

# 臺大醫圖98年第二次讀者滿意度調查 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，本館依照預定行程於98年10月5日至10月16日共10日辦理第二次讀者滿意度調查。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，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。

## 貳、調查結果

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；另外亦在本館二至四樓層放置問卷暨回收箱，回收共計25份，故本次問卷調查總計回收125份問卷。

### 一、受訪者基本資料

受訪者皆是醫學校區的教職員生，共計125人。以性別而言，男性52位（約佔42%），女性73位（約佔58%），至於教職員生等身分別的比例，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，詳細數字和比例如表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	37	66%
	研究生	45	
	小計	82	



醫護人員	醫師	5	25%
	護理人員	11	
	其他醫事人員	8	
	建教代訓及外校實習醫師	8	
	小計	32	
行政人員		6	5%
教師		5	4%
總計		125	100%

## 二、各項目的滿意程度

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」；這些項目依據滿意程度高低排列，則分別是「閱覽環境整潔（100%）」、「同仁的服務態度（99%）」、「專業能力（97%）」、「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（90%）」。本館在閱覽環境的整潔、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，與藉由讀者與館員的參考諮詢過程，節省讀者寶貴的時間使讀者快速得到所需的資訊，所以讀者在此項亦能感受到我們的績效而給予很高的評價。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是這次調查結果的綜合整理，表3~表12則是各項目在滿意程度的次數分布情形，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	62%	63%	50%	35%	47%
滿意	38%	36%	43%	55%	50%
尚可	0%	1%	7%	9%	3%
待加強	0%	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100%。其中，表示很滿意者，計77位（佔62%）；滿意者，計48位（佔38%）；無表示尚可與待加強之受訪者。

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	77	62%
滿意	48	38%
合計	125	100%

進一步以受訪者的身分族群做交叉分析，可以從表4發現任一身分的受訪者對環境整潔滿意程度為很滿意與滿意的比率皆為100%。

表4：受訪者身分與環境清潔滿意度交叉分析

滿意度 \ 項目	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	44 (54%)	23 (72%)	5 (83%)	5 (100%)	77
滿意	38 (46%)	9 (28%)	1 (17%)	0 (0%)	48
總計	82 (100%)	32 (100%)	6	5	125

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79位（佔63%）；滿意者，計45位（佔36%）；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	79	63%
滿意	45	36%
尚可	1	1%
待加強	0	0%
合計	125	100%



表6交叉分析的結果發現醫護人員、行政人員與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%；學生滿意程度為很滿意及滿意的比率均是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

項目 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	48 (58%)	21 (66%)	5 (83%)	5 (100%)	79
滿意	33 (41%)	11 (34%)	1 (17%)	0 (0%)	45
尚可	1 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1
總計	82 (100%)	32 (100%)	6 (100%)	5 (100%)	125

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62位（佔50%）；滿意者，計54位（佔43%）；表示尚可者，計9位（佔7%）；無表示待加強之受訪者。

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	62	50%
滿意	54	43%
尚可	9	7%
合計	125	100%

從表8可以看出醫護人員、行政人員與教師對本館的借閱服務的便利性滿意程度為很滿意或滿意的比率是100%；學生的滿意程度為很滿意及滿意的比率為89%；學生有9位受訪者的滿意度表示為尚可。表示很滿意的受訪者中，教師的比率為八成，行政人員的比率超過六成，醫護人員為五成，學生為近五成。



表8：受訪者身分與借閱服務的便利性滿意度交叉分析

項目 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	38 (46%)	16 (50%)	4 (67%)	4 (80%)	62
滿意	35 (43%)	16 (50%)	2 (33%)	1 (20%)	54
尚可	9 (11%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	9
總計	82 (100%)	32 (100%)	6 (100%)	5 (100%)	125

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90%，詳如表9。其中，表示很滿意者，計44位（佔35%）；滿意者，計69位（佔55%）；表示尚可者，計11位（佔9%）；有1位受訪者表示待加強（佔1%）。本項目合計為125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	44	35%
滿意	69	55%
尚可	11	9%
待加強	1	1%
合計	125	100%

從表10資料發現行政人員與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或滿意的比率是100%，醫護人員的受訪者滿意程度為很滿意及滿意的比率為97%；學生的受訪者滿意程度為很滿意及滿意的比率為87%。表示很滿意的受訪者中，行政人員與教師的比率超過六成，醫護人員的比率為五成，學生為近三成。



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

項目 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	21 (26%)	16 (50%)	4 (67%)	3 (60%)	44
滿意	50 (61%)	15 (47%)	2 (33%)	2 (40%)	69
尚可	10 (12%)	1 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	1
待加強	1 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1
總計	82 (100%)	32 (100%)	6 (100%)	5 (100%)	125

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97%，詳如表11。其中，表示很滿意者，計58位（佔46%）；滿意者，計63位（佔51%）；表示尚可者，計4位（佔3%）；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	58	46%
滿意	63	51%
尚可	4	3%
待加強	0	0%
合計	125	100%

表12之統計結果發現醫護人員、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%；學生的滿意程度為很滿意與滿意的比率分別為95%，尚可的比率則是5%。

表12：受訪者身分與專業能力滿意度交叉分析

	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	33 (40%)	17 (53%)	4 (67%)	4 (80%)	58
滿意	45 (55%)	15 (47%)	2 (33%)	1 (20%)	63
尚可	4 (5%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	4
總計	82 (100%)	32 (100%)	6 (100%)	5 (100%)	125

## 參、結論

非常感謝讀者撥空填寫問卷與建言，雖然此次調查的平均滿意度人數比例達到95.8%，但我們仍希望能追求完美，提供最好的服務給全部讀者。因此，全體館員將繼續秉持讀者優先之原則，繼續保持工作熱誠，虛心接受部份填答者的建議和研擬改善方案，表13則是他們之具體建議與本館回覆。

表13：讀者之具體建議與本館回覆

讀者建議內容	回覆或改善方式	承辦單位
一、對於本館閱覽環境的建議： 1.a.冬天冷氣可以開小一點嗎?有點冷。 b.冷氣太冷。 c.希望整體的空調可以再冷一些，希望能加強空氣流通，但不要直吹讀者。 2.希望可以在3樓或4樓加開基醫大樓相關的出口，方便學生進出圖書館。 3.報紙區位置不足。	1.醫圖的冷氣為中央空調系統，由醫院工務部門統一控管。當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，本館無法視館內溫度即時的調整。且經院方相關單位評估，如欲改善本館空調系統需經費900萬元及分區關閉整修三個月，受限於整體工程浩大困難及所費不貲，目前暫時無法執行。本館致力於提供讀者舒適的溫度環境，但溫度冷熱感受較為主觀，建議可多備保暖的外套，以免因為溫度不同，而影響您的健康。 2.圖書館欲加開出入口，需增置完備的讀者門禁刷卡系統、圖書安全系統，並配置額外的管理人力，所費不貲且不符成本效益。因此，仍請您由圖書館一樓大門口進出。	技術服務股





讀者建議內容	回覆或改善方式	承辦單位
	<p>3.為方便讀者使用影印服務與進館前寄放物品等需求，因此一樓的公共空間須提供影印機、置物櫃和閱報服務等設施。由於空間有限，造成某些時段該區域較為擁擠，敬請諒察！目前尚無相關經費可進行該區域的空間調整，但我們會將您寶貴的意見記錄下來作為日後空間規劃之參考。</p>	
<p>二、借閱圖書相關建議：</p> <p>1.新書展期不外借，希望調整時限。</p> <p>2.休閒圖書種類不足，數量太少，雖說總圖皆有，唯距離過遠借用不便，期待醫圖能擴充休閒圖書的書籍。</p> <p>3.護理類的書太少了，而且都很舊了。</p> <p>4.a.預約書需等候時間過久。 b.建議可以有個人選擇的書通訊（北市圖可如此設定）。</p>	<p>1.醫圖為便利讀者掌握新進館藏資訊，特設立新書展示區，而展期兩週係為醫學校區圖書委員會會議之決議。展示期間不外借，但可線上預約，待新書展示結束後，系統會即刻通知預約者到館借書。其餘未被預約的圖書，則會移至開架圖書室入口之旋轉架，當即提供外借。竭誠歡迎您利用預約功能，保留您所需要的圖書。</p> <p>2.因館藏空間及經費有限，醫圖仍以健康科學及其相關主題之圖書為主要館藏範圍，讀者欲借閱休閒圖書可透過「校內圖書代借」或「預約書傳送」服務來使用總館或法社分館的圖書，既能跨校區使用圖書館館藏資源又可免舟車勞頓。</p> <p>3.醫圖護理相關館藏約有4,500冊，其中近三年之圖書資料約有550冊；且護理系近三年亦推薦購買圖書資料約600冊。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，並可建議典藏校區（總館、法社分館或醫圖）。以醫圖而言，推薦圖書以三年內出版之新書為限，且須符合健康科學及其相關主題之學科範圍。本館會將介購資料轉交各單位選書委員，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核。圖書館竭誠歡迎您推薦圖書！</p>	<p>技術服務股</p>





讀者建議內容	回覆或改善方式	承辦單位
	<p>4a.圖書館為改善有多人預約之熱門書籍讀者久候的情形，自98年6月4日起已調整借書規定為：借書時已有其他讀者預約之書籍，借期一律縮短為14日。您預約的書要等候多久才借得到書，涉及借書者是否按期還書以及您的預約順序是排第幾位。而預約書歸還後，會在預約書架上等候預約者5天，如果期限內預約者沒有來館借書，就會依序輪到下一位預約者。</p> <p>b.醫圖的新書目錄目前尚未提供個人化的新書通訊，我們會將您的寶貴意見納入未來執行業務的參考，並研議可行的執行方式。不過，目前您可由臺大總圖首頁點選「新書目錄」或點選「新書精選推薦」，利用RSS訂閱服務，取得即時的個人化新書資訊。您寶貴的意見記錄下來作為日後空間規劃之參考。</p>	
<p>三、期刊服務相關建議： 可提供幫忙印紙本期刊服務。</p>	<p>本館提供院內及跨校區期刊代印服務已行之多年，服務對象為專任教師，影印工本費一頁酌收3元，如需了解詳細服務內容，請洽院內分機88155。</p> <p>至於校外人士之期刊代印則一頁酌收7元。此外，也提供校內、外人士期刊館際合作影印服務，如需了解詳細服務內容，可洽院內分機88154。</p>	<p>讀者服務股</p>
<p>四、影印服務方面： 二樓的影印電腦希望可以連上網且多合一。</p>	<p>本館可以列印網路資源之電腦除了二樓影印區所提供的2台電腦外，三樓開架圖書室有3台電腦，而四樓多媒體學習中心則有20台電腦提供校內外讀者列印網路資源，歡迎您多加利用。</p>	<p>讀者服務股</p>
<p>五、講習課程相關建議： 可多提供一點課程，如：Endnote... 等等醫學相關軟體課程。</p>	<p>醫圖每個月均會安排醫學資料庫暨網路資源講習課程，其中個人書目資料管理軟體：EndNote課程也經常舉辦。除各項已排定的課程外，您亦可向本館另外預約上課日期與時間，本館會依照您的需求，為您安排所需課程。歡迎您多加利用，請洽院內分機62208，謝謝。</p>	<p>推廣服務股</p>



讀者建議內容	回覆或改善方式	承辦單位
<p>六、空間管理相關建議： 可以加強三樓參考室之空調，及三樓討論室之管理（有人會占用來自習，還曾看過有人在裡面吃泡麵.....）。</p>	<p>本館的冷氣為中央空調系統，由醫院工務部門統一控管，當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。本館會加強巡視與張貼海報宣傳，規勸讀者遵守相關規定，未來如有發現不合宜的情事，敬請隨時通知館員，我們將立刻派員處理。非常感謝您的建議。</p>	<p>推廣服務股</p>
<p>七、電腦與網頁資訊相關建議： 1.常用的資料庫是否可以列在一簡單的表在網頁上 2.可有更多設備及資源的宣傳!</p>	<p>1.因為每位讀者常用的資料庫不同，所以本館未特別建置常用資料庫網頁。目前所使用的電子資源管理系統，可以幫助您透過檢索或瀏覽的方式去查閱所需的資料庫及其相關資訊，使用上應較為便利。如您在使用時有任何問題，歡迎與我們聯絡（院內分機62208）。</p> <p>2.本館會製作多種型式的摺頁資料，並利用多種管道加強宣傳本館的設備與資源。</p>	<p>推廣服務股</p>
<p>八、開放時間部份： 1.開館時間可延長。 2.開24hr，醫圖國慶日不開，臺大還能進百大，我們很意外。 3.四樓計中時間太早close（8:00pm）是否可以比照總圖10:00?</p>	<p>1-2.為考量讀者對延長開放時間的迫切需求，醫圖自96年11月24日起星期六延長開館至晚上十時和星期日延長開館至下午五時。此項措施雖大為提昇了本館閱覽服務的讀者滿意度，但也使得本館館舍安全維護及人力成本負擔十分沉重。尤其在當今經濟不景氣，校方節約能源之際，如果要延長開放時間，除了必須考量整體校內核心讀者的夜間使用率、書刊資料的安全性、水電費支出是否符合成本效益之外；為了維護讀者及館舍夜間安全，勢必要再增加警衛或保全人員值勤。休館時間歡迎您多加利用本館二十四小時全天候提供之各項服務，如：RFID自助還書系統、電子資源連線服務、圖書館網站查詢等。</p>	<p>1-2技術服務股 3推廣服務股</p>



讀者建議內容	回覆或改善方式	承辦單位
	<p>3.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），該處電腦皆可上網並與列印設備連線。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>	
<p>九、對本館同仁的建議與鼓勵： 1.很棒，持續努力。 2.辛苦了，謝謝你們 3.very good 4.fantastic library，I love this place。Thx to all the staff! 5.很讚！為全國模範！</p>	<p>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。</p>	<p>讀者服務股</p>
<p>十、讀者研究： 本館主任於10/12（一）詢問某位至櫃臺借書的讀者，為何不願使用自助借書機的原因，讀者解釋是依據經驗用自助借書機借出的書，在通過偵測系統時，經常都會再響起警告聲，使得他感到非常不方便，所以不願意再用。</p>	<p>請流通櫃臺同仁將所有要上架的書（特別是從總館歸還的書）均消磁一次再上架，以減低讀者使用自助借書機之不便。</p>	<p>技術服務股</p>