



# 臺大醫圖99年第一次讀者滿意度調查 結果報告

陳玠芝（技術服務股）

## 一、前言

臺大醫圖是以讀者為導向、重視讀者意見、追求卓越服務品質的圖書館，為瞭解本館服務品質並廣納讀者的建言，本館於今年（99年）4月26日至5月7日共10日辦理第一次讀者滿意度調查。本次調查項目為本館閱覽環境整潔、同仁的服務態度、借閱服務的便利性、網頁上所提供資訊的完整性與新穎性及同仁的專業能力等五項，除可與往年調查之結果對照，瞭解提供之服務是否符合讀者的需求與期許，並可瞭解待改善之服務項目，作為本館提昇相關服務品質之參考。

本次問卷調查實施方式，安排工讀生於一樓流通櫃檯主動邀請進館之醫學校區讀者填寫問卷，分三個調查時段：上午8:00~13:00（3份）、下午13:00~17:00（4份）、晚上17:00~21:00（3份），共計回收100份問卷；另外亦在本館二樓至四樓閱覽室放置問卷暨回收箱，共計回收13份問卷，故本次問卷調查總計回收113份問卷。

## 二、受訪者基本資料分析

### （一）性別分析

如表1所示，本次問卷調查之受訪者中，有51位是男性（佔45%），62位是女性（佔55%）。

表1：研究對象性別分析表

性別	人次	百分比
男性	51	45%
女性	62	55%
總計	113	100%

### （二）身分別分析

如表2所示，本次問卷調查之受訪者可分為4個族群：學生（含大學部學生及研究生）所佔比例最多，計69位，佔61%；依序為醫護人員（醫師、護理人員、其他醫事人員、建教代訓及校外實習醫師/學生），計23位，佔20%；行政人員，計11位，佔10%；教師計10位，佔9%。



表2：受訪者類型及身分別分析表

受訪者類型	受訪者身分別	人次	百分比
學生	大學部學生	41	61%
	研究生	28	
	小計	69	
醫護人員	醫師	10	20%
	護理人員	6	
	其他醫事人員	3	
	建教代訓及 外校實習醫師/學生	4	
	小計	23	
行政人員		11	10%
教師		10	9%
總計		113	100%

### 三、整體滿意程度分析

在此次調查中，就五大項服務且不分受訪者類型的整體滿意度詳如表3，表示很滿意與滿意者合計，由高而低依序為「閱覽環境整潔（99%）」、「同仁的服務態度（97%）」、「同仁的專業能力（96%）」、「借閱服務的便利性（93%）」和「網頁上所提供資訊的完整性與新穎性（73%）」。

表3：五大項服務滿意度調查表

項目 滿意度	閱覽環境	服務態度	借閱服務	網頁資訊	專業能力
很滿意	60%	71%	48%	27%	55%
滿意	39%	26%	45%	46%	41%
尚可	1%	3%	4%	26%	3%
待加強	0%	0%	3%	1%	1%
總計	100%	100%	100%	100%	100%



#### 四、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「同仁的專業能力」。在分析部份，首先以次數分配分析全體受訪者的滿意度，再將受訪者區分為四個不同族群：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/學生）、行政人員與教師後進行交叉分析，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99%。其中，表示很滿意者，計68位（佔60%）；滿意者，計44位（佔39%）；尚可者，計1位（佔1%）；無表示待加強之受訪者。

表4：本館閱覽環境整潔滿意程度調查分布表

滿意程度	次數	百分比
很滿意	68	60%
滿意	44	39%
尚可	1	1%
合計	113	100%

進一步以受訪者的身分族群做交叉分析，從表5可以發現醫護人員、行政人員與教師對本館的閱覽環境整潔滿意程度為很滿意與滿意皆為100%；學生滿意程度為很滿意與滿意為98%。

表5：受訪者身分與環境清潔滿意度交叉分析表

身分別 滿意度	學生	醫護人員	行政人員	教師	總計
很滿意	41 (59%)	12 (52%)	9 (82%)	6 (60%)	68 (60%)
滿意	27 (39%)	11 (48%)	2 (18%)	4 (40%)	44 (39%)
尚可	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (1%)
總計	69 (100%)	23 (100%)	11 (100%)	10 (100%)	113 (100%)



### (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97%。其中，表示很滿意者，計80位（佔71%）；滿意者，計30位（佔26%）；尚可者，計3位（佔3%）；無表示待加強之受訪者。

表6：本館同仁的服務態度滿意程度調查分布表

滿意程度	次數	百分比
很滿意	80	71%
滿意	30	26%
尚可	3	3%
合計	113	100%

進一步以受訪者的身分族群做交叉分析，從表7可以發現行政人員對本館同仁的服務態度滿意程度為很滿意的比率為100%；教師滿意程度為很滿意與滿意的比率為100%；學生滿意程度為很滿意與滿意的比率為97%；醫護人員滿意程度為很滿意與滿意的比率為96%。

表7：受訪者身分與同仁的服務態度滿意度交叉分析表

身分別 滿意度	學生	醫護人員	行政人員	教師	總計
很滿意	45 (65%)	16 (70%)	11 (100%)	8 (80%)	80 (71%)
滿意	22 (32%)	6 (26%)	0 (0%)	2 (20%)	30 (26%)
尚可	2 (3%)	1 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (3%)
總計	69 (100%)	23 (100%)	11 (100%)	10 (100%)	113 (100%)

### (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93%。其中，表示很滿意者，計54位（佔48%）；滿意者，計51位（佔45%）；表示尚可者，計5位（佔4%）；表示待加強者，計3位（佔3%）。



表8：本館借閱服務的便利性滿意程度調查分布表

滿意程度	次數	百分比
很滿意	54	48%
滿意	51	45%
尚可	5	4%
待加強	3	3%
合計	113	100%

進一步以受訪者的身分族群做交叉分析，從表9可以發現醫護人員與教師對本館借閱服務的便利性滿意程度為很滿意與滿意的比率皆為100%；行政人員滿意程度為很滿意與滿意的比率為91%；學生滿意程度為很滿意或滿意的比率為90%。

表9：受訪者身分與借閱服務的便利性滿意度交叉分析表

身分別 滿意度	學生	醫護人員	行政人員	教師	總計
很滿意	29 (42%)	12 (52%)	8 (73%)	5 (50%)	54 (48%)
滿意	33 (48%)	11 (48%)	2 (18%)	5 (50%)	51 (45%)
尚可	4 (6%)	0 (0%)	1 (9%)	0 (0%)	5 (4%)
待加強	3 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (3%)
總計	69 (100%)	23 (100%)	11 (100%)	10 (100%)	113 (100%)

#### (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73%。其中，表示很滿意者，計31位（佔27%）；滿意者，計52位（佔46%）；表示尚可者，計29位（佔26%）；表示待加強者，計1位（佔1%）。



表10：本館網頁上所提供資訊的完整性與新穎性滿意程度調查分布表

滿意程度	次數	百分比
很滿意	31	27%
滿意	52	46%
尚可	29	26%
待加強	1	1%
合計	113	100%

進一步以受訪者的身分族群做交叉分析，從表11可以發現醫護人員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與滿意的比率為91%；行政人員滿意程度為很滿意與滿意的比率為82%；教師滿意程度為很滿意與滿意的比率為80%；學生滿意程度為很滿意與滿意的比率為65%。

表11：受訪者身分與網頁提供資訊的完整性與新穎性滿意度交叉分析表

身分別 滿意度	學生	醫護人員	行政人員	教師	總計
很滿意	13 (19%)	9 (39%)	5 (46%)	4 (40%)	31 (27%)
滿意	32 (46%)	12 (52%)	4 (36%)	4 (40%)	52 (46%)
尚可	23 (33%)	2 (9%)	2 (18%)	2 (20%)	29 (26%)
待加強	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (1%)
總計	69 (100%)	23 (100%)	11 (100%)	10 (100%)	113 (100%)

#### (五) 同仁的專業能力

在此次調查中，受訪者對於本館同仁的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62位（佔55%）；滿意者，計47位（佔41%）；表示尚可者，計3位（佔3%）；表示待加強者，計1位（佔1%）。



表12：本館同仁的專業能力滿意程度調查分布表

滿意程度	次數	百分比
很滿意	62	55%
滿意	47	41%
尚可	3	3%
待加強	1	1%
合計	113	100%

進一步以受訪者的身份族群做交叉分析，從表13可以發現行政人員與教師對本館同仁的專業能力滿意程度為很滿意與滿意的比率為100%；學生與醫護人員滿意程度為很滿意與滿意的比率為96%。

表13：受訪者身分與同仁的專業能力滿意度交叉分析表

身分別 滿意度	學生	醫護人員	行政人員	教師	總計
很滿意	33 (48%)	13 (57%)	9 (82%)	7 (70%)	62 (55%)
滿意	33 (48%)	9 (39%)	2 (18%)	3 (30%)	47 (41%)
尚可	3 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (3%)
待加強	0 (0%)	1 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (1%)
總計	69 (100%)	23 (100%)	11 (100%)	10 (100%)	113 (100%)

## 五、讀者建議事項與本館的回應

非常感謝讀者撥空填寫問卷，並對本館提出建言，本館秉持讀者優先之精神，虛心接受建議，並提出改善方案，下列為讀者的建議與本館的回應。



讀者建議內容	回覆或改善方式	承辦單位
<p>一、對於本館閱覽環境相關建議：</p> <p>1.a.冷氣太冷（三樓）。</p> <p>b.冷氣太強了，很冷（三樓）。</p> <p>c.冷氣太冷了（二樓）。</p>	<p>由於本館的空調是由醫院的空調房控管，因此若讀者反應空調太冷或太熱時，我們會將相關意見轉知空調房，請他們作調整。</p>	<p>技術服務股 行政小組</p>
<p>二、借閱圖書相關建議：</p> <p>1.有些套書請買全，不要只進某一冊，例如：有川浩的鹽之街系列。</p> <p>2.休閒讀物可否納入電子系統，借閱不必再用手寫的！</p> <p>3.希望休閒圖書的借閱時間可延長。</p> <p>4.休閒書對學生、專業人才的人文素養、眼界、壓力調適有很大幫助，建議將休閒書入館藏，或增加現有館藏在這方面的比例，或至少能在電腦建檔，方便圖書館掌握書籍去向及借閱者借書的便利。</p>	<p>1.本館採購之圖書以醫學專業圖書為主，休閒圖書乃讀者贈送，因此難要求提供完整套書，敬請見諒！</p> <p>2-4.為提供讀者在獲取醫療專業資訊之餘，亦有一處放鬆身心、舒緩工作壓力的休閒空間，醫圖特設立「休閒圖書區」，將讀者贈送的休閒圖書集中於專區供眾閱覽。也為了讓讀者借閱休閒圖書時，比較沒有逾期、冊數等壓力，因此，休閒圖書並未納入圖書館自動化系統。所以，休閒圖書之借閱，並不包含在讀者借書總冊數的額度內；且因為沒有逾期罰款的壓力，自推出以來，廣受讀者的熱烈歡迎。為順應讀者對於休閒圖書的需求與期盼，醫圖已將休閒圖書借期延長為30日，並儘量簡化休閒圖書借出單的填寫欄位，以便利讀者借閱。讀者對於休閒圖書的喜愛與支持，本館十分感謝！</p>	<p>1技術服務股 行政小組</p> <p>2-4技術服務股 技服小組</p>
<p>三、流通服務相關建議：</p> <p>有時候讀者人數並不多，卻不斷限制外校學生使用，個人認為十分荒唐，待改進！</p>	<p>臺大醫圖除了開放臺灣大學的全體教職員工生使用醫圖的各項服務外，並開放校外人士進館查詢館藏圖書資源。本館對外校學生十分禮遇，不僅未限制外校學生入館使用館藏圖書資源，且給予校外學生影印費比照本校讀者的優惠，敬請多加利用！</p>	<p>技術服務股 技服小組</p>



讀者建議內容	回覆或改善方式	承辦單位
<p>四、期刊服務相關建議： 請辦公室工作人員不要一次拿走太多當期雜誌，並煩請當日歸還，謝謝。</p>	<p>因並未指出是現刊、裝訂期刊或休閒期刊，故將期刊相關作業說明如下： 本館現期期刊上架後，只會進行當期雜誌到館之上架陳列，除進行裝訂工作外，少有一次大量移離架位之情況，更不會取走大量的當期期刊。在進行定期之期刊裝訂時，會整理上一期之前的雜誌送裝訂，取刊之原則為當期雜誌到館且陳列於架上，故不可能以當期雜誌為標的。另外，醫圖送裝訂期刊之清單會在送裝前十天至二星期公告，送廠前三天才從現期期刊室的鳩巢取出整理，暫存於期刊待裝室。在期刊尚未送離本館前（刊名標示牌會夾有黃色送裝單），於上班時間內皆可持入館證件，向期刊辦公室申請借閱。或者您也可以利用電子期刊取得所需文獻，如無電子期刊則可透過館際合作之管道申請取得文獻，若因此造成不便，敬請見諒。</p>	<p>讀者服務股</p>
<p>五、影印服務相關建議： 增加影印卡販售點！</p>	<p>經詢問本館影印服務合約廠商，目前該公司基於成本考量，所以無法在其他地點增設人力販售影印卡，敬請諒察。</p>	<p>技術服務股 行政小組</p>



讀者建議內容	回覆或改善方式	承辦單位
<p>六、講習課程相關建議： 即時更新課程資訊，相關課程不要固定於某星期幾（ex Friday etc）。</p>	<p>感謝您的建議，安排適合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。本館將持續於不同的時段安排課程，並即早更新「講習課程與相關活動」網頁內容。惟某些課程（例如：IPA）係由代理商派講師來本館授課，授課日期須配合講師時間，本館會向代理商反應請其分散授課時間。</p> <p>而除各項已排定之課程外，讀者只要集合6人（含）以上者亦可向本館另外預約上課日期與時間，本館會依照您的需求，為您安排所需課程。歡迎您多加利用，請洽院內分機62208，謝謝。</p>	<p>推廣服務股</p>
<p>七、空間管理相關建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 也太有錢可以做那麼多設計！</li> <li>2. 館內整體的燈光皆偏白光，是否予以或增加黃光，讓閱讀時或心情上暖和些。</li> </ol>	<p>由於本館閱覽空間主要乃提供讀者在館內閱讀館藏，因此燈光多採白光以提供充足的照明；但在休閒圖書區及討論室則提供黃光，提供較輕鬆愉悅的閱讀氛圍。</p>	<p>技術服務股 行政小組</p>



讀者建議內容	回覆或改善方式	承辦單位
<p>八、電腦與網頁資訊相關建議：</p> <p>1.a.四樓多媒體學習中心也開放計中列印。</p> <p>b.四樓電腦影印系統與計中應同步，才不用在四樓做完報告，還得下樓列印！</p> <p>c.希望有和計中系統連結，能上網列印資料。</p> <p>d.四樓多媒體學習中心開放計中列印。</p> <p>e.輸出影印速度稍慢。</p> <p>2.改善二樓電腦功能（特別是影印）。</p> <p>3.書籍查詢按上一頁會到上上一頁！</p> <p>4.有些電腦（包括四樓）的IE沒法直接開。</p>	<p>1.計中列印服務為獨立的網路系統，需要計中配合才能連結其列印服務，但計中表示目前尚無此計畫。</p> <p>2.二樓電腦主要目的為查詢本館館藏目錄及館合系統，如需其他服務，建議您至四樓多媒體學習中心使用。</p> <p>3.目前館藏目錄查詢系統已更新版本，已無此問題。</p> <p>4.謝謝您的反應，本館已將無法開啟IE的電腦做一修正，若您再遇到類似問題，請您即刻向櫃檯工作人員反應。</p>	<p>推廣服務股</p>
<p>九、開放時間相關建議：</p> <p>希望開放時間可以增加（如：週日晚上.....）。</p>	<p>本館為提昇讀者閱覽服務，已自96年11月24日起延長假日開放時間，週六開放時間由17時延長至22時，週日開放時間由13時延長至17時。但以目前學校經費短絀及讀者維安人力配置等諸多問題，短時間內尚無法延長週日晚間之開放時間，敬請見諒！但讀者的殷切期望，未來將納為本館提昇閱覽服務之優先考量。</p>	<p>技術服務股 技服小組</p>
<p>十、對本館同仁的建議與鼓勵：</p> <p>1.謝謝！</p> <p>2.請加油再進步！</p> <p>3.醫圖很棒！</p>	<p>感謝您對我們的認同與讚賞，我們會繼續提供完善的資訊服務，並努力提升服務品質，來滿足您的資訊需求。也歡迎您多多利用本館各項設施與服務，隨時提出您寶貴的建議給我們，我們將誠心接受並檢討改進，共同為邁向一流的圖書館而努力。</p>	<p>讀者服務股</p>