

# 臺大醫圖98年第一次讀者滿意度調查 結果報告

楊雅勛 (主任室)

# 一、前言

美國圖書館學家杜威(Melvil Dewey)曾説:「在適當的時間,將適當的資料,提供給適當的讀者」(To provide the right book to the right reader at the right time)。因此圖書館提供知識、傳佈資訊,其目的是服務讀者。臺大醫圖追求卓越的服務品質,重視讀者的滿意度,為了解讀者對本館提供之各項服務與設施的實際感受並廣納讀者的建言,本館於今年(98年)依往例辦理兩次讀者滿意度調查,第一次於4月20日至5月1日共10日實施,第二次則在10月左右辦理。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持續符合讀者的需求與期許,並衷心希望讀者在使用本館各項服務與設施時均能夠感到愉快。



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: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;另外在本館二至四樓層放置問卷暨回收箱,回收共計20份,故本次問卷調查總計回收120份問卷,均為有效問卷。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(646%),68位是女性(654%),表 1 顯示女性受訪者為男性的1.2倍。

性別	人次	百分比
男性	52	43%
女性	68	57%
總計	120	100%

表1:研究對象性別分析表



### (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86位,佔72%;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25位,佔21%;行政人員,計6位,佔5%;教師計3位,佔 2%。

	7) 7) 7) 1/1 1/2		
受訪者類型	受訪者類型     受訪者身分別		百分比
	大學部學生	49	
學生	研究生	37	72%
	小計	86	
	醫師	12	
	護理人員	6	
醫護人員	醫護人員 其他醫事人員		21%
	建教代訓及外校實習醫師	1	
小計		25	
	行政人員	6	5%
	教師	3	2%
	總計	120	100%

表2:受訪者類型及身分別分析表

#### 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,由高而低依序為服務態度(100%)、專業能力(99%)、閱覽環境(99%)、借閱服務(92%)、網頁資訊(83%)。

項目 滿意度	閲覽環境	服務態度	借閲服務	網頁資訊	專業能力
很滿意	66%	75%	48%	31%	50%
滿意	33%	25%	44%	52%	49%
尚可	1%	0%	7%	16%	1%
待加強	0%	0%	1%	1%	0%
總計	100%	100%	100%	100%	100%

表3: 五大項服務滿意度調查表

#### 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群族: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。

#### 閲覽環境整潔

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99%。其中,表示很滿意者,計79位(佔66%);滿意者,計40位(佔33%);表示尚可者,計1位(佔1%);無表示待加強之受訪者。

- , ,	7A F 3 2 0 7 7 3 113 11 113 11 11 11 11 11 11 11 11 11 1	-/- / / /
滿意程度	次數	百分比
很滿意	79	66%
滿意	40	33%
尚可	1	1%
待加強	0	0%
合計	120	100%

表4:本館閱覽環境整潔滿意程度調查分布表

進一步以受訪者的身分族群做交叉分析,從表5可以看出,以行政人員與教師身分的 受訪者滿意度最高,其次依序為醫護人員與學生。

身分別 滿意度	學生 受訪者	醫護人員 受訪者	行政人員 受訪者	教師 受訪者	總計
很滿意	49 (57%)	21 (84%)	6 (100%)	3 (100%)	79
滿意	36 (42%)	4 (16%)	0 (0%)	0 (0%)	40
尚可	1 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1
總計	86 (100%)	25 (100%)	6 (100%)	3 (100%)	120

表5:受訪者身分與環境清潔滿意度交叉分析表

#### 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100%。其中,表示很滿意者,計90位(佔75%);滿意者,計30位(佔25%)。

滿意程度	次數	百分比
很滿意	90	75%
滿意	30	25%
合計	120	100%

表6:本館同仁服務態度滿意程度調查分布表



進一步以受訪者的身分族群做交叉分析,從表7可以看出,教師與行政人員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%;學生與醫護人員的滿意程度為很滿意及滿意的比率亦達100%。

表7・	受討者 息先	品 二 品 鼠	<b></b>	度交叉分析表
11/ •	又则汨ᅿ人	/ <del>//</del>   U   I — / IX	/カパス/マ /M/ /ご	

身分別 滿意度	學生 受訪者	醫護人員 受訪者	行政人員 受訪者	教師 受訪者	總計
很滿意	59 (69%)	22 (88%)	6 (100%)	3 (100%)	90
滿意	27 (31%)	3 (12%)	0 (0%)	0 (0%)	30
總計	86 (100%)	25 (100%)	6 (100%)	3 (100%)	120

#### 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57位(佔48%);滿意者,計53位(佔44%);表示尚可者,計9位(佔7%);表示待加強之受訪者計1位(佔1%)。

表8:本館借閱服務的便利性滿意程度調查分布表

_			
	滿意程度	次數	百分比
	很滿意	57	48%
	滿意	53	44%
	尚可	9	7%
	待加強	1	1%
	合計	120	100%

進一步以受訪者的身分族群做交叉分析,從表9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%;學生的滿意程度為很滿意及滿意的比率為92%,醫護人員的滿意程度為很滿意及滿意的比率為88%,且尚可與待加強比率為12%,所以該項目醫護人員滿意程度略有下降。

表9: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 受訪者	醫護人員 受訪者	行政人員 受訪者	教師 受訪者	總計
很滿意	34 (40%)	16 (64%)	5 (83%)	2 (67%)	57
滿意	45 (52%)	6 (24%)	1 (17%)	1 (33%)	53
尚可	7 (8%)	2 (8%)	0 (0%)	0 (0%)	9
待加強	0 (0%)	1 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	1



身分別	學生	醫護人員	行政人員	教師	總計
滿意度	受訪者	受訪者	受訪者	受訪者	
總計	86 (100%)	25 (100%)	6 (100%)	3 (100%)	120

#### 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37位(佔31%);滿意者,計63位(佔52%);表示尚可者,計19位(佔16%);有1位受訪者表示待加強。

表10:本館網頁上所提供資訊的完整性與新穎性滿意程度調查分布表

滿意程度	次數	百分比
很滿意	37	31%
滿意	63	52%
尚可	19	16%
<b>一</b>	1	1%
合計	120	100%

進一步以受訪者的身分族群做交叉分析,從表11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的比率達67%,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11: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 受訪者	醫護人員 受訪者	行政人員 受訪者	教師 受訪者	總計
很滿意	19 (22%)	13 (52%)	3 (50%)	2 (67%)	37
滿意	53 (62%)	8 (32%)	2 (33%)	0 (0%)	63
尚可	13 (15%)	4 (16%)	1 (17%)	1 (33%)	19
待加強	1 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1
總計	86 (100%)	25 (100%)	6 (100%)	3 (100%)	120

## 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99%。其中,表示很滿意者,計60位(佔50%);滿意者,計59位(佔49%);表示尚可者,計1位(佔1%)。



表12:本館專業能力滿意程度調查分布表

滿意程度	次數	百分比
很滿意	60	50%
滿意	59	49%
尚可	1	1%
合計	120	100%

進一步以受訪者的身分族群做交叉分析,從表13可以看出,學生、醫護人員與教師受訪 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%;行政人員的滿意程度為很滿意 的比率為83%。

表13: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 受訪者	醫護人員 受訪者	行政人員 受訪者	教師 受訪者	總計
很滿意	35 (41%)	18 (72%)	5 (83%)	2 (67%)	60
滿意	51 (59%)	7 (28%)	0 (0%)	1 (33%)	59
尚可	0 (0%)	0 (0%)	1 (17%)	0 (0%)	1
總計	86 (100%)	25 (100%)	6 (100%)	3 (100%)	120

#### 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。

/		7 1/10 (JEE 7 1 H2 / C H2 / C 1 1 / D L H 1 / D Z / D	
	讀者建議內容	回覆或改善方式	承辦單位
-	-、對於本館閱覽環境的	本館的冷氣為中央空調系統,由醫院工務部門統一控	
	建議:	管,當讀者反應空調太熱或太冷時,本館會將相關意見	技術服務股
	2F冷氣好熱。	立刻轉知他們處理。	
	、借閱圖書相關建議:	1.校方因為購書經費及圖書館典藏空間有限,所以訂定	
1.	由於教師指參&核心館	不購置複本圖書的原則。而教師指定參考書提供借	
	藏不得外借,若有購置	閱,借期為二十四小時,不提供續借及預約。部份核	
	二套以上,有一套讓讀	心館藏也提供電子書服務,可二十四小時連線使用。	
	者可外借會感覺較好。	歡迎您多加利用!	
2.	休閒圖書區可否提供電	2.休閒圖書線上目錄可點選醫圖首頁的「館藏資源」,	技術服務股
	子目錄。	左方選單可連結至「休閒圖書目錄」,提供近三個月	
3.	有些書只限館內閱讀,	的休閒新書目錄,並有各類目錄可供查詢或瀏覽。	
	希望可以開放。	查詢方式為:	
4.	開放所有員工均不僅限	(1) 在IE點選[編輯]->[尋找這個畫面的資料]->鍵入欲	
	於醫圖借書。	尋找字串;	



讀者建議內容	回覆或改善方式	承辦單位
5. 希望可以提供研究助理	(2) 直接按Ctrl + F。	
跨館借書。	歡迎您多加使用!	
6. 希望非預約的書也可以	3.本館限館內閱覽之圖書有參考書、小冊子、核心館藏	
免費跨館服務。	及醫學人文區圖書等。就核心館藏而言,考量其為各	
7. 如果有更多的英文小説	學科中最具有代表性、最經典之圖書,為確保提供多	
會比較好,Renew書的	數讀者閱覽,亦避免同一書為多人預約,造成讀者久	
system是否可以更改。	候之苦,故限館內閱覽,部份核心館藏也提供電子書	
	服務,可二十四小時連線使用。二樓醫學人文區的多	
	數圖書,皆可於三樓開架圖書室找到與外借,建議您	
	可以先查詢館藏目錄。	
	4.&5.兼任主治/住院醫師、研究助理、代訓人員、外校	
	實習醫師/學生、外籍代訓人員等醫學校區讀者,因	
	囿於學校人事室不能控管其離職,所以僅限於醫圖借	
	書,尚祈見諒!未來我們會持續與人事室及相關單位	
	研擬可行方案,謝謝您寶貴的意見。	
	6.校內圖書代借服務自96年10月1日起已經取消手續費,	
	您可透過校內圖書代借服務系統,線上申請借閱跨校	
	區之可流通圖書,歡迎多加利用!	
	7.若您未尋獲所需要的圖書,可至圖書館書刊推薦系統	
	提出介購需求,並可建議典藏校區(總館、法社分館	
	或醫圖)。以本館而言,推薦之圖書以3年內出版之新	
	書為限,且為健康科學及其相關主題。圖書館還提供	
	校內圖書代借服務及預約書傳送服務,讓您可以很方	
	便地借閱其他校區之圖書。另外,圖書館借書規定自	
	98年5月6日起調整續借次數為2次,若您所借圖書無其	
	他讀者預約且尚未逾期,即可於該書到期日前5日內自	
	行於線上辦理續借,續借以2次為限。歡迎多加利用!	
	1.本館每日開館前皆會先巡視全館,將書刊整理歸架,	
	另於上午及下午各安排兩次上架時間,每月更有一次 開始數如時間,每月更有一次	
	閉館整架時間,就是希望能方便讀者查找期刊。	
— 40 T. 100 74 10 88 74 14	2.若您在架上尋找不到期刊,可能是有讀者正在使用中	
三、期刊服務相關建議:	或者使用後被置於他處,建議可至書車上尋找,或者	讀者服務股
雜誌常不在架子上,希望	尋求館員的協助,我們會盡力協助您找到所需期刊。	
可以管理更好,謝謝!	3.另因館內不時發生有人將架上期刊隱匿某處的行為,	
	本館除不定時派員巡視,也請讀者發現上述情形時能	
	■ 通知館員處理,並請大家發揮公德心共同維護,一方 - 西德洛州東川王茂島 (	
	面讓資料可以正確歸位,一方面也方便大家再次利	
	用。	



讀者建議內容	回覆或改善方式	承辦單位
四、影印服務方面: 影印卡不應有押金。	謹請佳能影印公司回覆如下: 影印卡是佳能公司特別設計,限於本館使用,數量有限 且為非丟棄式,需環保回收再利用以避免浪費。所以設 有押金以確保卡片的回收;當您卡片金額用罄,即可持 卡向佳能公司退還押金。	讀者服務股
五、噪音相關建議: 1. 大人(非學生)都不把手機關機或調成靜音,讓鈴聲一直響,而且直接在閱覽室講手機,希望可以宣導。 2. 館內使用行動電話的情形蠻嚴重的,希望館方能想辦法禁止,以提供安靜的環境。	國立臺灣大學圖書館讀者違規處理辦法第四條:「讀者不得攜帶食物飲料或動物入內,並不得吸煙及高聲談笑與朗誦;行動電話、呼叫器以及其他會影響館內寧靜之通訊器材,入館後不得發出聲響,並僅限於本館許可之特定區域使用,以維護室內環境之清潔與寧靜。」讀者在圖書館內應將行動電話關機或調整為震動模式,為本館讀者服務規則所規範,本館已張貼海報加強宣導,請需要使用行動電話之讀者,至樓梯間或廁所等空間使用,另也會不定時巡視規勸讀者遵守相關規定;如您遇到規勸不聽的讀者,請向櫃臺人員反應,本館將出面規勸,圖書館的閱覽品質需要您我的共同努力。	讀者服務股
六、電腦與網頁資訊相關 建議: 1. 希望校內代借的選項 (線上點選)能放在醫 圖首頁。 2. 網頁有時不容易找到自 己要的東西。 3. 四樓電腦教室盡量讓使 用者分散坐。 4. 請提供可搜尋那些書附 有光碟的方式。	1.已依照您寶貴的建議,將校內圖書代借的服務項目新增快速連結於醫圖網站首頁左側,歡迎多加利用,謝謝您! 2.感謝您的反映,但由於您未明確指出需要尋找的資訊為何?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。謹先提供您可利用醫圖網站首頁上方量「網站地圖」功能,即可透過主選單區點選您所需要的服務項目,快速連結至服務項目,以上提供您參考,謝謝您! 3.四樓多媒體學習中心提供20臺電腦作為資訊資源檢索服務,因應目前讀者對office作業軟體版本不會造成座位使用較為集中的情形,若您希望更換座位至較分散區域,煩請告知櫃臺換證人員,我們會誠摯為您服務,謝謝您! 4.查找圖書附件之光碟資料的方式,除了可以從館藏目。與中查看圖書資料是否有提供視聽資料門件,您亦可以利用本館網站提供之[館藏資源]→[視聽資料目錄]→[中西文視聽資料館藏],點選您所需要的分類類別,索書號欄位中有「ac」者即為CD-ROM光碟片類型的圖書附件,此線上視聽資料目錄每月定期更新,歡迎您多加利用,謝謝您!	推廣服務股



讀者建議內容	回覆或改善方式	承辦單位
七、開放時間部份: 1.10點閉館有點早。 2.週末開放時間要增加。 3.我認為醫圖是臺大所有 圖書館中環境最佳、服 務最好的,可惜似乎時常不定期地暫停開放, 希望這種狀況以後能減 少。	1.&2.本館自96年11月24日起週六開放時間已延長至22: 00,而依據流通統計資料顯示,晚上9點以後館內使用資源的讀者人數大部份時間低於20人,如欲延長開放時間,需考量圖書安全、水電費支出之經濟效益。尤其晚上需增設警衛或保全人員值勤以維護館舍及讀者安全,所以目前的開放時間已在前述眾多影響因素下而儘量顧及大多數使用圖書館資源的讀者之便利性。也歡迎您多利用本館提供之二十四小時全天候各項服務如:RFID自助還書系統、電子資源校外連線服務知:RFID自助還書系統、電子資源校外連線服務高書館網站等項目。 3.十分感謝您對醫圖服務品質的肯定及鼓勵。有關您提及本館不定期休館一事,謹説明如下:為加強讀者找尋資料的便利性,節省讀者寶貴的時間,經醫學院院務會議通過,本館於每月底休館半天進行讀架及維修機器;此外,配合醫學校區電力設備保養,於一、三、五、八、十一月之第一週日停電休館。休館日皆定期公告於下列各處,敬請卓參: (1)本館大門口公告欄(2)本館網站首頁(http://ntuml.mc.ntu.edu.tw/)(3)本館電子報(4)臺大醫學院收發室公布欄(5)臺大醫院收發室公布欄(6)楓城新聞與評論電子報(7)BBS之library版	技術服務股
八、對本館同仁的建議與 鼓勵: 1. 很棒,目前想不到建 議。 2. 維護得很不錯,Thank you all!	我們的努力能夠得到您的認同與讚賞,將更能激勵我們繼續往前邁進,我們會繼續秉持優良服務的傳統,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各項設備與服務,隨時提出寶貴的建議給我們,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。	讀者服務股

Juces an image label of MIFE bird n

th is 512 and height is 480