



表1. 受訪者類型及身份別分析表

受訪者類型	受訪者身份別	人次	百分比
教師及學生	大學部學生	56	42%
	研究生	24	18%
	教師	6	4%
	小計	86	64%
醫護人員	醫師	14	10%
	護理人員	9	7%
	其他醫事人員	6	4%
	建教代訓、外校實習醫師	3	2%
	小計	32	24%
行政人員		12	12%
總計		134	100%

若詳細分析受訪者之身份類別，以大學部學生所佔比例最多，計56位，佔42%；其次為研究生24位，佔18%；行政人員16位，佔12%；醫師14位，佔10%；護理人員9位，佔7%；教師及其他醫事人員各6位，各佔4%；建教代訓、外校實習醫師3位，佔2%，請見圖3。

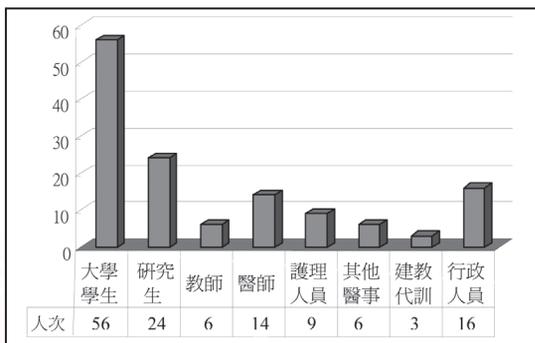


圖3. 受訪者身份別分析

### 三、對本館RFID自助借還書服務滿意程度調查分析

在本館RFID自助借還書服務滿意程度的調查分析部分，首先以次數分配分析全體受訪者的對每個問題的滿意度，接續將受訪者分為教師及學生（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）、行政人員等三個族群進行各別問題的交叉分析，以瞭解不同族群的使用者在滿意程度上的差異。

#### （一）新增RFID自助借還書服務

在此次調查中，受訪者對於本館新增RFID自助借還書服務表示很滿意者最多，計76位，佔57%；滿意者44位，佔33%；尚可者8位，佔6%；待加強者6位，佔4%。整體而言，表示滿意（含）以上者佔90%，請見圖4。

進一步以受訪者的身份做交叉分析，受訪者為教師及學生者，對於本館新增RFID自助借還書服務的表示很滿意的比例最多，計50位，佔58%；其次是醫護人員，計18位，佔56%。表示滿意

者比例最多的是行政人員，計6位，佔38%，其次是醫護人員，計11位，佔34%，請見圖5。

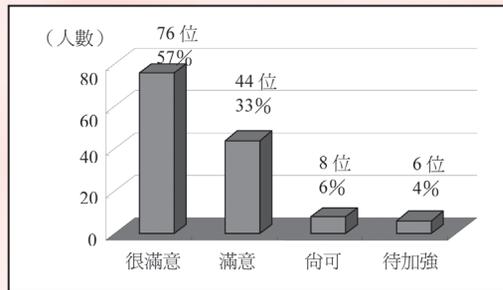


圖4. RFID自助借還書系統的便利性滿意度分析

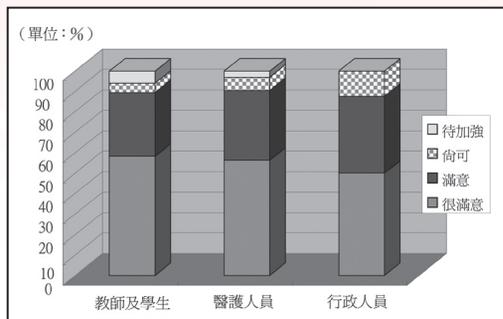


圖5. 各類型受訪者對新增RFID自助借還書服務的滿意度

## (二) RFID自助借還書服務的使用說明

在此次調查中，受訪者對於本館製作的RFID自助借還書使用說明表示很滿意者最多，計74位，佔56%；滿意者48位，佔36%；尚可者10位，佔7%；待加強者2位，佔2%。整體而言，表示滿意（含）以上者佔91%，請見圖6。

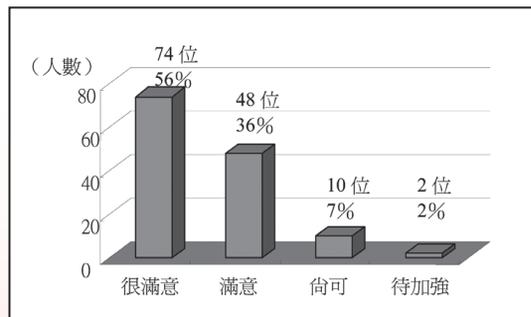


圖6. RFID自助借還書系統的便利性滿意度分析

進一步以受訪者的身份做交叉分析，受訪者為醫護人員，對於本館製作的RFID自助借還書使用說明表示很滿意的比例最多，計21位，佔66%；其次是教師及學生，計45位，佔52%。表示滿意者比例最多的是行政人員，計7位，佔44%，其次是教師及學生，計32位，佔37%，請見圖7。

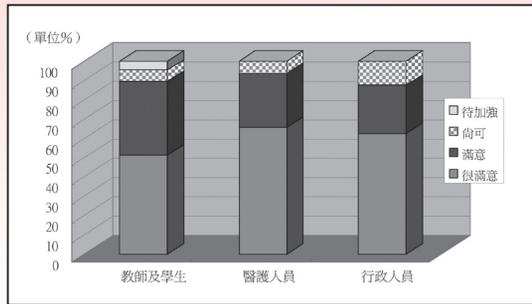


圖7. 各類型受訪者對RFID自助借還書系統便利性的滿意度

### (三) RFID自助借還書系統的便利性

在此次調查中，受訪者對使用本館RFID自助借還書系統的便利性表示很滿意者最多，計75位，佔56%；滿意者46位，佔34%；尚可者9位，佔9%；待加強者4位，佔3%。整體而言，表示滿意（含）以上者佔90%，請見圖8。

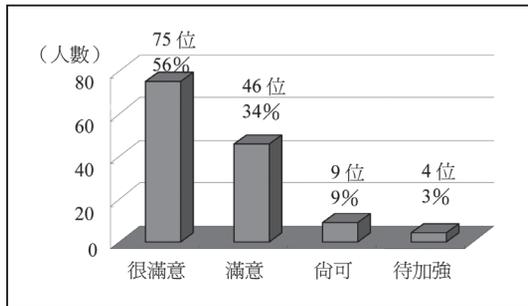


圖8. RFID自助借還書系統的便利性

進一步以受訪者的身份做交叉分析，受訪者為醫護人員，對於本館製作的RFID自助借還書使用說明表示很滿意的比例最多，計21位，佔66%；其次是行政人員，計10位，佔63%。表示滿意者比例最多的是教師及學生，計33位，佔38%，其次是醫護人員，計9位，佔28%，請見圖9。

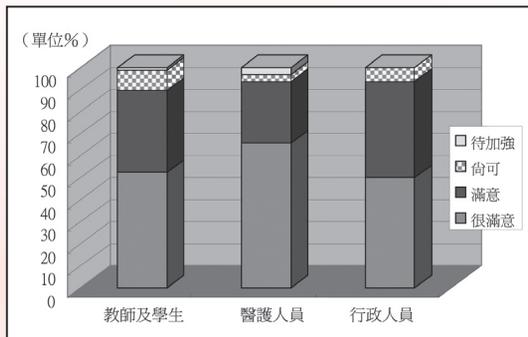


圖9. RFID自助借還書系統便利性滿意度

### (四) RFID自助借還書系統操作的簡易性

在此次調查中，受訪者對本館RFID自助借還書系統操作的簡易性表示很滿意者最多，計81位，佔61%；滿意者36位，佔27%；尚可者11位，佔8%；待加強者6位，佔4%。整體而言，表示滿意（含）以上者佔87%，請見圖10。

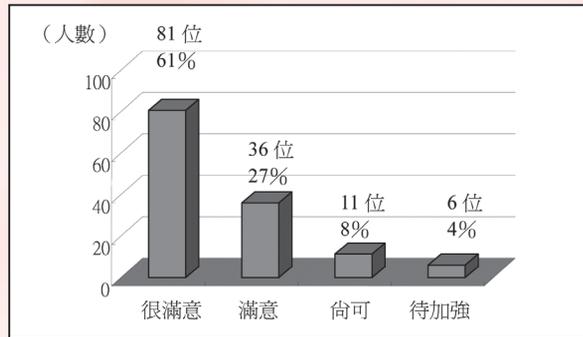


圖10. RFID自助借還書系統操作的簡易性的滿意度

進一步以受訪者的身份做交叉分析，受訪者為醫護人員，對於本館RFID自助借還書系統操作的簡易性表示很滿意者最多，計21位，佔66%；其次是教師及學生行政人員，計51位，佔59%。表示滿意者比例最多的是教師及學生，計30位，佔26%，其次是醫護人員，計7位，佔22%，請見圖11。

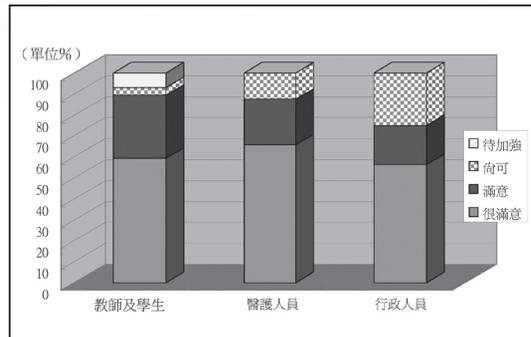


圖11. RFID自助借還書系統操作簡易性的滿意度

整體而言，受訪者對RFID自助借還書服務，表示滿意（含）以上者佔90%；對本館製作的RFID自助借還書的使用說明，表示滿意（含）以上者佔91%；對使用本館RFID自助借還書系統的便利性，表示滿意（含）以上者佔90%；對本館RFID自助借還書系統操作的簡易性，表示滿意（含）以上者佔87%，詳細內容請見表2及圖12。

表2. RFID自助借還書服務各項問題的滿意程度

	新增RFID自助借還書服務	RFID自助借還書的使用說明	RFID自助借還書系統的便利性	RFID自助借還書系統操作簡易性
很滿意	76 57%	74 55%	75 56%	81 60%
滿意	44 33%	48 36%	46 34%	36 27%
尚可	8 6%	10 7%	9 7%	11 8%
待加強	6 4%	2 1%	4 3%	6 4%
總計	134	134	134	134

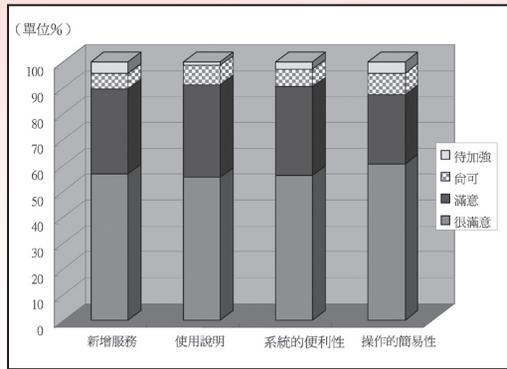


圖12. RFID自助借還書服務各項問題的滿意程度

進一步以受訪者的身份來分析對此四項問題的滿意度，教師及學生行政人員對此四項問題表示滿意（含）以上者均為90%，請見圖13。醫護人員對本館製作的RFID自助借還書的使用說明及使用本館RFID自助借還書系統的便利性，表示滿意（含）以上者最高，均為94%，請見圖14。行政人員則對對本館製作的RFID自助借還書的使用說明最為滿意，佔94%，請見圖15。

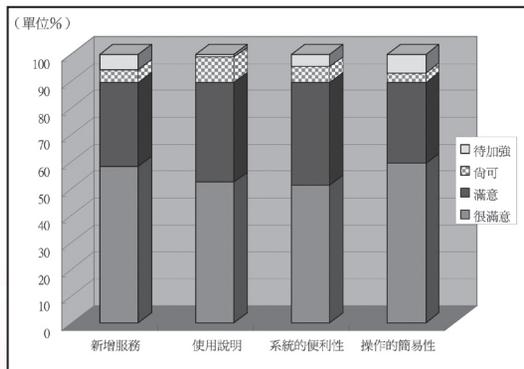


圖13. 教師及學生對RFID自助借還書服務各項問題的滿意程度

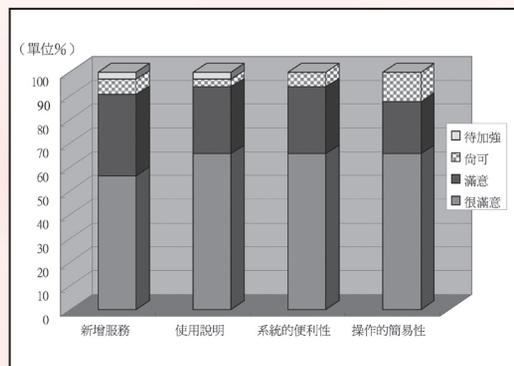


圖14. 醫護人員對RFID自助借還書服務各項問題的滿意程度



7.還書機希望也可以一次多冊。

8.還書常感應不到。

(四) 機器狀況

1.太容易故障，如果不太故障，其實應該還滿好用的。

2.機器尚不靈光。

3.系統啟動速度不定，有時要等上一陣子。

4.多加機器。

(五) 其他

1.有些書還不能用自助借還（沒有晶片？），有點不便。

2.超過厚度限制的書不少，也有些不便。

3.希望休閒圖書亦可使用。

4.如果全面啟用可否考慮24小時開放借還書，因為國外圖書館也有類似制度與服務，應該是可行的事。

5.可以宣傳更大一些，更多人可以使用。

6.可以在醫圖的Website上再提醒讀者多加利用。

五、圖書館對讀者建議事項之回應

(一) 針對條碼掃描感應不靈敏一事，本館已積極蒐集讀者證號資料，並以本館的門禁刷卡系統、借還書櫃檯條碼讀取機及自助借書機條碼讀取機等做實地測試，將測試結果提供給廠商，請廠商務必調整自助借書機條碼讀取機的感應與本館其他條碼讀取機一致。

(二) 關於自助借書機輸入密碼的隱私權問題，廠商表示因為助借書機是觸控式螢幕，不能加裝防窺視的螢幕保護片，已請廠商規劃在不破壞整體的科技感和美觀的前提下，在螢幕旁加裝適合的遮蔽板。

(三) 也為因應自助借書機觸控式螢幕僅能提供數字輸入，致使讀者密碼僅能設為數字。本館已於自助借書機旁的圖書館館藏目錄查詢電腦上，加裝一台條碼讀取機，增加讀者於圖書館館藏目錄網頁修改密碼時的方便性。借還書櫃檯亦提供立即的服務，幫讀者刪除並新增密碼。

(四) 因目前並非所有圖書均能使用RFID系統，故本館重新製作明顯易懂的標示，貼於自助還書機操作畫面上方，提醒讀者分辨哪些圖書不能使用自助還書機。

(五) 至於機器的穩定度部分，本館於流通櫃檯備有「RFID系統異常狀況記錄表」，有異常狀況描述、處理情形、館員叫修時間及公司回覆時間等欄位，供館員遇到異常狀況時可隨時記錄下來，並一星期彙整一次呈給主管檢閱，以了解異常狀況，並做為廠商溝通之依據，持續與廠商協調溝通，以增加機器的穩定度。