

臺大醫圖讀者滿意度調查結果報告〈上〉

簡瓊雯

一、前言

本館為實際瞭解圖書資訊的服務品質，遂於93年10月25日至10月31日及11月15日至11月21日二週進行讀者滿意度調查，調查項目主要針對本館同仁服務態度及環境設施二項，以作為改善相關業務之參考。

問卷調查實施方式除了在本館二至四樓閱覽室置放問卷及問卷回收箱之外，並安排工讀生於一樓流通櫃檯旁主動邀請讀者填寫問卷。本次調查總計回收653份問卷，其中扣除8份回答不完整之問卷，有效問卷共645份。茲針對645份有效問卷，進行分析。

二、受訪者基本資料分析

本次受訪者中，有329位是男性（佔49%），316位是女性（佔51%），兩者的比例十分接近。

所有受訪者中，醫學校區大學部學生所佔比例最多，計151位（佔23.4%）；其次為校外人士，計133位（佔20.6%）；醫學校區研究生，計109位（佔16.9%）；臺大其他學院學生，計75位（佔11.6%）；醫生，計57位（佔8.8%）；護理人員，計26位（佔4%）；醫學校區行政職員，計25位（佔3.9%）；建教代訓、外校實習醫師，計23位（佔3.6%）；其他醫事人員，計20位（佔3.1%）；臺大其他學院教職員工，計11位（佔1.7%）；醫學校區教師，計10位（佔1.6%）。此外，身兼醫師與醫學校區研究生，計4位（佔0.6%）；身兼護理人員與醫學校區研究生，計1位（佔0.2%）。

三、本館服務態度及環境清潔滿意程度調查分析

在本館服務態度及環境清潔滿意程度的調查分析部分，首先以次數分配分析全體受訪者的滿意度，接續將受訪者分為醫學校區受訪者（包括醫學校區大學部學生、醫學校區研究生、醫學校區教師、醫生、護理人員、其他醫事人員、建教代訓及外校實習醫師、醫學校區行政職員）、臺大其他學院受訪者（包括臺大其他學院學生、臺大其他學院教職員工）及校外人士三個族群進行交叉分析，以瞭解不同族群的使用者在滿意程度上的差異。

（一）服務態度滿意程度統計分析

此次調查中，受訪者對於本館同仁的服務態度與禮貌表示滿意者為最多，計408位（佔63.3%）；非常滿意者，計215位（佔33.3%），兩者累計高達96.6%。僅有一位受訪者表示不滿意（校外人士）。

進一步以受訪者的身分進行交叉分析，從表1可以看出醫學校區受訪者中有超過六成（計270位，佔63.4%）對本館同仁服務態度與禮貌感到滿意；有超過三成（計143位，佔33.6%）對本館同仁服務態度與禮貌感到非常滿意，兩者累計高達97%。

至於臺大其他學院受訪者與校外人士方面，對本館同仁服務態度與禮貌感到非常滿意與滿意者亦超過九成五以上。

表1 受訪者身分與服務態度滿意度交叉分析表

服務態度滿意度	醫學校區受訪者	臺大其他學院受訪者	校外人士	總計
非常滿意	143 (33.6%)	25 (29.1%)	47 (35.3%)	215
滿意	270 (63.4%)	58 (67.4%)	80 (60.2%)	408
尚可	13 (3.1%)	3 (3.5%)	5 (3.8%)	21
不滿意	0 (0%)	0 (0%)	1 (0.8%)	1
總計	426 (100%)	86 (100%)	133 (100%)	645

(二) 環境清潔滿意程度統計分析

受訪者對於閱覽環境與洗手間之清潔表示滿意者為最多，計421位（佔65.3%）；非常滿意者，計147位（佔22.8%）；尚可者，計72位（佔11.2%）；不滿意者，計5位（佔0.8%）。

進一步以受訪者的身分做交叉分析，從表2可以看出醫學校區受訪者中有超過六成（計279位，佔65.5%）對本館閱覽環境與洗手間之清潔感到滿意；有超過三成（計91位，佔21.4%）對本館閱覽環境與洗手間之清潔感到非常滿意，兩者累計達86.9%。

在臺大其他學院受訪者方面，對本館閱覽環境與洗手間之清潔感到非常滿意或滿意者累計達88.4%。校外人士則有91.8%對本館閱覽環境與洗手間之清潔感到非常滿意或滿意。（待續）

表2 受訪者身分與環境清潔滿意度交叉分析表

環境清潔滿意度	醫學校區受訪者	臺大其他學院受訪者	校外人士	總計
非常滿意	91 (21.4%)	20 (23.3%)	36 (27.1%)	147
滿意	279 (65.5%)	56 (65.1%)	86 (64.7%)	421
尚可	54 (12.7%)	9 (10.5%)	9 (6.8%)	72
不滿意	2 (0.5%)	1 (1.2%)	2 (1.5%)	5
總計	426 (100%)	86 (100%)	133 (100%)	645