

臺大醫圖95年讀者滿意度調查結果報告

技術服務股

一、前言

為實際瞭解本館服務品質，本館於今年（95年）4月24日至4月28日共五日，進行讀者滿意度調查。主要調查項目為讀者對於本館閱覽環境整潔、同仁的服務態度、借閱服務的便利性、網頁所提供資訊的完整性與新穎性及本館的專業能力等五項，以作為本館改善相關業務之參考。

問卷調查實施方式為在本館一樓流通櫃臺，分三個時段：上午9:00~13:00（3份）、下午13:00~17:00（4份）、晚上17:00~21:00（3份），對借書之讀者進行抽樣調查。本次問卷調查總計50份問卷。以下就問卷調查內容，進行分析：

二、受訪者基本資料分析

本次問卷調查之受訪者中，有15位是男性（佔30%），35位是女性（佔70%），表1顯示女性受訪者的比例為男性受訪者的兩倍以上。

表一 研究對象性別統計表

性別	填答人數	百分比
男性	15	30%
女性	35	70%
總計	50	100%

本次問卷調查之受訪者可分為三大族群：學生（含大學部學生及研究生），佔62%；醫護人員（醫師、護理人員、其他醫事人員、建教代訓及外校實習醫師），佔28%；職員（行政人員），佔10%。如表三所示為詳細之身份類別，以大學部學生所佔比例最多，計22位（佔44%）；其次為研究生，計9位（佔18%）；醫師，計7位（佔14%）；其他醫事人員，計4位（佔8%）；護理人員，計2位（佔4%）；建教代訓、外校實習醫師，計1位（佔1%）；職員，計5位（佔10%）。原先之調查對象包含教師身份之受訪者，但由於本次問卷調查採隨機抽樣調查，所抽取之樣本並無教師身份之受訪者，因此不列入統計分析。

表二 受訪者身份族群統計表

類型	填答人數	百分比
學生	31	62%
醫護人員	14	28%
職員	5	10%
合計	50	100%

表三 受訪者身份統計表

身份別	填答人數	百分比
大學部學生	22	44%
研究生	9	18%
醫師	7	14%
其他醫事人員	4	8%
護理人員	2	4%
建教代訓、外校實習醫師	1	2%
職員	5	10%
總計	50	100%

三、各項調查滿意程度分析

本次的滿意程度調查共分為五個項目：「閱覽環境整潔」、「同仁的服務態度」、「借閱服務的便利性」、「網頁上所提供資訊的完整性與新穎性」及「專業能力」。在分析部分，首先以次數分配分析全體受訪者的滿意度，再將受訪者區分為三個不同族群：學生（含大學部學生及研究生）、醫護人員（醫師、護理人員、其他醫事人員、建教代訓及外校實習醫師）及職員（行政人員）後進行交叉分析，以瞭解不同族群的使用者在滿意程度上的差異。最後條列出受訪者給予的建議。

（一）閱覽環境整潔

在此次調查中，受訪者對於本館的閱覽環境整潔表示很滿意或滿意者合計為100%。其中，表示很滿意者，計33位（佔66%）；滿意者，計17位（佔34%），無受訪者表示尚可或待加強。

表四 本館閱覽環境整潔滿意程度調查統計表

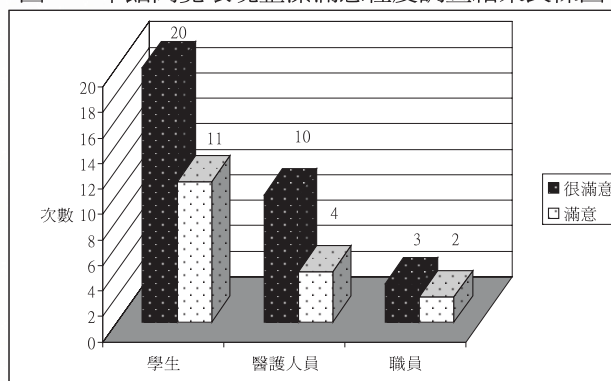
滿意程度	填答人數	百分比
很滿意	33	66%
滿意	17	34%
尚可	0	0%
不滿意	0	0%
合計	50	100%

進一步以受訪者的身份族群做交叉分析，從表五可以看出，三種類型的族群的受訪者對本館的環境整潔滿意程度皆為很滿意或滿意，且很滿意的比率均超過六成。

表五 受訪者身份與環境清潔滿意度交叉分析表

身份別 滿意度	學生 受訪者	醫護人員 受訪者	職員 受訪者	總計
很滿意	20 (64.5%)	10 (71.4%)	3 (60%)	33
滿意	11 (35.5%)	4 (28.6%)	2 (40%)	17
總計	31 (100%)	14 (100%)	5 (100%)	50

圖一 本館閱覽環境整潔滿意程度調查結果長條圖



受訪者對本館環境方面所提的意見，共兩項：

1. 建議冷氣可以提高溫度一些，往往帶了薄外套仍覺得涼。（大學部學生）
2. 冷氣太冷，查資料無法待太久。（研究生）

（二）同仁的服務態度

在此次調查中，受訪者對於本館同仁的服務態度表示很滿意或滿意者合計為98%。其中，表示很滿意者，計33位（佔66%）；滿意者，計16位（佔32%）；表示尚可者，計1位（佔2%）；無受訪者表示待加強。

表六 本館同仁服務態度滿意程度調查統計表

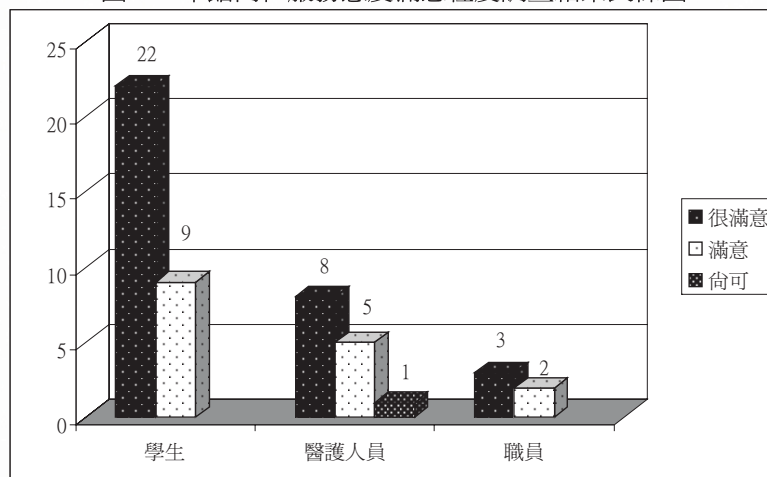
滿意程度	填答人數	百分比
很滿意	33	66%
滿意	16	32%
尚可	1	2%
待加強	0	0%
合計	50	100%

進一步以受訪者的身份族群做交叉分析，從表七可以看出，學生及職員的受訪者對本館的同仁服務態度滿意程度為很滿意或滿意的比率是100%；醫護人員的滿意程度為很滿意及滿意的比率超過九成，只有1位受訪者的滿意度表示為尚可。表示很滿意的受訪者中，學生的比率超過七成，醫護人員為近六成，職員為六成。

表七 受訪者身份與同仁服務態度滿意度交叉分析表

滿意度 \ 身份別	學生 受訪者	醫護人員 受訪者	職員 受訪者	總計
很滿意	22 (71%)	8 (57.1%)	3 (60%)	33
滿意	9 (29%)	5 (35.7%)	2 (40%)	16
尚可	--	1 (7.2%)	--	1
總計	31 (100%)	14 (100%)	5 (100%)	50

圖二 本館同仁服務態度滿意程度調查結果長條圖



受訪者對本館同仁服務態度所提的意見，共一項：

1. 服務態度超好。（大學部學生）

（三）借閱服務的便利性

在此次調查中，受訪者對於本館借閱服務的便利性表示很滿意或滿意者合計為96%。其中，表示很滿意者，計24位（佔48%）；滿意者，計24位（佔48%）；表示尚可者，計2位（佔4%）；無受訪者表示待加強。

表八 本館借閱服務的便利性滿意程度調查統計表

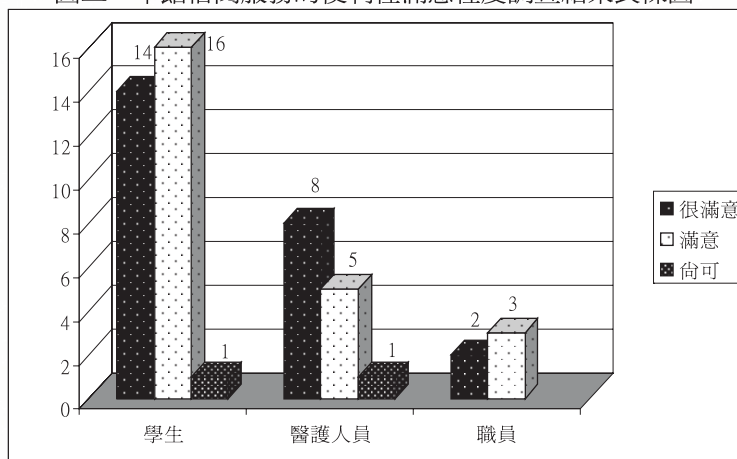
滿意程度	填答人數	百分比
很滿意	24	48%
滿意	24	48%
尚可	2	4%
待加強	0	0%
合計	50	100%

進一步以受訪者的身份族群做交叉分析，從表九可以看出，職員受訪者對本館借閱服務的便利性，滿意程度為很滿意或滿意的比率是100%；學生及醫護人員的滿意程度為很滿意及滿意的比率為90%，各有1位受訪者的滿意度表示為尚可。表示很滿意的受訪者中，學生的比率超過四成，醫護人員為近六成，職員為四成。

表九 受訪者身份與借閱服務的便利性滿意度交叉分析表

身份別 滿意度	學生 受訪者	醫護人員 受訪者	職員 受訪者	總計
很滿意	14 (45.2%)	8 (57.1%)	2 (40%)	24
滿意	16 (51.6%)	5 (35.7%)	3 (60%)	24
尚可	1 (3.2%)	1 (7.2%)	--	2
總計	31 (100%)	14 (100%)	5 (100%)	50

圖三 本館借閱服務的便利性滿意程度調查結果長條圖



受訪者對本館借閱服務的便利性所提的意見，共一項：

1. 自助借書機說明（清楚、簡易、好用、方便）。（研究生）

（四）網頁上所提供資訊的完整性與新穎性

在此次調查中，受訪者對於本館網頁上所提供資訊的完整性與新穎性表示很滿意或滿意者合計為90%。其中，表示很滿意者，計20位（佔40%）；滿意者，計25位（佔50%）；表示尚可者，計5位（佔10%）；無受訪者表示待加強。

表十 本館網頁上所提供資訊的完整性與新穎性滿意程度調查統計表

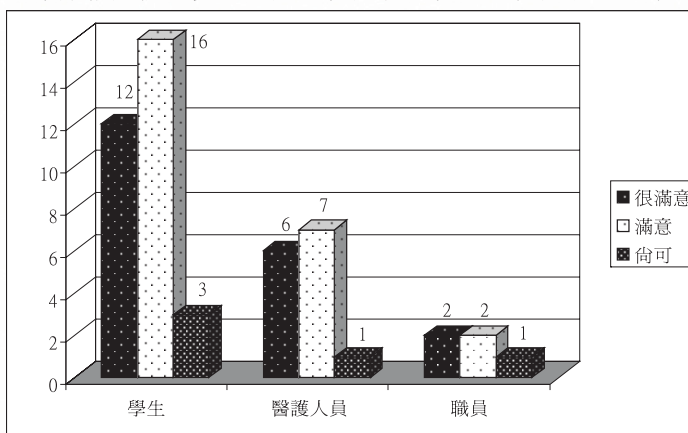
滿意程度	填答人數	百分比
很滿意	20	40%
滿意	25	50%
尚可	5	10%
待加強	0	0%
合計	50	100%

進一步以受訪者的身份族群做交叉分析，從表十一可以看出，學生和醫護人員的受訪者對本館網頁提供資訊的完整性與新穎性，滿意程度為很滿意或滿意的比率是超過九成；職員的滿意程度為很滿意及滿意的比率為八成。表示很滿意的受訪者中，學生的比率將近四成，醫護人員的比率超過四成，職員為四成。

表十一 受訪者身份與網頁提供資訊的完整性與新穎性滿意度交叉分析表

身份別 滿意度	學生 受訪者	醫護人員 受訪者	職員 受訪者	總計
很滿意	12 (38.7%)	6 (42.9%)	2 (40%)	20
滿意	16 (51.6%)	7 (50%)	2 (40%)	25
尚可	3 (9.7%)	1 (7.1%)	1 (20%)	5
總計	31 (100%)	14 (100%)	5 (100%)	50

圖四 本館網頁提供資訊的完整性與新穎性滿意程度調查結果長條圖



（五）專業能力

在此次調查中，受訪者對於本館專業能力表示很滿意或滿意者合計為96%。其中，表示很滿意者，計23位（佔46%）；滿意者，計25位（佔50%）；表示尚可者，計2位（佔4%）；無受訪者表示待加強。

表十二 本館專業能力滿意程度調查統計表

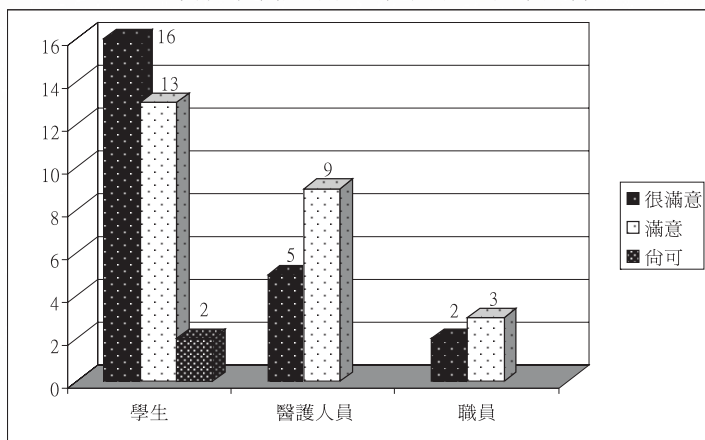
滿意程度	填答人數	百分比
很滿意	23	46%
滿意	25	50%
尚可	2	4%
待加強	0	0%
合計	50	100%

進一步以受訪者的身份族群做交叉分析，從表十三可以看出，職員及醫護人員的受訪者對本館的專業能力，滿意程度為很滿意或滿意的比率是100%；學生的滿意程度為很滿意及滿意的比率為90%，共有2位受訪者的滿意度表示為尚可。表示很滿意的受訪者中，學生及醫護人員的比率近四成，職員為四成。

表十三 受訪者身份與專業能力滿意度交叉分析表

滿意度 \ 身份別	學生 受訪者	醫護人員 受訪者	職員 受訪者	總計
很滿意	16 (38.7%)	5 (35.7%)	2 (40%)	23
滿意	13 (51.6%)	9 (64.3%)	3 (60%)	25
尚可	2 (9.7%)	--	--	2
總計	31 (100%)	14 (100%)	9 (100%)	50

圖五 本館專業能力滿意程度調查結果長條圖



四、對圖書館的其他建議

1. 館內設備方面：

- (1) 建議醫圖購買高速掃描器，方便學生建立數位文件，現行圖書館所使用的機種太過老舊與緩慢。（研究生）

2. 其他方面：

- (1) 繼續努力！（行政人員）
- (2) 很棒！（大學部學生）
- (3) 謝謝你們！（大學部學生）

五、圖書館對讀者建議事項之回應

1. 對本館閱覽環境方面所提的意見：

(1) 建議冷氣可以提高溫度一些，往往帶了薄外套仍覺得涼。

(2) 冷氣太冷，查資料無法待太久。

改善方式：（技術服務股）

本館已於民國94年底進行四樓多媒體學習中心空調改善工程，以平衡多媒體學習中心各室溫差；四樓研究小間部分，亦同時請醫學院營繕股協助調整整個風管出風量，但由於經費拮据，故無法於各研究小間內加裝溫度控制器。此外，本館空調為醫院系統的管線末端，所以能夠改善的情況有限。且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；而每位讀者對溫度的感受亦各有不同，為求資料保存與讀者健康取得平衡，溫度約設為20至24度，希望讀者見諒！

2. 對本館同仁服務態度所提的意見：

(1) 服務態度超好。

(2) 繼續努力！

(3) 很棒！

(4) 謝謝你們。

改善方式：（讀者服務股）

感謝您對本館的支持與愛護，您的認同是我們持續進步的原動力，今後我們仍將秉持一貫的專業和熱忱，為您提供服務。

3. 對本館借閱服務的便利性所提的意見：自助借書機說明（清楚、簡易、好用、方便）。

改善方式：（技術服務股）

謝謝您的鼓勵！使用本館RFID系統自助借書機、自助還書機，可免除讀者等候辦理借還書的時間。尤其RFID自助還書機二十四小時與圖書館系統連線，讀者可以立即完成還書手續。歡迎多加利用！

4. 對圖書館的其他建議：建議醫圖購買高速掃描器，方便學生建立數位文件，現行圖書館所使用的機種太過老舊與緩慢。

改善方式：（推廣服務股）

本館四樓多媒體學習中心教材製作區所提供之四台掃描器，分別購於民國90、91、92及94年，因受學校財產使用年限（10年，94年起縮短為5年）及本館經費限制，故無法即時採購市面最新、最快的機種供讀者使用。造成您的不便，敬請見諒！

另外，配備再佳的機種，也有可能因為一般使用者常有掃描文件時解析度設得愈高愈好的誤解，以致發揮不出應有的效能。掃描圖像並非是解析度愈高愈好。以高解析度掃描影像時，需要更長的時間，更多記憶體和磁碟空間。因此在選擇設定掃描解析度時，需要考慮掃描的影像類型和列印輸出的方式。建議如果只要在螢幕上顯示影像，就不需要以高於72dpi的解析度掃描；如果需作後續的排版印刷，掃描解析度也僅需設定為300dpi即可。這樣，您在掃描文件或圖檔時應會更有效率。

最後，感謝您所提供的建議，本館採購相關設備時，均以讀者的需求為第一考量，歡迎您隨時提供寶貴的意見與建議！