

2020 年新北市立圖書館通借通還配運

服務問卷調查報告



新北市立圖書館

中 華 民 國 110 年 6 月

2020年新北市立圖書館通借通還配運服務問卷調查報告

前言

新北市立圖書館通借通還配運服務已逾8年，為了瞭解本館的需求、提供更好的服務品質特別針對廠商服務項目提出問卷調查，以做為我們改善作業流程、提高服務品質的重要參考。

目標

- 1 理貨：利用分類機讀取商品條碼，按指定館別分類，運用設備的品質控制方式，避免人工作業判斷的失誤，以達到本館之要求。
- 2 配運：分區配送。希望廠商協助本館，一同解決各館書籍典藏相互支援，縮短城鄉的差距，提供市民讀者更便利的服務。
- 3 希望藉由本公司的專業物流和配送機能，提供本館高品質通閱服務、降低失誤率，並盡力滿足新北市圖的需求。
- 4 透過新北市立圖書館通借通還配運服務問卷調查，提升品質並改善作業流程。

執行方式

- 1 共調查104家新北市立圖書館。(4家為數位圖書館)
- 2 調查時間：2020年9月14日～9月26日。
- 3 調查方法：線上問卷填寫。

調查結果

- 1 總共取得100館共276份樣本問卷。
- 2 總平均為 **4.75 (非常滿意)**，。感謝各位本館夥伴們的協助與配合，由此認定廠商服務品質通過稽核。有關建議事項，請相關單位提出改善方案，並針對各館勾選不滿意的項目及最低分的三項做出調整與對應。

截至2020年至8月，理貨平均失誤率為十萬分之一點一（依館方反應統計）。失誤率控制在標準值之內。

- 3 失誤率：

項目	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	平均
作業失誤率	0.0000%	0.0034%	0.0004%	0.0000%	0.0013%	0.0014%	0.0021%	0.0005%	0.0011%

三大類滿意度調查結果

項目	滿意度平均(滿分5分)	排名
人員對應	5.00	
運輸品質	4.66	
理貨品質	4.57	
總平均	4.75	

滿意度最低三項目

分數最低三項	滿意度平均(滿分5分)
到貨品質(多書或少書)	4.56
送貨的正確性(誤時、誤送、箱數短少)	4.57
到貨時，箱子內書的擺放方式和整齊度	4.58

改善方案

- 1 到貨品質(多書或少書):物流中心已加強人員作業時應有的檢核步驟要確實。
- 2 送貨的正確性(誤時、誤送、箱數短少):
將與總館討論，各分館配送順位，是否可定期(每年或每兩年)做個調整。
每年將提供各分館路順表以及預計收送貨時間給各館參考。
- 3 到貨時，箱子內書的擺放方式和整齊度:因分類機書籍掉落速度快，可能會無法每本都顧及到，但仍會請作業人員儘量將條碼朝上。
物流箱內部翻轉的部分，請人員取用物流箱作業時留意其內部清潔。

問卷樣本分析

單位：館數(家)

1. 運輸品質*(分館填寫)

		非常不滿意 (1.49以下)	不滿意 (1.50~2.49)	普通 (2.50~3.49)	滿意 (3.50~4.49)	非常滿意 (4.50以上)	平均分數
1	送貨的正確性(誤送、箱數短少)	0 0.00%	0 0.00%	3 3.00%	32 32.00%	65 65.00%	4.57
2	到貨時,運輸人員擺放貨品方式(動線是否有因此)	0 0.00%	0 0.00%	1 1.00%	26 26.00%	73 73.00%	4.68
3	運輸人員的服務態度	0 0.00%	0 0.00%	2 2.00%	18 18.00%	80 80.00%	4.72
4	運輸人員的服裝整潔度	0 0.00%	0 0.00%	1 1.00%	24 24.00%	75 75.00%	4.68
運輸品質		0 0.00%	0 0.00%	1 1.00%	24 24.00%	75 75.00%	4.66

2. 理貨品質*(分館填寫)

		非常不滿意 (1.49以下)	不滿意 (1.50~2.49)	普通 (2.50~3.49)	滿意 (3.50~4.49)	非常滿意 (4.50以上)	平均分數
1	到貨品質(多書或少書)	0 0.00%	0 0.00%	1 1.00%	37 37.00%	62 62.00%	4.56
2	到貨時,箱子內書的擺放方式和整齊度	0 0.00%	0 0.00%	1 1.00%	37 37.00%	62 62.00%	4.58
理貨品質		0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	32 32.00%	68 68.00%	4.57

3. 人員對應*(總館填寫)

		非常不滿意 (1.49以下)	不滿意 (1.50~2.49)	普通 (2.50~3.49)	滿意 (3.50~4.49)	非常滿意 (4.50以上)	平均分數
1	到貨不符時,有清楚的對應聯絡窗口	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	3 100.00%	5.00
2	反應到貨不符合後,即時回覆	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	3 100.00%	5.00
3	反應其餘問題時,即時處理並且處理得當	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	3 100.00%	5.00
4	對應窗口的服務態度	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	3 100.00%	5.00
人員對應		0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	3 100.00%	5.00

4. 總平均*

		非常不滿意 (1.49以下)	不滿意 (1.50~2.49)	普通 (2.50~3.49)	滿意 (3.50~4.49)	非常滿意 (4.50以上)	平均分數
總平均		0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	33 33.00%	67 67.00%	4.75