



成大崑巖醫學圖書分館 九十八年服務滿意度調查報告

鄭小祺 盧筱萱

成功大學圖書館醫分館

壹、前言

隨著網路科技的發達與搜尋引擎的興起，使用者搜尋資訊的管道越趨多元化且更便利，為滿足使用者的資訊需求及因應其資訊尋求行為，多數圖書館莫不朝向提供「顧客(讀者)導向」的服務及加強電子數位化資源的方向發展。

崑巖醫學圖書分館屬一專門圖書館，主要服務對象為成大醫學中心的全體教職員工生，提供專業與人文並重的醫學資源及多項資訊服務，為了解讀者對於本館所提供的資源與服務之滿意度，特實施讀者滿意度問卷調查作業，期以藉此調查蒐集讀者對醫分館各項服務措施的滿意度資

訊，分析各項服務措施之現況，進而了解使用者需求及建議改善之服務項目，藉以提升本館之服務品質。

貳、執行方式

本館於98年6月1日至6月30日實施讀者滿意度調查，採紙本及線上問卷兩種方式同時進行，紙本問卷置於流通櫃檯提供到館讀者填寫，線上問卷則置於本館網站首頁的最新消息及醫分館部落格，另以系統發送email通知成大醫學中心全體讀者此訊息，並於本館入口處張貼海報，透過多種宣傳方式告知讀者此活動訊息，期以回收更多讀者的意見。



本問卷主要調查讀者對於「館舍環境及硬體設備」、「館藏資源與電子資源」、「各項服務」及「工作人員服務品質」等圖書館提供的四大類別服務與設施之滿意度，另設有最需加強的服務項目為何、對圖書館的建議及希望新增之服務項目等開放性問題供讀者填答。

截至調查截止日，總計回收有效問卷259份，包括紙本問卷81份，網路問卷178份，以下茲針對受訪者基本資料、滿意度問卷調查結果及讀者建議與館方回覆說明

等，分別加以說明。

參、受訪者基本資料

一、性別及單位別分析

參與本次問卷調查之受訪者以女性居多，女性(169人，65.5%) 男性(89人，34.5%)比例約為2：1。根據問卷題項「系所/單位名稱」結果進一步彙整分析得知，91%的受訪者來自於成大醫學院及醫院，表示受訪對象與醫分館主要使用讀者群相符，詳細人數及百分比請見表一。

表一 受訪者性別及單位別分析表

項目	選項	人數	百分比
性 別	女性	169	65.5%
	男性	89	34.5%
	總計	258	100%
單位別	成大醫學院	140	54.7%
	成大醫院	93	36.3%
	校內其他單位	10	3.9%
	校外其他單位	13	5.1%
	總計	256	100%

註：性別題項有1人、單位題項有3人未填答

二、身分別分析

根據問卷題項「職稱/職別」資料可將受訪者區分為五大族群：學生（含大學部學生及研究生）、教師、醫護人員（含醫師、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、其他外賓，其中以學生所佔比例最高，計136人，佔52.5%，各身分別人數及百分比詳見表二。



表二 受訪者身份分析表

受訪者族群	受訪者身份別	人數	百分比
學 生	研究生	87	33.6%
	大學部學生	49	18.9%
	小計	136	52.5%
醫護人員	護理人員	42	16.2%
	其他醫事人員	22	8.5%
	醫師	15	5.8%
	建教代訓、外校實習醫師	1	0.4%
	小計	80	30.9%
	行政人員	19	7.3%
	其他外賓	13	5.0%
	教 師	11	4.2%
	總 計	259	100.0%

三、到館使用頻率分析

如表三所示，填答此問卷之受訪者多數為高使用頻率之讀者，每月到館一次以

上的使用者有227人，佔88.7%，因此受訪者反應之意見具相當程度之代表性，應受到高度重視。

表三 受訪者到館使用頻率分析表

到館使用頻率	人數	百分比
一週兩次(含以上)	88	34.4%
一月兩次(含以上)	94	36.7%
一月一次	45	17.6%
半年一次	22	8.6%
一年一次(含超過一年)	7	2.7%
總計	256	100.0%

註：此題項有3人未填答



肆、服務滿意度問卷調查結果

一、整體滿意度

根據表四資料顯示，受訪者對於問卷中四大類調查項目的整體滿意度皆達70%以上，其中以「工作人員服務品質」整體滿意度最高，達80.3%，其次為「館舍環

境及硬體設備」76.8%，「館藏資源及電子資源」76.7%；相較之下，受訪者對於「各種服務項目」整體滿意比例則較低，僅有71.1%顯示本館提供的各種服務項目，仍有待改善加強之處。

表四 四大類服務滿意度調查分析表

類 別	非常滿意	還算滿意	整體滿意 ¹	無明確意見	整體不滿意 ²	不太滿意	非常不滿意
館舍環境及硬體設備	27.0%	49.8%	76.8%	1.9%	21.4%	14.9%	6.5%
館藏資源及電子資源	27.6%	49.1%	76.7%	3.6%	19.7%	14.1%	5.6%
各種服務項目	24.3%	46.8%	71.1%	7.4%	21.6%	18.1%	3.5%
工作人員服務品質	37.1%	43.2%	80.3%	1.5%	18.1%	13.1%	5.0%
平均值	29.0%	47.2%	76.2%	3.6%	20.2%	15.0%	5.2%

1：整體滿意為：非常滿意與還算滿意者相加之和，以下各表均同。

2：整體不滿意為：不太滿意與非常不滿意者相加之和，以下各表均同。

二、圖書館館舍環境及硬體設備

此類別包括六個調查項目：館內各項服務設備配置、指標告示牌說明及指引、環境美化及佈置、書庫動線規劃、新書展示設置及視聽室設備等軟硬體環境之滿意度，調查結果如表五所示，各項滿意度為六成至八成，整體平均滿意度為76.8%，可知本館環境、設備之規畫大致符合讀者

需求。其中讀者對閱覽環境整潔美化、佈置和舒適的滿意度最高，達86.9%；但是，讀者對視聽室的各項閱覽設備的滿意程度則較低，僅有66.4%。本館視聽室之閱覽設備確實較為老舊，目前已將該區設備列為改善重點並陸續更新設備，未來亦將依據讀者實際使用需求，逐步進行設備更新。



表五 圖書館建築環境及硬體設備滿意度分析表

項目	非常滿意	還算滿意	整體滿意	無明確意見	整體不滿意	不太滿意	非常不滿意
1. 您對圖書館各項服務設施配置的滿意程度？	67 25.9%	141 54.4%	208 80.3%	1 0.4%	50 19.3%	38 14.7%	12 4.6%
2. 您對圖書館各項指標告示牌及設備使用說明簡介的滿意程度？	55 21.2%	139 53.7%	194 74.9%	1 0.4%	64 24.7%	42 16.2%	22 8.5%
3. 您對圖書館閱覽環境整潔美化、佈置和舒適的滿意程度？	129 49.8%	96 37.1%	225 86.9%	0 0.0%	34 13.1%	21 8.1%	13 5.0%
4. 您對圖書館書庫的動線設計與書籍擺放方式的滿意程度	59 22.8%	142 54.8%	201 77.6%	1 0.4%	57 22.0%	39 15.1%	18 6.9%
5. 您對新書展示的設置地點及展示期限的滿意程度？	57 22.0%	136 52.5%	193 74.5%	6 2.3%	60 23.1%	47 18.1%	13 5.0%
6. 您對圖書館視聽室的各項閱覽設備的滿意程度？	52 20.1%	120 46.3%	172 66.4%	20 7.7%	67 25.9%	44 17.0%	23 8.9%
平均值	27.0%	49.8%	76.8%	1.9%	21.4%	14.9%	6.5%

三、圖書館館藏資源及電子資源

此類別之調查項目主要可分為讀者對於本館收錄的館藏資源(實體及電子)內容及館藏資源系統的查詢利用兩部分的滿意度，調查結果如表六，館藏資源內容的部分平均整體滿意度達八成，讀者對於電子資源的滿意度(81.5%)比實體館藏資源(79.5%)略高一些。相較之下，讀者對於

館藏資源查詢系統的查詢利用之滿意度則較低一點，在WebPAC館藏查詢系統操作便利性的滿意度僅有71.0%，電子資源查詢系統操作便利性的滿意度則有74.9%。根據上述結果可知，整體而言，讀者對於本館所收錄的館藏資源內容是大致滿意的，但對於用來查詢利用館藏資源的資訊系統則較不滿意，目前總圖與醫分館正在



進行圖書館自動化作業系統更換或升級的評估作業，希望能在最短的時間內提供讀者更便利的館藏資源查詢系統。

至於電子資源查詢系統，圖書館去年已引進新版電子資源整合查詢系統（包含電子資源異質整合查詢、資料庫查詢系統、電子期刊查詢系統三個系統，詳細使用說明請見網頁http://www.medlib.ncku.edu.tw/ermg/new_eresources.php），目前

資料正陸續更新中，新系統整合了總圖及醫分館的電子資源，更方便讀者一次查詢成大所有電子資源。另外，本館於98年3月份剛完成網站改版，由調查結果得知多數讀者對醫分館新網頁提供資訊的完整性與新穎性給予正面評價，整體滿意度達76.8%。

表六 圖書館館藏資源及電子資源滿意度分析表

項 目	非常滿意	還算滿意	整體滿意	無明確意見	整體不滿意	不太滿意	非常不滿意
1. 您對圖書館的實體館藏資源(含圖書、期刊、視聽資料等)的滿意程度	74 28.6%	132 51.0%	206 79.6%	9 3.5%	44 17.0%	27 10.4%	17 6.6%
2. 您對圖書館的電子館藏資源(含資料庫、電子期刊、電子書等)的滿意程度	93 35.9%	118 45.6%	211 81.5%	13 5.0%	35 13.5%	21 8.1%	14 5.4%
3. 您對圖書館館藏查詢系統(WebPAC)操作便利性的滿意程度	63 24.3%	121 46.7%	184 71.0%	12 4.6%	63 24.3%	50 19.3%	13 5.0%
4. 您對圖書館的電子資源查詢系統操作便利性的滿意程度	64 24.7%	130 50.2%	194 74.9%	8 3.1%	57 22.0%	44 17.0%	13 5.0%
5. 您對圖書館網頁提供資訊的完整性與新穎性的滿意程度	64 24.7%	135 52.1%	199 76.8%	4 1.5%	56 21.6%	40 15.4%	16 6.2%
平均值	27.6%	49.1%	76.7%	3.6%	19.7%	14.1%	5.6%



四、圖書館各種服務項目

此類別主要調查讀者對於醫分館提供的各種服務項目之滿意度，包含圖書借閱、講習課程及導覽、館際合作服務、資料推薦、參考諮詢及讀者留言回覆等。

針對圖書館各項服務項目的調查結果如表七所示，整體滿意度平均為71.1%，其中圖書借閱服務(82.6%)及參考諮詢服務(74.5%)的整體滿意度皆高於平均值，相較之下，在該類別下的細項有四項的整體滿意度未達七成，表示仍有得加強改善之處。其中「您對圖書館意見留言或申訴管道及回覆內容與時效性的滿意程度」的整體滿意度最低僅有63.7%，針對此點本

館未來將會特別注意回覆讀者意見留言的即時性，盡可能於收到留言後的一個工作日內回覆，另亦會設置收發讀者意見的統一窗口，以有效集中處理讀者的意見留言。此外，由問卷最後一部分的結果可得知讀者對於上述幾項服務提出的改善建議，如：希望講習課程能夠安排於下班後時間及提早通知開課時間、館際合作文獻申請可提供彩色影印、開放學生推薦採購期刊等，針對讀者提出之建議本館將會評估考量並適度改善，以符合讀者需求，各項建議之詳細說明回覆請參見後述第六項讀者建議與館方回覆說明。

表七 圖書館各種服務項目滿意度分析表

項目	非常滿意	還算滿意	整體滿意	無明確意見	整體不滿意	不太滿意	非常不滿意
1. 您對圖書館圖書借閱服務的滿意程度	100 38.6%	114 44.0%	214 82.6%	5 1.9%	40 15.5%	30 11.6%	10 3.9%
2. 您對圖書館講習課程及參觀導覽的滿意程度	55 21.2%	124 47.9%	179 69.1%	19 7.3%	61 23.6%	53 20.5%	8 3.1%
3. 您對圖書館館際合作服務的整體滿意程度	57 22.0%	120 46.3%	177 68.3%	22 8.5%	60 23.2%	52 20.1%	8 3.1%
4. 您對圖書館書刊資料推薦服務的滿意程度	48 18.5%	128 49.4%	176 67.9%	23 8.9%	60 23.2%	53 20.5%	7 2.7%
5. 您對圖書館參考諮詢服務的滿意程度	65 25.1%	128 49.4%	193 74.5%	17 6.6%	49 18.9%	38 14.7%	11 4.2%
6. 您對圖書館意見留言或申訴管道及回覆內容與時效性的滿意程度	52 20.1%	113 43.6%	165 63.7%	29 11.2%	65 25.1%	55 21.2%	10 3.9%
平均值	24.3%	46.8%	71.1%	7.4%	21.6%	18.1%	3.5%



五、圖書館工作人員服務品質

館員是館藏資源與讀者之間重要的溝通橋樑，尤其是站在服務台第一線的館員，其專業能力與服務態度是影響圖書館整體服務品質的重要因素。在該類別下的

細項又以「對圖書館工作人員的服務態度的滿意程度」最高，整體滿意達82.3%，由此可知醫分館工作人員的服務品質是獲得讀者認同並肯定的。

表八 圖書館工作人員服務品質滿意度分析表

項目	非常滿意	還算滿意	整體滿意	無明確意見	整體不滿意	不太滿意	非常不滿意
1. 對圖書館工作人員的服務態度的滿意程度	109 42.1%	104 40.2%	213 82.3%	3 1.2%	43 16.6%	30 11.6%	13 5.0%
2. 對圖書館工作人員的專業能力的滿意程度	87 33.6%	116 44.8%	203 78.4%	5 1.9%	51 19.7%	35 13.5%	16 6.2%
3. 您對圖書館工作人員回覆諮詢問題的滿意程度	92 35.5%	116 44.8%	208 80.3%	4 1.5%	47 18.2%	37 14.3%	10 3.9%
平均值	37.1%	43.2%	80.3%	1.5%	18.1%	13.1%	5.0%

六、讀者建議與館方回覆說明

此次服務滿意度調查除了解讀者使用各項館藏資源及服務之滿意度情況，亦期望進一步了解讀者認為本館需改善之處及蒐集相關建議，以做為本館改善之參考，因此，於問卷最後一部分設計開放性問題，包括「認為本館目前最需加強的項目」、「希望本館增加何種服務以及對本館的建議事項」。

感謝讀者踴躍提供寶貴意見與建議，提供本館未來加強改善服務之方向，更感

謝給予本館正面評價及鼓勵的讀者，希望能繼續支持醫分館，以下為調查結果之說明。

(一)本館目前最需加強的項目

本題項主要調查四大類別服務中讀者認為何者最需加強，可複選並開放讀者提供其他意見，共計有263人次回答，平均每位受訪者至少勾選一項。綜合比較表四與表九的調查結果，「工作人員服務品質」是獲得最高讀者滿意度的類別，也是



最少讀者認為需加強的項目，僅有29人次(佔11.0%)，調查結果相當一致，由此可知讀者對醫分館工作人員的服務品質感到相當滿意。另外，讀者認為本館最需加強的項目為「館藏資源及電子資源」，計有

134人次，佔51.0%，進一步分析讀者提供的建議，讀者認為本館應增加中文醫療相關書籍、人文與醫學類圖書及語言學習相關資源。

表九 醫分館需加強項目分析表

項 目	人 次	百分比
館藏資源及電子資源	134	51.0%
館舍環境與硬體設備	60	22.8%
各種服務項目	33	12.5%
工作人員服務品質	29	11.0%
其他	7	2.7%
總計	263	100.0%

(二)讀者建議與館方回覆說明

針對讀者提出之新增服務及其他建議事項，依照四大類調查項目進行彙整歸類，並在以下分項加以回覆說明。

1. 圖書館館舍環境及硬體設備方面

(1)館舍環境

讀者意見與建議	醫分館回覆說明
環境缺乏親和度，缺乏館藏書架的地圖。	因館舍空間限制，館藏書架陸續調整，近日本館已重新製作館藏位置圖置於圖書館出入口處、電梯內以及二樓樓梯出口處；另本館網頁（認識醫分館－地理位置與空間配置）亦有新版館藏位置詳圖可供查詢利用。本館也會評估館內各項服務設施及標示說明，再予以改善，以提升環境使用親和度。



館內空氣不太好，蚊子有點多。	本館中央空調設置由醫院工務室統一控管，空氣品質不佳問題將會向工務室反應，請其協助處理。目前本館每年固定進行二次全館清潔及噴藥殺蟲滅蚊，若遇蚊蟲較多時，館方亦會即時安排噴藥除蟲工作，或於館內加裝捕蚊裝置，以改善此問題。
女廁數量偏少。	本館一、二樓均設置有女廁，因館舍空間有限，不易增建，若遇廁所客滿時，煩請稍候或可利用館外右側第三講堂旁的廁所，造成不便，尚請見諒。
因隨身物品不便寄放，以致不想入館，建議開闢閱報區。	因館舍空間整體考量，本館閱報區設置於一樓的休閒期刊區，仍建議讀者可將個人物品寄放於可上鎖之置物櫃後入館使用。

(2)硬體設備

讀者意見與建議	醫分館回覆說明
<p>電腦教室：</p> <p>(A)部分電腦故障損壞或 有時網路不通，申請 修繕的管道為何？</p> <p>(B)電腦教室設備及網路 連線速度應加強。</p>	<p>(A)若使用電腦時遇故障問題，可立即向本館服務台人員反應，將請資訊人員儘速處理。</p> <p>(B)電腦教室內之電腦設備屬醫學院財產，本館會將讀者反應之意見轉知醫學院，請醫學院評估規劃電腦教室設備之更新。</p>
<p>視聽室：</p> <p>視聽教室的電腦常有不能 使用情形，應增加多媒體 閱覽室硬體之擴充。</p>	<p>針對視聽室的設備，本館將會分階段進行汰舊換新，97年已將原舊式螢光幕顯示器全面更新為22吋液晶電視螢幕，未來計畫更換電腦、播放設備及桌椅擺設，如認為尚有其他須進行改善或擴充的設備，歡迎隨時提出建議，本館將評估可行性並盡力改善。</p>



<p>研究小間：</p> <p>(A)隔音設備不足，會受到隔壁間開關門、點滑鼠聲音等聲音影響，感覺跟總圖的品質差很多，是否可以有密閉的隔間？</p> <p>(B)間數太少，可否增加？</p> <p>(C)可否開放研究小間給醫學五~七年級使用(即比照研究生)？</p>	<p>(A)總圖的研究小間因新建築設計考量較完善，採密閉隔間，隔音效果較佳，但醫分館屬舊建築，研究小間原設計隔間採非密閉式，因考慮空調系統等因素，將評估考量改善隔間作法之可行性。</p> <p>(B)由於館內空間已不足，恐無法再增闢研究小間，尚請讀者見諒。</p> <p>(C)醫學系五~七年級的學生之借閱權限是比照研究生辦理，讀者可持本人學生證至流通櫃檯申請研究小間之借用，每次借期一天，須於當日閉館前歸還。</p>
<p>PBL討論室：</p> <p>設備不齊全，環境的設計不適合團體討論，如窗戶無窗簾遮蔽陽光、電腦的位置讓報告者不易操作，希望能提供無線鍵盤或滑鼠。</p>	<p>PBL討論室內已裝設遮光窗簾，可能被掀開未放下，導致陽光照入討論室，請將窗簾拉下應可解決此問題。另針對電腦擺放位置不佳的問題，因受限於空間不易調整，本館將增購無線滑鼠與鍵盤供讀者借用。針對PBL討論室的設備，本館也已更新投影設備，如讀者在使用上有問題或需擴充設備，請隨時向本館反應建議。</p>
<p>資訊檢索區：</p> <p>一樓電腦區使用電子資源真的很方便，但二樓電腦需更新。</p>	<p>感謝讀者對本館一樓資訊檢索區的讚許，至於二樓電腦設備用途僅供進行館藏查詢，如讀者需要進行其他網路資源檢索或使用本館電子資源，請至一樓檢索區或電腦教室使用。</p>



2. 圖書館館藏資源及電子資源方面

(1) 館藏資源

讀者意見與建議	醫分館回覆說明
<p>圖書館藏：</p> <p>(A) 中文專科書籍過舊，館藏有點少，希望增加中文的醫療相關書籍及人文與醫學類圖書。</p> <p>(B) 比較普及的書希望在總圖及醫分館都有。</p> <p>(C) 缺乏語言學習書籍及視聽資料。</p>	<p>(A) 本館已在近日將近十年內未有讀者借閱及民國90年以前出版且借閱率極低的中文書籍移架至百年書庫典藏。中文醫學人文館藏正加強增購中，也請讀者踴躍推薦。</p> <p>(B) 圖書館的書刊經費為發揮最大效益，以不重複購置館藏為原則，醫分館館藏旨在支援及配合醫學中心之教學、研究與醫療服務，因此本館以生物醫學及其相關主題為主要收藏範圍，綜合類圖書則主要由總圖採購典藏。本館圖書採購書單來源主要是請各系所科部依各科部圖書經費提出之推薦書單。本館另設有「書刊資料推薦系統」，讀者若有本館未購置之書刊需求，歡迎踴躍利用線上系統進行薦購。</p> <p>(C) 有關語言學習書籍及視聽資料，因總圖多媒體中心已收藏豐富的語言學習類資料，並有線上數位影音網，全校師生皆可直接連線進行線上即時語言學習並利用線上測驗資源，歡迎讀者多加利用，故醫分館不再重複訂購。</p>
<p>期刊館藏：</p> <p>(A) 希望訂閱英語雜誌。</p> <p>(B) 希望能夠讓學生推薦期刊的訂閱。</p>	<p>(A) 本館目前仍有訂閱「空中英語教室」、「彭蒙惠英語」及「Jeffery's 英語急診室」英語學習雜誌，讀者可洽一樓流通櫃台借閱。另如同上述，總圖多媒體中心備有豐富的語言學習類資料及線上即時語言學習資源，歡迎多加利用。</p> <p>(B) 因訂購期刊以系所推介為主，若學生欲推薦專業性期刊，請先向系所或老師反應，再由系所向本館提出薦購；其他綜合性及休閒性之期刊，則請向總圖提出推薦。</p>



(2)電子資源

讀者意見與建議	醫分館回覆說明
<p>電子資源查詢系統：</p> <p>(A)電子資料庫及期刊查詢的介面是否能更簡化並可進行整合查詢、期刊縮寫名或關鍵字查詢？</p> <p>(B)可否在「電子資源查詢系統」中增加館藏查詢的連結？</p> <p>(C)半夜使用圖書館的網頁查詢系統會有連不上線或無法查詢的問題。</p>	<p>(A)圖書館去年已引進新版電子資源整合查詢系統，整合總圖及醫分館的電子資源（包含電子資源異質整合查詢、資料庫查詢系統、電子期刊查詢系統三個系統，詳細使用說明請見網頁http://www.medlib.ncku.edu.tw/ermg/new_eresources.php），更方便讀者一次查詢成大所有電子資源，並可支援期刊縮寫名或關鍵字查詢等功能，目前新系統仍在資料更新階段，歡迎讀者多加利用並踴躍提供使用建議作為系統改善之參考。因新舊系統各有優點，目前2套系統同時並存讀者均可利用查詢。</p> <p>(B)現有電子資源查詢系統介面已設有館藏查詢連結功能，請於電子期刊或電子書模組的其他資訊欄位中點選WebPAC圖示，即可連結查詢館藏目錄是否有收錄該期刊或圖書。若利用新電子期刊查詢系統，可於查詢結果中點選本館館藏目錄之連結，將可查詢館藏目錄。</p> <p>(C)為避免影響多數讀者的使用權益，資料備份大都設定於深夜時段進行，導致系統可能有暫時性不穩定情況，若造成不便，敬請見諒。如於閉館時間發生連線問題，請email告知反應，本館將於上班時間儘速處理。</p>



<p>電子期刊：</p> <p>(A)是否能增加電子期刊的年限，購置較早期的期刊？</p> <p>(B)是否能結合姊妹校或其他校的資源供本校讀者使用？</p> <p>(C)是否能將館內所有期刊掃描成PDF檔，供全校教職員師生使用？</p>	<p>(A)本館的電子期刊多由各系所科部推薦採購，若需增加購置較早期的年限，亦請系所科部提出推薦。囿於經費考量，本館將會評估使用效益再決定是否購置。</p> <p>(B)各校訂購之電子資源均僅供校園使用並設有IP認證的限制，以確保電子資源不被濫用或大量下載，避免違反著作權及智財權，若需使用他校的資源，可直接親至他館使用或利用館際合作申請文獻傳遞。</p> <p>(C)此建議作法不可行，因將嚴重違反智慧財產權法。</p> <p>根據上述三個建議，可知讀者對於電子期刊全文資料之需求相當高，本館目前雖以電子期刊為採購重點，但電子期刊的種類非常多，在有限的經費下，沒有一個圖書館能購齊所有的資源，因此仍需透過館際合作進行資源共享，目前透過本館RapidILL西文期刊文獻快遞服務，最快24小時內可取得文獻，歡迎讀者多加利用。</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. 圖書館各種服務項目方面

(1) 入館規定及開閉館時間

讀者意見與建議	醫分館回覆說明
<p>入館規定：</p> <p>(A)可否開放允許帶讀者個人書籍資料或背包入館？</p>	<p>(A)圖書館為維護整體環境整潔及提供優質的閱覽環境，仍請讀者不要攜帶背包或個人書籍入館，請各位讀者諒解。本館一樓入口處設有置物櫃免費供讀者使用，亦可登記借用可上鎖之置物櫃。若需要自習或唸書空間的讀者，可至醫學院K館使用，詳細使用規定請參閱夢大BBS之EK版。</p>



(B)若非借用研究小間，可否帶筆電入館？	(B)讀者若未借用研究小間，仍可攜帶筆記型電腦入館使用，請於入館前主動告知櫃檯人員經確認後即可攜帶筆電入館。
(C)進入電腦教室是否可開放攜帶書籍，或可採登記制？	(C)若為上課所需之教科書，請於入館前主動告知櫃檯人員即可攜入。
(D)是否可以自備水杯進入醫分館呢？	(D)為提供舒適、乾淨、整潔的環境給所有讀者，仍請讀者勿將飲料(含開水)及食物攜入館內，本館一、二樓皆備有飲水機及扁紙杯，需要時可隨時取用。
開閉館時間： 醫分館開館時間及暑假開閉館時間是否延長？	本館將評估考慮適度爭取增加人力，以加長開放時間服務讀者。然本館於閉館期間亦提供線上電子資源查詢、電子郵件諮詢及預約、續借、還書箱等服務。

(2)講習課程

讀者意見與建議	醫分館回覆說明
是否提供資料庫利用教學或資料查詢技巧指引？	本館每月均開設定期講習課程，教導讀者如何有效利用圖書館資源，另亦針對館內購置之資料庫安排專題講習課程，講習課程講義與課程同步錄影資料皆於課程結束後即時上網公告，若讀者無法配合上課時間，可於課後至本館網站「學術天地」下載相關資料自我學習。若對於資料庫使用或電子資源查詢有任何問題，可洽詢服務台人員，也可來電分機5122、5125或email (medref@libmail.lib.ncku.edu.tw) 洽詢參考服務館員。
講習課程時間是否可提早公佈，以利預約班別？講習課程可否安排於下班後時間進行？	本館講習課程開設皆於開學前即規劃整學期之課程，課程資訊除發佈於本館首頁外，亦每月及每週寄送電子郵件公告該月或該週課程資料。原則上圖書館於每月20日公告下個月份課程資訊，開課時間以週一至週五日間上班時間為主，如讀者想了解更詳細的課程資訊可隨上網查詢，若需要安排其他時間上課，請依需求提出申請，或與承辦同仁聯繫，本館將盡力提供協助。



(3)圖書與視聽資料借閱

讀者意見與建議	醫分館回覆說明
是否可提供市民借書?	如非本校讀者欲享有借書服務，可以加入圖書館會員，申請者請攜帶身分證、照片1張，繳交年費2千元和保證金3千元至總圖辦理，有效期間1年。會員借書以五冊為限，借期21日，可續借一次。
可否在總館或醫分館預約另一館內書籍並在該館取書、還書?	透過WebPAC館藏目錄查詢系統，讀者可直接於線上預約總館及醫分館的館藏書籍，但由於兩館所在位置相距不遠，且提供跨館代借還圖書服務需再增加人力成本，因此目前未考慮提供此項服務，尚請見諒。
視聽資料是否可以開放給所有讀者借閱，而非僅限醫師或教師?	本館所購置之視聽資料皆為公播版且無複本，為維護多數使用者的權益，僅可於館內閱覽使用，但為支援教學及研究用途，故開放教師及醫師外借。

(4)推廣服務與館際合作

讀者意見與建議	醫分館回覆說明
建議圖書館可設計活動增加使用者，例如增加一些有趣的學習活動、電影播放等。	本館自去年開始於12月第一週辦理圖書館週推廣活動，以增進讀者對館藏資源的了解與利用，未來本館將會規劃更多元化之活動，以吸引更多讀者參與。若讀者有任何具體活動方案，也歡迎向圖書館提出建議，本館樂與相關系所單位合作一起辦理活動。
館際合作(NDDS)之文獻只能黑白影印，文章中彩色圖片無法參考。	若讀者有彩色影印需求，可於申請單備註欄加以註明。本館資料均可提供彩色影印服務，惟若被申請館無彩色掃描或影印設備，則無法提供。



4. 圖書館工作人員服務品質方面

讀者意見與建議	醫分館回覆說明
非常喜歡到醫圖喔！謝謝您們！辛苦了！工作人員講話聲大動作大；服務態度需要加強，請多一點親切及微笑。	感謝讀者對於本館工作同仁服務的肯定與鼓勵，我們將持續提供良好的服務。另也謝謝讀者的提醒，對於櫃檯服務人員說話音量及動作過大，及需多一些微笑之建議，本館將加強服務人員的訓練並提醒所有值班人員隨時注意自身的服務態度與言談音量，以提升服務品質。

伍、結語

圖書館所提供的館藏資源及各項服務皆為滿足讀者的資訊需求，而身為資訊服務提供者的館員主要任務則是協助讀者以有效的方式、在最短的時間內獲得所需資訊。隨著Web 2.0、Library 2.0概念的興起，圖書館所提供的服務更朝向以「使用者為中心」的方向發展，強調使用者的參與，本館進行服務滿意度調查即是希望藉此讓讀者有發聲的機會，圖書館能夠與讀者雙向溝通，傾聽讀者的需求，進而提供更符合讀者需求的服務。

除了提供讀者所需的服務內容外，服務品質更是讀者對於各項服務滿意度的重要影響因素，若館員提供服務時能夠將心比心，甚至更進一步提供讀者所期待更多的服務，相信讀者一定會感受到館員服務的用心，肯定圖書館提供的服務。針對此次調查結果獲得讀者高滿意度的部分，醫分館將會繼續維持，至於滿意度較低的部分則會進行加強改善，同時對於讀者的建議也會評估可行性並盡力改善。未來，本館所有服務人員將持續秉持熱誠服務的心意，提供更好的服務給所有讀者。