

【本館影印服務問卷調查結果】

蔡玲吟

一、本項問卷調查計發500份，回收情況如下：

校內：313份，校外：123份，共計：436份

二、讀者問卷彙整：

(一)校內讀者與校外讀者對影印服務滿意度的比較：

滿意度 百分比 / 人數 讀者類型 項目		滿意		尚可		不滿意	
		人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
您對影印機性能及效果是否滿意？	校外	56	45.5	44	35.7	23	18.7
	校內	130	41.5	125	39.9	58	18.5
您覺得目前提供的影印機數量是否足夠？	校外	36	29.2	41	33.3	47	38.2
	校內	53	16.9	112	35.8	148	47.2
您覺得影印收費標準是否合理？	校外	61	49.6	53	43.1	9	7.3
	校內	91	29.0	103	32.9	119	38.0
您覺得目前的影印收費方式是否方便？	校外	82	66.7	33	26.8	8	6.5
	校內	200	63.9	83	26.5	30	9.6
您對影印服務人員的服務態度是否滿意？	校外	67	54.4	44	35.8	12	9.8
	校內	110	35.1	144	46.0	58	18.5
您對影印環境是否滿意？	校外	49	39.8	64	52.0	10	8.1
	校內	83	26.5	157	50.0	73	23.3

(二)全部讀者對影印服務的滿意情況：

滿意度 百分比 / 人數 項目	滿意		尚可		不滿意	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
您對影印機性能及效果是否滿意？	186	42.7	169	38.8	81	18.6
您覺得目前提供的影印機數量是否足夠？	89	20.4	153	35.1	195	44.7
您覺得影印收費標準是否合理？	152	34.9	156	35.8	128	29.4
您覺得目前的影印收費方式是否方便？	282	64.7	116	26.6	38	8.7
您對影印服務人員的服務態度是否滿意？	177	40.6	183	42.0	70	16.0
您對影印環境是否滿意？	132	30.2	221	50.6	83	19.0

三、針對讀者自填之建議事項，本館的改進方案說明如下：

1. 增加推車數量

為方便讀者影印使用，本館已於今年元月增購三部小書車供讀者使用，並將繼續增購至十部)

2. 改進影印機性能
已與佳能公司洽商，除每月固定維修外，如有故障時應儘可能當日修復，且隨時更換老舊及性能較差的機器。
3. 增加影印機數量，並將其中二台指定為本校教員專用
目前二、三樓影印機數量已達十五台，除了尖峰時段需稍等待，大部份時段機器並無不足現象，由於本館的空間有限，暫不考慮增加影印機。至於指定二台教員專用影印機，本館將請佳能公司在機器上標明，並嚴格執行。
4. 解決服務員休息時間購買磁卡問題
為方便中午十二時至一時、下午五時十五分至六時服務員休息時間內讀者購買磁卡，本館將請一樓櫃臺在該時段代售磁卡。
5. 添購影印用椅
目前有影印椅一張可供有需要的讀者使用，由於影印室空間小，暫不考慮添購。
6. 提供訂書機
佳能公司原已提供。
7. 影印尖峰時段增加服務人員
已請佳能公司先統計各時段影印人數，並於尖峰時間派員支援。
8. 改進影印環境
本館雖多次請院方改善，因限於整建時影印室原有空調設備的不足，目前已是可能的最佳狀況。至於空氣品質是否維持在標準之上，本館將定期請專家檢測評估，如有不符標準，立即改善。
9. 期刊裝訂厚度的標準限制
為考慮期刊過厚可能造成讀者影印時的困難及書刊的毀損，本館目前期刊裝訂的厚度都儘可能以不超過五公分為原則。
10. 希望提供不同尺寸之紙匣
佳能公司原已提供。
11. 請張貼影印機之使用說明。
已請佳能公司張貼。

【贈送本館圖書芳名錄】

承蒙下列教授慨贈圖書，充實本館館藏，謹致謝忱！

- | | |
|-------|---|
| 胡海國教授 | 精神醫學診斷手冊，第二版，民82年1月 |
| 陳榮基教授 | 臺灣醫療糾紛的現況與處理，民82年9月 |
| 吳德祿教授 | 吳德祿教授榮退紀念論文集，民82年 |
| 江東亮教授 | 大陸中醫藥機構要覽，民79年12月 |
| 莊壽洛醫師 | A handbook of human cytogenetics, 3rd ed., 1993 |