

圖書館讀者意見書處理及其分析

—以國家圖書館為例—

賴 珍 蘭

摘 要

讀者意見是讀者回應圖書館一切服務最直接的方式之一，國內目前針對「讀者意見書」進行的研究，相當罕見。本文藉由相關文獻，瞭解讀者意見的處理概況、處理程序的相關標準，並蒐集國家圖書館2002至2004年為期三年的讀者意見書，以內容分析的方式，從各項目的統計數據，分析可能的原因，進而探究讀者投書的構成因素，最後提出圖書館對讀者意見書的因應對策，以做為國內圖書館之參考。

一、前 言

隨著現代人自我意識日益增長與個人權益的捍衛，加上資訊揭露的管道不僅眾多，而且越來越容易，使得顧客更勇於表達意見與抱怨。管理者若不能即時有效處理，有可能因此失去現有的顧客，更可能因為顧客負面口碑的抱怨行為效應，而失去許多潛在顧客。如果以草草了事、冷漠以對或置之不理的態度來因應，則讓顧客向第三者機關投訴，或者透過媒體訊息傳播的力量，匯集成一股勢

關鍵詞 (Keywords): 國家圖書館; 讀者意見書; 意見書處理

Nationd Central Library; Readers' Suggestions; Readers' Suggestions
Handling

賴珍蘭: 國家圖書館研究組臨時人員; E-mail: lan0114@ncl.edu.tw

不可擋的洪流。最後不僅影響組織整體形象，更可能演變成嚴重威脅組織生存的重大危機與考驗。

根據統計資料顯示：企業一般只能聽到 4%不滿顧客的抱怨，96%選擇默默離去，91%的人日後不會再光顧。如果把顧客的抱怨處理得好，70%不滿意的顧客仍會繼續光臨，如果能當場解決，95%的不滿意顧客會願意再上門。^[1] 由此可知，留住老顧客比開發新顧客來得容易許多。管理者應當以正面且積極的態度，透過內部適當的意見處理流程，儘快給予顧客滿意的回覆、服務補救等，隨時傾聽且重視顧客的聲音，方能真正解決其抱怨或接受建議。

國際標準組織 (International Organization for Standardization, ISO) 為幫助全球市場保護消費者，協助企業做好顧客滿意，以增強競爭力，於 2004 年夏季訂定第一個「顧客抱怨處理」的國際標準。該標準的名稱及編號為 ISO 10002 Quality Management-Customer Satisfaction-Guidelines for Complaints Handling in Organizations (品質管理—顧客滿意—組織抱怨處理指導綱要)。此標準不僅給市場提供公平的解決問題方案，同時也讓企業能系統化注意與認識消費者問題，是處理顧客抱怨的重要準則。^[2] 圖書館雖係非營利組織，但亦可以本標準，做為管理讀者意見書的參考依據。

圖書館從過去著重館務行政或資訊資源的研究重點，逐漸體認到圖書館的服務品質與讀者對圖書館的滿意度，才是主要的服務重點與關鍵因素，於是慢慢轉向以研究讀者需求為導向。近年來，隨著全面品質管理 (Total Quality Management, 簡稱 TQM) 等新管理觀念的盛行與應用，讀者研究的重要性也深受重視，圖書館管理者不僅應該重視讀者需求，並必須表現在決策的過程中。因此，順應潮流與趨勢的變化，圖書館的經營不再只是追求輸入圖書館經營條件，而是追求圖書館所輸出的服務績效。簡單地說，即是將原以機構為導向，轉變為以讀者為主的服務型態。^[3]

讀者是圖書館經營管理上最重要的一部分，對於讀者的需要與期望，圖書館均應該主動蒐集相關訊息，以進行了解並提供適切服務或設施，而藉由讀者透過

[1] 魏勝彥，〈淺談顧客滿意服務與抱怨處理〉，《今日合庫》，28：12 = 336 (2002.12)，頁 94。

[2] 劉典嚴，《服務業行銷》(臺中：滄海，2004)，頁 276。

[3] 宋建成。〈邁向電子圖書館新紀元——國家圖書館讀者服務的現況展望〉，《國家圖書館館訊》，85：2 = 69 (1996.8)，頁 15。

各種管道主動表達其意見、建議或觀點，是最佳的資訊蒐集方式之一。讀者的意見，亦可以反映出圖書館在館務營運上需要加強或改善的不足之處，加上在消費者權益高漲、講究服務品質的時代，以及輕忽讀者意見可能帶來經營上的瓶頸與危機，更凸顯讀者意見管理機制的重要性。因此，圖書館對於讀者意見的蒐集與管理，儼然成為圖書館讀者服務中，重要且忽視不得的環節。

讀者意見是還原事實真相的最佳途徑，由當事者在第一時間描述事件真實內容，館方以正面鼓勵、具體公正、積極誠懇的態度來蒐集與彙整，再針對讀者意見書的內容項目、問題導向、解決方案等逐一分析與釐清，並適時、適度的回覆讀者，將之做成紀錄。藉此取得館員間的一致共識與做為日後有類似意見時的因應對策。此外，可作為訂定讀者服務相關政策的參考，檢討服務措施的依據，以及圖書館人力資源訓練手冊或館員繼續教育的範本，以促使館員和讀者間的溝通互動更具成效，提升讀者服務整體品質與讀者滿意度，強化圖書館的功能與社會的價值，使圖書館事業得以永續經營。

二、讀者意見處理概述

讀者意見的處理是圖書館與讀者之間的相互作用行為，亦是一種顧客服務的活動，不僅藉此掌握讀者對圖書館的服務需求，亦能深入瞭解圖書館所提供的服務是否為讀者所需。建立完善的讀者意見管理機制，是對讀者意見重視與尊重的表示，亦讓圖書館館員適度掌握對讀者提供服務的基本準則。

(一)處理原則

石茲宜認為，顧客的不滿意能為企業帶來改善的機會、增加企業成長的空間、幫助瞭解經營上的瑕疵。所以，企業經營者必須有容納抱怨聲浪的雅量，找出抱怨發生的原因，將潛藏在經營管理上的問題挖掘出來，並設法解決。同樣的，企業在面對顧客抱怨應該採取正面態度。^[4]

任賢旺從企業經營的角度，探討面對抱怨前，企業或組織所應該做的準備工作如以下九項：^[5]

1. 處理抱怨的工作人員的指揮系統。
2. 編訂抱怨手冊，以為訓練時的教材。

[4] 石茲宜，《石茲宜談競爭力》（臺北：臺灣商務，2004），頁 184。

[5] 任賢旺，《售後服務與抱怨處理》（臺北：憲業企管，2004），頁 290。

3. 處理抱怨專線電話號碼。
4. 任命處理抱怨的工作人員。
5. 處理抱怨工作者的統一訓練：交換訊息、教育訓練。
6. 準備抱怨處理表：投訴者姓名、電話、地址、投訴內容、投訴年月日、記錄者姓名、受理號碼、處理經過、處理結果等。
7. 制定追蹤圖表 (Follow-up Chart)：追蹤抱怨或諮詢案件。
8. 追蹤抱怨處理期限。
9. 處理完成後做成書面資料，告知公司內部人員，避免再犯。

陳耀茂以服務管理的基礎，認為成功處理顧客抱怨問題的具體作法：積極活用處理抱怨的機會與資訊、要有讓顧客容易提出申訴的管道、對申訴受理部門的教育、保持公正的立場與道歉、對抱怨內容進行分析並反映給相關部門。^[6] 魏勝彥進一步提出，處理抱怨應掌握先機，切勿迴避問題或拖延怠忽。理性訴求值得重視，應是顧客的抱怨為一種啟發，藉由事件的學習和歷練，以激發組織的成長與茁壯，成功地化抱怨為讚賞。^[7]

除了應該謹慎處理顧客抱怨之外，面對內部員工的抱怨一樣不容忽視。其作法可以先開一堂員工的抱怨講習班，前半段課程提供員工抒發哪些政策造成其對顧客服務的不便；後半段課程著重於員工所知道的顧客抱怨內容。接著整合所有員工意見，作為改善顧客服務的方法。^[8]

何光國以提升圖書館讀者服務的立場，說明重視讀者意見，強化讀者服務第一件要事，便是在圖書館決策階層設立「讀者意見處理小組」為讀者與圖書館決策階層之間，建立起一條暢通無阻的溝通管道。圖書館對於讀者的意見和反映應該重視與珍惜，將其當作改進服務品質，提升讀者滿意度的藍本。讀者的意見、建議、評價和反映，不僅看得見讀者的喜怒哀樂，還可以發現讀者服務實際作業與預期效果間的差異。^[9]

陳淑燕認為圖書館在網站上的讀者意見溝通欄，應指派參考或推廣服務的館

[6] 陳耀茂，《服務行銷與管理》（臺北縣五股鄉：高立，2003），頁 442。

[7] 魏勝彥，〈淺談顧客滿意服務與抱怨處理〉，《今日合庫》，28：12 = 336（2002.12），頁 96-98。

[8] 克倫德（Rick Crandall）著，高子梅譯，《顧客服務最佳行銷方法》（臺北：臉譜，2003），頁 369。

[9] 何光國，〈從完全品質管理論圖書館讀者服務品質之提升〉，《資訊傳播與圖書館學》，1：1（1994.9），頁 29。

員每天於排定的時間檢查電子郵件信箱並處理讀者的郵件，館員可將讀者的意見依圖書館各部門的工作職掌劃分，再轉給館內相關單位依權責直接以電子郵件回覆。即時回覆讀者意見後，館員再定期將讀者意見與回覆的電子檔彙整編輯成常問問題輯，並依性質分類置於圖書館網頁供參考。^[10]

讀者意見書在強調提升服務品質之際，是取得讀者意見最直接的方法之一。圖書館在處理讀者意見書時，首先需要明確訂定處理原則，進而以公開、透明化的方式，掌握適當的時機，積極處理與回覆。

(二)處理流程

Gruber 認為，建置抱怨管理體制的目的是為了恢復顧客滿意度，使顧客不滿的消極效果減到最小，同時檢閱組織與營運處理抱怨的弱點。抱怨管理過程的首要任務，是接收抱怨的來源，一般較常被採用的方式有親自到場抱怨、透過電話、利用 E-mail 等方式；其次要正視抱怨的內容，謹慎而積極的處理，處理後不僅要回應抱怨者，同時應該對所屬機關回報相關情形，並建立相關資源檔案。^[11]

在抱怨處理流程上，東原一靖建議應該導入先建立正確的抱怨處理態度，再談如何發展處理抱怨的作法。至於作法上的步驟：首先，導入公共關係危機處理的觀念；其次，模擬抱怨型態及情境，發展書面式的處理模式；最後，依此模式加強教育訓練。^[12]

鄭玉嬌以圖書館的角度，認為對於讀者抱怨處理方法及程序的建議。方法上包括減壓訓練、抱怨問題化訓練；程序上包括受理事件、理性判斷、危機處理、找出原因解決抱怨、加強內部心理建設、進行內部控管等。^[13] 牛春蘭則建議圖書館於讀者意見收集後，按照意見內容進行統計、分析與處理並摘擇重點、編輯成冊，其編輯包括收集採訪、分析綜合整理、採取措施解決、彙編成冊存檔與工作參考借鑑等。^[14]

[10] 陳淑燕，〈大學圖書館在網路資訊環境的讀者服務規劃〉，《國立中央圖書館臺灣分館館刊》，8：4（2002.12），頁 12。

[11] T. Gruber, "The Complaint Management Process" (2004), Retrieved January 18, 2006, from <http://www.reppel.co.uk/marketing-theory/the-complaint-management-process.html>.

[12] 東原一靖著，李怡儀譯，《顧客抱怨處理術》（臺北：資治文化，1996），頁 83。

[13] 鄭玉嬌，〈讀者抱怨處理研討會心得紀要〉《國立臺灣大學醫學院圖書分館館訊》，59（2002.5），頁 2-3。

[14] 牛春蘭，〈國家圖書館讀者意見的管理與作用〉，《國家圖書館學刊（大陸）》，4（2000），頁 40。

爲提供更完善的服務，國家圖書館（以下簡稱「國圖」）訂定「國家圖書館讀者意見處理原則」，讀者可利用書面意見、電子郵件（E-mail）、電話與其他方式，提供建議、意見或提出問題。同時，爲了讓讀者能夠充分瞭解意見書處理的作業情形情形，另訂定有「國家圖書館讀者意見及諮詢答覆處理流程」，詳如附錄一。^[15]

國立臺中圖書館訂定「國立臺中圖書館讀者意見處理原則」，內容共 15 條。第一條明確說明該原則的主要辦理依據：「一、國立臺中圖書館處理讀者意見，除依「行政機關處理人民陳情案件要點」及有關法令辦理外，悉依本原則辦理。」明訂其目的、服務對象、讀者意見範圍、讀者意見來源、接受及處理讀者意見方式、偶發狀況或民衆抱怨處理程式、陳情案件辦理方式、回覆情形、處理情形公告、管制及追蹤、陳情資料記錄存檔、分析等項目，且內容逐一詳實說明。^[16]

圖書館讀者意見管理機制，需要在人力、物力、時間與資源等各方面，再配合圖書館類型、服務對象的特性與內部組織的現況下，多方相互合作與配套，方能建置符合圖書館應用與處理意見時的重要參考機制。讀者是圖書館的主要顧客，意見的反映讓圖書館知曉應該維持、改善或創新其服務與設施，以提供更舒適的閱覽空間予讀者。藉此，圖書館應該依據設立宗旨，了解其目標、任務與功能，廣納讀者各類型意見，明確訂定讀者意見管理機制，取得讀者的信任，同時滿足讀者的期望與需求。

三、 相關處理程序標準

顧客在消費意識抬頭與企業重視顧客滿意度的影響下，慢慢習慣透過申訴管道表達個人的意見，相形之下，顧客抱怨的處理也成爲企業的重要工作項目之一。世界各國及國際組織爲了保護顧客權益，已開始制定抱怨處理程序標準。而有效處理意見與即時回應顧客，並在顧客與企業雙方取得權益平衡的考量下，亦成爲企業所面臨的重要課題。

[15] 國家圖書館，〈讀者意見處理原則〉。上網日期：2005.02.24。網址：http://www2.ncl.edu.tw/bulletin/bulletin_07.asp。

[16] 國立臺中圖書館，〈讀者意見處理原則〉。上網日期：2005.02.24。網址：<http://www.ntl.gov.tw/service.asp>。

(一)澳中英日國家標準制定

從 2004 年 ISO 10002 標準中發現，重視與保護消費者權益已經是全球性的共同重要議題。然而，早些時間亦有部分國家已經制定相關國家標準：

1.1995 年，澳大利亞發佈 AS 4269-1995 Complaints Handling（抱怨處理）國家標準。內容從投訴者到達到其滿意度，以及接受抱怨後的有效處理過程的必要因素。提供抱怨處理的最佳參考模式。^[17]

2.1998 年，中國大陸參考 AS 4269-1995，制定 GB/T 17242-1998 Guidelines for Complaints Handling（抱怨處理指南）國家標準。規定了組織處理消費者對產品質量投訴的基本原則，確定投訴處理的基本要素、程序及解決爭議的途徑。^[18]

3.1999 年，英國制定 BS 8600：1999 Complaints Management Systems—Guide to Design and Implementation（抱怨管理系統——設計與實施指南）國家標準，在 2000 年制定 CMSAS 8600：2000 Complaints Management Specification（投訴管理準則）與 BS 8600：1999 配套使用。該管理體系包括管理手冊、投訴核心流程、服務規範和標準、投訴指南與投訴記錄等，讓企業每一個投訴都納入管理體系中，以得到妥善的處理。^[19]

4.2000 年 10 月，日本制定 JIS Z 9920：Complaints Handling Management Systems—Guideline（抱怨管理指南）國家標準。內容說明抱怨處理原則與相關準則規範等。^[20]

(二)ISO 10002標準

國際標準組織由 ISO/TC176/SC3（Quality Management and Quality Assurance / Supporting Technologies）在 2003 年 3 月制定第一個關於處理投訴的國際標準草案 ISO 10018，並於 2004 年 9 月正式發佈，並改代號為 ISO 10002，英文全名為 ISO 10002 Quality Management-Customer Satisfaction-Guidelines for Complaints

[17] SAI-Global, "Publication Details-AS 4269-1995 Complaints Handling," (2005), Retrieved February 15, 2006, from <http://www.saiglobal.com/shop/script/Details.asp?DocN=stds000012657>.

[18] 北京方圓萬里行應用技術研究院、中國標準出版社標準諮詢服務部編著，《處理投訴與顧客滿意——國際標準 ISO 10002 初解》（北京：中國標準出版社，2005），頁 24。

[19] 1. 同註 18。

2. MABG4-Issue 2, "Guide to the Management of Billing Complaints," (Sep. 2004), Retrieved February 15, 2006, from <http://www.ofcom.org.uk/telecoms/groups/mandb/docs/MABG4Iss2Sep04.pdf>.

[20] 同註 18。

Handling in Organizations (品質管理顧客滿意——組織抱怨處理指導綱要)。此標準主要目的在為 ISO 9001 Quality Management Systems—Requirements (品質管理系統—系統要求) 及 ISO 9004 Quality Management Systems—Guidelines for Performance Improvements (品質管理系統——績效改善指導綱要) 兩項標準的使用者，提供一套有效果、有效率的抱怨處理程式，也強化抱怨處理績效。同時，為各種商業和非商業或與電子商務有關的行為，當投訴情形發生時，幫助組織執行有效的投訴處理，是顧客滿意與抱怨處理的重要參考依據。

1.ISO 10002 的主要內容

ISO 10002 國際標準在內容上，可分為以下四部分：

- (1) 序 (Foreword)：說明 ISO 標準制定的程序與要求。同時指出一項國際標準的產生，必須至少取得 75% 參加表決的成員同意，方能公布為國際標準。
- (2) 前言 (Introduction)：提出訂定 ISO 10002 標準具有對企業提供有效處理抱怨的重要作用；強調抱怨處理的建置，可以有效提升企業處理抱怨的能力；明確說明 ISO 10002 與 ISO 9000 標準的關係。
- (3) 正文 (Quality Management-Customer Satisfaction-Guidelines for Complaints Handling in Organizations)：內容包括範圍 (Scope)、參考規範 (Normative References)、條文與定義 (Terms and Definitions)、指導原則 (Complaints-handling Framework)、處理架構 (Planning and Design)、處理程序運作 (Operation of Complaints-handling Process)、維護與改善 (Maintenance and Improvement) 等。
- (4) 附錄 (Annex)：以附錄的形式作為引用時的參考指南：小型企業處理投訴指南 (Guidance for Small Businesses)、投訴者情況一覽表 (Form for Complainant)、客觀性 (Objectivity)、投訴後續調查表 (Complaint Follow-up Form)、處理方式 (Responses)、處理投訴流程表 (Escalation Flowchart)、處理投訴過程監督 (Continual Monitoring)、審查 (Audit) 等共八項。

2.ISO 10002 的重要性

國際間建立統一處理抱怨的標準，將提供各行業有關處理抱怨的問題，有一參考的標準，而且提升管理機制的客觀性與可用性。關於 ISO 10002 國際標準的

重要性，以下列三項說明：^[21]

- (1) 為企業抱怨處理提供重要參考依據：同樣對服務態度的抱怨，不同的企業有不同的作法或措施，產生的效果也不相同。ISO 10002 的制定，不僅提醒企業界應當重視顧客的各項意見，同時提供其處理抱怨時有統一的標準作為參考依據。
- (2) 處理抱怨更加有效率：面對越來越多顧客類型，以及各式各樣的抱怨內容，有效率地處理顧客抱怨，是最需要解決的問題。ISO 10002 國際標準的制定，協助全球企業建立一個完整的管理體系，合理且一致性的處理各項抱怨，同時也讓該標準在各企業處理抱怨的過程中，不斷吸收各方的成功經驗，使該標準的內容更充實、架構更完善。
- (3) 加速取得顧客與企業間的共識：提供一項判斷標準，往往能促進雙方加快取得更多共識。依循 ISO 10002 國際標準，顧客藉由該標準而順利反映意見；企業則根據該標準，制定相關處理配套，以有效處理顧客意見。由此可見，ISO 10002 為顧客與企業間建立良好的溝通管道與快速地解決抱怨。

在強調顧客為主並重視保障消費權益的時代，為了有效處理越來越多的建議或抱怨，部分國家將抱怨處理視為增加滿意度、改善服務品質的重要指標之一。因此將相關處理原則與過程等內容，明確訂定為國家標準，使其具規範化與標準化，以作為處理抱怨時的重要參考依據。從國際標準組織訂定相關標準的作為看來，各行業重視顧客意見反映的行為與管理工作，已刻不容緩且不容忽視。

圖書館面對讀者意見書，不僅需要積極建置相關管理機制，同時值得向企業界學習或仿效，早日制定適用於圖書館的抱怨處理程序標準，使得處理原則得以透明且公開化、處理過程兼具可行性、處理之後對圖書館產生反饋性，讓抱怨處理在有職責歸屬、有明確方針與責任義務的劃分下，在完善而明確的處理步驟中，儘速積極處理讀者意見書，同時取得讀者對圖書館保持信任與支持，進而有效改善或重新建立服務及措施，以回饋予讀者。

[21] 朱立恩、梁衛權著，《投訴處理的理論與實務：解讀 ISO 1002：2004 質量管理顧客滿意 組織內部投訴處理指南》（北京市：中國標準出版社，2005）。

四、讀者意見書內容分析

本文爲了瞭解國家圖書館 2002 至 2004 年的讀者意見書，共蒐集研究樣本 615 件，計有 750 項意見。在定質的分析方面，針對讀者意見書的內容建構分類的類目，作爲分析的依據。藉以瞭解讀者投書的原因、解釋讀者意見內含意義。在定量的分析方面，以類目出現次數進行統計數據的整理。從統計資料的分析結果，藉以瞭解各數據的具體結構與內涵。以下先對意見書的內容進行資料分析整理，再進行相關資料的交叉分析。

(一)內容基本分析

依讀者意見書的內容計分：總件數、投書管道、讀者投書件數、意見書項數、承辦單位、回覆與否、意見類型、處理情形、分類項目等項目，進行如下分析整理。

1. 總件數分析

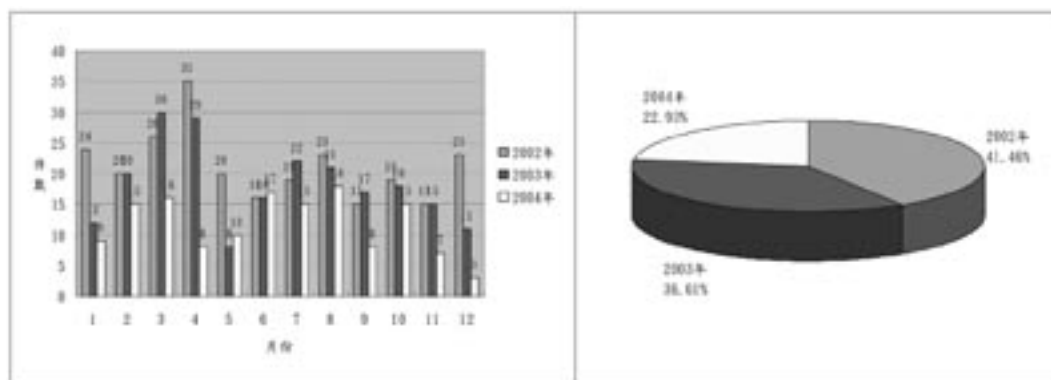
由表一及圖一所示，2002 至 2004 年讀者意見書總收件爲 615 件。2002 年收 255 件最多；全三年每月收件總平均 17.08 件。各年度收件情形如下：

- (1) 2002 年全年收 255 件，佔全三年 41.46%，每月平均收 21.25 件。以 4 月收 35 件爲最多，佔該年度 13.73%；3 月收 26 件爲次多，佔該年度 10.20%；9 月與 11 月各收 15 件爲最少，各佔該年度 5.88%。
- (2) 2003 年全年收 219 件，佔全三年 35.61%，每月平均收 18.25 件。以 3 月收 30 件爲最多，佔該年度 13.70%；4 月收 29 件爲次多，佔該年度 13.24%；5 月收 8 件爲最少，佔該年度 3.65%。
- (3) 2004 年全年收 141 件，佔全三年 22.93%，每月平均收 11.75 件。以 8 月收 18 件爲最多，佔該年度 12.77%；6 月收 17 件爲次多，佔該年度 12.06%；12 月收 3 件爲最少，佔該年度 2.13%。

從總平均數值分析，三年總平均爲 17.08 件，2002 年比總平均多 4.17 件；2003 年比總平均多 1.17 件；2004 年比總平均少 5.33 件。由此顯示，三年的收件件數有逐漸減少的趨勢。

表一：2002至2004年讀者意見書件數統計表

年 月 收件	2002年		2003年		2004年		總 計	
	件數	百分比	件數	百分比	件數	百分比	件數	百分比
1月	24	9.41	12	5.48	9	6.38	45	7.32
2月	20	7.84	20	9.13	15	10.64	55	8.94
3月	26	10.20	30	13.70	16	11.35	72	11.71
4月	35	13.73	29	13.24	8	5.67	72	11.71
5月	20	7.84	8	3.65	10	7.09	38	6.18
6月	16	6.27	16	7.31	17	12.06	49	7.97
7月	19	7.45	22	10.05	15	10.64	56	9.11
8月	23	9.02	21	9.59	18	12.77	62	10.08
9月	15	5.88	17	7.76	8	5.67	40	6.50
10月	19	7.45	18	8.22	15	10.64	52	8.46
11月	15	5.88	15	6.85	7	4.96	37	6.02
12月	23	9.02	11	5.02	3	2.13	37	6.02
總 計	255	100.00	219	100.00	141	100.00	615	100.00
月平均	21.25		18.25		11.75		17.08	
三年百分比	41.46		35.61		22.93		100.00	



圖一：2002至2004年讀者意見書件數分佈圖與百分比圖

2. 投書管道分析

「國圖」讓讀者利用口頭（讀者親自蒞館建議）、書面、信函、電話或網路等方式，對圖書館提供各項興革建議。統計三年間讀者意見書的投書管道，以「讀

者意見書」(書面形式)與「館長信箱」(E-mail 形式)兩項投書管道為主。

經分析結果顯示,以書面形式意見書的投書方式為最多,計 538 件,佔 87.48%;E-mail 方式計 77 件,佔 12.52%。

表二：投書管道件數統計表

投 書 管 道	總 件 數	百 分 比
書面式	538	87.48
E-mail	77	12.52
總計	615	100.00

3. 意見書項數分析

讀者意見書在 2002 至 2004 年間,共收 615 件,各意見書反映的意見可能不只一項,總計 750 項。各單件的意見數以 1 項為最多,計 514 件,佔 68.53%;其次是 2 項,計 158 件,佔 21.07%。單件以 9 項建議事項為最多,有 1 件;次多者為 4 項,有 6 件。

對於讀者意見的意見統計,以意見書內容的實際項目為計量單位,較能具體計算讀者真正投書的意見數量,同時對於意見內容的整理或分析等,更能從數字中瞭解讀者意見的真實內涵,如:經常被投書的意見類型等。

表三：意見書項數統計表

項數	件數	總項數	百分比
1項	514	514	68.53
2項	79	158	21.07
3項	15	45	6.00
4項	6	24	3.20
5項	0	0	0.00
6項	0	0	0.00
7項	0	0	0.00
8項	0	0	0.00
9項	1	9	1.20
總計	615	750	100.00

註：讀者意見書計 615 件,各單件的意見數可能不只 1 項。

4. 承辦單位分析

從統計結果顯示，承辦最多讀者意見書的單位為閱覽組，計 408 次，佔所有承辦單位次數的 55.59%；其次為總務組，計 82 次，佔 11.17%。一般圖書館的對外服務業務，主要由閱覽組負責，因此在讀者意見書的承辦次數上，較其他單位居多。僅承辦 1 次者，計有人事室、秘書室與輔導組。

一般圖書館的對外服務業務，主要由閱覽單位負責，因此在讀者意見書的承辦單位統計上，較其他單位居多。

表四：單位承辦次數統計表

單 位	次數	百分比
閱覽組	408	55.59
總務組	82	11.17
合作社	68	9.26
參考組	50	6.81
採訪組	50	6.81
資訊組	29	3.95
駐警隊	12	1.63
編目組	12	1.63
漢資組	8	1.09
特藏組	5	0.68
研究組	3	0.41
交換處	2	0.27
書號中心	2	0.27
人事室	1	0.14
秘書室	1	0.14
輔導組	1	0.14
總計	734	100.00

註：讀者意見書計 615 件，但是承辦單位可能不只 1 個。

5. 回覆與否分析

讀者描述意見時，可決定是否需要館方給予回覆。由表五所示，讀者選擇「需要」回覆者為最多，計 328 件，佔 53.33%；其次是選擇「不需要」回覆者，計 162 件，佔 26.34%。表示回覆與否「都好」者為最少，僅 1 件，佔 0.16%。

多數讀者從自身的權益或需求，對圖書館提出各項興革意見，一般也希望圖

書館能給予相關的回應或答覆。圖書館往往會依據讀者留下的通訊資料，以書信、郵寄、電話或 E-mail 方式，對讀者表達館方的處理過程或結果等。

表五：回覆與否統計表

回覆與否	總件數	百分比
需要	328	53.33
不需要	162	26.34
未註明	124	20.16
都好	1	0.16
總計	615	100.00

以上資料，從讀者意見書收件，經分件、處理、呈核至歸檔，以及相關承辦單位統計與讀者對於圖書館是否需要回覆其意見等，透過統計數據來說明或表達其處理過程中的情況或現象。讀者投書、圖書館收件與歸檔、同一讀者投書件數、承辦單位數等，均以 1 件或 1 單位者為最多；承辦單位以閱覽組為最多；讀者多選擇需要圖書館給予答覆。一般讀者意見書尚屬單純，而讀者對於圖書館提供的閱覽相關服務，因攸關自身權益也比較在乎。

6. 意見類型分析

針對讀者意見書的內容，將意見類型歸納為「抱怨」、「建議」、「讚美」與「諮詢」等 4 種類型。以「抱怨」類型的項目數為最多，計 461 項，佔 61.47%；其次是「建議」類型，計 255 項，佔 34.00%。以「諮詢」的類型為最少，計 13 項，佔 1.73%。

從讀者意見書的內容上進行分析，抱怨雖然佔的比例最高，但是對圖書館而言，讀者意見書不僅能蒐集讀者對圖書館的正反面意見或建議，也能從中得到讀者對圖書館提供服務滿意或讚賞的回饋，帶給圖書館正面效益之外，亦能塑造良好的服務形象。

表六：意見類型統計表

意見類型	項目數	百分比
抱怨	461	61.47
建議	255	34.00
讚美	21	2.80
諮詢	13	1.73
總計	750	100.00

7. 處理情形分析

分析讀者意見書的處理情形，歸納為「接受」、「保留」、「未覆」與「研辦」等 4 種類型。由表七所示，以「接受」類型的項數為最多，計 501 項，佔 66.80%；其次是「保留」類型，計 238 項，佔 31.73%。以「研辦」的類型最少，計 2 項，佔 0.27%。

圖書館在處理讀者意見書的作法上，部分有關圖書館法令組織規章、政策規定或服務宗旨等，無法順應讀者的意見之外，多數均能接受讀者的建議，積極進行改善服務與措施。

表七：處理情形統計表

處理情形	項目數	百分比
接 受	501	66.80
保 留	238	31.73
未 覆	9	1.20
研 辦	2	0.27
總 計	750	100.00

8. 分類項目分析

(1) 4 大類項目統計

彙整 2002 至 2004 年讀者意見書，內容項目計 750 項，依內容、屬性等彙整為 4 大類、17 小類。詳見附錄二。該 4 大類依序為讀者服務、館藏資源、館舍設施與行政管理。

讀者服務是圖書館接觸讀者、提供讀者各項服務的第一線。根據統計資料，以讀者服務項目數最多，計 536 項，佔 71.47%；其次是館舍設施，計 137 項，佔 18.27%。以行政管理項目數最少，計 8 項，佔 1.07%。

表八：4大類項目統計表

分類項目	項目數	百分比
1讀者服務	536	71.47
3館舍設施	137	18.27
2館藏資源	69	9.20
4行政管理	8	1.07
總 計	750	100.00

(2) 各分類項目統計

根據 750 項讀者意見書內容，分析歸納為 17 小類。在讀者服務大類下，以 1-5 館員服務的項數為最多，如館員服務態度不佳，或者館員應當增加專業知能等，也有對館員服務態度表示讚美或感謝，共計 137 項，佔 25.56%；其次是 1-1 閱覽服務，如建議放寬入館資格、延長圖書館開放服務時間等，共計 122 項，佔 22.76%。以 1-6 其他服務的項數為最少，共計 43 項，佔 8.02%。

面對讀者服務，館員自我情緒管理亦是重要課題。同時也必須加強第一線服務人員基本規範的訓練與專業知識的充實，以期提供更為優質的服務。

表九：讀者服務大類下各小類項目統計表

1 讀者服務	項目數	百分比
1-5館員服務	137	25.56
1-1閱覽服務	122	22.76
1-2流通服務	93	17.35
1-4資訊服務	77	14.37
1-3重製服務	64	11.94
1-6其他服務	43	8.02
總 計	536	100.00

在館藏資源大類下，以 2-2 增訂薦購的項數為最多，如專業書刊、報紙、光碟資料庫等，共計 31 項，佔 44.93%；其次是 2-3 閱書刊補缺，如論文、法令資料等，共計 14 項，佔 20.29%。以 2-4 受贈處理的項數為最少，共計 2 項，佔 2.90%。

部分讀者會針對調閱不成的書刊或其他資源，提出相關書目資料並建議圖書館購置。除了可能因為資料置錯書架，或者正由其他讀者使用之外，一般將再依據館藏發展政策，衡量是否購置該資源。

表十：館藏資源大類下各小類項目統計表

2 館藏資源	項目數	百分比
2-2增訂薦購	31	44.93
2-3書刊補缺	14	20.29
2-5技術服務	10	14.49
2-6資料校正	9	13.04
2-1書刊徵集	3	4.35
2-4受贈處理	2	2.90
總 計	69	100.00

在館舍設施大類下，如表十一所示，以 3-2 設備維修的項數為最多，如照明、空調等相關設備、安全或標示系統等，共計 84 項，佔 61.31%；其次是 3-1 空間與動線規劃，如建議空間改善或規劃停車位等，共計 28 項，佔 20.44%。以 3-3 環境維護的項數為最少，共計 25 項，佔 18.25%。

讀者在使用圖書館的館舍設備後，發現有窒礙難用或者短缺等情況時，往往會透過意見書表達意見或建議。圖書館可以事先由相關單位在開館前進行設施的檢查或測試，以提供讀者便捷的閱覽空間，勢必將可以減少讀者對類似問題的投書。

表十一：館舍設施大類下各小類項目統計表

3 館舍設施	項目數	百分比
3-2設備維修	84	61.31
3-1空間與動線規劃	28	20.44
3-3環境維護	25	18.25
總 計	137	100.00

讀者意見書的 4 大類分項中，以行政管理大類的意見最少。4-1 圖書館形象與 4-2 出版品的項目數均各計 4 項，各佔 50.00%。前者如圖書館英文名稱更改、設計新館徽與重新找尋圖書館定位等；後者如英文導覽與名人錄資料內容更正、提供贈閱的出版品應建立標準等。

表十二：行政管理大類下各小類項目統計表

4 行政管理	項目數	百分比
4-1圖書館形象	4	50.00
4-2出版品	4	50.00
總 計	8	100.00

彙整上述 4 大類以下的各小類統計表，如表十三所示。

表十三：各分類項目統計表

大 類	小類	總項數	百分比
1.讀者服務	1-1閱覽服務	122	16.27
	1-2流通服務	93	12.40
	1-3重製服務	64	8.53
	1-4資訊服務	77	10.27
	1-5館員服務	137	18.27
	1-6其他服務	43	5.73
2.館藏資源	2-1書刊徵集	3	0.40
	2-2增訂薦購	31	4.13
	2-3書刊補缺	14	1.87
	2-4受贈處理	2	0.27
	2-5技術服務	10	1.33
	2-6資料校正	9	1.20
3.館舍設施	3-1空間與動線規劃	28	3.73
	3-2設備維修	84	11.20
	3-3環境維護	25	3.33
4.行政管理	4-1圖書館形象	4	0.53
	4-2出版品	4	0.53
總 計		750	100.00

從讀者意見的意見類型、圖書館處理情形類型、意見項目類型的分類與歸納，讀者以對圖書館提出抱怨類型的意見者最多；圖書館在處理上多能接受，一些可能涉及圖書館設立宗旨、政策或服務對象等因素者，才予以保留服務或再予研辦。將讀者意見書的內容加以分類，4 大類中以圖書館讀者服務的意見為最

多。在讀者服務方面，對館員服務方面較有意見；館藏資源方面，係對圖書資源的增訂薦購的意見較多；館舍設施方面，以設備維修較多讀者投書；行政管理方面，則圖書館形象與對於出版品的意見各居一半。

圖書館以提供讀者便捷的各項服務為主要任務與目的，而設立宗旨、服務對象、主要任務、服務內容的差異，導致在部分執行層面上，不得不保留原有的服務、政策或措施。機關設置目標與讀者需求的差異，管理層級應當力求平衡並設法妥善解決。

(二)內容交叉分析

1. 每半年意見書類型分析

在意見書類型的分析上，以每半年為時間單位，從表中可看出，有關「抱怨」的意見，有逐漸減少的趨勢。分析可能因素，包括圖書館提供的服務，逐漸能滿足讀者的需求等。

表十四：每半年意見類型統計表

類 型	2002/1-6	2002/7-12	2003/1-6	2003/7-12	2004/1-6	2004/7-12	總計
抱 怨	102	87	85	80	59	48	461
建 議	59	37	40	49	32	38	255
讚 美	7	2	8	1	2	1	21
諮 詢	3	3	3	1	0	3	13
總 計	171	129	136	131	93	90	750

2. 每半年意見書處理情形分析

以每半年為時間單位，分析意見書處理情形，均以「接受」的項數最多。此項目大致與上述「抱怨」的情形相呼應。

表十五：每半年意見處理情形統計表

處 理	2002/1-6	2002/7-12	2003/1-6	2003/7-12	2004/1-6	2004/7-12	總計
接 受	105	96	89	84	64	63	501
保 留	57	33	47	47	28	26	238
研 辦	0	0	0	0	1	1	2
未 覆	9	0	0	0	0	0	9
總 計	171	129	136	131	93	90	750

3. 每半年意見書分類 4 大類分析

分析意見書分類情形，每半年處理件數最多者均為讀者服務，與次多的館舍設施均有為數不少的差距，顯示圖書館即便面對數位化時代所帶來的改變或衝擊，對於讀者服務的提升，仍是最首要的課題。

表十六：每半年意見分類項目統計表

分 類	2002/1-6	2002/7-12	2003/1-6	2003/7-12	2004/1-6	2004/7-12	總計
讀者服務	122	93	110	86	69	56	536
館藏資源	15	12	13	13	7	9	69
館舍設施	32	23	13	31	15	23	137
行政管理	2	1	0	1	2	2	8
總 計	171	129	136	131	93	90	750

4. 意見書分類與類型分析

從讀者意見書的 4 大類進行分析，以讀者服務為最多讀者投書；從投書類型分析，以抱怨類型的意見最多。當兩者交叉分析時，對讀者服務的抱怨，最多讀者反映類似的意見。

在讀者服務項目中，以建議放寬入館年齡限制與延長開放服務時間，是讀者抱怨最多的類型。國家圖書館基於設立宗旨、主要任務與服務對象等考量，並與其他國家圖書館比較之下，仍維持原有服務政策以提供服務。

表十七：意見類型與分類項目交叉統計表

分 類	抱 怨	建 議	諮 詢	讚 美	總計
讀者服務	350	157	9	20	536
館藏資源	31	35	3	0	69
館舍設施	74	61	1	1	137
行政管理	6	2	0	0	8
總 計	461	255	13	21	750

5. 意見書分類與處理情形分析

圖書館處理讀者意見書的立場，以接受讀者意見者為最多。除了屬於政策面的意見外，一般有關館員、流通、資訊或重製服務等類型的建議，圖書館多能接受並力求積極改善。

表十八：意見處理情形與分類項目交叉統計表

分 類	接 受	保 留	研 辦	未覆	總計
讀者服務	341	191	1	3	536
館藏資源	66	3	0	0	69
館舍設施	89	41	1	6	137
行政管理	5	3	0	0	8
總 計	501	238	2	9	750

6. 意見書類型與各小類分析

從各小類分析，在書刊徵集一項，其處理情形的件數均為 2 件；資訊服務、環境維護與出版刊物，抱怨與接受的件數均維持一樣。在閱覽服務與圖書館形象上，以表示保留者居多。

表十九：意見類型與各小類交叉分析

分類	抱怨	建議	接受	保留
讀者服務小計	350	157	341	191
閱覽服務	74	46	38	84
流通服務	57	33	61	32
重製服務	23	38	33	31
資訊服務	50	26	50	27
館員服務	118	1	130	6
其他服務	28	13	29	11
館藏資源小計	31	35	66	3
書刊徵集	2	2	2	2
增訂薦購	5	25	29	1
書刊補缺	7	7	14	0
受贈處理	0	0	2	0
技術服務	9	1	10	0
資料校正	8	0	9	0
館舍設施小計	74	61	89	41
空間動線	9	18	9	17
設備維修	42	42	57	24
環境維護	23	1	23	0
行政管理小計	6	2	5	3
圖書館形象	2	2	1	3
出版刊物	4	0	4	0

註：各小類件數最多者，加網底標示之。

圖書館的讀者意見書能表達讀者的看法與意見，同時反應讀者當下的情緒與需求，通常是反應負面的情緒比較多，但是並不會因此造成圖書館的負面作用。

讀者服務涉及的層面很廣，需要部門或業務間彼此相互合作，方能為讀者提供最適切的服務。從讀者意見書的分析結果顯示，讀者抱怨圖書館的讀者服務部分最多，而圖書館多能接受其意見而改善服務。對讀者而言，至少有發洩的管道。對圖書館而言，正面或負面意見，都具有參考價值，圖書館就有改進的機會。

五、結 論

「圖書館法」在 2001 年 1 月 17 日發布施行後，相關輔導體系、營運基準、

技術規範與圖書館專業人員資格認定等，依該法源依據逐漸而訂定。此乃對各類型圖書館各項相關資源、設備、人員管理等，明確指示圖書館的設立規範與經營依循標準。亦讓圖書館在為讀者規劃服務內容或實地提供服務時，有了重要的參考準則。圖書館對於服務對象具有教育、文化、資訊、休閒等功能，相對地，在強調讀者服務的課題上，對於服務品質也具有持續創新與深化的空間。

(一)構成圖書館讀者投書的相關因素

1. 讀者投書項目與目的：個人需求與立場

讀者在投書時，多以個人的需求為出發點，及其便利性為立場，因此對於圖書館的設立機構、主要服務對象或設立宗旨等因素，以及一些圖書館外部的政策、環境等因素，不會是其投書的主要內容或重點。

(1) 讀者服務是讀者投書的主要項目。舉凡館員的服務態度不佳、專業知能需要加強、入館資格不該受限制、閱覽證件應當徹底檢查等，是投書的主要內容。

(2) 讀者進行投書是為了表達個人意見或看法、反映自身的情緒與需求、圖書館不符合其期望等，加上讀者對圖書館的不瞭解、希望透過投書給圖書館壓力或新的觀念、期待圖書館提供更多的服務。

讀者投書的背景或緣由原本就非單一原因可以解釋，加上圖書館類型的不同，導致構成讀者投書的因素更具差異性。圖書館讀者意見書是圖書館與外部環境增進互動關係的重要橋樑之一，圖書館任何一項政策的訂定或變更，難免會牽涉到讀者使用圖書館的相關權益問題，藉此容易引起讀者表達其個人立場與意見。讀者投書的原因或因素，大部分來自圖書館未達到其預期需求。讀者對圖書館提出的各項反映意見，會隨著時代的進步與趨勢走向，而有所不同。圖書館無法完全預知讀者可能提出的意見為何，同時必須考量取得機構目標與讀者需求之間的平衡點，並且與讀者達成共識，對圖書館讀者意見的處理工作，是相當重要的課題。

2. 讀者投書主要內容：館員服務態度

根據讀者意見書的內容分析結果顯示，大部分讀者投書的原因來自圖書館讀者服務中的館員服務態度問題。其他投書的原因、心理層面與可能因素等，歸納如下：

(1) 讀者對圖書館提供的服務對象、服務內容、設置宗旨等不夠瞭解，或者

圖書館主動行銷或宣導的作為不足，導致讀者對圖書館認識不夠，而產生認知上的差距。因此讀者透過讀者意見書，表達對圖書館服務或設備等的不同意見。

- (2) 有時讀者借鏡其他機關單位或者外來文化的作為，提供給予圖書館創新的觀念或服務，以作為參考或學習的機會。
- (3) 讀者主動表達對圖書館所提供的內部資源，無法滿足其需求，如：館藏類型或量的不足、資源設備不夠、不足等。
- (4) 讀者抱怨圖書館的內部人為因素，如：圖書館館員服務態度不佳、館員專業形象尚待提升等。
- (5) 讀者希望圖書館延長週末或假日的開館時間，期待圖書館提供更多、更完善的資訊服務。
- (6) 中國人天性含蓄，讚美對方的機會較少。

由此可見，讀者投書的主要動機是因為圖書館未達到讀者個人預計的期望或需求，導致產生心理上的落差，而希望藉由圖書館建置的讀者投書機制，以表達對圖書館任何館務的不滿、抱怨或建議。

(二) 圖書館對讀者意見書的因應對策

1. 讀者意見書對圖書館具有正面作用與實質意義

以讀者服務為中心的圖書館營運中，圖書館不僅要主動積極蒐集讀者對圖書館的一切批評與反映，對於讀者無論是正負面的需求或意見，均有其意義與價值，圖書館必須以積極且正面的態度回應，同時作為圖書館在決策過程中的重要參考依據。讀者意見書對圖書館的影響與作用，主要歸納為下列幾項：

- (1) 具有對圖書館提出興革建議與違失或違規行為的舉發。
- (2) 維護讀者權益及表達對圖書館的謝意等作用。
- (3) 讀者主動對圖書館進行反饋作用，具有改善館務的功能。
- (4) 是瞭解讀者需求、提升服務品質、加強服務創新的重要依據。
- (5) 在處理讀者意見的過程中，加強館員團隊精神與提升對圖書館的使命感。
- (6) 在讀者意見書的處理過程中，深入瞭解讀者的期盼與需求，進而提供以服務為導向的閱覽環境空間。

讀者主動反映意見，圖書館更應該秉持合理、合法、審慎、迅速的原則秉公

適當處理讀者意見書，並妥善給予回覆。

2. 增進與讀者互動溝通的機會

在 ISO 10002 標準中說明溝通是抱怨處理的開端，對整個流程舉足輕重。藉此可見，圖書館讀者意見書的處理過程，首要為溝通，而在讀者投書之前的溝通，更形重要。

減少讀者意見書的方式之一，可透過圖書館簡介、圖書館手冊或指南、導覽參觀或利用指導等，進行行銷與推廣服務的工作，作為與讀者溝通的基本方式，使讀者有更多的機會或管道認識圖書館。此外由館員適時的提供協助或解說，藉以介紹圖書館的基本立場與服務原則等。對讀者提出回覆內容時，可藉由電話、E-mail 或書信郵寄方式，以說明意見書處理的過程或結果。

3. 圖書館必須謹慎的回覆讀者意見

從強調管理系統應該以開放式管理理論為基礎的觀點上看來，讀者意見實具備開放系統的順應時勢、加強整合與協調，及與外在環境或系統相互合作等特質。這些特質能為圖書館管理層級提供正確的改進方向，故圖書館管理層級更應該建立讀者意見與圖書館永續經營概念的相互依存關係，並真正重視讀者意見的價值與意義。

藉此，圖書館無論是否能達到讀者的預期期望與需求，都需要確實正視讀者的意見，在多方衡量與審慎評估下，也必須積極完成工作且妥善回覆讀者。即使牽涉到圖書館立場、政策、程序、原則或規定等不容一時之間改變事實者，也應該謹慎且口徑一致地回覆讀者。而對讀者進行意見回覆的過程，是對先前失敗的服務進行補救，是否能讓讀者重建對圖書館的信任與滿意，這是最關鍵的地方。

在以服務為導向的時代，讀者意見是圖書館應該重視的寶貴資料，讀者意見書是讀者主動表達意見的重要溝通管道。無論機關單位的性質或大小，建置讀者意見書管理機制有其重要性與必要性。讀者意見是讀者需求、館員服務與圖書館政策，三位一體的體現與總和，正因應木桶理論的精神，缺一不可、三者必須密切配合。

4. 儘速建立抱怨處理的國家標準

從部分國家積極建立抱怨處理的相關國家標準，乃至 ISO 制定 10002 國際標準的情況看來，未來對顧客意見的處理與服務滿意度的重視。因此，如何取得顧客寶貴的意見，以及如何有效處理顧客抱怨，必將被企業視為一項重要的工作項

目。國內目前暫無制定顧客抱怨處理的相關規定，實應儘速援引國際標準的內容與規定，同時仿效其他國家標準的作法，配合國情需要與各界需求，以建立適用於國內企業的國家標準。

圖書館雖屬非營利組織，但抱怨處理相關標準的規劃作業或內容等，亦可作為處理讀者意見書時的參考。從圖書館處理讀者意見書的流程中發現，其大致與行政生態學中的輸入、轉化及輸出程式循環規範，有著異曲同工之妙。同時透過讀者意見書管理機制為開放性體系，不斷與讀者產生互動與相互影響，讓讀者得以透過管道表達意見，促使圖書館保留原有服務或適度地調整服務政策，以提供更適切讀者的服務。

致 謝

本文由國家圖書館宋副館長建成指導完成，亦感謝匿名審查委員於審查意見中提供本文修正的建議。在此一併敬致最深謝忱。

(收到日期：95.5.5；修訂接受日期：95.12.20)

參考文獻

- 牛春蘭。〈國家圖書館讀者意見的管理與作用〉，《國家圖書館學刊（大陸）》，4（2000），頁 40。
- 北京方圓萬里行應用技術研究院、中國標準出版社標準諮詢服務部編著。《處理投訴與顧客滿意——國際標準 ISO 10002 初解》（北京：中國標準出版社，2005），頁 24。
- 石滋宜。《石滋宜談競爭力》（臺北：臺灣商務，2004），頁 184。
- 任賢旺。《售後服務與抱怨處理》（臺北：憲業企管，2004），頁 290。
- 朱立恩、梁衛權著。《投訴處理的理論與實務：解讀 ISO 1002：2004 質量管理顧客滿意組織內部投訴處理指南》（北京：中國標準出版社，2005）。
- 何光國。〈從完全品質管理論圖書館讀者服務品質之提升〉，《資訊傳播與圖書館學》，1：1（1994.9），頁 29。
- 何光國。〈從完全品質管理論圖書館讀者服務品質之提升〉，《資訊傳播與圖書館學》，1：1（1994.9），頁 29。
- 克倫德（Rick Crandall）著，高子梅譯。《顧客服務最佳行銷方法》（臺北：臉譜，2003），頁 369。

- 宋建成。〈邁向電子圖書館新紀元——國家圖書館讀者服務的現況展望〉，《國家圖書館館訊》，85：2 = 69 (1996.8)，頁 15。
- 東原一靖著，李怡儀譯。《顧客抱怨處理術》(臺北：資治文化，1996)，頁 83。
- 國立臺中圖書館。〈讀者意見處理原則〉。上網日期：2005.02.24。網址：<http://www.ntl.gov.tw/service.asp>。
- 國家圖書館。〈讀者意見處理原則〉。上網日期：2005.02.24。網址：http://www2.ncl.edu.tw/bulletin/bulletin_07.asp。
- 陳淑燕。〈大學圖書館在網路資訊環境的讀者服務規劃〉，《國立中央圖書館臺灣分館館刊》，8：4 (2002.12)，頁 12。
- 陳耀茂。《服務行銷與管理》(臺北縣五股鄉：高立，2003)，頁 442。
- 劉典嚴。《服務業行銷》(臺中：滄海，2004)，頁 276。
- 鄭玉嬌。〈讀者抱怨處理研討會心得紀要〉《國立臺灣大學醫學院圖書分館館訊》，59 (2002.5)，頁 2-3。
- 魏勝彥。〈淺談顧客滿意服務與抱怨處理〉，《今日合庫》，28：12 = 336 (2002.12)，頁 96-98。
- De Saez, E. E., *Marketing Concepts for Libraries and Information Services*. 2nd ed. (London: Facet 2002).
- Gruber, T., "The Complaint Management Process," (March 10, 2004), Retrieved January 18, 2006, from <http://www.reppel.co.uk/marketing-theory/the-complaint-management-process.html>.
- International Organization for Standardization(ISO), "ISO 10002:2004 Abstract," Retrieved Dec. 30, 2005, from <http://www.iso.org/iso/en/CatalogueDetailPage.CatalogueDetail?CSNUMBER=35539>.
- MABG4-Issue 2, "Guide to the Management of Billing Complaints," (Sep. 2004), Retrieved February 15, 2006, from <http://www.ofcom.org.uk/telecoms/groups/mandb/docs/MABG4Iss2Sep04.pdf>.
- Oh, Dong-geun "Complaining Behavior of Academic Library Users in South Korea," *The Journal of Academic Librarianship* (2004), pp.136-144.
- SAI-Global, "Publication Details-AS 4269-1995 Complaints Handling," (2005), Retrieved February 15, 2006, from <http://www.saiglobal.com/shop/script/Details.asp?DocN=stds000012657>.
- Walters, Suzanne, *Customer Service: A How-To-Do-It Manual for Librarians* (New York: Neal-Schuman Publishing 1994).

附錄一 國家圖書館讀者意見處理原則

國家圖書館讀者意見處理原則：

本館歡迎各界建議，讀者若有任何意見，可利用書面、電話、電子郵件等方式提供各項建議或問題，本館將迅速處理答覆。

以下方式歡迎多加利用：

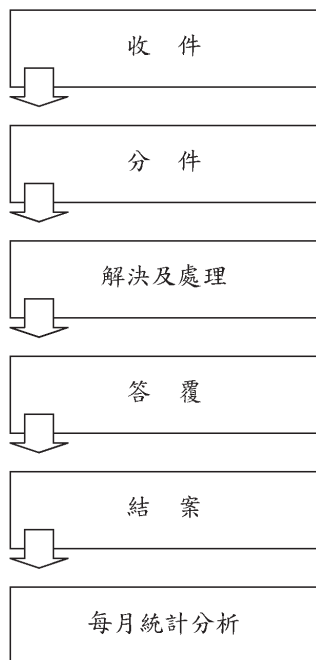
- 1.書面意見：本館於各服務櫃臺均置「讀者意見書」，歡迎讀者取用。
- 2.電子郵件（E-mail）：本館設有「館長信箱」，提供讀者利用。

其他一般服務及參考諮詢問題，歡迎來電詢問：

- 1.閱覽組總服務臺：TEL: 02-23619132 轉213
- 2.參考服務專線：TEL: 02-23147322 轉250

本館接獲「讀者意見書」或「電子郵件意見」，將循以下程序辦理，除儘快回覆讀者建議外，並力求向上提升服務品質。

國家圖書館讀者意見及諮詢答覆處理流程



作業內容：

一、收件

1. 電話
2. 書面
3. E-mail

二、分件

1. 判定問題及意見類型
2. 分派承辦單位

三、解決及處理

1. 判定問題及意見性質
2. 問題及意見處理
3. 找出解決方案

四、答覆

1. 口頭立即答覆
2. 電話答覆
3. 書面答覆

五、結案

六、每月統計分析

附錄二 讀者意見書分類架構表

1 讀者服務

1-1 閱覽服務

- 1-1-1 入館資格
- 1-1-2 閱覽證件
- 1-1-3 開館時間
- 1-1-4 閱覽須知
- 1-1-5 閱覽規章
- 1-1-6 加強管理

1-2 流通服務

- 1-2-1 藏書佈局
- 1-2-2 圖書調閱
- 1-2-3 歸還與上架
- 1-2-4 典藏保存

1-3 重製服務

- 1-3-1 列印服務
- 1-3-3 複印儲值卡
- 1-3-4 攝影或掃描
- 1-3-5 隨身硬碟
- 1-3-6 授權問題

1-4 資訊服務

- 1-4-1 資訊檢索
- 1-4-2 網頁與網路服務
- 1-4-3 改善軟硬設備
- 1-4-4 增設電腦
- 1-4-5 資訊安全

1-5 館員服務

- 1-5-1 服務良好
- 1-5-2 服務不佳
- 1-5-3 館員專業

1-6 其他服務

- 1-6-1 筆記電腦
- 1-6-2 文具設備

1-6-3 餐廳或販賣部

1-6-4 讀者意見

1-6-5 竊物處理

1-6-6 代查書目資料

1-6-7 加強防範疫情

1-6-8 翻譯服務

1-6-9 代購圖書服務

2 館藏資源

2-1 書刊徵集

2-1-1 全國善本書籍

2-1-2 學位論文

2-1-3 新聞影帶

2-1-4 日韓文資料

2-2 增訂薦購

2-2-1 圖書

2-2-2 期刊

2-2-3 報紙

2-2-4 兒童讀物

2-2-5 光碟資料

2-2-6 資料庫

2-3 書刊補缺

2-3-1 圖書

2-3-2 期刊

2-3-3 論文

2-3-4 法令活頁資料

2-4 受贈處理

2-4-1 僑委會

2-4-2 個人

2-5 技術服務

2-5-1 加速採編

2-5-2 叢書分冊編目

2-6 資料校正

2-6-1 書目紀錄

2-6-2 資料庫

2-6-3 資料內容

3 館舍設施

3-1 空間與動線規劃

3-1-1 空間改善

3-1-2 動線規劃

3-1-3 停車位

3-2 設備維修

3-2-1 照明或電源設備

3-2-2 空調設備

3-2-3 飲水設備

3-2-4 家具設備

3-2-5 安全系統

3-2-6 標示系統

3-2-7 噪音改善

3-3 環境維護

3-3-1 衛生清潔

3-3-2 環境綠化

4 行政管理

4-1 圖書館形象

4-1-1 館名

4-1-2 定位

4-1-3 館徽

4-2 出版刊物

4-2-1 出版時間

4-2-2 內容校正

4-2-3 贈閱標準

The Management and Analysis of the Library Readers' Suggestions: Case Study of National Central Library

Chen-lan Lai

Abstract

All the facilities and resources of libraries are developed for providing appropriate services to readers. Library services can not be always satisfied by readers; therefore, it is important for libraries to collect and manage readers' suggestions. The research uses content analysis technique to collect readers' suggestions in National Central Library from 2002 to 2004 and try to understand the reasons, contents and responses from the library.

Keywords (關鍵詞) : National Central Library ; Readers' Suggestions ; Management of Readers' Suggestions

國家圖書館 ; 讀者意見書 ; 意見書處理

Chen-lan Lai : Library Assistant, Research Division, National Central Library ; E-mail: lan0114@ncl.edu.tw