

## 讀者滿意度調查問卷使用說明

1. 此問卷針對讀者使用圖書館滿意度調查的面向，包括「館藏資源」、「資訊取得便利性」、「圖書館網站及電腦使用」、「館員服務」、「館舍空間與環境」，及「推廣活動」，各面項並列有 5-9 個題項。各應用館可針對調查目的，調整問卷的面向及題項。

一、館藏資源 ← 面向

項次	項 目	未曾使用	很滿意	滿意	普通	不太滿意	很不滿意
1	圖書的種類及數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	期刊的種類及數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

題項

2. 問卷調查作業方式，請參閱「讀者滿意度調查實施計畫」使用。

## ○○○圖書館讀者滿意度調查問卷

親愛的讀者您好：

為瞭解您利用圖書館的情形及對本館各項服務的滿意程度，特別設計此份問卷，希望藉此問卷能更了解您的使用需求並作為本館日後經營與努力方向之參考。您的意見極為寶貴，每一問題請您細心填答。

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。承蒙您的協助，特此致上無盡的謝意。此 敬頌

時祺

○○○圖書館 敬上

### 壹、圖書館服務使用情形

一、您清楚本館各項使用規定嗎？（如閱覽規定、電腦使用規定.....等）

1. 非常清楚    2. 清楚    3. 普通    4. 不清楚    5. 非常不清楚

二、您平均多久利用圖書館 1 次？

1. 每天 1 次                      2. 每週 1 次                      3. 每半個月 1 次  
4. 每個月 1 次                      5. 每半年 1 次                      6. 半年以上 1 次

三、您每次到館平均停留時間多長？

1. 30 分鐘以內    2. 30 分鐘至 1 小時    3. 1 至 2 小時    4. 2 至 3 小時  
5. 3 至 6 小時    6. 6 小時以上

四、通常您到圖書館的目的是：（可複選）

1. 借/還 圖書、期刊    2. 借/還 視聽資料                      3. 看書報、雜誌    4. 查找資料  
5. 陪伴親友                      6. 參加活動/參觀展覽    7. 隨意看看                      8. 自修  
9. 使用電腦上網                      10. 其他（請說明）： \_\_\_\_\_

### 貳、使用圖書館的滿意度

說明：本問卷將使用臺北市立圖書館的滿意度分為 5 大類，請您就每大類之細項依您個人的感覺勾選您認為的滿意程度，如果未曾使用該項服務，請於未曾使用之  勾選，如對於各類有其他意見或建議，請寫在「其他」欄內。請參考以下範例後開始填答，謝謝。

【範例】

項次	項 目	未曾使用	很滿意	滿意	普通	不太滿意	很不滿意
1	圖書的種類及數量	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	期刊的種類及數量	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

一、館藏資源

項次	項 目	未曾使用	很滿意	滿意	普通	不太滿意	很不滿意
1	圖書的種類及數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	期刊的種類及數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	報紙的種類及數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	視聽資料的種類及數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	參考工具書的種類及數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	電子資源（電子書、資料庫等）的種類	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	新到圖書資料的種類與數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	接受讀者推薦書刊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	其他意見						

## 二、資訊取得便利性

項次	項 目	未曾使用	很滿意	滿意	普通	不太滿意	很不滿意
1	圖書資料的排列整理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	圖書館訊息取得（電子報、出版品、海報...等）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	預約及跨館借還圖書資料	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	影印、列印服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	線上續借服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	自助借書機服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	其他意見						

## 三、圖書館網站及電腦使用

項次	項 目	未曾使用	很滿意	滿意	普通	不太滿意	很不滿意
1	圖書查詢系統操作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	網站連線速度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	網頁內容分類方式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	資訊檢索區秩序維持良好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	其他意見						

## 四、館員服務

項次	項 目	未曾使用	很滿意	滿意	普通	不太滿意	很不滿意
1	館員服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	館員協助讀者查找資料	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	館員解答問題能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	館員熟悉各項館藏資源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	館員對於讀者意見之回應	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	其他意見						

## 五、館舍空間與環境

項次	項 目	未曾使用	很滿意	滿意	普通	不太滿意	很不滿意
1	館內各項標示清楚明確	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	使用動線流暢	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	環境清潔與美化	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	館內秩序維持良好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	館內燈光照明足夠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	館內空調控制適宜	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	其他意見						

## 六、推廣活動

項次	項 目	未曾使用	很滿意	滿意	普通	不太滿意	很不滿意
1	推廣活動訊息的提供	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	推廣活動辦理的次數	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	推廣活動類型多元性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	推廣活動場地與設備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	其他意見						

