

嘉義市政府文化局性別分析

嘉義市圖書館滿意度調查分析

壹、前言

嘉義市圖書館作為市民閱讀與終身學習的重要據點，肩負著推動文化平權與知識共融的使命。為響應聯合國永續發展目標第五項「性別平等」(SDG 5)，確保公共服務能公平惠及所有性別公民，本報告將基於《113 年度嘉義市圖書館滿意度調查》數據，從性別平等的視角進行深入分析。

本報告之議題與下列性別平權相關法規政策緊密連結，亦是圖書館推動性別平等的重要依據：

- 《性別平等教育法》：強調不同性別應獲得平等教育資源，適用於圖書館作為非正式教育機構。
- 《性別主流化政策綱領》：要求政府政策納入性別觀點與統計分析，正是本調查與政策建議書撰寫依據。
- 《性騷擾防治法》：圖書館有責任建立完善的防治機制、暢通申訴管道，並保障讀者權益，共同營造安全友善的閱讀環境。

圖書館作為知識傳播與終身學習的核心場域，其服務、館藏與活動規劃能否回應不同性別讀者的多元需求與期待，至關重要。本報告將深入探討男性與女性讀者在使用圖書館頻率、以及對各面向服務滿意度的異同。據此提出具體的規劃目標與行動策略，期能持續優化圖書館服務，促進資源近用之性別平等，最終打造一個對所有性別都更友善、更包容且更具吸引力的閱讀文化空間。

貳、性別統計分析

根據《113 年度嘉義市圖書館滿意度調查報告》數據，本次調查旨在深入了解圖書館服務的使用現況與滿意度。調查於 113 年 8 月 9 日至 9 月 15 日進行，

嘉義市政府文化局性別分析

嘉義市圖書館滿意度調查分析

共計訪問 849 位過去一年內曾使用嘉義市圖書館的讀者，並從性別、年齡和教育程度等面向進行交叉分析。

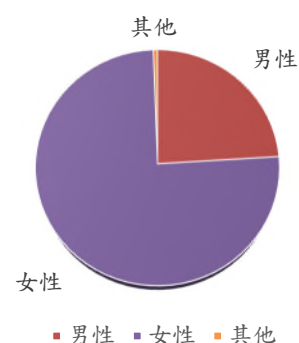
一、受訪者性別結構

調查結果顯示，女性讀者是圖書館服務主要的回饋群體，佔總受訪人數約七成五（75%）。整體而言，本次調查的受訪者以女性、40-49 歲年齡層、大學教育程度、居住於嘉義市西區、以及從事服務業的比例最高。這些數據描繪了圖書館現有客群的關鍵輪廓。

表一、受訪者性別結構

性別	人數	比例
男性	204	24.0%
女性	640	75.4%
其他	5	0.6%
樣本數	849	100%

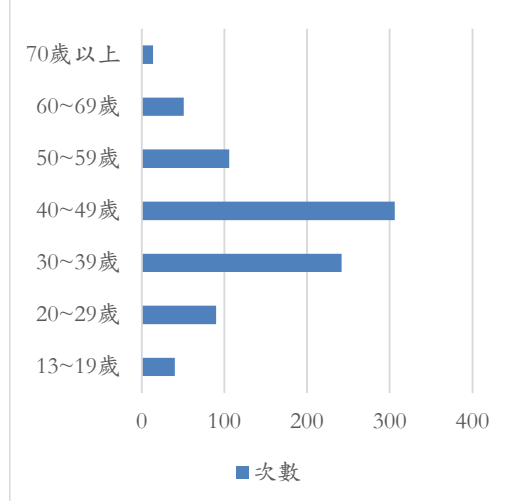
圖一、受訪者性別結構



表二、受訪者年齡結構

年齡	人數	百分比
13~19 歲	40	4.7
20~29 歲	90	10.6
30~39 歲	242	28.5
40~49 歲	306	36.0
50~59 歲	106	12.5
60~69 歲	51	6.0
70 歲以上	14	1.6

圖二、受訪者年齡結構



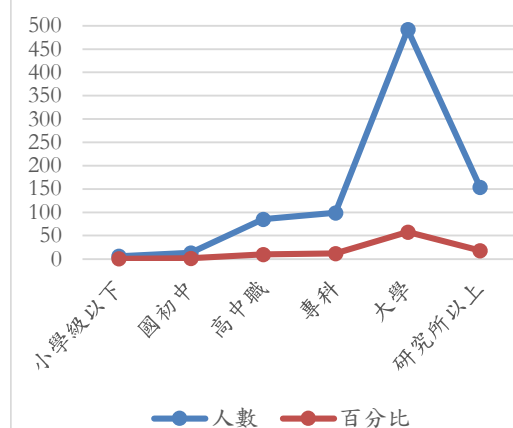
嘉義市政府文化局性別分析

嘉義市圖書館滿意度調查分析

表三、受訪者教育程度

教育程度	人數	百分比
小學及以下	6	0.7
國中、初中	13	1.5
高中、高職	85	10
專科	99	11.7
大學	492	58
研究所以上	154	18.1

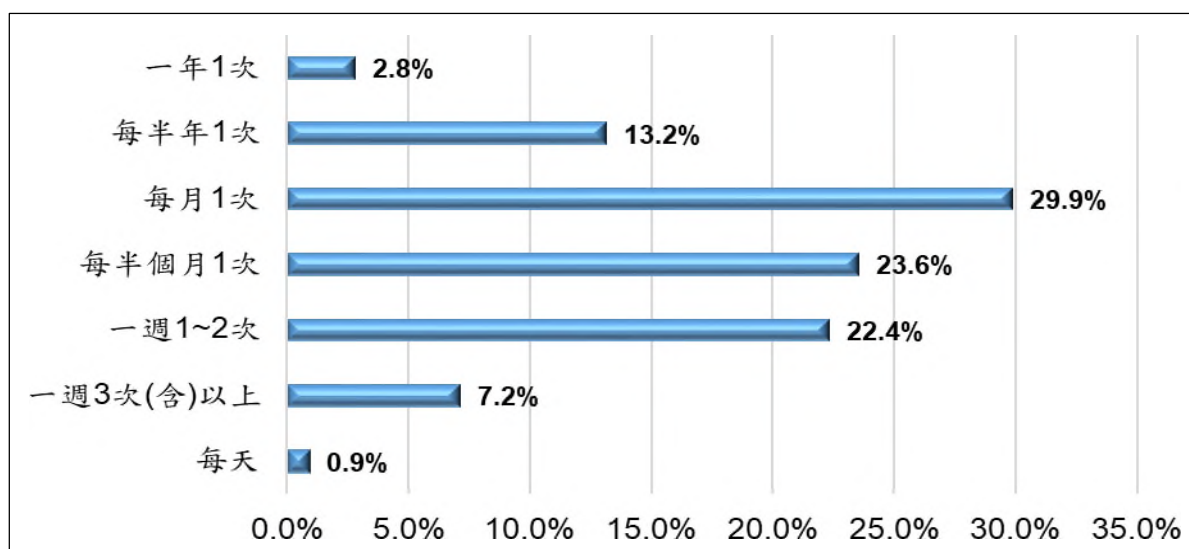
圖三、受訪者教育程度



二、使用頻率

在針對近一年曾使用嘉義市圖書館的讀者進行調查後，我們發現讀者的使用頻率呈現多元分布。其中，以「每個月 1 次」的比例最高，達 29.9%，其他依序為「每半個月 1 次」(23.6%)、「一週 1~2 次」(22.4%)、「每半年 1 次」(13.2%)、「一週 3 次(含)上」(7.2%)、「一年 1 次」(2.8%)、「每天」(0.9%)。

圖四、圖書館的使用頻率(N=849)



嘉義市政府文化局性別分析

嘉義市圖書館滿意度調查分析

深入分析圖書館的使用頻率，我們發現讀者的使用習慣在性別、年齡和教育程度上呈現顯著差異。

- **性別**：在性別方面，**男性讀者的整體使用頻率高於女性**。男性主要以「每半個月 1 次」(25.5%)及「一週 1~2 次以上」(25.0%)為主，而女性則多為「每月 1 次」(32.3%)。尤其值得注意的是，男性每日到館的比例 (2.5%) 遠高於女性 (0.5%)，是女性的五倍。這表示男性讀者中存在一群核心的頻繁使用者。
- **年齡**：從年齡層來看，**40-49 歲的讀者是使用頻率最高的族群 (36%)**，其次為 30-39 歲 (28.5%)。相對地，**13-19 歲青少年的使用率最低 (4.7%)**。儘管嘉義市已邁入高齡化社會，但值得肯定的是，60 歲以上長者仍維持著每週 1-2 次的使用頻率，顯示圖書館對高齡族群仍具吸引力。
- **教育程度**：在教育程度上，**大學學歷的讀者是主要使用者 (58%)**，他們的使用頻率以「每月 1 次」(24.2%) 為主。而「每半個月 1 次」的使用頻率則在研究所學歷讀者中佔比較高 (18.1%)。總體而言，數據顯示學歷越高的使用者，越傾向於以中低頻率（如每月或每半月）使用圖書館服務。

綜合來看，嘉義市圖書館的讀者使用頻率呈現明顯的性別、年齡和教育程度差異。這些精確的數據洞察，將是圖書館未來優化服務、精準行銷與資源配置的重要依據。

三、各構面滿意度

為深入了解讀者基本特性對圖書館各項服務滿意度的影響，本次調查將滿意度細分為七大構面，包括**館藏資源、借閱服務、資訊服務、館員服務、館內環境、推廣活動及電子資源**。我們針對性別與各構面滿意度進行了獨立樣本T檢定，並對年齡與各構面滿意度進行了單因子變異數分析。

嘉義市政府文化局性別分析

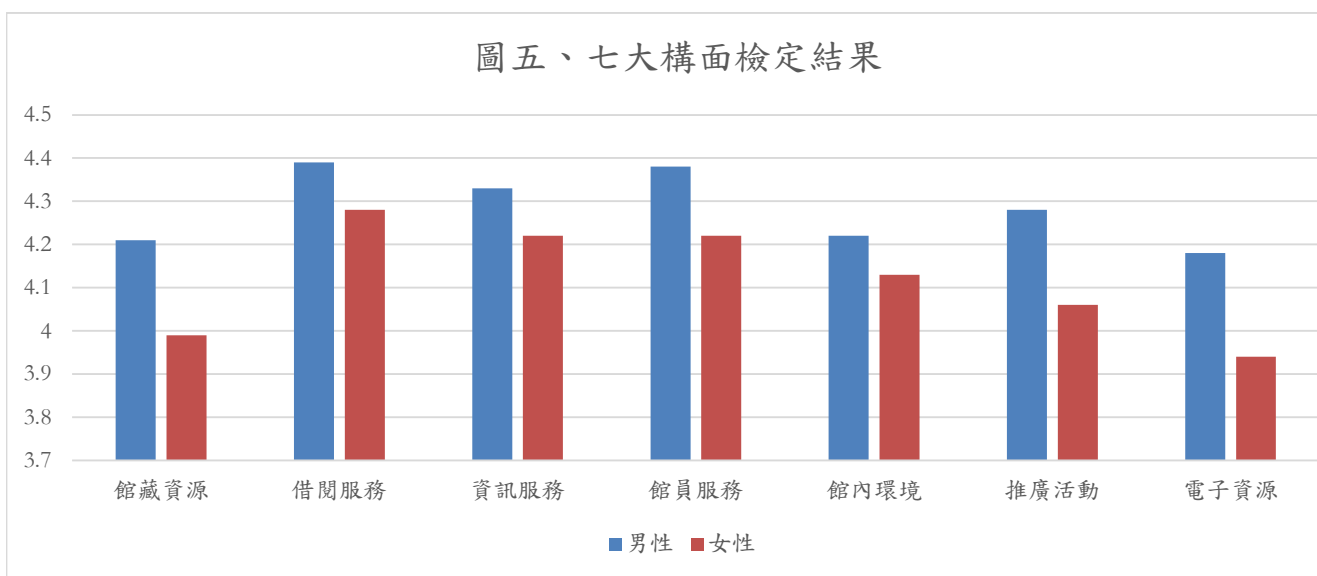
嘉義市圖書館滿意度調查分析

檢定結果如下所示：

表四、七大構面檢定結果

		館藏資源	借閱服務	資訊服務	館員服務	館內環境	推廣活動	電子資源
性別	男性	4.21	4.39	4.33	4.38	4.22	4.28	4.18
	女性	3.99	4.28	4.22	4.22	4.13	4.06	3.94
	P-value	0.001	0.094	0.116	0.018	0.198	0.001	0.002
年齡	13-19歲	4.06	4.42	4.36	4.46	4.36	4.39	4.24
	20-29歲	4.10	4.32	4.36	4.27	4.18	4.17	4.20
	30-39歲	4.08	4.35	4.26	4.23	4.10	4.11	3.98
	40-49歲	4.04	4.31	4.23	4.25	4.17	4.10	3.93
	50-59歲	3.94	4.17	4.14	4.20	4.08	3.95	3.91
	60-69歲	4.10	4.22	4.13	4.30	4.11	4.07	4.04
	70歲以上	4.32	4.55	4.53	4.65	4.54	4.42	4.40
	P-value	0.658	0.314	0.401	0.353	0.237	0.088	0.106

圖五、七大構面檢定結果



調查結果顯示，讀者對圖書館服務各構面的滿意度，受到性別和教育程度的

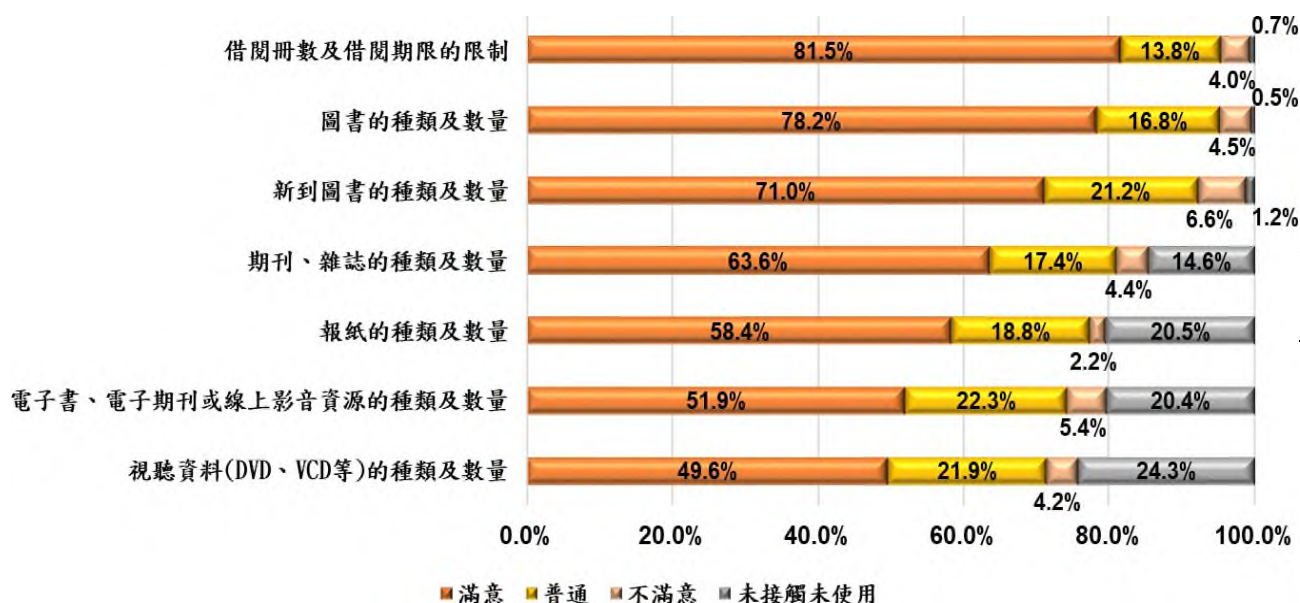
嘉義市政府文化局性別分析

嘉義市圖書館滿意度調查分析

顯著影響，而年齡則相對沒有顯著差異。

- **性別：**性別是影響滿意度的關鍵因素。男性讀者對圖書館的館藏資源、館員服務、推廣活動及電子資源的滿意度普遍高於女性。其中，在館藏資源和電子資源方面的差距尤其明顯。這表示圖書館在滿足不同性別讀者的需求上，仍有進一步優化的空間。
- **年齡：**年齡並非影響滿意度的顯著因素，這代表各年齡層的讀者對圖書館七大構面的滿意度並無統計上的顯著差異。儘管如此，我們仍觀察到一個普遍趨勢：各年齡層的讀者普遍對「館員服務」感到滿意，而對「電子資源」和「館藏資源」的滿意度則相對較低。
- **教育程度：**在教育程度上，所有教育程度的讀者都對「館藏資源」的滿意度給予高度關注。然而，相對地，讀者對「電子資源」的關注度較低。進一步分析滿意度分數最低的三個項目（參見圖六），它們分別是：「電子書、電子期刊或線上影音資源的種類及數量」、「視聽資料(DVD、VCD)的種類及數量」，以及「新到圖書的種類及數量」。這明確指出讀者對這些類型的資源在「數量」與「種類」上存在較大的不滿意。

圖六、館藏資源構面滿意度(N=849)



嘉義市政府文化局性別分析

嘉義市圖書館滿意度調查分析

嘉義市圖書館滿意度調查結果揭示：性別是影響滿意度的關鍵因素，男性對各面向（特別是館藏與電子資源）的滿意度顯著高於女性。雖然年齡對滿意度沒有顯著影響，但所有年齡層的讀者普遍對館員服務較滿意，對電子與館藏資源則普遍感到不足。此外，各教育程度的讀者都最關心館藏資源的豐富度，普遍對新書種類和數量感到不滿，且對電子資源的關注度較低，並認為電子書、期刊與視聽資料的數量與種類最需要加強。

因此，嘉義市圖書館應優先強化館藏與電子資源的多元性與豐富度，以提升整體滿意度，圖書館需進一步探討縮小性別間滿意度落差的策略，確保服務能更公平地滿足所有性別讀者的需求。

參、規畫與目標

本次 113 年度嘉義市圖書館滿意度調查結果揭示了多項關鍵洞察，為圖書館未來的服務優化與發展提供了重要的方向。

一、調查結果綜合歸納如下：

- **性別差異與數位落差**：儘管女性讀者在圖書館的活動參與和借閱量上表現積極，但在高頻率使用和數位資源利用方面仍低於男性。這表明嘉義市圖書館在推動性別平等方面已具備一定基礎，但數位資源的性別落差仍需持續關注與彌補。
- **跨年齡層需求**：不同年齡層的使用者需求差異顯著。年輕族群的活動參與度雖高，但借閱量偏低；相對地，中壯年族群的借閱量較高，但對服務的滿意度卻相對較低。這突顯了圖書館需要更精準地滿足各年齡層的多元需求。

嘉義市政府文化局性別分析

嘉義市圖書館滿意度調查分析

- **教育程度與資源利用：**報告指出，高學歷族群對圖書館的參與度和滿意度普遍較高。然而，低學歷族群在資源利用和服務滿意度上仍有顯著的提升空間，這要求圖書館加強對基礎教育族群的宣導與指導。

二、未來落實性別平等目標與行動策略

嘉義市圖書館應致力於提供更具多元性、包容性與效益的服務，應致力於提供更具多元、包容性與效益的服務外，並提出未來落實性別平等的目標與規劃行動策略：

1. 促進性別平等，消弭數位落差

現況分析：儘管女性在圖書館活動參與和借閱方面表現活躍，但在高頻率使用和數位資源利用上仍低於男性。

(1)目標：提升女性使用者在高頻率圖書館利用及數位資源使用上的比例。

(2)行動策略：

- **強化數位技能培訓：**針對女性讀者開設更多元且實用的數位資源使用工作坊，例如電子書、線上資料庫、影音資源等，並提供友善的操作介面和專人協助，降低學習門檻。
- **推廣多元數位內容：**增加符合女性興趣和需求的數位內容，例如健康、生活、育兒、職場等相關主題，以提升其使用的動機與黏著度。
- **優化數位服務介面：**確保圖書館網站和 APP 應用程式的設計直觀易用，提供清晰的導覽和簡易的指引，讓所有使用者都能輕鬆上手。
- **社群合作：**積極與婦女團體、社區發展協會或相關社福機構合作，共同推廣圖書館的數位資源，擴大服務觸及範圍。

2. 滿足跨年齡層需求，提升整體滿意度

現況分析：年輕族群參與度高但借閱量低，而中壯年族群借閱量高但滿意度偏低，顯示不同年齡層的需求差異顯著。

嘉義市政府文化局性別分析

嘉義市圖書館滿意度調查分析

(1)目標：提高年輕族群的借閱量，並提升中壯年族群的服務滿意度。

(2)行動策略：

- 為年輕族群打造專屬內容與活動：

- A. 豐富潮流館藏：大量引入符合年輕人興趣的議題和多媒體式館藏資源，如熱門漫畫、桌遊、潮流雜誌、線上影音平台資源等。

- B. 舉辦互動性活動：規劃更多互動性強的活動，如主題式讀書會、電競比賽、文創市集、青年沙龍等，吸引年輕族群更頻繁地借閱和使用圖書館。

- 優化中壯年服務體驗：

- A. 提供舒適閱讀環境：針對中壯年族群的需求，提供更安靜、舒適的閱讀和交流區域。

- B. 辦理多元實用課程：舉辦多元化的健康講座、財經資訊、生活技能、退休規劃等實用課程，貼近其生活需求。

- 客製化資訊推廣：

透過大數據分析，精準推送符合不同年齡層偏好的新書資訊、活動通知和個人化推薦，提升資訊的有效性。

3. 加強基礎教育族群服務，深化資源利用

現況分析：高學歷族群參與度和滿意度較高，但低學歷族群在資源利用和滿意度上有待提升。

(1)目標：提升基礎教育族群的圖書館資源利用率和滿意度。

(2)行動策略：

- 簡化入門流程與指引：針對初次或不常使用圖書館的低學歷讀者，提供更簡單易懂、圖文並茂的辦證、借閱和資源查詢指南。必要時可提供多語言版本。

嘉義市政府文化局性別分析

嘉義市圖書館滿意度調查分析

- **舉辦基礎素養課程：**開設針對性的基礎課程，例如新住民識字班、數位基本操作教學、生活實用資訊查詢（如醫療、福利）等，協助他們更好地利用圖書館資源。
- **加強社區深度宣導：**深入社區、鄰里或社福據點，主動向基礎教育族群推廣圖書館服務，並針對其特定需求，提供更貼近生活的資訊與服務。
- **提供引導式服務：**增設圖書館志工或推動「真人圖書館」服務，提供一對一的指導和協助，幫助讀者熟悉圖書館環境、館藏分類和各項資源的使用方法，建立其使用信心。

肆、結語

嘉義市圖書館 113 年度滿意度調查結果明確指出，圖書館在優化服務上仍有顯著空間。為實現文化平權與知識共融的願景，嘉義市圖書館將致力於提供更公平、高效且令人滿意的服務，以實際行動深化性別平等，最終目標是讓圖書館成為一個普惠所有性別市民的重要學習場域，確保每個人都能平等地近用知識與資源，全面履行性別平等的承諾。