

## 臺北市立圖書館讀者滿意度調查報告

Report of User Satisfaction Survey in Taipei Municipal Library

陳麗君

Li-Chun Chen

臺北市立圖書館館員

Librarian, Taipei Municipal Library

### 【摘要】

本文為臺北市立圖書館九一年第一次讀者滿意度調查之調查報告。該調查以問卷方式，蒐集讀者對館舍環境、服務提供及服務品質之滿意態度，運用滿意指向及滿意程度來檢視圖書館之服務是否符合讀者的需求。文中記錄讀者滿意度調查作業的過程、方法並探究調查結果，除說明臺北市立圖書館讀者滿意現況外，更進一步指出應積極改善的服務項目，提供閱覽單位改善業務參考。

### 【Abstract】

This paper is a report of user satisfaction survey from Taipei Municipal Library in 2001. The survey is by questionnaires to collect users' attitudes concerning library environment, service and its quality. Besides, through the evaluation can we understand whether the services meet users' needs or not. And the text includes the procedures, measures and outcomes of users' satisfaction. Furthermore, except for stating the users' true feelings and it also points out the service that needs to be improved actively in order to provide the reading unit an improvement reference on business.

關鍵詞：讀者滿意度、使用者調查、公共圖書館、服務品質

Keywords：User Satisfaction, User Surveys, Public Library, Service Quality

### 壹、前言

增進顧客的滿意度是企業創造競爭優勢重要的經營策略之一，廣泛地蒐集顧客需求及意見，將顧客滿意度予以指標化，並做有效和充份的管理，藉以提升服務品質、經營績效；「顧客滿意度」在品質系統中，亦常被用來衡量服務、績效及品質，公元二千年頒佈的國際品質管理標準（ISO 9001:2000）中更明確地將顧客滿意度作為對品質管理系統績效的一種量測。「提升讀者滿意度」是臺北市立圖書館讀者服務品質管理系統設定的年度品質目標之一，九一年計畫辦理二次調查作業，於服務提供過後之當時以問卷調查方式，了解讀者對圖書館的設施、提供的服務、服務方式及服務人員是否滿意以及滿意程度如何。

本報告針對九一年第一次調查作業過程詳實記載並探究調查結果，提供業務改善參考。調查結果發現，讀者對圖書館整體服務的表現都持肯定的態度，尤其對館員的熱忱、親切的服務態度滿意程度最高，在提供舒適的閱覽環境及便利的服務上滿意程度也相當高；而在保持閱讀環境的寧靜及提供足夠的閱覽座位、豐富圖書館網站內容及視聽資料、提供讀者充分的意見反映管道及

儘快、妥善處理讀者的建議與意見等，未達到提升讀者滿意度目標是最應積極加強經營的項目。進一步分析各館的表現，調查結果中明確指出未達整體滿意程度之館別及應加強經營的項目，雖因各館存在的各項條件及讀者需求有明顯的差異，但就整體讀者滿意服務的經營角色言，各館的表現確會影響整體讀者滿意度的達成。因此，本報告所提應加強改善的分館，應就待改善項目擬定並確實進行具體改善的行動，對整體讀者滿意度的提升才有實際助益。

## 貳、調查過程與方法

### 一、調查對象及時間

本次調查以本館總館、五所分館及一所民眾閱覽室為取樣對象，並以辦理借還書的讀者為限。總館調查作業僅於閱覽典藏組綜合服務臺進行，分館中則不包括紀念館性質的錢穆先生紀念館及林語堂先生紀念圖書館。調查時間自九年六月八日至六月廿四日。

### 二、取樣方式

本次調查係以九年六月八日至六月廿四日進館辦理借還書的讀者為母群體，參考五月廿八日至六月三日間進館辦理借還書的讀者人數及預定完成之樣本數，運用系統抽樣法進行抽樣，以每五人抽取一人的方式進行問卷調查。

### 三、問卷設計

問卷設計以能反映讀者對本館整體滿意程度為原則，其內容可分成三部分：

第一部分：為讀者對本館各項服務的衡量；

採開放性問題形式，主要為蒐集讀者對各館服務的要求與期望；

第三部分：為讀者的基本資料。

問卷題目均以直述肯定句之方式表達，問卷主體（亦即讀者對本館各項服務衡量部分）由館舍環境、服務提供及服務品質三大構面所組成。

館舍環境：題1-6

服務提供：題7-19

服務品質：題20-25

（三）、每項語句的態度測量由強烈感受依次往下遞減，分成非常同意、同意、無意見、不同意及非常不同意五種程度。

## 四、資料分析與計分方式

問卷的初步統計由各閱覽單位，剔除作答不全的樣本後，進行有效樣本及各問項填答情形統計。

（一）、回收各館的統計表，進行全館的統計與分析：

### 1. 頻率分析

用以測度各項資料之次數分佈狀況。

### 2. 滿意指向與滿意程度計分與判別

每問項五分等，先統計各分等之人數，再換算成比率值。配分方式如下：

非常同意10分；同意8分；無意見6分；不同意4分；

非常不同意2分

## 1) 滿意指向

用以表示統計之結論“讀者是否滿意”。

判別標準：應大於0，愈趨近於0.5愈佳。

比率 + 滿意比率 - 不同意比率 - 很不同意比率) / 2

## 2) 滿意程度

用以表示統計之結論“讀者有多麼滿意”。

判別標準：應大於6，愈大值愈佳。另再以整體滿意程度值為標準，判定應加強改善之館別。

計算方式：

$$\frac{(非常同意 \times 10 + 同意 \times 8 + 無意見 \times 6 + 不同意 \times 4 + 非常不同意 \times 2)}{100}$$

## 滿意平均分數

用以表示本館整體讀者滿意度得分。

計算方式：

$$\frac{館舍環境分數 + 服務提供分數 + 服務品質分數}{3}$$

## 參、樣本特性分析

本次調查總計發出問卷6,058份，回收問卷5,729份，回收率為94.6%，其中有效樣本為5,502份，回收有效問卷率為96.0%。

本次調查各項讀者人口統計項目，包括性別、年齡、學歷、職業、利用圖書館頻率、停留時間等，經統計分析如下：

### 一、性別

到館讀者性別比例女性多於男性。（男性2,074人，佔38%；女性3,428人，佔62%）

### 二、年齡

讀者年齡分布如表一所示，讀者之年齡層集中於39歲以下，約佔76.4%；50歲以上讀者到館利用的比例明顯偏低。

表一 讀者年齡狀況統計

	20歲以下	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60歲以上
人 數	1,417	1,541	1,246	928	247	123
百 分 比	25.8%	28.0%	22.6%	16.9%	4.5%	2.2%

### 三、學歷

讀者學歷狀況如表二所示，以大專院校以上程度居多，佔60.1%。

表二 讀者學歷狀況統計

	小學	國(初)中	高中(職)	大專(院校)	研究所
人數	395	429	1371	2,894	413
百分比	7.2%	7.8%	24.9%	52.6%	7.5%

#### 四、職業

讀者職業狀況如表三顯示，讀者以學生最多（佔40%），其他職業比率依次為工商業、家管、軍公教、服務業、自由業、退休人員及其他。

表三 讀者職業狀況統計

	學生	軍公教	工商業	自由業	服務業	家管	退休人員	其他
人數	2,203	642	812	410	498	649	160	128
百分比	40.0%	11.7%	14.8%	7.5%	9.1%	11.8%	2.9%	2.3%

#### 五、利用圖書館頻率

讀者利用圖書館頻率如表四所示，讀者利用圖書館頻率以每週二次以上者最多（佔31.4%），每週一次者居次（佔26.3%），每半個月一次以上亦達20.3%，顯見讀者利用圖書館的情況相當頻繁。

表四 讀者利用圖書館頻率統計

	每週一次以上	每週一次	每半個月一次以上	每個月一次	每半年一次	半年一次以上
人數	1,728	1,448	1,116	962	146	102
百分比	31.4%	26.3%	20.3%	17.5%	2.7%	1.9%

#### 六、停留時間

讀者停留於館內的時間以30分鐘至1小時者最多（佔32.2%），停留1-2小時者居次（佔31.5%），停留2-3小時者亦達15.1%。

表五 讀者停留時間狀況統計

	30分鐘以內	30分鐘至1小時	1-2小時	2-3小時	3-6小時	6小時以上
人數	443	1,769	1,731	831	481	247
百分比	8.1%	32.2%	31.5%	15.1%	8.7%	4.5%

#### 肆、各項服務滿意程度分析

讀者對本館各項服務的表現均給予肯定的態度，以下即就各項服務讀者填答情形，依問項順序詳列調查結果，各題現況並略加探討：

##### 一、本館內部的空間配置、動線規劃適宜

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
--	------	----	-----	-----	-------

人 數	1,058	3,546	730	155	13
百 分 比	19.2 %	64.4 %	13.3 %	2.8 %	0.2 %
$\frac{3}{4}$ 滿意指向0.4			$\frac{3}{4}$ 滿意程度8.0		

整體滿意指向0.4，顯示讀者對館舍空間配置、動線規劃表示滿意，且滿意分數達8.0。

各館的單項得分中，以蘭雅9.1得分最高，龍安9.0分居次。有21個館未達8.0分，其中木柵（6.9）最低，應加強改善。

## 二、本館內外環境經常保持清潔

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
人 數	1,734	3,248	406	103	11
百 分 比	31.5 %	59.0 %	7.4 %	1.9 %	0.2 %
$\frac{3}{4}$ 滿意指向0.4			$\frac{3}{4}$ 滿意程度8.4		

整體滿意指向0.4，顯示讀者對館舍環境清潔的保持表示滿意，且滿意分數達8.4。

各館的單項得分中，以龍安9.6分最高，蘭雅9.5分居次。未達8.4分者計有18個館，其中成功（6.7）最低，應加強改善。

## 三、本館內外環境均能保持寧靜，閱讀氣氛良好

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
人 數	1275	2970	810	410	37
百 分 比	23.2 %	54.0 %	14.7 %	7.5 %	0.7 %
$\frac{3}{4}$ 滿意指向0.3			$\frac{3}{4}$ 滿意程度7.8		

整體滿意指向0.3，顯示讀者對環境寧靜的保持及營造良好的閱讀氣氛表示滿意，滿意分數為7.8。

各館的單項得分中，以蘭雅9.0分最高。有14個館未達7.8分，其中木柵（6.9）、成功（6.7）、大安（6.7）偏低，應加強改善。

## 四、本館各項標示的指引明確清楚

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
人 數	1,322	3,235	789	134	22
百 分 比	24.0 %	58.8 %	14.3 %	2.4 %	0.4 %
$\frac{3}{4}$ 滿意指向0.4			$\frac{3}{4}$ 滿意程度8.1		

整體滿意指向0.4，顯示讀者對各項標示的指引明確清楚表示滿意，滿意分數達8.1。

各館的單項得分中，以蘭雅9.2分最高，萬芳9.0分居次。有21個館未達8.1分，其中木柵（7.4）、文山（7.3）、成功（7.2）偏低，應加強改善。

## 五、本館的照明設備良好、採光充足

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
人 數	1,560	3,054	624	237	27
百 分 比	28.4 %	55.5 %	11.3 %	4.3 %	0.5 %
$\frac{3}{4}$ 滿意指向0.4			$\frac{3}{4}$ 滿意程度8.1		

從整體滿意指向0.4顯示，讀者對照明設備、採光表示滿意，滿意分數達8.1。

各館的單項得分中，以蘭雅9.5分最高，龍安9.0居次。有16個館未達8.1分，其中木柵(7.4)、文山(7.3)、成功(7.2)偏低，應加強改善。

## 六、本館閱覽座位數量足夠(不含自修室)

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
人 數	811	2,646	1,225	745	75
百 分 比	14.7 %	48.1 %	22.3 %	13.5 %	1.4 %
$\frac{3}{4}$ 滿意指向0.2			$\frac{3}{4}$ 滿意程度7.2		

整體滿意指向0.2，顯示讀者對閱覽座位的數量表示滿意，滿意分數為7.2。

各館的單項得分中，以清江、萬芳得分8.1最高、龍安、萬興及力行8.0居次。有14個館未達7.2分，其中新興(5.7)最低，讀者表不滿意，需立即改善。另永明(6.3)、西湖(6.4)、啟明(6.4)、龍華(6.1)，亦應加強。

## 七、藏書內容皆適宜一般民眾閱讀，不會過於艱深

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
人 數	1,120	3,356	882	127	17
百 分 比	20.4 %	61.0 %	16.0 %	2.3 %	0.3 %
$\frac{3}{4}$ 滿意指向0.4			$\frac{3}{4}$ 滿意程度8.0		

整體滿意指向0.4，顯示讀者對藏書內容的深淺度表示滿意，滿意分數為8.0。

各館的單項得分中，以蘭雅得分8.7最高、龍安8.6居次。有18個館未達8.0分，其中以成功(7.0)最低。

## 八、書架上的圖書期刊排列整齊，容易找尋

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
人 數	926	2,916	1,146	455	59
百 分 比	16.8 %	53.0 %	20.8 %	8.3 %	1.1 %
$\frac{3}{4}$ 滿意指向0.3			$\frac{3}{4}$ 滿意程度7.5		

整體滿意指向0.3，顯示讀者對圖書期刊排列整齊表示滿意，滿意分數為7.5。

各館的單項得分中，以蘭雅得分9.0最高。有16個館未達7.5分，其中王貫英(6.9)、龍山(6.7)偏低，應加強改善。

## 九、圖書館經常推薦好書，對我很有幫助

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
人 數	1,045	2,447	1,767	217	26
百 分 比	19.0 %	44.5 %	32.1 %	3.9 %	0.5 %
$\frac{3}{4}$ 滿意指向0.3			$\frac{3}{4}$ 滿意程度7.6		

整體滿意指向0.3，顯示讀者對圖書館推薦好書表示滿意，滿意分數為7.6。

各館的單項得分中，以蘭雅得分8.6最高。有24個館未達7.6分，其中柳鄉（6.9）、安康（6.9）、成功（6.3）偏低，應加強改善。

## 、藏書豐富，常能找到想要的書

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
人 數	736	2,174	1,536	945	111
百 分 比	13.4 %	39.5 %	27.9 %	17.2 %	2.0 %
$\frac{3}{4}$ 滿意指向0.2			$\frac{3}{4}$ 滿意程度6.9		

整體滿意指向0.2，顯示讀者對常能找到想要的書表示滿意，滿意分數為6.9。

各館的單項得分中，以蘭雅得分8.0最高。有25個館未達6.9分，其中安康（6.1）、中山（6.0）、蘭州（5.9）、啟明（5.8）讀者表不滿意，應立即改善。另成功、力行得分6.2亦應加強改善。

## 一、期刊、報紙均能準時上架

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
人 數	1,082	2,936	1,268	186	30
白 分 比	19.7 %	53.4 %	23.0 %	3.4 %	0.5 %
$\frac{3}{4}$ 滿意指向0.3			$\frac{3}{4}$ 滿意程度7.8		

整體滿意指向0.3，顯示讀者對期刊報紙能準時上架表示滿意，滿意分數為7.8。

各館的單項得分中，以蘭雅得分9.0最高。有23個館未達7.8分，其中松山（6.5）最低，應立即改善。另南港（7.1）、成功及木柵（7.3）、啟明及景美（7.4）亦應加強。

## 二、過期期刊、報紙均能妥善保存與管理

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
人 數	935	2,831	1,515	197	24
百 分 比	17.0 %	51.5 %	27.5 %	3.6 %	0.4 %
$\frac{3}{4}$ 滿意指向0.3			$\frac{3}{4}$ 滿意程度7.6		

整體滿意指向0.3，顯示讀者對過期期刊報紙能妥善保存與管理表示滿意，滿意分數為7.6。

各館的單項得分中，以蘭雅得分9.1最高，龍安8.9分次之。有20個館未達7.6分，其中成功（6.7）最低，應加強改善。

## 三、破損圖書期刊均能適當加以修補

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
人 數	710	2,549	1,772	440	31
百 分 比	12.9 %	46.3 %	32.2 %	8.0 %	0.6 %
$\frac{3}{4}$ 滿意指向0.3			$\frac{3}{4}$ 滿意程度7.3		

整體滿意指向0.3，顯示讀者對能適當加以修補破損圖書期刊表示滿意，滿意分數為7.3。

各館的單項得分中，以蘭雅得分8.7最高。有22個館未達7.3分，其中以中山及成功（6.5）最低，應加強改善。

## 四、圖書館的參考工具書已能解決我大部分的查詢問題

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
人 數	818	2,626	1,591	426	41
百 分 比	14.9 %	47.7 %	28.9 %	7.7 %	0.7 %
$\frac{3}{4}$ 滿意指向0.3			$\frac{3}{4}$ 滿意程度7.4		

整體滿意指向0.3，顯示讀者對參考館藏能滿足基本的問題查詢表示滿意，滿意分數為7.4。

各館的單項得分中，以力行、蘭雅得分8.2最高。有25個館未達7.4分，其中以蘭州（6.1）最低，讀者表不滿意，應立即改善；成功（6.5）亦應加強。

## 五、本館整理的網路資源，對我很有幫助

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
人 數	958	2,472	1,830	205	37
百 分 比	17.4 %	44.9 %	33.3 %	3.7 %	0.7 %
$\frac{3}{4}$ 滿意指向0.3			$\frac{3}{4}$ 滿意程度7.5		

整體滿意指向0.3，顯示讀者對網頁中整理的網路資源表示滿意，滿意分數為7.5。

各館的單項得分中，以蘭雅、西園得分8.5最高。有23個館未達7.4分，其中以成功、大安（6.7）最低，應加強改善。

## 六、錄音帶、錄影帶、光碟等視聽資料豐富

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
人 數	578	1,865	2,464	518	77
百 分 比	10.5 %	33.9 %	44.8 %	9.4 %	1.4 %
$\frac{3}{4}$ 滿意指向0.2			$\frac{3}{4}$ 滿意程度6.9		

整體滿意指向0.2，顯示讀者對視聽資料的豐富性表示滿意，滿意分數為6.9。

各館的單項得分中，以啟明得分7.8最高。有28個館未達6.9分，其中以柳鄉（5.9）、中山（6.0）讀者表不滿意。

## 七、圖書館網站內容豐富

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
人 數	678	2,215	2,307	271	31
百 分 比	12.3 %	40.3 %	41.9 %	4.9 %	0.6 %
$\frac{3}{4}$ 滿意指向0.2			$\frac{3}{4}$ 滿意程度7.2		

整體滿意指向0.2，顯示讀者對網站內容的豐富性表示滿意，滿意分數為7.2。

各館的單項得分中，以蘭雅8.5分最高。有27個館未達7.2分，其中以松山、柳鄉（6.5）最低。

## 八、圖書館網站對圖書館的介紹很清楚

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
人 數	756	2,472	2,105	149	20
百 分 比	13.7 %	44.9 %	38.3 %	2.7 %	0.4 %

$\frac{3}{4}$ 滿意指向0.3

$\frac{3}{4}$ 滿意程度7.4

整體滿意指向0.3，顯示讀者對網站中介紹圖書館的內容清楚表示滿意，滿意分數為7.4。

各館的單項得分中，以蘭雅8.7分最高。有24個館未達7.4分，其中以成功（6.8）最低。

## 九、圖書館消息及活動訊息容易取得

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
人 數	960	3,051	1,299	174	18
百 分 比	17.4 %	55.5 %	23.6 %	3.2 %	0.3 %
$\frac{3}{4}$ 滿意指向0.3			$\frac{3}{4}$ 滿意程度7.7		

整體滿意指向0.3，顯示讀者對本館消息及活動訊息的取得表示滿意，滿意分數為7.7。

各館的單項得分中，以蘭雅、龍安8.9分最高。有21個館未達7.7分，其中以成功（6.8）最低，應加強改善。

## 二、各項規定清楚合理，容易遵循

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
人 數	1,209	3,437	766	81	9
百 分 比	22.0 %	62.5 %	13.9 %	1.5 %	0.2 %
$\frac{3}{4}$ 滿意指向0.4			$\frac{3}{4}$ 滿意程度8.1		

整體滿意指向0.4，顯示讀者對本館各項定清楚合理表示滿意，滿意分數達8.1。

各館的單項得分中，以龍安9.4分最高。有19個館未達8.1分，其中以成功（6.7）最低，應加強改善。

## 二 一、各項作業手續便利，不需久候

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
人 數	1,699	3,168	549	74	12
百 分 比	30.9 %	57.6 %	10.0 %	1.3 %	0.2 %
$\frac{3}{4}$ 滿意指向0.4			$\frac{3}{4}$ 滿意程度8.4		

整體滿意指向0.4，顯示讀者對本館各項作業的手續便利表示滿意，滿意分數達8.4。

各館的單項得分中，以龍安9.4分最高。有20個館未達8.4分，其中以成功（7.2）最低，應加強改善。

## 二 二、館員的服務態度熱忱、親切

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
人 數	2,084	2,811	514	69	24
百 分 比	37.9 %	51.1 %	9.3 %	1.3 %	0.4 %
$\frac{3}{4}$ 滿意指向0.4			$\frac{3}{4}$ 滿意程度8.5		

整體滿意指向0.4，顯示讀者對館員服務態度的熱忱、親切表示滿意，滿意分數達8.5。

各館的單項得分中，以萬芳9.6分最高、安康9.5分居次。有14個館未達8.5分，其中以成功（7.4）最低，應加強改善。

### 二 三、館員能認真地解決您使用圖書館的各種問題

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
人 數	1,764	2,919	733	71	15
百 分 比	32.1 %	53.1 %	13.3 %	1.3 %	0.3 %
$\frac{3}{4}$ 滿意指向0.4			$\frac{3}{4}$ 滿意程度8.3		

整體滿意指向0.4，顯示讀者對館員能認真解決他們使用圖書館各種問題表示滿意，滿意分數達8.3。

各館的單項得分中，以啟明及大安9.4分最高、蘭雅及龍安9.3分居次。有18個館未達8.3分，其中以成功（7.3）最低，應加強改善。

### 二 四、圖書館充分提供讀者意見反映的管道

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
人 數	1,118	2,826	1,424	111	23
百 分 比	20.3 %	51.4 %	25.9 %	2.0 %	0.4 %
$\frac{3}{4}$ 滿意指向0.3			$\frac{3}{4}$ 滿意程度7.8		

整體滿意指向0.3，顯示讀者對本館充分提供意見反映管道表示滿意，滿意分數為7.8。

各館的單項得分中，以龍安9.2分最高。有22個館未達7.8分，其中成功（7.1）、中山及王貫英（7.2）偏低，應加強改善。

### 二 五、圖書館對您的建議與意見能儘快、妥善處理

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
人 數	1,129	2,768	1,517	74	14
百 分 比	20.5 %	50.3 %	27.6 %	1.3 %	0.3 %
$\frac{3}{4}$ 滿意指向0.3			$\frac{3}{4}$ 滿意程度7.8		

整體滿意指向0.3，顯示讀者對本館能儘快、妥善處理他的建議與意見表示滿意，滿意分數為7.8。

各館的單項得分中，以龍安8.9分最高、蘭雅及啟明8.8分次之。有22個館未達7.8分，其中王貫英（7.1）最低，應加強改善。

## 伍、調查結果

本次調查結果，讀者對本館整體服務的表現都持肯定的態度，尤其對「服務品質」的滿意程度都明顯高於其他二個面向。整體而言，「服務提供」是最應積極改善的項目，以下即彙整三個面向之滿意指向與滿意程度，並建議應加強改善的項目。

### 一、讀者對館舍環境的滿意程度

在館舍環境這一面向上，滿分為60分，本次調查得分47.7分。讀者對館舍環境的態度是滿意的，其中以內外環境的清潔的滿意程度最高，其次為標示明確清楚、照明、採光充足、空間配置及動線

規劃適宜，而保持閱讀環境的寧靜及提供足夠的閱覽座位，是可再加強的項目。

表六 讀者對館舍環境的滿意狀況

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
人 數	7,760	18,699	4,584	1,784	185
百分比	23.5 %	56.6 %	13.9 %	5.4 %	0.6 %

表七 讀者對館舍環境的滿意程度分析

題號	1	2	3	4	5	6	總計
滿意指向	0.4	0.4	0.3	0.4	0.4	0.2	2.2
滿意程度	8.0	8.4	7.8	8.1	8.1	7.2	47.7

## 二、讀者對服務提供的滿意程度

在服務提供這一面向上，滿分為130分，本次調查得分96.6分。讀者對服務提供的態度是滿意的，其中以藏書內容的深淺度合適的滿意程度最高，其次依序為期刊報紙能準時上架、圖書館消息及活動訊息容易取得、圖書館經常推薦好書、過期期刊報紙妥善保存與管理、書架上圖書期刊排列整齊、本館整理的網路資源、參考工具書可解決大部分的查詢問題、圖書館網站對圖書館的介紹很清楚、破損圖書期刊均能適當加以修補，而圖書館網站內容豐富、讀者無法找到想要的書及視聽資料不夠豐富，是可再加強的項目。

表八 讀者對服務提供的滿意狀況

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
人 數	11,302	33,910	21,482	4,310	522
百分比	15.8 %	47.4 %	30.0 %	6.0 %	0.7 %

表九 讀者對服務提供的滿意程度分析

題號	7	8	9	10	11	12	13
滿意指向	0.4	0.3	0.3	0.2	0.3	0.3	0.3
滿意程度	8.0	7.5	7.6	6.9	7.8	7.6	7.3

題號	14	15	16	17	18	19	總計
滿意指向	0.3	0.3	0.2	0.2	0.3	0.3	3.7
滿意程度	7.4	7.5	6.9	7.2	7.4	7.7	96.6

## 三、讀者對服務品質的滿意程度

在服務品質這一面向上，滿分為60分，本次調查得分48.8分。讀者對服務提供的態度是滿意的，尤其對館員的熱忱、親切的服務態度滿意程度最高，其次為作業手續便利、館員能認真解決讀者使用圖書館的各種問題、各項規定清楚合理，而提供讀者充分的意見反映管道及儘快、妥善處理讀者的建議與意見，是可再加強的項目。

表 讀者對服務品質的滿意狀況

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
人 數	9,003	17,929	5,503	480	97
百 分 比	27.3 %	54.3 %	16.7 %	1.5 %	0.3 %

表 一 讀者對服務品質的滿意程度分析

題號	20	21	22	23	24	25	總計
滿意指向	0.4	0.4	0.4	0.4	0.3	0.3	2.4
滿意程度	8.1	8.4	8.5	8.3	7.8	7.8	48.8

## 參考書目

- 1、日本能率協會作；劉滌昭譯。顧客滿意度測量手法。臺北市：中國生產力，民國83年。
- 2、徐自強。「服務品質衡量系統之評估（上）」。品質管制月刊 34卷2期（民國87年2月），頁64-68。
- 3、徐自強。「服務品質衡量系統之評估（下）」。品質管制月刊 34卷3期（民國87年3月），頁39-43。

## 附錄 臺北市立圖書館讀者滿意度調查問卷

親愛的讀者您好：

臺北市立圖書館（以下簡稱本館）一向本著為民服務的熱忱，並且不斷地在服務品質的提升上多所努力，希望能提供您「舒適．便利．資訊滿溢 認真．親切．讀者滿意」的服務品質，我們更以取得ISO 9002國際品質認證，表示我們提供服務品質的決心。

為瞭解您對本館各項服務的滿意程度，特別設計此份問卷，懇請提供您寶貴的意見與建議，本館將更努力提高服務的效能與品質，讓我們的各項服務更能滿足您的要求。

本問卷分為三大部分，請您逐題閱讀，並依您目前填寫問卷所在圖書館的各項情形，在您認為最適切的選項中打「√」。本問卷採不記名方式，所有資料僅提供統計分析之用，敬請放心填答。謝謝！

臺北市立圖書館 敬啟

### 第一部分：您對本館各項服務的意見

非常  
同意

同意

無意  
見

不同  
意

非常  
不同  
意

- 1、 本館內部的空間配置、動線規劃適宜
- 2、 本館內外環境經常保持清潔
- 3、 本館內外環境均能保持寧靜，閱讀氣氛良好
- 4、 本館各項標示的指引明確清楚
- 5、 本館的照明設備良好、採光充足
- 6、 本館閱覽座位數量足夠（不含自修室）
- 7、 藏書內容皆適宜一般民眾閱讀，不會過於艱深
- 8、 書架上的圖書期刊排列整齊，容易找尋
- 9、 圖書館經常推薦好書，對我很有幫助
- 10、 藏書豐富，常能找到想要的書
- 11、 期刊、報紙均能準時上架
- 12、 過期期刊、報紙均能妥善保存與管理
- 13、 破損圖書期刊均能適當加以修補
- 14、 圖書館的參考工具書已能解決我大部分的查詢問題
- 15、 本館整理的網路資源，對我很有幫助

- 16、錄音帶、錄影帶、光碟等視聽資料豐富
- 17、圖書館網站內容豐富
- 18、圖書館網站對圖書館的介紹很清楚
- 19、圖書館消息及活動訊息容易取得
- 20、各項規定清楚合理，容易遵循
- 21、各項作業手續便利，不需久候
- 22、館員的服務態度熱忱、親切
- 23、館員能認真地解決您使用圖書館的各種問題
- 24、圖書館充分提供讀者意見反映的管道
- 25、圖書館對您的建議與意見能儘快、妥善處理

## 第二部分：其他建議

- 1、 圖書館目前最待加強的項目是？  
館舍環境      圖書期刊增購      館員的服務態度      諮詢服務  
圖書館利用指導      其他（請說明）：
- 2、 您希望本館增加何種服務？（請說明）
- 3、 您希望本館增購那類的圖書？  
電腦類              語言學習類              童書類              文學類              中外史地  
休閒娛樂              藝術音樂              心理勵志類              哲學類              宗教類  
家政醫學              工商企管              總類（如國學、叢書、目錄學）  
自然科學（如數學、物理、化學）              社會科學（如教育、法律）  
應用科學（如建築工程、機電工程）  
其他（請說明，俾利館員為您歸類）：

## 第三部分：您的基本資料

- 1、 性別：      男              女
- 2、 年齡：      20歲以下              20-29歲              30-39歲              40-49歲  
                    50-59歲              60歲以上
- 3、 學歷：      小學              國（初）中              高中（職）              大專（院校）

- 研究所
- 4、 職業： 學生                      軍公教                      工商業                      自由業
- 服務業                      家管                      退休人員
- 其他，請說明：

- 5、 您平均多久利用一次圖書館？

每週二次以上（含二次）

每週一次

每半個月一次以上

每個月一次

每半年一次

半年一次以上

- 6、 您每次到館平均停留時間多長？

30分鐘以內

30分鐘至1小時

1至2小時

2至3小時

3至6小時

6小時以上

再次感謝您提供的寶貴意見，謝謝！