

臺大醫圖96年讀者滿意度調查結果報告

陳怡婷（技術服務股）

壹、前言

為實際瞭解本館服務品質，本館於今（96）年10月15日至26日共10日，進行讀者滿意度調查。本次主要調查項目比照今年上半年，分為讀者對於本館閱覽環境整潔、同仁的服務態度、借閱服務的便利性、網頁所提供資訊的完整與新穎性及本館的專業能力等五項，除可與上半年的結果對照，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。

貳、調查結果

本次問卷調查實施方式，於本館一樓流通櫃臺與四樓櫃臺安排工讀生主動邀請進館之醫學校區讀者填寫問卷，分三個時段：9:00~13:00（3份）、13:00~17:00（4份）及17:00~21:00（3份），總共回收共計200份。茲將問卷調查內容，進行說明與分析如下。

一、受訪者基本資料

受訪者皆是醫學校區的教職員生，共計200人。以性別而言，男性96位（佔48%），女性104位（佔52%），至於教職員生身分別的比例，以學生人數最多，醫護人員次之，行政人員第三，最後則是教師，詳細數據和比例如表1。

表1 受訪者身分別分析

受訪者類型	受訪者身分別	人次	百分比
學生	大學部學生	72	60%
	研究生	48	
	小計	120	
醫護人員	醫師	31	31%
	護理人員	16	
	其他醫事人員	11	
	建教代訓及外校實習醫師	4	
	小計	62	
行政人員		10	5%
教師		8	4%
總計		200	100%

二、調查項目的滿意程度

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「專業能力」；這些項目依據滿意度高低排列，分別是「同仁的服務態度（99%）」、「專業能力（99%）」、「閱覽環境整潔（98%）」、「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（88%）」。本館在同仁的服務態度與專業能力方面，一直都要求非常嚴格，旨在希望可以提供給讀者更優質的服務，並藉由讀者與館員的參考諮詢過程，節省讀者寶貴的時間，讓讀者可快速得到所需的資訊，所以讀者在此項亦能感受到我們的努力而給予極高的評價。至於圖書館網頁仍不能滿足讀者的全部需求，我們將繼續改善，俾能提昇本館網站的功能。

表2是此次調查結果的綜合整理，表3至表11則是調查項目在滿意程度的次數分配情形，以及身分別的交叉分析，將有助於本館和讀者瞭解此次調查之詳細內容。

表2 五項服務之滿意情形

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	66%	68%	46%	42%	51%
滿意	32%	31%	47%	46%	48%
尚可	1%	1%	7%	11%	1%
待加強	1%	0%	0%	1%	0%
總計	100%	100%	100%	100%	100%

表3中的受訪者對於閱覽環境整潔表示很滿意或滿意者合計為98%。其中，表示很滿意者，計131位（佔66%）；滿意者，計67位（佔32%）；尚可，計1位（佔1%）；待加強，計1位（佔1%）。

表3 本館閱覽環境整潔滿意程度之分布情形

滿意程度	次數	百分比
很滿意	131	66%
滿意	67	32%
尚可	1	1%
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，可以從表4發現，教師與行政人員的受訪者對環境整潔滿意程度為很滿意與滿意的百分比是100%；醫護人員與學生很滿意與滿意的百分比為99%，尚可與待加強皆為1%。

表4 受訪者身分與環境清潔滿意度交叉分析

受訪身分別 滿意度	學生	醫護人員	行政人員	教師	總計
很滿意	85 (71%)	34 (55%)	7 (70%)	5 (63%)	131
滿意	34 (28%)	27 (44%)	3 (30%)	3 (37%)	67
尚可	1 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1
待加強	0 (0%)	1 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	1
總計	120 (100%)	62 (100%)	10 (100%)	8 (100%)	200

根據表5的資料顯示，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99%。其中，表示很滿意者，計136位（佔68%）；滿意者，計63位（佔31%）；表示尚可者，計1位（佔1%）；無表示待加強之受訪者。

表5 本館同仁服務態度滿意程度之分布情形

滿意程度	次數	百分比
很滿意	136	68%
滿意	63	31%
尚可	1	1%
待加強	0	0%
合計	200	100%

表6交叉分析的結果發現醫護人員、行政人員與教師的受訪者對本館的同仁服務態度滿意程度為很滿意的百分比是100%；學生滿意程度為很滿意及滿意的百分比均是99%；學生有1位受訪者的滿意度表示為尚可。

表6 受訪者身分與同仁服務態度滿意度交叉分析

受訪身分別 滿意度	學生	醫護人員	行政人員	教師	總計
很滿意	84 (70%)	36 (58%)	9 (90%)	7 (88%)	136
滿意	35 (29%)	26 (42%)	1 (10%)	1 (12%)	63
尚可	1 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1
總計	120 (100%)	62 (100%)	10 (100%)	8 (100%)	200

有關借閱服務便利性之滿意程度詳如表7，很滿意或滿意者合計為93%。其中，表示很滿意者，計92位（佔46%）；滿意者，計94位（佔47%）；表示尚可者，計13位（佔7%）；無表示待加強之受訪者；有1位受訪者未勾選，故本項目合計為119次。

表7 本館借閱服務的便利性滿意程度之分布情形

滿意程度	次數	百分比
很滿意	92	46%
滿意	94	47%
尚可	13	7%
合計	199	100%

從表8可以看出行政人員對本館的借閱服務的便利性滿意程度為很滿意或滿意的百分比是100%；學生的滿意程度為很滿意及滿意的百分比為96%；醫護人員的滿意程度為很滿意及滿意的百分比為90%；教師的滿意程度為很滿意及滿意的百分比為88%，學生與醫護人員各有6位受訪者的滿意度表示為尚可；教師有1位受訪者的滿意度表示為尚可。表示很滿意的受訪者中，學生的百分比超過六成，醫護人員為兩成，職員為近兩成。

表8 受訪者身分與借閱服務的便利性滿意度交叉分析

受訪身分別 滿意度	學生	醫護人員	行政人員	教師	總計
很滿意	57 (48%)	22 (36%)	9 (90%)	4 (50%)	92
滿意	35 (29%)	26 (42%)	1 (10%)	1 (12%)	94
尚可	6 (4%)	6 (10%)	0 (0%)	1 (12%)	13
總計	120 (100%)	62 (100%)	10 (100%)	8 (100%)	199

至於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88%，詳如表9。其中，表示很滿意者，計84位（佔42%）；滿意者，計92位（佔46%）；表示尚可者，計21位（佔11%）；有3位受訪者表示待加強。本項目合計為200次。

表9 本館網頁上所提供資訊的完整性與新穎性滿意程度之分布情形

滿意程度	次數	百分比
很滿意	84	42%
滿意	92	31%
尚可	21	11%
待加強	3	1%
合計	200	100%

從表10資料發現醫護人員的受訪者對本館的網頁提供資訊的完整性與新穎性滿意程度為很滿意或滿意的百分比是91%，行政人員的受訪者滿意程度為很滿意及滿意的百分比為90%；教師的受訪者滿意程度為很滿意及滿意的百分比為88%；學生的受訪者滿意程度為很滿意及滿意的百分比為87%。表示很滿意的受訪者中，學生的百分比為六成，醫護人員的百分比約三成，職員為一成。

表10 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

受訪身分別 滿意度	學生	醫護人員	行政人員	教師	總計
很滿意	51 (43%)	24 (39%)	5 (50%)	4 (50%)	84
滿意	53 (44%)	32 (52%)	4 (40%)	3 (38%)	92
尚可	14 (12%)	5 (8%)	1 (0%)	1 (12%)	21
待加強	2 (1%)	1 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	3
總計	120 (100%)	62 (100%)	10 (100%)	8 (100%)	200

在此次調查中，受訪者對於本館專業能力表示很滿意或滿意者合計為99%，詳如表11。其中，表示很滿意者，計101位（佔51%）；滿意者，計97位（佔48%）；表示尚可者，計2位（佔1%）；無表示待加強之受訪者。

表11 本館專業能力滿意程度之分布情形

滿意程度	次數	百分比
很滿意	101	51%
滿意	97	48%
尚可	2	1%
待加強	0	0%
合計	200	100%

表12之統計結果發現行政人員與教師受訪者對本館的專業能力滿意程度為很滿意與滿意的百分比是100%；學生與醫護人員的滿意程度為很滿意與滿意的百分比分別為99%與98%，尚可的百分比則是1%。

表12 受訪者身分與專業能力滿意度交叉分析

受訪身分別 滿意度	學生	醫護人員	行政人員	教師	總計
很滿意	60 (48%)	30 (36%)	6 (90%)	5 (50%)	101
滿意	59 (29%)	31 (42%)	4 (10%)	3 (12%)	97
尚可	1 (4%)	1 (10%)	0 (0%)	0 (12%)	2
總計	120 (100%)	62 (100%)	10 (100%)	8 (100%)	200

參、結論

非常感謝讀者撥空填寫問卷與建言，我們繼續追求完美，提供最好的服務給全部讀者。因此，全體館員將秉持讀者優先之工作熱誠，虛心接受受訪者的建議和研擬改善方案，表13則是此次問卷之具體建議與本館回覆。

表13 讀者建議與回覆

讀者建議內容	回覆或改善方式	承辦單位
一、對於本館閱覽環境方面所提的建議： 1.四樓空調「超冷」。 2.冷氣太冷。 3.廁所待加強。	1-2.本館的空調是由醫院空調房控管。若讀者反應空調太強太冷時，我們會實地巡察及徵求其他讀者的意見，並參考溫度計上的溫度後，請空調房作調整。當您覺得太冷或太熱時，歡迎您隨時向館員反應，謝謝您的建議！ 3.廁所的衛生一直是本館清潔的重點，除每天早上、下午的定時打掃外，並有專人不定時巡檢各樓層廁所。各樓層廁所除配置2個抽風口外，並以電風扇加強空氣流動，以快速排除不好的氣味。我們會持續加強廁所的整潔，謝謝您的建議！	技術服務股
二、印表機解析度不佳	讀者服務股（僅就影印機之部分做說明）： 若所印之文件為網路上之文件，除了文件本身掃描之品質會影響影印之效果外，在文件正常情況下使用影印機影印而發生影印品質不佳，可馬上向服務人員反應或直接與影印公司陳主任聯繫，聯絡電話為2716-8266分機550。 另外，影印公司均有技術人員定期進行機器之保養維修，經11月1日測試檢查四樓2臺影印機之效果與品質結果顯示均正常。如再有類似影印問題發生時，請隨時通知櫃臺或影印公司人員，謝謝！	讀者服務股 推廣服務股

	推廣服務股（僅就多媒體中心彩色印表機部份做說明）： 目前本館所購置供讀者使用之彩色印表機為彩色雷射印表機，於民國94年採購進館。經檢視其配備，應足以印製讀者所需之文件與圖檔；且本館會依據印出效果與印表機所顯示之訊息，不定期更換所需耗材，故應不會降低讀者印出文件之解析度。惟讀者所印製的圖檔本身的解析度若太低，則有可能影響印出的品質。	
三、帶背包入館相關建議： 1. 希望能和總圖書館相同，開放帶包包進入，徒手帶東西易遺失，不方便。 2. 希望可以拿書包進來。 3. 開放背包帶入館。 4. 建議背包可帶入館，較方便。	因開放校內讀者帶背包入館政策，會牽涉一樓出入口多項軟硬體設施遷移、控管與人員調配等諸多問題。目前本館已積極著手進行全面性規劃，以期能提出妥善解決方案，儘速符合讀者需求。	技術服務股
四、對本館同仁服務態度所提的建議： 1. 謝謝館員對於網路相關事項使用之解說。 2. 目前為止都很滿意，來此都很快樂。 3. 很不錯。 4. 圖書館的工作人員都很親切和有耐心。 5. 謝謝。	您的支持與鼓勵是我們進步的原動力，本館將繼續努力提供更優質的服務。 感謝您的讚美。我們將繼續努力。	各股回覆
五、館藏資源部分： 1. 對於教授指定用書可否增加館藏冊數。 2. 有些書籍太舊，是否可定時以新版本出現在大家眼前？	1. 教師指定參考書係由任課教師配合課程需要推薦的指定參考圖書，因此教師指定參考書每學期均會有所異動。為確保同一部書能為多數同學使用，教師指定參考書採隔夜借閱方式，不得續借。同時，對於使用率高的圖書，在經費許可的範圍內，會考量購置複本以滿足讀者的使用需求。因此，當您欲使用教師指定參考書，可先查詢館藏目錄，若本館有複本，除置於「教師指定參考書區」外，置於三樓開架圖書室的其他複本均可供借閱；若總圖、法社分館有複本，也可利用校內圖書代借免費服務或是在線上預約。	技術服務股

	2.目前本館會主動更新「核心館藏」及「教師指定參考書」為最新版本，至於其他圖書若有新版而本館尚未有館藏，讀者可利用圖書館書刊推薦系統<http://suggestion.lib.ntu.edu.tw/Suggestion/help.htm>提出介購需求，經該單位選書委員同意後就會採購。圖書館竭誠歡迎您推薦圖書！	
六、館藏借閱部分： 1.借書時間可否延長至閉館前15分鐘？ 2.部分書籍是否不需限制不得借閱或只能借閱1天呢？ 3.一般期刊可否考慮採scanner借出不用填太多資料。	1.目前借還書時間為閉館前20分鐘，係配合各項系統關機作業及巡視館舍之必要措施；但為服務讀者，通常閉館前仍可辦理借書。 2.百科全書、字辭典等參考工具書，主要功能為指引讀者參閱之用；「核心館藏」則為各學科之重要典籍，為確保同一部書能為多數同學使用，因此限館內閱覽。但是，部份參考書與核心館藏備有電子書可供二十四小時連線使用，請於本館首頁點選「電子資源」，再點選「電子書」即可使用。歡迎讀者多加利用！ 而「教授指定參考書」係每學期由各學科老師指定必讀之重要書籍，為提供多數讀者公平使用，採隔夜借閱方式，中午12時以後才可借出，次日上午9時前歸還，且不能續借。 3. 期刊一般都不提供外借服務，而本校期刊政策也是不外借。本館因考量讀者需求，且為了方便讀者使用，故將過期之休閒期刊提供外借，所以才需要請讀者填寫所借期刊名、卷期和讀者的連絡資料等備查，不便之處敬請諒察。	1-2技術服務股 3讀者服務股
七、掃描書的系統可以再新一點，改成像相系統。	目前本館所提供之掃描器共有四台，只有一台是民國92年10月採購進館，屬於較舊機種，其餘三台都屬新款機器，最新的機器更是在民國95年8月採購進館，解析度與掃描功能皆屬當時最高效能機種，所以應可符合讀者需求；且目前市面的掃描設備鮮少是以照相系統，有的話，其解析度也不如本館現有之掃描器。但若如日後有更新更好的產品，本館將爭取經費購買，以滿足讀者需求。	推廣服務股

八、電腦virus太多，易中毒。	為便利校內讀者，本館4樓多媒體學習中心電腦開放校內讀者可存取自己攜帶的隨身碟及讀取E-mail，實難避免因讀者的使用帶來電腦病毒。但本館電腦皆設定每日更新病毒碼，並會不定期的更新及還原電腦系統，以保障館內電腦及讀者之資訊安全。	推廣服務股
九、增加多媒體欣賞的便利性和影片選擇。	一、為有系統結合本館視聽館藏及有線電視醫學人文頻道，以延伸讀者相關學科領域知識，本館自民國95年起於本館四樓多媒體學習中心推出下列專題視聽播放服務： 1.主題視聽館藏介紹：配合本館當期館訊主題，精心挑選合適館藏，並固定於每週一、三、五16:00~17:00 播放。 2.新進視聽館藏介紹：於每週二、四11:00~12:00 播放。 3.有線電視醫學人文頻道：依該節目實際時間播放。 二、民國96年3月起規劃與舉辦「醫學人文電影欣賞」活動。每月於醫學院103講堂、公衛學院201教室及醫院西址健康教育中心播放與醫學人文相關之電影。 三、本館今（96）年新進之中英文視聽資料，截至10月底共有274種／套。視聽資料之選擇，主要是經由本館圖書委員之選介，亦歡迎您推薦不錯的醫學視聽資料給我們，您可透過「國立臺灣大學圖書館書刊推薦系統」<http://suggestion.lib.ntu.edu.tw/Suggestion/letter.html>提出介購，本館將彙整介購清單，並經介購讀者或學科所屬單位圖書委員、主任同意採購並核章後，隨即進行後續訂購作業。	推廣服務股
十、可否提供博碩士論文電子檔查閱。	本校近三年發表及有著者授權之學位論文全文可於「CETD中文電子學位論文服務」<http://www.cetd.com.tw/ec/index.aspx>查詢，此系統提供讀者檢索、瀏覽、下載、傳輸、列印等服務，可於校內網路免費下載使用。較早發表之學位論文，可查詢本館館藏目錄確認館藏地後，至圖書館查閱紙本。	技術服務股

十一、校外連線常中斷。	目前本館所提供的校外連線為使用校總區計資中心主機所提供之服務，其效能與連線品質為校總區計中管理與維護。本館亦指派專人不定期測試校外連線服務，並於發現無法連線時，立即通報總圖書館以協助解決連線問題。若您仍發現校外連線服務有中斷或無法連線之情形，可電洽本館參考服務櫃臺，電話：2356-2208或逕洽總圖書館推廣服務組，電話：3366-2326。	推廣服務股
十二、可否提供校外讀者儲存電子檔的服務，因為學校報告的關係，有時需要電子檔的存取較為便利，謝謝。	配合智慧財產權法與出版社合約之規定，目前本館儲存電子全文的服務對象僅限本校教職員工生，校外讀者恕難提供本項服務，敬請見諒。	推廣服務股
十三、開放時間部份： 1.希望假日也能開放久一點。 2.希望早上可以8點就開門。 3.開館時間何時可像國外先進圖書館？ 4.星期六、日的開放時間覺得有點短。 5.建議星期六也提供開放四樓。 6.四樓開到9點。 7.四樓開放時間可否延長？ 8.四樓最好開放時間能夠再延長<ex:至10PM>。	1-4. 本館早上開館時間雖定為8：30，但實際上，8：00已打開大門，此時流通館員須處理各項開館準備作業，讀者亦可進館。至於延長星期六、日的開放時間，本館目前已針對讀者需求及營運成本績效，延長週六、週日開放時間，週六開放時間延長為9：00AM至10：00PM，週日開放時間延長為9：00AM至5：00PM。 5-8. 本館最近將應同學及院長要求，進行開放時間延長之評估，四樓多媒體學習中心的開放時間，亦將一併評估。	1-4技術服務股 5-8推廣服務股