

高雄市立圖書館  
讀者服務滿意度調查之研究

報告單位：高雄市立圖書館  
中華民國 94 年 9 月 30 日

## 摘要

近年來，知識經濟來臨，唯有不斷的吸收知識，不斷的讓知識創造價值，才能在環境快速變遷中維持競爭優勢，然而圖書館在知識創造過程中扮演了蒐集資料、供給資訊的功能性角色，圖書館已成為現代人獲取資訊最便利的管道之一。鑑於此，高雄市立圖書館擬透過問卷方式之調查，得以了解讀者對本市各圖書館所提供服務品質的滿意程度與重視程度。本研究以高雄市立圖書館第二總館（文學館）暨各分館之讀者為母體，隨機均勻抽測進行問卷調查，共發放 2000 份問卷，回收 1337 份，其中發現各館滿意程度平均值皆接近 4 且不少品質問項大於 4，可見讀者對圖書館的總體服務持著正面的評價，而滿意程度中最滿意的依序是「已增加開放時間(中午不休息)」、「環境整潔」、「辦理借書證的手續」，最不滿意的依序為「典藏地方文獻資料的數量」、「期刊及雜誌的種類數量」、「接受讀者推薦書刊」。在重視與滿意程度差異分析中，只有「報紙的種類數量」不具顯著差異，其他問項皆顯著且都為重視程度平均值大於滿意程度平均值，即表示讀者認為心裡期望是大於館方所提供的服務，所以圖書館在各問項上皆有再改進的空間，以符合讀者之期望。而在獨立性分析中，以學歷對各問項最有相關，其次依序為年齡、職業、性別。

# 第壹章 緒論

## 1.1 研究背景與動機

知識經濟的來臨，近年來越來越重視知識的累積以及知識的獲取，唯有不斷地吸收，讓知識不斷的創造價值，才能在環境快速的變遷之中維持競爭優勢。W.Crawford 和 M.Gorman(1995)提出圖書館新五律，該五律：

- 1.圖書館啟發人類智慧
- 2.尊重多樣化的知識
- 3.保障民眾自由平等地獲取知識
- 4.智慧型地使用科技以增進服務
- 5.光耀過去，創造未來

描述了現代圖書館的意義。由上述可知圖書館是終身學習的場所、我們在圖書館中獲取知識，並啟發人類的智慧。Mc Porter(2000)認為知識是創造競爭優勢的來源，要隨時汲取新的知識、新的觀念，並且具備終身學習技能的觀念，才能應付瞬息萬變環境的變遷。在邁向終身學習的時代裡，知識的獲得、分享、轉化、創新，都是未來人們自我發展的源泉，而擁有大量記錄知識文件的圖書館在知識產生過程中的角色更重要，陳冠年(2003)認為圖書館在知識創造過程中所應扮演的角色為蒐集資料、供給資訊以及醞釀知識之功能，而圖書館已成為現代人獲取資訊最便利的一種管道。由上述可知，圖書館的功能與重要性。

圖書館扮演的角色不單單只是知識的提供者，更是提供知識的服務業，因為如何透過圖書館的專業以最快的速度提供給讀者所需的知識，且必須有良好的服務品質，讓顧客滿意遂成為本館所積極追求的目標。

高雄市立圖書館為提升為民服務品質績效，建立執行、追蹤、考核制度，為確保是否落實執行，所以加強統計資料應用價值、利用統計資訊評估服務的成效，之後做為本館施政措施與決策參考的指標，鑑於此，本館擬透過問卷方式之調查，了解讀者對本館各閱覽單位所提供服務品質的滿意度與重視程度，找出讀者希望本館改善的地方，藉由統計分析的方法以取得客觀、確切的數據做為本館瞭解目前的服務滿意度、讀者的實際需求，並做為進一步提出可提升服務滿意度、讀者倍增的改善方案，以期提升本館各閱覽單位效能及服務品質。

## 1.2 研究目的

基於上述的動機，本研究旨在探討高雄市立圖書館讀者，在使用圖書館各項資源、接受服務及參與活動時滿意的情形，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、分析民眾對本館的期望與滿意情形，俾可做為提昇服務之施政措施與方針，進而達到讀者倍增之目的。是故，來研究擬達到下列之研究目的：

- 1.具體瞭解市民對本館各閱覽單位的各項服務項目之滿意程度，俾了解民眾較重視之項目而提供正確之服務，針對滿意程度較低的項目進行改善，展現提昇服務品質之熱忱。
- 2.針對各項服務項目進行各閱覽單位之滿意程度評比
- 3.經由差距分析後，瞭解讀者之需求，並掌握與改善讀者對服務品質具較大認知差距的服務項目，俾可提昇本館之整體服務品質。
- 4.以性別等人口統計變數對各服務品質間進行卡方分析，俾瞭解各項人口統計變數與品質問項間是否具顯著差異。

## 第貳章 研究方法

### 2.1 研究對象

本次問卷以高雄市立圖書館第二總館（文學館）暨各分館使用讀者為對象，共 13 個閱覽單位，分別為文學館、翠屏分館、前鎮分館、寶珠分館、南鼓山分館、鹽埕分館、新興分館、三民分館、左營分館、楠梓分館、旗津分館、鼓山分館、陽明分館。將問卷放置各閱覽單位服務台，請進館讀者填閱，共計發放 2000 份問卷，無效問卷 663 份，收回率達 66.85%。

表 2.1 各閱覽單位問卷調查狀況

發放館別名稱	有效份數
文學館	206
翠屏分館	50
前鎮分館	112
寶珠分館	170
南鼓山分館	63
鹽埕分館	116
新興分館	136
三民分館	155
左營分館	3
楠梓分館	107
旗津分館	40
鼓山分館	145
陽明分館	34
總計	1337

### 2.2 問卷設計

本次問卷發放的時間從民國九十四年七月一日至八月二十日，母體為使用高雄市立圖書館第二總館（文學館）暨各分館之讀者，隨機均勻抽測在這段期間到館的讀者為樣本進行問卷調查。

本研究透過相關文獻探討，並參考上述各文獻之圖書館服務品質問項，修改成本研究的問卷，問卷如附件一。問卷內容服務滿意度的調查分為六大部份：館藏資源、館員服務態度、圖書館環境與設備、服務內容與開放時間、資訊服務的便利性及推廣活動之內容，評估其重視程度與滿意程度。滿意程度與重視程度分為非常滿意(最重視)、滿意(重視)、尚可、不滿意(不重視)、非常不滿意(最不重視)五種程度，分別為 5、4、3、2、1 分。最後將問卷調查所得資料，以 SPSS10.0

統計軟體進行各種資料的分析，將其研究發現做歸納，並進一步提出研究結論以及建議。

### 2.3 問卷信度分析

檢測的方法是採用 Cronbach' s alpha 係數來衡量，之後再進行正式的統計分析。根據 Wortzel(1979)的建議，信度係數若大於 0.7，表示信度相當高；若介於 0.7 到 0.35 間表示尚可；若小於 0.35 則為低信度。由下表可知各問項構面 Cronbach' s alpha 係數均大於 0.9，顯示本問卷各問項構面的信度相當高。

表 2.2 變數 Cronbach' s alpha 係數表

問項構面	題數	Cronbach' s alpha 係數
館藏資源	8	0.9078
館員服務態度	8	0.9519
圖書館環境與設備	10	0.9422
服務內容與開放時間	13	0.9219
資訊服務的便利性	7	0.9267
推廣活動	7	0.9533

## 第參章 實證研究分析與結果

### 3.1 有效樣本統計分析

本研究之發放問卷對象採隨機方式抽樣為主，以使用高雄市立圖書館第二總館（文學館）暨各分館之讀者為對象，共發放 2000 份，有效問卷 1337 份，回收率為 66.85%。

依據有效回收樣本資料，整理問項中人口統計變數等基本資料如下：

#### 一、性別

依據表 3.1 顯示，有效樣本之男性讀者 477 人，佔 36.4%；有效樣本之女性讀者 834 人，佔 63.6%。

#### 二、年齡

依據表 3.1 所示，7 歲以下有 10 人，佔 0.7%；7~12 歲有 165 人，佔 12.3%；13~18 歲有 221 人，佔 16.5%；19~24 歲有 143 人，佔 10.7%；25~30 歲有 123 人，佔 9.2%；31~40 歲有 345 人，佔 25.8%；41~55 歲有 279 人，佔 20.9%；55 歲以上有 51 人，佔 3.8%，其中以 31~40 歲年齡層佔 25.8% 為多數。

#### 三、教育程度

依據表 3.1 顯示，受訪讀者中具國小(含以下)學歷者有 165 人，佔 12.4%；具國中學歷者有 129 人，佔 9.7%；具高中職學歷者有 344 人，佔 25.8%；具大專院校學歷者有 608 人，佔 45.6%；具研究所學歷者有 80 人，佔 6%；其他有 7 人，佔 0.5%，其中以具大專院校學歷者 45.6% 佔多數。

#### 四、職業類別

依據表 3.1 顯示，受訪讀者的職業中，學生計 531 人，佔 39.8%；工業有 78 人，佔 5.9%；商業有 92 人，佔 6.9%；軍職有 21 人，佔 1.6%；公教業有 149 人，佔 11.2%；服務業有 133 人，佔 10%；家管有 180 人，佔 13.5%；自由業有 72 人，佔 5.4%；農林漁牧業有 3 人，佔 0.2%；退休人員有 42 人，佔 3.2%；其他有 32 人，佔 2.4%。由表中可看出學生是使用圖書館資源最多的族群。

#### 五、讀者至市立圖書館目的

讀者到圖書館的目的，以複選問項方式呈現，因此表中所統計的百分比是以占填答總人數所得出的結果。依據表 4.2 顯示，讀者使用圖書館以借還書有 1164 人，佔 42.7%；查尋資料有 414 人，佔 15.2%；看報章雜誌有 393 人，佔 14.4%；自修有 302 人，佔 11.1%；使用電腦及週邊設備有 256 人，佔 9.4%；參加推廣活動有 119 人，佔 4.4%；視聽資料有 44 人，佔 1.6%；其他有 32 人，佔 1.2%，以借還書有 1164 人，佔 42.7% 為多數。由表中可看出借還圖書與查尋資料為讀者到圖書館之主要目的，且由開放式的建議問項可知，增加更多、完整的書籍，有其必要性。

#### 六、吸引讀者使用之理由

吸引讀者到圖書館之理由，以複選問項方式呈現，因此表中所統計的百分比是以占填答總人數所得出的結果。依據表 4.2 顯示，什麼理由吸引讀者去使用圖書館，讀者認為館藏豐富有 724 人，佔 19.2%；交通便利為理由有 718

人，佔19%；設備與環境良好有704人，佔18.6%；服務態度良好有645人，佔17.1%；開放時間切合您的需要有390人，佔10.3%；資訊取得便利有373人，佔9.9%；推廣活動(如：說故事、好書交換)有193人，佔5.1%；其他有30人，佔0.8%。由上得知，以館藏豐富、交通便利、設備與環境、服務態度占較大比例，由讀者到圖書館的目的統計得知，主要為借還書與查尋資料，所以館藏豐富程度為吸引讀者的重要因素。

#### 七、其相關建議

針對讀者圖書館相關建議，是以複選問項方式呈現，因此表中所統計的百分比是以占填答總人數所得出的結果。依據表3.2顯示，讀者認為圖書館應增加圖書經費有886人，佔38.2%；應爭取國家圖書館南部分館有595人，佔25.6%；應建置安全系統有387人，佔16.7%；應增設分館有192人，佔8.3%；需打造新總館有191人，佔8.2%；其他有70人，佔3%，以應增加圖書經費有886人，佔38.2%為多數。

表 3.1 有效樣本之人口統計變數分析

基本資料	分類標準	次數	百分比(%)
性別(1311)	男	477	36.4
	女	834	63.6
年齡(1337)	7 歲以下	10	0.7
	7~12 歲	165	12.3
	13~18 歲	221	16.5
	19~24 歲	143	10.7
	25~30 歲	123	9.2
	31~40 歲	345	25.8
	41~55 歲	279	20.9
	55 歲以上	51	3.8
	學歷(1337)	國小(含以下)	165
國中		129	9.7
高中職		344	25.8
大專院校		608	45.6
研究所		80	6
其他		7	0.5
職業(1333)	學生	531	39.8
	工	78	5.9
	商	92	6.9
	軍	21	1.6
	公教	149	11.2
	服務	133	10
	家管	180	13.5

	自由業	72	5.4
	農林漁牧	3	0.2
	退休人員	42	3.2
	其他	32	2.4

表 3.2 複選題之次數分析

問項	分類	次數	百分比 (%)
請問您到市立圖書館通常是做	借還書	1164	42.7
	查尋資料	414	15.2
	看報章雜誌	393	14.4
	自修	302	11.1
	使用電腦及週邊設備	256	9.4
	參加推廣活動	119	4.4
	視聽資料	44	1.6
	其他	32	1.2
	請問吸引您使用市立圖書館的理由	館藏豐富	724
交通便利		718	19
設備與環境良好		704	18.6
服務態度良好		645	17.1
開放時間切合您的需要		390	10.3
資訊取得便利		373	9.9
推廣活動(如：說故事、好書交換)		193	5.1
其他		30	0.8
建議		增加圖書經費	886
	爭取國家圖書館南部分館	595	25.6
	安全系統之建置	387	16.7
	增設分館	192	8.3
	打造新總館	191	8.2
	其他	70	3

### 3.2 服務品質問項之重視與滿意程度分析

對服務品質之問卷進行描述性統計分析，服務品質問卷分為六個部分：館藏資源、館員服務態度、圖書館環境與設備、服務內容與開放時間、資訊服務的便利性、推廣活動，亦即分析各問項之平均數及標準差，並做概略的描述。

### 3.2.1 全部樣本之重視程度分析

經分析有效樣本之平均值得知，讀者針對問卷問項總體而論，認為最不重視的依序為「典藏地方文獻資料的數量」、「報紙的種類數量」、「接受讀者推薦書刊」，而對讀者來說最重視的依序是「一館辦證多館服務(一證通用)」、「環境整潔」、「借還書紀錄的正確性」。而以下為針對問卷六大構面各問項之重視程度簡述如下：

#### 1.館藏資源

經分析有效樣本之平均值得知，受訪者對於在「館藏資源」構面的八題問項之重視程度介於 3.69~4.09 之間。由表 3.3 顯示出，讀者認為最重視的前三項為「圖書館館藏符合您的需求」，其次為「圖書的數量」，「新書入館典藏的數量」。

#### 2.館員服務態度

讀者對於「館員服務態度」構面中的八題問項之重視程度介於 4.23~4.47 之間。由表 3.3 顯示出，讀者認為在此構面之中最重視的前三項分別為「館員的服務態度親切有禮」、「館員樂意回答您的問題」、「館員能正確的答覆您的問題」。

#### 3.圖書館環境與設備

讀者對於「圖書館環境與設備」構面中的十題問項之重視程度介於 4.22~4.61 之間。由表 3.3 顯示出，讀者認為在此構面之中最重視的前三項分別為「環境整潔」、「光線照明充足」、「閱覽空間寬敞舒適」。

#### 4.服務內容與開放時間

讀者對於「服務內容與開放時間」構面中的十三題問項之重視程度介於 4.24~4.69 之間。由表 3.3 顯示出，讀者認為在此構面之中最重視的前三項分別為「一館辦證多館服務(一證通用)」、「借還書紀錄的正確性」、「春節期間增加借閱冊數」。

#### 5.資訊服務的便利性

讀者對於「資訊服務的便利性」構面中的七題問項之重視程度介於 4.28~4.46 之間。由表 3.3 顯示出，讀者認為在此構面之中最重視的前三項分別為「圖書排架方便索取」、「圖書館網頁的查尋與資訊更新速度」、「館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)」。

#### 6.推廣活動

讀者對於「推廣活動」構面中的七題問項之重視程度介於 3.93~4.17 之間。由表 3.3 顯示出，讀者認為在此構面之中最重視的前三項分別為「好書交換」、「館藏特色之推廣」、「親子閱讀」。

表 3.3 全部樣本之品質問項重視程度分析

問卷題項		重視程度	
		平均數	標準差
<b>一、館藏資源</b>			
1	圖書館館藏符合您的需求	4.094153	0.920191
2	圖書的數量	4.067939	0.961026

3	期刊及雜誌的種類數量	3.802147	1.053793
4	報紙的種類數量	3.763441	1.102418
5	參考工具書的種類數量	3.907905	1.022387
6	新書入館典藏的數量	3.959877	1.02551
7	典藏地方文獻資料的數量	3.692071	1.075296
8	接受讀者推薦書刊	3.792087	1.021614
<b>二、館員服務態度</b>			
1	館員的服務態度親切有禮	4.478788	0.76969
2	館員會協助指導您尋找資料	4.312358	0.86638
3	館員樂意回答您的問題	4.445537	0.782366
4	館員願意協助您利用各項館藏	4.359482	0.822847
5	館員能正確的答覆您的問題	4.409712	0.78654
6	館員的處理速度快速	4.392559	0.815898
7	館員熟悉各項服務作業的操作	4.402588	0.81402
8	服務的館員人數足夠	4.239362	0.922718
<b>三、圖書館環境與設備</b>			
1	環境整潔	4.613757	0.649467
2	空調適宜	4.529501	0.706491
3	圖書館的室內佈置	4.409848	0.787156
4	閱覽空間寬敞舒適	4.535254	1.325056
5	提供足夠數量的閱覽座位	4.428788	0.828467
6	閱覽桌椅舒適平穩	4.451099	0.794803
7	動線流暢	4.394837	0.816195
8	標示清楚	4.456406	0.794157
9	光線照明充足	4.573374	0.704362
10	飲水設備	4.224924	0.970054
<b>四、服務內容與開放時間</b>			
1	一館辦證多館服務(一證通用)	4.692542	0.624327
2	借還書紀錄的正確性	4.584662	0.710222
3	借書的冊數	4.453506	0.799105
4	借閱的期限	4.484411	0.773629
5	逾期處理的方式	4.365723	0.840761
6	線上預約的服務	4.242023	0.917861
7	跨館借還書服務(通閱服務)	4.397824	1.216883
8	圖書館處理讀者抱怨的方式	4.293706	0.886647
9	辦理借書證的手續	4.405963	0.80617
10	新書展示服務	4.38626	0.81081
11	已增加開放時間(中午不休息)	4.487786	0.810221
12	考試期間的延長開放時間	4.451613	0.829163

13	春節期間增加借閱冊數	4.502294	0.803108
<b>五、資訊服務的便利性</b>			
1	圖書館網頁的查尋與資訊更新速度	4.440598	0.780301
2	圖書排架方便索取	4.469579	0.748307
3	館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	4.428571	0.802779
4	建置無線上網	4.30977	0.90713
5	提供各種藝文活動的資訊	4.281225	0.841775
6	足夠的電腦供資訊檢索	4.348101	0.827494
7	提供新進館藏資料訊息	4.375197	0.81429
<b>六、推廣活動</b>			
1	說故事	3.94847	1.07146
2	讀書會	4.012851	1.024536
3	講座	4.0136	1.007088
4	參觀讀書館	3.935223	1.069247
5	親子閱讀	4.061897	1.045326
6	好書交換	4.177368	0.988204
7	館藏特色之推廣	4.15942	0.986792

### 3.2.2 全部樣本之滿意程度分析

讀者經分析有效樣本之平均值得知，讀者針對問卷其問項總體而論，認為最不滿意的依序為「典藏地方文獻資料的數量」、「期刊及雜誌的種類數量」、「接受讀者推薦書刊」，而對讀者來說最滿意的依序是「已增加開放時間(中午不休息)」、「環境整潔」、「辦理借書證的手續」。而以下為針對問卷六大構面各問項之滿意程度簡述如下：

#### 1.館藏資源

經分析有效樣本之平均值得知，受訪者對於在「館藏資源」構面的八題問項之滿意程度介於 3.58~3.80 之間。由表 3.4 顯示出，讀者認為最滿意的前三項為「圖書館館藏符合您的需求」，其次為「報紙的種類數量」，「圖書的數量」。

#### 2.館員服務態度

讀者對於「館員服務態度」構面中的八題問項之滿意程度介於 3.97~4.33 之間。由表 3.4 顯示出，讀者認為在此構面之中最滿意的前三項分別為「館員的服務態度親切有禮」、「館員樂意回答您的問題」、「館員的處理速度快速」。

#### 3.圖書館環境與設備

讀者對於「圖書館環境與設備」構面中的十題問項之滿意程度介於 3.99~4.36 之間。由表 3.4 顯示出，讀者認為在此構面之中最滿意的前三項分別為「環境整潔」、「空調調宜」、「光線照明充足」。

#### 4.服務內容與開放時間

讀者對於「服務內容與開放時間」構面中的十三題問項之滿意程度介於 4.00~4.50 之間。由表 3.4 顯示出，讀者認為在此構面之中最滿意的前三項分別為

「一館辦證多館服務(一證通用)」、「借還書紀錄的正確性」、「辦理借書證的手續」。

#### 5. 資訊服務的便利性

讀者對於「資訊服務的便利性」構面中的七題問項之滿意程度介於 3.85~4.06 之間。由表 3.4 顯示出，讀者認為在此構面之中最滿意的前三項分別為「圖書排架方便索取」、「館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)」、「圖書館網頁的查尋與資訊更新速度」。

#### 6. 推廣活動

讀者對於「推廣活動」構面中的七題問項之滿意程度介於 3.81~3.96 之間。由表 3.4 顯示出，讀者認為在此構面之中最滿意的前三項分別為「好書交換」、「親子閱讀」、「館藏特色之推廣」。

表 3.4 全部樣本之品質問項滿意程度分析

問卷題項		滿意程度	
		平均數	標準差
<b>一、館藏資源</b>			
1	圖書館館藏符合您的需求	3.809415	0.934465
2	圖書的數量	3.697869	0.958807
3	期刊及雜誌的種類數量	3.588506	1.014476
4	報紙的種類數量	3.800618	1.002148
5	參考工具書的種類數量	3.644889	1.273378
6	新書入館典藏的數量	3.566256	1.046639
7	典藏地方文獻資料的數量	3.584746	0.980605
8	接受讀者推薦書刊	3.622671	0.988912
<b>二、館員服務態度</b>			
1	館員的服務態度親切有禮	4.331312	0.838298
2	館員會協助指導您尋找資料	4.172231	0.88774
3	館員樂意回答您的問題	4.296128	0.821681
4	館員願意協助您利用各項館藏	4.198933	0.849947
5	館員能正確的答覆您的問題	4.207317	0.856442
6	館員的處理速度快速	4.225856	0.872339
7	館員熟悉各項服務作業的操作	4.21309	0.875465
8	服務的館員人數足夠	3.977099	1.013776
<b>三、圖書館環境與設備</b>			
1	環境整潔	4.363843	0.791702
2	空調適宜	4.265507	0.830807
3	圖書館的室內佈置	4.187976	0.865066
4	閱覽空間寬敞舒適	4.191958	0.898169
5	提供足夠數量的閱覽座位	4.012889	1.02057

6	閱覽桌椅舒適平穩	4.059002	0.951272
7	動線流暢	4.11912	0.902329
8	標示清楚	4.087121	0.924349
9	光線照明充足	4.242998	0.869952
10	飲水設備	3.995437	1.017343
<b>四、服務內容與開放時間</b>			
1	一館辦證多館服務(一證通用)	4.508706	0.775647
2	借還書紀錄的正確性	4.359091	0.813919
3	借書的冊數	4.103343	1.466987
4	借閱的期限	4.211407	1.641645
5	逾期處理的方式	4.116883	0.930751
6	線上預約的服務	4.025741	0.930929
7	跨館借還書服務(通閱服務)	4.071038	0.961987
8	圖書館處理讀者抱怨的方式	4.004655	0.936647
9	辦理借書證的手續	4.302591	0.829873
10	新書展示服務	4.134763	0.943736
11	已增加開放時間(中午不休息)	4.398782	0.821937
12	考試期間的延長開放時間	4.32924	0.864808
13	春節期間增加借閱冊數	4.355505	0.858679
<b>五、資訊服務的便利性</b>			
1	圖書館網頁的查尋與資訊更新速度	3.996838	0.922635
2	圖書排架方便索取	4.06343	0.89926
3	館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	4.004812	0.931856
4	建置無線上網	3.945513	1.011678
5	提供各種藝文活動的資訊	3.983373	0.919351
6	足夠的電腦供資訊檢索	3.854183	1.006484
7	提供新進館藏資料訊息	3.951394	0.948446
<b>六、推廣活動</b>			
1	說故事	3.858545	0.960142
2	讀書會	3.88023	0.933113
3	講座	3.81626	0.934152
4	參觀圖書館	3.864686	0.940777
5	親子閱讀	3.931148	0.926422
6	好書交換	3.96732	0.929525
7	館藏特色之推廣	3.906557	0.95654

如上述之分析，本研究亦同時對各分館進行讀者重視程度與滿意程度重之分析，茲將有效問卷對各分館的最滿意、最不滿意的前三項服務品質問項、及最重視、最不重視的前後三項服務品質問項，彙總於下表 3.5，表示高雄市讀者對本

館之見解與被服務之滿意情形，俾供本館了解讀者希望圖書館需改變和對圖書館的要求和期望。而各閱覽單位可依據此了解讀者所期望的服務和本館所認知到的重點是否相同，並且據此改善期提升讀者滿意度。

唯仍需強調受訪者對本館各閱覽單位最不滿意與最不重視的三項服務品質問項其平均值皆有大於 3.4。

表 3.5 各閱覽單位最滿意、最不滿意、最重視、最不重視之品質屬性

館別	問項	最滿意前三項	最不滿意後三項	最重視前三項	最不重視後三項
文學館	館藏資源	期刊及雜誌的種類數量	參考工具書的種類數量	圖書館館藏符合您的需求	典藏地方文獻資料的數量
		圖書館館藏符合您的需求	典藏地方文獻資料的數量	期刊及雜誌的種類數量	參考工具書的種類數量
		報紙的種類數量	圖書的數量	接受讀者推薦書刊	報紙的種類數量
	館員服務態度	館員樂意回答您的問題	服務的館員人數足夠	館員的服務態度親切有禮	服務的館員人數足夠
		館員的服務態度親切有禮	館員能正確的答覆您的問題	館員樂意回答您的問題	館員會協助指導您尋找資料
		館員會協助指導您尋找資料	館員的處理速度快	館員能正確的答覆您的問題	館員熟悉各項服務作業的操作
	圖書館環境與設備	環境整潔	提供足夠數量的閱覽座位	環境整潔	飲水設備
		空調適宜	閱覽桌椅舒適平穩	空調適宜	動線流暢
		圖書館的室內佈置	光線照明充足	光線照明充足	閱覽桌椅舒適平穩
	服務內容與開放時間	借閱的期限	圖書館處理讀者抱怨的方式	一館辦證多館服務(一證通用)	春節期間增加借閱冊數
		一館辦證多館服務(一證通用)	借書的冊數	借還書紀錄的正確性	線上預約的服務
		已增加開放時間(中午不休息)	線上預約的服務	已增加開放時間(中午不休息)	考試期間的延長開放時間
	資訊服務的便利性	提供新進館藏資料訊息	館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	圖書館網頁的查尋與資訊更新速度	提供各種藝文活動的資訊
		提供各種藝文活動的資訊	建置無線上網	館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	提供新進館藏資料訊息
		圖書排架方便索取	足夠的電腦供資訊檢索	圖書排架方便索取	足夠的電腦供資訊檢索
	推廣活動	好書交換	親子閱讀	好書交換	參觀讀書館
		講座	說故事	館藏特色之推廣	說故事
		館藏特色之推廣	參觀讀書館	講座	親子閱讀

館別	問項	最滿意前三項	最不滿意後三項	最重視前三項	最不重視後三項	
翠屏分館	館藏資源	參考工具書的種類數量	期刊及雜誌的種類數量	圖書館館藏符合您的需求	期刊及雜誌的種類數量	
		圖書館館藏符合您的需求	典藏地方文獻資料的數量	報紙的種類數量	典藏地方文獻資料的數量	
		圖書的數量	接受讀者推薦書刊	參考工具書的種類數量	圖書的數量	
	館員服務態度	館員的處理速度快速	服務的館員人數足夠	館員的服務態度親切有禮	館員會協助指導您尋找資料	
		館員的服務態度親切有禮	館員會協助指導您尋找資料	館員的處理速度快速	服務的館員人數足夠	
		服務的館員人數足夠	館員願意協助您利用各項館藏	館員樂意回答您的問題、館員熟悉各項服務作業的操作	館員願意協助您利用各項館藏	
	圖書館環境與設備	空調適宜	標示清楚	環境整潔	提供足夠數量的閱覽座位	
		環境整潔	動線流暢	空調適宜	飲水設備	
		光線照明充足	提供足夠數量的閱覽座位	光線照明充足	動線流暢	
	服務內容與開放時間	辦理借書證的手續	線上預約的服務	一館辦證多館服務(一證通用)	線上預約的服務	
		一館辦證多館服務(一證通用)	跨館借還書服務(通閱服務)	已增加開放時間(中午不休息)	逾期處理的方式	
		借還書紀錄的正確性	借書的冊數	春節期間增加借閱冊數	跨館借還書服務(通閱服務)	
	資訊服務的便利性	館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	提供各種藝文活動的資訊	館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	建置無線上網	
		圖書排架方便索取	建置無線上網	圖書館網頁的查尋與資訊更新速度	提供各種藝文活動的資訊	
		圖書館網頁的查尋與資訊更新速度	提供新進館藏資料訊息	圖書排架方便索取	足夠的電腦供資訊檢索	
	推廣活動	好書交換	講座	好書交換	講座	
		館藏特色之推廣	說故事	館藏特色之推廣	說故事	
		親子閱讀	參觀讀書館	親子閱讀參觀讀書館	讀書會	
	館	問項	最滿意前三項	最不滿意後三項	最重視前三項	最不重視後三項

別					
前鎮分館	館藏資源	圖書館館藏符合您的需求	期刊及雜誌的種類數量	新書入館典藏的數量	典藏地方文獻資料的數量
		報紙的種類數量	典藏地方文獻資料的數量	圖書的數量	接受讀者推薦書刊
		圖書的數量	新書入館典藏的數量	圖書館館藏符合您的需求	期刊及雜誌的種類數量
	館員服務態度	館員的服務態度親切有禮	服務的館員人數足夠	館員的服務態度親切有禮	服務的館員人數足夠
		館員樂意回答您的問題	館員的處理速度快	館員樂意回答您的問題	館員願意協助您利用各項館藏
		館員熟悉各項服務作業的操作	館員能正確的答覆您的問題	館員熟悉各項服務作業的操作	館員會協助指導您尋找資料 館員的處理速度快速
	圖書館環境與設備	環境整潔	飲水設備	光線照明充足	飲水設備
		光線照明充足	提供足夠數量的閱覽座位	環境整潔	圖書館的室內佈置
		空調適宜	動線流暢	空調適宜	動線流暢
	服務內容與開放時間	一館辦證多館服務(一證通用)	圖書館處理讀者抱怨的方式	借還書紀錄的正確性	考試期間的延長開放時間
		已增加開放時間(中午不休息)	線上預約的服務	一館辦證多館服務(一證通用)	線上預約的服務
		辦理借書證的手續	跨館借還書服務(通閱服務)	借書的冊數 借閱的期限	新書展示服務
	資訊服務的便利性	提供各種藝文活動的資訊	足夠的電腦供資訊檢索	圖書排架方便索取	建置無線上網
		圖書館網頁的查尋與資訊更新速度	建置無線上網	圖書館網頁的查尋與資訊更新速度	提供各種藝文活動的資訊
		館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	提供新進館藏資料訊息	館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	提供新進館藏資料訊息
	推廣活動	好書交換	講座	館藏特色之推廣	說故事
		館藏特色之推廣	讀書會	親子閱讀	讀書會
		親子閱讀	說故事	好書交換	講座

館別	問項	最滿意前三項	最不滿意後三項	最重視前三項	最不重視後三項
寶珠分館	館藏資源	參考工具書的種類數量	新書入館典藏的數量	圖書館館藏符合您的需求	報紙的種類數量
		報紙的種類數量	典藏地方文獻資料的數量	圖書的數量	典藏地方文獻資料的數量
		圖書館館藏符合您的需求	期刊及雜誌的種類數量	新書入館典藏的數量	期刊及雜誌的種類數量
	館員服務態度	館員的服務態度親切有禮	服務的館員人數足夠	館員的服務態度親切有禮	館員會協助指導您尋找資料
		館員樂意回答您的問題	館員熟悉各項服務作業的操作	館員樂意回答您的問題	服務的館員人數足夠
		館員願意協助您利用各項館藏	館員的處理速度快	館員能正確的答覆您的問題	館員熟悉各項服務作業的操作
	圖書館環境與設備	環境整潔	飲水設備	環境整潔	飲水設備
		光線照明充足	提供足夠數量的閱覽座位	光線照明充足	圖書館的室內佈置
		空調適宜	標示清楚	空調適宜	提供足夠數量的閱覽座位
	服務內容與開放時間	一館辦證多館服務(一證通用)	圖書館處理讀者抱怨的方式	一館辦證多館服務(一證通用)	線上預約的服務
		已增加開放時間(中午不休息)	線上預約的服務	春節期間增加借閱冊數	跨館借還書服務(通閱服務)
		春節期間增加借閱冊數	新書展示服務	借還書紀錄的正確性	新書展示服務
	資訊服務的便利性	圖書排架方便索取	足夠的電腦供資訊檢索	圖書館網頁的查尋與資訊更新速度	建置無線上網
		圖書館網頁的查尋與資訊更新速度	提供新進館藏資料訊息	圖書排架方便索取	提供各種藝文活動的資訊
		館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	建置無線上網	館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	足夠的電腦供資訊檢索
	推廣活動	好書交換	講座	好書交換	參觀讀書館
		說故事	參觀讀書館	館藏特色之推廣	說故事
		讀書會	親子閱讀	親子閱讀	讀書會

館別	問項	最滿意前三項	最不滿意後三項	最重視前三項	最不重視後三項
南鼓山分館	館藏資源	典藏地方文獻資料的數量	圖書的數量	圖書館館藏符合您的需求	接受讀者推薦書刊
		圖書館館藏符合您的需求	報紙的種類數量	圖書的數量	期刊及雜誌的種類數量
		接受讀者推薦書刊	新書入館典藏的數量	典藏地方文獻資料的數量	報紙的種類數量
館員服務態度	館員的服務態度親切有禮	服務的館員人數足夠	館員的服務態度親切有禮	服務的館員人數足夠	服務的館員人數足夠
	館員會協助指導您尋找資料	館員熟悉各項服務作業的操作	館員樂意回答您的問題	館員熟悉各項服務作業的操作	館員熟悉各項服務作業的操作
	館員願意協助您利用各項館藏	館員能正確的答覆您的問題	館員會協助指導您尋找資料	館員能正確的答覆您的問題	館員能正確的答覆您的問題
圖書館環境與設備	環境整潔	標示清楚	圖書館的室內佈置	環境整潔	環境整潔
	閱覽空間寬敞舒適	圖書館的室內佈置	動線流暢	閱覽空間寬敞舒適	光線照明充足
	提供足夠數量的閱覽座位	閱覽桌椅舒適平穩 飲水設備	標示清楚	閱覽空間寬敞舒適	閱覽空間寬敞舒適
服務內容與開放時間	借還書紀錄的正確性	線上預約的服務	借還書紀錄的正確性	借還書紀錄的正確性	考試期間的延長開放時間
	一館辦證多館服務(一證通用)	跨館借還書服務(通閱服務)	一館辦證多館服務(一證通用)	借閱的期限	借閱的期限
	借書的冊數	圖書館處理讀者抱怨的方式	春節期間增加借閱冊數	辦理借書證的手續	辦理借書證的手續
資訊服務的便利性	圖書館網頁的查尋與資訊更新速度	足夠的電腦供資訊檢索	館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	提供新進館藏資料訊息	提供新進館藏資料訊息
	圖書排架方便索取	建置無線上網	圖書館網頁的查尋與資訊更新速度	足夠的電腦供資訊檢索	足夠的電腦供資訊檢索
	館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	提供各種藝文活動的資訊提供新進館藏資料訊息	圖書排架方便索取	建置無線上網	建置無線上網
推廣活動	參觀讀書館	說故事	親子閱讀	講座	講座
	親子閱讀	讀書會	好書交換	說故事	說故事
	館藏特色之推廣	講座	館藏特色之推廣	讀書會	讀書會

館別	問項	最滿意前三項	最不滿意後三項	最重視前三項	最不重視後三項
鹽埕分館	館藏資源	圖書館館藏符合您的需求	接受讀者推薦書刊	圖書館館藏符合您的需求	典藏地方文獻資料的數量
		圖書的數量	新書入館典藏的數量	新書入館典藏的數量	報紙的種類數量
		報紙的種類數量	參考工具書的種類數量	圖書的數量	期刊及雜誌的種類數量
	館員服務態度	館員的服務態度親切有禮	服務的館員人數足夠	館員樂意回答您的問題	服務的館員人數足夠
		館員樂意回答您的問題	館員願意協助您利用各項館藏	館員能正確的答覆您的問題	館員會協助指導您尋找資料
		館員熟悉各項服務作業的操作	館員能正確的答覆您的問題	館員的服務態度親切有禮	館員願意協助您利用各項館藏
	圖書館環境與設備	環境整潔	提供足夠數量的閱覽座位	圖書館的室內佈置	閱覽桌椅舒適平穩
		光線照明充足	閱覽桌椅舒適平穩	環境整潔	標示清楚
		空調適宜	飲水設備	提供足夠數量的閱覽座位	動線流暢
	服務內容與開放時間	借還書紀錄的正確性	線上預約的服務	借還書紀錄的正確性	考試期間的延長開放時間
		一館辦證多館服務(一證通用)	跨館借還書服務(通閱服務)	一館辦證多館服務(一證通用)	借閱的期限
		借書的冊數	圖書館處理讀者抱怨的方式	春節期間增加借閱冊數	辦理借書證的手續
	資訊服務的便利性	圖書排架方便索取	足夠的電腦供資訊檢索	提供各種藝文活動的資訊	館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)
		提供各種藝文活動的資訊	圖書館網頁的查尋與資訊更新速度	圖書排架方便索取	圖書館網頁的查尋與資訊更新速度
		提供新進館藏資料訊息	建置無線上網	足夠的電腦供資訊檢索	建置無線上網
	推廣活動	好書交換	講座	館藏特色之推廣	參觀讀書館
		親子閱讀	參觀讀書館	好書交換	講座
		說故事	讀書會	親子閱讀	讀書會

館別	問項	最滿意前三項	最不滿意後三項	最重視前三項	最不重視後三項
新興分館	館藏資源	報紙的種類數量	新書入館典藏的數量	圖書館館藏符合您的需求	典藏地方文獻資料的數量
		圖書館館藏符合您的需求	期刊及雜誌的種類數量	圖書的數量	接受讀者推薦書刊
		圖書的數量	典藏地方文獻資料的數量	期刊及雜誌的種類數量	報紙的種類數量
	館員服務態度	館員的服務態度親切有禮	服務的館員人數足夠	館員的服務態度親切有禮	服務的館員人數足夠
		館員樂意回答您的問題	館員會協助指導您尋找資料	館員熟悉各項服務作業的操作	館員願意協助您利用各項館藏
		館員的處理速度快速	館員願意協助您利用各項館藏	館員能正確的答覆您的問題	館員會協助指導您尋找資料
	圖書館環境與設備	環境整潔	飲水設備	環境整潔	飲水設備
		空調適宜	閱覽桌椅舒適平穩	光線照明充足	圖書館的室內佈置
		光線照明充足	標示清楚	空調適宜	動線流暢
	服務內容與開放時間	一館辦證多館服務(一證通用)	借書的冊數	一館辦證多館服務(一證通用)	圖書館處理讀者抱怨的方式
		借還書紀錄的正確性	圖書館處理讀者抱怨的方式	借還書紀錄的正確性	辦理借書證的手續
		已增加開放時間(中午不休息)	線上預約的服務	借閱的期限	線上預約的服務
	資訊服務的便利性	圖書排架方便索取	足夠的電腦供資訊檢索	圖書排架方便索取	提供各種藝文活動的資訊
		館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	提供各種藝文活動的資訊	圖書館網頁的查尋與資訊更新速度	足夠的電腦供資訊檢索
		圖書館網頁的查尋與資訊更新速度	建置無線上網	館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	建置無線上網
	推廣活動	好書交換	參觀讀書館	讀書會	參觀讀書館
		讀書會	講座	講座	說故事
		說故事	館藏特色之推廣	館藏特色之推廣	親子閱讀

館別	問項	最滿意前三項	最不滿意後三項	最重視前三項	最不重視後三項
三民分館	館藏資源	報紙的種類數量	典藏地方文獻資料的數量	圖書館館藏符合您的需求	典藏地方文獻資料的數量
		圖書館館藏符合您的需求	新書入館典藏的數量	圖書的數量	報紙的種類數量
		圖書的數量	接受讀者推薦書刊	新書入館典藏的數量	接受讀者推薦書刊
	館員服務態度	館員的服務態度親切有禮	服務的館員人數足夠	館員的服務態度親切有禮	服務的館員人數足夠
		館員樂意回答您的問題	館員願意協助您利用各項館藏	館員樂意回答您的問題	館員會協助指導您尋找資料
		館員的處理速度快速	館員會協助指導您尋找資料	館員的處理速度快	館員願意協助您利用各項館藏
	圖書館環境與設備	環境整潔	提供足夠數量的閱覽座位	環境整潔	飲水設備
		光線照明充足	閱覽桌椅舒適平穩	光線照明充足	動線流暢
		空調適宜	動線流暢	空調適宜	圖書館的室內佈置
	服務內容與開放時間	一館辦證多館服務(一證通用)	圖書館處理讀者抱怨的方式	一館辦證多館服務(一證通用)	圖書館處理讀者抱怨的方式
		已增加開放時間(中午不休息)	借書的冊數	借還書紀錄的正確性	線上預約的服務
		考試期間的延長開放時間	跨館借還書服務(通閱服務)	已增加開放時間(中午不休息)	辦理借書證的手續
	資訊服務的便利性	館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	足夠的電腦供資訊檢索	圖書排架方便索取	提供各種藝文活動的資訊
		提供新進館藏資料訊息	建置無線上網	館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	建置無線上網
		圖書館網頁的查尋與資訊更新速度	提供各種藝文活動的資訊	圖書館網頁的查尋與資訊更新速度	提供新進館藏資料訊息
	推廣活動	親子閱讀	說故事	好書交換	參觀讀書館
		好書交換	講座	館藏特色之推廣	說故事
		館藏特色之推廣	讀書會	親子閱讀	講座

館別	問項	最滿意前三項	最不滿意後三項	最重視前三項	最不重視後三項
楠梓分館	館藏資源	報紙的種類數量	期刊及雜誌的種類數量	圖書的數量	典藏地方文獻資料的數量
		圖書的數量	新書入館典藏的數量	圖書館館藏符合您的需求	期刊及雜誌的種類數量
		參考工具書的種類數量	典藏地方文獻資料的數量	參考工具書的種類數量	報紙的種類數量
	館員服務態度	館員樂意回答您的問題	館員會協助指導您尋找資料	館員的服務態度親切有禮	館員會協助指導您尋找資料
		館員的服務態度親切有禮	服務的館員人數足夠	館員樂意回答您的問題	服務的館員人數足夠
		館員能正確的答覆您的問題	館員的處理速度快	館員能正確的答覆您的問題	館員的處理速度快
	圖書館環境與設備	空調適宜	提供足夠數量的閱覽座位	環境整潔	飲水設備
		環境整潔	飲水設備	光線照明充足	提供足夠數量的閱覽座位
		圖書館的室內佈置	閱覽桌椅舒適平穩	空調適宜	圖書館的室內佈置
	服務內容與開放時間	一館辦證多館服務(一證通用)	新書展示服務	一館辦證多館服務(一證通用)	線上預約的服務
		已增加開放時間(中午不休息)	線上預約的服務	借閱的期限	圖書館處理讀者抱怨的方式
		春節期間增加借閱冊數	圖書館處理讀者抱怨的方式	借還書紀錄的正確性	新書展示服務
	資訊服務的便利性	圖書館網頁的查尋與資訊更新速度	足夠的電腦供資訊檢索	館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	提供各種藝文活動的資訊
		提供各種藝文活動的資訊	提供新進館藏資料訊息	圖書排架方便索取	建置無線上網
		館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	圖書排架方便索取	圖書館網頁的查尋與資訊更新速度足夠的電腦供資訊檢索	提供新進館藏資料訊息
	推廣活動	親子閱讀	講座	親子閱讀	參觀讀書館
		讀書會	參觀讀書館	館藏特色之推廣	說故事
		說故事	館藏特色之推廣	好書交換	讀書會

館別	問項	最滿意前三項	最不滿意後三項	最重視前三項	最不重視後三項
旗津分館	館藏資源	報紙的種類數量	期刊及雜誌的種類數量	新書入館典藏的數量	期刊及雜誌的種類數量
		圖書館館藏符合您的需求	典藏地方文獻資料的數量	圖書館館藏符合您的需求	典藏地方文獻資料的數量
		新書入館典藏的數量	圖書的數量	圖書的數量	報紙的種類數量
	館員服務態度	館員熟悉各項服務作業的操作	服務的館員人數足夠	館員熟悉各項服務作業的操作	服務的館員人數足夠
		館員的服務態度親切有禮	館員會協助指導您尋找資料	館員能正確的答覆您的問題	館員會協助指導您尋找資料
		館員樂意回答您的問題	館員能正確的答覆您的問題	館員的處理速度快	館員願意協助您利用各項館藏
	圖書館環境與設備	光線照明充足	閱覽桌椅舒適平穩	光線照明充足	飲水設備
		動線流暢	提供足夠數量的閱覽座位	空調適宜	提供足夠數量的閱覽座位
		環境整潔	標示清楚	閱覽空間寬敞舒適	閱覽桌椅舒適平穩
	服務內容與開放時間	一館辦證多館服務(一證通用)	圖書館處理讀者抱怨的方式	一館辦證多館服務(一證通用)	線上預約的服務
		辦理借書證的手續	線上預約的服務	借書的冊數	圖書館處理讀者抱怨的方式
		考試期間的延長開放時間	借閱的期限	辦理借書證的手續	已增加開放時間(中午不休息)
	資訊服務的便利性	館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	建置無線上網	提供新進館藏資料訊息	建置無線上網
		圖書排架方便索取	足夠的電腦供資訊檢索	足夠的電腦供資訊檢索	圖書館網頁的查尋與資訊更新速度
		提供各種藝文活動的資訊	圖書館網頁的查尋與資訊更新速度提供新進館藏資料訊息	館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	圖書排架方便索取
	推廣活動	說故事	講座	好書交換	講座
		讀書會	館藏特色之推廣	館藏特色之推廣	參觀讀書館
		親子閱讀	參觀讀書館	說故事	親子閱讀

館別	問項	最滿意前三項	最不滿意後三項	最重視前三項	最不重視後三項
鼓山分館	館藏資源	報紙的種類數量	新書入館典藏的數量	圖書的數量	典藏地方文獻資料的數量
		圖書館館藏符合您的需求	典藏地方文獻資料的數量	圖書館館藏符合您的需求	報紙的種類數量
		圖書的數量	期刊及雜誌的種類數量	新書入館典藏的數量	期刊及雜誌的種類數量
	館員服務態度	館員的服務態度親切有禮	館員會協助指導您尋找資料	館員樂意回答您的問題	館員會協助指導您尋找資料
		館員樂意回答您的問題	館員願意協助您利用各項館藏	館員的處理速度快	館員願意協助您利用各項館藏
		館員的處理速度快	服務的館員人數足夠	館員的服務態度親切有禮	服務的館員人數足夠
	圖書館環境與設備	環境整潔	標示清楚	環境整潔	飲水設備
		光線照明充足	飲水設備	光線照明充足	動線流暢
		閱覽空間寬敞舒適	閱覽桌椅舒適平穩	空調適宜	圖書館的室內佈置
	服務內容與開放時間	一館辦證多館服務(一證通用)	線上預約的服務	一館辦證多館服務(一證通用)	圖書館處理讀者抱怨的方式
		已增加開放時間(中午不休息)	圖書館處理讀者抱怨的方式	借還書紀錄的正確性	線上預約的服務
		借還書紀錄的正確性	借書的冊數	春節期間增加借閱冊數	新書展示服務
	資訊服務的便利性	圖書排架方便索取	足夠的電腦供資訊檢索	圖書排架方便索取	建置無線上網
		提供各種藝文活動的資訊	提供新進館藏資料訊息	館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	提供各種藝文活動的資訊
		建置無線上網	館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	圖書館網頁的查尋與資訊更新速度	足夠的電腦供資訊檢索
	推廣活動	親子閱讀	講座	好書交換	參觀讀書館
		好書交換	讀書會	館藏特色之推廣	說故事
		參觀讀書館	館藏特色之推廣	親子閱讀	讀書會

館別	問項	最滿意前三項	最不滿意後三項	最重視前三項	最不重視後三項
陽明分館	館藏資源	圖書館館藏符合您的需求	新書入館典藏的數量	圖書館館藏符合您的需求	期刊及雜誌的種類數量
		報紙的種類數量	圖書的數量	圖書的數量	接受讀者推薦書刊
		接受讀者推薦書刊	期刊及雜誌的種類數量	新書入館典藏的數量	參考工具書的種類數量
	館員服務態度	館員的服務態度親切有禮	館員會協助指導您尋找資料	館員的服務態度親切有禮	館員會協助指導您尋找資料
		館員熟悉各項服務作業的操作	館員願意協助您利用各項館藏	館員樂意回答您的問題	服務的館員人數足夠
		館員的處理速度快速	服務的館員人數足夠	館員熟悉各項服務作業的操作	館員的處理速度快速
	圖書館環境與設備	光線照明充足	飲水設備	光線照明充足	飲水設備
		環境整潔	圖書館的室內佈置	環境整潔	圖書館的室內佈置
		閱覽空間寬敞舒適	標示清楚	空調適宜	動線流暢
	服務內容與開放時間	借還書紀錄的正確性	線上預約的服務	一館辦證多館服務(一證通用)	線上預約的服務
		考試期間的延長開放時間	圖書館處理讀者抱怨的方式	考試期間的延長開放時間	辦理借書證的手續
		一館辦證多館服務(一證通用)	新書展示服務	已增加開放時間(中午不休息)	跨館借還書服務(通閱服務)
	資訊服務的便利性	圖書排架方便索取	足夠的電腦供資訊檢索	圖書排架方便索取	提供各種藝文活動的資訊
		館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	提供新進館藏資料訊息	圖書館網頁的查尋與資訊更新速度	建置無線上網
		圖書館網頁的查尋與資訊更新速度	建置無線上網	提供新進館藏資料訊息	足夠的電腦供資訊檢索
	推廣活動	好書交換	講座	館藏特色之推廣	參觀讀書館
		親子閱讀	說故事	好書交換	說故事
		館藏特色之推廣	參觀讀書館	讀書會	親子閱讀

### 3.3 服務品質問項之重視與滿意的差異分析

為瞭解讀者之需求，並掌握與改善讀者對服務品質具較大認知差距的服務項目，俾提昇本館之整體服務品質，本研究以成對 t 檢定進行分析，探討各問項間重視與滿意程度是否具有顯著差異，檢定假設舉例如下：

H0：對服務品質各問項之重視與滿意程度無差異。

H1：對服務品質各問項之重視與滿意程度有差異。

當分析結果拒絕 H0 時，顯示服務品質各問項之重視程度與滿意程度有顯著差異。

本節將透過成對 T 檢定，進行全部樣本之各服務品質問項重視與滿意程度之差異分析。分析資料彙總於表 3.6。從表 3.6「報紙的種類數量」在  $\alpha=0.01$  水準下不具顯著差異，這表示讀者對該問項在心裡期望與接受館方服務之滿意沒有落差；而「參觀圖書館」 $\alpha=0.05$  水準下，亦達顯著差異，這表示讀者對該問項在心裡期望與接受館方服務之滿意是有落差的。

表 3.6 服務品質問項的差異分析

問卷題項	重視平均值	滿意平均值	差異平均值	T 值	顯著性
<b>一、館藏資源</b>					
1 圖書館館藏符合您的需求	4.0942	3.8094	0.2859	10.339	**
2 圖書的數量	4.0679	3.6979	0.3692	13.428	**
3 期刊及雜誌的種類數量	3.8021	3.5885	0.2145	7.239	**
4 報紙的種類數量	3.7634	3.8006	-0.039	-1.385	
5 參考工具書的種類數量	3.9079	3.6449	0.2631	7.2276	**
6 新書入館典藏的數量	3.9599	3.5663	0.3851	12.639	**
7 典藏地方文獻資料的數量	3.6921	3.5847	0.1017	3.7223	**
8 接受讀者推薦書刊	3.7921	3.6227	0.1617	6.017	**
<b>二、館員服務態度</b>					
1 館員的服務態度親切有禮	4.4788	4.3313	0.1466	7.0233	**
2 館員會協助指導您尋找資料	4.3124	4.1722	0.1352	6.0695	**
3 館員樂意回答您的問題	4.4455	4.2961	0.1448	7.2901	**
4 館員願意協助您利用各項館藏	4.3595	4.1989	0.1535	7.2907	**
5 館員能正確的答覆您的問題	4.4097	4.2073	0.2008	9.5741	**
6 館員的處理速度快速	4.3926	4.2259	0.1659	7.7302	**
7 館員熟悉各項服務作業的操作	4.4026	4.2131	0.1818	8.5177	**
8 服務的館員人數足夠	4.2394	3.9771	0.2608	9.4222	**
<b>三、圖書館環境與設備</b>					
1 環境整潔	4.6138	4.3638	0.2445	12.787	**

2	空調適宜	4.5295	4.2655	0.2571	12.267	**
3	圖書館的室內佈置	4.4098	4.188	0.2149	9.6054	**
4	閱覽空間寬敞舒適	4.5353	4.192	0.3395	9.0193	**
5	提供足夠數量的閱覽座位	4.4288	4.0129	0.4083	15.109	**
6	閱覽桌椅舒適平穩	4.4511	4.059	0.3893	15.699	**
7	動線流暢	4.3948	4.1191	0.2688	12.087	**
8	標示清楚	4.4564	4.0871	0.3622	15.564	**
9	光線照明充足	4.5734	4.243	0.3295	14.874	**
10	飲水設備	4.2249	3.9954	0.2283	8.4201	**
<b>四、服務內容與開放時間</b>						
1	一館辦證多館服務(一證通用)	4.6925	4.5087	0.1824	9.9423	**
2	借還書紀錄的正確性	4.5847	4.3591	0.2224	11.41	**
3	借書的冊數	4.4535	4.1033	0.3511	8.4586	**
4	借閱的期限	4.4844	4.2114	0.2733	6.0486	**
5	逾期處理的方式	4.3657	4.1169	0.2475	10.172	**
6	線上預約的服務	4.242	4.0257	0.2138	8.8393	**
7	跨館借還書服務(通閱服務)	4.3978	4.071	0.3215	9.1217	**
8	圖書館處理讀者抱怨的方式	4.2937	4.0047	0.2871	11.452	**
9	辦理借書證的手續	4.406	4.3026	0.0976	4.8099	**
10	新書展示服務	4.3863	4.1348	0.2444	10.058	**
11	已增加開放時間(中午不休息)	4.4878	4.3988	0.0871	4.2298	**
12	考試期間的延長開放時間	4.4516	4.3292	0.126	5.8834	**
13	春節期間增加借閱冊數	4.5023	4.3555	0.1422	6.3317	**
<b>五、資訊服務的便利性</b>						
1	圖書館網頁的查尋與資訊更新速度	4.4406	3.9968	0.4392	16.969	**
2	圖書排架方便索取	4.4696	4.0634	0.4095	17.017	**
3	館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	4.4286	4.0048	0.4254	16.484	**
4	建置無線上網	4.3098	3.9455	0.3618	12.453	**
5	提供各種藝文活動的資訊	4.2812	3.9834	0.2966	12.23	**
6	足夠的電腦供資訊檢索	4.3481	3.8542	0.4923	16.888	**
7	提供新進館藏資料訊息	4.3752	3.9514	0.421	16.4	**
<b>六、推廣活動</b>						
1	說故事	3.9485	3.8585	0.0835	3.234	**
2	讀書會	4.0129	3.8802	0.1226	4.7406	**
3	講座	4.0136	3.8163	0.1913	7.0922	**
4	參觀讀書館	3.9352	3.8647	0.0659	2.5202	*
5	親子閱讀	4.0619	3.9311	0.1275	5.0631	**
6	好書交換	4.1774	3.9673	0.2048	8.1411	**
7	館藏特色之推廣	4.1594	3.9066	0.2508	9.6406	**

## 第肆章 結論與建議

本章重點為根據第參章資料分析所綜合歸納整理的結論。

### 4.1 結論

#### 一、調查樣本人口統計變數資料分析

發放問卷 2000 份，回收 1337 份，發現在受訪者以女性居多，佔有效樣本 63.6%，年齡分佈以 31~40 歲為主，佔有效樣本的 25.8%；並且以大專院校學歷為主，佔有效樣本的 45.6%；職業以學生為主；於使用市圖之各項功能以借還書(佔 42.7% 為最多)，其次為查尋資料(佔 15.2%)、看報章雜誌(佔 14.4%)、自修(佔 11.1%)、使用電腦及週邊設備(佔 9.4%)、參加推廣活動(佔 4.4%)、視聽資料(佔 1.6%)、其他(佔 1.2%)；在吸引讀者使用圖書館的理由，讀者認為館藏豐富(佔 19.2%)、交通便利(佔 19%)、設備與環境良好(佔 18.6%)、服務態度良好(佔 17.1%)、開放時間切合您的需要(佔 10.3%)、資訊取得便利(佔 9.9%)、推廣活動(佔 5.1%)、其他(佔 0.8%)；相關建議上面，讀者認為圖書館增加圖書經費為最多(佔 38.2%)、爭取國家圖書館南部分館(佔 25.6%)、安全系統之建置(佔 16.7%)、增設分館(佔 8.3%)、打造新總館(佔 8.2%)、其他(佔 3%)。

#### 二、服務品質問項之重視與滿意程度分析

針對讀者對本館的滿意程度、重視程度，分別以六個面向總滿意度、重視程度及各館重視程度、滿意程度來探討，述敘如下：

##### 1.全體樣本

##### (1)重視程度

最重視的依序是「一館辦證多館服務(一證通用)」、「環境整潔」、「借還書紀錄的正確性」，最不重視的依序為「典藏地方文獻資料的數量」、「報紙的種類數量」、「接受讀者推薦書刊」。

##### (2)滿意程度

最滿意的依序是「已增加開放時間(中午不休息)」、「環境整潔」、「辦理借書證的手續」，不滿意的依序為「典藏地方文獻資料的數量」、「期刊及雜誌的種類數量」、「接受讀者推薦書刊」，以下分別以五個構面細項做分析：

「館藏資源」構面的問項平均滿意程度為 3.66，在此構面高於平均值的有翠屏、前鎮、寶珠、南鼓山、鹽埕、楠梓、鼓山分館。此構面下最滿意的前三項為「圖書館館藏符合您的需求」，其次為「報紙的種類數量」，「圖書的數量」。

「館員服務態度」構面的問項平均滿意程度為 4.20，在此構面有文學館、翠屏、南鼓山、鹽埕、新興分館、三民、鼓山、旗津分館高於平均值；此構面之中最滿意的前三項分別為「館員的服務態度親切有禮」、「館員樂意回答您的問題」、「館員的處理速度快速」。

「圖書館環境與設備構面」的問項平均滿意程度為 4.15，在此構面有文學館、翠屏、前鎮、南鼓山、鹽埕、鼓山、旗津、陽明分館高於平均值；此構面之中最滿意的前三項分別為「環境整潔」、「空調調宜」、「光線照明充足」

「服務內容與開放時間」構面的問項平均滿意程度 4.22，在此構面有文學館、翠屏、前鎮、南鼓山、鹽埕、楠梓、鼓山、旗津分館高於平均值；此構面之中最滿意的前三項分別為「一館辦證多館服務(一證通用)」、「借還書紀錄的正確性」、「辦理借書證的手續」。

「資訊服務的便利性」構面的問項平均滿意程度為 3.97，在此構面有文學館、翠屏、前鎮、南鼓山、鹽埕、楠梓、鼓山分館高於平均值；此構面之中最滿意的前三項分別為「圖書排架方便索取」、「館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)」、「圖書館網頁的查尋與資訊更新速度」。

「推廣活動」構面的問項平均滿意程度為 3.89，在此構面下有翠屏、前鎮、南鼓山、鹽埕、楠梓、鼓山分館高於平均值；此構面之中最滿意的前三項分別為「好書交換」、「親子閱讀」、「館藏特色之推廣」。

總體來說，各館平均值皆接近4且不少品質問項大於4，可見讀者對圖書館的總體服務持著較正面的評價，翠屏分館、南鼓山分館、鼓山分館、鹽埕分館各構面滿意程度平均值皆高於全部樣本的平均值。

## 2.各分館樣本分析

將各分館之最滿意前三項、最不滿意後三項及最重視、最不重視的前後三項其服務品質問項屬性，彙總成表 3.5，俾便本館了解讀者希望圖書館所需改變、期望的是哪些服務品質屬性(不再贅述)。

## 三、服務品質問項之重視與滿意的差異分析

進行全部樣本之各服務品質問項重視與滿意程度之差異分析，「報紙的種類數量」不具顯著差異，這表示讀者對該問項在心裡期望與接受館方服務之滿意沒有落差；而其他問項皆顯著，即表示讀者對該問項在心裡期望與接受館方服務之滿意是有落差的，且均是重視程度平均值大於滿意程度平均值，由此可知，讀者認為心裡期望是大於館方所提供的服務，所以本館在各問項上皆有再改進的空間，以期符合讀者之期望，發揮圖書館服務讀者之使命。

而進行各分館服務品質問項重視與滿意程度之差異分析中，只有南鼓山分館之「接受讀者推薦書刊」與鼓山分館之「報紙的種類數量」二問項是滿意程度大於重視程度，其餘顯著問項皆為重視程度大於滿意程度，即顯示大部分讀者都認為對各問項心裡的期望是大於接受館方服務之滿意度。若本館各閱覽單位對讀者需求認知到的服務品質屬性是不同的，圖書館所做的策略可能會與讀者所期望的會有所落差，利用重視與滿意的差異分析，了解期望和實際之間的差距，併本館據此改善服務品質，以達到讀者的期望，提升本館之服務滿意度。

## 4.2 建議

### 一、讀者對本館之整體建議

本問項以複選方式讓受測者勾選，表達其對本館之整體建議，並附上一開放式之選項，供受測者自由填答，經統計分析得知有 866 位受測市民建議「增加圖書經費」(佔 38.2%)、「爭取國家圖書館南部分館」有 595 人(佔 25.6%)、「安全系統之建置」有 387 人(佔 16.7%)、「增設分館」有 192 人(佔 8.3%)、「打造新總館」有 191 人(佔 8.2%)、「其他」有 70 人(佔 3%)。至於開放式之建議將列於附錄二。

### 二、讀者對本館認知差異之建議

受測市民對於 53 題服務品質問項之滿意程度介於 3.567 與 4.508 之間，顯示民眾對本館所提供之各項服務品質普遍能令市民感到滿意。唯以「雞蛋挑骨頭」的態度，以各服務品質問項之重視與滿意程度進行 t 檢定的差異分析。以下臚列讀者所重視但未達滿意程度之服務品質問項，做為本館提昇為民服務的項目：「圖書館館藏符合您的需求」、「圖書的數量」、「期刊及雜誌的種類數量」、「參考工具書的種類數量」、「新書入館典藏的數量」、「典藏地方文獻資料的數量」、「接受讀者推薦書刊」、「館員的服務態度親切有禮」、「館員會協助指導您尋找資料」、「館員樂意回答您的問題」、「館員願意協助您利用各項館藏」、「館員能正確的答覆您的問題」、「館員的處理速度快速」、「館員熟悉各項服務作業的操作」、「服務的館員人數足夠」、「環境整潔」、「空調適宜」、「圖書館的室內佈置」、「閱覽空間寬敞舒適」、「提供足夠數量的閱覽座位」、「閱覽桌椅舒適平穩」、「動線流暢」、「標示清楚」、「光線照明充足」、「飲水設備」、「一館辦證多館服務」、「借還書紀錄的正確性」、「借書的冊數」、「借閱的期限」、「逾期處理的方式」、「線上預約的服務」、「跨館借還書服務」、「圖書館處理讀者抱怨的方式」、「辦理借書證的手續」、「新書展示服務」、「已增加開放時間」、「考試期間的延長開放時間」、「春節期間增加借閱冊數」、「圖書館網頁的查尋與資訊更新速度」、「圖書排架方便索取」、「館藏資料檢索的便利性」、「建置無線上網」、「提供各種藝文活動的資訊」、「足夠的電腦供資訊檢索」、「提供新進館藏資料訊息」、「說故事」、「讀書會」、「講座」、「親子閱讀」、「好書交換」、「館藏特色之推廣」。

### 三、各項人口變數對品質問項之建議

此部分可使本館了解：

#### 1.不同性別之獨立性建議：

性別對各服務品質問項做卡方分析，在  $\alpha=0.01$  水準之下有「逾期處理的方式」、「考試期間的延長開放時間」、「建置無線上網」、「提供各種藝文活動的資訊」、「說故事」、「親子閱讀」、「好書交換」達到顯著，上述各項皆為女性滿意度大於男性滿意度。

#### 2.不同年齡層之獨立性建議：

年齡對各服務品質問項做卡方分析，在  $\alpha=0.01$  顯著水準之下，其中「圖書館館藏符合您的需求」、「圖書的數量」、「期刊及雜誌的種類數量」、「新書入館典藏的數量」、「典藏地方文獻資料的數量」、「接受讀者推薦書刊」、「館

員的服務態度親切有禮」、「館員會協助指導您尋找資料」、「館員願意協助您利用各項館藏」、「館員的處理速度快速」、「環境整潔」、「空調適宜」、「圖書館的室內佈置」、「閱覽空間寬敞舒適」、「提供足夠數量的閱覽座位」、「動線流暢」、「飲水設備」、「借書的冊數」、「借閱的期限」、「跨館借還書服務(通閱服務)」、「圖書館處理讀者抱怨的方式」、「辦理借書證的手續」、「新書展示服務」、「春節期間增加借閱冊數」、「圖書館網頁的查尋與資訊更新速度」、「圖書排架方便索取」、「館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)」、「建置無線上網」、「提供各種藝文活動的資訊」、「足夠的電腦供資訊檢索」、「提供新進館藏資料訊息」、「說故事」、「讀書會」、「講座」、「參觀讀書館」、「親子閱讀」、「好書交換」、「館藏特色之推廣」達到顯著，且顯示其年齡有 18 歲以下與 41 歲以上之讀者的滿意度是大於 19 至 40 歲的讀者之趨勢。而其餘顯著之「報紙的種類數量」、「參考工具書的種類數量」、「館員樂意回答您的問題」、「館員熟悉各項服務作業的操作」、「標示清楚」則有 19 至 40 歲大於 18 歲以下與 41 歲以上之讀者的趨勢。

### 3.不同學歷之獨立性建議

學歷對各服務品質問項做卡方分析，在  $\alpha=0.01$  顯著水準之下，其中「圖書館館藏符合您的需求」、「圖書的數量」、「期刊及雜誌的種類數量」、「報紙的種類數量」、「參考工具書的種類數量」、「新書入館典藏的數量」、「典藏地方文獻資料的數量」、「接受讀者推薦書刊」、「館員的服務態度親切有禮」、「館員會協助指導您尋找資料」、「館員樂意回答您的問題」、「館員願意協助您利用各項館藏」、「館員能正確的答覆您的問題」、「館員的處理速度快速」、「館員熟悉各項服務作業的操作」、「服務的館員人數足夠」、「環境整潔」、「空調適宜」、「圖書館的室內佈置」、「閱覽空間寬敞舒適」、「提供足夠數量的閱覽座位」、「閱覽桌椅舒適平穩」、「動線流暢」、「標示清楚」、「光線照明充足」、「飲水設備」、「借書的冊數」、「借閱的期限」、「逾期處理的方式」、「線上預約的服務」、「跨館借還書服務(通閱服務)」、「圖書館處理讀者抱怨的方式」、「辦理借書證的手續」、「新書展示服務」、「考試期間的延長開放時間」、「春節期間增加借閱冊數」、「圖書館網頁的查尋與資訊更新速度」、「圖書排架方便索取」、「館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)」、「建置無線上網」、「提供各種藝文活動的資訊」、「足夠的電腦供資訊檢索」、「提供新進館藏資料訊息」、「說故事」、「讀書會」、「講座」、「參觀讀書館」、「親子閱讀」、「好書交換」、「館藏特色之推廣」等達顯各項，大都顯示低學歷讀者滿意程度大於高學歷者之趨勢。

### 4.不同職業之差異獨立性建議

職業對各服務品質問項做卡方分析，在  $\alpha=0.01$  顯著水準之下，「圖書館館藏符合您的需求」、「圖書的數量」、「參考工具書的種類數量」、「新書入館典藏的數量」、「典藏地方文獻資料的數量」、「接受讀者推薦書刊」、「館員能正確的答覆您的問題」、「館員熟悉各項服務作業的操作」、「環境整潔」、「動線流暢」、「標示清楚」、「一館辦證多館服務(一證通用)」、「逾期處理的方式」、「提供各種藝文活動的資訊」、「足夠的電腦供資訊檢索」、「參觀

讀書館」、「親子閱讀」、「好書交換」、「館藏特色之推廣」達到顯著，職業的卡方分析較無明顯之趨勢，但大部分學生、家管、農林漁牧等三個職業是有較高的滿意程度。

## 附錄一、高雄市立圖書館服務滿意度調查

親愛的讀者您好：

這一年來，高雄市立圖書館爲了提升市民閱讀權益，除積極進行閱覽空間改善及網路系統架設、推出「一人一書·幸福高雄」全民捐書捐款活動以充實館藏外，更在有限的人力及經費下，於本（94）年增加說故事時間場次、自3月起延長開放時間---週六下午開放、增加通閱及無線上網服務、考季期間自修室延長開放等多項措施，相信您已經見到高市圖的蛻變及進步。

爲了更了解您對本館各項服務的需求，特實施本項服務滿意度調查，主要目的是想要瞭解您對本館暨各分館的服務滿意度，以作爲改善各項服務的參考。本問卷調查所得資料僅供本館業務參考之用，絕不個別揭露或供作其他用途，請您安心填答。

當您交回問卷時，本館館員會致贈精美藏書票1組（數量有限，送完爲止），以答謝您的協助，非常感謝您在百忙之中抽空回答此問卷！最後敬祝您 身體健康 順心如意

高雄市立圖書館敬啓

### 第一部分：個人基本資料（請於□內打√）

- 1.性別： 男  女
- 2.您的年齡： 7歲以下  7-12歲  13-18歲  19-24歲  25-30歲  
 31-40歲  41-55歲  55歲以上  
(年紀幼小之讀者，可由家長詢問後代填本問卷)
- 3.您的學歷： 國小(含以下)  國中  高中職  大專院校  
 研究所  其他\_\_\_\_\_
- 4.您的職業： 學生  工  商  軍  公教  服務  家管  
 自由業  農林漁牧  退休人員  其他 \_\_\_\_\_
- 5.您最常去的圖書(分)館是： 市圖總館  文學館  翠屏分館  
 前鎮分館  寶珠分館  南鼓山分館  
 鹽埕分館  新興分館  三民分館  
 左營分館  楠梓分館  旗津分館

## 第二部分：個人使用圖書館的情形

1.請問您多久去一次本市圖書(分)館：

- 一週超過兩次  一週約兩次  一週約一次  一個月約一次  
 三個月一次  約半年以上一次

2.請問您到市立圖書館通常是做：(可複選)

- 借還書  查尋資料  自修  看報章雜誌  視聽資料  
 使用電腦及週邊設備  參加推廣活動  其他\_\_\_\_\_

3.請問吸引您使用市立圖書館的理由：(可複選)

- 館藏豐富  交通便利  設備與環境良好  服務態度良好  
 推廣活動(如：說故事、好書交換)  開放時間切合您的需要  
 資訊取得便利  其他\_\_\_\_\_

## 第三部分：服務滿意度的調查

以下的問項是屬於高雄市立圖書(分)館的館藏資源、館員服務態度、圖書館環境與設備、服務內容與開放時間、資訊服務的便利性及推廣活動之內容。下列各問項請針對您常去的分館為考量，評估您對它們的重要程度與滿意程度，並在您認為適當的空格內打“√”，重要程度與滿意程度均由5、4、3、2、1遞減，5表示最重要(最滿意)，1表示最不重要(最不滿意)。

一、館藏資源	重要程度					滿意程度				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1 圖書館館藏符合您的需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 圖書的數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 期刊及雜誌的種類數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 報紙的種類數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 參考工具書的種類數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 新書入館典藏的數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 典藏地方文獻資料的數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
接受讀者推薦書刊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

二、館員服務態度		重要程度					滿意程度				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	館員的服務態度親切有禮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	館員會協助指導您尋找資料	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	館員樂意回答您的問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	館員願意協助您利用各項館藏	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	館員能正確的答覆您的問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	館員的處理速度快速	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	館員熟悉各項服務作業的操作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	服務的館員人數足夠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
三、圖書館環境與設備		重要程度					滿意程度				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	環境整潔	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	空調適宜	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	圖書館的室內佈置	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	閱覽空間寬敞舒適	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	提供足夠數量的閱覽座位	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	閱覽桌椅舒適平穩	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	動線流暢	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	標示清楚	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	光線照明充足	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	飲水設備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
四、服務內容與開放時間		重要程度					滿意程度				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	一館辦證多館服務(一證通用)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	借還書紀錄的正確性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	借書的冊數	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	借閱的期限	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	逾期處理的方式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	線上預約的服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	跨館借還書服務(通閱服務)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	圖書館處理讀者抱怨的方式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	辦理借書證的手續	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	新書展示服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	已增加開放時間(中午不休息)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	考試期間的延長開放時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	春節期間增加借閱冊數	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
五、資訊服務的便利性		重要程度					滿意程度				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	圖書館網頁的查尋與資訊更新	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	速度		
2	圖書排架方便索取	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	館藏資料檢索的便利性(如電腦檢索)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4	建置無線上網	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5	提供各種藝文活動的資訊	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6	足夠的電腦供資訊檢索	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7	提供新進館藏資料訊息	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
六	<b>推廣活動</b>	<b>重要程度</b>	<b>滿意程度</b>
		<b>5 4 3 2 1</b>	<b>5 4 3 2 1</b>
1	說故事	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2	讀書會	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	講座	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4	參觀圖書館	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5	親子閱讀	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6	好書交換	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7	館藏特色之推廣	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

#### 第四部分：建議

1.您認為目前市立圖書館需要進行哪些改善或增加那些軟硬體設施：(可複選)

- 增加圖書經費    爭取國家圖書館南部分館    安全系統之建置  
 打造新總館    增設分館 (增設地點\_\_\_\_\_ )    其他\_\_\_\_\_

2.針對您答題的分館，有何建議？

---

問卷到此結束~~謝謝您的作答

## 附錄二 整合開放式問項的建議

### 一、館藏資源：

1. 增加新書、學術期刊、專業書籍、理工類圖書、外文書、語言學習書籍、法學期刊、健康雜誌、小說、漫畫。
2. 有關專業書籍(例電腦書籍)因版本使用日新月異，希望能增加新書，且加速館藏更新。
3. 書籍可再更多元化及增加冊數。
4. 希望可依借閱的次數來增加好書的冊數。
5. 幼兒圖書太少，有些書內頁被毀壞，對於還書時書的內部希望可以謹慎翻閱。
6. 圖書類別可更寬廣。
7. 有些書莫名的不見，希望可以不見的書再補齊。
8. 期刊常有被借閱者切割及缺頁現象，市民公德心不足，應用停止借閱來處罰。

### 二、館員服務態度：

1. 需要多些人手，減少等候時間及工作量。
2. 人員不足，僅靠專業不足的義工在活動推廣及各項服務業務上，往往得不到滿意的協助。

### 三、圖書館環境與設備：

1. 增加閱讀座椅、閱報區及自修室分開、閱讀區(報章)太小。
2. 兒童館太過吵，工作人員可適度規勸，以維環境品質。
3. 希望更乾淨、安靜。
4. 增加停放機、汽、腳踏車的空間。
5. 清潔與飲水設備、照明、空調需改善。
6. 學生自修座位多不足。

### 四、服務內容與開放時間：

1. 希望可以馬上還書馬上就可以借。
2. 儘量開設可用的地方，建立小朋友可遊玩的事務與圖書並用(如兒童閱讀區)。
3. 需增加安全系統。
4. 建議自修室改以 OA 方式(類似 K 書中心，每人一座位)可使學生讀書不會互相干擾(現行長桌 6~8 人座位，不理想)。
5. 增加借書的數量約 5~8 本。
6. 開放時間：平日開館時間能再長一點，或假日、學生考試開館時間能再延長，而假期時間可增加借書冊數；希望能開放至晚上九點，以便上班族使用。
7. 希望可設置還書箱，可於非圖書館開放時間內歸還圖書
8. 自修室需有管理人員，才可維持自修環境品質。

## 五、資訊服務的便利性：

1. 館藏資料檢索電腦數量不足，在電腦資訊及設備上可增加數量。
2. 電腦設備資訊檢索擴充。
3. 上網之電腦控管加強。

## 六、推廣活動：

1. 請多推廣活動，例如小學生的讀書會。
2. 盼宣導每位讀者都能有顆安靜的心來圖書館。
3. 可推廣文化講座論壇，如：生活、工作、人際關係……等的講座。
4. 希望能夠多辦些親子活動或說故事。
5. 加強親子活動之宣導，增加各分館辦活動經費，期推廣全民人人讀好書，人人看好書之活動
6. 寒暑假能多辦理一些親子活動的節目。

## 七、其他：

1. 能將成人書分一館，兒童書分一館。
2. 增設兒童圖書分館。
3. 希望增設分館地段有：北高雄分館、大中、博愛附近、左營、前鎮、美術館附近、明誠商圈、武廟附近、市政府附近、 旗津中洲、小港，紅毛港、榮總附近。