103 年第一次讀者滿意度調查

一、 前言

為實際瞭解本館服務品質是否達成追求卓越服務、以讀者為導向之服務目標，特於 4 月 21 日至 5 月 2 日（含例假日）辦理今 (103) 年第一次讀者滿意度調查。本次調查以臺大醫圖整體服務表現為主體設計問卷，同時因應行動裝置愈趨普遍使用於生活中，特增加「透過行動裝置使用醫學電子資源的行為調查」題項，以瞭解讀者透過行動裝置查找醫學電子資源的頻率，並積極瞭解服務項目及內容是否符合讀者之需求，以作為本館改善相關業務及服務之參考依據。

本次調查為廣蒐醫學校區（醫學院、公衛學院、臺大醫院）讀者對本館之服務滿意度，本年度 (103) 除透過館內紙本問卷調查外，亦透過臺大醫院院內訊息轉發及臺灣大學計算機及資訊網路中心之校內訊息轉發（醫學院、公衛學院）方式，提供讀者問卷調查目的及連結以供讀者填寫，問卷發放方式及途徑如下：

(一) 紙本問卷

於一樓流通櫃檯及四樓多媒體學習中心櫃檯放置問卷，以每日 10 份問卷分三個時段進行，問卷發放時段及份數分別：9:00~13:00（4 份）、13:00~17:00（4 份）、17:00~20:00（2 份），由櫃檯值班同仁邀請醫學校區讀者填寫問卷。

(二) 網路問卷

1. 臺大醫院─教育訓練管理系統 (TMS) 平台：臺大醫院院內訊息轉發。
2. 計算機及資訊網路中心─mySurvey：醫學院、公衛學院校內訊息轉發。

本次問卷調查總計回收 455 份問卷，共計回收 210 份紙本問卷、245 份網路問卷。以下就問卷調查內容進行統計及分析，並就讀者建議部分進行回覆以建立圖書館與讀者溝通之橋梁。

二、 讀者基本資料分析

以下分別就讀者之性別及身份別進行敘述統計：

(一) 性別分析

本次滿意度調查共計有 455 位讀者填答，男性計有 150 位，佔 37.0%；女性計有 305 位，佔 63.0%。詳細讀者性別分析資料如表 1 所示。

表 1：填答對象性別分析表

性別	人次	百分比
男性	150	37.0%
女性	305	63.0%
總計	**455**	**100.0%**

(二) 身份別分析

本次讀者滿意度調查依據讀者之身份類別可分為四大族群，分別為：學生、醫事人員、教師及行政人員，醫事人員方面可再細分為：醫師、護理人員、其他醫事人員、建教代訓與外校實習醫師/學生，詳細讀者身份別分析如圖 1 所示。

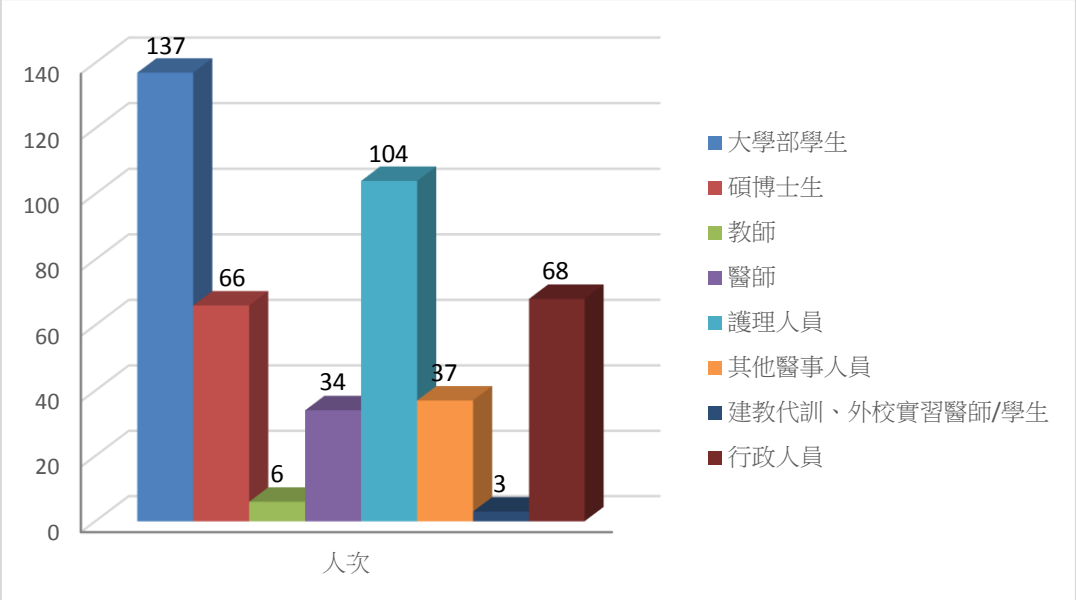

圖 1：讀者身份別人次圖

問卷之填寫狀況以學生所佔比例最多，共計有 203 位學生（含大學生及碩博士生）填寫問卷，佔總填答人數 44.6%；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 178 位，佔總百分比 39.1%；行政人員計 68 位，佔總百分比 15.0%；教師計 6 位，佔總百分比 1.3%。詳細讀者類型及身份別分析如表 2 所示。

表 2：讀者類型及身份別分析表

讀者類型	讀者身份別	人次	百分比
學生	大學部學生	137	44.6%
	碩博士生	66	
醫護人員	醫師	34	39.1%
	護理人員	104	
	其他醫事人員	37	
	代訓醫師及外校實習醫師/學生	3	
教師		6	1.3%
行政人員		68	15.0%
總計		455	100.0%

三、 讀者使用行為

(一) 使用醫圖之目的（複選題）

本次讀者滿意度調查除以讀者之身份類別進行基本資料分析外，亦就讀者使用醫圖之目的進行調查，詳細讀者使用醫圖之目的分析如表 3 及圖 2 所示：

表 3：讀者使用醫圖之目的

使用目的	次數	百分比
使用圖書/期刊資料	343	33.6%
使用電子/視聽資源	147	14.4%
參考諮詢/講習課程	87	8.5%
自我學習/研究需要	279	27.3%
使用電腦/短暫休息	159	15.6%
其　　他	6	0.6%
總計	**1021**	**100.0%**

本次滿意度調查共計有 455 位讀者填答，在讀者使用行為調查中，讀者使用醫圖的目的依序為：使用圖書/期刊資料 (33.6%)、自我學習/研究需要 (27.3%)、使用電腦/短暫休息 (15.6%)、使用電子/視聽資源 (14.4%)、參考諮詢/講習課程 (8.5%)、其他 (0.6%)。勾選其他的原因為使用影印設備、查詢電子書是否能下載及觀察他人如何使用圖書館資源。

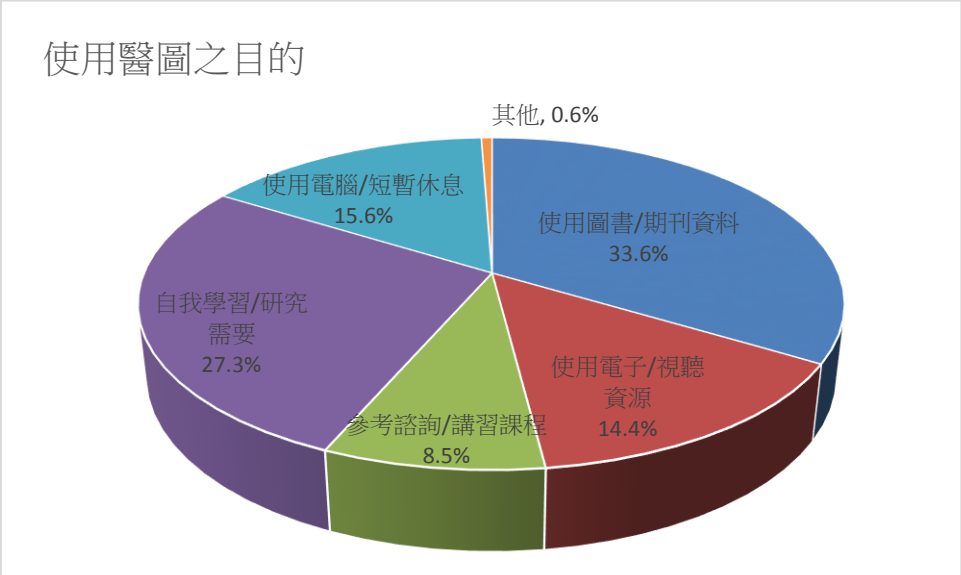

圖 2：讀者使用醫圖之目的

(二) 透過行動裝置使用醫學電子資源的行為調查

隨著科技的進步，行動裝置（如智慧型手機、平板電腦）的普及，讀者使用圖書館資源的型態不再拘泥於實體到館查檢資料及透過桌上型電腦連結電子資源，本次讀者滿意度調查特別針對「讀者透過行動裝置使用醫學電子資源的行為」進行調查，以瞭解行動裝置與圖書館資源的鏈結，藉以探索讀者使用電子資源的途徑及困難。其中，勾選未曾使用或未持有行動裝置者，不納入統計分析。讀者透過行動裝置使用醫學電子資源的行為調查，各題項詳細分析如下：

1. 透過行動裝置連接圖書館電子資源的頻率

填覆本題項之讀者共計 310 名，透過行動裝置連接圖書館電子資源的頻率依序為：每週數次 (33.2%)、每月數次 (23.9%)、一個月不到一次 (21.3%)、每月一次 (10.6%)、每天一次以上 (8.1%)、每天一次 (2.9%)。詳細讀者使用分析如表 4 及圖 3 所示：

表 4：透過行動裝置連接圖書館電子資源的頻率之次數分配表

使用頻率	次數	百分比
每天一次以上	25	8.1%
每天一次	9	2.9%
每週數次	103	33.2%
每月一次	33	10.6%
每月數次	74	23.9%
一個月不到一次	66	21.3%
總計	**310**	**100.0%**

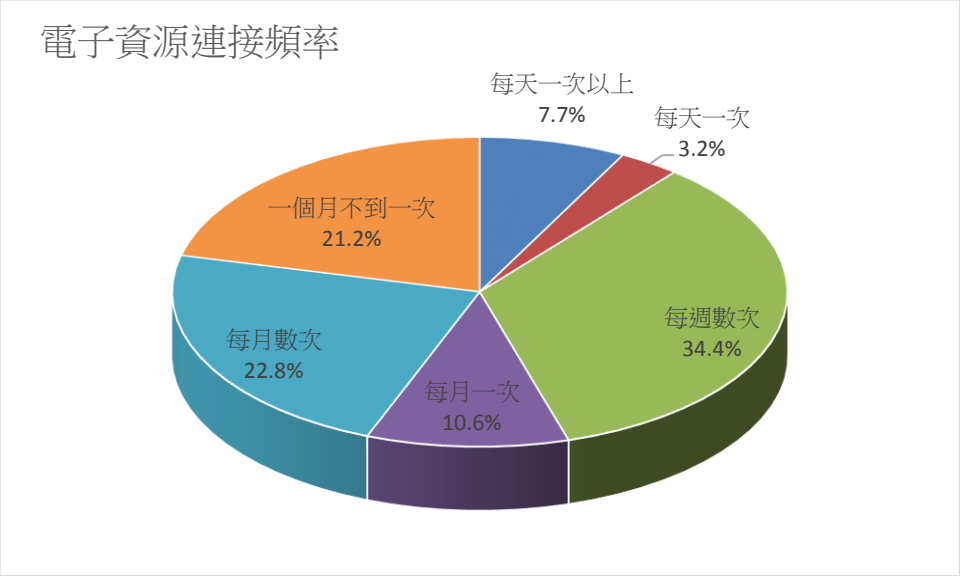

圖 3：透過行動裝置連接圖書館電子資源的頻率

2. 曾透過行動裝置查詢醫圖哪些類型的醫學資源（複選題）

本題項共計有 708 次回覆，讀者透過行動裝置查詢醫圖的醫學資源分別為：PubMed (32.3%)、電子期刊 (25.4%)、MEDLINE (20.1%)、UpToDate (16.0%)、AccessMedicine (3.8%)、其他 (1.7%)、STAT!Ref (0.7%)。詳細讀者使用分析如表 5 及圖 4 所示：

表 5：醫圖電子資源使用之次數分配表

使用目的	次數	百分比
PubMed	229	32.3%
MEDLINE	142	20.1%
UpToDate	113	16.0%
AccessMedicine	27	3.8%
STAT!Ref	5	0.7%
電子期刊	180	25.4%
其他	12	1.7%
總計	**708**	**100.0%**

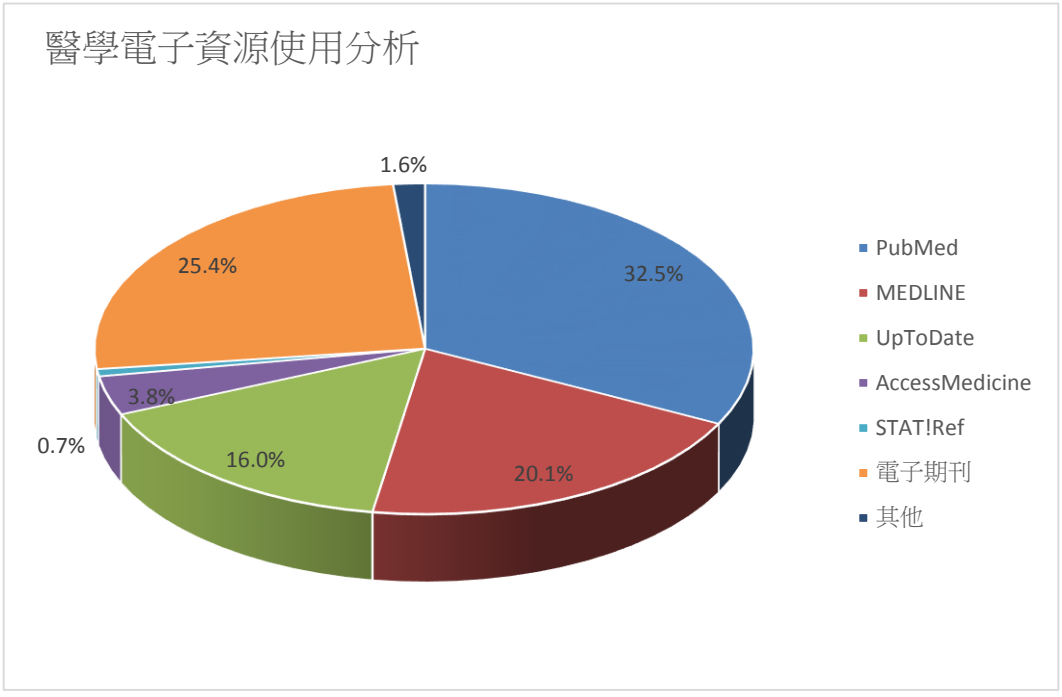

圖 4：電子資源使用頻率

3. 請列舉您常用的醫學資源 APP

本題項共計有 36 位讀者回覆，讀者常用之醫學資源 APP 依序為：(依字母順序排序)：airitiBooks 華藝電子書、Epocrates、Geary's anatomy、Kindle、Kneedecide、The Lancet、Medcraft、Medical dictionary、Medline、Medscape、Micromedex、NEJM、Pubmed On Tap、Refscan、UpToDate、RSNA。

4. 透過行動裝置使用醫學資源所遇到的困難

本題項共計有 473 次回覆，讀者透過行動裝置使用醫學資源所遇到的困難依序為：其他 (25.0%)、不知道有哪些資源 (22.4%)、無線網路不穩定 (19.7%)、不知道如何使用 (15.5%)、技術/操作問題 (10.9%)、程式安裝過於複雜 (6.5%)。填寫「其他」的原因為軟體介面與設計問題佔最多數，其他問題如 APP 本身設計不良、不知道 APP 認證的帳號及密碼等。詳細讀者使用分析如表 6 及圖 5 所示：

表 6：使用醫學資源所遇到的困難之次數分配表

使用目的	次數	百分比
無線網路不穩定	124	19.7%
不知道有哪些資源	141	22.4%
不知道如何使用	98	15.5%
技術/操作問題	69	10.9%
程式安裝過於複雜	41	6.5%
其他	158	25.0%
總計	**631**	**100.0%**

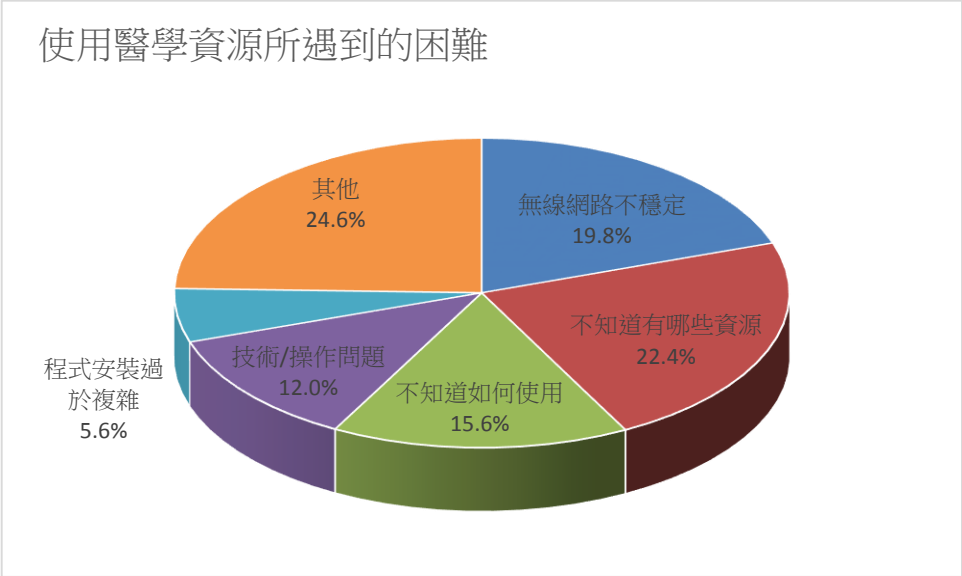

圖 5：使用醫學資源所遇到的困難

5. 希望醫圖在「行動裝置之醫學資源使用」上提供何種協助

本題項共計有 657 次回覆，讀者透過行動裝置使用醫學資源所遇到的困難依序為：線上指導 (27.5%)、開設醫學資源的行動裝置講習班 (21.6%)、提供更多資源 (21.5%)、其他 (17.5%)、臨時的故障排除 (11.9%)。填寫「其他」的原因為希望醫圖能提供行動裝置借用服務、即時電話諮詢與問題排除、提供 Q & A、在醫圖網站提供線上說明或透過電子報介紹。詳細讀者使用分析如表 7 及圖 6 所示：

表 7：希望醫圖提供何種協助之次數分配表

使用目的	次數	百分比
開設醫學資源的行動裝置講習班	142	21.6%
臨時的故障排除	78	11.9%
線上指導	181	27.5%
提供更多資源	141	21.5%
其他	115	17.5%
總計	**657**	**100.0%**

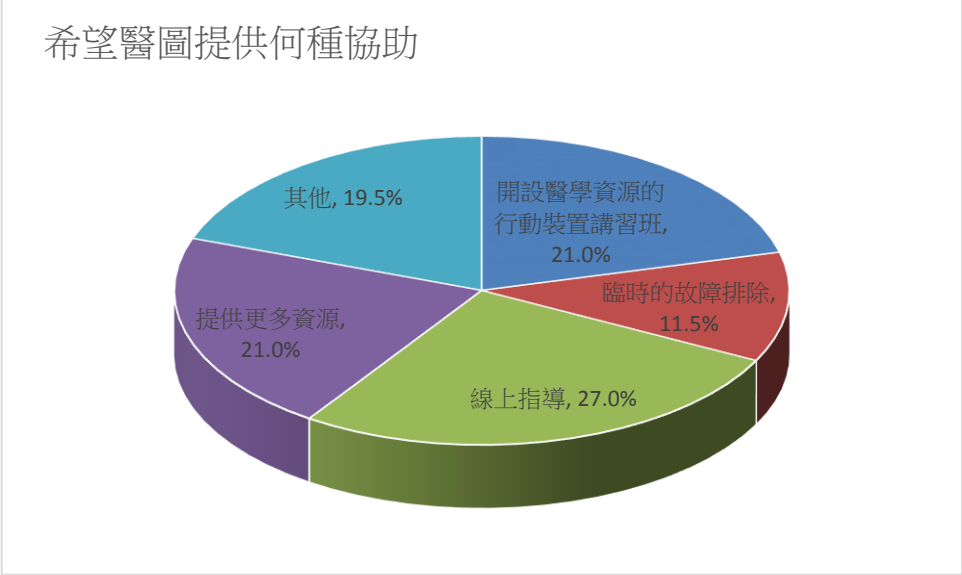

圖 6：希望醫圖提供何種協助

四、 整體滿意度分析

本次讀者滿意度調查就圖書館五大服務項目進行評比，項目依序為：閱覽環境滿意度、同仁服務滿意度、借閱服務滿意度、電腦及網頁資訊滿意度、醫圖創新服務滿意度，讀者整體滿意度如表 8 所示。

表 8：五大項服務滿意度調查表

項目 / 滿意度	環境整潔	服務態度	借閱服務	電腦設備與網頁資訊	創新服務
很滿意	53.8%	53.3%	47.5%	35.4%	35.1%
滿意	42.2%	43.6%	46.4%	51.0%	54.6%
尚可	3.5%	2.9%	5.7%	12.7%	9.5%
待加強	0.5%	0.2%	0.4%	0.9%	0.8%
總計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

若依據讀者滿意程度表示，以讀者勾選之「很滿意」及「滿意」進行加總比較，讀者對圖書館五大服務項目之整體滿意度為 92.5%。以下就五大服務項目之滿意度排序，依序為：「同仁服務態度（96.9%）」、「閱覽環境（96.0%）」、「借閱服務滿意度（93.8%）」、「醫圖創新服務滿意度（89.7%）」、「網頁資訊滿意度（86.4%）」，整體服務項目之滿意度調查結果如圖 7 所示。

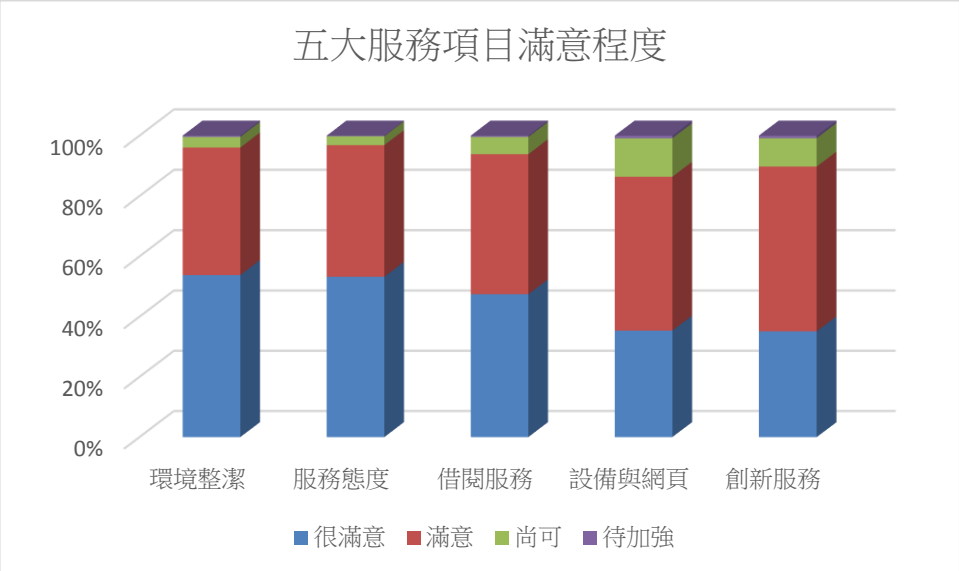

圖 7：五大項服務滿意度調查結果比例

五、　各項調查滿意程度分析

本次滿意度調查著重於「閱覽環境與整潔」、「同仁服務態度」、「借閱服務」、「電腦設備與網頁資訊」及「創新服務」五大項目進行統計。分析部分，以次數分配分析讀者滿意度，再將讀者依其身份類別區分為：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、教師四大族群進行交叉分析，以下就各項服務瞭解分析不同族群使用者對服務滿意度之差異：

（一）　「閱覽環境與整潔」滿意程度

此次研究調查中，讀者對於本館閱覽環境與整潔，表示「很滿意」及「滿意」者合計達 96.0%。其中，表示「很滿意」者，總次數計有 245 次（佔 53.8%）；表示「滿意」者，總次數為 192 次（佔 42.2%）；表示「尚可」者，計 16 次（佔 3.5%）；表示「待加強」計 2 次（佔 0.4%）之讀者。表 9 為本館閱覽環境與整潔滿意程度之次數分配表，並以圓餅圖呈現次數分配結果，如圖 8 所示。

表 9：本館閱覽環境與整潔滿意程度之次數分配表

滿意程度	次數	百分比
很滿意	245	53.8%
滿意	192	42.2%
尚可	16	3.6%
待加強	2	0.4%
合計	**455**	**100.0%**

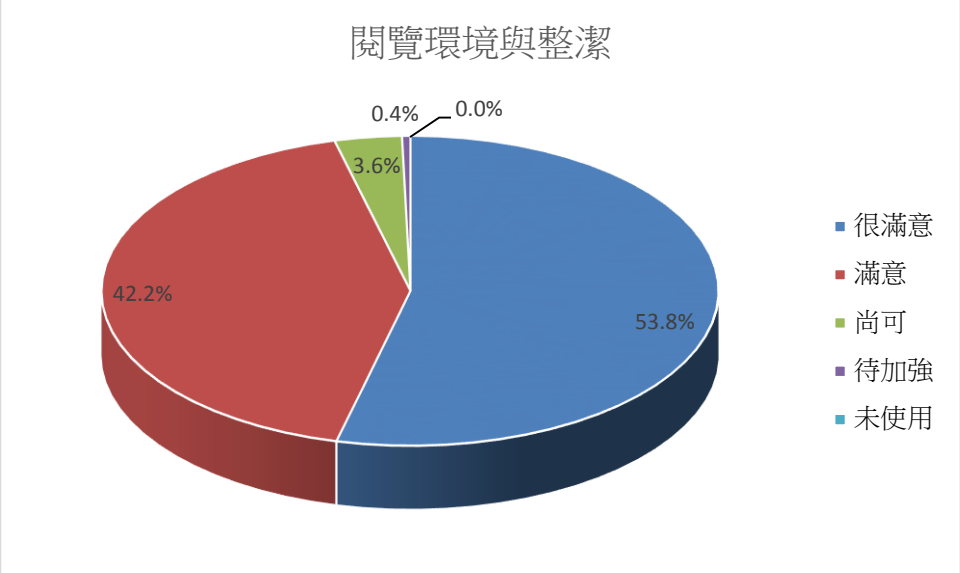

圖 8：本館閱覽環境與整潔滿意度人數比例

表 10 為各身份類別讀者針對閱覽環境與整潔之滿意度交叉分析表，由表 10 資料發現，本次讀者滿意度調查之閱覽空間配置的滿意程度，各類型讀者填答「很滿意」及「滿意」之結果達 96.0%。

表 10：讀者身份與「閱覽環境與整潔」交叉分析表

	學生	教師	醫護人員	行政人員	Total
很滿意	122 (60.1%)	6 (100.0%)	84 (47.2%)	33 (48.5%)	245 (53.8%)
滿意	78 (38.4%)	0 (0.0%)	82 (46.1%)	32 (47.1%)	192 (42.2%)
尚可	3 (1.5%)	0 (0.0%)	10 (5.6%)	3 (4.4%)	16 (3.6%)
待加強	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (1.1%)	0 (0.0%)	2 (0.4%)
Total	203 (100.0%)	6 (100.0%)	178 (100.0%)	68 (100.0%)	455 (100.0%)

計有 16 位讀者表示「尚可」、2 位讀者表示「待加強」，積分析讀者建議事項顯示，圖書館隔音效果較差、洗手間清潔問題、影印機所造成的空氣問題，為影響讀者館敢的原因。圖 9 為各類型讀者之身份別與人次分析圖，以直方圖表示閱覽環境與整潔滿意程度。

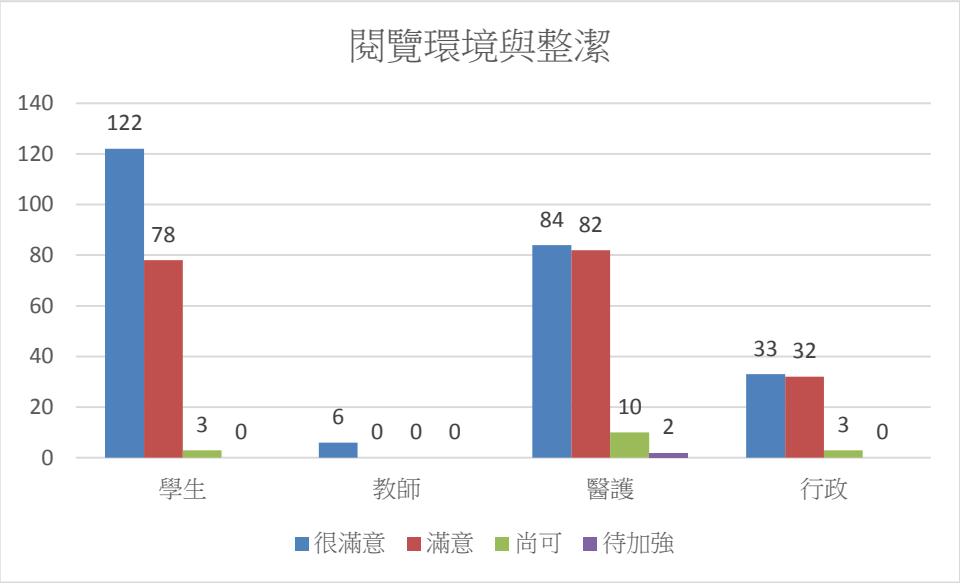

圖 9：本館閱覽環境與整潔之各身份別滿意度人次分析圖

（二） 同仁服務滿意度

此次研究調查中，讀者對於本館同仁服務與態度的滿意程度，表示「很滿意」及「滿意」者合計達 96.9%。其中，表示「很滿意」者，總次數計有 247 次（佔 54.3%）；表示「滿意」者，總次數為 194 次（佔 42.6%）；表示「尚可」者，計 13 次（佔 2.9%）；表示「待加強」計 1 次（佔 0.2%）之讀者。表 11 為本館閱覽環境與整潔滿意程度之次數分配表，並以圓餅圖呈現次數分配結果，如圖 10 所示。

表 11：本館同仁服務與態度滿意程度之次數分配表

滿意程度	次數	百分比
很滿意	247	54.3%
滿意	194	42.6%
尚可	13	2.9%
待加強	1	0.2%
合計	**455**	**100.0%**

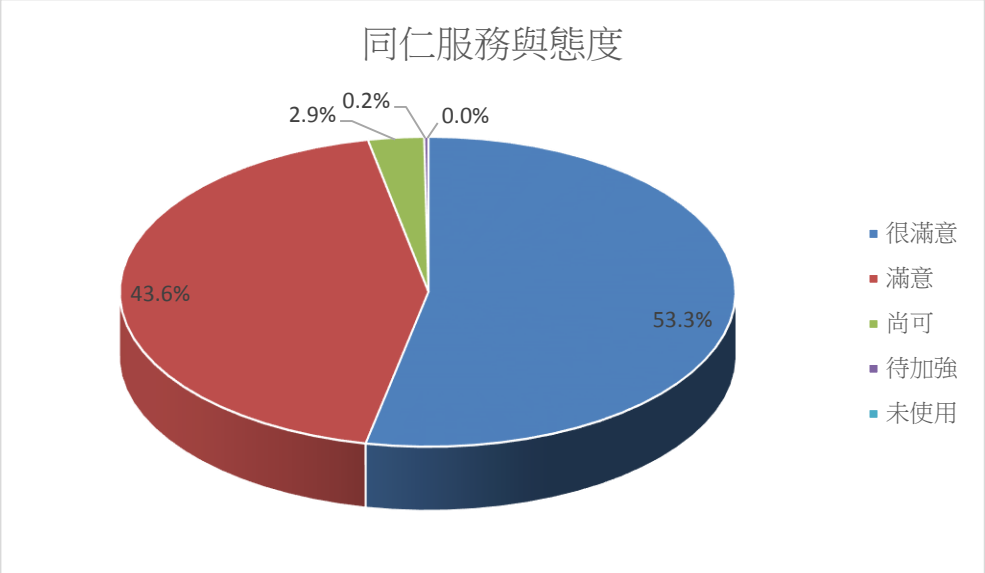

圖 10：本館同仁服務與態度滿意度人數比例

表 12 為各身份類別讀者針對同仁服務與態度之滿意度交叉分析表，由表 12 資料發現，本次讀者滿意度調查之同仁服務的滿意程度，各類型讀者填答「很滿意」及「滿意」之結果達 96.0%。

表 12：讀者身份與「同仁服務與態度」交叉分析表

	學生	教師	醫護人員	行政人員	Total
很滿意	125 (61.6%)	6 (100.0%)	85 (47.8%)	31 (45.6%)	247 (54.3%)
滿意	77 (37.9%)	0 (0.0%)	83 (46.6%)	34 (50.0%)	194 (42.6%)
尚可	1 (0.5%)	0 (0.0%)	9 (5.1%)	3 (4.4%)	13 (2.9%)
待加強	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.5%)	0 (0.0%)	1 (0.2%)
Total	203 (100.0%)	6 (100.0%)	178 (100.0%)	68 (100.0%)	455 (100.0%)

計有 13 位讀者表示「尚可」、1 位讀者表示「待加強」，分析讀者建議事項顯示，勾選「待加強」之原因為讀者認為同仁服務不夠積極。圖 11 為各類型讀者之身份別與人次分析圖，以直方圖表示同仁服務與態度滿意程度。

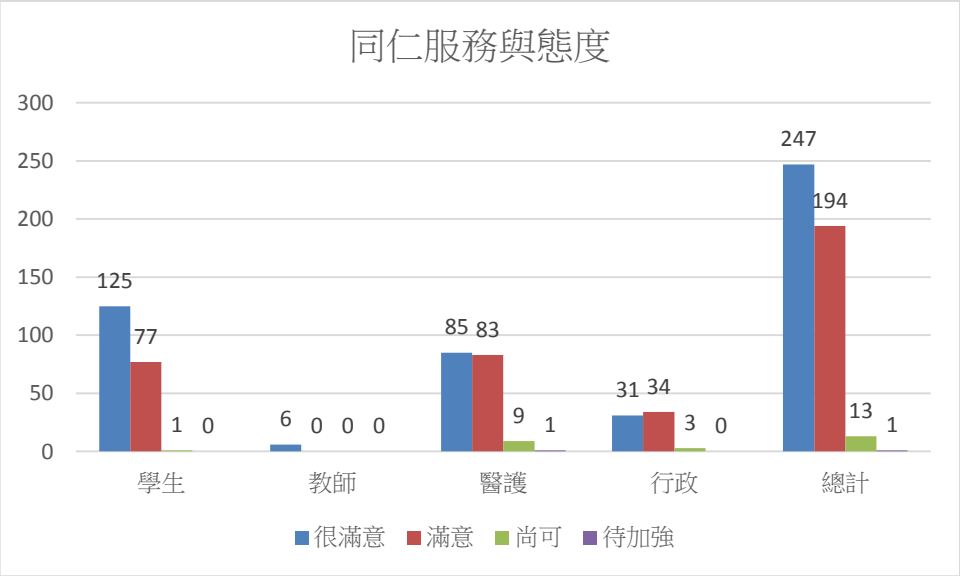

圖 11：本館同仁服務與態度之各身份別滿意度人次分析圖

（三） 借閱服務與便利性

此次研究調查中，讀者對於本館借閱服務與便利性的滿意程度，表示「很滿意」及「滿意」者合計達 93.8%。其中，表示「很滿意」者，總次數計有 216 次（佔 47.5%）；表示「滿意」者，總次數為 211 次（佔 46.4%）；表示「尚可」者，計 26 次（佔 5.7%）；表示「待加強」計 2 次（佔 0.4%）之讀者。表 13 為本館借閱服務與便利性滿意程度之次數分配表，並以圓餅圖呈現次數分配結果，如圖 12 所示。

表 13：本館借閱服務與便利性滿意程度之次數分配表

滿意程度	次數	百分比
很滿意	216	47.5%
滿意	211	46.4%
尚可	26	5.7%
待加強	2	0.4%
合計	**455**	**100.0%**

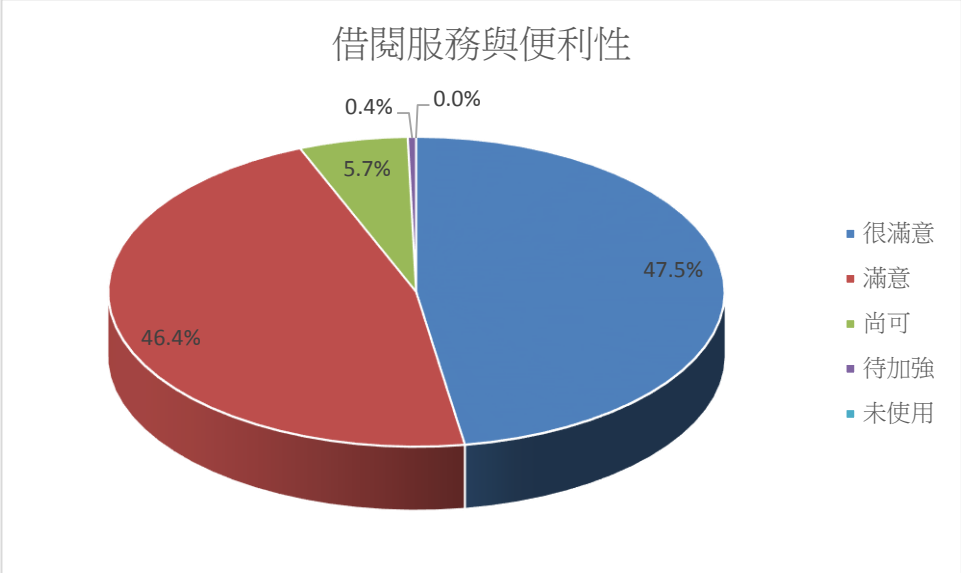

圖 12：本館借閱服務與便利性滿意度人數比例

表 14 為各身份類別讀者針對借閱服務與便利性之滿意度交叉分析表，由表 14 資料發現，本次讀者滿意度調查之借閱服務與便利性的滿意程度，各類型讀者填答「很滿意」及「滿意」之結果達 93.8%。

表 14：讀者身份與「借閱服務與便利性」交叉分析表

	學生	教師	醫護人員	行政人員	Total
很滿意	105 (51.7%)	6 (100.0%)	75 (42.1%)	30 (44.1%)	216 (47.5%)
滿意	90 (44.4%)	0 (0.0%)	88 (49.4%)	33 (48.5%)	211 (46.4%)
尚可	8 (3.9%)	0 (0.0%)	13 (7.4%)	5 (7.4%)	26 (5.7%)
待加強	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (1.1%)	0 (0.0%)	2 (0.4%)
Total	203 (100.0%)	6 (100.0%)	178 (100.0%)	68 (100.0%)	455 (100.0%)

計有 26 位讀者表示「尚可」、2 位讀者表示「待加強」，分析讀者建議事項顯示，主要原因為醫院西址及兒醫大樓未設置還書箱，造成該區同仁還書不便、書籍到期前一週無 email 通知、休閒書刊無法於線上查詢借閱資訊。圖 13 為各類型讀者之身份別與人次分析圖，以直方圖表示借閱服務與便利性滿意程度。

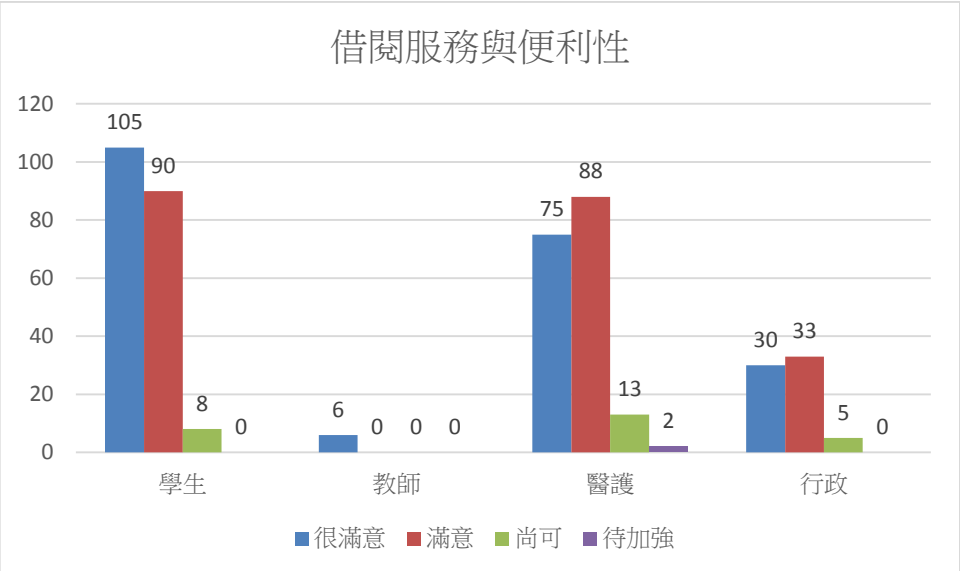

圖 13：本館借閱服務與便利性之各身份別滿意度人次分析圖

（四） 電腦設備與網頁資訊

此次研究調查中，讀者對於本館電腦設備與網頁資訊的滿意程度，表示「很滿意」及「滿意」者合計達 86.4%。其中，表示「很滿意」者，總次數計有 161 次（佔 35.4%）；表示「滿意」者，總次數為 232 次（佔 51.0%）；表示「尚可」者，計 58 次（佔 12.7%）；表示「待加強」計 4 次（佔 0.9%）之讀者。表 15 為本館電腦設備與網頁資訊滿意程度之次數分配表，並以圓餅圖呈現次數分配結果，如圖 14 所示。

表 15：本館電腦設備與網頁資訊滿意程度之次數分配表

滿意程度	次數	百分比
很滿意	161	35.4%
滿意	232	51.0%
尚可	58	12.7%
待加強	4	0.9%
合計	**455**	**100.0%**

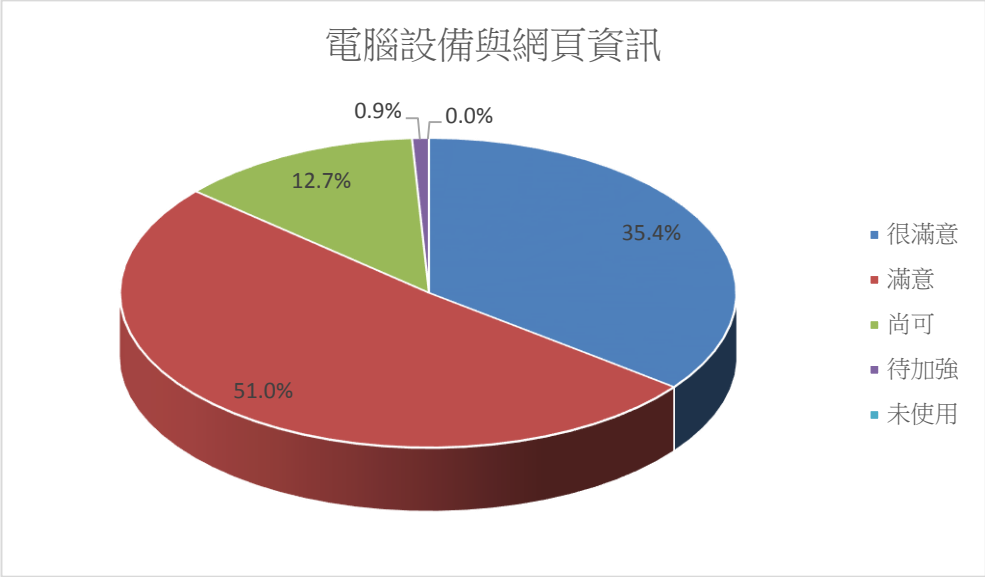

圖 14：本館電腦設備與網頁資訊滿意度人數比例

表 16 為各身份類別讀者針對電腦設備與網頁資訊之滿意度交叉分析表，由表 16 資料發現，本次讀者滿意度調查之電腦設備與網頁資訊的滿意程度，各類型讀者填答「很滿意」及「滿意」之結果達 86.4%。

表 16：讀者身份與「電腦設備與網頁資訊」交叉分析表

	學生	教師	醫護人員	行政人員	Total
很滿意	74 (36.4%)	3 (50.0%)	62 (34.8%)	22 (32.4%)	161 (35.4%)
滿意	99 (48.8%)	3 (50.0%)	92 (51.7%)	38 (55.9%)	232 (51.0%)
尚可	27 (13.3%)	0 (0.0%)	23 (12.9%)	8 (11.7%)	58 (12.7%)
待加強	3 (1.5%)	0 (0.0%)	1 (0.6%)	0 (0.0%)	4 (0.9%)
Total	203 (100.0%)	6 (100.0%)	178 (100.0%)	68 (100.0%)	455 (100.0%)

計有 58 位讀者表示「尚可」、4 位讀者表示「待加強」，分析讀者建議事項顯示，主要原因為電腦設備不足且過舊、希望網頁可多張貼一般資訊，而非特殊活動。圖 15 為各類型讀者之身份別與人次分析圖，以直方圖表示電腦設備與網頁資訊滿意程度。

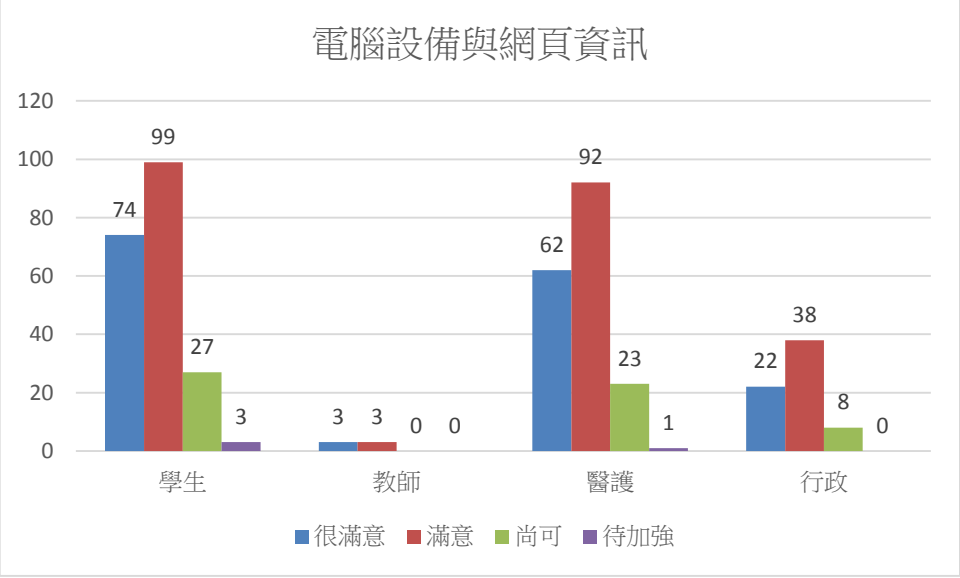

圖 15：本館電腦設備與網頁資訊之各身份別滿意度人次分析圖

（五） 醫圖創新服務

此次研究調查中，本館創新服務滿意度之項目計有「JADE 的滿意福利」、「挑燈夜讀~考試期間延長開館服務」及「臺大醫圖 Facebook 粉絲專頁」三小題。其中，勾選「未曾使用」該項服務者，不納入統計分析。整體滿意程度如表 17 所示。讀者對於創新服務滿意程度，表示「很滿意」及「滿意」者合計達 89.7%。其中，表示「很滿意」者，總次數計有 209 次（佔 35.1%）；表示「滿意」者，總次數為 325 次（佔 54.6%）；表示「尚可」者，計 56 次（佔 9.5%）；表示「待加強」者，計 5 次（佔 0.8%）。表 17 為本館創新服務滿意程度之次數分配表，並以圓餅圖呈現次數分配結果，如圖 16 所示。

表 17：本館創新服務滿意程度之次數分配表

滿意程度	次數	百分比
很滿意	209	35.1%
滿意	325	54.6%
尚可	56	9.5%
待加強	5	0.8%
合計	**595**	**100.0%**

- 選填「未曾使用」者，不納入次數分配中進行統計。

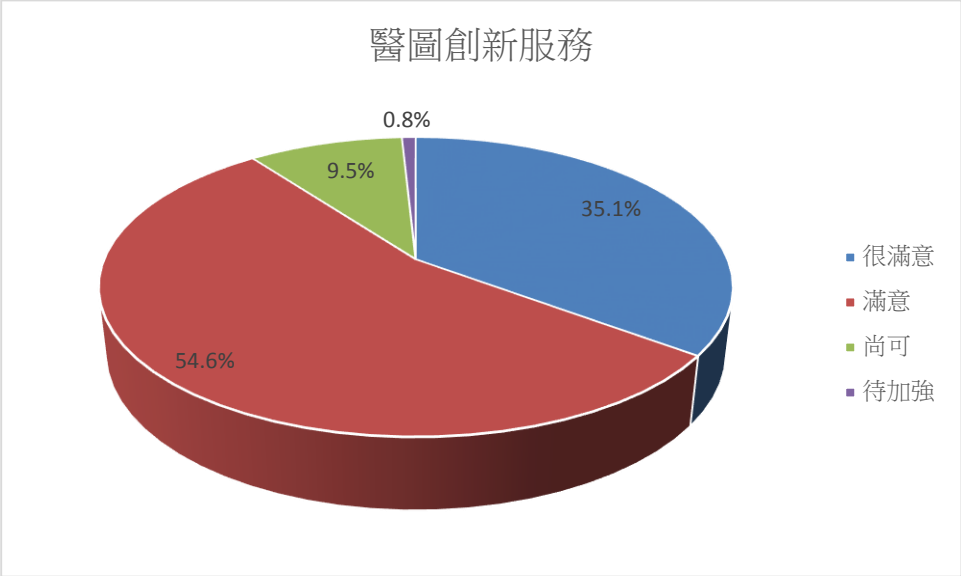

圖 16：創新服務滿意度人數比例

以調查之子項目「JADE 的滿意福利」、「挑燈夜讀~考試期間延長開館服務」及「臺大醫圖 Facebook 粉絲專頁」進行分析，分項瞭解讀者對本館創新服務之滿意程度，如表 18 及圖 17 所示。

表 18：創新服務滿意度

	JADE 的滿意福利	挑燈夜讀~ 考試期間延長開館服務	Facebook 粉絲專頁
很滿意	36.8%	50.0%	24.2%
滿意	54.7%	43.5%	61.7%
尚可	8.5%	5.9%	12.5%
待加強	0.0%	0.6%	1.6%
Total	100.0%	100.0%	100.0%

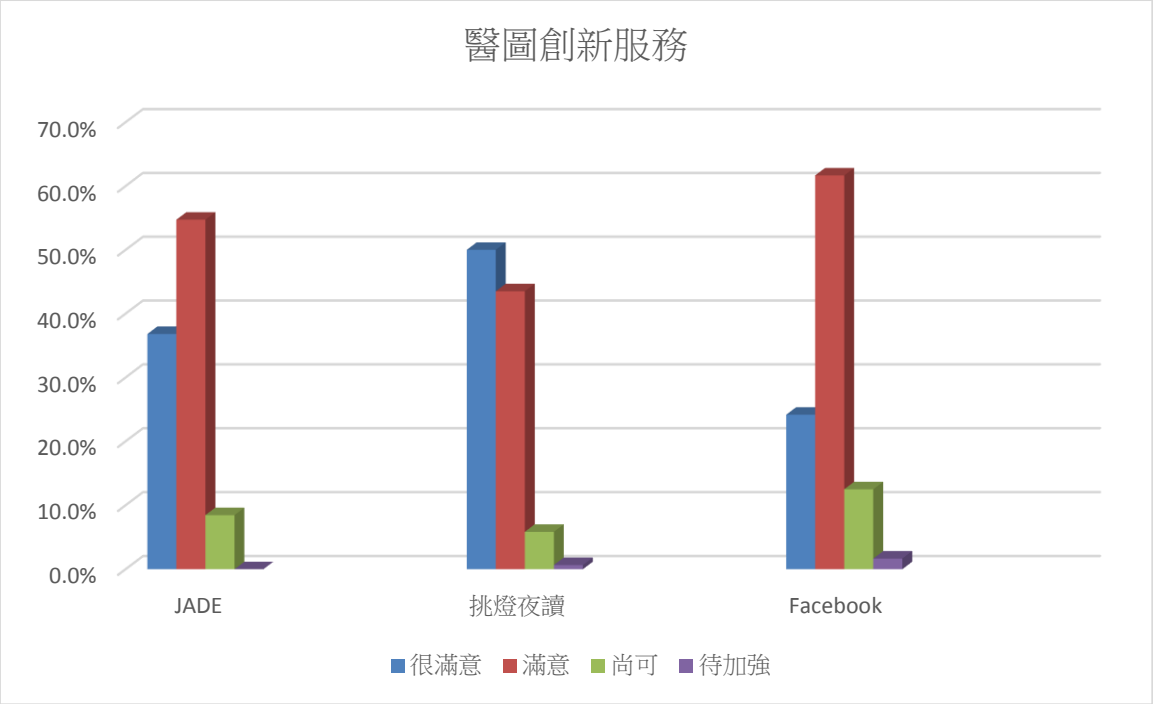

圖 17 創新服務滿意度調查結果比例

以下分別就調查之子項目「JADE 的滿意福利」、「挑燈夜讀~考試期間延長開館服務」及「臺大醫圖 Facebook 粉絲專頁」逐項進行分析與說明。

1. JADE 的滿意福利

針對 JADE 的滿意福利[Money Free]，試辦醫學校區讀者館合申請免費部分，表示「很滿意」及「滿意」者合計達 91.5%。其中，表示「很滿意」者，佔 36.8%；表示「滿意」者，佔 54.7%，如圖 18 所示。

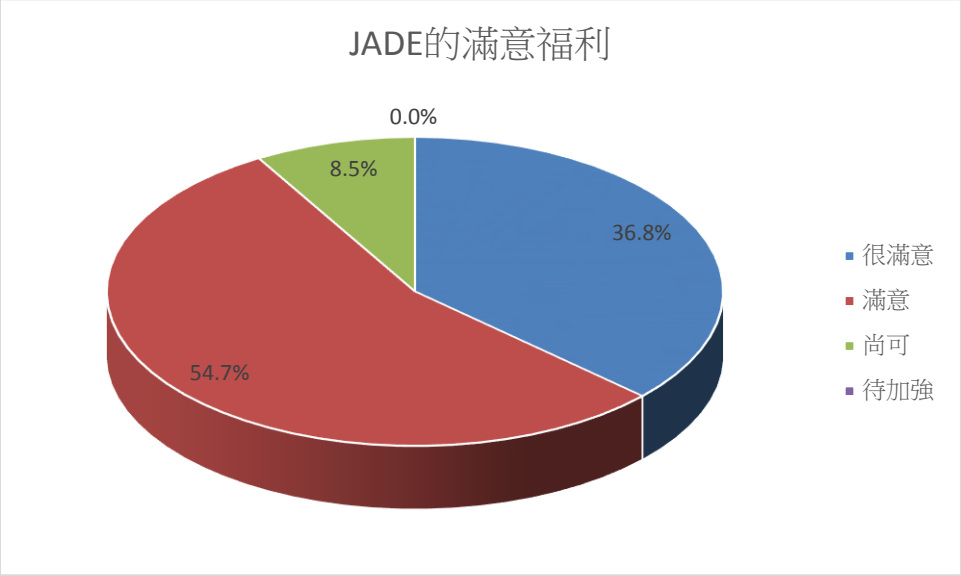

圖 18：JADE 的滿意福利[Money Free]之滿意程度

表 19 為各身份類別讀者針對 JADE 的滿意福利之滿意度交叉分析表。

表 19：讀者身份與 JADE 的滿意福利滿意度交叉分析表

	學生	教師	醫護人員	行政人員	Total
很滿意	28 (34.2%)	2 (100.0%)	32 (38.6%)	12 (35.3%)	28 (36.8%)
滿意	42 (51.2%)	0 (0.0%)	47 (56.6%)	21 (61.8%)	42 (54.7%)
尚可	12 (14.6%)	0 (0.0%)	4 (4.8%)	1 (2.9%)	12 (8.5%)
待加強	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Total	82 (100.0%)	2 (100.0%)	83 (100.0%)	34 (100.0%)	201 （100.0%）

圖 19 為各類型讀者之身份別與人次分析圖，以直方圖表示 JADE 的滿意福利滿意程度，多數使用者皆填答「很滿意」及「滿意」選項，填答表示「尚可」者計有 12 名。

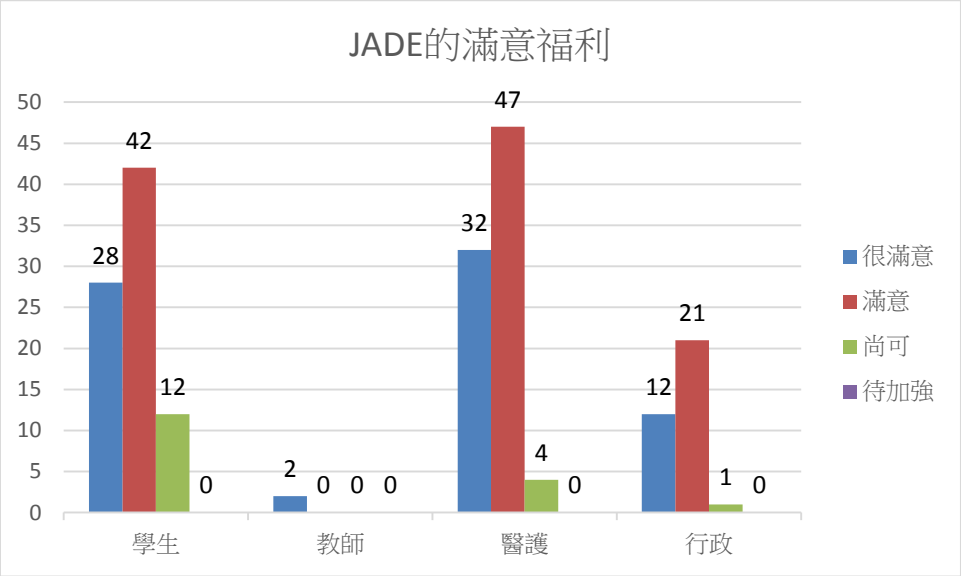

圖 19：JADE 的滿意福利各身份別滿意度人次分析圖

2. 「挑燈夜讀~考試期間延長開館服務」

針對學生族群所調查的挑燈夜讀~考試期間延長開館服務，表示「很滿意」及「滿意」者合計達 93.5%。其中，表示「很滿意」者，佔 50.0%；表示「滿意」者，佔 43.5%，如圖 20 所示。

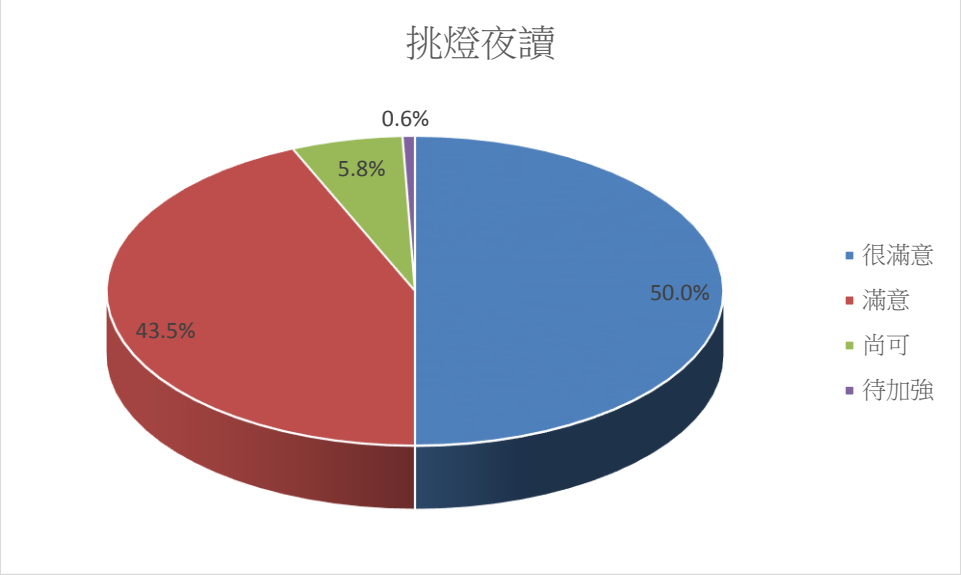

圖 20：挑燈夜讀~考試期間延長開館服務之滿意程度

表 20 為學生讀者針對挑燈夜讀~考試期間延長開館服務之滿意度交叉分析表。

表 20：讀者身分對挑燈夜讀~考試期間延長開館服務滿意度交叉分析表

	學生	教師	醫護人員	行政人員	Total
很滿意	77 (50.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	77 (50.0%)
滿意	67 (43.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	67 (43.5%)
尚可	9 (5.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	9 (5.9%)
待加強	1 (0.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.6%)
Total	154 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	154 (100.0%)

圖 21 為各類型讀者之身份別與人次分析圖，以直方圖表示挑燈夜讀~考試期間延長開館服務滿意程度，多數使用者皆填答「很滿意」及「滿意」選項，填答表示「待加強」者計有 1 名。

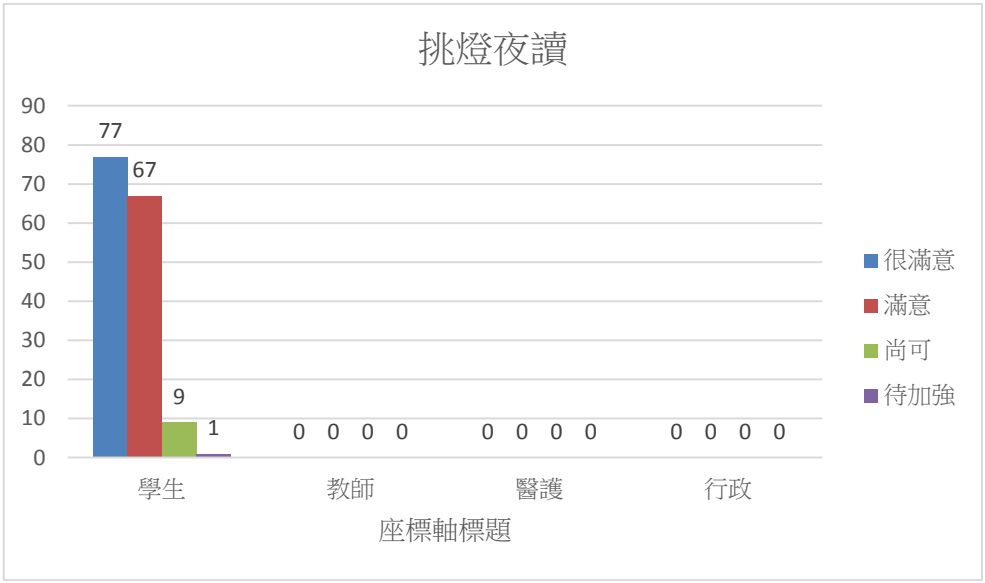

圖 21：挑燈夜讀~考試期間延長開館服務學生讀者滿意度分析圖

3. 「臺大醫圖 Facebook 粉絲專頁」

針對醫圖 Facebook 粉絲專頁部分，表示「很滿意」及「滿意」者合計達 86.0%。其中，表示「很滿意」者，佔 62.5%；表示「滿意」者，佔 24%，如圖 22 所示。

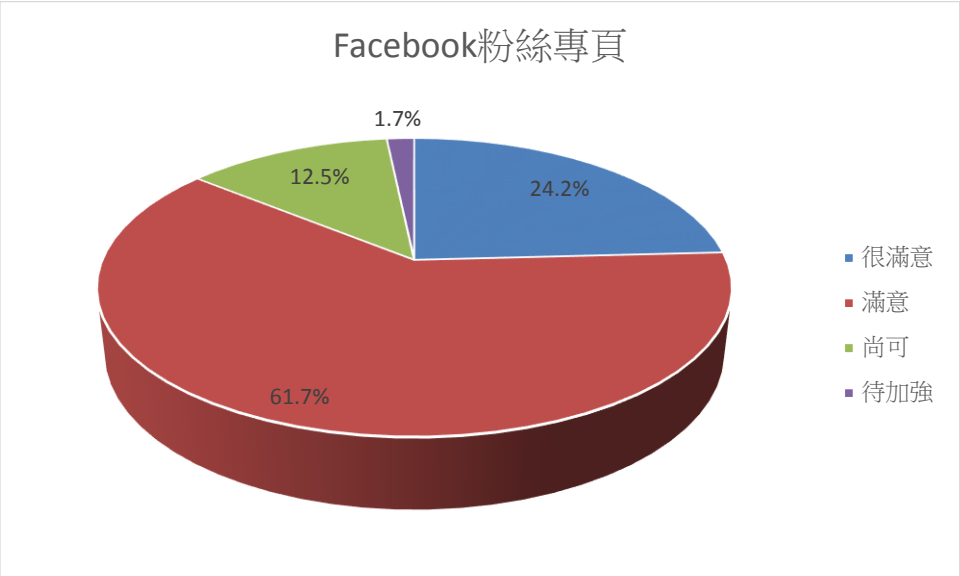

圖 22：Facebook 粉絲專頁之滿意程度

表 21 為各身份類別讀者針對本館 Facebook 粉絲專頁之滿意度交叉分析表，本次讀者滿意度調查之 Facebook 粉絲專頁的滿意程度，各類型讀者填答「很滿意」及「滿意」之結果達 88.0%。

表 21：讀者身份與 Facebook 粉絲專頁滿意度交叉分析表

	學生	教師	醫護人員	行政人員	Total
很滿意	33 (24.1%)	0 (0.0%)	14 (20.3%)	11 (32.4%)	58 (24.2%)
滿意	82 (59.9%)	0 (0.0%)	46 (66.7%)	20 (58.8%)	148 (61.7%)
尚可	19 (13.9%)	0 (0.0%)	9 (13.0%)	2 (5.9%)	30 (12.5%)
待加強	3 (2.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (2.9%)	4 (1.6%)
Total	137 (100.0%)	0 (0.0%)	69 (100.0%)	34 (100.0%)	240 (100.0%)

圖 23 為各類型讀者之身份別與人次分析圖，以直方圖表示 Facebook 粉絲專頁滿意程度，多數使用者皆填答「很滿意」及「滿意」選項，填答表示「尚可」者 30 人，填答「待加強」者計有 4 人。

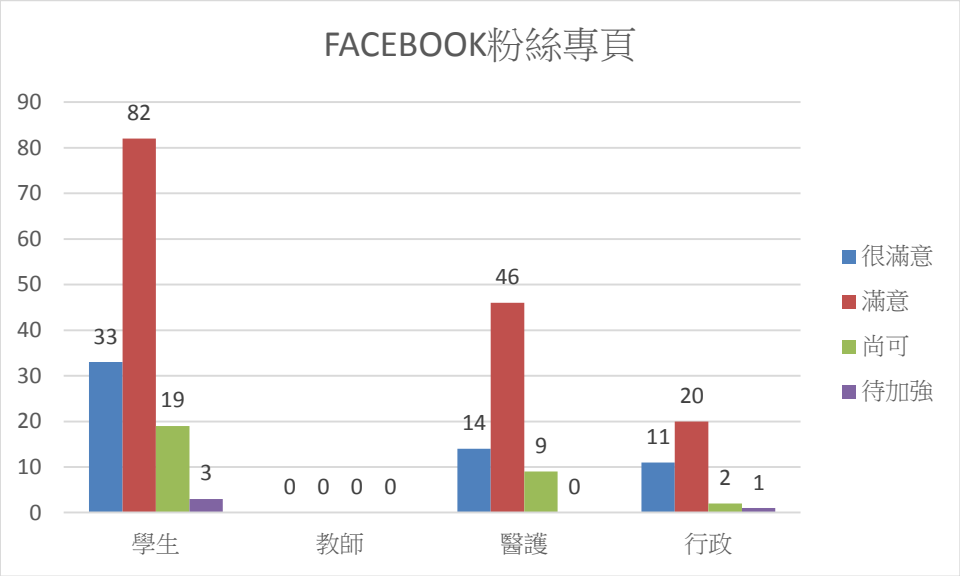

圖 23：本館 Facebook 粉絲專頁各身份別滿意度人次分析圖

六、 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
一、 對於本館空間與環境相關建議：		
1. 隔音好像不太好，讀書時會聽到其他地方的嬉笑聲。有些人會在圖書館內用正常音量談天/講電話，建議可以宣導輕聲細語，然後我愛醫圖	1. 本館將張貼海報加強宣導，請讀者加強感控衛生與保持安靜，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，請向櫃台人員反應，本館將出面規勸，圖書館的閱覽品質需要您我的共同努力。謝謝您的鼓勵，我們會更加努力持續提供最好的服務給您。	技術服務股
2. 1.安靜度太差 2.感冒不戴口罩。	2. 本館將張貼海報加強宣導，請讀者加強感控衛生與保持安靜，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，請向櫃台人員反應，本館將出面規勸，圖書館的閱覽品質需要您我的共同努力。	
3. 我覺得醫圖一些地方規劃很好，像是 3F 休閒區、電腦旁備有紙條等，都可見用心，唯之前期中考念書時常受大蚊子、蒼蠅干擾否可請醫圖定期除蟲、消毒或在閉館後於走廊放電蚊燈？謝謝。	3. 本館已規劃每半年進行一次除蟲作業，期能提供您更好的環境。	

讀者建議內容	回覆或改善方式	承辦單位
4. 希望能降低施工的頻率或是公告施工時間，也希望館員在館內的交談聲能控制，即使是在穿堂，若是音量較大，聲音還是會傳到閱覽室裡。另，建議將資源回收桶撤除。	4. 謝謝您的建議，我們已要求同仁今後在上架時保持安靜，維持圖書館的寧靜舒適。謝謝您的建議，我們已將二樓資源回收桶撤除。	技術服務股
5. 很棒、座位附近都有插座，很貼心!!	5. 謝謝您的鼓勵，我們會更加努力持續提供最好的服務給您。	
6. 希望可以飲食。	6. 臺大醫圖為提供讀者創新閱覽服務之新貌，於 103 年初將一樓影印及閱報區重新規劃。其中「閱報休憩區」即提供讀者一個溫馨聚會、放鬆及飲食的最佳場所，該區也是本館唯一開放飲食的空間，歡迎蒞臨使用。	
7. 請制止讀者在館內（尤其是樓梯附近的空間）大聲聊天或講手機，謝謝。	7. 讀者如發現有人於館內高聲喧譁，講手機等行為，影響其他讀者閱讀時，請您協助就近向各樓層之服務櫃臺告知，我們將儘速前往宣導，請其放低音量，以免影響他人閱覽權益，也謝謝您的提醒！	
8. 將影印店搬離圖書館，除了空氣不好更影響閱報空間增加環境吵雜，影響圖書館品質。建議搬到 B1 福利社旁	8. 謝謝您對醫圖影印服務的建議。經館方評估讀者學習、研究及館藏資源利用便利性等因素後，館內的影、列印服務仍有保留的必要，尚祈諒察。	

讀者建議內容	回覆或改善方式	承辦單位
9. 廁所乾淨度有待加強。	9. 廁所的衛生一直是本館清潔的重點，除每天早上、下午的定時打掃外，並有專人不定時巡檢各樓層廁所。樓層廁所除配置 2 個抽風口外，並以電風扇加強空氣流動，以快速排除不好的氣味。我們會持續加強廁所的整潔，謝謝您的建議！	技術服務股
10. 建議可再多增加小討論室（若有其他空間）	10. 感謝您的建議，未來如有機會進行空間改造工程，我們會將您的寶貴意見納入考量。現階段已將原二樓現期期刊室的空間重新調整，並規劃成 104 席的閱覽座位，歡迎多加利用！	推廣服務股
二、 對本館同仁服務相關建議：		
1. 不是很常來，但這裡的資源很多，若有機會會多了解。	1. 歡迎您多多利用本館設備與服務，如果您需要協助可就近至本館一樓或 4 樓服務台洽詢，我們會竭誠為您服務。	期刊服務股
2. 謝謝醫圖的用心，，館內的服務人員非常優異、服務親切，同仁服務熱忱令人感動，請繼續保持。	2. 感謝您的認同與讚賞，我們將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。	
3. 服務態度不是很積極。	3. 謝謝您的建議，我們會虛心接受並檢討改進。	

讀者建議內容	回覆或改善方式	承辦單位
三、 對於本館借閱服務相關建議： 1. 不知是否可從總圖調借更多休閒圖書？	1. 推薦您使用校內圖書代借系統<http://www.lib.ntu.edu.tw/node/104>，線上申請總圖、系圖及其他分館之圖書，圖書傳送至醫圖後，將以 email 通知您取件。	技術服務股
2. 遇到多次已還書後，但仍被通知需還書，表示系統未記錄到，造成不便。	2. 您所歸還的圖書如有發生上述的情況，我們深感抱歉，並請見諒! 以後如有任何還書疑問，請您儘速洽詢本館流通櫃臺服務人員或請來電：23562207 或撥打院內分機：88158、62207 以便我們立刻為您查明，以維護您的借書權益。貼心提醒您：在本館大門右側，設有 RFID 自助還書機，提供讀者 24 小時還書，建議您可多加利用，並列印還書收據存參，如尚需任何協助，歡迎您與我們聯絡。	
3. 我在西址靠近兒醫這邊，借書太遠(連同東址行政區、餐飲區、郵政金融服務、會議等也太遠);兒醫距離較遠常不克前去還書，若能設有流通處更佳。	3. 臺大醫院院區廣大，確實造成讀者多所不便；本館將考量人力及預算等因素，研議是否可能提供院內定點圖書傳送服務！	
4. 借閱書籍即期日前一週無 e-mail 提醒。	4. 臺大圖書館借還書系統在即將到期前 5 日，及逾期 1 至 15 日間，多次發送 email 通知讀者如未收到通知，可能需查看個人 E-mail 信箱是否已滿，或讀者檔的 E-mail 建檔是否正確？如有任何問題，請洽醫圖借書櫃臺，服務電話：23562207，或院內分機：62207 或 88158，我們將竭誠為您服務。	

讀者建議內容	回覆或改善方式	承辦單位
5. 因上次借休閒圖書在網路上個人借閱中無資訊，恐造成遺漏還書或忘記還書日期之疑慮，期許休閒圖書借書資訊能在線上若圖書將近到期日，期許可提前寄信提醒，而非過期後才有催促還書資訊。	5. 將研議於到期日前加發通知，此外，休閒圖書因非屬臺大圖書館正式館藏，並無逾期滯還金之問題，敬請讀者於接到催還通知後，儘速還書即可。	技術服務股
6. 若要借閱總圖圖書資料，可否於醫圖開立權限較為便利	6. 醫學校區之讀者若要借閱總圖、法圖及其他系圖之圖書，可透過「校內圖書代借系統」申請他館「可流通」狀態之圖書。申請網址：http://www.lib.ntu.edu.tw/node/104 請先於申請流程 5.(先)申請帳號，(再)申請圖書代借歡迎讀者多加利用！	
7. 可否線上申請文獻館際合作，謝謝。	7. 您可透過本館首頁右上角的<館際合作>選項，網址：http://ntuml.mc.ntu.edu.tw/interlib/index.htm 進行文獻申請； (1) 若您已有計中帳號，請登入 myNTU 後，點選 JADE 期刊文獻，並詳填書目資料即可送出申請。 (2) 若您無計中帳號，則可發信至 ntudds@ntu.edu.tw 進行申請。	
8. 2F 開架當期雜誌常不知去向，請不要開放當期雜誌外借。	8. 本館期刊除休閒類別外皆不外借；當期休閒期刊則在參酌各方建議後決定開放，然為顧及所有讀者權益，限定借出兩日即須歸還。若您尋找不到所要的期刊，歡迎至二樓期刊股辦公室或一樓及四樓櫃檯洽詢，我們將竭誠為您服務，非常感謝您寶貴的意見。	期刊服務股

讀者建議內容	回覆或改善方式	承辦單位
四、 電腦與網頁資訊相關建議： 1. 新軟體使用方法。 2. 電腦插卡好像沒以前靈敏，卡片拔出後仍可用。 3. 電腦設備不足。 4. 電腦過於老舊(包含滑鼠鍵盤，有清潔或更新嗎?)、至少在櫃台附近的在中級以上水準。	1. 如您在使用軟體時有遇到任何問題，請就近詢問館員，我們將竭盡所能為您說明！ 2. 感謝您的反應！我們確實發現原系統及卡片常發生故障，因此已於 103 年 5 月正式啟用「電腦使用訂位系統」，如此將不再需要換壓讀者的入館證件，亦無插卡問題。 3. 未來如遇到問題，煩請您就近反應給館員，本館如能爭取到經費，將會納入採購考量，以改善電腦相關設備。 4. 感謝您的反應！本館會加強滑鼠及鍵盤的清潔工作，如您使用時，發現有不乾淨之處，亦請就近告知館員，以利後續。	推廣服務股
五、 對本館創新服務相關建議 1. 希望挑燈夜讀可以加長時間。	1. 謝謝同學對挑燈夜讀時段的喜愛，因聘雇夜間駐館人員之預算有限，擬暫時維持現狀。但未來在預算足以支應的情況下，會審慎考量延長開放。	技術服務股

<table>
<tr><th>讀者建議內容</th><th>回覆或改善方式</th><th>承辦單位</th></tr>
<tr><td>2. 多提供影片欣賞，例如「最後十四堂課」可否在辦一次，上次有事無法看。

3. Facebook 可再更新更多資訊，不只是特殊活動。</td><td>2. 感謝您的支持與建議！未來我們會考慮再次播放該片，更歡迎您有空時，直接到本館四樓多媒體學習中心觀看影片。中心開放時間是周一至周五上午八點半至晚上八點。

3. 謝謝，我們會參考您的意見，放更多新資訊與大家分享！</td><td>推廣服務股</td></tr>
<tr><td>六、 其他建議事項
1. 一 F 影印區品質落差有點大...新的廠商跟舊的差有點多；新的醫圖影印室態度不好，服務也不及以前，希望改善；台大醫圖附設影印部的服務態度極差,且常刁難需要服務的同學(如:買了專用影印卡,卻因為"印刷數量少"而無法使用彩色影印)。

2. 2F 影印與總區合作差。</td><td>1. 感謝讀者的建議，醫圖已嚴格要求廠商加強管理服務人員服務態度與品質，同時會持續觀察與追蹤廠商改善情形。在影印計價問題上，自 6 月起，凡讀者於影印自助區（含二至四樓）持佳能影印儲值卡自助影列印，A4/B4 印單面調降為 0.75 元，印雙面 1.5 元，可直接扣優惠價格，不須另行補點數；而彩色影列印收費標準調整如下:
<table>
<tr><th>選用紙張</th><th>紙張尺寸</th><th>計價方式</th><th>備註</th></tr>
<tr><td rowspan="2">一般影印紙</td><td>A4</td><td>5 元</td><td></td></tr>
<tr><td>B4/A3</td><td>10 元</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">特殊紙張</td><td>A4</td><td>5 元+紙張費用</td><td rowspan="2">特殊紙張如: 雲彩紙、銅版紙等，非一般影印紙。</td></tr>
<tr><td>B4/A3</td><td>10 元+紙張費用</td></tr>
</table>
2. 為您影印提供「一卡通」的便利，一直是我們努力的目標。然而，醫學校區圖書分館(以下簡稱醫圖)與校總區圖書館的影印服務，囿於法條規定，難以統一招商。為此，醫圖已要求館內影列印服務得標廠商收費不得高於總區計價標準。</td><td>技術服務股</td></tr>
</table>

讀者建議內容	回覆或改善方式	承辦單位
3. 不要一時方便，影響整體品質。像以前只要有影印機即可！影印店請搬離！不希望閱報時還要吸影印機的味道。	3. 為改善醫圖一樓影印、閱報休憩區空氣品質，醫圖具體改善方法說明如下: (1) 自 103 年起要求佳能公司已全面更新全館影印機，為具環保署環保標章認證機型 (CANON IRA6055、IRA4045)，低噪音、低耗電、低排碳。其環保認證標章號碼，分別為：環標字 6317、環標字 8628。可供讀者至行政院環境保護署綠色生活資訊網 http://greenliving.epa.gov.tw/Public/Product/ProductQuery 查詢。 (2) 此外，在膠裝機附近已增設兩部空氣清淨機。 (3) 在閱報休憩區設置由臺大植物病理與微生物學系，植物醫學研究室提供之「室內綠化淨污裝置」。對影印室易有二甲苯、苯、三氯乙烯、臭氧及落塵，該裝置內植有虎尾蘭、黃金葛、蔓綠絨、薜荔等植物，可藉助達到「天然空氣清淨機」的輔助淨化效果。	技術服務股
4. 增加電子期刊服務，線上外界提供傳送服務。	4. 因著作權法對於著作的重製、公開傳送皆有相當嚴格的規定，且本館訂購之電子期刊皆與出版社簽訂了授權使用範圍，因此必須是授權讀者才可在合理使用範圍內連線、下載使用電子期刊，基於上述原因我們不能任意下載傳遞文獻給非授權使用的讀者，敬請體諒。	期刊服務股
5. 可以將課程及講習增開公衛場次。	5. 自本學期起，本館講習課程已加開公衛學院場次，且提供講習課程「現場直播服務」，只要您在臺大 IP 範圍內，皆可於講習進行期間連線至指定網址觀賞直播。課後亦可連至「醫圖數位學習網」觀賞已錄製的教學影片。歡迎您多加利用！	推廣服務股

讀者建議內容	回覆或改善方式	承辦單位
6. 希望醫圖四樓的電腦中心可以延長使用時間,以方便資料查詢。	6. 本館曾於去(102)年試辦多媒體學習中心週六下午開放服務，然因使用人數不如預期，外加考量營運成本，故仍維持現有之開放時間。若您於該區未開放時間內需利用電腦查詢資料,請逕至 2 樓影印區或 3 樓開架圖書室使用電腦,此二區之電腦皆接有網路印表機，方便您以悠遊卡或影印卡列印所需資料。	推廣服務股
7. 外包廠商的電子書庫可以下載。	7. 凡本校訂購的電子書，若廠商有提供下載功能，均可於臺大校園網域 (IP 為 140.112.*.*) 使用，校外連線服務請參考校外連線設定說明 <http://ntuml.mc.ntu.edu.tw/ele-resource/proxy.html>。歡迎您多加利用！	
8. 麻煩盡快解決 MDconsult 不在續約之後，許多過去常需查閱的電子書再也無法線上查閱的問題，例如 Nelson 等這類重要電子書突然停用，造成很大困擾。	8. 本館已新增 ClinicalKey 資料庫，較原先之 MD Consult 收錄更多電子書、電子期刊，並新增 Clinical Trials、Procedures Consult 等資訊，歡迎多加利用。	
9. VPN setting problem，希望能在 ipad 上使用。	9. 經詢問醫院資訊室，本院在 VPN 的設定上仍未支援 IOS 系統；但若使用 wifi 者，則可於院外進行連線設定，其步驟如下： (1) 點選「設定」→「wifi」→點擇可用之 wifi AP，按右邊箭頭符號 (2) 在下方「代理伺服器」點選「手動」後，輸入： ➢ 伺服器：libproxy.ntuh.gov.tw ➢ 傳輸埠：3128 ➢ 啟用「認證」，輸入員工代號及 email 密碼	