

臺大醫圖101年第一次讀者滿意度調查成果報告

吳朝裕 (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4月23日至5月4日辦理今(101)年第一次讀者滿意度調查。本次調查項目包括：本館閱覽環境的整潔、館員的服務態度、借閱服務的便利性、網頁資訊的完整性與新穎性以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)，於一樓流通櫃檯、四樓多媒體學習中心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

本次問卷調查之受訪者中，有88位是男性(佔44%)，112位是女性(佔56%)。

(二) 身分別分析

如表1所示，本次問卷調查之受訪者可分為四個族群：學生(含大學部學生及研究生)所佔比例最多，計141位，佔70%；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40位，佔20%；教師計4位，佔2%；行政人員，計15位，佔8%。

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	92	70%
	研究生	49	
	小計	141	
醫護人員	醫師	23	20%
	護理人員	7	
	其他醫事人員	8	
	代訓醫師及外校實習醫師/學生	2	
	小計	40	
	教師	4	2%
	行政人員	15	8%
	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 2，受訪者表示很滿意與滿意者合計，由高而低依序為「館員的服務態度 (100%)」、「閱覽的環境整潔 (99%)」、「館員的專業能力 (99%)」、「借閱服務的便利性 (96%)」和「網頁資訊的完整性與新穎性 (89%)」。

表2：五大項服務滿意度調查表

滿意度 \ 項目	閱覽環境	服務態度	借閱服務	網頁資訊	專業能力
很滿意	64%	74%	58%	34%	59%
滿意	35%	26%	38%	55%	40%
尚可	1%	0%	4%	10%	1%
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：「閱覽的環境整潔」、「館員的服務態度」、「借閱服務的便利性」、「網頁資訊的完整性與新穎性」及「館員的專業能力」。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、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）閱覽環境的整潔

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 129 位（佔 64%）；表示滿意者，計 70 位（佔 35%）；表示尚可者，計 1 位（佔 1%）；沒有表示待加強之受訪者。

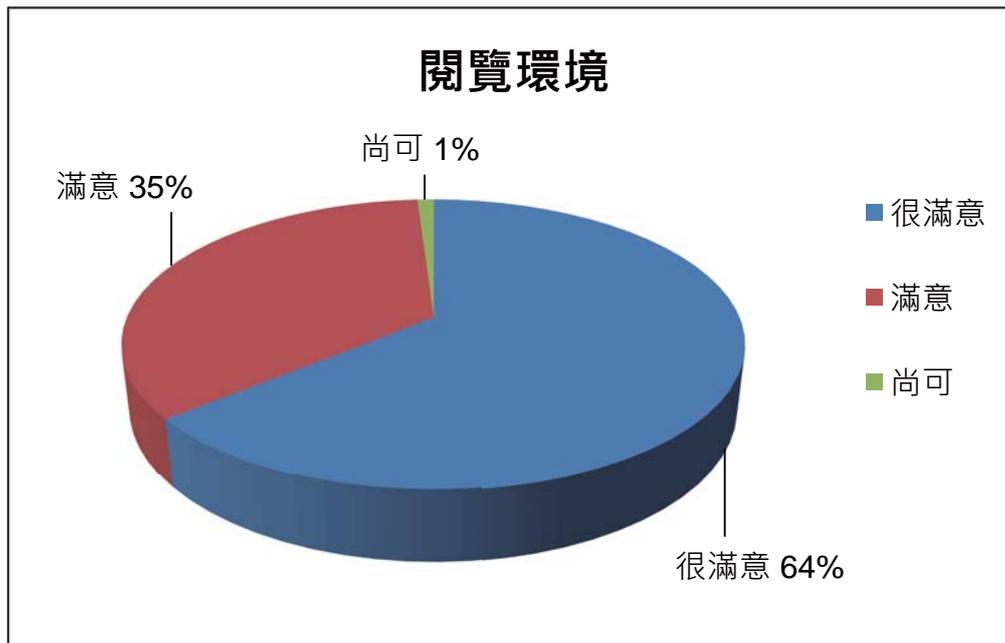


圖1: 本館閱覽環境的整潔滿意度人數比例

進一步以受訪者的身分族群做交叉分析，從表 3 可以發現學生、行政人員與教師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%。

表3: 受訪者身分與環境整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 (65%)	27 (68%)	8 (53%)	3 (75%)	129 (64%)
滿意	50 (35%)	12 (30%)	7 (47%)	1 (25%)	70 (35%)
尚可	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (1%)
總計	141 (100%)	40 (100%)	15 (100%)	4 (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 100%。其中，表示很滿意者，計 148 位 (佔 74%)；表示滿意者，計 52 位 (佔 26%)；沒有表示尚可與待加強之受訪者。

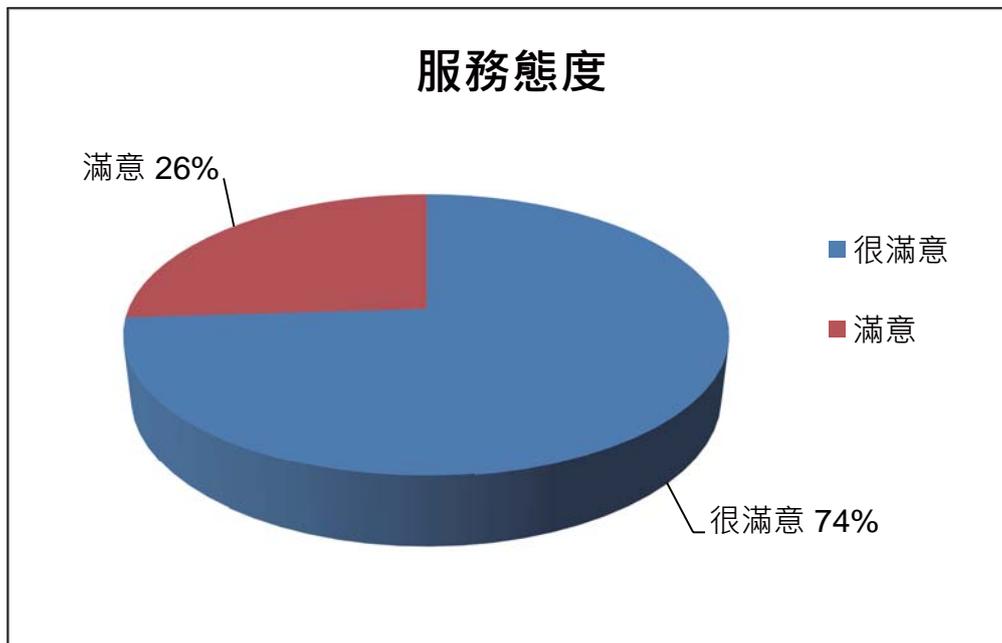


圖2: 本館館員的服務態度滿意度人數比例

進一步以受訪者的身分族群做交叉分析, 從表 4 可以發現學生、醫護人員、行政人員及教師對本館館員的服務態度滿意程度為很滿意與滿意的比率皆為 100%。

表4: 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	104 (74%)	31 (78%)	9 (60%)	4 (100%)	148 (74%)
滿意	37 (26%)	9 (22%)	6 (40%)	0 (0%)	52 (26%)
總計	141 (100%)	40 (100%)	15 (100%)	4 (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 96%。其中, 表示很滿意者, 計 115 位 (佔 58%); 表示滿意者, 計 76 位 (佔 38%); 表示尚可者, 計 9 位 (佔 4%); 沒有表示待加強之受訪者。

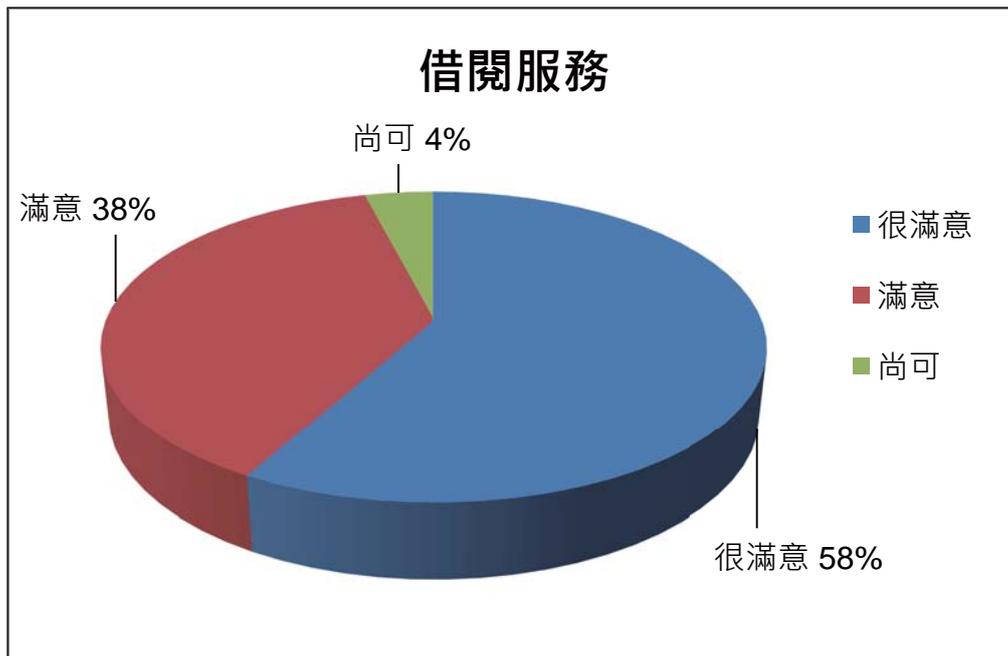


圖3: 本館借閱服務的便利性滿意度人數比例

進一步以受訪者的身分族群做交叉分析，從表 5 可以發現教師對本館借閱服務的便利性滿意程度為很滿意的比率為 100%；醫護人員滿意程度為很滿意與滿意的比率為 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 80%。

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	78 (55%)	25 (63%)	8 (53%)	4 (100%)	115 (58%)
滿意	57 (41%)	15 (37%)	4 (27%)	0 (0%)	76 (38%)
尚可	6 (4%)	0 (0%)	3 (20%)	0 (0%)	9 (4%)
總計	141 (100%)	40 (100%)	15 (100%)	4 (100%)	200 (100%)

(四) 網頁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資訊的完整性與新穎性表示很滿意或滿意者合計為 89%。其中，表示很滿意者，計 67 位 (佔 34%)；表示滿意者，計 110 位 (佔 55%)；表示尚可者，計 21 位 (佔 10%)；表示待加強者，計 2 位 (佔 1%)。

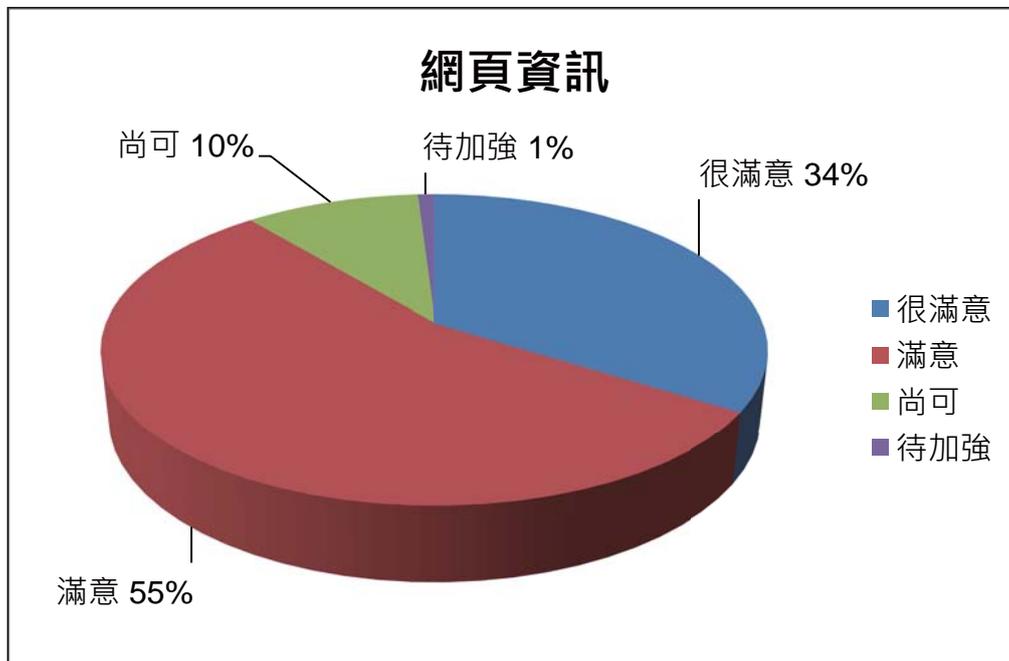


圖4: 本館網頁資訊的完整性與新穎性滿意度人數比例

進一步以受訪者的身分族群做交叉分析，從表 6 可以發現教師對本館網頁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 93%；學生滿意程度為很滿意與滿意的比率為 89%；行政人員滿意程度為很滿意與滿意的比率為 73%。

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	46 (33%)	13 (33%)	5 (33%)	3 (75%)	67 (34%)
滿意	79 (56%)	24 (60%)	6 (40%)	1 (25%)	110 (55%)
尚可	15 (10%)	3 (7%)	3 (20%)	0 (0%)	21 (10%)
待加強	1 (1%)	0 (0%)	1 (7%)	0 (0%)	2 (1%)
總計	141 (100%)	40 (100%)	15 (100%)	4 (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 99%。其中，表示很滿意者，計 119 位 (佔 59%)；表示滿意者，計 80 位 (佔 40%)；表示尚可者，計 1 位 (佔 1%)；沒有表示待加強之受訪者。

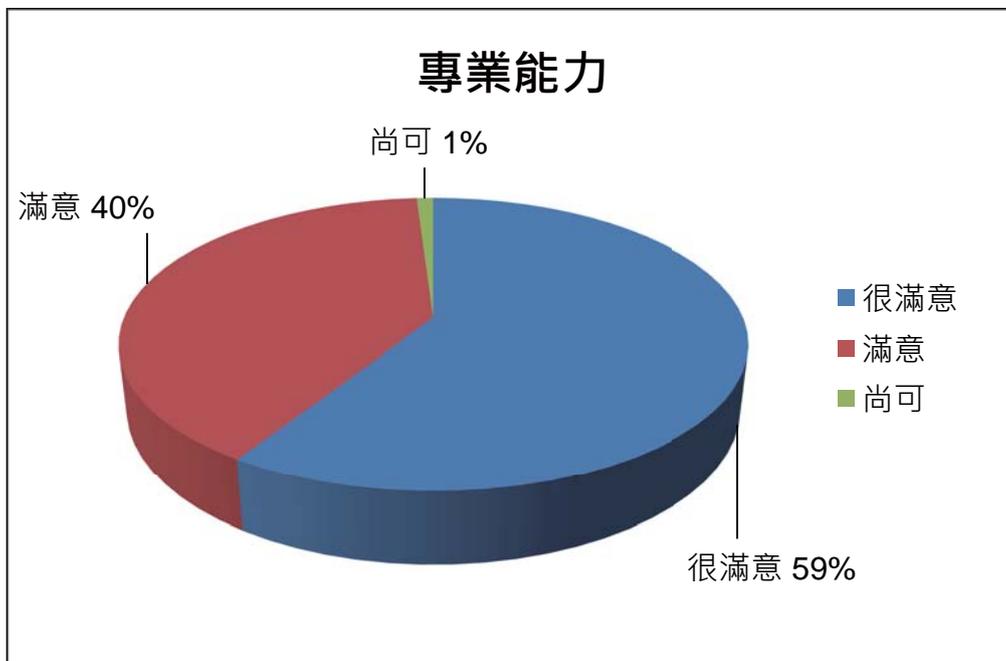


圖5: 本館館員的專業能力滿意度人數比例

進一步以受訪者的身份族群做交叉分析，從表 7 可以發現教師對本館館員的專業能力滿意程度為很滿意的比率為 100%；醫護人員與行政人為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%。

表7: 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	79 (56%)	29 (73%)	7 (47%)	4 (100%)	119 (59%)
滿意	61 (43%)	11 (27%)	8 (53%)	0 (0%)	80 (40%)
尚可	1 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (1%)
總計	141 (100%)	40 (100%)	15 (100%)	4 (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"> 1. 許多醫學生佔位，但人不在位子上。 2. 有時書燈沒電源。 3. 冷氣總是很驚人的發揮功效。 4. 洗手間通風不良（有異味），男廁二、三樓。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本館考量期中、期末考期間進館人次遽增，且常有讀者反應佔位問題，經與學生代表開會決議於 100 學年度第一學期開始試行考試期間座位管制，並於第二學期正式實施。管制方式為讀者於考試期間離座超過 60 分鐘者須讓出座位以利他人使用，在管制前於網頁、醫圖門口、每張桌子皆張貼禁止佔用座位公告。若讀者發現有佔位情形，可向一樓櫃台館員反應，我們將進行勸導。 2. 本學期三樓開架圖書室中間個人閱覽席位有數次地上電源電力不穩或有故障情事，以致導致跳電。若讀者發現沒電源請即刻向櫃台館員反應，俾利後續處理，謝謝。 3. 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，請他們作調整。若您覺得太冷時，歡迎您隨時跟櫃台服務人員反應，謝謝。 4. 謝謝您的意見，洗手間通風不良問題，我們將進行瞭解及改善。 	<p>技術服務股 行政小組</p>
<p>二、開館時間相關建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 多媒體中心 4F 假日是否能開放。 2. 開放時間不知有無可能延長。 3. 希望多媒體區開放時間可以再延長，到晚上十點之類的。 	<p>自 96 年 11 月起本館已延長假日開放時間總時數 8 小時，考量目前經費狀況及人力配置等問題，短時間內尚無法延長本館（含多媒體學習中心）開放時間，敬請見諒。但您的寶貴建議，將納為本館未來提昇閱覽服務之優先考慮。</p>	<p>推廣服務股 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>三、圖書借閱相關建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 希望能提供總圖書籍透過電腦預約於醫圖取書。 2. 希望增加預約書本數。 3. 研究助理可否借閱臺大總館書籍？ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 您可以利用兩種方式，在醫圖取得總圖或本校其他分館、系所圖書室之館藏： <ol style="list-style-type: none"> (1) 狀態為已借出之館藏：直接於館藏目錄上預約，「取書館藏地」請選擇「醫圖流通櫃台」，系統發 e-mail 通知讀者後，即可於醫圖取預約書。 (2) 狀態為可流通之館藏：本校現任教職員工及在學學生(限館借書者除外)，均可透過「校內圖書代借服務」線上申請跨校區圖書代借服務，詳細說明請參見校內圖書代借服務說明 < http://www.lib.ntu.edu.tw/node/104 >。 2. 本校教職員工生可預約圖書冊數原本皆為五冊，為服務讀者，自 96 年 10 月 1 日起已經依讀者類型調整預約書冊數，專任教師可預約圖書為二十冊；借書額度十冊(含)以上之讀者可預約圖書為十冊。圖書館將來會比較其他大學圖書館的作法再進行評估，作為預約書冊數調整之參考，非常感謝您的建議。 3. 研究助理因經費來源、聘用單位多元，以致於人事單位對研究助理之離職管控不易；為兼顧研究助理之借書權利以及學校圖書財產之維護，因而目前研究助理僅能於所屬校區借書，尚祈見諒。人事單位未來如建立完備之研究助理離職管控系統或有其他可行方案，圖書館將會配合相關措施，研擬取消研究助理限館借書之作業。 	<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、對本館館藏相關建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 醫圖的其他書籍可增加一些。 2. 可以多購買新書。 3. 有些 hematology 的中文書非常少。 	<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。</p> <p>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>技術服務股行政小組</p>
<p>五、電腦與網頁資訊相關建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 線上登錄圖書館帳號處，關於非在校生的第一次登入的密碼有錯誤。 2. 電腦列印系統較總區來得不完善。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為了增加讀者使用 RFID 自助借書系統以及線上查詢個人借閱紀錄之便利性，本館於 98 年 12 月起為新申辦醫圖借閱證的醫學校區教職員工預設個人借書密碼，並依不同讀者類型提供借期、借閱與預約冊數、密碼操作說明等個人化借閱資訊。惟該操作資訊漏置於線上登錄圖書館帳號處，感謝您的提醒，本館已請總圖書館協助於該處增加說明文字。 2. 本館於二樓裝訂期刊室外、三樓開架圖書室內及四樓多媒體學習中心內各設有網路印表機二台，供讀者於使用本館電腦時列印資料，您可以使用悠遊卡或購買簽約駐館影印公司的影印卡列印。另外，校總區計資中心於本館二樓裝訂期刊室內設置計中快速列印區，供本校讀者列印隨身碟檔案或進行雲端列印，讀者無需長途跋涉至計中，即可享有與計中相同的快速列印服務。此二項服務歡迎您多加利用，並就需改進之處提供具體建議，作為本館改進之參考。 	<ol style="list-style-type: none"> 1-- 技術服務股技服小組 2-- 推廣服務股

讀者建議內容	回覆或改善方式	承辦單位
<p>六、對本館同仁的建議與鼓勵：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務好·專業! 2. 很棒·都很親切:) 3.good! 4. 很好。 	<p>感謝您認同並讚賞全館同仁的努力·將激勵我們繼續秉持優良服務的傳統·持續提供高品質·及時便利和親切的服務。也歡迎您多多利用本館空間設備與服務·隨時提出寶貴的建議·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>