

高雄市立圖書館
100 年度民眾滿意度調查報告

執行單位：國立中山大學社科院民意調查研究中心
計畫主持人：印永翔教授
專案研究員：黃志呈

中 華 民 國 1 0 0 年 1 1 月

目 次

壹、四大區域整體概況	1
貳、各區排名	13
參、高雄區各分館分析	19
肆、鳳山區各分館分析	60
伍、岡山區各分館分析	93
陸、旗山區各分館分析	121
柒、偏遠地區各分館分析	147
附錄一：調查實施	153
附錄二：調查問卷	157

壹、四大區域整體概況

一、高雄區各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

(一) 各項服務滿意度分析

高雄區之滿意度，六項皆低於全區。詳見表 1-1-1：

表 1-1-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	高雄市平均值	高雄區平均值	分區分項排序
一、館員的服務態度	4.02	3.91	3
二、圖書館的環境與設備	4.02	3.94	2
三、圖書管理	3.86	3.70	5
四、推廣活動	3.67	3.53	6
五、風紀情形	4.00	3.86	4
六、高市圖政策、整體滿意度	4.13	4.00	1

(二) 各項服務內容滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該區平均分數為 3.91，低於高雄市分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該區在平均分數為 3.94，低於高雄市分項平均值。
- 3.在圖書管理，該區在平均分數為 3.70，低於高雄市分項平均值。
- 4.在推廣活動，該區在平均分數為 3.53，低於高雄市分項平均值。
- 5.在風紀情形，該區在平均分數為 3.86，低於高雄市分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該區在平均分數為 4.00，低於高雄市分項平均值。

表 1-1-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	高雄市 平均值	高雄區 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.08	3.99
2.館員協助指導您尋找資料	3.96	3.84
3.館員會樂意回答您的問題	4.10	4.00
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.93	3.80
5.館員能正確答覆您的問題	4.02	3.93
6.館員熟悉各項服務作業的操作	4.01	3.89
六項平均值	4.02	3.91
【第二部份】圖書館的環境與設備	高雄市 平均值	高雄區 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.08	4.05
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	4.01	3.98
3.環境整潔令您滿意的程度	4.10	3.99
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.88	3.71
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.02	3.95
五項平均值	4.02	3.94
【第三部份】圖書管理	高雄市 平均值	高雄區 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.90	3.76
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.86	3.73
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.79	3.59
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.86	3.68
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.89	3.74
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.85	3.70
六項平均值	3.86	3.70
【第四部份】推廣活動	高雄市 平均值	高雄區 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.68	3.54
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.65	3.51
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.66	3.53
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.67	3.53
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？		
四項平均值	3.67	3.53

【第五部分】風紀情形	高雄市 平均值	高雄區 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.98	3.85
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.94	3.77
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.10	3.99
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.99	3.85
四項平均值	4.00	3.86
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	高雄市 平均值	高雄區 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.17	4.07
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.17	4.04
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.16	4.04
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.03	3.85
四項平均值	4.13	4.00

二、鳳山區各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

(一) 各項服務滿意度分析

鳳山區之滿意度，「高市圖政策、整體滿意度」高於全區。詳見表 1-2-1：

表 1-2-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	高雄市平均值	鳳山區平均值	分區分項排序
一、館員的服務態度	4.02	4.00	2
二、圖書館的環境與設備	4.02	3.99	3
三、圖書管理	3.86	3.85	5
四、推廣活動	3.67	3.58	6
五、風紀情形	4.00	3.97	4
六、高市圖政策、整體滿意度	4.13	4.14	1

(二) 各項服務內容滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該區平均分數為 4.00，低於高雄市分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該區在平均分數為 3.99，低於高雄市分項平均值。
- 3.在圖書管理，該區在平均分數為 3.85，低於高雄市分項平均值。
- 4.在推廣活動，該區在平均分數為 3.58，低於高雄市分項平均值。
- 5.在風紀情形，該區在平均分數為 3.97，低於高雄市分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該區在平均分數為 4.14，高於高雄市分項平均值。

表 1-2-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	高雄市 平均值	鳳山區 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.08	4.08
2.館員協助指導您尋找資料	3.96	3.95
3.館員會樂意回答您的問題	4.10	4.09
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.93	3.93
5.館員能正確答覆您的問題	4.02	3.99
6.館員熟悉各項服務作業的操作	4.01	3.98
六項平均值	4.02	4.00
【第二部份】圖書館的環境與設備	高雄市 平均值	鳳山區 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.08	4.07
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	4.01	3.98
3.環境整潔令您滿意的程度	4.10	4.12
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.88	3.80
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.02	4.00
五項平均值	4.02	3.99
【第三部份】圖書管理	高雄市 平均值	鳳山區 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.90	3.90
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.86	3.87
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.79	3.76
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.86	3.85
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.89	3.85
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.85	3.86
六項平均值	3.86	3.85
【第四部份】推廣活動	高雄市 平均值	鳳山區 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.68	3.60
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.65	3.57
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.66	3.55
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.67	3.59
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？		
四項平均值	3.67	3.58

【第五部分】風紀情形	高雄市 平均值	鳳山區 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.98	3.96
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.94	3.93
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.10	4.08
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.99	3.92
四項平均值	4.00	3.97
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	高雄市 平均值	鳳山區 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.17	4.17
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.17	4.20
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.16	4.16
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.03	4.03
四項平均值	4.13	4.14

三、岡山區各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

(一) 各項服務滿意度分析

岡山區之滿意度，「館員的服務態度」、「圖書館的環境與設備」、「圖書管理」、「推廣活動」、「高市圖政策、整體滿意度」五項高於全區。詳見表 1-3-1：

表 1-3-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	高雄市平均值	岡山區平均值	分區分項排序
一、館員的服務態度	4.02	4.07	3
二、圖書館的環境與設備	4.02	4.09	2
三、圖書管理	3.86	3.88	5
四、推廣活動	3.67	3.72	6
五、風紀情形	4.00	4.00	4
六、高市圖政策、整體滿意度	4.13	4.19	1

(二) 各項服務內容滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該區平均分數為 4.07，高於高雄市分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該區在平均分數為 4.09，高於高雄市分項平均值。
- 3.在圖書管理，該區在平均分數為 3.88，高於高雄市分項平均值。
- 4.在推廣活動，該區在平均分數為 3.72，高於高雄市分項平均值。
- 5.在風紀情形，該區在平均分數為 4.00，相同於高雄市分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該區在平均分數為 4.19，高於高雄市分項平均值。

表 1-3-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	高雄市 平均值	岡山區 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.08	4.16
2.館員協助指導您尋找資料	3.96	4.01
3.館員會樂意回答您的問題	4.10	4.17
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.93	3.98
5.館員能正確答覆您的問題	4.02	4.08
6.館員熟悉各項服務作業的操作	4.01	4.04
六項平均值	4.02	4.07
【第二部份】圖書館的環境與設備	高雄市 平均值	岡山區 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.08	4.12
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	4.01	4.02
3.環境整潔令您滿意的程度	4.10	4.20
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.88	4.06
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.02	4.06
五項平均值	4.02	4.09
【第三部份】圖書管理	高雄市 平均值	岡山區 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.90	3.92
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.86	3.86
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.79	3.83
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.86	3.93
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.89	3.91
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.85	3.84
六項平均值	3.86	3.88
【第四部份】推廣活動	高雄市 平均值	岡山區 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.68	3.75
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.65	3.70
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.66	3.72
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.67	3.71
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	1.26	1.35
四項平均值	3.67	3.72

【第五部分】風紀情形	高雄市 平均值	岡山區 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.98	3.98
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.94	3.94
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.10	4.12
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.99	3.97
四項平均值	4.00	4.00
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	高雄市 平均值	岡山區 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.17	4.21
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.17	4.22
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.16	4.26
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.03	4.08
四項平均值	4.13	4.19

四、旗山區各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

(一) 各項服務滿意度分析

旗山區之滿意度，六項皆高於全區。詳見表 1-4-1：

表 1-4-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	高雄市平均值	旗山區平均值	分區分項排序
一、館員的服務態度	4.02	4.13	3
二、圖書館的環境與設備	4.02	4.09	4
三、圖書管理	3.86	4.06	5
四、推廣活動	3.67	3.90	6
五、風紀情形	4.00	4.23	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.13	4.25	1

(二) 各項服務內容滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該區平均分數為 4.13，高於高雄市分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該區在平均分數為 4.09，高於高雄市分項平均值。
- 3.在圖書管理，該區在平均分數為 4.06，高於高雄市分項平均值。
- 4.在推廣活動，該區在平均分數為 3.90，高於高雄市分項平均值。
- 5.在風紀情形，該區在平均分數為 4.23，高於高雄市分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該區在平均分數為 4.25，高於高雄市分項平均值。

表 1-4-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	高雄市 平均值	旗山區 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.08	4.13
2.館員協助指導您尋找資料	3.96	4.09
3.館員會樂意回答您的問題	4.10	4.20
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.93	4.08
5.館員能正確答覆您的問題	4.02	4.14
6.館員熟悉各項服務作業的操作	4.01	4.17
六項平均值	4.02	4.13
【第二部份】圖書館的環境與設備	高雄市 平均值	旗山區 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.08	4.10
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	4.01	4.09
3.環境整潔令您滿意的程度	4.10	4.15
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.88	4.01
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.02	4.08
五項平均值	4.02	4.09
【第三部份】圖書管理	高雄市 平均值	旗山區 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.90	4.07
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.86	4.03
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.79	4.04
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.86	4.05
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.89	4.10
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.85	4.04
六項平均值	3.86	4.06
【第四部份】推廣活動	高雄市 平均值	旗山區 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.68	3.87
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.65	3.90
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.66	3.90
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.67	3.92
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	1.26	1.36
四項平均值	3.67	3.90

【第五部分】風紀情形	高雄市 平均值	旗山區 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.98	4.18
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.94	4.19
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.10	4.26
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.99	4.29
四項平均值	4.00	4.23
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	高雄市 平均值	旗山區 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.17	4.27
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.17	4.26
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.16	4.24
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.03	4.22
四項平均值	4.13	4.25

貳、各區排名

本研究依委託單位要求，進行分數評比，百分比分配如下：

【第一部分】館員的服務態度佔 70%

【第二部份】圖書館的環境與設備佔 70%與【第三部份】圖書管理共佔 30%

【第四部份】推廣活動*佔 10%

由於推廣活動並非每個分館都有舉辦，因此以額外加分方式進行，第一部份之分數佔 70%、第二部份與第三部份之小計佔 30%，第三部份則佔 10%屬加分性質。¹根據上述百分比分配，計算公式如下：

- 1 館員的服務態度分數=(1.館員的服務態度親切有禮+2.館員協助指導您尋找資料+3.館員會樂意回答您的問題+4.館員協助您使用各項館藏資源+5.館員能正確答覆您的問題+6.館員熟悉各項服務作業的操作)*70%
- 2 圖書館的環境與設備分數及 3 圖書管理分數=(1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度+2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度+3.環境整潔令您滿意的程度+4 洗手間乾淨令您滿意的程度+5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度+1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度+2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度+3.本分館新書到館令您滿意的程度+4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度+5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度+6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度)*30%
- 4 推廣活動分數=(1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度+2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度+3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度+4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度)*10%

各區加權後分數見表 2-1；各分館加權後分數見表 2-2～表 2-6：

¹ 若民眾至有推廣活動的圖書館，表態滿意的比例應該較高，若在沒有舉辦推廣活動的圖書館，表態不滿意/無意見不知道的比例應該較高，所以採鼓勵的角度，將推廣活動額外多 10% 出來。

表 6-1：各區得分與排名（加權）：

分館	館員的服務態度	圖書館的環境與設備	圖書管理	推廣活動	加權後總分*	排序
高雄區	23.45	19.68	22.20	14.11	30.39	4
鳳山區	24.02	19.96	23.09	14.31	31.16	3
岡山區	24.45	20.47	23.29	14.88	31.73	2
旗山區	24.80	20.49	24.35	15.61	32.38	1
偏遠區**	24.78	20.89	24.42	15.74	32.51	未排名
全市	24.14	20.12	23.18	14.70	31.36	--

*加權後分數：館員的服務態 70%+圖書館的環境與設備 30%+圖書管理 30%+推廣活動 10%。

**偏遠區域只有二間，不列入排名。

***各區權值有將各區依借閱人口基本資料（性別、年齡）進行加權。

一、高雄區

各分館加權後分數，詳見表 6-2：

表 6-2：總得分與排名（加權）：

分館	館員的服務態度	圖書館的環境與設備	圖書管理	推廣活動	加權後總分	排序
高雄市文化中心	22.58	19.98	21.95	13.50	29.73	14
鼓山	23.13	19.05	21.85	14.43	29.90	13
旗津	24.60	20.53	23.60	14.95	31.95	2
右昌	23.73	19.13	21.78	13.95	30.27	10
左營	23.75	19.93	22.38	14.10	30.73	6
三民	21.28	17.45	20.25	13.38	27.54	17
新興	24.75	20.83	23.35	14.75	32.05	1
新閱	23.53	18.93	23.15	14.93	30.58	7
鹽埕	23.70	19.30	22.25	13.43	30.40	9
前鎮	22.33	19.15	21.45	13.73	29.18	15
寶珠	23.45	19.43	21.50	13.80	30.07	12
南鼓山	24.40	21.23	22.95	15.08	31.84	3
翠屏	24.55	19.78	21.78	13.80	31.03	5
陽明	22.18	19.03	21.48	14.03	29.08	16
楠仔坑	24.20	20.70	24.00	14.10	31.76	4
左新	23.33	20.13	22.23	13.95	30.43	8
小港	23.22	19.95	21.51	14.02	30.10	11
區總分數	23.45	19.68	22.20	14.11	30.39	--

*加權後分數：館員的服務態 70%+圖書館的環境與設備 30%+圖書管理 30%+推廣活動 10%。

二、鳳山區

各分館加權後分數，詳見表 6-3：

表 2-3：總得分與排名（加權）：

分館	館員的服務態度	圖書館的環境與設備	圖書管理	推廣活動	加權後總分	排序
鳳山圖書館	24.23	19.00	22.83	13.50	30.86	8
鳳山圖書館二館	24.23	20.45	22.93	14.68	31.44	6
鳳山圖書館曹公分館	20.20	17.48	19.68	12.60	26.55	13
鳳山國父紀念館分館	21.50	18.03	21.00	13.45	28.10	12
大樹圖書館	26.75	22.58	25.38	15.50	34.66	2
大樹圖書館二館	23.53	20.68	23.78	14.60	31.26	7
大樹圖書館三館	25.03	20.80	24.98	14.70	32.72	3
仁武圖書館	23.13	19.85	22.23	13.88	30.20	10
大社圖書館	24.48	20.90	24.40	14.55	32.18	4
鳥松圖書館	27.50	22.68	26.05	16.90	35.56	1
大寮圖書館	23.65	19.05	22.60	13.85	30.44	9
林園圖書館	23.38	18.85	20.75	13.98	29.64	11
林園圖書館二館	24.65	19.13	23.60	13.88	31.46	5
區總分數	24.02	19.96	23.09	14.31	31.16	--

*加權後分數：館員的服務態 70%+圖書館的環境與設備 30%+圖書管理 30%+推廣活動 10%。

三、岡山區

各分館加權後分數，詳見表 6-4：

表 2-4：總得分與排名（加權）：

分館	館員的服務態度	圖書館的環境與設備	圖書管理	推廣活動	加權後總分	排序
岡山文化中心	23.08	19.80	22.35	14.25	30.22	9
岡山	22.50	18.78	21.90	14.38	29.39	11
燕巢	23.90	19.45	22.65	14.85	30.85	8
橋頭	23.48	19.12	22.14	13.48	30.16	10
梓官赤東	26.80	21.55	25.18	16.25	34.40	1
彌陀	24.63	20.75	22.93	14.13	31.75	6
彌陀公園	24.70	20.96	23.18	15.20	32.05	5
永安	25.98	21.17	24.68	15.68	33.51	2
茄萣	24.56	21.26	23.42	14.94	32.09	4
路竹	25.34	21.18	24.26	15.52	32.92	3
湖內	23.80	20.62	23.26	14.82	31.31	7
區總分數	24.45	20.47	23.29	14.88	31.73	--

*加權後分數：館員的服務態 70%+圖書館的環境與設備 30%+圖書管理 30%+推廣活動 10%。

**梓官分館整修中。

四、旗山區

各分館加權後分數，詳見表 6-5：

表 2-5：總得分與排名（加權）：

分館	館員的服務態度	圖書館的環境與設備	圖書管理	推廣活動	加權後總分	排序
旗山	24.07	19.40	23.13	15.62	31.17	7
美濃	23.97	20.23	22.45	14.83	31.07	9
阿蓮	27.45	22.25	26.20	16.90	35.44	2
田寮	26.63	22.03	26.48	17.35	34.92	3
甲仙	25.86	21.84	25.90	16.04	34.03	5
內門	28.25	23.05	26.75	16.65	36.38	1
內門內埔	24.68	20.33	24.53	15.80	32.31	6
內門木柵	27.10	21.21	25.48	16.62	34.64	4
內門溝坪	24.23	18.42	24.04	14.54	31.15	8
杉林	22.04	19.10	23.12	14.30	29.52	11
六龜	22.86	19.74	23.04	14.72	30.31	10
區總分數	24.80	20.49	24.35	15.61	32.38	--

*加權後分數：館員的服務態 70%+圖書館的環境與設備 30%+圖書管理 30%+推廣活動 10%。

五、偏遠區

各分館加權後分數，詳見表 6-6：

表 2-6：總得分與排名（加權）：

分館	館員的服務態度	圖書館的環境與設備	圖書管理	推廣活動	加權後總分	排序
茂林	24.98	20.95	24.24	16.24	32.67	1
那瑪夏	24.58	20.83	24.60	15.23	32.35	2
區總分數	24.78	20.89	24.42	15.74	32.51	--

*加權後分數：館員的服務態 70%+圖書館的環境與設備 30%+圖書管理 30%+推廣活動 10%。

**桃源分館整修中。

參、高雄區各分館分析

一、高雄市文化中心圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，「圖書館的環境與設備」一項高於全區。詳見表 3-1-1：

表 3-1-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	高雄區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	3.91	3.76	4
二、圖書館的環境與設備	3.94	4.00	1
三、圖書管理	3.70	3.66	5
四、推廣活動	3.53	3.38	6
五、風紀情形	3.86	3.83	3
六、高市圖政策、整體滿意度	4.00	3.94	2

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 3.76，低於高雄區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.00，高於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.66，低於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.38，低於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 3.83，低於高雄區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 3.94，低於高雄區分項平均值。

表 3-1-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	3.99	3.83
2.館員協助指導您尋找資料	3.84	3.70
3.館員會樂意回答您的問題	4.00	3.85
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.80	3.73
5.館員能正確答覆您的問題	3.93	3.83
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.89	3.65
六項平均值	3.91	3.76

【第二部份】圖書館的環境與設備	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.05	4.08
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	3.98
3.環境整潔令您滿意的程度	3.99	4.10
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.71	3.85
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	3.95	3.98
五項平均值	3.94	4.00
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.76	3.70
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.73	3.73
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.59	3.60
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.68	3.58
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.74	3.68
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.70	3.68
六項平均值	3.70	3.66
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.54	3.38
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.51	3.35
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.53	3.35
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.53	3.43
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	16.9%	2.5%
四項平均值	3.53	3.38
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.85	3.90
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.77	3.70
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	3.99	4.00
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.85	3.73
四項平均值	3.86	3.83
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.07	4.05
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.04	4.03
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.04	3.93
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	3.85	3.75
四項平均值	4.00	3.94

二、鼓山圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，「推廣活動」、「風紀情形」二項高於全區。詳見表 3-2-1：

表 3-2-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	高雄區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	3.91	3.85	2
二、圖書館的環境與設備	3.94	3.81	3
三、圖書管理	3.70	3.64	4
四、推廣活動	3.53	3.61	5
五、風紀情形	3.86	3.89	1
六、高市圖政策、整體滿意度	4.00	3.89	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 3.85，低於高雄區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 3.81，低於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.64，低於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.61，高於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 3.89，高於高雄區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 3.89，低於高雄區分項平均值。

表 3-2-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	3.99	3.90
2.館員協助指導您尋找資料	3.84	3.78
3.館員會樂意回答您的問題	4.00	3.90
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.80	3.83
5.館員能正確答覆您的問題	3.93	3.88
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.89	3.85
六項平均值	3.91	3.85

【第二部份】圖書館的環境與設備	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.05	3.93
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	3.93
3.環境整潔令您滿意的程度	3.99	3.93
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.71	3.58
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	3.95	3.70
五項平均值	3.94	3.81
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.76	3.65
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.73	3.65
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.59	3.60
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.68	3.65
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.74	3.73
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.70	3.58
六項平均值	3.70	3.64
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.54	3.58
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.51	3.55
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.53	3.63
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.53	3.68
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	16.9%	12.5%
四項平均值	3.53	3.61
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.85	3.85
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.77	3.75
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	3.99	4.00
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.85	3.95
四項平均值	3.86	3.89
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.07	3.90
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.04	3.85
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.04	4.00
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	3.85	3.83
四項平均值	4.00	3.89

三、旗津圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，六項皆高於全區。詳見表 3-3-1：

表 3-3-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	高雄區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	3.91	4.10	3
二、圖書館的環境與設備	3.94	4.11	2
三、圖書管理	3.70	3.93	5
四、推廣活動	3.53	3.74	6
五、風紀情形	3.86	4.01	4
六、高市圖政策、整體滿意度	4.00	4.16	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 4.10，高於高雄區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.11，高於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.93，高於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.74，高於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.01，高於高雄區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.16，高於高雄區分項平均值。

表 3-3-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	3.99	4.10
2.館員協助指導您尋找資料	3.84	4.00
3.館員會樂意回答您的問題	4.00	4.18
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.80	4.00
5.館員能正確答覆您的問題	3.93	4.08
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.89	4.25
六項平均值	3.91	4.10

【第二部份】圖書館的環境與設備	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.05	4.08
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	4.23
3.環境整潔令您滿意的程度	3.99	4.18
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.71	3.88
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	3.95	4.18
五項平均值	3.94	4.11
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.76	4.05
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.73	3.95
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.59	3.78
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.68	4.00
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.74	3.93
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.70	3.90
六項平均值	3.70	3.93
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.54	3.73
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.51	3.80
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.53	3.78
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.53	3.65
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	16.9%	45.0%
四項平均值	3.53	3.74
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.85	4.03
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.77	3.93
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	3.99	4.03
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.85	4.08
四項平均值	3.86	4.01
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.07	4.15
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.04	4.15
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.04	4.23
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	3.85	4.13
四項平均值	4.00	4.16

四、右昌圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，「館員的服務態度」、「風紀情形」、「高市圖政策、整體滿意度」三項高於全區。詳見表 3-4-1：

表 3-4-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	高雄區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	3.91	3.95	3
二、圖書館的環境與設備	3.94	3.83	4
三、圖書管理	3.70	3.63	5
四、推廣活動	3.53	3.49	6
五、風紀情形	3.86	4.06	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.00	4.14	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 3.95，高於高雄區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 3.83，低於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.63，低於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.49，低於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.06，高於高雄區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.14，高於高雄區分項平均值。

表 3-4-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	3.99	4.18
2.館員協助指導您尋找資料	3.84	3.73
3.館員會樂意回答您的問題	4.00	4.03
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.80	3.78
5.館員能正確答覆您的問題	3.93	4.00
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.89	4.03
六項平均值	3.91	3.95

【第二部份】圖書館的環境與設備	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.05	3.98
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	3.85
3.環境整潔令您滿意的程度	3.99	3.80
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.71	3.73
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	3.95	3.78
五項平均值	3.94	3.83
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.76	3.60
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.73	3.68
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.59	3.55
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.68	3.50
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.74	3.75
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.70	3.70
六項平均值	3.70	3.63
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.54	3.45
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.51	3.48
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.53	3.55
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.53	3.48
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	16.9%	10.0%
四項平均值	3.53	3.49
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.85	4.00
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.77	3.83
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	3.99	4.25
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.85	4.15
四項平均值	3.86	4.06
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.07	4.33
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.04	4.30
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.04	4.13
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	3.85	3.83
四項平均值	4.00	4.14

五、左營圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，「館員的服務態度」、「圖書館的環境與設備」、「圖書管理」、「風紀情形」、「高市圖政策、整體滿意度」五項高於全區。詳見表 3-5-1：

表 3-5-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	高雄區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	3.91	3.96	3
二、圖書館的環境與設備	3.94	3.99	2
三、圖書管理	3.70	3.73	5
四、推廣活動	3.53	3.53	6
五、風紀情形	3.86	3.94	4
六、高市圖政策、整體滿意度	4.00	4.03	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 3.96，高於高雄區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 3.99，高於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.73，高於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.53，相同於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 3.94，高於高雄區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.03，高於高雄區分項平均值。

表 3-5-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	3.99	4.00
2.館員協助指導您尋找資料	3.84	3.95
3.館員會樂意回答您的問題	4.00	4.05
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.80	3.83
5.館員能正確答覆您的問題	3.93	3.95
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.89	3.98
六項平均值	3.91	3.96

【第二部份】圖書館的環境與設備	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.05	4.10
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	4.00
3.環境整潔令您滿意的程度	3.99	4.08
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.71	3.68
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	3.95	4.08
五項平均值	3.94	3.99
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.76	3.78
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.73	3.73
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.59	3.68
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.68	3.65
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.74	3.78
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.70	3.78
六項平均值	3.70	3.73
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.54	3.50
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.51	3.53
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.53	3.48
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.53	3.60
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	16.9%	7.5%
四項平均值	3.53	3.53
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.85	3.98
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.77	3.83
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	3.99	4.08
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.85	3.90
四項平均值	3.86	3.94
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.07	4.05
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.04	4.00
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.04	4.03
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	3.85	4.03
四項平均值	4.00	4.03

六、三民圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，「高市圖政策、整體滿意度」一項高於全區。詳見表 3-6-1：

表 3-6-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	高雄區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	3.91	3.55	3
二、圖書館的環境與設備	3.94	3.49	4
三、圖書管理	3.70	3.38	5
四、推廣活動	3.53	3.34	6
五、風紀情形	3.86	3.71	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.00	4.02	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 3.55，低於高雄區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 3.49，低於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.38，低於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.34，低於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 3.71，低於高雄區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.02，高於高雄區分項平均值。

表 3-6-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	3.99	3.60
2.館員協助指導您尋找資料	3.84	3.50
3.館員會樂意回答您的問題	4.00	3.70
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.80	3.43
5.館員能正確答覆您的問題	3.93	3.58
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.89	3.48
六項平均值	3.91	3.55

【第二部份】圖書館的環境與設備	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.05	3.53
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	3.55
3.環境整潔令您滿意的程度	3.99	3.18
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.71	3.43
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	3.95	3.78
五項平均值	3.94	3.49
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.76	3.43
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.73	3.40
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.59	3.25
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.68	3.40
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.74	3.35
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.70	3.43
六項平均值	3.70	3.38
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.54	3.40
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.51	3.30
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.53	3.38
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.53	3.30
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	16.9%	5.0%
四項平均值	3.53	3.34
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.85	3.65
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.77	3.75
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	3.99	3.88
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.85	3.58
四項平均值	3.86	3.71
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.07	4.10
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.04	4.10
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.04	4.20
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	3.85	3.68
四項平均值	4.00	4.02

七、新興圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，六項皆高於全區。詳見表 3-7-1：

表 3-7-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	高雄區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	3.91	4.13	3
二、圖書館的環境與設備	3.94	4.17	2
三、圖書管理	3.70	3.89	5
四、推廣活動	3.53	3.69	6
五、風紀情形	3.86	4.04	4
六、高市圖政策、整體滿意度	4.00	4.29	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 4.13，高於高雄區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.17，高於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.89，高於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.69，高於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.04，高於高雄區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.29，高於高雄區分項平均值。

表 3-7-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	3.99	4.15
2.館員協助指導您尋找資料	3.84	4.13
3.館員會樂意回答您的問題	4.00	4.20
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.80	4.00
5.館員能正確答覆您的問題	3.93	4.15
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.89	4.13
六項平均值	3.91	4.13

【第二部份】圖書館的環境與設備	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.05	4.10
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	4.15
3.環境整潔令您滿意的程度	3.99	4.28
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.71	4.13
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	3.95	4.18
五項平均值	3.94	4.17
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.76	3.98
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.73	4.05
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.59	3.65
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.68	3.83
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.74	3.88
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.70	3.98
六項平均值	3.70	3.89
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.54	3.70
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.51	3.68
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.53	3.65
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.53	3.73
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	16.9%	10.0%
四項平均值	3.53	3.69
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.85	4.00
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.77	4.00
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	3.99	4.15
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.85	4.00
四項平均值	3.86	4.04
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.07	4.35
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.04	4.30
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.04	4.35
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	3.85	4.18
四項平均值	4.00	4.29

八、新閱圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，「館員的服務態度」、「圖書管理」、「推廣活動」、「風紀情形」四項高於全區。詳見表 3-8-1：

表 3-8-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	高雄區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	3.91	3.92	1
二、圖書館的環境與設備	3.94	3.79	5
三、圖書管理	3.70	3.86	4
四、推廣活動	3.53	3.73	6
五、風紀情形	3.86	3.89	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.00	3.88	3

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 3.92，高於高雄區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 3.79，低於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.86，高於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.73，高於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 3.89，高於高雄區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 3.88，低於高雄區分項平均值。

表 3-8-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	3.99	3.93
2.館員協助指導您尋找資料	3.84	3.93
3.館員會樂意回答您的問題	4.00	4.00
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.80	3.83
5.館員能正確答覆您的問題	3.93	3.90
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.89	3.95
六項平均值	3.91	3.92

【第二部份】圖書館的環境與設備	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.05	3.98
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	3.85
3.環境整潔令您滿意的程度	3.99	3.83
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.71	3.40
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	3.95	3.88
五項平均值	3.94	3.79
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.76	3.78
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.73	3.90
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.59	3.73
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.68	3.98
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.74	3.95
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.70	3.83
六項平均值	3.70	3.86
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.54	3.78
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.51	3.68
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.53	3.83
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.53	3.65
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	16.9%	42.5%
四項平均值	3.53	3.73
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.85	3.93
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.77	3.75
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	3.99	4.00
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.85	3.88
四項平均值	3.86	3.89
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.07	3.95
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.04	3.90
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.04	3.98
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	3.85	3.70
四項平均值	4.00	3.88

九、鹽埕圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，「館員的服務態度」、「圖書管理」二項高於全區。詳見表 3-9-1：

表 3-9-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	高雄區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	3.91	3.95	1
二、圖書館的環境與設備	3.94	3.86	2
三、圖書管理	3.70	3.71	4
四、推廣活動	3.53	3.36	6
五、風紀情形	3.86	3.72	3
六、高市圖政策、整體滿意度	4.00	3.68	5

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 3.95，高於高雄區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 3.86，低於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.71，高於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.36，低於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 3.72，低於高雄區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 3.68，低於高雄區分項平均值。

表 3-9-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	3.99	4.05
2.館員協助指導您尋找資料	3.84	3.95
3.館員會樂意回答您的問題	4.00	4.03
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.80	3.88
5.館員能正確答覆您的問題	3.93	3.90
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.89	3.90
六項平均值	3.91	3.95

【第二部份】圖書館的環境與設備	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.05	3.93
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	3.70
3.環境整潔令您滿意的程度	3.99	4.08
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.71	3.80
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	3.95	3.80
五項平均值	3.94	3.86
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.76	3.95
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.73	3.65
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.59	3.55
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.68	3.63
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.74	3.80
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.70	3.68
六項平均值	3.70	3.71
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.54	3.38
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.51	3.35
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.53	3.38
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.53	3.33
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	16.9%	20.5%
四項平均值	3.53	3.36
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.85	3.58
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.77	3.53
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	3.99	3.95
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.85	3.83
四項平均值	3.86	3.72
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.07	3.83
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.04	3.83
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.04	3.60
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	3.85	3.45
四項平均值	4.00	3.68

十、前鎮圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，六項皆低於全區。詳見表 3-10-1：

表 3-10-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	高雄區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	3.91	3.72	4
二、圖書館的環境與設備	3.94	3.83	2
三、圖書管理	3.70	3.58	5
四、推廣活動	3.53	3.43	6
五、風紀情形	3.86	3.78	3
六、高市圖政策、整體滿意度	4.00	3.87	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 3.72，低於高雄區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 3.83，低於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.58，低於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.43，低於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 3.78，低於高雄區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 3.87，低於高雄區分項平均值。

表 3-10-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	3.99	3.88
2.館員協助指導您尋找資料	3.84	3.50
3.館員會樂意回答您的問題	4.00	3.85
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.80	3.58
5.館員能正確答覆您的問題	3.93	3.80
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.89	3.73
六項平均值	3.91	3.72

【第二部份】圖書館的環境與設備	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.05	3.85
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	3.70
3.環境整潔令您滿意的程度	3.99	3.93
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.71	3.90
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	3.95	3.78
五項平均值	3.94	3.83
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.76	3.55
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.73	3.55
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.59	3.55
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.68	3.45
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.74	3.68
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.70	3.68
六項平均值	3.70	3.58
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.54	3.45
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.51	3.45
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.53	3.43
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.53	3.40
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	16.9%	10.0%
四項平均值	3.53	3.43
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.85	3.75
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.77	3.63
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	3.99	3.98
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.85	3.78
四項平均值	3.86	3.78
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.07	3.90
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.04	3.95
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.04	3.98
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	3.85	3.65
四項平均值	4.00	3.87

十一、寶珠圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，「高市圖政策、整體滿意度」一項高於全區。詳見表 3-11-1：

表 3-11-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	高雄區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	3.91	3.91	2
二、圖書館的環境與設備	3.94	3.89	3
三、圖書管理	3.70	3.58	5
四、推廣活動	3.53	3.45	6
五、風紀情形	3.86	3.81	4
六、高市圖政策、整體滿意度	4.00	4.07	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 3.91，相同於高雄區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 3.89，低於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.58，低於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.45，低於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 3.81，低於高雄區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.07，高於高雄區分項平均值。

表 3-11-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	3.99	3.98
2.館員協助指導您尋找資料	3.84	3.95
3.館員會樂意回答您的問題	4.00	3.95
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.80	3.78
5.館員能正確答覆您的問題	3.93	3.93
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.89	3.88
六項平均值	3.91	3.91

【第二部份】圖書館的環境與設備	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.05	4.20
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	4.03
3.環境整潔令您滿意的程度	3.99	3.85
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.71	3.43
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	3.95	3.93
五項平均值	3.94	3.89
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.76	3.65
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.73	3.55
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.59	3.45
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.68	3.65
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.74	3.60
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.70	3.60
六項平均值	3.70	3.58
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.54	3.43
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.51	3.43
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.53	3.50
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.53	3.45
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	16.9%	50.0%
四項平均值	3.53	3.45
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.85	3.80
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.77	3.85
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	3.99	3.85
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.85	3.75
四項平均值	3.86	3.81
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.07	4.08
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.04	4.10
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.04	4.08
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	3.85	4.03
四項平均值	4.00	4.07

十二、南鼓山圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，六項皆高於全區。詳見表 3-12-1：

表 3-12-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	高雄區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	3.91	4.07	3
二、圖書館的環境與設備	3.94	4.25	2
三、圖書管理	3.70	3.83	5
四、推廣活動	3.53	3.77	6
五、風紀情形	3.86	4.04	4
六、高市圖政策、整體滿意度	4.00	4.28	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 4.07，高於高雄區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.25，高於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.83，高於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.77，高於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.04，高於高雄區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.28，高於高雄區分項平均值。

表 3-12-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	3.99	4.18
2.館員協助指導您尋找資料	3.84	3.88
3.館員會樂意回答您的問題	4.00	4.18
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.80	4.00
5.館員能正確答覆您的問題	3.93	4.08
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.89	4.10
六項平均值	3.91	4.07

【第二部份】圖書館的環境與設備	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.05	4.25
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	4.28
3.環境整潔令您滿意的程度	3.99	4.40
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.71	4.15
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	3.95	4.15
五項平均值	3.94	4.25
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.76	3.93
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.73	3.98
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.59	3.65
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.68	3.75
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.74	3.88
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.70	3.78
六項平均值	3.70	3.83
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.54	3.80
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.51	3.75
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.53	3.75
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.53	3.78
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	16.9%	50.0%
四項平均值	3.53	3.77
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.85	4.03
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.77	4.03
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	3.99	4.15
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.85	3.98
四項平均值	3.86	4.04
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.07	4.35
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.04	4.35
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.04	4.33
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	3.85	4.08
四項平均值	4.00	4.28

十三、翠屏圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，「館員的服務態度」、「圖書館的環境與設備」二項高於全區。詳見表 3-13-1：

表 3-13-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	高雄區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	3.91	4.09	1
二、圖書館的環境與設備	3.94	3.96	2
三、圖書管理	3.70	3.63	5
四、推廣活動	3.53	3.45	6
五、風紀情形	3.86	3.85	3
六、高市圖政策、整體滿意度	4.00	3.71	4

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 4.09，高於高雄區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 3.96，高於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.63，低於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.45，低於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 3.85，低於高雄區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 3.71，低於高雄區分項平均值。

表 3-13-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	3.99	4.20
2.館員協助指導您尋找資料	3.84	4.08
3.館員會樂意回答您的問題	4.00	4.18
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.80	4.00
5.館員能正確答覆您的問題	3.93	4.13
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.89	3.98
六項平均值	3.91	4.09

【第二部份】圖書館的環境與設備	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.05	4.00
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	4.00
3.環境整潔令您滿意的程度	3.99	4.08
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.71	3.80
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	3.95	3.90
五項平均值	3.94	3.96
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.76	3.80
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.73	3.70
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.59	3.43
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.68	3.55
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.74	3.70
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.70	3.60
六項平均值	3.70	3.63
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.54	3.55
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.51	3.40
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.53	3.40
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.53	3.45
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	16.9%	17.5%
四項平均值	3.53	3.45
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.85	3.80
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.77	3.88
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	3.99	3.88
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.85	3.85
四項平均值	3.86	3.85
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.07	3.83
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.04	3.78
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.04	3.73
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	3.85	3.50
四項平均值	4.00	3.71

十四、陽明圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，六項皆低於全區。詳見表 3-14-1：

表 3-14-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	高雄區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	3.91	3.70	3
二、圖書館的環境與設備	3.94	3.81	2
三、圖書管理	3.70	3.58	5
四、推廣活動	3.53	3.51	6
五、風紀情形	3.86	3.67	4
六、高市圖政策、整體滿意度	4.00	3.82	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 3.70，低於高雄區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 3.81，低於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.58，低於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.51，低於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 3.67，低於高雄區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 3.82，低於高雄區分項平均值。

表 3-14-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	3.99	3.70
2.館員協助指導您尋找資料	3.84	3.63
3.館員會樂意回答您的問題	4.00	3.85
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.80	3.55
5.館員能正確答覆您的問題	3.93	3.78
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.89	3.68
六項平均值	3.91	3.70

【第二部份】圖書館的環境與設備	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.05	4.10
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	4.08
3.環境整潔令您滿意的程度	3.99	3.98
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.71	2.93
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	3.95	3.95
五項平均值	3.94	3.81
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.76	3.65
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.73	3.70
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.59	3.43
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.68	3.60
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.74	3.63
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.70	3.48
六項平均值	3.70	3.58
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.54	3.60
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.51	3.45
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.53	3.43
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.53	3.55
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	16.9%	10.0%
四項平均值	3.53	3.51
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.85	3.75
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.77	3.53
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	3.99	3.80
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.85	3.60
四項平均值	3.86	3.67
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.07	3.85
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.04	3.85
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.04	3.83
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	3.85	3.75
四項平均值	4.00	3.82

十五、楠仔坑圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，「館員的服務態度」、「圖書館的環境與設備」、「圖書管理」、「風紀情形」、「高市圖政策、整體滿意度」五項高於全區。詳見表 3-15-1：

表 3-15-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	高雄區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	3.91	4.03	4
二、圖書館的環境與設備	3.94	4.14	2
三、圖書管理	3.70	4.00	5
四、推廣活動	3.53	3.53	6
五、風紀情形	3.86	4.11	3
六、高市圖政策、整體滿意度	4.00	4.26	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 4.03，高於高雄區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.14，高於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.00，高於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.53，相同於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.11，高於高雄區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.26，高於高雄區分項平均值。

表 3-15-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	3.99	4.30
2.館員協助指導您尋找資料	3.84	4.05
3.館員會樂意回答您的問題	4.00	4.18
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.80	3.78
5.館員能正確答覆您的問題	3.93	4.00
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.89	3.90
六項平均值	3.91	4.03

【第二部份】圖書館的環境與設備	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.05	4.28
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	4.08
3.環境整潔令您滿意的程度	3.99	4.18
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.71	4.03
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	3.95	4.15
五項平均值	3.94	4.14
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.76	4.13
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.73	4.03
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.59	4.08
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.68	4.05
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.74	3.95
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.70	3.78
六項平均值	3.70	4.00
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.54	3.60
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.51	3.53
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.53	3.45
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.53	3.53
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	16.9%	17.5%
四項平均值	3.53	3.53
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.85	4.00
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.77	4.05
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	3.99	4.33
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.85	4.05
四項平均值	3.86	4.11
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.07	4.30
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.04	4.23
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.04	4.35
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	3.85	4.15
四項平均值	4.00	4.26

十六、左新圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，「圖書館的環境與設備」一項高於全區。詳見表 3-16-1：

表 3-16-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	高雄區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	3.91	3.89	3
二、圖書館的環境與設備	3.94	4.03	1
三、圖書管理	3.70	3.70	4
四、推廣活動	3.53	3.49	6
五、風紀情形	3.86	3.57	5
六、高市圖政策、整體滿意度	4.00	3.95	2

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 3.89，低於高雄區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.03，高於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.70，相同於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.49，低於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 3.57，低於高雄區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 3.95，低於高雄區分項平均值。

表 3-16-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	3.99	3.93
2.館員協助指導您尋找資料	3.84	3.88
3.館員會樂意回答您的問題	4.00	3.93
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.80	3.88
5.館員能正確答覆您的問題	3.93	3.90
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.89	3.83
六項平均值	3.91	3.89

【第二部份】圖書館的環境與設備	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.05	4.18
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	4.10
3.環境整潔令您滿意的程度	3.99	4.03
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.71	3.80
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	3.95	4.03
五項平均值	3.94	4.03
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.76	3.73
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.73	3.68
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.59	3.60
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.68	3.68
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.74	3.75
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.70	3.80
六項平均值	3.70	3.70
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.54	3.45
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.51	3.45
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.53	3.53
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.53	3.53
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	16.9%	2.5%
四項平均值	3.53	3.49
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.85	3.60
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.77	3.48
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	3.99	3.68
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.85	3.53
四項平均值	3.86	3.57
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.07	4.10
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.04	4.00
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.04	3.90
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	3.85	3.80
四項平均值	4.00	3.95

十七、小港圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，「圖書館的環境與設備」一項高於全區。詳見表 3-17-1：

表 3-17-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	高雄區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	3.91	3.87	2
二、圖書館的環境與設備	3.94	3.99	1
三、圖書管理	3.70	3.59	4
四、推廣活動	3.53	3.51	5
五、風紀情形	3.86	3.77	3
六、高市圖政策、整體滿意度	4.00	3.99	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 3.87，低於高雄區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 3.99，高於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.59，低於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.51，低於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 3.77，低於高雄區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 3.99，低於高雄區分項平均值。

表 3-17-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	3.99	4.00
2.館員協助指導您尋找資料	3.84	3.76
3.館員會樂意回答您的問題	4.00	4.05
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.80	3.73
5.館員能正確答覆您的問題	3.93	3.90
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.89	3.78
六項平均值	3.91	3.87

【第二部份】圖書館的環境與設備	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.05	4.39
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	4.12
3.環境整潔令您滿意的程度	3.99	3.93
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.71	3.54
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	3.95	3.98
五項平均值	3.94	3.99
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.76	3.59
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.73	3.59
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.59	3.54
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.68	3.59
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.74	3.61
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.70	3.61
六項平均值	3.70	3.59
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.54	3.51
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.51	3.49
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.53	3.56
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.53	3.46
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	16.9%	22.0%
四項平均值	3.53	3.51
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.85	3.80
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.77	3.66
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	3.99	3.80
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.85	3.83
四項平均值	3.86	3.77
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	高雄區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.07	4.07
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.04	3.98
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.04	4.00
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	3.85	3.90
四項平均值	4.00	3.99

附錄：高雄區讀者意見

分館代號	問卷編號	意 見
101	2	燈光不夠亮。
101	8	1.要注意閱報室有嚴重的手機鈴聲干擾他人閱讀，好在牆邊做文字提醒。 2. 三樓資料室常有人躺臥沙發上（不衛生），要注意。
101	14	已外借書籍預約可否開放網路預借通閱？謝謝！
101	20	1.冷氣太冷。 2.可增加看書的位置。
101	21	文化中心分館明亮度佳，冷氣夠，讀書環境亦佳，但工作人員動作太大，製造噪音，親切度可再加強。廁所沒衛生紙。
101	24	建議各樓層各設一台飲水機。
101	25	可增加 藏書量。例：軍事、財經、專業書籍及週刊類等。
101	26	本人針對縣市合併後圖書館的書、雜誌或其他資訊應供高雄縣市各地做作流通、便捷，以達市民取閱方便。以上僅做建議。
101	27	1.冬天不開空調時，請注意通風狀況，打開對外窗戶。 2. Stereo Sound 因換出版商，希望能繼續訂閱。
101	33	1 樓洗手間較暗、較濕，傍晚易見蚊子。
101	34	高雄大部份圖書館仍有穿拖鞋、講手機、用市電，但未見服務人員制止。
101	35	請問：左新分館的報閱區及雜誌規劃動線不良，是否可以改善？可以像文化中心的坐位設計，可看到公園。兒童圖書希望調整像新興兒童閱覽室。
101	36	對於來看書的民眾，是否可以不要一直把東西放在桌椅，而人一直沒有出現，使得需要用的人無法使用。
101	37	常舉辦國內書畫展覽、雕刻展覽，以提昇市民文化素質，不要被外界常批評說南部是文化沙漠。謝謝！
102	9	免費開班，教授電腦。
102	11	新書可多增加少年讀物。
102	12	1.希望將舊書淘汰，多增加新書。 2.影音光碟幾乎沒有新片子，新書太少太多了。 3.書架整理應該加強。 4.圖書館硬體顯著進步，缺少書的質與量，這些問題，圖書館應很清楚。
102	22	秩序與紀律。
102	30	法律相關書籍過於老舊，太少。
102	34	提供紙杯，電腦速度快一點。
102	35	電腦速度快一點,廁所要乾淨一點。
102	36	增加新雜誌、期刊的展示，以便閱讀。
102	38	1.閱報區有閱報者帶餐飲食用不妥，請另闢場所較宜。 2.館內活動太少針對中老年人之題材。 3.借書區假日小常在樓層跑動，影響環境，有讀者橫躺長椅，有礙觀瞻。
102	40	兒童閱覽室太過吵雜，變成聊天的場所，較小幼兒會在此奔跑，無人管理，建議有館員或志工在裡面協助勸導，謝謝！

103	2	希望電腦上網時間可以比照自修室較長服務時間，或自修室也可以上網。上網範圍擴大一點，飲水機可以配合自修室開放時間使用。
103	5	常有父母帶小孩來，但是又不管，讓小孩子把圖書館當大賣場或遊樂場一樣喧嘩，跑來跑去的。
103	6	隔音稍差，造船公司工程噪音及孩童吵鬧影響自修室讀者自修。
103	7	繼續保持。
103	8	自修室冷氣太強，可以把溫度調高一點。
103	9	希望安靜一點。
103	18	監視器太少。
103	19	這裡是充電休息的好地方，地理景觀很棒。希望能舉辦專家講座。謝謝！
103	20	希望能有多一點新書，例如：電腦書或旅遊書。
103	22	閱讀室空間小。
103	26	冷氣如果可以的話，換新的，它好吵，而且會嚇到我。
103	29	1.希望安排讓高中以上的讀者可參加的活動。 2.多整理書櫃。
103	30	希望自修室可以再大一點，可以讓更多人自修、複習。
103	31	希望將自修和閱報區規劃得更好，閱報區標示限閱報，卻有人不使用，反而坐其他位置，讓想唸書的人反而沒座位。
103	36	能夠在圖書館開一小間漫畫區、愛情小說區。
103	37	多辦一些活動。
104	2	不夠安靜。
104	4	希望義工人員管制一下，太吵雜。
104	15	多進暢銷新書，很多好書市面上有，可是圖書館沒有。
104	20	希望能多一些圖畫。
104	21	圖書的整理可以更確實些，因看到許多隨意擺放之書籍散落於架上。
104	28	本人由北部搬到高雄，相較北部藏書較多，希望能多些各種不同類型的好書，提供給愛書者借閱。謝謝！
104	30	新書太少。
104	37	光碟片太少。
104	38	是否可對在館內高聲交談的民眾進行糾正。
104	39	增加新書速度。
105	1	1.要有好的圖書館環境，還是要靠使用者自律保持，不能光靠服務人員。 2.大門門弓器損壞已久，是否沒有經費維修？可否請上級單位協助，不然大門很快就壞了。
105	4	館舍可再擴充更新。
105	8	開館時間可調整為早上 8 點。
105	16	新書到館速度有點慢。
105	19	附 CD 的書，CD 都常會借不到，而本館員工只會在上面打個 X，無法找出來或另尋方法排列整齊，方便我們借來聽（與書本一起借閱）。

105	20	1.加強木質地板清潔，尤其是須脫鞋的區域，使用後襪子都黑了。 2.無線上網區光線略不足，也較悶熱，建議考慮更換位置。
105	22	因空間配置問題，小孩與成人閱覽區無間隔，環境略顯吵雜，可否像三民分館將小孩閱覽另置一空間或設玻璃帷幕。
105	25	希望有更多的課程。
105	31	2 號電腦滑鼠不靈光。
105	39	廁所垃圾桶滿出來，漫畫區的地上皆是漫畫且蠻亂的。
106	3	一樓男廁臭到爆，樓梯間從未清理，髒死了。三樓的玻璃滿滿指紋，沒清過。圖書館館員只會呆坐在一樓，四樓自修室的漏水問題嚴重，重新整修沒見改善，在網路上用意見信箱問問題，從未答覆。整體行政效率差！差！差！
106	4	天花板黑色，有壓迫感。
106	5	廁所可通風，再改進及放置衛生紙。
106	6	自修室部份桌椅搖晃，漏水應處理。
106	8	新書展示不明。
106	11	閱報區應再加強管理，整潔亦須再要求，有礙觀瞻。
106	12	專業項目類期刊，如：社區發展季刊，期待能在分館閱讀到最新一期（336期）。
106	14	書籍擺放位置應加以檢視。
106	30	雖然知道圖書館為開放場所，但因鄰近公園，聞雜人多，夜間稍感危險，希望館方能有人能定時巡視，注意民眾之控管，避免太多占位睡覺的人，提升貴館品質。
106	35	有部份閱讀區域光線有些不足。
106	37	有一次借書到四樓的自修室看，到傍晚回家時發現圖書館（借閱處）已關了，也找不到投遞還書箱，造成書本未借，而被帶走或不知怎麼還。也許可以改進。
106	40	對書籍借閱歸還（含逾期甚久）之追討，罰款應切實落實，漫畫讀物應不定期主動查詢是否仍在館內或架上，對衛生不佳之使用者或讀者能主動行使家宅權或警察權，以維護本館資源永續經營使用。
107	7	增加購買英文類之雜誌或書籍。
107	22	空間寬暢，建議可增加單排（人）閱讀桌。
107	28	1.睡覺、休息民眾佔用過多的位置。 2.小朋友利用館內電腦玩遊戲佔用時間太多且太喧嘩。 3.少數人會在館內飲食，造成其他使用者困擾及環境不堪。
107	32	外借期刊請增加份數。
107	34	有帶小孩來的民眾，小孩有時很吵，應予勸導要安靜。
107	36	網站比上一版難用。
107	39	1.有些全套書會缺冊，無法全讀完。 2.衛生紙有點粗。
107	40	雜誌不充足（例：少了「今週刊」、「money」月刊，「商業週刊」好像也停了，「壹週刊」是否也列入考慮？內容很八卦，但喜歡看的人不少，台北市圖建成分館就有納入。

108	12	請加強清潔工作。
108	16	1.書況可再調整更新。 2.網路上查詢活動可清楚。 3.增加尿布枱，方便讓家長換尿布。
108	27	我比較常去文學館及中央公園借書站。文學館環境比較清潔。中央公園站書籍新也乾淨。
108	35	多用心（無微笑）。
108	38	1.增加館藏，交換或增加兒童書目（塩埕多） 2.少新書或即時性。
109	5	塩埕圖書館藏書太少，空間也太小，希望多增加一些手工藝類的藏書。
109	5	塩埕圖書館藏書太少，空間也太小，希望多增加一些手工藝類的藏書。
109	11	自修室太熱。
109	22	1.建立專屬空間給孩子聽故事，讓孩子喜歡閱讀。 2.志工媽媽的質感須慎重挑選，故事內容可再活潑些。
109	26	苓雅分館怎麼還沒開館？我住在這附近，還要到別區借書、還書。
109	33	小說感覺較少，或是我沒發覺，因為不常來。
109	39	空間再大些，推廣活動不用限制開館時間才可使用研習教室，週二及週四上午 9：00-11：00 也能辦理各項活動。塩埕館多增加兒童及青少年雜誌。另外，南鼓山的志工或工讀生在使用刷條碼還書，常會發生沒刷還書成功，卻將書上架，讓借書人有逾期還書記錄。
1010	1	更開放，不能借的書不要太多，參考圖書亦應給借閱才行。
1010	2	應多管教館內（含自習室）秩序，尤其是閱報人員在室內講手機等等行徑。
1010	4	洗手間須再加強清潔乾淨。
1010	17	1.在倡導節能減碳之際，前面大門開放，開冷氣，後方卻常不開冷氣或只開送風，已經反映多次，欲不見改善。 2.有許多志工。但很少人主動管理秩序，或喧鬧喝飲料，尤其暑假，每天都有安親班老師帶學生來，應約束團體參訪者之人數、管理。 3.有許多情侶在圖書館內或親吻、擁抱，做親密動作，館方經通告，卻無所作為，難道圖書館已成色情場所？ 4.新書太少，舊書或只有一本，與大學圖書館相差甚多，或同書名 1-4 系列，卻只有 1-2 集而已。
1010	18	可適時將舊版的書汰換成新版本。另購書的經費可再提高，進新書時也可參考實體書店（如誠品、金石堂）的好書排行榜，更可以貼進大眾欲看之書目。
1010	22	多進小說類。
1010	25	明明書在館內，但老是找不到書。
1010	26	請本館加強勸導樓梯間勿吸煙，以改善本館空氣品質。
1010	32	如果書種類能完全分配好就更好了，因為有時候書的排放位置會改變，找書不好找， 其他方面都很完善，請繼續加油。謝謝！

1010	39	假日時太吵雜，建議館內人員應適時宣導。
111	5	書籍老舊，很少汰換。
111	6	廁所需加強清潔。
111	7	可另闢討論區，讓同學可以討論功課。
111	9	廁所常常濕濕滑滑的，尤其是洗手枱，若能再加強清潔工作會更好。往廁所的走廊都有一股臭味，應加以改善。
111	15	1.能有更多外語（原文）文學書（英/日語），因常常搜尋結果，只有空大有，但其非列為高市圖書館。 2.新進書籍之種類能再增加。 3.新書上架時間能再縮短。謝謝！
111	19	環境乾境又安靜，很不錯。
111	27	1.無線上網速度太慢，且位置太少。 2.有線網路速度太慢了。
111	29	目前環境比之前改善很多，因此無建議事項。
111	32	書上架時，請再仔細核對書目號等，放錯易讓讀者找不到。
112	9	無線網路 wifi 常常斷線或無法連線上網，希望能有所改進。謝謝！
112	19	希望假日開館時間久一點。
112	21	網路借書說明不清楚。
112	23	1.增新書。 2.民眾還書時，請確認書籍是否有登錄成功。
112	26	電腦要加強。
112	31	注意使用者行為，並對違規加以勸導。
112	38	舉辦捐書活動，或隨時可捐書。
112	40	建議增購非凡商業週刊。
113	1	新書要早些時間上架，最好與書店同步。
113	7	工作人員大聲喧人員。
113	11	偶有小孩雜鬧音。
113	15	1.能增設座椅。 2.期刊能增多種類。
113	18	整體還算滿意，如果有經費館內修繕及洗手間可加強。
113	19	應限制或禁止家長推車或帶嬰幼兒入館，幼年、少年至館內到處亂跑嬉鬧，無人管理， 吵鬧如市場。館內手推車的輪子發出極大噪音，應妥善修理或汰換。
113	21	服務人員很親切，但有時”很親切”地和來館人士寒暄，卻忘了這是圖書館理應保持安靜， 不是嗎？懇切希望能有個”寧靜”的閱讀空間。
113	23	人員親切，服務認真，有問必答，幫助弱小，服務殘障同胞，這種精神令吾輩等讚揚，希望能延續下去。
113	27	感謝館員及志工的付出。
113	30	已再版或重新出初版之書籍，可否更新館藏，有些書籍版本已過舊。
113	31	書本汰舊換新再加快。

113	32	閉館時間是否可以更晚一些，上班族在使用網路借書後，常常沒辦法趕上閉館時間而拿不到書。
113	35	期刊上架是否可增加高爾夫每期的刊物。
113	37	非常不錯。
113	39	某些書刊已破舊，希望換新。
114	2	廁所需時常打掃，廁所洗手台地上的防滑墊容易移動，使人受傷。
114	5	電腦常當機，光碟不能使用，上網很慢。
114	7	改善無線網路，無法連線。
114	12	廁所及桌面的清潔有待加強。 2.飲水機是否有定期消毒、清潔，是否能記錄並張貼記錄表。
114	18	逾期是否可以比照台北地區用罰款取代停權借閱？
114	25	1.雜誌太少，且出書太慢，有些雜誌都要到月中才可以看到書，希望能改善。
114	34	洗手間多注意衛生，地上有水。
114	37	加強自修室座位分配的問題。
115	2	我個人傾向於圖書館是一處安靜的環境，認為團體活動應與閱讀場所有所區隔（音量），才不致於各活動產生顧忌或矛盾。
115	4	1.圖書館內秩序應加以維持。 2.對於特殊人員（如流浪漢）之進出應加以限制，以免造成不必要之麻煩，甚至危險。
115	6	書太少，自修室的燈很多都沒裝燈管，光線太暗。
115	8	可儘早於每月月初時擺放當月藝文活動月刊。
115	9	請讀者到圖書館後能手機關到靜音。
115	11	電腦設備要更新及升級。
115	12	1.義工大部份都很和善，反觀有些正職人員，解說時大多不耐煩，和顏悅色很難嗎？就是不懂才問呀！ 2.如果是舉辦室外活動，請搭遮陽棚，因為烈日曝曬會使活動成效大打折扣。
115	14	一、二樓的通道指示不明顯。
115	18	還沒來之前，以為圖書館很大，進來才發現比想像中還小，也許是個人挑剔程度問題。 另外，自修的位置似乎有點少，不過，因為地理位置方便，還是會想來這裡，相信圖書館會越來越好。還有 DVD 可外借的部份，我很滿意，因為學校通常不能外借，如果可持續增加影片就太好了。
115	19	1.部份閱讀者嬉鬧，而無人管制（小學生）。 2.閱讀書桌未清潔。
115	21	自修座位多無桌上枱燈可使用，燈光較不足。（很多沒裝燈管）
115	31	可考慮取消「還書箱」設置，因多次發現讀者亂塞入，結果就可能造成書本破損，形成浪費。
115	38	冷氣在出風口處強了點，夏天也覺得冷一點。
115	39	圖書館外停車處常有狗大便，希望能隨時清理。
115	40	廁所不提供衛生紙，要跟櫃檯拿，很不方便。

116	1	1.希望延長開館時間。 2.平日晚上有國、高中生會在此圖書館讀書，秩序上有點吵，希望可以在晚上時間增強管理。 3.廁所平日很乾淨，但因為假日使用的人較多，因此容易出現垃圾筒滿出來或較髒亂的情形出現，因此希望假日可以增加清潔的次數。此為不太急迫之小請求。
116	2	1.大眾閱覽與兒童閱覽混亂，非常吵，應改善，尤其週六、日。 2.報紙可增加中央日報、青年日報。
116	9	桌椅整潔度？
116	12	二樓男廁門口（垃圾筒與洗手台之間）為何再放一個垃圾筒，使通道變的狹窄，請相關單位試著走走看，旁邊還有一個衛生紙捲，若有人在取衛生紙，怎麼通行啊？
116	14	義工在架上整理書籍時，是否聲音再降低，謝謝配合！
116	15	有民眾在沙發上睡覺，姿態不雅，請規勸其改善。
116	20	有人在沙發上睡覺，觀感很不好，請改善。
116	22	增加可上網桌上型電腦。
116	23	希望能加強自修室的整潔度、人員自修秩序的維持（尤其週一至週五 17：00 以後、週末時間），給予自修人員更為舒適、安靜的環境閱讀學習。
116	29	期中考或學測、大學指考期間，圖書館皆被學生佔滿，環境吵雜，社會人士無座位。
116	31	希望可比照其他分館，開館時間提前至早上 8：00
116	32	是否可以像百貨公司有設置衣物櫃、放包包櫃，投 10 元拿走鑰匙（關閉），這樣上洗手間比較方便，因為有時會帶自己的書籍來閱讀，帶去洗手間比較沒禮貌。謝謝！
116	33	冷氣開強一點。
116	34	書籍量太少，西文書陳設於自修室不便於讀者。
116	35	書籍略少。
116	39	廁所異味很嚴重，每次都不是很想在這裡上廁所，要特別跑回家上，是否可以放一些芳香劑之類的。
117	10	圖書館是一個閱讀的好地方，希望能貼一些標語或提醒小朋友不要在此處嬉戲、大聲喧嘩，讓大家有個更安靜舒適的空間。謝謝！
117	11	座位有點少。
117	14	小孩子太吵，無法念書。
117	17	兒童幼兒喧嘩聲有些吵。
117	22	改善洗手間的空調。
117	23	讀者的音量過大聲時，規勸。二樓以上查閱電腦佔用過久。
117	24	閱讀桌椅再增設一些。離座位後 20 分鐘內沒回來，請強制將座位清空。
117	27	時常會有手機鈴聲響起，應該注意。位置太少，管制勿佔位置太久。
117	28	缺垃圾筒。
117	37	希望提供學校圖書館的資訊。
117	38	坐位太少，常找不到位置，站著閱讀疲倦又辛苦，無法長時間待在館內。

肆、鳳山區各分館分析

一、鳳山圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，「館員的服務態度」、「高市圖政策、整體滿意度」二項高於全區。詳見表 4-1-1：

表 4-1-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	鳳山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.00	4.04	2
二、圖書館的環境與設備	3.99	3.80	4
三、圖書管理	3.85	3.80	4
四、推廣活動	3.58	3.38	5
五、風紀情形	3.97	3.89	3
六、高市圖政策、整體滿意度	4.14	4.16	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 4.04，高於鳳山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 3.80，低於鳳山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.80，低於鳳山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.38，低於鳳山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 3.89，低於鳳山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.16，高於鳳山區分項平均值。

表 4-1-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.08	4.20
2.館員協助指導您尋找資料	3.95	3.95
3.館員會樂意回答您的問題	4.09	4.13
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.93	3.95
5.館員能正確答覆您的問題	3.99	4.08
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.98	3.93
六項平均值	4.00	4.04

【第二部份】圖書館的環境與設備	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.07	3.83
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	3.75
3.環境整潔令您滿意的程度	4.12	3.98
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.80	3.60
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.00	3.85
五項平均值	3.99	3.80
【第三部份】圖書管理	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.90	3.85
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.87	3.78
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.76	3.75
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.85	3.80
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.85	3.88
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.86	3.78
六項平均值	3.85	3.80
【第四部份】推廣活動	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.60	3.38
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.57	3.33
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.55	3.33
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.59	3.48
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	19.8%	15.0%
四項平均值	3.58	3.38
【第五部分】風紀情形	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.96	3.90
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.93	3.80
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.08	4.13
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.92	3.75
四項平均值	3.97	3.89
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.17	4.33
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.20	4.23
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.16	4.08
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.03	4.03
四項平均值	4.14	4.16

二、鳳山圖書館二館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，「館員的服務態度」、「圖書館的環境與設備」、「推廣活動」、「風紀情形」、「高市圖政策、整體滿意度」五項高於全區。詳見表 4-2-1：

表 4-2-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	鳳山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.00	4.04	3
二、圖書館的環境與設備	3.99	4.09	2
三、圖書管理	3.85	3.82	5
四、推廣活動	3.58	3.67	6
五、風紀情形	3.97	4.02	4
六、高市圖政策、整體滿意度	4.14	4.37	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 4.04，**高於鳳山區分項平均值。**
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.09，**高於鳳山區分項平均值。**
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.82，**低於鳳山區分項平均值。**
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.67，**高於鳳山區分項平均值。**
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.02，**高於鳳山區分項平均值。**
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.37，**高於鳳山區分項平均值。**

表 4-2-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.08	4.15
2.館員協助指導您尋找資料	3.95	4.10
3.館員會樂意回答您的問題	4.09	4.15
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.93	4.00
5.館員能正確答覆您的問題	3.99	3.93
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.98	3.90
六項平均值	4.00	4.04

【第二部份】圖書館的環境與設備	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.07	4.35
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	4.18
3.環境整潔令您滿意的程度	4.12	4.23
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.80	3.65
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.00	4.05
五項平均值	3.99	4.09
【第三部份】圖書管理	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.90	3.80
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.87	3.85
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.76	3.83
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.85	3.73
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.85	3.78
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.86	3.95
六項平均值	3.85	3.82
【第四部份】推廣活動	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.60	3.68
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.57	3.70
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.55	3.63
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.59	3.68
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	19.8%	25.0%
四項平均值	3.58	3.67
【第五部分】風紀情形	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.96	4.05
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.93	3.95
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.08	4.10
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.92	3.98
四項平均值	3.97	4.02
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.17	4.38
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.20	4.38
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.16	4.43
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.03	4.30
四項平均值	4.14	4.37

三、鳳山圖書館曹公分館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，六項皆低於全區。詳見表 4-3-1：

表 4-3-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	鳳山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.00	3.37	4
二、圖書館的環境與設備	3.99	3.50	3
三、圖書管理	3.85	3.28	5
四、推廣活動	3.58	3.15	6
五、風紀情形	3.97	3.54	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.14	3.91	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 3.37，低於鳳山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 3.50，低於鳳山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.28，低於鳳山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.15，低於鳳山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 3.54，低於鳳山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 3.91，低於鳳山區分項平均值。

表 4-3-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.08	3.25
2.館員協助指導您尋找資料	3.95	3.55
3.館員會樂意回答您的問題	4.09	3.40
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.93	3.33
5.館員能正確答覆您的問題	3.99	3.35
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.98	3.33
六項平均值	4.00	3.37

【第二部份】圖書館的環境與設備	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.07	3.60
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	3.50
3.環境整潔令您滿意的程度	4.12	3.73
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.80	3.08
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.00	3.58
五項平均值	3.99	3.50
【第三部份】圖書管理	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.90	3.25
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.87	3.33
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.76	3.15
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.85	3.35
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.85	3.33
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.86	3.28
六項平均值	3.85	3.28
【第四部份】推廣活動	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.60	3.20
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.57	3.18
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.55	3.10
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.59	3.13
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	19.8%	10.0%
四項平均值	3.58	3.15
【第五部分】風紀情形	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.96	3.38
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.93	3.60
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.08	3.73
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.92	3.48
四項平均值	3.97	3.54
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.17	4.08
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.20	4.05
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.16	3.88
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.03	3.65
四項平均值	4.14	3.91

四、鳳山國父紀念館分館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，六項皆低於全區。詳見表 4-4-1：

表 4-4-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	鳳山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.00	3.58	4
二、圖書館的環境與設備	3.99	3.61	3
三、圖書管理	3.85	3.50	5
四、推廣活動	3.58	3.36	6
五、風紀情形	3.97	3.75	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.14	4.00	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 3.58，低於鳳山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 3.61，低於鳳山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.50，低於鳳山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.36，低於鳳山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 3.75，低於鳳山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.00，低於鳳山區分項平均值。

表 4-4-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.08	3.60
2.館員協助指導您尋找資料	3.95	3.60
3.館員會樂意回答您的問題	4.09	3.70
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.93	3.48
5.館員能正確答覆您的問題	3.99	3.60
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.98	3.53
六項平均值	4.00	3.58

【第二部份】圖書館的環境與設備	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.07	3.68
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	3.78
3.環境整潔令您滿意的程度	4.12	3.65
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.80	3.15
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.00	3.78
五項平均值	3.99	3.61
【第三部份】圖書管理	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.90	3.65
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.87	3.58
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.76	3.35
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.85	3.45
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.85	3.45
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.86	3.53
六項平均值	3.85	3.50
【第四部份】推廣活動	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.60	3.30
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.57	3.38
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.55	3.33
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.59	3.45
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	19.8%	7.5%
四項平均值	3.58	3.36
【第五部分】風紀情形	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.96	3.80
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.93	3.65
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.08	3.88
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.92	3.68
四項平均值	3.97	3.75
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.17	3.95
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.20	4.18
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.16	4.13
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.03	3.75
四項平均值	4.14	4.00

五、大樹圖書館滿意度分析

（一）分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，六項皆高於全區。詳見表 4-5-1：

表 4-5-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	鳳山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.00	4.46	2
二、圖書館的環境與設備	3.99	4.52	1
三、圖書管理	3.85	4.23	5
四、推廣活動	3.58	3.88	6
五、風紀情形	3.97	4.29	4
六、高市圖政策、整體滿意度	4.14	4.36	3

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 4.46，高於鳳山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.52，高於鳳山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.23，高於鳳山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.88，高於鳳山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.29，高於鳳山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.36，高於鳳山區分項平均值。

表 4-5-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.08	4.53
2.館員協助指導您尋找資料	3.95	4.40
3.館員會樂意回答您的問題	4.09	4.50
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.93	4.35
5.館員能正確答覆您的問題	3.99	4.45
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.98	4.53
六項平均值	4.00	4.46

【第二部份】圖書館的環境與設備	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.07	4.58
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	4.45
3.環境整潔令您滿意的程度	4.12	4.73
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.80	4.55
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.00	4.28
五項平均值	3.99	4.52
【第三部份】圖書管理	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.90	4.33
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.87	4.30
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.76	4.15
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.85	4.25
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.85	4.20
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.86	4.15
六項平均值	3.85	4.23
【第四部份】推廣活動	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.60	3.90
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.57	3.88
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.55	3.93
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.59	3.80
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	19.8%	7.5%
四項平均值	3.58	3.88
【第五部分】風紀情形	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.96	4.38
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.93	4.30
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.08	4.13
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.92	4.35
四項平均值	3.97	4.29
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.17	4.33
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.20	4.43
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.16	4.33
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.03	4.38
四項平均值	4.14	4.36

六、大樹圖書館二館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，「圖書館的環境與設備」、「圖書管理」、「推廣活動」三項高於全區。
詳見表 4-6-1：

表 4-6-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	鳳山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.00	3.92	4
二、圖書館的環境與設備	3.99	4.14	1
三、圖書管理	3.85	3.96	2
四、推廣活動	3.58	3.65	6
五、風紀情形	3.97	3.93	3
六、高市圖政策、整體滿意度	4.14	3.90	5

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 3.92，低於鳳山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.14，高於鳳山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.96，高於鳳山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.65，高於鳳山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 3.93，低於鳳山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 3.90，低於鳳山區分項平均值。

表 4-6-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.08	3.98
2.館員協助指導您尋找資料	3.95	3.88
3.館員會樂意回答您的問題	4.09	4.00
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.93	3.85
5.館員能正確答覆您的問題	3.99	3.90
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.98	3.93
六項平均值	4.00	3.92

【第二部份】圖書館的環境與設備	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.07	4.18
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	4.15
3.環境整潔令您滿意的程度	4.12	4.13
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.80	4.05
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.00	4.18
五項平均值	3.99	4.14
【第三部份】圖書管理	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.90	4.03
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.87	4.00
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.76	3.93
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.85	3.88
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.85	3.98
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.86	3.98
六項平均值	3.85	3.96
【第四部份】推廣活動	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.60	3.65
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.57	3.63
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.55	3.58
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.59	3.75
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	19.8%	20.0%
四項平均值	3.58	3.65
【第五部分】風紀情形	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.96	3.98
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.93	3.88
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.08	4.05
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.92	3.80
四項平均值	3.97	3.93
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.17	3.83
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.20	4.05
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.16	3.98
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.03	3.75
四項平均值	4.14	3.90

七、大樹圖書館三館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，六項皆高於全區。詳見表 4-7-1：

表 4-7-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	鳳山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.00	4.17	2
二、圖書館的環境與設備	3.99	4.16	3
三、圖書管理	3.85	4.16	3
四、推廣活動	3.58	3.68	5
五、風紀情形	3.97	4.14	4
六、高市圖政策、整體滿意度	4.14	4.21	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 4.17，高於鳳山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.16，高於鳳山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.16，高於鳳山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.68，高於鳳山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.14，高於鳳山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.21，高於鳳山區分項平均值。

表 4-7-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.08	4.23
2.館員協助指導您尋找資料	3.95	4.05
3.館員會樂意回答您的問題	4.09	4.13
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.93	4.18
5.館員能正確答覆您的問題	3.99	4.23
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.98	4.23
六項平均值	4.00	4.17

【第二部份】圖書館的環境與設備	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.07	4.23
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	4.08
3.環境整潔令您滿意的程度	4.12	4.30
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.80	4.05
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.00	4.15
五項平均值	3.99	4.16
【第三部份】圖書管理	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.90	4.25
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.87	4.18
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.76	4.23
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.85	4.15
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.85	4.10
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.86	4.08
六項平均值	3.85	4.16
【第四部份】推廣活動	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.60	3.73
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.57	3.60
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.55	3.63
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.59	3.75
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	19.8%	7.5%
四項平均值	3.58	3.68
【第五部分】風紀情形	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.96	4.05
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.93	4.15
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.08	4.20
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.92	4.15
四項平均值	3.97	4.14
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.17	4.20
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.20	4.25
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.16	4.33
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.03	4.05
四項平均值	4.14	4.21

八、仁武圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，「高市圖政策、整體滿意度」平均值與全區相同，其餘五項皆低於全區。詳見表 4-8-1：

表 4-8-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	鳳山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.00	3.85	3
二、圖書館的環境與設備	3.99	3.97	2
三、圖書管理	3.85	3.70	5
四、推廣活動	3.58	3.47	6
五、風紀情形	3.97	3.79	4
六、高市圖政策、整體滿意度	4.14	4.14	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 3.85，低於鳳山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 3.97，低於鳳山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.70，低於鳳山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.47，低於鳳山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 3.79，低於鳳山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.14，相同於鳳山區分項平均值。

表 4-8-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.08	3.98
2.館員協助指導您尋找資料	3.95	3.75
3.館員會樂意回答您的問題	4.09	3.98
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.93	3.75
5.館員能正確答覆您的問題	3.99	3.80
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.98	3.88
六項平均值	4.00	3.85

【第二部份】圖書館的環境與設備	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.07	4.10
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	4.00
3.環境整潔令您滿意的程度	4.12	4.00
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.80	3.73
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.00	4.03
五項平均值	3.99	3.97
【第三部份】圖書管理	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.90	3.80
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.87	3.78
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.76	3.60
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.85	3.65
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.85	3.70
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.86	3.70
六項平均值	3.85	3.70
【第四部份】推廣活動	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.60	3.55
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.57	3.45
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.55	3.43
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.59	3.45
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	19.8%	12.5%
四項平均值	3.58	3.47
【第五部分】風紀情形	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.96	3.83
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.93	3.60
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.08	3.93
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.92	3.80
四項平均值	3.97	3.79
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.17	4.20
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.20	4.18
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.16	4.15
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.03	4.05
四項平均值	4.14	4.14

九、大社圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，六項皆高於全區。詳見表 4-9-1：

表 4-9-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	鳳山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.00	4.08	3
二、圖書館的環境與設備	3.99	4.18	1
三、圖書管理	3.85	4.07	4
四、推廣活動	3.58	3.64	5
五、風紀情形	3.97	4.09	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.14	4.18	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 4.08，高於鳳山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.18，高於鳳山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.07，高於鳳山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.64，高於鳳山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.09，高於鳳山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.18，高於鳳山區分項平均值。

表 4-9-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.08	4.18
2.館員協助指導您尋找資料	3.95	3.98
3.館員會樂意回答您的問題	4.09	4.28
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.93	3.95
5.館員能正確答覆您的問題	3.99	4.03
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.98	4.08
六項平均值	4.00	4.08

【第二部份】圖書館的環境與設備	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.07	4.35
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	4.00
3.環境整潔令您滿意的程度	4.12	4.30
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.80	4.13
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.00	4.13
五項平均值	3.99	4.18
【第三部份】圖書管理	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.90	4.05
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.87	4.10
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.76	4.08
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.85	4.20
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.85	3.98
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.86	4.00
六項平均值	3.85	4.07
【第四部份】推廣活動	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.60	3.68
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.57	3.65
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.55	3.60
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.59	3.63
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	1.20	1.33
四項平均值	3.58	3.64
【第五部分】風紀情形	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.96	4.00
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.93	4.00
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.08	4.23
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	19.8%	32.5%
四項平均值	3.97	4.09
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.17	4.13
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.20	4.13
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.16	4.20
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.03	4.25
四項平均值	4.14	4.18

十、鳥松圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，六項皆高於全區。詳見表 4-10-1：

表 4-10-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	鳳山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.00	4.58	1
二、圖書館的環境與設備	3.99	4.54	3
三、圖書管理	3.85	4.34	5
四、推廣活動	3.58	4.23	6
五、風紀情形	3.97	4.57	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.14	4.41	4

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 4.58，高於鳳山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.54，高於鳳山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.34，高於鳳山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.23，高於鳳山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.57，高於鳳山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.41，高於鳳山區分項平均值。

表 4-10-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.08	4.73
2.館員協助指導您尋找資料	3.95	4.48
3.館員會樂意回答您的問題	4.09	4.70
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.93	4.55
5.館員能正確答覆您的問題	3.99	4.55
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.98	4.50
六項平均值	4.00	4.58

【第二部份】圖書館的環境與設備	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.07	4.60
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	4.43
3.環境整潔令您滿意的程度	4.12	4.68
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.80	4.55
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.00	4.43
五項平均值	3.99	4.54
【第三部份】圖書管理	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.90	4.35
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.87	4.23
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.76	4.15
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.85	4.28
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.85	4.50
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.86	4.55
六項平均值	3.85	4.34
【第四部份】推廣活動	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.60	4.23
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.57	4.23
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.55	4.20
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.59	4.25
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	19.8%	32.5%
四項平均值	3.58	4.23
【第五部分】風紀情形	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.96	4.53
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.93	4.55
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.08	4.65
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.92	4.55
四項平均值	3.97	4.57
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.17	4.58
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.20	4.35
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.16	4.35
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.03	4.35
四項平均值	4.14	4.41

十一、大寮圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，「高市圖政策、整體滿意度」高於全區。詳見表 4-11-1：

表 4-11-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	鳳山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.00	3.94	2
二、圖書館的環境與設備	3.99	3.81	4
三、圖書管理	3.85	3.77	5
四、推廣活動	3.58	3.46	6
五、風紀情形	3.97	3.89	3
六、高市圖政策、整體滿意度	4.14	4.15	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 3.94，低於鳳山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 3.81，低於鳳山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.77，低於鳳山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.46，低於鳳山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 3.89，低於鳳山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.15，高於鳳山區分項平均值。

表 4-11-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.08	4.08
2.館員協助指導您尋找資料	3.95	3.88
3.館員會樂意回答您的問題	4.09	3.95
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.93	3.78
5.館員能正確答覆您的問題	3.99	4.00
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.98	3.98
六項平均值	4.00	3.94

【第二部份】圖書館的環境與設備	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.07	3.65
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	3.58
3.環境整潔令您滿意的程度	4.12	3.93
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.80	4.03
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.00	3.88
五項平均值	3.99	3.81
【第三部份】圖書管理	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.90	3.88
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.87	3.85
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.76	3.53
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.85	3.85
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.85	3.83
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.86	3.68
六項平均值	3.85	3.77
【第四部份】推廣活動	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.60	3.58
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.57	3.45
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.55	3.45
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.59	3.38
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	19.8%	10.0%
四項平均值	3.58	3.46
【第五部分】風紀情形	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.96	3.93
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.93	3.88
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.08	4.00
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.92	3.78
四項平均值	3.97	3.89
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.17	4.20
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.20	4.15
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.16	4.13
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.03	4.13
四項平均值	4.14	4.15

十二、林園圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，六項皆低於全區。詳見表 4-12-1：

表 4-12-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	鳳山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.00	3.90	2
二、圖書館的環境與設備	3.99	3.77	3
三、圖書管理	3.85	3.46	6
四、推廣活動	3.58	3.49	5
五、風紀情形	3.97	3.76	4
六、高市圖政策、整體滿意度	4.14	3.95	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 3.90，低於鳳山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 3.77，低於鳳山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.46，低於鳳山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.49，低於鳳山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 3.76，低於鳳山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 3.95，低於鳳山區分項平均值。

表 4-12-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.08	3.98
2.館員協助指導您尋找資料	3.95	3.80
3.館員會樂意回答您的問題	4.09	4.00
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.93	3.80
5.館員能正確答覆您的問題	3.99	3.88
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.98	3.93
六項平均值	4.00	3.90

【第二部份】圖書館的環境與設備	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.07	3.80
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	3.88
3.環境整潔令您滿意的程度	4.12	3.90
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.80	3.55
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.00	3.73
五項平均值	3.99	3.77
【第三部份】圖書管理	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.90	3.55
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.87	3.43
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.76	3.25
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.85	3.33
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.85	3.53
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.86	3.68
六項平均值	3.85	3.46
【第四部份】推廣活動	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.60	3.50
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.57	3.45
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.55	3.55
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.59	3.48
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	19.8%	45.0%
四項平均值	3.58	3.49
【第五部分】風紀情形	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.96	3.65
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.93	3.80
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.08	3.98
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.92	3.63
四項平均值	3.97	3.76
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.17	4.00
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.20	4.08
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.16	4.00
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.03	3.73
四項平均值	4.14	3.95

十三、林園圖書館二館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，「館員的服務態度」、「圖書管理」二項高於全區。詳見表 4-13-1：

表 4-13-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	鳳山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.00	4.11	1
二、圖書館的環境與設備	3.99	3.83	4
三、圖書管理	3.85	3.93	3
四、推廣活動	3.58	3.47	5
五、風紀情形	3.97	3.93	3
六、高市圖政策、整體滿意度	4.14	4.06	2

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 4.11，高於鳳山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 3.83，低於鳳山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.93，高於鳳山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.47，低於鳳山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 3.93，低於鳳山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.06，低於鳳山區分項平均值。

表 4-13-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.08	4.18
2.館員協助指導您尋找資料	3.95	3.98
3.館員會樂意回答您的問題	4.09	4.23
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.93	4.13
5.館員能正確答覆您的問題	3.99	4.05
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.98	4.10
六項平均值	4.00	4.11

【第二部份】圖書館的環境與設備	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.07	3.95
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	3.98	3.98
3.環境整潔令您滿意的程度	4.12	4.00
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	3.80	3.28
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.00	3.93
五項平均值	3.99	3.83
【第三部份】圖書管理	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.90	3.98
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.87	3.88
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.76	3.93
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.85	4.13
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.85	3.83
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.86	3.88
六項平均值	3.85	3.93
【第四部份】推廣活動	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.60	3.50
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.57	3.45
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.55	3.45
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.59	3.48
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	19.8%	32.5%
四項平均值	3.58	3.47
【第五部分】風紀情形	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.96	3.98
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.93	3.88
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.08	4.00
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.92	3.88
四項平均值	3.97	3.93
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.17	3.98
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.20	4.18
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.16	4.10
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.03	3.98
四項平均值	4.14	4.06

附錄：鳳山區讀者意見

分館代號	問卷編號	意見
201	4	是否可以再多增加一些課程進修學習的部分，最好是政府提供免學費的課程，增加多元化的學習，避免空間的浪費。
201	7	對於風紀情形的項目，並不適合此問卷。試問借書與館內人員的品德有關係嗎？
201	11	電腦應多增設可上網查詢，並加裝掃描器、影印機等設備，以因應現在代化社會正逐漸走向高科技的時代。再者，原高雄縣鳳山分館的書籍、設備、人員皆與高雄市各館有不小的差距，期待可以同步增強品質，不要厚此薄彼。謝謝！
201	20	就鳳山分館來說，圖書種類略為稀少，尚有努力的空間，或許是合併前的資源分配不均 有關，整體來說皆尚屬滿意。
201	21	多進新書。
201	25	進書進快些。
201	30	假日閉館時間太早，宜延長或照舊。希望改進，謝謝。
201	39	鳳山圖書館閱覽室位置太少，且有人說話過於大聲時，無館員會出面制止。
201	40	希望能有更多種類之期刊或雜誌，三樓的廁所可以更乾淨些。
202	1	有些漫畫書集數有缺，所以集數都跳來跳去，看的時候很麻煩。但是還是謝謝你們。
202	3	兒童閱讀區太吵雜，閱讀區域淪為遊戲區，太無紀律，亦無人管束，嚴重影響閱讀民眾之安寧。
202	6	加強廁所環境清潔，其實鳳山市立圖書館（二館）可以用電腦建立上網，不要用紙張登記。
202	8	1.建議洗手間之馬桶能清洗乾淨。 2.三樓女廁之另一洗手台之水龍頭壞了，煩請維修。
202	11	希望能增加一些 CD、VCD 等可以外借，並且可以像書一樣可以通還，不必親自跑去還，要再增加耳機等可以借聽，也要增加影音設備，可以觀看影片。
202	12	本館是個好地方，人員都好親切。
202	20	有時會有流浪漢在裏面睡覺，嚇得小朋友不敢進去。
202	27	有時候會找不到想借的書，像很少有橘子出版的書。
202	30	二樓的書籍多半較舊，建議架上的書籍能更新。
203	2	服務態度改善空間大
203	5	書籍極少，書本舊、少，常找不到書。
203	9	館內人員在於館內聊天。
203	19	本館館員態度欠佳，且多次詢問一問三不知，會令人反感，並且常與志工談話聲過大，需改進。
203	21	人員態度非常不好，問什麼都不知道，有點被嚇到的感覺。
203	25	服務態度要改善。
203	26	圖書可再豐富、多樣。

203	29	1.閱覽空間的增加。 2.親子共讀環境的建立。 3.幼童閱覽興趣、親近圖書館的營造。 4.老人閱讀輔助或指引標示的適用性（例：字體放大或輔助） 5.電腦查閱資料的使用。
203	34	書架距離太近，建議將網路室與閱覽室打通，空間加大，可有更佳利用。
203	36	員工要再加強訓練；新書借的時間固定；硬體設備要再加強更新。
203	37	位子不夠坐。
204	13	希望能多進一些科技、電腦、化學之類專業新書。
204	14	佔用閱覽室位置，卻閱讀夾報（一人讀當月 2 份報紙，卻無人勸阻），頗有薇詞。民眾水準不夠，應加以勸導。
204	15	非常喜歡網路借閱，希望能持續下去。
204	20	過期雜誌希望可以外借。
204	27	書籍再多一點，廁所再乾淨一點。
204	28	1.廁所掃的很辛苦，但真的過於老舊。 2.閱覽室沒半個管理員，流浪漢也來，媽媽帶小孩來吵鬧，國、高中生的喧嘩討論，真的是需要改善的重點。 3.天花板漆泥龜裂，隨時有落下來的危險。 4.如果有抄掉而另移址的打算，意見可供參考。 5.如果還不知道怎麼做，就參考慈恩圖書館。本館只有一個優點：開飲機。
204	30	閱覽室有點熱。
204	31	燈管能用照明度再亮些比較好。
204	36	可以整修一下，設備皆老舊，汰舊換新一定能吸引更多民眾。
205	2	希望有更多專業報導的雜誌及相關醫療專題報導，以利我們醫護人員提升自我。
205	7	沒有飲水機，冷氣太強。
205	10	希望有更多的新書，資訊提供給圖書館，讓市民有更多好書閱讀。
205	11	1.希望書可以多一點，這樣就可以多閱讀多學習。 2.希望星期日開館時間可以延長到 22：00，這樣就不會因為要關門而趕著回家。
205	14	冷氣太溫度可以調高一點，室外閱讀室可設燈。
205	19	藏書略少（新書及雜誌太少）。
205	22	希望星期日可以開到晚上 7 點。
205	23	希望調回之前的時間，不然到 9：00 就閉館，有種讀不過隱的感覺。
205	24	請把圖書館的時間改為晚上 10 點。
205	26	希望多增加書籍。
205	27	閉館的時間太早。
205	28	場地太小，隔音不好，有時覺得聲音稍微大一些，不夠安靜。
205	29	書太少。
205	35	閉館時間改為晚上 10 點。因為鄉下讀書的環境，須要寧靜的空間，學生、民眾才可以有一個舒適的地方念書。
206	9	希望能夠有更多的新書，書的出版日期都太老舊了。
206	16	縣市合併後圖書館開放時間縮短，晚上開放時間少了 1 個小時，對自修

		的學生十分不方便。
206	19	時間是否能改成之前的時間，現在的時間造成我們的不便。
206	21	開放時間應回復原來服務時間。
206	25	圖書館的開放時間可以延長，自修室到考季時位子太少，人太多，希望自修室可延長時間，還有網路借書服務，書到館時，沒用手機通知，不知道書已到館，每天上網查看書是否到館也很麻煩。手機簡訊比電子信箱更方便知道訊息。
206	28	希望能舉辦各項推廣活動於每個圖書館。
206	29	假日有家長帶著幼兒進入館內喧鬧，希望館內工作人員可以制止，以免影響他人權益。
206	34	電風扇太少，有時會太熱，商業及醫療、小孩科學及太自然漫畫的新書能否多一些？
206	36	1.早上開館時間是否可提前至 8：00，晚上閉館時間是否可延後至 21：30 或 22：00，星期日到下午 17：00 似乎太早關了。 2.廁所可放衛生紙嗎？ 3.館內是否可設立飲水機？
206	39	小朋友使用電腦都在玩遊戲或聊天。
207	2	開放時間越縮越短，對於想要到圖書館讀書的學生有點不利。
207	5	能再多一些書。
207	6	廁所有點異味，再加強清潔會更好。
207	10	廁所應該加強打掃。
207	12	很好，但書可以再多一點就更好了。
207	14	1.增設獨立空間閱覽室。 2.增設電腦硬體設備（汰舊換新）。
207	20	書籍多一點。
207	24	舊小說應更新。
207	34	多購買書籍，提升民眾文化素質。另配合大眾閱讀率，建議再出書籍出刊的問卷調查，以了解民眾喜好方面之書。
207	37	希望可以增加多一點新書及藏書量，童書藏書量太少，尤其是 0-3 歲早讀的書不多。
208	9	漫話區雖能吸引國小學童的作用，但並未能有效引導學齡兒童的正面閱讀。 建議參考國外圖書館兒童閱讀區的規劃及書目參考，以引導兒童正向閱讀。
208	12	增加專業書籍。
208	16	報紙、雜誌、圖畫應再增訂。
208	19	嬰幼兒的書本可以增加。謝謝！
208	21	很多書籍已舊，新書刊類別有限，可增加園藝、國防科技、科學、自然科學等書刊或期刊，商業和婦女類書刊 1-2 種即可，不需再增，可將經費運用至購買其它書刊，以充實館內書刊內容之多樣性。
208	22	對漫畫分級清楚！別讓兒童看到不應看的畫面（圖片）。
208	24	希望六、日能把時間延長至 9 點（看書的時間）。
208	26	樓層太高，有時帶小孩（3 歲以下）來較辛苦。（有時要抱上、下樓）。

		謝謝！
208	29	1.新書的種類仍太少，應含有專業的領域，如財經、美術。 2.舊書的部份仍太多，應把 60-70 年代的書可以考慮下架。
208	34	可以多台紫外線殺菌機，網路的速度可以定期更新快一點，鍵盤滑鼠可以清潔消毒一下。
208	36	兒童閱讀區應該有自己的空間，以高雄市而言，本區規劃不理想，要改善並增加電梯方便民眾。
209	1	有時查書系統網路似乎有問題。
209	3	大社新書比楠梓慢且少很多，也蠻舊的，應多增加新書或種類。
209	20	櫃檯小姐的服務態度欠佳，官僚態度嚴重，需要再教育。
209	24	藏書種類能再多一些，集數能再齊全些。
209	29	1.雜誌有些沒有定時更新。 2.三樓自修室需要衛生紙。
209	34	改建的很舒服，開館時間可以開到晚上 9 點。
209	36	裏面看書小孩太吵了，跑來跑去。
209	39	在學生段考期間，對於自修室的管制不應該太大聲而吵到其他自修者的權益。
210	8	新書比例太少。
210	9	希望多增加一些新書，不論是瘡或小孩的書籍，鳥松分館服務非常好，工作人員也很親切。
210	15	1.洗手間化糞池氣味上溢頗臭。 2.可擴大活動辦理與社區居民融為一體。
210	20	本館工作人員，是我碰過服務最好的，具有耐心，親和力很好。
210	26	服務認真。
210	31	希望手工皂開辦初級班。
210	37	館長及館員態度親切，令人滿意。
210	40	希望其他分館的雜誌（過期的）也可以透過網路來借閱。
211	2	各類型的雜誌應多增加。
211	8	設備老舊，書籍種類、新書應再增加。
211	11	每月新書的量可以再增加。
211	14	館外工程似乎有點久了，希望趕外完工，停車場與館的連接與距離不太理想。
211	20	新進電腦請儘速讓大家可借用。 Ps:新電腦已入館一年多，未見啟用。
211	28	節約用電，空調不要太冷，男廁要加裝鏡子、門簾。
212	4	課程講座及親子成長活動太少，希望能比照高雄市其它圖書館舉辦的活動，一起走，才不用讓住林園的人還要捨近求遠的到高雄市去參加那邊的活動。
212	8	書籍刊物過少，只有一小間的圖書供借閱且書刊有些無照上面的種類排列，有待加強。

212	10	1.該分館之藏書雖有增加及增新，但仍為其他館藏之淘汰書品，雖有進步，但大高雄之整體平均圖書水準仍不足於”大專”，期望在經費預算下加強購書、管理水準。 2.筆者於原高縣市中往返，多發現高市（總圖）之政策與規定常無法有效傳達至鄉間分館，需有民眾提問後方能發現新政策，合併之有效傳遞訊息仍有待加強。 3.高市圖書館全國資訊網，很不好用，請參酌各大學網頁。
212	11	洗手間設備、明亮度有改善空間。
212	14	書量太少。
212	16	過期雜誌是否可外借？
212	17	新書太少（三年內新書）。
212	28	1.有些館會開辦類似閱讀、語文的課程，希望可多辦理。 2.電腦可提供列印功能。 3.新書不夠新。 4.增訂人間福報。
212	32	廁所設備比較老舊，沖水設備是拉繩的，部分民眾比較不會使用，經常拉斷繩子，拉不好造成水流不停，浪費水資源。
212	37	新書多些會更好。
212	39	自修閱覽室開放時間，能恢復過往，因林園屬偏遠地區，附近沒有什麼讀書之地，現在那麼晚開，假日又只到下午，想找個讀書的地方很難。
212	40	目前都還滿意，但希望六、日時間可以延長。
213	4	分館無洗手間。
213	7	希望有廁所可使用。
213	8	希望有洗手間，這樣才不會長時間要查閱資料而無地方使用。
213	9	1.多展示暢銷書。 2.飲水問題。 3.視聽設備不足。 4.多提供講座。 5.透過公佈欄提供最新大高雄文藝活動。
213	11	提供飲水機、電腦設備，多提供專業參考書。
213	13	無衛生設備較不方便。
213	17	可增加多些書籍，有效地增加可使用的電腦，且能影印文件，座位的規劃可以更好。
213	18	閱讀場合舒適，書籍藏書多。
213	21	多舉辦一些親子講座或讀書會。
213	25	可以有圖書館自己的廁所及可以設置影印區及電腦室。
213	29	假日開放時間建議延長，希望 8：00 開放。
213	33	增加電腦設備、洗手間、飲水機。
213	36	希望能夠新增多一點新書。
213	37	可以增加網路，方便上網找資料。
213	38	要有網路。

213	39	增設網路。
-----	----	-------

伍、岡山區各分館分析

一、岡山文化中心圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，六項皆低於全區。詳見表 5-1-1：

表 5-1-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	岡山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.07	3.85	3
二、圖書館的環境與設備	4.09	3.96	2
三、圖書管理	3.88	3.73	4
四、推廣活動	3.72	3.56	6
五、風紀情形	4.00	3.70	5
六、高市圖政策、整體滿意度	4.19	4.03	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 3.85，低於岡山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 3.96，低於岡山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.73，低於岡山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.56，低於岡山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 3.70，低於岡山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.03，低於岡山區分項平均值。

表 5-1-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.16	3.93
2.館員協助指導您尋找資料	4.01	3.88
3.館員會樂意回答您的問題	4.17	3.95
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.98	3.75
5.館員能正確答覆您的問題	4.08	3.83
6.館員熟悉各項服務作業的操作	4.04	3.75
六項平均值	4.07	3.85

【第二部份】圖書館的環境與設備	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.12	3.88
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	4.02	3.83
3.環境整潔令您滿意的程度	4.20	4.10
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.06	4.20
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.06	3.80
五項平均值	4.09	3.96
【第三部份】圖書管理	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.92	3.83
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.86	3.78
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.83	3.65
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.93	3.75
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.91	3.68
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.84	3.68
六項平均值	3.88	3.73
【第四部份】推廣活動	岡山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.75	3.60
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.70	3.50
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.72	3.58
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.71	3.58
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	35.2%	40.0%
四項平均值	3.72	3.56
【第五部分】風紀情形	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.98	3.60
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.94	3.75
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.12	3.93
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.97	3.53
四項平均值	4.00	3.70
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	岡山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.21	4.03
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.22	4.13
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.26	4.20
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.08	3.78
四項平均值	4.19	4.03

二、岡山圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，六項皆低於全區。詳見表 5-2-1：

表 5-2-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	岡山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.07	3.75	4
二、圖書館的環境與設備	4.09	3.76	3
三、圖書管理	3.88	3.65	5
四、推廣活動	3.72	3.59	6
五、風紀情形	4.00	3.80	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.19	3.95	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 3.75，低於岡山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 3.76，低於岡山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.65，低於岡山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.59，低於岡山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 3.80，低於岡山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 3.95，低於岡山區分項平均值。

表 5-2-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.16	3.80
2.館員協助指導您尋找資料	4.01	3.65
3.館員會樂意回答您的問題	4.17	3.78
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.98	3.75
5.館員能正確答覆您的問題	4.08	3.70
6.館員熟悉各項服務作業的操作	4.04	3.83
六項平均值	4.07	3.75

【第二部份】圖書館的環境與設備	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.12	3.88
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	4.02	3.78
3.環境整潔令您滿意的程度	4.20	3.78
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.06	3.65
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.06	3.70
五項平均值	4.09	3.76
【第三部份】圖書管理	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.92	3.50
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.86	3.55
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.83	3.68
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.93	3.80
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.91	3.75
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.84	3.63
六項平均值	3.88	3.65
【第四部份】推廣活動	岡山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.75	3.68
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.70	3.58
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.72	3.58
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.71	3.55
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	35.2%	25.0%
四項平均值	3.72	3.59
【第五部分】風紀情形	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.98	3.78
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.94	3.68
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.12	3.93
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.97	3.83
四項平均值	4.00	3.80
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	岡山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.21	4.00
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.22	3.93
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.26	4.00
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.08	3.88
四項平均值	4.19	3.95

三、燕巢圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，「風紀情形」一項高於全區。詳見表 5-3-1：

表 5-3-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	岡山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.07	3.98	3
二、圖書館的環境與設備	4.09	3.89	4
三、圖書管理	3.88	3.78	5
四、推廣活動	3.72	3.71	6
五、風紀情形	4.00	4.03	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.19	4.07	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 3.98，低於岡山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 3.89，低於岡山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.78，低於岡山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.71，低於岡山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.03，高於岡山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.07，低於岡山區分項平均值。

表 5-3-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.16	4.05
2.館員協助指導您尋找資料	4.01	3.90
3.館員會樂意回答您的問題	4.17	4.05
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.98	4.00
5.館員能正確答覆您的問題	4.08	4.03
6.館員熟悉各項服務作業的操作	4.04	3.88
六項平均值	4.07	3.98

【第二部份】圖書館的環境與設備	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.12	4.08
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	4.02	4.08
3.環境整潔令您滿意的程度	4.20	3.78
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.06	3.68
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.06	3.85
五項平均值	4.09	3.89
【第三部份】圖書管理	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.92	3.80
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.86	3.65
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.83	3.85
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.93	3.85
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.91	3.83
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.84	3.68
六項平均值	3.88	3.78
【第四部份】推廣活動	岡山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.75	3.70
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.70	3.68
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.72	3.70
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.71	3.78
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	35.2%	35.0%
四項平均值	3.72	3.71
【第五部分】風紀情形	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.98	3.93
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.94	4.10
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.12	4.13
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.97	3.95
四項平均值	4.00	4.03
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	岡山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.21	4.00
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.22	4.23
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.26	4.18
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.08	3.88
四項平均值	4.19	4.07

四、橋頭圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，六項皆低於全區。詳見表 5-4-1：

表 5-4-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	岡山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.07	3.91	2
二、圖書館的環境與設備	4.09	3.82	3
三、圖書管理	3.88	3.69	5
四、推廣活動	3.72	3.37	6
五、風紀情形	4.00	3.73	4
六、高市圖政策、整體滿意度	4.19	4.01	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 3.91，低於岡山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 3.82，低於岡山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.69，低於岡山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.37，低於岡山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 3.73，低於岡山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.01，低於岡山區分項平均值。

表 5-4-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.16	3.86
2.館員協助指導您尋找資料	4.01	3.81
3.館員會樂意回答您的問題	4.17	3.98
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.98	3.81
5.館員能正確答覆您的問題	4.08	4.00
6.館員熟悉各項服務作業的操作	4.04	4.02
六項平均值	4.07	3.91

【第二部份】圖書館的環境與設備	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.12	3.79
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	4.02	3.57
3.環境整潔令您滿意的程度	4.20	4.07
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.06	3.88
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.06	3.81
五項平均值	4.09	3.82
【第三部份】圖書管理	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.92	3.79
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.86	3.74
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.83	3.52
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.93	3.74
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.91	3.71
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.84	3.64
六項平均值	3.88	3.69
【第四部份】推廣活動	岡山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.75	3.31
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.70	3.29
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.72	3.38
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.71	3.50
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	35.2%	33.3%
四項平均值	3.72	3.37
【第五部分】風紀情形	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.98	3.74
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.94	3.60
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.12	3.83
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.97	3.74
四項平均值	4.00	3.73
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	岡山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.21	3.98
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.22	4.14
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.26	4.02
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.08	3.88
四項平均值	4.19	4.01

五、梓官赤東圖書館滿意度分析

（一）分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，六項皆高於全區。詳見表 5-5-1：

表 5-5-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	岡山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.07	4.47	2
二、圖書館的環境與設備	4.09	4.31	4
三、圖書管理	3.88	4.20	5
四、推廣活動	3.72	4.06	6
五、風紀情形	4.00	4.45	3
六、高市圖政策、整體滿意度	4.19	4.52	1

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 4.47，高於岡山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.31，高於岡山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.20，高於岡山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.06，高於岡山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.45，高於岡山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.52，高於岡山區分項平均值。

表 5-5-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.16	4.58
2.館員協助指導您尋找資料	4.01	4.35
3.館員會樂意回答您的問題	4.17	4.58
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.98	4.40
5.館員能正確答覆您的問題	4.08	4.45
6.館員熟悉各項服務作業的操作	4.04	4.45
六項平均值	4.07	4.47

【第二部份】圖書館的環境與設備	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.12	4.25
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	4.02	4.28
3.環境整潔令您滿意的程度	4.20	4.43
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.06	4.25
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.06	4.35
五項平均值	4.09	4.31
【第三部份】圖書管理	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.92	4.28
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.86	4.18
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.83	4.20
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.93	4.25
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.91	4.20
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.84	4.08
六項平均值	3.88	4.20
【第四部份】推廣活動	岡山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.75	4.13
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.70	4.08
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.72	4.00
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.71	4.05
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	35.2%	37.5%
四項平均值	3.72	4.06
【第五部分】風紀情形	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.98	4.40
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.94	4.45
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.12	4.53
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.97	4.43
四項平均值	4.00	4.45
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	岡山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.21	4.58
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.22	4.63
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.26	4.45
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.08	4.43
四項平均值	4.19	4.52

六、彌陀圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，「館員的服務態度」、「圖書館的環境與設備」、「高市圖政策、整體滿意度」三項高於全區。詳見表 5-6-1：

表 5-6-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	岡山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.07	4.10	3
二、圖書館的環境與設備	4.09	4.15	2
三、圖書管理	3.88	3.82	5
四、推廣活動	3.72	3.53	6
五、風紀情形	4.00	3.91	4
六、高市圖政策、整體滿意度	4.19	4.23	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 4.10，高於岡山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.15，高於岡山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.82，低於岡山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.53，低於岡山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 3.91，低於岡山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.23，高於岡山區分項平均值。

表 5-6-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.16	4.20
2.館員協助指導您尋找資料	4.01	4.13
3.館員會樂意回答您的問題	4.17	4.13
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.98	3.98
5.館員能正確答覆您的問題	4.08	4.05
6.館員熟悉各項服務作業的操作	4.04	4.15
六項平均值	4.07	4.10

【第二部份】圖書館的環境與設備	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.12	4.18
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	4.02	4.08
3.環境整潔令您滿意的程度	4.20	4.33
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.06	4.08
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.06	4.10
五項平均值	4.09	4.15
【第三部份】圖書管理	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.92	3.98
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.86	3.85
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.83	3.80
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.93	3.85
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.91	3.70
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.84	3.75
六項平均值	3.88	3.82
【第四部份】推廣活動	岡山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.75	3.55
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.70	3.55
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.72	3.50
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.71	3.53
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	35.2%	30.0%
四項平均值	3.72	3.53
【第五部分】風紀情形	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.98	3.95
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.94	3.88
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.12	3.93
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.97	3.90
四項平均值	4.00	3.91
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	岡山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.21	4.23
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.22	4.25
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.26	4.23
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.08	4.20
四項平均值	4.19	4.23

七、彌陀公園圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，「館員的服務態度」、「圖書館的環境與設備」、「推廣活動」、「風紀情形」、「高市圖政策、整體滿意度」五項高於全區。詳見表 5-7-1：

表 5-7-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	岡山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.07	4.12	3
二、圖書館的環境與設備	4.09	4.19	2
三、圖書管理	3.88	3.86	5
四、推廣活動	3.72	3.80	6
五、風紀情形	4.00	4.05	4
六、高市圖政策、整體滿意度	4.19	4.31	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 4.12，高於岡山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.19，高於岡山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.86，低於岡山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.80，高於岡山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.05，高於岡山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.31，高於岡山區分項平均值。

表 5-7-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.16	4.30
2.館員協助指導您尋找資料	4.01	4.08
3.館員會樂意回答您的問題	4.17	4.24
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.98	3.98
5.館員能正確答覆您的問題	4.08	4.12
6.館員熟悉各項服務作業的操作	4.04	3.98
六項平均值	4.07	4.12

【第二部份】圖書館的環境與設備	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.12	4.28
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	4.02	3.92
3.環境整潔令您滿意的程度	4.20	4.30
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.06	4.24
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.06	4.22
五項平均值	4.09	4.19
【第三部份】圖書管理	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.92	3.88
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.86	3.76
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.83	3.76
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.93	3.76
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.91	4.04
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.84	3.98
六項平均值	3.88	3.86
【第四部份】推廣活動	岡山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.75	3.82
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.70	3.80
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.72	3.82
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.71	3.76
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	35.2%	34.0%
四項平均值	3.72	3.80
【第五部分】風紀情形	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.98	4.16
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.94	3.92
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.12	4.08
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.97	4.02
四項平均值	4.00	4.05
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	岡山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.21	4.44
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.22	4.12
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.26	4.40
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.08	4.26
四項平均值	4.19	4.31

八、永安圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，六項皆高於全區。詳見表 5-8-1：

表 5-8-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	岡山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.07	4.33	1
二、圖書館的環境與設備	4.09	4.23	4
三、圖書管理	3.88	4.11	5
四、推廣活動	3.72	3.92	6
五、風紀情形	4.00	4.28	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.19	4.27	3

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 4.33，高於岡山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.23，高於岡山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.11，高於岡山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.92，高於岡山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.28，高於岡山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.27，高於岡山區分項平均值。

表 5-8-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.16	4.44
2.館員協助指導您尋找資料	4.01	4.24
3.館員會樂意回答您的問題	4.17	4.46
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.98	4.29
5.館員能正確答覆您的問題	4.08	4.24
6.館員熟悉各項服務作業的操作	4.04	4.29
六項平均值	4.07	4.33

【第二部份】圖書館的環境與設備	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.12	4.27
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	4.02	4.20
3.環境整潔令您滿意的程度	4.20	4.29
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.06	4.17
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.06	4.24
五項平均值	4.09	4.23
【第三部份】圖書管理	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.92	4.20
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.86	4.17
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.83	4.15
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.93	4.10
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.91	4.07
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.84	4.00
六項平均值	3.88	4.11
【第四部份】推廣活動	岡山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.75	3.95
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.70	3.93
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.72	3.90
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.71	3.90
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	35.2%	41.5%
四項平均值	3.72	3.92
【第五部分】風紀情形	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.98	4.22
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.94	4.10
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.12	4.44
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.97	4.37
四項平均值	4.00	4.28
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	岡山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.21	4.22
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.22	4.34
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.26	4.34
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.08	4.20
四項平均值	4.19	4.27

九、茄萣圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，「館員的服務態度」、「圖書館的環境與設備」、「圖書管理」、「推廣活動」四項高於全區。詳見表 5-9-1：

表 5-9-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	岡山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.07	4.09	3
二、圖書館的環境與設備	4.09	4.25	1
三、圖書管理	3.88	3.90	5
四、推廣活動	3.72	3.74	6
五、風紀情形	4.00	3.95	4
六、高市圖政策、整體滿意度	4.19	4.17	2

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 4.09，高於岡山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.25，高於岡山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.90，高於岡山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.74，高於岡山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 3.95，低於岡山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.17，低於岡山區分項平均值。

表 5-9-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.16	4.20
2.館員協助指導您尋找資料	4.01	4.12
3.館員會樂意回答您的問題	4.17	4.22
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.98	3.90
5.館員能正確答覆您的問題	4.08	4.12
6.館員熟悉各項服務作業的操作	4.04	4.00
六項平均值	4.07	4.09

【第二部份】圖書館的環境與設備	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.12	4.30
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	4.02	4.22
3.環境整潔令您滿意的程度	4.20	4.40
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.06	4.16
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.06	4.18
五項平均值	4.09	4.25
【第三部份】圖書管理	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.92	3.88
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.86	3.80
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.83	3.90
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.93	4.08
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.91	3.96
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.84	3.80
六項平均值	3.88	3.90
【第四部份】推廣活動	岡山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.75	3.82
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.70	3.64
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.72	3.76
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.71	3.72
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	35.2%	28.0%
四項平均值	3.72	3.74
【第五部分】風紀情形	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.98	3.98
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.94	3.88
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.12	4.12
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.97	3.80
四項平均值	4.00	3.95
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	岡山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.21	4.14
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.22	4.18
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.26	4.30
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.08	4.06
四項平均值	4.19	4.17

十、路竹圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，六項皆高於全區。詳見表 5-10-1：

表 5-10-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	岡山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.07	4.22	3
二、圖書館的環境與設備	4.09	4.24	2
三、圖書管理	3.88	4.04	5
四、推廣活動	3.72	3.88	6
五、風紀情形	4.00	4.19	4
六、高市圖政策、整體滿意度	4.19	4.32	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 4.22，高於岡山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.24，高於岡山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.04，高於岡山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.88，高於岡山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.19，高於岡山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.32，高於岡山區分項平均值。

表 5-10-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.16	4.32
2.館員協助指導您尋找資料	4.01	4.12
3.館員會樂意回答您的問題	4.17	4.32
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.98	4.08
5.館員能正確答覆您的問題	4.08	4.30
6.館員熟悉各項服務作業的操作	4.04	4.20
六項平均值	4.07	4.22

【第二部份】圖書館的環境與設備	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.12	4.22
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	4.02	4.12
3.環境整潔令您滿意的程度	4.20	4.34
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.06	4.28
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.06	4.22
五項平均值	4.09	4.24
【第三部份】圖書管理	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.92	4.12
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.86	4.06
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.83	3.86
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.93	4.04
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.91	4.14
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.84	4.04
六項平均值	3.88	4.04
【第四部份】推廣活動	岡山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.75	3.90
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.70	3.88
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.72	3.88
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.71	3.86
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	35.2%	58.0%
四項平均值	3.72	3.88
【第五部分】風紀情形	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.98	4.14
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.94	4.12
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.12	4.28
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.97	4.20
四項平均值	4.00	4.19
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	岡山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.21	4.36
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.22	4.34
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.26	4.34
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.08	4.22
四項平均值	4.19	4.32

十一、湖內圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，「圖書館的環境與設備」、「高市圖政策、整體滿意度」二項高於全區。
詳見表 5-11-1：

表 5-11-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	岡山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.07	3.97	3
二、圖書館的環境與設備	4.09	4.12	2
三、圖書管理	3.88	3.88	5
四、推廣活動	3.72	3.71	6
五、風紀情形	4.00	3.94	4
六、高市圖政策、整體滿意度	4.19	4.23	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 3.97，低於岡山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.12，高於岡山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.88，相同於岡山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.71，低於岡山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 3.94，低於岡山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.23，高於岡山區分項平均值。

表 5-11-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.16	4.06
2.館員協助指導您尋找資料	4.01	3.86
3.館員會樂意回答您的問題	4.17	4.10
4.館員協助您使用各項館藏資源	3.98	3.90
5.館員能正確答覆您的問題	4.08	3.98
6.館員熟悉各項服務作業的操作	4.04	3.90
六項平均值	4.07	3.97

【第二部份】圖書館的環境與設備	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.12	4.10
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	4.02	4.12
3.環境整潔令您滿意的程度	4.20	4.26
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.06	4.02
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.06	4.12
五項平均值	4.09	4.12
【第三部份】圖書管理	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.92	3.88
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.86	3.88
3.本分館新書到館令您滿意的程度	3.83	3.82
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	3.93	3.96
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	3.91	3.82
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.84	3.90
六項平均值	3.88	3.88
【第四部份】推廣活動	岡山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.75	3.76
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.70	3.74
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.72	3.76
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.71	3.56
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	35.2%	24.0%
四項平均值	3.72	3.71
【第五部分】風紀情形	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	3.98	3.86
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	3.94	3.88
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.12	4.10
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	3.97	3.92
四項平均值	4.00	3.94
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	岡山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.21	4.28
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.22	4.20
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.26	4.34
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.08	4.08
四項平均值	4.19	4.23

附錄：岡山區讀者意見

301	7	預約到館可用簡訊告知。
301	8	請開放自修室。
301	9	大部分都在滿意範圍，唯獨地下室自修室停用感到錯愕，擁有人口不少的地區，竟然沒有一所像樣或容量較大的場所供民眾使用，完全剝奪看書的權利，此事是該館應好好思考的問題。
301	10	E 世代，本館竟無”無線網路”可用。
301	11	岡山文化中心為什麼沒有專屬的自修教室？而市立總館卻有？而且時間又 8：00～21：00，岡山卻是 9：00～21：00，縣市合併後，小資源就應該讓給人口更多的市區（中心）嗎？還沒合併前，我們的岡山文化中心自修室安靜，開放時間又長，為什麼合併後，打電話、E-mail 給總館館長，都很強硬的決定不開放自修教室？那我覺得縣市合併是一項失敗的決定。
301	12	1.冷氣機吵。 2.希望在桌子上方的燈座能調整，以方便讀書、看書。 3.希望能增加專業的書籍，以往館內的專業書籍都太老舊，不能跟上科技、科學或專業的領域。
301	13	1.燈光照明稍有不足，個人自修室的位置亦不足，每至考季，常常沒位置坐。 2.館員對工作的內容常搞不清楚狀況，居然在館內聊天，影響個人自修的品質。 3.分館的地下閱覽室為何不開放？
301	15	地下室自修室不開放，感到非常失望。希望能提供自修者良善之環境閱讀，謝謝！
301	17	館內工程施工次數情況頻繁。
301	18	很滿意。
301	21	地下室趕快開放，整修時間太長。
301	24	希望能多一些雜誌。
301	27	對義工之訓練或許可以確實，圖書館並不是個可以聊天的地方，義工們應自我節制。
301	30	閱讀區椅子太密集，椅子不穩。
301	31	容易吵雜，手機聲、孩童到處跑，無人管理。
301	32	整修時間太長，並未覺得有地方有太大變化。
301	33	請開放自修室，並新增桌椅。謝謝！
301	34	座位有點少。
301	36	有些期刊不能外借，感到困惑不解。
301	38	停車動線規畫不良，須整體重新規劃停車場與主體建物，下雨很不方便。
302	2	可以提供英文雜誌。
302	3	可以提供一些較簡單的英文書。

302	6	廁所清潔要加強。
302	9	閱報區請勿讓學生佔據。
302	11	1.規劃停車場畫停車位，比較整齊。 2.引進原高雄市主辦之城市講堂，北高雄場在岡山區辦。 3.引進服務業之管理服務方法達到五星級服務（例：王品集團、7-11）。
302	12	希望閱報區不要與學生在一起。
302	16	廁所標示清楚（特別是女廁）。
302	29	位子太少，又一堆人佔位。
302	30	位子有時不太夠喔。
302	31	位子太少。
302	34	對於未能遵守圖書館規定之民眾，服務人員應學習如何糾正或教導民眾守規矩，而非勸導不聽，任其干擾其他閱覽室自修或閱讀的人多數人之權益，這顯然與維護大多數人之權益意旨相違背。
302	39	自修室位置太少。
303	1	雜誌數量、種類太少。
303	3	希望平日的閉館時間可調整為晚上 10 點，謝謝！
303	21	電腦太少台。
303	23	電腦開放時間過短，僅開放到下午 5：00，學生下課後無法使用，期望能開放到晚上 8 點左右，學生較方便使用。
303	27	閉館時間可到晚上 10 點，9 點太早了。
303	28	希望圖書館可以晚上 10 點再關，其餘都很好。
304	3	管制自修區音量。
304	6	1.冷氣不要省，尤其外面施工期間，關窗可隔音。 2.廁所味道會飄出來。
304	13	沒有，非常良好。
304	14	自修區太吵雜。
304	16	希望自修區與兒童區分開，因時常互相干擾，而二樓僅有辦活動才用到。
304	17	期盼能增加圖書，尤其是文學類、台灣史地、世界史地、生活哲學。
304	20	感謝有此場所。
304	21	國中生很吵，又愛佔位子，希望館方能協助管理，亦或是增加自修區之位置，感謝！
304	28	自修室環境應稍微加強，有點不安靜。
304	31	閱讀區的秩序維護（噪音分貝）須加強管理（晚上）。
304	37	電腦常故障，希望改善。
304	41	館員對於館內秩序維護散漫，應積極制止大聲喧嘩及兒童之吵鬧聲，讓閱讀品質得以提升，請拿出應有的管理 power，勿縱容損害館內秩序之人。
304	42	假日有時太吵，管理員有時要管制一下。，
306	3	兒童閱覽區可以單獨圍一間，並有隔音設備，讓有些小孩可以到裡面看書。

306	6	新書太少，CEO 經營理念，一些執行者寫的書本(嚴長壽)。
306	7	幼兒閱讀區能與一般閱讀空間有所區隔，或可考量與梓官分館合併規劃一區空間較大的幼兒閱讀區。
306	12	我覺得有些椅子好像有點軟，坐起有點不舒服。
306	14	新書種類應增加，童書太舊應新增多元化故事種類。
306	23	能再多擴充書籍。
306	24	有些書比較老舊應淘汰，加一些新書。
306	37	希望小孩子能安靜一點。
306	39	圖書館離住宅區有點遠。
306	40	應多添購新書，以因應民眾需求。
307	6	希望有更舒適的閱讀座椅。
307	11	說話太大聲，尤其是講電話的部份，希望能有所改善。
307	13	三樓開冷氣的時間應增加。
307	22	怎麼沒有九把刀的書？
307	28	希望彌陀分館可以增加青少圖書，例如九把刀、御我、水泉等作家的暢銷圖書。
307	33	例假日開放時間能延長調整。
307	35	無網路。
307	38	再增加多點幼教文書及多點書。
308	2	新書過少，另外建議各分館是否清查一下，許多套書都不齊全，導致讀者有意猶未盡，不太滿意的感覺。
308	5	對相關專業性，研討性書籍太過缺乏，故可能降低民眾上館意願，可改善增加，提升民眾使用率。
308	8	兒童類的英文童書類較少，但大致上人員及環境很好喔!希望可以再增加多一點不同種類的書。
308	17	藏書可再多增加一點。
308	18	週日開館時間能延長。
308	19	盡量不要讓小朋友跑到自修室吵鬧。
308	24	閱讀書籍，越多越好，可隨心所欲。
308	26	1 兒童圖書藏量有待提升。 2.一般民眾圖書有好多部蠻奇怪的，如:杏壇芬芳錄，85 年教師工作滿意調查、北部區域第二高速公路事前研究調查，感覺這些書應該不會有讀者想借吧？建議圖館應充實有實用性的書。
308	29	1.可擺放一些小椅子供閱讀。 2.請保持 3 樓自修室的寧靜，勿有人上下走動影響自習。 3.常有小孩玩弄電梯，請多注意。 4.新書(好)書太少了，而且藏書也少，應增加。 5.盡可能不要在服務台聊天(南寮分館)。
308	37	有時在這裡讀書，會覺得很吵，靜不下心來。
308	40	新書可以再多一點。

308	47	建議閱報區增設桌椅。
309	4	多增加一些新書借閱，對於一些舊書不合時代潮流可淘汰掉。
309	5	申請經費辦理與作者有約及其他好書分享專題講座，提昇偏鄉文化。
309	9	很滿意。
309	10	有時候服務人員音量稍高。
309	14	推行網路借書後，館內的書籍變少，新書也不夠多。
309	19	藝術書籍太少。
309	22	放映電影的場所，室外蚊子多，建議室內播放。
309	26	新書能進多一點。
309	32	為什麼縣市合併後不能拿袋子或書包到自修室？
309	35	冷氣稍冷。
311	10	報紙放回原本的樓層。
311	16	很滿意！謝謝！現在的網路借書服務很棒，希望未來可以持續辦理。因為不用擔心分館無書可借。
311	21	可設立隔間或閱讀書桌，保有私人空間。
311	23	1.期刊雜誌太舊，很少看到當期的。 2.三樓的讀書位置太少，找不到位置閱讀。
311	38	1.一樓兒童桌椅不足。 2.天花板的風扇轉動時，對閱讀時傷眼力。
311	43	期刊一次借閱僅兩冊，覺得有點少，個人覺得是否可增至三冊。
312	1	希望能多多增加近期出版社的書。
312	2	希望能增加每期新書購入數量及種類，以滿足不同興趣的人的閱讀需求。
312	5	1.應開放一個可自修看書的空間，不應和2樓開放式借書閱覽室共用，或低出入或洽公人員的吵雜。 2.每年快近年底時，網路通常沒法借用，據以往的經驗常是維修或預算問題，一拖可能數星期，但同時間路竹圖書館就比較沒這方面問題。
312	6	將一樓、二樓開冷氣標準資訊透明。一樓報紙切勿帶上二樓，請規定。
312	7	可以的話出些新的、國內外小說、西餐、中餐介紹、花園栽培等書。
312	8	書太少，請多購入新書。
312	11	某些特定館員服務態度有待加強。
312	12	可多增加新書及新週刊、雜誌。
312	15	多增加新書。
312	22	增加藏書量，市民佔位子情形應改善。
312	25	缺號書籍未補，待加強。
312	28	藏書相對較少，請多增加。
312	29	希望新書能更多元化。
312	30	藏書可再增加（專書類），如此才能使民眾更便於查閱。
312	32	1.假日供自習座位不足，是否可考慮借書與自習座位分設。 2.星期日的開放時間是否可比照平日。

312	36	可以更完善的增進更多元的書籍，會更好。
312	39	書可以再多一些，種類可再多樣化。
312	42	把同一系列的書放在一起，並且固定放在同一個地方會較方便，也可以多進一些富含知識的書。
312	44	市圖應明確制定圖書館的入館使用規則，且館員必需在館內認真執行。個人認為年紀太小的幼兒（幼稚園小班以下）並不適合帶入館，應對家長適度勸導，否則這種幼兒在閱覽室內嬉戲追逐吵鬧，外加大人大聲喝斥（更不用講有部分家長甚至是放任不管）的情況將永無止息。此外，部份居民把閱覽室當成炎夏的免費冷氣室兼交誼廳的情況也相當嚴重，在館內大聲交談或大講手機都是每週上演，希望類似情形能獲得改善，提供居民一個安靜的閱覽場所。
312	44	希望國小生來圖書館用電腦（或看書）的時候，可以不要大聲喧嘩。
312	46	1.多多增加新書。 2.每到星期六時，圖書館變得很吵，品質變得不好，希望可以加強。 3.關於電腦的書籍，沒有很多，希望可以購入新的書籍。
312	48	1.請開放一樓無線上網服務。 2.訂閱”科學人”雜誌。
310	2	希望可以延長閱覽室的開放時間，例如：星期六、日可否開放至晚上 9 點，因為湖內分館都可以星期六開放至晚上 9 點了。
310	10	希望能增加財經、汽機車和單車相關雜誌期刊。
310	11	每月新書略少，希望可以增加館內藏書量。此外，加強圖書館內假日時的紀律，很多人在圖書館內大肆喧嘩。
310	13	可設置討論區或飲食區。
310	16	對當期雜誌能快點看到嗎？
310	17	請市府提供經費添購書籍，因有些書已老舊。
310	22	館內有活動舉辦時亦應考慮其它使用者之權益，特別是使用自修室者。有活動舉辦時，通常館內會過於吵雜。
310	28	對於舊書多留意一點，封面有時已經有些破皮。
310	30	流行類雜誌項目過少，像 VOGUE、ELLE 指標性雜誌可考慮增加，座位之舒適性和座位數量還有努力空間。謝謝！
310	33	我覺得已經非常好了，因為自己本身有去過大都市的圖書館，還是覺得這裡好，WC 的整潔我給 100 分。
310	34	書庫開放時間，若能有”晚間時段”就太好了，謝謝！
310	35	之前有一次交換書的活動聽說蠻不錯的（本人沒去），希望可以再辦一次。
310	39	多介紹些活動。
310	42	應對館長個人品性操守更加注意。

陸、旗山區各分館分析

一、旗山圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，「推廣活動」相同於全區，其餘五項皆低於全區。詳見表 6-1-1：

表 6-1-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	旗山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.13	4.01	3
二、圖書館的環境與設備	4.09	3.88	5
三、圖書管理	4.06	3.86	6
四、推廣活動	3.90	3.90	4
五、風紀情形	4.23	4.11	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.25	4.24	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 4.01，低於旗山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 3.88，低於旗山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.86，低於旗山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.90，相同於旗山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.11，低於旗山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.24，低於旗山區分項平均值。

表 6-1-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	旗山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.13	4.08
2.館員協助指導您尋找資料	4.09	3.92
3.館員會樂意回答您的問題	4.20	4.00
4.館員協助您使用各項館藏資源	4.08	3.97
5.館員能正確答覆您的問題	4.14	4.08
6.館員熟悉各項服務作業的操作	4.17	4.02
六項平均值	4.13	4.01

【第二部份】圖書館的環境與設備	旗山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.10	4.03
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	4.09	3.92
3.環境整潔令您滿意的程度	4.15	3.92
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.01	3.58
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.08	3.95
五項平均值	4.09	3.88
【第三部份】圖書管理	旗山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	4.07	3.93
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.03	3.88
3.本分館新書到館令您滿意的程度	4.04	3.75
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	4.05	3.82
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.10	3.85
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	4.04	3.90
六項平均值	4.06	3.86
【第四部份】推廣活動	旗山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.87	3.95
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.90	3.92
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.90	3.85
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.92	3.90
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	36.0%	26.7%
四項平均值	3.90	3.90
【第五部分】風紀情形	旗山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	4.18	4.12
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	4.19	4.13
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.26	4.08
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	4.29	4.12
四項平均值	4.23	4.11
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	旗山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.27	4.27
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.26	4.27
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.24	4.17
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.22	4.25
四項平均值	4.25	4.24

二、美濃圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，「高市圖政策、整體滿意度」高於全區。詳見表 6-2-1：

表 6-2-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	旗山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.13	3.99	4
二、圖書館的環境與設備	4.09	4.05	3
三、圖書管理	4.06	3.74	5
四、推廣活動	3.90	3.71	6
五、風紀情形	4.23	4.17	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.25	4.30	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 3.99，低於旗山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.05，低於旗山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.74，低於旗山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.71，低於旗山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.17，低於旗山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.30，高於旗山區分項平均值。

表 6-2-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	旗山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.13	3.92
2.館員協助指導您尋找資料	4.09	3.83
3.館員會樂意回答您的問題	4.20	4.17
4.館員協助您使用各項館藏資源	4.08	3.88
5.館員能正確答覆您的問題	4.14	3.97
6.館員熟悉各項服務作業的操作	4.17	4.20
六項平均值	4.13	3.99

【第二部份】圖書館的環境與設備	旗山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.10	4.15
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	4.09	4.07
3.環境整潔令您滿意的程度	4.15	4.17
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.01	3.73
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.08	4.12
五項平均值	4.09	4.05
【第三部份】圖書管理	旗山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	4.07	3.62
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.03	3.78
3.本分館新書到館令您滿意的程度	4.04	3.78
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	4.05	3.82
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.10	3.73
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	4.04	3.72
六項平均值	4.06	3.74
【第四部份】推廣活動	旗山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.87	3.73
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.90	3.72
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.90	3.77
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.92	3.62
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	36.0%	21.7%
四項平均值	3.90	3.71
【第五部分】風紀情形	旗山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	4.18	4.08
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	4.19	4.07
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.26	4.25
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	4.29	4.27
四項平均值	4.23	4.17
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	旗山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.27	4.47
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.26	4.28
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.24	4.30
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.22	4.13
四項平均值	4.25	4.30

三、阿蓮圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，六項皆高於全區。詳見表 6-3-1：

表 6-3-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	旗山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.13	4.58	3
二、圖書館的環境與設備	4.09	4.45	4
三、圖書管理	4.06	4.37	5
四、推廣活動	3.90	4.23	6
五、風紀情形	4.23	4.59	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.25	4.63	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 4.58，高於旗山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.45，高於旗山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.37，高於旗山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.23，高於旗山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.59，高於旗山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.63，高於旗山區分項平均值。

表 6-3-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	旗山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.13	4.63
2.館員協助指導您尋找資料	4.09	4.53
3.館員會樂意回答您的問題	4.20	4.68
4.館員協助您使用各項館藏資源	4.08	4.53
5.館員能正確答覆您的問題	4.14	4.50
6.館員熟悉各項服務作業的操作	4.17	4.60
六項平均值	4.13	4.58

【第二部份】圖書館的環境與設備	旗山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.10	4.43
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	4.09	4.43
3.環境整潔令您滿意的程度	4.15	4.58
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.01	4.28
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.08	4.55
五項平均值	4.09	4.45
【第三部份】圖書管理	旗山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	4.07	4.50
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.03	4.30
3.本分館新書到館令您滿意的程度	4.04	4.28
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	4.05	4.38
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.10	4.38
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	4.04	4.38
六項平均值	4.06	4.37
【第四部份】推廣活動	旗山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.87	4.28
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.90	4.23
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.90	4.23
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.92	4.18
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	36.0%	52.5%
四項平均值	3.90	4.23
【第五部分】風紀情形	旗山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	4.18	4.60
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	4.19	4.53
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.26	4.65
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	4.29	4.58
四項平均值	4.23	4.59
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	旗山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.27	4.60
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.26	4.68
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.24	4.73
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.22	4.50
四項平均值	4.25	4.63

四、田寮圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，六項皆高於全區。詳見表 6-4-1：

表 6-4-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	旗山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.13	4.44	1
二、圖書館的環境與設備	4.09	4.41	3
三、圖書管理	4.06	4.41	3
四、推廣活動	3.90	4.34	4
五、風紀情形	4.23	4.43	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.25	4.43	2

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 4.44，高於旗山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.41，高於旗山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.41，高於旗山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.34，高於旗山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.43，高於旗山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.43，高於旗山區分項平均值。

表 6-4-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	旗山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.13	4.40
2.館員協助指導您尋找資料	4.09	4.40
3.館員會樂意回答您的問題	4.20	4.38
4.館員協助您使用各項館藏資源	4.08	4.48
5.館員能正確答覆您的問題	4.14	4.45
6.館員熟悉各項服務作業的操作	4.17	4.53
六項平均值	4.13	4.44

【第二部份】圖書館的環境與設備	旗山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.10	4.40
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	4.09	4.33
3.環境整潔令您滿意的程度	4.15	4.45
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.01	4.50
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.08	4.35
五項平均值	4.09	4.41
【第三部份】圖書管理	旗山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	4.07	4.40
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.03	4.45
3.本分館新書到館令您滿意的程度	4.04	4.40
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	4.05	4.45
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.10	4.43
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	4.04	4.35
六項平均值	4.06	4.41
【第四部份】推廣活動	旗山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.87	4.28
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.90	4.40
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.90	4.30
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.92	4.38
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	36.0%	65.0%
四項平均值	3.90	4.34
【第五部分】風紀情形	旗山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	4.18	4.38
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	4.19	4.33
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.26	4.45
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	4.29	4.55
四項平均值	4.23	4.43
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	旗山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.27	4.43
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.26	4.40
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.24	4.43
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.22	4.48
四項平均值	4.25	4.43

五、甲仙圖書館滿意度分析

（一）分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，六項皆高於全區。詳見表 6-5-1：

表 6-5-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	旗山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.13	4.31	3
二、圖書館的環境與設備	4.09	4.37	1
三、圖書管理	4.06	4.32	2
四、推廣活動	3.90	4.01	4
五、風紀情形	4.23	4.32	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.25	4.31	3

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 4.31，高於旗山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.37，高於旗山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.32，高於旗山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.01，高於旗山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.32，高於旗山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.31，高於旗山區分項平均值。

表 6-5-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	旗山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.13	4.32
2.館員協助指導您尋找資料	4.09	4.26
3.館員會樂意回答您的問題	4.20	4.38
4.館員協助您使用各項館藏資源	4.08	4.24
5.館員能正確答覆您的問題	4.14	4.32
6.館員熟悉各項服務作業的操作	4.17	4.34
六項平均值	4.13	4.31

【第二部份】圖書館的環境與設備	旗山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.10	4.42
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	4.09	4.30
3.環境整潔令您滿意的程度	4.15	4.42
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.01	4.44
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.08	4.26
五項平均值	4.09	4.37
【第三部份】圖書管理	旗山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	4.07	4.38
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.03	4.30
3.本分館新書到館令您滿意的程度	4.04	4.30
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	4.05	4.26
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.10	4.38
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	4.04	4.28
六項平均值	4.06	4.32
【第四部份】推廣活動	旗山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.87	3.94
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.90	3.98
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.90	4.00
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.92	4.12
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	36.0%	44.0%
四項平均值	3.90	4.01
【第五部分】風紀情形	旗山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	4.18	4.30
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	4.19	4.26
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.26	4.32
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	4.29	4.40
四項平均值	4.23	4.32
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	旗山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.27	4.38
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.26	4.18
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.24	4.34
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.22	4.32
四項平均值	4.25	4.31

六、內門圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，六項皆高於全區。詳見表 6-6-1：

表 6-6-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	旗山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.13	4.71	1
二、圖書館的環境與設備	4.09	4.61	3
三、圖書管理	4.06	4.46	5
四、推廣活動	3.90	4.16	6
五、風紀情形	4.23	4.65	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.25	4.53	4

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 4.71，高於旗山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.61，高於旗山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.46，高於旗山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.16，高於旗山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.65，高於旗山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.53，高於旗山區分項平均值。

表 6-6-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	旗山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.13	4.75
2.館員協助指導您尋找資料	4.09	4.70
3.館員會樂意回答您的問題	4.20	4.75
4.館員協助您使用各項館藏資源	4.08	4.65
5.館員能正確答覆您的問題	4.14	4.65
6.館員熟悉各項服務作業的操作	4.17	4.75
六項平均值	4.13	4.71

【第二部份】圖書館的環境與設備	旗山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.10	4.60
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	4.09	4.55
3.環境整潔令您滿意的程度	4.15	4.75
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.01	4.45
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.08	4.70
五項平均值	4.09	4.61
【第三部份】圖書管理	旗山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	4.07	4.55
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.03	4.45
3.本分館新書到館令您滿意的程度	4.04	4.35
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	4.05	4.50
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.10	4.50
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	4.04	4.40
六項平均值	4.06	4.46
【第四部份】推廣活動	旗山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.87	4.15
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.90	4.20
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.90	4.15
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.92	4.15
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	36.0%	65.0%
四項平均值	3.90	4.16
【第五部分】風紀情形	旗山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	4.18	4.75
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	4.19	4.60
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.26	4.65
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	4.29	4.60
四項平均值	4.23	4.65
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	旗山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.27	4.50
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.26	4.50
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.24	4.55
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.22	4.55
四項平均值	4.25	4.53

七、內門內埔圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，「圖書管理」、「推廣活動」、「高市圖政策、整體滿意度」三項高於全區。詳見表 6-7-1：

表 6-7-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	旗山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.13	4.11	3
二、圖書館的環境與設備	4.09	4.07	5
三、圖書管理	4.06	4.09	4
四、推廣活動	3.90	3.95	6
五、風紀情形	4.23	4.19	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.25	4.28	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 4.11，低於旗山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.07，低於旗山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.09，高於旗山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.95，高於旗山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.19，低於旗山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.28，高於旗山區分項平均值。

表 6-7-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	旗山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.13	4.00
2.館員協助指導您尋找資料	4.09	4.05
3.館員會樂意回答您的問題	4.20	4.25
4.館員協助您使用各項館藏資源	4.08	4.03
5.館員能正確答覆您的問題	4.14	4.20
6.館員熟悉各項服務作業的操作	4.17	4.15
六項平均值	4.13	4.11

【第二部份】圖書館的環境與設備	旗山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.10	3.98
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	4.09	4.08
3.環境整潔令您滿意的程度	4.15	4.10
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.01	4.13
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.08	4.05
五項平均值	4.09	4.07
【第三部份】圖書管理	旗山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	4.07	4.03
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.03	4.10
3.本分館新書到館令您滿意的程度	4.04	4.05
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	4.05	3.83
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.10	4.30
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	4.04	4.23
六項平均值	4.06	4.09
【第四部份】推廣活動	旗山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.87	3.80
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.90	3.93
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.90	4.00
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.92	4.08
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	36.0%	30.0%
四項平均值	3.90	3.95
【第五部分】風紀情形	旗山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	4.18	4.18
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	4.19	4.15
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.26	4.23
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	4.29	4.23
四項平均值	4.23	4.19
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	旗山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.27	4.28
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.26	4.28
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.24	4.25
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.22	4.33
四項平均值	4.25	4.28

八、內門木柵圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，六項皆高於全區。詳見表 6-8-1：

表 6-8-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	旗山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.13	4.52	1
二、圖書館的環境與設備	4.09	4.24	5
三、圖書管理	4.06	4.25	4
四、推廣活動	3.90	4.16	6
五、風紀情形	4.23	4.38	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.25	4.32	3

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 4.52，高於旗山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.24，高於旗山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.25，高於旗山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.16，高於旗山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.38，高於旗山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.32，高於旗山區分項平均值。

表 6-8-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	旗山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.13	4.55
2.館員協助指導您尋找資料	4.09	4.41
3.館員會樂意回答您的問題	4.20	4.62
4.館員協助您使用各項館藏資源	4.08	4.48
5.館員能正確答覆您的問題	4.14	4.52
6.館員熟悉各項服務作業的操作	4.17	4.52
六項平均值	4.13	4.52

【第二部份】圖書館的環境與設備	旗山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.10	4.34
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	4.09	4.28
3.環境整潔令您滿意的程度	4.15	4.55
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.01	3.83
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.08	4.21
五項平均值	4.09	4.24
【第三部份】圖書管理	旗山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	4.07	4.38
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.03	4.24
3.本分館新書到館令您滿意的程度	4.04	4.21
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	4.05	4.31
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.10	4.28
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	4.04	4.07
六項平均值	4.06	4.25
【第四部份】推廣活動	旗山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.87	4.07
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.90	4.10
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.90	4.28
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.92	4.17
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	36.0%	65.5%
四項平均值	3.90	4.16
【第五部分】風紀情形	旗山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	4.18	4.55
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	4.19	4.31
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.26	4.34
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	4.29	4.31
四項平均值	4.23	4.38
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	旗山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.27	4.38
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.26	4.34
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.24	4.31
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.22	4.24
四項平均值	4.25	4.32

九、內門溝坪圖書館滿意度分析

（一）分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，六項皆低於全區。詳見表 6-9-1：

表 6-9-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	旗山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.13	4.04	1
二、圖書館的環境與設備	4.09	3.68	5
三、圖書管理	4.06	4.01	2
四、推廣活動	3.90	3.63	6
五、風紀情形	4.23	3.88	4
六、高市圖政策、整體滿意度	4.25	3.97	3

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 4.04，低於旗山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 3.68，低於旗山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.01，低於旗山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.63，低於旗山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 3.88，低於旗山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 3.97，低於旗山區分項平均值。

表 6-9-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	旗山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.13	4.10
2.館員協助指導您尋找資料	4.09	4.08
3.館員會樂意回答您的問題	4.20	4.13
4.館員協助您使用各項館藏資源	4.08	3.96
5.館員能正確答覆您的問題	4.14	4.00
6.館員熟悉各項服務作業的操作	4.17	3.96
六項平均值	4.13	4.04

【第二部份】圖書館的環境與設備	旗山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.10	3.52
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	4.09	3.75
3.環境整潔令您滿意的程度	4.15	3.62
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.01	3.79
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.08	3.75
五項平均值	4.09	3.68
【第三部份】圖書管理	旗山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	4.07	3.98
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.03	3.94
3.本分館新書到館令您滿意的程度	4.04	4.19
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	4.05	4.00
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.10	3.94
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	4.04	3.98
六項平均值	4.06	4.01
【第四部份】推廣活動	旗山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.87	3.60
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.90	3.67
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.90	3.58
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.92	3.69
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	36.0%	26.9%
四項平均值	3.90	3.63
【第五部分】風紀情形	旗山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	4.18	3.79
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	4.19	3.81
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.26	3.92
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	4.29	3.98
四項平均值	4.23	3.88
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	旗山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.27	3.98
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.26	4.04
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.24	3.94
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.22	3.90
四項平均值	4.25	3.97

十、杉林圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，六項皆低於全區。詳見表 6-10-1：

表 6-10-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	旗山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.13	3.67	5
二、圖書館的環境與設備	4.09	3.82	4
三、圖書管理	4.06	3.85	3
四、推廣活動	3.90	3.58	6
五、風紀情形	4.23	4.09	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.25	4.12	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 3.67，低於旗山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 3.82，低於旗山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.85，低於旗山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.58，低於旗山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.09，低於旗山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.12，低於旗山區分項平均值。

表 6-10-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	旗山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.13	3.60
2.館員協助指導您尋找資料	4.09	3.78
3.館員會樂意回答您的問題	4.20	3.68
4.館員協助您使用各項館藏資源	4.08	3.68
5.館員能正確答覆您的問題	4.14	3.66
6.館員熟悉各項服務作業的操作	4.17	3.64
六項平均值	4.13	3.67

【第二部份】圖書館的環境與設備	旗山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.10	3.82
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	4.09	3.82
3.環境整潔令您滿意的程度	4.15	3.82
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.01	3.82
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.08	3.82
五項平均值	4.09	3.82
【第三部份】圖書管理	旗山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	4.07	3.84
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.03	3.78
3.本分館新書到館令您滿意的程度	4.04	3.84
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	4.05	3.92
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.10	3.94
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	4.04	3.80
六項平均值	4.06	3.85
【第四部份】推廣活動	旗山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.87	3.58
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.90	3.54
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.90	3.60
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.92	3.58
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	36.0%	14.0%
四項平均值	3.90	3.58
【第五部分】風紀情形	旗山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	4.18	3.80
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	4.19	4.12
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.26	4.22
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	4.29	4.22
四項平均值	4.23	4.09
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	旗山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.27	4.10
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.26	4.18
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.24	4.10
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.22	4.08
四項平均值	4.25	4.12

十一、六龜圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度與全區整體服務平均滿意度比較

本分館之滿意度，六項皆低於全區。詳見表 6-11-1：

表 6-11-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	旗山區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.13	3.81	4
二、圖書館的環境與設備	4.09	3.95	2
三、圖書管理	4.06	3.84	3
四、推廣活動	3.90	3.68	5
五、風紀情形	4.23	4.21	1
六、高市圖政策、整體滿意度	4.25	3.95	2

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 3.81，低於旗山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 3.95，低於旗山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 3.84，低於旗山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.68，低於旗山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.21，低於旗山區分項平均值。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 3.95，低於旗山區分項平均值。

表 6-11-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	旗山區 平均值	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.13	3.82
2.館員協助指導您尋找資料	4.09	3.76
3.館員會樂意回答您的問題	4.20	3.84
4.館員協助您使用各項館藏資源	4.08	3.74
5.館員能正確答覆您的問題	4.14	3.88
6.館員熟悉各項服務作業的操作	4.17	3.82
六項平均值	4.13	3.81

【第二部份】圖書館的環境與設備	旗山區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.10	3.98
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	4.09	4.00
3.環境整潔令您滿意的程度	4.15	4.00
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.01	4.04
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.08	3.72
五項平均值	4.09	3.95
【第三部份】圖書管理	旗山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	4.07	3.86
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.03	3.66
3.本分館新書到館令您滿意的程度	4.04	3.82
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	4.05	3.84
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.10	4.02
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	4.04	3.84
六項平均值	4.06	3.84
【第四部份】推廣活動	旗山區 平均值	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.87	3.62
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.90	3.68
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.90	3.68
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.92	3.74
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	36.0%	28.0%
四項平均值	3.90	3.68
【第五部分】風紀情形	旗山區 平均值	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	4.18	4.12
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	4.19	4.18
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.26	4.22
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	4.29	4.30
四項平均值	4.23	4.21
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	旗山區 平均值	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.27	3.84
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.26	4.06
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.24	3.94
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.22	3.96
四項平均值	4.25	3.95

附錄：旗山區讀者意見

分館代號	問卷編號	意見
412	8	希望好書可以借出來。
412	24	增設電腦。
412	35	增加電腦設備。
412	36	有時書不好找。
413	10	活動太少。
411	7	希望到館唸書都有冷氣可以吹。
411	13	兒童使用電腦太吵。
411	20	兒童使用電腦太吵。
411	28	新書增加不夠頻繁。
411	31	請多多照顧偏遠地區的讀書風格。
411	44	電腦太慢。
411	46	希望童書多一點。
409	2	地皮太舊，會過敏。
409	5	空氣不好，會過敏。
409	9	地板的地毯太老舊。影響空氣，應改善。
409	13	館內地板老舊，易產生灰塵使人過敏，建議更換。
410	2	工作人員在館內飲食、大聲喧嘩，帶小孩到館內玩，非常不妥當。請注意！
410	3	館員在館內吃東西。
410	6	1.講話不要太大聲。 2.不要在館內吃東西。 3.不要帶小孩來玩電腦。
410	7	館員講話太大聲，請以身作則。
410	8	1.講話不要太大聲，以免干擾到讀者。 2.書請擺放整齊。
410	13	對每週開館與休館之時日如能在入口處標示清楚，對來館看書或借書者較為方便。
405	2	書太舊。
405	7	館長很熱心、親切，謝謝您的服務。
405	8	資訊很多，很好。
405	24	館員熱心盡責且相當親切，值得嘉許。
408	2	1.天花板有明顯滲漏水現象。 2.若有輕聲的輕音樂，搭配閱讀，或許效果也不錯。
408	3	沒有飲水機，較為不方便。
408	4	館長很盡責，又幽默，人又好，很親切。木柵國小旁的分館一極棒。
408	5	圖書館員工非常親切。
408	6	整體很棒。
408	10	值得肯定與鼓勵。
408	25	分類可以再更整齊。

401	4	旗山幅員遼闊，可設溪州、圓潭、旗尾閱覽室，只需提供照明、桌椅、清潔管理，所費並無多。
401	6	旗山圖書館人員均親切服務，主動解惑民眾。謝謝！
401	9	1.希望廁所清潔有待加強。 2.桌子附近有時候有點髒。 3.垃圾桶請每二天洗一次，常有臭味和螞蟥。
401	13	兒童閱覽室辦活動時，音量可以稍微控制。
401	14	兒童閱覽室隔音效果不好，辦活動時都會干擾自習的人。
401	15	閱覽室空調可依人數多寡而開，因為經常人很多，而不開空調導致室內悶熱，而無法有效閱讀。若有過份之吵鬧聲，希望有人勸說、處理。
401	16	對旗山分館感到滿意，但對內門分館感到不滿意，曾使用過內門分館，但館內人員本身講電話、與館內人員講話音量過於大聲，嚴重影響館內讀者的閱讀品質，請加以注意改善。謝謝 1
401	24	1.旗山區以文化無煙囪發展為宣傳，也是有大學設立的鄉鎮區，連最基本的報紙都無法齊全，遑論其他…，小建議，共無惡意批評之意。 2.另外館內沒有警示安靜、不喧嘩的告示，常有脫序是屬難免。 3.館內佈置多元佔據極大空間，常有不敷使用情形，更有站立或離開情況發生。
401	28	增加人手或短期就業人員採輪休制，回復以往星期一至日不休館，重大節日或選舉才休館。謝謝！
401	29	閱報區與閱讀區最好區隔，閱報人員翻閱報紙太大聲，而且會佔用到讀書者的座位。
401	40	1.希望增添新書充實館藏。 2.閱覽室應禁止讀者（尤其是學生）以書包或參考書佔位。 3.編列方式不好用。 4.法律書籍太老舊。 5.雜誌不新，官方樣式。
401	46	1.廁所應一天打掃三次，不然都很髒。 2.垃圾桶請務必二天洗一次，不然常常會有螞蟥。 3.看報紙的人常常會交談，影響在此看書的人。
401	50	能多增加新書。
401	52	進新書速度可加強。
401	53	把書排的整齊點。
401	55	電腦遭小朋友濫用。
401	56	能提醒進入本館讀書的學生將手機調振動，及不要在此接手機影響其他人。謝謝！
402	2	可增加雜誌數目。
402	5	1.人員專業素質不夠。 2.新書、期刊應多樣化。 3.政府資源應充份利用，精簡不必要的人事費。 4.成人或兒童閱覽區應分樓。
402	6	可將網路借書到館書籍列印公告出來，使借閱者更方便取書。謝謝！
402	7	希望有晚間的開放時段（18：00-21：00 時間），謝謝！

402	8	館員手機上班時間應轉成振動模式，有時鈴聲太大聲會干擾到正在閱讀的民眾。
402	10	清潔工作須加強。謝謝！
402	21	圖書館員工說話音量相當大，希望可以改善。
402	22	希望能更維持圖書館的安靜。
402	23	能把新進的書放在更明顯的地方，這樣可以讓人更好找。
402	24	更新程度有待加強。
402	29	有時孩童在櫃前大聲說話及喧嘩，希望館內人員能適時制止，以免吵到閱覽室內讀書民眾。謝謝！
402	35	本人覺得志工們在圖書館的服務及奉獻精神值得表揚，如在不影響館內的運作之下，利用空間，志工們也應該有閱讀的權利，以增加志工各方面的知識，營造一片閱讀的環境。
402	36	繼續保持給讀者安靜的環境，有時冷氣太強些，謝謝！
402	41	藏書量不是很多，可再多進一些書。
402	59	對來讀書的人態度能夠親切一點。
403	1	希望借書逾期前 2-3 天可以電話提醒。
403	6	增加一些新書。
403	9	休館時間可否延後。
403	13	閱覽室和兒童親子閱讀室能隔開更好。
403	18	原本家中小朋友將這分館有興趣的童書繪本，都已看過，現在有網路借書服務，真是太棒了。
403	20	謝謝你們的服務。
403	21	感激您們親切熱誠的服務，辛苦了。
403	30	主管上班經常看報紙。館員對縣市合併後相關政策不清楚。例：原借書証使用上的限制。
403	31	希望增加的好書能更適合學生閱讀，有些書感覺只有大人才會看，其它部份都很棒。
403	32	可能是鄉下地區，比起台北市的圖書館，南部的雜誌不到北部的一半，很像三級國民。
403	40	不錯，但如果可以的話，網路借書到館通知可以簡訊和電子信箱都使用，以防讀者沒注意到。
404	2	希望星期一、二開館，星期六、日休館。
404	26	親切度需加強。
406	1	館員服度態度甚佳，但上館閱讀民眾卻不多，若能多加宣傳，提高民眾看書報習慣，提昇圖書館設立之價值。
406	11	新書能增加。
406	17	新書可以由分館選擇購買。
407	2	書籍可多做更新，增加藏書量。
407	3	人員配置似乎得依工作量做調整。
407	9	藏書不夠多。
407	13	希望漫畫多一點，冷氣不夠。
407	14	書籍可再多些，冷氣不夠。
407	16	書太少。

407	18	書可以增加一些。
407	19	書可以再增加。
407	20	沒有「新書」，例如：九把刀、藤井樹…等知名作家所著作的書。館內所供應的書，太過老舊。沒有學生族群適合閱讀的書。
407	21	硬體設備可改善。
407	26	書太少。
407	27	新書太少。
407	28	感謝內埔圖書館，讓借書更加便利。
407	29	1.分館面積太小。 2.硬體設備須擴充，如雜誌置放櫃等。 3.偏鄉分館須多電腦設備，便民眾上網、借閱查詢等資訊。 4.有語言學習雜誌，卻無視聽設備，不便偏鄉民眾學習及使用。
407	30	書籍太少。
407	31	新書多一點。
407	32	多點不同性質的雜誌吧。
407	35	新書很少。
407	36	新書太少，增加雜誌。
407	38	硬體設備可再更新，增加圖書館藏量。
407	39	書籍太少。

柒、偏遠地區各分館分析

一、茂林圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度

本分館之滿意度，詳見表 7-1-1：

表 7-1-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.16	3
二、圖書館的環境與設備	4.19	2
三、圖書管理	4.04	6
四、推廣活動	4.06	5
五、風紀情形	4.13	4
六、高市圖政策、整體滿意度	4.20	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 4.16。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.19。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.04。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.06。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.13。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.20。

表 7-1-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.24
2.館員協助指導您尋找資料	4.10
3.館員會樂意回答您的問題	4.22
4.館員協助您使用各項館藏資源	4.15
5.館員能正確答覆您的問題	4.20
6.館員熟悉各項服務作業的操作	4.07
六項平均值	4.16

【第二部份】圖書館的環境與設備	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.22
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	4.17
3.環境整潔令您滿意的程度	4.20
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.22
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.15
五項平均值	4.19
【第三部份】圖書管理	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	3.95
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.05
3.本分館新書到館令您滿意的程度	4.12
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	4.05
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.10
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.98
六項平均值	4.04
【第四部份】推廣活動	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	4.00
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	4.00
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	4.15
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.10
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	25.0%
四項平均值	4.06
【第五部分】風紀情形	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	4.10
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	4.02
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.22
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	4.17
四項平均值	4.13
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.17
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.20
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.22
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.22
四項平均值	4.20

十三、那瑪夏圖書館滿意度分析

(一) 分館各項平均滿意度

本分館之滿意度，詳見表 7-2-1：

表 7-2-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.10	4
二、圖書館的環境與設備	4.17	3
三、圖書管理	4.10	4
四、推廣活動	3.81	5
五、風紀情形	4.18	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.19	1

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務及態度，該館平均分數為 4.10。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.17。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.10。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.81。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.18。
- 6.在高雄市立圖書館之政策及整體滿意度，該館在平均分數為 4.19。

表 7-2-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	分館 平均值
1.館員的服務態度親切有禮	4.15
2.館員協助指導您尋找資料	4.15
3.館員會樂意回答您的問題	4.13
4.館員協助您使用各項館藏資源	4.13
5.館員能正確答覆您的問題	4.08
6.館員熟悉各項服務作業的操作	3.95
六項平均值	4.10

【第二部份】圖書館的環境與設備	分館 平均值
1.整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.15
2.閱覽室動線規劃令您滿意的程度	4.30
3.環境整潔令您滿意的程度	4.20
4.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.20
5.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	3.98
五項平均值	4.17
【第三部份】圖書管理	分館 平均值
1.館內書刊整理的情形令您滿意的程度	4.10
2.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.13
3.本分館新書到館令您滿意的程度	4.25
4.新(好)書展示的方式令您滿意的程度	4.18
5.本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.03
6.本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	3.93
六項平均值	4.10
【第四部份】推廣活動	分館 平均值
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	3.73
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	3.85
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	3.83
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	3.83
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	26.0%
四項平均值	3.81
【第五部分】風紀情形	分館 平均值
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	4.15
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	4.10
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	4.23
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	4.25
四項平均值	4.18
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	分館 平均值
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	4.18
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	4.28
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	4.13
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	4.20
四項平均值	4.19

附錄：偏遠區讀者意見

分館代號	問卷編號	意見
412	8	希望好書可以借出來。
412	24	增設電腦。
412	35	增加電腦設備。
412	36	有時書不好找。
413	10	活動太少。

附錄一：調查實施

一、調查主旨

高雄市立圖書館 100 年度民眾滿意度調查

二、調查範圍

高雄市立圖書館所屬 56 個分館，分高雄區 17 個、鳳山區 13 個、岡山區 12 個、旗山區 11 個、原住民區 3 個。

高雄區 17 個：原高雄市文化中心、鼓山、旗津、右昌、左營、三民、新興、新閱、鹽埕、前鎮、寶珠、南鼓山、翠屏、陽明、楠仔坑、左新、小港。

鳳山區 13 個：鳳山、鳳山二館、鳳山曹公、鳳山國父紀念館分館、大樹、大樹二館、大樹三館、仁武、大社、鳥松、大寮、林園、林園二館。

岡山區 12 個：岡山文化中心、岡山、燕巢、橋頭、梓官、梓官赤東、彌陀、彌陀公園、永安、茄萣、路竹、湖內。

旗山區 11 個：旗山、美濃、阿蓮、田寮、甲仙、內門、內門內埔、內門木柵、內門溝坪、杉林、六龜。

原住民區 3 個：茂林、那瑪夏、桃源。

三、調查期間

正式調查工作期間約為二個月，報告撰寫一個月，全案共計 3 個月時間。

自 100 年 9 月 15 日至 100 年 11 月 15 日止完成調查。

四、調查方法

一般而言，傳統調查方式有郵寄問卷、電訪、面訪三種，三種方式優劣程度如表 1，本研究擬以現場面訪訪問，進行立意抽樣，以受訪者願意接受訪問進行，訪問時間平均大約 5-10 分鐘。面訪訪問優缺點見表 2：

表 1：郵寄問卷、電訪、面訪訪問方式優劣表

選擇標準	郵寄問卷	電訪	面訪
處理複雜問卷能力	劣	優	優
徵集大量資料能力	可	可	優
資料的正確性	優	可	可
對訪員影響之控制	極優	優	劣
樣本控制程度	可	優	優
時間需求	劣	極優	可
可能回見率	劣	可	優
成本	優	優	極劣

表 2：面訪訪問方式優劣表

選擇標準	面訪
處理複雜問卷能力	極優：可以透過面對面說清楚。
徵集大量資料能力	極優：面對面接觸，但是拒訪仍相當高。
資料的正確性	可：可能夾雜訪員意見，有時訪員可能造假，只能透過複查方式，確認調查。
對訪員影響之控制	劣：需親自觀看其訪問過程，才能知道訪員有無調查能力，但可透過訪訓或找有經驗訪員執行即可。
樣本控制程度	極優：需要幾份，都能夠掌握，挨家挨戶訪問。
時間需求	可：現場活動時間派訪員調查即可。
可能回見率	優：親自跟受訪者說明，回覆率可以控制。
成本	劣：調查訪問費甚高，訪員保險、還有資料處理費、複查等問題。

□本案調查方式：

- 1.以面訪形式，發放問卷，詢問受訪者或由受訪者自行填寫每間 40 份，計 56 間分館，共 2,240 份。
- 2.各館因地理位置不同，交通便利性有別，原則每館去三次，如有未完成的份數，在總份數不變情形下，得作如下調整與分配：
 - 2.1 原住民區若去三次仍未達 40 份，則未完成份數移到旗山區各分館進行調查。
 - 2.2 旗山區若去三次也未達 40 份，則未完成份數移至岡山區各分館進行調查。
 - 2.3 未完成份數若移至鄰近區域，則份數以鄰近區域分館數平均分配。
 - 2.4 岡山區各分館進行調查時，若有分館人數過少，三次未滿 40 份，則原有配額視情況，同區內之各分館平均分配。

六、調查流程

本研究之調查流程詳如下圖 1 所示。

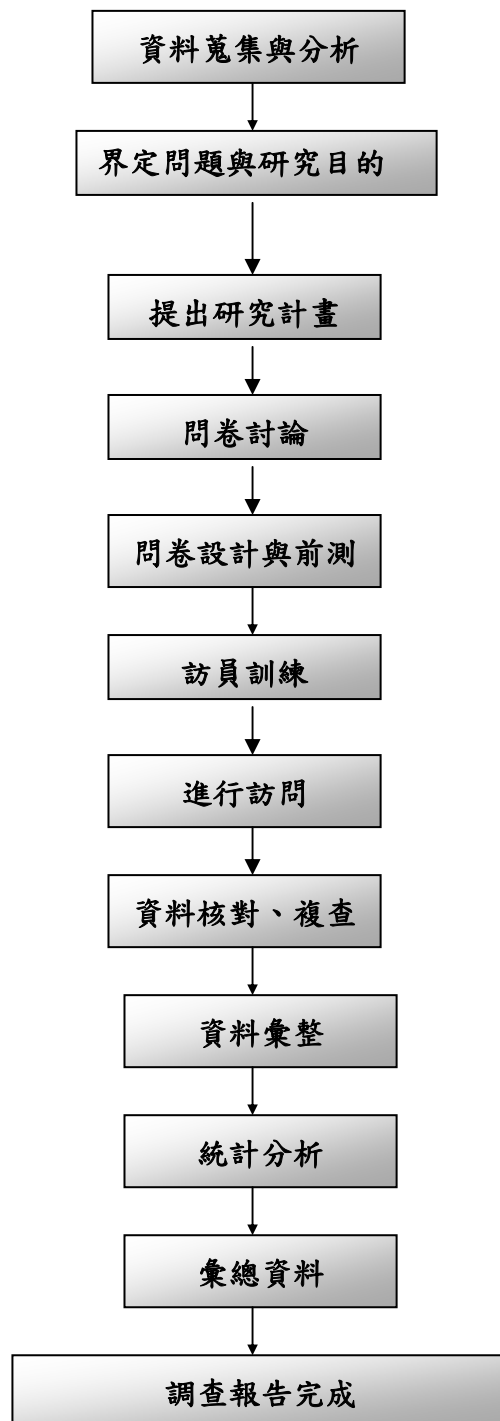


圖 1 研究流程圖

七、抽樣

本次意見蒐集實際抽樣係以立意抽樣為主要方法：

關於立意抽樣定義：

依據行政院主計處出版之「中華民國政府統計名詞定義」，為立意抽樣所下定義為：「由母體完全按照人為意志進行選樣的方式，稱為立意選樣（或立意抽樣）。立意選樣的結果只能用以表示某特定部分全體的性狀，而不能用以推論其母全體。

因此本調查以現場民眾進行調查，雖可以真正知道使用者之滿意度，但無法推論母體與調查誤差。

至於信度、效度，本案已執行多年，外在效度已經過多次調查執行，應無問題，信度則需調查完成，經由統計分析才能得知，但從歷年經驗得知，信度、效度應無問題存在。

八、問卷設計與測試

根據調查主旨，由本計畫研究小組與調查委託者，共同研擬編製問卷，內容包括民眾對館員服務態度、館舍環境與設備、新書、推廣活動、網路借書、圖書管理等方面之滿意程度。

九、資料處理分析方法

1 以次數分析，表示各研究題目的百分比率。

2 以交叉分析，表列受訪者特質與各研究題目間的關係。

十、研究小組

主 持 人	印永翔	國立中山大學經濟學研究所教授
專案研究員	黃志呈	國立中山大學社科院民意調查研究中心研究員
		國立中山大學政治學研究所博士候選人

附錄二：調查問卷

親愛的讀者：您好，國立中山大學接受高雄市立圖書館委託，進行「高雄市立圖書館 100 年度各分館服務之滿意度調查」。請依照自己個人真實的想法確實填寫，您的資料將提供給我們相當重要的幫助，煩請您花費寶貴的時間回答以下的問題，感謝您的合作及協助配合，謝謝！

敬祝 健康快樂！

國立中山大學民意調查研究中心敬上

針對以下對於高雄市立圖書館各分館之題項，請在符合您內心想法的□打「V」。

請問您今年以來有無使用書刊閱覽室 1. ☐有，繼續填寫 2. ☐沒有，停止填寫

【第一部分】館員的服務態度	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
1. 館員的服務態度親切有禮	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
2. 館員協助指導您尋找資料	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
3. 館員會樂意回答您的問題	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
4. 館員協助您使用各項館藏資源	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
5. 館員能正確答覆您的問題	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
6. 館員熟悉各項服務作業的操作	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意

【第二部份】圖書館的環境與設備	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
1. 整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
2. 閱覽室動線規劃令您滿意的程度	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
3. 環境整潔令您滿意的程度	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
4. 洗手間乾淨令您滿意的程度	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
5. 各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意

【第三部份】圖書管理	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
1. 館內書刊整理的情形令您滿意的程度	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
2. 館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
3. 本分館新書到館令您滿意的程度	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
4. 新(好)書展示的方式令您滿意的程度	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
5. 本分館處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
6. 本分館網路借書取書通知令您滿意的程度	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意

【第四部份】推廣活動：各分館都有推廣活動，也許您參與過，也許您沒時間參與過，請就您推廣活動給予我們意見。（本館主辦為主，不知道主辦哪些活動，請詳見附表）

【第四部份】推廣活動	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
1.本分館各項推廣活動多元性令您滿意的程度	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
2.本分館辦理推廣活動的時間令您滿意的程度	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
3.本分館辦理推廣活動的場所令您滿意的程度	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
4.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
5.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	☐ 沒有 ☐ 有				

【第五部分】風紀情形	很不滿意	不滿意	無意見 普通還好	滿意	非常滿意
1.整體來說，您對本館員工（含館員、志工）品德操守是否感到滿意？	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
2.您到本館洽辦業務時，對於不須餽贈財物、飲宴應酬感到滿意的程度。	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
3.您覺得本館清廉度越高，將有助行政效率之提升。	很不同意	不同意	無意見	同意	非常同意
4.您對於本館整體清廉度感到滿意的程度	很不同意	不同意	無意見	同意	非常同意

【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
1.縣市合併後，目前市立圖書館正推行全館（文學館與分館）網路借書服務，方便讀者於就近分館取書，請問對於這項政策您是否滿意？	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
2.縣市合併後，目前市立圖書館各分館之當期雜誌、期刊平均增加至 20 份以上，請問對於這項政策您是否滿意？	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
3.縣市合併後，目前市立圖書館各分館持續推動好書交換、閱讀起步走等相關活動，全面將書香推展至大高雄，請問對於這些推廣活動您是否滿意？	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
4.請問您對縣市合併後，市立圖書館各分館的整體服務滿意度？	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意

【第七部份】基本資料

1. 性別：☐男 ☐女
2. 年齡(歲)：☐11 以下 ☐11~15 ☐16~20 ☐21~25 ☐26~30 ☐31~35 ☐36~40
☐41~45 ☐46~50 ☐51~55 ☐56~60 ☐61~65 ☐66 以上
3. 職業：☐農林漁牧 ☐工商 ☐服務 ☐電子資訊科技 ☐軍公教 ☐自由業
☐國小學生 ☐國中學生 ☐高中學生 ☐家管 ☐退休人員☐其他____
4. 教育程度：☐國小 ☐國中 ☐高中職 ☐大專 ☐研究所(含以上)
5. 使用頻率：☐一週兩次(含以上) ☐一週一次 ☐二週一次 ☐三週一次
☐一月一次 ☐半年一次 ☐一年一次(含超過一年)

※您對本分館之建議事項：_____

~以上問卷到此結束， 感謝您的協助配合，謝謝！

分館代號□□問卷編號□□訪員編號□□