



臺大醫圖97年第二次讀者滿意度調查 結果報告

沈錫宏（技術服務股）

一、前言

臺大醫圖重視讀者的意見，追求卓越的服務品質，是以讀者為導向的圖書館。為實際了解本館服務品質並廣納讀者的建言，本館於去年（97年）辦理兩次讀者滿意度調查，第二次調查在10月6日至10月17日實施，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，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：上午9:00~13:00（3份）、下午13:00~17:00（4份）、晚上17:00~21:00（3份），回收共計100份；另外亦在本館二至四樓放置問卷暨回收箱，回收共計25份，故本次問卷調查總計回收125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48位是男性（佔46%），77位是女性（佔62%），表1顯示與女性受訪者為男性的1.6倍。

表1：研究對象性別分析表

性別	人次	百分比
男性	48	38%
女性	77	62%
總計	125	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87位，佔70%；其次依序為醫護人員（醫師、護理人員、其他醫事人員、建教代訓及外校實習醫師），計21位，佔17%；行政人員，計13位，佔10%；教師計4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	49	70%
	研究生	38	
	小計	87	



受訪者類型	受訪者身分別	人次	百分比
醫護人員	醫師	12	17%
	護理人員	3	
	其他醫事人員	5	
	建教代訓及外校實習醫師	1	
	小計	21	
行政人員		13	10%
教師		4	3%
總計		125	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，由高而低依序為閱覽環境（98%）、服務態度（97%）、專業能力（97%）、借閱服務（94%）、網頁資訊（83%）。

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	64%	68%	54%	30%	54%
滿意	34%	29%	40%	53%	43%
尚可	1%	2%	5%	14%	2%
待加強	1%	1%	1%	3%	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」。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、建教代訓及外校實習醫師）、行政人員與教師進行交叉分析，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98%，其中，表示很滿意者，計80位（佔64%）；滿意者，計43位（佔34%）；表示尚可者，計1位（佔1%）；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4可以看出，以教師身分的受訪者滿意度最高，其次依序為行政人員、醫護人員與學生。



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	55 (40%)	16 (76%)	6 (46%)	3 (75%)	80 (64%)
滿意	30 (49%)	5 (24%)	7 (54%)	1 (25%)	43 (34%)
尚可	1 (10%)	0 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (1%)
待加強	1 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (1%)
總計	87 (100%)	21 (100%)	13 (100%)	4 (100%)	125 (100%)

(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85位（佔68%）；滿意者，計37位（佔29%）；表示尚可者，計2位（佔2%）；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5可以看出，教師身分的受訪者對本館同仁服務態度的滿意程度為很滿意的比率是100%；醫護人員的滿意程度為很滿意及滿意的比率也是100%；學生的滿意程度為很滿意及滿意的比率是98%；行政人員對本館同仁服務態度的滿意程度為很滿意或滿意的比率亦有九成以上。

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	54 (62%)	17 (81%)	10 (77%)	4 (100%)	85 (68%)
滿意	31 (36%)	4 (19%)	2 (15%)	0 (0%)	37 (29%)
尚可	1 (1%)	0 (0%)	1 (8%)	0 (0%)	2 (2%)
待加強	1 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (1%)
總計	87 (100%)	21 (100%)	13 (100%)	4 (100%)	125 (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67位（佔54%）；滿意者，計51位（佔40%）；表示尚可者，計6位（佔5%）；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，醫護人員、教師與行政人員的受訪者對本館借閱服務的便利性滿意程度為很滿意及滿意的比率是100%；學生的滿意程度為很滿意及滿意的比率為92%，尚可與待加強比率為8%，顯示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	44 (51%)	13 (62%)	7 (54%)	3 (75%)	67 (54%)
滿意	36 (41%)	8 (38%)	6 (46%)	1 (25%)	51 (40%)
尚可	6 (7%)	0 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	6 (5%)
待加強	1 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (1%)
總計	87 (100%)	21 (100%)	13 (100%)	4 (100%)	125 (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及滿意者合計為83%。其中，表示很滿意者，計38位（佔30%）；滿意者，計66位（佔53%）；表示尚可者，計17位（佔14%）；有4位受訪者表示待加強（佔3%）。

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達100%，醫護人員和行政人員的受訪者有九成以上的滿意度；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 滿意度	學生	醫護人員	行政人員	教師	總計
很滿意	23 (26%)	7 (33%)	5 (38%)	3 (75%)	38 (30%)
滿意	46 (54%)	12 (57%)	7 (54%)	1 (25%)	66 (53%)
尚可	15 (17%)	1 (5%)	1 (8%)	0 (0%)	17 (14%)
待加強	3 (3%)	1 (5%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (3%)
總計	87 (100%)	21 (100%)	13 (100%)	4 (100%)	125 (100%)

（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97%。其中，表示很滿意者，計67位（佔54%）；滿意者，計54位（佔43%）；表示尚可者，計3位（佔2%）；有1位受訪者表示待加強（佔1%）。

進一步以受訪者的身分族群做交叉分析，從表8可以看出，醫護人員、教師與行政人員受訪者對本館專業能力的滿意程度為很滿意與滿意的比率是100%；學生的滿意程度為很滿意與滿意的比率為96%。

表8：受訪者身分與專業能力滿意度交叉分析表

身分 滿意度	學生	醫護人員	行政人員	教師	總計
很滿意	40 (46%)	14 (67%)	9 (70%)	4 (100%)	67 (54%)
滿意	43 (50%)	7 (33%)	4 (30%)	0 (0%)	54 (43%)
尚可	3 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (2%)
待加強	1 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (1%)
總計	87 (100%)	21 (100%)	13 (100%)	4 (100%)	125 (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。



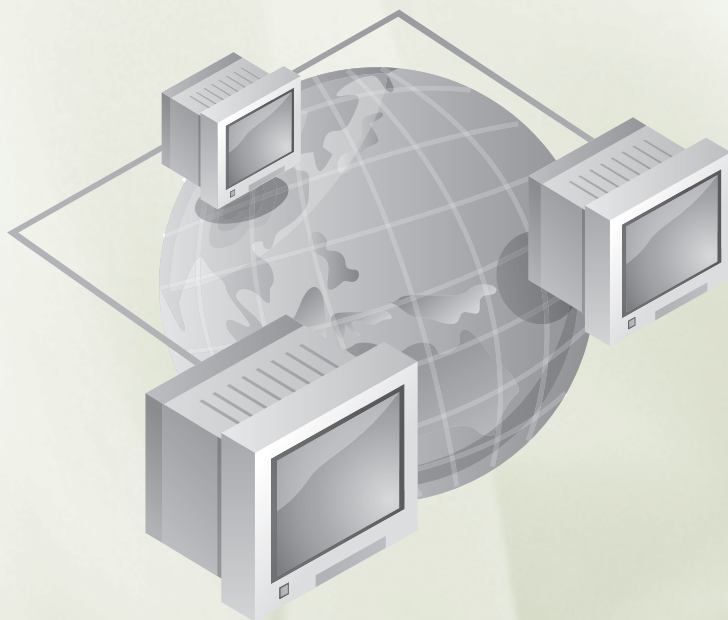
讀者建議內容	回覆或改善方式	承辦單位
一、對於本館閱覽環境方面所提的建議： 1. 讀書座位可以多設一些 2. 冷氣太強 3. 冷氣太冷，看是否能調弱一點（研究小間） 4. 廁所要加強衛生	1. 本館館舍空間有限，無法完全滿足醫學校區一萬多位讀者的需求，尚祈見諒。 2. 本館空調是由醫院工務部門統一控管，讀者反應空調太熱或太冷時，本館會將相關意見立刻轉知他們處理，但處理時程係由該部門掌控，敬請體諒。 3. 本館已經請相關單位將研究小間出風閘門調整到最小，不過研究小間旁邊正好是開刀房，需要較強的空調，謝謝您的意見。 4. 廁所的衛生一直是本館清潔的重點，除每天上、下午各一次的定時打掃外，每週六清潔人員會將每間廁所的地板及牆面刷洗一次；針對部分廁所垃圾桶衛生紙容易滿溢的問題，本館也增加倒垃圾的次數。至於廁所氣味的問題，雖然之前已請營繕單位到館檢查抽風設備，並將故障的設備修復，但由於院方配置的抽風設備效能仍屬有限，本館目前只能以電風扇輔助加強廁所的空氣流通。未來若經費許可，希望能在廁所內加裝空氣清淨設備或是請營繕單位設法加強抽風設備的效能來解決這個問題，謝謝您的建議。	技術服務股
二、借閱圖書相關建議： 1. 休閒圖書區的搜尋很差 2. 醫療圖書相較於總圖仍十分稀少 3. 建議線上續借次數要延長，若無人預約應可一直續借 4. 希望能提供既往的借閱記錄，謝謝	1. 休閒圖書區之圖書分為文學藝術類、哲學宗教類、應用科學類、社會科學類及其他（含自然科學類、史地類）等五類，並以不同顏色標籤區分。上架時，本館會將同一系列之圖書置放於一處。另外，也安排工作人員加強整理，期望更有利於讀者瀏覽。圖書館竭誠歡迎讀者在獲取醫學專業資訊之餘，也能多加使用休閒圖書。 2. 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，可從圖書館館藏目錄網頁點選「推薦書刊」提出介購需求。若您需要借閱總圖館藏，則歡迎利用校內圖書代借服務，或者預約書傳送服務，即可不必親自到總圖，就能借閱總圖圖書。歡迎您多加利用圖書館各項服務。 3. 為讓每位讀者都能有機會使用圖書館的圖書資源，一般圖書資料可以辦理續借一次。但該書如果沒有人預約，可於到期前歸還至櫃臺時，告知服務人員尚有借閱需求，即可再辦理借書手續。圖書館竭誠歡迎您多加使用圖書資源。 4. 讀者欲查詢既往借閱紀錄，可從圖書館館藏目錄網頁點選「個人借閱紀錄」，輸入讀者證號及密碼後，再點選「我的借閱歷史檔」即能看到個人的既往借閱紀錄。但此為民國95年新增的功能，因此系統只能提供民國95年以後的借閱紀錄。	技術服務股



讀者建議內容	回覆或改善方式	承辦單位
三、對本館館藏的建議： 1. 希望能有更多化學新書、合成新書 2. 希望能再增加生物醫學統計類書籍的館藏 3. 若有書籍需求高，常被外借，永遠借不到，是否可多買幾本（並非教授指定參考書，但老師一致推薦）	1-2 本館每年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，可從圖書館館藏目錄網頁點選「推薦書刊」提出介購需求。推薦圖書以3年內出版之新書為限，且須符合學科範圍—健康科學及其相關主題。本館會將介購資料轉交各系所選書委員，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，必須經過各系所的委員同意後，本館才能購置。圖書館竭誠歡迎您推薦圖書。 3. 因購書經費有限，本校以不購置複本圖書為原則。但考量某些圖書深具時效性，為使大多數讀者能及時閱覽，以提高其使用率，亦避免同一書為多人預約，造成讀者久候之苦。故設有「暫不外借」新書，由選書委員於閱選或介購圖書時，視該書時效性及需求程度，建議該書是否需要於半年內暫不外借，並於半年後再恢復為正常借期。若老師覺得有此需要，可隨時通知本館，本館旋即進行後續作業。	技術服務股
四、對開放時間的相關建議： 1. 希望多媒體教室的電腦單次使用時間能延長 2. 希望二、三樓能開放幾臺電腦提供讀者上網搜尋資料，或者請4樓多媒體中心能在週末時間也開放，讓讀者在週末可以有上網查詢的空間 3. 開放時間在假日延長，效法國外有24hr service	1. 雖然多媒體學習中心的電腦單次使用時間有加以設限，但只要沒有其他讀者等候，皆可為您無限次的延長使用時間。希望這樣的安排可以讓更多讀者順利的使用到該區的設備。 2. 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臺電腦）或三樓開架圖書室的館藏資源檢索區（備有3臺電腦），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執行列印，取得所需的文獻。 3. 為增進閱覽服務，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。	1-2 推廣服務股 3. 技術服務股



讀者建議內容	回覆或改善方式	承辦單位
五、借閱視聽資料 相關建議： 能否開放借閱視聽 資料	1. 為使醫學校區讀者使用本館館藏更為便利，本館於95學年度第一學期起提供視聽資料（圖書附件）外借服務。只要是在臺灣大學圖書館館藏目錄系統中查詢其狀態為「可流通」者，即可在本館四樓多媒體學習中心櫃臺辦理借出，借期一律14天，得續借一次。但限館內閱覽之館藏（如參考書、核心館藏、教師指定參考書、醫學人文圖書以及非圖書附件）的視聽資料，則為不可外借之館藏類型。 2. 醫學校區各單位或系所若因教學需要即可向本中心服務櫃臺申請外借，每次得借閱3件，借期以3天為限；若因特殊需要欲延長借期，須經本中心同意始得展延。借閱資料時，請填寫借用單並經各單位主管或授課教師本人核章後，逕至本中心辦理借出。	推廣服務股
六、對於櫃臺人員 的建議： 櫃臺的小姐可以多 一點微笑	非常感謝您的提醒，微笑服務是我們的基本要求，我們會提醒所有值班館員注意自身的服務態度，讓讀者有賓至如歸的感受。	推廣服務股
七、噪音相關建 議： 討論室音量控管	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。因此當您希望能夠完全安靜地閱讀資料時，我們會建議您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。而三樓討論室的功能主要是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，若您認為其他讀者討論的聲音實在太大或很明顯地不是在作團體討論與研究時，您可以與當事人反應或請館員幫忙協調。	推廣服務股





讀者建議內容	回覆或改善方式	承辦單位
八、電腦與網頁資訊相關建議： 1. 希望網頁上對資料庫個別介紹內容可再多一點，或是能有些介紹是針對想查的東西可以找何種資料庫，否則再豐富的資料庫也不會使用 2. 醫圖的首頁上似乎沒有個人借閱查詢的連結 3. 搜尋引擎很差，keyword輸入後常會找不到合適的資料	1. 針對個別資料庫的重要特色、收錄範圍或學科領域等基本資料，本館特將重點摘述於右方的「其他資訊」欄，當然您也可以點選資料庫清單左側的小圖示 ，以獲得該資料庫更多的詳細資訊。此外，您亦可利用檢索的功能查詢與某主題相關的資料庫，例如：您可於資源查詢處輸入「老年醫學」，並選擇「不限欄位」及「Database」後，即可找到相關資料庫。 2. 已依您的建議於本館首頁左側增加「個人借閱記錄」一項，以方便讀者快速連結。 3. 感謝您的反應，但由於您未明確指出是使用何種搜尋？所以請您儘可能再提供本館更多的資訊，以便我們改善或給予具體的答覆。謹先提供臺大館藏目錄（註1）及本館電子資源檢索系統（註2）的操作方式之網址供您參考。 註1：http://www.lib.ntu.edu.tw/CE/services/class/handbook_tulips.htm 註2：http://140.112.128.1/smartweaver/syntax.html	推廣服務股
九、館際合作與期刊服務相關建議：雜誌借閱是否也可刷條碼方式，不用另外寫單子	本館「休閒書刊區」的成立宗旨是希望讓讀者在研究學問之餘，還能有調劑身心、增進人文素養的休憩空間，除在館內閱覽外，也提供讀者書刊外借的服務。為了不妨礙讀者原有的借書權益（各身分別皆有其借閱冊數限制），本館特將休閒書刊的借閱方式獨立於借閱系統之外，以手寫填單的方式提供外借服務，希望能兼顧讀者研究與休閒的閱覽需求。	讀者服務股
十、對本館同仁的建議與鼓勵： 1. 這4、5年來，醫圖真的進步了很多！讀者的使用率也有提升，很謝謝工作人員的努力 2. 謝謝你們，辛苦了 3. 很棒，加油 4. 皆很滿意	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