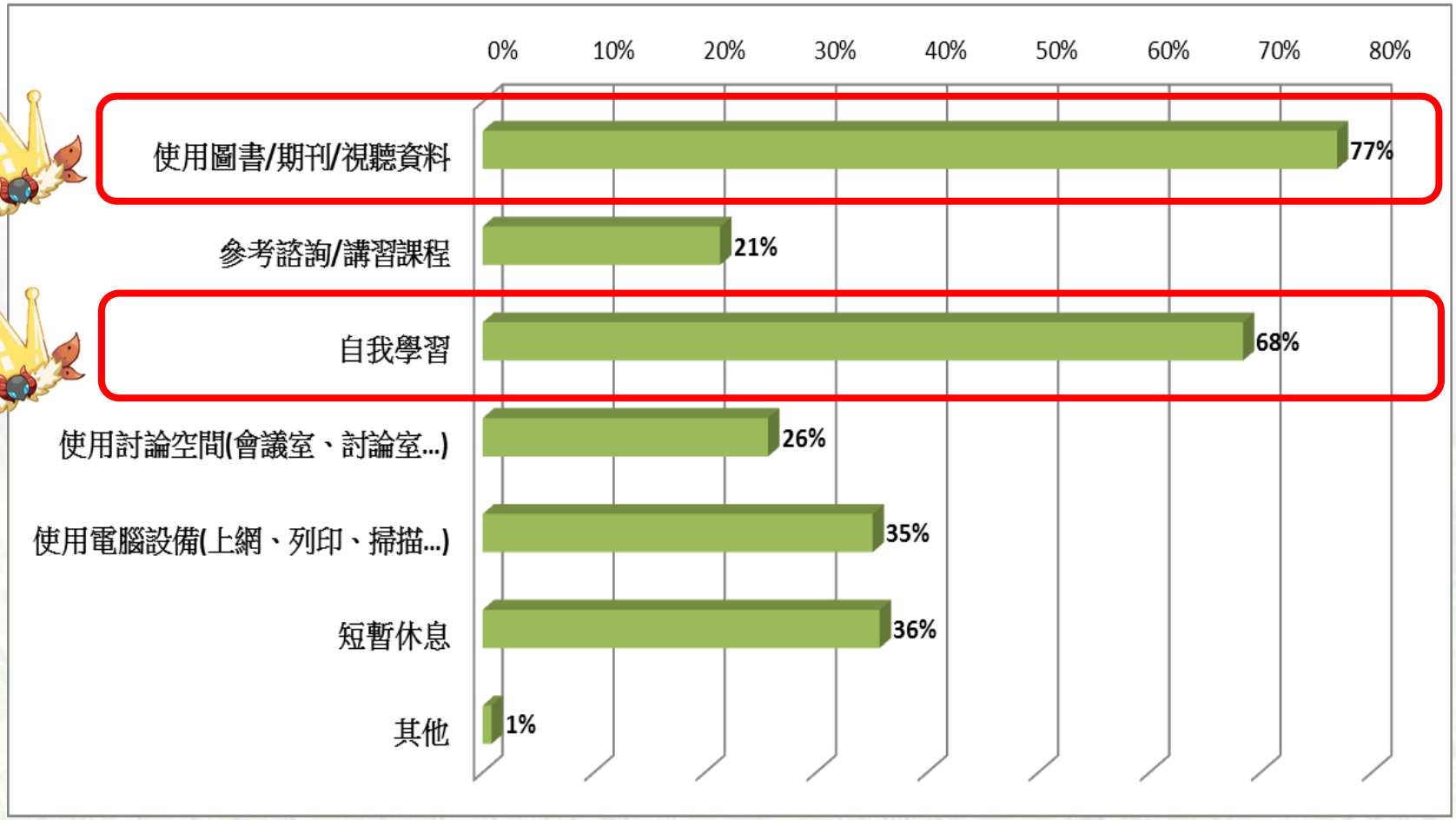
104年
臺大醫圖讀者滿意度調查

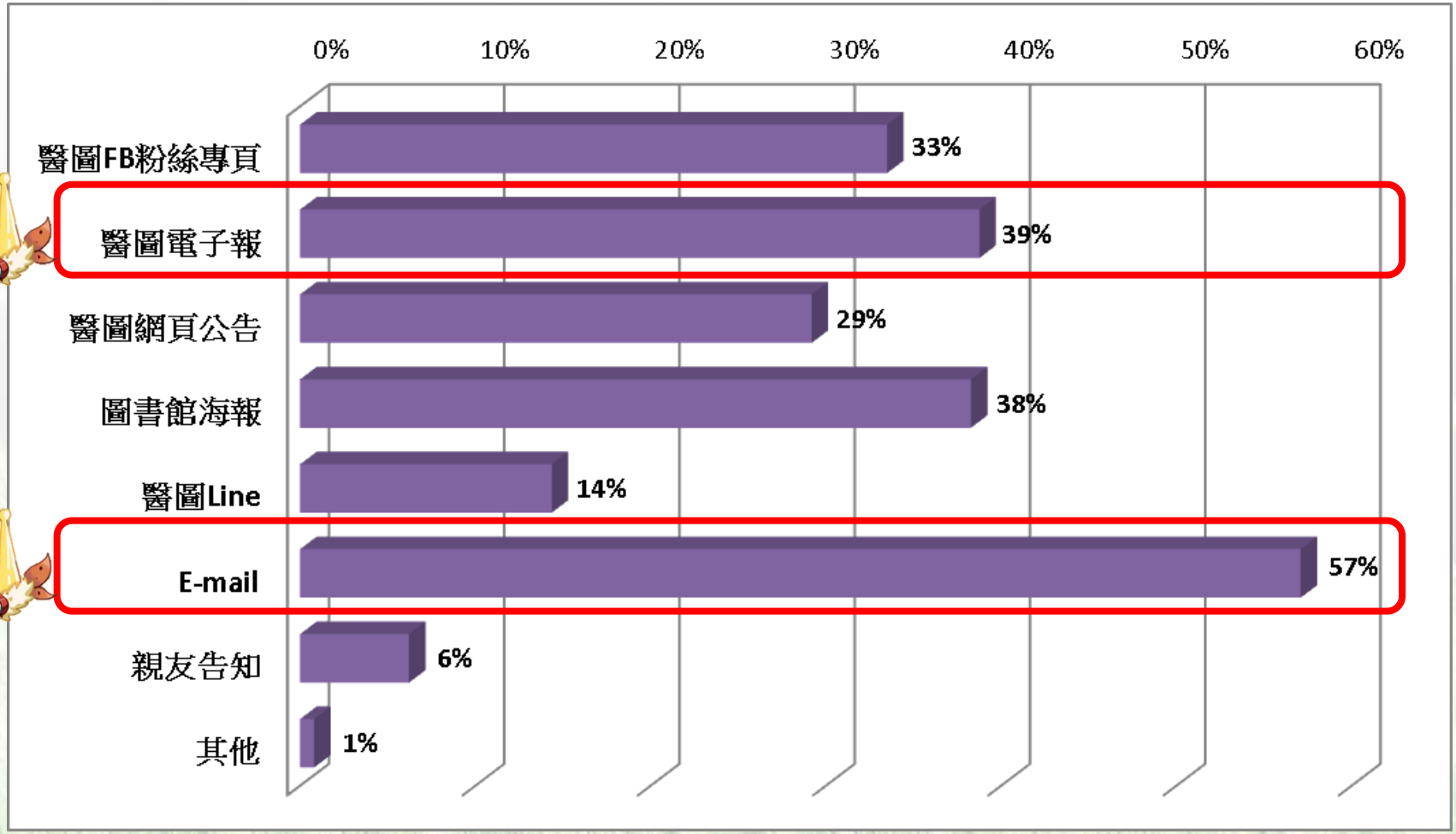
前言

- 為實際瞭解醫圖服務品質是否達成卓越服務、以讀者為導向之服務目標，特於104年11月16日至11月27日(含例假日)辦理讀者滿意度調查。本次調查除以醫圖整體服務表現外，也包括讀者對於醫圖的活動了解狀況，以及最希望舉辦的活動類型。
- 此次問卷共回收627份有效問卷，分析讀者使用醫圖之目的及滿意度，並積極了解服務項目及內容是否符合讀者期許，以作為改善相關業務及服務之參考依據。

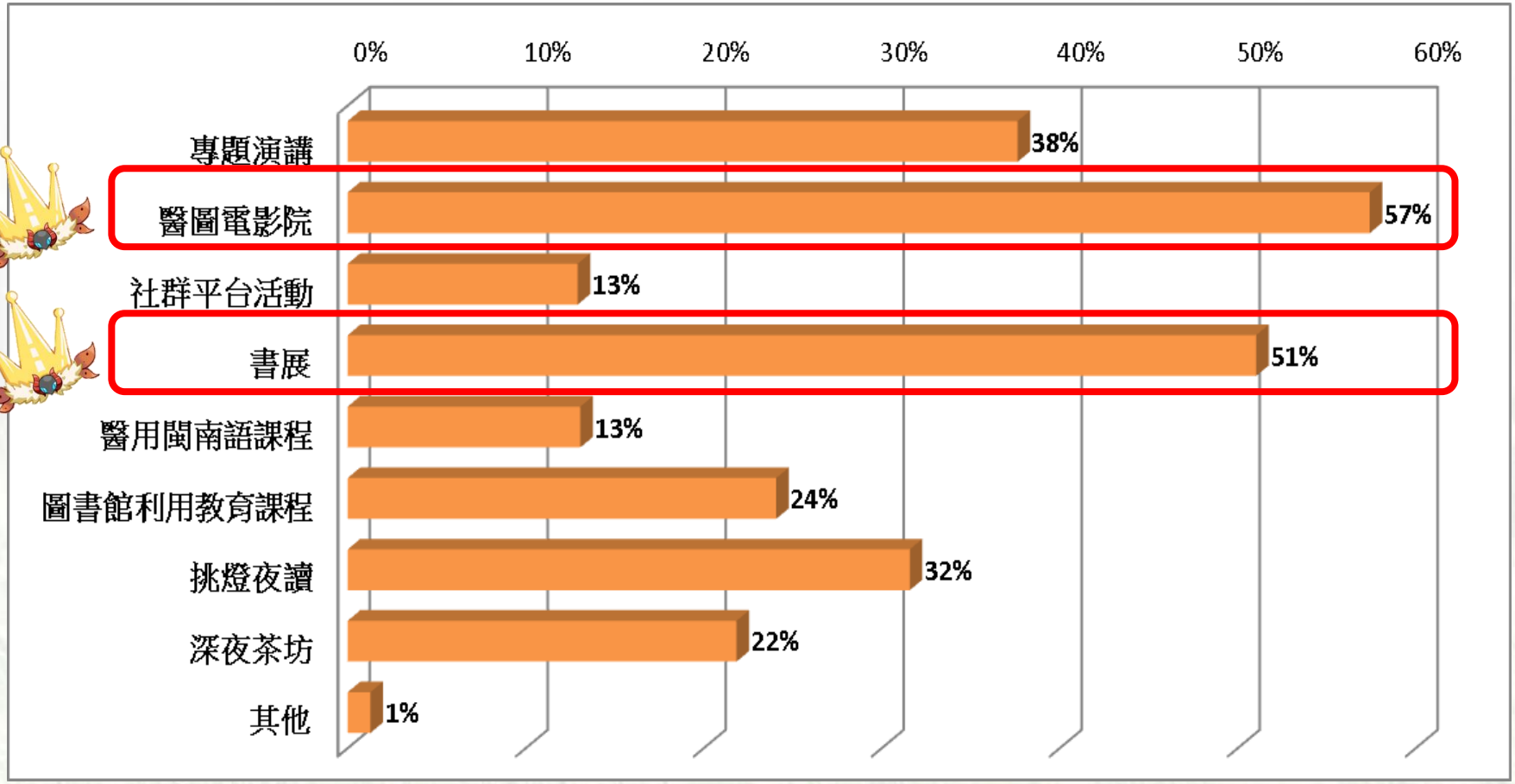
讀者使用醫圖目的


0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
使用圖書/期刊/視聽資料
77%
參考諮詢/講習課程
21%
自我學習
68%
使用討論空間(會議室、討論室...)
26%
使用電腦設備(上網、列印、掃描...)
35%
短暫休息
36%
其他
1%

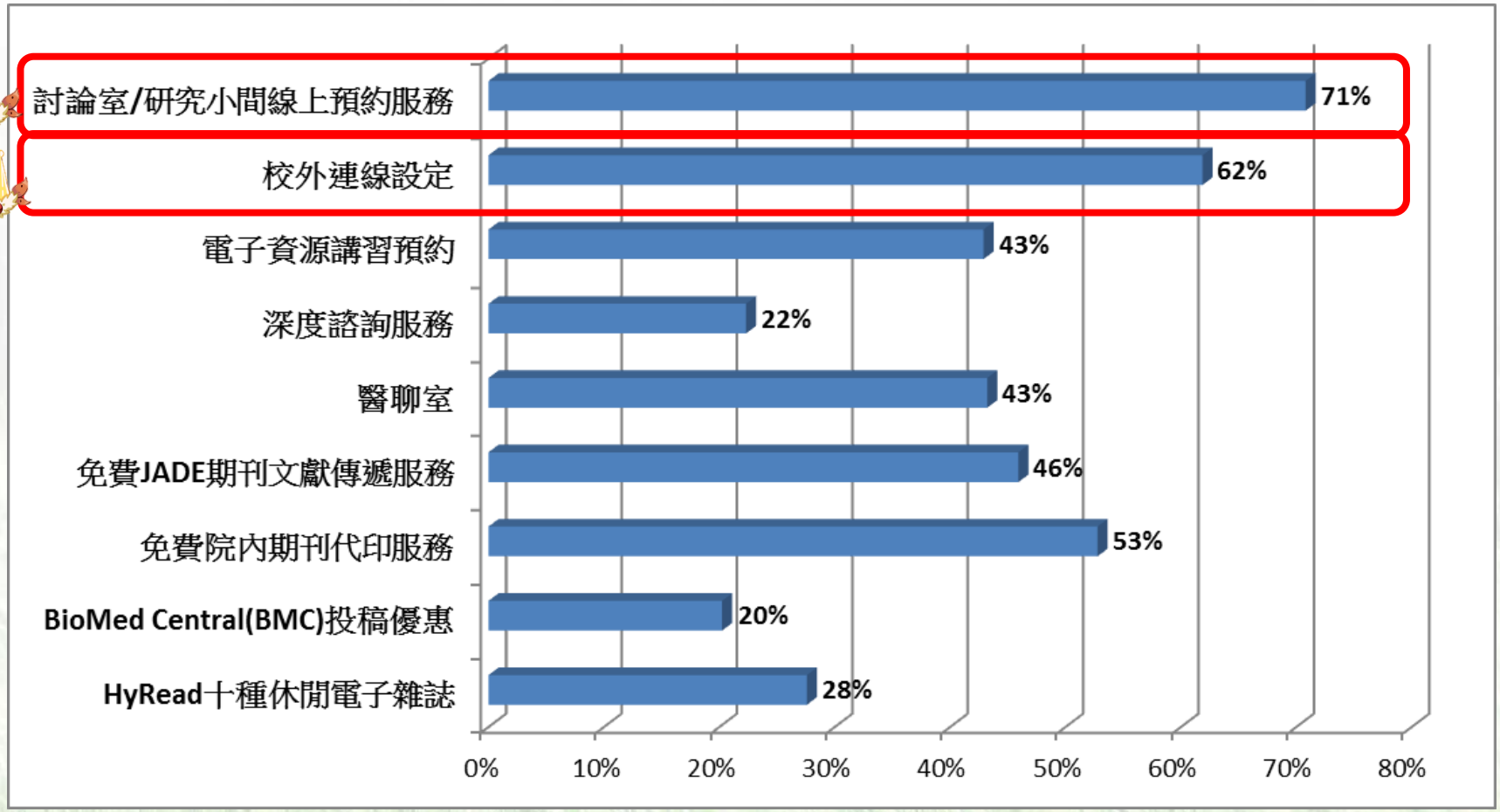
活動宣傳管道


0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
醫圖FB粉絲專頁
33%
醫圖電子報
39%
醫圖網頁公告
29%
圖書館海報
38%
醫圖Line
14%
E-mail
57%
親友告知
6%
其他
1%

最希望醫圖舉辦的活動


0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
專題演講
38%
醫圖電影院
57%
社群平台活動
13%
書展
51%
醫用閩南語課程
13%
圖書館利用教育課程
24%
挑燈夜讀
32%
深夜茶坊
22%
其他
1%

目前醫圖提供的服務


討論室/研究小間線上預約服務
71%
校外連線設定
62%
電子資源講習預約
43%
深度諮詢服務
22%
醫聊室
43%
免費JADE期刊文獻傳遞服務
46%
免費院內期刊代印服務
53%
BioMed Central(BMC)投稿優惠
20%
HyRead十種休閒電子雜誌
28%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%

滿意度分析

	閱覽環境與整潔	同仁服務與態度	借閱服務與便利性	電腦設備與網頁資訊
非常滿意	54.23%	53.43%	48.01%	33.02%
滿意	43.22%	44.02%	47.85%	54.07%
尚可	1.91%	2.39%	3.19%	11.16%
有待加強	0.64%	0.16%	0.95%	1.75%
總計	100%	100%	100%	100%

讀者意見回饋

讀者意見內容	回覆或改善方式
空間及環境衛生	**感謝您的寶貴建議，本館館舍空間設備與衛生問題，已納入未來空間改造（remodel）重點項目，茲將現階段改善方式說明如下：**
1. 洗手間沖水量明顯不足，堵塞、衛生及通風問題希望可獲改善	1. 醫圖已全面檢修、調整洗手間沖水閥水量並更換通風扇，清潔人員亦加強巡檢，期能改善洗手間問題。
2. 為加強病媒防治，請定期使用酒精清潔電腦鍵盤、滑鼠及閱覽桌	2. 醫圖每週定期使用清潔防黴濕巾，擦拭電腦鍵盤、滑鼠，並加強閱覽桌之清潔。
3. 館舍空調明顯過低，討論室及研究小間風口位置不佳，希望可調整至適宜溫度	3. 各樓層溫度過低，請向櫃台人員反應，我們將會去電請空調房調整；未來將於研究小間增設電動風門調節開關，供讀者自行調整空調溫度。
4. 每樓層增設飲水機方便取用	4. 謝謝您的寶貴建議，我們已納入館舍改造項目。
5. 閱報區聲音吵雜、空氣品質不佳且常有佔位現象，希望加強管理	5. 閱報休憩區除提供讀者報紙閱覽服務外，亦開放讀者短暫休憩、輕食、洽談使用。空氣品質的問題，目前已增設三台空氣清淨機加以改善。
6. 研究小間隔音效果不佳，希望可關閉部分小間或於空間管理系統上備註，提醒讀者有雜音問題。	6. 有關研究小間噪音問題，醫院預計於2016年進行老舊馬達汰換工程。現階段，醫圖已於空間管理系統註明有雜音的研究小間。
7. 醫圖內聲音非常吵雜，交談聲、講電話、館內自拍，希望能多加管理與約束，恢復館舍安靜。	7. 有關館舍隔音不佳問題，已納入館舍改造項目。目前，閱報休憩區、醫聊室、參考室為非安靜區，如需安靜閱讀，建議使用其他閱覽空間。
8. 空間整理的很舒適溫馨，感謝你們的付出，謝謝。	8. 感謝您的鼓勵，我們將繼續提供更優質、及時便利和親切的服務。
同仁服務	
1. 流通櫃檯工作人員態度有待改善，有時明明有刷卡進館，卻被用很差的態度質疑，且搞錯後也沒有表示任何歉意，希望能加強員工素質，彼此尊重。曾有兩次有刷卡但卻被糾正說要刷卡在進館的經驗，希望流通櫃檯工作人員可先查明是否有刷卡，而非直接斷定為沒有刷卡而進行糾正。	1. 醫圖為了維護讀者之安全與秩序，故於出入口處設置了刷卡系統，若同仁的急促確認，造成您的不愉快，我們向您深表歉意，今後將加以改善，謝謝您的諒解！
2. 目前大四學生考試改為每學期五次，極度期待能提供大四學生友善政策；同時，希望挑燈夜讀時，保全人員不要在館內講電話。	2. 謝謝您對挑燈夜讀的喜愛，醫圖將評估開辦活動頻率。此外，有關保全人員於值勤時間通話一事，已向保全公司反應並要求改善。
3. 整理書櫃時請減少交談並降低音量	3. 謝謝您寶貴的建議，同仁在整理書櫃時會特別注意音量上的控制，造成您的不便，敬請見諒。
4. 館員的工作熱誠與服務態度非常好，充分展現專業知能，環境親切！	4. 您的鼓勵是我們進步的原動力，我們將繼續提供更優質、及時便利和親切的服務。

讀者意見回饋

讀者意見內容	回覆或改善方式
閱覽服務	
1. 非常喜歡醫圖舉辦書展，希望能舉辦每月書展、以及推薦好書等相關活動	1. 感謝您對書展的支持！醫圖將會規畫多元主題展出館藏，並同步將書展活動發佈在本館FB粉絲團。
2. 建議在書架側邊標註各分類號代表的學科，以利查找館藏	2. 您的建議已納入醫圖空間改造項目。現階段將更新三樓開架醫圖門口的平面圖，結合類號與主題，以利讀者快速獲得書籍。
3. 建議常收二手書	3. 謝謝您的建議，醫圖將與學生會討論合作二手教科書活動相關事宜。
4. 如果醫圖的休閒圖書也可以上網續借、確認借閱狀況就更好了！	4. 醫圖休閒圖書與休閒期刊借閱服務，頗受好評；醫圖將進行系統功能更新，提供線上續借與讀者借閱情況查詢等功能，謝謝您的建議！
5. 圖書及原文書出版年代偏舊，並且希望訂購更多非期刊類的書	5. 本館採購出版年代新穎的書籍很快被讀者借閱或是預約，經常不在書架上。新書資訊可從本館網頁「館藏資源」之下的「醫圖新書目錄」獲得若圖書館沒有您所需要的圖書，可至書刊推薦系統(http://www.lib.ntu.edu.tw/node/109)提出介購需求，另也可透過館際合作向外館提出借閱申請。
6. 希望公衛學院、西址、兒醫大樓增設還書箱或取書地點，便利師生同仁	6. 謝謝您的建議，醫圖將評估於院區內設置還書箱、取書地等可行方案。
7. 預約書籍的等待時間過長。	7. 預約書的等候時間視預約人數多寡而定，目前預約書借期已調整為：凡二人以上預約之圖書，其借期一律為縮短為14天。請多加利用線上預約服務。
8. 總圖視聽資料與各學院間的流通借還可否規劃比照圖書。	8. 謝謝您的建議。現階段視聽資料係因使用及維護考量，讀者皆須臨櫃辦理借閱及歸還。
9. 希望可以朝向24小時開放	9. 醫圖將列入未來館舍改造時一併規劃。改裝前，請同學多多利用醫學院205及206學生自習室。

讀者意見回饋

讀者意見內容	回覆或改善方式
推廣活動及宣傳 1. 中午的電影播放，可否提早一點，例如11:45開始播，這樣下午可以早點上班。 2. 喜歡醫圖舉辦的活動，也希望可以有多一點講座、利用教育課程以及醫圖電影院 3. 建議推廣活動宣傳能增加能見度，以讓更多人得知與瞭解，特別是可以多利用E-mail來通知 4. 挑燈夜戰是非常好的服務，醫圖最近新增的服務和活動都很棒！ 5. 非醫學院的同學第一次借用討論室需要先到櫃台註冊，有點麻煩 6. 討論室的借用時間在改制後變得不太方便，都要以整點或三十分為一個單位，如果提早到館或是臨時想使用都要多較長的時間等待；但在進出討論室上比較方便，可直接用學生證刷卡感應，不用再到四樓拿鑰匙。 7. 討論室的門會一直重複上鎖，發出聲響。	1. 謝謝您喜歡醫圖電影院活動，因同學下課時間及同仁用餐需求，所以將播放時間訂於12:15。我們也會考量播放影片的長度，儘量避免影響到大家上班或上課，請您繼續支持並參與醫圖電影院的活動喔！ 2. 感謝您的支持，我們會繼續舉辦各式推廣活動與課程講座！ 3. E-mail是相當重要的宣傳管道，醫圖重要活動都會透過E-mail發送，謝謝您的建議！ 4. 您的鼓勵將是我們進步的原動力，我們將繼續秉持優良服務傳統，提供更優質、及時便利和親切的服務，也歡迎您隨時提供寶貴的意見做為我們改進的參考。 5. 本校讀者可以直接登入空間管理系統，不需註冊，如有任何問題，請與本館聯繫。 6. 我們將會與廠商研議如何調整系統功能，感謝您的支持！ 7. 發出聲響是門沒有完整關閉，如有發現類似情況，請立即連繫櫃台人員，我們將盡速為您處理。

讀者意見回饋

讀者意見內容	回覆或改善方式
電腦及館內設備 1. 電腦設備和系統老舊，速度過慢 2. 二樓的計中影印的電腦等待時間過長，且故障頻率高 3. 二至三樓電腦的限制過多，基本列印很困難 4. 館內影印紙經常都處於不足的狀態，建議可以擺一兩包影印紙供讀者自助補充。 5. 館內無線上網收訊不佳 6. 影印區電腦的網路連線速度慢 7. 四樓電腦可考慮加裝還原系統，避免上一位使用者忘記登出或遺留資料	1. 我們正規劃電腦更新計劃，將陸續汰換老舊電腦設備，謝謝您的建議！ 2. 計中列印區電腦是由計中提供的服務，我們會向計中反應您提到的問題，並追蹤改善情形，感謝您的建議。 3. 因二、三樓電腦主要提供館藏查詢服務，為避免佔用而影響其他讀者的權利，因此設限瀏覽器功能，目前僅能列印醫圖電子資源，如需要更多功能，請至醫圖四樓多媒體中心使用，造成您的不便，敬請見諒！ 4. 我們將會增加影印紙的備用數量，並請影印公司加強巡視與補紙，感謝您的建議！ 5. 無線網路的連線品質與使用人數多寡、裝置種類、基地台穩定度有關，我們已請醫學院資訊組及醫院資訊室協助檢測無線網路訊號並爭取改善，如果在使用時有問題，歡迎您向櫃台人員反應，我們會盡速處理！ 6. 影印區電腦連接為有線網路，檢測結果連線速度正常，我們會持續觀察。 7. 電腦加裝還原卡後，若是不當關機或是當機，未儲存的檔案將無法挽救，因此目前仍由醫圖定期維護還原，感謝您的建議！
期刊服務 1. 希望能提供總圖碩博士論文專區的代印(費用自行支付)。 2. 建議多訂休閒期刊，例：孤獨星球、國家地理雜誌、traveler、熟年誌	1. 關於總圖碩博士論文專區的代印服務，可透過全國文獻傳遞服務系統(NDDS)提出申請，申請方式請詳見：http://ntuml.mc.ntu.edu.tw/Fpage.action?muid=183&fid=12 (提醒：申請複印請尊重著作權之規定，影印頁數勿超出合理使用範圍) 2. 謝謝您的建議，我們會盡力爭取經費，並視情況擇優訂購。
其他建議 1. 目前使用chrome無法進行校外連線 2. 建議影印公司服務時間與圖書館開放時間相同 3. 非常喜歡醫圖的經營管理方式，很便利舒適，粉專小編很親民	1. 醫學院教職員生可透過VPN程式設定校外連線，不限瀏覽器，詳細資訊請參閱計中校外連線設定說明網頁(http://ccnet.ntu.edu.tw/vpn/index.html)，醫院同仁可透過瀏覽器內建的proxy功能設定校外連線，常用的IE、Chrome、FireFox皆具備該項功能，請您再試試看。 2. 影印公司因業務與人力調整服務時間，造成您的不便深感抱歉。醫圖將於下次續約時，要求服務時間與本館開放時間一致。 3. 感謝您的支持，我們會更加努力喲！

感謝您一年來的支持

請期待105年醫圖所舉辦的各項活動