

臺大醫圖99年第二次讀者滿意度調查成果報告

楊盈慈 (技術服務股)

一、前言

臺大醫圖是以讀者為導向、追求卓越服務的圖書館，為實際瞭解本館服務品質並廣納讀者的建言，本館於 99 年 10 月 11 日至 10 月 22 日共 10 日辦理年度第二次讀者滿意度調查。本次調查項目包括：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，並可積極瞭解應改善之服務項目，作為本館改善相關業務之參考。

本次問卷調查實施方式以讀者填寫問卷，區分三個調查時段：8:00~13:00 (3 份)、13:00~17:00 (4 份)、17:00~21:00 (3 份)，於一樓流通櫃檯主動邀請進館之醫學校區讀者填寫問卷，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 25 份問卷，故本次問卷調查總計回收 125 份問卷。以下就問卷調查內容，進行統計及分析：

二、受訪者基本資料分析

(一) 性別分析

本次問卷調查之受訪者中，有 62 位是男性 (佔 50%)，63 位是女性 (佔 50%)。

(二) 身分別分析

如表 1 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 81 位，佔 65%；依序為醫護人員 (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)，計 32 位，佔 26%；行政人員，計 9 位，佔 7%；教師計 3 位，佔 2%。

表1: 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 | 50 | 65% |
| | 研究生 | 31 | |
| | 小計 | 81 | |
| 醫護人員 | 醫師 | 16 | 26% |
| | 護理人員 | 8 | |
| | 其他醫事人員 | 4 | |
| | 建教代訓及外校實習醫師/學生 | 4 | |
| | 小計 | 32 | |
| | 行政人員 | 9 | 7% |
| | 教師 | 3 | 2% |
| | 總計 | 125 | 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 2，受訪者表示很滿意與滿意者合計，由高而低依序為「同仁的服務態度(98%)」、「閱覽環境整潔(97%)」、「借閱服務的便利性(95%)」、「同仁的專業能力(95%)」和「網頁上所提供資訊的完整性與新穎性(87%)」。

表2：五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 | 61% | 69% | 50% | 36% | 53% |
| 滿意 | 36% | 29% | 45% | 51% | 42% |
| 尚可 | 3% | 1% | 4% | 11% | 4% |
| 待加強 | 0% | 1% | 1% | 2% | 1% |
| 總計 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

四、各項調查滿意程度分析

本次的滿意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。

(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 97%。其中，表示很滿意者，計 76 位(佔 61%)；滿意者，計 45 位(佔 36%)；尚可者，計 4 位(佔 3%)；無表示待加強之受訪者。

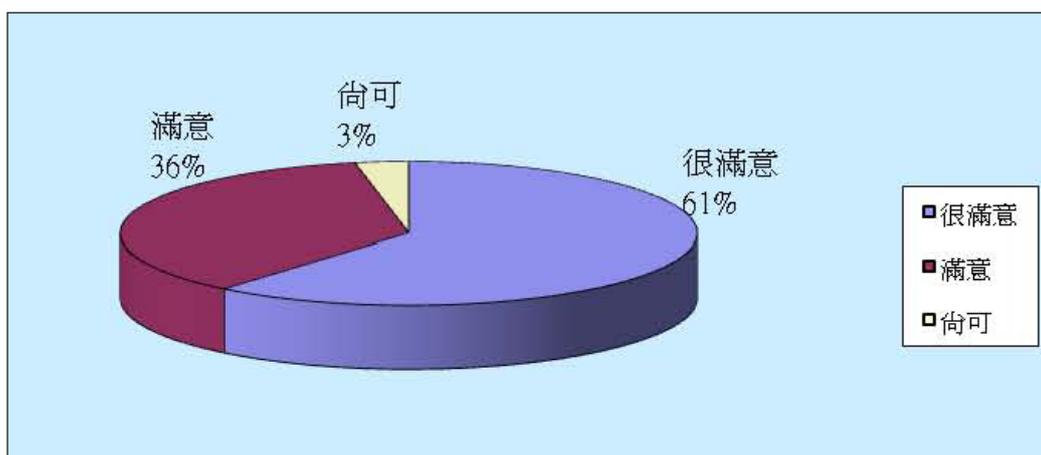


圖1：本館閱覽環境整潔滿意度人數比例

進一步以受訪者的身分族群做交叉分析，從表 3 可以發現醫護人員、教師對本館的閱覽環境整潔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 96%；行政人員滿意程度為很滿意與滿意的比率為 89%。

表3: 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 | 48 (59%) | 20 (63%) | 6 (67%) | 2 (67%) | 76 (61%) |
| 滿意 | 30 (37%) | 12 (37%) | 2 (22%) | 1 (33%) | 45 (36%) |
| 尚可 | 3 (4%) | 0 (0%) | 1 (11%) | 0 (0%) | 4 (3%) |
| 總計 | 81 (100%) | 32 (100%) | 9 (100%) | 3 (100%) | 125 (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 98%。其中，表示很滿意者，計 86 位(佔 69%)；滿意者，計 36 位(佔 29%)；尚可者，計 2 位(佔 1%)；待加強者，計 1 位(佔 1%)。

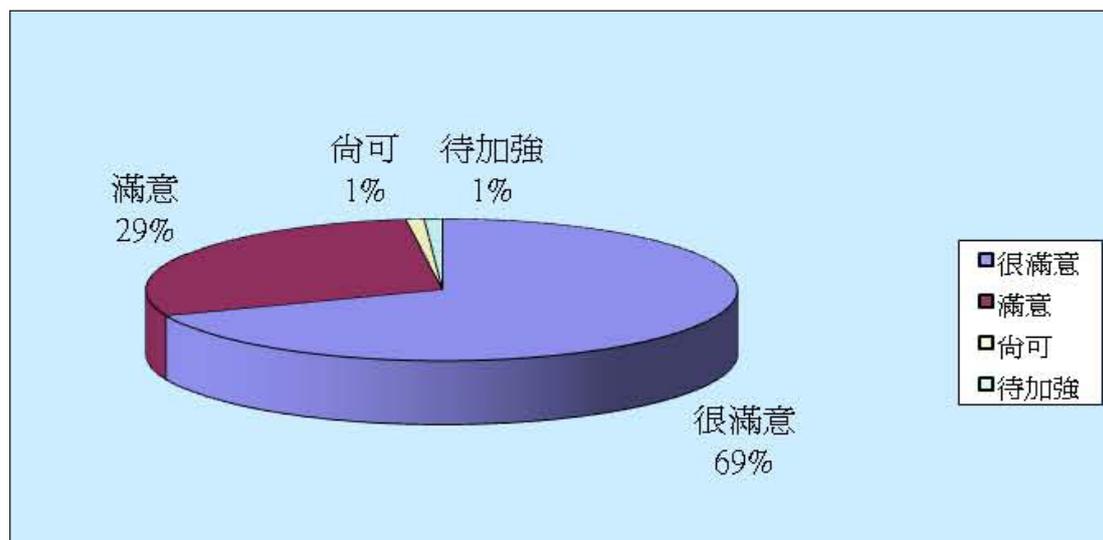


圖2: 本館同仁的服務態度滿意度人數比例

進一步以受訪者的身分族群做交叉分析，從表 4 可以發現教師對本館同仁的服務態度滿意程度為很滿意的比率為 100%；醫護人員與行政人員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%。

表4: 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 | 54 (67%) | 21 (66%) | 8 (89%) | 3 (100%) | 86 (69%) |
| 滿意 | 24 (30%) | 11 (34%) | 1 (11%) | 0 (0%) | 36 (29%) |
| 尚可 | 2 (2%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 2 (1%) |
| 待加強 | 1 (1%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 1 (1%) |
| 總計 | 81 (100%) | 32 (100%) | 9 (100%) | 3 (100%) | 125 (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95%。其中，表示很滿意者，計62位(佔50%)；滿意者，計56位(佔45%)；表示尚可者，計6位(佔4%)；表示待加強者，計1位(佔1%)。

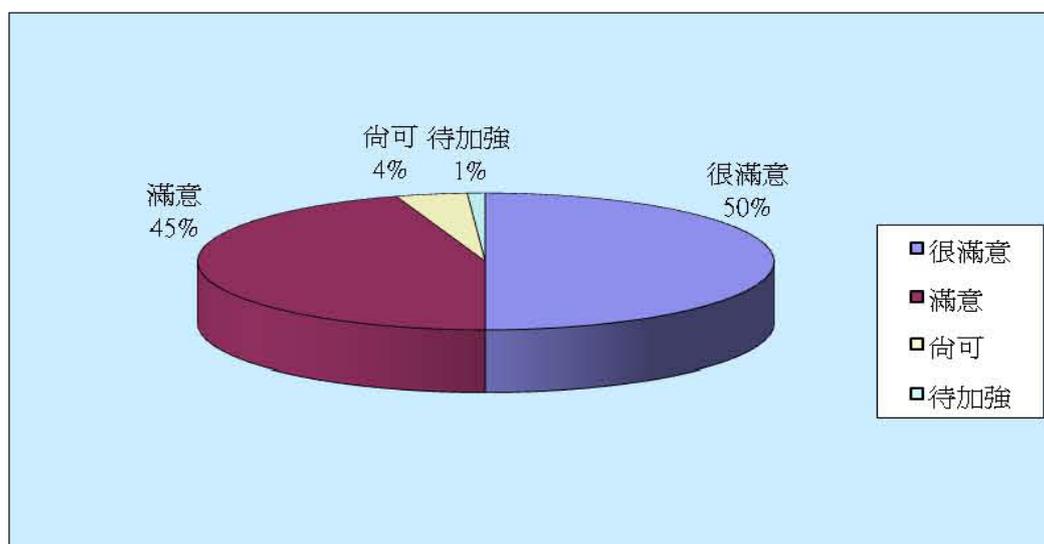


圖3: 本館借閱服務的便利性滿意度人數比例

進一步以受訪者的身分族群做交叉分析，從表5可以發現行政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為100%；醫護人員滿意程度為很滿意與滿意的比率為97%；學生滿意程度為很滿意與滿意的比率為93%。

表5: 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 | 37 (46%) | 19 (59%) | 4 (44%) | 2 (67%) | 62 (50%) |
| 滿意 | 38 (47%) | 12 (38%) | 5 (56%) | 1 (33%) | 56 (45%) |
| 尚可 | 5 (6%) | 1 (3%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 6 (4%) |
| 待加強 | 1 (1%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 1 (1%) |
| 總計 | 81 (100%) | 32 (100%) | 9 (100%) | 3 (100%) | 125 (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 87%。其中，表示很滿意者，計 45 位(佔 36%)；滿意者，計 64 位(佔 51%)；表示尚可者，計 14 位(佔 11%)；表示待加強者，計 2 位(佔 2%)。



圖4: 本館網頁上所提供資訊的完整性與新穎性滿意度人數比例

進一步以受訪者的身分族群做交叉分析，從表 6 可以發現行政人員與教師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 100%；醫護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與滿意的比率為 84%。

表6: 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 | 25 (31%) | 16 (50%) | 3 (33%) | 1 (33%) | 45 (36%) |
| 滿意 | 43 (53%) | 13 (41%) | 6 (67%) | 2 (67%) | 64 (51%) |
| 尚可 | 12 (15%) | 2 (6%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 14 (11%) |
| 待加強 | 1 (1%) | 1 (3%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 2 (2%) |
| 總計 | 81 (100%) | 32 (100%) | 9 (100%) | 3 (100%) | 125 (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 95%。其中，表示很滿意者，計 66 位(佔 53%)；滿意者，計 52 位(佔 42%)；表示尚可者，計 6 位(佔 4%)；表示待加強者，計 1 位(佔 1%)。

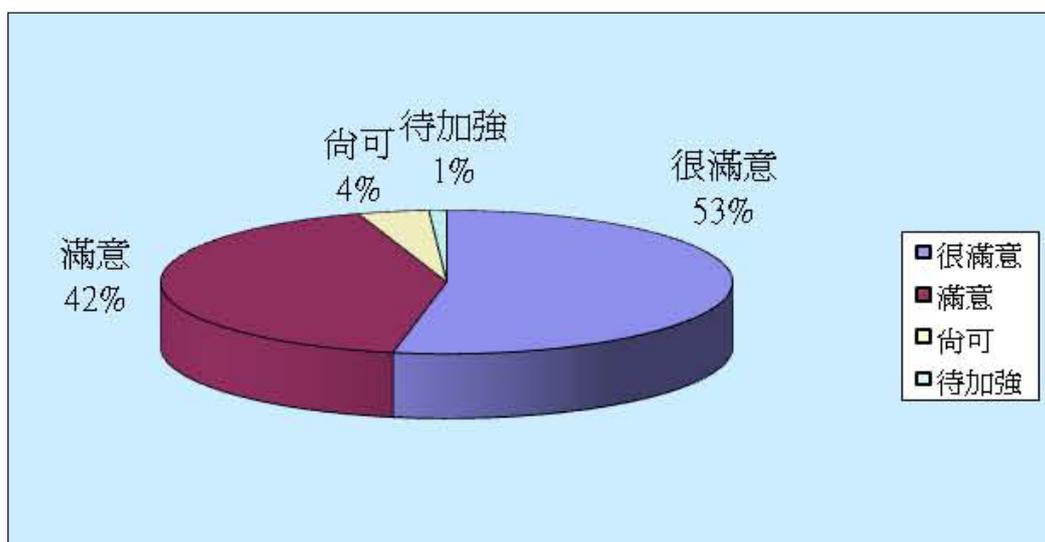


圖5: 本館同仁的專業能力滿意度人數比例

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%；醫護人員滿意程度為很滿意與滿意的比率為 97%；學生滿意程度為很滿意與滿意的比率為 92%。

表7: 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 | 39 (48%) | 19 (59%) | 6 (67%) | 2 (67%) | 66 (53%) |
| 滿意 | 36 (44%) | 12 (38%) | 3 (33%) | 1 (33%) | 52 (42%) |
| 尚可 | 5 (7%) | 1 (3%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 6 (4%) |
| 待加強 | 1 (1%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 1 (1%) |
| 總計 | 81 (100%) | 32 (100%) | 9 (100%) | 3 (100%) | 125 (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，以下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、對於本館閱覽環境方面所提的建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 洗手間有一種很“特殊”的問題（通風問題？）。 2. 空調在冬天時過冷，容易造成感冒。 3. 廣播系統不要再和醫院相通，嚴重影響閱讀和學習品質。 4. 希望二樓可加裝飲水機。 5. 空調三樓太悶二樓坐久又太冷，可否有方法將室溫調節舒適溫度（恆溫），否則很容易感冒，也容易昏睡，而使得自習效率大大降低。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 謝謝您的意見，本館各洗手間皆裝有通風設備，以排除洗手間內部異味。我們會多加注意此問題，同時環境的維護有賴大家的合作，盼大家在使用時多留心，以留給下一位使用者潔淨的空間。 2&5. 本館的空調是由醫院的空調房控管，因此有讀者反應空調太熱或太冷時，我們會將相關意見轉知空調房，請他們作調整。謝謝建議。 3. 本館雖然偶而會受到院區播音系統的干擾，破壞寧靜的讀書氣氛，但這是院方為維護院區的生命、財產、設備安全及院內緊急通報而設立的播報系統，因此，圖書館必須配合設置播音系統，敬請見諒。 4. 本館目前在三樓走廊設置有飲水機一臺，提供讀者使用。若要在其他樓層增設飲水機， | 技術服務股 行政小組 |

| 讀者建議內容 | 回覆或改善方式 | 承辦單位 |
|---|--|---------------------------------|
| | <p>除了飲水機本身的經費外，必須增設飲水機的電源設備及給水、排水系統，並支付定期水質檢測及機器維護的費用。目前本館尚無足夠的經費可以支付這些支出，敬請見諒，但仍謝謝您的意見，歡迎您多加利用三樓的飲水機。</p> | |
| <p>二、借閱圖書相關建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 代借冊數可以更多些。 2. 希望休閒讀物借閱能電子化。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 醫學校區現任教職員工及在學學生可以申請校內圖書代借服務的範圍，已經包括：總館(含物理、化學、數學、大氣、海洋系所圖書室、萬才館法律學院圖書室、圖書資訊學系實習圖書館)以及法社分館(含法政研圖、經研圖)狀態為「可流通」之館藏，讓讀者能充分利用全校圖書館的圖書資源，又可免除往返各校區間的不便。惟考量服務人員查核申請件、到架上找書及校區間傳送等處理人力，每人每月可申請代借圖書為 10 冊。 2. 「休閒書刊」借閱服務，係醫圖特色服務之一，由於本項服務是在讀者借書總冊數之外，再額外提供給每位讀者借閱休閒書刊 10 冊的加值服務，故並未納入圖書館館藏系統。但為回應讀者對於休閒書刊的喜愛與支持，自 99 年 6 月 14 日起已將休閒書刊借期延長為 30 日，並儘量簡化填寫項目，以節省讀者填單時間。 | <p>技術服務股 技服小組</p> |
| <p>三、對本館館藏的建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 希望書種多元。 2. 希望能適時增加新書。 3. 可否增加醫學相關的有聲書籍或 VCD 或 DVD。 4. 希望可以多進新書，有些參考書好像有點舊了！ 5. 不知能否增加除了醫學相關的其他領域書籍？ 6. 部分參考書太熱門，冊次不足。 7. 採買更多書。 8. 關於電腦資訊的工具書可做更新。 | <p>本館館藏旨在支援及配合醫學校區之教學、研究與醫療服務，以健康科學及其相關主題為主要蒐藏範圍，每年會依據學校分配之購書經費，辦理圖書資料採購。若您未尋獲所需要的圖書、參考書及視聽資料，可從圖書館館藏目錄網頁點選「推薦書刊」提出介購需求。本館會將介購資料轉交各系所選書老師，由他們考量學科內各領域館藏之均衡發展，並針對資料內容的學術性、新穎性、客觀性、著者的權威性及價格合理性等因素加以審查，經過各系所的選書老師同意後，本館方能購置。圖書館竭誠歡迎您推薦圖書。若您需要使用其他領域的書籍，歡迎多加利用校內圖書代借服務，或預約書傳</p> | <p>技術服務股 行政小組 推廣服務股</p> |

| 讀者建議內容 | 回覆或改善方式 | 承辦單位 |
|--|---|-----------------------|
| | <p>送服務，便可借閱校總區或法社分館館藏，而不必親自到全校其他圖書館。</p> <p>另外，亦歡迎您使用電子版參考書，您可從醫圖首頁點選「電子書」→「醫學電子書主題排列」→「字典·百科」，即可全天候使用電子版參考書。</p> <p>歡迎您多加利用圖書館的各項服務。</p> | |
| <p>四、開放時間相關建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 可否假日開館提早和閉館時間延長，因為這對遠道學生不方便。 2. 希望週末開放時間也能像總圖 8 點就開館。 3. 希望寒暑假也像總圖開放時間，不要有時 8 點，有時 9 點開。 | <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數為 10 小時，但此項措施已使得本館館舍安全維護及人力成本負擔十分沉重。以目前學校經費短絀及維安人力配置等諸多問題，短時間內尚無法再延長開放時間，敬請見諒。歡迎您多加利用本館二十四小時全天候提供之各項服務，如：RFID 自助還書系統、電子資源校外連線服務、圖書館網站查詢等。本館十分感謝您的寶貴建議，並將納為未來提昇閱覽服務之優先考量。</p> | <p>技術服務股 技服小組</p> |
| <p>五、影印服務相關建議： 影印廠商服務態度有改善空間。</p> | <p>謝謝您的意見，我們會跟影印廠商反應，要求其改善服務態度。</p> | <p>技術服務股 行政小組</p> |
| <p>六、空間管理相關建議：</p> <p>我覺得醫圖的環境，設計都很好，但因館內非常安靜，若有使用筆記型電腦的人，滑鼠聲可傳非常遠。建議可設「筆電禁用區」（如總圖），以維護單純閱覽自習的人的權利。謝謝你們！</p> | <p>謝謝您的建議。為兼顧使用筆電者及需要安靜自習讀者之需求，本館已將二樓裝訂期刊室架號 144-146 後方的四人閱覽桌區，規劃為安靜閱讀專區，禁用筆記型電腦，以提供一個安靜的閱讀空間。</p> | <p>推廣服務股</p> |
| <p>七、電腦與網頁資訊相關建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 二樓印表機好像不太穩定。 2. 快速列印讀不到學生證的情形仍常發生。 3. 快速列印區故障情形有些頻繁。 4. 無線上網很差，paper 開半天還打不開。 5. 無線網路的穩定度，謝謝！ | <ol style="list-style-type: none"> 1-3. 因該區係由學校計中負責管理維護，本館將轉達您的意見給計中，請他們加以改進。 4-5. 有關無線網路服務，我們會洽醫學資訊組，對本館的無線網路環境加以測試，以改善訊號不穩的區域。 | <p>推廣服務股</p> |

| 讀者建議內容 | 回覆或改善方式 | 承辦單位 |
|--|---|-------|
| <p>八、期刊服務相關建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 希望電子期刊的續訂不要因 5 年 500 億經費沒了而停止，謝謝！ 2. 可訂閱一些文學類期刊！（休閒類期刊中有許多看似冷門的刊物，或許可做調查看看各刊物之閱覽率，以免浪費錢）。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 圖書館並未以 5 年 500 億的經費進行期刊續訂，僅有部份一次買斷的電子過刊是採用 5 年 500 億的經費。近年雖因經費問題無法新訂期刊，但對於已經訂購的期刊，圖書館都會爭取足夠的預算維持續訂，所以期刊的續訂不致因 5 年 500 億預算停止而刪刊。 2. 因中文期刊（含學術類）訂購經費有限，故目前本館所提供的休閒期刊，大都是由贈送期刊中挑選適合者陳列供讀者使用，僅少部份熱門且無法以贈送方式徵集者才會以訂購方式取得，我們會再尋訪是否有合適的文學類刊物可供陳列，謝謝您的建議。 | 讀者服務股 |
| <p>九、活動多宣傳。</p> | <p>為推廣本館所辦活動，圖書館已努力尋求多種管道進行宣傳，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 紙本型式：發送各單位公文與張貼海報。 2. 網路媒體：PTT、網頁最新公告（本館、總圖、醫學院、公衛學院、醫院院內網及校總區校園資訊網）、電子報（本館、總館、醫學院楓城新聞與醫院員工電子報）、以及圖書館 Facebook、Plurk 與 Blog 等社群網路。 <p>也希望各位讀者收到本館活動宣傳消息時，能協助將該消息轉送出去，讓更多人獲知本館所辦活動。</p> | 推廣服務股 |
| <p>十、對本館同仁的建議與鼓勵：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 將書放回架上時，圖書館同仁常常會說話，希望可以保持安靜以維持圖書館品質。 2. Nice。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 謝謝您的建議，我們已要求同仁今後在上架時保持安靜，維持圖書館的寧靜舒適。 2. 謝謝您的鼓勵，我們會更加努力，持續提供最好的服務給您。 | 讀者服務股 |