

99 年度高雄市立圖書館 讀者滿意度調查報告

計畫主持人：印永翔教授

專案研究員：黃志呈

執行單位：國立中山大學社會科學院民意調查研究中心

中 華 民 國 九 十 九 年 十 一 月

【 目 次 】

壹、緒論.....	2
貳、研究設計.....	2
參、實證研究分析與結果.....	3
肆、全體樣本之滿意度分析.....	6
伍、各分館有效樣本之滿意度分析.....	8
一、鼓山分館滿意度分析.....	8
二、旗津分館滿意度分析.....	10
三、右昌分館滿意度分析.....	12
四、左營分館滿意度分析.....	14
五、三民分館滿意度分析.....	16
六、新興分館滿意度分析.....	18
七、新興民眾閱覽室滿意度分析.....	20
八、鹽埕分館滿意度分析.....	22
九、前鎮分館滿意度分析.....	24
十、寶珠分館滿意度分析.....	26
十一、南鼓山分館滿意度分析.....	28
十二、翠屏分館滿意度分析.....	30
十三、陽明分館滿意度分析.....	32
十四、楠仔坑分館滿意度分析.....	34
十五、左新分館滿意度分析.....	36
陸、調查發現.....	40
一、分館排名.....	40
二、受訪者之建議.....	42

壹、緒論

一、研究調查目的

高雄市立圖書館為了瞭解讀者在使用高雄市圖書館各分館的各項資源、接受服務及相關服務的滿意情形。因此，透過問卷調查來蒐集、整理讀者在使用高雄市立圖書館各項服務的現況，並以此資料進行歸納統計、分析民眾對高雄市立圖書館的滿意情形，以提升各分館服務之施政措施與方針，並可做為各分館績效考核之依據。

據此，本研究之目的如下：

「具體了解市民對本市各圖書分館的各項服務之滿意程度，藉由調查訪問並進行分析，以其提供改善之策略參考，並提升服務品質之目的。」

貳、研究設計

一、研究對象

本次問卷以高雄市立圖書館各分館使用讀者為對象，共計 15 間圖書分館，分別為鼓山分館、旗津分館、右昌分館、左營分館、三民分館、新興分館、新興民眾閱覽室、鹽埕分館、前鎮分館、寶珠分館、南鼓山分館、翠屏分館、陽明分館、楠仔坑分館及左新分館。

二、問卷設計

本年度問卷發放的時間從中華民國 99 年 9 月 15 日至 10 月 31 日前完成調查，各分館分別於假日及平日進行隨機便利抽樣調查。本問卷之母體為使用高雄市各圖書館之民眾，隨機平均抽測在這段期間到館的讀者為樣本，進行問卷調查，每間分館皆成功調查共 75 份問卷，假日各發 40 份問卷與平日發份 35 份問卷。13 間分館，共完成調查 1125 份成功問卷。

參、實證研究分析與結果

一、全體樣本之人口統計變數分析

各分館調查完成後，根據各館借書人口特性進行加權，經過加權結果人口統計變數基本資料如表 3-1 至 3-7：

- 1.性別：以女性為居多（60.8%）684 人；男性 39.2%，441 人。
- 2.年齡：以 11-15 歲、31-35 歲、36-40 歲及 41-45 歲為主，分別佔全體 12.4%、11.1%、16.3%及 14.9%，代表高雄市立圖書館使用者年齡大多分布於 36-40 歲及 41-45 歲。
- 3.職業：主要使用圖書館的族群為工商業、服務業、自由業及家管，使用人數及佔全體百分比分別為 173 人、129 人、130 人、173 人及 15.4%、11.5%、11.5%、15.4%。
- 4.教育程度：受訪者教育程度以大專與高中職為主，分別為 611 人、318 人，其佔全體 54.3%及 28.3%。
- 5.使用頻率：一週兩次以上佔 31.3%、一週一次佔 29.7%、二週一次佔 16.1%、一月一次佔 14.2%及三週一次佔 5.2%，所以一個月內至少有一天使用圖書館的人數佔所有受訪者的 96.5%，因此，本次受訪者使用市立圖書館之頻率頗高，其反應的意見應該受到高度的重視。

表 3-1：受訪者性別

選 項	次數	百分比
男	441	39.2
女	684	60.8
總和	1125	100.0

表 3-2：受訪者年齡

選 項	次 數	百 分 比
11-15 歲	140	12.4
16-20 歲	98	8.7
21-25 歲	68	6.0
26-30 歲	92	8.2
31-35 歲	125	11.1
36-40 歲	183	16.3
41-45 歲	168	14.9
46-50 歲	110	9.8
51-55 歲	64	5.7
56-60 歲	43	3.8
61-65 歲	18	1.6
66 以上	17	1.5
總和	1125	100.0

表 3-3：受訪者職業

選 項	次 數	百 分 比
農林漁牧	2	0.2
工商	173	15.4
服務	129	11.5
電子資訊科技	44	3.9
軍公教	94	8.4
自由業	130	11.5
國小學生	16	1.4
國中學生	97	8.6
高中學生	84	7.5
大學生	60	5.3
家管	173	15.4
退休人員	55	4.9
待業	58	5.1
其他	6	0.6
碩士生	3	0.2
總和	1125	100.0

表 3-4：受訪者教育程度

選 項	次 數	百 分 比
國小	19	1.7
國中	120	10.7
高中職	318	28.3
大專	611	54.3
研究所	56	5.0
總和	1125	100.0

表 3-5：受訪者使用頻率

選 項	次 數	百 分 比
一週兩次	352	31.3
一週一次	334	29.7
二週一次	182	16.1
三週一次	59	5.2
一月一次	160	14.2
半年一次	22	2.0
一年一次	17	1.5
總和	1125	100.0

表 3-6：受訪者分館

選 項	次 數	百 分 比
鼓山分館	75	6.7
旗津分館	75	6.7
右昌分館	75	6.7
左營分館	75	6.7
三民分館	75	6.7
新興分館	75	6.7
新興閱覽室	75	6.7
鹽埕分館	75	6.7
前鎮分館	75	6.7
寶珠分館	75	6.7
南鼓山分館	75	6.7
翠屏分館	75	6.7
陽明分館	75	6.7
楠仔坑分館	75	6.7
左新分館	75	6.7
總和	1125	100.0

表 3-7：平日假日

選 項	次 數	百 分 比
平日	567	50.4
假日	558	49.6
總和	1125	100.0

肆、全體樣本之滿意度分析

本次滿意度調查針對圖書館的兩大部分進行讀者問卷分析，第一部份針對館員的服務及態度進行調查，第二部份則了解讀者對於圖書館的環境與設備的滿意程度，全體樣本的分析如表 4 所示：

整份問卷的滿意度總平均為 4.05，其中滿意度最高的三項在，館員的服務及態度有二項：

- 8.館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式，滿意度為 4.21；
- 3.館員會樂意回答您的問題，滿意度為 4.17。

圖書館的環境與設備有二項：

- 1.館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度，滿意度為 4.20。
- 4.館內環境整潔令您滿意的程度，滿意度為 4.17。

個別分項的分析如下：

一、館員的服務及態度

「館員的服務及態度」平均分數，如表 4 所示。「館員的服務及態度」在滿意度最高的前二項分別為：

- 8.館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式、
- 3.館員會樂意回答您的問題。

滿意度最低的前二項分別為：

- 6.您對本分館提供活動訊息、
- 4.館員協助您使用各項館藏資源。

二、圖書館的環境與設備

「圖書館的環境與設備」平均分數，如表 4 所示。

「圖書館的環境與設備」在滿意度最高的前二項分別為：

- 1.館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度、
- 4.館內環境整潔令您滿意的程度。

滿意度最低的前二項分別為：

5.館內洗手間乾淨令您滿意的程度、

7.您對本分館各項推廣活動令您滿意的程度。

表 4 全部有效樣本之滿意度分析

高雄市立圖書館服務品質問項		全體有效樣本 平均值	各分項 排序	整體 排序	
一、館員的服務及態度	1	館員的服務態度親切有禮	4.16	3	4
	2	館員協助指導您尋找資料	4.02	6	8
	3	館員會樂意回答您的問題	4.17	2	3
	4	館員協助您使用各項館藏資源	3.95	7	10
	5	館員能正確答覆您的問題	4.05	5	7
	6	您對本分館提供活動訊息	3.87	8	13
	7	館員熟悉各項服務作業的操作	4.10	4	5
	8	館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式	4.21	1	1
		服務及態度之平均	4.07	----	----
二、圖書館的環境與設備	1	館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.20	1	2
	2	館內閱覽室管理令您滿意的程度	4.05	4	7
	3	館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.95	6	10
	4	館內環境整潔令您滿意的程度	4.17	2	3
	5	館內洗手間乾淨令您滿意的程度	3.91	8	12
	6	館內各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.06	3	6
	7	您對本分館各項推廣活動令您滿意的程度	3.94	7	11
	8	新(好)書展示的方式令您滿意的程度	4.00	5	9
		環境與設備之平均	4.03	---	---
總平均		4.05	---	---	

伍、各分館有效樣本之滿意度分析

本研究針對高雄市立圖書館各分館使用讀者為對象採隨機抽樣方式發放問卷，共計 15 間圖書分館，分別為鼓山、旗津、右昌、左營、三民、新興、新興民眾閱覽室、鹽埕、前鎮、寶珠、南鼓山、翠屏、陽明、楠仔坑分館及左新分館。

表 5-1 至表 5-15 分別為鼓山等 15 個分館各服務品質問項的平均值。各表內容皆呈現各分館每個項目的平均值及所有樣本的平均值，以供各分館每個問項與整體做比較，其中亦將各分館的每個項目平均滿意度進行排名，以便比較各分館間在服務及態度和環境與設備的得分高低。以下將針對各個分館的調查結果進行分析。

一、鼓山分館滿意度分析

(一) 館員的服務及態度

如表 5-1 所示，鼓山分館在「館員的服務及態度」平均分數為 4.10，排列全部受測分館第 7 位。

該分館在「館員的服務及態度」在滿意度最高的前二項分別為：

1. 館員的服務態度親切有禮、
8. 館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式。

滿意度最低的前二項分別為：

4. 館員協助您使用各項館藏資源、
6. 您對本分館提供活動訊息。

(二) 圖書館的環境與設備

如表 5-1 所示，鼓山分館在「圖書館的環境與設備」平均分數為 3.97，排列全部受測分館第 10 位。

該分館在「圖書館的環境與設備」在滿意度最高的前二項分別為：

1.館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度、

7.您對本分館各項推廣活動令您滿意的程度。

滿意度最低的前二項分別為：

6.館內各項標示清楚且易懂令您滿意的程度、

5.館內洗手間乾淨令您滿意的程度。

表 5-1 鼓山分館有效樣本之滿意度分析

		高雄市立圖書館服務品質問項	全體 平均值	分館平 均值	分館內 排序	單項全 館排序
一、 館員的 服務及 態度	1	館員的服務態度親切有禮	4.16	4.28	1	1
	2	館員協助指導您尋找資料	4.02	4.05	5	6
	3	館員會樂意回答您的問題	4.17	4.11	4	4
	4	館員協助您使用各項館藏資源	3.95	3.92	8	11
	5	館員能正確答覆您的問題	4.05	4.04	6	7
	6	您對本分館提供活動訊息	3.87	4.00	7	8
	7	館員熟悉各項服務作業的操作	4.10	4.16	3	3
	8	館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式	4.21	4.25	2	2
			服務及態度之平均	4.07	4.10	---
二、 圖書館 的環境 與設備	1	館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.20	4.16	1	3
	2	館內閱覽室管理令您滿意的程度	4.05	3.97	3	9
	3	館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.95	3.92	5	11
	4	館內環境整潔令您滿意的程度	4.17	3.97	3	9
	5	館內洗手間乾淨令您滿意的程度	3.91	3.88	6	12
	6	館內各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.06	3.78	7	13
	7	您對本分館各項推廣活動令您滿意的程度	3.94	3.08	2	5
	8	新(好)書展示的方式令您滿意的程度	4.00	3.96	4	10
			環境與設備之平均	4.03	3.97	---

二、旗津分館滿意度分析

(一) 館員的服務及態度

如表 5-2 所示，旗津分館在「館員的服務及態度」平均分數為 4.51，排列全部受測分館第 1 位。

該分館在「館員的服務及態度」在滿意度最高的前二項分別為：

1. 館員的服務態度親切有禮、
8. 館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式。

滿意度最低的前二項分別為：

6. 您對本分館提供活動訊息、
4. 館員協助您使用各項館藏資源。

(二) 圖書館的環境與設備

如表 5-2 所示，旗津分館在「圖書館的環境與設備」平均分數為 4.58，排列全部受測分館第 1 位。

該分館在「圖書館的環境與設備」在滿意度最高的前二項分別為：

4. 館內環境整潔令您滿意的程度、
1. 館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度。

滿意度最低的前二項分別為：

5. 館內洗手間乾淨令您滿意的程度、
7. 您對本分館各項推廣活動令您滿意的程度。

表 5-2 旗津分館有效樣本之滿意度分析

		高雄市立圖書館服務品質問項	全體 平均值	分館平 均值	分館內 排序	單項全 館排序
一、館員的服務及態度	1	館員的服務態度親切有禮	4.16	4.68	1	2
	2	館員協助指導您尋找資料	4.02	4.43	5	11
	3	館員會樂意回答您的問題	4.17	4.58	3	5
	4	館員協助您使用各項館藏資源	3.95	4.41	6	12
	5	館員能正確答覆您的問題	4.05	4.53	4	8
	6	您對本分館提供活動訊息	3.87	4.31	7	13
	7	館員熟悉各項服務作業的操作	4.10	4.53	4	8
	8	館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式	4.21	4.60	2	4
		服務及態度之平均	4.07	4.51	---	---
二、圖書館的環境與設備	1	館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.20	4.68	2	2
	2	館內閱覽室管理令您滿意的程度	4.05	4.61	3	3
	3	館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.95	4.55	5	7
	4	館內環境整潔令您滿意的程度	4.17	4.69	1	1
	5	館內洗手間乾淨令您滿意的程度	3.91	4.47	7	10
	6	館內各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.06	4.55	5	7
	7	您對本分館各項推廣活動令您滿意的程度	3.94	4.50	6	9
	8	新(好)書展示的方式令您滿意的程度	4.00	4.57	4	6
		環境與設備之平均	4.03	4.58	---	---

三、右昌分館滿意度分析

(一) 館員的服務及態度

如表 5-3 所示，右昌分館在「館員的服務及態度」平均分數為 4.08，排列全部受測分館第 9 位。

該分館在「館員的服務及態度」在滿意度最高的前二項分別為：

- 1.館員的服務態度親切有禮、
- 8.館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式。

滿意度最低的前二項分別為：

- 4.館員協助您使用各項館藏資源、
- 2.館員協助指導您尋找資料、
- 6.您對本分館提供活動訊息。

(二) 圖書館的環境與設備

如表 5-3 所示，右昌分館在「圖書館的環境與設備」平均分數為 4.03，排列全部受測分館第 7 位。

該分館在「圖書館的環境與設備」在滿意度最高的前二項分別為：

- 1.館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度、
- 4.館內環境整潔令您滿意的程度。

滿意度最低的前二項分別為：

- 3.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度、
- 7.您對本分館各項推廣活動令您滿意的程度。

表 5-3 右昌分館有效樣本之滿意度分析

		高雄市立圖書館服務品質問項	全體 平均值	分館平 均值	分館內 排序	單項全 館排序
一、館員的服務及態度	1	館員的服務態度親切有禮	4.16	4.30	1	2
	2	館員協助指導您尋找資料	4.02	3.95	6	11
	3	館員會樂意回答您的問題	4.17	4.20	3	5
	4	館員協助您使用各項館藏資源	3.95	3.88	7	13
	5	館員能正確答覆您的問題	4.05	4.01	5	8
	6	您對本分館提供活動訊息	3.87	3.95	6	11
	7	館員熟悉各項服務作業的操作	4.10	4.08	4	7
	8	館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式	4.21	4.24	2	4
		服務及態度之平均	4.07	4.08	---	---
二、圖書館的環境與設備	1	館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.20	4.53	1	1
	2	館內閱覽室管理令您滿意的程度	4.05	3.96	5	10
	3	館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.95	3.57	8	14
	4	館內環境整潔令您滿意的程度	4.17	4.25	2	3
	5	館內洗手間乾淨令您滿意的程度	3.91	4.00	4	9
	6	館內各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.06	4.11	3	6
	7	您對本分館各項推廣活動令您滿意的程度	3.94	3.91	7	12
	8	新(好)書展示的方式令您滿意的程度	4.00	3.95	6	11
		環境與設備之平均	4.03	4.03	---	---

四、左營分館滿意度分析

(一) 館員的服務及態度

如表 5-4 所示，左營分館在「館員的服務及態度」平均分數為 3.79，排列全部受測分館第 13 位。

該分館在「館員的服務及態度」在滿意度最高的前二項分別為：

8.館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式、

3.館員會樂意回答您的問題。

滿意度最低的前二項分別為：

6.您對本分館提供活動訊息、

4.館員協助您使用各項館藏資源。

(二) 圖書館的環境與設備

如表 5-4 所示，左營分館在「圖書館的環境與設備」平均分數為 3.82，排列全部受測分館第 11 位。

該分館在「圖書館的環境與設備」在滿意度最高的前二項分別為：

4.館內環境整潔令您滿意的程度、

1.館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度。

滿意度最低的前二項分別為：

3.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度、

8.新(好)書展示的方式令您滿意的程度。

表 5-4 左營分館有效樣本之滿意度分析

		高雄市立圖書館服務品質問項	全體 平均值	分館平 均值	分館內 排序	單項全 館排序
一、 館員的 服務及 態度	1	館員的服務態度親切有禮	4.16	3.88	3	6
	2	館員協助指導您尋找資料	4.02	3.73	6	9
	3	館員會樂意回答您的問題	4.17	3.91	2	4
	4	館員協助您使用各項館藏資源	3.95	3.71	7	10
	5	館員能正確答覆您的問題	4.05	3.76	5	8
	6	您對本分館提供活動訊息	3.87	3.60	8	14
	7	館員熟悉各項服務作業的操作	4.10	3.78	4	7
	8	館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式	4.21	3.93	1	3
		服務及態度之平均	4.07	3.79	---	---
二、 圖書館 的環境 與設備	1	館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.20	3.95	2	2
	2	館內閱覽室管理令您滿意的程度	4.05	3.89	4	5
	3	館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.95	3.61	7	13
	4	館內環境整潔令您滿意的程度	4.17	3.97	1	1
	5	館內洗手間乾淨令您滿意的程度	3.91	3.91	3	4
	6	館內各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.06	3.89	4	5
	7	您對本分館各項推廣活動令您滿意的程度	3.94	3.68	5	11
	8	新(好)書展示的方式令您滿意的程度	4.00	3.62	6	12
		環境與設備之平均	4.03	3.82	---	---

五、三民分館滿意度分析

(一) 館員的服務及態度

如表 5-5 所示，三民分館在「館員的服務及態度」平均分數為 4.12，排列全部受測分館第 6 位。

該分館在「館員的服務及態度」在滿意度最高的前二項分別為：

- 1.館員的服務態度親切有禮、
- 8.館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式、
- 7.館員熟悉各項服務作業的操作。

滿意度最低的前二項分別為：

- 6.您對本分館提供活動訊息、
- 4.館員協助您使用各項館藏資源。

(二) 圖書館的環境與設備

如表 5-5 所示，三民分館在「圖書館的環境與設備」平均分數為 3.75，排列全部受測分館第 13 位。

該分館在「圖書館的環境與設備」在滿意度最高的前二項分別為：

- 8.新(好)書展示的方式令您滿意的程度、
- 7.您對本分館各項推廣活動令您滿意的程度。

滿意度最低的前二項分別為：

- 1.館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度、
- 5.館內洗手間乾淨令您滿意的程度。

表 5-5 三民分館有效樣本之滿意度分析

		高雄市立圖書館服務品質問項	全體 平均值	分館平 均值	分館內 排序	單項全 館排序
一、館員的服務及態度	1	館員的服務態度親切有禮	4.16	4.23	1	1
	2	館員協助指導您尋找資料	4.02	4.05	5	5
	3	館員會樂意回答您的問題	4.17	4.16	3	3
	4	館員協助您使用各項館藏資源	3.95	4.01	6	6
	5	館員能正確答覆您的問題	4.05	4.13	4	4
	6	您對本分館提供活動訊息	3.87	3.95	7	7
	7	館員熟悉各項服務作業的操作	4.10	4.19	2	2
	8	館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式	4.21	4.23	1	1
		服務及態度之平均	4.07	4.12	---	---
二、圖書館的環境與設備	1	館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.20	3.58	8	15
	2	館內閱覽室管理令您滿意的程度	4.05	3.77	4	11
	3	館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.95	3.67	6	13
	4	館內環境整潔令您滿意的程度	4.17	3.75	5	12
	5	館內洗手間乾淨令您滿意的程度	3.91	3.65	7	14
	6	館內各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.06	3.81	3	10
	7	您對本分館各項推廣活動令您滿意的程度	3.94	3.86	2	9
	8	新(好)書展示的方式令您滿意的程度	4.00	3.89	1	8
		環境與設備之平均	4.03	3.75	---	---

六、新興分館滿意度分析

(一) 館員的服務及態度

如表 5-6 所示，新興分館在「館員的服務及態度」平均分數為 3.96，排列全部受測分館第 11 位。

該分館在「館員的服務及態度」在滿意度最高的前二項分別為：

- 1.館員的服務態度親切有禮、
- 3.館員會樂意回答您的問題、
- 8.館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式。

滿意度最低的前二項分別為：

- 6.您對本分館提供活動訊息、
- 4.館員協助您使用各項館藏資源。

(二) 圖書館的環境與設備

如表 5-6 所示，新興分館在「圖書館的環境與設備」平均分數為 4.03，排列全部受測分館第 6 位。

該分館在「圖書館的環境與設備」在滿意度最高的前二項分別為：

- 4.館內環境整潔令您滿意的程度、
- 1.館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度。

滿意度最低的前二項分別為：

- 7.您對本分館各項推廣活動令您滿意的程度、
- 5.館內洗手間乾淨令您滿意的程度、
- 8.新(好)書展示的方式令您滿意的程度。

表 5-6 新興分館有效樣本之滿意度分析

		高雄市立圖書館服務品質問項	全體 平均值	分館平 均值	分館內 排序	單項全 館排序
一、 館員的 服務及 態度	1	館員的服務態度親切有禮	4.16	4.09	1	3
	2	館員協助指導您尋找資料	4.02	4.03	3	6
	3	館員會樂意回答您的問題	4.17	4.07	2	4
	4	館員協助您使用各項館藏資源	3.95	3.83	6	11
	5	館員能正確答覆您的問題	4.05	3.88	5	10
	6	您對本分館提供活動訊息	3.87	3.77	7	12
	7	館員熟悉各項服務作業的操作	4.10	3.96	4	9
	8	館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式	4.21	4.07	2	4
		服務及態度之平均	4.07	3.96	---	---
二、 圖書館 的環境 與設備	1	館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.20	4.12	2	2
	2	館內閱覽室管理令您滿意的程度	4.05	4.01	5	7
	3	館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.95	4.03	4	6
	4	館內環境整潔令您滿意的程度	4.17	4.21	1	1
	5	館內洗手間乾淨令您滿意的程度	3.91	4.00	6	8
	6	館內各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.06	4.05	3	5
	7	您對本分館各項推廣活動令您滿意的程度	3.94	3.83	7	11
	8	新(好)書展示的方式令您滿意的程度	4.00	4.00	6	8
		環境與設備之平均	4.03	4.03	---	---

七、新興民眾閱覽室滿意度分析

(一) 館員的服務及態度

如表 5-7 所示，新興民眾閱覽室在「館員的服務及態度」平均分數為 4.09，排列全部受測分館第 8 位。

該分館在「館員的服務及態度」在滿意度最高的前二項分別為：

- 3.館員會樂意回答您的問題、
- 8.館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式。

滿意度最低的前二項分別為：

- 6.您對本分館提供活動訊息、
- 4.館員協助您使用各項館藏資源。

(二) 圖書館的環境與設備

如表 5-7 所示，新興民眾閱覽室在「圖書館的環境與設備」平均分數為 3.81，排列全部受測分館第 12 位。

該分館在「圖書館的環境與設備」在滿意度最高的前二項分別為：

- 3.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度、
- 8.新(好)書展示的方式令您滿意的程度。

滿意度最低的前二項分別為：

- 5.館內洗手間乾淨令您滿意的程度、
- 4.館內環境整潔令您滿意的程度。

表 5-7 新興民眾閱覽室有效樣本之滿意度分析

		高雄市立圖書館服務品質問項	全體 平均值	分館平 均值	分館內 排序	單項全 館排序
一、 館員的 服務及 態度	1	館員的服務態度親切有禮	4.16	4.12	4	4
	2	館員協助指導您尋找資料	4.02	4.15	3	3
	3	館員會樂意回答您的問題	4.17	4.21	1	1
	4	館員協助您使用各項館藏資源	3.95	4.04	6	6
	5	館員能正確答覆您的問題	4.05	4.07	5	5
	6	您對本分館提供活動訊息	3.87	3.91	7	9
	7	館員熟悉各項服務作業的操作	4.10	4.07	5	5
	8	館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式	4.21	4.20	2	2
		服務及態度之平均	4.07	4.09	---	---
二、 圖書館 的環境 與設備	1	館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.20	3.91	3	9
	2	館內閱覽室管理令您滿意的程度	4.05	3.71	5	11
	3	館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.95	4.01	1	7
	4	館內環境整潔令您滿意的程度	4.17	3.69	6	12
	5	館內洗手間乾淨令您滿意的程度	3.91	3.41	7	13
	6	館內各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.06	3.91	3	9
	7	您對本分館各項推廣活動令您滿意的程度	3.94	3.84	4	10
	8	新(好)書展示的方式令您滿意的程度	4.00	3.96	2	8
		環境與設備之平均	4.03	3.81	---	---

八、鹽埕分館滿意度分析

(一) 館員的服務及態度

如表 5-8 所示，鹽埕分館在「館員的服務及態度」平均分數為 4.17，排列全部受測分館第 5 位。

該分館在「館員的服務及態度」在滿意度最高的前二項分別為：

- 3.館員會樂意回答您的問題、
- 8.館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式。

滿意度最低的前二項分別為：

- 6.您對本分館提供活動訊息、
- 4.館員協助您使用各項館藏資源。

(二) 圖書館的環境與設備

如表 5-8 所示，鹽埕分館在「圖書館的環境與設備」平均分數為 4.07，排列全部受測分館第 5 位。

該分館在「圖書館的環境與設備」在滿意度最高的前二項分別為：

- 1.館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度、
- 4.館內環境整潔令您滿意的程度、
- 2.館內閱覽室管理令您滿意的程度。

滿意度最低的前二項分別為：

- 5.館內洗手間乾淨令您滿意的程度、
- 3.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度。

表 5-8 鹽埕分館有效樣本之滿意度分析

		高雄市立圖書館服務品質問項	全體 平均值	分館平 均值	分館內 排序	單項全 館排序
一、 館員的 服務及 態度	1	館員的服務態度親切有禮	4.16	4.26	3	3
	2	館員協助指導您尋找資料	4.02	4.08	6	9
	3	館員會樂意回答您的問題	4.17	4.36	1	1
	4	館員協助您使用各項館藏資源	3.95	4.07	7	10
	5	館員能正確答覆您的問題	4.05	4.24	4	5
	6	您對本分館提供活動訊息	3.87	3.85	8	13
	7	館員熟悉各項服務作業的操作	4.10	4.17	5	6
	8	館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式	4.21	4.32	2	2
		服務及態度之平均	4.07	4.17	---	---
二、 圖書館 的環境 與設備	1	館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.20	4.25	1	4
	2	館內閱覽室管理令您滿意的程度	4.05	4.14	2	7
	3	館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.95	3.93	6	12
	4	館內環境整潔令您滿意的程度	4.17	4.25	1	4
	5	館內洗手間乾淨令您滿意的程度	3.91	3.85	7	13
	6	館內各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.06	4.12	3	8
	7	您對本分館各項推廣活動令您滿意的程度	3.94	3.95	5	11
	8	新(好)書展示的方式令您滿意的程度	4.00	4.08	4	9
		環境與設備之平均	4.03	4.07	---	---

九、前鎮分館滿意度分析

(一) 館員的服務及態度

如表 5-9 所示，前鎮分館在「館員的服務及態度」平均分數為 3.90，排列全部受測分館第 12 位。

該分館在「館員的服務及態度」在滿意度最高的前二項分別為：

- 3.館員會樂意回答您的問題、
- 8.館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式。

滿意度最低的前二項分別為：

- 6.您對本分館提供活動訊息、
- 5.館員能正確答覆您的問題。

(二) 圖書館的環境與設備

如表 5-9 所示，前鎮分館在「圖書館的環境與設備」平均分數為 4.02，排列全部受測分館第 8 位。

該分館在「圖書館的環境與設備」在滿意度最高的前二項分別為：

- 4.館內環境整潔令您滿意的程度、
- 3.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度。

滿意度最低的前二項分別為：

- 7.您對本分館各項推廣活動令您滿意的程度、
- 8.新(好)書展示的方式令您滿意的程度。

表 5-9 前鎮分館有效樣本之滿意度分析

		高雄市立圖書館服務品質問項	全體 平均值	分館平 均值	分館內 排序	單項全 館排序
一、館員的服務及態度	1	館員的服務態度親切有禮	4.16	4.00	3	5
	2	館員協助指導您尋找資料	4.02	3.92	4	6
	3	館員會樂意回答您的問題	4.17	4.08	1	2
	4	館員協助您使用各項館藏資源	3.95	3.85	5	7
	5	館員能正確答覆您的問題	4.05	3.83	6	8
	6	您對本分館提供活動訊息	3.87	3.63	7	10
	7	館員熟悉各項服務作業的操作	4.10	3.85	5	7
	8	館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式	4.21	4.05	2	4
		服務及態度之平均	4.07	3.90	---	---
二、圖書館的環境與設備	1	館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.20	4.05	3	4
	2	館內閱覽室管理令您滿意的程度	4.05	4.00	4	5
	3	館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.95	4.07	2	3
	4	館內環境整潔令您滿意的程度	4.17	4.21	1	1
	5	館內洗手間乾淨令您滿意的程度	3.91	4.05	3	4
	6	館內各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.06	4.05	3	4
	7	您對本分館各項推廣活動令您滿意的程度	3.94	3.80	6	9
	8	新(好)書展示的方式令您滿意的程度	4.00	3.92	5	6
		環境與設備之平均	4.03	4.02	----	---

十、寶珠分館滿意度分析

(一) 館員的服務及態度

如表 5-10 所示，寶珠分館在「館員的服務及態度」平均分數為 3.76，排列全部受測分館第 15 位。

該分館在「館員的服務及態度」在滿意度最高的前二項分別為：

- 7.館員熟悉各項服務作業的操作、
- 8.館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式。

滿意度最低的前二項分別為：

- 4.館員協助您使用各項館藏資源、
- 3.館員會樂意回答您的問題。

(二) 圖書館的環境與設備

如表 5-10 所示，寶珠分館在「圖書館的環境與設備」平均分數為 3.70，排列全部受測分館第 14 位。

該分館在「圖書館的環境與設備」在滿意度最高的前二項分別為：

- 4.館內環境整潔令您滿意的程度、
- 1.館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度。

滿意度最低的前二項分別為：

- 5.館內洗手間乾淨令您滿意的程度、
- 3.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度。

表 5-10 寶珠分館有效樣本之滿意度分析

		高雄市立圖書館服務品質問項	全體 平均值	分館平 均值	分館內 排序	單項全 館排序
一、館員的服務及態度	1	館員的服務態度親切有禮	4.16	3.75	4	6
	2	館員協助指導您尋找資料	4.02	3.70	5	7
	3	館員會樂意回答您的問題	4.17	3.68	6	8
	4	館員協助您使用各項館藏資源	3.95	3.58	7	12
	5	館員能正確答覆您的問題	4.05	3.78	3	5
	6	您對本分館提供活動訊息	3.87	3.75	4	6
	7	館員熟悉各項服務作業的操作	4.10	3.96	1	1
	8	館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式	4.21	3.91	2	2
		服務及態度之平均	4.07	3.76	---	---
二、圖書館的環境與設備	1	館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.20	3.89	2	3
	2	館內閱覽室管理令您滿意的程度	4.05	3.67	4	9
	3	館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.95	3.56	7	13
	4	館內環境整潔令您滿意的程度	4.17	3.96	1	1
	5	館內洗手間乾淨令您滿意的程度	3.91	3.48	8	14
	6	館內各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.06	3.65	5	10
	7	您對本分館各項推廣活動令您滿意的程度	3.94	3.63	6	11
	8	新(好)書展示的方式令您滿意的程度	4.00	3.79	3	4
		環境與設備之平均	4.03	3.70	---	---

十一、南鼓山分館滿意度分析

(一) 館員的服務及態度

如表 5-11 所示，南鼓山分館在「館員的服務及態度」平均分數為 4.31，排列全部受測分館第 2 位。

該分館在「館員的服務及態度」在滿意度最高的前二項分別為：

8.館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式、

7.館員熟悉各項服務作業的操作。

滿意度最低的前二項分別為：

6.您對本分館提供活動訊息、

4.館員協助您使用各項館藏資源。

(二) 圖書館的環境與設備

如表 5-11 所示，南鼓山分館在「圖書館的環境與設備」平均分數為 4.26，排列全部受測分館第 3 位。

該分館在「圖書館的環境與設備」在滿意度最高的前二項分別為：

4.館內環境整潔令您滿意的程度、

1.館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度。

滿意度最低的前二項分別為：

7.您對本分館各項推廣活動令您滿意的程度、

8.新(好)書展示的方式令您滿意的程度。

表 5-11 南鼓山分館有效樣本之滿意度分析

		高雄市立圖書館服務品質問項	全體 平均值	分館平 均值	分館內 排序	單項全 館排序
一、館員的服務及態度	1	館員的服務態度親切有禮	4.16	4.32	4	7
	2	館員協助指導您尋找資料	4.02	4.29	6	9
	3	館員會樂意回答您的問題	4.17	4.40	3	5
	4	館員協助您使用各項館藏資源	3.95	4.21	7	10
	5	館員能正確答覆您的問題	4.05	4.31	5	8
	6	您對本分館提供活動訊息	3.87	4.04	8	14
	7	館員熟悉各項服務作業的操作	4.10	4.41	2	4
	8	館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式	4.21	4.52	1	2
		服務及態度之平均	4.07	4.31	---	---
二、圖書館的環境與設備	1	館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.20	4.45	2	3
	2	館內閱覽室管理令您滿意的程度	4.05	4.37	3	6
	3	館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.95	4.16	5	11
	4	館內環境整潔令您滿意的程度	4.17	4.54	1	1
	5	館內洗手間乾淨令您滿意的程度	3.91	4.16	5	11
	6	館內各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.06	4.21	4	10
	7	您對本分館各項推廣活動令您滿意的程度	3.94	4.09	7	13
	8	新(好)書展示的方式令您滿意的程度	4.00	4.13	6	12
		環境與設備之平均	4.03	4.26	---	---

十二、翠屏分館滿意度分析

(一) 館員的服務及態度

如表 5-12 所示，翠屏分館在「館員的服務及態度」平均分數為 4.18，排列全部受測分館第 4 位。

該分館在「館員的服務及態度」在滿意度最高的前二項分別為：

8.館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式、

3.館員會樂意回答您的問題。

滿意度最低的前二項分別為：

6.您對本分館提供活動訊息、

2.館員協助指導您尋找資料。

(二) 圖書館的環境與設備

如表 5-12 所示，翠屏分館在「圖書館的環境與設備」平均分數為 4.08，排列全部受測分館第 4 位。

該分館在「圖書館的環境與設備」在滿意度最高的前二項分別為：

1.館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度、

4.館內環境整潔令您滿意的程度。

滿意度最低的前二項分別為：

5.館內洗手間乾淨令您滿意的程度、

3.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度。

表 5-12 翠屏分館有效樣本之滿意度分析

		高雄市立圖書館服務品質問項	全體 平均值	分館平 均值	分館內 排序	單項全 館排序
一、 館員的 服務及 態度	1	館員的服務態度親切有禮	4.16	4.15	4	7
	2	館員協助指導您尋找資料	4.02	4.03	7	12
	3	館員會樂意回答您的問題	4.17	4.37	2	2
	4	館員協助您使用各項館藏資源	3.95	4.09	6	9
	5	館員能正確答覆您的問題	4.05	4.11	5	8
	6	您對本分館提供活動訊息	3.87	4.00	8	13
	7	館員熟悉各項服務作業的操作	4.10	4.26	3	3
	8	館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式	4.21	4.43	1	1
		服務及態度之平均	4.07	4.18	---	---
二、 圖書館 的環境 與設備	1	館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.20	4.24	1	4
	2	館內閱覽室管理令您滿意的程度	4.05	4.05	6	11
	3	館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.95	3.97	7	14
	4	館內環境整潔令您滿意的程度	4.17	4.23	2	5
	5	館內洗手間乾淨令您滿意的程度	3.91	3.79	8	15
	6	館內各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.06	4.17	3	6
	7	您對本分館各項推廣活動令您滿意的程度	3.94	4.07	5	10
	8	新(好)書展示的方式令您滿意的程度	4.00	4.11	4	8
		環境與設備之平均	4.03	4.08	---	---

十三、陽明分館滿意度分析

(一) 館員的服務及態度

如表 5-13 所示，陽明分館在「館員的服務及態度」平均分數為 3.77，排列全部受測分館第 14 位。

該分館在「館員的服務及態度」在滿意度最高的前二項分別為：

- 3.館員會樂意回答您的問題、
- 8.館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式。

滿意度最低的前二項分別為：

- 4.館員協助您使用各項館藏資源、
- 6.您對本分館提供活動訊息、
- 2.館員協助指導您尋找資料。

(二) 圖書館的環境與設備

如表 5-13 所示，陽明分館在「圖書館的環境與設備」平均分數為 3.99，排列全部受測分館第 9 位。

該分館在「圖書館的環境與設備」在滿意度最高的前二項分別為：

- 1.館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度、
- 4.館內環境整潔令您滿意的程度。

滿意度最低的前二項分別為：

- 5.館內洗手間乾淨令您滿意的程度、
- 8.新(好)書展示的方式令您滿意的程度。

表 5-13 陽明分館有效樣本之滿意度分析

		高雄市立圖書館服務品質問項	全體 平均值	分館平 均值	分館內 排序	單項全 館排序
一、館員的服務及態度	1	館員的服務態度親切有禮	4.16	3.79	5	11
	2	館員協助指導您尋找資料	4.02	3.69	6	12
	3	館員會樂意回答您的問題	4.17	3.96	1	5
	4	館員協助您使用各項館藏資源	3.95	3.61	7	14
	5	館員能正確答覆您的問題	4.05	3.85	3	9
	6	您對本分館提供活動訊息	3.87	3.61	7	14
	7	館員熟悉各項服務作業的操作	4.10	3.82	4	10
	8	館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式	4.21	3.87	2	8
		服務及態度之平均	4.07	3.77	---	---
二、圖書館的環境與設備	1	館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.20	4.32	1	1
	2	館內閱覽室管理令您滿意的程度	4.05	4.11	3	3
	3	館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.95	3.93	5	6
	4	館內環境整潔令您滿意的程度	4.17	4.13	2	2
	5	館內洗手間乾淨令您滿意的程度	3.91	3.64	8	13
	6	館內各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.06	4.00	4	4
	7	您對本分館各項推廣活動令您滿意的程度	3.94	3.88	6	7
	8	新(好)書展示的方式令您滿意的程度	4.00	3.87	7	8
		環境與設備之平均	4.03	3.99	---	---

十四、楠仔坑分館滿意度分析

(一) 館員的服務及態度

如表 5-14 所示，楠仔坑分館在「館員的服務及態度」平均分數為 4.28，排列全部受測分館第 3 位。

該分館在「館員的服務及態度」在滿意度最高的前二項分別為：

8.館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式、

3.館員會樂意回答您的問題。

滿意度最低的前二項分別為：

6.您對本分館提供活動訊息、

4.館員協助您使用各項館藏資源。

(二) 圖書館的環境與設備

如表 5-14 所示，楠仔坑分館在「圖書館的環境與設備」平均分數為 4.37，排列全部受測分館第 2 位。

該分館在「圖書館的環境與設備」在滿意度最高的前二項分別為：

4.館內環境整潔令您滿意的程度、

1.館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度。

滿意度最低的前二項分別為：

8.新(好)書展示的方式令您滿意的程度、

7.您對本分館各項推廣活動令您滿意的程度。

表 5-14 楠仔坑分館有效樣本之滿意度分析

		高雄市立圖書館服務品質問項	全體 平均值	分館平 均值	分館內 排序	單項全 館排序
一、館員的服務及態度	1	館員的服務態度親切有禮	4.16	4.28	5	10
	2	館員協助指導您尋找資料	4.02	4.25	6	11
	3	館員會樂意回答您的問題	4.17	4.41	2	5
	4	館員協助您使用各項館藏資源	3.95	4.24	7	12
	5	館員能正確答覆您的問題	4.05	4.29	4	9
	6	您對本分館提供活動訊息	3.87	4.01	8	14
	7	館員熟悉各項服務作業的操作	4.10	4.34	3	7
	8	館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式	4.21	4.45	1	3
		服務及態度之平均	4.07	4.28	---	---
二、圖書館的環境與設備	1	館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.20	4.47	2	2
	2	館內閱覽室管理令您滿意的程度	4.05	4.45	3	3
	3	館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.95	4.35	5	6
	4	館內環境整潔令您滿意的程度	4.17	4.48	1	1
	5	館內洗手間乾淨令您滿意的程度	3.91	4.33	6	8
	6	館內各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.06	4.44	4	4
	7	您對本分館各項推廣活動令您滿意的程度	3.94	4.24	7	12
	8	新(好)書展示的方式令您滿意的程度	4.00	4.22	8	13
		環境與設備之平均	4.03	4.37	---	---

十五、左新分館滿意度分析

(一) 館員的服務及態度

如表 5-15 所示，左新分館在「館員的服務及態度」平均分數為 3.97，排列全部受測分館第 10 位。

該分館在「館員的服務及態度」在滿意度最高的前二項分別為：

1.館員的服務態度親切有禮、

3.館員會樂意回答您的問題。

滿意度最低的前二項分別為：

6.您對本分館提供活動訊息、

4.館員協助您使用各項館藏資源。

(二) 圖書館的環境與設備

如表 5-15 所示，左新分館在「圖書館的環境與設備」平均分數為 4.04，排列全部受測分館第 6 位。

該分館在「圖書館的環境與設備」在滿意度最高的前二項分別為：

1.館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度、

4.館內環境整潔令您滿意的程度。

滿意度最低的前二項分別為：

7.您對本分館各項推廣活動令您滿意的程度、

8.新(好)書展示的方式令您滿意的程度。

表 5-15 左新分館有效樣本之滿意度分析

		高雄市立圖書館服務品質問項	全體 平均值	分館平 均值	分館內 排序	單項全 館排序
一、館員的服務及態度	1	館員的服務態度親切有禮	4.16	4.24	1	2
	2	館員協助指導您尋找資料	4.02	3.99	4	6
	3	館員會樂意回答您的問題	4.17	4.12	2	3
	4	館員協助您使用各項館藏資源	3.95	3.80	7	10
	5	館員能正確答覆您的問題	4.05	3.93	5	8
	6	您對本分館提供活動訊息	3.87	3.68	8	12
	7	館員熟悉各項服務作業的操作	4.10	3.88	6	9
	8	館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式	4.21	4.09	3	4
		服務及態度之平均	4.07	3.97	---	---
二、圖書館的環境與設備	1	館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	4.20	4.33	1	1
	2	館內閱覽室管理令您滿意的程度	4.05	3.97	6	7
	3	館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	3.95	3.99	5	6
	4	館內環境整潔令您滿意的程度	4.17	4.24	2	2
	5	館內洗手間乾淨令您滿意的程度	3.91	4.03	4	5
	6	館內各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	4.06	4.09	3	4
	7	您對本分館各項推廣活動令您滿意的程度	3.94	3.79	8	11
	8	新(好)書展示的方式令您滿意的程度	4.00	3.88	7	9
		環境與設備之平均	4.03	4.04	---	---

表 5-16 各分館館員服務及態度問項之排名（未加權）

	1 館員的服務態度親切有禮	2 館員協助指導您尋找資料	3 館員會樂意回答您的問題	4 館員協助您使用各項館藏資源	5 館員能正確答覆您的問題	6 您對本分館提供活動訊息	7 館員熟悉各項服務作業的操作	8 服務(通閱、預約)處理的方式	館員的服務及態度之各分館排名
1	旗津	旗津	旗津	旗津	旗津	旗津	旗津	旗津	旗津
2	南鼓山	南鼓山	楠仔坑	楠仔坑	南鼓山	南鼓山	南鼓山	南鼓山	南鼓山
3	右昌	楠仔坑	南鼓山	南鼓山	楠仔坑	楠仔坑	楠仔坑	楠仔坑	楠仔坑
4	楠仔坑、鼓山	新興民眾閱覽室	翠屏	翠屏	鹽埕	鼓山、翠屏	翠屏	翠屏	翠屏
5		鹽埕	鹽埕	鹽埕	三民		三民	鹽埕	鹽埕
6	鹽埕	鼓山、三民	新興民眾閱覽室	新興民眾閱覽室	翠屏	右昌、三民	鹽埕	鼓山	三民
7	左新		右昌	三民	新興民眾閱覽室		鼓山	右昌	鼓山
8	三民	新興、翠屏	三民	鼓山	鼓山	新興民眾閱覽室	右昌	三民	新興民眾閱覽室
9	翠屏		左新	右昌	右昌	鹽埕	新興民眾閱覽室	新興民眾閱覽室	右昌
10	新興民眾閱覽室	左新	鼓山	前鎮	左新	新興	寶珠、新興	左新	左新
11	新興	右昌	前鎮	新興	新興	寶珠		新興	新興
12	前鎮	前鎮	新興	左新	陽明	左新	左新	前鎮	前鎮
13	左營	左營	陽明	左營	前鎮	前鎮	前鎮	左營	左營
14	陽明	寶珠	左營	陽明	寶珠	陽明	陽明	寶珠	陽明
15	寶珠	陽明	寶珠	寶珠	左營	左營	左營	陽明	寶珠

表 5-17 各分館圖書館環境與設備問項之排名（未加權）

	1 館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度	2 館內閱覽室管理令您滿意的程度	3 館內書刊排列的正確性令您滿意的程度	4 館內環境整潔令您滿意的程度	5 館內洗手間乾淨令您滿意的程度	6 館內各項標示清楚且易懂令您滿意的程度	7 您對本分館各項推廣活動令您滿意的程度	8 新(好)書展示的方式令您滿意的程度	圖書館環境與設備之各分館排名
1	旗津	旗津	旗津	旗津	旗津	旗津	旗津	旗津	旗津
2	右昌	楠仔坑	楠仔坑	南鼓山	楠仔坑	楠仔坑	楠仔坑	楠仔坑	楠仔坑
3	楠仔坑	南鼓山	南鼓山	楠仔坑	南鼓山	南鼓山	南鼓山	南鼓山	南鼓山
4	南鼓山	鹽埕	前鎮	鹽埕	前鎮	翠屏	鼓山	翠屏	翠屏
5	左新	陽明	新興	右昌	左新	鹽埕	翠屏	鹽埕	鹽埕
6	陽明	翠屏	新興民眾閱覽室	左新	新興	右昌	鹽埕	新興	新興、左新
7	鹽埕	新興	左新	翠屏	右昌	左新	右昌	新興民眾閱覽室	
8	翠屏	前鎮	翠屏	前鎮	左營	新興	陽明	鼓山	右昌
9	鼓山	左新、鼓山	陽明、鹽埕	新興	鼓山	前鎮	新興	右昌	前鎮
10	新興			陽明	鹽埕	陽明	三民	前鎮	陽明
11	前鎮	右昌	鼓山	左營	翠屏	新興民眾閱覽室	新興民眾閱覽室	三民	鼓山
12	左營	左營	三民	鼓山	三民	左營	前鎮	左新	左營
13	新興民眾閱覽室	三民	左營	寶珠	陽明	三民	左新	陽明	新興民眾閱覽室
14	寶珠	新興民眾閱覽室	右昌	三民	寶珠	鼓山	左營	寶珠	三民
15	三民	寶珠	寶珠	新興民眾閱覽室	新興民眾閱覽室	寶珠	寶珠	左營	寶珠

陸、調查發現

一、分館排名

前述各章已經將各分館在館員的服務與態度以及圖書館的環境與設備的滿意度進行分析：

依受訪者之調查，總體平均滿意度為 4.05。

各分館總體滿意度位於在 3.73 至 4.54 之間，排名詳見表 6-1：

各分館『館員的服務及態度』之滿意度位於 3.76 至 4.51 之間，其中滿意度落後的兩項為「館員協助您使用各項館藏資源」(3.87) 與「您對本分館提供活動訊息」(3.95)。

各分館『圖書館環境與設備』之滿意度位於 3.70 至 4.58 之間，其中滿意度落後的兩項為「館內洗手間乾淨令您滿意的程度」(3.91) 與「您對本分館各項推廣活動令您滿意的程度」(3.94)，請參考表 4 (第 7 頁)。

表 6-1：各分館服務滿意度排序 (未加權，二大項皆以題目加總後除以各項 8 題之結果)

	館員的服務及態度		圖書館環境與設備		平均
	得分	排名	得分	排名	
鼓山分館	4.10	7	3.97	10	4.03
旗津分館	4.51	1	4.58	1	4.54
右昌分館	4.08	9	4.03	7	4.06
左營分館	3.79	13	3.82	11	3.80
三民分館	4.12	6	3.75	13	3.93
新興分館	3.96	11	4.04	6	4.00
新興民眾閱覽室	4.09	8	3.81	12	3.95
鹽埕分館	4.17	5	4.07	5	4.12
前鎮分館	3.90	12	4.02	8	3.96
寶珠分館	3.76	15	3.70	14	3.73
南鼓山分館	4.31	2	4.26	3	4.29
翠屏分館	4.18	4	4.08	4	4.13
陽明分館	3.77	14	3.99	9	3.88
楠仔坑分館	4.28	3	4.37	2	4.33
左新分館	3.97	10	4.04	6	4.00
平均	4.07	---	4.03	---	4.05

*上述數值計至小數點後二位，以四捨五入計。

本研究依委託單位要求，進行分數評比，公式如下：

館員的服務及態度分數=0.7*(1.館員的服務態度親切有禮+2.館員協助指導您尋找資料+3.館員會樂意回答您的問題+4.館員協助您使用各項館藏資源+5.館員能正確答覆您的問題+6.您對本分館提供活動訊息+7.館員熟悉各項服務作業的操作+8.館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式)

館員的服務及態度分數=0.3*(1.館內整體佈置和環境舒適令您滿意的程度+2.館內閱覽室管理令您滿意的程度+3.館內書刊排列的正確性令您滿意的程度+4.館內環境整潔令您滿意的程度+5.館內洗手間乾淨令您滿意的程度+6.館內各項標示清楚且易懂令您滿意的程度+7.您對本分館各項推廣活動令您滿意的程度+8.新(好)書展示的方式令您滿意的程度)

評比結果，分館間差距不大，最高分與最低分差距在 5 分間，各分館總分

如表 6-2：

表 6-2：總得分與排名（加權）：

分館/服務、環境分數	館員的服務 及態度 70%		圖書館環境 與設備 30%		加權結果 (合計)	
	得分	標準差	得分	標準差	得分	標準差
分數/標準差						
鼓山分館	22.95	3.49	9.52	1.38	32.47	4.42
旗津分館	25.22	3.47	10.99	1.08	36.21	4.40
右昌分館	22.79	3.00	9.69	1.27	32.47	3.87
左營分館	21.27	4.60	9.19	1.86	30.46	6.30
三民分館	23.04	4.25	8.98	1.86	32.02	5.72
新興分館	22.17	4.68	10.00	3.51	32.17	6.73
新興民眾閱覽室	22.89	3.18	9.15	1.97	32.05	4.64
鹽埕分館	23.34	3.57	9.78	1.63	33.12	4.75
前鎮分館	21.88	3.72	9.65	1.41	31.53	4.44
寶珠分館	21.10	5.03	8.88	1.87	29.99	6.38
南鼓山分館	24.16	4.09	10.24	1.61	34.40	5.31
翠屏分館	23.43	3.57	9.81	1.74	33.24	4.96
陽明分館	21.16	3.94	9.57	1.62	30.73	5.10
楠仔坑分館	24.00	3.25	10.51	1.16	34.51	4.09
左新分館	22.20	4.22	9.71	1.33	31.91	5.07
平均	22.77	4.05	9.71	1.85	32.49	5.35

二、受訪者之建議

本研究針對各分館受訪者之建議加以整理，藉此給予各分館之建議以便日後改善之參考，詳見表 6-3：

表 6-3：各分館建議一覽表：

分館	問卷編號	建議事項
1 鼓山	455	對於閱讀時間，是否可研議分配。
1 鼓山	456	感覺館員（在櫃檯內的人員）行為或言語給人隨便，衣著也很亂，不太專業。
1 鼓山	458	希望能多進新書，以及早上開放時間能提早至 8 點。
1 鼓山	462	多開電腦課程。
1 鼓山	465	還書作業要更確實，漏刷書也請客氣回應，千萬不要再出現”我又沒領薪水……”。
1 鼓山	468	不夠乾淨。
1 鼓山	473	鄰近高中水準太低，吵雜聲太大，影響其它人唸書。希望比照寶珠圖書館，週六晚上也能開放。
1 鼓山	477	請加強無線上網所需的電源插座，可上網區域請擴增。
1 鼓山	481	專業（財金、金融）新書太少，補充又慢，請積極採購。
1 鼓山	482	可再購買財經書籍的新書，資訊太少。
1 鼓山	486	台灣文化方面的書籍希望可以更多。
1 鼓山	496	1.鼓山分館電腦旁有影印機，為什麼電腦上的資料沒有連線到影印機可以印出來？ 2.本分館電腦書籍管理沒排列。
1 鼓山	500	洗手間乾淨程度不好；書籍有些舊的可淘汰換新；多舉辦一些活動。
1 鼓山	506	1.定期消毒。 2.空間長期密閉，室內無打掃，累積的灰塵，過敏原非常可觀。
1 鼓山	508	親子共讀區的清潔宜加強。
1 鼓山	512	兒童閱讀環境缺乏館員管理，假日吵雜。
1 鼓山	518	1.跟其他館一樣開到晚上 9 點。 2.開館時冷氣要開強一點，不要關閉。
2 旗津	976	本館外的木頭地板需找人整修。
2 旗津	1003	增加台語、英文的說故事媽媽。
2 旗津	1011	新書太少。
2 旗津	1014	多增加有關植物種植的書。
2 旗津	1030	平常固定的活動時間能再清楚的通知。例如「說故事時間」。
2 旗津	1043	1.館外環境有時有垃圾。 2.自修室與閱報室合併在一起，有時會有人交談聊天，影響其他人。
2 旗津	1047	面對來館民眾態度應和藹可親，勿給人冷漠的感覺。
3 右昌	227	空調部份可以再加強，門都會被吹開，冷氣一直跑出去。
3 右昌	231	希望對小朋友的吵鬧聲能控制一下。

3 右昌	235	新書太少。
3 右昌	241	加強空調，自修室應加強管理，期刊雜誌應增加種類。
3 右昌	244	到二樓的樓梯聲太大，可否改善？
3 右昌	250	希望能增加動物及室內設計方面的藏書。 另外，常有按書號尋找館內藏書，卻找不到的情形（電腦上顯示並未借出）。
3 右昌	261	書籍的排列組合順序參差不齊，整齊性有待加強。
3 右昌	268	三樓廁所整潔不佳。
3 右昌	274	DIY 書籍不太集中（有分婦女手藝、藝術類，共多處）。
3 右昌	281	推廣活動可以更多元。另外，兒童閱讀漫畫書，可以不拘限於塩埕分館，各分館可增設漫畫區。
3 右昌	282	書的類別可以再多樣，而非都是類似的書。
3 右昌	283	電腦老舊，還有未能開放台灣以外的網路傳輸（就是不能連線到國外）。
3 右昌	285	來聊天的高中生會佔太多位子，真正想讀書的可能就要被迫離開。
3 右昌	288	圖書規劃可以更簡便，搜尋更方便。
3 右昌	290	增加人力及館藏。
3 右昌	296	自修室星期六、日早點開。
4 三民	1051	增加藏書。
4 三民	1053	設施更新，提供視廳資料。
4 三民	1057	晚上關門時間延長（如：左營、寶珠）。
4 三民	1058	圖書尚待加強。
4 三民	1063	閱報閱覽室常有人佔位睡覺，冷氣不夠強。
4 三民	1038	1.睡覺的民眾偏多。 2.有時廁所較髒一些。 3.小朋友喧嘩情形較多（尤其假期）。
4 三民	1092	工作人員應可做更好的服務（例：工作人員不應要求還書者自己把條碼翻到正面）。
4 三民	1094	網站部份很難登入，有改善的空間。
4 三民	1096	書本分類和排列須加強。
4 三民	1100	圖書館的圖書太分散，不如新設圖書館的標示清楚。
4 三民	1105	自修室不夠安靜，常常有人亂佔位子。
4 三民	1110	去年有較常辦養生方面的講座，今年好像減少了，希望能再多辦一些相關的資訊或活動。
4 三民	1114	1.藏書量太少，新書購入速度比資源稀少的其他縣市更慢，建議縣市政府提高圖書採購預算，充實圖書資源。 2.整合高雄縣市大學圖書館資源。
5 新興	309	櫃子內味道不佳。
5 新興	310	書太少，舊的書要淘汰，要進新書，新書上架的資訊太少。
5 新興	312	月旦法學資料庫之論文無法查閱，現該雜誌無紙本，不知館方購置該資料庫之功用何在。
5 新興	316	有些書架快壞了，可以換新的，房屋裝潢的雜誌數量可以再多一點。
5 新興	330	希望能告知使用圖書館之民眾（1）接手機至外面，這裡不是辦公

		室。(2)拉椅子或談話請降低音量。
5 新興	335	保持安靜為最主要項目。
5 新興	339	期限性週刊能督促郵寄人員儘量於星期六上午送達。
5 新興	342	空調聲音太吵。
5 新興	346	書不要放太低，不好找，年紀大，很辛苦，腰都要斷了。
5 新興	358	志工需要訓練。
5 新興	365	館員說話聲太大，應小聲，保持清靜。
5 新興	366	加強專業知識和親切的態度，推廣閱讀風氣。
5 新興	369	新書太少。
5 新興	370	可用二班制人員輪值，讓百姓有更多的選擇，希望本問卷能確切的作用，不是學生的功課。
5 新興	371	增加新書。
5 新興	374	百葉窗需維修。
6 鹽埕	678	館內洗手間整潔可加強。
6 鹽埕	680	多進一些新的書。
6 鹽埕	687	館員的態度都很好，但有時有些年輕的男性館員態度需加強。
6 鹽埕	703	館員的努力有目共睹，但藏書及雜誌種類可再增加。
6 鹽埕	707	漫畫書或小說可增加。
6 鹽埕	732	座位有點小，可以分開一些。
6 鹽埕	733	有些書籍都被破壞（缺頁）。
6 鹽埕	736	加強電腦設備，期刊份量、桌椅汰換。
6 鹽埕	741	有些書冊常常斷斷續續，而且常常不能夠找齊借閱。有些限制級圖片常出現在兒籍圖畫內可以看到。
6 鹽埕	750	面帶微笑。
7 新興民眾閱覽室	910	加設告示牌「請發揮公德心，讓別人也能安靜地看書」。
7 新興民眾閱覽室	915	可增加新書購置預算。
7 新興民眾閱覽室	924	增加一般週刊及報紙，提供家長閱讀。
7 新興民眾閱覽室	925	孩子們奔跑聲響有些過重，希望能有所限制，但也不希望太要求”安靜”，至少不要奔跑較適宜。
7 新興民眾閱覽室	926	廁所可以再乾淨一點。
7 新興民眾閱覽室	929	借電腦的方式需改進，為何借了三分鐘內要登入，沒登入就要換人借，有的小孩借用玩好幾次。
7 新興民眾閱覽室	959	光線不夠。
7 新興民眾閱覽室	960	洗手間要放沐浴乳。
7 新興民眾閱覽室	965	1.廁所常沒肥皂，在其他分館都沒這方面問題。 2.常有人在自修室和閱覽室外吸煙，影響閱讀品質。
7 新興民眾閱覽室	972	1.館員太少，大部份時間都在忙，各分館資源分配不均，例：左新分館活動多，經費多。 2.化妝室不通風（有臭味）。
7 新興民眾閱覽室	975	希望圖書館自修室的桌子只要放4張椅子，因為放6張椅子太擠了。
8 前鎮	379	商業期刊可以再多一些。
8 前鎮	380	噪音管理太差，尤其來自管理人員本身。
8 前鎮	390	電腦部份設備應汰舊換新（如：滑鼠），也容易當機。桌子也有破

		損。電腦室的空氣品質不佳。
8 前鎮	393	暑假太吵，無法閱讀。
8 前鎮	395	太吵雜。
8 前鎮	408	書太少。
8 前鎮	410	圖書館騎樓人行道增設監視器。
8 前鎮	417	書籍有時擺放不明。
8 前鎮	419	請統計一下某些比較熱門的新書，多進幾本，以免總是借不到，並且建議加快新書上架的速度，購書可參考誠品、金石堂之排行榜。
8 前鎮	420	新書位置不明顯。
8 前鎮	422	閱覽室太吵，即便已張貼告知標語仍無改善。閱報人複雜，有時嚴重影響閱讀品質，請館方口頭宣導，告知讀者發揮”己所不欲，勿施於人”的精神，使用者本身自我要求，才能有效改善。
8 前鎮	424	現在電腦各項軟體使用普遍，希望前鎮館能有： 1.電腦文書處理課程。 2.其他等免費講座或每週六、日有專員可諮詢相關技能，協助本館電腦網站資料下載等運用。 3.進修課程時段希望有晚上，不要都在中午或下午時段。 4.增加其他課程，如日語…。
8 前鎮	426	能維持館內安靜、勿飲食。
8 前鎮	433	位置太少。
8 前鎮	436	有些小孩大聲吵鬧、玩耍，卻沒人制止。
8 前鎮	441	多增設閱讀空間。
8 前鎮	447	西洋小說多一點。
8 前鎮	449	有些書的彩色圖片都會被撕，還書作業時需注意。
9 寶珠	529	冷氣沒開的時候很悶熱。
9 寶珠	533	服務上應多點微笑及熱情，實在太冷冰冰了。
9 寶珠	535	書排的很亂，加強整理書架。廁所也很髒，自修教室也很髒。
9 寶珠	550	環境衛生有待改進，服務人員的親切度可再加強。借書証借電腦以一次為限，希望可改善至二次為限。
9 寶珠	553	冷氣須加強。
9 寶珠	555	兒童閱覽室空調欠佳。
9 寶珠	568	新書增加的速度可以快一點，藏書量增加，有些舊書已經破爛不堪，都沒有在做汰換。
9 寶珠	571	冷氣的舒適度不夠。
9 寶珠	577	能否全年無休。
9 寶珠	581	或許新書進入快，書架的分類書，時常變，有時找書較不方便。
9 寶珠	583	對小朋友講故事，應在教室內，不准在公共場所。
9 寶珠	586	建議增添新書。
9 寶珠	591	服務態度改進。
9 寶珠	593	有一些服務人員態度很差。
9 寶珠	596	本館一點都不安靜，太吵了，無法真正靜靜舒服閱讀圖書。小朋友講故事應設一間獨立空間或至7樓，應該較為妥當。

10 翠屏	837	增設自修教室。
10 翠屏	848	音樂書籍太少，需多一些。
10 翠屏	851	假日或寒暑假期間，能維持館內的閱讀環境。
10 翠屏	854	館員於上班時間私做自己的事，應該加強管理。
10 翠屏	863	館藏可再豐富一點，常常找不到想借的書。
10 翠屏	882	有時候吵了些。
10 翠屏	883	座位可以再增加一些。
10 翠屏	888	可以多設書桌位置。
10 翠屏	890	開放至晚上 9 點。
10 翠屏	891	開放至晚上 9 點。
10 翠屏	897	如果新書上架能以 E-mail 通知，更能增加借閱的便利性。
10 翠屏	900	請館員務必管理「秩序」，不要放任小朋友在館內大聲喧嘩且旁若無人的跑跳笑鬧，彷彿置身遊樂場中。
11 南鼓山	602	樓下電梯間太暗。
11 南鼓山	610	有時自修室有點熱。
11 南鼓山	623	圖書館外環境髒亂，希望進行整理修繕或遷至其他空間，讓民眾有較親和的閱讀空間。
11 南鼓山	647	空間大一點，多辦些小活動。
11 南鼓山	655	管好小朋友的吵鬧。
11 南鼓山	658	有些書的分類會弄不清是以物品為主或性質為主，希望能統一。
11 南鼓山	670	樓下電梯經常壞掉，會導致其他人不太敢搭乘，在上樓時通常較為陰暗。
11 南鼓山	675	空間很大，待加強應用。
12 陽明	751	1.下班時間，自修室若有器具故障問題，找無對應窗口。 2.希望自修室開放時間能延長半小時至 1 小時。
12 陽明	753	書可多進一些。
12 陽明	755	1.自修室常常冷氣不足或是沒依開館時間開電燈。 2.新建設施卻漏水，室內地板很髒，沒有定時整理。 3.新書不足，常常都是語文類的。
12 陽明	757	新書與舊書數量太少，請貴館增加存書量，以供多樣選擇。
12 陽明	760	為何無法使用插電於筆記型電腦。
12 陽明	761	增加書籍。
12 陽明	769	更多經費來使場地更舒適，這裡的硬體設備已能充份使用。
12 陽明	776	建議開放時間為星期二至星期六自早上 9 點到晚上 9 點。
12 陽明	779	增加更多書籍供讀者借閱。
12 陽明	785	假日兒童秩序管理。
12 陽明	786	館內志工（學生）有部份感覺並不專業。借、還書的動線不好。
12 陽明	788	對於不擅長操作電腦的中老年人，或許館方人手不足，態度不是很有耐性。
12 陽明	790	電腦通閱的書，能夠再便利一些。
12 陽明	792	1.自動借閱只能借書，但 CD 不能一起借。 2.還書點收不確實，有時借書時會拿到上一位借書人的 CD，如果別人不還，就會造成別人沒有還的錯誤。

12 陽明	799	1.館員素質因人而異，我有遇到主動熱心幫忙解決問題者，也有遇過擺臭臉的。有些館員是義工，很難分辨。建議給各館員名牌戴上，方便申訴及獎勵。 2.實際經驗：同時有 2 位館員忙碌下，2 位館員皆不願協助借書，管理借書的那位說她沒班，要我找還書的那位，還書的那位說她處理還書，不處理借書，二人一度僵持不下，讓我覺得很無言，請她們不要把私人恩怨帶到工作上，又不知她們是義工還是真的館員，令人頭痛。
12 陽明	801	1.義工只為獲取積分，對於服務並非真心投入。 2.還書人數多一點時，效率變差。 3.正職的館員都到哪裏去了？ 4.書已歸還卻仍被要求還書，直到半年後，才能證明借書者無罪開釋，故通閱的作法不敢恭維。
12 陽明	806	在廁所及自修室的走道貼上”不要講話”的標語。 因為那個走道到飲水機，只要有人講話，裡面都很清楚，尤其大家不知道那裡隔音不好，會更大聲。
12 陽明	808	書籍仍感不足。
12 陽明	822	不知道是不是這裡為閱覽室，而非「自修室」，有時會有些雜音。
12 陽明	823	服務人員態度需再加強訓練。
12 陽明	825	館內冷氣出風口處太冷了，其他地方卻不夠涼。
13 楠仔坑	155	旅遊書籍有些變少，建議補充。
13 楠仔坑	157	希望書籍種類可以更多元化。
13 楠仔坑	164	寒暑假期間請注意小朋友的音量是否影響其他人。
13 楠仔坑	166	應確實要求帶小朋友來館內閱讀的安親班或家長做好秩序的管理，避免小朋友在館內跑動、遊戲、喧嘩，影響多數守規矩的讀者的權益，尤其是安親班。另有些讀者脫鞋將腳放在桌上或椅子上，應嚴加制止。
13 楠仔坑	171	對於假日或是學生放學後，館內便不再安靜，也未見館員規勸。
13 楠仔坑	174	書籍陳列可再整齊一點，並派人不定時檢查。
13 楠仔坑	177	新書種類可再增加。
13 楠仔坑	183	多補充各式各樣的書籍。
13 楠仔坑	189	多增加推拿按摩健康書籍。
13 楠仔坑	190	書在電腦查詢的到，可是在架上卻沒有此書，是否是庫存不準確呢？
13 楠仔坑	197	1.廁所不通風，溼氣很重。 2.兒童閱覽室，平時也都非常吵鬧，需要避免或降低小朋友奔跑的機會，以免發生危險。 3.語言學習、經濟方面的書籍不夠多。
13 楠仔坑	199	新書太少，小朋友看完書都亂丟。
13 楠仔坑	204	夏天空調不夠冷。
13 楠仔坑	205	洗手間的垃圾筒可以換成沒有蓋子或腳踩的，避免手須觸碰蓋子。
13 楠仔坑	206	TOEIC 的書可以再多點，應該制止講話太大聲的人，不然讀書環境很差。
13 楠仔坑	218	可以多增加一些書籍。

14 左營	46	電腦太少，建議增設
14 左營	49	加強圖書館裡安靜及秩序的維持
14 左營	62	圖書編類排列，經常找不到書。新書上架速度稍慢。
14 左營	66	對民眾使用圖書館的規則再教育。如：利用標語、跑馬燈提醒民眾輕聲細語。
15 左新	79	週邊汽機腳踏車停車位不足，可否借用旁邊學校用地增設停車位置。
15 左新	85	1.停車的設施不足，易造成機車亂停放的現象。 2.館內太吵，無真正專屬的閱覽室、自修室。
15 左新	86	館內的噪音太多、太大聲，應使環境品質提升，使閱讀人有安靜的空間品質。
15 左新	87	增加藏書。
15 左新	89	一樓常有家長帶小孩來，但小孩會哭鬧、大叫，使得館內十分的吵，希望館員能請家長約束小朋友，不要大吵或大叫。
15 左新	92	新的雜誌及書籍種類能更多更廣。
15 左新	99	1.環境清潔問題請務必改善。每日休館時間，請整潔維護人員確實打掃，有些死角應用吸塵器清潔，桌上亦要清潔。 2.二樓室外空間請開放，並定期清掃維護。 3.洗手間故障問題處理時間過慢，並請每日安排幾個時段清掃維護。 4.一樓假日期間過於吵雜。 5.除上述所列問題外，都還不錯，服務人員態度佳。
15 左新	103	使用者手機鈴聲、交談、講電話皆直接、大聲，尚欠一般圖書館之安寧程序。
15 左新	113	書籍太少。
15 左新	117	安寧度欠佳。
15 左新	121	書本太少，空書櫃較多，希望在左營北區多設立圖書館。
15 左新	128	太熱。
15 左新	132	可否在靜讀區桌面放置透明墊，以減少文具、計算機及其它物品產生的聲音。
15 左新	134	架上書太少。
15 左新	137	館內可多補充些新書。
15 左新	139	二樓廁所很多門不能上鎖。
15 左新	140	1.位子可再多一點，不然段考時會塞爆。 2.一、二樓吵雜程度差太多。 3.館員素質不夠好。
15 左新	141	位置太少。
15 左新	143	館藏稍嫌不足。
15 左新	144	希望位置可以再多一些，空書架能補滿書籍。
15 左新	145	環境太吵雜，書櫃與閱讀處太接近，比起大型書局更沒文化氣息，有待加強。
15 左新	149	閱讀位置應增加。