

高雄市立圖書館
101 年度民眾滿意度調查報告

執行單位：十方民意與政策資訊股份有限公司

研究員：黃志呈博士、黃肇輝研究員

中 華 民 國 1 0 1 年 1 2 月

目 次

壹、四大區域整體概況	1
貳、各區排名	6
參、高雄區各分館分析	12
一、文學館圖書館滿意度分析	12
二、旗津分館圖書館滿意度分析	14
三、鼓山分館圖書館滿意度分析	16
四、鹽埕分館圖書館滿意度分析	18
五、左營分館圖書館滿意度分析	20
六、左新分館圖書館滿意度分析	22
七、楠仔坑分館圖書館滿意度分析	24
八、右昌分館圖書館滿意度分析	26
九、三民分館圖書館滿意度分析	28
十、寶珠分館圖書館滿意度分析	30
十一、新興分館圖書館滿意度分析	32
十二、新興民眾閱覽室圖書館滿意度分析	34
十三、苓雅分館圖書館滿意度分析	36
十四、前鎮分館圖書館滿意度分析	38
十五、小港分館圖書館滿意度分析	40
十六、翠屏分館圖書館滿意度分析	42
十七、文化中心分館圖書館滿意度分析	44
十八、陽明分館圖書館滿意度分析	46
十九、南鼓山分館圖書館滿意度分析	48

肆、鳳山區各分館分析	50
一、大東分館圖書館滿意度分析	50
二、大寮分館圖書館滿意度分析	52
三、大社分館圖書館滿意度分析	54
四、鳥松分館圖書館滿意度分析	56
五、大樹分館圖書館滿意度分析	58
六、大樹二館圖書館滿意度分析	60
七、大樹三館圖書館滿意度分析	62
八、鳳山分館圖書館滿意度分析	64
九、鳳山二館圖書館滿意度分析	66
十、鳳山曹公分館圖書館滿意度分析	68
十一、仁武分館圖書館滿意度分析	70
十二、澄觀分館圖書館滿意度分析	72
十三、林園分館圖書館滿意度分析	74
十四、林園二館圖書館滿意度分析	76
伍、岡山區各分館分析	78
一、橋頭分館圖書館滿意度分析	78
二、岡山文化中心圖書館滿意度分析	80
三、岡山分館圖書館滿意度分析	82
四、梓官分館圖書館滿意度分析	84
五、梓官赤東分館圖書館滿意度分析	86
六、茄萣分館圖書館滿意度分析	88
七、永安分館圖書館滿意度分析	90
八、燕巢分館圖書館滿意度分析	92
九、路竹分館圖書館滿意度分析	94

十、湖內分館圖書館滿意度分析.....	96
十一、彌陀分館圖書館滿意度分析.....	98
十二、彌陀公園分館圖書館滿意度分析.....	100
十三、阿蓮分館圖書館滿意度分析.....	102
十四、田寮分館圖書館滿意度分析.....	104
陸、旗山區各分館分析	106
一、美濃分館圖書館滿意度分析.....	106
二、旗山分館圖書館滿意度分析.....	108
三、六龜分館圖書館滿意度分析.....	110
四、內門分館圖書館滿意度分析.....	112
五、甲仙分館圖書館滿意度分析.....	114
六、杉林分館圖書館滿意度分析.....	116
七、內門溝坪分館圖書館滿意度分析.....	118
柒、偏遠地區各分館分析.....	120
一、內門內埔分館圖書館滿意度分析.....	120
二、內門木柵分館圖書館滿意度分析.....	122
三、茂林分館圖書館滿意度分析.....	124
四、那瑪夏分館圖書館滿意度分析.....	126
五、桃源分館圖書館滿意度分析.....	128
附錄一：調查實施.....	131
附錄二：調查問卷.....	139
附錄三：執行單位簡介.....	143

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

本區之滿意度，六項皆低於全區。詳見表 1-1：

(二) 各項服務內容滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該區平均分數為 44.84 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 17.56，低於高雄市分項平均值。
- 3.在圖書管理，該區在平均分數為 17.72，低於高雄市分項平均值。
- 4.在推廣活動，該區在平均分數為 8.20，低於高雄市分項平均值。
- 5.在風紀情形，該區在平均分數為 4.53，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，該區平均分數為 4.53，低於高雄市分項平均值。

表 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
一、館員的服務態度	45.85	44.84
二、圖書館的環境與設備	17.91	17.56
三、圖書管理	18.04	17.72
四、推廣活動	8.47	8.20
總計：一～四整體分數（100%）	90.28	88.31
五、風紀情形	4.59	4.53
六、高市圖政策、整體滿意度	4.58	4.53

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

本區之滿意度，六項皆低於全區。詳見表 1-2：

（二）各項服務內容滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該區平均分數為 45.55，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 17.67，低於高雄市分項平均值。
- 3.在圖書管理，該區在平均分數為 17.88，低於高雄市分項平均值。
- 4.在推廣活動，該區在平均分數為 8.45，低於高雄市分項平均值。
- 5.在風紀情形，該區在平均分數為 4.52，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，該區平均分數為 4.54，低於高雄市分項平均值。

表 1-2：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
一、館員的服務態度	45.85	45.55
二、圖書館的環境與設備	17.91	17.67
三、圖書管理	18.04	17.88
四、推廣活動	8.47	8.45
總計：一～四整體分數（100%）	90.28	89.55
五、風紀情形	4.59	4.52
六、高市圖政策、整體滿意度	4.58	4.54

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

本區之滿意度，六項皆高於全區。詳見表 1-3：

(二) 各項服務內容滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該區平均分數為 47.06，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 18.47，高於高雄市分項平均值。
- 3.在圖書管理，該區在平均分數為 18.48，高於高雄市分項平均值。
- 4.在推廣活動，該區在平均分數為 8.88，高於高雄市分項平均值。
- 5.在風紀情形，該區在平均分數為 4.72，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，該區平均分數為 4.66，高於高雄市分項平均值。

表 1-3：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
一、館員的服務態度	45.85	47.06
二、圖書館的環境與設備	17.91	18.47
三、圖書管理	18.04	18.48
四、推廣活動	8.47	8.88
總計：一～四整體分數（100%）	90.28	92.88
五、風紀情形	4.59	4.72
六、高市圖政策、整體滿意度	4.58	4.66

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

本區之滿意度，六項皆高於全區。詳見表 1-4：

（二）各項服務內容滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該區平均分數為 47.40，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 18.42，高於高雄市分項平均值。
- 3.在圖書管理，該區在平均分數為 18.60，高於高雄市分項平均值。
- 4.在推廣活動，該區在平均分數為 8.66，高於高雄市分項平均值。
- 5.在風紀情形，該區在平均分數為 4.67，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，該區平均分數為 4.69，高於高雄市分項平均值。

表 1-4：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
一、館員的服務態度	45.85	47.40
二、圖書館的環境與設備	17.91	18.42
三、圖書管理	18.04	18.60
四、推廣活動	8.47	8.66
總計：一～四整體分數（100%）	90.28	93.09
五、風紀情形	4.59	4.67
六、高市圖政策、整體滿意度	4.58	4.69

五、偏遠地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

本區之滿意度，六項皆高於全區。詳見表 1-5：

（二）各項服務內容滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該區平均分數為 47.25，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 18.62，高於高雄市分項平均值。
- 3.在圖書管理，該區在平均分數為 18.31，高於高雄市分項平均值。
- 4.在推廣活動，該區在平均分數為 8.52，高於高雄市分項平均值。
- 5.在風紀情形，該區在平均分數為 4.75，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，該區平均分數為 4.61，高於高雄市分項平均值。

表 1-5：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	高雄市平均值	偏遠地區平均值
一、館員的服務態度	45.85	47.25
二、圖書館的環境與設備	17.91	18.62
三、圖書管理	18.04	18.31
四、推廣活動	8.47	8.52
總計：一～四整體分數（100%）	90.28	92.69
五、風紀情形	4.59	4.75
六、高市圖政策、整體滿意度	4.58	4.61

貳、各區排名

本研究依委託單位要求，進行分數評比，百分比權重分配如下：

第一部分館員的服務態度佔 50%，第二部份圖書館的環境與設備佔 20%，第三部份圖書管理共佔 20%，第四部份推廣活動佔 10%；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.服務人員的服務態度親切有禮+2.服務人員協助指導您尋找資料+3.服務人員能正確答覆您的問題+4.服務人員熟悉各項服務作業的操作)/4*10

2 圖書館的環境與設備分數=(1.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度+2.洗手間乾淨令您滿意的程度+3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度)/3*4

3 圖書管理分數=(1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度+2.圖書展示的方式令您滿意的程度+3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度+4.網路借書取書通知令您滿意的程度)/4*4

4 推廣活動分數=(2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度+3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度)/2*5

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：

表 2-1：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	44.84	17.56	17.72	8.20	88.31	4
鳳山區	45.55	17.67	17.88	8.45	89.55	3
岡山區	47.06	18.47	18.48	8.88	92.88	2
旗山區	47.40	18.42	18.60	8.66	93.09	1
偏遠區**	47.25	18.62	18.31	8.52	92.69	未排名
全市	45.85	17.91	18.04	8.47	90.28	--

*加權後分數：館員的服務態 50%+圖書館的環境與設備 20%+圖書管理 20%+推廣活動 10%。

**各區加權係以各區借閱人數之性別、年齡等數據進行加權。

一、高雄區

各分館加權後分數，詳見表 2-2：

表 2-2：總得分與排名（加權後）：

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
文學館	4.26	4.15	4.06	3.73	82.90	14
旗津分館	4.88	4.87	4.91	4.78	97.44	1
鼓山分館	4.80	4.76	4.73	4.58	95.09	3
鹽埕分館	4.80	4.62	4.62	4.36	93.66	6
左營分館	4.68	4.66	4.66	4.24	92.54	7
左新分館	4.32	4.27	4.22	3.75	84.68	13
楠仔坑分館	4.76	4.74	4.77	4.62	94.86	4
右昌分館	4.55	4.49	4.58	4.29	90.32	8
三民分館	4.19	3.69	4.04	3.59	80.02	18
寶珠分館	4.19	4.01	4.07	3.46	81.10	15
新興分館	4.51	4.40	4.42	4.19	88.76	10
新興民眾閱覽室	4.74	4.59	4.72	4.62	93.82	5
苓雅分館	4.51	4.36	4.42	3.99	88.17	11
前鎮分館	4.48	4.29	4.33	4.03	87.27	12
小港分館	4.49	4.53	4.41	4.16	88.95	9
翠屏分館	4.89	4.85	4.87	4.77	97.28	2
文化中心分館	4.07	4.15	4.08	3.49	80.58	17
陽明分館	3.97	3.94	4.10	3.38	78.67	19
南鼓山分館	4.09	3.93	4.18	3.77	80.87	16
平均	4.48	4.38	4.43	4.09	88.26	--

*加權後分數：館員的服務態 50%+圖書館的環境與設備 20%+圖書管理 20%+推廣活動 10%。

二、鳳山區

各分館加權後分數，詳見表 2-3：

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
大東分館	4.32	4.62	4.41	4.03	87.43	10
大寮分館	4.74	4.66	4.61	4.62	93.76	4
大社分館	4.41	4.44	4.38	4.15	87.61	9
鳥松分館	4.68	4.63	4.66	4.53	93.02	5
大樹分館	4.95	4.97	4.93	4.75	98.58	1
大樹二館	4.86	4.81	4.84	4.49	96.18	2
大樹三館	4.86	4.81	4.81	4.54	96.17	3
鳳山分館	4.29	3.92	4.07	3.92	82.69	14
鳳山二館	4.57	4.21	4.38	4.17	88.47	8
鳳山曹公分館	4.29	4.05	4.25	4.13	84.34	12
仁武分館	4.59	4.40	4.44	4.00	89.29	7
澄觀分館	4.57	4.48	4.39	4.08	89.34	6
林園分館	4.37	4.17	4.27	4.11	85.73	11
林園二館	4.48	3.68	4.36	3.64	84.18	13
小計	4.57	4.42	4.49	4.22	89.77	--

*加權後分數：館員的服務態 50%+圖書館的環境與設備 20%+圖書管理 20%+推廣活動 10%。

三、岡山區

各分館加權後分數，詳見表 2-4：

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
橋頭分館	4.50	4.47	4.47	4.41	89.55	12
岡山文化中心	4.83	4.78	4.82	4.70	96.15	3
岡山分館	4.68	4.66	4.62	4.63	93.21	8
梓官分館	4.70	4.77	4.72	4.37	93.71	7
梓官赤東分館	4.77	4.55	4.62	4.07	92.52	9
茄萣分館	4.84	4.73	4.75	4.41	95.20	5
永安分館	4.90	4.89	4.84	4.82	97.60	2
燕巢分館	4.35	4.03	4.11	3.82	83.75	14
路竹分館	4.79	4.74	4.76	4.67	95.23	4
湖內分館	4.96	4.94	4.80	4.84	98.21	1
彌陀分館	4.66	4.58	4.61	4.43	92.17	10
彌陀公園分館	4.59	4.44	4.47	3.99	89.56	11
阿蓮分館	4.52	4.32	4.31	4.21	88.17	13
田寮分館	4.77	4.69	4.70	4.73	94.71	6
小計	4.70	4.61	4.62	4.44	92.84	--

*加權後分數：館員的服務態 50%+圖書館的環境與設備 20%+圖書管理 20%+推廣活動 10%。

四、旗山區

各分館加權後分數，詳見表 2-5：

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
美濃分館	4.63	4.59	4.50	4.42	91.47	4
旗山分館	4.68	4.45	4.57	4.21	91.24	5
六龜分館	4.60	4.25	4.46	3.82	88.48	7
內門分館	4.97	4.96	4.97	4.22	97.88	2
甲仙分館	4.91	4.85	4.83	4.79	97.40	3
杉林分館	4.96	4.91	4.89	4.92	98.63	1
內門溝坪分館	4.54	4.36	4.49	4.00	88.79	6
小計	4.75	4.62	4.67	4.34	93.41	--

*加權後分數：館員的服務態 50%+圖書館的環境與設備 20%+圖書管理 20%+推廣活動 10%。

五、偏遠地區

各分館加權後分數，詳見表 2-6：

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
內門內埔分館	4.93	4.62	4.72	4.07	94.75	3
內門木柵分館	4.95	4.76	4.97	5.00	98.41	1
茂林分館	4.91	4.84	4.74	4.18	95.77	2
那瑪夏分館	4.38	4.30	4.33	4.08	86.55	5
桃源分館	4.45	4.72	4.13	3.98	87.85	4
小計	4.72	4.65	4.58	4.26	92.67	--

*加權後分數：館員的服務態 50%+圖書館的環境與設備 20%+圖書管理 20%+推廣活動 10%。

參、高雄區各分館分析

一、文學館圖書館滿意度分析

(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，四項指標分數均低於全區。

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.26，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 4.15，低於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.06，低於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.73，低於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.38，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 4.46，低於高雄區分項平均值。

詳見表 3-1-1、表 3-1-2：

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	4.48	4.26	3
二、圖書館的環境與設備	4.38	4.15	4
三、圖書管理	4.43	4.06	5
四、推廣活動	4.09	3.73	6
五、風紀情形	4.50	4.38	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.53	4.46	1

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.54	4.29
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.48	4.18
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.46	4.22
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.45	4.33
平均值	4.48	4.26
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.45	4.20
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.30	4.11
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.41	4.15
平均值	4.38	4.15
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.33	3.80
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.34	3.93
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.53	4.22
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.30
平均值	4.43	4.06
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	50.8%	37.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.12	3.76
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.07	3.71
平均值	4.09	3.73
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.51	4.28
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.55	4.45
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.43	4.42
平均值	4.50	4.38
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.67	4.63
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.38	4.28
平均值	4.53	4.46

二、旗津分館圖書館滿意度分析

（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，四項指標分數均高於全區。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.88，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 4.87，高於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.91，高於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.78，高於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.89，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 4.96，高於高雄區分項平均值。

詳見表 3-2-1、表 3-2-2：

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	4.48	4.88	4
二、圖書館的環境與設備	4.38	4.87	5
三、圖書管理	4.43	4.91	2
四、推廣活動	4.09	4.78	6
五、風紀情形	4.50	4.89	3
六、高市圖政策、整體滿意度	4.53	4.96	1

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.54	4.94
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.48	4.81
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.46	4.85
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.45	4.91
平均值	4.48	4.88
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.45	4.92
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.30	4.81
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.41	4.88
平均值	4.38	4.87
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.33	4.91
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.34	4.90
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.53	4.89
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.93
平均值	4.43	4.91
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	50.8%	58.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.12	4.80
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.07	4.76
平均值	4.09	4.78
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.51	4.89
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.55	4.91
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.43	4.86
平均值	4.50	4.89
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.67	4.95
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.38	4.96
平均值	4.53	4.96

三、鼓山分館圖書館滿意度分析

(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，四項指標分數均高於全區。

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.80，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 4.76，高於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.73，高於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.58，高於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.80，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 4.73，高於高雄區分項平均值。

詳見表 3-3-1、表 3-3-2：

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	4.48	4.80	1
二、圖書館的環境與設備	4.38	4.76	2
三、圖書管理	4.43	4.73	3
四、推廣活動	4.09	4.58	4
五、風紀情形	4.50	4.80	1
六、高市圖政策、整體滿意度	4.53	4.73	3

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.54	4.83
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.48	4.81
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.46	4.73
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.45	4.82
平均值	4.48	4.80
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.45	4.76
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.30	4.77
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.41	4.75
平均值	4.38	4.76
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.33	4.67
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.34	4.70
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.53	4.76
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.77
平均值	4.43	4.73
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	50.8%	67.7%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.12	4.59
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.07	4.58
平均值	4.09	4.58
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.51	4.81
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.55	4.80
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.43	4.80
平均值	4.50	4.80
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.67	4.77
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.38	4.70
平均值	4.53	4.73

四、鹽埕分館圖書館滿意度分析

（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，四項指標分數均高於全區。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.80，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 4.62，高於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.62，高於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.36，高於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.73，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 4.70，高於高雄區分項平均值。

詳見表 3-4-1、表 3-4-2：

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	4.48	4.80	1
二、圖書館的環境與設備	4.38	4.62	4
三、圖書管理	4.43	4.62	4
四、推廣活動	4.09	4.36	5
五、風紀情形	4.50	4.73	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.53	4.70	3

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.54	4.85
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.48	4.75
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.46	4.80
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.45	4.80
平均值	4.48	4.80
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.45	4.76
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.30	4.49
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.41	4.60
平均值	4.38	4.62
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.33	4.63
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.34	4.54
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.53	4.72
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.58
平均值	4.43	4.62
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	50.8%	67.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.12	4.39
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.07	4.33
平均值	4.09	4.36
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.51	4.76
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.55	4.72
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.43	4.70
平均值	4.50	4.73
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.67	4.79
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.38	4.60
平均值	4.53	4.70

五、左營分館圖書館滿意度分析

（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，四項指標分數均高於全區。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.68，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 4.66，高於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.66，高於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.24，高於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.63，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 4.76，高於高雄區分項平均值。

詳見表 3-5-1、表 3-5-2：

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	4.48	4.68	2
二、圖書館的環境與設備	4.38	4.66	3
三、圖書管理	4.43	4.66	3
四、推廣活動	4.09	4.24	5
五、風紀情形	4.50	4.63	4
六、高市圖政策、整體滿意度	4.53	4.76	1

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.54	4.74
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.48	4.65
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.46	4.68
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.45	4.65
平均值	4.48	4.68
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.45	4.68
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.30	4.60
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.41	4.69
平均值	4.38	4.66
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.33	4.60
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.34	4.63
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.53	4.71
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.71
平均值	4.43	4.66
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	50.8%	55.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.12	4.23
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.07	4.24
平均值	4.09	4.24
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.51	4.65
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.55	4.64
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.43	4.60
平均值	4.50	4.63
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.67	4.83
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.38	4.69
平均值	4.53	4.76

六、左新分館圖書館滿意度分析

（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，四項指標分數均低於全區。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.32，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 4.27，低於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.22，低於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.75，低於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.29，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 4.41，低於高雄區分項平均值。

詳見表 3-6-1、表 3-6-2：

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	4.48	4.32	2
二、圖書館的環境與設備	4.38	4.27	4
三、圖書管理	4.43	4.22	5
四、推廣活動	4.09	3.75	6
五、風紀情形	4.50	4.29	3
六、高市圖政策、整體滿意度	4.53	4.41	1

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.54	4.36
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.48	4.30
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.46	4.32
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.45	4.31
平均值	4.48	4.32
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.45	4.36
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.30	4.16
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.41	4.29
平均值	4.38	4.27
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.33	4.14
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.34	4.11
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.53	4.31
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.30
平均值	4.43	4.22
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	50.8%	35.4%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.12	3.78
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.07	3.71
平均值	4.09	3.75
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.51	4.28
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.55	4.35
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.43	4.24
平均值	4.50	4.29
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.67	4.54
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.38	4.29
平均值	4.53	4.41

七、楠梓坑分館圖書館滿意度分析

（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，四項指標分數均高於全區。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.76，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 4.74，高於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.77，高於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.62，高於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.60，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 4.71，高於高雄區分項平均值。

詳見表 3-7-1、表 3-7-2：

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	4.48	4.76	2
二、圖書館的環境與設備	4.38	4.74	3
三、圖書管理	4.43	4.77	1
四、推廣活動	4.09	4.62	5
五、風紀情形	4.50	4.60	6
六、高市圖政策、整體滿意度	4.53	4.71	4

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.54	4.79
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.48	4.73
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.46	4.74
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.45	4.77
平均值	4.48	4.76
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.45	4.77
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.30	4.71
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.41	4.75
平均值	4.38	4.74
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.33	4.73
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.34	4.73
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.53	4.79
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.82
平均值	4.43	4.77
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	50.8%	80.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.12	4.62
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.07	4.62
平均值	4.09	4.62
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.51	4.68
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.55	4.63
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.43	4.51
平均值	4.50	4.60
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.67	4.85
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.38	4.57
平均值	4.53	4.71

八、右昌分館圖書館滿意度分析

（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，四項指標分數均高於全區。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.55，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 4.49，高於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.58，高於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.29，高於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.59，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 4.64，高於高雄區分項平均值。

詳見表 3-8-1、表 3-8-2：

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	4.48	4.55	4
二、圖書館的環境與設備	4.38	4.49	5
三、圖書管理	4.43	4.58	3
四、推廣活動	4.09	4.29	6
五、風紀情形	4.50	4.59	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.53	4.64	1

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.54	4.62
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.48	4.57
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.46	4.52
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.45	4.48
平均值	4.48	4.55
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.45	4.41
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.30	4.47
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.41	4.58
平均值	4.38	4.49
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.33	4.58
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.34	4.49
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.53	4.62
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.62
平均值	4.43	4.58
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	50.8%	54.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.12	4.31
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.07	4.28
平均值	4.09	4.29
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.51	4.60
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.55	4.62
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.43	4.56
平均值	4.50	4.59
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.67	4.74
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.38	4.53
平均值	4.53	4.64

九、三民分館圖書館滿意度分析

(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，四項指標分數均低於全區。

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.19，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 3.69，低於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.04，低於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.59，低於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.19，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 4.26，低於高雄區分項平均值。

詳見表 3-9-1、表 3-9-2：

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	4.48	4.19	2
二、圖書館的環境與設備	4.38	3.69	4
三、圖書管理	4.43	4.04	3
四、推廣活動	4.09	3.59	5
五、風紀情形	4.50	4.19	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.53	4.26	1

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.54	4.27
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.48	4.23
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.46	4.15
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.45	4.12
平均值	4.48	4.19
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.45	3.83
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.30	3.45
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.41	3.79
平均值	4.38	3.69
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.33	3.68
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.34	3.90
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.53	4.34
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.23
平均值	4.43	4.04
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	50.8%	44.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.12	3.66
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.07	3.52
平均值	4.09	3.59
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.51	4.20
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.55	4.23
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.43	4.14
平均值	4.50	4.19
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.67	4.40
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.38	4.12
平均值	4.53	4.26

十、寶珠分館圖書館滿意度分析

（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，四項指標分數均低於全區。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.19，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 4.01，低於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.07，低於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.46，低於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.19，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 4.48，低於高雄區分項平均值。

詳見表 3-10-1、表 3-10-2：

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	4.48	4.19	2
二、圖書館的環境與設備	4.38	4.01	4
三、圖書管理	4.43	4.07	3
四、推廣活動	4.09	3.46	5
五、風紀情形	4.50	4.19	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.53	4.48	1

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.54	4.32
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.48	4.17
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.46	4.12
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.45	4.15
平均值	4.48	4.19
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.45	4.17
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.30	3.76
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.41	4.09
平均值	4.38	4.01
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.33	3.80
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.34	3.96
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.53	4.23
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.28
平均值	4.43	4.07
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	50.8%	17.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.12	3.45
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.07	3.46
平均值	4.09	3.46
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.51	4.06
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.55	4.36
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.43	4.15
平均值	4.50	4.19
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.67	4.65
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.38	4.31
平均值	4.53	4.48

十一、新興分館圖書館滿意度分析

（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，有「館員的服務態度」、「圖書館的環境與設備」、「推廣活動」高於全區；低於全區有「圖書管理」。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.51，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 4.40，高於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.42，低於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.19，高於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.60，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 4.39，低於高雄區分項平均值。

詳見表 3-11-1、表 3-11-2：

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	4.48	4.51	2
二、圖書館的環境與設備	4.38	4.40	4
三、圖書管理	4.43	4.42	3
四、推廣活動	4.09	4.19	6
五、風紀情形	4.50	4.60	1
六、高市圖政策、整體滿意度	4.53	4.39	5

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.54	4.52
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.48	4.51
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.46	4.53
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.45	4.50
平均值	4.48	4.51
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.45	4.42
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.30	4.28
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.41	4.49
平均值	4.38	4.40
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.33	4.27
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.34	4.37
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.53	4.49
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.53
平均值	4.43	4.42
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	50.8%	54.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.12	4.22
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.07	4.16
平均值	4.09	4.19
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.51	4.61
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.55	4.66
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.43	4.53
平均值	4.50	4.60
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.67	4.50
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.38	4.27
平均值	4.53	4.39

十二、新興民眾閱覽室圖書館滿意度分析

(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，四項指標分數均高於全區。

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.74，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 4.59，高於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.72，高於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.62，高於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.74，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 4.39，低於高雄區分項平均值。

詳見表 3-12-1、表 3-12-2：

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	4.48	4.74	1
二、圖書館的環境與設備	4.38	4.59	4
三、圖書管理	4.43	4.72	2
四、推廣活動	4.09	4.62	3
五、風紀情形	4.50	4.74	1
六、高市圖政策、整體滿意度	4.53	4.39	5

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.54	4.67
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.48	4.80
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.46	4.75
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.45	4.72
平均值	4.48	4.74
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.45	4.61
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.30	4.44
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.41	4.72
平均值	4.38	4.59
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.33	4.71
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.34	4.73
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.53	4.73
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.72
平均值	4.43	4.72
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	50.8%	76.8%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.12	4.67
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.07	4.56
平均值	4.09	4.62
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.51	4.81
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.55	4.81
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.43	4.60
平均值	4.50	4.74
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.67	4.45
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.38	4.32
平均值	4.53	4.39

十三、苓雅分館圖書館滿意度分析

(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，有「館員的服務態度」高於全區；低於全區有「圖書館的環境與設備」、「圖書管理」、「推廣活動」。

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.51，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 4.36，低於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.42，低於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.99，低於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.52，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 4.43，低於高雄區分項平均值。

詳見表 3-13-1、表 3-13-2：

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	4.48	4.51	2
二、圖書館的環境與設備	4.38	4.36	5
三、圖書管理	4.43	4.42	4
四、推廣活動	4.09	3.99	6
五、風紀情形	4.50	4.52	1
六、高市圖政策、整體滿意度	4.53	4.43	3

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.54	4.56
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.48	4.53
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.46	4.46
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.45	4.49
平均值	4.48	4.51
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.45	4.46
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.30	4.28
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.41	4.34
平均值	4.38	4.36
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.33	4.38
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.34	4.37
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.53	4.52
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.41
平均值	4.43	4.42
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	50.8%	38.8%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.12	4.00
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.07	3.98
平均值	4.09	3.99
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.51	4.56
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.55	4.58
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.43	4.42
平均值	4.50	4.52
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.67	4.64
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.38	4.21
平均值	4.53	4.43

十四、前鎮分館圖書館滿意度分析

(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，有「館員的服務態度」等於全區；低於全區有「圖書館的環境與設備」、「圖書管理」、「推廣活動」。

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.48，等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 4.29，低於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.33，低於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.03，低於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.48，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 4.36，低於高雄區分項平均值。

詳見表 3-14-1、表 3-14-2：

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	4.48	4.48	1
二、圖書館的環境與設備	4.38	4.29	4
三、圖書管理	4.43	4.33	3
四、推廣活動	4.09	4.03	5
五、風紀情形	4.50	4.48	1
六、高市圖政策、整體滿意度	4.53	4.36	2

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.54	4.57
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.48	4.53
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.46	4.40
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.45	4.40
平均值	4.48	4.48
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.45	4.17
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.30	4.46
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.41	4.23
平均值	4.38	4.29
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.33	4.12
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.34	4.23
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.53	4.53
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.44
平均值	4.43	4.33
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	50.8%	44.4%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.12	4.04
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.07	4.01
平均值	4.09	4.03
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.51	4.55
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.55	4.57
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.43	4.31
平均值	4.50	4.48
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.67	4.54
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.38	4.19
平均值	4.53	4.36

十五、小港分館圖書館滿意度分析

（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，有「館員的服務態度」、「圖書館的環境與設備」、「推廣活動」高於全區；低於全區有「圖書管理」。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.49，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 4.53，高於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.41，低於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.16，高於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.38，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 4.40，低於高雄區分項平均值。

詳見表 3-15-1、表 3-15-2：

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	4.48	4.49	2
二、圖書館的環境與設備	4.38	4.53	1
三、圖書管理	4.43	4.41	3
四、推廣活動	4.09	4.16	6
五、風紀情形	4.50	4.38	5
六、高市圖政策、整體滿意度	4.53	4.40	4

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.54	4.52
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.48	4.49
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.46	4.48
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.45	4.46
平均值	4.48	4.49
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.45	4.67
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.30	4.38
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.41	4.54
平均值	4.38	4.53
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.33	4.42
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.34	4.48
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.53	4.42
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.31
平均值	4.43	4.41
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	50.8%	61.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.12	4.21
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.07	4.12
平均值	4.09	4.16
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.51	4.55
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.55	4.30
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.43	4.30
平均值	4.50	4.38
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.67	4.49
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.38	4.31
平均值	4.53	4.40

十六、翠屏分館圖書館滿意度分析

（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，四項指標分數均高於全區。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.89，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 4.85，高於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.87，高於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.77，高於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.90，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 4.89，高於高雄區分項平均值。

詳見表 3-16-1、表 3-16-2：

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	4.48	4.89	2
二、圖書館的環境與設備	4.38	4.85	4
三、圖書管理	4.43	4.87	3
四、推廣活動	4.09	4.77	5
五、風紀情形	4.50	4.90	1
六、高市圖政策、整體滿意度	4.53	4.89	2

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.54	4.88
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.48	4.88
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.46	4.88
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.45	4.91
平均值	4.48	4.89
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.45	4.85
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.30	4.83
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.41	4.87
平均值	4.38	4.85
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.33	4.87
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.34	4.85
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.53	4.89
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.86
平均值	4.43	4.87
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	50.8%	86.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.12	4.78
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.07	4.75
平均值	4.09	4.77
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.51	4.88
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.55	4.91
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.43	4.90
平均值	4.50	4.90
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.67	4.94
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.38	4.83
平均值	4.53	4.89

十七、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，四項指標分數均低於全區。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.07，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 4.15，低於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.08，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 4.15，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 4.48，低於高雄區分項平均值。

詳見表 3-17-1、表 3-17-2：

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	4.48	4.07	4
二、圖書館的環境與設備	4.38	4.15	2
三、圖書管理	4.43	4.08	3
四、推廣活動	4.09	3.49	5
五、風紀情形	4.50	4.15	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.53	4.48	1

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.54	4.24
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.48	3.97
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.46	4.00
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.45	4.06
平均值	4.48	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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.45	4.24
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.30	4.18
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.41	4.04
平均值	4.38	4.15
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.33	3.95
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.34	3.95
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.53	4.20
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.21
平均值	4.43	4.08
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	50.8%	37.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.12	3.53
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.07	3.44
平均值	4.09	3.49
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.51	4.13
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.55	4.27
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.43	4.04
平均值	4.50	4.15
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.67	4.60
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.38	4.35
平均值	4.53	4.48

十八、陽明分館圖書館滿意度分析

(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，四項指標分數均低於全區。

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 3.97，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 3.94，低於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.10，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 4.05，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 4.34，低於高雄區分項平均值。

詳見表 3-18-1、表 3-18-2：

表 3-18-1：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	4.48	3.97	4
二、圖書館的環境與設備	4.38	3.94	5
三、圖書管理	4.43	4.10	2
四、推廣活動	4.09	3.38	6
五、風紀情形	4.50	4.05	3
六、高市圖政策、整體滿意度	4.53	4.34	1

表 3-18-2：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.服務人員的服務態度親切有禮	4.54	4.21
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.48	4.04
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.46	3.99
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.45	3.65
平均值	4.48	3.97
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.45	4.11
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.30	3.61
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.41	4.11
平均值	4.38	3.94
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.33	3.99
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.34	3.90
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.53	4.18
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.35
平均值	4.43	4.10
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	50.8%	27.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.12	3.43
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.07	3.33
平均值	4.09	3.38
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.51	4.08
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.55	4.15
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.43	3.93
平均值	4.50	4.05
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.67	4.58
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.38	4.10
平均值	4.53	4.34

十九、南鼓山分館圖書館滿意度分析

(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，四項指標分數均低於全區。

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.09，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 3.93，低於高雄區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.18，低於高雄區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.77 低於高雄區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.33，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 4.23，低於高雄區分項平均值。

詳見表 3-19-1、表 3-19-2：

表 3-19-1：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	4.48	4.09	4
二、圖書館的環境與設備	4.38	3.93	5
三、圖書管理	4.43	4.18	3
四、推廣活動	4.09	3.77	6
五、風紀情形	4.50	4.33	1
六、高市圖政策、整體滿意度	4.53	4.23	2

表 3-19-2：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.服務人員的服務態度親切有禮	4.54	4.15
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.48	4.14
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.46	4.04
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.45	4.03
平均值	4.48	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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.45	4.09
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.30	3.89
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.41	3.83
平均值	4.38	3.93
【第三部份】圖書管理	高雄區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.33	3.95
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.34	3.74
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.53	4.48
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.55
平均值	4.43	4.18
【第四部份】推廣活動	高雄區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	50.8%	18.5%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.12	3.75
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.07	3.79
平均值	4.09	3.77
【第五部分】風紀情形	高雄區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.51	4.21
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.55	4.54
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.43	4.25
平均值	4.50	4.33
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.67	4.81
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.38	3.65
平均值	4.53	4.23

肆、鳳山區各分館分析

一、大東分館圖書館滿意分析

(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，有「圖書館的環境與設備」高於全區；低於全區有「館員的服務態度」、「圖書管理」、「推廣活動」。

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.32，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 4.62，高於鳳山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.41，低於鳳山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.03，低於鳳山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.34，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 4.53，低於鳳山區分項平均值。

詳見表 4-1-1、表 4-1-2：

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	4.57	4.32	5
二、圖書館的環境與設備	4.42	4.62	1
三、圖書管理	4.49	4.41	3
四、推廣活動	4.22	4.03	6
五、風紀情形	4.51	4.34	4
六、高市圖政策、整體滿意度	4.55	4.53	2

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.61	4.37
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.54	4.28
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.56	4.36
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.56	4.29
平均值	4.57	4.32
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.52	4.70
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.32	4.70
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.42	4.47
平均值	4.42	4.62
【第三部份】圖書管理	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.43	4.38
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.43	4.37
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.55	4.39
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.49
平均值	4.49	4.41
【第四部份】推廣活動	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	52.8%	41.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.24	4.05
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.21	4.01
平均值	4.22	4.03
【第五部分】風紀情形	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.54	4.34
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.53	4.40
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.47	4.27
平均值	4.51	4.34
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.64	4.67
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.45	4.39
平均值	4.55	4.53

二、大寮分館圖書館滿意分析

（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，四項指標分數均高於全區。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.74，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 4.66，高於鳳山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.61，高於鳳山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.62，高於鳳山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.79，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 4.67，高於鳳山區分項平均值。

詳見表 4-2-1、表 4-2-2：

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	4.57	4.74	2
二、圖書館的環境與設備	4.42	4.66	4
三、圖書管理	4.49	4.61	6
四、推廣活動	4.22	4.62	5
五、風紀情形	4.51	4.79	1
六、高市圖政策、整體滿意度	4.55	4.67	3

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.61	4.77
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.54	4.74
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.56	4.71
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.56	4.74
平均值	4.57	4.74
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.52	4.66
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.32	4.67
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.42	4.67
平均值	4.42	4.66
【第三部份】圖書管理	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.43	4.61
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.43	4.57
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.55	4.66
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.62
平均值	4.49	4.61
【第四部份】推廣活動	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	52.8%	64.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.24	4.62
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.21	4.63
平均值	4.22	4.62
【第五部分】風紀情形	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.54	4.85
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.53	4.78
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.47	4.75
平均值	4.51	4.79
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.64	4.73
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.45	4.61
平均值	4.55	4.67

三、大社分館圖書館滿意分析

(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，有「圖書館的環境與設備」高於全區；低於全區有「館員的服務態度」、「圖書管理」、「推廣活動」。

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.41，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 4.44，高於鳳山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.38，低於鳳山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.15，低於鳳山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.44，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 4.35，低於鳳山區分項平均值。

詳見表 4-3-1、表 4-3-2：

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	4.57	4.41	2
二、圖書館的環境與設備	4.42	4.44	1
三、圖書管理	4.49	4.38	3
四、推廣活動	4.22	4.15	5
五、風紀情形	4.51	4.44	1
六、高市圖政策、整體滿意度	4.55	4.35	4

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.61	4.48
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.54	4.36
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.56	4.35
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.56	4.44
平均值	4.57	4.41
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.52	4.46
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.32	4.44
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.42	4.40
平均值	4.42	4.44
【第三部份】圖書管理	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.43	4.36
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.43	4.35
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.55	4.44
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.35
平均值	4.49	4.38
【第四部份】推廣活動	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	52.8%	37.5%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.24	4.15
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.21	4.15
平均值	4.22	4.15
【第五部分】風紀情形	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.54	4.43
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.53	4.47
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.47	4.42
平均值	4.51	4.44
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.64	4.39
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.45	4.31
平均值	4.55	4.35

四、鳥松分館圖書館滿意分析

(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，四項指標分數均高於全區。

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.68，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 4.63，高於鳳山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.66，高於鳳山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.53，高於鳳山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.74，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 4.79，高於鳳山區分項平均值。

詳見表 4-4-1、表 4-4-2：

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	4.57	4.68	3
二、圖書館的環境與設備	4.42	4.63	5
三、圖書管理	4.49	4.66	4
四、推廣活動	4.22	4.53	6
五、風紀情形	4.51	4.74	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.55	4.79	1

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.61	4.74
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.54	4.63
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.56	4.73
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.56	4.64
平均值	4.57	4.68
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.52	4.69
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.32	4.61
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.42	4.58
平均值	4.42	4.63
【第三部份】圖書管理	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.43	4.59
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.43	4.58
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.55	4.70
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.77
平均值	4.49	4.66
【第四部份】推廣活動	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	52.8%	61.7%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.24	4.55
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.21	4.50
平均值	4.22	4.53
【第五部分】風紀情形	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.54	4.77
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.53	4.79
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.47	4.66
平均值	4.51	4.74
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.64	4.89
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.45	4.69
平均值	4.55	4.79

五、大樹分館圖書館滿意分析

（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，四項指標分數均高於全區。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.95，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 4.97，高於鳳山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.93，高於鳳山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.75，高於鳳山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.97，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 4.88，高於鳳山區分項平均值。

詳見表 4-5-1、表 4-5-2：

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	4.57	4.95	2
二、圖書館的環境與設備	4.42	4.97	1
三、圖書管理	4.49	4.93	3
四、推廣活動	4.22	4.75	5
五、風紀情形	4.51	4.97	1
六、高市圖政策、整體滿意度	4.55	4.88	4

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.61	4.99
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.54	4.93
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.56	4.91
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.56	4.98
平均值	4.57	4.95
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.52	5.00
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.32	4.96
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.42	4.94
平均值	4.42	4.97
【第三部份】圖書管理	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.43	4.95
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.43	4.89
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.55	4.94
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.94
平均值	4.49	4.93
【第四部份】推廣活動	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	52.8%	58.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.24	4.75
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.21	4.75
平均值	4.22	4.75
【第五部分】風紀情形	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.54	4.99
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.53	4.96
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.47	4.95
平均值	4.51	4.97
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.64	5.00
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.45	4.75
平均值	4.55	4.88

六、大樹二館圖書館滿意分析

（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，四項指標分數均高於全區。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.86，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 4.81，高於鳳山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.84，高於鳳山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.49，高於鳳山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.86，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 4.84，高於鳳山區分項平均值。

詳見表 4-6-1、表 4-6-2：

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	4.57	4.86	1
二、圖書館的環境與設備	4.42	4.81	3
三、圖書管理	4.49	4.84	2
四、推廣活動	4.22	4.49	4
五、風紀情形	4.51	4.86	1
六、高市圖政策、整體滿意度	4.55	4.84	2

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.61	4.80
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.54	4.88
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.56	4.88
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.56	4.88
平均值	4.57	4.86
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.52	4.87
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.32	4.74
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.42	4.82
平均值	4.42	4.81
【第三部份】圖書管理	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.43	4.82
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.43	4.79
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.55	4.89
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.88
平均值	4.49	4.84
【第四部份】推廣活動	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	52.8%	71.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.24	4.49
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.21	4.48
平均值	4.22	4.49
【第五部分】風紀情形	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.54	4.88
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.53	4.89
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.47	4.81
平均值	4.51	4.86
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.64	4.89
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.45	4.80
平均值	4.55	4.84

七、大樹三館圖書館滿意分析

（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，四項指標分數均高於全區。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.86，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 4.81，高於鳳山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.81，高於鳳山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.54，高於鳳山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.87，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 4.61，高於鳳山區分項平均值。

詳見表 4-7-1、表 4-7-2：

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	4.57	4.86	2
二、圖書館的環境與設備	4.42	4.81	3
三、圖書管理	4.49	4.81	3
四、推廣活動	4.22	4.54	5
五、風紀情形	4.51	4.87	1
六、高市圖政策、整體滿意度	4.55	4.61	4

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.61	4.86
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.54	4.86
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.56	4.86
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.56	4.86
平均值	4.57	4.86
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.52	4.82
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.32	4.82
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.42	4.80
平均值	4.42	4.81
【第三部份】圖書管理	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.43	4.73
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.43	4.86
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.55	4.82
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.82
平均值	4.49	4.81
【第四部份】推廣活動	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	52.8%	16.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.24	4.56
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.21	4.52
平均值	4.22	4.54
【第五部分】風紀情形	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.54	4.86
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.53	4.86
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.47	4.88
平均值	4.51	4.87
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.64	4.61
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.45	4.62
平均值	4.55	4.61

八、鳳山分館圖書館滿意分析

（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，四項指標分數均低於全區。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.29，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 3.92，低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，低於鳳山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.92，低於鳳山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.06，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，低於鳳山區分項平均值。

詳見表 4-8-1、表 4-8-2：

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	4.57	4.29	1
二、圖書館的環境與設備	4.42	3.92	5
三、圖書管理	4.49	4.07	3
四、推廣活動	4.22	3.92	5
五、風紀情形	4.51	4.06	4
六、高市圖政策、整體滿意度	4.55	4.16	2

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.61	4.35
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.54	4.23
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.56	4.26
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.56	4.30
平均值	4.57	4.29
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.52	4.08
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.32	3.77
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.42	3.92
平均值	4.42	3.92
【第三部份】圖書管理	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.43	4.02
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.43	4.03
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.55	4.20
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.04
平均值	4.49	4.07
【第四部份】推廣活動	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	52.8%	61.6%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.24	3.99
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.21	3.86
平均值	4.22	3.92
【第五部分】風紀情形	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.54	4.10
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.53	4.09
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.47	3.99
平均值	4.51	4.06
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.64	4.25
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.45	4.07
平均值	4.55	4.16

九、鳳山二館圖書館滿意分析

（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」等於鳳山區分項平均值；低於全區有「圖書館的環境與設備」、「圖書管理」、「推廣活動」。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.57，等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 4.21，低於鳳山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.38，低於鳳山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.17，低於鳳山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.45，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 4.45，低於鳳山區分項平均值。

詳見表 4-9-1、表 4-9-2：

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	4.57	4.57	1
二、圖書館的環境與設備	4.42	4.21	4
三、圖書管理	4.49	4.38	3
四、推廣活動	4.22	4.17	5
五、風紀情形	4.51	4.45	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.55	4.45	2

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.61	4.66
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.54	4.57
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.56	4.56
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.56	4.51
平均值	4.57	4.57
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.52	4.36
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.32	4.02
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.42	4.25
平均值	4.42	4.21
【第三部份】圖書管理	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.43	4.30
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.43	4.27
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.55	4.49
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.47
平均值	4.49	4.38
【第四部份】推廣活動	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	52.8%	63.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.24	4.23
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.21	4.12
平均值	4.22	4.17
【第五部分】風紀情形	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.54	4.50
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.53	4.40
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.47	4.44
平均值	4.51	4.45
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.64	4.57
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.45	4.32
平均值	4.55	4.45

十、鳳山曹公分館圖書館滿意分析

（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，四項指標分數均低於全區。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.29，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 4.05，低於鳳山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.25，低於鳳山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.13，低於鳳山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.18，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 4.37，低於鳳山區分項平均值。

詳見表 4-10-1、表 4-10-2：

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	4.57	4.29	2
二、圖書館的環境與設備	4.42	4.05	6
三、圖書管理	4.49	4.25	3
四、推廣活動	4.22	4.13	5
五、風紀情形	4.51	4.18	4
六、高市圖政策、整體滿意度	4.55	4.37	1

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.61	4.34
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.54	4.21
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.56	4.28
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.56	4.33
平均值	4.57	4.29
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.52	4.11
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.32	3.88
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.42	4.17
平均值	4.42	4.05
【第三部份】圖書管理	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.43	4.17
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.43	4.10
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.55	4.31
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.41
平均值	4.49	4.25
【第四部份】推廣活動	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	52.8%	54.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.24	4.12
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.21	4.13
平均值	4.22	4.13
【第五部分】風紀情形	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.54	4.18
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.53	4.24
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.47	4.13
平均值	4.51	4.18
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.64	4.48
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.45	4.26
平均值	4.55	4.37

十一、仁武分館圖書館滿意分析

（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，有「館員的服務態度」高於全區；低於全區有「圖書館的環境與設備」、「推廣活動」、「圖書管理」。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.59，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 4.40，低於鳳山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.44，低於鳳山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.00，低於鳳山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.49，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 4.45，低於鳳山區分項平均值。

詳見表 4-11-1、表 4-11-2：

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	4.57	4.59	1
二、圖書館的環境與設備	4.42	4.40	5
三、圖書管理	4.49	4.44	4
四、推廣活動	4.22	4.00	6
五、風紀情形	4.51	4.49	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.55	4.45	3

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.61	4.71
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.54	4.58
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.56	4.55
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.56	4.53
平均值	4.57	4.59
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.52	4.57
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.32	4.20
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.42	4.44
平均值	4.42	4.40
【第三部份】圖書管理	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.43	4.49
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.43	4.43
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.55	4.52
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.33
平均值	4.49	4.44
【第四部份】推廣活動	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	52.8%	41.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.24	4.01
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.21	3.98
平均值	4.22	4.00
【第五部分】風紀情形	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.54	4.59
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.53	4.48
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.47	4.41
平均值	4.51	4.49
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.64	4.58
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.45	4.31
平均值	4.55	4.45

十二、澄觀分館圖書館滿意分析

（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，有「圖書館的環境與設備」高於全區；低於全區有「圖書管理」、「推廣活動」；等於全區有「館員的服務態度」。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.57，等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 4.48，高於鳳山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.39，低於鳳山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.08，低於鳳山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.38，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 4.45，低於鳳山區分項平均值。

詳見表 4-12-1、表 4-12-2：

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	4.57	4.57	1
二、圖書館的環境與設備	4.42	4.48	2
三、圖書管理	4.49	4.39	4
四、推廣活動	4.22	4.08	6
五、風紀情形	4.51	4.38	5
六、高市圖政策、整體滿意度	4.55	4.45	3

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.61	4.70
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.54	4.54
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.56	4.57
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.56	4.48
平均值	4.57	4.57
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.52	4.54
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.32	4.49
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.42	4.41
平均值	4.42	4.48
【第三部份】圖書管理	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.43	4.33
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.43	4.44
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.55	4.41
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.37
平均值	4.49	4.39
【第四部份】推廣活動	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	52.8%	60.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.24	4.06
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.21	4.09
平均值	4.22	4.08
【第五部分】風紀情形	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.54	4.33
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.53	4.41
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.47	4.41
平均值	4.51	4.38
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.64	4.53
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.45	4.38
平均值	4.55	4.45

十三、林園分館圖書館滿意分析

(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，四項指標分數均低於全區。

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.37，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 4.17，低於鳳山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.27，低於鳳山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.11，低於鳳山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.31，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 4.61，高於鳳山區分項平均值。

詳見表 4-13-1、表 4-13-2：

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	4.57	4.37	2
二、圖書館的環境與設備	4.42	4.17	5
三、圖書管理	4.49	4.27	4
四、推廣活動	4.22	4.11	6
五、風紀情形	4.51	4.31	3
六、高市圖政策、整體滿意度	4.55	4.61	1

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.61	4.33
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.54	4.32
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.56	4.42
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.56	4.42
平均值	4.57	4.37
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.52	4.31
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.32	4.07
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.42	4.14
平均值	4.42	4.17
【第三部份】圖書管理	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.43	4.16
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.43	4.23
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.55	4.41
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.30
平均值	4.49	4.27
【第四部份】推廣活動	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	52.8%	55.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.24	4.06
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.21	4.09
平均值	4.22	4.11
【第五部分】風紀情形	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.54	4.27
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.53	4.41
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.47	4.25
平均值	4.51	4.31
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.64	4.70
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.45	4.52
平均值	4.55	4.61

十四、林園二館圖書館滿意分析

(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，四項指標分數均低於全區。

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.48，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 3.68，低於鳳山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.36，低於鳳山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.64，低於鳳山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.32，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 4.53，低於鳳山區分項平均值。

詳見表 4-14-1、表 4-14-2：

表 4-14-1：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	4.57	4.48	2
二、圖書館的環境與設備	4.42	3.68	5
三、圖書管理	4.49	4.36	3
四、推廣活動	4.22	3.64	6
五、風紀情形	4.51	4.32	4
六、高市圖政策、整體滿意度	4.55	4.53	1

表 4-14-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.服務人員的服務態度親切有禮	4.61	4.52
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.54	4.47
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.56	4.45
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.56	4.46
平均值	4.57	4.48
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.52	4.12
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.32	3.06
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.42	3.86
平均值	4.42	3.68
【第三部份】圖書管理	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.43	4.16
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.43	4.18
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.55	4.54
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.52	4.55
平均值	4.49	4.36
【第四部份】推廣活動	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	52.8%	20.4%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.24	3.61
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.21	3.67
平均值	4.22	3.64
【第五部分】風紀情形	鳳山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.54	4.42
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.53	4.30
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.47	4.24
平均值	4.51	4.32
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.64	4.73
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.45	4.32
平均值	4.55	4.53

伍、岡山區各分館分析

一、橋頭分館圖書館滿意度分析

(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，四項指標分數均低於全區。

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.50，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 4.47，低於岡山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.47，低於岡山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.41，低於岡山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.49，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 4.43，低於岡山區分項平均值。

詳見表 5-1-1、表 5-1-2：

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	4.70	4.50	1
二、圖書館的環境與設備	4.61	4.47	3
三、圖書管理	4.62	4.47	3
四、推廣活動	4.44	4.41	5
五、風紀情形	4.67	4.49	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.66	4.43	4

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.76	4.66
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.70	4.53
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.69	4.52
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.67	4.28
平均值	4.70	4.50
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.67	4.64
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.61	4.54
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.57	4.23
平均值	4.61	4.47
【第三部份】圖書管理	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.61	4.52
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.63	4.57
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.66	4.47
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.56	4.33
平均值	4.62	4.47
【第四部份】推廣活動	岡山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	62.2%	55.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.45	4.47
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.42	4.35
平均值	4.44	4.41
【第五部分】風紀情形	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.73	4.64
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.69	4.59
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.59	4.24
平均值	4.67	4.49
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.76	4.67
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.55	4.19
平均值	4.66	4.43

二、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，四項指標分數均高於全區。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.83，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 4.78，高於岡山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.82，高於岡山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.70，高於岡山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.88，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 4.88，高於岡山區分項平均值。

詳見表 5-2-1、表 5-2-2：

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	4.70	4.83	2
二、圖書館的環境與設備	4.61	4.78	4
三、圖書管理	4.62	4.82	3
四、推廣活動	4.44	4.70	5
五、風紀情形	4.67	4.88	1
六、高市圖政策、整體滿意度	4.66	4.88	1

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.76	4.85
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.70	4.85
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.69	4.79
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.67	4.84
平均值	4.70	4.83
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.67	4.81
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.61	4.80
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.57	4.74
平均值	4.61	4.78
【第三部份】圖書管理	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.61	4.75
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.63	4.81
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.66	4.89
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.56	4.85
平均值	4.62	4.82
【第四部份】推廣活動	岡山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	62.2%	69.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.45	4.72
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.42	4.68
平均值	4.44	4.70
【第五部分】風紀情形	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.73	4.86
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.69	4.91
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.59	4.86
平均值	4.67	4.88
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.76	4.90
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.55	4.85
平均值	4.66	4.88

三、岡山分館圖書館滿意度分析

(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，有「圖書館的環境與設備」、「推廣活動」高於全區；低於全區有「館員的服務態度」；等於全區有「圖書管理」。

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.68，低於岡山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館平均分數為 4.66，高於岡山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.62，等於岡山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.63，高於岡山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.66，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 4.74，高於岡山區分項平均值。

詳見表 5-3-1、表 5-3-2：

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	4.70	4.68	2
二、圖書館的環境與設備	4.61	4.66	3
三、圖書管理	4.62	4.62	5
四、推廣活動	4.44	4.63	4
五、風紀情形	4.67	4.66	3
六、高市圖政策、整體滿意度	4.66	4.74	1

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.76	4.67
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.70	4.69
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.69	4.68
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.67	4.69
平均值	4.70	4.68
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.67	4.70
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.61	4.67
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.57	4.62
平均值	4.61	4.66
【第三部份】圖書管理	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.61	4.57
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.63	4.69
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.66	4.62
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.56	4.60
平均值	4.62	4.62
【第四部份】推廣活動	岡山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	62.2%	68.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.45	4.62
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.42	4.64
平均值	4.44	4.63
【第五部分】風紀情形	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.73	4.67
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.69	4.63
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.59	4.67
平均值	4.67	4.66
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.76	4.77
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.55	4.72
平均值	4.66	4.74

四、梓官分館圖書館滿意度分析

(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，有「圖書館的環境與設備」、「圖書管理」高於全區；低於全區有「推廣活動」；等於全區有「館員的服務態度」。

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.70，等於岡山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館平均分數為 4.77，高於岡山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.72，高於岡山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.37，低於岡山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.76，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 4.85，高於岡山區分項平均值。

詳見表 5-4-1、表 5-4-2：

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	4.70	4.70	5
二、圖書館的環境與設備	4.61	4.77	2
三、圖書管理	4.62	4.72	4
四、推廣活動	4.44	4.37	6
五、風紀情形	4.67	4.76	3
六、高市圖政策、整體滿意度	4.66	4.85	1

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.76	4.76
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.70	4.69
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.69	4.66
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.67	4.70
平均值	4.70	4.70
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.67	4.79
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.61	4.76
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.57	4.76
平均值	4.61	4.77
【第三部份】圖書管理	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.61	4.68
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.63	4.68
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.66	4.79
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.56	4.72
平均值	4.62	4.72
【第四部份】推廣活動	岡山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	62.2%	65.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.45	4.39
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.42	4.35
平均值	4.44	4.37
【第五部分】風紀情形	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.73	4.76
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.69	4.77
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.59	4.75
平均值	4.67	4.76
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.76	4.91
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.55	4.79
平均值	4.66	4.85

五、梓官赤東分館圖書館滿意度分析

（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，有「館員的服務態度」、高於全區；低於全區有「圖書館的環境與設備」、「推廣活動」；等於全區有「圖書管理」。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.77，高於岡山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館平均分數為 4.55，低於岡山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.62，等於岡山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.07，低於岡山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.66，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 4.70，高於岡山區分項平均值。

詳見表 5-5-1、表 5-5-2：

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	4.70	4.77	1
二、圖書館的環境與設備	4.61	4.55	5
三、圖書管理	4.62	4.62	4
四、推廣活動	4.44	4.07	6
五、風紀情形	4.67	4.66	3
六、高市圖政策、整體滿意度	4.66	4.70	2

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.76	4.83
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.70	4.75
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.69	4.78
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.67	4.72
平均值	4.70	4.77
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.67	4.60
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.61	4.56
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.57	4.50
平均值	4.61	4.55
【第三部份】圖書管理	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.61	4.56
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.63	4.61
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.66	4.65
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.56	4.66
平均值	4.62	4.62
【第四部份】推廣活動	岡山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	62.2%	55.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.45	4.07
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.42	4.07
平均值	4.44	4.07
【第五部分】風紀情形	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.73	4.68
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.69	4.68
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.59	4.63
平均值	4.67	4.66
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.76	4.69
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.55	4.71
平均值	4.66	4.70

六、茄萣分館圖書館滿意度分析

（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，有「館員的服務態度」、「圖書館的環境與設備」、「圖書管理」高於全區；低於全區有「推廣活動」。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.84，高於岡山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館平均分數為 4.73，高於岡山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.75，高於岡山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.41，低於岡山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.82，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 4.72，高於岡山區分項平均值。

詳見表 5-6-1、表 5-6-2：

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	4.70	4.84	1
二、圖書館的環境與設備	4.61	4.73	4
三、圖書管理	4.62	4.75	3
四、推廣活動	4.44	4.41	6
五、風紀情形	4.67	4.82	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.66	4.72	5

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.76	4.90
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.70	4.85
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.69	4.81
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.67	4.81
平均值	4.70	4.84
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.67	4.75
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.61	4.76
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.57	4.68
平均值	4.61	4.73
【第三部份】圖書管理	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.61	4.76
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.63	4.74
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.66	4.80
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.56	4.71
平均值	4.62	4.75
【第四部份】推廣活動	岡山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	62.2%	51.3%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.45	4.44
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.42	4.37
平均值	4.44	4.41
【第五部分】風紀情形	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.73	4.83
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.69	4.86
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.59	4.77
平均值	4.67	4.82
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.76	4.86
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.55	4.57
平均值	4.66	4.72

七、永安分館圖書館滿意度分析

（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，四項指標分數均高於全區。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.90，高於岡山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館平均分數為 4.89，高於岡山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.84，高於岡山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.82，高於岡山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.89，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 4.79，高於岡山區分項平均值。

詳見表 5-7-1、表 5-7-2：

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	4.70	4.90	1
二、圖書館的環境與設備	4.61	4.89	2
三、圖書管理	4.62	4.84	3
四、推廣活動	4.44	4.82	4
五、風紀情形	4.67	4.89	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.66	4.79	5

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.76	4.88
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.70	4.91
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.69	4.91
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.67	4.91
平均值	4.70	4.90
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.67	4.91
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.61	4.90
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.57	4.85
平均值	4.61	4.89
【第三部份】圖書管理	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.61	4.83
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.63	4.84
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.66	4.91
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.56	4.80
平均值	4.62	4.84
【第四部份】推廣活動	岡山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	62.2%	66.3%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.45	4.83
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.42	4.81
平均值	4.44	4.82
【第五部分】風紀情形	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.73	4.90
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.69	4.88
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.59	4.89
平均值	4.67	4.89
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.76	4.80
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.55	4.79
平均值	4.66	4.79

八、燕巢分館圖書館滿意度分析

（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，四項指標分數均低於全區。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.35，低於岡山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館平均分數為 4.03，低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，低於岡山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.82，低於岡山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.26，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 4.09，低於岡山區分項平均值。

詳見表 5-8-1、表 5-8-2：

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	4.70	4.35	1
二、圖書館的環境與設備	4.61	4.03	5
三、圖書管理	4.62	4.11	3
四、推廣活動	4.44	3.82	6
五、風紀情形	4.67	4.26	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.66	4.09	4

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.76	4.58
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.70	4.38
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.69	4.18
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.67	4.28
平均值	4.70	4.35
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.67	4.16
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.61	3.85
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.57	4.09
平均值	4.61	4.03
【第三部份】圖書管理	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.61	4.13
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.63	4.18
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.66	4.19
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.56	3.96
平均值	4.62	4.11
【第四部份】推廣活動	岡山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	62.2%	36.3%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.45	3.81
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.42	3.83
平均值	4.44	3.82
【第五部分】風紀情形	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.73	4.38
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.69	4.31
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.59	4.09
平均值	4.67	4.26
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.76	4.48
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.55	3.71
平均值	4.66	4.09

九、路竹分館圖書館滿意度分析

（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，四項指標分數均高於全區。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.79，高於岡山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館平均分數為 4.74，高於岡山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.76，高於岡山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.67，高於岡山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.82，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 4.74，高於岡山區分項平均值。

詳見表 5-9-1、表 5-9-2：

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	4.70	4.79	2
二、圖書館的環境與設備	4.61	4.74	4
三、圖書管理	4.62	4.76	3
四、推廣活動	4.44	4.67	5
五、風紀情形	4.67	4.82	1
六、高市圖政策、整體滿意度	4.66	4.74	4

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.76	4.78
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.70	4.78
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.69	4.79
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.67	4.80
平均值	4.70	4.79
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.67	4.77
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.61	4.76
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.57	4.69
平均值	4.61	4.74
【第三部份】圖書管理	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.61	4.67
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.63	4.78
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.66	4.83
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.56	4.77
平均值	4.62	4.76
【第四部份】推廣活動	岡山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	62.2%	82.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.45	4.66
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.42	4.68
平均值	4.44	4.67
【第五部分】風紀情形	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.73	4.80
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.69	4.85
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.59	4.81
平均值	4.67	4.82
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.76	4.91
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.55	4.56
平均值	4.66	4.74

十、湖內分館圖書館滿意度分析

（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，四項指標分數均高於全區。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.96，高於岡山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館平均分數為 4.94，高於岡山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.80，高於岡山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.84，高於岡山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.72，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 4.72，高於岡山區分項平均值。

詳見表 5-10-1、表 5-10-2：

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	4.70	4.96	1
二、圖書館的環境與設備	4.61	4.94	2
三、圖書管理	4.62	4.80	4
四、推廣活動	4.44	4.84	3
五、風紀情形	4.67	4.72	5
六、高市圖政策、整體滿意度	4.66	4.72	5

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.76	4.99
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.70	4.96
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.69	4.96
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.67	4.91
平均值	4.70	4.96
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.67	4.96
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.61	4.97
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.57	4.89
平均值	4.61	4.94
【第三部份】圖書管理	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.61	4.95
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.63	4.95
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.66	4.93
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.56	4.37
平均值	4.62	4.80
【第四部份】推廣活動	岡山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	62.2%	92.5%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.45	4.86
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.42	4.83
平均值	4.44	4.84
【第五部分】風紀情形	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.73	4.96
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.69	4.94
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.59	4.26
平均值	4.67	4.72
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.76	4.95
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.55	4.49
平均值	4.66	4.72

十一、彌陀分館圖書館滿意度分析

（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，四項指標分數均低於全區。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.66，低於岡山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館平均分數為 4.58，低於岡山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.61，低於岡山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.43，低於岡山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.60，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 4.63，低於岡山區分項平均值。

詳見表 5-11-1、表 5-11-2：

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	4.70	4.66	1
二、圖書館的環境與設備	4.61	4.58	5
三、圖書管理	4.62	4.61	3
四、推廣活動	4.44	4.43	6
五、風紀情形	4.67	4.60	4
六、高市圖政策、整體滿意度	4.66	4.63	2

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.76	4.66
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.70	4.68
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.69	4.62
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.67	4.66
平均值	4.70	4.66
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.67	4.57
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.61	4.59
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.57	4.58
平均值	4.61	4.58
【第三部份】圖書管理	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.61	4.66
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.63	4.62
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.66	4.57
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.56	4.59
平均值	4.62	4.61
【第四部份】推廣活動	岡山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	62.2%	52.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.45	4.38
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.42	4.48
平均值	4.44	4.43
【第五部分】風紀情形	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.73	4.68
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.69	4.60
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.59	4.52
平均值	4.67	4.60
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.76	4.71
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.55	4.54
平均值	4.66	4.63

十二、彌陀公園分館圖書館滿意度分析

(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，四項指標分數均低於全區。

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.59，低於岡山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館平均分數為 4.44，低於岡山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.47，低於岡山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.99，低於岡山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.61，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 4.61，低於岡山區分項平均值。

詳見表 5-12-1、表 5-12-2：

表 5-12-1：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	4.70	4.59	2
二、圖書館的環境與設備	4.61	4.44	4
三、圖書管理	4.62	4.47	3
四、推廣活動	4.44	3.99	5
五、風紀情形	4.67	4.61	1
六、高市圖政策、整體滿意度	4.66	4.61	1

表 5-12-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	岡山區 平均值	分館 平均值
1.服務人員的服務態度親切有禮	4.76	4.72
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.70	4.52
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.69	4.62
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.67	4.51
平均值	4.70	4.59
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.67	4.47
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.61	4.48
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.57	4.38
平均值	4.61	4.44
【第三部份】圖書管理	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.61	4.46
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.63	4.45
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.66	4.58
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.56	4.40
平均值	4.62	4.47
【第四部份】推廣活動	岡山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	62.2%	43.2%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.45	4.05
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.42	3.94
平均值	4.44	3.99
【第五部分】風紀情形	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.73	4.67
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.69	4.54
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.59	4.62
平均值	4.67	4.61
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.76	4.63
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.55	4.59
平均值	4.66	4.61

十三、阿蓮分館圖書館滿意度分析

(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，四項指標分數均低於全區。

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.52，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 4.32，低於岡山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.31，低於岡山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.21，低於岡山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.46，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 4.55，低於岡山區分項平均值。

詳見表 5-13-1、表 5-13-2：

表 5-13-1：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	4.70	4.52	2
二、圖書館的環境與設備	4.61	4.32	4
三、圖書管理	4.62	4.31	5
四、推廣活動	4.44	4.21	6
五、風紀情形	4.67	4.46	3
六、高市圖政策、整體滿意度	4.66	4.55	1

表 5-13-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	岡山區 平均值	分館 平均值
1.服務人員的服務態度親切有禮	4.76	4.56
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.70	4.45
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.69	4.55
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.67	4.54
平均值	4.70	4.52
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.67	4.46
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.61	4.16
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.57	4.32
平均值	4.61	4.32
【第三部份】圖書管理	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.61	4.35
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.63	4.24
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.66	4.35
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.56	4.33
平均值	4.62	4.31
【第四部份】推廣活動	岡山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	62.2%	43.8%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.45	4.19
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.42	4.23
平均值	4.44	4.21
【第五部分】風紀情形	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.73	4.62
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.69	4.35
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.59	4.43
平均值	4.67	4.46
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.76	4.57
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.55	4.53
平均值	4.66	4.55

十四、田寮分館圖書館滿意度分析

(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，四項指標分數均高於全區。

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.77，高於岡山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館平均分數為 4.69，高於岡山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.70 高於岡山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.73 高於岡山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.76 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 4.74，高於岡山區分項平均值。

詳見表 5-14-1、表 5-14-2：

表 5-14-1：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	4.70	4.77	1
二、圖書館的環境與設備	4.61	4.69	6
三、圖書管理	4.62	4.70	5
四、推廣活動	4.44	4.73	4
五、風紀情形	4.67	4.76	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.66	4.74	3

表 5-14-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	岡山區 平均值	分館 平均值
1.服務人員的服務態度親切有禮	4.76	4.84
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.70	4.74
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.69	4.78
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.67	4.72
平均值	4.70	4.77
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.67	4.72
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.61	4.70
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.57	4.64
平均值	4.61	4.69
【第三部份】圖書管理	岡山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.61	4.72
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.63	4.67
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.66	4.68
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.56	4.71
平均值	4.62	4.70
【第四部份】推廣活動	岡山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	62.2%	92.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.45	4.78
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.42	4.69
平均值	4.44	4.73
【第五部分】風紀情形	岡山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.73	4.80
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.69	4.78
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.59	4.70
平均值	4.67	4.76
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.76	4.86
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.55	4.62
平均值	4.66	4.74

陸、旗山區各分館分析

一、美濃分館圖書館滿意度分析

(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，有「推廣活動」高於全區；低於全區有「館員的服務態度」、「圖書館的環境與設備」、「圖書管理」。

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.63，低於旗山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在均分數為 4.59，低於旗山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.50，低於旗山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.42，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，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 4.77，高於旗山區分項平均值。

詳見表 6-1-1、表 6-1-2：

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	4.75	4.63	3
二、圖書館的環境與設備	4.62	4.59	4
三、圖書管理	4.67	4.50	5
四、推廣活動	4.34	4.42	6
五、風紀情形	4.66	4.65	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.70	4.77	1

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.78	4.70
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.76	4.56
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.75	4.66
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.72	4.59
平均值	4.75	4.63
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.66	4.59
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.60	4.63
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.61	4.54
平均值	4.62	4.59
【第三部份】圖書管理	旗山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.64	4.49
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.68	4.54
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.67	4.43
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.70	4.55
平均值	4.67	4.50
【第四部份】推廣活動	旗山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	54.4%	53.8%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.37	4.46
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.31	4.38
平均值	4.34	4.42
【第五部分】風紀情形	旗山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.67	4.60
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.67	4.70
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.64	4.64
平均值	4.66	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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.80	4.78
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.61	4.76
平均值	4.70	4.77

二、旗山分館圖書館滿意度分析

（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，四項指標分數均低於全區。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.68，低於旗山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在均分數為 4.45，低於旗山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.57，低於旗山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.21，低於旗山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.63，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 4.49，低於旗山區分項平均值。

詳見表 6-2-1、表 6-2-2：

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	4.75	4.68	1
二、圖書館的環境與設備	4.62	4.45	5
三、圖書管理	4.67	4.57	3
四、推廣活動	4.34	4.21	6
五、風紀情形	4.66	4.63	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.70	4.49	4

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.78	4.71
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.76	4.64
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.75	4.68
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.72	4.68
平均值	4.75	4.68
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.66	4.44
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.60	4.44
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.61	4.46
平均值	4.62	4.45
【第三部份】圖書管理	旗山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.64	4.58
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.68	4.53
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.67	4.57
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.70	4.60
平均值	4.67	4.57
【第四部份】推廣活動	旗山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	54.4%	57.5%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.37	4.23
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.31	4.19
平均值	4.34	4.21
【第五部分】風紀情形	旗山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.67	4.61
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.67	4.65
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.64	4.62
平均值	4.66	4.63
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.80	4.59
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.61	4.39
平均值	4.70	4.49

三、六龜分館圖書館滿意度分析

(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，四項指標分數均低於全區。

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.60，低於旗山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在均分數為 4.25，低於旗山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.46，低於旗山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.82，低於旗山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.51，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 4.74，低於旗山區分項平均值。

詳見表 6-3-1、表 6-3-2：

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	4.75	4.60	2
二、圖書館的環境與設備	4.62	4.25	5
三、圖書管理	4.67	4.46	4
四、推廣活動	4.34	3.82	6
五、風紀情形	4.66	4.51	3
六、高市圖政策、整體滿意度	4.70	4.74	1

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.78	4.61
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.76	4.72
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.75	4.54
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.72	4.52
平均值	4.75	4.60
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.66	4.54
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.60	4.08
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.61	4.14
平均值	4.62	4.25
【第三部份】圖書管理	旗山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.64	4.34
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.68	4.53
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.67	4.50
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.70	4.48
平均值	4.67	4.46
【第四部份】推廣活動	旗山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	54.4%	54.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.37	3.90
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.31	3.73
平均值	4.34	3.82
【第五部分】風紀情形	旗山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.67	4.58
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.67	4.46
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.64	4.48
平均值	4.66	4.51
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.80	4.82
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.61	4.65
平均值	4.70	4.74

四、內門分館圖書館滿意度分析

（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，有「館員的服務態度」、「圖書館的環境與設備」、「圖書管理」高於全區；低於全區有「推廣活動」。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.97，高於旗山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在均分數為 4.96，高於旗山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.97，高於旗山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.22，低於旗山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.99，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 4.86，高於旗山區分項平均值。

詳見表 6-4-1、表 6-4-2：

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	4.75	4.97	2
二、圖書館的環境與設備	4.62	4.96	3
三、圖書管理	4.67	4.97	2
四、推廣活動	4.34	4.22	5
五、風紀情形	4.66	4.99	1
六、高市圖政策、整體滿意度	4.70	4.86	4

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.78	5.00
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.76	5.00
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.75	5.00
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.72	4.88
平均值	4.75	4.97
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.66	5.00
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.60	5.00
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.61	4.88
平均值	4.62	4.96
【第三部份】圖書管理	旗山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.64	4.98
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.68	4.98
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.67	4.96
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.70	4.98
平均值	4.67	4.97
【第四部份】推廣活動	旗山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	54.4%	36.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.37	4.34
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.31	4.10
平均值	4.34	4.22
【第五部分】風紀情形	旗山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.67	5.00
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.67	5.00
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.64	4.98
平均值	4.66	4.99
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.80	4.92
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.61	4.80
平均值	4.70	4.86

五、甲仙分館圖書館滿意度分析

（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，四項指標分數均高於全區。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.91，高於旗山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在均分數為 4.85 高於旗山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.83，高於旗山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.79，高於旗山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.91，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 4.79，高於旗山區分項平均值。

詳見表 6-5-1、表 6-5-2：

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	4.75	4.91	1
二、圖書館的環境與設備	4.62	4.85	2
三、圖書管理	4.67	4.83	3
四、推廣活動	4.34	4.79	4
五、風紀情形	4.66	4.91	1
六、高市圖政策、整體滿意度	4.70	4.79	4

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.78	4.94
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.76	4.92
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.75	4.88
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.72	4.90
平均值	4.75	4.91
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.66	4.78
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.60	4.92
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.61	4.86
平均值	4.62	4.85
【第三部份】圖書管理	旗山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.64	4.82
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.68	4.84
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.67	4.76
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.70	4.90
平均值	4.67	4.83
【第四部份】推廣活動	旗山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	54.4%	60.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.37	4.76
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.31	4.82
平均值	4.34	4.79
【第五部分】風紀情形	旗山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.67	4.94
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.67	4.92
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.64	4.86
平均值	4.66	4.91
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.80	4.80
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.61	4.78
平均值	4.70	4.79

六、杉林分館圖書館滿意度分析

（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，四項指標分數均高於全區。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.96，高於旗山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在均分數為 4.91，高於旗山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.89，高於旗山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.92，高於旗山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.95，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 4.62，高於旗山區分項平均值。

詳見表 6-6-1、表 6-6-2：

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	4.75	4.96	1
二、圖書館的環境與設備	4.62	4.91	4
三、圖書管理	4.67	4.89	5
四、推廣活動	4.34	4.92	3
五、風紀情形	4.66	4.95	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.70	4.62	6

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.78	4.98
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.76	4.94
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.75	4.96
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.72	4.96
平均值	4.75	4.96
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.66	4.88
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.60	4.90
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.61	4.94
平均值	4.62	4.91
【第三部份】圖書管理	旗山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.64	4.86
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.68	4.84
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.67	4.94
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.70	4.92
平均值	4.67	4.89
【第四部份】推廣活動	旗山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	54.4%	90.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.37	4.88
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.31	4.96
平均值	4.34	4.92
【第五部分】風紀情形	旗山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.67	4.96
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.67	4.96
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.64	4.92
平均值	4.66	4.95
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.80	5.00
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.61	4.24
平均值	4.70	4.62

七、內門溝坪分館圖書館滿意度分析

（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，四項指標分數均低於全區。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.54，低於旗山區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在均分數為 4.36，低於旗山區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.49，低於旗山區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.00，低於旗山區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.01，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 4.67，低於旗山區分項平均值。

詳見表 6-7-1、表 6-7-2：

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	4.75	4.54	2
二、圖書館的環境與設備	4.62	4.36	4
三、圖書管理	4.67	4.49	3
四、推廣活動	4.34	4.00	6
五、風紀情形	4.66	4.01	5
六、高市圖政策、整體滿意度	4.70	4.67	1

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.服務人員的服務態度親切有禮	4.78	4.54
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.76	4.54
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.75	4.54
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.72	4.54
平均值	4.75	4.54
【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.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.66	4.40
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.60	4.26
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.61	4.42
平均值	4.62	4.36
【第三部份】圖書管理	旗山區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.64	4.45
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.68	4.50
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.67	4.50
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.70	4.50
平均值	4.67	4.49
【第四部份】推廣活動	旗山區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	54.4%	30.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.37	4.00
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.31	4.00
平均值	4.34	4.00
【第五部分】風紀情形	旗山區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.67	4.02
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.67	3.98
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.64	4.02
平均值	4.66	4.01
【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.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.80	4.68
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.61	4.66
平均值	4.70	4.67

柒、偏遠地區各分館分析

一、內門內埔分館圖書館滿意度分析

(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，有「館員的服務態度」、「圖書管理」高於全區；低於全區有「圖書館的環境與設備」、「推廣活動」。

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.93，高於偏遠地區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.62 低於偏遠地區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.72，高於偏遠地區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館平均分數為 4.07，館員的服務態度低於偏遠地區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.97，高於偏遠地區分項平均值。
- 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 4.49，低於偏遠地區分項平均值。

詳見表 7-1-1、表 7-1-2：

表 7-1-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	偏遠地區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.72	4.93	2
二、圖書館的環境與設備	4.65	4.62	4
三、圖書管理	4.58	4.72	3
四、推廣活動	4.26	4.07	6
五、風紀情形	4.73	4.97	1
六、高市圖政策、整體滿意度	4.61	4.49	5

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	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.服務人員的服務態度親切有禮	4.80	5.00
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.68	4.80
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.70	5.00
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.71	4.90
平均值	4.72	4.93
【第二部份】圖書館的環境與設備	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.60	4.61
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.75	4.77
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.60	4.48
平均值	4.65	4.62
【第三部份】圖書管理	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.56	4.45
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.62	4.83
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.56	4.65
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.57	4.93
平均值	4.58	4.72
【第四部份】推廣活動	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	48.3%	32.3%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.31	4.07
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.22	4.07
平均值	4.26	4.07
【第五部分】風紀情形	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.73	5.00
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.75	4.97
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.71	4.93
平均值	4.73	4.97
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.72	4.55
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.49	4.43
平均值	4.61	4.49

二、內門木柵分館圖書館滿意度分析

（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，四項指標分數均高於全區。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.95，高於偏遠地區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.76，高於偏遠地區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.97，高於偏遠地區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 5.00，高於偏遠地區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.87，高於偏遠地區分項平均值。
- 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 4.77，高於偏遠地區分項平均值。

詳見表 7-2-1、表 7-2-2：

表 7-2-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	偏遠地區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.72	4.95	3
二、圖書館的環境與設備	4.65	4.76	6
三、圖書管理	4.58	4.97	2
四、推廣活動	4.26	5.00	1
五、風紀情形	4.73	4.87	4
六、高市圖政策、整體滿意度	4.61	4.77	5

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	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.服務人員的服務態度親切有禮	4.80	4.94
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.68	5.00
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.70	5.00
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.71	4.87
平均值	4.72	4.95
【第二部份】圖書館的環境與設備	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.60	4.30
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.75	4.97
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.60	5.00
平均值	4.65	4.76
【第三部份】圖書管理	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.56	5.00
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.62	5.00
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.56	5.00
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.57	4.87
平均值	4.58	4.97
【第四部份】推廣活動	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	48.3%	76.7%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.31	5.00
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.22	5.00
平均值	4.26	5.00
【第五部分】風紀情形	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.73	4.93
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.75	4.80
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.71	4.87
平均值	4.73	4.87
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.72	5.00
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.49	4.55
平均值	4.61	4.77

三、茂林分館圖書館滿意度分析

(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，有「館員的服務態度」、「圖書館的環境與設備」、「圖書管理」高於全區；低於全區有「推廣活動」。

(二) 各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.91，高於偏遠地區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館平均分數為 4.84，高於偏遠地區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.74，高於偏遠地區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.18，低於偏遠地區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.84，高於偏遠地區分項平均值。
- 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 4.75，高於偏遠地區分項平均值。

詳見表 7-3-1、表 7-3-2：

表 7-3-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	偏遠地區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.72	4.91	1
二、圖書館的環境與設備	4.65	4.84	2
三、圖書管理	4.58	4.74	4
四、推廣活動	4.26	4.18	5
五、風紀情形	4.73	4.84	2
六、高市圖政策、整體滿意度	4.61	4.75	3

表 7-3-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.服務人員的服務態度親切有禮	4.80	4.93
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.68	4.90
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.70	4.93
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.71	4.87
平均值	4.72	4.91
【第二部份】圖書館的環境與設備	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.60	4.90
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.75	4.83
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.60	4.80
平均值	4.65	4.84
【第三部份】圖書管理	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.56	4.65
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.62	4.67
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.56	4.87
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.57	4.77
平均值	4.58	4.74
【第四部份】推廣活動	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	48.3%	46.7%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.31	4.23
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.22	4.13
平均值	4.26	4.18
【第五部分】風紀情形	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.73	4.81
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.75	4.90
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.71	4.80
平均值	4.73	4.84
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.72	4.87
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.49	4.63
平均值	4.61	4.75

四、那瑪夏分館圖書館滿意度分析

（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，四項指標分數均低於全區。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.38，低於偏遠地區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.30，低於偏遠地區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.33，低於偏遠地區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 4.08，低於偏遠地區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.50，低於偏遠地區分項平均值。
- 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，低於偏遠地區分項平均值。

詳見表 7-4-1、表 7-4-2：

表 7-4-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	偏遠地區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.72	4.38	2
二、圖書館的環境與設備	4.65	4.30	4
三、圖書管理	4.58	4.33	3
四、推廣活動	4.26	4.08	6
五、風紀情形	4.73	4.50	1
六、高市圖政策、整體滿意度	4.61	4.15	5

表 7-4-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.服務人員的服務態度親切有禮	4.80	4.63
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.68	4.23
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.70	4.20
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.71	4.47
平均值	4.72	4.38
【第二部份】圖書館的環境與設備	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.60	4.30
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.75	4.31
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.60	4.30
平均值	4.65	4.30
【第三部份】圖書管理	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.56	4.30
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.62	4.20
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.56	4.37
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.57	4.47
平均值	4.58	4.33
【第四部份】推廣活動	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	48.3%	50.0%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.31	4.20
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.22	3.97
平均值	4.26	4.08
【第五部分】風紀情形	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.73	4.53
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.75	4.53
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.71	4.42
平均值	4.73	4.50
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.72	4.30
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.49	4.00
平均值	4.61	4.15

五、桃源分館圖書館滿意度分析

（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，有「圖書館的環境與設備」高於全區；低於全區有「館員的服務態度」、「圖書管理」、「推廣活動」。

（二）各項滿意度分析

- 1.在館員的服務態度，該館平均分數為 4.45，低於偏遠地區分項平均值。
- 2.在圖書館的環境與設備，該館在平均分數為 4.72，高於偏遠地區分項平均值。
- 3.在圖書管理，該館在平均分數為 4.13 低於偏遠地區分項平均值。
- 4.在推廣活動，該館在平均分數為 3.98，低於偏遠地區分項平均值。
- 5.在風紀情形，該館在平均分數為 4.49，低於偏遠地區分項平均值。
- 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 4.87，高於偏遠地區分項平均值。

詳見表 7-5-1、表 7-5-2：

表 7-5-1：各項服務平均滿意度

各項服務平均滿意度	偏遠地區平均值	分館平均值	分館分項排序
一、館員的服務態度	4.72	4.45	4
二、圖書館的環境與設備	4.65	4.72	2
三、圖書管理	4.58	4.13	5
四、推廣活動	4.26	3.98	6
五、風紀情形	4.73	4.49	3
六、高市圖政策、整體滿意度	4.61	4.87	1

表 7-5-2：各項服務之分項平均滿意度

【第一部分】館員的服務態度	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.服務人員的服務態度親切有禮	4.80	4.50
2.服務人員協助指導您尋找資料	4.68	4.47
3.服務人員能正確答覆您的問題	4.70	4.39
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	4.71	4.43
平均值	4.72	4.45
【第二部份】圖書館的環境與設備	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	4.60	4.87
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	4.75	4.87
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.60	4.43
平均值	4.65	4.72
【第三部份】圖書管理	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4.56	4.40
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	4.62	4.40
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	4.56	3.93
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	4.57	3.80
平均值	4.58	4.13
【第四部份】推廣活動	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	48.3%	54.3%
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	4.31	4.03
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	4.22	3.93
平均值	4.26	3.98
【第五部分】風紀情形	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	4.73	4.40
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	4.75	4.57
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	4.71	4.52
平均值	4.73	4.49
【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	偏遠地區 平均值	分館 平均值
1.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	4.72	4.90
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	4.49	4.83
平均值	4.61	4.87

附錄一：調查實施

一、調查主旨

高雄市立圖書館 101 年度民眾滿意度調查。

二、調查範圍

高雄市立圖書館所屬 59 個分館，分高雄區 19 個、鳳山區 14 個、岡山區 14 個、旗山區 7 個、原住民區 5 個。

高雄區 19 個¹：1 文學館、2 旗津分館、3 鼓山分館、4 鹽埕分館、5 左營分館、6 左新分館、7 楠仔坑分館、8 右昌分館、9 三民分館、10 寶珠分館、11 新興分館、12 新興民眾閱覽室、13 苓雅分館、14 前鎮分館、15 小港分館、16 翠屏分館、17 文化中心分館、18 陽明分館、19 南鼓山分館。

鳳山區 14 個：20 大東分館、21 大寮分館、22 大社分館、23 鳥松分館、24 大樹分館、25 大樹二館、26 大樹三館、27 鳳山分館、28 鳳山二館、29 鳳山曹公分館、30 仁武分館、31 澄觀分館、32 林園分館、33 林園二館。

岡山區 14 個：34 橋頭分館、35 岡山文化中心、36 岡山分館、37 梓官分館、38 梓官赤東分館、39 茄萣分館、40 永安分館、41 燕巢分館、42 路竹分館、43 湖內分館、44 彌陀分館、45 彌陀公園分館、46 阿蓮分館、47 田寮分館。

旗山區 7 個：48 美濃分館、49 旗山分館、50 六龜分館、51 內門分館、52 甲仙分館、53 杉林分館、54 內門溝坪分館。

偏遠地區 5 個：55 內門內埔分館、56 內門木柵分館、57 茂林分館、58 那瑪夏分館、59 桃源分館。

¹ 分館前數字為排序代號。

三、調查期間

正式調查工作期間為二個月（101 年 9 月～10 月），份數不足之分館於 1 個月時間（101 年 11 月）補調查（不足之分館分別為苓雅分館、鳥松分館、阿蓮分館，各自補調查 20 份，共 60 份），報告撰寫 1 個月，全案共計 3 個月時間。自 100 年 9 月 1 日至 100 年 11 月 30 日止完成全數調查。

四、問卷設計與測試

根據調查主旨，由市立圖書館根據其服務項目擬定編製問卷，內容包括民眾對館員服務態度、館內環境與設備、推廣活動、風紀、高市圖政策、整體滿意度等六個方面之滿意程度。

五、調查方式

以網路調查方式進行，由市立圖書館發函電子郵件，請讀者自行前往填寫問卷；同時在各分館內擺設電腦，由讀者自行填寫。

六、調查實施

（一）完成份數

本次問卷調查預計完成 4800 份，實際共完成 6099 份，由於各分館完成份數不一，因此以原計畫配額數進行加權，加權後結果仍為 4800 份。而在各區之內部加權，採用各區的性別及年齡層進行加權。

附表 1：各分館樣本

分館	預計完成樣本數	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
文學館	100	101	1.7	100	2.1
旗津分館	100	123	2.0	100	2.1
鼓山分館	100	159	2.6	100	2.1
鹽埕分館	100	134	2.2	100	2.1
左營分館	100	123	2.0	100	2.1
左新分館	100	204	3.3	100	2.1
楠仔坑分館	100	220	3.6	100	2.1
右昌分館	100	95	1.6	100	2.1
三民分館	100	111	1.8	100	2.1
寶珠分館	100	96	1.6	100	2.1
新興分館	100	82	1.3	100	2.1
新興民眾閱覽室	100	121	2.0	100	2.1
苓雅分館	80	96	1.6	80	1.7
前鎮分館	100	218	3.6	100	2.1
小港分館	100	255	4.2	100	2.1
翠屏分館	100	119	2.0	100	2.1
文化中心分館	100	129	2.1	100	2.1
陽明分館	100	42	.7	100	2.1
南鼓山分館	80	98	1.6	80	1.7
大東分館	100	109	1.8	100	2.1
大寮分館	100	109	1.8	100	2.1
大社分館	80	111	1.8	80	1.7
鳥松分館	80	58	1.0	80	1.7
大樹分館	80	74	1.2	80	1.7
大樹二館	100	96	1.6	100	2.1
大樹三館	50	32	.5	50	1.0
鳳山分館	100	103	1.7	100	2.1
鳳山二館	100	116	1.9	100	2.1
鳳山曹公分館	100	239	3.9	100	2.1
仁武分館	100	173	2.8	100	2.1
澄觀分館	80	116	1.9	80	1.7
林園分館	100	89	1.5	100	2.1
林園二館	50	50	.8	50	1.0
橋頭分館	100	224	3.7	100	2.1
岡山文化中心	100	140	2.3	100	2.1
岡山分館	100	131	2.1	100	2.1
梓官分館	100	113	1.9	100	2.1
梓官赤東分館	80	105	1.7	80	1.7

茄苳分館	80	101	1.7	80	1.7
永安分館	80	80	1.3	80	1.7
燕巢分館	80	85	1.4	80	1.7
路竹分館	100	245	4.0	100	2.1
湖內分館	80	131	2.1	80	1.7
彌陀分館	50	48	.8	50	1.0
彌陀公園分館	80	71	1.2	80	1.7
阿蓮分館	80	35	.6	80	1.7
田寮分館	50	58	1.0	50	1.0
美濃分館	80	67	1.1	80	1.7
旗山分館	80	69	1.1	80	1.7
六龜分館	50	55	.9	50	1.0
內門分館	50	62	1.0	50	1.0
甲仙分館	50	40	.7	50	1.0
杉林分館	50	50	.8	50	1.0
內門溝坪分館	50	47	.8	50	1.0
內門內埔分館	30	25	.4	30	.6
內門木柵分館	30	26	.4	30	.6
茂林分館	30	28	.5	30	.6
那瑪夏分館	30	30	.5	30	.6
桃源分館	30	32	.5	30	.6
總和	4800	6099	100.0	4800	100.0

(二) 六項指標之描述性統計分析與各題滿意度比率

1. 本次調查，六項指標之個數、平均數、標準差、變異數，詳見附表 1；而關於校標關聯效度，詳見附表 3。

附表1：六項指標之個數、平均數、標準差、變異數

	個數	最小值	最大值	平均數	標準差	變異數
服務	4800	4.00	20.00	18.3400	2.38780	5.702
設備	4800	3.00	15.00	13.4357	1.94406	3.779
管理	4800	4.00	20.00	18.0366	2.39812	5.751
推廣	4800	2.00	10.00	8.4750	1.62335	2.635
風紀	4800	2.00	10.00	9.1805	1.18565	1.406
高市圖政策、整體滿意度	4800	2.00	10.00	9.1593	1.09630	1.202
四項指標總和	4800	13.00	65.00	58.2873	7.32470	53.651
六項指標總和	4800	24.00	85.00	76.6272	8.98800	80.784
有效的 N (完全排除)	4800					

2.各試題滿意度比率

【第一部分】服務人員的服務態度

題 目	滿意度
1.服務人員的服務態度親切有禮	95.5%
2.服務人員協助指導您尋找資料	92.9%
3.服務人員能正確答覆您的問題	93.1%
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	92.9%

【第二部分】圖書館的環境與設備

題 目	滿意度
1.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	92.4%
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	86.9%
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	89.9%

【第三部分】圖書管理

題 目	滿意度
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	89.2%
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	89.2%
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	92.8%
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	91.0%

【第四部份】推廣活動

題 目	滿意度
1.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	76.4%
2.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	74.9%

【第五部分】風紀情形

題 目	滿意度
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	93.5%
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	93.4%
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	87.5%

【第六部分】高市圖政策、整體滿意度

題 目	滿意度
1.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	95.8%
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	91.0%

(三) 信度分析

本問卷整體內部一致性(α 值) 信度達 0.96；各分量表信度接在 0.7 以上，「館員的服務態度」 α 值為 0.927、「圖書館的環境與設備」 α 值為 0.874、「圖書管理」 α 值為 0.876、「推廣活動」 α 值為 0.940、「風紀情形」 α 值為 0.899、「高市圖政策、整體滿意度」 α 值為 0.710，表示本量表具有相當好的可信度。

在信度分析上，本研究將六項指標一併分析結果，顯示標準化下項目為準 Cronbach's α 值為 0.955，信度相當高。（詳見附表 2）

附表2：六項指標信度分析

	項目刪除時 尺度平均數	項目刪除時 尺度變異數	修正的項目 總相關	項目刪除時 的Cronbach's Alpha 值
1.1服務人員的服務態度親切有禮	78.04	84.952	.771	.952
1.2服務人員協助指導您尋找資料	78.10	83.980	.794	.951
1.3服務人員能正確答覆您的問題	78.11	83.969	.790	.951
1.4服務人員熟悉各項服務作業的操作	78.12	83.913	.775	.951
2.1整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	78.14	84.495	.733	.952
2.2洗手間乾淨令您滿意的程度	78.26	83.112	.718	.952
2.3各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	78.20	83.774	.768	.952
3.1館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	78.22	83.076	.783	.951
3.2圖書展示的方式令您滿意的程度	78.21	82.993	.798	.951
3.3處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	78.11	84.810	.729	.952
3.4網路借書取書通知令您滿意的程度	78.14	85.151	.672	.953
4.1請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	81.13	90.547	.348	.957
4.2本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	78.42	82.914	.696	.953
4.3本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	78.46	82.537	.708	.953
5.1整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	78.09	84.220	.803	.951
5.2您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	78.08	85.252	.740	.952
5.3過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	78.17	84.182	.745	.952
6.1目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	77.98	88.368	.513	.955
6.2請問您對縣市合併後61個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	78.21	86.405	.574	.954
標準化之Cronbach's Alpha 值為0.955。*此為統計軟體算出				

(四) 效度分析

本問卷效度分析採因素分析中的主軸因子萃取法，結果萃取出一個因素，負荷量皆 0.62-0.9 之間，累積解釋變異量為 56.53%，表示本量表有不錯的效度，可以測出欲測量的概念。

(五) 六項指標之校標關聯效度分析

附表3：校標關聯效度

		服務	設備	管理	推廣	風紀	高市圖政策、整體滿意度	四項指標總和	六項指標總和
一、服務	Pearson 相關	1	.718**	.770**	.585**	.752**	.534**	.898**	.896**
	顯著性		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	個數	4800	4800	4800	4800	4800	4800	4800	4800
二、設備	Pearson 相關	.718**	1	.760**	.599**	.674**	.502**	.881**	.868**
	顯著性	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	個數	4800	4800	4800	4800	4800	4800	4800	4800
三、管理	Pearson 相關	.770**	.760**	1	.630**	.725**	.578**	.920**	.916**
	顯著性	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	個數	4800	4800	4800	4800	4800	4800	4800	4800
四、推廣	Pearson 相關	.585**	.599**	.630**	1	.578**	.406**	.778**	.759**
	顯著性	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	個數	4800	4800	4800	4800	4800	4800	4800	4800
五、風紀	Pearson 相關	.752**	.674**	.725**	.578**	1	.535**	.790**	.841**
	顯著性	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	個數	4800	4800	4800	4800	4800	4800	4800	4800
六、高市圖政策、整體滿意度	Pearson 相關	.534**	.502**	.578**	.406**	.535**	1	.587**	.671**
	顯著性	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	個數	4800	4800	4800	4800	4800	4800	4800	4800
四項指標總和	Pearson 相關	.898**	.881**	.920**	.778**	.790**	.587**	1	.991**
	顯著性	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	個數	4800	4800	4800	4800	4800	4800	4800	4800
六項指標總和	Pearson 相關	.896**	.868**	.916**	.759**	.841**	.671**	.991**	1
	顯著性	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	個數	4800	4800	4800	4800	4800	4800	4800	4800

**．在顯著水準為0.01時（雙尾），相關顯著。

*4 項指標總和指的是服務、設備、管理、推廣等 4 項；6 項指標總和指的是服務、設備、管理、推廣、風紀及高市圖政策、整體滿意度等 6 項；

六、研究人員

（一）資料分析

本計畫資料分析研究員由黃志呈博士及研究員黃肇輝負責，其簡要學經歷如下：

黃志呈

2011-2012 高雄市立空中大學大眾傳播學系兼任講師

2012 國立中山大學社科院民意調查研究中心兼任專案研究員

1995-2011 國立中山大學社科院民意調查研究中心專案研究員

學歷：國立中山大學政治學研究所博士

國立中山大學政治學研究所碩士

國立台灣大學政治學系學士（政治理論組）

服務單位：十方民意與政策資訊股份有限公司總經理

黃肇輝

2012 國立台南藝術大學通識中心兼任講師

2012 國立高雄第一科技大學通識中心兼任講師

2012 崑山科技大學公共關係暨廣告系兼任講師

學歷：國立中山大學政治學研究所博士候選人

國立中山大學政治學研究所碩士

國立台灣大學政治學系國際關係組學士

服務單位：十方民意與政策資訊股份有限公司研究經理

（二）網路問卷調查

本計畫網路問卷調查部分，由齊雲科技有限公司負責架設，程式由工程師薛祺雲先生撰寫（曾長期於國立中山大學電算中心服務）。調查期間由該公司每週定期轉出報表，交由本案研究員分析。

附錄二：調查問卷

101 年度高雄市立圖書館民眾滿意度調查問卷

親愛的讀者：您好，本館為了提升服務品質，特進行「101 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且保密不外洩，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！

高雄市立圖書館 敬上

一、 您的借閱證號/身分證字號(請部分以*號遮掩) _____

二、 請問您今年以來有無使用過高市圖書刊閱覽室

1. ☐ 有，繼續填寫 選擇其中一所您曾去過的館別，以下所填內容皆為該分館所提供之情事。

(一) 高雄區

- | | | | |
|------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|
| ☐ 1 文學館 | ☐ 2 旗津分館 | ☐ 3 鼓山分館 | ☐ 4 鹽埕分館 |
| ☐ 5 左營分館 | ☐ 6 左新分館 | ☐ 7 楠仔坑分館 | ☐ 8 右昌分館 |
| ☐ 9 三民分館 | ☐ 10 寶珠分館 | ☐ 11 新興分館 | ☐ 12 新興民眾閱覽室 |
| ☐ 13 苓雅分館 | ☐ 14 前鎮分館 | ☐ 15 小港分館 | ☐ 16 翠屏分館 |
| ☐ 17 文化中心分館 | ☐ 18 陽明分館 | ☐ 19 南鼓山分館 | |

(二) 鳳山區

- | | | | |
|----------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| ☐ 20 大東分館 | ☐ 21 大寮分館 | ☐ 22 大社分館 | ☐ 23 鳥松分館 |
| ☐ 24 大樹分館 | ☐ 25 大樹二館 | ☐ 26 大樹三館 | ☐ 27 鳳山分館 |
| ☐ 28 鳳山二館 | ☐ 29 鳳山曹公分館 | ☐ 30 仁武分館 | ☐ 31 澄觀分館 |
| ☐ 32 林園分館 | ☐ 33 林園二館 | | |

(三) 岡山區

- | | | | |
|------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|
| ☐ 34 橋頭分館 | ☐ 35 岡山文化中心 | ☐ 36 岡山分館 | ☐ 37 梓官分館 |
| ☐ 38 梓官赤東分館 | ☐ 39 茄萣分館 | ☐ 40 永安分館 | ☐ 41 燕巢分館 |
| ☐ 42 路竹分館 | ☐ 43 湖內分館 | ☐ 44 彌陀分館 | ☐ 45 彌陀公園分館 |
| ☐ 46 阿蓮分館 | ☐ 47 田寮分館 | | |

(四) 旗山區

- | | | | |
|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| ☐ 48 美濃分館 | ☐ 49 旗山分館 | ☐ 50 六龜分館 | ☐ 51 內門分館 |
| ☐ 52 甲仙分館 | ☐ 53 杉林分館 | ☐ 54 內門溝坪分館 | |
| ☐ 55 內門內埔分館 | ☐ 56 內門木柵分館 | ☐ 57 茂林分館 | ☐ 58 那瑪夏分館 |
| ☐ 59 桃源分館 | | | |

(五) 偏遠地區

- | | | | |
|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| ☐ 48 美濃分館 | ☐ 49 旗山分館 | ☐ 50 六龜分館 | ☐ 51 內門分館 |
| ☐ 52 甲仙分館 | ☐ 53 杉林分館 | ☐ 54 內門溝坪分館 | |
| ☐ 55 內門內埔分館 | ☐ 56 內門木柵分館 | ☐ 57 茂林分館 | ☐ 58 那瑪夏分館 |
| ☐ 59 桃源分館 | | | |

2. ☐ 沒有，停止填寫

【第一部分】服務人員的服務態度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意
1.服務人員的服務態度親切有禮	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意
2.服務人員協助指導您尋找資料	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意
3.服務人員能正確答覆您的問題	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意
4.服務人員熟悉各項服務作業的操作	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意

【第二部分】圖書館的環境與設備	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意
1.整體佈置和環境整潔、舒適令您滿意的程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意
2.洗手間乾淨令您滿意的程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意
3.各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意

【第三部分】圖書管理	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意
1.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意
2.圖書展示的方式令您滿意的程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意
3.處理圖書預約服務狀況令您滿意的程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意
4.網路借書取書通知令您滿意的程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意

【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。

【第四部分】圖書管理	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意
1.請問您有無參加過本分館主辦的推廣活動？	☐ 沒有 ☐ 有				
2.本分館各項推廣活動內容令您滿意的程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意
3.本分館宣傳活動訊息的方式令您滿意的程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意

【第五部分】風紀情形	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意
1.整體而言，您對服務人員品德操守表現令您滿意的程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意
2.您洽辦業務時，不須餽贈財物、飲宴應酬的廉政政策令您滿意的程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意
3.過去一年中，您對本館積極推動便民與廉政工作令您滿意的程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意

【第六部分】高市圖政策、整體滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意
1.目前網路借還書服務，方便讀者於就近分館取還書，請問對於這項政策令您滿意的程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意
2.請問您對縣市合併後 61 個圖書分館的整體服務令您滿意的程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意

【第七部分】基本資料

1. 性別：☐男 ☐女

2. 年齡(歲)：

☐11~15 歲 ☐16~20 歲 ☐21~25 歲 ☐26~30 歲 ☐31~35 歲 ☐36~40 歲

☐41~45 歲 ☐46~50 歲 ☐51~55 歲 ☐56~60 歲 ☐61~65 歲 ☐66 歲以上

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！



附錄三：十方民意與政策資訊股份有限公司簡介

公司簡介、研究員簡歷

一、公司簡介

十方民意與政策資訊股份有限公司，係國內少數民意調查公司中，具有博士級人力之研究機構。總經理黃志呈（政治學博士）專長比較政治、民意與投票行為、研究方法等領域。自 1995 年至 2011 年間，長期任職國立中山大學民意調查研究中心擔任專案研究員；至今 2012 年已有 18 年學術調查經驗。基於人生未來規劃，因此於 2011 年 9 月起，於高雄成立本公司，同時也於高雄市立空中大學大眾傳播學系兼任開設「民意調查」課程。

研究經理黃肇輝（博士候選人），現今亦是南部多所大學兼任講師，並長期從事地方社區營造，曾擔任台南市新化社區大學主任，對於公共政策與地方社區營造，均有相當多之實務經驗。

本公司主要服務項目有民意調查、政策資訊蒐集、政策評估、市場調查、環保調查、交通流量、收視（聽）率、消費者生活型態、選情（政情）分析等，每項研究皆以學術標準之嚴謹研究程序進行，俾使能夠客觀精確掌握的社會脈動，提供產、官、學最清晰、客觀、明確之民意資訊與服務。公司成立後深獲各界信任，委任眾多公共政策、環評、施政滿意度、選舉、藝術文化等相關研究案。

歷年調查計畫見本頁下方所列，含協助北部大專院校相關調查及個人參與之計畫，總經理黃志呈、研究經理黃肇輝簡歷列於文後。

101 年執行中、已完成及個人參與協助執行之調查案如下：

101 年「101~102 年度高雄市總量管制暨移動源削減量抵換」計畫，元科科技股份有限公司及鼎漢國際工程顧問股份有限公司。

101 年「台澎金馬地區家庭用電入戶訪問」，嘉義以南區域，個人參與，世新大學民調中心。

101 年「南國有線電視收視戶滿意度調查」資料分析，南國有線電視。

101 年，2011-2012 年，100 年度「市政建設與市民意向之研究計畫」，個人參與；計畫主持人：張其祿、王俊傑、劉孟奇；國立中山大學逸仙研究中心。高雄市政府研考會委託。

101 年「高雄市立圖書館民眾滿意度調查」，高雄市立圖書館。

101 年「代孕制度公民審議會會議」民意調查，台灣大學社會系，行政院國民健康局計畫。

101 年「高雄市政府警察局警政滿意度」民意調查，高雄市政府警察局。

101 年「臺北市同志權益保障制度調查」（市民 2400 份，同志網路、紙本調查 745 份），個人參與，許文英教授主持，高雄市立空中大學，台北市政府委託。

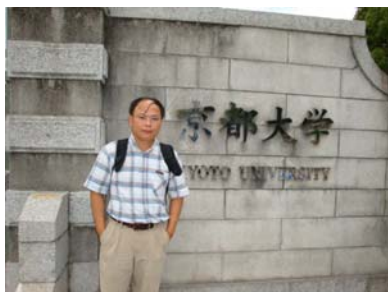
101 年度民眾節能政策意向調查研究，工業技術研究院 綠能與環境研究所。



- 101 年村里長LED燈、海報送達率滿意度調查，工業技術研究院 綠能與環境研究所。
- 101 年「2012 外籍人士國際生活環境滿意度調查」，嘉義以南區域，個人參與，世新大學民調中心（行政院研究發展考核委員會研究案）。
- 101 年「2012 傳播媒體資料庫」，台南以南區域，個人參與，世新大學民調中心。
- 101 年「昇恒昌機場免稅店、餐飲調查」，高雄，個人參與，世新大學民調中心。
- 101 年高雄市前鎮區獅甲段 526 等地號大樓興建工程，環境評估民意調查。
- 101 年高雄市鳥松區觀湖段 3 地號大樓興建工程，環境評估民意調查。
- 101 年高雄市苓雅區過田子段 634 等地號大樓興建工程，環境評估民意調查。
- 101 年高雄市鼓山區龍中段 32-34 等地號大樓興建工程，環境評估民意調查。
- 101 年度彰化縣警察局為民服務意見調查(上、下年度)，彰化縣政府警察局。
- 101 年「2012 新北市電影藝術節觀眾問卷調查」，新北市文化局委託。
- 101 年「港口貨運起迄訪談調查」，鼎漢國際工程顧問股份有限公司，交通部運研所。
- 101 年「岡山體育館老人活動中心、中山堂拆除改建公園作業民眾意見調查」，高雄市政府工務局養護工程處。
- 101 年「高雄市電子遊戲場業管理自治條例(草案)民意調查」，計畫主持人李樑堅教授，偕同主持人黃志呈，義守大學，高雄市經濟發展局。
- 100 年高雄市逸散性污染物管制及民眾觀感提升民意調查計畫。
- 100 年龍躍新北—千人揮毫迎新年活動觀眾問卷調查，新北市政府文化局。
- 100 年高雄市立文化中心圖書館民眾調查問卷分析計畫，高雄市立文化中心圖書館。
- 100 年度彰化縣警察局為民服務意見調查(下半年度)，彰化縣政府警察局。
- 100 年「新北市淡水國際環境藝術節調查」，新北市政府文化局。
- 100 年「2011 新北市機不可失」主題紀錄片影展觀眾問卷調查，新北市政府文化局。
- 100 年「新北市眷村藝文推廣活動-竹籬笆藝文季」民眾滿意度調查，新北市政府文化局。
- 100 年高雄市第六選區立委選舉選情民意調查。(私人委託)
- 100 年高雄市第一選區立委選舉選情民意調查。(私人委託)
- 100 年高雄市前鎮區獅甲段 250-3 等地號大樓興建工程(御盟精英酒店)，環境評估民意調查。
- 100 年高雄市鼓山區龍中段 71 地號大樓興建工程，環境評估民意調查。



二、總經理黃志呈個人簡歷



黃志呈（Huang Chih-Cheng），自 1995-至今，在民意調查、市場調查等相關調查領域，研究成果甚多（約有 500 餘案民調經驗，含個人參與及協助），委託單位包含中央政府、地方政府等機關及民間公司機構委託，議題如公共政策資訊、政策評估、市場調查、環境評估、交通流量、收視（聽）率、藝術文化、選情分析與預測等層面，皆有相當多的經驗。尤以

在政黨暨選情民意調查(政黨形象、滿意度、總統、縣市長、立委、市議員)等協助分析及調查經驗上，十餘年來成功案例更是不勝枚舉。其個人學歷、經歷如下：

(一)研究經歷

現 職：十方民意與政策資訊股份有限公司總經理

高雄市立空中大學大眾傳播學系兼任講師(100-101 年度民意調查課程)

國立中山大學社科院民意調查研究中心兼任專案研究員(2012 年起)

學 歷：國立中山大學政治學研究所博士

國立中山大學政治學研究所碩士

國立台灣大學政治學系學士（政治理論組）

博士論文：在台灣消失的中國人認同—從 1992 年至 2012 年之民調資料分析

指導教授：廖達琪教授（博士）

碩士論文：83 年高雄市長選舉選民投票傾向之研究 指導教授：陳文俊教授（博士）

修習高等計量統計法課程：黃 紀教授（博士）

專 長：民意調查、政策研究、選舉研究、施政滿意度、族群認同

經 歷：

2012 HKIED 香港教育學院大中華區域研究課程（進修）

2011 高雄市立空中大學大眾傳播學系兼任講師(100-101 年度民意調查課程)

1995-2012 國立中山大學社科院民意調查研究中心專案研究員

（自 1995 至 2012.08 年共 18 年中心經歷，計有約 500 餘調查案經驗）

教育部講師證：講字第〇六〇五三五號，中華民國 89 年 11 月發。

2006 至今，世新大學知識經濟發展研究院(世新大學民調中心)資調組顧問(95 年)。

2008 至今，社團法人台灣民意學會會員(97 年)。

2006 世新大學兼任講師，教授研究方法(95 年)。

2001-2005 實踐大學兼任講師(90 年-94 年)。

2001 國科會政治學門 TEDS「台灣選舉與民主化調查」第 1 屆兼任研究助理(南部地區)。

2000-2003 輔英科技大學兼任講師(89 年-92 年)。

1997-1999 陸軍砲兵飛彈學校政教組政治教官，編纂陸軍軍士官「兩岸關係」教材。

1992 中華民國 81 年度全國大專優秀青年暨台灣大學優秀青年。

1992 中華民國 81 年度國立台灣大學學生會副會長。



演講：

2010.10. 國立高雄師範大學環境教育研究所，講題「從 919 水災看民意調查」。

2009.12.04 國立東華大學公共行政研究所，講題「從實務的觀點下，如何使用個體資料與總體資料評估選情」。

2009.02.27 國立東華大學公共行政研究所，講題「從民意調查看行政機關施政滿意度」。

1999.5 高雄市人力資源訓練中心第一期戶政人員民意調查班講座。

(二)相關著作：公共政策民意相關研討會等學術論文約 20 篇(僅列近五年研討會、專書及 TSSCI 等，其餘參見公司網頁 <http://www.allopinions.com.tw>)

黃志呈，2012，〈台灣世代交替下之中國人認同變遷—從 1992 年至 2012 年之實證分析〉，「『台灣選舉與民主化調查』2012 年國際學術研討會：『成熟中的台灣民主：TEDS2012 調查資料的分析』」，11 月 4 日，台灣大學法律學院霖澤館。

評論人：王甫昌教授（中央研究院社會學研究所）

黃志呈、許勝懋，2012，〈2012 年民眾之兩岸經貿交流認知—實質利益或政黨認同考量？2010 台北市、台中市、高雄市直轄市長選舉個案分析〉，《城市學刊》，第 3 卷，第 2 期（2012 年 9 月，有審稿制度）

黃志呈、許勝懋，2012，〈民眾對兩岸經貿交流認知—實質利益或認同因素之考量？—2010 直轄市市長選舉個案分析〉，「2012 第五屆城市學研討會」，4 月 28 日，高雄：高雄市立空中大學。

評論人：范錦明教授（國立中山大學中國與亞太區域研究所）

廖達琪、黃志呈，2011，〈消失的中國人認同—從 1992 年至 2008 年之民調資料分析〉，「2011 東亞地區的機運與挑戰」，11 月 2 日—3 日，台北：國策研究院。

黃志呈，2011，〈選制變革角度論選舉結果 第七屆立委選舉政黨基層實力初探〉，「第五屆兩岸關係研討會」，10 月 27 日，浙江大學。

黃志呈，2011，〈消失的中國人認同—台灣民眾族群認同的演變：1992-2008 之調查分析〉，「兩岸關係和平發展的機遇與挑戰」，10 月 29 日—30 日，上海：華東師範大學兩岸交流與區域發展研究所。

黃志呈，族群通婚與政黨支持之研究—2008 年立委、總統選舉個案分析，台灣選舉與民主化調查計畫學術研討會。會議日期：2009 年 1 月 17-18 日(星期六、日)會議地點：台灣大學社會科學院國際會議廳(台北市徐州路 21 號)台灣選舉與民主化調查：2008 年立法委員選舉」(TEDS 2008L)學術研討會 2009/1/17。

評論人：張茂桂教授（中央研究院社會學研究所）

21 世紀台灣投票記錄，2008 年，梁世武主編，梁世武、伍佩鈴、鍾岳勳、黃志呈編著，台灣商務出版社。

廖達琪，黃志呈、謝承璋，修憲對立法院功能與角色之影響—從表演場到表演場，2006 年，《臺灣民主季刊》第三卷·第一期：27-58。(主要在附錄席次模擬，收錄當年未列為 TSSCI 名單，2008 年起為 TSSCI 名單)

陳文俊，黃志呈，2004.11，「配票選舉策略之成效：第五屆立委選舉民進黨高雄市北區個案」。選舉研究 11 卷 2 期(TSSCI 期刊)，國立政治大學選舉研究中心。



廖達琪、黃志呈，2002.03，「制度、企圖、選舉結果與聯合政府--台灣 2001 年國會改選後個案分析」，理論與政策，第 16 卷第一期。(當時為 TSSCI 觀察名單)

廖達琪、黃志呈，2003.12，「民主化與地方的行動效能—從二波台灣地方菁英的認知判斷探析」，社會科學論叢，19 期，國立台灣大學政治學系。(TSSCI)

(三) 相關代表性重要調查事蹟

黃志呈自 1995-至今，相關調查、研究成果甚多(約有 500 餘案民調經驗，含個人參與及協助)，今不一一列舉，今僅列歷年參與各領域大型調查，調查困難度高，且涉及政策性規劃之研究案：

- 1.選舉投票領域，2008 年，總統大選民意調查專案，香港商蘋果日報出版發展有限公司台灣分公司，國立中山大學社科院民意調查研究中心。
- 2.公衛領域，2011 年，臺灣男性之性態度、性行為與保險套之看法，臺灣大學健康政策與管理研究所，衛生署疾病管理局。(調查全台男性之性行為)
2011 年，蔡鶯鶯、李仁智、謝婉華，以實證資料推估全台類流感的散佈及民眾反應，慈濟大學，行政院衛生署疾病管制局，計畫編號 DOH100-DC-1014。(第一波調查 1400 個樣本，第二波 1200 個，其中 Pannel 再訪成功 610 個，問卷題數 87 題。)
- 3.交通流量調查領域，2008 年，參與擔任調查執行 97 年度「高雄都會區家戶旅次訪問調查」，計畫主持人：黃台生、共同主持人：陳敦基、協同主持人：黃世孟、梁世武；高雄市政府交通局委託，執行單位：世新大學；入戶訪問(全戶民眾，非個人，係家庭所有成員)11655 戶。
- 4.環境評估領域，2006 年，中油三輕更新暨林園工業區擴編民眾意見調查，中國石油公司，國立中山大學社科院民意調查研究中心。
- 5.政策、施政滿意度領域
2011-2012 年，參與擔任調查執行 100 年度「市政建設與市民意向之研究計畫」，計畫主持人：張其祿，共同主持人：王俊傑、劉孟奇；高雄市政府研考會委託，執行單位：國立中山大學逸仙社會科學研究中心。(KPI 平衡計分卡角度執行)
2003 年，陳文俊(主持人)，「92 年大學多元入學民意調查」，國立中山大學大學社科院民意調查研究中心，教育部；本案集體施測高中生 18454 人，電訪高中生家長 3045 人，面訪大一生 1201 人、大學試務人員 792 人(含校長、教務長、各系所等負責招生人員)，由中山大學主持，世新大學、東海大學共同執行。
1995 年、1996 年陳文俊(主持人)，行政院研考會第十四次、十五次大型民意調查，行政院研考會委託，此為當時政府年度大型之面訪施政滿意度調查。



三、研究經理黃肇輝個人簡歷



黃肇輝（Huang Jau-Huei），自 2002 年起，長期投入勞工事務、地方社區營造，並在台南多所大學擔任兼任講師，同時亦曾擔任過台南市新化社區大學主任。對於地方發展、社區營造，公共政策落實，均相當熟悉。個人學歷、經歷如下：

現任：十方民意與政策資訊股份有限公司專案研究經理(2011-今)

國立台南藝術大學通識中心兼任講師(2004-今)

國立高雄第一科技大學通識中心兼任講師(2005-今)

崑山科技大學公共關係暨廣告系兼任講師(2012)

學歷：國立中山大學政治學研究所 博士候選人（92 年 9 月～）

國立中山大學政治學研究所碩士（87 年 9 月～90 年 8 月）

國立台灣大學政治學系國際關係組學士（81 年 9 月～85 年 6 月）

專長：政策研究、社區營造、社區發展、政治思想、社區教育

講師證書：講字第 093764 號；年資起算：97 年 7 月，送審學校：國立台南藝術大學

經歷：2011.1～2012.2 台南市新化社區大學主任，財團法人朝陽文化藝術基金會承辦。

2006.2～2009.6 社團法人台灣無障礙協會網站管理。

2004～2005 行政院勞工委員會南區職業訓練中心勞動法令課程講師。

2002.7～2005.12 高雄市政府勞工局勞工教育中心約雇員。

教學：2004.9 國立台南藝術大學通識教育中心兼任講師。

2005.9 國立高雄第一科技大學通識教育中心兼任講師。

2009.2～100.1 樹人醫護管理專科學校通識中心兼任講師。

2008.9～2009.6 月 敏惠醫護管理專科學校通識中心兼任講師。

得獎：2012 年得利塗料魅色台灣比賽冠軍（執行總監、新化社區營造協會）得利塗料(台灣阿克蘇諾貝爾塗料股份有限公司)主辦，中華民國社區營造學會、築生講堂協辦。

2001 年國科會政治學門最佳碩士論文獎（2001，得獎題目：從群我關係看台灣的民主政治，國立中山大學政治學研究所論文；當年政治學門僅本篇獲獎。）



2008 年總統選舉民意調查精準預測

(黃志呈任職國立中山大學民調中心專案研究員時與蘋果日報合作報導)



十方民意與政策資訊股份有限公司



十方民意與政策資訊股份有限公司

TEL : (07)586-7958 ; FAX : (07)586-7167 ; 統一編號 : 53574357

地址 : 80457 高雄市鼓山區明誠四路 2 號 14 樓

公司網址 : <http://www.allopinions.com.tw> ;

網路調查網址 : <http://www.globalopinion.com.tw>

e-mail : allopinions.tw@gmail.com ; voter.tw@gmail.com

Google map : <http://maps.google.com> , 22.661288 120.291988