

臺大醫圖96年讀者滿意度調查結果報告

楊雅勛（技術服務股）

壹、前言

為實際瞭解本館服務品質，本館於今（96）年4月9日至4月20日共10日，進行讀者滿意度調查。本次調查項目和95年進行之調查相同，包括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與新穎性及本館的專業能力等五項，使我們能夠積極了解本館之優缺點，作為提升資訊服務品質之參考。

貳、調查結果

本次問卷調查實施方式，係館員於一樓流通櫃臺旁主動邀請醫學校區讀者填寫問卷，每天共有三個時段發送10份，分別是上午9:00~13:00（3份）、下午13:00~17:00（4份）和晚上17:00~21:00（3份），連續進行10天共計100份；另外我們亦在本館二至四樓層放置問卷暨回收箱，由讀者自由填寫，共計回收16份，故本次問卷調查總計回收116份問卷；本文將就問卷調查內容，進行說明與分析。

一、受訪者基本資料

受訪者皆是醫學校區的教職員生，共計116人。以性別而言，男性46位（約佔40%），女性70位（約佔60%），至於教職員生等身份別的比例，以學生人數最多，醫護人員次之，行政人員第三，最後則是教師，詳細數字和比例如表1。

表1 受訪者身份別分析

受訪者類型	受訪者身份別	人次	百分比
學生	大學部學生	32	51%
	研究生	27	
	小計	59	
醫護人員	醫師	19	35%
	護理人員	6	
	其他醫事人員	14	
	建教代訓及外校實習醫師	2	
	小計	41	
	行政人員	10	9%
	教師	6	5%
	總計	116	100%

二、各項目的滿意程度

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」；這些項目依據滿意程度高低排列，則分別是「閱覽環境整潔（98%）」、「同仁的服務態度（97%）」、「借閱服務的便利性（96%）」、「專業能力（94%）」和「網頁上所提供

根據表5的資料顯示，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97%。其中，表示很滿意者，計79位（佔68%）；滿意者，計34位（佔29%）；表示尚可者，計3位（佔3%）；無表示待加強之受訪者。

表5 本館同仁服務態度滿意程度之分布情形

滿意程度	人次	百分比
很滿意	79	68%
滿意	34	29%
尚可	3	3%
待加強	0	0%
合計	116	100%

表6交叉分析的結果發現教師身份的受訪者對本館的同仁服務態度滿意程度為很滿意的比率100%；學生及醫護人員的滿意程度為很滿意及滿意的比率均是98%；行政人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亦有九成；學生、醫護人員與行政人員各有1位受訪者的滿意度表示為尚可。

表6 受訪者身份與同仁服務態度滿意度交叉分析

身份別 滿意度	學生	醫護人員	行政人員	教師	總計
很滿意	36 (61%)	29 (71%)	8 (80%)	6 (100%)	79
滿意	22 (37%)	11 (27%)	1 (10%)	0 (0%)	34
尚可	1 (2%)	1 (2%)	1 (10%)	0 (0%)	3
總計	59 (100%)	41 (100%)	10 (100%)	6 (100%)	116

有關借閱服務便利性之滿意程度詳如表7，很滿意或滿意者合計為96%。其中，表示很滿意者，計59位（佔51%）；滿意者，計51位（佔45%）；表示尚可者，計4位（佔3%）；表示待加強之受訪者計1位（佔1%）；有1位受訪者未勾選，但註記未使用過該項服務，故本項目合計為115次。

表7 本館借閱服務的便利性滿意程度之分布情形

滿意程度	人次	百分比
很滿意	59	51%
滿意	51	45%
尚可	4	3%
待加強	1	1%
合計	115	100%

從表8可以看出職員對本館的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8 受訪者身份與借閱服務的便利性滿意度交叉分析

身份別 滿意度	學生	醫護人員	行政人員	教師	總計
很滿意	27 (46%)	23 (58%)	4 (40%)	5 (83%)	59
滿意	29 (49%)	15 (37%)	6 (60%)	1 (17%)	51
尚可	3 (5%)	1 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	4
待加強	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	1
總計	59 (100%)	40 (100%)	10 (100%)	6 (100%)	115

至於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85%，詳如表9。其中，表示很滿意者，計45位（佔39%）；滿意者，計53位（佔46%）；表示尚可者，計15位（佔13%）；有2位受訪者表示待加強。有1位受訪者未勾選，但註記未使用過該項服務，故本項目合計為115次。

表9 本館網頁上所提供資訊的完整性與新穎性滿意程度之分布情形

滿意程度	人次	百分比
很滿意	45	39%
滿意	53	46%
尚可	15	13%
待加強	2	2%
合計	115	100%

從表10資料發現教師的受訪者對本館的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達100%，學生和醫護人員的受訪者有超過八成的滿意度；職員的滿意程度為很滿意及滿意的比率為七成。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10 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

身份別 滿意度	學生	醫護人員	行政人員	教師	總計
很滿意	21 (36%)	18 (44%)	4 (40%)	2 (40%)	45
滿意	29 (49%)	18 (44%)	3 (30%)	3 (60%)	53
尚可	8 (14%)	4 (10%)	3 (30%)	0 (0%)	15

身份別 滿意度	學生	醫護人員	行政人員	教師	總計
待加強	1 (1%)	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	2
總計	59 (100%)	41 (100%)	10 (100%)	5 (100%)	115

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94%，詳如表11。其中，表示很滿意者，計60位（佔52%）；滿意者，計49位（佔42%）；表示尚可者，計7位（佔6%）；無表示待加強之受訪者。

表11 本館專業能力滿意程度之分布情形

滿意程度	人次	百分比
很滿意	60	52%
滿意	49	42%
尚可	7	6%
待加強	0	0%
合計	116	100%

表12之統計結果發現行政人員與教師受訪者對本館的專業能力滿意程度為很滿意與滿意的比率是100%；學生與醫護人員的滿意程度為很滿意與滿意的比率為93%，尚可的比率則是7%。

表12 受訪者身份與專業能力滿意度交叉分析

身份別 滿意度	學生	醫護人員	行政人員	教師	總計
很滿意	26 (44%)	23 (56%)	6 (60%)	5 (83%)	60
滿意	29 (49%)	15 (37%)	4 (40%)	1 (17%)	49
尚可	4 (7%)	3 (7%)	0 (0%)	0 (0%)	7
總計	59 (100%)	41 (100%)	10 (100%)	6 (100%)	116

參、結論

非常感謝讀者撥空填寫問卷與建言，雖然此次調查的平均滿意度人數比例達到94%，但我們仍希望能追求完美，提供最好的服務給全部讀者。因此，全體館員將繼續秉持讀者優先之工作熱忱，虛心接受填答者的部份建議和研擬改善方案，表13則是他們的具體建議與本館回覆。

<p>三、希望可以開放個人背包可帶進圖書館。</p>	<p>本館設立之初因館舍面積有限，無法將自習室規劃在內，此項政策並經醫學校區圖書委員會決議通過。時代變遷，本館亦在閱覽服務政策上適當調整，開放本校教職員工生可以帶書進館參閱。但若要開放讀者帶背包入館，需考量下列不良的影響：</p> <p>本館位於市中心區，如果全面開放讀者帶背包入館，唯恐校外人士以背包佔位自習，嚴重妨礙本校教職員工生之閱覽權利。</p> <p>若比照總圖，開放校內讀者帶背包入館，則本館必須重新規劃配置一樓門禁系統軟硬體設備、走道空間及增加人力和經費等等；而且，進館自習人數一定會更多，同時發生佔位子的情形，將會造成進館研究或查閱資料的老師和同學們沒有座位，而形成更大的抱怨。</p> <p>我們深刻體認到圖書館各項政策應該隨著時代變化與讀者需求而予以彈性調整，所以我們將研議如何克服上述的不良影響，希望能儘速完成開放校內讀者攜帶背包進館的規劃方案在此之前，本館已於一樓閱報區設置150個寄物櫃供進館讀者使用，讀者如攜帶較多文具、書籍時，可裝在透明的提袋內或向流通櫃臺借用館內專用書袋。非常感謝您的支持和寶貴的建言，圖書館清靜的閱讀環境，有賴我們大家共同的維護和提昇。</p>	<p>技術服務股</p>
<p>四、對本館同仁服務態度所提的意見：</p> <p>1. 很溫暖也很周全，謝謝！</p> <p>2. 清潔人員辛苦了！</p> <p>3. 流通櫃臺的新進人員（或工讀生）若可以多些微笑就更棒囉！</p>	<p>1-2. 謝謝您的支持與愛護，我們將更努力提供更好、更專業的服務。</p> <p>3. 流通櫃臺新進的工讀生因為尚有很多地方需要學習，新手上路比較容易緊張，才會忽略了「微笑」。感謝您給我們工讀生寶貴的建議，也希望讀者們能給他多多的鼓勵與指教，相信不久他必能提供讀者更親切、更令人滿意的服務！</p>	<p>1-2讀者服務股</p> <p>3技術服務股</p>

<p>七、影印費較他館高一些。</p>	<p>由於本館的影印量比不上各大學圖書館的總印量，參加評選之廠商據其成本之考量多無法提供極優惠之價格，但本館為維護讀者權益仍要求廠商調降影印費，故自94年1月1日起承租商佳能公司即配合調降影印費，校內讀者之A4與B4黑白影印從原價1.3元調降為1.1元，而A3每張從2.6元調降為2元。以總影印量來看醫學校區之印量受電子資源使用之影響正逐年下降，即使如此，雖然比不上各大學圖書館的影印優惠價，但在不降低影印品質的前提下，我們仍會努力為讀者爭取協調合理而優惠之價格。</p>	<p>讀者服務股</p>
<p>八、電腦限制太多，又不想特地到多媒體中心，使用起來非常不便。</p>	<p>為了解讀者利用本館館藏所遭遇的問題，本館於一至三樓共設置了十二部公用電腦以方便讀者就近查詢及使用。除了二樓裝訂期刊室裡二部專門提供讀者查詢期刊聯合目錄及辦理館際合作線上申請的電腦外，其餘公用電腦皆可查詢及使用臺大圖書館的館藏目錄和電子資源，所以在圖書館館藏目錄的畫面中設置了「電子期刊」與「資料庫檢索」兩個連結，方便讀者有需要時，能隨時連結使用。</p> <p>惟避免讀者長期佔用公用電腦，而造成其他讀者的不便，除一樓三部公用電腦因有館員可就近協助及調解佔用情形，而可彈性開放讀者連結所有網站外，其餘電腦仍保留僅供查詢及使用本校館藏目錄、電子資源及聯合目錄之用，且上述電腦目前暫無法提供存檔及列印功能，敬請見諒。</p> <p>為了迎合資訊時代數位圖書館之趨勢，本館將努力爭取經費，俾能設置更多的公用電腦，希望早日達成館內每一部公用電腦皆可供臺大師生連結網路、存取檔案和列印電子全文之目標。</p>	<p>推廣服務股</p>
<p>九、軟體資料庫課程蠻好的，希望場次多些。</p>	<p>感謝您的建議，安排適合讀者的課程以協助讀者使用圖書館服務及各項資源，並進而在其研究與學業上有所助益一直是本館的工作目標之一，本館將持續定期安排適當的課程。</p> <p>而除了本館各項已排定之課程外，讀者只要集合6人（含）以上者亦可親至本館四樓多媒體學習中心櫃臺或以電話預約方式，由本館依照您的課程內容及時間需求，為您安排所需課程。（聯絡人：黃嬪榕，院內分機8149；傳真：(02) 2356-0831）。</p>	<p>推廣服務股</p>

