

佛山市联合图书馆体系指导性技术文件

FSUL/Z 52—2024

读者满意度测评规范

（报批稿）

2024 - XX - 发布

2024 - XX - XX 实施

佛山市文化广电旅游体育局 发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 1

5 测评要求 1

6 测评方法 2

7 测评范围 2

8 测评指标 2

9 测评数据 2

10 数据处理 2

11 测评报告 3

12 测评结果应用 3

参考文献 4

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由佛山市文化广电旅游体育局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

读者满意度测评规范

1 范围

本文件规定了图书馆开展读者满意度测评工作的基本原则、测评要求、测评方法、测评范围、测评指标、测评数据、数据处理、测评报告和测评结果应用的内容。

本文件适用于联合图书馆体系成员馆读者满意度测评工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

WH/T 70.2-2020 公共图书馆评估指标第2部分：省、市、县级公共图书馆

FSUL/Z 49 成员馆考评规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

读者满意度

读者在接受图书馆一次或多次服务之后的内心感受和主观评价，是其接受服务的可感知效果与其期望值比较的程度。

3.2

读者满意度测评

图书馆为了解读者对其提供服务的满意程度，策划和设计获取读者满意度信息的程序，实施调查，统计并分析读者满意结果的过程。

4 基本原则

4.1 严格执行有关法律法规和政策，全面准确、科学客观界定公众的合理诉求，保证信息公正。

4.2 除依法不得公开的信息，将评价过程、评价结果等向社会公开。

4.3 对评价数据进行分析研判，针对问题提出整改意见建议，并落实改进。

5 测评要求

5.1 应每年开展不少于一次针对图书馆整体服务满意度的综合测评。

5.2 应以问卷形式将已确定的测评指标转化为调查问卷。

5.3 可通过发放读者满意度调查问卷对本馆服务效果进行满意度测评。

5.4 中心馆、区总馆应对回收的读者满意度调查表进行分析，针对薄弱环节提出整改意见，调查数据应系统整理，建档保存；分馆、基层服务点应配合开展整改提升工作。

6 测评方法

针对图书馆整体服务满意度的综合测评，应按照以下要求开展：

- a) 图书馆服务满意度的选项可分为“满意”“基本满意”“不满意”三项，满意度以选择“基本满意”和“满意”的人数占调查总人数的比例计算。各成员馆的读者满意度应不低于 85%；
- b) 中心馆、区总馆可自行或委托相关机构向读者随机发放读者满意度调查表，分馆、基层服务点由其所属的中心馆、区总馆统筹开展测评，其中中心馆、区总馆应参照公共图书馆评估要求制定统一的调查问卷模板、收集整理调查结果，分馆、基层服务点负责通过各自渠道发放满意度调查表。满意度调查表模板应符合 WH/T 70.2-2020 中附录 B 的要求；
- c) 年度有效问卷数应为中心馆不少于 600 份、区总馆不少于 400 份、分馆不少于 100 份、基层服务点不少于 20 份。其中，分馆、基层服务点的读者满意度考评指标应符合 FSUL/Z 49 的要求。

7 测评范围

满意度测评范围包括但不限于：

- a) 对图书馆整体服务满意度的综合测评，含服务环境与设施设备、文献资源、服务内容与质量、工作人员等；
- b) 对图书馆某个服务范围的满意度测评，如服务效能、服务资源、服务宣传等的满意度测评；
- c) 对图书馆某项服务内容的满意度测评，如对文献借阅、信息咨询、阅读推广等的满意度测评。

8 测评指标

图书馆应根据测评范围及所识别的读者和读者需求确定测评指标。

9 测评数据

9.1 图书馆应确定抽样总体，并选择与测评方法相对应的抽样方法。

9.2 收集数据宜使用多种方法，图书馆应根据测评范围、预算等选择数据收集方法，收集方法包括但不限于问卷调查、电话调查、面访调查、电子调查等。

10 数据处理

10.1 准备数据

图书馆应对获得的数据进行检验，剔除不可用数据，并根据需要进行数据分类。

10.2 数据统计分析方法

图书馆应根据所获得的数据类型和测评范围选择相应的数据分析方法。

10.3 统计与分析

应根据所选的数据统计分析方法对可用数据进行统计，得出读者满意度测评结果，并可根据需要做进一步分析，如对综合测评结果或单项测评结果进行分析，识别导致读者满意或不满意可能的因素，以及这些因素对于读者满意的影响程度。

11 测评报告

宜对整个测评工作进行总结，并形成测评报告。报告内容应包括测评范围、测评过程、测评结论以及整改建议等。

12 测评结果应用

应将相关测评结果传递到相应部门，以实现读者满意度的持续提升。

参 考 文 献

- [1] GB/T 28220 公共图书馆服务规范
 - [2] DB4406/T 9 联合图书馆体系建设管理规范
 - [3] 文化和旅游部办公厅关于开展第七次全国县级以上公共图书馆评估定级工作的通知(办公共发〔2022〕90号)
-