品毀損，再次感謝柴埕分館館員，用心傾聽讀者的需求，希望可以一起使圖書館更好~~	新店柴埕圖書閱覽室	1. 謝謝您的意見，本閱覽室將再加強走動巡查，勸導違規讀者。 2. 本閱覽室已拆除自修室座位隔板，以利後續管理。
五、館舍空間與環境	因為自帶筆電希望貴館能提供充電設施	新店柴埕圖書閱覽室	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 3 個筆電座位設有插座供筆電登記使用，請多加利用。
五、館舍空間與環境	謝謝圖書館乾淨明亮舒適，希望能夠增加位置，以及請出不理性的讀者，保護其他讀者以及館員	新店三民圖書閱覽室	1. 本閱覽室空間有限，空間上盡可能保留為圖書與閱覽空間，您的意見將錄案提供後續空間規劃評估。 2. 屢勸不聽之違規讀者，本館將會協助報警處理。
五、館舍空間與環境	希望民眾少在內說話 影響別人	新店三民圖書閱覽室	謝謝您的意見，本閱覽室將再加強走動巡查，勸導違規讀者。
五、館舍空間與環境	可以增加隔音設施能帶給讀者更好的體驗!	新店三民圖書閱覽室	本閱覽室為開放式空間，增加隔音設施恐窒礙難行。一樓市民活動中心若有辦理較大聲響的活動，本館將於館內協助公告讀者周知。
五、館舍空間與環境	館內有遊民隨意進出不守規定影響他人，又不聽館員勸導感觀不好。	新店三民圖書閱覽室	謝謝您的意見，本閱覽室將再加強走動巡查，勸導違規讀者。
五、館舍空間與環境	少數人在講話	新店三民圖書閱覽室	謝謝您的意見，本閱覽室將再加強走動巡查，勸導違規讀者。
五、館舍空間與環境	空調太冷	土城分館	感謝讀者寶貴的建議！本館配合政府節能減碳政策，適時開啟空調以期維持夏季室內溫

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			度介於攝氏 26-28 度，並視讀者人數及溫度變化適時進行調節。若您在利用圖書館時感覺氣溫不適，可立即向館員反映，俾利即時調整空調溫度。
五、館舍空間與環境	兒童室建議加強隔音，太吵。	土城分館	感謝讀者寶貴的建議！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	燈具跟室內環境看起來相較於鄰近其他館老舊，望撥經費更新，畢竟隔壁就小學，能促進孩童進圖書館的次數，向土城分館就很新穎明亮，清水閱覽室的兒童區可以再改一下	土城清水圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議！該館舍除維持每年維護設施正常運作及故障修繕，近期亦持續加強汰換照明設備，調整視野與動線之通透性，除了讓有限空間可兼機能充足並盡可能減少使用者的壓迫感，未來亦會配合全市館舍更新經費運用規劃提升各區域設備，以提供社區各族群讀者優質閱覽服務。
五、館舍空間與環境	隔壁小朋友很活潑，聲音有點大，不知道洗手間那的大門關起來有沒有用？	土城清水圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議！本館因緊鄰清水國小，無法避免來自校園的聲音，為兼顧讀者使用便利及閱覽環境品質，對於您所反映的通道，將會評估讓該區門窗可維持常閉且通道通行時可自由開啟；另該館尚有 B1 自修室屬較為安靜區域，也歡迎讀者可依個人偏好需求彈性使用。
五、館舍空間與環境	桌位太少	土城清水圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議！該館歷年來配合設備更新及讀者需求，調整館藏、座位及各項閱覽服務設施配置，目前除 2 樓閱覽室的座位，亦於地下室樓層維持自修室大量座位，以期在有限空間內可兼機能充足並盡可能減少使用者的壓迫感，滿足不同閱讀需求族群的使用便利性，未來亦將配合全市館舍更新經費運用規劃，持續提升館內各項設備及配置，以提供社區各族群讀者優質閱覽服務。
五、館舍空間與環境	開放飲食空間	土城柑林埤圖書閱覽室	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，希望在有限空間內儘可能提供不同閱讀需求族群的讀者均能便利使用，有關讀者的建議，本館將評估整體空間

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			資源進行妥適的配置規劃。
五、館舍空間與環境	女廁蹲式馬桶上方有開窗，但無紗窗，怕蚊蟲會往室內飛。	板橋忠孝分館	感謝讀者寶貴的提醒建議！該處安置抽風機於開館期間開啟運轉以排除異味，本館亦會請廠商評估是否有其他妥適方案以兼顧環境整體衛生狀況。
五、館舍空間與環境	裝設有聲監視器，保護民眾與館員。	板橋浮洲圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議！將轉達予本館權責單位考量整體資源運用進行相關方案之評估。
五、館舍空間與環境	我希望牆面可以多一點圖畫，讓圖書館比較美。	板橋浮洲圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議！將轉達予本館權責單位考量整體資源運用進行相關方案之評估。
五、館舍空間與環境	6，空調壞了將近兩個月，但維修時間太久了，以致需要跑到其他分館	蘆洲永安圖書閱覽室	本館空調設備及冷卻水塔過於老舊，汰換工程比較繁瑣，導致時間過長。
五、館舍空間與環境	冷氣不夠涼	蘆洲永安圖書閱覽室	本館空調已換新，以提供讀者更優質的閱覽環境。
五、館舍空間與環境	有時候太多人睡覺，看書的反而沒位置坐	蘆洲永安圖書閱覽室	館員將會加強走動式管理勸導睡覺民眾。
五、館舍空間與環境	可以擴建	蘆洲永安圖書閱覽室	有關館舍擴建，將配合全市圖書環境提升之規劃評估調整。
五、館舍空間與環境	維修冷氣的速度可以加快一點	蘆洲永安圖書閱覽室	本館空調設備及冷卻水塔過於老舊，汰換工程比較繁瑣，導致時間過長。
五、館舍空間與環境	希望冷氣涼一點，能閱讀更舒服	蘆洲永安圖書閱覽室	本館空調已換新，以提供讀者更優質的閱覽環境。
五、館舍空間與環境	兒童圖書區可以再規劃一下更能吸引孩子們閱讀	蘆洲永安圖書閱覽室	您的建議會向上反映，謝謝您的建議。
五、館舍空間與環境	開 WIFI 及飲料吧(可收費)	蘆洲永安圖書閱覽室	本館提供免費 NewTaipei 上網，因禁止飲食故無法提供飲料吧，尚請見諒。
五、館舍空間與環境	常被圓桌的椅子，踢到，狼嗆，多次差點跌倒。	蘆洲長安分館	關於圓桌椅子設置影響動線問題，本館將再實地觀察全體讀者實際使用習慣，再行評估是否調整擺設。

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	空調太常壞掉	蘆洲長安分館	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。
五、館舍空間與環境	1.自修區交談論會影響 2.對感冒咳受症狀者勸導戴口罩 3.小孩奔跑請制止	蘆洲永平分館	本館即將進行館舍翻新，屆時會通盤考量空間設置。有讀者感冒咳嗽或小孩奔跑館員會柔性勸導。
五、館舍空間與環境	1. 目前男廁施工中，所以要跟女廁混用，希望可以趕快修好 2. 空調有時會有點冷，但如果有跟館員反應都會調整	蘆洲永平分館	1.本館男廁施工已於工程期限內完工，感謝民眾配合。 2.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	有幾個位置燈光較暗 冷氣很涼很爽快 出風口太冷了	蘆洲永平分館	本館即將進行館舍翻新，屆時燈光及冷氣會一併處理。
五、館舍空間與環境	若坐在冷氣出風口位置會很冷	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	希望多些能充電地方	蘆洲永平分館	目前於筆電區及梯廳座位桌面均設有插座供使用，請善加利用。
五、館舍空間與環境	永平所在地交通便利環境良好，館員和善親切，唯館內設施老舊，建議改善。	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	智慧圖書館使用行動借閱證無法進入	蘆洲仁愛智慧圖書館	智慧圖書館主要以自動化設備與資訊系統取代傳統人力資源服務，為因應智慧化趨勢，蘆洲仁愛智慧圖書館以悠遊卡、一卡通作為門禁管控之依據。另為確認讀者身分，故進出讀者須申辦新北市立圖書館悠遊卡、一卡通借閱證。有關門禁設備增設 app 感應條碼借閱證之建議，將提議納入未來改善計畫。
五、館舍空間與環境	位子不夠	蘆洲仁愛智慧圖書館	蘆洲仁愛智慧圖書館最原始的設計並沒有任何的座位，僅提供讀者快速的借書及還書服務，是在地方建議後才增設一般閱覽區及兒童室，相對的也減少了藏書的空間，亦無法

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			再增設閱讀座位。再者，根據建築師的設計理念以及無障礙通用設計標準，室內空間需保持通透寬敞，動線流暢，以提供舒適的閱覽環境。
五、館舍空間與環境	馬桶沖水聲太大，門關的聲音大（廁所）	蘆洲仁愛智慧圖書館	有關廁所沖水聲,本館已將水量調小，進行評估。關門的聲音已有在門邊裝上邊條，也會不定時巡館，適時提醒讀者關門時請輕聲，以維護良好的閱覽環境。
五、館舍空間與環境	空調有時跟戶外溫度差太多，出入時有些不舒服	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。
五、館舍空間與環境	不懂基本常識的人太多	蘆洲仁愛智慧圖書館	館內亦有張貼禁止事項之海報及使用規則，以利讀者們共同遵守；另館員除整理圖書外，也會不定時巡館提醒讀者遵守規定，以維護良好的閱覽環境。
五、館舍空間與環境	冷氣太冷	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。
五、館舍空間與環境	館內自習座位過少	蘆洲仁愛智慧圖書館	蘆洲仁愛智慧圖書館最原始的設計並沒有任何的座位，僅提供讀者快速的借書及還書服務，是在地方建議後才增設一般閱覽區及兒童室，相對的也減少了藏書的空間，亦無法再增設閱讀座位。再者，根據建築師的設計理念以及無障礙通用設計標準，室內空間需保持通透寬敞，動線流暢，以提供舒適的閱覽環境。
五、館舍空間與環境	樓下有噪音	蘆洲仁愛智慧圖書館	目前僅能以：1. 全時段關閉門窗，開啟空調，以減低噪音；2. 轉達市民活動中心管理室，希望活動中心在出租場地時能提醒承租單位注意音量 等方式處理。或請自行配戴耳塞。據了解目前活動中心管理室以噪音測量器控管中。
五、館舍空間與環境	門口進出能夠更多元，才符合智慧圖書館的	蘆洲仁愛智慧圖書	智慧圖書館主要以自動化設備與資訊系統取代傳統人力資源服務，為因應智慧化趨勢，

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
		館	蘆洲仁愛智慧圖書館以悠遊卡、一卡通作為門禁管控之依據。另為確認讀者身分，故進出讀者須申辦新北市立圖書館悠遊卡、一卡通借閱證。有關門禁設備增設 app 感應條碼借閱證之建議，將提議納入未來改善計畫。
五、館舍空間與環境	圖書館很好，但沒水準的人太多，有再好的服務都會被那些人給害慘	蘆洲仁愛智慧圖書館	館內亦有張貼禁止事項之海報及使用規則，以利讀者們共同遵守；另館員除整理圖書外，也會不定時巡館提醒讀者遵守規定。
五、館舍空間與環境	閱讀座位太少	蘆洲仁愛智慧圖書館	蘆洲仁愛智慧圖書館最原始的設計並沒有任何的座位，僅提供讀者快速的借書及還書服務，是在地方建議後才增設一般閱覽區及兒童室，相對的也減少了藏書的空間，亦無法再增設閱讀座位。再者，根據建築師的設計理念以及無障礙通用設計標準，室內空間需保持通透寬敞，動線流暢，以提供舒適的閱覽環境。
五、館舍空間與環境	下面超吵尤其是 1 樓那個彈琴的	蘆洲仁愛智慧圖書館	目前僅能以：1. 全時段關閉門窗，開啟空調，以減低噪音；2. 轉達市民活動中心管理室，希望活動中心在出租場地時能提醒承租單位注意音量 等方式處理。或請自行配戴耳塞。據了解目前活動中心管理室以噪音測量器控管中。
五、館舍空間與環境	圖書館 1 樓的活動可以要求小聲一點容易吵到在讀書的民眾	蘆洲仁愛智慧圖書館	目前僅能以：1. 全時段關閉門窗，開啟空調，以減低噪音；2. 轉達市民活動中心管理室，希望活動中心在出租場地時能提醒承租單位注意音量 等方式處理。或請自行配戴耳塞。據了解目前活動中心管理室以噪音測量器控管中。
五、館舍空間與環境	隔音效果 有時樓下活動聲音太大	蘆洲仁愛智慧圖書館	目前僅能以：1. 全時段關閉門窗，開啟空調，以減低噪音；2. 轉達市民活動中心管理室，希望活動中心在出租場地時能提醒承租單位注意音量 等方式處理。或請自行配戴耳塞。據了解目前活動中心管理室以噪音測量器控管中。
五、館舍空間與環境	若再增加閱讀課桌椅會更好，TKS!	蘆洲仁愛智慧圖書館	蘆洲仁愛智慧圖書館最原始的設計並沒有任何的座位，僅提供讀者快速的借書及還書服務，是在地方建議後才增設一般閱覽區及兒童室，相對的也減少了藏書的空間，亦無法再增設閱讀座位。再者，根據建築師的設計理念以及無障礙通用設計標準，室內空間需

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			保持通透寬敞，動線流暢，以提供舒適的閱覽環境。
五、館舍空間與環境	隔音不佳 外界吵雜時內部會有不小的影響（音樂.交通） 部分熱門書籍數量不多 就算能跨館借閱仍無法取代(建議用線上預約人數判斷是否採購更多)	蘆洲仁愛智慧圖書館	目前僅能以：1. 全時段關閉門窗，開啟空調，以減低噪音；2. 轉達市民活動中心管理室，希望活動中心在出租場地時能提醒承租單位注意音量 等方式處理。或請自行配戴耳塞。據了解目前活動中心管理室以噪音測量器控管中。
五、館舍空間與環境	可以用手機條碼感應	蘆洲仁愛智慧圖書館	智慧圖書館主要以自動化設備與資訊系統取代傳統人力資源服務，為因應智慧化趨勢，蘆洲仁愛智慧圖書館以悠遊卡、一卡通作為門禁管控之依據。另為確認讀者身分，故進出讀者須申辦新北市立圖書館悠遊卡、一卡通借閱證。有關門禁設備增設 app 感應條碼借閱證之建議，將提議納入未來改善計畫。
五、館舍空間與環境	有時候早上不太涼	蘆洲集賢分館	本館因位於公務機關大樓內，使用大樓中央空調，空調溫度依經濟部能源局室內溫度限值設定於攝氏 26-28 度。另本館將持續爭取經費以安裝循環扇調節溫度。
五、館舍空間與環境	有點悶	蘆洲集賢分館	本館因位於公務機關大樓內，使用大樓中央空調，空調溫度依經濟部能源局室內溫度限值設定於攝氏 26-28 度。另本館將持續爭取經費以安裝循環扇調節溫度。
五、館舍空間與環境	廁所地板很髒 像似沒在刷洗 第一個小便斗痰垢長長一條沾黏很噁心	蘆洲集賢分館	本館將請清潔人員加強清潔事宜。
五、館舍空間與環境	清潔人員多年來霸佔哺乳室當休息室 吃飯聊天講電話很吵雜 沒事時做都窩在裡面 感覺像似來渡假打工 悠閒懶散 廁所從來沒用水來清潔劑刷洗 敷衍拖把拖一拖 別館廁所都水洗刷地	蘆洲集賢分館	1. 已請清潔人員已移出哺乳室。 2. 本館將請清潔人員加強清潔事宜。
五、館舍空間與環境	夏天冷氣不冷	蘆洲集賢分館	本館因位於公務機關大樓內，使用大樓中央空調，空調溫度依經濟部能源局室內溫度限值設定於攝氏 26-28 度。另本館將持續爭取經費以安裝循環扇調節溫度。
五、館舍空間與環境	請集賢館管制帶飲料進館	蘆洲集賢分館	本館將請館員採取走動式管理，並加強勸導。

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	冷氣開強一点	蘆洲集賢分館	本館因位於公務機關大樓內，使用大樓中央空調，空調溫度依經濟部能源局室內溫度限值設定於攝氏 26-28 度。另本館將持續爭取經費以安裝循環扇調節溫度。
五、館舍空間與環境	更換館內椅子	蘆洲集賢分館	本館將會進行評估，若館內椅子不堪使用，將爭取經費汰舊換新。
五、館舍空間與環境	提供免費咖啡	蘆洲集賢分館	本館會將讀者建議轉達總館研議，感謝您的熱心建議。
五、館舍空間與環境	小孩吵	蘆洲兒童親子分館	本館將請館員採取走動式管理，並加強勸導，以免影響讀者權益。
五、館舍空間與環境	希望冷氣可以再冷一點	蘆洲兒童親子分館	1. 本館已爭取改善空調設備經費，111 年改善 3 樓、112 年改善 2 樓。 2. 本館空調溫度依經濟部能源局室內溫度限值設定於攝氏 26-28 度。另將請館員多加留意室內溫度，視讀者人數及溫度變化適時調節溫度。若您覺得館內悶熱，可隨時向櫃檯反映，館員將依實際情況調整冷氣溫度。
五、館舍空間與環境	廁所好臭	蘆洲兒童親子分館	本館將請清潔人員加強清潔事宜。
五、館舍空間與環境	空調有時候太強	蘆洲兒童親子分館	因每人對室溫感受不一，本館會視現場狀況調整，盡可能提供舒適環境。
五、館舍空間與環境	冷氣空調系統故障，室內溫度非常高，非常熱，讓人不舒服😷	三重五常分館	冷氣空調已修復，現已正常運作。本館空調溫度依經濟部能源局室內溫度限值設定於攝氏 26-28 度。另將請館員多加留意室內溫度，視讀者人數及溫度變化適時調節溫度。若您覺得館內悶熱，可隨時向櫃檯反映，館員將依實際情況調整冷氣溫度。
五、館舍空間與環境	冷氣不冷 讓人很不舒服	三重五常分館	本館空調溫度依經濟部能源局室內溫度限值設定於攝氏 26-28 度。另將請館員多加留意室內溫度，視讀者人數及溫度變化適時調節溫度。若您覺得館內悶熱，可隨時向櫃檯反映，館員將依實際情況調整冷氣溫度。
五、館舍空間與環境	燈光照明更好一些	三重五常分館	若有覺得閱讀區域照明不足，歡迎至櫃檯反映，本館評估後將爭取經費汰換。
五、館舍空間與環境	地下 1 樓牆面，和聽故事的場所可以美化一下。	三重東區分館	本館已爭取經費，並逐項改善中。
五、館舍空間與環境	3,男廁異味重，建議改善	三重東區分館	本館將請清潔人員加強清潔事宜。

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	可以增加可充電的座位數。	三重東區分館	本館已於 3 樓自修室添購新式桌椅並增加充電插座數量。
五、館舍空間與環境	椅子跟桌子高度好像有點落差,高低差應該有更合適的比例	三重東區分館	本館自修室整修工程前，參考圖書館桌椅相關規定；有關您寶貴的建議將列入下次採購案件參考。
五、館舍空間與環境	可以增設自修空間，多購置新圖書，例如兒童小說類。	三重東區分館	1. 本館 3 樓已設有自修室，敬請多加利用。 2. 本館將建議總館採編課於採購書籍時參考採買，感謝您的熱心建議。 3. 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。
五、館舍空間與環境	地下室說故事的地方可以美化。	三重東區分館	本館已爭取經費，並逐項改善中。
五、館舍空間與環境	可以有更多美化環境的佈置！	三重東區分館	本館已爭取經費，並逐項改善中。 本館會持續爭取經費，以修繕、汰換不堪使用之場地及設備。
五、館舍空間與環境	活動場地與設備和圖書館太老舊 宜翻新和多些美化	三重東區分館	
五、館舍空間與環境	冷氣太強	三重東區分館	本館將會請館員定時巡館,並查看冷氣溫度。若您覺得冷可直接向館員反映，館員將依實際情況調整冷氣溫度。
五、館舍空間與環境	空調太差	樹林東昇分館	感謝您的意見，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	・冷氣空調須再改善 ・街友長期在紅色椅子區書庫旁睡覺,拿書行李等物占用已違反圖書館閱覽使用規則	樹林東昇分館	一、有關空調問題，可直接洽櫃檯館員協助作適度調整。 二、圖書館會請館員加強走動式管理以提供更好的服務品質。
五、館舍空間與環境	天花板的風扇聲音比較大,但有時候不開又會比較悶,之前也有發生冷氣因為老舊所以壞掉,如果可以更新冷氣設備就更好,其他地方都很棒	樹林東昇分館	感謝您的意見，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	增加插頭數量	樹林東昇分館	感謝您的意見，館內插座數量配置除了考量使用率外，另需考量用電安全，造成您的不便，尚請見諒。
五、館舍空間與環境	門口禁止停車的黃色槽化線看不清楚，不曉得到底能不能停車？	樹林東昇分館	感謝您的意見，黃色槽化線區域不能停車，請民眾配合。

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.多次向館方反映1樓上方的燈具已損壞(很暗)，館方都用官方說法，已向上級長官回報，結果都沒下文，從去年壞到現在，是到底要處理，還是擺爛不處理，本人也是做服務業，很瞭解一線人員的辛苦與無奈，請管理階級的長官，盡速修繕(更換燈具)，不要拿納稅人的錢，然後擺爛不做事情	樹林大安圖書閱覽室	本館已於112年7月逐一清查館舍內之燈管，並修繕照度不足區域之燈具，若有相關問題，可直接洽櫃檯館員協助，分館將立即派人維修。
五、館舍空間與環境	館員不主動管制、維持館內交談、奔跑、手機使用等音量。	樹林大安圖書閱覽室	感謝您的意見，圖書館會請館員加強走動式管理，提醒讀者降低音量，以提供更好的閱覽環境。
五、館舍空間與環境	館內蚊子較多,希望能有方法改善	樹林大安圖書閱覽室	感謝您的留言，圖書館會請館員於營業時間後噴灑殺蟲劑先做內部清消，也會聯絡當地里長協助排定外部環境清消作業。
五、館舍空間與環境	網路品質不好、照明有缺沒維修、館內秩序未維持。	樹林大安圖書閱覽室	一、圖書館已於112年10月陸續進行網路頻寬升級作業，以提供更佳的網路品質。 二、本閱覽室已於112年7月完成館內燈具之維護及修繕，館內各區照度皆符合相關規定。 三、感謝您的意見，圖書館會請館員加強走動式管理，提醒讀者降低音量，以提供更好的閱覽環境。
五、館舍空間與環境	3. 廁所會有味道 洗手台水龍頭希望可以改成感應式的更加衛生 先前在洗手台開啟水龍頭 摸到別人的痰	樹林三多圖書閱覽室	感謝您的意見，本館後續於三多圖書閱覽室將更換感應式水龍頭供民眾使用。
五、館舍空間與環境	空調不是很足夠。	樹林三多圖書閱覽室	感謝您的意見，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	冷氣有點太強	樹林三多圖書閱覽室	感謝您的意見，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	自修室的空調能在開強一點	樹林三多圖書閱覽室	感謝您的意見，有關空調問題，可直接洽櫃檯館員協助作適度調整。

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	希望自修室的隔音再好一點，謝謝	樹林三多圖書閱覽室	感謝您的意見，圖書館也將呼籲進到圖書館降低音量並保持公德心。
五、館舍空間與環境	為維護圖書館權益，自修室須以自修為目的而使用，且使用電子產品保持靜音，飲水機常有同一人多次拿空瓶來裝水	樹林三多圖書閱覽室	一、有關秩序問題，建議您可以直接洽櫃檯館員協助即時處理。 二、圖書館會請館員加強宣導提醒讀者發揮公德心外，也呼籲讀者配合圖書館相關管理規定。
五、館舍空間與環境	可以放表單在櫃檯，而這種表單是讓讀者可以選擇下一次進新書想看的是哪一種或是哪一本	樹林三多圖書閱覽室	若您有特別推薦的書籍，建議可至本館網站－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。
五、館舍空間與環境	建議冷氣可以換變頻，省電又安靜，三多圖書館的有點太老舊了，從國中一路到出社會好像變化不大～謝謝	樹林三多圖書閱覽室	感謝您的意見，三多圖書閱覽室已於 111 年 11 月更換新機。
五、館舍空間與環境	冷氣很棒 睡到打噴嚏	樹林分館	感謝您的意見，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	注意避免讀者代人佔位,已多次發生!	樹林分館	感謝您的意見，本館將依標準作業流程提醒讀者。
五、館舍空間與環境	關於 3.環境清潔與美化的問題 由於館內有穆斯林祈禱房間還有些放特別有關宗教東西看了會覺得讓人不太舒服 感到這種較排斥同志們 嚴重程度較大 希望有關單位可以再討論下 本人不是特意刁難只是說感官上的不好 自己對宗教也有興趣但不迷信 然後剩餘館內環境都是可以的 以上只是建議謝謝 （加上少數有些老鼠屎圖書館員更更氣！）	樹林分館	本館祈禱室提供穆斯林祈禱使用，需要使用時須向服務台借用，未使用時亦上鎖，且使用時不可影響其他讀者。
五、館舍空間與環境	冷氣不涼	樹林分館	感謝您的意見，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	4 樓座常有擺放東西占座位，但人卻很久沒出現	樹林分館	感謝您的意見，圖書館會請館員加強走動式管理，提醒讀者發揮公德心，以提供更好的閱覽環境。

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	冷氣好冷	樹林分館	感謝您的意見，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	遊民太多，社會問題佔用圖書館資源。	樹林分館	感謝您的意見，圖書館歡迎遵守閱覽規定的民眾使用圖書館。
五、館舍空間與環境	可以排除閒雜人等（去圖書館充免費的電裝免費的水，不看書的人）	樹林分館	感謝您的意見，圖書館歡迎遵守閱覽規定的民眾使用圖書館。
五、館舍空間與環境	希望座位可以增加	樹林分館	本館舍4樓閱覽區提供126席座位，3樓自修室提供46席座位，將考量館舍空間及使用量做後續增加座位之評估，感謝您寶貴的建議。
五、館舍空間與環境	遊民太多，占用圖書館資源.	樹林彭厝圖書閱覽室	感謝您的意見，圖書館歡迎遵守閱覽規定的民眾使用圖書館。
五、館舍空間與環境	2樓自修室冷氣很大聲	板橋溪北分館	感謝您的意見，該空調設備老舊且運轉聲音過大，本館已建議相關採購單位列入排程及設備採購時編列預算採購汰換，造成您的不便，尚請見諒。
五、館舍空間與環境	空調有時太冷	板橋溪北分館	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	廁所沖水力道不足, 有時會沖不乾淨	板橋溪北分館	感謝您的意見，有關清潔問題，可直接洽櫃檯館員反映，圖書館會進行設施檢查，必要時做適當之改善。
五、館舍空間與環境	冷氣太冷	板橋溪北分館	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	2樓不開放充電，僅1樓開放，對使用筆電的讀者不友善，造成沒電需至1樓充，否則沒電可充，請新北市圖書館修改有關規定，開放民眾充電。	板橋溪北分館	感謝您的建議，圖書館亦逐步配合民眾閱讀型態作政策調整。
五、館舍空間與環境	1樓廁所有時不太乾淨	板橋溪北分館	1樓廁所非本館負責範圍，有關清潔問題，可直接洽櫃檯館員反映。
五、館舍空間與環境	圖書館的感應門時常出現問題，請注意報修	板橋溪北分館	謝謝提醒，圖書館將彙集民眾誤報樣態供協力廠商改善。
五、館舍空間與環境	希望能改進進出口感應門	板橋溪北分館	謝謝提醒，圖書館將彙集民眾誤報樣態供協力廠商改善。
五、館舍空間與環境	這裡不是智慧圖書館嗎?請問手機不夠智慧嗎?為何要強制辦理悠遊卡借閱證?!更何況	板橋溪北分館	板橋溪北分館並非智慧圖書館，並無強制辦理悠遊卡借閱證才可進入館舍。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	你們還在推廣 APP，卻無法使用 APP 內的行動借閱證入館????!!!		
五、館舍空間與環境	進入時要辦理證件，過程麻煩，使得不常來本館	板橋溪北分館	本分館並無強制辦理借閱證才可進入館舍。
五、館舍空間與環境	進出門口太不智慧了	板橋溪北分館	本分館目前無門禁管制，一般民眾皆可進入使用圖書館，分館亦於 112 年 11 月改善完成無障礙設施，民眾進出更加方便。
五、館舍空間與環境	希望其中一層停車場可以給圖書館使用，圖書館一切完美只是座位太少:)	板橋溪北分館	本分館位於溪北公園內，館舍建築物主體並無停車場之設置，鄰近停車場已有規劃公共設施。感謝您的寶貴意見，圖書館會將您的建議納入日後館舍空間改善之規劃考量。
五、館舍空間與環境	目前三蘆地區最滿意的圖書館，唯一美中不足的是人臉辨識系統猶如虛設一般，設計無作用，其他地方都很滿意。	板橋溪北分館	感謝您喜歡圖書館，惟本分館並無人臉辨識系統之設施。
五、館舍空間與環境	自修區位置希望能多一點	板橋溪北分館	本館舍 2 樓設置自修室，目前提供 119 席座位，將考量館舍空間及使用量做後續增加座位之評估，感謝您寶貴的建議。
五、館舍空間與環境	有時候會聽到樓下放音樂或辦活動的聲音，如果可以改善會更好。	板橋溪北分館	本館舍位於溪北公園內，公園內產生之聲響有時會傳入館內，若有相關問題，建議您可以與櫃員反映將門窗關上以降低相關聲響，造成您的不便，尚請見諒。
五、館舍空間與環境	建議改善廁所設備	板橋溪北分館	感謝您的建議，本館將您的建議列入整體改善要項。
五、館舍空間與環境	書架要清理	板橋溪北分館	有關整潔問題，本館本應提供整潔環境，感謝您的建議。
五、館舍空間與環境	2 樓不開放充電，僅 1 樓開放，對使用筆電的讀者不友善，造成沒電需至 1 樓充，否則沒電可充，請新北市圖書館修改有關規定，開放民眾充電。	板橋溪北分館	感謝您的建議，圖書館亦逐步配合民眾閱讀型態作政策調整。
五、館舍空間與環境	自修室溫度太冷了, 不要讓室內外差太多, 才更舒適	板橋溪北分館	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	架上書有些灰塵都沒清理	板橋溪北分館	有關整潔問題，可直接洽櫃檯館員反映，圖書館也會請清潔人員加強館內清潔維護。
五、館舍空間與環境	後門一直開著，恐怕會浪費空調電能。	汐止分館	本館側門平時皆為關閉，唯有民眾或廠商需求，才會保持開啟。

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	希望自修室桌子能增設插座	汐止分館	依自修室使用管理要點第六點，為維護讀者閱讀品質，自修室不提供插座充電，若有需求可至一般閱覽區使用。
五、館舍空間與環境	提供紙杯	汐止茄苳分館	為響應政策本館不提供紙杯，但民眾仍可自備環保杯至飲水機裝取飲用水。
五、館舍空間與環境	燈光應再亮一點　多一些沙發區	汐止大同分館	本館將定期維修汰換，以提升閱覽環境品質。
五、館舍空間與環境	室溫 30 度…很熱	鶯歌分館	本分館將請館員定期巡視，將冷氣維持在合理溫度，感謝您的建議。
五、館舍空間與環境	6，最近好熱 四樓冷氣可以再低一點	鶯歌分館	本分館將請館員定期巡視，將冷氣維持在合理溫度。
五、館舍空間與環境	遊戲室的親子廁所 常出現異味	鶯歌分館	本分館將請清潔人員定期巡視，維持親子廁所清新整潔。感謝您的建議。
五、館舍空間與環境	4 樓空調系統異常一年，尚未修復	鶯歌分館	業已納入明年總館年度採購案更換。
五、館舍空間與環境	除了一樓 其他樓層依舊老舊	鶯歌分館	本分館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，感謝您的建議。
五、館舍空間與環境	1.鶯歌圖書館三樓自修室可以有插頭使用的位置真的太少了。 2.鶯歌圖書館 4 樓可以供讀者閱讀的桌子太少。 一個圓桌 4 個坐椅常只有一個人坐，因為只要有一個人的個人物品放桌上，桌子太小都放滿了，其他人也不好意思去坐椅子。 時常會有人佔用桌子插附近插頭使用筆電，筆電一放上去桌子就滿了。	鶯歌分館	本分館已將您的寶貴意見列入未來圖書館空間規劃參考，感謝您的建議。
五、館舍空間與環境	偶爾有一些沒禮貌的民眾吵死人	鶯歌分館	本分館將請館員定期巡視，勸導讀者保持安靜。
五、館舍空間與環境	清潔人員比較注重 1 樓的廁所，反而忽略掉其他樓層的廁所的清潔狀況。即使臭氣熏天也沒有人管理。	鶯歌分館	本分館將請清潔人員注意維持各樓層廁所之整潔衛生，務求乾淨清新，感謝您的建議。
五、館舍空間與環境	1.筆電區燈光照明不太充足。 2.空調使用冷氣箱，缺點是	鶯歌分館	筆電區書桌皆附有檯燈，如有需求可開啟加強照度，若有任何建議及需求，歡迎向圖書館反映，本分館同仁將竭誠為您服務。另本

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	有時會只對某一角度或某一區的讀者吹，有過冷或過熱的問題。 3.春秋之際，有時只需開風扇，但卻無風扇可使用，若只開窗戶又偏悶熱。 4.反應數次的自修室椅子，希望能更換為稍附軟墊的椅子。		分館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，感謝您的建議。
五、館舍空間與環境	1樓的廁所不乾淨	鶯歌分館	本分館將請清潔人員定期巡視，保持廁所乾淨無異味。
五、館舍空間與環境	1.自修室椅子應更換為有墊子的，因現有椅子坐久不舒服、桌子應更換為可調整角度及光色檯燈及桌子。 2.3樓冷氣箱噪音過大，應改善整體設備。 3.自修室無電風扇，春秋之際不需要開冷氣時過於悶熱。	鶯歌分館	本分館已將您的寶貴意見列入未來圖書館空間規劃參考，感謝您的建議。
五、館舍空間與環境	地下室的兒童遊戲室，小朋友都跑來跑去玩紅綠燈抓迷藏的，非常吵，而不是在遊戲室玩器具	鶯歌分館	本分館將請館員定時巡視，維護兒童遊戲室的秩序，感謝您的建議。
五、館舍空間與環境	B1遊戲室廁所常有水溝味，希望可改善。	鶯歌分館	本分館將請清潔人員定時巡視，保持廁所乾淨無異味，感謝您的建議。
五、館舍空間與環境	環境很好，廁所也很乾淨，但就是不知道為什麼，一樓一進來會有異味，樓梯間往三樓也有，但確定廁所是很乾淨的，不知道是不是因為空調互通的關係，如果能改善這一點會更棒唷，謝謝。	鶯歌分館	本分館將巡視館舍，確認氣味之來源，予以改善，感謝您的建議。
五、館舍空間與環境	希望圖書館節約能源，今天進來圖書館發現門沒關冷氣一直外洩	鶯歌分館	本分館將請館員定時巡視閱覽空間，感謝您的建議。
五、館舍空間與環境	建議借書或離場提醒可以用錄製廣播或代表音樂提醒	鶯歌分館	本分館將您的寶貴意見列入未來業務規劃參考，感謝您的建議。
五、館舍空間與環境	圖書館能在暑假期間(7月,8月)提供服務時間延長會更	鶯歌分館	您的寶貴意見本分館將轉知總館相關單位，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
	好，例如星期一原本服務到17:00 可以延長到21:00會比較好		
五、館舍空間與環境	館內冷氣有點冷，可提高1-2度嗎？	鶯歌分館	本分館將請館員定期巡視，將冷氣維持在合理溫度，感謝您的建議。
五、館舍空間與環境	建議一個月兩次，試辦開放時間提前一小時。	鶯歌分館	您的寶貴意見本分館將轉知總館相關單位，感謝您的建議。
五、館舍空間與環境	外面陽傘損壞，應當盡快維修或換新。借用給讀者的充電器接觸不良，充不進去。	鶯歌分館	本分館已採購新的戶外陽傘並已裝置完成。
五、館舍空間與環境	空調在涼一點	鶯歌分館	本分館將請館員定期巡視，將冷氣維持在合理溫度，感謝您的建議。
五、館舍空間與環境	有更多的筆電使用區，只有這項建議！	鶯歌分館	本分館將您的寶貴意見列入未來業務規劃參考，感謝您的建議。
五、館舍空間與環境	希望能擴充圖書館空間與館藏數量	鶯歌二甲圖書閱覽室	本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館，以充實館藏之數量及多元性。讀者亦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，感謝您的建議。
五、館舍空間與環境	還書箱不太好投書	鶯歌二甲圖書閱覽室	本分館將持續進行硬體設備提升，並爭取相關經費逐步改善閱覽設備，希望讓讀者有更方便舒適的服務，感謝您的建議。
五、館舍空間與環境	冷氣固定區域涼爽，還有冷氣壞掉沒修好，希望儘速處理。	樹林樂山圖書閱覽室	已納入明年總館年度採購案更換。
五、館舍空間與環境	冷氣多一點	樹林樂山圖書閱覽室	本分館將您的寶貴意見列入未來業務規劃參考，感謝您的建議。
五、館舍空間與環境	許多設備老舊應該盡快更換或維修，譬如地板凹陷、遮陽椅壞掉、冷氣壞掉、電話打不進去等等..請務必運用經費在這些必要的設備上面並儘速改善，才能維持樂山良好的環境及閱讀氛圍！謝謝！	樹林樂山圖書閱覽室	本分館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覽空間，感謝您的建議。
五、館舍空間與環境	1.室外桌椅可以更新，提供讀者好的戶外體驗。 2.後門加裝緩衝器，避免風大造成關門音量過大，提升	樹林樂山圖書閱覽室	本分館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覽空間，感謝您的建議。另開放

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	讀者有更好的閱讀品質。 3.若能增加閱覽時間至晚間，增加多數下班後的使用者一個可以於晚間享受閱覽的意願和機會。		時間部分本分館將您的寶貴意見列入未來業務規劃參考，感謝您的建議。
五、館舍空間與環境	1.旁邊的樓梯好像閒置蠻久的，如果有資金的話可以拓建圖書館。 2.前門是封住的，要走外面的樓梯才可至前面的平台用餐。 3.後面廣場的桌椅需更新。 4.我蠻愛看手作的書籍，但館藏書的種類比較不多。 5.因廁所在室內有時有異味時會飄出來，但廁所算很整潔了。 6.電梯較悶熱，反應較慢。	樹林樂山圖書閱覽室	本分館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覽空間，感謝您的建議。另有關館藏部分，本分館將在年度書籍資料採購需求提出給總館，以充實館藏之數量及多元性。讀者亦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。
五、館舍空間與環境	部分區域空調不正常	樹林樂山圖書閱覽室	已納入明年總館年度採購案更換。
五、館舍空間與環境	我覺得自修室桌子換一張高一點的 給高的人有比較良好的姿勢閱讀	三峽分館	謝謝您的建議，自修室的桌椅採一般的高度(76~78 公分)，另有高腳桌 108 公分。
五、館舍空間與環境	圖書館桌子可以有一張高一點（可以換一張 73 公分左右的	三峽分館	目前自修室的桌椅的高度(76~78 公分)。
五、館舍空間與環境	3 樓廁所又公告漏水封閉，要不要乾脆打掉重弄。	三峽北大分館	抓漏很惱人，找出漏水點，須一試再試，師傅不斷測試觀察漏水點，我們會儘量做到完善。
五、館舍空間與環境	廁所及燈具經常性故障，還故障到修理好的時間經常超過一周以上，館方擺爛心態顯現無遺。	三峽北大分館	抓漏很惱人，找出漏水點，須一試再試，師傅不斷測試觀察漏水點，我們會儘量做到完善。
五、館舍空間與環境	館內設備故障率太高(燈泡、插座、廁所、自動借書機.....)。	三峽北大分館	謝謝您的建議，本館將請館員加強巡檢周遭設備。
五、館舍空間與環境	多功能自修室常常冷氣不夠冷,又很悶; 3 樓廁所常常不開放.	三峽北大分館	自修室冷氣部分，如若不冷可與櫃檯人員反映協助處理。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			抓漏很惱人，找出漏水點，須一試再試，師傅不斷測試觀察漏水點，我們會儘量做到完善。
五、館舍空間與環境	8/26 下午下大雨，居然館內也下小雨，這就是市長說的好好做事情？	三峽北大分館	針對漏水問題已請廠商進行評估及修繕。
五、館舍空間與環境	下大雨時到處都漏水	三峽北大分館	針對漏水問題已請廠商進行評估及修繕。
五、館舍空間與環境	自習的位子不足	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	館內的燈具等設備故障時，常常要等很久才會修好。	三峽北大分館	謝謝您的建議，日後本館會加強周邊設備巡檢及報修速度。
五、館舍空間與環境	1.四樓兒童室內的戶外閱讀區變成小朋友的”戶外遊戲區”，很吵而且小朋友都會把座墊丟來丟去，建議把戶外閱讀區裡的座墊收起來，並且館員要常常提醒。	三峽北大分館	謝謝您的建議，本館會評估座墊回收的可能性，並請館員多加留意類似狀況。
五、館舍空間與環境	館內座位太少	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	1、三樓座位太少	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	完全無視北大特區的發展而導致自習位置不足	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	1.三樓應標示廁所及茶水間的位置	三峽北大分館	謝謝您的建議，本館三樓已有標示廁所及茶水間的位置。
五、館舍空間與環境	晚上進館時，部分區域昏暗。	三峽北大分館	謝謝您的建議，本館會評估增加相關燈具。
五、館舍空間與環境	希望館內設施設備耐用一點，不要常常看到故障標示，影響讀者使用及美觀。	三峽北大分館	謝謝您的建議。
五、館舍空間與環境	供人自修的位子太少,多功能自修室又常常辦活動不開放,希望能增加自習位子.	三峽北大分館	本館閱讀推廣活動，亦為圖書館重要服務項目，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	既然國定假日閉館，還書箱也應該暫停服務，不然借的書丟到還書箱遺失怎麼辦？	三峽北大分館	還書箱於假日及閉館日開放，係為便利讀者還書，本館還書箱均有上鎖防止書被他人拿走。惟請於還書後次日(不含休館日)自行確認個人借閱紀錄。
五、館舍空間與環境	增加書多樣性，冷氣不要開太強，我覺得好冷	三峽北大分館	謝謝您的建議，讀者可至官網薦購想要類型的書，由採編課採購。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			另冷氣太冷可提醒館員，館員將為您做溫度調整。
五、館舍空間與環境	照明不夠亮	樹林柑園圖書閱覽室	謝謝您的建議，本館會評估照明亮度是否合乎標準。
五、館舍空間與環境	* 閉館前半小時的取/還書通知建議取消或大幅縮短播放時間。 * 讀者使用筆電的情況普遍，但插座數稍有不足，建議增加插座，以滿足讀者們使用效率。	樹林柑園圖書閱覽室	*閉館音樂播放，是新北市立圖書館的閱覽統一規定，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。 *原則上，根據座位數分配插座數量，很難再增加。
五、館舍空間與環境	樓下是其他機構的場所(原住民 XXX)常有唱歌等活動，會有聲音影響到圖書館的安寧，可惜了!	土城祖田圖書閱覽室	圖書館會留意周遭的狀況，若聲音過大，可請館員協助勸說。
五、館舍空間與環境	我覺得冷氣可以再強一點	土城親子分館	冷氣部分倘若覺得不冷，可提醒館員，館員將為您做溫度調整。
五、館舍空間與環境	冷氣溫度可以調低一點，個人借書量可以再提高	土城親子分館	冷氣部分倘若覺得不冷，可提醒館員，館員將為您做溫度調整。 個人借書量由 20 冊提高至 30 冊。
五、館舍空間與環境	燈光太暗	淡水分館	淡水分館刻正進行結構補強暨裝修工程，後續將對燈光照明之亮度進行檢討與評估，照度將依規範標準進行安排與設置，期能給民眾最舒適的閱讀環境。
五、館舍空間與環境	室內燈光太暗	淡水分館	淡水分館刻正進行結構補強暨裝修工程，後續將對燈光照明之亮度進行檢討與評估，照度將依規範標準進行安排與設置，期能給民眾最舒適的閱讀環境。
五、館舍空間與環境	燈光在晚上,覺得昏暗	淡水分館	淡水分館刻正進行結構補強暨裝修工程，後續將對燈光照明之亮度進行檢討與評估，照度將依規範標準進行安排與設置，期能給民眾最舒適的閱讀環境。
五、館舍空間與環境	廁所衛生紙太差	淡水分館	衛生紙係由總館統一進行採購，將建請提升所採購衛生紙品質。
五、館舍空間與環境	可否多安裝一些插座	淡水分館	因電壓負荷乘載有限，將於衡量原有的配置後，另行評估與規劃增加插座數的可行性。
五、館舍空間與環境	我都在淡水館 3 樓自修 每到暑假 考季 觀光遊客 入館人多 廁所不符使用 是否可	淡水分館	本館 3-5 樓均設有廁所，如您所在樓層廁所一時客滿，建議可移步利用其他樓層廁所。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	增設		
五、館舍空間與環境	流浪漢太多,夏天都在此休息睡覺,行李太多氣味太糟.感覺在此自修不是很舒服,希望空調可否改善一下	淡水分館	後續將再進行評估與改善空調設備。
五、館舍空間與環境	新市鎮住戶現越來越多,希望淡水能多一間圖書館蓋在新市鎮的地方	淡水分館	後續將再進行規劃與評估，淡水區目前有淡水分館、竹圍分館、水碓分館與淡海小書房，歡迎您的蒞臨與使用。
五、館舍空間與環境	希望能有效制止一些噪音製造者請他們若無法配合便離開本層樓謝謝 辛苦了	淡水分館	將請櫃檯人員加強進行走動式服務，並請民眾降低音量避免干擾其他讀者的權益。
五、館舍空間與環境	圖書區悶熱	淡水竹圍分館	後續將再進行評估與改善空調設備。
五、館舍空間與環境	有時候有怪人	淡水水碓分館	將請櫃檯人員加強進行走動式服務。
五、館舍空間與環境	廁所跟冷氣常常故障	淡水水碓分館	廁所為原有配置規劃，淡水水碓分館尚有四樓與六樓及七樓廁所可供民眾使用；後續將再進行評估與改善空調設備。
五、館舍空間與環境	冷氣時好時壞，夏天沒冷氣，怎麼看書？ 冷氣若太老舊，可以考慮汰舊換新	淡水水碓分館	後續將再進行評估與改善空調設備。
五、館舍空間與環境	空調壞了，館內很熱，無法靜下來閱讀	淡水水碓分館	後續將再進行評估與改善空調設備。
五、館舍空間與環境	廁所經常故障不能用，廁所感覺有點髒。夏天冷氣常故障、室內非常悶熱。	淡水水碓分館	廁所為原有配置規劃，淡水水碓分館尚有四樓與六樓及七樓廁所可供民眾使用，亦將加強廁所清潔維護；後續將再進行評估與改善空調設備。
五、館舍空間與環境	冷氣壞了，重新開館至今才2個禮拜，壞了3次，若冷氣太老舊，不符合維修效益，可以考慮換新的	淡水水碓分館	後續將再進行評估與改善空調設備。
五、館舍空間與環境	冷氣故障頻率過高，夏天太熱實在無法待在館內看書+閱讀	淡水水碓分館	後續將再進行評估與改善空調設備。
五、館舍空間與環境	冷氣常常不涼	淡水水碓分館	後續將再進行評估與改善空調設備。
五、館舍空間與環境	廁所清潔有待加強。冷氣常常不涼。	淡水水碓分館	將再加強廁所的清潔維護，並再進行評估與改善空調設備。

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	請加強館舍設施維護	淡水水碓分館	後續將加強館舍設施維護。
五、館舍空間與環境	位子可以再多一點	淡水水碓分館	因空間有限，將再另行評估與規劃可行性。
五、館舍空間與環境	書櫃不牢固 書本掉落差點砸到小孩！	淡海小書房	後續將加強書櫃更新與維護。
五、館舍空間與環境	書本很重 掉落打到小孩很危險 無論如何～首先應先提供安全的環境！建議改進！謝謝！	淡海小書房	後續將加強書櫃更新與維護。
五、館舍空間與環境	樓梯間常有民眾聚集喝酒，影響圖書館進出…	瑞芳分館	2樓以下權管為區公所，民眾聚集喝酒影響進出，已協請附近警察單位派員定期巡查。
五、館舍空間與環境	三樓自習座位的椅腳還有改善空間，拖動會有聲響希望能改善	瑞芳分館	先前購買的椅腳套，陸續脫落，本館會向總館申請經費購買椅套減低移動椅子產生的噪音。
五、館舍空間與環境	增加館藏及個人視聽設備	瑞芳分館	本館每年都會定期增購書籍及視聽資料。
五、館舍空間與環境	館內電燈亮度，部份建議再亮一點，靠窗的綠色椅子及桌子，若有插座當更棒。	瑞芳分館	本館每月皆會滾動式檢討館內照明，目前皆符合閱讀照度規範，你也可洽櫃台協助量測以利本館改善；另靠窗桌下插座較易踢到，不建議使用，歡迎至筆電供店專區使用。
五、館舍空間與環境	900類的書很多都沒有架子放，希望可以改善。	雙溪分館	本館900類的書架尚有空位後續會持續上架。
五、館舍空間與環境	智慧圖書館真智慧，為甚麼一定要有悠遊卡。圖利特定廠商? APP也能進出才智慧吧! 市長說改變，現在開始。	平溪分館	因涉及電腦系統變更，會將您的建議納入系統更新項目中，未來亦將持續讓科技更加便利生活。
五、館舍空間與環境	部份分館設備與圖書老舊，應適時更換。(以永和分館為例)	平溪分館	新北市為提供更優質的閱覽環境，持續新建圖書館舍及改造閱讀空間。本館每年亦會持續增購新書。
五、館舍空間與環境	有時有小朋友在館內聲音過大	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	室溫偏高 尤其是書架區悶熱	五股分館	如室溫偏高可洽櫃台服務人員調整冷氣溫度。
五、館舍空間與環境	空調時常忽冷忽熱	五股分館	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。

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	座位多一點	五股分館	本館座位數量因館內適度調整內部空間配置，並考量民眾使用安全而配置。惟未來會考量空間使用情形，調整座位數量。
五、館舍空間與環境	若再增加閱讀座椅會更好，TKS!!	五股分館	本館座位數量因館內適度調整內部空間配置，並考量民眾使用安全而配置。然未來仍會考量空間使用情形去做調整。
五、館舍空間與環境	可以用手機條碼感應	五股分館	感謝您的建議，本館會參酌您的提議增進設備。
五、館舍空間與環境	希望自修區亦增添電源插座，方便使用電腦的來館人士。	五股分館	本館自修區座位皆設有插座供讀者充電，插座位於座位的前方。
五、館舍空間與環境	冷氣可以開強一點，要有衛生紙。	五股分館	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，如另有需求可向櫃檯人員服務，另外如衛生紙有需求亦可洽櫃台服務人員提供。
五、館舍空間與環境	基本上都算滿意，不過靠窗的桌閱讀因陽光很強很刺眼，建議窗簾應全面建置	五股分館	本館靠窗桌皆設有窗簾，讀者可自行調整，如無法調整或找不到可洽櫃台服務人員協助。
五、館舍空間與環境	自習室偶爾太吵了，會有人聊天或拿食物出來	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	希望館內增加微波設備等....因為在館內自習到傍晚，想自己帶便當微波吃	五股分館	本閱覽室之設置用途為閱讀、自修之空間，設置飲食區非本閱覽室使用之目的，尚有困難，在此向讀者致上歉意。
五、館舍空間與環境	四樓地板建議修一修，讀書區那邊的地板很不平，椅子會搖晃	五股分館	感謝您的建議，本館將會檢測地板情形後來做調整。
五、館舍空間與環境	增加座位和圖書量	五股分館	本館座位數量因館內適度調整內部空間配置，並考量民眾使用安全而配置。另圖書量因本館館舍空間有限，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。
五、館舍空間與環境	圖書館站位問題嚴重，應可時常巡守自修空間，讓真正需要的讀著使用。	五股分館	感謝您的建議，本館會增加館員巡查及勸導，造成您的困擾深感抱歉。
五、館舍空間與環境	多增加閱讀空位	五股分館	本館座位數量因館內適度調整內部空間配置，並考量民眾使用安全而配置。然未來仍會考量空間使用情形去做調整。
五、館舍空間與環境	冷氣不夠涼	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。

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	飲水機在樓梯間，初次來容易找不到	五股成功分館	本館飲水機係配合水管位置設計，如您須尋找設備可向服務人員洽詢，造成不便在此道歉。
五、館舍空間與環境	可以請聲音較大的民眾保持安靜或離開	五股成功分館	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	自修室的插座多一些，或多一點延長線，方便大家使用筆電。	五股成功分館	感謝您的建議，本館將參酌您的意見，未來若整修本館時調整插座數量。
五、館舍空間與環境	1.自修室有廁所，靠近的座位會被影響。 2.有時候有老人家手機通知不關，或是在講電話容易被影響。 3.冷氣不夠冷	五股成州圖書閱覽室	1.本閱覽室會考量增設屏幕改善。 2. 館員將進行柔性勸導，造成您的困擾深感抱歉。 3. 有關冷氣溫度問題，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	冷氣很弱，可多多添購?	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	有時候還是很熱。	五股水碓分館	如冷氣溫度需調整，可洽櫃台服務人員協助。
五、館舍空間與環境	如果圖書館外有提供臨時座位區會更好 更方便讀者 就算一張桌椅也好 謝謝您	五股更新圖書閱覽室	本閱覽室外需保留逃生空間，若設置桌椅恐造成逃生困難，造成您的不便實屬抱歉。
五、館舍空間與環境	1.用餐時間可規劃飲食區? 吃的舒適 經濟 安全 2.規劃讀書會議教室可討論	五股更新圖書閱覽室	1.本閱覽室之設置用途為閱讀、自修之空間，設置飲食區非本閱覽室使用之目的，尚有困難，在此向讀者致上歉意。 2.感謝您的建議，本館將參酌您的意見審視閱覽室空間進行規劃。
五、館舍空間與環境	希望平日開館時間都能到晚上9點 除此之外都很不錯 使用者體驗多少因各分館有所差異 但皆在水準之上 常使用的五股更新閱覽室 空間寬敞 室內溫度合宜 服務人員親切 是適合自修的好地方	五股更新圖書閱覽室	本閱覽室平日開館時間除周一至17：00外，皆到21：00閉館，開放時間為統一制定。
五、館舍空間與環境	4.剛有個小孩一直吵,煩	五股更新圖書閱覽室	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	冷氣太大聲，可改善 廁所很乾淨，感謝清潔人員	深坑分館	冷氣空調聲音已於112年10月份請廠商維修。

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	希望能提供多一些充電的插座	深坑分館	本館充電插座僅提供緊急充電，無法提供每位讀者充到飽需求，並因空間不足，無法多增設充電區域。
五、館舍空間與環境	希望提供置物櫃。洗手間提供烘手機或者擦手紙。	深坑分館	廁所門口有設置衛生紙供讀者使用，響應環保讀者可自備手帕擦手。
五、館舍空間與環境	非常喜歡貴分館的風格以及人員，會為了來這而開車，除了冷氣太大聲以外都很喜歡，謝謝!	深坑分館	冷氣空調聲音已於112年10月份請廠商維修。
五、館舍空間與環境	建議放置自動借還書機台	石碇分館	因每日使用人次較低，需求人數較少，我們人會提供總館購買自助借還書機的建議。
五、館舍空間與環境	希望深坑也有能像石碇分館一樣的〝自己的館處〞，不必依附在其他機構之建築物內。	石碇分館	我們會提供建議總館評估深坑分館是否也能有自己的獨立館舍。
五、館舍空間與環境	有時太吵。	坪林分館	坪林分館1樓規劃為兒童圖書、電腦檢索區，2、3樓一般圖書區、多功能活動室，閱覽皆屬開放空間2F挑高至3樓無隔間，故辦理館內活動時會已出示公告並向在館內讀者致歉意請見諒。
五、館舍空間與環境	空間小且老舊，盼能重整閱覽室，提供更舒適的閱讀借閱空間	汐止北峰圖書閱覽室	空間的大小難以變動，除非以後重建新的館舍，但我們盡力提供最優質的讀書環境。舊建築新設備舒適溫馨邁進。
五、館舍空間與環境	沒停車場，不方便停汽車	汐止北峰圖書閱覽室	有提供機車停車，公所的決議不開放停汽車，只供活動或公務車停用。
五、館舍空間與環境	建議換LED燈	汐止北峰圖書閱覽室	新北市圖書館響應救地球愛環保每年提撥更換LED燈具，依順序更換LED燈具。
五、館舍空間與環境	燈管時常故障，燈光閃爍，建議更換LED燈，燈光較穩定，並延長使用壽命	汐止北峰圖書閱覽室	謝謝您！為環保盡心，我們也盡快更換LED燈具盡力，讓閱讀的環境更明亮柔和。
五、館舍空間與環境	冷氣可以在強一點	汐止北峰圖書閱覽室	公共場所的溫度無法達到每位讀圖者滿意，室內冷氣溫度平均值不得低於攝氏二十六度，可請館員調降溫度或調整一下座位。
五、館舍空間與環境	書櫃間隔太窄，找書不易	汐止北峰圖書閱覽室	閱覽室小而巧、小而美，我們會再現有空間下，盡量調整空間書架，已達到舒適便利的閱讀環境。

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	空間太小，應該要擴大樓層	汐止北峰圖書閱覽室	建造未經許可不可變更樓層，空間的大小難以變動。等待時機變遷。
五、館舍空間與環境	或許能像台北市的圖書館一樣，開放少許插座能夠充電 **以上表格勾選的普通部分為自己尚未體驗或操作過的	汐止北峰圖書閱覽室	舊式的建物有電壓良善規劃，館內尚有插座提供使用。待重新規劃加裝插座。
五、館舍空間與環境	廁所老舊 館舍空間太小	汐止北峰圖書閱覽室	硬體空間無法更改但我們力求更新設備，讓空間達到最高效用。
五、館舍空間與環境	希望自習室裡不要有人喝鋁罐裝咖啡，很吵	汐止北峰圖書閱覽室	謝謝您！圖書館禁喝飲料，館員看到會立即規勸。我們會加強巡館規勸。
五、館舍空間與環境	圖書館太小，建議擴建 旋轉的圓形期刊架太舊又佔空間，很難轉，建議換成掀蓋式。	汐止北峰圖書閱覽室	硬體空間無法更改但我們力求更新設備。爭取空間改造，請設計師規劃空間利用，讓讀者使用輕巧方便。
五、館舍空間與環境	老舊的設備應及時汰舊換新，像書桌椅，換了一批，結果還是舊的，仍會搖晃發出聲音，而且木頭椅很難坐，問題沒有解決	汐止北峰圖書閱覽室	設備汰舊換新，每年都有固定的費用，我們盡量更換舒適的桌椅.減緩讀者讀書的疲憊。
五、館舍空間與環境	自修室桌子排列稍作調整,以便讓進出更方便.	汐止北峰圖書閱覽室	謝謝您的建議，依現有的環境需求商討做最有利的規劃。
五、館舍空間與環境	硬體設施非常老舊	汐止北峰圖書閱覽室	設備汰舊換新，每年都有固定的費用，我們盡量更換舒適設備。
五、館舍空間與環境	冷氣再冷一點	汐止橫科圖書閱覽室	橫科夏天冷氣開 26-27 度，符合室內冷氣溫度限值，室內冷氣溫度平均值不得低於攝氏二十六度。
五、館舍空間與環境	有停車空間	汐止橫科圖書閱覽室	請總館統一規劃設計。
五、館舍空間與環境	泰山分館很多讀者在館內大聲喧嘩 吃東西	泰山分館	本館人力有限，較難以顧全館內秩序，若遇到影響讀者之行為皆會加以勸導管理。
五、館舍空間與環境	因為最近太熱，很多人是到圖書館吹冷氣占用位置打電動睡覺，加上現在有一些沙	泰山分館	本館人力有限，較難以顧全館內秩序，若遇到影響讀者之行為皆會加以勸導管理。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	發坐，會看到有人癱坐在上面...		
五、館舍空間與環境	有人會在館內用餐,兇讀者及館員	泰山分館	本館人力有限，較難以顧全館內秩序，若遇到影響讀者之行為皆會加以勸導管理。
五、館舍空間與環境	館內太吵了	泰山分館	本館人力有限，較難以顧全館內秩序，若遇到影響讀者之行為皆會加以勸導管理。
五、館舍空間與環境	冷氣維修太久了	泰山分館	本次空調維修為更換冰水主機，為大型維修，所費時間較長，廠商已於最短時間內完工。
五、館舍空間與環境	黃光太刺眼	泰山分館	本館定期進行照度測量，目前各閱覽區域為適宜閱讀之照度範圍。
五、館舍空間與環境	書籍的動線不佳	泰山分館	館藏查詢電腦旁設有本館書籍位置分布圖，另將規劃經費設置明顯書籍區域位置指標。
五、館舍空間與環境	兒童室吵,很多人吃東西,辦公室講話回音很大...	泰山分館	本館人力有限，較難以顧全館內秩序，若遇到影響讀者之行為皆會加以勸導管理。
五、館舍空間與環境	自修室好冷啊，但這不是什麼大問題，最大的問題是與圖書室分隔不同樓層，館員除了開閉館外根本不會過來，於是出現民眾以雨傘佔據整排座位，甚至恐嚇其他使用者不要靠近的亂象。	泰山分館	本館人力有限，較難以顧全館內秩序，若遇到影響讀者之行為皆會加以勸導管理，本館亦會加強不定時走動式管理。
五、館舍空間與環境	有些地方不清楚在哪裡，像是慢讀專區。有在館內找過但找不到，索書號相近的書倒是有成功找到。	泰山分館	館藏查詢電腦旁設有本館書籍位置分布圖，另將規劃經費設置明顯區域位置指標。
五、館舍空間與環境	自修室常常有奇怪的讀者會自言自語,還會罵人	泰山分館	本館人力有限，較難以顧全館內秩序，若遇到影響讀者之行為皆會加以勸導管理。
五、館舍空間與環境	自修教室燈管不會亮,椅子輪胎脫落	泰山分館	本館設備故障皆定時報修，將陸續更換。
五、館舍空間與環境	希望推動小孩閱讀的獨立空間，書籍更新的速度願能快一點。	泰山分館	本館兒童閱覽室為獨立閱讀空間，惟因讀者使用習慣問題及空間回音問題，有較吵雜情況，已規劃改善處理。
五、館舍空間與環境	泰山分館3樓自修室椅子壞掉很多是否購買新椅子謝謝	泰山分館	本館設備故障皆定時報修，將陸續更換。
五、館舍空間與環境	建議加強自習室的巡邏，並加強館員面對可能狀況的應變能力，不然等到真的發生事情就來不及了。	泰山分館	本館人力有限，較難以顧全館內秩序，若遇到影響讀者之行為皆會加以勸導管理，本館亦會加強不定時走動式管理。

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	希望能有簡易平面圖，方便找尋各區域或書籍（例如：慢讀專區、新書展示區、閱讀視聽區等等）	泰山分館	館藏查詢電腦旁設有本館書籍位置分布圖，另將規劃經費設置明顯區域位置指標。
五、館舍空間與環境	兒童室找書不好找，分類有點混亂	泰山分館	兒童閱覽室牆面設有書籍分布圖，若有不清楚的部分亦可洽詢館員。
五、館舍空間與環境	新書區兒童繪本入館容易看到位置	泰山分館	新書區目前設於入口明顯位置，外側成人新書、內側兒童新書，若有不清楚可洽詢館員。
五、館舍空間與環境	泰山分館有很多讀者會在圖書館吃東西,館員勸導無效	三重培德分館→泰山分館	本館人力有限，較難以顧全館內秩序，若遇到影響讀者之行為皆會加以勸導管理，本館亦會加強不定時走動式管理。
五、館舍空間與環境	空間狹小	泰山貴子分館	礙於館舍建築緣故館內空間難以調整。
五、館舍空間與環境	4樓自修室稍微暗	泰山貴子分館	自修室電燈已報修處理。
五、館舍空間與環境	冷氣有點太強	泰山貴子分館	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	1.自修室的桌子都沒有清潔 2.現在疫情已經趨緩，政府也已經解封，卻因為有人反映疫情的關係讓自修室開窗戶！現在是夏天，開窗戶冷氣根本就不會涼，若是因為疫情的關係為何窗戶不全部都打開？只開兩扇有什麼用處？是否請害怕疫情的人不要出門影響別人使用自修室的權利？打開窗戶不僅很熱還很吵！旁邊就有工地在施工，一下吹冷氣的冷風，一下又吹到外面的熱風，這樣子還沒確診就先感冒了！大家來自修室是想要有一個安靜、舒服的自修空間，不應該因為一位使用者而影響其他更多數的使用者	泰山貴子分館	一、本館會請清潔人員加強清潔。 二、自修室窗戶目前已張貼公告，請讀者勿隨意開啟。
五、館舍空間與環境	廁所老舊，甚至有不分毀壞。 館內空間過狹。	泰山貴子分館	一、本館廁所故障皆及時報修處理。 二、礙於館舍建築緣故館內空間難以調整。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
	反映的問題希望總館有所回應。		
五、館舍空間與環境	有民眾裝太多飲用水回家，導致其他讀者必須等待飲用水再度煮沸，希望有辦法勸導這類的民眾	泰山貴子分館	將規勸讀者飲用水為館內使用。
五、館舍空間與環境	希望可以不要讓讀者隨意打開窗戶！	泰山貴子分館	窗戶目前已張貼公告，請讀者勿隨意開啟。
五、館舍空間與環境	延長時間，跟基隆壹樣,，每個星期壹休假，早上九點，開館，晚上九點閉館。	萬里分館	查新北市幅員遼闊，城鄉落差大，各區生活型態均有不同，新北市立圖書館針對各行政區人口、地理環境及人文生活特性、讀者使用習慣及時段等因素，因地制宜彈性訂定各區之開放時間，目前計有平溪、石門、石碇、坪林、烏來、貢寮、萬里分館及泰山親子圖書閱覽室、新店寶興圖書閱覽室、新店中正閱覽室、新店大鵬圖書閱覽室、新店龜山圖書閱覽室、瑞芳東和圖書閱覽室、樹林樂山圖書閱覽室、五股守讓堂等 15 個館室開放至 17:00 整。 另本分館亦於 111 年 10 月 1 日至 12 月 31 日為期三個月，特別針對營運時間進行 312 份讀者有效問卷統計調查結果顯示，有 81%之讀者無延長開館之使用需求,故擬維持現狀,望請見諒。另本分每年五、六月配合考季，延長開館時間至;夜間 19 時，歡迎多加利用。
五、館舍空間與環境	要是能有桌燈就更好了。	萬里分館	本分館閱覽空間經照度測試，皆符合圖書館照度須達500度之規定。
五、館舍空間與環境	要是能提早一點開館就更好了	萬里分館	新北市立圖書館所屬 103 館室皆統一於 8:30 分開館，望請見諒。
	視覺化目標宜增加在圖書館環境將大數據與 AI 科技落實於圖書館的伎命.	萬里分館	圖書館旨在建立及維護館藏， 以滿足讀者資訊、研究、教育、文化、休閒之需求，新北市共計103個館室，每年將逐步提升館舍相關資訊化設備及設施，未來AI科技之運用，亦是我們追求之目標及願景，感謝您寶貴的建議。
五、館舍空間與環境	建議~能有個量血壓的服務(金山圖書館有一台血壓機提供老人看報時順便量血壓)	萬里分館	本分館備有可攜式行動血壓計，如有需求歡迎洽值班館員，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	因至萬里旅遊而順道造訪圖書館。環境舒適，書籍分類標示清楚，然而部份書籍可能受限空間安排而被擺至鄰近座位區的位置，如上未有附加分類標示，讓有需求的使用者較不易取得書籍。除此之外，圖書館的氛圍和使用感受皆良好，會想再來造訪此館。	萬里分館	感謝您寶貴的建議，您的意見本分館將列入年度全面整架調架之參考。
五、館舍空間與環境	廁所樓梯啥時可以友好身心障礙者使用?	三芝分館	本分館館舍已規劃拆除重建，未來新館舍將符合無障礙空間法令規範，敬請期待。
五、館舍空間與環境	廁所設施老舊 水量小	三芝分館	本分館館舍已規劃拆除重建，屆時將提供更優質之讀者使用空間，敬請期待。
五、館舍空間與環境	廁所設計不太友善長者。	三芝分館	本分館館舍已規劃拆除重建，屆時將提供更優質之讀者使用空間，敬請期待。
五、館舍空間與環境	去廁所都沒有電梯或斜坡可上去，對行動不便的人很不友善	三芝分館	本分館館舍已規劃拆除重建，未來新館舍將符合無障礙空間法令規範，敬請期待。
五、館舍空間與環境	希望趕快整修，安裝電梯、廁所設計更好，還有多進新書	三芝分館	本分館館舍已規劃拆除重建，屆時將提供符合讀者使用需求之優質空間，敬請期待。
五、館舍空間與環境	團體視聽室空間可以大一點(隔音好一點)	三芝分館	本分館館舍已規劃拆除重建，屆時將提供符合讀者使用需求之優質空間，敬請期待。
五、館舍空間與環境	廁所設備老舊，希望有新的設備。	三芝分館	本分館館舍已規劃拆除重建，屆時將提供符合讀者使用需求之優質空間，敬請期待。
五、館舍空間與環境	冷氣有點太冷了。	石門分館	本分館冷氣溫度設於 26 至 28 度間，惟每位讀者體感溫度不一，若您對室內溫度有感不適應，可洽值班館員做及時溫度調整處理。
五、館舍空間與環境	1.冷氣風口.聲音能否改善?(妨礙座位區或使用意願) 2.座位區增設插座，方便使用電腦或充電使用。	石門分館	1. 案查本分館目前冷氣設備為直立式箱型冷氣，未來經費許可會改以吊隱式設備規劃，以有效改善運轉噪音問題。 2. 本館3樓閱覽區牆面皆配置有插座，供充電使用，歡迎多加利用。
五、館舍空間與環境	兒童書區如果可以有獨立空間更好，像萬里圖書館這樣。	金山分館	本分館現有館舍空間配置，將閱報區、閱覽室、自修室皆設於1樓，使用上已與2樓開放式空間之兒童室及純書庫區有明顯之樓層區隔，其立意即為降低閱覽環境互有干擾之考量，望請諒察。

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	建築老舊牆壁都壁癌，造成只要天氣不好整個圖書館濕氣重細菌多，須好好改善一下。	金山分館	本分館因位處濱海地區，氣候潮濕多雨，牆壁壁癌每年皆會簡易粉刷處理仍難以根治，未來將爭取改善經費改善硬體空間。
六、推廣活動	活動資訊不明確，很難找到位	總館推廣課	有關活動資訊不明確情形，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。
六、推廣活動	多多辦理電影分享會	總館推廣課	親愛的讀者您好，由衷感謝您對於本館活動的支持，電影分享會每年度將會規劃不同主題進行辦理，歡迎踴躍參加。
六、推廣活動	實際停留在圖書館的時間較少，希望活動能結合 App 做推廣通知	總館推廣課	感謝您的建議，本館活動推廣除實體海報陳列於館內展示空間宣傳，亦於本館官網、臉書、IG 等社群媒體推播活動訊息，歡迎追蹤並多加利用。
六、推廣活動	參加活動的人的秩序都不管，音量太大聲	總館推廣課	本館會加強宣導，維護館內音量控制，以維持公共場館之安寧，及所有讀者之權益。
六、推廣活動	五樓室內場地使用，經常不管是進場，中途休息、上課時或結束離開，總是音量很大聲，影響其他讀者權益	總館推廣課	親愛的讀者您好，很抱歉造成您的困擾，日後如有使用該場地舉辦活動，會請使用單位多加注意。
六、推廣活動	隔音太差了，至少主辦活動的一方，應向參加活動的人說明講話音量降低	總館推廣課	本館會再加強宣傳音量控制，若您發現有任何影響閱覽品質事項，歡迎您即時向工作人員反映，本館同仁將竭誠為您服務。
六、推廣活動	能舉辦電競比賽	總館推廣課	本館青少年圖書館是全國首間以青少年為主題作為其特色與空間規畫，並設有創新學習中心暨電競體驗館，不定期辦理 AR、VR 體驗課程、STEAM 創作課程、手機攝影、電競比賽等課程，此外總館、汐止分館也陸續設立電競體驗空間，歡迎您預約使用。 非常感謝您提出的意見回饋，更多活動訊息請參閱本館官網（https://www.library.ntpc.gov.tw/），本館誠摯的歡迎您的參與。
六、推廣活動	增加與學生關聯的活動，包含國中生、高中生、大學生	總館推廣課	為落實分齡分眾及多元化之閱讀推廣，本館持續結合既有四大讀者群眾：嬰幼兒、青少年、樂齡族及新住民，總館暨分館分別規劃各屬社區讀者特性、特色館藏等之全面性的閱讀推廣活動，國中生至大學生係屬青少年之族群，我們曾辦理「跨領域閱讀與寫作」

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			主題講座、「青少年 STEAM 課程_DIY 迷你夾娃娃機」等。 非常感謝您提出的建議，我們將會納入後續各項活動規劃時之考量，更多活動訊息請參閱本館官網（https://www.library.ntpc.gov.tw/）。
六、推廣活動	喜歡【PODCAST 說書人】說書的活動	總館推廣課	該活動為參與式預算活動讀者之創意提案，今年也將陸續新增臺語說故事 PODCAST。考量讀者喜愛程度，未來擬規劃更多 PODCAST 說書內容，用更便利的形式讓讀者接觸閱讀。
六、推廣活動	能有青少年相關活動	總館推廣課	因應近年來數位科技趨勢，本館持續辦理相關主題活動並以青少年為主要推廣對象，此外，本館青少年圖書館是全國首間以青少年為主題作為其特色與空間規畫，並設有創新學習中心暨電競體驗館，不定期辦理 AR、VR 體驗課程、STEAM 創作課程、手機攝影等課程。 非常感謝您提出的意見回饋，我們將會納入後續各項活動規劃時之優先考量，更多活動訊息請參閱本館官網（https://www.library.ntpc.gov.tw/），本館誠摯的歡迎您的參與。
六、推廣活動	有時候活動資訊都不明確，海報連要聯絡誰都不知道，想問問題打圖書館電話還要轉來轉去，不方便	總館推廣課	非常抱歉造成您的不便，我們會再加強巡視檢視及改進，若您方便也請您提供詳細的活動名稱及查詢時間軸，以利我們進一步確認，本館同仁將竭誠為您服務。
六、推廣活動	曾在一樓看過礦工照片展，覺得不錯，可多規劃新北市的歷史介紹或台灣藝術家介紹的小展覽。	總館推廣課	親愛的讀者您好，本館由衷感謝您的回饋，會將您的建議納入考量，謝謝。
六、推廣活動	可以在 fb 多資訊活動	總館推廣課	本館 FB 為社群行銷管道之一，主要會針對全市特色分館、講座活動、好書推薦或開閉館資訊…等不同主題面向，與讀者進行分享與互動，亦會分享各館辦理的活動資訊，惟本館全市共有 105 間分館，活動資訊量較多，完整的活動資訊建議可以至本館官網(https://www.library.ntpc.gov.tw/)查詢。

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	針對讀者對分館投訴事情，應詳列處理程序，而不是敷衍了事。	總館綜規組	本館針對讀者投訴事件，除有訂定相關作業流程，亦有確實查證處理，以提升服務品質。
六、推廣活動	距離上次滿意度調查不到兩個月，請問大家的建議或問題都有改善嗎？否則問卷調查一點意義也沒有！	總館綜規組	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	6.問卷調查會不會太多了一點，怎麼感覺常常在填?	總館綜規組	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	雖然想關心讀者意見很正常，但是一年填兩次還是三次會不會又點太多了?我總覺得來沒幾次就要填一次問卷，感覺很麻煩。雖然不是說不願意填，但是次數過多反而讓人只想隨便打一排勾了事，這樣真的好嗎?	總館綜規組	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	問卷題目太多	總館綜規組	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	問卷太多題了	總館綜規組	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	每年問卷調查題目都一樣沒有更新過，問卷題目太多	總館綜規組	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	問卷可以簡化嗎？	總館綜規組	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	離家裡距離遠。第一次來圖書館，很好奇填問卷的用意是?	總館綜規組	為調查讀者對於本館總館、分館及圖書閱覽室之滿意度，以作為未來館舍營運及服務改善之參考。
六、推廣活動	活動場地太小了	板橋分館	因館舍空間限制，造成您的不便，尚請見諒。
六、推廣活動	承上題，若是因硬體而力有未逮，希望主管機關衡量前述支援；倘為新北市圖預算短絀，請提示關心文化產業的市民朋友爭取相關資源。	板橋國光圖書閱覽室	有關圖書館設備更新與環境改造需考量館舍規模、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。
六、推廣活動	囿於空間，希望能與社區單位能夠共同合作增進居民參與與認識圖書館	板橋國光圖書閱覽室	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。

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	多舉辦活動	板橋四維分館	有關您活動的寶貴建議，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	館員沒禮貌不客氣，不推廣活動，活動立意良善，不推廣有何用？是否想圖利自己圖書館員工？不推廣，知道的人少，參加的人少，只有圖書館員參加，自己辦活動自己賺獎品？花人民的錢辦活動，故意不推廣，圖利自己的嫌疑很重。	三重南區分館	將加強櫃檯值班館員服務禮儀及對推廣活動完整了解並主動與讀者推廣館內活動。
六、推廣活動	1.田中分館的推廣活動類型,可以有適合不同年齡的多樣活動,樂齡與親子同樣重要,尤其台灣已是高齡化的社會. 2.2023 年 8 月和 9 月<三重分館>舉辦的一些活動名額有強調"優先開放志工",不解這些活動對志工的意義何在?觀感恐不好,而且新北市其他分館舉辦的"公開"活動,都沒有特別提到給志工優先參加. 3.讚美 (1)新北市的圖書館群非常用心積極推動閱讀和舉辦各種主題的免費活動,讓各縣市的大眾也能親近這些圖書館,我覺得新北市政府在這方面做得非常好,已遠遠超越台北市,謝謝您們.希望能繼續保持下去. (2)還會提供<讀者滿意度調查>問卷,可見新北市政府真得有心推廣圖書館的功能及造福社會大眾,願意不斷求進步,讚啦!	三重田中分館	感謝讀者的肯定與支持，未來將視經費調整推廣活動及對象，並將讀者意見納入明年規劃多元活動。
六、推廣活動	為推廣閱讀可週間舉辦閱讀活動，如:說故事或開放視聽，增加其豐富性。	三重崇德分館	三重崇德分館每週六下午兩點於兒童室舉辦說故事活動，未來將視經費調整推廣活動。

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	親子活動辦得不錯(黏土),希望每個月都能排一次	三重崇德分館	感謝讀者的肯定與支持，三重崇德分館每週六下午兩點於兒童室舉辦說故事活動，如當月逢第5週固定辦理親子手作活動，未來將視經費調整推廣活動。
六、推廣活動	推廣各類型活動的資訊不夠廣，有活動都不知道	板橋江子翠分館	(1) 本館各類型活動資訊會透過公文、新北市政府網站活動訊息、新北市政府智慧里長電子平台等社區資源，向轄區之各級學校、里長發布。 (2) 本館也於圖書館官網、1樓公布欄、電梯車廂、服務櫃檯等區域，透過小文宣、活動列表等方式，提供讀者索取或瀏覽。 (3) 亦透過平面媒體及社群媒體、總館FB粉絲團等各項管道宣傳，如文化部全國藝文活動網頁、BeClass線上報名平台等登載。
六、推廣活動	多舉辦說故事活動	板橋江子翠分館	本館故事活動辦理時間如下： 1. 常態時段 周六(中、台語) 下午2：00-2：30 周日(英語) 下午2：00-2：30 2. 寒暑假增設 周三(中、台語) 下午2：00-2：30 3. 寶寶故事 周六(每月擇一日) 上午11：00-11：30 由中英文故事志工配合館舍需求，安排講故事繪本、廉政故事、性別平等故事，並搭配手指謠、遊戲、美勞等延伸活動。另配合館務發展及特定議題需要，不定時邀請總館公益故事團至館內演出；請您留意本館活動訊息，感謝您的配合。
六、推廣活動	可多辦學生認識圖書館及導覽活動	板橋江子翠分館	謝謝您的建議,本館將納入辦理活動之參考。
六、推廣活動	希望有更多主題活動，能與讀者互動	板橋江子翠分館	謝謝您的建議,本館將納入辦理活動之參考。
六、推廣活動	講座可以多元化	板橋江子翠分館	因您未敘明講座多元化的具體方向，但本館將納入辦理活動之參考。
六、推廣活動	缺少辦活動的專屬空間	板橋江子翠分館	本館於106年整修時將空間全釋放提供入館民眾使用，目前本館活動大多使用兒童室故事區空間辦理，日後有空間改造機會時將納入評估考量。

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	希望疫情過去後可以多多辦理	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，暫停相關推廣活動；近期已將 1 樓納入整體空間改造，也歡迎您持續留意本館活動訊息。
六、推廣活動	親子故事館 暫停太久了	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，暫停相關推廣活動；近期已將納入 1 樓進行整體空間改造，也歡迎您留意本館活動訊息。
六、推廣活動	可以開放板橋民生圖書館的故事屋	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，暫停相關推廣活動；近期已將納入 1 樓進行整體空間改造，也歡迎您留意本館活動訊息。
六、推廣活動	2 樓活動場地堆放圖書,感覺上不力活動進行	板橋萬板親子圖書閱覽室	由於萬板館藏空間不足，加上館內正持續汰換破損圖書及過期期刊，目前只能先暫放二樓角落空間，等待年度報廢。後續會盡可能將圖書放置整齊，以不妨礙活動進行及公共安全為原則，謝謝您的建議。
六、推廣活動	孩童課程可以多元化	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。今年 11 月更有規劃配合國家圖書館，由職能治療師帶領的「小小愛書人」活動；12 月亦將安排配合信誼基金會「圖書館大串聯」等有關 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	活動太頻繁 且活動與推廣閱讀 相關性不大	中和員山分館	本館會更加注意活動與閱讀推廣的相關性，並納入日後推廣活動之參考，感謝您的建議。
六、推廣活動	場地小，但參與人數多，常覺得整體活動因過於吵雜而降低了整體的品質	中和員山分館	未來舉辦活動會考量人數與空間比例避免擁擠，從而提高活動的品質，感謝您的建議。
六、推廣活動	與此圖書館附近商家做一些合作，透過優惠券刺激，促進當地居民閱讀風氣。但是要超商/大賣場為佳！例如：家樂福、全聯、7-11、萊爾富等等…一點拙見請參考。	中和員山分館	我們曾嘗試與超商和大賣場合作，但在執行細節方面遇到了一些挑戰，我們會繼續努力並尋找可能的合作機會，感謝您對圖書館服務的支持。
六、推廣活動	請專心圖書館本業　不要辦太多奇怪的活動 如烹飪……等	中和員山分館	本館將納入未來活動規劃參考，感謝您的建議。
六、推廣活動	平日也可以辦講故事的活動	中和員山分館	本館將納入未來活動規劃參考，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
六、推廣活動	1 推廣活動辦理很容易額滿。 2 參加者未能準時出席，要等他們到才上課導致後面上課很趕，老師未能及時幫忙解答疑惑	八里分館	1. 因本館場地座位有限，課程會有名額限制，若有興趣想報名可關注本館官網及追蹤粉絲專業活動資訊。 2. 會連絡及提醒報名者準時出席，往後課程會盡量準時開始，課堂上有問題老師皆會解答完才離開。
六、推廣活動	活動太小眾化	永和分館	將建議納入日後活動規劃參考。
六、推廣活動	沒有演講活動	永和分館	今年有邀請知名作家向陽老師及各領域專業人士辦理講座，爾後會加強行銷，讓有興趣讀者多能參加。
六、推廣活動	活動無新意	永和分館	今年有辦理手作課程、在地文化_瓦磘溝、2位楊三郎等等相關活動，之後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分館各項活動資訊。
六、推廣活動	多辦旅遊講座	永和分館	將建議納入日後活動規劃參考。
六、推廣活動	為推廣閱讀可週舉版閱讀活動,如說故事或開放視聽增加其豐富性	永和分館	本分館每週六 15:00~16:00 於 1 樓兒童室辦理彩虹故事屋活動，每週三 14:00 於 B1 研習教室播放電影，無須報名，民眾可自由參加。
六、推廣活動	1. 可和各學校圖書室合作[圖書館利用教育]，推廣社會教育往下紮根，培養潛在閱讀人口。 2. 繼續和各區的文化歷史社團組織合作，辦理認識鄉土相關活動(在經費許可下)。 3. 落實防疫措施:體溫感測、酒精消毒、建議配戴口罩等，保護讀者和館員。	永和分館	1. 今年與永和、永平兩所國中合作辦理[圖書館利用教育]。 2. 與永和社區大學、綠書店等社團辦理在地文化相關認識鄉土活動。 3. 配合中央防疫政策，落實防疫措施。
六、推廣活動	受限於場地未曾舉辦活動	永和忠孝圖書閱覽室	受限於場地只能辦理小型活動，日後會再研議辦理適合本閱覽室的活動。
六、推廣活動	每月增加新書，舉辦說書聚會活動，(線上 or 實體)。	永和忠孝圖書閱覽室	將建議納入日後活動規劃參考。
六、推廣活動	3：7F 設備過舊。	新莊中港分館	本分館將持續爭取經費預算，進行重新規劃、裝潢及汰換館內硬體設備。

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	3：設備太爛	新莊中港分館	本分館將持續爭取經費預算，進行重新規劃、裝潢及汰換館內硬體設備。
六、推廣活動	希望能增加 狗狗陪讀活動 謝謝~	新莊分館	由於新莊裕民分館以寵物為主題特色，因此新莊區寵物陪讀活動皆於新莊裕民分館舉辦，本年度（112 年度）共計舉辦 3 場次，如您有興趣參加寵物陪讀活動，敬請持續留意新莊裕民分館活動訊息。未來本分館將會不定期辦理各式閱讀活動。
六、推廣活動	很少參與，對青少年吸引力不大	新莊西盛分館	截止本年度(112 年)9 月為止，本分館今年度（112 年度）辦理各項適合青少年及成人參加之閱讀活動，包含各場讀書會、講座、研習班及電影欣賞等，共計辦理 43 場次各式適合青少年參加之活動。此外，本館其他分館亦有辦理其他適合青少年參加之活動，如您對本館活動有興趣，敬請持續留意官網及館內張貼之活動訊息。未來本分館將會不定期辦理各式閱讀活動。
六、推廣活動	沒有什麼閱讀相關的活動的印象，只有唸故事給小孩聽的活動。	新莊福營分館	截止本年度(112 年)9 月為止，除定期辦理之說故事活動及電影欣賞外，本分館不定期辦理各式讀書會、講座、研習班等與閱讀相關之活動，共計 24 場次。此外，本館其他分館亦有辦理其他各式與閱讀相關之活動，如您對於本館活動有興趣，請持續留意官網及館內張貼之活動訊息。未來本分館將會不定期辦理各式閱讀活動。
六、推廣活動	可以增加對小朋友的說故事等...講故事活動。	新店北新圖書閱覽室	北新圖書閱覽室空間狹小，如欲參與說故事活動歡迎至新店分館參加相關活動。
六、推廣活動	人口老化，希望能多增加老化活動的課程，本館工作人員讚。 環境不錯，可以有空帶家人來圖書館及逛老街。	新店仁愛圖書閱覽室	感謝您對新店仁愛圖書閱覽室的肯定，閱覽室因空間因素不便辦理講座等課程，講座課程歡迎至新店分館等鄰近分館參與。閱覽室亦辦理健康、樂齡相關書展活動，歡迎多加利用 。
六、推廣活動	辦活動不能玩遊戲，大部分參加活動的人很少，也沒有太創新的活動，想玩遊戲卻白跑	青少年圖書館	謝謝您的建議，已將您的意見錄案提供後續活動辦理評估。
六、推廣活動	辦活動沒有創新 ，希望能改善	青少年圖書館	謝謝您的建議，已將您的意見錄案提供後續活動辦理評估。

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	針對國小及國小以下所辦理的親子活動，報名方式希望能更加集中統一，讓我們能更容易報名且更透明化。	青少年圖書館	活動資訊皆於活動前公告於新北市立圖書館官網、本館電子看板及公佈欄海報，且限額活動目前統一以 BECLASS 系統開設報名表單。
六、推廣活動	可以提供更多元的親子活動或其他類型的課程活動（免費或付費皆可）。	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	兒童活動推廣可以多一點	青少年圖書館	本館辦理多場說故事活動、電競樂遊、DIY 手作、程式創客營隊等，活動資訊皆於活動前公告於圖書館官網、本館電子看板及公佈欄海報。
六、推廣活動	小而美的閱覽室 不需辦理過多活動 不適合	新店中央圖書閱覽室	考量館內空間有限，本閱覽室以辦理靜態閱讀推廣活動為主。
六、推廣活動	地方有限 又不方便 大都來看書 或借還書 不用辦活動	新店中央圖書閱覽室	考量館內空間有限，本閱覽室以辦理靜態閱讀推廣活動為主。
六、推廣活動	地方小 人員不夠 不太需要	新店中央圖書閱覽室	考量館內空間有限，本閱覽室以辦理靜態閱讀推廣活動為主。
六、推廣活動	沒有辦什麼活動待加強	新店福民圖書閱覽室	新店福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	像上次看如 50 本 送一書的活動 希望能多舉辦 但希望改成看 30 送一本舊書导	新店柴埕圖書閱覽室	謝謝您的建議，已將您的意見錄案提供後續活動辦理評估。
六、推廣活動	多推廣兒童閱讀活動	新店柴埕圖書閱覽室	謝謝您的建議，已將您的意見錄案提供後續活動辦理評估。
六、推廣活動	搭配兒童說故事服務 成人演講	新店柴埕圖書閱覽室	1. 新店柴埕圖書閱覽室為社區型小型閱覽室，無開放式推廣活動空間辦理演講，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。 2. 謝謝您提供新增兒童說故事服務的建議，已將您的意見錄案提供後續辦理評估。

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	未知活動的公布欄在哪裡，未能得知何時有活動	土城分館	感謝讀者寶貴的建議！本館位於1樓入口處兩旁、電梯內、7樓入口處右側皆有設置公佈欄，7樓入口處左側有電子看板，新書展示區及服務檯前亦設有活動告示，讀者也可使用本館檢索區的專用電腦查詢活動資訊；若有任何疑問，亦歡迎逕洽服務台，館員將協助引導您獲取所需資訊。
六、推廣活動	可以增加主題性活動	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	假日有兒童說故事活動很棒，但未有建議年齡，以及空間座位關係，導致孩子其實看不到繪本就容易分心，效果無法如總館坐地板，大家可以往前圍繞那樣好，另外依舊是燈光跟環境氛圍問題	土城清水圖書閱覽室	感謝讀者寶貴的建議！本館作為社區圖書館推廣閱讀據點，假日於館內兒童閱覽區辦理繪本說故事活動，以闔家共賞內容為主軸，希望能帶給民眾參予的便利；近期於111年爭取經費，以結合親子共讀及多元文化意象為主題，於兒童區更新大型輸出看板，營造閱讀氛圍的趣味性，112年陸續增設照明設備，未來並將配合全市館舍更新經費運用規劃，逐步提升館內各項設備，以提供社區各族群讀者優質閱覽服務。
六、推廣活動	永安閱覽室未辦理推廣活動，大部分配合總圖辦理一些閱讀推廣活動	蘆洲永安圖書閱覽室	您好，因場地問題，本館主要推廣<閱讀>活動，互動性活動主要於長安分館與永平分館，造成您的不便，尚請見諒。
六、推廣活動	活動少或無法取得活動時間及內容	蘆洲長安分館	關於本館活動少或無法取得活動時間及內容一事，為達最大推廣閱讀效益，本館活動文宣海報張貼於 3 樓公布欄、櫃檯前方及3樓多功教室門口張貼活動資訊一覽表；並公告於圖書館網站、新北市藝遊、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達多處。
六、推廣活動	推廣活動應該包含書的策展吧，蠻喜歡這個	蘆洲永平分館	書展一直是本館主推活動，有您的鼓勵館員將更用心推廣。
六、推廣活動	多辦抽獎活動😀	蘆洲集賢分館	本館會持續爭取經費或補助款，並視活動內容辦理。
六、推廣活動	活動很空虛	蘆洲集賢分館	本館會持續爭取經費或補助款，辦理更加多元豐富的活動。
六、推廣活動	親子講座不能帶小孩還叫做親子嗎？	蘆洲兒童親子分館	活動將視活動內容，設有不同的參與對象年齡層，歡迎您參加適齡適配的各項活動。
六、推廣活動	應增加幼兒英文繪本閱讀活動	蘆洲兒童親子分館	1. 本館長期由新北美國學校高中生志工同學協辦英文陪讀，此為幼兒英文繪本閱讀

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			活動，國小六年級以下的孩童借書量達設定標準，即可臨櫃免費報名參加。 2. 本館會持續爭取經費或補助款，辦理更多的幼兒或兒童活動。
六、推廣活動	親子圖書館應增加更多幼兒或是兒童活動	蘆洲兒童親子分館	本館會持續爭取經費或補助款，辦理更多的幼兒或兒童活動。
六、推廣活動	寒暑假可以有更多有趣的課程講座與活動	蘆洲兒童親子分館	本館會持續爭取經費或補助款，於寒暑假辦理更多有趣的課程講座與活動。
六、推廣活動	活動場地與設備太老舊	三重東區分館	本館會持續爭取經費，以修繕、汰換不堪使用之場地及設備。
六、推廣活動	參加過親子母語系列活動覺得很棒，希望可以多舉辦	三重東區分館	本館會持續爭取經費或補助款，辦理更多的親子母語系列活動。
六、推廣活動	活動場地經常影響 3F 使用自習(閱覽)空間	樹林東昇分館	本分館位於建築物之 3 樓，2 樓是里民活動中心，舉辦活動時會產生聲響，有時會傳入館內，若有相關問題，建議您可以與櫃員反映將門窗關上以降低相關聲響，造成您的不便，尚請見諒。
六、推廣活動	推廣的活動建議針對小孩，類似 DIY ，講座基本沒吸引力。	樹林三多圖書閱覽室	圖書館會將您的建議列入後續營運之評估參考，感謝您寶貴的意見。
六、推廣活動	多辦一些活動，才能讓更多讀者運用圖書館，知道圖書館的好。	樹林三多圖書閱覽室	圖書館會將您的建議列入後續營運之評估參考，感謝您寶貴的意見。
六、推廣活動	小說書籍太少，本館有研習教室，成人的課程非常少，是否能舉辦一些才藝課，如書畫班、書法班等等...	樹林三多圖書閱覽室	圖書館會將您的建議列入後續營運之評估參考，感謝您寶貴的意見。
六、推廣活動	等疫情結束後，希望能多點適合嬰幼兒的活動！	樹林分館	圖書館會將您的建議列入後續營運之評估參考，感謝您寶貴的意見。
六、推廣活動	希望有更多活動	樹林分館	圖書館會將您的建議列入後續營運之評估參考，感謝您寶貴的意見。
六、推廣活動	可以多元性 假日活動~安排些美語小故事.律動.....等方面公益活動	樹林分館	圖書館會將您的建議列入後續營運之評估參考，感謝您寶貴的意見。
六、推廣活動	希望電影院可恢復以前大的使用空間　也可再舉辦劇團的表演　希望辦一些親子手作課程在周末	汐止大同分館	演講廳空間刻正辦理耐震補強工程，預計 113 年中前將重新啟用，並將陸續舉辦各式表演活動，屆時歡迎再次蒞臨。 另本館後續將研議增加親子手作周末課程，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
六、推廣活動	希望鶯歌分館的親子活動能多一點	鶯歌分館	本分館將您的寶貴意見列入未來業務規劃參考，感謝您的建議。
六、推廣活動	1.外面新建沒多久的涼亭，其棚子竟然沒使用多久便壞了，這錢花的不值。 2.大門新建的招牌板毫無用處，還阻擋部分階梯，在設計時難道主管都不用考量一下嗎？ 3.一樓入口處之磁磚未有作防滑，雨天有點危險。	鶯歌分館	1.本分館已採購新的戶外陽傘並已裝置完成。 2.本分館入口磚牆，其設計立念係透過磚的質感與廣向的引入，形塑入口的層次感，且結合鶯歌在地傳統產業，創造本分館獨有的入口意象。感謝您的寶貴建議，本分館將虛心檢視，作為日後規劃相關設計之參考。未來如有任何建議及問題，歡迎持續向圖書館反映，本分館同仁將竭誠為您服務。 3. 本分館將您的寶貴意見列入未來硬體整修規劃參考，感謝您的建議。
六、推廣活動	活動次數過少，每場的人數也少。	鶯歌分館	本分館將您的寶貴意見列入未來業務規劃參考，感謝您的建議。
六、推廣活動	目前活動都很好，但能看得出經費可能不多，能增加圖書館經費就好了。	鶯歌分館	本分館將持續規劃辦理精采之活動，並爭取相關經費讓活動更為廣泛活潑，讓讀者有更精彩舒適的體驗，感謝您的建議。
六、推廣活動	除了推廣讀書數量，也可推廣主題式閱讀	鶯歌分館	本分館將您的寶貴意見列入未來業務規劃參考，感謝您的建議。
六、推廣活動	建議講座、研習活動，在週六日假日舉辦，以便吸引更多人參與。	鶯歌分館	本分館將您的寶貴意見列入未來業務規劃參考，感謝您的建議。
六、推廣活動	能提供年度的推廣活動表 供讀者參考	鶯歌分館	本分館將您的寶貴意見列入未來業務規劃參考，感謝您的建議。
六、推廣活動	是否 與 各里合作 一起設計活動 讓里民有更多參與機會	鶯歌分館	本分館將您的寶貴意見列入未來業務規劃參考，感謝您的建議。
六、推廣活動	建議手作類活動多一些，相對於講座更有趣且多元。	鶯歌分館	本分館將您的寶貴意見列入未來業務規劃參考，感謝您的建議。
六、推廣活動	讓老年人有活動空間、辦活動。	鶯歌分館	本分館將您的寶貴意見列入未來業務規劃參考，感謝您的建議。
六、推廣活動	可以推廣更多的活動	樹林樂山圖書閱覽室	本分館將您的寶貴意見列入未來業務規劃參考，感謝您的建議。
六、推廣活動	可以多在社交媒體上宣傳	三峽分館	謝謝您的建議，本館推廣活動除了於官網公告外，亦有專屬 LINE 社群「三峽區推廣閱讀活動平台」，進行宣傳。

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	活動過程很吵、影響到其他讀者讀書，以及自修位子就不夠了還辦一堆活動。	三峽北大分館	本館閱讀推廣活動，亦為圖書館重要服務項目，干擾到閱讀的讀者，深感抱歉，建議您可以至樹林柑園閱覽室閱讀。
六、推廣活動	應多舉辦宣揚侯市長政績的活動	三峽北大分館	謝謝您的建議，惟本館辦理之推廣活動，主要係閱讀推廣、親子互動及個人成長等相關主題的活動。
六、推廣活動	宣揚侯市長之偉大事蹟的活動應多多舉辦	三峽北大分館	謝謝您的建議，惟本館辦理之推廣活動，主要係閱讀推廣、親子互動及個人成長等相關主題的活動。
六、推廣活動	1.辦太多活動，導致沒位置自習 2.辦活動（在多功能教室）沒有管制音量，即使有關門，還是覺得很吵	三峽北大分館	本館閱讀推廣活動，亦為圖書館重要服務項目，干擾到閱讀的讀者，深感抱歉，建議您可以至樹林柑園閱覽室閱讀。 如若覺得音量太大，可以請館員協助反映。
六、推廣活動	辦理活動的時候，很吵及導致自習的位置不足	三峽北大分館	本館閱讀推廣活動，亦為圖書館重要服務項目，干擾到閱讀的讀者，深感抱歉，建議您可以至樹林柑園閱覽室閱讀。 如若覺得音量太大，可以請館員協助反映。
六、推廣活動	1.辦理活動導致自習的位子不足，聲音大到教室外都聽的到	三峽北大分館	本館閱讀推廣活動，亦為圖書館重要服務項目，干擾到閱讀的讀者，深感抱歉，建議您至樹林柑園閱覽室閱讀。 如若覺得音量太大，可以請館員協助反映。
六、推廣活動	1、自習的位置已經夠少了，還辦一堆活動在多功能教室。	三峽北大分館	本館閱讀推廣活動，亦為圖書館重要服務項目，干擾到閱讀的讀者，深感抱歉，建議您至樹林柑園閱覽室閱讀。
六、推廣活動	花一堆錢辦一堆活動，卻不願意多花在買一些新書及館舍維護、改善。	三峽北大分館	謝謝您的建議，閱讀推廣活動辦理與購書及館舍維護、改善同為圖書館服務項目，均有編列相關經費運用。
六、推廣活動	疫情前邀請台灣昆蟲館的活動，名額太少，很難搶，可以理解是因為場地關係，但其實可以辦在四樓活動中心，讓想參與的人都可以報名，不然就是同樣主題的場次要更多一點，畢竟北大親子家庭非常非常多，三兩場真的不夠。	三峽北大分館	謝謝您的建議，四樓活動中心場地由區公所管理，幾乎已被社區居民團體預約使用。
六、推廣活動	希望推廣活動辦理次數多一點,借書可以不要借附件.	土城親子分館	謝謝您的建議，日後辦理推廣活動時將納入考量。

服務類別	讀者建議事項	權責單位	改善情形說明
			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。
六、推廣活動	我在孩子們很喜歡歌仔戲（及表演後的互動）和小提琴的音樂演出。水準很高！謝謝。	淡水分館	感謝您的喜愛。邇後將繼續努力加強表演活動規劃與安排，也歡迎您繼續參與淡水分館所舉辦的各項活動。
六、推廣活動	希望能多舉辦一些關於科學或美術的兒童活動	淡水水碓分館	將繼續努力加強關於科學或美術的兒童活動規劃與安排，也歡迎您繼續參與淡水分館所舉辦的各項活動。
六、推廣活動	希望可以多辦活動在周日	瑞芳分館	本館會將您的建納入後續辦理活動的依據。
六、推廣活動	推廣的活動很滿意，要多推	貢寮分館	我們會多辦一些推廣活動。
六、推廣活動	多舉辦導覽的活動	平溪分館	各式走讀導覽活動已納入113年多元閱讀推廣計畫。
六、推廣活動	希望能多辦一些活動	平溪分館	因應近年來到館的樂齡讀者逐漸增加，平溪分館的週二樂齡日活動提供符合銀髮族興趣及需要的終身學習課程，以促進多元學習。
六、推廣活動	親子悅讀趣的報名人數，我認為空間和人力都能負擔更多參加者，應該增加名額盡量推廣讓更多小孩參加。	五股成功分館	感謝您的建議，本館將參酌您的意見，討論增加名額。
六、推廣活動	五股守讓堂的親子悅讀趣名額和場次都太少，總是搶不到報名，反應很多次這個問題，還被館員告知應該去打1999陳情才能改善。提供這種看得到用不到的服務，加上館員的態度，真的讓人很生氣！	五股成功分館	目前本館親子閱讀趣暫定每月辦理一場，未來會審酌辦理情形對場次及名額進行調整，造成您的不便在此道歉。另本館會加強館員教育訓練，並依本館閱覽服務規則辦理。
六、推廣活動	這裡沒有辦過活動。	五股水碓分館	感謝您的建議，本館未來會參酌空間及預算，設計活動辦理。
六、推廣活動	希望可以在假日多舉辦好玩的DIY講座	深坑分館	深坑分館明年預計規劃辦理DIY講座。
六、推廣活動	繼續舉辦坪林特色相關的活動	坪林分館	坪林分館1樓規劃為兒童圖書、電腦檢索區，2、3樓一般圖書區、多功能活動室，閱覽皆屬開放空間2F挑高至3樓無隔間，故辦理館內活動時會已出示公告並向在館內讀者致歉意請見諒。

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	多辦走讀步道活動，吸引更多人參與在地活動並促進在地經濟發展	坪林分館	坪林區自然景觀步道，深受民眾喜愛，本館每年辦理 2 條步道走讀活動仍不敷讀者期待，藉由走讀活動使進館閱讀與在地特色聯結是愛上圖書館最大誘因。
六、推廣活動	暑期到了，多多舉辦親子 DIY 活動就更棒了。	坪林分館	本館配合暑期辦理多項 DIY、茶產特色…親子活動，未來，多元化親子閱讀推廣活動吸引讀者、遊客愛上圖書館並提升借閱書率。
六、推廣活動	現場硬體設備與環境不太適合辦活動	泰山貴子分館	泰山貴子分館目前無辦理活動之場地與空間。
六、推廣活動	可推廣一些活動或課程講座（健康保健、親子、生活、職能、DIY 小物…等等），讓新北市民一同參與，也能增廣見聞，謝謝	泰山貴子分館	泰山貴子分館目前無辦理活動之場地與空間，可轉至泰山分館或泰山親子圖書閱覽室參加活動。
六、推廣活動	活動場地可以大一點	三芝分館	本分館館舍已規劃拆除重建，屆時將提供符合讀者使用需求之優質空間，敬請期待。
六、推廣活動	場地太小，空氣不流通	三芝分館	本分館館舍已規劃拆除重建，屆時將提供符合讀者使用需求之優質空間，敬請期待。
六、推廣活動	多增加對長者的手機使用、電腦運用課程傳授，期待能重複不定期舉辦，讓失掉機會長者可有機會再報名參加，或小而美家教式服務志工的媒合，給老人家個別狀況指導，謝謝!	三芝分館	本分館與新北市資訊中心合辦手機、電腦運用課程已行諸多年。113 年度也預計於 2 月至 9 月期間辦理電腦、手機 3C 等相關課程，歡迎多加利用。
六、推廣活動	感謝圖書館辦好的講座，6/10 打開親子溝通的黃金之鑰李麗慧老師。講的很活潑生動，內容豐富，之後可否請李麗慧老師來講有「婆媳之間的議題講座」。謝謝你！	金山分館	感謝您對本分館的支持，您的鼓勵將是我們追求進步的最大動力！ 更會將您的建議作為未來講座規劃之參考。