

臺大醫圖讀者滿意度調查結果報告〈下〉

簡瓊雯

國立臺灣大學醫學院圖書分館

四、結論與檢討

在此次問卷調查中，受訪者對於本館同仁服務態度與禮貌、環境清潔、館舍空間、影印服務、流通相關服務、圖書相關服務、期刊相關服務、電腦查詢使用都提出寶貴的意見或建議，對於這些建議，本館已依內容分項交由各股進行研議，茲將改善方式分項說明如下。

(一) 在本館同仁服務態度與禮貌方面：

整體而言，受訪者對本館同仁服務態度與禮貌給予肯定，有位受訪者（臺大其他學院教職員工）並做以下表示：「貴館的館員服務都非常親切，對讀者諮詢的問題都能詳盡說明。」另一位校內受訪者也表示：「整體而言，服務態度都很親切，尤其是三樓的電子資料庫值班人員。」在此謝謝讀者的讚美，本館全體工作人員會繼續全力以赴，朝向「保持第一、提昇效率、團結合作、貴賓滿意」之目標努力。

唯一表示不滿意的受訪者（校外人士）則提出建議：「態度好一點，尤其是二樓賣影印卡的」。對於此項建議，本館已嚴格要求白天及晚上販售影印卡人員之服務態度，日後若是有遇到服務人員態度不佳，可當場向館員申訴，以提高服務品質。

(二) 在環境清潔方面：

讀者建議內容	改善方式與執行進度
洗手間有異味，應加強洗手間清洗。（11位校內受訪者建議）	四樓洗手間有先天上設計不良的問題，本館已安裝臭氧機除臭，清香機減低異味，各樓層男廁的小便斗亦放置小便斗除臭劑。此外，洗手間除每日加強打掃外，每週會全區沖水清洗。
洗手間皆提供衛生紙。（8位校內受訪者及2位校外受訪者建議）	本館已購置安裝衛生紙架，敬請讀者摺節使用。
可否裝設洗手乳及擦手紙以增進公共衛生。（5位校內受訪者建議）	本館已安裝給皂機提供洗手乳，至於擦手紙，基於相關經費拮据，目前暫不提供，敬請諒察。
禁止在洗手間吸煙。（1位校內受訪者建議）	本館全面禁煙，將加強禁菸等標示。如有發現吸菸情形，歡迎告知館員處理，倘有違規情形，悉依「國立臺灣大學圖書館讀者違規處理辦法」處理。

(三) 在館舍空間方面：

讀者建議內容	改善方式與執行進度
注意燈管之修復（包括個人閱覽桌的座位燈管）。（3位校內受訪者建議）	因館內燈管數量眾多，不含閱覽桌座位便有3千多支燈管，燈座線路老舊、本館開館時間較長，都會造成燈管的高故障率。雖然館內僅有一位工友，但仍加強安排他能每日定時重點更換
很多地方燈光不足。（1位校內受訪者建議）	此外，也將視損壞情況每年1至2次由廠商進行燈管更換工程。至於有些區域燈光不足，本館將利用暑假期間，借用光源檢測機測量各閱覽室光線是否足夠，以作為加強照明設備之參考，此外，亦請讀者直接建議應加裝燈管之處。

對於某些區域的使用方式不熟悉，可加說明標示。(1位校內受訪者建議)	本館將視經費情況製作說明標示，亦請讀者直接建議應加強說明標示之區域。
-----------------------------------	------------------------------------

(四) 在影印服務方面：

讀者建議內容	改善方式與執行進度
希望降低影印費用。(1位校內受訪者及5位校外受訪者建議) 影印卡可否與總區通用。(2位校內受訪者建議)	本館已於民國93年12月完成影印廠商評選，並將校內及校外人士之影印費用降低許多；另因影印場地和總圖書館是分開評選，目前由不同廠商得標，所以影印卡是不能通用的

(五) 在流通相關服務方面：

讀者建議內容	改善方式與執行進度
延長開館時間。(1位校內受訪者及1位校外受訪者建議)	本館目前週一至週五開放時間為8:00~22:00，每天開放時數共計14小時；週六為9:00~17:00，共計8小時；週日為9:00~13:00，共計4小時，總計一週開放時數為82小時。如欲延長開放時間予讀者使用，除了必須考量書刊資料的安全性、水電費支出是否符合成本效益之外；為了維護讀者及館舍夜間安全，勢必要增設警衛或保全人員值勤，但以目前圖書館經費拮据情況下是窒礙難行，希望讀者體諒，並請盡量利用本館網站所提供之24小時服務，可隨時查詢圖書館最新消息與服務項目，並可查閱經過館員蒐集整理的網路資源。
與總圖之間的借還書可否再方便些。(1位校內受訪者建議)	借書方面：目前因限於人力、經費及交通車等各項因素，僅開放講師以上教師申請圖書代借服務，此項代借服務須先至二樓期刊辦公室館際合作服務處，辦理預繳基金300~3,000元，每冊圖書代借及傳遞費用每冊扣款10元，十分方便，歡迎老師多加利用，至於未來是否會擴大服務範圍至全校員工或學生，仍有待總圖進一步評估。 還書方面：目前總圖、法圖，或醫圖，均可代還各館圖書，此項服務是免費的，請善加利用。
可流通的書不在書架上，Critical care medicine1985也不在，找兩天了。(1位校內受訪者建議)	Critical care medicine為期刊，本館並未蒐藏1985年紙本。讀者若在架上找不到所需資料，請利用OPAC再次確認館藏地點及狀態，若還是找不到，二樓期刊辦公室非常樂意協尋；一樓流通櫃檯也會全力協助您，歡迎多加利用。
借書時間希望長一點。(指借期長一點)(1位校內受訪者建議)	本館基於醫學類圖書的時效性較急迫之考量，為加速醫學圖書的流通，在醫圖借書的冊數及借期均為總圖借書規則規定的一半。如有需要請利用續借來延長借期。
櫃檯常人手過少，忙著講電話處理事情，使借書的人等候。(1位校內受訪者建議)	本館週一至週五上班時間流通櫃檯配置兩位館員及一位工讀生，但晚班、週六日班僅有一位館員及一位工讀生，且尚須負責巡視樓層書刊歸架，有時剛好人潮較多處理費時，敬請耐心等待。此外，因應電話鈴響聲不能超過四聲的規定，故櫃檯處

	<p>理時以電話為優先考量，但本館亦會盡量縮短讀者等候時間，望讀者見諒。</p> <p>此外，我們目前已在規劃利用 R F I D（無線射頻科技）實施自助借還書之可行性，若能順利籌措所需經費添購相關設備，將可有效加速讀者借還書的速度。</p>
如果休閒圖書能不必手寫借書單（用條碼刷）會更方便。（1位校內受訪者建議）	<p>為提供讀者在獲取資訊之餘，也能有享受休閒的空間，本館特設立「休閒圖書區」。休閒圖書及休閒期刊之借閱，因不包含在圖書館自動化系統設定的讀者借書冊數總額內（不佔每人原借書權益冊數），是故僅能以手寫填單方式借出，敬請配合。但顧及讀者借閱休閒書刊的方便性，本館自94年2月1日起試辦簡化借閱單填寫之項目，期能縮短讀者辦理休閒書刊借閱的時間，亦能兼顧其他讀者使用休閒書刊的借閱權益。</p>
進出管制麻煩。（1位校外受訪者建議）	<p>本館為維護館舍、人員及圖書資料之安全，於入口處裝設門禁管理系統。此系統主要功能在隨時掌握讀者進、出館及在館之資料，並能於閉館時從系統中看出是否所有讀者皆已離館，所以讀者於進出館時皆需刷卡，敬請諒察與配合。</p>
能夠帶參考資料入館。（1位校內受訪者建議）	<p>由於醫圖空間及座位有限，在設計之初即未規劃自修座位，圖書館座位設立之宗旨在提供讀者入館查詢圖書資料使用。因此，入館的讀者皆不能攜帶書籍或背包，敬請見諒！</p> <p>本校讀者若確實因研究需要，必須帶入參考資料或是書籍進館使用時，煩請主動告知館員，在進館時登記即可帶進館內使用。</p>

（六）在圖書相關服務方面：

讀者建議內容	改善方式與執行進度
教科書參考書請 update 最新進版。（1位校內受訪者建議）	<p>為支援本校區的教學活動，本館於每學期開學前函請各科系所任課教師，配合課程需要推薦指定參考圖書，專架陳列置於本館三樓參考室教授指定參考書區。若任課教師開列之指定用書為舊版，本館均會主動購進新版，以維持指參之新穎性。惟恐有遺漏，本館除加強查核新版資訊，若讀者發現本館尚未更新館藏，還望您告知本館以更新版次。</p>
醫學人文區有許多好書，是否可訂一些完善的借閱規則以供讀者借閱。（1位校內受訪者建議）	<p>本館將館藏中符合臺灣醫療史、臺灣醫界人物傳記、醫學校區發展歷史、醫學與人文等主題的相關館藏資料，以專架陳列並限館內閱覽，期望所有進館讀者能在獲取醫學專業資訊之餘，提昇人文素養並培養人文關懷。同時為讓好書能让更多人閱讀並考量讀者的借閱需求，醫學人文區的圖書大多是另外購置的複本，即該書有二本以上，其一置於醫學人文區限館內閱覽，其他的置於三樓開架圖書室可供借閱。非常感謝您的建議，我們會於人文區張貼海報說明本區圖書亦有複本可供借閱。</p>
希望可以增加非醫學類的書籍（人文及電腦類）。（3位校內受訪者建議）	<p>為支援與配合醫學校區之教學與研究，本館館藏大多以健康科學（Health Sciences）相關資料為主要蒐藏範圍，此外為提昇校區同仁、學生之人文素養，並因應資訊科技的普及與需求，故人文及電腦方面的圖書也陸續增購中。惟電腦方面的圖書因</p>

	<p>考量更新速度快，因此以程式語言與統計為主要範圍，而一般應用軟體則視需求採購。若您有因教學、研究等需要皆可推薦圖書，推薦之圖書以三年內出版之新書為限。</p> <p>推薦圖書前，請先查詢本館館藏目錄，確認本館未蒐藏該書後再推薦。可於 TULIPS WEBPAC 網頁點選「推薦書刊」選項或直接連結至推薦書刊網頁 (http://140.112.113.24/acquire/acquiref.php3) 推薦圖書，請註明您的個人資料，並填寫正確且齊全的書目資料，以免本館為查證正確資料而耽誤處理時效。推薦之圖書亦使用各科系所分配之購書經費購置，因此所推薦之圖書資料將轉交各單位選書委員審核同意後，再予購置。查詢處理結果可經由 TULIPS WEBPAC 網頁點選「推薦結果查詢」選項或直接連至推薦結果查詢網頁 (http://140.112.113.24/acquire/result.php3) 查詢。</p>
可以利用 E-mail 通知新書資訊等。(2 位校內受訪者建議)	本館每月均會將上個月份進館的新書，製作新書目錄提供予讀者參考，包括紙本及電子檔兩種型式。為回應讀者的建議，我們已於 93 年 12 月開始每個月並以 E-mail 的方式，提供新書目錄資訊予校區內的讀者！
三樓核心館藏與指定參考書區，書很重，但座位卻很遠，搬來搬去很費力。(1 位校內受訪者建議)	目前該區靠窗處已設有單人雙面閱覽桌兩張，可供 4 位讀者使用，本館將視實際使用情形及該區空間再做調整。
各類圖書放置位置之標示希望可以再清楚一點。(1 位校內受訪者建議)	本館將在經費允許下，參考總館與其他學校圖書館之標示方式，加強本館各類圖書放置位置之標示。
可將國考題列入，讓學生可參考。(1 位校內受訪者建議)	本館正研議如何將考選部之題庫連結加入本館網頁中。

(七) 在期刊相關服務方面：

讀者建議內容	改善方式與執行進度
關於牙醫學方面的期刊太少。(1 位校內受訪者建議)	由於期刊價格昂貴，歡迎讀者介購所需期刊，並提供詳細刊名及相關資料，以便在每年 6 月之醫學校區圖書委員會提出討論。
恢復 PNAS 之電子期刊下載。(1 位校內受訪者建議)	此一期刊因電子版須額外付費之緣故，所以 93 年只能使用紙本，並已於電子期刊網頁上說明，而目前已恢復訂購電子版供讀者使用。
J. Craniofacial Surgery 好像沒了？(1 位校內受訪者建議)	由於預算無法同時支應紙本及電子版，目前本館許多期刊都只有電子版可以使用，此一期刊即屬於此種情況，請自行上線下載電子全文。
希望電子資源能提供更多的上線名額及服務的期刊，如：MD Consult。(1 位校內受訪者建議)	受限於經費，MD Consult 同時上線人數為 4 人，如經費許可再考慮增加；另加強推廣讀者使用後應點按 logout 登出，以便利下一位使用者連線查詢。
線上期刊有些沒有 UpToDate 資料庫建議申請。(1 位校內受訪者建議)	UpToDate 已自 93 年 12 月 1 日起訂購開放使用。

(八) 在電腦查詢使用方面：

讀者建議內容	改善方式與執行進度
二、三樓查詢用電腦跑起來很慢。(1位校內受訪者建議) 資料查詢電腦會當機。(1位校內受訪者建議) 電腦功能有些簡略。(1位校內受訪者建議)	二、三樓查詢用電腦主要目的在提供本館館藏目錄及館合系統查詢，故在全館電腦管理考量之下，無法提供較新之機器以供使用，但其連線速度應可滿足此一功能；此外為維護該機器不被讀者移為他用，其對外連結功能亦加以限制，故功能較為簡略。如欲查詢其它資料庫或進行文書處理，建議讀者至四樓多媒體學習中心之電子資源檢索區或教材製作區使用。
四樓新的電腦卡的設計不太好，因為1小時過之前所有的東西都不見了。(1位校內受訪者建議)	為有效掌握讀者使用電腦的時間，不得不有此限制，目前亦加強提醒讀者儘量在操作時限內作檔案儲存的動作，以免資料遺失。
可否不要一個小時換一次card。(1位校內受訪者建議) 上網查資料時間太短，可否延長為一小時。(1位校外受訪者建議)	自94年1月3日起校內讀者使用時限延長為1.5小時，校外讀者延長為45分鐘。
資料無法儲存回家，可否像有些圖書館把資料存在暫存區，再統一幫讀者存在硬體內。(1位校內受訪者建議)	讀者如欲暫存檔案，可利用 http://backup.mc.ntu.edu.tw 網路硬碟，因不開放校外讀者使用，故僅告知有需要之校內讀者利用。

(九) 其他方面：

讀者建議內容	改善方式與執行進度
空調太強(包括閱覽室及電腦教室)，希望調到適當溫度。(4位校內受訪者建議)	本館已編列預算將於四樓多媒體學習中心安裝溫度控制器；四樓研究小間的空調，亦請醫學院營繕股協助評估如何調整溫度，本館將就經費與效益再作評估。為使圖書資料獲得妥善保存，各閱覽室的溫濕度較其他場所略低，且每位讀者對溫度的感受各有不同，為求資料保存與讀者健康上取得平衡，溫度約設為20-24度，希望讀者見諒。
二樓期刊室講手機的頻率太多。(1位校內受訪者建議)	本館已規範使用手機限於廊道區(含樓梯間及廁所)，閱覽區內(包括休閒圖書區、現期期刊室、裝訂期刊室、參考室、開架圖書室、多媒體學習中心)則不能使用手機，並張貼公告提醒讀者，惟仍有少數讀者未能遵守。本館除加強宣導外，也請讀者遇到未能遵守規範之讀者時，告知本館工作人員處理，讓大家一起為維護閱覽空間之安寧努力。
填問卷可搭配抽獎活動。(1位校內受訪者建議)	謝謝讀者的建議，未來於經費許可情形下，本館將此建議納入進行問卷調查時之參考，以鼓勵讀者填寫問卷，提高問卷回收率。