

「114 年臺南市立圖書館新總館讀者滿意度調查」成果報告

一、目的

為瞭解讀者使用圖書館資源之滿意度及相關建議，作為未來精進圖書館服務之參考，爰辦理全臺南市讀者滿意度調查。

二、辦理時間

民國 114 年 9 月 23 日至 10 月 19 日，共計 27 日。

三、調查對象

今年度曾經使用過臺南市立圖書館服務之讀者；回收問卷數全市共計 6,695 份，其中新總館共計 1,007 份。

四、問卷發放方式

主要採線上問卷形式，並輔以紙本問卷形式。

五、統計資料報告

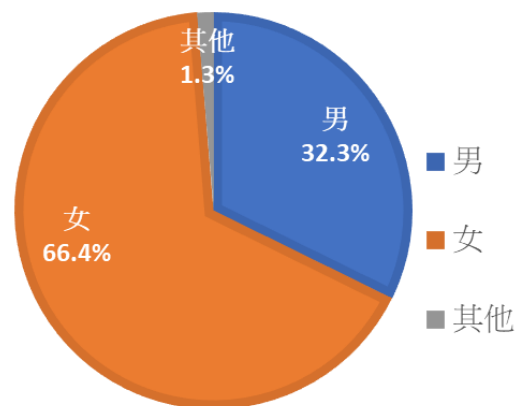
自 9 月 23 日至 10 月 19 日，新總館共回收問卷 1,007 份，有效問卷為 1,007 份，整體受試有效回收率為 100%。本問卷內容共分四大部分：基本資料、圖書館服務使用情形、服務滿意度、其他建議。以下就調查結果統計情形說明。

（一）基本資料統計

• 底色註記：50% 以上讀者之選項。

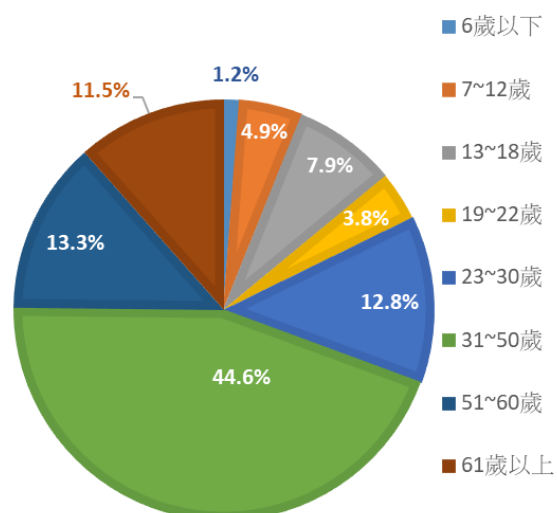
1. 性別〈單選〉：以女性 669 人占最多(66.4%)，其次為男性 325 人(32.3%)。

性別	人數	占比
男	325	32.3%
女	669	66.4%
其他	13	1.3%
總計	1007	100.0%



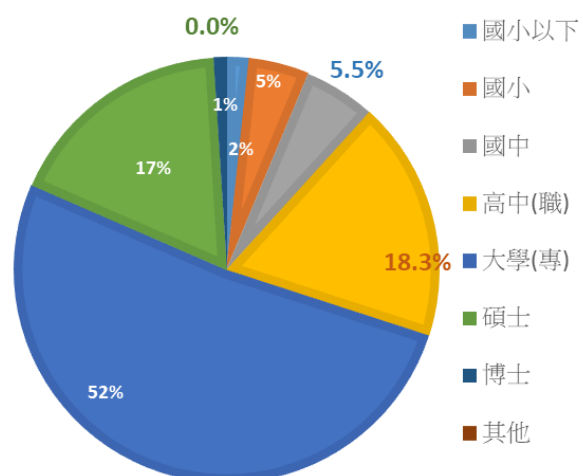
2. 年齡〈單選〉：以 31~50 歲 449 人占最多(44.6%)，其次為 51~60 歲 134 人(13.3%)、23~30 歲 129 人(12.8%)，人數最少者為 6 歲以下 12 人(1.2%)。

年齡	人數	占比
6 歲以下	12	1.2%
7~12 歲	49	4.9%
13~18 歲	80	7.9%
19~22 歲	38	3.8%
23~30 歲	129	12.8%
31~50 歲	449	44.6%
51~60 歲	134	13.3%
61 歲以上	116	11.5%
總計	1007	100.0%



3. 最高學歷〈單選〉：以「大學(專)」519 人占最多(51.5%)，其次為「高中(職)」184 人(18.3%)、「碩士」176 人(17.5%)，人數最少者為「博士」10 人(1.0%)。

最高學歷	人數	占比
國小以下	17	1.7%
國小	46	4.6%
國中	55	5.5%
高中(職)	184	18.3%
大學(專)	519	51.5%
碩士	176	17.5%
博士	10	1.0%
其他	0	0.0%
總計	1007	100.0%

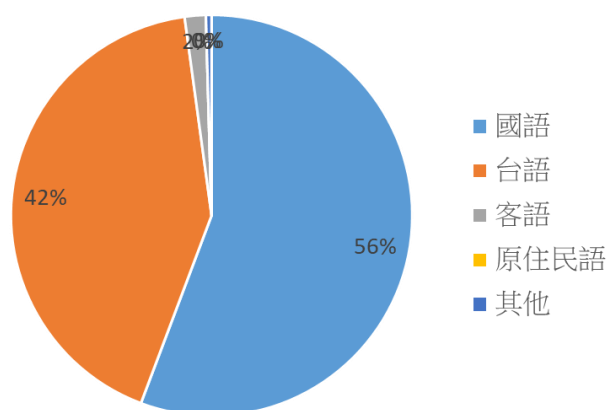


4. 職業〈單選〉：以「學生」188人占最多(18.7%)，其次為「服務業」164人(16.3%)、「退休」108人(10.7%)，人數最少者為「農」2人(0.2%)。

職業	人數	占比
軍警	6	0.6%
公務人員	49	4.9%
教育	89	8.8%
商	99	9.8%
工	106	10.5%
農	2	0.2%
醫療	47	4.7%
服務業	164	16.3%
家管	102	10.1%
學生	188	18.7%
退休	108	10.7%
無	29	2.9%
其他	18	1.8%
總計	1007	100.0%

5. 使用語言〈複選〉：以「國語」982人占最多(55.7%)，其次為「台語」742人(42.1%)、「客語」30人(1.7%)，人數最少者為「原住民語」0人(0.0%)。

使用語言	人數	占比
國語	982	55.7%
台語	742	42.1%
客語	30	1.7%
原住民語	0	0.0%
其他	8	0.5%
總計	1762	100.0%



6. 居住地區〈單選〉：以「臺南市」907人占最多(90.1%)；居住地區為臺南市者，以「永康區」404人占最多(40.1%)。

居住地區	人數	占比	居住地區	人數	占比
臺南市	907	90.1%	永康區	404	40.1%
			安南區	95	9.4%
			北區	83	8.2%
			東區	76	7.5%
			仁德區	36	3.6%
外縣市	100	9.9%	(下略)		
總計	1007	100.0%			

7. 除上述館別外，您亦有使用之圖書館〈複選〉：以「新總館」567人占最多(37.0%)，其次為「公園總館」241人(15.7%)、「永康區圖書館」103人(6.7%)，人數最少者為「東山區圖書館」1人(0.1%)。

使用館別	人數	占比
新總館	567	37.0%
公園總館	241	15.7%
永康區圖書館	103	6.7%
東區裕文圖書館	82	5.3%
東區林森圖書館	58	3.8%
(中略)		
官田區圖書館	2	0.1%
將軍區圖書館	2	0.1%
七股區圖書館	2	0.1%
後壁區圖書館	2	0.1%
東山區圖書館	1	0.1%
總計	1534	100.0%

(二) 使用情形

1. 您是否清楚圖書館各項使用規定(如閱覽、電腦使用規定等)?〈單選〉

以「清楚」375人占最多(37.2%)，其次為「普通」353人(35.1%)、「非常清楚」248人(24.6%)，人數最少者為「很不清楚」4人(0.4%)。

程度	人數	占比
非常清楚	248	24.6%
清楚	375	37.2%
普通	353	35.1%
不清楚	27	2.7%
很不清楚	4	0.4%
總計	1007	100.0%

2. 您平均多久到圖書館1次?〈單選〉

以「每月1~3次」312人占最多(31.0%)，其次為「每週1~2次」231人(22.9%)、「每2個月1次」165人(16.4%)，人數最少者為「每5個月1次」6人(0.6%)。

頻率	人數	占比
每週5次以上	27	2.7%
每週3~4次	69	6.9%
每週1~2次	231	22.9%
每月1~3次	312	31.0%
每2個月1次	165	16.4%
每3個月1次	108	10.7%
每4個月1次	39	3.9%
每5個月1次	6	0.6%
每6個月1次(含超過6個月)	50	5.0%
總計	1007	100.0%

3. 請問您最常於哪個時間到圖書館？〈單選〉

以「下午(14:01~18:00)」335 人占最多(33.3%)，其次為「上午(08:30~12:00)」312 人(31.0%)、「中午(12:01~14:00)」189 人(18.8%)，人數最少者為「晚上(18:01~21:00)」171 人(17.0%)。

時間	人數	占比
上午(08:30~12:00)	312	31.0%
中午(12:01~14:00)	189	18.8%
下午(14:01~18:00)	335	33.3%
晚上(18:01~21:00)	171	17.0%
總計	1007	100.0%

4. 請問您平均每次到館停留多久？〈單選〉

以「1 至 2 小時內」499 人占最多(49.6%)，其次為「2 至 4 小時內」290 人(28.8%)、「1 小時以內」156 人(15.5%)，人數最少者為「6 小時以上」21 人(2.1%)。

時間	人數	占比
1 小時以內	156	15.5%
1 至 2 小時內	499	49.6%
2 至 4 小時內	290	28.8%
4 至 6 小時內	41	4.1%
6 小時以上	21	2.1%
總計	1007	100.0%

5. 請問您到圖書館主要是為了？〈複選〉

以「借／還圖書、期刊、報紙」666 人占最多(21.9%)，其次為「館內閱讀」563 人(18.5%)、「看展覽」362 人(11.9%)，人數最少者為「使用討論室」58 人(1.9%)。

目的	次數	占比
借／還圖書、期刊、報紙	666	21.9%
觀賞視聽資料	156	5.1%
館內閱讀	563	18.5%
看展覽	362	11.9%
查找資料	133	4.4%
使用電腦上網	88	2.9%
使用討論室	58	1.9%
參觀	165	5.4%
參加活動	233	7.7%
休閒	276	9.1%
陪伴親友	164	5.4%
自修	155	5.1%
其他	22	0.7%
總計	3041	100.0%

6. 請問您最常使用圖書館的哪些空間？〈複選〉

以「閱覽區」548 人占最多(22.4%)，其次為「新書區」467 人(19.1%)、「期刊報紙區」279 人(11.4%)，人數最少者為「漫畫區」107 人(4.4%)。

空間	次數	占比
新書區	467	19.1%
兒童區	268	10.9%
青少年區	146	6.0%
樂齡區	188	7.7%
期刊報紙區	279	11.4%
漫畫區	107	4.4%
上網區	112	4.6%
視聽區	150	6.1%
自修室	154	6.3%
閱覽區	548	22.4%
其他	30	1.2%
總計	2449	100.0%

7. 請問您平均每月借閱書籍（含視聽資料）的件數為？〈單選〉

以「10 件以下」651 人占最多(64.6%)，其次為「11 至 30 件」322 人(32.0%)、「31 至 50 件」25 人(2.5%)，人數最少者為「51 件以上」9 人(0.9%)。

件數	人數	占比
10 件以下	651	64.6%
11 至 30 件	322	32.0%
31 至 50 件	25	2.5%
51 件以上	9	0.9%
總計	1007	100.0%

8. 請問您通常從哪種管道得知圖書館訊息？〈複選〉

以「南市圖 FB 粉絲專頁」594 人占最多(26.7%)，其次為「圖書館入口網站」404 人(18.2%)、「wow 愛讀冊 APP」358 人(16.1%)，人數最少者為「電台廣告」1 人(0.0%)。

管道	次數	占比
圖書館入口網站	404	18.2%
南市圖 FB 粉絲專頁	594	26.7%
臺南市立圖書館 IG	114	5.1%
wow 愛讀冊 APP	358	16.1%
館方 Line 群組 (社群)	32	1.4%
平面媒體 (報紙)	15	0.7%
電子媒體 (網路新聞)	33	1.5%
電台廣告	1	0.0%
館內海報文宣	163	7.3%
親友告知	251	11.3%
館員告知	199	8.9%
志工告知	56	2.5%
其他	4	0.2%
總計	2224	100.0%

9. 請問您通常使用哪種交通方式到達圖書館？〈複選〉

以「機車」680 人占最多(50.2%)，其次為「開車」441 人(32.5%)、「腳踏車」107 人(7.9%)，人數最少者為「高鐵」0 人(0.0%)。

交通	次數	占比
開車	441	32.5%
機車	680	50.2%
腳踏車	107	7.9%
火車	23	1.7%
公車	34	2.5%
高鐵	0	0.0%
步行	70	5.2%
總計	1355	100.0%

10. 請問您最常使用圖書館官網的功能？〈複選〉

以「館藏查詢/預約/續借」676人占最多(41.0%)，其次為「看最新公告」483人(29.3%)、「活動報名」249人(15.1%)，人數最少者為「意見反映」19人(1.2%)。

入口網	次數	占比
館藏查詢/預約/續借	676	41.0%
活動報名	249	15.1%
看最新公告	483	29.3%
連結數位資源(如電子書、電子資料庫、影音平台等)	118	7.2%
薦購圖書	42	2.6%
意見反映	19	1.2%
各項申辦	40	2.4%
其他	20	1.2%
總計	1647	100.0%

11. 請問您最常使用 wow 愛讀冊 APP 的功能？〈複選〉

以「館藏查詢/預約/續借」604人占最多(30.5%)，其次為「使用行動借閱證」481人(24.3%)、「查看最新消息」423人(21.4%)，人數最少者為「座位預約」179人(9.0%)。

APP	次數	占比
館藏查詢/預約/續借	604	30.5%
使用行動借閱證	481	24.3%
查看最新消息	423	21.4%
座位預約	179	9.0%
使用手機借書 (限新總館、公園總館、鹽埕圖書館、裕文圖書館)	263	13.3%
其他	29	1.5%
總計	1979	100.0%

(三) 服務滿意度填答分析

本部份共分為 1. 館員服務、2. 資訊取得便利、3. 館藏資源、4. 推廣活動、5. 圖書館網站、電腦使用及線上服務、6. 館舍空間與環境等 6 大面向。讀者填答及計分方式為「很滿意」5 分、「滿意」4 分、「普通」3 分、「不太滿意」2 分、「很不滿意」1 分、「未曾使用」不計入，並以該項得票百分比加乘選項配分加計為總得分。

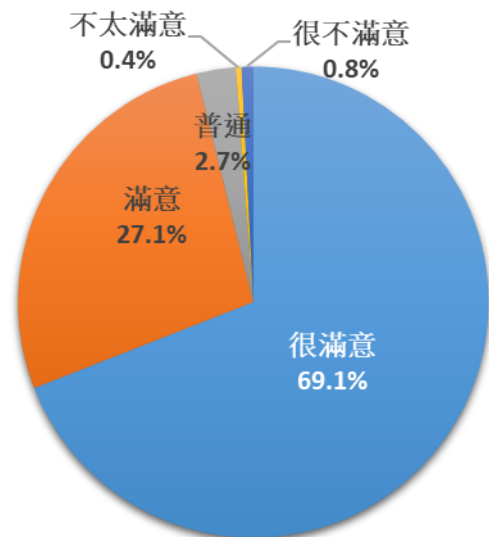
• 底色註記：50% 以上讀者之選項。

* 整體總平均分數為 4.45 分。

【館員服務】：平均分數 4.57 分

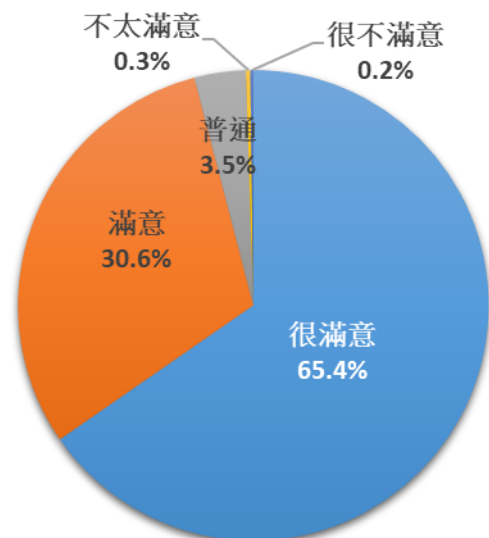
1. 館員服務態度

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	694	69.1%	3.45
滿意	272	27.1%	1.08
普通	27	2.7%	0.08
不太滿意	4	0.4%	0.01
很不滿意	8	0.8%	0.01
未曾使用	2	-	-
總和	1007	100%	4.63



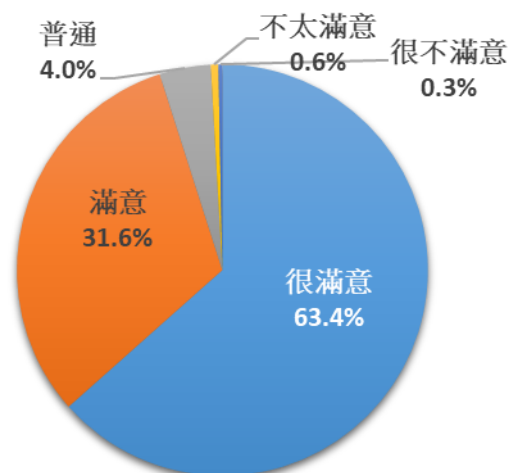
2. 館員熟悉館藏及各項服務作業操作

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	649	65.4%	3.27
滿意	304	30.6%	1.22
普通	35	3.5%	0.11
不太滿意	3	0.3%	0.01
很不滿意	2	0.2%	0.00
未曾使用	14	-	-
總和	1007	100%	4.61



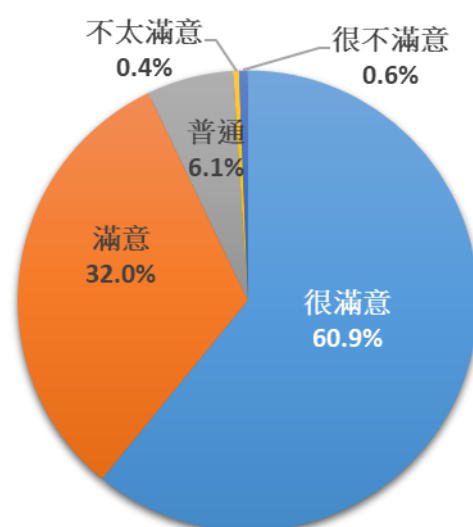
3. 館員查找及解答問題能力

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	630	63.4%	3.17
滿意	314	31.6%	1.26
普通	40	4.0%	0.12
不太滿意	6	0.6%	0.01
很不滿意	3	0.3%	0.00
未曾使用	14	—	—
總和	1007	100%	4.57



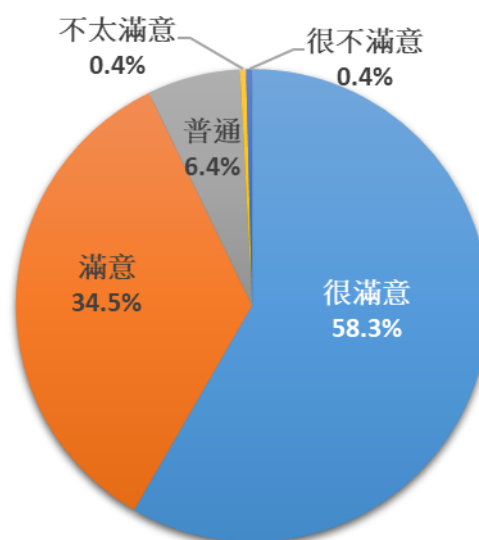
4. 館員能主動協助找尋所需資料

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	600	60.9%	3.05
滿意	315	32.0%	1.28
普通	60	6.1%	0.18
不太滿意	4	0.4%	0.01
很不滿意	6	0.6%	0.01
未曾使用	22	—	—
總和	1007	100%	4.52



5. 館方能充分提供意見反映的管道

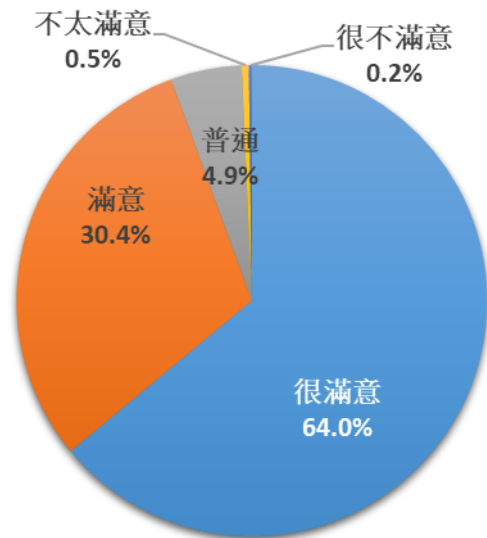
滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	567	58.3%	2.92
滿意	335	34.5%	1.38
普通	62	6.4%	0.19
不太滿意	4	0.4%	0.01
很不滿意	4	0.4%	0.00
未曾使用	35	—	—
總和	1007	100%	4.50



【資訊取得便利性】：平均分數 4.55 分

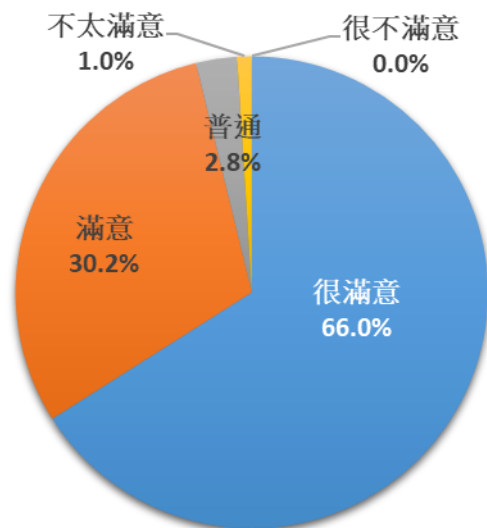
1. 圖書資料的排列整理

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	643	64.0%	3.20
滿意	306	30.4%	1.22
普通	49	4.9%	0.15
不太滿意	5	0.5%	0.01
很不滿意	2	0.2%	0.00
未曾使用	2	—	—
總和	1007	100%	4.58



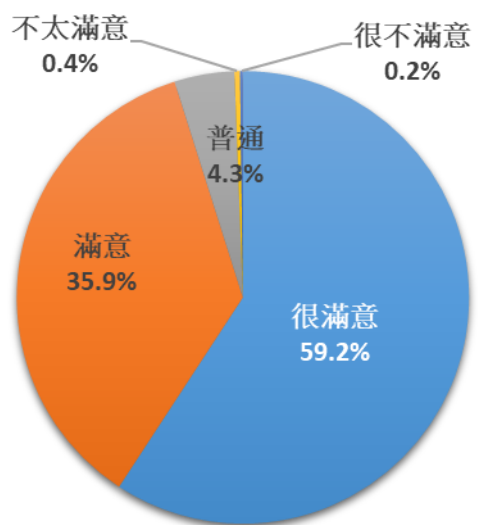
2. 預約及跨館借還圖書資料服務

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	660	66.0%	3.30
滿意	302	30.2%	1.21
普通	28	2.8%	0.08
不太滿意	10	1.0%	0.02
很不滿意	0	0.0%	0.00
未曾使用	7	—	—
總和	1007	100%	4.61



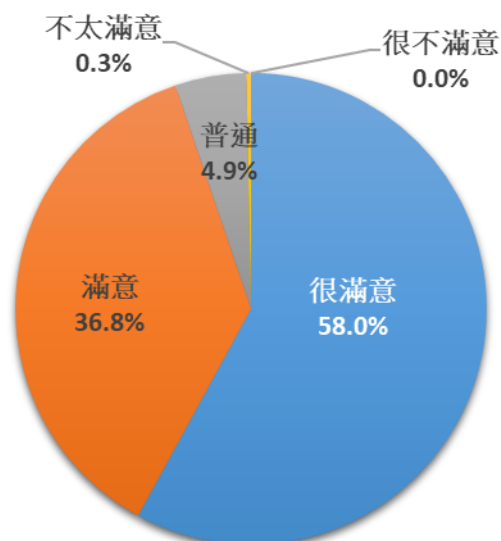
3. 借閱冊數及借期

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	594	59.2%	2.96
滿意	360	35.9%	1.44
普通	43	4.3%	0.13
不太滿意	4	0.4%	0.01
很不滿意	2	0.2%	0.00
未曾使用	4	—	—
總和	1007	100%	4.54



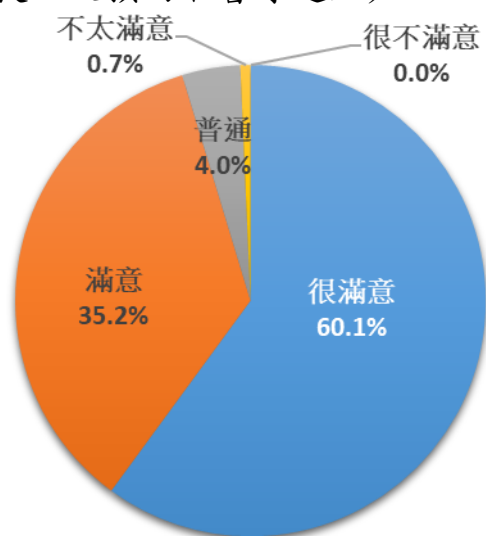
4. 線上辦證服務

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	546	58.0%	2.90
滿意	347	36.8%	1.47
普通	46	4.9%	0.15
不太滿意	3	0.3%	0.01
很不滿意	0	0.0%	0.00
未曾使用	65	-	-
總和	1007	100%	4.52



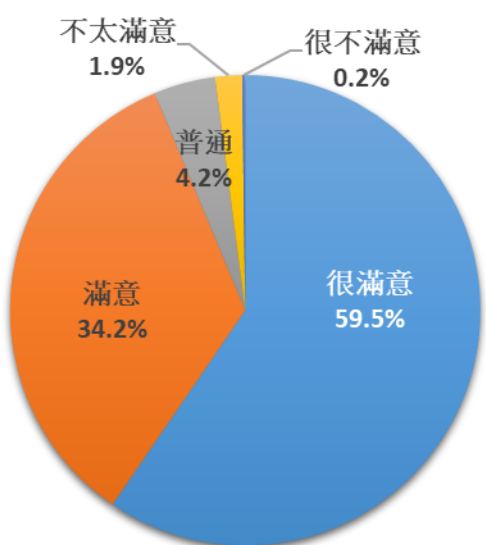
5. 各項訊息取得便利性(館務資訊、到期提醒及預約取書等通知)

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	602	60.1%	3.00
滿意	353	35.2%	1.41
普通	40	4.0%	0.12
不太滿意	7	0.7%	0.01
很不滿意	0	0.0%	0.00
未曾使用	5	-	-
總和	1007	100%	4.55



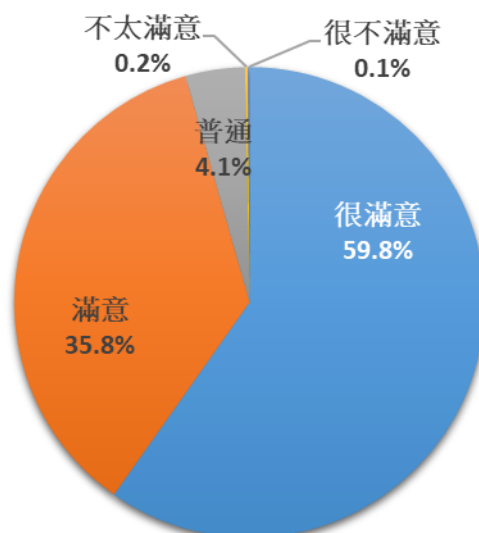
6. 自助借還書設備(含 24H 取書機)(限新總館、公園總館、鹽埕、東區裕文圖書館)

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	577	59.5%	2.98
滿意	331	34.2%	1.37
普通	41	4.2%	0.13
不太滿意	18	1.9%	0.04
很不滿意	2	0.2%	0.00
未曾使用	38	-	-
總和	1007	100%	4.51



7. 手機借書服務(限新總館、公園總館、鹽埕、東區裕文圖書館)

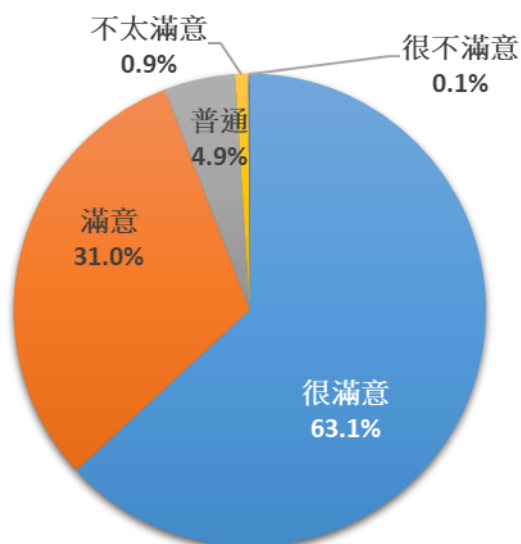
滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	572	59.8%	2.99
滿意	343	35.8%	1.43
普通	39	4.1%	0.12
不太滿意	2	0.2%	0.00
很不滿意	1	0.1%	0.00
未曾使用	50	-	-
總和	1007	100%	4.55



【館藏資源】：平均分數 4.48 分

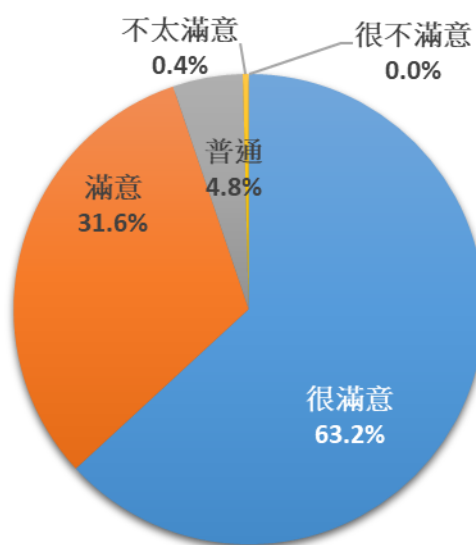
1. 圖書的種類及數量

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	635	63.1%	3.16
滿意	312	31.0%	1.24
普通	49	4.9%	0.15
不太滿意	9	0.9%	0.02
很不滿意	1	0.1%	0.00
未曾使用	1	-	-
總和	1007	100%	4.56



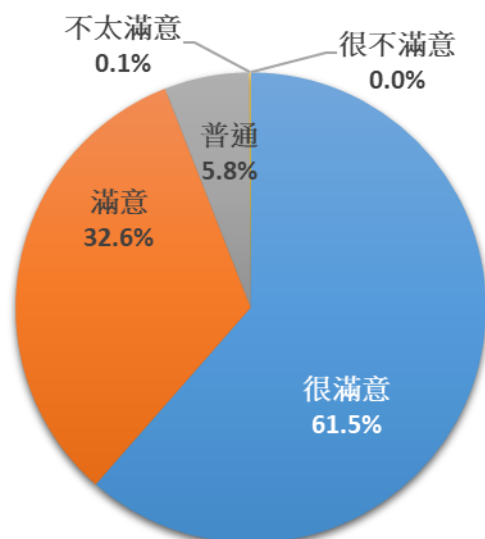
2. 期刊的種類及數量

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	617	63.2%	3.16
滿意	309	31.6%	1.27
普通	47	4.8%	0.14
不太滿意	4	0.4%	0.01
很不滿意	0	0.0%	0.00
未曾使用	30	-	-
總和	1007	100%	4.58



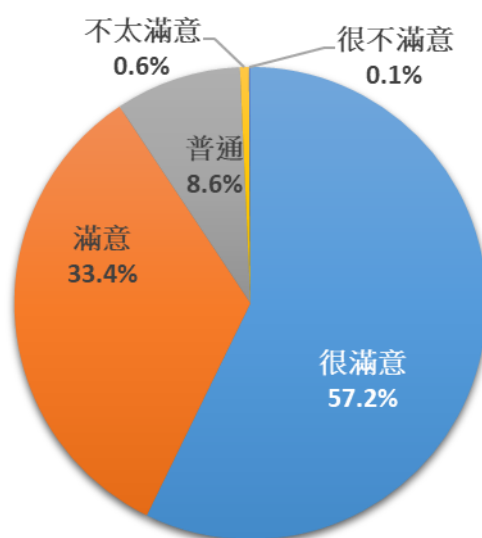
3. 報紙的種類及數量

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	590	61.5%	3.07
滿意	313	32.6%	1.30
普通	56	5.8%	0.18
不太滿意	1	0.1%	0.00
很不滿意	0	0.0%	0.00
未曾使用	47	—	—
總和	1007	100%	4.55



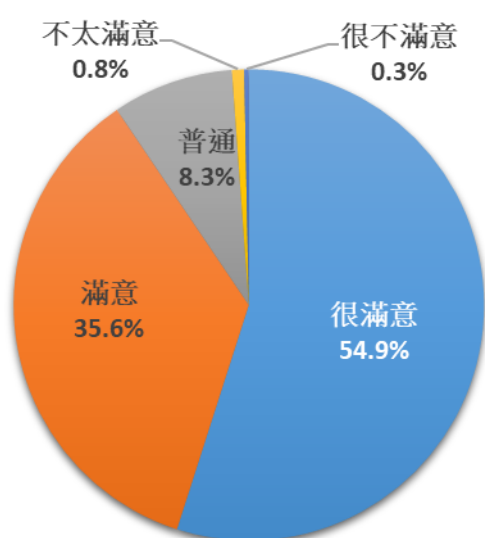
4. 視聽資料種類及數量

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	557	57.2%	2.86
滿意	325	33.4%	1.34
普通	84	8.6%	0.26
不太滿意	6	0.6%	0.01
很不滿意	1	0.1%	0.00
未曾使用	34	—	—
總和	1007	100%	4.47



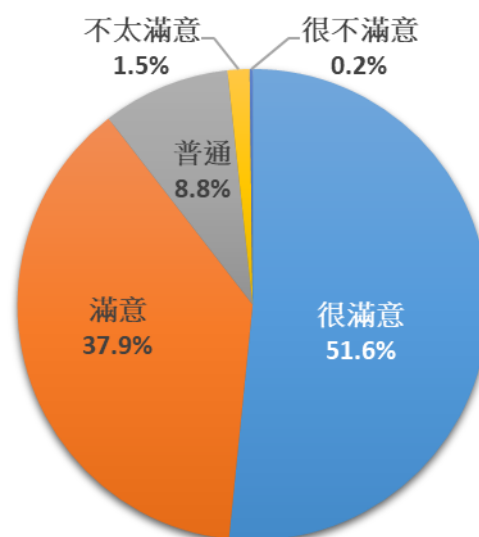
5. 數位資源的總類(例如：電子書、線上資料庫等)

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	522	54.9%	2.75
滿意	338	35.6%	1.42
普通	79	8.3%	0.25
不太滿意	8	0.8%	0.02
很不滿意	3	0.3%	0.00
未曾使用	57	—	—
總和	1007	100%	4.44



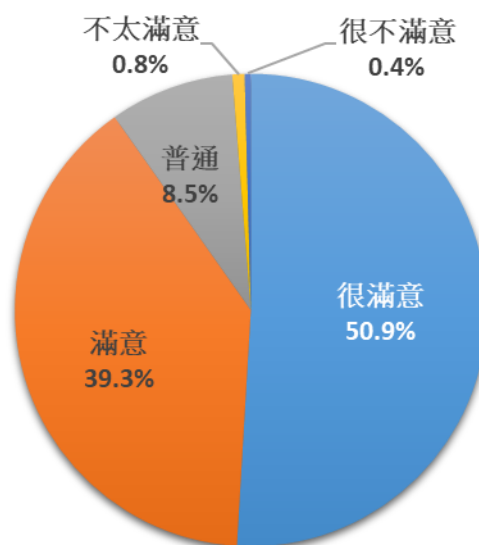
6. 新書採購的質與量

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	511	51.6%	2.58
滿意	375	37.9%	1.52
普通	87	8.8%	0.26
不太滿意	15	1.5%	0.03
很不滿意	2	0.2%	0.00
未曾使用	17	-	-
總和	1007	100%	4.39



7. 圖書推薦管道的便利性

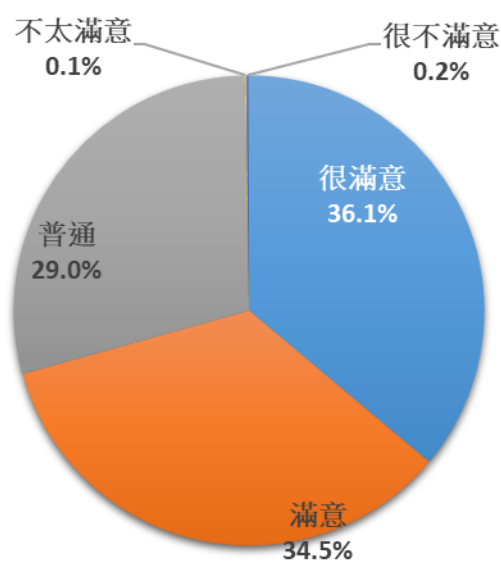
滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	484	50.9%	2.55
滿意	373	39.3%	1.57
普通	81	8.5%	0.26
不太滿意	8	0.8%	0.02
很不滿意	4	0.4%	0.00
未曾使用	57	-	-
總和	1007	100%	4.39



【推廣活動】：平均分數 4.07 分

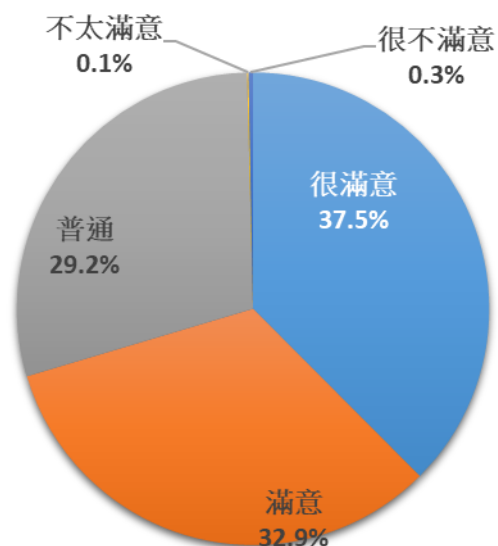
1. 推廣活動訊息的提供

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	357	36.1%	1.81
滿意	341	34.5%	1.38
普通	287	29.0%	0.87
不太滿意	1	0.1%	0.00
很不滿意	2	0.2%	0.00
未曾使用	19	-	-
總和	1007	100%	4.06



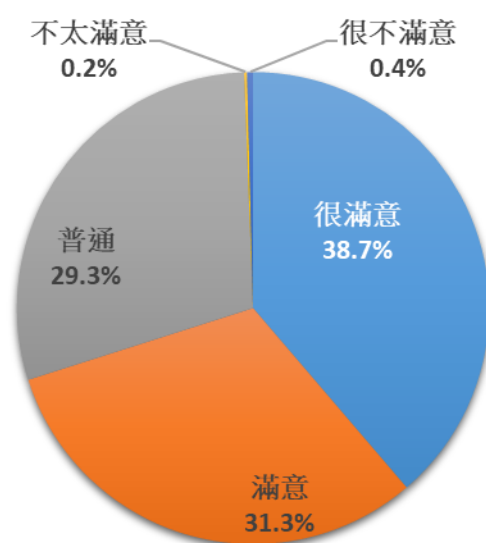
2. 推廣活動辦理次數

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	370	37.5%	1.88
滿意	324	32.9%	1.31
普通	288	29.2%	0.88
不太滿意	1	0.1%	0.00
很不滿意	3	0.3%	0.00
未曾使用	21	-	-
總和	1007	100%	4.07



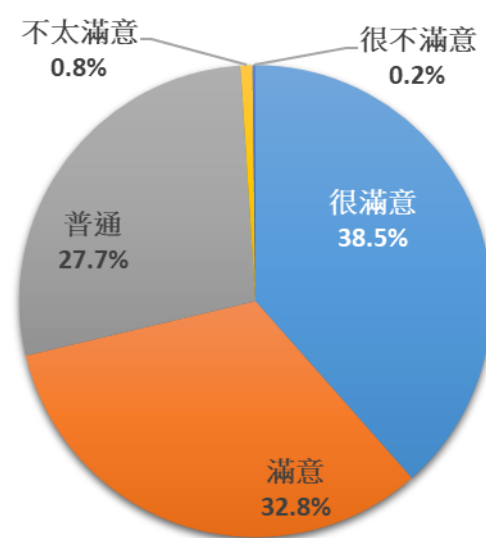
3. 推廣活動類型多元性

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	382	38.7%	1.94
滿意	309	31.3%	1.25
普通	289	29.3%	0.88
不太滿意	2	0.2%	0.00
很不滿意	4	0.4%	0.00
未曾使用	21	-	-
總和	1007	100%	4.08



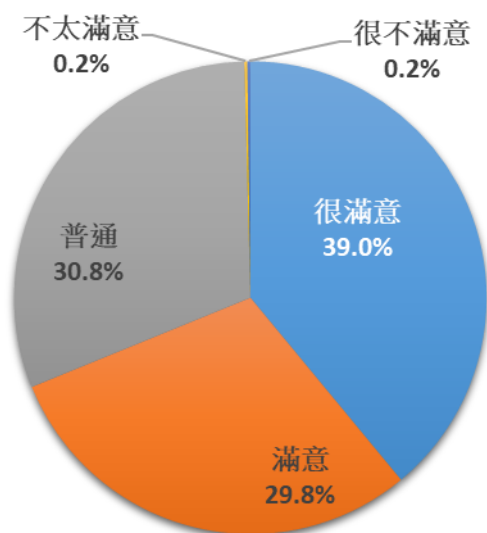
4. 推廣活動場地與設備

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	378	38.5%	1.92
滿意	322	32.8%	1.31
普通	272	27.7%	0.83
不太滿意	8	0.8%	0.02
很不滿意	2	0.2%	0.00
未曾使用	25	-	-
總和	1007	100%	4.09



5. 推廣活動培養讀者閱讀興趣

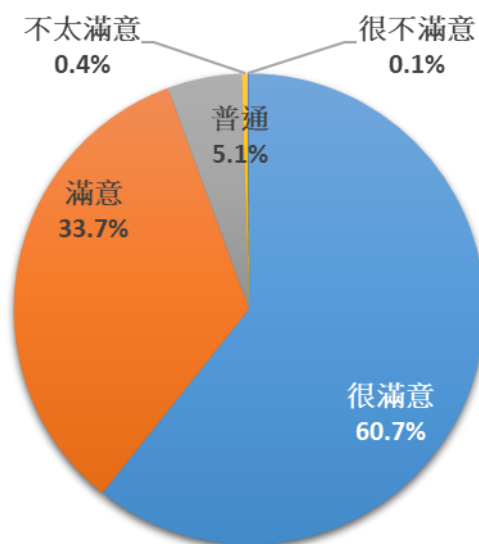
滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	383	39.0%	1.95
滿意	293	29.8%	1.19
普通	302	30.8%	0.92
不太滿意	2	0.2%	0.00
很不滿意	2	0.2%	0.00
未曾使用	25	-	-
總和	1007	100%	4.07



【圖書館網站、電腦使用及線上服務】：平均分數 4.48 分

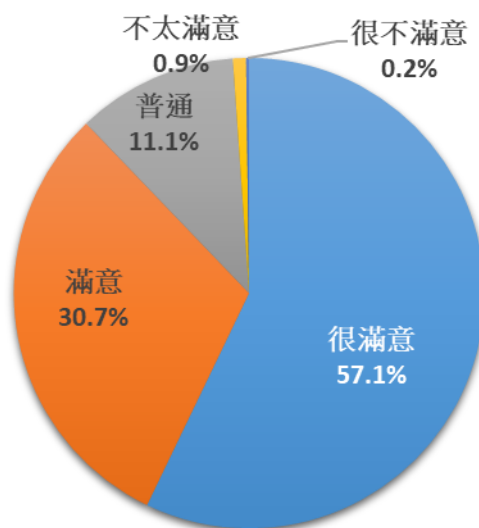
1. 圖書查詢系統操作便利性

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	606	60.7%	3.04
滿意	336	33.7%	1.35
普通	51	5.1%	0.15
不太滿意	4	0.4%	0.01
很不滿意	1	0.1%	0.00
未曾使用	9	-	-
總和	1007	100%	4.55



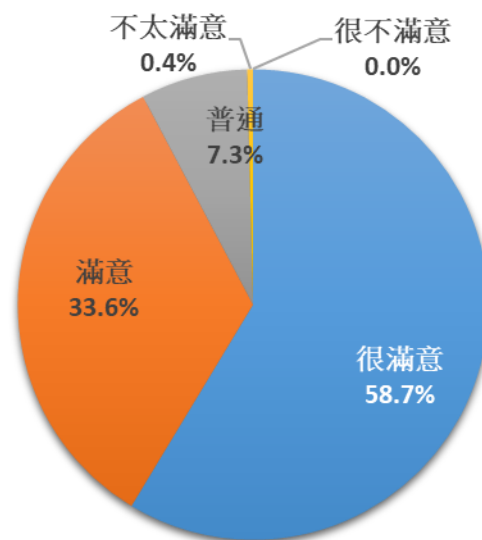
2. 網站連線速度

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	568	57.1%	2.86
滿意	305	30.7%	1.23
普通	110	11.1%	0.33
不太滿意	9	0.9%	0.02
很不滿意	2	0.2%	0.00
未曾使用	13	-	-
總和	1007	100%	4.44



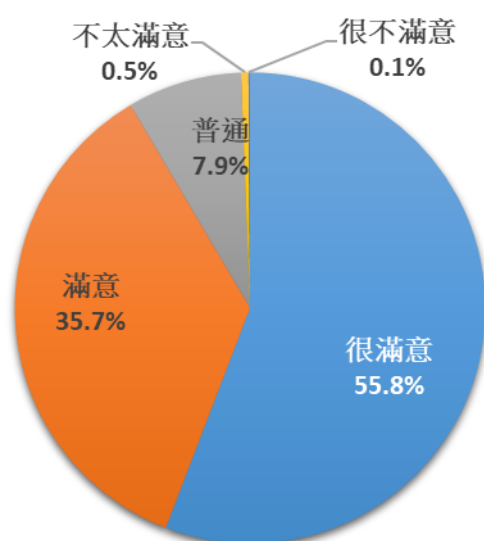
3. 圖書館入口網資訊查找

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	583	58.7%	2.93
滿意	334	33.6%	1.34
普通	73	7.3%	0.22
不太滿意	4	0.4%	0.01
很不滿意	0	0.0%	0.00
未曾使用	13	-	-
總和	1007	100%	4.51



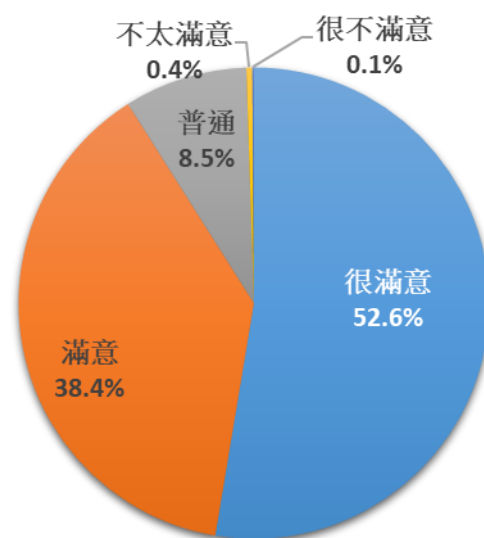
4. 電腦、視聽設備數量及使用

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	540	55.8%	2.79
滿意	345	35.7%	1.43
普通	76	7.9%	0.24
不太滿意	5	0.5%	0.01
很不滿意	1	0.1%	0.00
未曾使用	40	-	-
總和	1007	100%	4.47



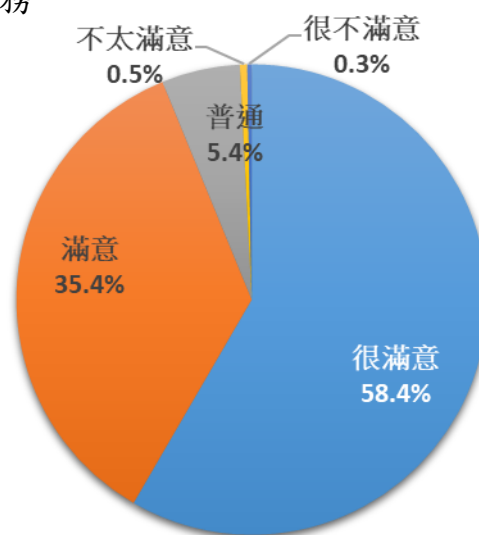
5. 座位預約登記系統操作

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	510	52.6%	2.63
滿意	372	38.4%	1.54
普通	82	8.5%	0.25
不太滿意	4	0.4%	0.01
很不滿意	1	0.1%	0.00
未曾使用	38	-	-
總和	1007	100%	4.43



6. 「臺南市立圖書館-wow 愛讀冊」APP 服務

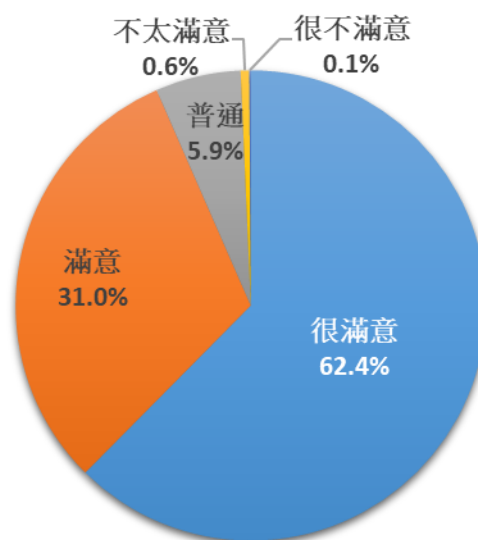
滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	575	58.4%	2.92
滿意	349	35.4%	1.42
普通	53	5.4%	0.16
不太滿意	5	0.5%	0.01
很不滿意	3	0.3%	0.00
未曾使用	22	-	-
總和	1007	100%	4.51



【館舍空間與環境】：平均分數 4.52 分

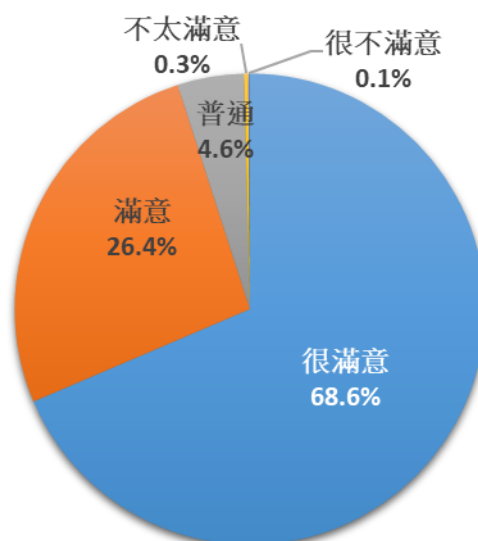
1. 館內各項標示指引及動線規劃

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	628	62.4%	3.12
滿意	312	31.0%	1.24
普通	59	5.9%	0.18
不太滿意	6	0.6%	0.01
很不滿意	1	0.1%	0.00
未曾使用	1	-	-
總和	1007	100%	4.55



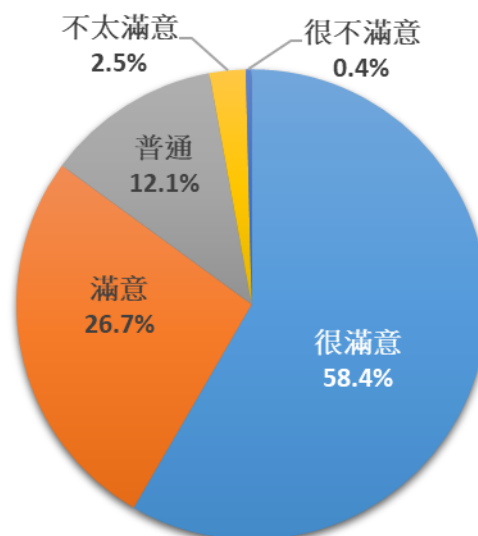
2. 環境清潔與美化

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	690	68.6%	3.43
滿意	266	26.4%	1.06
普通	46	4.6%	0.14
不太滿意	3	0.3%	0.01
很不滿意	1	0.1%	0.00
未曾使用	1	-	-
總和	1007	100%	4.63



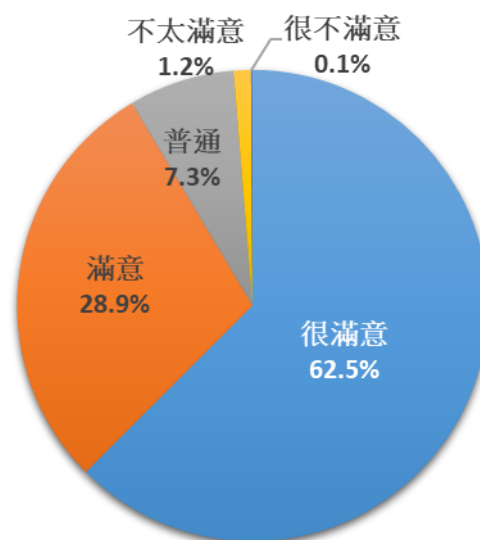
3. 館內座位數量

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	586	58.4%	2.92
滿意	268	26.7%	1.07
普通	121	12.1%	0.36
不太滿意	25	2.5%	0.05
很不滿意	4	0.4%	0.00
未曾使用	3	-	-
總和	1007	100%	4.40



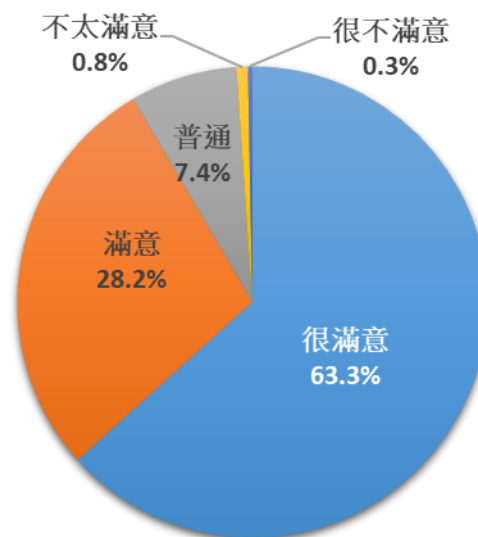
4. 館內燈光亮度

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	629	62.5%	3.13
滿意	291	28.9%	1.16
普通	73	7.3%	0.22
不太滿意	12	1.2%	0.02
很不滿意	1	0.1%	0.00
未曾使用	1	-	-
總和	1007	100%	4.53



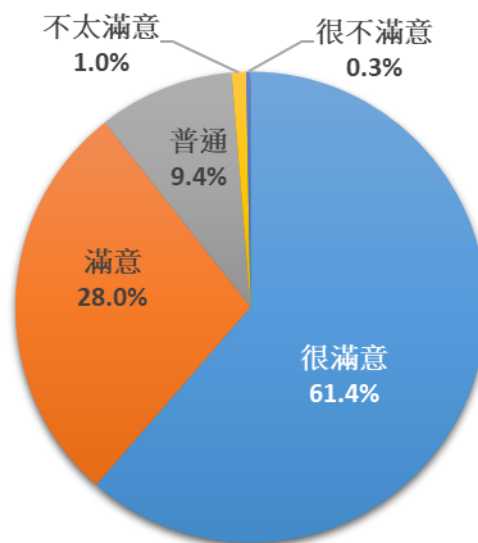
5. 館內空調溫度

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	637	63.3%	3.17
滿意	284	28.2%	1.13
普通	74	7.4%	0.22
不太滿意	8	0.8%	0.02
很不滿意	3	0.3%	0.00
未曾使用	1	-	-
總和	1007	100%	4.53



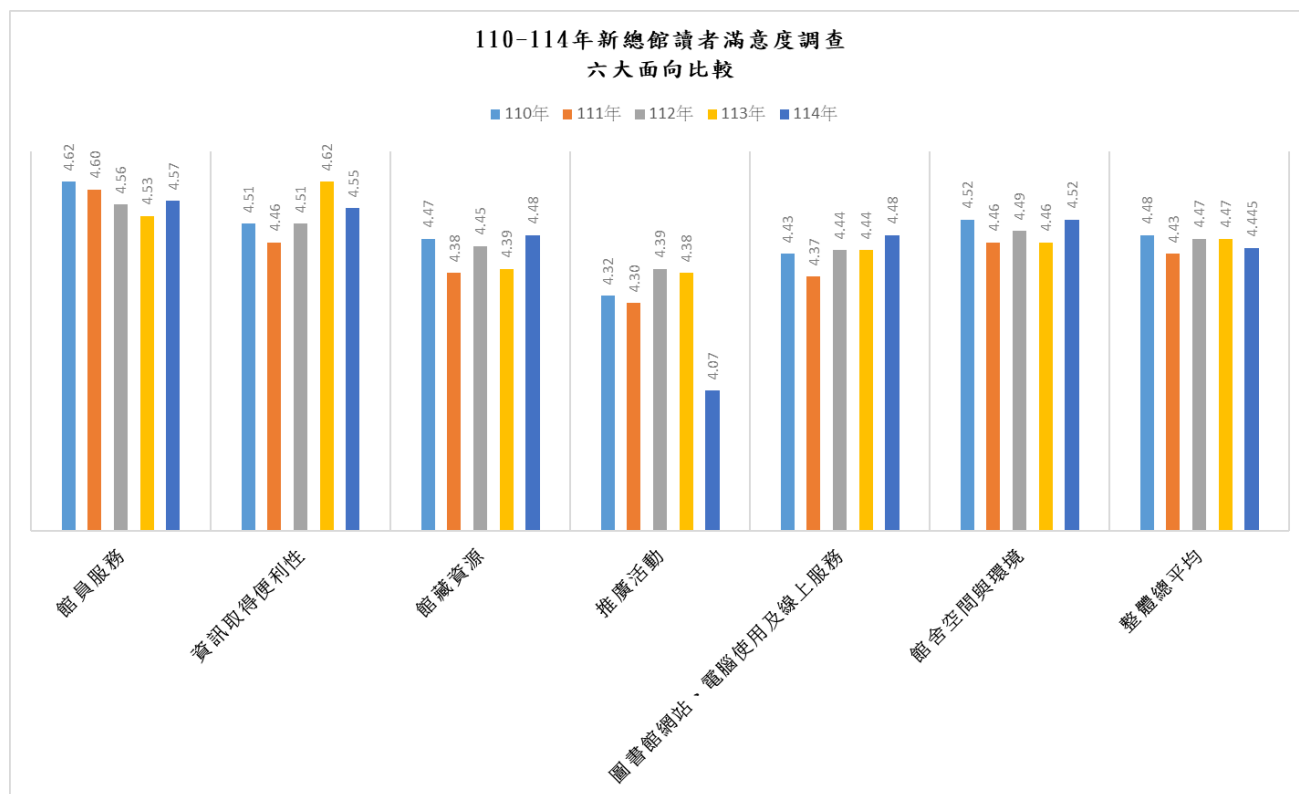
6. 館內秩序管理與維護

滿意度	樣本數	百分比	計分
很滿意	617	61.4%	3.07
滿意	281	28.0%	1.12
普通	94	9.4%	0.28
不太滿意	10	1.0%	0.02
很不滿意	3	0.3%	0.00
未曾使用	2	-	-
總和	1007	100%	4.49



六、分析結果

110-114 年新總館讀者滿意度調查六大面向比較：



面 向 \ 年 度	110 年	111 年	112 年	113 年	114 年	與前年度 分數差距
館員服務	4.62	4.60	4.56	4.53	4.57	↑ 0.04
資訊取得便利性	4.51	4.46	4.51	4.62	4.55	↓ 0.07
館藏資源	4.47	4.38	4.45	4.39	4.48	↑ 0.09
推廣活動	4.32	4.30	4.39	4.38	4.07	↓ 0.31
圖書館網站、電腦 使用及線上服務	4.43	4.37	4.44	4.44	4.48	↑ 0.04
館舍空間與環境	4.52	4.46	4.49	4.46	4.52	↑ 0.06
整體總平均	4.48	4.43	4.47	4.47	4.45	↓ 0.02

(一) 本次新總館讀者滿意度調查整體總平均分數為 4.45 分，與 113 年相比較，總平均分數下降 0.2 分。進步幅度最大者為【館藏資源】面向，平均分數提升 0.09 分。平均分數最高者為【館員服務】4.57 分，平均分數最低者為【推廣活動】4.07 分。

(二) 本次新增三項調查項目：【推廣活動】面向—推廣活動辦理次數、推廣活動類型多元性、推廣活動培養讀者閱讀興趣。

【館員服務】面向：

年 度 【館員服務】	110 年	111 年	112 年	113 年	114 年	與前年度 分數差距
館員服務態度	4.65	4.64	4.61	4.57	4.63	↑ 0.06
館員熟悉館藏及 各項服務作業操作	4.64	4.62	4.59	4.57	4.61	↑ 0.04
館員查找及解答 問題能力	4.65	4.62	4.59	4.54	4.57	↑ 0.03
館員能主動協助 找尋所需資料	4.61	4.57	4.49	4.48	4.52	↑ 0.04
館方能充分提供 意見反映管道	4.57	4.53	4.53	4.49	4.50	↑ 0.01
整體總平均	4.62	4.60	4.56	4.53	4.57	↑ 0.04

(三) 【館員服務】之五個調查項目，最高分者為館員服務態度 4.63 分，顯示館員能提供讀者正面印象與專業服務，營造良好服務氛圍；最低分者為館方能充分提供意見反映管道 4.50 分，顯示本館應加強意見反映管道的可及性及便利性。各調查項目分數較去年相比皆略微上升，顯示本館館員專業能力和服務體驗可符合讀者期望，未來仍應持續精進以滿足讀者需求。

【資訊取得便利性】面向：

年 度 【資訊取得便利性】	110 年	111 年	112 年	113 年	114 年	與前年度 分數差距
圖書資料的排列整理	4.51	4.46	4.49	4.45	4.58	↑ 0.13
預約及跨館借還圖書資料 服務	4.46	4.37	4.39	4.62	4.61	↓ 0.01
借閱冊數及借期	4.53	4.50	4.56	4.50	4.54	↑ 0.04
線上辦證服務	-	-	-	4.53	4.52	↓ 0.01
各項訊息取得便利性 (館務資訊、到期提醒及預 約取書等通知)	4.55	4.52	4.60	4.57	4.55	↓ 0.02
自動借還書設備 (含 24H 取書機)	4.54	4.50	4.50	4.54	4.51	↓ 0.03
手機借書服務	-	-	-	4.65	4.55	↓ 0.10
整體總平均	4.51	4.46	4.51	4.55	4.55	-0.00

(四) 【資訊取得便利性】之七個調查項目中，最高分者為預約及跨館借還圖書資料服務 4.61 分，顯示本館提供之該服務能有效提升讀者的借書便利性，對讀者來說更加有價值且符合需求；最低分者為自動借還書設備(含 24H 取書機) 4.51 分，顯示本館在自動借還書設備之數量及品質上仍須加強。整體總平均與去年相同，顯示本館於資訊取得便利性層面可符合讀者需求，但仍須持續進步，以提供更完善之圖書資訊服務。

【館藏資源】面向：

年 度 【館藏資源】	110 年	111 年	112 年	113 年	114 年	與前年度 分數差距
圖書的種類及數量	4.49	4.41	4.46	4.44	4.56	↑ 0.12
期刊的種類及數量	4.48	4.38	4.46	4.42	4.58	↑ 0.16
報紙的種類及數量	4.51	4.45	4.48	4.42	4.55	↑ 0.13
視聽資料種類及數量	4.39	4.32	4.36	4.34	4.47	↑ 0.13
數位資源的種類 (例如：電子書、線上資料庫等)	4.44	4.33	4.40	4.39	4.44	↑ 0.05
新書採購的質與量	-	-	-	4.34	4.39	↑ 0.05
圖書推薦管道的便利性	-	-	-	4.41	4.39	↓ 0.02
整體總平均	4.47	4.38	4.45	4.39	4.48	↑ 0.09

(五) 【館藏資源】之七個調查項目中，最高分者為期刊的種類及數量 4.58 分，顯示期刊的豐富性和多樣性獲得讀者肯定；最低分者為新書採購的質與量、圖書推薦管道的便利性，皆為 4.39 分，顯示本館未來可針對新書的類型及數量上加強徵集，並檢視圖書薦購機制之流程，改善其便利性。除了圖書推薦管道的便利性之外，各調查項目與整體總平均較去年相比皆有上升，顯示本館在館藏管理與資源更新可滿足讀者需求。

【推廣活動】面向：

年 度 【推廣活動】	110 年	111 年	112 年	113 年	114 年	與前年度 分數差距
推廣活動訊息的提供	4.23/4.28	4.15	4.32	4.38	4.06	↓0.32
*推廣活動辦理次數	-	-	-	-	4.07	-
*推廣活動類型多元性	-	-	-	-	4.08	-
推廣活動場地與設備	-	-	-	4.41	4.09	↓0.32
*推廣活動培養讀者 閱讀興趣	-	-	-	-	4.07	-
整體總平均	4.39	4.30	4.39	4.38	4.07	↓0.31

*114 年度新增之調查項目。

(六) 【推廣活動】之五個調查項目中，最高分者為推廣活動場地與設備 4.09 分，最低分者為推廣活動訊息的提供 4.06 分，惟各調查項目分數差異皆不大，且各調查項目分數及整體總平均較去年相比有大幅下降，顯示本館在推廣活動的數量、類型、宣傳、效益等方面皆須加強，以提供讀者優質的活動體驗。

【圖書館網站、電腦使用及線上服務】面向：

年 度 【圖書館網站、 電腦使用及線上服務】	110 年	111 年	112 年	113 年	114 年	與前年度 分數差距
圖書查詢系統操作便利性	4.43	4.35	4.45	4.46	4.54	↑0.08
網站連線速度	-	-	-	4.40	4.47	↑0.07
圖書館入口網資訊查找	-	-	4.45	4.46	4.54	↑0.08
電腦、視聽設備數量及使用	4.40	4.34	4.41	4.40	4.49	↑0.09
座位預約登記系統操作	4.42	4.38	4.45	4.40	4.49	↑0.09
「臺南市立圖書館- wow 愛讀冊 APP」功能	4.43	4.41	4.48	4.51	4.55	↑0.04
整體總平均	4.43	4.37	4.44	4.44	4.51	↑0.07

(七) 【圖書館網站、電腦使用及線上服務】之六個調查項目中，最高分者為「臺南市立圖書館-wow 愛讀冊 APP」功能 4.55 分，且其分數較往年最高，顯示讀者對圖書館 APP 的功能、操作界面及使用體驗高度滿意。各調查項目及整體總平均較去年皆有上升，顯示本館能提供符合讀者需求的資訊設備與服務。未來仍應持續優化網站功能與線上服務體驗，以滿足讀者需求。

【館舍空間與環境】面向：

年 度 【館舍空間與環境】	110 年	111 年	112 年	113 年	114 年	與前年度 分數差距
館內各項標示指引及動線 規劃	4.53	4.48	4.52	4.52	4.58	↑ 0.06
環境清潔與美化	4.62	4.57	4.56	4.57	4.59	↑ 0.02
館內座位數量	4.40	4.25	4.32	4.30	4.51	↑ 0.21
館內燈光亮度	4.54	4.50	4.57	4.52	4.58	↑ 0.06
館內空調溫度	4.51	4.45	4.46	4.46	4.51	↑ 0.05
館內秩序管理與維護	-	-	-	4.39	4.56	↑ 0.17
整體總平均	4.52	4.46	4.49	4.46	4.55	↑ 0.09

(八) 【館舍空間與環境】之六個調查項目中，最高分者為環境清潔與美化 4.59 分，顯示讀者對本館整潔舒適的環境高度滿意，充分肯定了館內清潔管理與空間美化的成效；最低分者為館內座位數量、館內空調溫度，皆為 4.51 分，顯示本館可在座位規劃上再行檢視改善，並注意空調溫度設定是否適當，以滿足讀者需求。各調查項目分數及整體總平均較去年相比皆有上升，顯示本館能夠滿足讀者對於館內空間規劃的需求，未來仍應繼續提供舒適且合宜的閱覽與使用環境空間，使讀者能享受閱讀氛圍並提高到館意願。

附錄：114 年臺南市公共圖書館讀者滿意度調查問卷

親愛的讀者，您好：

為瞭解使用者對於本市公共圖書館各項服務與設施之滿意度及需求建議事項，作為圖書館相關業務辦理之改進參考，以提升服務品質，特進行本問卷調查，若您於 114 年期間曾利用圖書館服務及設施設備，懇請您撥冗填答。本問卷採無記名方式，個人資料絕不公開，您所填答的內容僅供圖書館政策參考之用，不單獨對外公布，敬請安心作答。

為感謝您的協助，活動結束後將抽出 50 名讀者，網路填答加碼抽 50 名，贈送 50 元禮券，若您有意願參加抽獎活動，請於最後送出問卷時填寫真實姓名和 E-mail，以便本館通知您領獎，謝謝您！

敬祝 闔家平安

臺南市立圖書館 敬上

中華民國 114 年 9 月

選擇其中一所您經常使用的「館別」，以下所填內容皆為針對該館所提供之服務。

- | | | |
|--|--|---|
| ☐ (1) 新總館 | ☐ (2) 公園總館 | ☐ (3) 許石音樂圖書館 |
| ☐ (4) 鹽埕圖書館 | ☐ (5) 東區林森圖書館 | ☐ (6) 東區裕文圖書館 |
| ☐ (7) 南區喜樹圖書館 | ☐ (8) 中西區圖書館 | ☐ (9) 安平區圖書館 |
| ☐ (10) 安南區土城圖書館 | ☐ (11) 安南區安南圖書館 | ☐ (12) 台江文化中心圖書館 |
| ☐ (13) 永康區圖書館 | ☐ (14) 仁德區圖書館 | ☐ (15) 新化區圖書館 |
| ☐ (16) 山上區圖書館 | ☐ (17) 左鎮區圖書館 | ☐ (18) 南化區圖書館 |
| ☐ (19) 龍崎區圖書館 | ☐ (20) 關廟區圖書館 | ☐ (21) 歸仁區圖書館 |
| ☐ (22) 善化區圖書館 | ☐ (23) 安定區圖書館 | ☐ (24) 新市區圖書館 |
| ☐ (25) 大內區圖書館 | ☐ (26) 玉井區圖書館 | ☐ (27) 楠西區圖書館 |
| ☐ (28) 麻豆區圖書館 | ☐ (29) 下營區圖書館 | ☐ (30) 柳營區圖書館 |
| ☐ (31) 六甲區圖書館 | ☐ (32) 官田區圖書館 | ☐ (33) 佳里區圖書館 |
| ☐ (34) 學甲區圖書館 | ☐ (35) 北門區圖書館 | ☐ (36) 將軍區圖書館 |
| ☐ (37) 七股區圖書館 | ☐ (38) 西港區圖書館 | ☐ (39) 新營區圖書館 |
| ☐ (40) 鹽水區圖書館 | ☐ (41) 後壁區圖書館 | ☐ (42) 白河區圖書館 |
| ☐ (43) 東山區圖書館 | ☐ (44) 蕭壠兒童圖書館 | ☐ (45) 新營文化中心圖書館 |
| ☐ (46) 臺南文化中心藝文沙龍 | ☐ (47) 行動書車 | |
| ☐ 沒有，停止填寫。 | | |

除上述館別外，您亦有使用之圖書館(可複選)

- | | | |
|--|--|---|
| ☐ (1) 新總館 | ☐ (2) 公園總館 | ☐ (3) 許石音樂圖書館 |
| ☐ (4) 鹽埕圖書館 | ☐ (5) 東區林森圖書館 | ☐ (6) 東區裕文圖書館 |
| ☐ (7) 南區喜樹圖書館 | ☐ (8) 中西區圖書館 | ☐ (9) 安平區圖書館 |
| ☐ (10) 安南區土城圖書館 | ☐ (11) 安南區安南圖書館 | ☐ (12) 台江文化中心圖書館 |
| ☐ (13) 永康區圖書館 | ☐ (14) 仁德區圖書館 | ☐ (15) 新化區圖書館 |
| ☐ (16) 山上區圖書館 | ☐ (17) 左鎮區圖書館 | ☐ (18) 南化區圖書館 |
| ☐ (19) 龍崎區圖書館 | ☐ (20) 關廟區圖書館 | ☐ (21) 歸仁區圖書館 |
| ☐ (22) 善化區圖書館 | ☐ (23) 安定區圖書館 | ☐ (24) 新市區圖書館 |
| ☐ (25) 大內區圖書館 | ☐ (26) 玉井區圖書館 | ☐ (27) 楠西區圖書館 |
| ☐ (28) 麻豆區圖書館 | ☐ (29) 下營區圖書館 | ☐ (30) 柳營區圖書館 |
| ☐ (31) 六甲區圖書館 | ☐ (32) 官田區圖書館 | ☐ (33) 佳里區圖書館 |

- ☐ (34) 學甲區圖書館 ☐ (35) 北門區圖書館 ☐ (36) 將軍區圖書館
☐ (37) 七股區圖書館 ☐ (38) 西港區圖書館 ☐ (39) 新營區圖書館
☐ (40) 鹽水區圖書館 ☐ (41) 後壁區圖書館 ☐ (42) 白河區圖書館
☐ (43) 東山區圖書館 ☐ (44) 蕭壠兒童圖書館 ☐ (45) 新營文化中心圖書館
☐ (46) 臺南文化中心藝文沙龍 ☐ (47) 行動書車
☐ 沒有。

請問您居住的地區是？

居住地區： ☐臺南市，請勾選下列居住地區 ☐外縣市，_____

- ☐ (1) 北區 ☐ (2) 南區 ☐ (3) 東區 ☐ (4) 中西區 ☐ (5) 安平區 ☐ (6) 安南區
☐ (7) 永康區 ☐ (8) 仁德區 ☐ (9) 新化區 ☐ (10) 關廟區 ☐ (11) 龍崎區 ☐ (12) 歸仁區
☐ (13) 山上區 ☐ (14) 左鎮區 ☐ (15) 南化區 ☐ (16) 善化區 ☐ (17) 新市區 ☐ (18) 安定區
☐ (19) 大內區 ☐ (20) 玉井區 ☐ (21) 楠西區 ☐ (22) 麻豆區 ☐ (23) 官田區 ☐ (24) 六甲區
☐ (25) 下營區 ☐ (26) 柳營區 ☐ (27) 北門區 ☐ (28) 佳里區 ☐ (29) 學甲區 ☐ (30) 將軍區
☐ (31) 七股區 ☐ (32) 西港區 ☐ (33) 東山區 ☐ (34) 新營區 ☐ (35) 鹽水區 ☐ (36) 白河區
☐ (37) 後壁區

【第一部分 基本資料】

- 性別：☐男 ☐女 ☐其他
- 年齡：☐6歲以下 ☐7~12歲 ☐13~18歲 ☐19~22歲
☐23~30歲 ☐31~50歲 ☐51~60歲 ☐61歲以上
- 最高學歷：☐國小以下 ☐國小 ☐國中 ☐高中(職) ☐大學(專) ☐碩士 ☐博士
☐其他：_____
- 職業：☐軍警 ☐公務人員 ☐教育 ☐商 ☐工 ☐農 ☐醫療
☐服務業☐家管 ☐學生 ☐退休 ☐無 ☐其他：_____
- 使用語言(可複選)：☐國語 ☐台語 ☐客語 ☐原住民語 ☐其他：_____

【第二部分 圖書館服務使用情形】

- 您是否清楚圖書館各項使用規定(如閱覽、電腦使用規定等)？
☐非常清楚 ☐清楚 ☐普通 ☐不清楚 ☐很不清楚
- 您平均多久到圖書館1次？
☐每週5次以上 ☐每週3~4次 ☐每週1~2次 ☐每月1~3次 ☐每2個月1次
☐每3個月1次 ☐每4個月1次 ☐每5個月1次 ☐每6個月1次(含超過6個月)
- 請問您最常於哪個時間到圖書館？
☐上午(08:30~12:00) ☐中午(12:01~14:00) ☐下午(14:01~18:00) ☐晚上(18:01~21:00)
- 請問您平均每次到館停留多久？
☐1小時以內 ☐1至2小時內 ☐2至4小時內 ☐4至6小時內 ☐6小時以上

5. 請問您到圖書館主要是為了？(可複選)

- ☐借／還圖書、期刊、報紙 ☐觀賞視聽資料 ☐館內閱讀 ☐看展覽 ☐查找資料
☐使用電腦上網 ☐使用討論室 ☐參觀 ☐參加活動 ☐休閒
☐陪伴親友 ☐自修 ☐其他(請說明)：_____

6. 請問您最常使用圖書館的哪些空間？(可複選)

- ☐新書區 ☐兒童區 ☐青少年區 ☐樂齡區 ☐期刊報紙區 ☐漫畫區 ☐上網區
☐視聽區 ☐自修室 ☐閱覽區
☐其他(請說明，例如創客空間、城市灶咖、餐飲空間……)：_____

7. 請問您平均每月借閱書籍(含視聽資料)的件數為？

- ☐10件以下 ☐11至30件 ☐31至50件 ☐51件以上

8. 請問您通常從哪種管道得知圖書館訊息？(可複選)

- ☐圖書館入口網站 ☐南市圖FB粉絲專頁 ☐臺南市立圖書館IG ☐wow愛讀冊APP
☐館方Line群組(社群) ☐平面媒體(報紙) ☐電子媒體(網路新聞) ☐電台廣告
☐館內海報文宣 ☐親友告知 ☐館員告知 ☐志工告知
☐其他(請說明)：_____

9. 請問您通常使用哪種交通方式到達圖書館？(可複選)

- ☐開車 ☐機車 ☐腳踏車 ☐火車 ☐公車 ☐高鐵 ☐步行

10. 請問您最常使用圖書館官網的功能？(可複選)

- ☐館藏查詢/預約/續借 ☐活動報名 ☐看最新公告
☐連結數位資源(如電子書、電子資料庫、影音平台等) ☐薦購圖書 ☐意見反映
☐各項申辦 ☐其他(請說明)：_____

11. 請問您最常使用 wow 愛讀冊 APP 的功能？(可複選)

- ☐館藏查詢/預約/續借 ☐使用行動借閱證 ☐查看最新消息 ☐座位預約
☐使用手機借書(限新總館、公園總館、鹽埕圖書館、裕文圖書館) ☐其他(請說明)：_____

【第三部份 服務滿意度】

填答說明：以下各項請依據您過去經驗與感受，勾選您的滿意程度。若您未曾使用該項服務，請勾選「未曾使用」欄位。

【館員服務】

項目	很滿意	滿意	普通	不太滿意	很不滿意	未曾使用
1. 館員服務態度						
2. 館員熟悉館藏及各項服務作業操作						
3. 館員查找及解答問題能力						
4. 館員能主動協助找尋所需資料						
5. 館方能充分提供意見反映的管道						
請於下方填寫「不太滿意」或「很不滿意」的項次及具體原因						

【資訊取得便利性】

項目	很滿意	滿意	普通	不太滿意	很不滿意	未曾使用
1. 圖書資料的排列整理						

2. 預約及跨館借還圖書資料服務						
3. 借閱冊數及借期						
4. 線上辦證服務						
5. 各項訊息取得便利性(館務資訊、到期提醒及預約取書等通知)						
6. 自動借還書設備(含 24H 取書機)(限新總館、公園總館、鹽埕及東區裕文圖書館填答)						
7. 手機借書服務(限新總館、公園總館、鹽埕及東區裕文圖書館填答)						
請於下方填寫「不太滿意」或「很不滿意」的項次及具體原因						

【館藏資源】

項目	很滿意	滿意	普通	不太滿意	很不滿意	未曾使用
1. 圖書的種類及數量						
2. 期刊的種類及數量						
3. 報紙的種類及數量						
4. 視聽資料種類及數量						
5. 數位資源的種類(例如：電子書、線上資料庫等)						
6. 新書採購的質與量						
7. 圖書推薦管道的便利性						
請於下方填寫「不太滿意」或「很不滿意」的項次及具體原因						

【推廣活動】

項目	很滿意	滿意	普通	不太滿意	很不滿意	未曾使用
1. 推廣活動訊息的提供						
2. 推廣活動辦理次數						
3. 推廣活動類型多元性						
4. 推廣活動場地與設備						
5. 推廣活動培養讀者閱讀興趣						
請於下方填寫「不太滿意」或「很不滿意」的項次及具體原因						

【圖書館網站、電腦使用及線上服務】

項目	很滿意	滿意	普通	不太滿意	很不滿意	未曾使用
1. 圖書查詢系統操作便利性						
2. 網站連線速度						
3. 圖書館入口網資訊查找						
4. 電腦、視聽設備數量及使用						
5. 座位預約登記系統操作						
6. 「臺南市立圖書館-wow 愛讀冊」APP 服務						
請於下方填寫「不太滿意」或「很不滿意」的項次及具體原因						

【館舍空間與環境】

項目	很滿意	滿意	普通	不太滿意	很不滿意	未曾使用
1. 館內各項標示指引及動線規劃						
2. 環境清潔與美化						

3. 館內座位數量						
4. 館內燈光亮度						
5. 館內空調溫度						
6. 館內秩序管理與維護						
請於下方填寫「不太滿意」或「很不滿意」的項次及具體原因						

【第四部份 其他建議】

為了讓圖書館的服務更好，請問您對於本館還有哪些建議?(非必填)

【抽獎活動】

活動結束後將抽出 50 名讀者，網路填答加碼抽 50 名，贈送 50 元禮券，若您有意願參加抽獎活動，請填寫真實姓名和 E-mail，以便本館通知您領獎；若無意願參加抽獎活動，請直接繳交問卷給櫃臺人員即可，謝謝您！

◆ 姓名：_____

◆ E-mail：_____

◆ 領獎館別：_____

問卷結束，非常感謝您提供寶貴意見！