

# 臺大醫圖100年第二次讀者滿意度調查成果報告

陳玠芝(技術服務股)

## 一、前言

臺大醫圖是以讀者為導向、追求卓越服務的圖書館，為實際瞭解本館服務品質並廣納讀者的建言，本館於100年10月3日至10月17日共10日辦理今年第二次讀者滿意度調查。本次調查項目包括：本館閱覽環境整潔、館員的服務態度、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館員的專業能力等五項，除可與往年調查之結果對照，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。本次問卷調查實施方式為，分三個調查時段：9:00~13:00(4份)、13:00~17:00(4份)、17:00~20:00(2份)，於一樓流通櫃檯、四樓多媒體學習中心諮詢服務臺主動邀請進館之醫學校區讀者填寫問卷。本次問卷調查總計回收200份問卷，以下就問卷調查內容，進行統計及分析：

## 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91位是男性(佔46%)，109位是女性(佔54%)。

### (二) 身分別分析

如表1所示，本次問卷調查之受訪者可分為四個族群：學生(含大學部學生及研究生)所佔比例最多，計141位，佔70%；醫護人員(醫師、護理人員、其他醫事人員、代訓醫師及外校實習醫師/學生)，計48位，佔24%；行政人員，計8位，佔4%；教師，計3位，佔2%。

表1: 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	83	70%
	研究生	58	
	小計	141	
醫護人員	醫師	24	24%
	護理人員	11	
	其他醫事人員	9	
	代訓醫師及外校實習醫師/學生	4	
	小計	48	
	行政人員	8	4%
	教師	3	2%
	總計	200	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 2，受訪者表示很滿意與滿意者合計，由高而低依序為「閱覽環境整潔(100%)」、「館員的服務態度(100%)」、「館員的專業能力(97%)」、「借閱服務的便利性(96%)」和「網頁上所提供資訊的完整性與新穎性(90%)」。

表2: 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	74%	76%	62%	44%	62%
滿意	26%	24%	34%	46%	35%
尚可	0%	0%	3%	9%	3%
待加強	0%	0%	1%	1%	0%
總計	100%	100%	100%	100%	100%

### 四、各項調查滿意程度分析

本次的滿意度調查共分為五個項目：「閱覽環境整潔」、「館員的服務態度」、「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「館員的專業能力」。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、代訓醫師及外校實習醫師 / 學生）、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。

#### （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 148 位(佔 74%)；滿意者，計 52 位(佔 26%)；無表示尚可與待加強之受訪者。

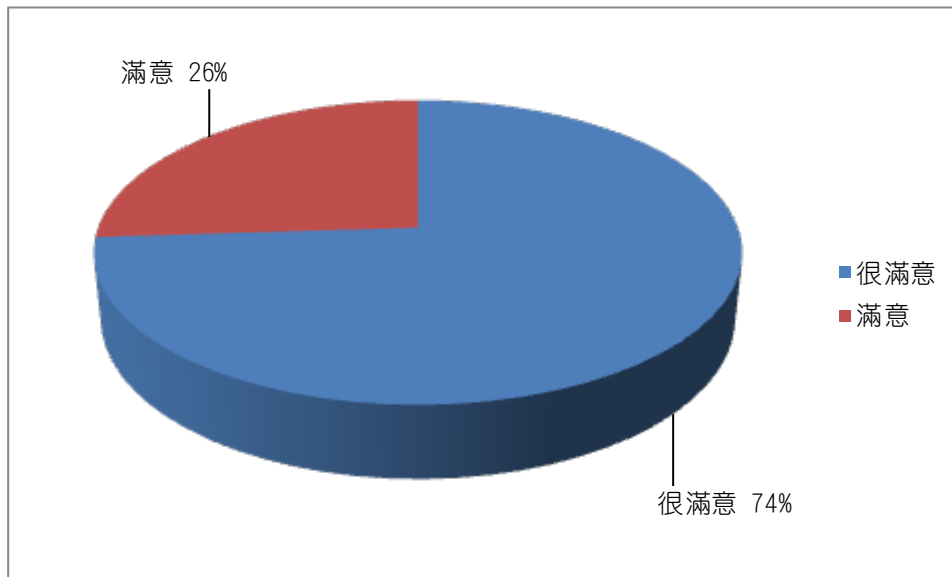


圖1: 本館閱覽環境整潔滿意度人數比例

進一步以受訪者的身分族群做交叉分析,從表 3 可以發現學生、醫護人員、行政人員與教師滿意程度為很滿意與滿意的比率為 100%。

表3: 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	101 (72%)	38 (79%)	7 (88%)	2 (67%)	148 (74%)
滿意	40 (28%)	10 (21%)	1 (12%)	1 (33%)	52 (26%)
總計	141 (100%)	48 (100%)	8 (100%)	3 (100%)	200 (100%)

## (二) 館員的服務態度

在此次調查中,受訪者對於本館館員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 151 位(佔 76%);滿意者,計 49 位(佔 24%);無表示尚可與待加強之受訪者。

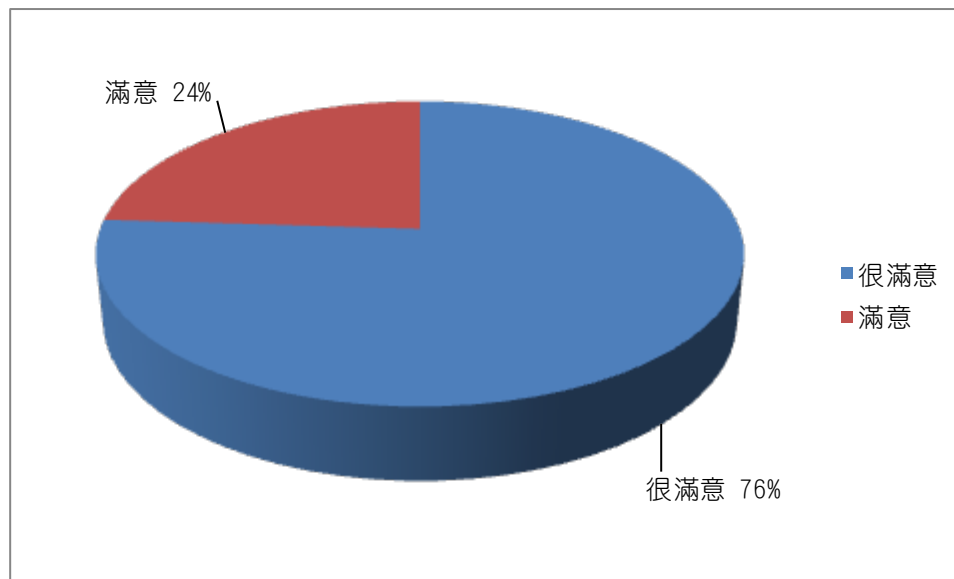


圖2: 本館館員的服務態度滿意度人數比例

進一步以受訪者的身分族群做交叉分析，從表 4 可以發現行政人員與教師對本館館員的服務態度滿意程度為很滿意的比率為 100%；學生與醫護人員滿意程度為很滿意與滿意的比率為 100%。

表4: 受訪者身分與同仁的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	102 (72%)	38 (79%)	8 (100%)	3 (100%)	151 (76%)
滿意	39 (28%)	10 (21%)	0 (0%)	0 (0%)	49 (24%)
總計	141 (100%)	48 (100%)	8 (100%)	3 (100%)	200 (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 96%。其中，表示很滿意者，計 124 位 (佔 62%)；滿意者，計 69 位 (佔 34%)；表示尚可者，計 6 位 (佔 3%)；表示待加強者，計 1 位 (佔 1%)。

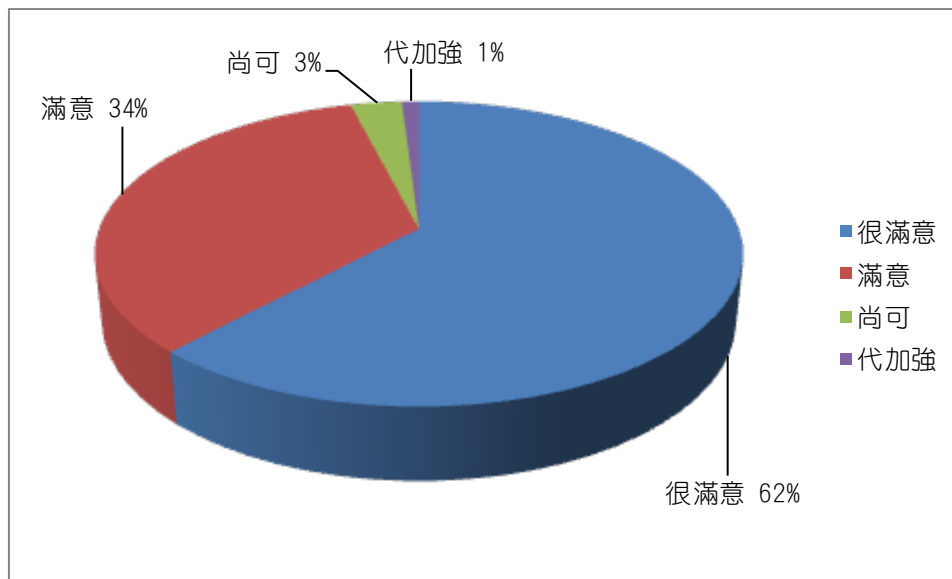


圖3: 本館借閱服務的便利性滿意度人數比例

進一步以受訪者的身分族群做交叉分析, 從表 5 可以發現教師對本館借閱服務的便利性滿意程度為很滿意的比率為 100%; 醫護人員與行政人員滿意程度為很滿意與滿意的比率為 100%; 學生滿意程度為很滿意與滿意的比率為 95%。

表5: 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	77 (55%)	37 (77%)	7 (88%)	3 (100%)	124 (62%)
滿意	57 (40%)	11 (23%)	1 (12%)	0 (0%)	69 (34%)
尚可	6 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	6 (3%)
待加強	1 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (1%)
總計	141 (100%)	48 (100%)	8 (100%)	3 (100%)	200 (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或滿意者合計為 90%。其中，表示很滿意者，計 89 位(佔 44%)；滿意者，計 92 位(佔 46%)；表示尚可者，計 18 位(佔 9%)；表示待加強者，計 1 位(佔 1%)。

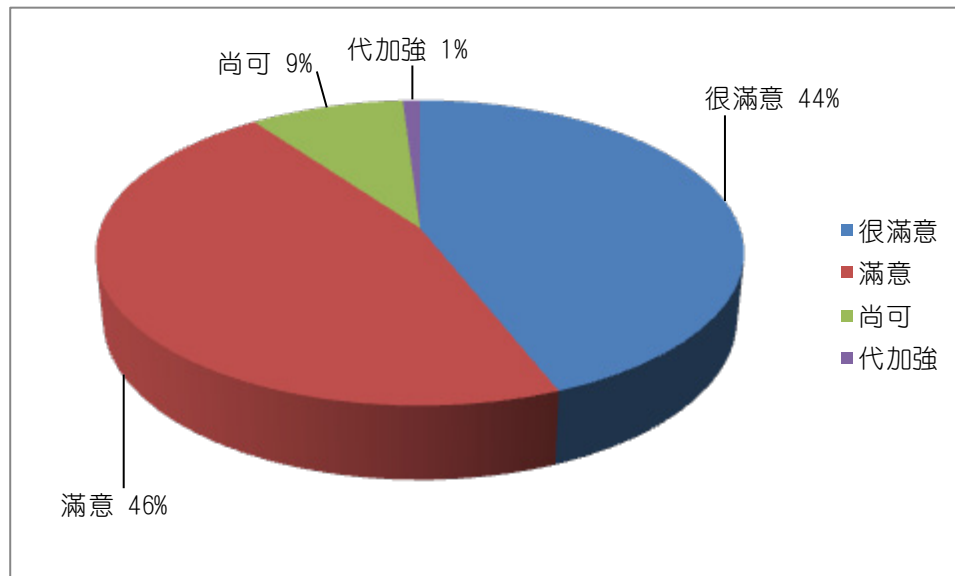


圖4: 本館網頁提供資訊的完整性與新穎性滿意度人數比例

進一步以受訪者的身分族群做交叉分析，從表 6 可以發現醫護人員、行政人員、教師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與滿意的比率為 100%；學生滿意程度為很滿意與滿意的比率為 86%。

表6: 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	51 (36%)	31 (65%)	6 (75%)	1 (33%)	89 (44%)
滿意	71 (50%)	17 (35%)	2 (25%)	2 (67%)	92 (46%)
尚可	18 (13%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	18 (9%)
待加強	1 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (1%)
總計	141 (100%)	48 (100%)	8 (100%)	3 (100%)	200 (100%)

### (五) 館員的專業能力

在此次調查中，受訪者對於本館館員的專業能力表示很滿意或滿意者合計為 97%。其中，表示很滿意者，計 124 位 (佔 62%)；滿意者，計 70 位 (佔 35%)；表示尚可者，計 6 位 (佔 3%)；無表示待加強之受訪者。

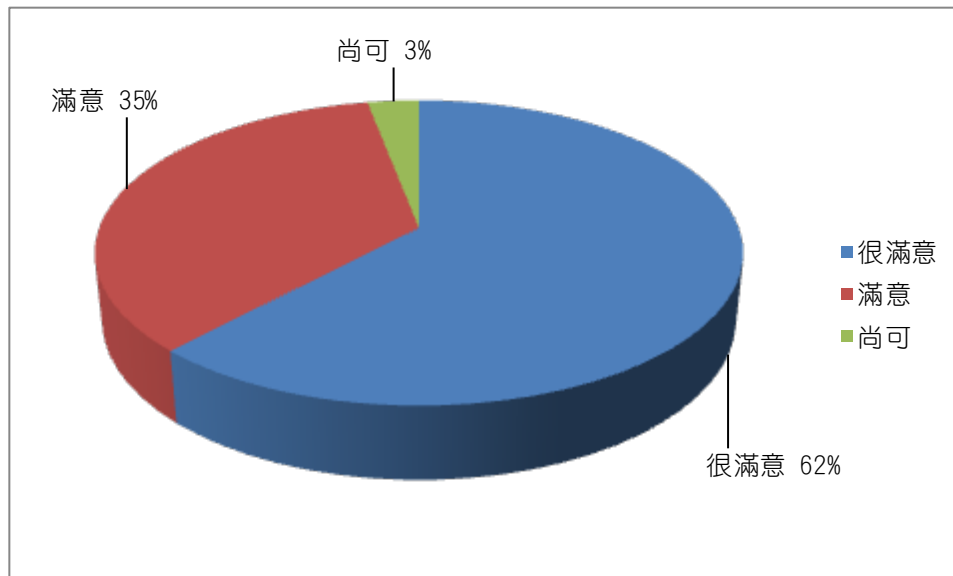


圖5: 本館館員的專業能力滿意度人數比例

進一步以受訪者的身份族群做交叉分析，從表 7 可以發現教師對本館館員的專業能力滿意程度為很滿意的比率為 100%；醫護人員滿意程度為很滿意與滿意的比率為 98%；學生滿意程度為很滿意與滿意的比率為 97%；行政人員滿意程度為很滿意與滿意的比率為 88%。

表7: 受訪者身分與同仁的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	80 (57%)	34 (71%)	7 (88%)	3 (100%)	124 (62%)
滿意	57 (40%)	13 (27%)	0 (0%)	0 (0%)	70 (35%)
尚可	4 (3%)	1 (2%)	1 (12%)	0 (0%)	6 (3%)
總計	141 (100%)	48 (100%)	8 (100%)	3 (100%)	200 (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，以下為讀者的建議與本館的回應。

讀者建議內容	回覆或改善方式	承辦單位
<p>一、對於本館閱覽環境相關建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 空調偶爾太強。</li> <li>2. 冷氣和除濕開小一點。</li> <li>3. 加強閱覽室不能使用手機(震動)。</li> </ol>	<p>1-2. 由於供應本館空調之空調箱近期進行汰換，新機在進行功能設定及調整時，有時會無法正常供應空調，敬請見諒；除濕機的問題本館將全面做一檢視，加以改善。</p> <p>3. 本館為加強館內手機使用之宣導，已於閱覽區及廊道間張貼海報，提醒讀者如需使用行動電話通聯，請至樓梯間或廊道使用，並請降低音量。也請讀者於進入圖書館前，先將行動電話調整為震動模式，以免影響他人之閱覽權利。如有影響您閱讀的使用情形，可立即通知館員協助勸導；圖書館閱覽環境之品質，需要大家一同努力來維護。</p>	<p>1-2. 技術服務股 行政小組</p> <p>3. 技術服務股技服小組</p>
<p>二、對本館館藏相關建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 可添購較新之社會名人傳記或相關著作，如傑克·威爾許、賈伯斯、華倫·巴菲特、羅勃特·T·清崎、史蒂芬·柯維等。</li> <li>2. 有些國內尚未引進的書可以先從國外進。</li> <li>3. 如果 Neuroscience (神經學) 方面的書籍可以增加一下的話更好。</li> <li>4. 多一點 DVD (電影)。</li> </ol>	<p>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、參考書及視聽資料，可從圖書館館藏目錄網頁點選「推薦書刊」提出介購需求。本館會將介購資料轉交各系所選書老師，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，經過各系所的選書老師同意後，本館方能購置，圖書館竭誠歡迎您推薦圖書、參考書及視聽資料。</p> <p>若您需要使用其他領域的書籍，歡迎多加利用校內圖書代借服務，或者預約書傳送服務，便可借閱校總區或法社分館館藏，而不必親自到全校其他圖書館。</p>	<p>1-3. 技術服務股 行政小組</p> <p>4. 推廣服務股</p>



讀者建議內容	回覆或改善方式	承辦單位
<p>三、電腦與網頁資訊相關建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 網頁上常用查詢功能可以更好找些。</li> <li>2. 圖書館網頁提供資訊感覺新穎性不夠。</li> <li>3. 總圖更新網頁併入太多連結，需要花時間適應。</li> <li>4. 登入查詢借閱記錄尚可。</li> <li>5. 電腦 2003 ~ 2010 常常不知道哪台電腦是哪一版本，中打有一些無法設定倚天。</li> <li>6. 希望可以在四樓電腦中添加拼音輸入法。</li> <li>7. 計中資源為何不開放醫院員工使用(資料庫無法使用)？</li> <li>8. 列印方式希望能像總區計中一樣，一邊上網一邊列印，不用再跑上跑下的。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為協助讀者搜尋本館網頁資料，本館首頁左上方提供 google 站內全文檢索功能，您可以多加利用；或是依您的身分別進入左側「我的專區」，迅速連結本館為您建立的專屬常用服務。</li> <li>2. 圖書館如有最新服務公告、新增試用電子資源或各項推廣活動資訊，皆會立即更新網頁上之相關資訊。謝謝您寶貴的意見，我們會再盡力提高資訊新穎性。</li> <li>3. 為提供更好的服務，總圖書館網站於今年中改換新版，新舊轉換期間難免造成使用上不便，敬請您見諒並持續給予建議。</li> <li>4. 查詢借閱記錄係屬館藏系統個人化服務項目之一，歡迎您就功能或便利性需改進之處，提供具體建議，讓我們能做到令人滿意的程度。</li> <li>5. 本館電子資源檢索區電腦大部分為 OFFICE2010，惟因應部分讀者需求，仍保留 4 台電腦為 OFFICE2003。如果您有特定使用的 OFFICE 版本，請在櫃臺換證時跟館員提出要求即可。至於中文輸入法出現異常情況，可能是因前位讀者自行更改注音輸入法之鍵盤對應方式，致使無法對應到標準鍵盤。倘若您發現輸入法的對應有問題，請洽櫃臺館員，我們會立即幫您改回一般常用的輸入法。</li> <li>6. 在繁體 Windows XP 系統中並無拼音輸入法，若您欲使用拼音輸入時，請洽櫃臺館員，我們會幫你轉換注音輸入法之鍵盤對應為漢語拼音，以利您使用漢語拼音輸入。日後本館在電腦更新為 Windows 7 時，會加上拼音輸入法供讀者使用。</li> </ol>	<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>7. 若為計中購買之校園合法版權軟體，囿於經費限制，其授權範圍不含附設機構，故無法提供醫院同仁下載全校版權軟體，敬請見諒。若為圖書館所購置之電子資源，包含電子期刊、電子書及資料庫等，醫院同仁請設定院外連線代理伺服器連線使用，詳請參閱校外連線設定 <a href="http://ntuml.mc.ntu.edu.tw/ele-resource/proxy.html">http://ntuml.mc.ntu.edu.tw/ele-resource/proxy.html</a>。</p> <p>8. 計中列印系統需要拉專線與計中連線，而計中並未支援本館四樓電子資源檢索區之電腦與其連線，故無法提供與總區計中一樣的服務。造成不便，敬請見諒。</p>	
<p>四、對本館同仁的建議與鼓勵：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 謝謝！</li> <li>2. Great, amazing!!</li> <li>3. 服務態度非常好。</li> <li>4. 醫圖很棒！</li> <li>5. 環境整潔舒適，網路速度很快、非常好，同仁的服務態度好友善。Good!</li> </ol>	<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>