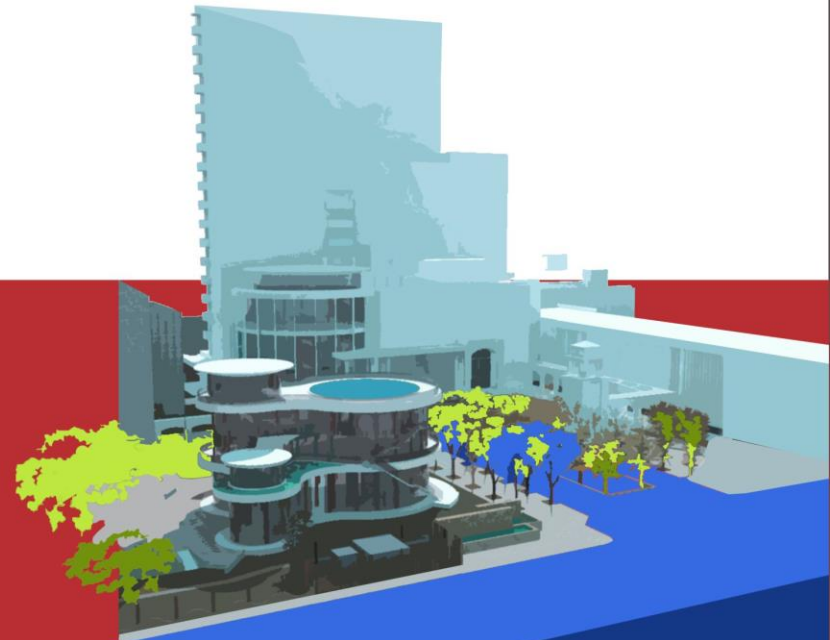


臺北醫學大學數位圖書館聯盟 介紹與經驗分享

邱子恒教授/館長
臺北醫學大學圖書館

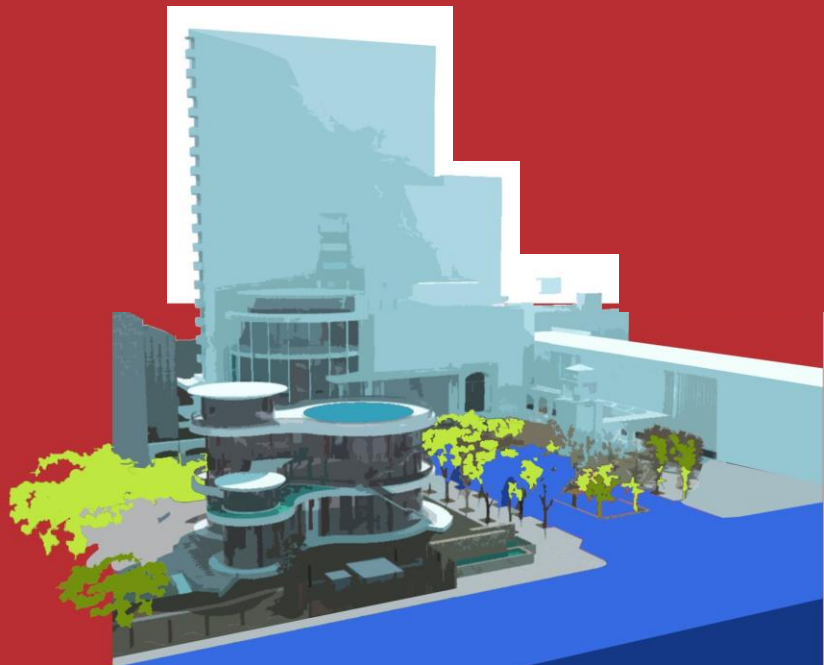
北醫六十 邁向榮耀
TMU60 1960~2020



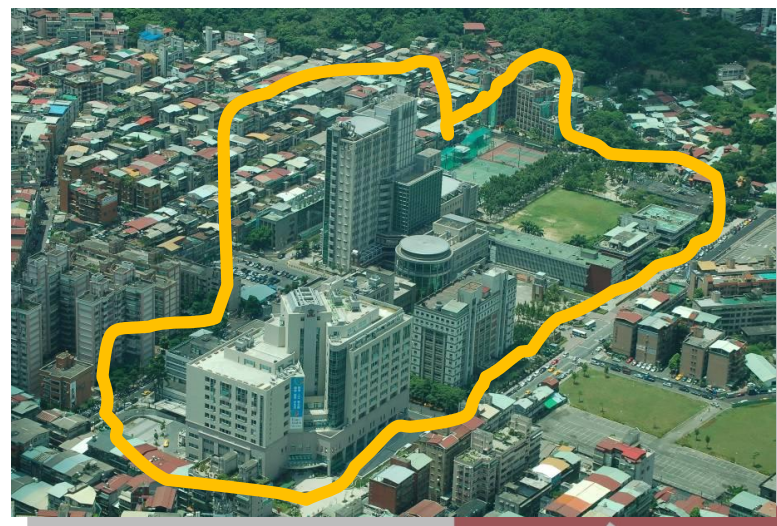
臺北醫學大學介紹
Intro to TMU System



TMU60 1960~2020
Celebrating 60 Years of Excellence



位於台北市信義區中心



2020/11/06

臺北醫學大學校景



臺北醫學大學體系

北醫

北醫大

6附屬醫院

醫學院 (1960)

口腔醫學院 (2000)

藥學院 (2000)

護理學院 (2000)

公共衛生學院(2000)

通識教育中心(2001)

醫學科技學院(2011)

人文社會學院(2011)

醫學工程學院(2015)

管理學院(2015)

營養學院 (2016)

跨領域學院(2017)

- 16 系
- 41 研究所
- 22 博士學程

臺北醫學大學

附設醫院(1976)

臺北市立萬芳醫院(1996)

衛生福利部

雙和醫院(2008)

臺北癌症轉譯中心(2013)

臺北神經醫學中心(2018)

新國民醫院(2019)

臺北醫學大學體系

學校



臺北醫學大學
TAIPEI MEDICAL UNIVERSITY



臺北醫學大學附設醫院
TAIPEI MEDICAL UNIVERSITY HOSPITAL



衛生福利部雙和醫院(委託臺北醫學大學興建經營)
Taipei Medical University - Shuang Ho Hospital, Ministry of Health and Welfare



臺北市立萬芳醫院-委託財團法人臺北醫學大學辦理
Taipei Municipal Wanfang Hospital (Managed by Taipei Medical University)

3附設醫院

身分別	人數
教師	670
研究員	20
職員	501
博士後	70
學生	5,993

	北醫附醫	雙和醫院	萬芳醫院
醫事人員	1,645	2,224	1,580
研究員	11	17	20
職員	629	608	710

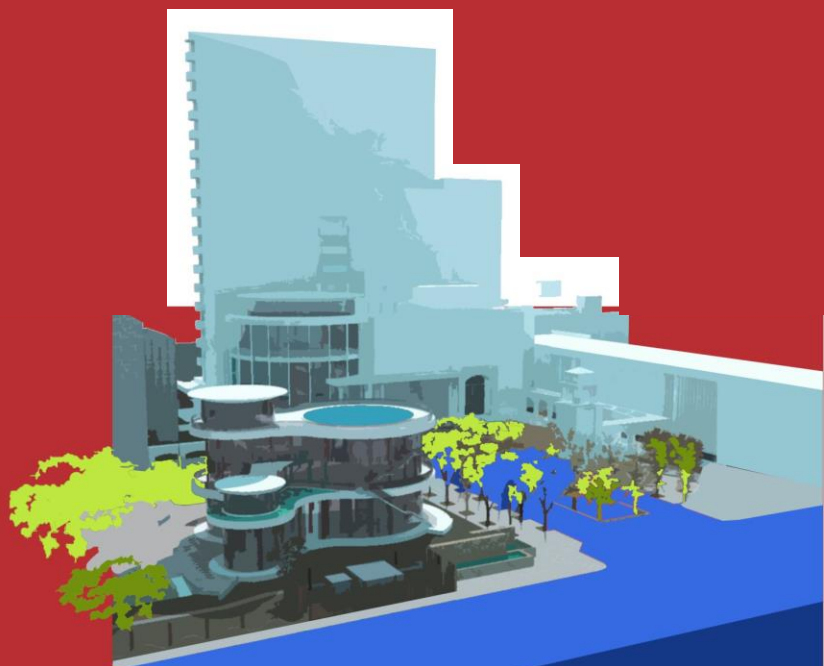
辦學表現



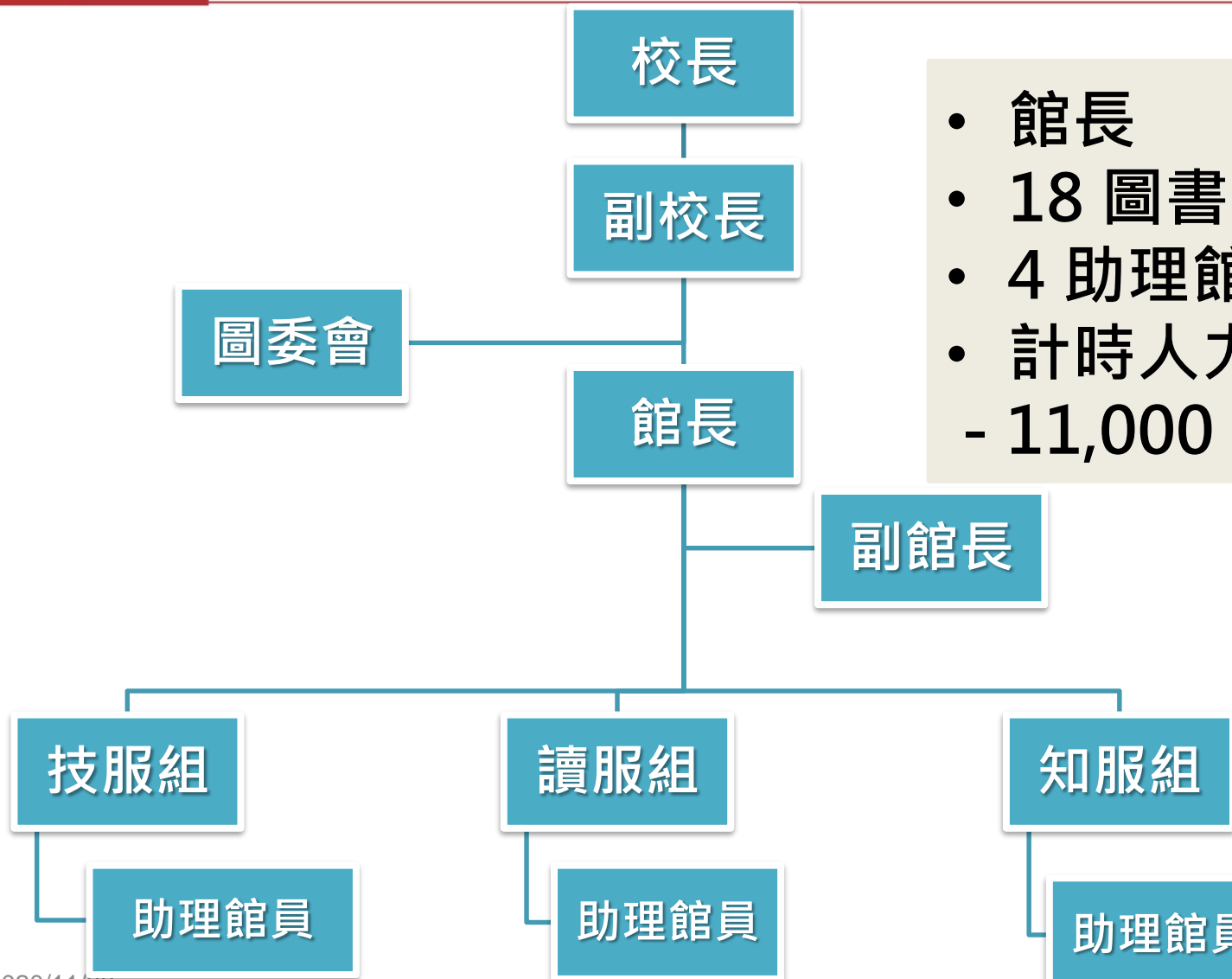
圖書館介紹
Intro to TMU Library



TMU60 1960~2020
Celebrating 60 Years of Excellence



圖書館組織圖



- 館長
- 18 圖書館員
- 4 助理館員
- 計時人力 - 11,000 小時/年

業務執掌

讀者服務組

- 1.閱覽流通
- 2.圖書典藏
- 3.多媒體管理
- 4.分館服務(附醫、萬芳、雙和)

技術服務組

- 1.圖書採購與交流
- 2.圖書資源、多媒體編目
- 3.期刊業務與館際合作
- 4.電子資源採購

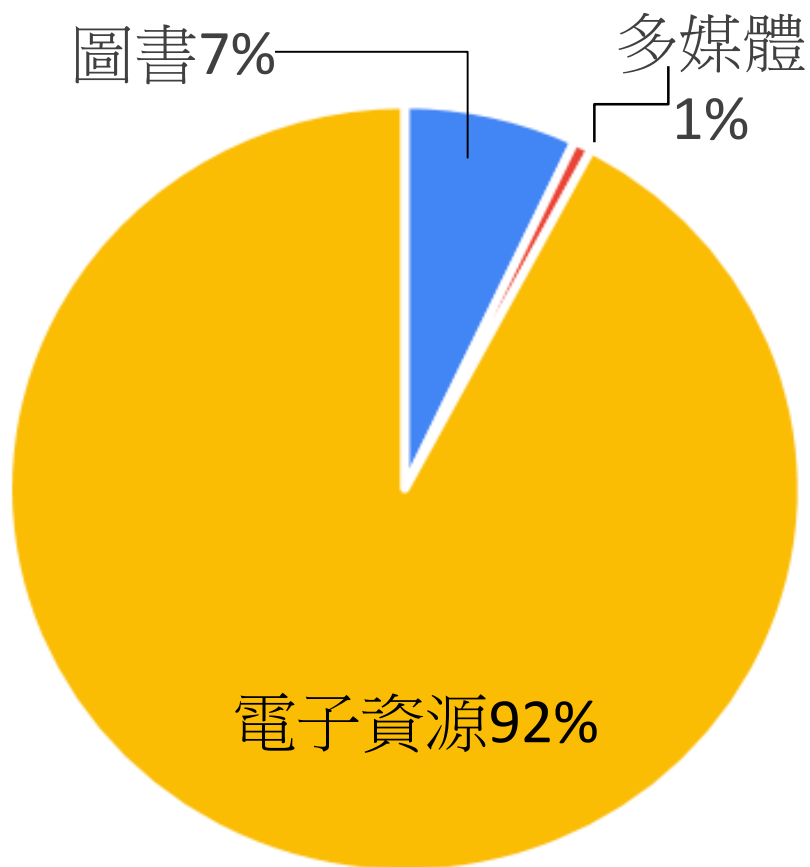
知識服務組

- 1.研究競爭力分析(RPIS)
- 2.機構典藏(IR)
- 3.參考諮詢與教育訓練
- 4.數位圖書館
- 5.學術知識庫

全體工作人員包含館長共19名。另依據階段性需求，跨組成立任務小組。

館藏統計

資源經費



項目		館藏總數量	
圖書	冊	135,085	155,424
期刊合訂本	冊	20,339	
期刊	種	480	
電子資料	電子書	種	96,338
	電子期刊	種	18,095
	電子資料庫	種	131
視聽多媒體	件	12,424	

統計至2020.09.30

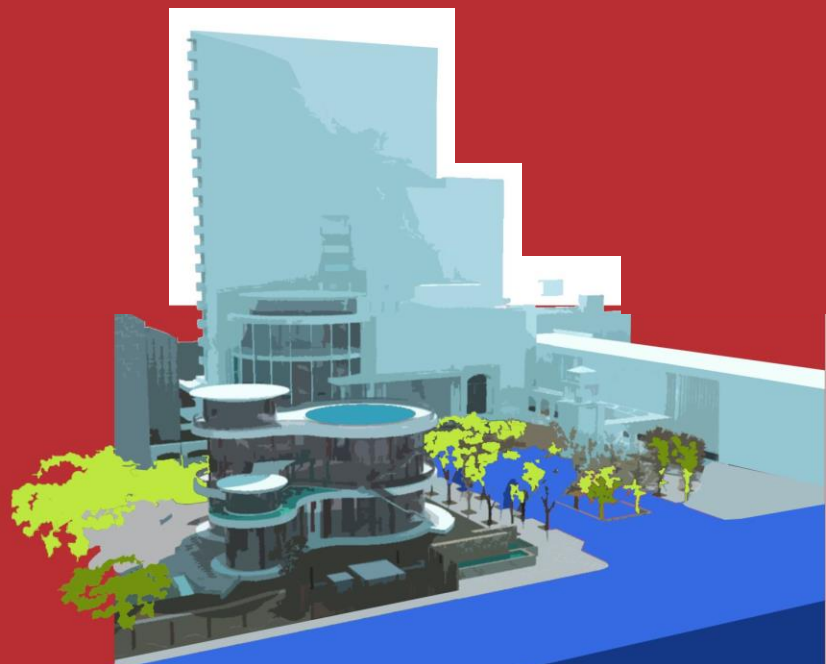
服務統計

服務項目	2018.08.01- 2019.07.31
進館人數	381,319
借書冊數	140,721
教育訓練人次(含線上)	5,171
電子資源使用數	1,963,118
推廣活動場次	56
推廣活動參加人次	10,608
館際合作件數	7,543
數位圖書館服務(DDS)	3,798

結盟圖書館介紹
Intro to TMUL Cooperation



TMU60 1960~2020
Celebrating 60 Years of Excellence



海外結盟圖書館交流合作

北京大學
醫學圖書館 (2011-)



河北醫科大學
圖書館 (2019-)



昆明醫科大學
圖書館 (2018-)



哈爾濱醫科大學
圖書館(2010-)



齊齊哈爾醫學院
圖書館 (2015-)



上海交大醫學院
圖書館 (2009-)



南京醫科大學
圖書館 (2015.09.01)



南方醫科大學
圖書館 (2012-)



海南醫學院圖書館
(2017-)

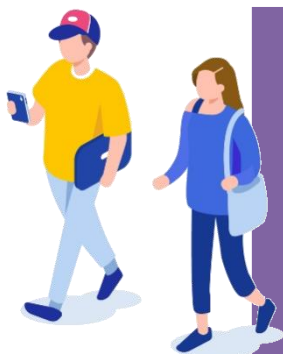


海外結盟圖書館交流合作



文獻傳遞

圖書互贈



人員交流

文獻傳遞

- 文獻傳遞

- 可申請本館無全文館藏的中國大陸文獻，每人每年10篇為限
- 帳號/密碼: 填入email由館員審核



圖書互贈

- 圖書互贈
 - 與姊妹館交換圖書
 - 於自主學習空間設立結盟贈書專區



人員交流

- 來訪時間: 2018/08/20 – 08/26
- 參訪對象:
 1. 臺北醫學大學圖書館
 2. 臺灣大學圖書館
 3. 臺北榮總圖書館
 4. 臺灣醫學圖書館學會年會



人員交流-北京大學醫學圖書館

出訪時間: 2019/4/16 - 4/21

參訪人員: 邱子恒館長, 邱琦茹館員

參訪對象:

1. 北京大學醫學圖書館(姐妹館)
2. 河北醫科大學圖書館
3. 協和醫學大學圖書館
4. 軍事科學院圖書館
5. 首都醫科大學圖書館
6. 天津醫科大學圖書館
7. 天津濱海圖書館



人員交流-南京醫科大學圖書館

出訪時間: 2019/5/6 - 5/10

參訪人員: 沈純慧組長, 徐華玉館員

參訪對象:

1. 南京醫科大學圖書館(姐妹館)
2. 南京大學圖書館
3. 南京中醫藥大學圖書館
4. 南京圖書館
5. 六朝博物館



人員交流-南方醫科大學圖書館

出訪時間: 2019/06/02 - 06/06

參訪人員: 林承儀館員, 李昱滢館員

參訪對象:

1. 南方醫科大學圖書館(姐妹館)
2. 中山大學圖書館
3. 廣州中醫藥大學圖書館
4. 廣州市圖書館
5. 廣州市博物館
6. 南方醫科大學人體科學館
7. 南方醫科大學校史館



臺北聯大系統

- 2011年2月14日核准成立。
- 由國立臺北大學、國立臺北科技大學、臺北醫學大學及國立臺灣海洋大學四所大學成立聯合大學系統，結合四校教學研究的能量，整合資源擴增規模、發揮互補性，提升教育品質與學術水準，達到世界一流大學的目的。

臺北聯大系統



1. 聯合推廣活動



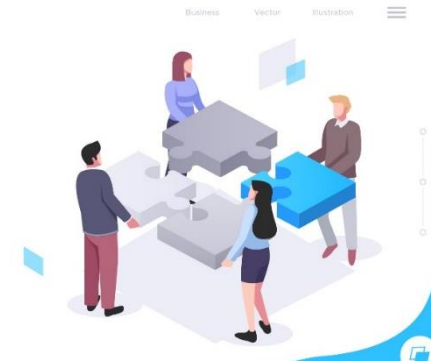
3. 圖書資源共享平台



2. 聯合採購電子雜誌



臺北聯合大學系統
University System of Taipei



4. 聯合館員教育訓練

聯合推廣活動

• Nature期刊封面故事展

學校	展出時間	參與人次
北醫大學	03.04-04.30	324人
北科大學	03.26-04.26	447人
海洋大學	05.13-07.15	422人
臺北大學	08.30-10.08	1,540人



臺北醫學大學



臺北大學



海洋大學



臺北科技大學

聯合推廣活動

首頁 關於線上書展 如何跨校借書 各校好書 前往圖書共享平台 Slogan



活動日期: 2019/9/01-10/31

線上書展網址

<https://ustplib.wixsite.com/ustp>

首頁 關於線上書展 如何跨校借書 各校好書 前往圖書共享平台 Slogan

所有圖書 臺北醫大學 TMU 臺北大學 NTPU 臺北科技大學 NTUT 海洋大學 NTOU



如何申請跨校代借



Step 1

找到你要的書

你可以在共享平台上直接查詢各館館藏，也可以至各館的館藏系統查詢

[前往 圖書共享平台 >>](#)

Step 2

登入圖書共享平台

以自家學校圖書館的館藏查詢系統帳號密碼直接登入即可

[查看 服務規範 >>](#)

Step 3

找到書並提出申請

若是先在各館系統中找書的話，請在登入平台後再次找到你的書，而後點擊《申請代借》即可。

2020/11/06

聯合推廣活動

圖書館之旅

日期: 2019.11.01-2019.12.13

- ①由四校同學到訪各友館
- ②領取活動小卡並填寫活饋
- ③將小卡繳回所屬學校圖書館，依據到訪間數兌換禮物

四校參與共計189人次，平均滿意度4.5

2019 圖書館週線上有獎徵答活動

日期: 2019.11.27-2019.12.06

- ①四校同學連線至活動表單
<http://bit.ly/2KBk1Lx>
- ②完成作答，全對即可參加抽獎
- ③各館將於12/10公告得獎名單

2,147人次參與,滿意度4.3



聯合採購

HyRead電子雜誌共購共享

- 2020.01.01-2020.12.31
- 共112刊



臺北聯大系統圖書資源共享平台

- 臺北聯大系統圖書資源共享平台
 - 北聯大四校**圖書代借代還**服務
 - 憑北醫證件可**直接至友校借書**
 - 憑北醫證件可至友館換證入館

The screenshot shows the homepage of the Taipei University System Library Resource Sharing Platform. At the top, there are navigation links for 'Home', 'Latest News', 'FAQ', 'Online Help', and 'User Feedback'. The main header features the logos of the four member universities: National Sun Yat-sen University, National Tsing Hua University, National Central University, and Taipei Tech. Below the header, there is a 'Reader Special Area' with links for 'Library Borrowing Application', 'Service Rules', 'Inter-library Loan', 'Using the System', 'Inter-library Window', and 'Library Collection List'. The main content area is divided into two sections: 'NEW' and a search area. The search area has two buttons: 'Simple Search' and 'Advanced Search'. Below the search buttons, there is a search input field and a 'Search' button. The 'NEW' section lists several new books, including '結果,立刻做的人得到一切', '少物好生活', '過度溫柔的社會', '跟著樂齡優良教師將手機、平板常見問題一網打盡!', '從沒人理你,到人人挺你!', '巧妙操控97%人心的暗黑心理學', '87個實用技巧,讓你看穿真相,秒懂人心(二版)', '史丹佛大學心理學講義', '你的努力要配得上你的野心', 'Essentials of management information systems', and '機會只會留給勇於冒險的人'.

The banner is for the 'Taipei University System Cross-School Library Borrowing Competition'. It features the logos of the four member universities at the top. The main text reads '北聯大跨校圖書借閱競賽' (Taipei University System Cross-School Library Borrowing Competition). The dates are '2019.09.09~11.01'. The target audience is '北聯大四校在校學生' (Taipei University System four member universities current students). The website URL is 'https://reurl.cc/j075n'. There is a QR code for login. The banner also includes a stack of money icon and a thumbs up icon. Below the banner, there is a paragraph of text: '透過《北聯大圖書資源共享平台》,使用【代借代還】、【臨櫃借書】功能,統計活動期間內各校借閱次數前三名者,每名可獲獎500元超商商品卡。' (Through the Taipei University System Library Resource Sharing Platform, using the [Inter-library Loan] and [In-store Borrowing] functions, the top three borrowers in each school during the activity period will receive a 500 TWD convenience store gift card). At the bottom, there is an illustration of four people reading books and a text box: '北醫加碼:北醫體系教職員前5名者,可獲不鏽鋼真空杯' (Taipei Medical University Bonus: The top 5 faculty members of the Taipei Medical University system will receive a stainless steel vacuum cup).

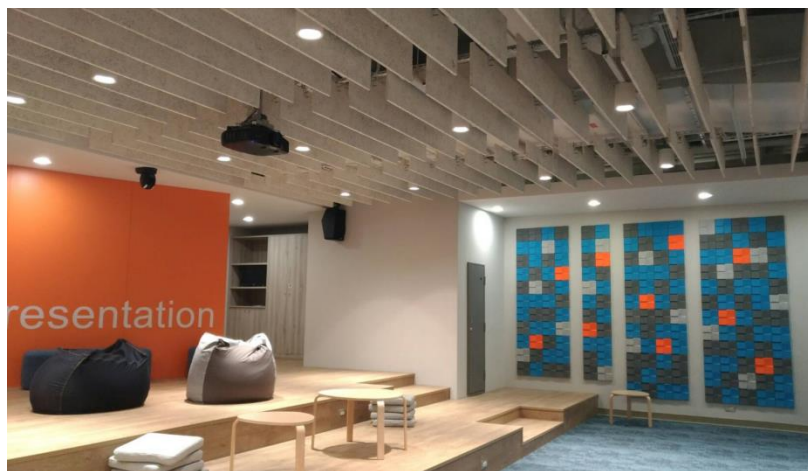
聯合館員教育訓練

- 參訪時間：2019.07.09
- 參訪地點：台灣大學圖書館自動化書庫、
辜振甫紀念圖書館(社會科學圖書館)



聯合館員教育訓練

- 參訪時間：2019.12.20
- 參訪地點：國立政治大學達賢圖書館



聯合館員教育訓練



- 參訪時間：2020.7.21
- 參訪地點：國立臺北教育大學
圖書館
- 簡介：國北教大圖書館經歷3年施工，總經費6千多萬元改造，共7層樓圖書館，於6/14日重新開幕。



優久聯盟合作

01 12校合作

東吳、文化、世新、
淡江、銘傳、輔仁、
實踐、大同、北醫、
中原、逢甲、靜宜。



02 跨校圖書互借

- 1) 館際圖書互借，實體借書證，每校各50張。
- 2) NDDS複印優惠2元/頁，免手續(服務)費。
- 3) NDDS圖書外借免手續(服務)費及郵資，借期30天。

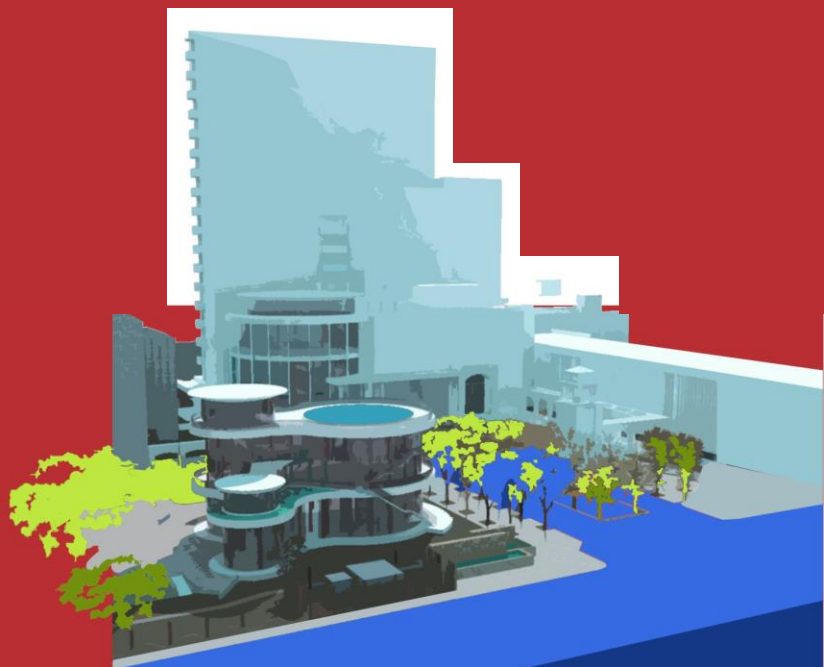
03 合作採購、交流

- 1) 電子書合作採購。
- 2) 如欲購買資料庫、自動化系統，可用聯盟價購買。
- 3) 各校業務交流分享。

數位圖書館計畫
TMU DiLib consortium



TMU60 1960~2020
Celebrating 60 Years of Excellence



數位圖書館計畫介紹

- 臺北醫學大學數位圖書館聯盟自2003年成立迄今已16年。
- 協助地區/區域醫院解決圖書專業人力缺乏以及經費不足、建立館藏不易的困擾。
- 從早期聯合採購轉型為文獻館際合作、醫院評鑑諮詢與圖書資源服務等。建立完整資訊服務網，提升競爭力，創造北醫、結盟醫院以及使用者三贏之結果。

數位圖書館計畫成員



北醫數位圖書館聯盟合作夥伴 (依筆畫順序)

- 大千綜合醫院
- 安泰醫院
- 西園醫院
- 奇美醫院
- 怡仁綜合醫院
- 屏東基督教醫院
- 恩主公醫院
- 敏盛綜合醫院
- 博仁綜合醫院
- 聖保祿醫院
- 衛生福利部金門醫院

數位圖書館專案會議

- 因結盟醫院圖書館評鑑與館務推動需要，舉辦醫院圖書館/室創新服務暨評鑑經驗分享會議，廣邀各級醫院同道前來分享與交流，達到全台各醫院圖書館資訊連結、經驗交流與北醫數位圖書館宣傳說明之效。
- 每年舉辦一次

醫院圖書室評鑑經驗分享

2015年北醫數位圖書館專案說明會



醫院圖書館評鑑分享會

2015年臺北醫學大學
數位圖書館專案說明會

日期：2015/05/08

時間：14:00-17:00

地點：臺北醫學大學
多功能會議室
(醫學綜合大樓前棟3樓)



會議講者：

- 光田綜合醫院
- 小港醫院
- 臺北醫學大學附設醫院

參訪單位：臺北醫學大學圖書館



醫圖新風貌：創新經驗與評鑑分享

2016年北醫數位圖書館專案說明會



數位圖書館服務專案

2016年醫圖新風貌：
創新經驗與評鑑分享

◎高雄場

時間：2016/06/17 14:00-16:30

地點：高雄君鴻酒店瑪瑙廳

◎臺北場

時間：2016/07/01 10:00-12:00

地點：臺北醫學大學醫學綜合大樓
後棟15樓第二會議室

會議講者：

- 中山醫院醫學大學附設醫院
- 阮綜合醫院
- 為恭紀念醫院
- 臺北醫學大學三附屬醫院

參訪單位：臺北醫學大學圖書館



評鑑與服務經驗分享談

2017年北醫數位圖書館圓桌會議



評鑑與推廣服務分享會

2017年臺北醫學大學
數位圖書館專案說明會

日期：2017/04/18

時間：10:00~12:10

地點：臺北醫學大學
多功能會議室
(醫學綜合大樓前棟3樓)



會議講者：

- 嘉義基督教醫院
- 臺北市立聯合醫院
- 衛生福利部雙和醫院

參訪單位：

- 臺北市立萬芳醫院圖書室



醫圖評鑑與專業認證

2018 年北醫數位圖書館圓桌會議



**醫圖評鑑與專業認證暨
2018年北醫數位圖書館圓桌會議**

◎時間：2018年03月23日
09:30-12:00

◎地點：彰化基督教醫院培訓大樓
B1菁英A廳

◎主辦單位：
臺北醫學大學圖書館

◎合辦單位：
臺灣醫學圖書館學會、
彰基醫療財團法人
彰化基督教醫院圖書館

會議講者：

- 彰化基督教醫院
- 臺北醫學大學三附設醫院
- 中山醫學大學附設醫院

參訪單位：

- 彰化基督教醫院圖書館



臺北醫學大學數位圖書館說明會

2019年專案結盟醫院會議



臺北醫學大學 數位圖書館說明會暨 2019年專案結盟醫院會議

會議時間：2019年03月29日09:30-12:00

會議地點：臺南成大會館3樓會議C廳

主辦單位：臺北醫學大學圖書館

時間	議程	講者
09:30-10:00	報到/茶敘交流	
10:00-10:10	長官致詞	臺北醫學大學圖書館 邱子恒館長
10:10-10:40	實證醫學教學分享	成功大學崑崙醫學圖書分館 方靜如館員
10:40-11:10	地區醫院圖書室評鑑經驗分享	郭綜合醫院圖書室 賴惠玲館員
11:10-11:40	2019醫學中心教學醫院評鑑條文 對圖書館之影響	臺灣醫學圖書館學會 胡豫湘常務理事
11:40-12:00	交流與討論	臺北醫學大學圖書館 邱子恒館長
12:00	賦歸	

- 會議講者：
 - 成功大學附設醫院
 - 郭綜合醫院
 - 臺灣醫學圖書館學會
- 參訪單位：奇美醫院圖書室



臺北醫學大學數位圖書館說明會

2020年專案結盟醫院會議

醫學圖書館評鑑與新知-

北醫數位圖書館專案說明會議

會議時間：109年05月15日(五) 14:00~16:40

會議地點：雲端會議室(報名成功後發信通知)

主辦單位：臺北醫學大學圖書館

時間	內容	講者
14:00-14:10	長官致詞	臺北醫學大學圖書館 邱子恆館長
14:10-14:40	醫院圖書室評鑑經驗分享談- 準醫學中心	衛生福利部雙和醫院圖書室 張愛鈴副主任
14:40-15:10	醫院圖書室評鑑經驗分享談- 區域醫院	臺北醫學大學附設醫院圖書室 簡莉婷館員
15:10-15:40	醫院圖書室評鑑經驗分享談- 區域醫院	屏基醫療財團法人屏東基督教醫院圖書室 林淑君館員
15:40-16:10	New PubMed 上線-新知分享	臺北醫學大學圖書館 游曉芬館員
16:10-16:40	從教學醫院評鑑條文談起-書目管理軟 體與原創性比對軟體分享	臺北醫學大學圖書館 邱琦茹館員
16:40	會議結束	

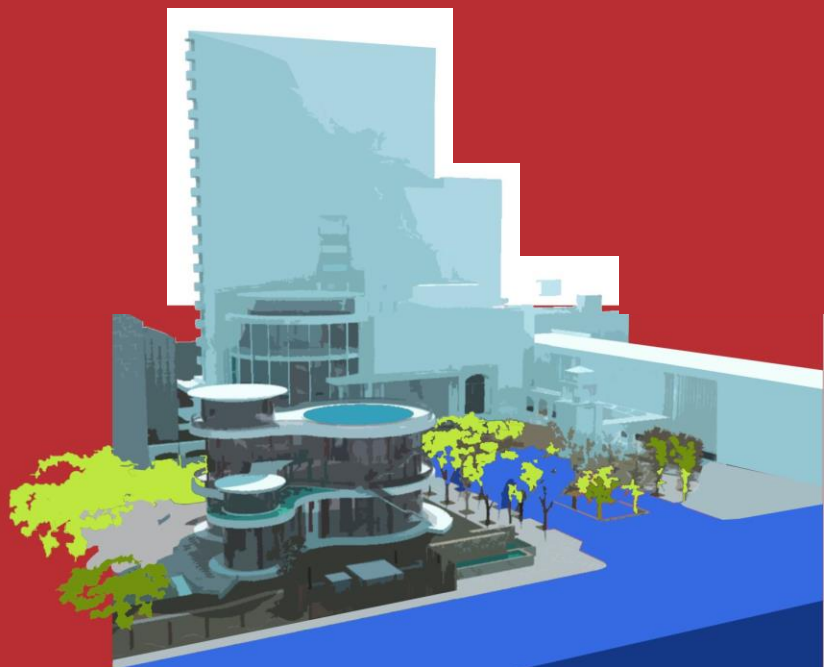
- 會議講者：
 - 衛生福利部雙和醫院
 - 臺北醫學大學附設醫院
 - 屏東基督教醫院
 - 臺北醫學大學
- 首次雲端線上會議



數位圖書館
使用者經驗調查問卷
User Experience Survey



TMU60 1960~2020
Celebrating 60 Years of Excellence



使用者經驗調查問卷

- 調查時間：2019.05.15 - 2019.06.30
- 調查對象：2018年1月1日至2019年4月30日使用過本專案之結盟醫院使用者以及各醫院窗口館員進行普查
- 問卷分為使用者與館員兩種版本進行調查

使用者

- 發出問卷：421份
- 回收：277份
- 有效問卷：230份
- 有效回收率：55%

館員

- 發出問卷：14份
- 回收：14份
- 有效問卷：14份
- 有效回收率：100%

使用者經驗調查問卷

2019 年『北醫數位圖書館專案』使用者滿意度調查

親愛的結盟醫院使用者您好：

由衷感謝您的支持與使用，這份問卷調查是為了提升數位圖書館專案現有服務的品質，您的寶貴意見將成為我們改進的重要依據，感謝您的不吝撥空填寫！

臺北醫學大學數位圖書館專案工作團隊 敬上

第一部分、基本資料（請在□內打✓）

1. 請問您所服務的醫院是：

- 思主公醫院 博仁綜合醫院 西園醫院 敏盛醫院 屏東基督教醫院 奇美醫院
 安泰醫院 怡仁綜合醫院 金門醫院 聖保祿醫院 大千醫院 宏其婦幼醫院

2. 性別：女 男

3. 請問您的職稱是：

- 醫師 藥師 護理人員 醫技人員 行政人員 其他_____

第二部分、數位醫學資訊平台滿意度（請在□內打✓）

1. 請問您對於本專案數位醫學資訊平台介面操作的便利性感到：

- 很滿意 滿意 不滿意 很不滿意

2. 請問您對於利用數位醫學資訊平台申請本專案服務(如：文獻、代檢索或借書等)的方便性感到：

- 很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 未使用過(請說明原因：_____)

第三部分、館際文獻傳遞服務滿意度（請在□內打✓）

1. 您使用北醫圖文獻傳遞服務的頻率為？

- 每週數次 每月數次 每年數次 很少使用
 不曾使用(請說明原因：_____，並跳答第四部分)

2. 就您使用的經驗，中文文獻複印從申請到回傳的時間是否讓您滿意？

- 很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意 沒申請過中文文獻複印

3. 就您使用的經驗，申請中文文獻複印，得到全文回傳篇數的比率是否讓您滿意？

- 很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意 沒申請過中文文獻複印

2020/11/06

2019 年數位圖書館專案結盟醫院館員滿意度調查問卷

親愛的結盟醫院圖書館員，您好：

由衷感謝您的支持與協助，這份調查是設計來提升數位圖書館專案的產品與服務品質，依據數位圖書館專案現有之主要服務，包括：「數位醫學資訊平台」、「館際文獻傳遞服務」、「期刊 IF/主題代檢索服務」、「圖書借閱服務」、「專案教育訓練課程」以及「專案執行團隊服務品質」等六大項作為問卷調查範圍。您寶貴的意見將成為我們改進的重要依據，感謝您的不吝撥空填寫！

臺北醫學大學數位圖書館專案 敬上

壹、基本資料

1. 性別： 女 男

2. 圖書室之工作為全職或兼職？ 全職 兼職

3. 學歷： 圖書資訊學相關系所 非圖書資訊學相關系所

4. 工作年資：

- 不滿 1 年 1-5 年 5 年以上-10 年 10 年以上-15 年 15 年以上

5. 圖書室相關工作年資：

- 不滿 1 年 1-5 年 5 年以上-10 年 10 年以上-15 年 15 年以上

貳、數位醫學資訊平台滿意度

1. 請問您對於本專案數位醫學資訊平台管理端的介面操作便利性感到：

- 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

2. 利用數位醫學資訊平台申請本專案服務(如：文獻、代檢索或借書等)的方便性感到：

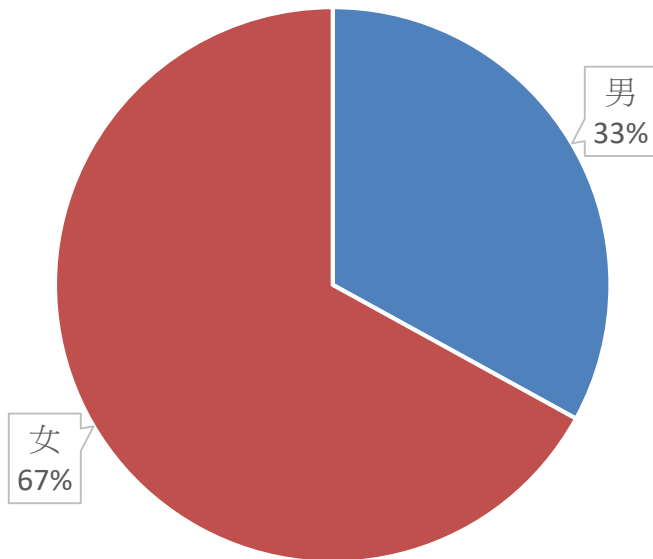
- 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

整體滿意度-使用者

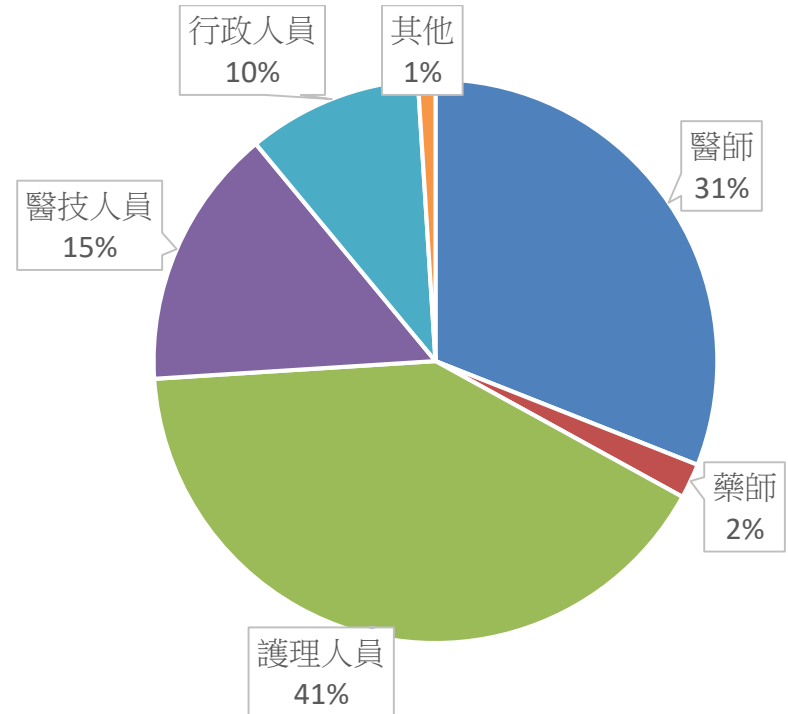
題項	平均滿意度
整體而言，數位圖書館專案服務團隊所提供的服務是否讓您滿意	4.4
整體而言，申請文獻回傳的品質是否讓您滿意	4.4
對於「期刊IF/主題代檢索服務」的服務品質感到	4.5
您對於圖書借閱服務的品質感到	4.5
請問本專案提供的教育訓練課程是否符合您的需求	4.5

基本資料

1. 性別

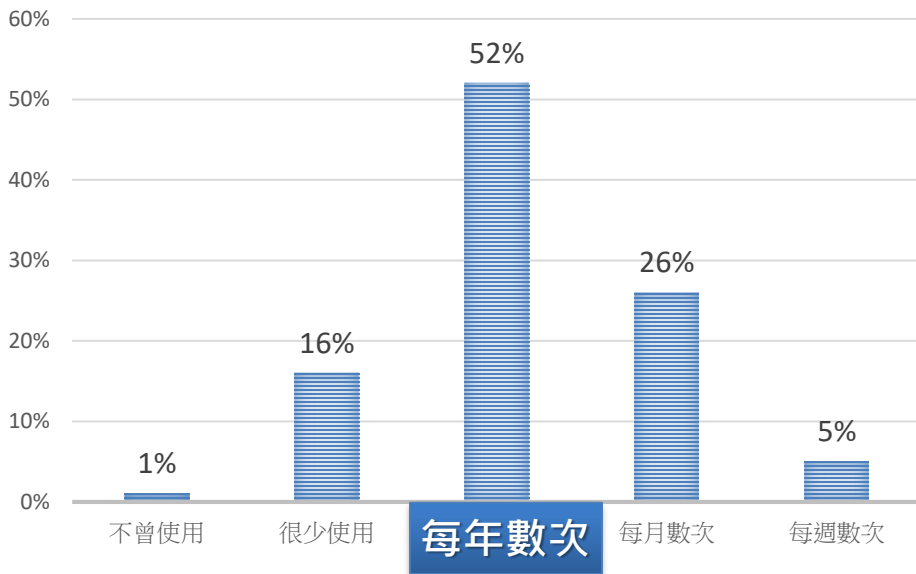


2. 職類：使用者以護理人員41%最多，醫師31%次之。

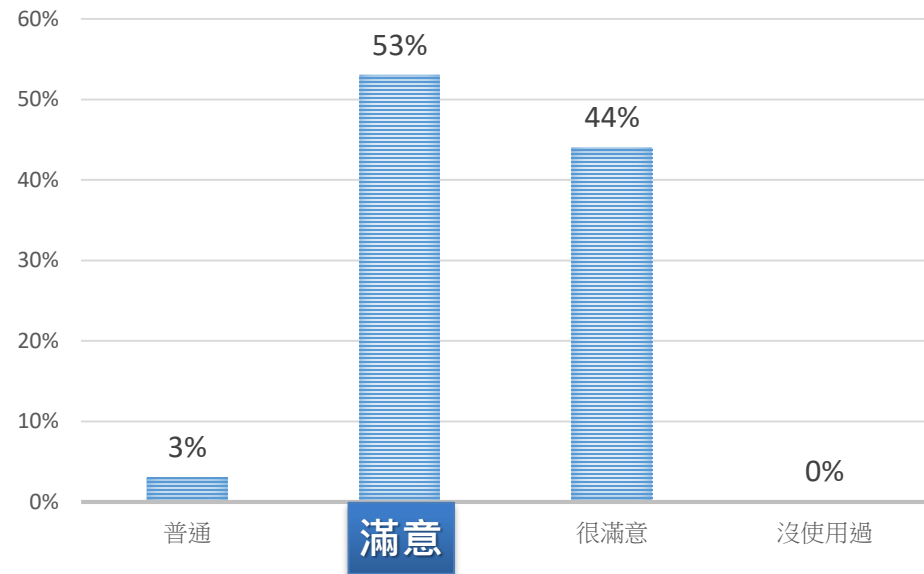


文獻傳遞服務

1. 使用頻率 每年數次以上佔83%

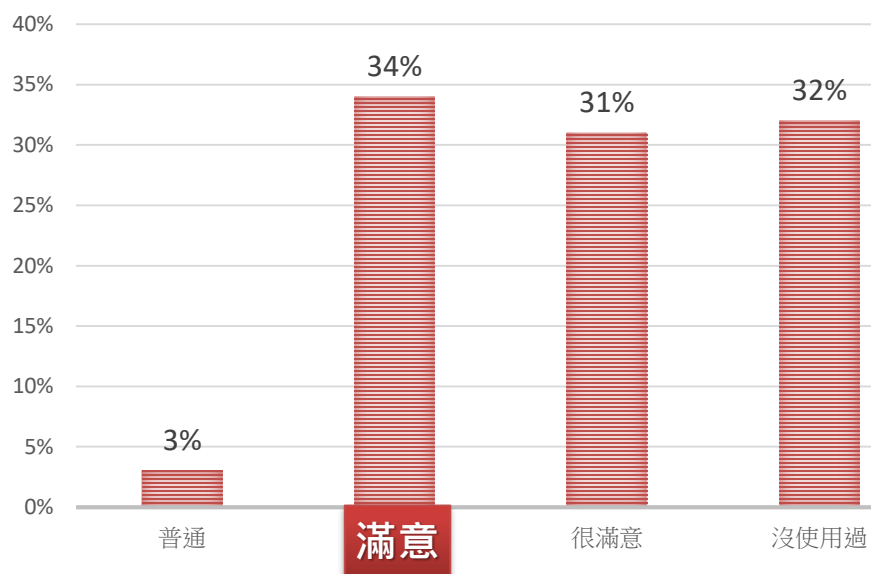


2. 文獻傳遞服務滿意程度 97%達滿意

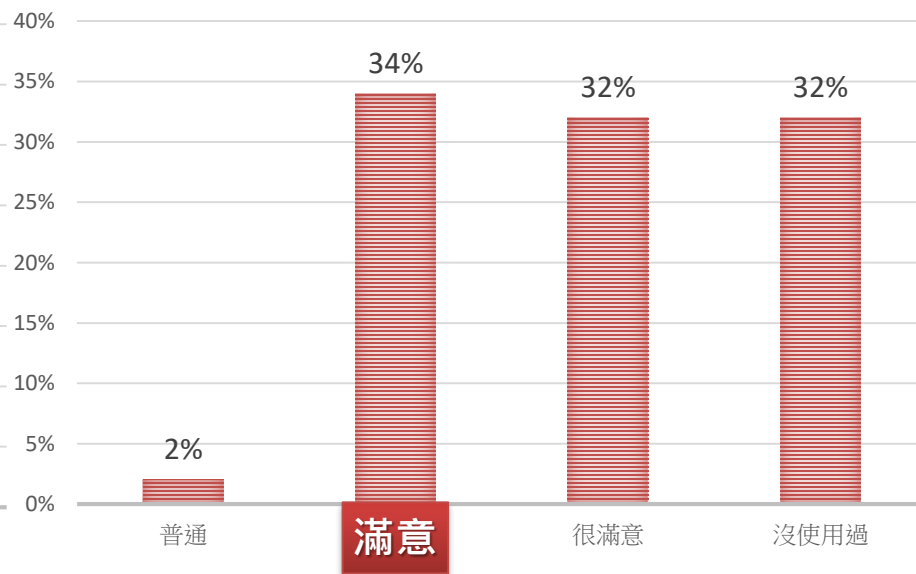


文獻傳遞服務

3. 中文傳遞效率滿意度



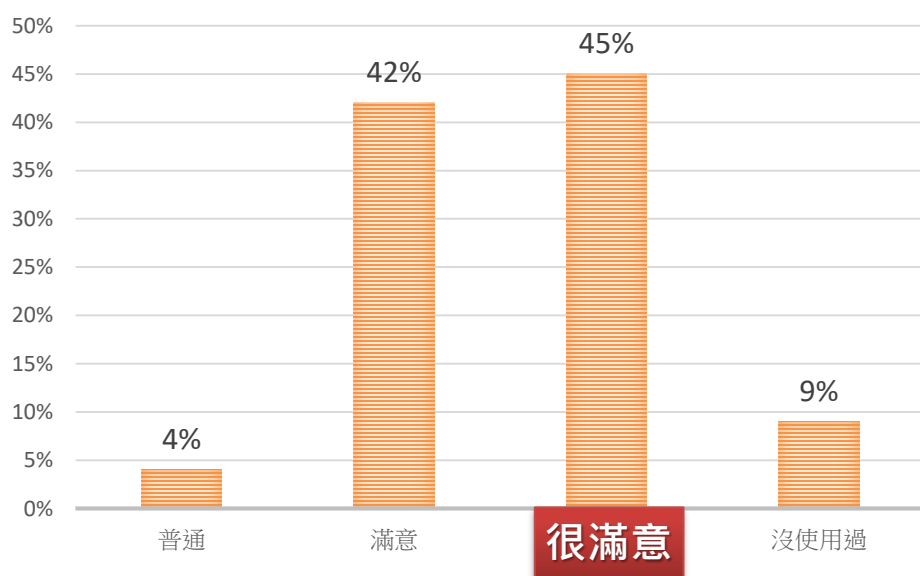
4. 中文回覆率滿意度



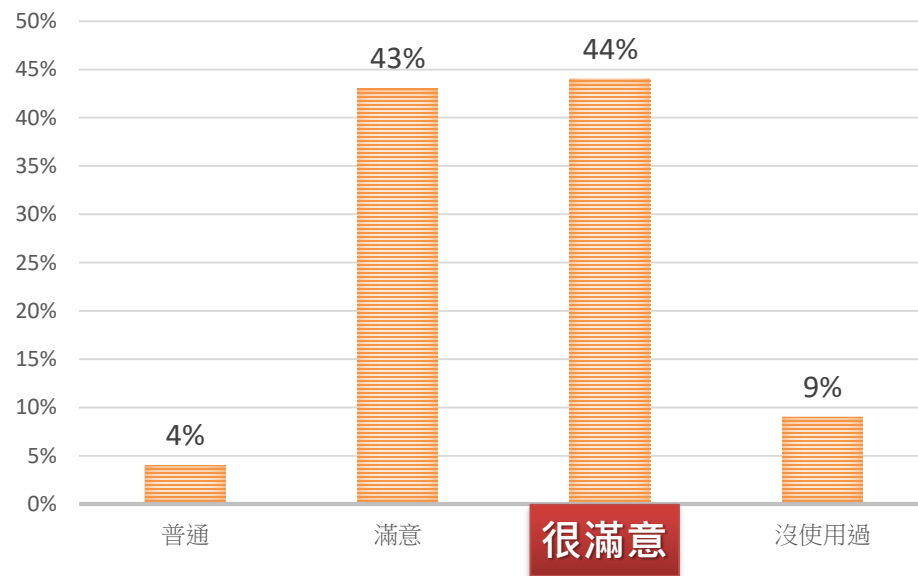
中文文獻傳遞服務效率與回覆率65%達滿意，
但有32%使用者未申請過中文文獻

文獻傳遞服務

5. 英文傳遞效率滿意度



6. 英文回覆率滿意度

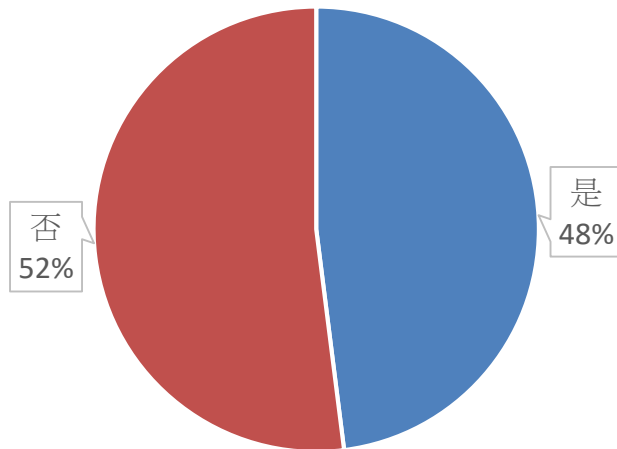


英文傳遞服務效率與回覆率87%達滿意，
僅有9%使用者未申請過英文文獻

代檢索服務

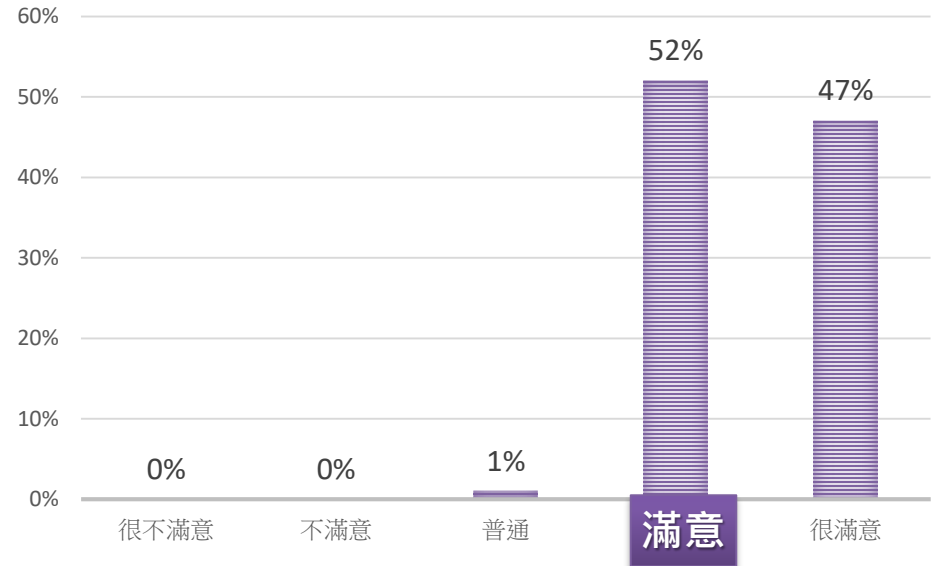
1. 使用者

48% 使用過此服務



2. 服務滿意程度

99% 達滿意



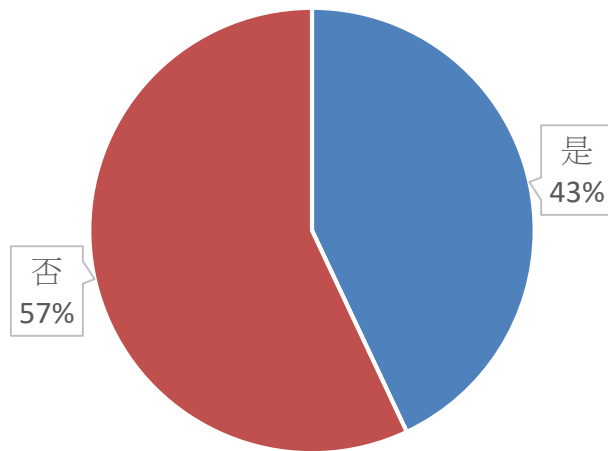
未使用此服務原因：

- ◆ 沒有需求
- ◆ 不知道或不會使用此項服務
- ◆ 使用其他管道取得相關資訊

圖書借閱服務

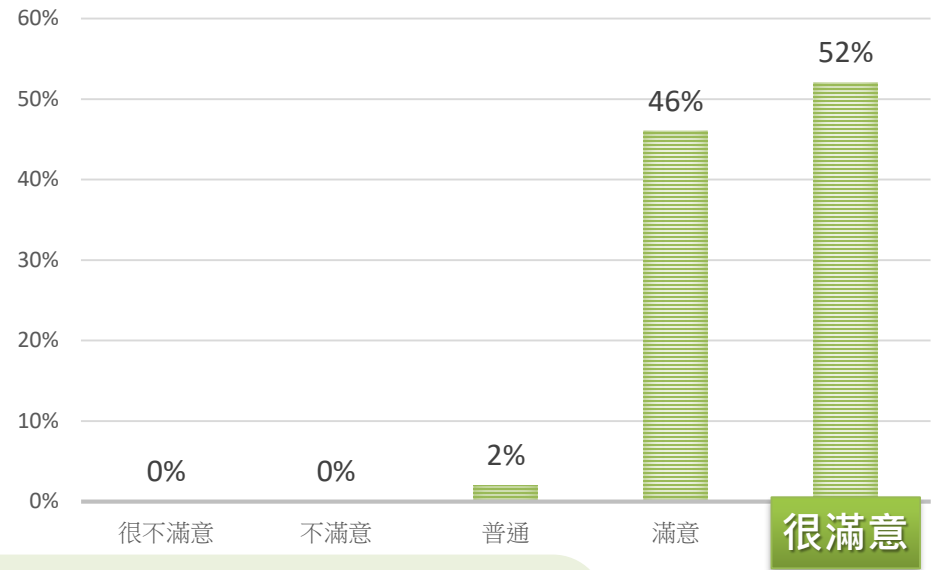
1. 使用者

43% 使用過此服務



2. 服務滿意程度

98% 達滿意



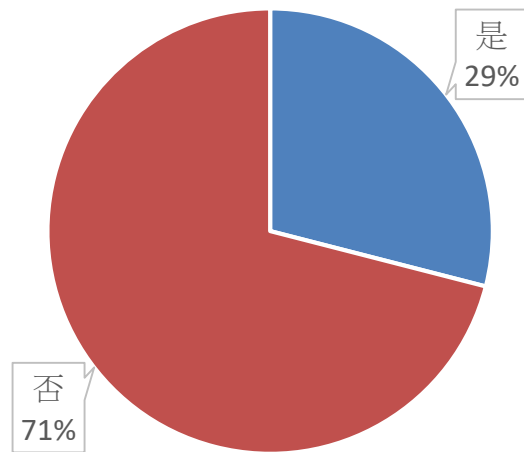
未使用此服務原因：

- ◆ 沒有需求
- ◆ 不知道或不曾使用此項服務
- ◆ 圖書室已有館藏、很少借閱實體書
- ◆ 使用電子書和電子雜誌

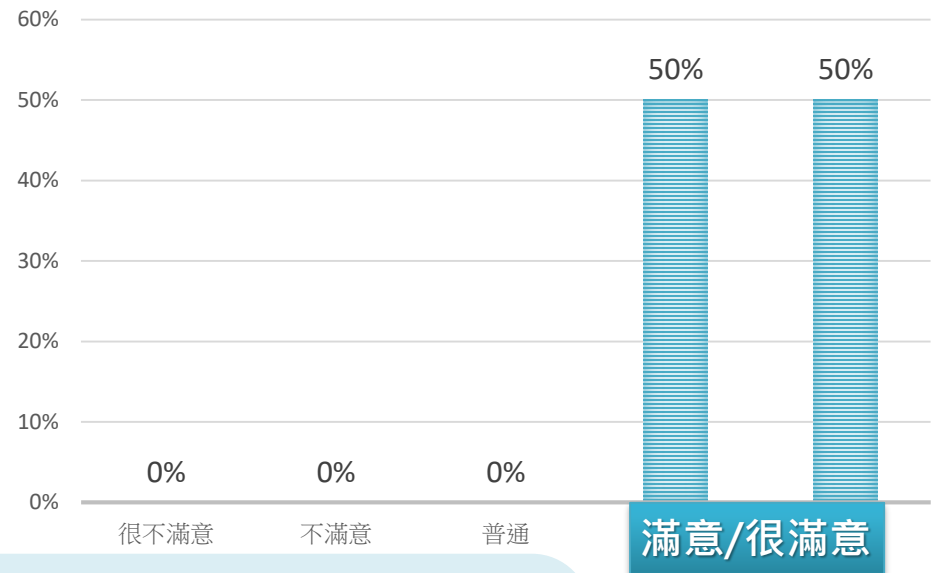
教育訓練服務

1. 使用者

29% 使用過此服務



2. 滿意程度



未使用此服務原因：

- ◆ 沒有需求
- ◆ 不知道或未聽說訓練課程
- ◆ 目前工作不需要
- ◆ 已會，不需要
- ◆ 臨床忙碌/業務繁忙無時間

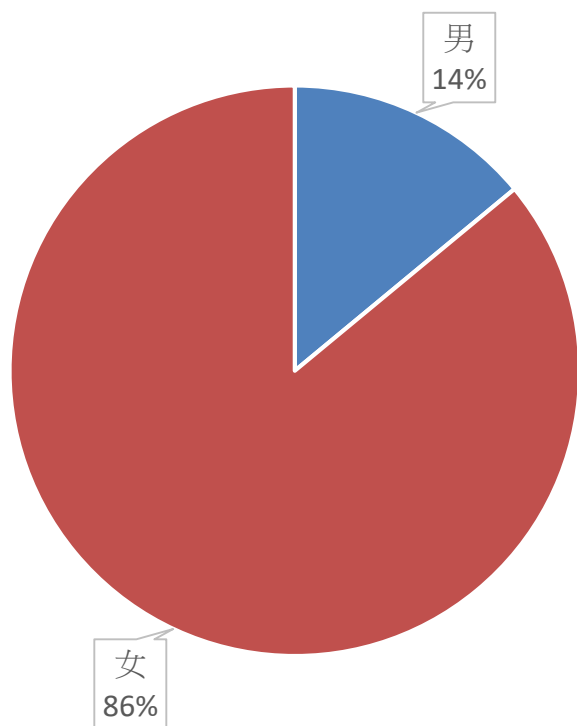
整體滿意度-館員

- 館員

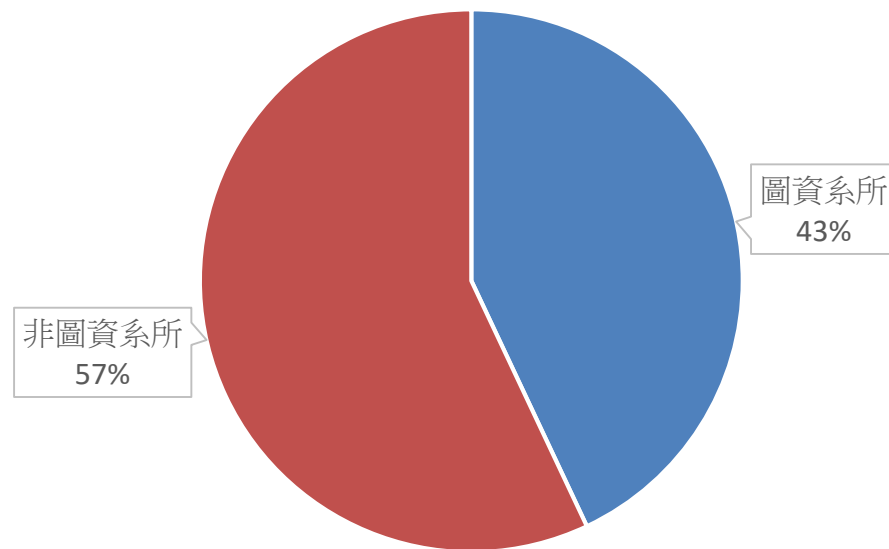
題項	平均滿意度
整體而言，數位圖書館專案服務團隊所提供的服務是否讓您滿意	4.6
「文獻傳遞服務」符合院內需求程度	4.7
「期刊IF/主題代檢索服務」符合院內需求程度	4.6
「圖書借閱服務」符合院內需求程度	4.5
「教育訓練課程服務」符合院內需求程度	4.8

基本資料

1. 性別

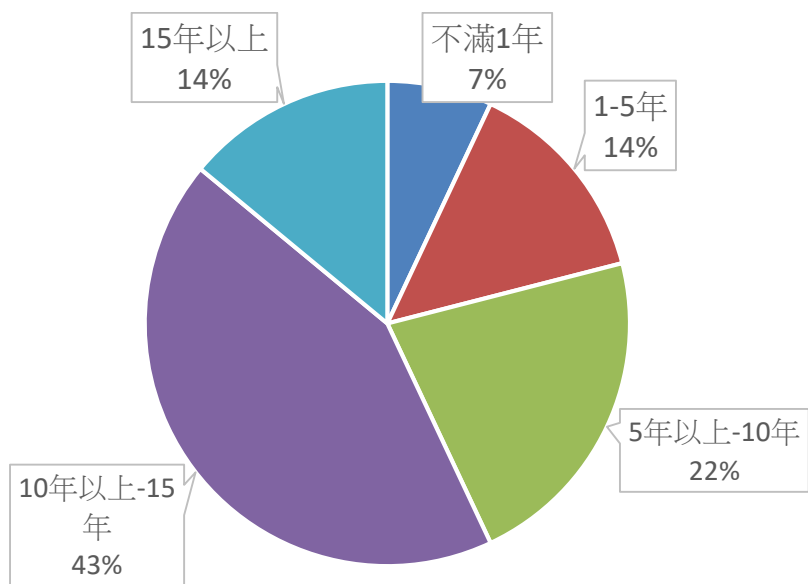


2. 學科背景

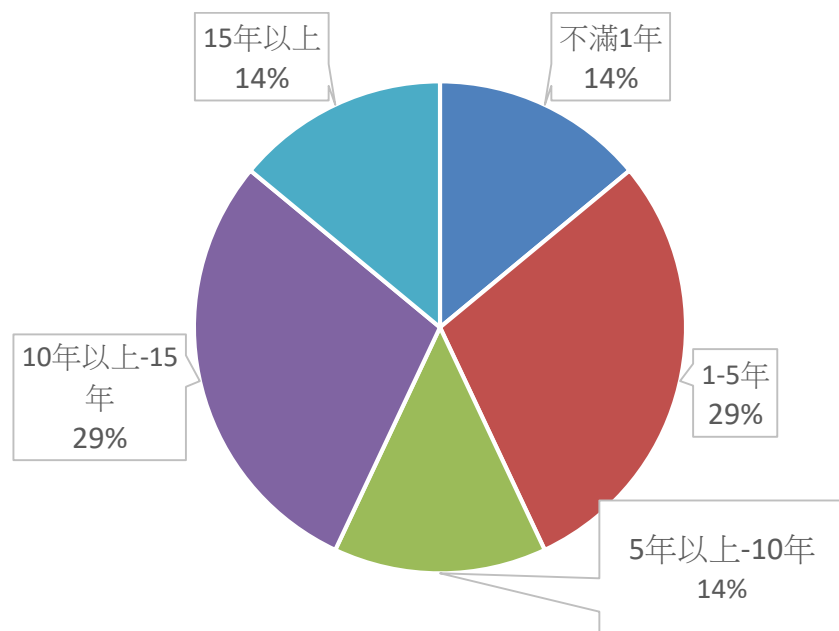


基本資料

3. 工作年資



4. 圖書室工作年資 43%(8位)年資5年以上

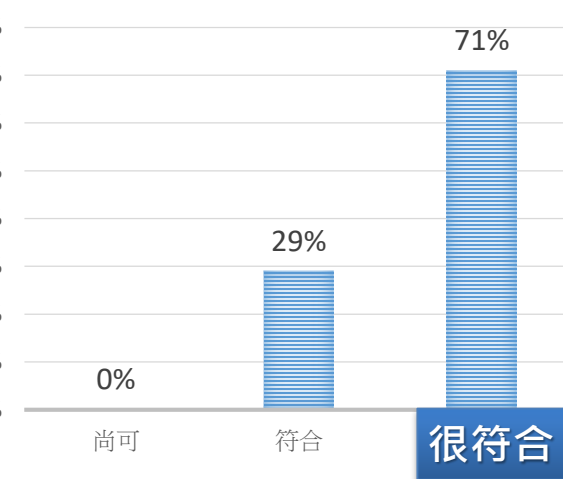
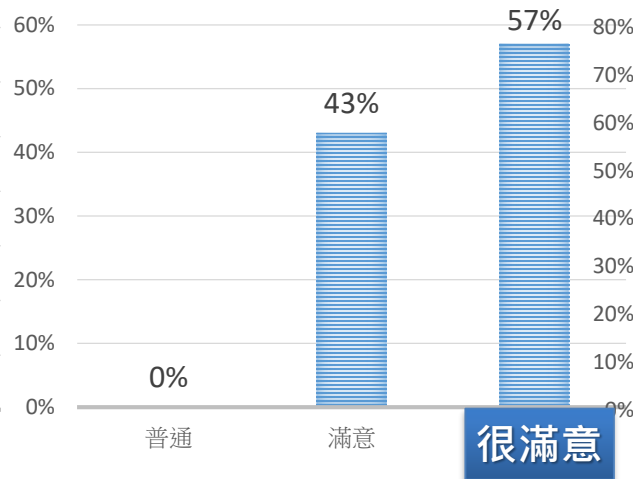
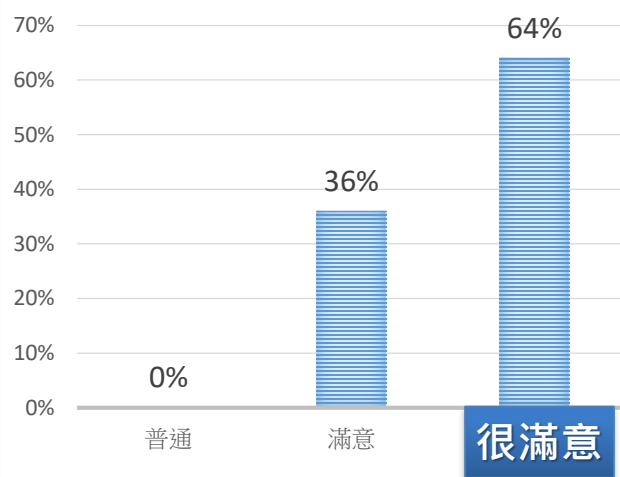


文獻傳遞服務

1. 服務品質

2. 服務效率

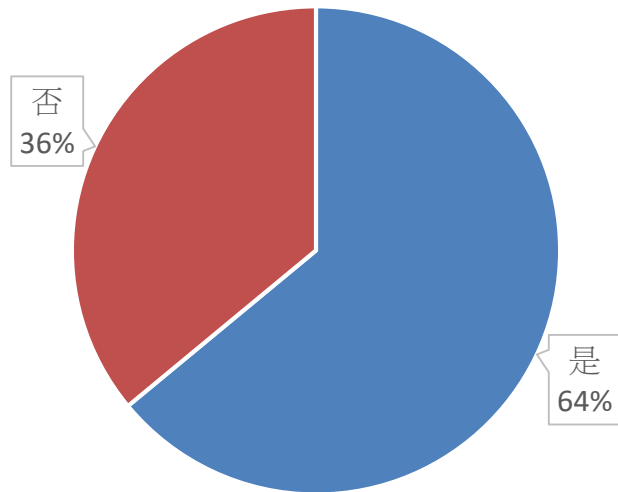
3. 符合院內需求程度 達71%很符合



代檢索服務

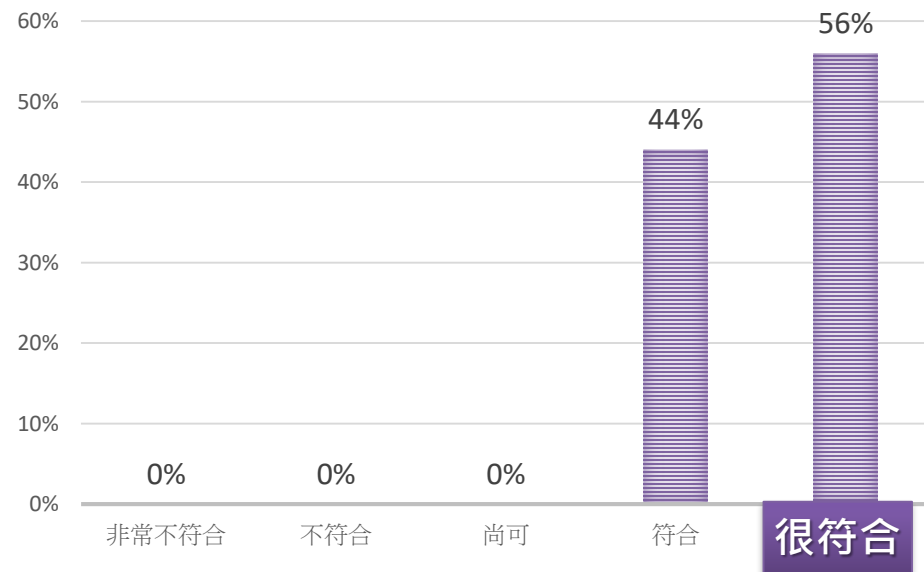
1. 館員

64% 使用過此服務



2. 符合院內需求程度

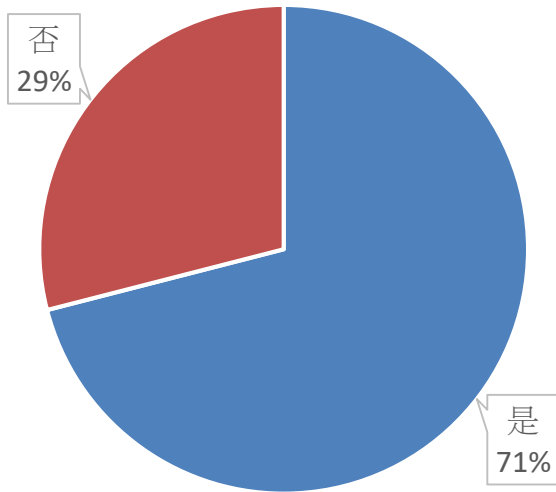
達56% 認為很符合



圖書借閱服務

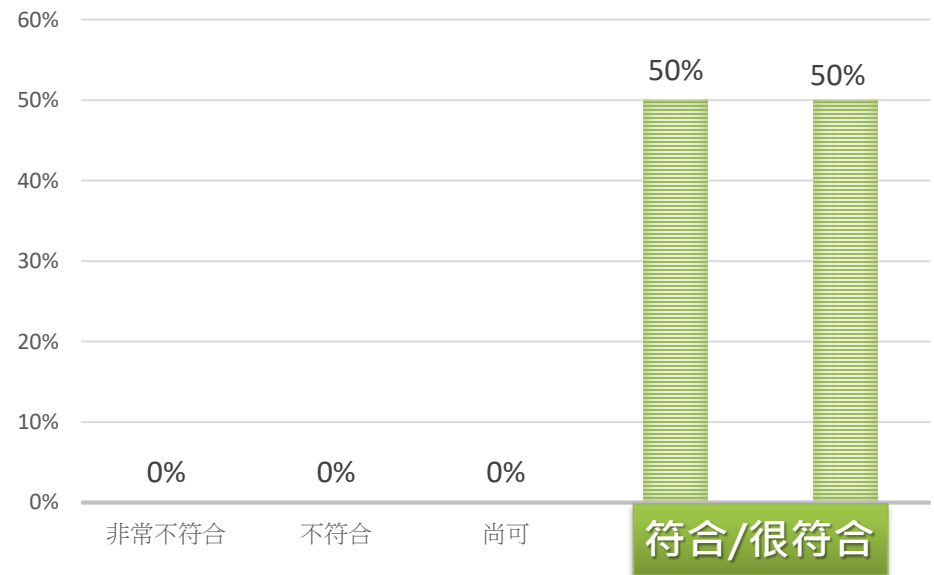
1. 館員

71%使用過此服務



2. 符合院內需求程度

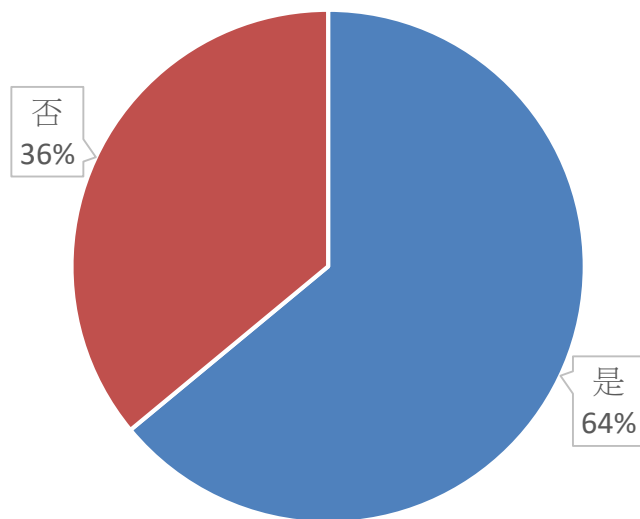
達50%認為很符合



教育訓練服務

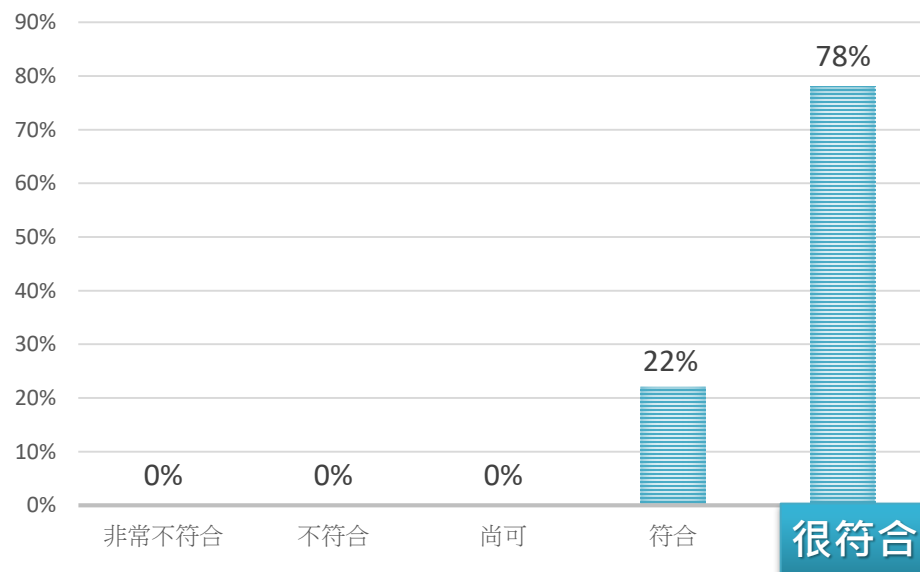
1. 館員

64% 使用過此服務



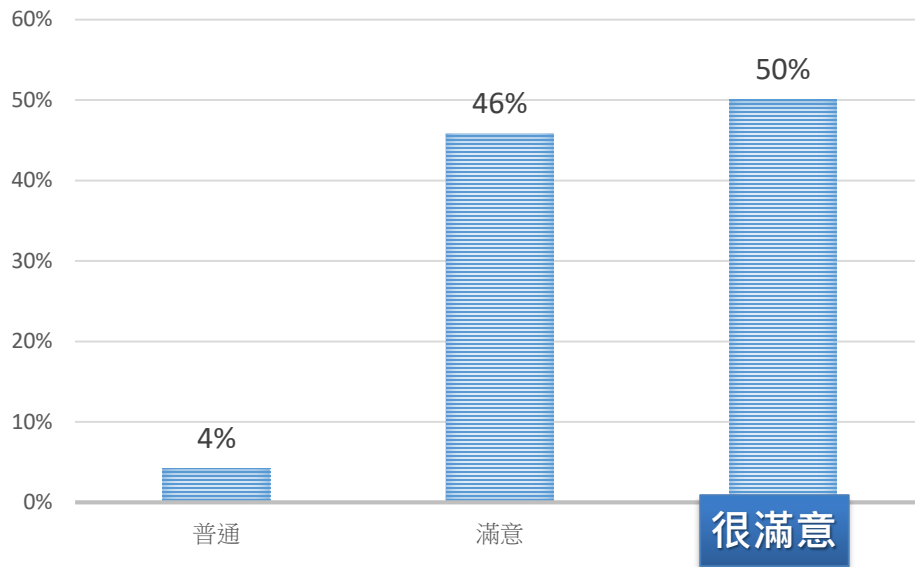
2. 符合院內需求程度

達78% 認為很符合



職類使用者分析-醫師

- 醫師對專案整體滿意度



- 分析樣本來自11間結盟醫院共72位使用者。
- 醫師對於本專案整體滿意度達96%感到滿意。

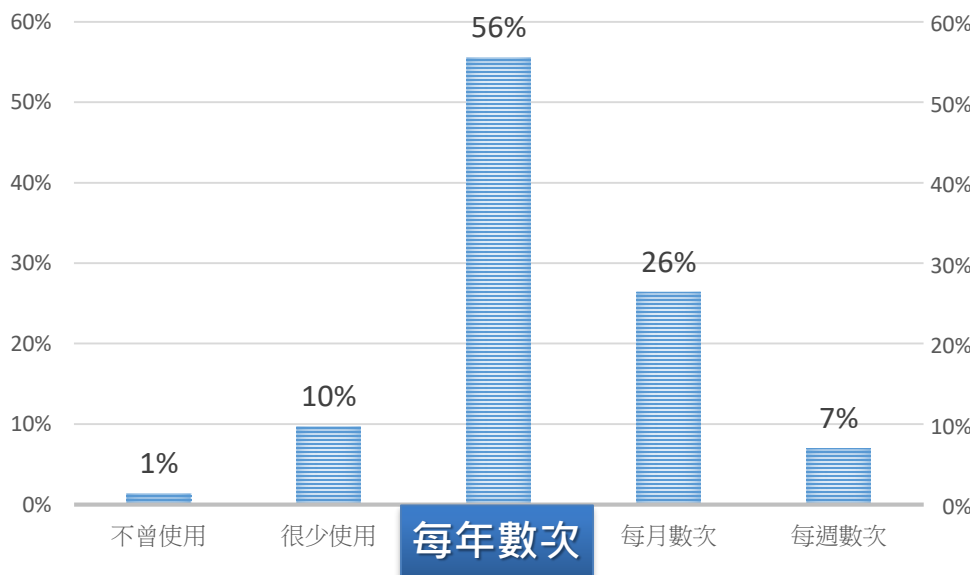
職類使用者分析-醫師

- 整體滿意度

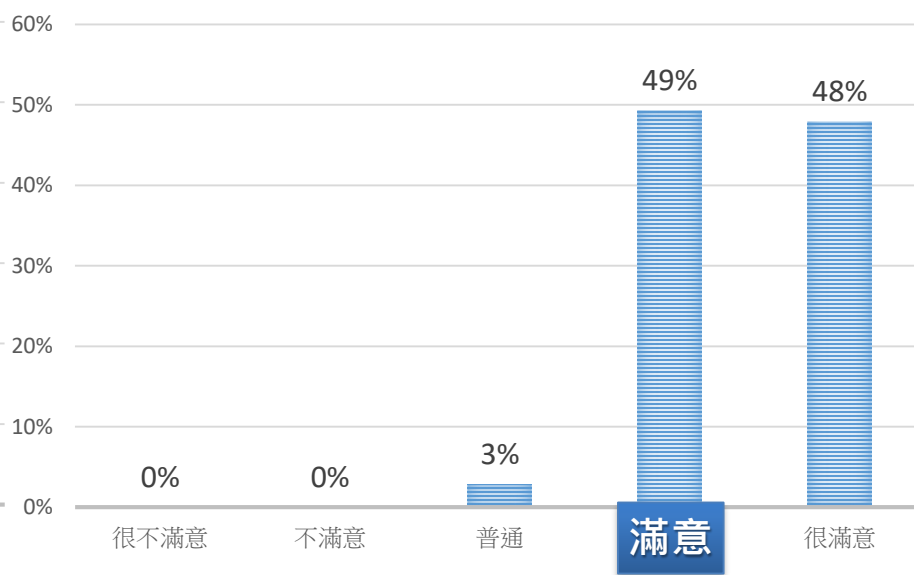
題項	平均滿意度
整體而言，數位圖書館專案服務團隊所提供的服務是否讓您滿意	4.5
整體而言，申請文獻回傳的品質是否讓您滿意	4.5
對於「期刊IF/主題代檢索服務」的服務品質感到	4.4
您對於圖書借閱服務的品質感到	4.5
請問本專案提供的教育訓練課程是否符合您的需求	4.4

職類使用者分析-醫師

• 文獻傳遞使用頻率



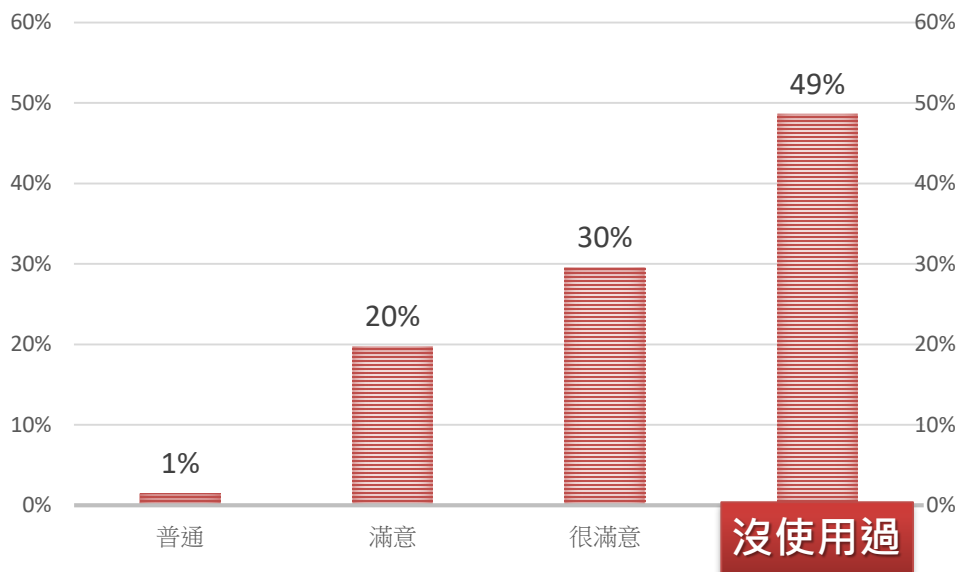
• 文獻傳遞整體滿意度



有89%使用者每年使用數次以上，文獻傳遞服務滿意程度
其中有7%使用者每週使用。97%達滿意以上

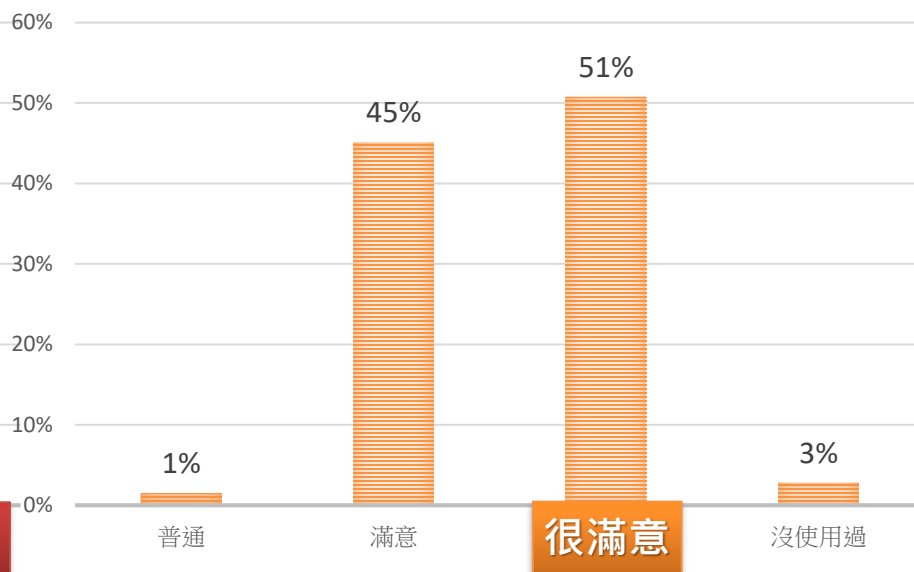
職類使用者分析-醫師

• 中文文獻回覆滿意度



中文傳遞服務回覆率50%達滿意，
但有49%使用者未申請過中文文獻。

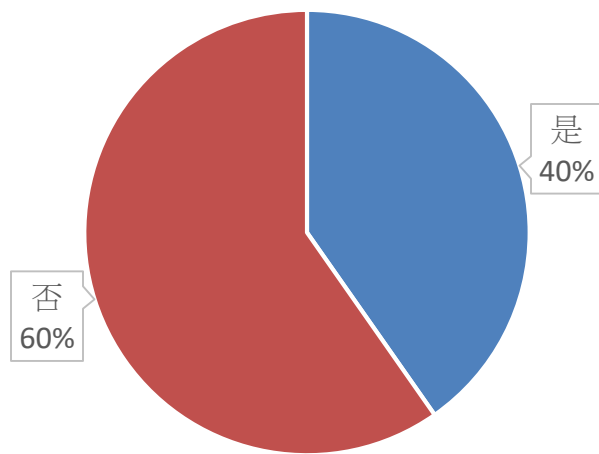
• 英文文獻回覆滿意度



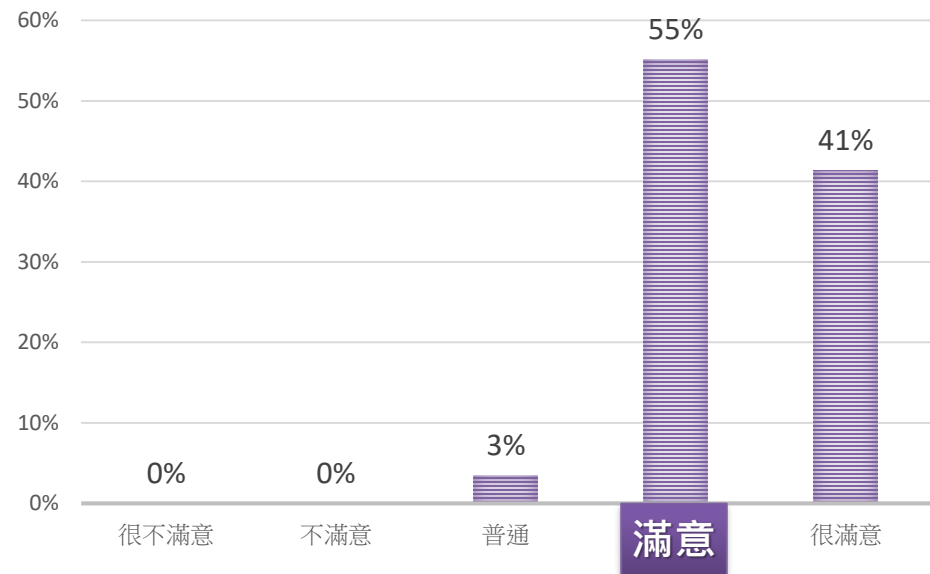
英文傳遞服務回覆率96%達滿意以上。

職類使用者分析-醫師

- 是否使用過代檢索服務
- 代檢索服務滿意度

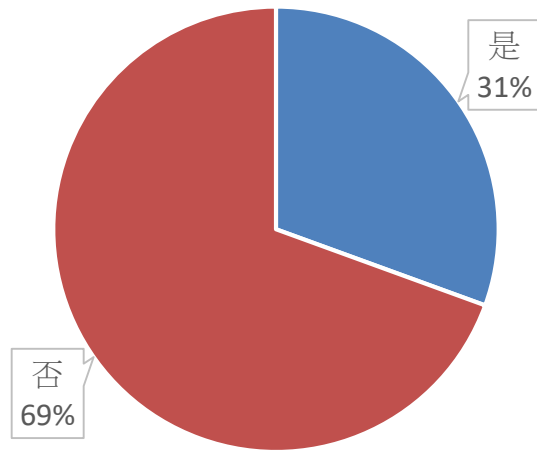


40%醫師使用過此服務



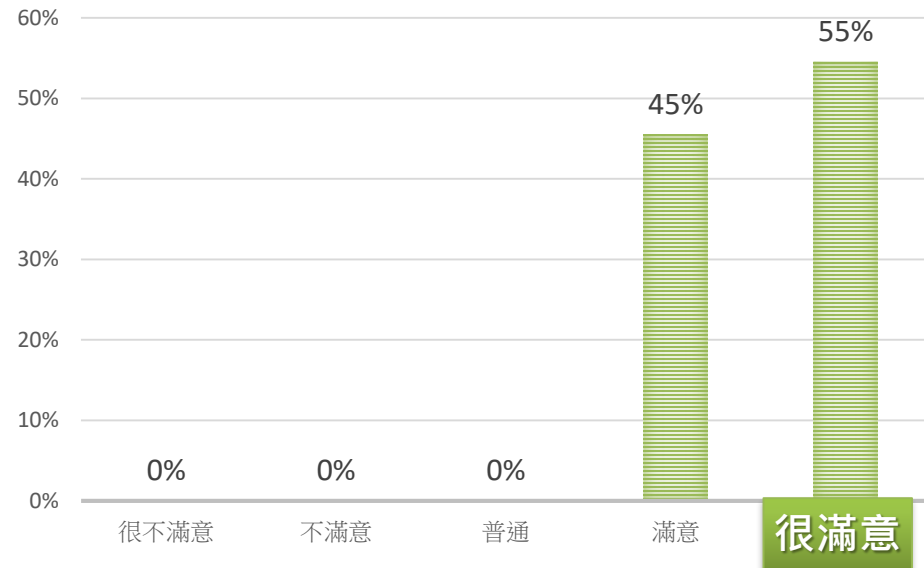
職類使用者分析-醫師

- 是否使用過圖書借閱服務



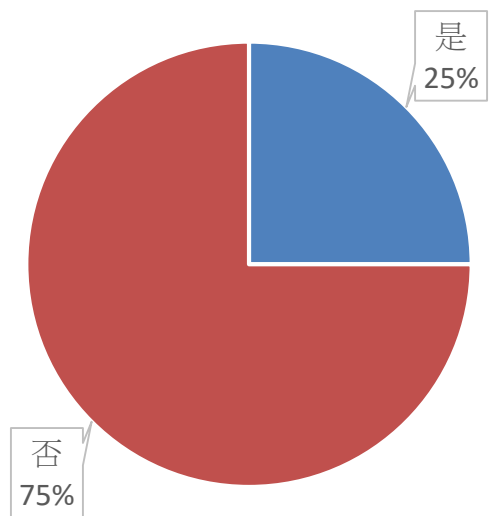
31% 醫師使用過此服務

- 圖書借閱服務滿意度



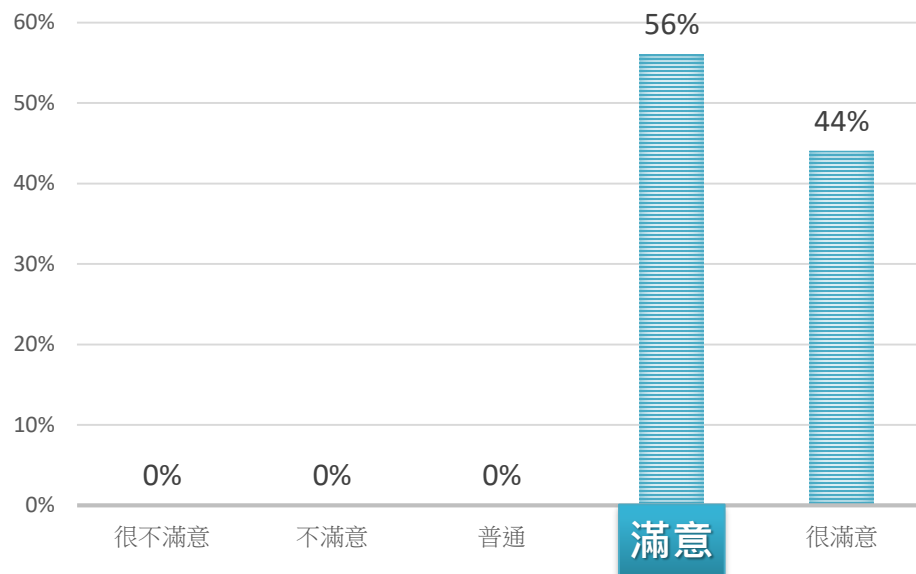
職類使用者分析-醫師

- 是否使用過教育訓練服務



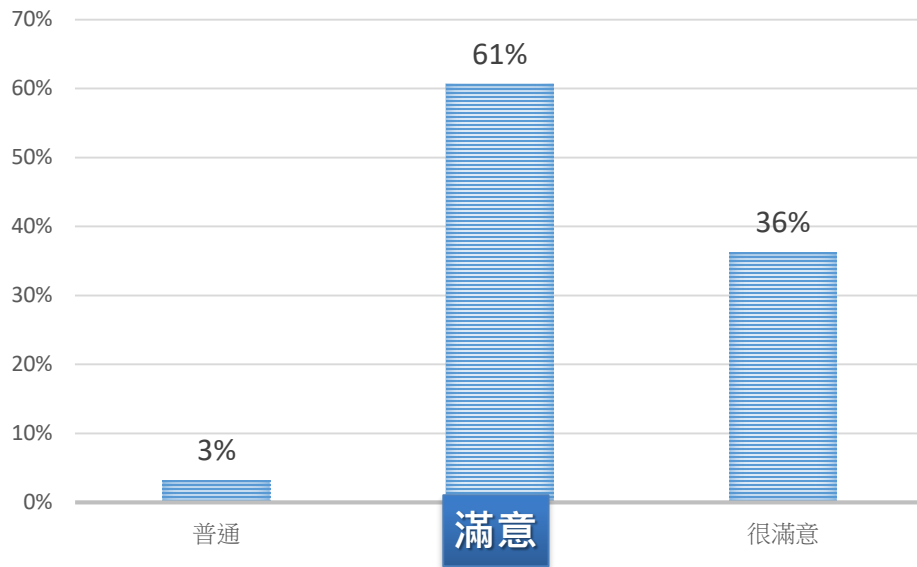
25%醫師使用過此服務

- 教育訓練滿意度



職類使用者分析-護理師

- 護理師對專案整體滿意度



- 樣本分析來自11間結盟醫院共94位使用者。
- 護理人員對於本專案整體滿意度達97%感到滿意。

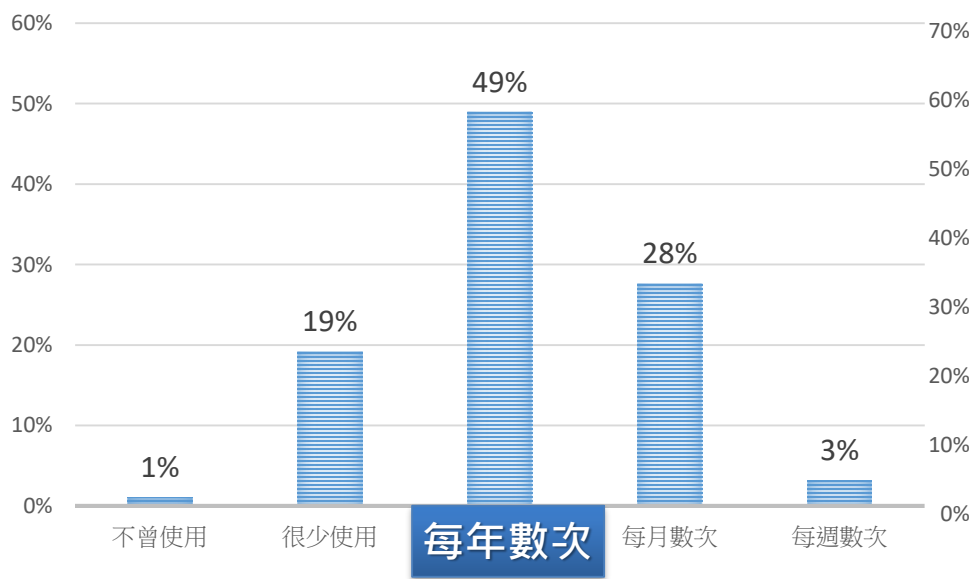
職類使用者分析-護理師

- 整體滿意度

題項	平均滿意度
整體而言，數位圖書館專案服務團隊所提供的服務是否讓您滿意	4.3
整體而言，申請文獻回傳的品質是否讓您滿意	4.3
對於「期刊IF/主題代檢索服務」的服務品質感到	4.5
您對於圖書借閱服務的品質感到	4.4
請問本專案提供的教育訓練課程是否符合您的需求	4.5

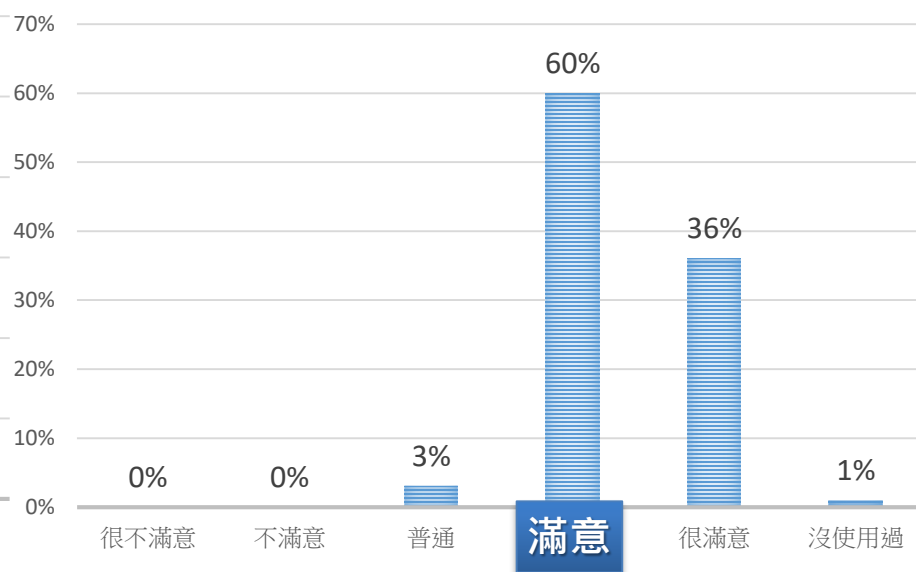
職類使用者分析-護理師

• 文獻傳遞使用頻率



有80%使用者
每年使用數次以上文獻傳遞服務。

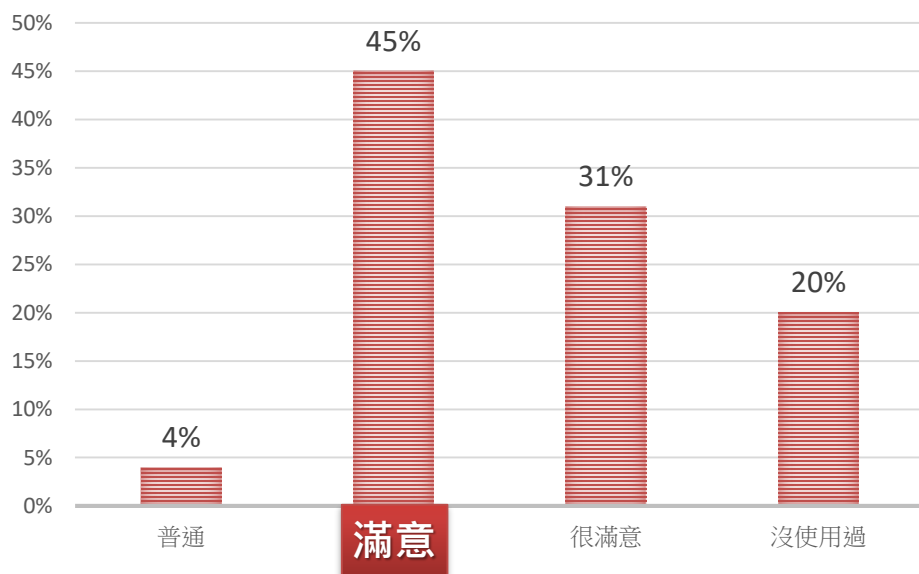
• 文獻傳遞整體滿意度



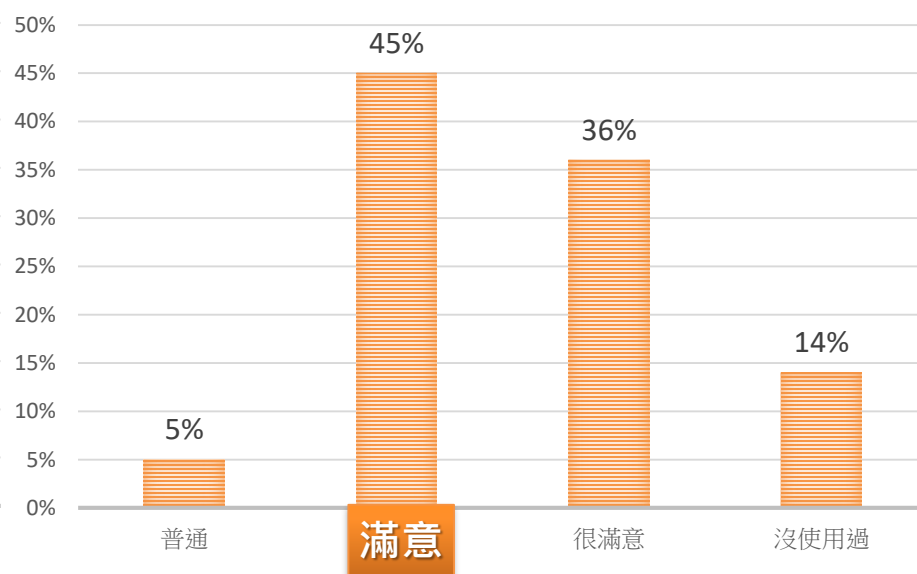
文獻傳遞服務滿意程度
96%達滿意以上

職類使用者分析-護理師

• 中文文獻回覆滿意度



• 英文文獻回覆滿意度

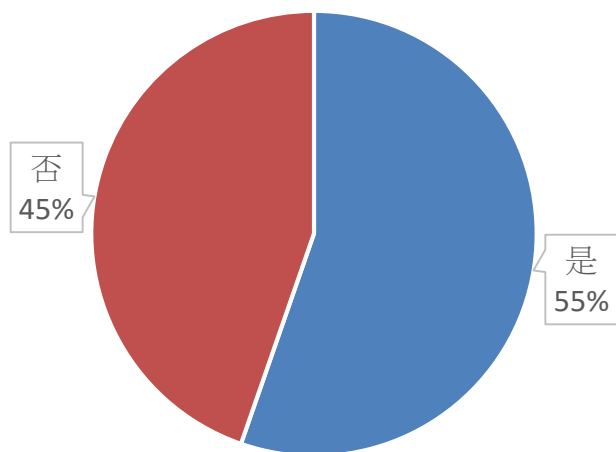


中文傳遞服務回覆率76%達滿意以上，20%使用者未申請過中文文獻。

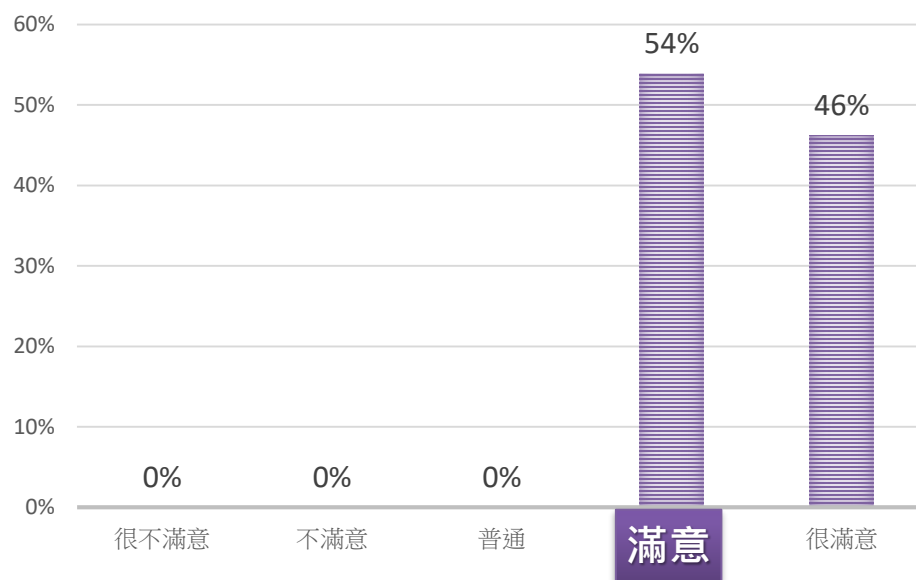
英文傳遞服務回覆率81%達滿意以上。

職類使用者分析-護理師

- 是否使用過代檢索服務
- 代檢索服務滿意度

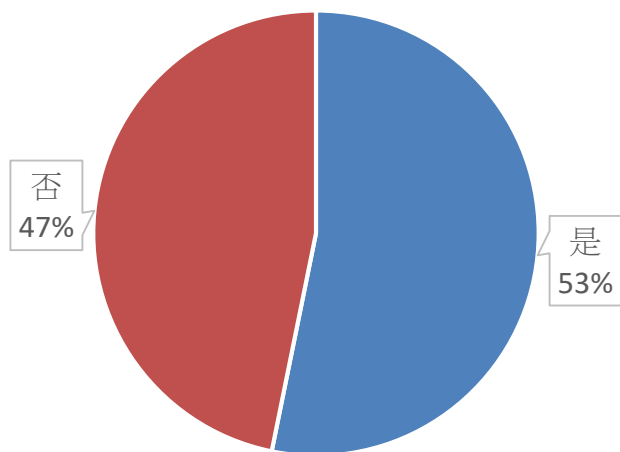


55%使用過此服務



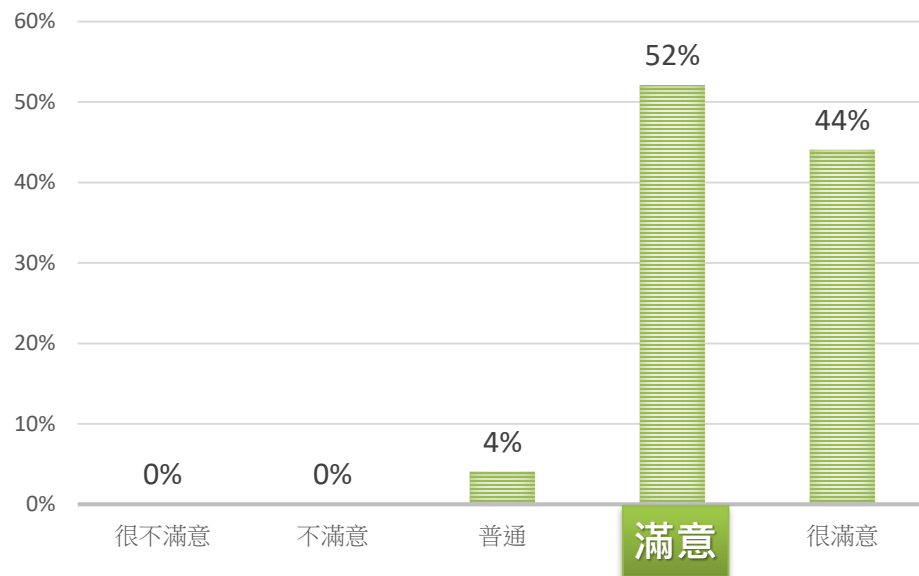
職類使用者分析-護理師

- 是否使用過圖書借閱服務



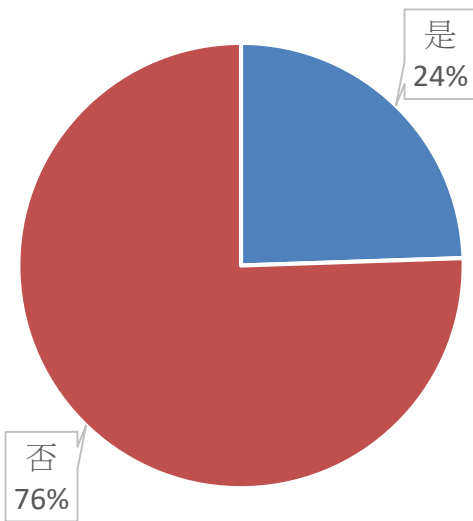
53%使用過此服務

- 圖書借閱服務滿意度



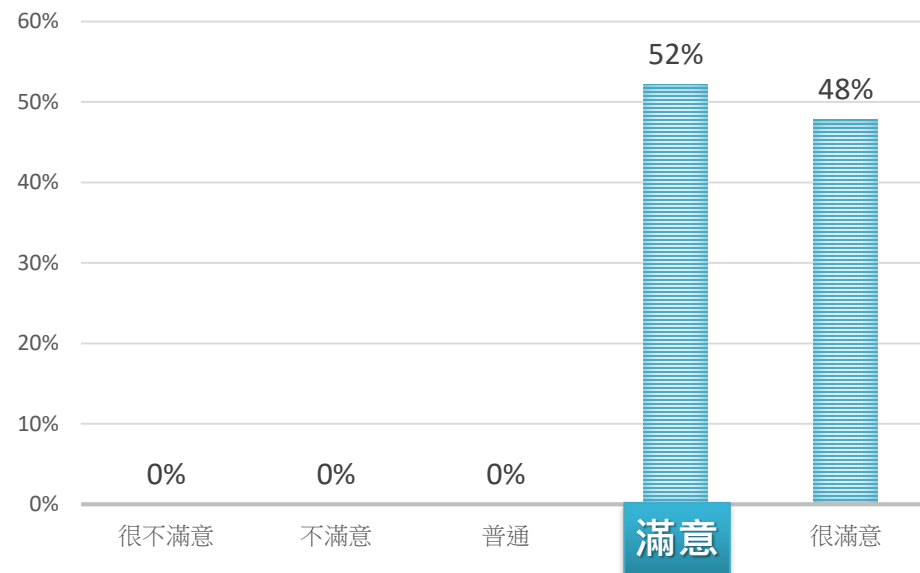
職類使用者分析-護理師

- 是否使用過教育訓練服務



24% 使用過此服務

- 教育訓練滿意度



使用者鼓勵與建議

“ 目前服務及諮詢的問題，專業團隊皆能有耐心且提供專業的服務，以解決問題，給予很大的協助及資源! ”

“ 是否能提供書目軟體，如EndNote教學，感謝 ”

“ 數位醫學資訊平台，建議可加掛北醫圖書館網址，便利搜尋館藏 ”

“ 非常感謝貴團隊專業、細心、迅速地提供檢索、文獻傳遞服務 ”

“ 謝謝您們非常快速的查詢服務 :) ”

“ 貴圖書館若有公告適合的資訊，如防剽竊或引用等相關資訊，可一同公告給合作醫院，使合作醫院有不同面向的資訊可傳達給相同的讀者群，非常感謝！ ”

小結

- 本次調查發現，有96%的使用者對本專案整體服務覺得滿意。
- 館員滿意度部分，對於文獻傳遞的服務品質與效率皆表達滿意，並有71%認同此服務十分符合院內需求。

小結

- 99%使用者使用過館際文獻傳遞服務，其次為代檢索與圖書借閱服務，分別佔48%和43%，而參加過教育訓練的使用者最少，僅有29%。
- 館員除使用文獻傳遞服務外，尚有64%使用過代檢索服務、71%使用過借閱服務，並有64%館員舉辦過教育訓練。

小結

- 此次有68%的使用者使用過中文文獻傳遞，並對於傳遞的效率和回覆率覺得滿意。
- 英文文獻傳遞則高達91%的使用率，並有87%使用者對回覆效率表達滿意。

小結

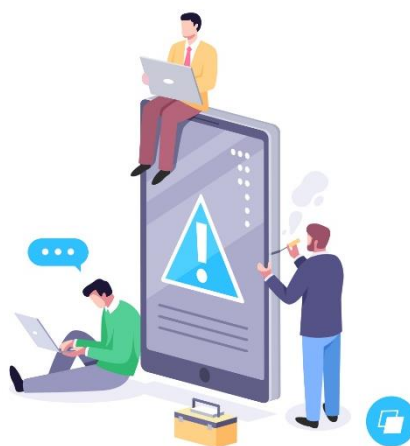
- 醫師的文獻傳遞申請以英文文獻為主，有97%使用者申請過，而護理人員中英文文獻皆會申請。
- 護理師使用代檢索與圖書借閱服務比例皆超過50%，而醫師則較少使用此二項服務，僅有分別40%和31%使用者申請過。

成果與展望

- 2020年度新服務



書目管理軟體
線上諮詢服務



掠奪性期刊檢核
指標服務



圖書室評鑑資料
專人檢閱服務

2019 TMLA Poster

• 2019年 醫學圖書館學會 年會海報展入選

醫院圖書館聯盟服務滿意度 調查：以臺北醫學大學數位 圖書館聯盟為例

邱琦茹 游曉芬 蕭淑媛 李昱滢 黃莉娟 蕭雅方
臺北醫學大學圖書館知識服務組



關於北醫數位圖書館聯盟

- 2003年成立，迄今15年
- 由合作醫院和校友提出成立要求
- 主要目的為纾解中小型醫院的人力、經費、空間等資源不足的状况
- 早期服務為聯合採購，而後轉型為館際合作與醫院跨館諮詢
- 現有服務項目：
 - 1) 文獻傳遞服務
 - 2) 代檢索服務-期刊IF值與主題代查
 - 3) 圖書借閱服務-北醫圖書館館借閱
 - 4) 教育訓練-服務平台與PubMed操作

研究目的

了解聯盟使用者滿意度及未來建議。

研究方法

方式：紙本問卷普查
對象：2018/1/1-2019/4/30 間曾使用專業服務之專業使用者
調查時間：2019/5/15-6/30

問卷回收狀況

現有12間結盟醫院中...
《使用者版本問卷》發送421份
回收277份問卷
有效問卷230份
有效回收率55%
《館員版本問卷》發送14份
回收14份
回收率100%

結論

- 服務滿意程度良好
- 大多能符合臨床資訊需求
- 改進之處，包含：優化平台介面、積極宣傳與推廣專業服務
- 因應臨床人員新的資訊需求，未來規劃新服務，如：提供書目管理軟體教學或提供抄配比對服務

研究結果

Librarian Side 共14位	User Side 共277位
館員背景 人力屬性：全職館員(11位, 79%) 學科背景：圖書專業(6位, 43%) 工作年資：10年以上(8位, 57%) 圖書室年資：5年以上(8位, 57%)	使用者背景 所屬職類：護理人員(41%) 醫師(31%) 醫技人員(15%) 行政人員/藥師/其他(13%)
整體服務方面 整體滿意度：全員感到滿意(100%)	整體服務方面 整體滿意度：多數覺得滿意(96.5%) 服務利用：文獻傳遞服務最多(83%)
文獻傳遞服務方面 ，館員端認為 <ol style="list-style-type: none">1 很滿意服務品質(64%)2 很滿意服務效率(57%)3 很符合院內需求(71%)	文獻傳遞服務方面 ，使用者 <ol style="list-style-type: none">1 西文文獻傳遞的使用率(91%) 高於中文文獻的使用率(68%)2 西文文獻回覆效率滿意度(87%) 高於中文文獻方面(65%)3 肯定整體文獻傳遞的品質(97%)
期刊及主題代檢索服務方面 ，館員端 <ol style="list-style-type: none">1 半數↑使用過此服務(64%)2 有使用經驗者認為此服務符合院內需求(64%)	期刊及主題代檢索服務方面 ，使用者 <ol style="list-style-type: none">1 近半數使用者未使用過此服務(52%)2 未使用的原因為...<ol style="list-style-type: none">a. 沒有需求b. 不知道有此服務c. 有其他管道可取得相關資訊3 有使用經驗者皆滿意此服務的品質和效率(98%)
圖書借閱服務方面 ，館員端 <ol style="list-style-type: none">1 半數↑使用過此服務(64%)2 有使用經驗者認為此服務符合院內需求(64%)	圖書借閱服務方面 ，使用者 <ol style="list-style-type: none">1 近半數使用者未申請過此服務(57%)2 未使用的原因為...<ol style="list-style-type: none">a. 沒有需求b. 不知道有此服務c. 很少借閱實體書3 有使用經驗者皆滿意此服務的品質和效率(96%)
教育訓練課程方面 ，館員端 <ol style="list-style-type: none">1 半數↑曾舉辦或參與過課程(64%)2 有參與經驗者滿意課程內容和品質(78%)	教育訓練課程方面 ，使用者 <ol style="list-style-type: none">1 7成的使用者未曾參與課程(71%)2 未參與的原因為...<ol style="list-style-type: none">a. 院內未辦理b. 沒有需求c. 不知道有此服務d. 臨床工作忙碌3 有參與經驗者(29%)皆滿意課程的品質與內容且認為課程符合其需求(100%)
專業服務平台介面方面 ，館員端 <ol style="list-style-type: none">1 滿意服務平台的介面(71%)2 認為於平台申請服務具便利性(79%)	專業服務平台介面方面 ，使用者 <ol style="list-style-type: none">1 近9成滿意平台功能與介面(89.5%)2 對平台的建議有...<ol style="list-style-type: none">a. 希望可再細分借書、查IF等服務欄位b. 建議增加北醫圖書館網址，便利搜尋館藏

2020 MLA Poster

• 2020美國醫學圖書館學會年會海報展入選



The Service Satisfaction Survey of the Hospital Library Consortia (DiLib)



TMUL website



Chi-Ju Chiu¹ Shu-Yuan Siao² Tzu-heng Chiu³
Yu-Ying Lee⁴ Li-Chuan Huang⁵ Hsiao-Fen Yu⁶ Ya-Fang Hsiao⁷

1, 4, 5, 6, 7 Librarian, Sector of Knowledge Services, TMUL, Taiwan
2 Head, Sector of Knowledge Services, TMUL, Taiwan.
Doctoral student, Graduate Institute of Library & Information Studies,
National Taiwan Normal University, Taiwan
3 Professor, Center for General Education, TMU, Taiwan.
Director, TMUL, Taiwan

Objectives

The Taipei Medical University Digital Library Consortium (TMU DiLib) was founded in 2003 and is aimed at hospital libraries with insufficient human resources, funding and space. This study attempts to investigate the service satisfaction of users and librarians of the 12 hospital member libraries, and to better understand the future recommendations of hospital librarians and users for the consortium.

Methods

This study was based on a questionnaire survey, which had two versions: one is for physicians and medical staff of the member hospital who have ever used the services of TMU DiLib (the total number is 421) and another is for hospital librarians (the total number is 14). Contents of the questionnaire include demographic and background information of the respondents, and their satisfaction of the following services:

- 1) System platform (accessibility),
- 2) Interlibrary Services and Document Delivery (frequency, timeliness, full-text availability, quality, etc.),
- 3) Literature Search services (usage rate, quality, timeliness),
- 4) Book Lending services (usage rate, quality, timeliness),
- 5) Instruction services (use, quality, timeliness),
- 6) Overall satisfaction.

The questionnaire also had an open-ended question to collect feedback and suggestion from respondents.

Results

The 421 user questionnaires were issued to our 12 member hospital libraries and 230 valid questionnaires were returned, resulting in a response rate of 55%. While the librarian questionnaires of 14 hospital libraries were returned with the response rate of 100%. The main findings were:

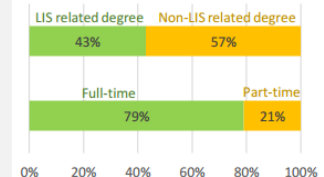
- 1) 41% users are nursing staff and 31% users are physician.
- 2) there are 11 full-time hospital librarians (79%), but only 6 (43%) of them have librarianscience related degree;
- 3) more than 80% users use interlibrary document delivery services frequently;
- 4) 29% users have participated the instruction classes, and 64% hospital librarians have participated and organized the instruction classes.

Overall, 96.5% (222) users are satisfied with the services of the TMU DiLib.

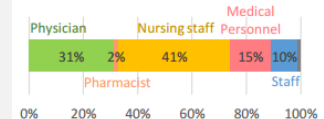
Conclusions

In conclusion, the librarians and users of the member hospitals of the TMU DiLib consortium are considered that our services are very good and meet their information needs. As to the suggestion, in addition to the platform interface, document delivery services, book lending services and promotion and instruction activities, users in member hospitals hope the TMUL can increase consultation service for bibliographic management software or plagiarism comparison services in the future.

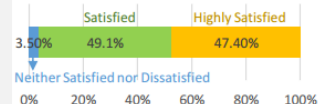
About librarians



About users



Satisfaction



謝謝聆聽
Thank you



TMU60 1960~2020
Celebrating 60 Years of Excellence

