

○○○圖書館讀者滿意度調查實施計畫

○年○月○日制定

○年○月○日修正

一、調查目的

為強化本館經營管理機制、健全品質管理系統，辦理讀者滿意度調查作業。藉由蒐集讀者對本館各項服務措施的滿意度資訊，分析各項服務措施之現況，進而具體提出服務品質持續改善之機會。

二、調查範圍：本館總館及各分館

三、調查時間：○年○月○日至○月○日。

四、調查對象：本年度（○○○年）曾到館之 13 歲以上之民眾。

五、調查方式

紙本問卷調查為主，網路問卷為輔。預計回收○○○份以上，問卷發放方式如下：

- (一) 以電子郵件發送本年度曾借閱圖書之讀者（留有 email 讀者），請讀者前往網站填寫問卷。
- (二) 於本館網站首頁提供填寫問卷網址連結，輔以網站最新消息、電子報及張貼海報宣傳。
- (三) 調查期間每日進館讀者（或借還書讀者）每隔 3 位發送 1 份問卷。

六、問卷設計

- (一) 問卷結構分為 3 大部分
 1. 圖書館服務使用情形。
 2. 對圖書館服務的滿意程度評量。
 3. 基本資料。
- (二) 屬程度性調查部分，採李克特氏五點總加量表（Likert type five-point Summated Rating Scales）依滿意程度之強弱分為很滿意、滿意、普通、不滿意、很不滿意五點衡量。

七、資料統計分析

(一) 次數分析：統計各問項之次數分布狀況。

(二) 滿意程度計分方式

1. 每一子題之填答結果均列入計算，除開放性意見外，皆為必填項目。
2. 統計各屬性所占之比例，計算出單項服務接觸之滿意比例。
3. 各項滿意比例總和除以項目數，即為整體滿意比例。

八、計畫推動時程

月份	辦理事項
○年○月	研擬實施計畫及問卷
○年○月	線上問卷製作
○年○月	紙本及線上問卷填寫測試
○年○月	開始調查，並回收問卷
○年○月	完成問卷回答情形統計，並將開放性意見鍵檔
○年○月	撰寫調查報告
○年○月	依調查報告具體改善問題

九、本實施計畫陳奉 核可後實施，修正時亦同。