

# 臺大醫圖100年讀者滿意度調查成果報告

陳玠芝(技術服務股)

## 一、前言

臺大醫圖是以讀者為導向、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 100 年 4 月 11 日至 4 月 22 日共 10 日辦理今年第一次讀者滿意度調查。本次調查項目包括：本館閱覽環境整潔、館員的服務態度、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館員的專業能力等五項，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為，分三個調查時段：9:00~13:00（4 份）、13:00~17:00（4 份）、17:00~20:00（2 份），於一樓流通櫃臺、四樓多媒體學習中心諮詢服務臺主動邀請進館之醫學校區讀者填寫問卷。本次問卷調查總計回收 200 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

如表 1 所示，本次問卷調查之受訪者中，有 94 位是男性（佔 47%），106 位是女性（佔 53%）。

表1：研究對象性別分析表

性別	人次	百分比
男性	94	47%
女性	106	53%
總計	200	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 133 位，佔 66%；醫護人員（醫師、護理人員、其他醫事人員、代訓醫師及外校實習醫師/學生），計 46 位，佔 23%；教師計 12 位，佔 6%；行政人員，計 9 位，佔 5%。

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	83	66%
	研究生	50	
	小計	133	
醫護人員	醫師	16	23%
	護理人員	10	
	其他醫事人員	10	
	代訓醫師及外校 實習醫師 / 學生	10	
	小計	46	
教師		12	6%
行政人員		9	5%
總計		200	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，受訪者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%）」、「館員的服務態度（99%）」、「館員的專業能力（98%）」、「借閱服務的便利性（94%）」和「網頁上所提供資訊的完整性與新穎性（91%）」。

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	69%	79%	56%	40%	60%
滿意	30%	20%	38%	51%	38%
尚可	1%	1%	6%	8%	2%
待加強	0%	0%	0%	1%	0%
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」、「館員的服務態度」、「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「館員的專業能力」。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、代訓醫師及外校實習醫師/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 99%。其中，表示很滿意者，計 138 位（佔 69%）；滿意者，計 60 位（佔 30%）；尚可者，計 2 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	138	69%
滿意	60	30%
尚可	2	1%
合計	200	100%

進一步以受訪者的身分族群做交叉分析，從表 5 可以發現教師對本館閱覽環境整潔滿意程度為很滿意的比率為 100%；醫護人員、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 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	91 ( 68% )	29 ( 63% )	6 ( 67% )	12 ( 100% )	138 ( 69% )
滿意	40 ( 30% )	17 ( 37% )	3 ( 33% )	0 ( 0% )	60 ( 30% )
尚可	2 ( 2% )	0 ( 0% )	0 ( 0% )	0 ( 0% )	2 ( 1% )
總計	133 ( 100% )	46 ( 100% )	9 ( 100% )	12 ( 100% )	200 ( 100% )

## (二) 館員的服務態度

在此次調查中，受訪者對於本館館員的服務態度表示很滿意或滿意者合計為 99%。其中，表示很滿意者，計 157 位（佔 79%）；滿意者，計 41 位（佔 20%）；尚可者，計 2 位（佔 1%）；無表示待加強之受訪者。

表6：本館館員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	157	79%
滿意	41	20%
尚可	2	1%
合計	200	100%

進一步以受訪者的身分族群做交叉分析，從表 7 可以發現教師對本館館員的服務態度滿意程度為很滿意的比率為 100%；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 99%；醫護人員滿意程度為很滿意與滿意的比率為 98%。

表7：受訪者身分與館員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	105 ( 79% )	33 ( 72% )	7 ( 78% )	12 ( 100% )	157 ( 79% )
滿意	27 ( 20% )	12 ( 26% )	2 ( 22% )	0 ( 0% )	41 ( 20% )
尚可	1 ( 1% )	1 ( 2% )	0 ( 0% )	0 ( 0% )	2 ( 1% )
總計	133 ( 100% )	46 ( 100% )	9 ( 100% )	12 ( 100% )	200 ( 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 94%。其中，表示很滿意者，計 111 位（佔 56%）；滿意者，計 76 位（佔 38%）；表

示尚可者，計 13 位（佔 6%）；無表示待加強之受訪者。

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	111	56%
滿意	76	38%
尚可	13	6%
合計	200	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 96%；學生滿意程度為很滿意與滿意的比率為 92%。

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	69 ( 52% )	26 ( 57% )	6 ( 67% )	10 ( 83% )	111 ( 56% )
滿意	53 ( 40% )	18 ( 39% )	3 ( 33% )	2 ( 17% )	76 ( 38% )
尚可	11 ( 8% )	2 ( 4% )	0 ( 0% )	0 ( 0% )	13 ( 6% )
總計	133 ( 100% )	46 ( 100% )	9 ( 100% )	12 ( 100% )	200 ( 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 91%。其中，表示很滿意者，計 81 位（佔 40%）；滿意者，計 102 位（佔 51%）；表示尚可者，計 16 位（佔 8%）；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	81	40%
滿意	102	51%
尚可	16	8%
待加強	1	1%
合計	200	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 98%；行政人員滿意程度為很滿意與滿意的比率為 90%；學生滿意程度為很滿意與滿意的比率為 89%。

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	48 ( 36% )	23 ( 50% )	4 ( 45% )	6 ( 50% )	81 ( 40% )
滿意	70 ( 53% )	22 ( 48% )	4 ( 45% )	6 ( 50% )	102 ( 51% )
尚可	14 ( 10% )	1 ( 2% )	1 ( 10% )	0 ( 0% )	16 ( 8% )
待加強	1 ( 1% )	0 ( 0% )	0 ( 0% )	0 ( 0% )	1 ( 1% )
總計	133 ( 100% )	46 ( 100% )	9 ( 100% )	12 ( 100% )	200 ( 100% )

#### (五) 館員的專業能力

在此次調查中，受訪者對於本館館員的專業能力表示很滿意或滿意者合計為 98%。其中，表示很滿意者，計 120 位（佔 60%）；滿意者，計 75 位（佔 38%）；表示尚可者，計 5 位（佔 2%）；無表示待加強之受訪者。

表12：本館館員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	120	60%
滿意	75	38%
尚可	5	2%
合計	200	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館員的專業能力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 98%；醫護人員滿意程度為很滿意與滿意的比率為 96%。

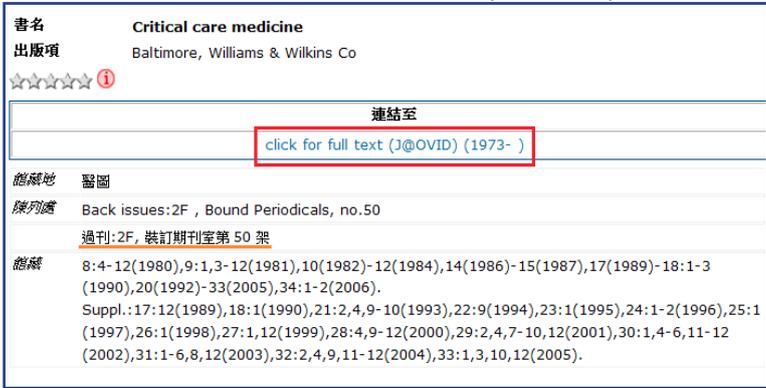
表13：受訪者身分與館員的專業能力滿意度交叉分析表

身分別 滿意度	學生	醫護人員	行政人員	教師	總計
很滿意	78 ( 59% )	25 ( 55% )	6 ( 67% )	11 ( 92% )	120 ( 60% )
滿意	52 ( 39% )	19 ( 41% )	3 ( 33% )	1 ( 8% )	75 ( 38% )
尚可	3 ( 2% )	2 ( 4% )	0 ( 0% )	0 ( 0% )	5 ( 2% )
總計	133 ( 100% )	46 ( 100% )	9 ( 100% )	12 ( 100% )	200 ( 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、對於本館閱覽環境相關建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 冷氣太冷。</li> <li>2. 二樓、三樓男生廁所的抽風設備不好，常有異味。</li> <li>3. 加強宣導禁止在閱讀區內使用手機。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 謝謝您的意見。本館的空調是由醫院的空調房控管，有讀者反應空調太熱或太冷時，我們會連繫空調房，請他們調整。若您覺得太冷時，歡迎您隨時跟櫃臺服務人員反應，謝謝。</li> <li>2. 謝謝您的意見，我們會多加注意此問題，並設法改善。</li> <li>3. 為顧及醫護人員必須隨時待命緊急醫療照護的需求，館內開放於廊道區（含樓梯間及廁所）使用手機，交談時請降低音量；但閱覽區內（包含：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，以維護圖書館良好的閱覽環境。為了改善目前的狀況，除將於閱覽區多張貼海報，加強宣導之外；也請讀者支持與配合，畢竟美好的閱覽環境，需要我們大家共同努力來維護。</li> </ol>	<p>技術服務股 行政小組 技服小組</p>
<p>二、借閱圖書相關建議：</p> <p>希望可以增加不同分館之間借書的便利性，例如在總圖架上（也就是當前未借閱）的書可以在別的分館取書，目前只有預約書有此服務，希望未來能擴展至未預約書！</p>	<p>為便利本校讀者跨校區借書，自96年10月起「校內圖書代借服務」免收手續費，目前在醫圖已經可以代借代還總圖書館（含物理、化學、數學、海洋、圖書資訊學系圖書室及法律學院圖書室）及法社分館（含法政研圖、經研圖）之圖書。凡本校現任教職員工及在學學生（限館借書者除外）均可線上申請跨校區圖書代借服務，請連線至醫圖首頁點選「校內圖書代借」申請帳號後，即可於線上申請代借各館可流通之圖書，歡迎您多加利用。</p>	<p>技術服務股 技服小組</p>
<p>三、影印服務相關建議：</p> <p>如果和總圖使用的影印卡可以統一更好。</p>	<p>謝謝您的意見，本館影印服務的駐館廠商乃經由公開招標評選作業程序進行遴選，因此不一定會與總圖的是同一家。造成您的不便，敬請見諒！</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>四、期刊服務相關建議： 為什麼有些期刊在架上找不到了？ (例如 Critical Care Medicine) 是沒有再訂購嗎？</p>	<p>您在架上找不到期刊是因為該刊改訂電子版了。 目前本館館藏電子期刊的使用方式有兩種，一是透過館藏目錄連結，另外還可從本館「電子期刊」網頁點選。 茲以您需要的 Critical Care Medicine 期刊為例：您可從館藏目錄 (<a href="http://tulips.ntu.edu.tw/search*cht/Y">http://tulips.ntu.edu.tw/search*cht/Y</a>) 以書刊名查詢，畫面上會顯示紙本期刊在裝訂期刊室第 50 架，館藏至 2006 年止；而電子版則可點選「連結至 click for full text (J@OVID) (1973- )」的連結，便可連結至該刊之網站，下載所需全文：(如下圖)</p> <div data-bbox="496 788 1262 1176" data-label="Complex-Block">  </div> <p>另一方式是從本館電子期刊網頁 (<a href="http://140.112.128.1/cgi-bin/smartweaver/browse.cgi">http://140.112.128.1/cgi-bin/smartweaver/browse.cgi</a>) 鍵入 Critical Care Medicine 刊名查詢，會有 2 個來源可供點選列印全文：(如下圖)</p> <div data-bbox="496 1368 1262 1749" data-label="Complex-Block">  </div> <p>另外，圖書館一樓門口備有「館藏期刊查詢」詳細單張資料可以利用，或點選本館首頁 &lt;關於本館&gt; 項下之 &lt;服務說明資料&gt; 也會有電子版「館藏期刊查詢」可供參考；也歡迎您在找不到期刊時，直接洽詢館員協助。</p>	

讀者建議內容	回覆或改善方式	承辦單位
<p>五、電腦與網頁資訊相關建議：</p> <p>1. 謝謝你們為我們學生一直提供貼心的服務！網頁上的資訊，特別是館藏資訊，如果能更詳細說明書本所在的位置（如把醫圖改寫成醫圖三樓中文圖書區），則能更方便我們找到目標書本。</p> <p>2. 圖書館網頁的書名搜尋如果沒有完全打對，有時會跑出很不相干的東西。</p> <p>3. 網頁資訊太多，第一次使用不知道要點選何處，館員有解說「我的專區」服務，但應第二頁的內容在首頁呈現。</p> <p>4. 希望一樓至三樓的電腦系統可以快一點，找書時會卡卡的。</p> <p>5. 電腦臺數太少。</p>	<p>1. 感謝您寶貴的建議，本館已經將三樓開架圖書室的中、西文圖書館藏地，由「醫圖」更改為較明確的「醫圖 3F 開架圖書室」，以便利讀者查尋館藏圖書。</p> <p>2. 為求查詢結果的完整性，館藏目錄的「書刊名查詢」為同時查詢圖書書名、叢書名、其他書名（例如：翻譯書名、書背題名）、期刊刊名及其新舊刊名等欄位，您的查詢詞彙若符合以上任何一個欄位就會被檢索出來。</p> <p>3. 建議您將所屬的專區頁面設為「我的最愛」，以直接連結查看本館提供給您的專屬服務項目及內容，可縮短瀏覽搜尋的時間，迅速獲得您所需的資訊。</p> <p>4. 本館將於今年陸續更新一至三樓的電腦，屆時希望能滿足您的需求！</p> <p>5. 本館四樓多媒體學習中心設有 20 臺電腦，提供給校內外讀者上網查詢本館館藏目錄、本校訂購之電子資源與其他網路資源。另外，本館於一至三樓共設置了 13 臺公用電腦以方便讀者就近查詢及使用。如急需使用，可另至醫學院五樓醫學資訊組所屬的 509 電腦教室使用，造成您的不便，敬請見諒！</p>	<p>技術服務股 技服小組 推廣服務股</p>
<p>六、對本館同仁的建議與鼓勵：</p> <p>1. 感謝您的細心。</p> <p>2. 感謝！</p> <p>3. 謝謝你們！加油！</p> <p>4. 很好。</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>