

# 臺大醫圖97年第一次 讀者滿意度調查結果報告

楊雅勳（技術服務股）

## 一、前言

臺大醫圖是以讀者為導向的圖書館，重視讀者的意見，追求卓越的服務品質，為實際了解本館服務品質並廣納讀者的建言，本館預定於今（97）年依往例辦理兩次讀者滿意度調查，第一次於4月13日至4月25日共10日實施，第二次則預計在10月左右辦理。本次主要調查項目為本館閱覽環境整潔、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，除可與往年調查之結果對照，了解提供之服務是否符合讀者的需求與期許之外，並可積極了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，以安排工讀生於一樓流通櫃臺旁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）、17:00~21:00（3份），回收共計100份；另外亦在本館2至4樓層放置問卷暨回收箱，回收共計14份，故本次問卷調查總計回收114份問卷。以下就問卷調查內容，進行分析：

## 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52位是男性（佔46%），62位是女性（佔54%），表1顯示與女性受訪者為男性的1.2倍。

表1. 研究對象性別分析表

性別	人次	百分比
男性	52	46%
女性	62	54%
總計	114	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73位，佔64%；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），計25位，佔22%；行政人員，計13位，佔11%；教師計3位，佔3%。

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	43	64%
	研究生	30	
	小計	73	
醫護人員	醫師	15	22%
	護理人員	6	
	其他醫事人員	4	
	建教代訓及外校實習醫師	0	
	小計	25	
行政人員		13	11%
教師		3	3%
總計		114	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，表示很滿意與滿意者合計，由高而低依序閱覽環境（100%）、服務態度（98%）、專業能力（96%）、借閱服務（92%）、網頁資訊（88%）。

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	71%	63%	53%	34%	49%
滿意	29%	35%	39%	54%	47%
尚可	0%	2%	7%	11%	3%
待加強	0%	0%	1%	1%	1%
總計	100%	100%	100%	100%	100%

### 四、各項調查滿意程度分析

本次的滿意程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」。在分析部分，首先以次數分配分析全體受訪者的滿意度，再將受訪者區分為三個不同族群：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）、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。最後條列出受訪者給予的建議。

(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100%。其中，表示很滿意者，計81位（佔71%）；滿意者，計33位（佔29%）。

進一步以受訪者的身分族群做交叉分析，從表4可以看出，以行政人員身分的受訪者滿意度最高，其次依序為醫護人員、教師與學生。

表4. 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	49 (67%)	19 (76%)	11 (85%)	2 (67%)	81
滿意	24 (33%)	6 (24%)	2 (15%)	1 (33%)	33
總計	73 (100%)	25 (100%)	13 (100%)	3 (100%)	114

(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97%。其中，表示很滿意者，計72位（佔63%）；滿意者，計40位（佔35%）；表示尚可者，計2位（佔2%）；無表示待加強之受訪者。

進一步以受訪者的身分族群做交叉分析，從表5可以看出，教師身分的受訪者對本館的同仁服務態度滿意程度為很滿意的比率是100%；行政人員及醫護人員的滿意程度為很滿意及滿意的比率是100%；學生的受訪者對本館的同仁服務態度滿意程度為很滿意及滿意的比率亦有九成；學生有2位受訪者的滿意度表示為尚可。

表5. 受訪者身分與同仁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	37 (51%)	20 (80%)	12 (92%)	3 (100%)	72
滿意	34 (46%)	5 (20%)	1 (8%)	0 (0%)	40
尚可	2 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2
總計	73 (100%)	25 (100%)	13 (100%)	3 (100%)	114

### (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92%。其中，表示很滿意者，計60位（佔53%）；滿意者，計45位（佔39%）；表示尚可者，計8位（佔7%）；表示待加強之受訪者計1位（佔1%）。

進一步以受訪者的身分族群做交叉分析，從表6可以看出，行政人員與教師的受訪者對本館的借閱服務的便利性滿意程度為很滿意及滿意的比率是100%；醫護人員的滿意程度為很滿意及滿意的比率為96%，學生的滿意程度為很滿意及滿意的比率為89%，且尚可與待加強比率為11%，所以該項目學生滿意程度略有下降。

表6. 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	29 (40%)	17 (68%)	12 (92%)	2 (67%)	60
滿意	36 (49%)	7 (28%)	1 (8%)	1 (33%)	45
尚可	7 (10%)	1 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	8
待加強	1 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1
總計	73 (100%)	25 (100%)	13 (100%)	3 (100%)	114

### (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及滿意者合計為88%。其中，表示很滿意者，計39位（佔34%）；滿意者，計61位（佔54%）；表示尚可者，計13位（佔11%）；有1位受訪者表示待加強。

進一步以受訪者的身分族群做交叉分析，從表7可以看出，教師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及滿意的比率是達100%，醫護人員和行政人員的受訪者有超過九成的滿意度；學生的滿意程度為很滿意及滿意的比率為八成。

表7. 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	17 (23%)	10 (40%)	11 (85%)	1 (33%)	39

滿意	44 (60%)	14 (56%)	1 (8%)	2 (67%)	61
尚可	12 (17%)	0 (10%)	1 (7%)	0 (0%)	13
待加強	0 (0%)	1 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	1
總計	73 (100%)	25 (100%)	13 (100%)	3 (100%)	114

### (五) 專業能力

在此次調查中，受訪者對於本館專業能力表示很滿意及滿意者合計為96%。其中，表示很滿意者，計56位（佔49%）；滿意者，計54位（佔47%）；表示尚可者，計3位（佔3%）；有1位受訪者表示待加強。

進一步以受訪者的身分族群做交叉分析，從表8可以看出，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比率是100%；學生與醫護人員的滿意程度為很滿意與滿意的比率分別為97%與92%。

表8. 受訪者身分與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	32 (44%)	12 (48%)	11 (85%)	1 (33%)	56
滿意	39 (53%)	11 (44%)	2 (15%)	2 (67%)	54
尚可	2 (3%)	1 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	3
待加強	0 (0%)	1 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	1
總計	73 (100%)	25 (100%)	13 (100%)	3 (100%)	114

### 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，下列將臚列讀者的建議與本館的改善方式。

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> <p>1. 研究小間冷氣太冷（兩位）。</p> <p>2. 假日時三樓空調不足，尤其討論室內，關起門後，幾乎無空調很悶，閱覽空間亦有類似問題。</p> <p>3. 廁所常常很臭（假日尤其是），希望增加清潔次數。</p> <p>4. 希望可有一空間提供過期一週內之報紙。</p> <p>5. 二樓無飲水機。</p> <p>6. 參考室單人座位燈光不足。</p>	<p>1. 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，我們都會將相關意見轉知空調房，請他們作調整。由於天氣開始漸漸變熱，空調房已將院區內空調主機的冰水溫度降低，我們將您的意見轉知空調房後，空調房已到館將研究小間內的出風量調到最小。請您保重身體健康，謝謝您的意見。</p> <p>2. 三樓的空調由於之前有數位讀者反應太冷，所以將空調的出風量調小。我們已請醫學院營繕股調整參考室空調出風口的風量。此外，我們也與醫院空調房聯絡，確認假日空調的供應涵蓋本館假日開放時間及全部區域，並請空調房確實執行。</p> <p>3. 廁所的衛生一直是本館清潔的重點，除每天上、下午各一次的定時打掃外，並派專人不定時巡檢各樓層廁所的清潔情形。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。接獲您的意見後，我們請醫學院營繕股全面檢查樓層廁所的抽風設備，目前已知三樓男廁內抽風設備的定時器故障，已請營繕股儘速修復。本館每週六會請清潔人員將每間廁所大洗一次，週日則因清潔員一週要休息一天，故目前並無清潔員打掃，我們希望未來能爭取到經費，以便於週日能再派一名清潔人員打掃廁所，謝謝您的建議。</p> <p>4. 因館舍空間重新配置後，閱報區暫無合適的空間放置過期的報紙，過期報紙集中存放於四樓閉架圖書室，閱報區則僅提供當日報紙供閱讀。如需使用過期報紙，請您至流通櫃臺填寫調閱單，我們會儘快為您調閱，造成不便，敬請見諒。</p> <p>5. 自從讀者可帶水進館後，飲水機的使用率已經降低，本館已在三樓走廊設置一臺飲</p>	<p>技術服務股</p>

	<p>水機，歡迎您多加利用。如果要在其他樓層再增設飲水機，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應這些支出，所以謝謝您的意見。</p> <p>6. 我們也發現這個情形，已購置檯燈以增加光源，謝謝您的意見。</p>	
<p>二、借閱圖書相關建議：</p> <p>1. 有時候書是可流通但會找不到。</p> <p>2. 書本的歸架要再積極些。</p> <p>3. 可以增加公衛學院送書服務嗎？</p> <p>4. 大學部借期只有兩個星期（v.s.總圖一個月）有時會比較倉促（或許因為有些圖書流動較頻繁）。</p> <p>5. 借期希望能延長（2wks），與總圖不要差太多（2-3個月）</p> <p>6. 借閱期限才14天太短了。</p>	<p>1. 狀態為「可流通」的書，找不到的原因可能有下列幾種：</p> <p>(1) 其他讀者正在館內使用。</p> <p>(2) 讀者歸錯書架。</p> <p>(3) 圖書在待上架的書車上。</p> <p>(4) 該書並非醫圖的館藏。</p> <p>本館的處理方式：</p> <p>(1) 請讀者向流通櫃臺登記，館員查詢公用目錄，確定該書館藏地。</p> <p>(2) 每週數次不定期尋找，並於每月的休館排架日館藏整理工作完成後，再至書庫找書。</p> <p>(3) 若一段時間仍找不到書，本館會適時註明該書的狀態為「尋書中」。</p> <p>2. 本館對於圖書歸架的工作，一向十分重視，因此，每日共排定四次上架時間，由全體館員及工讀生共同歸架，以提高館藏圖書的獲得率。謝謝您的建議，我們會更加努力！</p> <p>3. 由於目前臺大的公務車傳送圖書的方式是館對館，必須要有流通櫃臺及專人接書才能辦理。因此，公衛學院的讀者可考量就近選擇於法圖或醫圖取書。</p> <p>4-6 因考量醫學類圖書在醫療救治及護理參考之時效性較為急迫，為加速醫學圖書的流通，所有讀者在醫分館借書的借期均為總圖借書期限的一半。因此，一般圖書大學部學生的借期是14日，敬請見</p>	<p>技術服務股</p>

	<p>諒與支持！</p> <p>讀者所借之書如無人預約，可以於該書到期日之前五日起辦理續借；若續借到期時仍有使用需求，在該書無人預約而又不違反公平使用圖書的原則下，得至流通櫃臺還書後重新辦理借書。</p>	
<p>三、館際合作與期刊服務相關建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 希望假日能提供館際合作的服務。</li> <li>2. 希望可以辦館際借書服務。</li> <li>3. 館合Journal 是否可提供電子檔。</li> <li>4. 少數期刊"最近"沒有訂(以前有訂過)。</li> <li>5. 電子期刊查閱不便，時常進入後仍無法開啟或要求付費。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本館讀者可透過全國文獻傳遞服務系統 (NDDS) 與西文期刊文獻快遞服務系統 (JADE) 向外館申請文獻複印或圖書互借，系統皆為24小時開放，讀者可在家使用，不受時間與地域限制，且在本館開放時間內皆可至一樓流通櫃臺取件，唯申請件處理時效需考量外館處理速度，若讀者急需文獻可在申請單上備註，由館員代為向外館反應。</li> <li>2. 館際合作借書服務已實施良久，讀者可透過以下兩種管道借閱外館圖書：             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 透過全國文獻傳遞服務系統向他館提出申請（需支付借書費用及郵資）；</li> <li>b. 至醫圖一樓流通櫃臺借用館際合作借書證親自到該館借書（免費），與醫圖互換館際合作借書證之合作館目前共有17所圖書館（合作館名單：<a href="http://ntuml.mc.ntu.edu.tw/interlib/interlib5.htm">http://ntuml.mc.ntu.edu.tw/interlib/interlib5.htm</a>），讀者可斟酌個人需求選擇適合的申請途徑。</li> </ol> </li> <li>3. 礙於著作權法規定，僅能提供紙本文獻予讀者，電子檔為圖書館間傳輸之用，且列印後就必須依據相關法規和合約予以刪除。</li> <li>4. 所稱少數期刊不知是那些期刊？除了停刊、併刊或改訂電子版外，醫圖近5年來都未刪訂期刊，推測可能是原來免費提供使用的期刊，因為開始收費所以我們將它自電子期刊清單中移除，或者套裝電子期刊產品，因為新年度出版社變動清單的緣故。</li> <li>5. 因為沒有指出是那本期刊，所以無法具體</li> </ol>	<p>讀者服務股</p>



	<p>回覆。電子期刊無法開啟全文的原因說明如下：</p> <p>(1) 連線的IP不是本校的IP範圍： 讀者常誤以為只要點選本館電子期刊網頁上的電子期刊便可以下載全文，其實除了Open Access的期刊以外，本校訂購的電子期刊都必須在本校有效的IP範圍內連線才能順利下載全文。</p> <p>(2) 欲使用年限不屬於本校訂閱的年限： 本館電子期刊清單上都標示有可以下載全文的年限，如：</p> <table border="1" data-bbox="525 682 1048 1305"> <thead> <tr> <th>年代標示</th> <th>代表意義</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1996-</td> <td>自1996年到最新一期都可以下載全文，1996年以前的全文不在訂購範圍內，所以無法下載全文</td> </tr> <tr> <td>2000-2005</td> <td>可下載2000-2005年的全文</td> </tr> <tr> <td>1996,1998-</td> <td>可下載1996年、1998年和1998年以後的全文</td> </tr> <tr> <td>2000- ( Fulltext free 12 months after an issue's publication)</td> <td><b>[Free]</b> 代表是免費的電子期刊，可下載2000年以後至出刊一年後的全文，如現在為2008年5月，則可以下載至2007年4月的全文（因已出刊一年）</td> </tr> </tbody> </table> <p>(3) 失效期刊 部分期刊會因為續訂、出版社作業或系統因素而失效，上述情況本館都會與代理商或出版社連繫處理，並將這類電子期刊置於失效清單中，一旦修復便會移入修復清單中。</p>	年代標示	代表意義	1996-	自1996年到最新一期都可以下載全文，1996年以前的全文不在訂購範圍內，所以無法下載全文	2000-2005	可下載2000-2005年的全文	1996,1998-	可下載1996年、1998年和1998年以後的全文	2000- ( Fulltext free 12 months after an issue's publication)	<b>[Free]</b> 代表是免費的電子期刊，可下載2000年以後至出刊一年後的全文，如現在為2008年5月，則可以下載至2007年4月的全文（因已出刊一年）	
年代標示	代表意義											
1996-	自1996年到最新一期都可以下載全文，1996年以前的全文不在訂購範圍內，所以無法下載全文											
2000-2005	可下載2000-2005年的全文											
1996,1998-	可下載1996年、1998年和1998年以後的全文											
2000- ( Fulltext free 12 months after an issue's publication)	<b>[Free]</b> 代表是免費的電子期刊，可下載2000年以後至出刊一年後的全文，如現在為2008年5月，則可以下載至2007年4月的全文（因已出刊一年）											
<p>四、代印服務方面： 提供研究生免費或低價的代印paper服務，感謝！</p>	<p>1. 本校並未編列支援研究生免費影印文獻的相關經費，所以圖書館也是心有餘而力不足，僅建議您們直接向校方承辦學生事務之單位反映此建議。</p> <p>2. 依據「國立臺灣大學圖書館校內期刊代印</p>	<p>讀者服務股</p>										

	<p>收費服務要點」，代印服務之對象僅限於本校講師以上之專任教師，且需預繳費用，申請件所需費用均自該帳戶扣除並非免費。惟此項服務對象尚未開放至研究生，是否推廣至本校講師以外之讀者將依總圖書館之政策辦理。</p> <p>3. 研究生如欲申請代印服務，可透過全國文獻傳遞服務系統，付費向國內外圖書館申請文獻代印。申請國外的文獻還可以透過西文期刊文獻快遞服務系統（JADE）對外申請。</p>	
<p>五、噪音相關建議：</p> <p>1. 希望開放一個區域供手機通話。</p> <p>2. 醫院使用者不遵守規定常在閱覽區大聲講手機。</p> <p>3. 筆電使用者日益增加，然鍵盤和滑鼠的噪音卻讓不使用電腦的其他使用者深受其擾，在宿舍因為室友打電腦很吵結果來圖書館沒想到兩地差不多，建議不妨仿效總圖設置筆電使用區。</p> <p>4. 討論室有時過於吵雜影響讀書品質。</p>	<p>1. 為避免影響各閱覽空間的安寧，本館各樓層樓梯間的區域是目前允許打手機的地方。</p> <p>2. 閱覽室的安寧需要大家共同維護，我們一旦發現讀者在閱覽室講手機，都會主動勸導讀者至樓梯間使用，另外當您發現有人在閱覽區使用手機時也可以勸導他或者通知館員去勸導。</p> <p>3. 本館已設有筆電使用區，分別位於二樓現期期刊室閱覽區、三樓參考室閱覽區及開架圖書室靠窗之團體閱覽桌區。若您發現讀者在非上述地點使用筆電，敬請通知館員，我們會立即派員協調，以還給您一個安靜的閱讀環境。</p> <p>4. 由於目前圖書館將安靜閱讀和提供讀者討論的空間加以區隔，希望能讓每位讀者不同的需求都能在圖書館獲得滿足，因此當您想安靜地閱讀資料時，建議您可以使用三樓參考室以外的閱讀空間，例如三樓開架圖書室、二樓期刊室或四樓的研究小間。三樓討論室設計的主要功能，是希望讓讀者們可以進行團體討論或合作研究，因此難免會有聲音。若您發現使用者很明顯地不是在作團體討論與研究，而是嘻鬧時，您可以直接向四樓或一樓櫃臺的輪值</p>	<p>1-2讀者服務股</p> <p>3-4推廣服務股</p>

	館員反應，請館員至現場查看並作處理，感謝您的建議與配合！	
<p>六、電腦與網頁資訊相關建議：</p> <p>1. 電腦使用不夠方便，只有四樓可以用，可是開放時間很短。</p> <p>2. 可否開放一樓電腦，可供讀者上網（不限於本校圖書館網站而已）。</p> <p>3. 希望網頁提供部分關鍵字或相似資料的檢索，就可再便利一些。</p>	<p>1. 答覆內容請參見七之3-5</p> <p>2. 您可利用一樓電腦瀏覽其他網頁，並不限於本校圖書館網站（僅電子郵件網頁尚未開放），歡迎多加利用。</p> <p>3. 為便利搜尋，本館首頁左上方提供全文檢索的功能，鍵入關鍵字後即可在醫圖全網站內搜尋；此外，電子資源及最新消息頁面也提供關鍵字查詢之功能，歡迎多加利用。</p>	推廣服務股
<p>七、開放時間部分：</p> <p>1. 假日是否也能將開館時間延長？</p> <p>2. longer opening hours。</p> <p>3. 如果多媒體中心假日也開放就更棒了。</p> <p>4. 多媒體中心可否開到21:00？</p> <p>5. 四樓開放時間應延長。</p>	<p>1-2 本館已自96年11月24日起延長假日開放時間，週六開放時間由17時延長至22時，週日開放時間由13時延長至17時。假日開放時間為： 週六 9:00 - 22:00 週日 9:00 - 17:00 歡迎讀者多加利用圖書館！</p> <p>3-5 若您於多媒體學習中心未開放時間內需使用電子資源時，請逕至二樓影印區（備有2台電腦）或三樓開架圖書室的館藏資源檢索區（備有3台電腦），該處電腦皆與影印機連線，若您查到所需的電子資源時，便可直接於影印機上插入影印卡並執行列印的功能，即可取得所需的文獻。</p>	1-2技術服務股 3-5推廣服務股
<p>八、對本館同仁的建議與鼓勵：</p> <p>1. 很棒！繼續加油。</p> <p>2. good。</p> <p>3. Many thanks to your contributions。</p>	我們的努力能夠得到您的認同與讚賞，將更能激勵大家繼續提供高品質、及時便利和親切的專業服務，實踐頂尖醫學圖書館之願景。	讀者服務股