

天主教輔仁大學圖書資訊學系碩士班碩士論文

指導老師：鄭恒雄

臺北市立圖書館服務品質調查研究

The Service Quality Research of
Taipei Public Library



研究生：田代如 撰

中華民國九十八年七月

摘要

研究生：田代如

系所名稱：輔仁大學圖書資訊學系碩士班

指導老師：鄭恒雄

論文題目：臺北市立圖書館服務品質調查研究

關鍵字：圖書館評估研究、服務品質、服務品質量表、圖書館服務品質量表、臺北市立圖書館

論文總頁數：216 頁

「未來的國力決定於圖書館」¹，作為一個國家文化水準的表徵，圖書館經營之良窳將影響到教育文化及國家競爭力的發展，而公共圖書館是「社區的大書房」，身負文化保存、社會教育與知識傳承的使命，在全民終身學習上更扮演舉足輕重的角色。同時在政府組織再造、精簡人力及社會大眾對於圖書館所創造出來的文化產品需求日殷的雙重壓力之下，圖書館必須漸漸走出傳統的象牙塔經營方式，有效地應用有限的資源以達到最大的服務目的，創造出令讀者驚喜的服務品質。

國內針對圖書館服務品質的研究，大多數以大學圖書館之讀者為研究對象，本研究針對臺北市立圖書館進行內外部顧客調查，參考美國圖書館服務品質調查工具 LibQUAL +TM 量表，衡量北市圖服務品質狀態；同時進行館員端調查，將讀者調查結果與館員自我評估結果進行差異比較，以利提供決策者及經營管理者對於服務品質評量一不同面向之參考。

本論文研究結果顯示：(一) 入口網站為讀者最常用的資訊資源；(二) 北市圖使用者以低涉入讀者為最多；中涉入讀者次之；高涉入讀者最少；(三) 讀者年齡別和服務涉入程度均會影響資訊資源取得管道；(四) 圖書館處於適當服務品質狀態，圖書館場所性為讀者最注重的服務品質因素；(五) 根據四象限圖示分析法顯示，部分服務品質項目宜再進行深入調查探討；(六) 讀者涉入服務程度是影響服務品質評等的主要因素；(七) 圖書館幫助讀者在學習上更為快速有效最受認同，而區別信賴資訊的服務有必要透過讀者利用教育加強宣導；(八) 讀者服務涉入程度是影響服務成果評價的主要因素；(九) 服務品質和服務成果兩者具有完全正向相關性；(十) 館員與讀者在圖書館服務績效與服務成果的認同項目排序上一致性頗高；(十一) 讀者與館員回饋意見反映出「網站及系統」的服務品質為最須加強改善之重點。

根據上述研究結果，本論文提出八項建議：(一) 重視讀者不同服務涉入程度之使用需求，有效提升服務品質、助益服務成果；(二) 維持適當服務品質狀態，

¹游常山，「百變圖書館 決定未來競爭力」，天下雜誌，2002 年 11 月 15 日，150。

進行策略重點調整；(三) 藉由調查或焦點訪談找出問題所在，優先提升資訊控制性績效；(四)「網站及系統」的服務品質最須加強改善；(五) 提升圖書館資訊檢索利用教育能見度；(六) 加強無專業背景館員評估權威資源之能力；(七) 運用圖書館服務滿意度調查與服務品質量表，適時瞭解讀者滿意程度與圖書館服務品質狀態；(八) 將研究結果搭配策略規劃目標、策略及行動方案之修正，適時公開，形塑圖書館專業形象。



Abstract

Postgraduate: Tien, Tai-Ju

Department: Fu Jen Catholic University Department of Library and Information Science

Advisor: Cheng, Heng-Hsiung

Title: The Service Quality Research of Taipei Public Library

Keyword: Library evaluation study, service quality, Servqual, LibQUAL +TM, Taipei Public Library

Page: 216 pages

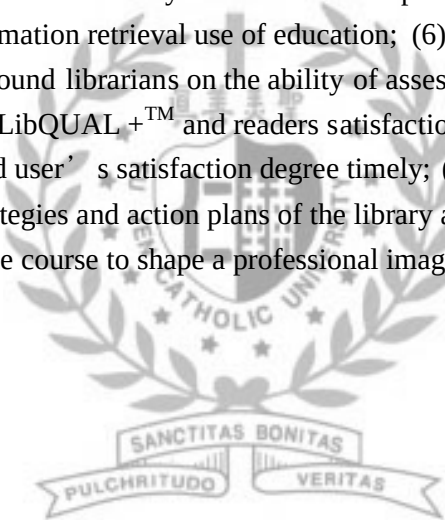
“The future strength of knowledge of a nation is determined by a library system. ” As the library characterized by a country’ s cultural standards, the library management of virtue or vice will affect the education, culture and the development of national competitiveness. Public library is community's large studio, which carries the mission of cultural preservation, social education and the knowledge inheritance , and it also plays a pivotal role in all people’ s lifelong learning. In the stage of official organization restoration, manpower simplification, and under the pressures of anxious cultural product demand from the social populace, library must go out of traditional modes of operation, apply the limited resources to serve effectively, provide the service quality that surprises readers.

The majority of research objects on domestic library service quality are university library’ s users. This research investigates internal and external customers of Taipei Public Library, and take ARL’ s LibQUAL +TM as a reference to assess the TPL’ s service quality status. Librarian’ s survey investigated at the same time and compared with the results of reader’ s survey. The results can help provide policy-maker and the managers some comments from different aspects regarding service quality.

The study result shows that: (1) Portals are the most commonly information resource used by readers; (2) TPL takes high-service-involvement users as most; middle-service-involvement users to be next; low-service-involvement users are least; (3) The two main factors which influence the information resource use frequency are user’ s age and service involvement degree; (4) The status of the library service quality is adequate. Library as a place is the major service quality factor emphasized by users; (5) According to the quadrant analysis, part of the service quality items should be carried on thorough investigations; (6) The service involvement degree is the main influential factor on the service quality evaluation; (7) Library helps readers more quickly and effectively in learning is the most recognized ; but library should be widely publicized on distinguishing the trusted information through library instruction; (8) The

service involvement degree is the main influential on the service outcome assessment; (9) The service quality and service outcome have completely positive correlation; (10) The consistency of librarians and readers in the library service performance and service recognition outcome is high; (11) The open-ended comments from readers and librarians both reflect that the key points of the service quality improvements lie on library's website and system.

According to the result, this study hereby proposes the following eight recommendations: (1) Emphasizing the needs from different users degree on service involvement will help improving service quality, and also benefit the service outcome; (2) Maintaining service quality in adequate status, and making strategic adjustments; (3) Finding out where the problems are by carrying on focus groups supplemental surveys, and give priority to enhance the performance of information controlled; (4) Library's website and system should be improved first; (5) Enhance the visibility of library information retrieval use of education; (6) Strengthen non-professional background librarians on the ability of assessing authoritative resources; (7) Apply the LibQUAL +TM and readers satisfaction survey to reassess service quality status and user's satisfaction degree timely; (8) Revise strategic planning objectives, strategies and action plans of the library according to the result of study, and disclose in due course to shape a professional image of the library.



目次

第一章 緒論.....	13
第一節 研究背景與動機.....	13
第二節 研究目的與問題.....	16
第三節 研究範圍與限制	17
第四節 名詞解釋.....	18
第二章 文獻探討.....	21
第一節 服務品質的定義與衡量.....	21
第二節 圖書館服務品質評估方式探討	45
第三節 服務涉入理論.....	79
第四節 國內外公共圖書館服務品質研究回顧.....	85
第五節 臺北市立圖書館服務品質管理現況	109
第三章 研究設計與實施.....	121
第一節 研究架構與假設.....	121
第二節 研究方法與流程.....	123
第三節 研究問卷內容.....	125
第四節 抽樣設計與實施.....	131
第五節 資料分析方法.....	138
第四章 服務品質問卷分析與討論.....	140
第一節 讀者背景、服務涉入及資訊資源使用頻率分析.....	140
第二節 圖書館服務品質整體性分析.....	152
第三節 圖書館服務品質差異性分析.....	160
第四節 圖書館服務成果整體性分析.....	170
第五節 圖書館服務成果差異性分析.....	171
第六節 服務涉入程度、資訊資源使用頻率、服務品質與服務成 果相關性分析.....	176
第七節 讀者回饋意見分析.....	183
第八節 館員版問卷與讀者版問卷比較分析	188
第五章 結論與建議.....	197

第一節	結論.....	197
第二節	建議.....	203
第三節	後續研究建議.....	207
參考書目.....		208
附錄		
附錄一：臺北市立圖書館服務品質調查問卷(讀者版)		
附錄二：臺北市立圖書館服務品質調查問卷(館員版)		
附錄三：LibQUAL+™服務品質量表中文版使用授權同意書		



圖目次

	頁次
圖 2-1-1 服務知覺連續帶的觀念圖	24
圖 2-1-2 PZB 服務品質概念模式圖	32
圖 2-1-3 圖書館應用 PZB 服務品質概念模式圖示	33
圖 2-1-4 Gap 之影響因素	34
圖 2-1-5 SERVQUAL 構面與服務品質原始評量構面關係圖	39
圖 2-1-6 服務品質觀念模式圖	41
圖 2-2-1 圖書館系統圖	47
圖 2-2-2 美國顧客滿意指標模式	58
圖 2-2-3 歐洲顧客滿意指標模式	59
圖 2-2-4 LIBQUAL+™ 量表的三大構面	66
圖 2-2-5 PZB 三欄位鑑別圖書館服務品質示意圖	72
圖 2-2-6 佛羅里達大學利用 LIBQUAL+™ 進行策略規劃進程圖	75
圖 2-3-1 「服務涉入」與「服務品質」之概念圖	82
圖 2-3-2 服務項目與資訊豐富性關係圖	83
圖 2-4-1 LISIM(Library and Information Sector Improvement Model) 架構圖	98
圖 2-5-1 臺北市立圖書館全面品質管理推行體系	109
圖 2-5-2 臺北市立圖書館全面品質管理推行期程	110
圖 2-5-3 臺北市立圖書館全面品質管理經營架構圖	111
圖 3-1-1 研究架構圖	121
圖 3-2-1 研究流程圖	124
圖 4-2-1 四象限圖示分析	157
圖 5-2-1 圖書館使用影響概念圖	203

表目次

	頁次
表 2-1-1 服務品質定義一覽表.....	25
表 2-1-2 服務品質衡量構面一覽表.....	30
表 2-1-3 PZB 缺口概念轉換為圖書館服務品質缺口涵義說明	33
表 2-1-4 SERVQUAL 五大構面與 22 項衡量指標.....	39
表 2-1-5 期望服務水準的整合模式與容忍域的新評量觀念	42
表 2-1-6 E-SERVQUAL 的 7 個構面內容.....	44
表 2-2-1 臺灣地區公共圖書館績效評量 55 項指標.....	53
表 2-2-2 公共圖書館三大評量標準之規範項目分析	54
表 2-2-3 滿意度的定義.....	55
表 2-2-4 讀者滿意度衡量項目	60
表 2-2-5 LibQUAL+™ 評量模式問項與構面內容四階段演進表	65
表 2-2-6 LibQUAL+™ 量表核心 22 問項中英文翻譯對照表	69
表 2-2-7 LibQUAL+™ 量表核心 11 附加問項中英文翻譯對照表	70
表 2-2-8 LibQUAL+™ 的節縮版(LibQUAL+™ Lite) 問項一覽表.....	71
表 2-2-9 2000-2008 年參與 LIBQUAL+™ 計畫的公共圖書館一覽表.....	73
表 2-2-10 服務品質衡量方法比較表.....	77
表 2-3-1 涉入定義之彙整.....	80
表 2-3-2 讀者利用服務項目與接觸服務資源關係表	82
表 2-3-3 讀者涉入區隔分析表	84
表 2-4-1 國內公共圖書館服務品質研究回顧一覽表	97
表 2-4-2 紐西蘭公共圖書館研究中讀者評價之服務品質結果一覽表	101
表 2-4-3 國外公共圖書館服務品質研究回顧一覽表	102
表 2-4-4 國內公共圖書館服務品質研究比較表 (一).....	104
表 2-4-5 國內公共圖書館服務品質研究比較表 (二)	105
表 2-4-6 國內公共圖書館服務品質研究比較表(三).....	106
表 2-4-7 國外公共圖書館服務品質研究比較表.....	107
表 2-5-1 北市圖品質管理教育訓練課程.....	112
表 2-5-2 北市圖策略計畫各項目之策略及行動方案數統計	117
表 3-3-1 本研究服務涉入程度及資訊資源使用頻率調查 11 問項.....	126
表 3-3-2 本研究三大構面與核心 22 問項.....	127
表 3-3-3 本研究服務成果認同度調查 3 問項.....	128
表 3-4-1 前測總館及四區分館施測人數表(依配額抽樣比例分配)	132
表 3-4-2 本研究文獻分析中參考之服務品質相關問卷調查有效回收率	133
表 3-4-3 本研究正式施測樣本分配表.....	135

表 3-4-4 本研究正式施測問卷回收表.....	136
表 3-4-5 量表信度係數表 (Cronbach's α)	137
表 4-1-1 讀者樣本次數分配表.....	141
表 4-1-2 圖書館服務使用頻率次數分配表.....	143
表 4-1-3 圖書館服務使用頻率次數分配表(續)	143
表 4-1-4 讀者涉入程度分群統計分析表.....	144
表 4-1-5 讀者涉入程度分群與各項背景資料交叉分析表.....	145
表 4-1-6 讀者背景與服務涉入程度差異性分析表.....	146
表 4-1-7 資訊資源使用頻率次數分配表.....	147
表 4-1-8 讀者背景與透過圖書館網站取用館內的資源 差異性分析表.....	149
表 4-1-9 讀者背景與透過 Yahoo、Google 或其他非圖書館途徑的入口網站取得 一般資訊差異性分析表.....	151
表 4-2-1 圖書館服務項目平均數排序表.....	153
表 4-2-2 圖書館服務品質構面分析表.....	156
表 4-2-3 圖書館服務項目四象限分析表.....	158
表 4-3-1 各種背景讀者對於最低服務水準之構面平均數比較表	161
表 4-3-2 各種背景讀者對於最低服務水準之差異分析表	162
表 4-3-3 各種背景讀者對於期望服務水準之構面平均數比較表	164
表 4-3-4 各種背景讀者對於期望服務水準之差異分析表	165
表 4-3-5 各種背景讀者對於認知服務績效之構面平均數比較表	167
表 4-3-6 各種背景讀者對於認知服務績效之差異分析表	168
表 4-3-7 服務品質差異性分析摘要表.....	169
表 4-4-1 服務成果平均數分析表.....	170
表 4-5-1 各種背景讀者對於服務成果之平均數比較表	172
表 4-5-2 各種背景讀者對於服務成果之平均數比較表(續)	173
表 4-5-3 各種背景讀者對於服務成果之差異分析表	174
表 4-5-4 服務成果差異分析摘要表.....	175
表 4-6-1 服務涉入程度與服務品質相關分析表.....	176
表 4-6-2 服務涉入程度與服務成果相關分析表.....	177
表 4-6-3 資訊資源使用頻率與服務品質相關分析表.....	178
表 4-6-4 資訊資源使用頻率與服務成果相關分析表.....	179
表 4-6-5 服務品質與服務成果相關分析表.....	180
表 4-7-1 低涉入讀者回饋意見摘要表.....	183
表 4-7-2 中涉入讀者回饋意見摘要表.....	186
表 4-7-3 高涉入讀者回饋意見摘要表.....	187
表 4-8-1 館員樣本次數分配表	189
表 4-8-2 館員與讀者認知服務績效比較分析表.....	190

表 4-8-3 館員與讀者最認同與最不認同前五項服務項目比較表.....	191
表 4-8-4 館員與讀者服務成果認同度比較分析表.....	194
表 4-8-5 館員回饋意見比率分析表.....	195
表 4-8-6 館員回饋意見內容一覽表.....	195



第一章 緒論

本章旨在說明研究背景、理念與研究方法等。全章共分五節，第一節為研究背景與動機，第二節為研究目的與問題，第三節研究範圍與限制，第四節研究方法與流程，第五節為名詞解釋，茲詳述如後。

第一節 研究背景與動機

「未來的國力決定於圖書館」¹，作為一個國家文化水準的表徵，圖書館經營之良窳將影響到教育文化及國家競爭力的發展，而公共圖書館是「社區的大書房」，身負文化保存、社會教育與知識傳承的使命，在全民終身學習上更扮演舉足輕重的角色。同時在政府組織再造、精簡人力及社會大眾對於圖書館所創造出來的文化產品需求日殷的雙重壓力之下，圖書館必須漸漸走出傳統的象牙塔經營方式，有效地應用有限的資源以達到最大的服務目的，創造出令讀者驚喜的服務品質。

早期圖書館評估研究著重於以輸入資源進行的量的評鑑，如館藏、人員、設備等項目。迄 1970 年代，圖書館界受到企業管理理論與方法之影響，講求效率及效能，轉而由系統觀點，衡量內部資源投入與產出服務的成效，提供決策者調整改善圖書館資源運用策略，以利達成經營目標。1982 年，美國公共圖書館協會頒布《公共圖書館服務成效評估》，盧秀菊指出，這代表了重視使用者導向 (User-oriented) 的圖書館服務²。1985 年 Parasuraman, Zeithaml, 與 Berry 三位學者 (以下簡稱 PZB 三位學者) 提出 PZB 服務品質概念模式，1988 年，PZB 三位學者又發展 SERVQUAL 量表，在服務業廣泛被應用。謝寶媛³以修正自服務業之服務品質量表 SERVQUAL，發展「公共圖書館服務品質調查問卷」，為圖書館滿意度衡量之外，首次以讀者認知觀點來評估公共圖書館的服務品質的研究。1996 年，Heron 與 Altman 出版專著 *Service Quality in Academic Libraries* 強調顧客為服務品質重要關鍵，提出「資

¹游常山，「百變圖書館 決定未來競爭力」，天下雜誌，2002 年 11 月 15 日，150。

²盧秀菊，「公共圖書館之績效評估與評量指標」，圖書與資訊學刊，54 期(August 2005)：26。

³謝寶媛，「公共圖書館服務品質評估之研究」，圖書館學刊 10 期(December 1995)：85-114。

源：資訊內容」、「組織：服務環境」與「服務傳遞：館員」三面向探析圖書館服務品質，奠定圖書館服務品質的論著基礎。⁴

1999 年美國研究圖書館學會開始將 *SERVQUAL* 量表發展成網頁式(web-based) 圖書館服務品質評量工具 – *LibQUAL +TM* 量表，至 2007 年春季為止，超過 1,000 個圖書館已參與 *LibQUAL +TM* 調查，類型包含有政府單位的圖書館、大學圖書館、中學圖書館、醫院圖書館、公共圖書館等，這些圖書館遍及加拿大、英國、歐洲、澳洲、南非等地，量表亦被翻譯成中文、德文、法文、南非荷蘭文、丹麥文、芬蘭文、挪威文、瑞典文等版本，並在 2008 年秋季進行節縮版 *LibQUAL +TM Lite* 的研究，可看出本計畫仍持續發展並已經廣泛被世界各地利用作為評量圖書館服務品質的研究工具。

我國政府為了提昇各級政府為民服務機關的服務品質，積極倡導企業管理模式應用到政府部門，這樣的理念亦高度影響了臺北市立圖書館(以下簡稱北市圖)的品質管理工作。北市圖是臺灣地區組織系統最龐大的公共圖書館，在服務品質上面臨著標準化與一致性的最大挑戰，為提供顧客最佳的品質保證，於 1998 年 10 月成立「ISO 推行小組」，蒐集相關資料，參考已通過驗證之市府機關的作法，並展開各種教育訓練。1999 年 11 月確定推動 ISO 實施計畫，實施範圍包括總館、分館及民眾閱覽室，全館積極投入讀者服務各項作業程序的檢討，2000 年 11 月取得 ISO9002 品質管理系統的認證，並要求執行人員確實依據執行，以保證產品到達顧客手中的所有過程的品質，在館方悉心耕耘及領導之下，已然成為一績效型的圖書館，近年推出書香宅急便、借閱證與悠遊卡結合服務、My Librarian 個人化資訊服務、參考服務視訊櫃臺、Bookstart 閱讀起步走服務、多元文化資訊服務及數位影音平臺等多種創新服務，不僅獲得社會大眾及圖書館同道的肯定、屢獲政府頒贈榮譽，更通過經濟部標準檢驗局的驗證，成為第一所獲得國際品質標準認證的圖書館。⁵

國內針對圖書館服務品質的研究，大多數以大學圖書館之讀者為研究對象，本研究針對臺北市立圖書館進行內外部顧客調查，參考美國圖書館服務品質調查工具 *LibQUAL +TM* 量表，衡量北市圖服務品質狀態；同時進行館員端調查，將讀者

⁴Peter Herson and Ellen Altman, *Service Quality in Academic Libraries* (Norwood, NJ: Ablex, 1996), 50-51.

⁵曾淑賢，「臺北市立圖書館品質管理制度」，臺北市立圖書館館訊 19 卷，1 期(2001)：1-23。

調查結果與館員自我評估結果進行差異比較，以利提供決策者及經營管理者對於服務品質評量一不同面向之參考。



第二節 研究目的與問題

本研究參考美國研究圖書館學會發展之圖書館服務品質 LibQUAL +TM 量表，加入謝寶媛「公共圖書館服務品質調查問卷」中服務涉入之部分選項，以北市圖讀者為實證對象，同時亦進行館員端調查。茲歸納研究目的如下：

- 一、瞭解讀者的服務涉入及資訊資源使用頻率狀況。
- 二、衡量圖書館目前的服務品質為：處於適當服務水準之下、適當服務水準或是否達到優良服務水準之狀態。
- 三、瞭解圖書館服務成果情形。
- 四、探討不同背景讀者對於服務涉入及資訊資源使用頻率有無差異。
- 五、探討不同背景讀者對於服務品質評等有無差異。
- 六、探討不同背景讀者對於服務成果之評價有無差異。
- 七、瞭解服務涉入程度、資訊資源使用頻率、服務品質與服務成果有無相關性。
- 八、分析讀者及館員對於目前服務品質評等之差異及其他開放性意見。

依據以上研究之目的，歸納研究問題如下：

- 一、讀者的服務涉入及資訊資源使用頻率狀況為何？
- 二、圖書館目前的服務品質達到何種水準？
- 三、圖書館服務成果情形為何？
- 四、不同背景讀者對於服務涉入及資訊資源使用頻率有無差異？
- 五、不同背景讀者對於服務品質評等有無差異？
- 六、不同背景讀者對於服務成果之評價有無差異？
- 七、服務涉入程度、資訊資源使用頻率、服務品質與服務成果是否相關？
- 八、讀者及館員對於目前服務品質評等、服務成果在認知上有無差異？

第三節 研究範圍與限制

本研究之範圍與限制包括：

- 一、 本研究調查以臺北市立圖書館總館及 41 個分館為範圍(不包含 11 個民眾閱覽室與 2 個智慧圖書館)。調查對象為北市圖讀者與館員，讀者部份以實際到館使用館內各項設施或資源之 15 歲以上(含 15 歲)讀者為研究對象；館員部分包含總館閱覽服務單位之主管及館員（含閱覽典藏課、諮詢服務課及視聽室三單位）、分館主管及館員，不含其餘行政服務館員、駐衛警、駕駛、工讀生、短期服務人員及志願服務人員。
- 二、 本研究為確保樣本代表性，施測期間(包含前測期間及正式問卷發放期間)考量以春節寒假過後，於正式上班上課（依臺北市 97 學年度學校行事簡曆為 2009 年 2 月 11 日）以後至暑假前，圖書館使用較為正常穩定之時期，故選擇自 2009 年 3 月 19 日起至 2009 年 4 月 12 日止施測。
- 三、 本研究蒐集之文獻資料主要以中、英語文為限。



第四節 名詞解釋

壹、服務品質(Service Quality)

Parasuraman, Zeithaml, 與 Berry 認為顧客對於服務品質的認知是由消費者對服務的期望與實際體驗服務後，在其心中所產生的認知差距而來。當顧客的認知服務績效高於期望服務水準時，代表服務業者提供理想的優良服務品質。相反地，倘若顧客的認知服務績效低於期望服務水準時，服務業者的服務品質是令人不滿意的。若是期望服務水準等於認知服務績效時，服務業者的服務品質是符合顧客所滿意的狀態，不但包含評估服務的結果，也包含評估服務遞送的過程。本研究主要即採用 Parasuraman, Zeithaml, 與 Berry 三位學者對於服務品質的定義：顧客對於服務的期望與實際認知服務績效間的差距。⁶

貳、服務品質量表(SERVQUAL)

SERVQUAL 係一系統性發展之服務品質評量表，已為各服務業者所採用，作為服務品質評量之實證基礎，本量表須同時取得「顧客的期望服務」與「實際感受服務」之量化資料，藉由評量兩者間差距，以得知服務品質，發展出的公式為：服務品質 (SQ) = 實際感受服務(P) - 期望服務水準(E)⁷，為 PZB 學者 1988 年提出之五構面 22 項目的服務品質評量工具。⁸

參、圖書館服務品質量表(LibQUAL+™)

圖書館服務品質量表為美國研究圖書館學會 (Association of Research Libraries) 發展與版權所有的三構面 22 核心項目之圖書館服務品質評量工具。⁹其評量模式是採用 PZB 學者於 1994 年重新提出的三欄式評量及九尺度量表，包括最低服務水準 (Minimum Service Level)、認知服務績效(Perceived Service Level)與期望服務水準 (Desired service level) 三欄位。藉由三種評量欄位鑑別圖書館服務品質情形，以容

⁶A Parasuraman., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing* 49(Fall 1985):42-43.

⁷A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service*. (New York: The Free Press, 1990), 176-177.

⁸A Parasuraman., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, No.4 (Spring 1988):12-40.

⁹LibQUAL+™ Website, "General FAQ- What is LibQUAL+(™)?," <http://www.libqual.org/About/FAQ/index.cfm#FAQ1> (accessed November 29, 2008).

忍域(Zone of Tolerance)、優良服務缺口(Service Superior Gap)及適當服務缺口(Service Adequacy Gap)三種意義呈現圖書館服務品質狀態。

肆、圖書館評估(Library Evaluation)

「圖書館評估」目標的運作性定義即是績效評估(Paul B. Kantor, 1984)，通常以數字的型式提供資訊，是有效管理反饋需求的一部份，圖書館績效評估所處理的不是圖書館活動的「數量」(Quantity)，就是圖書館活動的「品質」(Quality)。它能夠瞭解效率與服務層次、使用者與服務層次間的特色及相互的關係，同時可瞭解並診斷須改進的服務範圍。(張淑惠, 1994) 它的目的是為了「改善」服務(謝寶媛, 1998)；它的結果有助於圖書館進一步建立明確目標，激勵館員，善用新科技發明，推行配合讀者需求的服務項目，以提高圖書館的服務品質。(盧秀菊, 2003)

伍、服務滿意度(Service Satisfaction)

讀者以所期望的服務與其所感知的服務比較，如所感知的服務較期望的服務水準高或相等則可得到滿足。讀者對於服務的滿意程度牽涉的層面不只是認知，它是一種結合認知與情感的綜合評量，是「讀者對圖書館的感受，從個別特殊性服務到整體服務」，圖書館唯有持續改善服務品質，才能增加讀者對服務的滿意程度。

陸、服務涉入(Service Involvement)

本研究以 Zaichowsky(1985)「個人基於內在需求、價值與興趣，所產生對客體(object)所知覺之攸關(relevance)程度」的涉入意涵導入公共圖書館之讀者服務涉入，服務涉入是「顧客在從事一項活動或服務時，所認知的參與程度」(謝寶媛, 1997)，公共圖書館所提供的服務都需要讀者不同程度的參與。本研究讀者服務涉入擬以「讀者的使用頻率」及「讀者接觸之服務資源」二方面來分析讀者之服務涉入程度。

柒、資訊資源使用頻率(Information Resource Use Frequency)

本研究所稱之資訊資源使用頻率，為參考圖書館服務品質量表(LibQUAL+™)，11 個附加問項(Additional Items)中的「圖書館使用」問項。意指使用圖書館館內的

資源、透過圖書館網站取用館內的資源、透過 Yahoo、Google 或其他非圖書館途徑的入口網站取得資訊等三種資訊資源使用頻率。

捌、服務成果(Service Outcome)

本研究所稱之服務成果，包括資訊素養/資訊檢索成果和整體滿意度成果。資訊素養/資訊檢索成果為「圖書館幫助我獲悉有興趣領域的最新資訊」、「圖書館幫助我在專業上有所進步」、「圖書館讓我在學習上更為快速有效」、「圖書館協助我區別資訊的正確性」、「圖書館提供我工作或學習上所需的資訊技能」等五問項；整體滿意度成果為「圖書館提供的服務方式我感到滿意」、「圖書館提供在學習、研究或教育需求上的協助我感到滿意」、「請您由低至高（1~9 分之中）給予圖書館整體服務品質評分」等三問項。



第二章 文獻探討

第一節 服務品質的定義與衡量

本研究首先探討服務品質理論，觀察其內容之變化與趨勢，以奠定本研究後續進行方向之基礎，因此針對服務品質定義、服務品質衡量構面、服務品質衡量的四種模式分別加以說明。

壹、 服務品質定義

服務品質(Service Quality)的觀念在1980年代初期開始與品質、全面品質管理、客戶滿意度結合運用在企業管理。雖然服務品質很難以客觀標準予以衡量或定義，但仍有許多學者試圖為服務品質尋求適合的定義與衡量方法。

探討服務品質首先要瞭解服務與品質的定義與特性為何。一般而言，服務本身具有無形性(intangibility)、異質性(heterogeneity)、易逝性(perishable)和不可分離性(inseparability)等四種特質¹⁰：

- 一、 無形性(intangibility)：Regan¹¹; Rathmell¹²; Shostak¹³; Bateson¹⁴; Berry¹⁵皆認為服務具有無形性。所謂的無形是指服務的銷售是無形的，由於服務的無形性，使得顧客在購買服務之前無法事先計算及度量品質的好壞，因此容易造成購買時的知覺風險，使得顧客對品質的期望與知覺間產生差異，而影響認知的品質。
- 二、 異質性(heterogeneity)：服務的提供往往會因人、事、時、地物而發生變化，且服務的屬性會隨時空而改變，因此服務水準要保持穩定並不容易。
- 三、 易逝性(perishable)：有形產品可以事先儲存，顧客可以事先購買以備不時之需，而無形的服務卻無法儲存且容易消逝，當服務面臨尖峰的需求時，顧客

¹⁰A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "Problems and Strategies in Services Marketing," *Journal of Marketing* 49 (Spring 1985):33-46.

¹¹W.J. Regan, "The service revolution," *Journal of Marketing* 27(1963):57-62.

¹²J.M. Rathmell, "What is meant by services?" *Journal of Marketing* 30 (1966):32-36.

¹³G. L. Shostak, "Breaking Free From Product Marketing," *Journal of Marketing* 41 No.2 (1977):73-80.

¹⁴E. G. Bateson & John, "Do We Need Service Marketing?" In *Marketing Consumer Service: New Insights* (Cambridge: Marketing Service Institute, 1977), 77 -155.

¹⁵Berry, "Service Marketing is Different," *Business* 30(1980): 24-29.

不容易被滿足，而影響顧客對於服務品質的評估。

四、不可分離性(inseparability)：服務的生產和消費是同時發生的，因為服務具有此特性，服務人員和顧客必須在同一時間、同一地點，服務才能發生，因為顧客的涉入，使得服務業較難以控制所提供的服務品質。

就圖書館而言，其服務的特性可依上述特性歸納如下¹⁶：

- 一、圖書館服務不像實體產品一樣，可以事先看到的、感覺到的。
- 二、圖書館服務的品質或績效，會因服務人員、時間及地點的不同，而使讀者有不一樣的感受，這些服務項目牽涉到圖書館與讀者的互動，因此可能因主觀的認知和接觸當時的情境，而具有可變的特性。
- 三、圖書館所提供使用的館藏資源，當讀者需求產生變化時，館方就會面臨應如何適當處理讀者需求波動所產生的問題。
- 四、圖書館服務的提供與接受是同時發生的，所以服務的提供者（圖書館）與服務的接受者（讀者），以及兩者互動情況，對於服務結果都相對有所影響。

品質是決定一個組織是否能成長以及獲得競爭能力的主要因素。目前所稱之品質除了產品品質外，尚包括管理品質、人的品質、工作品質及服務品質¹⁷。學者專家對於品質的定義有不同之看法，D.A Garvin認為定義品質有五項主要的方法：

- 一、哲學法 (Transcendent or Philosophic Approach)：品質無法明確定義，只有接觸該體時，才能感受得到。
- 二、產品導向法 (Production-based Approach)：品質為可衡量之變數，品質上的差異來自於可衡量因素之間的差異。
- 三、使用者導向法 (User-based Approach)：品質為某一產品滿足某個消費者的程度，亦即品質的優劣乃由使用者來判斷。
- 四、製造導向法 (Manufacturing-based Approach)：品質為符合規格的程度。
- 五、價值導向法 (Value-based Approach)：品質代表在可接受的價格下提供的績效，或在可接受成本下符合規格的程度。

鄭春生(1997)提出一些較具代表性的定義有下列幾項¹⁸：

¹⁶陳汎瑩，「國立臺灣藝術大學圖書館服務品質評量模式之研究」(碩士論文，國立臺灣師範大學社會教育學系圖書資訊學碩士學位班，民國95年8月)，19。

¹⁷鄭春生著，品質管理(臺北市：育友，1997)，1-2。

¹⁸鄭春生著，品質管理(臺北市：育友，1997)，1-2、1-3。

- 一、品質是適用(fitness for use)(Juran 1974)。
- 二、品質是符合要求或規格(Crosby 1979)
- 三、一項產品或服務之品質是指其整體性之特徵或特性，具有滿足其所規定或隱含需求之能力。(ISO 9000)
- 四、品質是產品出場後，對社會所造成之損失（包含產品機能變異即有害之影響）(Taguchi 1986)

服務品質是消費者對企業整體卓越程度之判斷¹⁹，Shank, Walker 和Hayes²⁰認為瞭解服務品質所扮演之角色與內涵，可以提升競爭力；許多學者根據服務品質之特性，提出服務品質之定義如下：

Levitt²¹認為服務品質是指服務結果能符合所設定的標準。

Juran²²將服務品質由對使用者的效果及影響，分為五個範疇：

- 一、內部品質(internal quality)，使用者看不到品質；
- 二、硬體品質(hardware qualities)，使用者看得見實體的品質；
- 三、軟體品質(software qualities)，使用者看得見的軟性品質；
- 四、即時反應(time promptness)，服務時間與迅速性；
- 五、心理品質(psychological qualities)，有禮貌的應對與親切的招待。

Sasser, Olsen and Wyckoff²³以材料、設備和人員三構面來定義服務品質。而這種分類暗示服務品質不只包括最佳的結果，也包含提供服務的方式。同時他們也認為服務水準(Service Level)和服務品質有相似的概念，服務水準就是所提供的服務對顧客帶來外在及隱含利益的程度，並且可將其分為期望服務水準(Expected Service Level)與認知服務水準(Perceived Service Level)。

Crosby²⁴服務品質是顧客期望的服務與實際知覺的服務相互比較之結果。

Rosander²⁵服務品質應包括人員績效之品質、設備機效之品質、資訊品質、決策品質以及輸出之品質。

¹⁹沈華榮等著，服務業行銷(臺北縣：空大，2002)，207。

²⁰M.D. Shank, M. Walker. & T. Hayes, "Understanding Professional Service Expectations: Do We Know What Our Students Expect in A Quality Education?" *Journal of Professional Services Marketing* 13, No.1 (1995): 71-89.

²¹T. Levitt, "Production-Line Approach to Service," *Harvard Business Review* 50(Sep-Oct. 1972): 41-52.

²²J. M. Juran, *Quality Control Handbook* (New York: McGraw-Hill, 1974).

²³W. Earl Sasser, R. Paul Olsen, and D. Daryl Wyckoff, *Management of Service Operations, Text and Cases*, (Boston: Allyn and Bacon, 1978), 33-54.

²⁴Philip B. Crosby., *Quality Is Free* (New York: McGraw-Hill, 1979), 5.

²⁵A. C. Rosander., "Service Industry OC-IS the Challenge Being Met," *Quality Progress* (September 1980): 13.

Gronroos²⁶將服務品質區分為「技術性品質(Technical Quality)」和「功能性品質(Functional Quality)」，技術性品質即顧客最後得到的是什麼(what)，是買賣雙方互動的結果；功能性品質則是如何傳遞(how)，是互動的過程。例如圖書館所典藏的圖書期刊是屬於技術性品質，而館員的服務態度和行為則是屬於功能性品質²⁷。

Parasuraman et al.²⁸提出服務知覺連續帶的觀念（如圖2-1-1），認為顧客在購買服務前之期望乘以正在接受服務時所感受的「過程品質」，再乘以完成服務後所評斷的「產出品質」，即為滿意的「服務水準」。當顧客的感受（認知）超過此水準，則為理想的服務品質水準；若低於此水準，則為不能接受的品質水準。因此，顧客對於服務品質的滿意程度，乃來自期望品質與實際服務品質之比較。

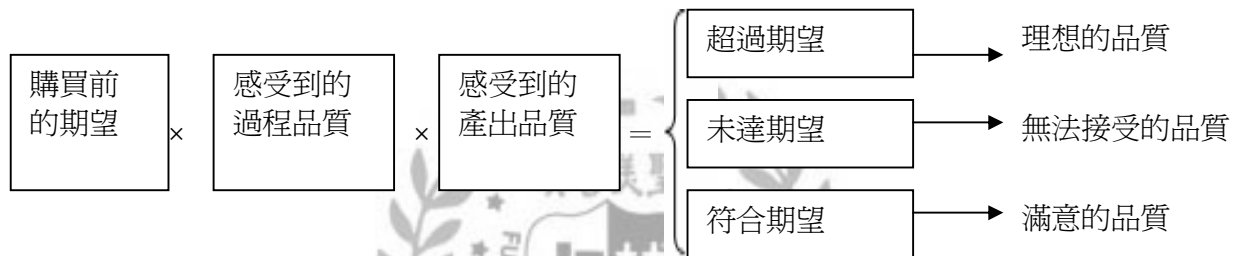


圖2-1-1 服務知覺連續帶的觀念圖 (Parasuraman et al., 1985)

資料來源：A Parasuraman, Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., "A Conceptual model of service quality and its implications for future research,," *Journal of Marketing* 49, No.4(Fall 1985): 41-50.

Lehtinen²⁹則認為服務品質應該用「過程品質(Process Quality)」和「輸出品質(Output Quality)」兩種層面來加以評價，過程品質是顧客在接受服務當時所感受到的品質，而輸出品質則是顧客在服務結束後所認知的品質。例如在資訊檢索時，與讀者進行檢索溝通以及館員的檢索技巧，係屬過程品質，而讀者最後所拿到的檢索結果，則為輸出品質。因此，評估資訊檢索服務，不應只考慮最後之檢索「結果」，讀者滿意不滿意，還應考慮檢索的「過程」，讀者是否也一樣滿意。甚至偶有讀者因為對檢索過程不滿意，而質疑檢索結果。

²⁶Christian Gronroos, "A Service Quality Model and Its Marketing Implications," *European Journal of Marketing* 18, No.4(1984):36-44.

²⁷謝寶媛，「我國臺灣地區公共圖書館讀者服務涉入之研究」（博士論文，國立交通大學管理科學研究所，民國 86 年 1 月），16。

²⁸A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, and L.L. Berry, "A Conceptual model of service quality and its implications for future research,": 41-50.

²⁹謝寶媛，「我國臺灣地區公共圖書館讀者服務涉入之研究」（博士論文，國立交通大學管理科學研究所，民國 86 年 1 月），16。

Gummesson³⁰根據品質觀念之發展，將品質分為老年期之產品品質、青年期之服務品質、少年期之電腦軟體品質和嬰兒期之整體品質 (Holistic Quality)四種。雖然圖書館所提供的是圖書資訊的加值服務，但讀者所消費的是效用(Utility)，要求的是滿意，而不是圖書資訊或服務本身。例如，讀者到圖書館來借書，他所消費的是書本內的資訊，要求是能增進他的知識或解決問題，而不是書籍本身，更不是找書的過程。

林陽助³¹將服務品質依其定義分為兩大類：一是指顧客對服務整體優劣程度的評價，是一種認知性的品質而不同於客觀性的品質；二是服務品質產生於顧客對期望服務與認知服務績效間的比較。

美國行銷學會³²解釋服務品質(Service Quality)是一門有關「服務如何能滿足接受者」的學問。高品質的服務是能符合或超出顧客期待的服務傳遞過程。

本研究將上述各學者對於服務品質定義，整理如下表2-1-1：

表2-1-1 服務品質定義一覽表

年代	研究學者	定義
1972	Levitt	服務品質是指服務結果能符合所設定的標準。
1974	Juran	將服務品質由對使用者的效果及影響，分為五個範疇：(1)內部品質 (Internal Quality)(2)硬體品質 (Hardware Qualities)(3)軟體品質 (Software Qualities)(4)即時反應 (Time Promptness)(5)心理品質 (Psychological Qualities)。
1978	Sasser, Olsen and Wyckoff	以材料、設備和人員三構面來定義服務品質。
1979	Crosby	服務品質是顧客期望的服務與實際知覺的服務相互比較之結果。
1980	Rosander	服務品質應包括人員績效之品質、設備機效之品質、資訊品質、決策品質以及輸出之品質。 ³³

³⁰Evert Gummesson, "Service Quality: A Holistic View," in Stephen W. Brown, and others, eds., *Service Quality: Multidisciplinary and Multinational Perspectives*. (New York: Lexington Book, 1991), 3-22.

³¹林陽助，「顧客滿意度決定模型與效果之研究－臺灣自由小客車之實證」(博士論文，國立臺灣大學商學研究所，民國85年)。

³²American Marketing Association, "Resource Library-Dictionary-Service Quality," http://www.marketingpower.com/_layouts/Dictionary.aspx?dLetter=S (accessed August 16, 2009).

³³A.C. Rosander, "Service Industry QC-Is the Challenge Being Met," *Quality Progress* (September 1980):34-35.

1983	Gronroos	將服務品質區分為「技術性品質(Technical Quality)」和「功能性品質(Functional Quality)」。
1985	Parasuraman, Zeithaml, and Berry	顧客對於服務品質的滿意程度，乃來自期望品質與實際服務品質之比較。
1986	Lehtinen	認為服務品質應該用「過程品質(Process Quality)」和「輸出品質(Output Quality)」兩種層面來加以評價。
1991	Gummesson	根據品質觀念之發展，將品質分為老年期之產品品質、青年期之服務品質、少年期之電腦軟體品質和嬰兒期之整體品質(Holistic Quality)四種。
1996	林陽助	(1) 服務品質是指顧客對服務整體優劣程度的評價，是一種認知性的品質而不同於客觀性的品質。 (2) 服務品質產生於顧客對期望服務與認知服務績效間的比較。
2008	美國行銷學會 (American Marketing Association)	服務品質是一門有關「服務如何能滿足接受者」的學問。高品質的服務是能符合或超出顧客期待的服務傳遞過程。(An area of study that has developed to define and describe how services can be delivered in such a manner as to satisfy the recipient. High quality service is defined as delivery of service that meets or exceeds customers' expectations.)

無論使用何種導向法來進行有關服務、品質的定義與特性，都顯示經營者必須認清有效的產品品質、人的品質、工作品質和服務品質之管理及改善，而令使用者於整體的服務過程中，獲得符合需求的服務，並從使用者的期望與使用後的認知比較中展現服務績效，以維持高水準的服務品質。

貳、 服務品質衡量構面

服務品質之優劣無法像有形產品可以有具體明確的標準來測量，因此學者專家對於服務品質產生了許多不同的思維方向並建構了不同概念及衡量模式，本節將

進一步探討較具代表性的服務品質衡量構面及衡量模式，以作為實證研究之基礎。

不同的服務品質衡量構面即是以不同的觀點來透視服務品質，以下將整理各學者對於服務品質衡量構面的看法：

Sasser, Olsen和Wyckoff³⁴三位學者認為服務品質之評量應該包括七個構面：

- 一、 安全性 (security)：指顧客對於服務系統可信賴的程度。
- 二、 一致性 (consistency)：指服務應是齊一標準化的，不會因服務人員、地點或時間的不同而有所差異。
- 三、 態度 (attitude)：指服務人員的態度是否親切有禮。
- 四、 完整性 (completeness)：指服務設備的周全或提供服務的完整性。
- 五、 調節性 (condition)：能根據不同顧客的需求而調整服務。
- 六、 近便性 (availability)：指交通或在時間、空間上的方便性等。
- 七、 及時性 (timing)：指在顧客期望的時間內完成服務，即服務的速度、績效等。

Takeuchi & Ouelch³⁵根據顧客之消費步驟，提出服務品質之評量應該分成消費前、消費時和消費後三階段來加以評估，並提出三階段之評量屬性如下：

- 一、 消費前所考慮的因素：包括公司的品牌與形象、過去的經驗、口碑、聲譽、政府相關單位公告的檢驗結果，以及廣告價格與宣傳的績效。
- 二、 消費時所考慮的因素：包括績效衡量標準、對服務人員的評價、服務保證的內容、服務與維修政策、支援方案以及收費方式等。
- 三、 消費後所考慮的因素：包括安裝及使用的便利性、維修處理和顧客訴怨與保證的處理、零件的可得性、服務的效率、可靠度及相對績效等。

Martin³⁶則以程序和友善二個構面來衡量服務品質，共有16項屬性，分別為：

- 一、 程序構面：指技術面傳遞系統應有的屬性，包括便利、預期、及時、組織化的流程、溝通、顧客回饋和監督等7項。
- 二、 友善構面：指服務人員與顧客建立友善關係的能力，包括態度、注意力、說話的聲調、肢體語言、叫得出顧客的名字、引導、銷售性建議、解決問題和機智9項。

³⁴W. Earl Sasser, R. Paul Olsen, and D. Daryl Wyckoff, *Management of Service Operations: Text, Cases, and Readings*, (Boston: Allyn and Bacon, 1978), 33-54.

³⁵Hiroataka Takeuchi & John A. Quelch, "Quality is more than making a good product," *Harvard Business Review* (July/August 1983):139-145.

³⁶W. B. Martin, "Defining what Quality Service is for you," *Cornell HRB Quality* (February 1986):32-38.

William 和Zigli³⁷則認為服務品質應包含安全性、一致性、態度、完整性、情境、即用性和即時性等七項構面。

Haywood-Farmer³⁸則以使用者為基礎，認為服務品質的評價是由實體設備/過程/程序、服務人員的行為和專業判斷三項構面交互作用的結果，所考慮的屬性則有：

- 一、 實體設備、過程與程序：如地點、佈置、大小、裝潢、設備可靠性、過程流向、流程控制、製程彈性、適時、速度、提供服務的範圍，以及書寫或其他溝通方式等。
- 二、 服務人員的行為因素與愉悅性：如適時、速度、口語或非口語的溝通、溫馨、友善、機智、態度、說話聲調、衣著、整齊、禮節、殷勤、事前處理以及處理抱怨、解決問題等。
- 三、 專業性判斷：如診斷、建議、輔導、改善、誠實、信任、彈性、辨別能力以及知識技能。

Rosander³⁹的8個服務品質構面：

- 一、 管理：包括服務政策、措施的擬定、管理者的領導風格等。
- 二、 監督：包括服務政策執行確實性、人員的訓練等。
- 三、 心理：包括服務人員的態度、行為、團隊合作等。
- 四、 統計：包括顧客資料之收集與分析等。
- 五、 經濟：包括服務成本之掌控、價格之估算、市場佔有率之評估等。
- 六、 過程：包括服務過程之品質、安全性之掌控等。
- 七、 時間：包括服務傳遞之時間、人員處理顧客問題的速度等。
- 八、 解答：包括處理顧客問題所需之技術及政策等。

Schvaneveldt, Enkawa 和Miyakawa⁴⁰針對銀行、乾洗店、餐廳和超級市場等四種服務業進行問卷調查，結果得到績效、保證、完整性、便於使用及情緒/環境等五項服務品質衡量構面。

Mitra⁴¹認為衡量服務品質應該包括以下四個構面：

³⁷Roy H. Williams and Ronald M. Zigli, "Ambiguity Impedes Quality in Service Industries," *Quality Progress* (July 1987):14-17.

³⁸John Haywood-Farmer, "A Conodel of Service Quality," *Internal Journal of Operations & Production Management* 8, No.6 (1988):19-29.

³⁹A. C. Rosander,, *The Quest for Quality in Services* (New York: ASQC, 1989).

⁴⁰S.J. Schvaneveldt, T. Enkawa, and Miyakawa, "Consumer Evaluation, Perspectives of Service Quality: Evaluation Factors and Two-way Model of Quality," *Total Quality Management* 2(1991):149-161.

⁴¹A. Mitra, *Fundamentals of quality control and improvement* . (New York: Macmillan).

- 一、 服務人員之行爲及態度：與服務人員之態度有關之特性，包含：禮貌、提供服務之意願、細心程度與自信等。上述特性有些可以經由訓練獲得，而另一些特性則是與個人本質有關。另外，經由應徵人員之篩選或適當之工作指派也可以獲得較佳之服務品質。
- 二、 時效性：由於多數之服務都不能儲存，因此，適時提供服務將會影響顧客之滿意程度。屬於時效性之品質特性有：獲得服務前之等待時間、服務完成所需之時間等等。
- 三、 服務不合格點(Service Nonconforming)：服務不合格點是考慮實際成效偏離目標之情況。例如：餐廳每一百位顧客之抱怨數、醫療機構中每一百位顧客賬單錯誤數目。
- 四、 設施有關之特性：與服務有關之設施的實體特性也會影響顧客之滿意程度，例如：餐廳之裝潢、旅館之娛樂設備等。

楊錦洲⁴²將影響服務品質的特性分成5類，這些特性與Mitra(1993)所考慮的特性類似，其分類如下：

- 一、 時間：預定時間、等候時間、回應時間、服務時間、事後服務時間、交貨時間、延遲時間、保證時間、修正時間。
- 二、 服務人員：服務的態度、耐心的聆聽、理解的能力、溝通的能力、詳盡的說明、禮貌與儀容、技術與能力、服務的正確性、對顧客的尊重。
- 三、 服務方式：回應與接待性、符合顧客要求、服務品質的一致性、先到先服務、錯誤次數與比率、修正之品質、負責之態度、服務之價格、後續服務、主動徵詢顧客意見。
- 四、 服務本身：商品的品質、商品的種類、商品是否齊全、服務之項目、合乎顧客口味、服務項目之完整性、服務之適合性。
- 五、 設施與位置：地點之便利性、停車之便利性、環境的好壞、服務廠所的整潔、設施的安全性、設施的便於使用、設施的舒適、設施的維護、設施的故障率。

就以上文獻中可以發現，研究者所述之服務品質各有不同之衡量構面，試整理如下表2-1-2所示：

⁴²楊錦洲，「影響服務品質的特性」，品質管制月刊 29 卷，7 期(1993)：25-29.

表2-1-2 服務品質衡量構面一覽表

年代	研究學者	構面
1978	Sasser, Olsen and Wyckoff	安全性、一致性、態度、完整性、調節性、近便性、及時性七大構面
1983	Takeuchi & Ouelch	服務品質之評量應該分成消費前、消費時和消費後三階段來加以評估
1986	Martin	程序和友善二個構面
1987	William, Zigli	安全性、一致性、態度、完整性、情境、即用性和即時性等七個構面
1988	Parasuraman, Zeithaml, & Berry	有形性、可靠性、反應性、確實性、關懷性五大構面
1988	Haywood-Farmer	實體設備/過程/程序、服務人員的行為和專業判斷三個構面
1989	Rosander	管理、監督、心理、統計、經濟、過程、時間、解答等八個服務品質構面
1991	Schvaneveldt, Enkawa and Miyakawa	績效、保證、完整性、便於使用及情緒/環境等5項服務品質衡量構面
1993	Mitra	服務人員之行為及態度、時效性、服務不合格點、設施有關之特性等四個構面
1993	楊錦洲	時間、服務人員、服務方式、服務本身、設施與位置等五個構面

參、服務品質衡量模式

1985年Parasuraman, Zeithaml, 與 Berry三位學者（以下簡稱PZB 三位學者）提出PZB服務品質概念模式，並以探索性研究發展出服務品質的十個構面，後來於1988年，PZB 三位學者又提出服務品質的擴大模式，將服務品質的十個構面，縮減成五個構面22個問項，稱之為「SERVQUAL」量表。1991年，PZB 三位學者又再對「SERVQUAL」量表提出部分修正。自1992年開始，有許多學者開始提出對於「SERVQUAL」量表的批評，其中Cronin和Taylor自行發展出以服務績效為衡量

服務品質的「SERVPERF」量表。LibQUAL是在1999年所提出的「圖書館服務品質量表」，為以SERVQUAL量表為基礎所修正，用來測量圖書館使用者對於服務品質觀感與期望服務的量表。Zeithaml, Parasuraman和Malhotra⁴³提出E-SERVQUAL量表，以衡量網路服務品質模式，建立核心服務量表的構面，由顧客使用的觀點來評估線上服務。以下就PZB服務品質概念模式、「SERVQUAL」、「SERVPERF」、「LibQUAL」、「E-SERVQUAL」進行討論，以瞭解衡量服務品質的各種模式。

一、 PZB服務品質概念模式

在服務品質之相關模式中，最具代表性且被採用最廣泛者當屬由PZB三位學者所提出之服務品質概念模式(Conceptual Model of Service Quality)。Parasuraman, Zeithaml, 與 Berry⁴⁴認為顧客對於服務品質的認知是由消費者對服務的期望與實際體驗服務後，在其心中所產生的認知差距而來。當顧客的認知服務績效高於期望服務水準時（缺口五），代表服務業者提供理想的優良服務品質。相反地，倘若顧客的認知服務績效低於期望服務水準時，服務業者的服務品質是令人不滿意的。若是期望服務水準等於認知服務績效時，服務業者的服務品質是符合顧客所滿意的狀態。不但包含評估服務的結果，也包含評估服務遞送的過程。

本概念模式（見圖2-1-2）指出服務品質在管理者的認知及服務傳遞給顧客的任務中，存在著差異及缺口，而這些缺口可能是企業提供高品質服務給顧客的主要障礙。



⁴³ A Parasuraman, V. Zeithaml, & A. Malhotra, "Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge," *Academic of Marketing Science Journal* 30, No.4 (2002):368.

⁴⁴ 袁莉婷，「由 SERVQUAL 模式探討大學圖書館服務品質與讀者滿意度之研究－以南亞技術學院為例」（碩士論文，私立玄奘大學資訊傳播研究所，民國 96 年 7 月），12-13。

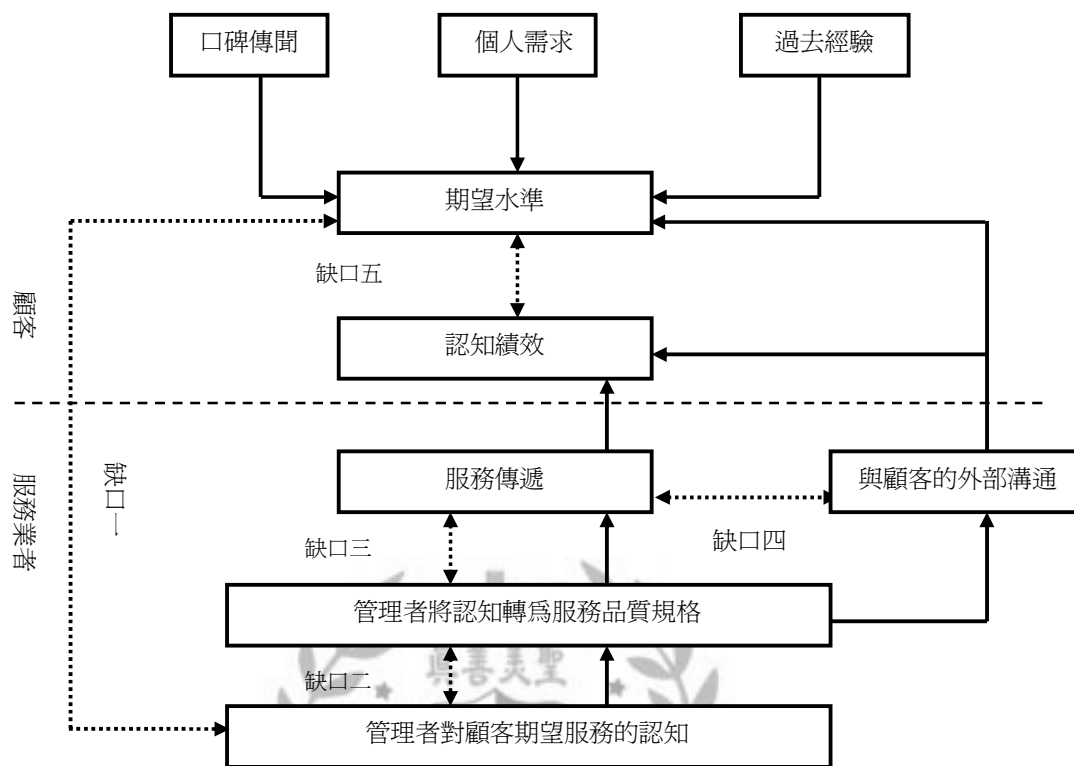


圖2-1-2 PZB服務品質概念模式圖

資料來源：A Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing* 49, No.4 (Fall 1985):44.

如上圖2-1-2所示，研究中發現五個影響服務品質的缺口，其中缺口一至缺口四是屬於服務提供面的缺口，為組織內的問題所造成；而缺口五則是消費面的差距，導源於顧客的期望與實際認知的差異，且第五個缺口是前四個缺口的函數。圖書館界著名的服務品質評估研究學者 Nitecki⁴⁵亦認為讀者導向之服務品質即為「讀者對理想服務之期望與實際認知間之差距。」PZB服務品質概念模式經參考黃錦綿⁴⁶「高雄市立圖書館閱讀服務品質之研究」，本研究修正成為以下架構圖2-1-3，可供圖書館參考：

⁴⁵Danuta A. Nitecki., "Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic Libraries," *Journal of Academic Librarianship* 22(May 1996): 181-190.

⁴⁶黃錦綿，「高雄市立圖書館閱讀服務品質之研究」（碩士論文，國立中山大學公共事務管理研究所碩士在職專班，民國 95 年 7 月），18-20。

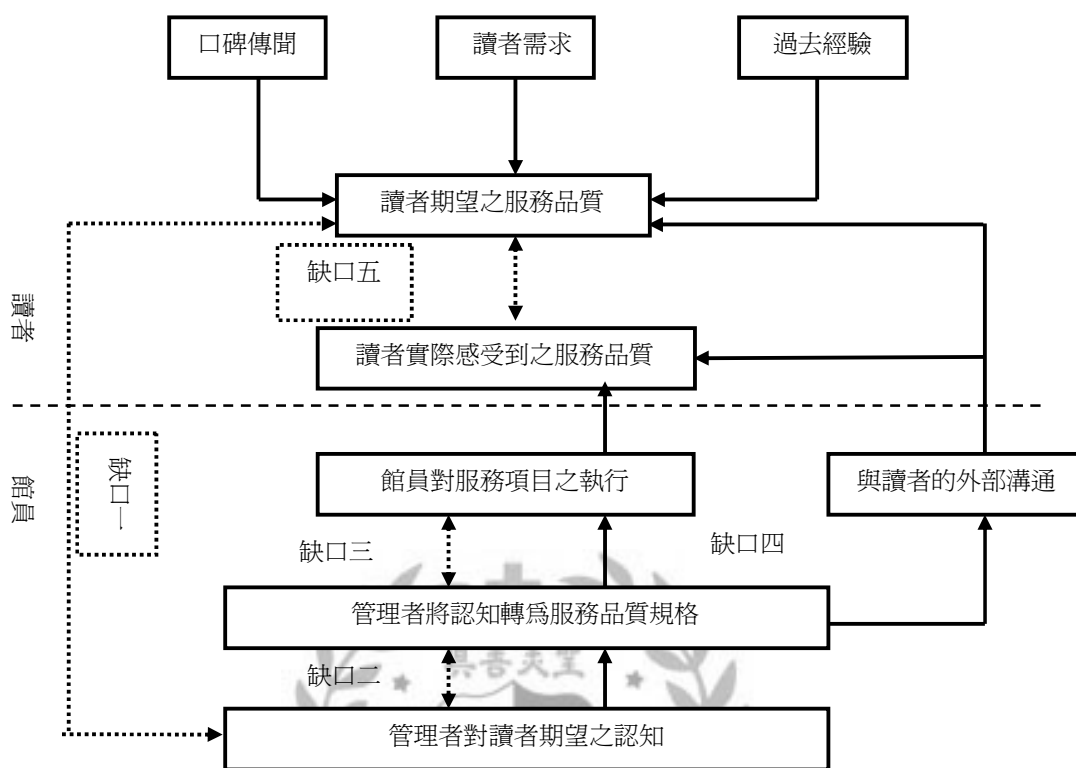


圖2-1-3 圖書館應用PZB服務品質概念模式圖示

資料來源：本研究修正自黃錦綿，「高雄市立圖書館閱讀服務品質之研究」(碩士論文，國立中山大學公共事務管理研究所碩士在職專班，民國95年7月)，18-20。

以下針對PZB服務品質模式之五項缺口概念，轉換為圖書館服務品質缺口之涵義，以表2-1-3逐一說明：

表2-1-3 PZB缺口概念轉換為圖書館服務品質缺口涵義說明

缺口序	原缺口名稱	原意義	圖書館服務品質之缺口
缺口一	管理者認知缺口	消費者期望與管理者認知之缺口	讀者期望與圖書館管理者認知之差距
缺口二	管理準則缺口	管理認知與服務規格之缺口	圖書館管理者在理解讀者之需求，所提供服務的項目及規格，無法適合於讀者所預期的品質屬性。
缺口三	服務績效缺口	服務品質規格與服務傳遞間的缺口	圖書館管理者，雖然訂出了所要提供給讀者的服務項目和規格，但是圖書

			館內的服務人員，在提供服務時，沒有達到圖書館管理者的要求。
缺口四	溝通缺口	服務提供者與外部溝通，或館內各部門溝通之差距	對外界的宣傳，超過圖書館服務人員所能提供的服務；或圖書館部門間溝通不良，造成了讀者對於圖書館過份的期待。
缺口五	服務品質缺口	消費者期望的服務與認知服務間的缺口	讀者在接受了圖書館服務之後，對於圖書館服務品質和事前對於圖書館所期望的品質之間的缺口。

資料來源：蘇瑤華，「圖書館服務品質模式研究」(碩士論文，私立義守大學工業工程與管理學系碩士班，民國91年)，29。

上述缺口分析讓我們瞭解到服務面、管理面與消費面(讀者)之間的缺口所在。就圖書館管理者而言，不只需瞭解讀者對服務品質之認知，尚須研究組織因素造成之缺口才能提高服務品質。Parasuraman, Zeithaml and Berry 以缺口分析(Gap Analysis)探究影響服務品質四個缺口的組織因素，提出如下頁圖2-1-4的架構：

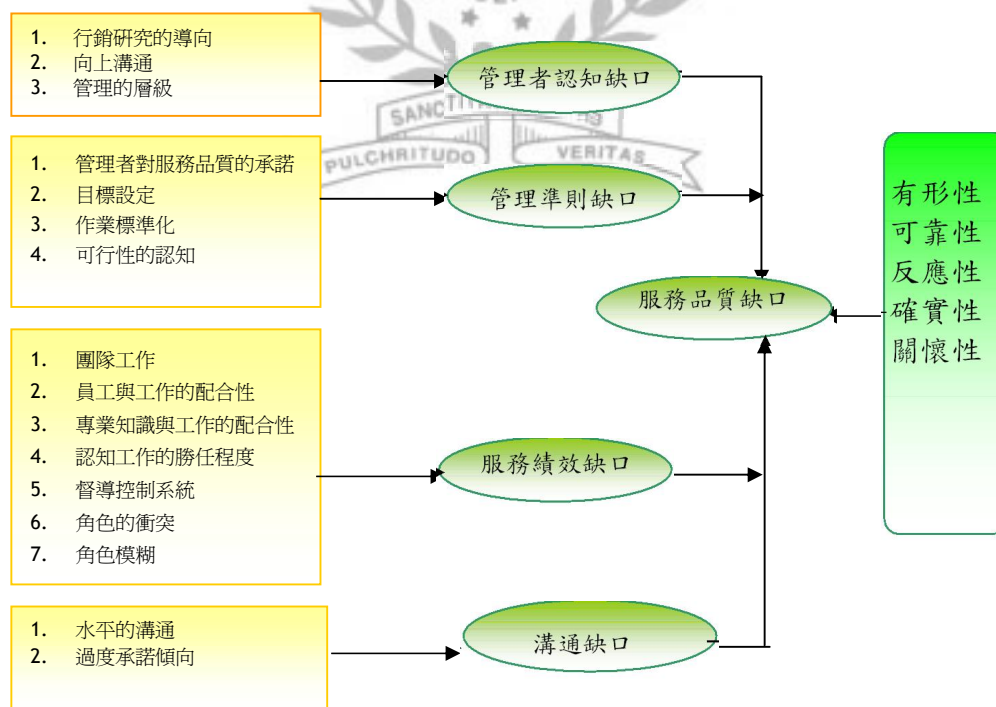


圖 2-1-4 Gap 之影響因素

資料來源：A Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "Communication and Control Process in the Delivery of Service Quality," *Journal Of Marketing* 52, (April, 1988): 35-48.

以下我們亦以PZB缺口模式觀點討論造成缺口的組織因素：

(一) 影響缺口一（管理者認知缺口）的組織因素

1. 行銷研究的導向(Marketing Research Orientation)

- (1) 行銷研究次數多寡及範圍大小
- (2) 管理者在作決策時，使用或參考行銷研究所得之結果的程度
- (3) 管理者與消費者之間直接互動的程度

2. 向上溝通(Upward Communication)

- (1) 管理者與其部屬之間互相溝通的程度
- (2) 與客戶接觸的服務人員所提供的資訊受管理者重視的程度
- (3) 管理者與服務人員之間的接觸頻繁程度與品質

3. 管理的層級(Levels of Management)

- (1) 與顧客接觸的服務人員與高階管理人員之間的層級

(二) 影響缺口二（管理準則缺口）的因素

1. 管理者對服務品質的承諾(Management Commitment to Service Quality)

- (1) 願意提高多少資源來提高服務品質
- (2) 公司是否已具有內部服務的品質計劃
- (3) 管理者對達到已承諾的服務品質可行性的認知

2. 目標設定(Goal-Setting)

- (1) 是否存在一套為了達到既定的服務品質而設立的標準化程序

3. 作業標準化(Task Standardization)

- (1) 是否存在作業程序標準化的硬體技術
- (2) 是否存在作業程序標準化的軟體技術

4. 可行性的認知(Perception of Feasibility)

- (1) 具有提供服務所需具備的設備、作業系統及產能之程度
- (2) 管理者認為現有設備及服務水準可以滿足消費者對該服務之預期程度

(三) 影響缺口三（服務績效缺口）的因素

1. 團隊工作(Teamwork)
 - (1) 員工彼此間對顧客的看法
 - (2) 員工感受管理者對其照顧的程度
 - (3) 員工感受與其它部門合作的程度
 - (4) 顧客感受到服務員涉入的程度
 2. 員工與工作的配合性(Employee-Job Fit)
 - (1) 員工執行工作的能力
 - (2) 遴選工作過程之重要性及有效性
 3. 專業知識與工作的配合性(Techonology-Job Fit)
 - (1) 合適的工作技術與工具
 4. 認知工作的勝任程度(Perceived Control)
 - (1) 員工對工作控制程度的認知
 - (2) 員工感受到可與顧客交涉的程度
 5. 督導控制系統(Supervisory Control Systems)
 - (1) 如何評估員工的工作品質
 6. 角色的衝突(Role Conflict)
 - (1) 顧客認知與公司期望的衝突
 - (2) 現存有那些與服務標準相衝突的政策
 7. 角色模糊(Role Ambiguity)
 - (1) 目標與期望的清楚程度
 - (2) 競爭與自信程度
- (四) 影響缺口四（溝通缺口）的因素
1. 水平的溝通(Horizontal Communication)
 - (1) 作業人員在廣告的規劃與執行的投入程度
 - (2) 與顧客接觸之服務人員瞭解外部溝通的程度
 - (3) 銷售人員與作業人員之間的溝通
 - (4) 部門與分支機構作業的相似程度等
 2. 過度承諾傾向(Propensity to Overpromise)
 - (1) 公司感受到拓展新客戶壓力的程度
 - (2) 公司對競爭對手過度承諾的認知程度

由上述的服務缺口模型可知，業者應從組織因素檢討，致力於改善缺口一至缺口四，致使缺口五的差距減小，才能使顧客對所提供的整體服務品質感到滿意。

二、SERVQUAL

PZB三位學者於1985年提出服務品質之觀念性模式，嘗試找出消費者在評估各個不同服務業之服務品質時，所存在之共通服務品質構面。PZB三位學者認為無論對任何型態的服務，顧客基本上都是使用這相同的十個構面來評量服務品質的，這十項服務品質構面的內涵為⁴⁷：

(一) 可靠性(Reliability)

係指績效的一致性和可信任程度，即第一次就做對、信守承諾。如：帳單正確、記錄正確，在預定時間完成服務。

(二) 反應性(Responsiveness)

係指員工提供服務的意願或態度。如：立即寄發交易單，立即回電話給顧客，馬上辦。

(三) 勝任性(Competence)

係指員工提供服務所需之技能和知識。如：與人接觸的知識和技能，作業支援人員的知識和技能。

(四) 接近性(Access)

係指接觸的方便性和可親近性，易於聯絡和溝通。如：電話服務利用方便(不會佔線或長時間等待)、等候服務的時間短、服務時間方便利用、服務設備地點便利。

(五) 禮貌性(Courtesy)

服務人員有禮貌、友善、尊重和體貼顧客。

(六) 溝通性(Communication)

係指員工能使用顧客能懂的語詞和顧客溝通，提供充分資訊，樂於傾聽顧客的意見。如：說明服務的內涵以及服務將收取的費用等。

(七) 信用性(Credibility)

係指員工時時將顧客最高利益放在心上，公司具有值得信賴和誠實的

⁴⁷ A Parasuraman ., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," :41-50.

形象。包括公司的品牌、形象和服務人員的個人特質等。

(八) 安全性(Security)

能讓顧客免於危險、風險和懷疑。包括設備的安全性和資訊的保密性等。

(九) 瞭解/熟知顧客

係指員工瞭解顧客的需求，認識常客。如：提供個人化的服務等。

(十) 有形性(Tangible)

係指與服務相關的實體證據。如：服務人員的儀表、提供服務所需的設備，以及同時利用服務設備的其他顧客等。

PZB三位學者於1985回顧當時討論服務品質的相關文獻後，便整理歸納出關於服務品質的三點核心觀念：

- (一) 服務品質比貨物品質更難以評估；
- (二) 服務品質是顧客對於服務的期望與績效比較而得；
- (三) 服務品質的評估，包括服務結果及服務傳遞過程。⁴⁸

據此三點主要觀念，PZB三位學者利用Lovelock之服務業分類方法⁴⁹，選擇銀行、信用卡公司、證券經紀商和維修廠4個分別落在不同分類區的產業，進行探索性研究，經過與管理者深度訪談以及12組顧客焦點團體訪談之後，PZB三位學者於1988年進一步將原來的十個構面，精鍊為五個構面22個評估項目七點式尺度的服務品質評量表，稱之為SERVQUAL。此五個構面係將原來構面中的溝通性、信用性、安全性、勝任性和禮貌性五個構面合併為確實性(Assurance)，而瞭解/熟知顧客和接近性則合併為關懷性(Empathy)⁵⁰，詳如下圖2-1-5所示：

⁴⁸ A Parasuraman., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," 42-43.

⁴⁹ Christopher H. Lovelock, *Service Marketing*, 2d.ed. (London: Prentice-Hall, 1991), 25-35.

⁵⁰ A Parasuraman., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, (Spring 1988): 12-37.

SERVQUAL 構面

1988 1985	有形性	可靠性	反應性	確實性	關懷性
有形性					
可靠性					
反應性					
勝任性 禮貌性 信用性 安全性					
接近性 溝通性 瞭解顧客					

圖 2-1-5 SERVQUAL 構面與服務品質原始評量構面關係圖

資料來源：A Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. (New York: The Free Press, 1990), 25.

Parasuraman, Zeithaml, & Berry 針對 SERVQUAL 所提出的 22 項衡量指標為下表 2-1-4 所示內容：

表 2-1-4 SERVQUAL 五大構面與 22 項衡量指標

構面	衡量指標
(一) 有形性(tangible)	1. 應該不斷更新設備
	2. 應該有很容易顯示的實體設施
	3. 員工應該服裝儀容整齊
	4. 應該做好溝通管道或指導手冊提供多樣的服務
(二) 可靠性(eliability)	1. 承諾能完成的工作及時間，應該如期完成
	2. 當顧客產生問題，應該細心並盡力解決
	3. 應該第一次就將問題解決
	4. 應該承諾提供有效的及時服務

	5. 應該保持優良準確的記錄
(三) 反應性(responsiveness)	1. 員工應該對顧客提出詳盡地業務介紹
	2. 應該提供顧客即時性服務
	3. 員工應有對顧客服務的意願
	4. 員工從不因爲忙碌而無法回覆顧客需求
(四) 確實性(assurance)	1. 員工行爲表現會讓顧客建立信心
	2. 應該在交易過程時使顧客安心
	3. 應該一貫地對顧客保持禮貌
	4. 員工應該有充足地知識來回答顧客需求
(五) 關懷性(empathy)	1. 應該針對不同的顧客個別的照料
	2. 在營運時間應該提供顧客更便利地購買
	3. 應該有能力給予不同顧客個別的照顧
	4. 應該以顧客利益爲優先考量
	5. 員工應瞭解顧客特別的需求

資料來源：孫玉玲，「服務品質、期望認知差異與顧客滿意度之研究－以某精密儀器公司爲例」(私立銘傳大學國際企業學系碩士在職專班，碩士論文，民國 95 年 6 月)，頁 15-16。

本量表須同時取得「顧客的期望服務」與「實際感受服務」之量化資料，藉由評量兩者間差距，以得知服務品質，服務品質 (SQ) = 實際感受服務(P)－期望服務水準(E)⁵¹。評價情況有下列三種情形，而其概念如下圖2-1-6：

- (一) 當期望的服務水準小於實際認知的服務水準時 ($E < P$)，超過期望，是爲卓越的服務品質。
- (二) 當期望的服務水準等於實際認知的服務水準時 ($E = P$)，滿足期望，是爲令顧客滿意的服務品質。
- (三) 當期望的服務水準超過實際認知的服務水準時 ($E > P$)，低於期望，是令人無法感到滿意的服務品質。

⁵¹A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service*. (New York: The Free Press, 1990), 176-177.

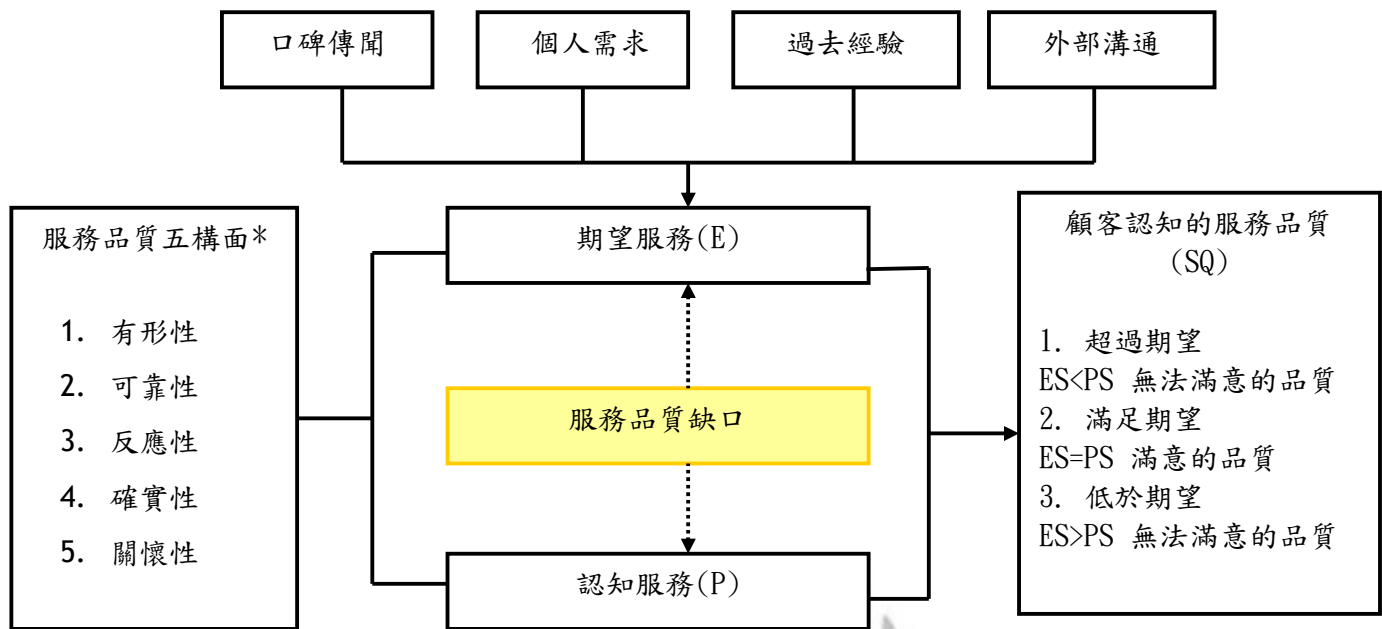


圖2-1-6 服務品質觀念模式圖

資料來源：A.Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L.Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and It's Implications for Future Research," *Journal of Marketing* 49, No.4(Fall 1985):48.

*修改原始內容十構面為五構面。

PZB三位學者提出的SERVQUAL量表主要是以顧客對於實際認知的服務績效與期望服務間的差距來衡量服務品質，具有簡單易用的實務功能，也可以幫助管理者注意並實際產生改善品質的行動，但爾後的幾年間，經不同學者的應用驗證後，陸續針對本量表與評量模式提出質疑，主要有四個面向⁵²，包括：

- (一) 服務品質理論基礎
- (二) 服務品質構面共通性
- (三) 服務品質評量架構($SQ=P-E$)
- (四) 問題敘述用辭修正。

PZB三位學者先後於1991年與1994年修訂SERVQUAL量表與評量模式，改善學者的質疑與建議，並強調SERVQUAL量表是測量服務品質的骨架，隨意刪減修改項目將降低評量服務品質的整體性，研究者如需新增修改原始設計的評量項目，

⁵²蔡佳霖，「輔仁大學圖書館服務品質研究－LIBQUAL+™之運用實證」(碩士論文，私立輔仁大學圖書資訊學系碩士班，民國94年7月)，18-20。

應相似於原始項目且放置於合適的構面之下⁵³。

原先備受質疑的期望(Expected)用詞，PZB在1994年的修訂中提出期望服務水準的整合模式⁵⁴，如下表2-1-5：

表2-1-5 期望服務水準的整合模式與容忍域的新評量觀念

層次名稱	意義
期望服務(Desired Service)	代表顧客認為服務業者能夠(Can be)與應該(Should be)提供的服務水準。
容忍域(Zone of Tolerance)	介於期望服務水準與適當服務水準兩者之間的區域，代表顧客對於服務接受度的範圍。
適當服務(Adequate Service)	代表顧客願意接受服務的最低水準。

SERVQUAL係一系統性發展之服務品質評量表，已為各服務業者所採用，作為服務品質評量之實證基礎，如：醫院、零售業、旅館業、電器業、學校等。翁崇雄教授總結為「到目前為止，係屬較為完整且廣為應用之理論」。⁵⁵

三、SERVPERF

Cronin和Taylor⁵⁶指出當時相關文獻較支持單純以服務績效進行評量服務品質(SQ=P)，以期望服務水準與認知服務績效間的差距(SQ=P-E)進行評量無理論根據。提出消費者期望不易評量，強調單以服務執行成果(Performance)為服務品質衡量的基礎，並不與消費者的期望做比較，也不經過加權的程序。此方法在使用上強調簡易性及針對服務執行結果加以衡量，能清楚的評估服務品質。因此，簡易性及強調服務結果之績效評估的特性，是SERVPERF最大的優點。不過，由於SERVPERF是承續SERVQUAL量表中的22個問項加以評估，因此原創及開發性不足，只能視為SERVQUAL之修正版。

⁵³A Parasuraman., Valarie Zeithaml, and Leonard L. Berry, "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale," *Journal of Retailing* 67, No.4 (Winter 1991):420-450.

⁵⁴A Parasuraman., Valarie Zeithaml, and Leonard L. Berry, "Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria," *Journal of Retailing* 70, No.3 (September 1994):202.

⁵⁵翁崇雄，「評量服務品質與服務價值之研究」(博士論文，國立臺灣大學商學研究所，民國 82 年 6 月)，32。

⁵⁶J. Joseph Cronin, Jr. and Steven A. Taylor, "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension," *Journal of Marketing* 56, No.3 (July 1992):55-68.

SERVPERF模式有更加的收斂及區別效度，但在服務品質落差的管理介入與領域定位的診斷力上，表現不如SERVQUAL模式。Peter et al.⁵⁷與翁崇雄⁵⁸在他們實證研究中，認定SERVPERF模式較SERVQUAL模式具有較佳之預測能力。由於SERVQUAL模式是合作為服務產業間服務品質比較研究之工具，若研究重點在於管理面解決服務品質落差，則SERVQUAL模式因其較佳的診斷而比SERVPERF模式更適合⁵⁹。

四、 E-SERVQUAL

藉由網際網路為基礎來從事電子交易、出版與其他的應用服務日益普及，使線上服務提供卓越的品質顯得很重要。

Zeithaml, Parasuraman, 和 Malhotra⁶⁰提出第一個對於電子服務品質的定義：「電子服務的範圍包括網站功能效率、購買以及產品和服務傳送。」從管理者對於服務品質的知覺、服務傳送到顧客的知覺經驗過程中，存在四個關鍵的缺口，而每一個缺口的大小及方向皆會影響電子服務品質，因此必須強化正向缺口，消除負向缺口，四個關鍵的缺口內容如下：

- (一) 資訊缺口(Information Gap): 顧客期望－管理階層認知缺口
- (二) 設計缺口(Design Gap): 管理階層認知－服務品質設計缺口
- (三) 溝通缺口(Communication Gap): 服務傳送－外界溝通缺口
- (四) 實踐缺口(Fulfillment Gap): 顧客期望－體驗服務缺口

E-SERVQUAL是由衡量網路品質、使用探索性焦點團體兩方面經驗資料的蒐集和分析得到七個構面，透過使用探索性焦點集團和兩階段的實證資料收集與分析的三階段過程，建立核心服務量表(Core Service Scale) 以及補償服務量表(Recovery Service Scale)來衡量e-SQ，分成七個構面，如下表2-1-6所示：效率、可靠性、履行、穩私、應答、補償、聯繫。「效率」、「可靠」、「履行」、「隱私」是核心服務量表的構面，由顧客使用的觀點來評估日常的線上服務，衡量顧客對於線上零售業者傳送服務品質的知覺；而「應答」、「補償」及「聯繫」三個面向只有

⁵⁷J. P. Peter, G. A. Churchill & T. Brown, "Caution in the use of Difference Scores in Consumer Research," *Journal of Consumer Research* 19, No.3 (1993):655-662.

⁵⁸翁崇雄，「服務品質評量模式之研究」，*中山管理評論* 8卷，1期(2000)：105-122。

⁵⁹Samjay K. Jain & Garima. Gupta, "Measuring Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales," *VIKALPA* 29, No.2 (2004):25.

⁶⁰A Parasuraman, Zeithaml, V & Malhotra, A., "Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge," 368.

當線上顧客有問題或遇到困難時才會顯著，為e-SERVQUAL的復原構面。

表2-1-6 E-SERVQUAL的七大構面內容

構面名稱	構面內容
效率 (Efficiency)	獲取與使用網站的容易程度與速度，如：利用最少的努力連結到網頁、找到所需產品、相關資訊的能力。
可靠 (Reliability)	網站的技術性功能是否正常及形象是可信任的
履行 (Fulfillment)	網站對於訂單傳遞與項目可用性的承諾完成的程度，如：承諾服務、產品存貨的明確性、在約定的時間內將貨品準時送達。
隱私 (Privacy)	網站是安全的與保護顧客資訊的程度，如：購物行為的資料不被其他網站分享、信用卡金融資訊是安全的。
應答 (Responsiveness)	當問題發生時，網站可以有效的處理與回覆問題的程度，如：提供合適的資訊給購物者，透過系統機制回應、提供線上保證。
補償 (Compensation)	網站補償發生問題顧客的程度，如：現金收回、退貨以及處理成本。
聯繫 (Contact)	指透過電話或線上人員幫助解決問題的可行性

資料來源：袁莉婷，「由SERVQUAL模式探討大學圖書館服務品質與讀者滿意度之研究－以南亞技術學院為例」（碩士論文，私立玄奘大學資訊傳播研究所，民國96年7月），26-27。

以上透過論述有關服務與品質的定義與特性、服務品質的定義、服務品質的衡量構面及服務品質衡量的四種模式，讓我們大體瞭解服務品質較有形產品之品質來得不易衡量，而經過學者不斷研究分析，探究出服務品質的維持與不斷精進，還是要透過對於顧客需求、利用服務的瞭解，化作內部管理的準則、加強內外部的溝通、對於服務的承諾以及服務品質、績效的掌控，和以持續瞭解使用者對於服務認知，藉以調整服務，循環不斷地來實施，才能產生最好的效果。

第二節 圖書館服務品質評估方式探討

自 1970 年以來，圖書館界受到企業管理理論與方法之影響，F. W. Lancaster 於 1977 年出版《*The Measurement and Evaluation of Library Services*》⁶¹，為圖書館服務評量與評估最早應用企業管理觀念和方法的著作之一。1982 年，美國公共圖書館協會頒布《公共圖書館服務成效評估》⁶²，盧秀菊指出⁶³，這代表了重視使用者導向(User-oriented)的圖書館服務，揚棄過去把標準的重心放在輸入圖書館的各項資源的觀念，代之而起的是輸出(Output)、效率(Efficiency)、效能(Effectiveness)、績效(Performance)與影響(Impact)等觀念。

「圖書館評鑑」之概念，不止一語詞以表述之，如：成效評估(Output measure)、效能(Effectiveness)和績效評估(Performance Measurement)等，可知圖書館評鑑亦是一種成效評估。⁶⁴吳明德⁶⁵指出，對圖書館而言，針對館藏、服務等方面進行評鑑，不僅可以提昇服務品質，亦可提供管理決策的參考。而圖書館評鑑的分類，分為圖書館導向及讀者導向，圖書館不常對館藏圖書資料的品質或用訪談、焦點團體的方式進行評鑑工作，因為質的評鑑較不容易執行。圖書館如果進行評鑑工作，也多半從圖書館的立場出發，較少站在讀者的角度來評鑑圖書館的業務及服務。

自 1982 年美國公共圖書館協會頒布《公共圖書館服務成效評估》至今已有二十多年的時間，但就上述吳明德所指陳的現象，我們在圖書館評鑑上仍舊以圖書館導向為多，究其所因，可能是我們對於使用者導向的評鑑方式不夠瞭解，或是圖書館行政業務龐雜，無暇顧及需要花較多時間的讀者導向評鑑，稍具規模的圖書館所進行的亦只是讀者滿意度的衡量而已，因此我們有必要對於圖書館使用者導向的服務品質評估方式與相關指標、量表做進一步之探討。

不論是自圖書館角度或從使用者角度出發所為的評估工作都是圖書館整體評估的其中一部分，本節我們將先從圖書館角度出發，以概觀的角度瞭解「圖書館評估的定義及與服務品質之間的關係」、「公共圖書館服務成效評估及績效評估進

⁶¹Wilfrid. F. Lancaster, *The Measurement and Evaluation of Library Services*. (Washington: Information Resources Press, 1977), 7-8.

⁶²Douglas Zweizig, & Eleanor Jo. Rodger, *Output Measures for Public Libraries: A Manual of Standardized Procedures*. (Chicago: American Library Association, 1982).

⁶³盧秀菊，「公共圖書館之績效評估與評量指標」，*圖書與資訊學刊*，54 期(2005 年)：26。

⁶⁴盧秀菊，「公共圖書館之績效評估與評量指標」，*圖書與資訊學刊*，54 期(2005 年)：24。

⁶⁵吳明德，「圖書館評鑑」，*國立成功大學圖書館館刊*，11 期(April 2003)，
<http://www.lib.ncku.edu.tw/Journal/11/1.htm> (檢索於 2008 年 11 月 14 日)。

行方式與衡量指標」；再介紹自使用者角度出發以評估圖書館服務品質的兩種方式：「讀者滿意度衡量」及「讀者認知評量－1999年由美國研究圖書館學會主導發展的 LibQUAL+™ 計畫及圖書館服務品質評量量表。」

壹、圖書館評估的定義

韋氏國際字典第三版(*Webster's Third New International Dictionary of The English Language*)中⁶⁶，對於「評估」(Measurement)的解釋為：(1)評量某事的行動或程序。(2)藉由測量所獲得的外在表現指數(Figure)。(3)藉測量所獲得的範圍(Area)、數量(Quantity)、程度(Degree)或能力(Capacity)。

韋氏新世界字典(*Webster's New World Dictionary*)⁶⁷對於「評估」(Measurement)的解釋為：(1)一種測量(A measuring or being measured)。(2)一種測量系統(A system of measuring or of measures)。

Paul B. Kantor 對「圖書館績效評估」的看法是：目標的運作性定義即是績效評估，通常以數字的型式提供資訊，是有效管理反饋需求的一部份，圖書館績效評估所處理的不是圖書館活動的「數量」(Quantity)，就是圖書館活動的「品質」(Quality)。⁶⁸

美國公共圖書館學會則是採用「服務成效」(Output Measures)一詞。在出版的評估手冊中指出，測量是圖書館輸出(如社區中每個個人圖書流通的數量)的指標，特色是對於圖書館管理者(Library Managers)的「決策」(Decision)具有潛在的影響性。⁶⁹

圖書館界在 1970 年代引進管理學「系統觀念」(System Concept)以說明圖書館系統，開始講求將輸入(Input)的資源(如人力、經費、資源、設備、資訊等)透過管理功能的「轉換程序(Transformation Process)」(如規劃、組織、任用、指導、控制以及政策規劃、作業、技術等)，輸出(Output)成各項服務(如參考、閱覽、流通、

⁶⁶Chauncey A. Goodrich, ed., *Webster's Third New International Dictionary of The English Language*. (Chicago: Encyclopedia Britannic, 1986), 1400.

⁶⁷David B. Guralnik, editor in chief., *Webster's New World Dictionary of The American Language*. Second College Edition. (Cleveland, Ohio: Prentice Hall, 1986), 1056.

⁶⁸Paul B. Kantor, *Objective Performance Measures for Academic and Research Libraries* (Washington, D.C.: Association of Research Libraries, 1984), vii.

⁶⁹Nancy A. Van House and others, eds., *Output Measure for Public Libraries: A Manual of Standardized Procedures*. 2nd ed., (Chicago: American Library Association, 1987):4.

社區服務等)，並講究效率(Efficiency)與效能(Effectiveness)，如下圖 2-2-1 所示⁷⁰：

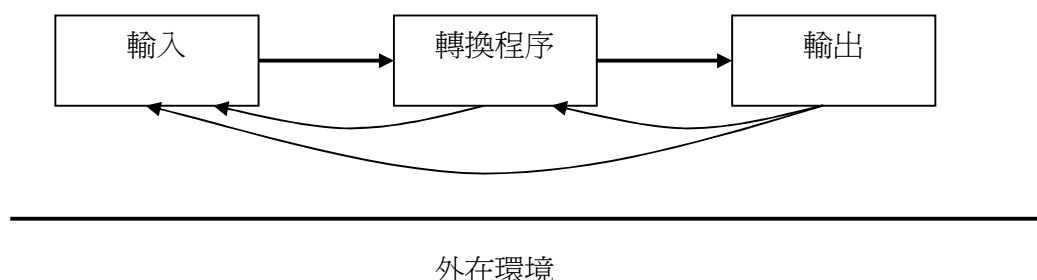


圖 2-2-1 圖書館系統圖

資料來源：John R. Rizzo, *Measurement for Libraries: Fundamentals and Issue*. (Westport, Conn: Greenwood Press, 1980), 20.

在 1980 年代有關圖書館數量性評估的發展過程中，圖書館對「效能」、「效率」、「服務成效」、「績效評估」或稱為「業務執行成效」等辭彙，其所代表的意義、評估的項目、範圍與認知漸趨模糊。在圖書館與其他學科領域中，這幾個辭彙有時在用法上有所區別，但有時在觀念上又是可以代換的。⁷¹基本上，「服務成效」是強調使用者與使用為導向，重要在於輸出的部份，如：服務項目、開放時間、館際合作需求的滿意度、線上檢索進行的數目。⁷²「績效評估」所評估考量的項目，更包含館藏大小、經費、研究空間、館員人數等因素。⁷³

貳、圖書館評估(Library Evaluation)與服務品質之間的關係

張淑惠⁷⁴認為圖書館利用評估能夠瞭解效率與服務層次、使用者與服務層次間的特色及相互的關係，同時可瞭解並診斷須改進的服務範圍。

謝寶媛⁷⁵認為：在圖書館學文獻、學術會議以及同道經驗交流時，館員們經常

⁷⁰盧秀菊，「公共圖書館之績效評估與評量指標」，圖書與資訊學刊，54 期(2005 年)：27。

⁷¹張淑惠著，圖書館績效評估之研究(臺北市：漢美，1994)，17。

⁷²Nick Moore, "Measuring the Performance of Public Libraries," *IFLA Journal* 15, (1989):18.

⁷³Nancy A. Van House, "Output Measures in Libraries," *Library Trends* 38(1989):299.

⁷⁴張淑惠著，圖書館績效評估之研究(臺北市：漢美，1994)，22。

⁷⁵謝寶媛，「公共圖書館服務品質評估之研究」，圖書館學刊，10 期(1995 年 12 月)：86。

反映讀者不知道如何正確有效地利用圖書館所提供的服務，對於讀者要求的若干服務難表贊同，甚至認為讀者要求的是錯誤的服務。⁷⁶這種種跡象顯示出讀者和圖書館對於服務品質之認知有差距存在，也就是說圖書館的服務不能使讀者滿意，有大部分的原因是圖書館和讀者對於服務品質的詮釋不同所造成的。揆其因在於圖書館不瞭解讀者就係如何評估圖書館所提供之服務，未能確實掌握圖書館所重視之服務品質，據以改善所致。

謝寶媛⁷⁷再指出：圖書館績效評估的目的是為了「改善」服務，不是為了證明我確實有在做事，或是做了什麼；績效評估的過程是一個學習的過程，從評估的過程中學習過去是怎麼做的，得到什麼成果，未來可以怎麼樣做得更好。

盧秀菊⁷⁸認為圖書館績效評估之結果有助於圖書館進一步建立明確目標，激勵館員，善用新科技發明，推行配合讀者需求的服務項目，以提高圖書館的服務品質。

綜上所述，瞭解圖書館自身如何評估與瞭解使用者評估圖書館服務的方式與提升服務品質有很大的關係，彰顯績效是附帶功能之一，但其最終目的在於改善服務品質。

參、公共圖書館服務或績效評估進行方式與衡量指標

公共圖書館績效評量有三大方式，一為依據迄今美國最著名之指引手冊《公共圖書館服務成效評估，1987》(*Output Measures for Public Libraries: A Manual of Standardized Procedures*, 1987)；二為國際標準組織訂定的《ISO11620:圖書館績效評量指標，1998》(*ISO11620 Information and Documentation-Library Performance Indicators*, 1998)，提供各類型圖書館服務績效的評估；三為臺灣大學圖書資訊學系盧秀菊於2004年3月修訂完成的《臺灣地區公共圖書館績效評量指標，2004》，目前為臺灣地區縣市及鄉鎮二級公共圖書館評估服務績效之依據，以下將介紹這三大評量方式之指標。

⁷⁶Joanne Bessler, "Do Library Patrons Know What's Good for Them?," *Journal of Academic Librarianship* 16 (May 1990):70.

⁷⁷謝寶媛，「從顧客觀點來談圖書館的績效評估」，國立成功大學圖書館館刊第1期 (April 1998)，http://www.lib.ncku.edu.tw/journal/1/3_1.htm (檢索於2008年11月14日)。

⁷⁸盧秀菊，「圖書館之績效評估」，中國圖書館學會會報，第71期(December 2003)：16。

一、《公共圖書館服務成效評估，1987》 (*Output Measures for Public Libraries: A Manual of Standardized Procedures*, 1987)

爲 1982 年之新版，是以圖書館輸出成果(Output)或服務績效(Performance)作爲評量的標準，以評估各圖書館的服務，是否達到自訂的目的和目標，並適時修正其目的和目標，再加以評估，以期與時代變遷與地區的需要密切配合，該手冊提出 5 類圖書館服務 12 項評量方法，茲列出如下⁷⁹：

(一) 圖書館使用評量(Library Use Measure)

1. 每年每人平均到訪圖書館次數(Library visits per capita) = 該年實際到訪圖書館總次數 ÷ 圖書館服務轄區內之人口總數
2. 登記使用者佔社區人口之百分比(%) (Registrations as a percentage of population) = 登記使用者之總人數 ÷ 圖書館服務轄區內之人口總數 × 100

(二) 圖書資料使用評量(Materials Use Measures)

3. 每年每人平均圖書資料流通量(Circulation per capita) = 該年圖書資料流通量總數 ÷ 圖書館服務轄區內之人口總數
4. 每年每人平均館內使用圖書資料量(In-library materials use per capita) = 該年館內使用圖書資料總數 ÷ 圖書館服務轄區內之人口總數
5. 每年每一圖書資料之平均流通次數(Turnover rate) = 該年圖書資料之總流通次數 ÷ 圖書資料之館藏總數

(三) 圖書資料獲得率評量(Materials Access Measures)

6. 圖書資料書刊名滿足率(%) (Title fill rate) = 讀者在圖書館中實際找到之書刊名總數 ÷ 讀者在圖書館欲找尋之書刊名總數 × 100
7. 圖書資料主題和著者名滿足率(%) (Subject and author fill rate) = 讀者在圖書館中實際找到之書刊主題和著者名總數 ÷ 讀者在圖書館欲找尋之書刊主題和著者名總數 × 100
8. 圖書資料瀏覽者之滿足率(%) (Browsers' fill rate) = 瀏覽者找到其有興趣的資料之人數 ÷ 圖書資料瀏覽者之中數 × 100
9. 圖書資料之遞送率(%) (Document Delivery) = 7 天(或 14 天、30 天)內圖書資料遞送到讀者手中之次數 ÷ 經由文獻遞送使讀者獲取資料之總次數

⁷⁹Nancy A. Van House & et al., *Output Measures for Public Libraries: A Manual of Standardized Procedures*, 2nd ed. (Chicago: American Library Association, 1987).

X100

(四) 參考服務評量(Reference Services Measures)

10. 每年每人平均使用參考諮詢服務次數 (Reference transactions per capita) =
該年使用參考諮詢服務總次數 ÷ 圖書館服務轄區內之人口總數

11. 參考諮詢服務完成率(%) (Reference completion rate) = 參考諮詢服務圓滿回答之總次數 ÷ 使用參考諮詢服務之總次數 X100

(五) 圖書館活動評量(Programming Measures)

12. 每年每人平均參加圖書館活動次數 (Program attendance per capita) = 該年實際參加圖書館活動總次數 ÷ 圖書館服務轄區內之人口總數

手冊中尚建議圖書館可在每一評量法後附上之「第二層評量釋例」，以收集更進一步的資料。例如第三項評量法，是每年每人平均圖書資料流通量，而圖書館可更進一步找出有關每年每一成年人或青少年之圖書資料流通量，或每年每一類圖書的流通量。該評量法最大的特色是任一項皆無事先預定出的正確數值。圖書館所獲得的任一項評量結果，其數值的解釋要配合各該館自訂的目的、目標。

二、《ISO11620:圖書館績效評量指標，1998》(ISO11620 Information and Documentation-Library Performance Indicators, 1998)

國際標準組織(International Organization for Standardization, ISO) 為一國際標準機構的世界性聯盟組織。其下之技術委員會 (ISO Technical Committees) 以擬定不同主題之國際標準為其主要任務，並與其他國際性組織、政府或非政府機構，合作共同擬定各類國際標準。ISO 所擬定之國際標準《ISO11620:圖書館績效評量指標，1998》(ISO11620 Information and Documentation -Library Performance Indicators, 1998) (簡稱《ISO11620》)，可用於各類型圖書館的評估；其目的在藉此標準肯定績效評量指標在圖書館界的使用，並推廣圖書館績效評估的實施。⁸⁰

《ISO11620》對圖書館服務列出讀者滿意度、讀者服務、技術服務、推廣服務、人力資源利用等 5 大類 29 項指標，作為圖書館績效評估之用，其細目如下⁸¹：

(一) 使用者認知評量(User Perception)

1. 使用者滿意度(User satisfaction)

⁸⁰ 盧秀菊，「公共圖書館之績效評估與評量指標」，圖書與資訊學刊，54 期(2005 年)：28。

⁸¹ ISO., ISO 11620 Information and Documentation – Library Performance Indicators(1998), 10-11.

(二) 使用者服務評量(Public Services)

1. 圖書館服務人口使用圖書館之百分比 (Percentage of target population reached)
2. 圖書館提供每位使用服務的平均成本 (Cost per user)
3. 每年每人平均到訪圖書館次數 (Library visits per capita)
4. 圖書館對使用者每次到訪圖書館的平均成本 (Cost per library visit)
5. 圖書資料刊名可得性 (Titles availability)
6. 使用者所尋求之圖書資料刊名可得性 (Required titles availability)
7. 使用者所尋求之圖書資料刊名佔圖書館館藏之百分比 (Percentage of required titles in the collection)
8. 使用者所尋求之圖書資料刊名延伸可得性 (Required titles extended availability)
9. 每年每人平均館內使用圖書資料量 (In-library use per capita)
10. 館藏使用率 (Document use rate)
11. 閉架式館藏查尋所花費時間之中數 (Median time of document retrieval from closed stacks)
12. 開架式館藏查尋所花費時間之中數 (Median time of document retrieval from open access areas)
13. 館藏平均流通次數 (Collection Turnover)
14. 每年每人平均圖書資料流通量 (Loans per Capita)
15. 特定時間內每人平均圖書資料流通量 (Documents on Loan per Capita)
16. 圖書館提供圖書資料流通的平均成本 (Cost per Loan)
17. 每年每位館員平均處理圖書資料流通量 (Loans per Employee)
18. 館際互借處理速度 (Speed of Interlibrary Lending)
19. 參考諮詢正確回答率 (Correct Answer Fill Rate)
20. 圖書資料刊名檢索成功率 (Title Catalogue Search Success Rate)
21. 圖書資料主題檢索成功率 (Subject Catalogue Search Success Rate)
22. 設備使用可得性 (Facilities Availability)
23. 設備使用率 (Facilities Use Rate)
24. 閱覽席位使用率 (Seat Occupancy Rate)

- 25. 自動化系統使用可得性 (Automated Systems Availability)
- (三) 技術服務評量(Technical Services)
 - 26. 圖書資料採訪到館時間之中數 (Median Time of Document Acquisition)
 - 27. 圖書資料處理時間之中數 (Median Time of Document Processing)
 - 28. 圖書館編目圖書資料之平均成本 (Cost per Title Catalogued)
- (四) 推廣服務評量(Promotion of Services) 指標待發展
- (五) 人力資源之獲得與運用評量(Availability and User of Human Resources)
指標待發展

ISO 11620 五大類績效指標，涵蓋圖書館輸入、處理、輸出、結果等流程，但主要仍著重於輸出與結果的成效。較為不足之處，在於推廣服務與人力資源方面的評量指標仍尚待發展。⁸²

三、《臺灣地區公共圖書館績效評量指標，2004》

國家圖書館自 2002 年起，於「圖書館事業發展三年計畫」中提出「加強圖書館業務輔導計畫」，希望藉由實地參訪台閩地區公共圖書館以瞭解當前公共圖書館發展現況，進而擬定公共圖書館評量標準，俾供各級主管機關做為評鑑公共圖書館績效之參考，於是委請臺灣大學圖書資訊學系盧教授秀菊於 2004 年 3 月修訂完成《臺灣地區公共圖書館績效評量指標，2004》，參酌國外之《Output Measures for Public Libraries: A Manual of Standardized Procedures, 1987》與《ISO 11620》外，亦參考「公共圖書館設立及營運基準」與臺北市立圖書館曾淑賢館長協助設計之「臺灣地區公共圖書館訪視表」編訂而成，分為評量表(附有使用手冊)、現況及意見表、附錄資料三大部分；評量表又分為「臺灣地區縣市級圖書館營運績效評量表」及「臺灣地區鄉鎮級圖書館營運績效評量表」兩種量表，評量項目均為 7 大項，前者為 58 項指標，後者為 55 項指標。目前為臺灣地區縣市及鄉鎮二級公共圖書館評估服務績效之依據，茲將 58 項指標列於下表 2-2-1：

⁸²王麗蕉、鄭雅靜，「大學圖書館評鑑之探討」，國家圖書館館刊第 1 期(2006 年 6 月)：35-58。

表 2-2-1 臺灣地區公共圖書館績效評量 58 項指標

1. 營運規劃	3-3 (20) 專任人員編制	5-3 (40) 自動化作業系統
1-1 (1) 營運計畫	3-4 (21) 專業館員員額	5-4 (41) 圖書資料回溯建檔
1-2 (2) 財務計畫	3-5 (22) 繼續教育與在職訓練	6. 讀者服務
1-3 (3) 總經費	3-6 (23) 志工運用與管理	6-1 (42) 開放時間
1-4 (4) 購書經費	4. 館藏	6-2 (43) 訂定閱覽規則
1-5 (5) 作業手冊	4-1 (24) 基本館藏量	6-3 (44) 閱覽席位使用率
1-6 (6) 諮詢委員會	4-2 (25) 期刊種數	6-4 (45) 每年每人平均圖書資料流通量
1-7 (7) 鄉鎮圖書館之輔導	4-3 (26) 報紙種數	6-5 (46) 各類讀者服務
1-8 (8) 業務統計	4-4 (27) 圖書資料類型	6-6 (47) 登記讀者佔社區人口百分比
1-9 (9) 業務評鑑	4-5 (28) 館藏資料之介購	6-7 (48) 收費服務
2. 建築設備	4-6 (29) 館藏年增加量	6-8 (49) 參考諮詢服務
2-1 (10) 建築特殊構造	4-7 (30) 館藏發展計畫或政策	6-9 (50) 利用指導
2-2 (11) 館內空間配置	4-8 (31) 館藏維護計畫或政策	6-10 (51) 電子資源與網際網路檢索
2-3 (12) 館舍面積	4-9 (32) 圖書資料交換贈送處理	7. 推廣、館際合作與公共關係
2-4 (13) 館舍維護	4-10 (33) 參考工具書種類及數量	7-1 (52) 推廣活動
2-5 (14) 各種設備	4-11 (34) 地方特色館藏	7-2 (53) 每年每人平均參加圖書館活動次數
2-6 (15) 分館或閱覽室	4-12 (35) 每人平均擁有館藏量	7-3 (54) 社區資訊
2-7 (16) 標示	4-13 (36) 兼顧各類讀者需要	7-4 (55) 館際合作服務
2-8 (17) 安全檢測系統	4-14 (37) 近五年採購出版品所佔比例	7-5 (56) 文件傳遞服務
3. 人員	5. 技術服務	7-6 (57) 公共關係
3-1 (18) 館長資格	5-1 (38) 圖書資料分類編目	7-7 (58) 讀者意見表達管道
3-2 (19) 館員資格	5-2 (39) 線上館藏目錄	

資料來源：盧秀菊，「公共圖書館之績效評估與評量指標」，圖書與資訊學刊，54 期(August 2005)：

以下將公共圖書館三大評量標準，試以「圖書館系統觀念」(Library System Concept)列表 2-2-2 比較之，以期能掌握整體概念：

表 2-2-2 公共圖書館三大評量標準之規範項目分析

作業程序 標準名稱	輸入&轉換程序(Input) —如人力、經費、資源、設備、資訊、規劃、組織、任用、指導、控制以及政策規劃、作業、技術等。	輸出(Output) —如參考、閱覽、流通、社區服務等	結果(Outcome)
《Output Measures for Public Libraries: A Manual of Standardized Procedures, 1987》		圖書館使用評量（共 2 項） 圖書資料使用評量（共 3 項） 圖書館資料獲得率評量（共 4 項） 參考服務評量（共 2 項） 圖書館活動評量（共 1 項）	
《ISO11620》	技術服務評量（共 3 項）	讀者服務評量(共 25 項)	使用者認知評量(共 1 項)
《臺灣地區公共圖書館績效評量指標，2004》	營運規劃(共 9 項) 建築設備(共 8 項) 人員(共 6 項) 館藏(共 14 項) 技術服務(共 4 項)	讀者服務(共 10 項) 推廣、館際合作與公共關係(共 7 項)	「讀者滿意度」 現階段暫不納入

資料來源：增修自王麗蕉、鄭雅靜，「大學圖書館評鑑之探討」，國家圖書館館刊，1 期(2006 年 6 月)：43。

肆、 讀者滿意度衡量

讀者是圖書館的外部顧客，如何使我們的顧客滿意，從圖書館使用者的角度來評估圖書館的服務品質，進而改善之，是最有效的方法。以下我們將從滿意度的定義、企業界衡量顧客滿意度的概念模式與指標（Customer Satisfaction Index, CSI）探討起，再分析圖書館讀者滿意度的內容為何，以及服務品質與滿意度的關係。

一、滿意度的定義

陳美文⁸³將滿意度的定義彙整如下表 2-2-3，

表 2-2-3 滿意度的定義

作者	定義
Oliver(1981)	滿意是消費者對於事物的一種暫時性、情緒性反應。
Churchill and Surprenant (1982)	顧客滿意度是一種購買與使用產品的結果，是由購買者比較預期結果的報酬和投入成本所產生的。
Engel et al.(1993)	顧客在使用產品之後，會對產品績效與購買前信念兩者之間的一致性加以評估。
Oliver(1988)	顧客滿意是一種結合認知與情感的綜合評量。
Anderson et al.(1994)	顧客滿意度區分為兩個觀點，特定交易觀點指顧客滿意度是顧客對某一特定購買場合或購買時點的購後評估，可提供對特定商品或服務之績效診斷資訊；而累積交易觀點則指出顧客滿意度是顧客對商品或服務之所有購買經驗的整體性評估，可提供企業過去目前與未來經營績效之重要指標。
劉天祥(1994)	「顧客滿意度的指標」評價的構成要素有二，其一為有形、無形(服務)的「商品力」，其二為商品以何種方式傳送給顧客，也就是整體系統的「銷售力」。
Ostrom and Iacobucci(1995)	「滿意/不滿意」是一項相對的判斷，它同時考慮一位顧客經由購買所獲得的品質和利益，以及為達成此次購買所負擔的成本和努力。
Kotler(1999)	顧客滿意度是一個人所感覺的愉悅程度高低，係源自其對產品知覺績效和個人對產品的期望，兩相比

⁸³陳美文，「圖書館服務品質對使用者滿意度與再使用意願之研究－以大葉大學為例」（碩士論文，私立大葉大學資訊管理學系碩士班，民國 93 年 6 月），24-25。

	較後所形成的。
Hernon et al. (1999)	顧客滿意度應包含兩部分： (1)對直接接觸之人員的滿意度。 (2)整體服務滿意度。
Zeithaml and Bitner(2000)	顧客滿意會受到特定產品或服務的特性、顧客情感、服務成功或失敗的歸因、以及他們對於公平的認知所影響。
衡南陽(2001)	(1)簡單的定義：找出顧客的需要，然後滿足他。 (2)複雜的定義：以最快、最直接、最符合顧客意願的作法，比競爭者更早去預先滿足顧客的需要。獲得顧客的信任，使他們成為終生顧客，進而達成共存共榮的目標。 (3)精華的定義：即是客觀、理性、認真、實行。
ISO 9000 品質管理系統(2001)	顧客滿意度係指「顧客對其所接受服務，包括產品、服務、品質、價格及時程等在內的綜合特性之反應，有不滿意的、滿意的或欣悅的區別，在程度上亦有所不同，故用顧客滿意度予以區分」。
林公孚(2001)	顧客滿意度是顧客經歷許多正面或負面因素經驗的結果，出現較多的滿意因素時，顧客滿意度較高，反之則低。
Kotler(2003)	滿意是顧客對於產品或服務是否能滿足其所需要與期望的評價。

資料來源：陳美文，「圖書館服務品質對使用者滿意度與再使用意願之研究－以大葉大學為例」碩士論文，私立大葉大學資訊管理學系碩士班，民國 93 年 6 月），24-25。

關於「顧客滿意」的定義，發展至今，學者們切入的觀點並不相同，包括認知評價、情感及綜合性的觀點，這些觀點間之差異雖有，但多共同認為「顧客滿意」是一購前期望與購後知覺績效的比較感覺。⁸⁴

⁸⁴曾淑賢，「公共圖書館顧客抱怨之處理與顧客滿意之經營」，臺北市立圖書館館訊 24 卷，2 期 (2006)：29。

二、企業界衡量顧客滿意度的概念模式與指標（*Customer Satisfaction Index, CSI*）

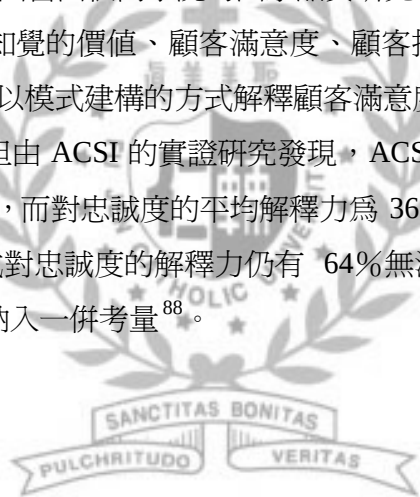
郭德賓、周泰華與黃俊英⁸⁵認為顧客滿意評量模式可歸為三類：

1. 績效與期望差距模式：滿意度＝績效－期望（績效與期望是分別測量）
2. 直接績效評量模式：滿意度＝績效
3. 直接差異評量模式：滿意度＝績效－期望（直接衡量績效與期望之差距）

目前最為人熟知的兩個模式為美國顧客滿意指標模型 (*American Customer Satisfaction Index, ACSI*) 及歐洲顧客滿意指標 (*European Customer Satisfaction Index, ECSI*)，以下就這兩大指標簡介之。⁸⁶

（一）美國顧客滿意度指標 (*American Customer Satisfaction Index, ACSI*)

ACSI 是 1994 年由美國密西根商學院的國家品質研究中心發展而來，共包含知覺的品質、顧客期望、知覺的價值、顧客滿意度、顧客抱怨及顧客忠誠度等六個潛在變項⁸⁷。ACSI 嘗試以模式建構的方式解釋顧客滿意度及顧客忠誠度的影響因素及彼此之間的關係，但由 ACSI 的實證研究發現，ACSI 模式對滿意度的平均解釋力為 75% ($R^2=0.75$)，而對忠誠度的平均解釋力為 36% ($R^2=0.36$) (Fornell et al., 1996)。由於整個模式對忠誠度的解釋力仍有 64% 無法完全解釋，因此尚有可能存在其他重要因素未納入一併考量⁸⁸。



⁸⁵郭德賓、周泰華與黃俊英，「服務業顧客滿意評量之重新檢測與驗證」，*中山管理評論* 8 卷，1 期（春季號 2000）：153-200。

⁸⁶洪廣朋、吳信國、黃耀慶，「顧客滿意度與忠誠度影響因素模式探討-以桃園地區區域醫院為例」，(2005)，<http://www.mcu.edu.tw/department/management/mcu-ba/ba/symposium/2005.pdf> (檢索於 2008 年 11 月 18 日)。

⁸⁷E. W. Anderson, and C. Fornell, "Foundations of the American Customer Satisfaction Index," *Total Quality Management* 11, No.7(2000):S869 -S882.

⁸⁸M. Bruhn, and M. A. Grund, "Theory, Development and Implementation of National Customer Satisfaction Indices: The Swiss index of Customer Satisfaction (SWICS)," *Total Quality Management* 11, No.7(2000):1017-1028.

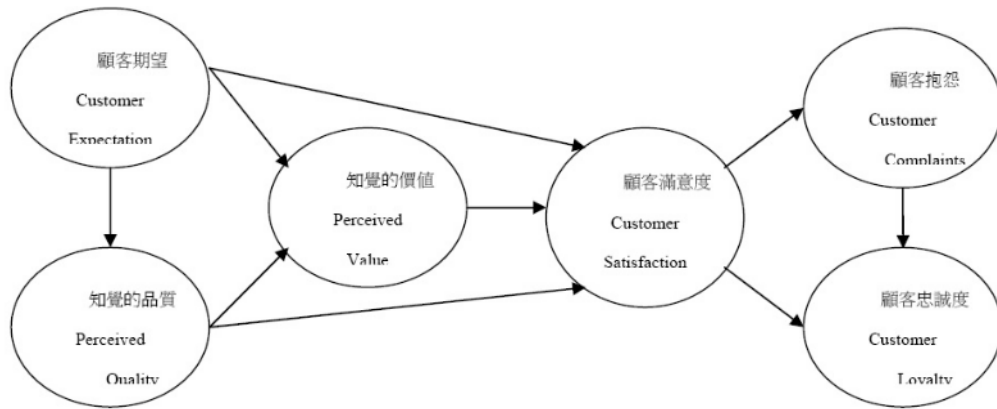


圖 2-2-2 美國顧客滿意指標模式

資料來源：Fornell Claes, D. Johnson Michael, W. Anderson Eugene, Cha Jaesung, and Everitt Bryant

Barbara. "The American Customer Satisfaction Index. Nature, Purpose and Findings," *Journal of Marketing* 60, No.4(1996): 7-18.

(二) 歐洲顧客滿意度指標(European Customer Satisfaction Index, ECSI)

ECSI 是在瑞典及美國之後建立的滿意度指標，由歐洲品質組織（European Organization for Quality, EOQ）、歐洲品質管理基金會（European Foundation for Quality Management, EFQM）及歐洲顧客導向品質分析學術網絡（European Academic Network for Customer-oriented Quality Analysis）等機構的贊助與合作下建立，ECSI 在 1998 年首次發表，其目的在於測量並解釋顧客滿意度及忠誠度，以給予企業或公司作增進營運績效時的參考，並期望運用統一指標可做不同公司、產業及國家間的比較。ECSI 共有七個潛在變項，包含形象、期望、所知覺的產品品質、所知覺的服務品質、所知覺的價值、顧客滿意度及顧客忠誠度⁸⁹。

⁸⁹C. Cassel, and J. A. Eklof, "Modeling Customer Satisfaction and Loyalty on Aggregate Levels: Experiences from the ECSI Pilot Study," *Total Quality Management* 12, No.7/8(2001): 834-841.

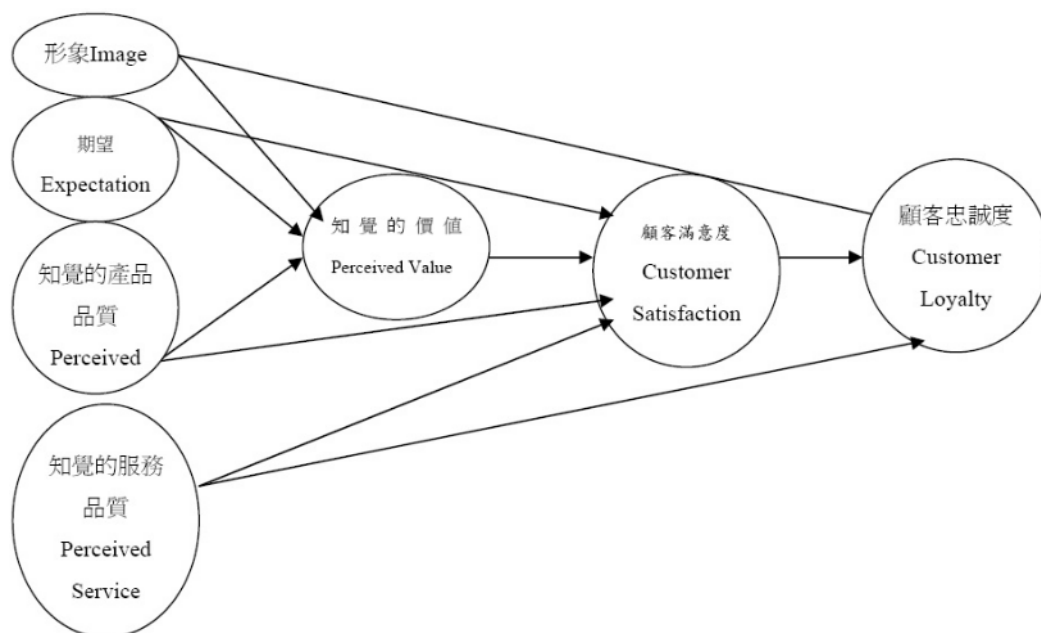


圖 2-2-3 歐洲顧客滿意指標模式

資料來源：C. Cassel, and J. A. Eklof, "Modeling Customer Satisfaction and Loyalty on Aggregate Levels: Experiences from the ECSI Pilot Study," *Total Quality Management* 12, No.7/8(2001):834-841.

三、圖書館讀者滿意度之衡量內容

依據袁哲瑜⁹⁰、林心怡⁹¹研究以及臺北市立圖書館、高雄市立圖書館 2008 年讀者滿意度衡量之內容，可將圖書館讀者滿意度之衡量項目歸納如下表 2-2-4：

⁹⁰袁哲瑜，「台中縣沙鹿鎮立深波圖書館讀者滿意度調查研究」(碩士論文，國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班，民國 92 年)，163-166。

⁹¹林心怡，「使用 DEA 衡量圖書館服務品質與經營效率 -以高雄市立圖書館為例運用」(碩士論文，國立高雄應用科技大學人力資源發展系碩士班，民國 95 年 6 月)，頁 28-30。

表 2-2-4 讀者滿意度衡量項目

研究者	衡量項目	圖書館類型
苗慧芬(1990)	1. 館舍環境 2. 館藏數量 3. 館藏品質 4. 館員服務 5. 便民措施	市立圖書館
謝寶煖(1998)	1. 實體環境 2. 館藏資源 3. 服務人員 4. 服務溝通	公共圖書館
袁哲瑜(2003)	1. 館藏資源 2. 空間環境 3. 資訊取得之便利性 4. 館員服務態度 5. 推廣活動	鎮立圖書館
林心怡(2006)	1. 館藏資源 2. 館員服務態度 3. 圖書館環境與設備 4. 服務內容與開放時間 5. 資訊服務的便利性 6. 推廣活動	市立圖書館
臺北市立圖書館 (2008)	1. 圖書館使用服務情況 2. 圖書館使用滿意度 (1) 讀者對館藏資源滿意程度 (2) 讀者對資訊取得便利性滿意程度 (3) 讀者對館員服務滿意程度 (4) 讀者對館舍空間與環境滿意程度 (5) 讀者對推廣活動滿意程度 3. 讀者基本資料 (1) 性別、年齡、職業、學歷、居住地點 (2) 其他建議事項	市立圖書館
高雄市立圖書館 (2008) ⁹²	1. 圖書館提供的服務（含館員服務及推廣服務） 2. 圖書館的環境與設備	市立圖書館

⁹²大仁科技大學觀光事業系執行，「97 年度高雄市立圖書館上半年度讀者滿意度調查報告書」(July 2008)，http://www.ksml.edu.tw/about/about04_001_03_9701.doc (檢索於 2008 年 11 月 18 日)。

四、服務品質與滿意度的關係⁹³

Zeithaml and Bitner⁹⁴認為顧客滿意度的範圍比服務品質更廣泛，包括：產品品質、服務品質、價格、情境因素和個人因素皆會影響顧客滿意度，而服務品質的衡量只專注於服務品質的構面，因此認為服務品質會影響顧客滿意度。圖書館的服務乃藉由館藏資源，透過使用者進館利用，與服務人員之接觸，或經由電腦、網路等服務工具提供給使用者，藉著各項服務與技術設計的作業，進而推展各項服務功能。因此，在設計圖書館服務作業時，應擬訂各項資源分配政策、行政管理計畫及改善服務流程等方案，做為服務品質管理系統與持續改善之依據，唯有持續改善服務品質，才能增加使用者滿意度。此外，根據 Cronin and Taylor⁹⁵、簡禎富、林則孟、彭金堂、吳淑芬⁹⁶、江淑芬⁹⁷、Herno⁹⁸與 Martensen and Gronholdt⁹⁹等研究，皆證實服務品質會正向影響滿意度。陳建文¹⁰⁰研究中亦指出以館員服務為例，當每增加一單位館員服務績效，將提高 0.244 單位的滿意度；每增加一單位館員服務的績效，將提高 0.3663 單位的再使用意願。由此可見，館員服務是同時影響使用者滿意度與再使用意願的關鍵因素，所以館方應該加強館員的專業知識與服務態度，才能同時提升使用者滿意度與再使用意願。

Marsha¹⁰¹ 在 “What is it about libraries? Measuring service quality and satisfaction.” 一文中解釋得非常清楚，「顧客滿意」與「服務品質」都是圖書館系統的中間產出(Interim Outcome)，對於最終產出(Longer-Term Outcome)影響深遠。例如：讀者的不滿意以及對服務品質認知的低落，會造成減少服務的使用次數，但

⁹³陳建文，「圖書館服務品質對使用者滿意度與再使用意願之研究」，教育資料與圖書館學 44 卷，1 期(Fall 2006)：61-82。

⁹⁴V. A. Zeithaml & M. J. Bitner, *Services marketing*. 2nd ed. (New York: McGraw-Hill, 2000).

⁹⁵J. J. Cronin & S. A. Taylor, “Measuring service quality: A reexamination and extension.” *Journal of Marketing*, 56 No.3 (July 1992): 55-68.

⁹⁶簡禎富、林則孟、彭金堂、吳淑芬，「服務系統服務品質滿意度之研究—以某大學圖書館實證研究」，工業工程學刊 17 卷，1 期(2000)：1-13。

⁹⁷江淑芬，「從使用者觀點探討圖書館績效評估—以臺灣警察專科學校圖書館使用者為例」(碩士論文，私立淡江大學資訊與圖書館研究所，民國 90 年)。

⁹⁸P. Hernon, “Quality: New directions in the research,” *The Journal of Academic Librarianship* 28 No.4 (2002):224-231.

⁹⁹A. Martensen & L. Gronholdt, “Improving library users’ perceived quality, satisfaction and loyalty: An integrated measurement and management system,” *Journal of Academic Librarianship*, 29 No.3 (2003):140-147.

¹⁰⁰陳建文，「圖書館服務品質對使用者滿意度與再使用意願之研究」，教育資料與圖書館學 44 卷，1 期(2006 年 Fall)：74。

¹⁰¹Iverson Marsha, “What is it about libraries? Measuring service quality and satisfaction,” *Alki* 24 No.1 (28 March 2008):12-13.

長遠來看影響深遠，因為他們手中所握的選票決定圖書館預算的多寡。她進一步指出：分辨「顧客滿意」與「服務品質」之間的不同是相當重要的，它們關係密切，但無法被彼此取代。公共圖書館的服務品質是指讀者對於從機構提供外在服務及資訊的認知到內在幕後工作的認知；而讀者滿意反映出讀者對圖書館的感受，從個別特殊性服務到整體服務，例如：讀者可能得到迅速且高品質的回答，但仍究對於圖書館不滿意，就因為偶然一次不愉快的經驗。服務品質直接影響顧客滿意度，然後是忠誠度與再使用意願，提升顧客滿意度可以減少抱怨並提升員工滿意及工作力。

綜合以上探討，可以瞭解圖書館自身如何評估與瞭解使用者評估圖書館服務的方式與提升服務品質有很大的關係，彰顯績效是附帶功能之一，但最終目的在於改善服務品質；公共圖書館評估服務成效的方式大抵不出圖書館系統輸入、程序轉換、輸出、結果為考量的觀點；「讀者滿意」度的衡量不等同於服務品質的衡量，它們關係密切，但無法被彼此取代，因讀者可能得到很好的服務品質，但終究還是不夠滿意圖書館的服務。服務品質是對「機構提供外在服務及資訊的認知到內在幕後工作的認知」；讀者滿意牽涉的層面不只是認知，它是一種結合認知與情感的綜合評量，是「讀者對圖書館的感受，從個別特殊性服務到整體服務」，唯有持續改善服務品質，才能增加使用者滿意度。

伍、美國 LibQUAL+™ 圖書館服務品質評量

PZB 三位學者先後於 1991 年與 1994 年修訂 SERVQUAL 量表與評量模式，改善學者的質疑與建議，並強調 SERVQUAL 量表是測量服務品質的骨架，隨意刪減修改項目將降低評量服務品質的整體性，研究者如需新增修改原始設計的評量項目，應相似於原始項目且放置於合適的構面之下，而 LibQUAL+™ 量表即是根據 SERVQUAL 的精神為基礎所研發應用於圖書館服務品質評量之工具。雖然 LibQUAL+™ 量表的實證研究以學術圖書館為大宗，但自 2000 年起至 2008 年亦有諸如 New York Public Library, Brooklyn Public Library - Central Library, Queens Borough Public Library 等 12 所公共圖書館加入研究。本計畫已有美加、歐洲、澳洲、中東、日本、臺灣等國家的圖書館參與，在逐步邁向世界性圖書館服務品質評估工具之餘，本研究將利用 LibQUAL+™ 量表為基礎探討臺北市立圖書館的服

務品質，屬於初探性研究。故本小節將詳細介紹 LibQUAL+™ 量表的緣起、發展、架構、評量模式及分析方式、效益及目前所存在的問題、在公共圖書館應用的情形及與讀者滿意度衡量的不同。

一、LibQUAL+™ 研究計畫的緣起

LibQUAL+™ 是美國研究圖書館學會（以下簡稱 ARL）¹⁰²於 1999 年提出並實施的一種評量圖書館服務品質的新方法。1999 年 12 月，ARL 根據德克薩斯 A & M 大學圖書館 6 年來對 SERVQUAL 的研究和施測經驗，共同發起了“LibQUAL+研究計畫”¹⁰³，該研究計畫是建構一套網頁式的圖書館服務品質評量工具，以 SERVQUAL 量表為基礎，重新由圖書館讀者的觀點發展適用於圖書館評量服務品質的工具¹⁰⁴，它能協助圖書館評估、改進服務、改變組織文化與行銷圖書館¹⁰⁵，目前正向數位圖書館服務品質評估工具發展中。¹⁰⁶

根據 2007 ARL Notebook 上的說明，LibQUAL+™ 計畫目的有以下六點：

- (一) Foster a culture of excellence in providing library service(促成一種提供優質圖書館服務的文化)
- (二) Help libraries better understand user perceptions of library service quality (協助圖書館更加瞭解使用者認知的服務品質)
- (三) Collect and interpret library user feedback systematically over Time(系統蒐集及解釋圖書館使用者回饋的資訊)
- (四) Provide libraries with comparable assessment information from peer institutions(透過比較評估的資料提供圖書館在同性質機構間服務品質狀況之瞭解)
- (五) Identify best practices in library service(協助圖書館確認應該提供何種

¹⁰² ARL 為美國研究圖書館學會 (Association of Research Libraries) 的簡稱，在美加地區已有 123 個研究圖書館參加，然而它並非為 ALA 的 11 個分支機構之一。Association of Research Libraries Website, “About ARL” <http://www.arl.org/arl/index.shtml> (accessed November 11, 2008).

¹⁰³ 陳汎瑩，「國立臺灣藝術大學圖書館服務品質評量模式之研究」，（碩士論文，國立臺灣師範大學社會教育學系圖書資訊學碩士學位班，民國 95 年 8 月），64。

¹⁰⁴ 蔡佳霖，「輔仁大學圖書館服務品質研究－LibQUAL+™ 之運用實證」。（碩士論文，私立輔仁大學圖書資訊學系碩士班，民國 94 年 7 月），32。

¹⁰⁵ Libqual+™ Website, “2007 ARL Notebook,” <http://www.libqual.org/Publications/index.cfm> (accessed November 11, 2008), 4.

¹⁰⁶ Jean Dryden, “Do We Care What Users Want? Evaluating User Satisfaction and the LibQUAL+™ Experience,” *Journal of Archival Organization* 2, No.4 (2004):86.

最有效的行動)

- (六) Enhance library staff members' analytical skills for interpreting and acting on data(加強圖書館工作人員分析、解釋資料及將其化為實際行動之能力)

2007 ARL Notebook 亦提及，時至 2007 年春季為止，超過 1,000 個圖書館已參與 LibQUAL+TM 調查，類型包含有政府單位的圖書館、大學圖書館、中學圖書館、醫院圖書館、公共圖書館等，這些圖書館遍及加拿大、英國、歐洲、澳洲、南非等地，量表亦被翻譯成中文、德文、法文、南非荷蘭文、丹麥文、芬蘭文、挪威文、瑞典文等版本，可看出本計畫已經廣泛被世界各地利用作為評量圖書館服務品質的研究工具。

二、LibQUAL+TM 量表的發展

ARL 在 2000 年 9 月獲得了美國教育部 FIPSE(Fund for the Improvement of Postsecondary Education) 為促進美國研究圖書館的有效性發展所提供的贊助，此後計畫正式命名為 LibQUAL+TM。根據 Bruce Thompson¹⁰⁷ 等人、Kyrillidou 和 Hoseth¹⁰⁸ 指出：LibQUAL+TM 的發展，可分為四階段的演進，如下表 2-2-5 所示：



¹⁰⁷Bruce Thompson, Colleen Cook, Duane Webster, Fred Heath, Martha Kyrillidou, Yvonna Lincoln., "Developing a National Science Digital Library (NSDL) LibQUAL+TM Protocol: An E-service for Assessing the Library of the 21st Century," Submitted for the October 2003 NSDL Evaluation Workshop, http://www.libqual.org/documents/admin/NSDL_workshop_web1.pdf (accessed November 11, 2008).

¹⁰⁸Martha Kyrillidou, Amy Hoseth, & Jonathan Sousa, "An Introduction to LibQUAL+[®]," Presentation at the New Ways of Listening to Library Users Workshop, Washington, DC, November 5, 2005, http://www.libqual.org/documents/admin/libqual_intro_nov4_2005.ppt (accessed November 11, 2008).

表 2-2-5 LibQUAL+™ 評量模式問項與構面內容四階段演進表

階段	一	二	三	四
年代	2000	2001	2002	2003-2005
問項數量	41 個問項 (41-items)	56 個問項 (56-items)	25 個問項 (25-items)	22 個問項 (22-items)
參與成員數量	13	43	164	308、206、240
構面內容	服務影響 (Affect of Service)	服務影響 (Affect of Service)	服務影響 (Affect of Service)	服務影響 (Affect of Service)
	圖書館場所性 (Library as Place)	圖書館場所性 (Library as Place)	圖書館場所性 (Library as Place)	圖書館場所性 (Library as Place)
	可靠性 (Reliability)	可靠性 (Reliability)		
	圖書館實體館藏提供 (Provision of Physical Collection)	自我信賴 (Self-Reliance)	個人控制性 (Personal Control)	
	資訊取用 (Access to Information)	資訊取用 (Access to Information)	資訊取用 (Access to Information)	資訊控制 (Information Control)

資料來源：依上述來源

于良芝、谷松、趙崢¹⁰⁹合作指出：LibQUAL+™ 經過四階段多所參與實驗館的經驗一致顯示，LibQUAL+™ 在四階段形成的，由 22 個問項三大構面所構成的評量工具，對圖書館服務有很強的適用性；目前，以 LibQUAL+™ 為基礎，建立適用於數位圖書館服務的質量評估體系的工作也正在進行之中。在未來幾年，如果 LibQUAL+™ 能按它過去五年的發展趨勢擴大影響，那麼它從美國走向世界、從研究型圖書館走向其他類型圖書館，從而成為一個世界性圖書館服務品質評估工具，是非常可能的。

三、LibQUAL+™ 量表的架構

(一) LibQUAL+™ 量表的三大構面

2003 年，LibQUAL+™ 經過第四次網路調查，將 2002 年的四大構面再次修正為圖書館服務品質三大構面，包含：服務影響性(Affect of Service 簡稱 AS)、圖書

¹⁰⁹于良芝、谷松、趙崢，「SERVQUAL 與圖書館服務質量評估：十年研究述評」大學圖書館學報，1 期(2005)，51-57。

館場所性(Library as Place 簡稱 LP)、資訊控制(Information Control 簡稱 IC) ，如下圖 2-2-4 ，此三大構面包含之要素為：

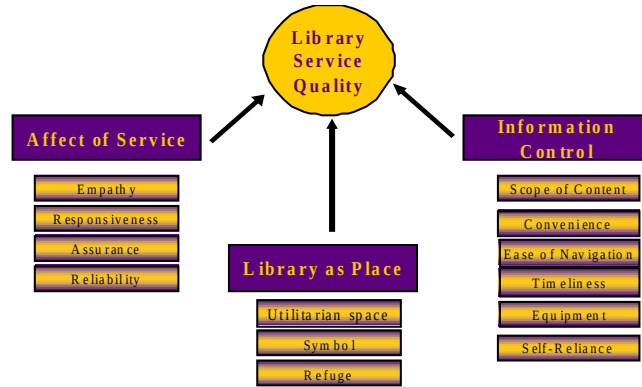


圖 2-2-4 LIBQUAL+™ 量表的三大構面

資料來源：Martha Kyrillidou, Amy Hoseth, & Jonathan Sousa, “An Introduction to LibQUAL+®,” Presentation at the New Ways of Listening to Library Users Workshop, Washington, DC, November 5, 2005, http://www.libqual.org/documents/admin/libqual_intro_nov4_2005.ppt (accessed November 11, 2008).

1. 服務影響性(Affect of Service 簡稱 AS)

融合同理心(Empathy)、回應性(Responsiveness)、保證性(Assurance)、可靠性(Reliability)構面的涵義，包含館員具備專業知識與禮儀讓讀者感到信賴；館員關懷讀者個人需求；對讀者需求能迅速反應並且樂於提供協助。

2. 圖書館場所性(Library as Place 簡稱 LP)

融合便利性(Utilitarian Space)、象徵性(Symbol)、隱蔽性(Refuge)的涵義，超越有形性的概念，反映出圖書館是安靜的、可以讓讀者專心於自己的活動；是舒適吸引人的；是激勵求知學習的；能提供討論集會空間；是一種象徵通往研讀、學習或研究的通道。

3. 資訊控制(Information Control 簡稱 IC)

融合資訊內容的範圍(Scope of Content)、便利性(Convenience)、導引容易性(Ease of Navigation)、效率性(Timeliness)、資訊設備

(Equipment)、自我依賴性(Self-Reliance)的概念，表示圖書館能使讀者無礙地取用資訊，良好的圖書館服務能使讀者輕易地憑己力利用圖書館。

(二) LibQUAL+™ 量表的六大部分¹¹⁰

1. 22 個核心問項(Core Items: “22 items...”):

核心問項共有三大構面 22 個題目，各問項將於下節詳述。如果使用者曾經經歷這些服務，必須在這問項中，針對最低服務水準(Minimum Service Level)、期望服務水準(Desired Service Level)、認知服務水準(Perceived Service Level)三者中選取一個代表相應程度的指標數值，數值範圍為 1-9，為 9 尺度量表；但如果未接觸過該項服務，可以在旁邊標明的 N/A(=not applicable)選項標明無法作答。這部分主要在探究存在的服務品質問題，並作為圖書館策略規劃、改進及提高服務品質的指引。

2. 11 個附加問項(Additional Items):

11 個附加問項又包含了三部分問題：

(1) 資訊素養/資訊檢索結果 Literacy/Outcomes (5 Questions)：包含圖書館幫助我獲悉興趣領域的最新進展、圖書館幫助我在專業上有所進步、圖書館讓我在學術追求上更有效率、圖書館幫助我區別值得或不值得信賴的資訊、圖書館提供我工作或學習上所需的資訊技能等 5 項問題。

(2) 整體滿意度 General Satisfaction (3 Questions)：包含整體上來說我對於圖書館提供的服務方式、整體上來說我對於圖書館提供我在學習、研究或教學需求的協助及整體服務品質的評價等 3 項問題。

(3) 圖書館使用 Library Use (3 Questions)：包含多久使用圖書館館內的資源、多久透過圖書館網站取用館內的資源、多久使用 Yahoo™、Google™ 或其他非圖書館途徑的入口網站等 3 項問題。

3. 開放式意見欄(Comments: “...and a box.”)：最後有個開放式意見欄位(Open-Ended Comments)可供進一步瞭解使用者對於圖書館服務品質的認知情形，彌補封閉式問項不足之處，大約有 40%的讀者會利用開

¹¹⁰LIBQUAL+™ Website., “Procedures Manual-Understand the Structure of the Survey,” http://www.libqual.org/documents/admin/procedures_final2007.pdf (accessed November 11, 2008).

放式欄位表達意見¹¹¹，是進一步探討讀者想法的重要資料，2007 年 Bangor Public Library 在 Newsletter 公布有 900 多位讀者填答，超過半數留下開放性意見。

4. Email 欄(E-mail Address for Incentive Prize)：可留下讀者的 Email 以利提供小禮物，例如 Bangor Public Library 選擇 15 位幸運的讀者贈送現金，最高額為美金 100 元¹¹²；而 Clermont County Public Library 贈送隨身碟給其中 5 位有留下 email 並年滿 18 歲以上的填答者¹¹³。
5. 因地制宜問項(Optional Questions Pool for Local Items)：LibQUAL+™ 團隊準備了 117 項因地制宜的問項可以參考，最多可以選擇 5 個問項，且須含在核心問項，形成 27 個核心問項。
6. 基本資料問項(Demographic Items)：包含年齡、性別、學科、機構位置等背景資料，可以隨著機構類型的不同加以修正，瞭解此資訊是爲了對使用者進行劃分及進一步分析。

(三) LibQUAL+™ 量表的 33 個問項

目前在美國研究圖書館學會統計暨服務品質部門 (ARL Statistics and Service Quality Programs) 擔任主管的 Martha Kyrrilidou¹¹⁴ 和其他的合作夥伴在「*Cross-cultural implementation of LibQUAL+™: the French language experience*」的「Other international prospects」段落中提及：“LibQUAL+™ is currently being translated into traditional Chinese by graduate students in the LIS Department of Fu-Jen University in Taiwan.”故本量表的中文版由輔仁大學圖書資訊學系蔡佳霖同學¹¹⁵取得量表翻譯許可(中文翻譯量表仍爲美國研究圖書館學會版權所有)，共有三大構

¹¹¹Thompson, B., “22 Items and a box: LibQUAL+™ as one measure of perceived library service quality,” *Presentation at the university of Stellenbosch in Cape Town, South Africa* (October 2004), <http://www.libqual.org/documents/admin/safrica.ppt> (accessed November 14, 2008).

¹¹²Bangor Public Library Website, “EARLY RESULTS FOR THE LibQUAL SURVEY...” *Newsletter* Volume 10, Issue 3, (May/June 2007), <http://www.bpl.lib.me.us/Newsletterslist.html> (accessed November 11, 2008).

¹¹³Clermont County Public Library., “7. Clermont County Public Library Survey,” *Newsletter* (16 March 2006), <http://www.clermont2020.org/newsletter/20060316.html#7> (accessed November 11, 2008).

¹¹⁴Martha Kyrrilidou, Toni Olshen, Fred Heath, Claude Bonnelly, Jean -Pierre Cote, “Cross-cultural implementation of LibQUAL+™: the French language experience,” *Proceedings of the 5th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*. Durham, UK, (29 July 2003) <http://www.libqual.org/documents/admin/Northumbria%20final6.pdf> (accessed November 11, 2008).

¹¹⁵蔡佳霖。「輔仁大學圖書館服務品質研究－LibQUAL+™之運用實證」。(碩士論文，私立輔仁大學圖書資訊學系碩士班，民國 94 年 7 月) 39-40。

面、22 個核心問項(Core Items)及 11 個附加問項(Additional Items) ，中英文翻譯量表如下表 2-2-6 及 2-2-7 所示：

表 2-2-6 LibQUAL+™ 量表核心 22 問項中英文翻譯對照表

構面編號	中文評量項目 Item Core (Chinese)	英文評量項目 Item Core (English)
服務影響性 Affect of Service (9 Questions)		
AS-1	館員的服務能力與專業讓人感到信賴	Employees who instill confidence in users
AS-2	館員迅速回應讀者詢問的能力	Readiness to respond to users' questions
AS-3	館員樂意幫助讀者	Willingness to help users
AS-4	館員處理讀者問題可靠的程度	Dependability in handling users' problems
AS-5	館員能給予讀者個別的關注（例如：提供愛心服務或滿足讀者個別諮詢）	Giving users individual attention
AS-6	館員具備專業知識的程度	Employees who have the knowledge
AS-7	館員的服務態度始終是有禮貌的	Employees who are consistently courteous
AS-8	館員以關懷的態度服務讀者	Employees who deal with users in a caring fashion
AS-9	館員清楚瞭解讀者的需求	Employees who understand the needs of their users
圖書館場所性 Library as Place (5 Questions)		
LP-1	提供寧靜空間利於讀者專心使用	Quiet space for individual activities
LP-2	圖書館是舒適且吸引人的場所	A comfortable and inviting location
LP-3	圖書館閱覽空間能激勵學習與求知	Library space that inspires study and learning
LP-4	提供小組及團體學習討論的空間	Community space for group learning and group study
LP-5	圖書館是自修、學習或研究的好地方	A getaway for study, learning or research
資訊控制性 Information Control (8 Questions)		
IC-1	圖書館具有我工作上所需紙本及電子期刊之館藏	Print and/or electronic journal collections I require for my work
IC -2	圖書館具有我工作上所需之圖書	The printed library materials I need for my work
IC -3	圖書館具有我所需要的電子資源	The electronic information resources I need
IC -4	圖書館具有簡單易用的檢索工具讓我能	Easy-to-use access tools that

	找到資料	allow me to find things on my own
IC -5	圖書館網站讓我能自行找到資料	A library Web site enabling me to locate information on my own
IC -6	現代化設備便利我取用所需資訊	Modern equipment that lets me easily access needed information
IC -7	圖書館能將館藏資源妥善處理便利讀者自行取用	Making information easily accessible for independent use
IC -8	便利讀者從家中或辦公室取用電子資源	Electronic resources accessible from home or office

資料來源：蔡佳霖。「輔仁大學圖書館服務品質研究－LibQUAL+™之運用實證」。(碩士論文，私立輔仁大學圖書資訊學系碩士班，民國 94 年 7 月)，39-40。

表 2-2-7 LibQUAL+™ 量表核心 11 附加問項中英文翻譯對照表

構面編號	中文評量項目 Item Core (Chinese)	英文評量項目 Item Core (English)
資訊素養/資訊檢索結果 Literacy/Outcomes (5 Questions)		
L/O-1	圖書館幫助我獲悉興趣領域的最新進展	The library helps me stay abreast of developments in my field(s) of interest.
L/O-2	圖書館幫助我在專業上有所進步	The library aids my advancement in my academic discipline.
L/O--3	圖書館讓我在學術追求上更有效率	The library enables me to be more efficient in my academic pursuits.
L/O--4	圖書館幫助我區別值得或不值得信賴的資訊	The library helps me distinguish between trustworthy and untrustworthy information.
L/O--5	圖書館提供我工作或學習上所需的資訊技能	The library provides me with the information skills I need in my work or study.
整體滿意度 General Satisfaction (3 Questions)		
GS-1	圖書館提供的服務方式我感到滿意	In general, I am satisfied with the way in which I am treated at the library.
GS -2	圖書館提供我在學習、研究或教育需求上的協助感到滿意。	In general, I am satisfied with library support for my learning, research, and/or teaching needs.
GS -3	您會給予圖書館整體服務品質什麼樣的評價？	How would you rate the overall quality of the service provided by the library?

圖書館使用 Library Use (3 Questions)		
LU-1	您多久會使用圖書館館內的資源？	How often do you use resources on library premises?
LU -2	您多久會透過圖書館網站取用館內的資源？	How often do you access library resources through a library Web page?
LU -3	您多久會透過 Yahoo™、Google™ 或其他非圖書館途徑的入口網站取得資訊？	How often do you use Yahoo(TM), Google(TM), or non-library gateways for information?

資料來源：整理自蔡佳霖。「輔仁大學圖書館服務品質研究－LibQUAL+™之運用實證」。(碩士論文，私立輔仁大學圖書資訊學系碩士班，民國 94 年 7 月)，140-141。

目前，依美國研究圖書館學會 MaShana Davis 所述¹¹⁶，他們於 2008 年秋季正在測試 LibQUAL+™的節縮版(LibQUAL+™ Lite)，該版本包含問項如下表 2-5-4：

表 2-2-8 LibQUAL+™的節縮版(LibQUAL+™ Lite) 問項一覽表

問項類別	問項數量及內容	小計
核心問項	8 項(3 個固定問項；5 個隨機選取問項)	8 問項
附加問項	2 個資訊素養/資訊檢索結果問項	8 問項
	1 個整體滿意度問項	
	3 個圖書館使用問項	
	1 個因地制宜問項	
	1 個固定的整體品質認知問項 “How would you rate the overall quality of the service provided by the library?”	
	開放式意見欄	
	總計	

資料來源：本研究

四、LibQUAL+™的評量模式¹¹⁷

LibQUAL+™的評量模式是採用 PZB 學者於 1994 年重新提出的三欄式評量及

¹¹⁶97 年 11 月 25 日獲得 ARL Technical Communications Liaison MaShana Davis 的信件回覆

LibQUAL+™發展最新概況與公共圖書館適合使用 LibQUAL+™的意見。

¹¹⁷蔡佳霖。「輔仁大學圖書館服務品質研究－LibQUAL+™之運用實證」。(碩士論文，私立輔仁大學圖書資訊學系碩士班，民國 94 年 7 月)，34-35。

九尺度量表，包括最低服務水準(Minimum Service Level)、認知服務績效(Perceived Service Level)與期望服務水準(Desired service level)三欄位。藉由三種評量欄位鑑別圖書館服務品質情形，以容忍域(Zone of Tolerance)、優良服務缺口(Service Superior Gap)及適當服務缺口(Service Adequacy Gap)三種意義呈現圖書館服務品質狀態，PZB 三欄位鑑別圖書館服務品質示意圖如下圖 2-2-5，以下則詳述其意義：

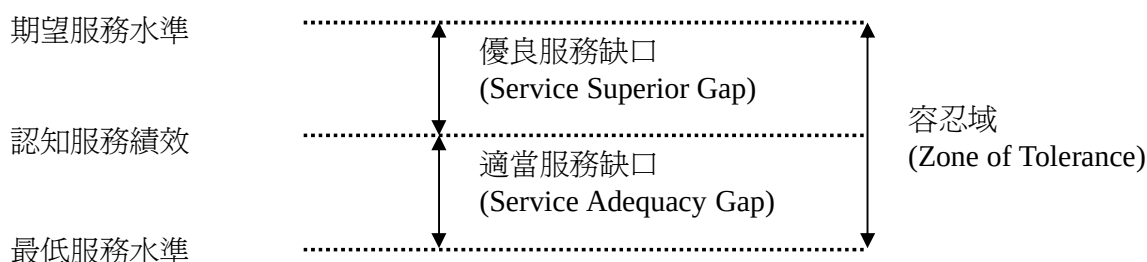


圖 2-2-5 PZB 三欄位鑑別圖書館服務品質示意圖

資料來源：本研究

1. 容忍域(Zone of Tolerance)：

為期望服務水準與最低服務水準的相差值，表示讀者對於圖書館服務品質的接受範圍。正常情況下，圖書館服務的績效評分介於容忍域間且不低於最低服務水準。¹¹⁸

2. 優良服務缺口(Service Superior Gap)：

為讀者認知服務績效評分減去期望服務水準評分之值，表示圖書館實際服務績效與讀者期望之差距。例如：認知服務績效評分為 7，期望服務水準評分為 6，優良服務缺口值為 +1，表示是優良的服務品質。

優良服務缺口值視為是一種超越讀者期望程度的指標，正向優良服務缺口值代表讀者認知的服務績效已經超過期望水準，在雷達圖上的區域色塊會顯示為綠色。¹¹⁹

3. 適當服務缺口(Service Adequacy Gap)：

為讀者認知服務績效評分減去最低服務水準評分之值，表示圖書館實際服務績效與讀者最低服務水準之差距。例如：認知服務績效評分為

¹¹⁸C. Cook and B. Thompson, "Scaling for the LibQUAL+™ instrument: A comparison of desired, perceived, and minimum expectation responses versus perceived only," Paper presented at the 4th Northumbria International Conference, Pittsburgh, PA, August 2001, <http://www.libqual.org/documents/admin/Scalingfor.pdf> (accessed November 11, 2008)

¹¹⁹Libqual+™ Website, "2007 ARL Notebook," <http://www.libqual.org/Publications/index.cfm> (accessed November 11, 2008), 8.

7，最低服務水準評分爲 5，適當服務缺口值爲+2，表示是適當的服務品質。

適當服務缺口值視爲是一種與讀者最低服務水準差距程度的指標，負向適當服務缺口值代表讀者認知的服務績效已經低於最低水準，在雷達圖上的區域色塊會顯示爲紅色，代表警戒，應立即改善服務。¹²⁰

在數值的判讀上，數值是愈高愈好，例如：適當服務缺口值 1.2 就比 1.0 的表現來的好；優良服務缺口值-0.5 的表現要比-1.0 來得更好。

五、LIBQUAL+™ 在公共圖書館應用的情形

自 2000 年至 2008 年參與 LIBQUAL+™ 的公共圖書館，總共有 12 所，詳見下表 2-2-9：

表 2-2-9 2000-2008 年參與 LIBQUAL+™ 計畫的公共圖書館一覽表

年代	當年度總數量	公共圖書館數量	館名
2000	13	0	
2001	42	0	
2002	164	1	New York Public Library, The Research Libraries
2003	308	4	Brooklyn Public Library - Central Library; Queens Borough Public Library ; Rochester Public Library; Utica Public Library
2004	204	1	Jefferson Township Public Library
2005	255	1	Jefferson Township Public Library
2006	306	3	Agawam Public Library Clermont County Public Library Jefferson Township Public Library
2007	289	2	Bangor Public Library Portland Public Library
2008	214	0	

資料來源：LIBQUAL+™, “About the Survey-Participant Lists”

<http://www.libqual.org/Information/Participants/index.cfm> (accessed November 11, 2008).

¹²⁰Libqual+™ Website, “2007 ARL Notebook,” <http://www.libqual.org/Publications/index.cfm> (accessed November 11, 2008), 8.

以上表來看，相對於參與 LIBQUAL+™ 計畫圖書館的總數量，公共圖書館的數量仍舊是少數。LIBQUAL+的適用範圍主要是學術和研究圖書館，但一些學者如：于良芝、谷松、趙崢¹²¹、陳汎瑩¹²²、魏穩濤等¹²³、徐芳等¹²⁴在文章中皆提到對其他類型(如公共圖書館)也有一定的借鑑意義。

美國公共圖書館實施規劃工作已有二、三十年經驗，幾乎稍具規模的公共圖書館皆進行策略規劃，而臺灣公共圖書館進行策略規劃者並不多見，2004 年在臺北市立圖書館在曾淑賢館長的帶領之下，北市圖正式就本館未來發展與經營方向展開策略規劃，依據工作目標，訂定 2005-2010 年中、長程計畫，作為圖書館業務推展的方向。LibQUAL+™ 計畫同時也可以應用在圖書館的策略規劃上，Stephen R. Shorb, Lori Driscoll¹²⁵在“*LibQUAL+™ Meets Strategic Planning at the University of Florida*”一文中指出佛州大學圖書館自 2001 年同步推動策略規劃與 LibQUAL+™ 計畫，LibQUAL+™ 在策略規劃上扮演了關鍵性的角色，進行方式可藉由下圖 2-2-6 瞭解，藉著 LibQUAL+™ 的分析報告與 SPSS 檔的再利用，讓圖書館瞭解大學生、研究生與教師對圖書館不同的期望與認知，可以有計畫性地調整資源的配置：



¹²¹于良芝、谷松、趙崢，「SERVQUAL 與圖書館服務質量評估：十年研究述評」，大學圖書館學報，1 期(2005 年)，51-57。

¹²²陳汎瑩，「國立臺灣藝術大學圖書館服務品質評量模式之研究」，(碩士論文，國立臺灣師範大學社會教育學系圖書資訊學碩士學位班，民國 95 年 8 月)，64。

¹²³魏穩濤、高明，「論圖書館服務質量評價方法－Libqual+」，科技情報開發與經濟 16 卷，21 期(2006): 36-37。

¹²⁴徐芳、柴雅凌、金小璞，「公共圖書館服務績效評估指標體系構建研究」，圖書與情報第 6 期(2007 年)：39。

¹²⁵Stephen R. Shorb, Lori Driscoll, “LibQUAL+™ Meets Strategic Planning at the University of Florida,” *Journal of Library Administration* 40, No.3/4 (2004): 173-180.



圖 2-2-6 佛羅里達大學利用 LIBQUAL+™ 進行策略規劃進程圖

資料來源：Stephen R. Shorb, Lori Driscoll, "LibQUAL+™ Meets Strategic Planning at the University of Florida." Journal of Library Administration 40, No.3/4 (2004): 176.

佛羅里達大學利用 LIBQUAL+™ 進行策略規劃分為兩個階段，第一季為方向規劃階段，第二季為經營推動階段，並分別以五大項工作內容進行，試分別就各項工作重點敘述如下：

1. 內外部資訊收集

在修正策略計劃之前首先須進行環境分析 (Environmental Scanning)，以便進行 SWOT 分析，這樣可讓我們瞭解周圍環境及情勢的變化 (What's going on around us?)，LIBQUAL+™ 提供一個瞭解焦點顧客群 (Primary Customer Groups) 的方法，我們可以利用 LIBQUAL+™，在業務聯繫委員會或其他委員會中成為一個討論的起始點。

2. 修正目標，計分卡，願景

利用 SWOT 分析結果可知道我們的服務趨勢 (Where are we headed?) 及如何執行 (What should we be doing?)，LIBQUAL+™ 的分析結果也將影響到部門及個人的行動，將策略方向轉變為執行計畫可以運用

SMART 目標分析，利用這些資料修正計分卡及發展新目標是下一階段的重點。

3. 發展新方法

LIBQUAL+™ 研究所得可能會反映一些族群沒有注意到圖書館的服務，這時就可以在圖書館網站，例如：FAQ 或是書目指引中強調，在下一個循環中，可以再就 LIBQUAL+™ 分析所發現的問題，再進行後續調查(Follow-up Surveys)或是焦點團體(Focus Groups)，加上計分卡改善後可藉由下一年度 LIBQUAL+™ 的分析評估，進行衡量。

4. 學習活動

圖書館職員藉由美國研究圖書館學會（以下簡稱 ARL）可獲得 LIBQUAL+™ 統計方法的指導，例如：文化評估工作坊 (Culture of Assessment Workshop)、行動小組研究(Implementation Team Research) 及服務品質評估學會(Service Quality Assessment Academy)，也會參加 ARL 發表有關 LIBQUAL+™ 統計分析結果，與其他圖書館成員分享。

5. 評論與報告

告知所有館員及讀者研究結果是相當重要的，可以利用館員日或是部門會議舉行簡報分享、於圖書館網頁上發布研究結果、在圖書館的刊物上公布(與策略計畫的目標及行動方案相關結果)。

六、LibQUAL+™ 量表與上節各項服務品質衡量方法之比較

LibQUAL+™ 自 1999 年於美國開始發展，並自 2005 年國內開始應用於大學圖書館的研究，為期尚短；而國內公共圖書館尚未有應用 LibQUAL+™ 量表的相關研究，故討論本研究花費相當大之篇幅詳細討論，茲將 LibQUAL+™ 量表與上節之服務品質衡量方法試列出比較表如下表 2-2-10，以更明瞭量表演進之歷程。

表 2-2-10 服務品質衡量方法比較表

比較項目 \ 衡量模式	SERVQUAL	SERVPERF	LibQUAL+™	E-SERVQUAL
發展時間	1988	1992	1999	2002
提出學者	Parasuraman, Zeithmal & Berry	Cronin & Taylor	ARL(Association of Research Libraries)	Zeithmal, Parasuraman & Malhotra
理念來源	服務品質缺口模式	以 SERVQUAL 模式為基礎加以修正	修改自 SERVQUAL 模式	電子化服務品質概念模式
服務品質界定者	顧客認知	顧客認知	顧客認知	顧客認知
服務品質定義	顧客對服務的期望和實際認知兩者之間的差異(服務品質缺口)	服務業者執行的服務績效由顧客來認定	顧客對服務的期望有最低服務水準、認知服務水準、期望服務水準三種，以容忍域、優良服務缺口及適當服務缺口三種意義呈現圖書館服務品質狀態。	由顧客使用的觀點來評估電子化服務品質
運用層面	服務業、圖書館	服務業、圖書館	圖書館、政府單位 ¹²⁶	電子商務、圖書館
服務品質評量	服務品質 = 顧客實際感受 - 顧客期望	服務品質 = 顧客實際感受	服務品質 = 顧客實際感受 - 顧客期望	服務品質 (SQ) = 核心服務 + 補償服務
原始衡量構面/缺口	十構面	完全採用 SERVQUAL 但減少服務期望的問項	第一到第二階段五構面 第三階段四構面	四缺口
修正衡量構面	五構面 (有形性、可靠性、反應性、確實性、關懷性)	五構面 (有形性、可靠性、反應性、確實性、關懷性)	三構面 (服務影響性、圖書館場所性、資訊控制性)	七構面 (效率、可靠、履行、隱私、應答、補償、聯繫)
問項尺度	7 尺度	7 尺度	9 尺度	7 尺度
進行方式	問卷	問卷	問卷	問卷
核心問項	22 項	22 項	22 項(另有 11 個附加問項及開放式問項)	33 項
特色	主要應用於服務業	為 SERVQUAL 修正版	主要應用於學術圖書館與研究型圖書館	主要應用於電子化服務評估

資料來源：修改自袁莉婷，「由 SERVQUAL 模式探討大學圖書館服務品質與讀者滿意度之研究－以南亞技術學院為例」(碩士論文，私立玄奘大學資訊傳播研究所，民國 96 年 7 月)，31-32。

¹²⁶王京山，「國外圖書館信息服務評價的理論模型及其應用－從服務導向質量理論到 Libqual+評價模型」，圖書館學研究 (1.2006): 88。

七、LibQUAL+™ 研究小結

印度圖書館學家阮加那桑（S.R. Ranganathan）於 1931 年所首創的圖書館五律（Five Laws of Library Science）¹²⁷，迄今受到圖書館界引用已達 70 餘年的時間，仍奉為圭臬，其內容明白的揭示了現代圖書館以服務為中心的精神；而 1995 年美國學者克福特（W.Crawford）和高曼（M.Gorman）提出新五律（Five New Laws of Library Science）¹²⁸的詮釋中，亦提醒圖書館應善用科技提升服務品質（Use technology intelligently to enhanced service）的要領。

「沒有讀者就沒有圖書館」，如何讓我們更貼近讀者的想法，進一步產生思維及具體行動，LibQUAL+™ 在圖書館的應用是一個良好的契機。圖書館評量除了對經營條件、經費投入、館藏資源的評量上，還更注重到使用者的需求、資訊需求及使用者對圖書館服務的知覺情形反映，才能順應圖書館在數位時代服務理念的轉變及讀者對圖書館服務期望的提高。

總而言之，LibQUAL+™ 是以使用者為中心、以網路為基礎，並根據圖書館界需求發展出的服務品質評量工具。在評量指標項目方面，能實際反應圖書館的服務特性，增加讀者對於問題的瞭解程度；在評量的實施程序方面，讓圖書館進行讀者調查時更有效率，節省人力時間與成本；在調查結果方面，提供圖表輔助圖書館快速瞭解評量的解果，與其他同等機構(Peer Institution)比較，互相觀摩與學習，瞭解本身機構在服務上面的優勢劣勢¹²⁹，甚至可以運用在策略規劃的思考上，對圖書館而言可謂裨益良多。雖然 LibQUAL+™ 的適用範圍主要是學術及研究圖書館，但對其他類型（如公共圖書館）也有一定的借鑑意義，因為它是以使用者的需求為依據的評量，其評量內容更容易被讀者所知覺和接受，更能夠反映圖書館服務的精神。

ARL 及國內研究者對於 LibQUAL+™ 的探析與應用，提供本研究相當寶貴的經驗，故本研究嘗試以 LibQUAL+™ 的問卷為基礎，再參考過去對於公共圖書館服務品質的相關研究工具與結果，衡量臺北市立圖書館讀者對於服務品質的認知，提供我們在運作實務工作上的改善依據，使圖書館的服務品質更為符合讀者需求。

¹²⁷ S.R. Ranganathan., *Five Laws of Library Science*, 2nd ed., (Bouthay :Asia publishing House,1957), 6.

¹²⁸ Michael Gorman, "The Five Laws of Library Science Then & Now," *School Library Journal* 44, No. 7 (July 1998) : 20-23.

¹²⁹ 林鈺雯，「從 LIBQUAL+™ 探討我國大學圖書館服務品質評量」(碩士論文，國立臺灣師範大學社會教育學系圖書資訊學碩士學位班，民國 95 年 1 月)，31。

第三節 服務涉入理論

「涉入(involverment)」的概念最早應用於社會學中，用以探討個人對社會事件的態度¹³⁰。涉入(involverment)依其研究不同對象而有不同之定義，而一般普遍定義是：“個人基於內在需求、價值與興趣，所產生對客體(object)所知覺之攸關(relevance)程度”¹³¹。¹³²Laaksonen 之研究指出涉入概念已進入成熟的階段，未來涉入的研究方向將朝向涉入與其他觀念之連結，非營利機構及服務業是值得深入研究之領域。¹³³

本研究將以公共圖書館讀者為研究對象，而讀者「服務涉入之程度」與「服務品質之認知」確有影響，在瞭解服務涉入與服務品質的關係之前，我們有必要對涉入的概念及定義、服務涉入的理論與公共圖書館讀者服務涉入之情形進行探討。¹³⁴

壹、 涉入(Involvement)的概念及定義

方世榮¹³⁵認為涉入是指「消費者對於一項產品購買決策的關心程度」，關心程度高者稱為高涉入(High Involvement)，反之稱為低涉入(Low Involvement)。Zaichkowsky(1985)說明涉入是「個人基於內在需求、價值與興趣，所產生對客體(object)所知覺之攸關(relevance)程度」。消費者因涉入程度的差異，在進行購買決策時，所接收到的資訊不同，造成最後的購買行為也會有不一樣的結果消費者在知覺風險或者滿意度的感受上也會有所差異。許建華¹³⁶對各家涉入定義的不同，彙整如下表2-3-1所示：

¹³⁰M. Sherif & H. Cantril, *The Psychology of ego-involvement*. (New York: John Wiley & Sons, Inc., 1947)

¹³¹J. L. Zaichkowsky, "Measuring the Involvement Construct," *Journal of Consumer Research* 12 (Dec 1985):341-352.

¹³²吳麗玲，「博物館導覽與觀眾涉入程度之研究—以達文西特展為例」(碩士論文，臺北市立師範學院視覺藝術研究所，民國 88 年)，26。

¹³³P. Laaksonen, *Consumer Involvement: Concepts and Research*. (New York: Routledge, 1994).

¹³⁴謝寶媛，「我國台灣地區公共圖書館讀者服務涉入之研究」(博士論文，國立交通大學管理科學研究所，民國 86 年 1 月)，31。

¹³⁵方世榮著，行銷學(臺北市：三民，2003)。

¹³⁶許建華，「服務保證對消費者行為之影響—以服務涉入為干擾變項」(碩士論文，國立中興大學企業管理學系研究所，民國 94 年)，32。

表2-3-1 涉入定義之彙整

學者	發表時間	定義
Freedman	1964	對一個事件特定立場上的關注、興趣或認同感。
Krugman	1965	消費者心理涉入代表因果以及激勵，消費者不同的涉入程度，會在一連串的購買及溝通行為中，產生顯著差異。
Engel & Blockwell	1978	在某種特定情境之下，由某個刺激所發而知覺到重要性或興趣的水準。
Lastovick & Gardner	1979	對任何特定的產品，不同消費者在涉入程度上也會有所不同。
Bloch	1981	相同的消費者對不同的產品會有不同的涉入程度。
Batra & Ray	1983	在某種狀態下，心智努力的程度，此受到認知反應深度及品質的影響。
Burnkrant & Sawyer	1983	個人對於資訊的需求所激發的狀態。
Petty et al.	1983	與個人有關的攸關程度。
Woodside	1983	某一個特殊事件所引起興趣的大小。
Greenwald & Leavitt	1984	當需要對一連串的訊息進行分析時，個人注意能力的分配。
Zaichkowsky	1985	個人因本身的需求、價值觀以及興趣，對某項事務認知的攸關程度。
Leigh & Menon	1987	個人所注意到本身的攸關性或重要性程度以及處理時的深度。
Andrew	1988	被個人以外的事務所激發的內在狀態。
Lamb et al.	1998	涉入程度的高低，取決於五個要素，包括：先前經驗、興趣、風險、情境以及社會外顯性。
Hawkins et al.	2001	因為某項需要而考慮購買某種事物時，對購買過程的關切或感興趣的程度。
方世榮	2003	消費者對於一項產品購買決策的關心程度。
黃俊英	2003	一個人對於某項事物所感覺重要的程度。

資料來源：許建華，「服務保證對消費者行為之影響-以服務涉入為干擾變項」（碩士論文，國立中興大學企業管理學系研究所，民國94年），32。

貳、服務涉入(Service Involvement)

Good¹³⁷認為消費者涉入才是服務與產品最主要區別，同時從行銷的觀點認為服務涉入乃「顧客從事某項活動或服務時所知覺的參與程度」，並建議可依據使用者的參與程度來區分其服務涉入程度，再根據不同的涉入程度研擬因應的行銷策略，但 Good 並未提出衡量服務涉入的具體向度。

Arora¹³⁸以醫師、美容院、保險等三類服務業為實證研究對象，驗證了涉入理論確實可以應用到服務行銷領域，進一步指出值得研究的課題是服務涉入與服務品質之間的關係，Arora 並指出若能瞭解涉入對期望的服務品質與認知的服務品質之間的關係，將有助於服務行銷策略之擬定與推行。

Goodman¹³⁹以美國郵局為實證研究對象，發現顧客涉入程度可以改變顧客的知識和熟悉度，並進而影響其對服務滿意的評估。

Gabbott 與 Hogg¹⁴⁰以 Lovelock(1983)的五個服務分類維度，將涉入量表引入服務領域之中，並驗證了「涉入」的概念可以應用到「服務」之上。

參、公共圖書館讀者服務涉入

謝寶煖¹⁴¹認為服務涉入是顧客參與某項服務時所認知之參與程度，研究中分別以讀者所接觸之服務資源、輸入資源之豐富性、服務項目和服務利用頻率來定義讀者之服務涉入程度。該研究是將涉入理論應用到公共圖書館，針對讀者服務涉入對服務品質之影響的實證研究，研究描繪出「服務涉入」與「服務品質」之概念如下圖 2-3-1：

¹³⁷D. J. Good, "Utilizing Customer Involvement to Market Services," *Review of Business* 11(1990):3-4.

¹³⁸Arora., "Consumer Involvement in Service Decisions," *Journal of Professional Services Marketing* 9, No.1 (1993): 49-58.

¹³⁹P.S. Goodman, "Customer-Firm Relationships, Involvement, and Customer Satisfaction," *Academy of Management Journal* 38 (1995):1310-1324.

¹⁴⁰M. Gabbott & G. Hogg, "Consumer Involvement in Service: A Replication and Extension," *Journal of Business Research* 46, No.2 (1999):159-166.

¹⁴¹謝寶煖，「我國台灣地區公共圖書館讀者服務涉入之研究」，35。

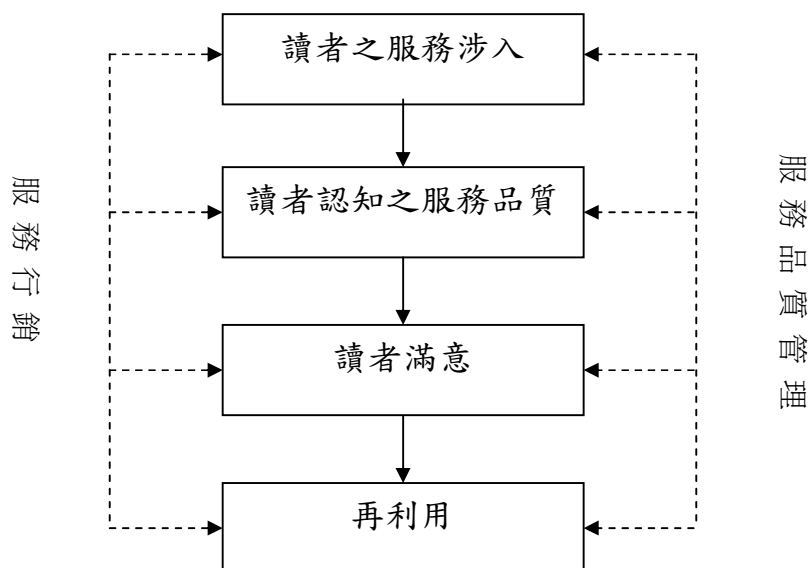


圖 2-3-1 「服務涉入」與「服務品質」之概念圖

資料來源：謝寶媛，「我國台灣地區公共圖書館讀者服務涉入之研究」，（博士論文，國立交通大學管理科學研究所，民國 86 年 1 月），35。

「服務資源」是指設備、館藏、館員。該研究以下表 2-3-2 顯示讀者利用服務項目與接觸服務資源之關係：

表 2-3-2 讀者利用服務項目與接觸服務資源關係表

服務項目 (依利用率高低)	讀者接觸之服務資源		
	設備	館藏	館員
看報紙	○	●	
借閱圖書	○	●	○
自修	●		
影印資料	○	●	
參加推廣活動	●		○
利用參考館藏	○	●	
詢問參考館員	○	●	●
利用電話參考諮詢服務	○	●	●
利用資料庫	●		●
利用館際合作服務	○	○	●

●表主要服務資源○表輔助服務資源

資料來源：謝寶媛，「我國台灣地區公共圖書館讀者服務涉入之研究」，（博士論文，國立交通大學

管理科學研究所，民國 86 年 1 月），70。

而讀者利用各項服務時，所需輸入「資訊的豐富性程度」，可以下圖 2-3-2 來說明：

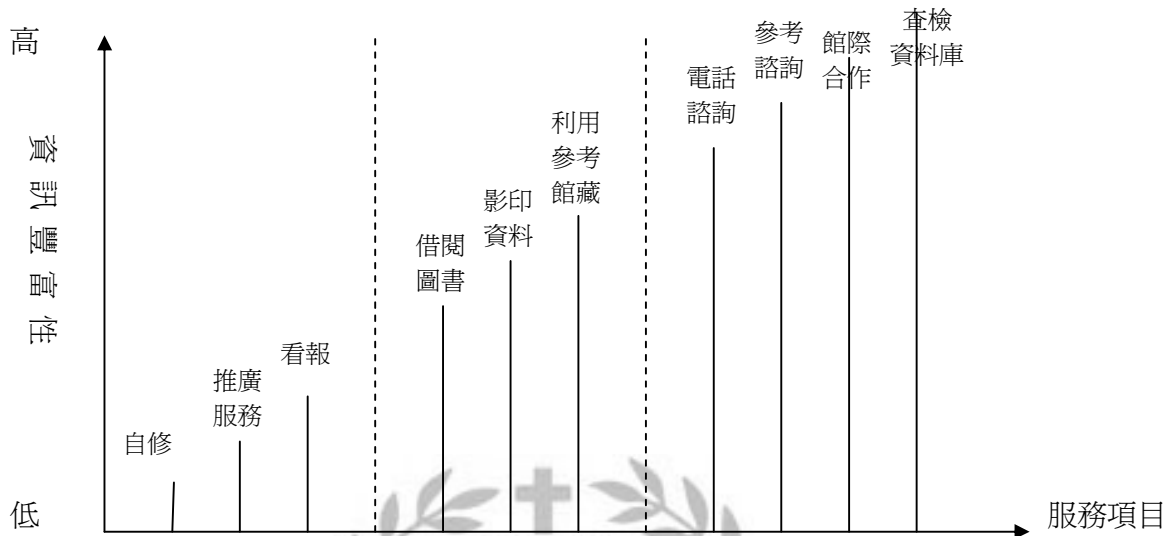


圖 2-3-2 服務項目與資訊豐富性關係圖

資料來源：謝寶媛，「我國台灣地區公共圖書館讀者服務涉入之研究」，（博士論文，國立交通大學管理科學研究所，民國 86 年 1 月），71。

由前述圖表分析可知，讀者利用服務所接觸之服務資源與服務利用過程中所需輸入資訊之豐富性程度，存在高度相關。大抵而言，以館舍設備為主之服務項目，讀者利用時所需輸入之資訊，豐富性最低，甚至可以為零。以館員為主，以館藏和設備為輔之服務項目，讀者利用時所需輸入之資訊的豐富化程度最高。因此，公共圖書館讀者之服務涉入程度可以依據服務資源、資訊豐富性，以及服務項目三個向度，將其分為高涉入、中涉入及低涉入三群。

「服務利用頻率」，以五點尺度表示，1 表從未利用，5 表極常利用，利用館際合作、電話參考諮詢、詢問參考館員和查檢資料庫四項服務大於等於 4 之讀者歸為高涉入；利用影印資料、借閱圖書和參考館藏三項服務大於等於 4 之讀者歸為中涉入；剩餘之讀者歸為低涉入；讀者涉入區隔分析表如下表 2-3-3 顯示：

表 2-3-3 讀者涉入區隔分析表

涉入程度 分群	接觸資源	使用服務項目	利用頻率	服務品質要求
高涉入 讀者	館員為主，館藏、設備為輔。	經常利用館際合作、電話參考諮詢、詢問參考館員和查檢資料庫四項服務者。	利用此四項服務大於等於 4 之讀者	關懷性
中涉入 讀者	館藏為主，館員、設備為輔。	經常利用影印資料、借閱圖書和參考館藏三項服務者。	利用此三項服務大於等於 4 之讀者	便利性
低涉入 讀者	設備為主，館員、館藏為輔。	經常到公共圖書館來自修、看報紙、參加推廣服務，或是不常利用前述七項之服務的讀者。	其他讀者	有形性

資料來源：整理自謝寶媛，「我國台灣地區公共圖書館讀者服務涉入之研究」，（博士論文，國立交通大學管理科學研究所，民國 86 年 1 月），90。

上述研究並應用涉入理論針對不同涉入程度之讀者研擬因應之服務行銷策略，以維持現有讀者、吸引潛在讀者及說服流失讀者，提高讀者服務利用之普及度與深度；在管理層面，運用服務藍圖(Service Blueprint)及服務失誤點分析加以解析，同時將不同涉入程度之讀者對於服務品質之要求落實到圖書館各項作業活動之內部品質管理，以期建立服務品質管理策略。

本研究欲以 Zaichkowsky(1985)「個人基於內在需求、價值與興趣，所產生對客體(object)所知覺之攸關(relevance)程度」的涉入意涵導入公共圖書館之讀者涉入服務，同時參考謝寶媛(1997)對於公共圖書館讀者服務涉入之研究，以最重要的「讀者接觸之服務資源」、「重點服務項目之讀者利用頻率」二項，來探討讀者對於臺北市立圖書館的服務涉入程度。

第四節 國內外公共圖書館服務品質研究回顧

圖書館服務品質之評估有來自圖書館之觀點、有自使用者之觀點。自 1990 年代起，顧客導向的品質意識抬頭，圖書館學者們開始警覺到傳統上將館藏量或館藏規模視同為品質的觀點已不適用，圖書館應於有限資源提供高品質服務來達成與滿足讀者需求，以提昇自身的競爭力。¹⁴²另外，自 1990 年代修正構面之後的 SERVQUAL 量表引進圖書館的服務品質評估，到 1999 年美國研究圖書館學會開始將 SERVQUAL 量表發展成 LIBQUAL +TM 量表應用於圖書館服務品質研究，國內在 2005 年始開始應用，且皆實證於大學圖書館。以往研究顯示，國內圖書館服務品質的研究大多著重於學術圖書館的研究，針對公共圖書館服務成效的探討多為從館方的角度進行的績效評量，少有以使用者為出發點所進行之研究。(苗蕙芬¹⁴³；程良雄、林勤敏¹⁴⁴；莊汶池¹⁴⁵)衡諸學術圖書館和公共圖書館的使用對象及營運目的皆不相同，本節將就觀點不同分類探討國內外研究公共圖書館服務品質相關文獻及 LibQUAL +TM 量表在國內應用的情形(LibQUAL +TM 量表在國外應用的相關文獻於第 2 節討論該量表時已詳為引述，在此不再重複贅述)，藉此瞭解公共圖書館服務品質的研究重點及 LibQUAL +TM 量表在國內應用情形。

壹、國內公共圖書館服務品質研究回顧

一、以使用者觀點探討的公共圖書館服務品質研究

程良雄、林勤敏¹⁴⁶以台灣地區省(市)立圖書館、各縣市立文化中心(圖書館)及各鄉鎮圖書館年齡為 13 歲(含 13 歲)以上且辦有借書證的讀者為研究對象，以研究自編之「台灣地區公共圖書館提高服務品質途徑問卷」為研究工具，瞭解讀者對

¹⁴²蔡佳霖，「輔仁大學圖書館服務品質研究－LibQUAL+TM之運用實證」，(碩士論文，私立輔仁大學圖書資訊學系碩士班，民國 94 年 7 月)，11。

¹⁴³苗蕙芬，「台北市立圖書館讀者整體滿意調查研究」，臺北市立圖書館館訊 8 卷，1 期(September 2000)：59-66。

¹⁴⁴程良雄、林勤敏，「臺灣地區公共圖書館提高服務品質途徑之研究」(教育部社會教育司委託臺灣省立臺中圖書館執行研究計畫，民國 83 年 8 月)，5。

¹⁴⁵莊汶池，「桃園縣平鎮市立圖書館服務品質之研究」(碩士論文，臺北市立教育大學社會科教育學系社會科教學碩士學位班，民國 97 年 6 月)，20。

¹⁴⁶程良雄、林勤敏，「臺灣地區公共圖書館提高服務品質途徑之研究」，(教育部社會教育司委託臺灣省立臺中圖書館執行研究計畫，民國 83 年 8 月)，5。

於公共圖書館功能的認知程度、獲知有關服務項目及活動訊息的途徑、對公共圖書館所訂政策的反應及對公共圖書館館藏資料、服務品質與建築設備的滿意程度。該研究結果發現：

- (一) 公共圖書館一般以女性讀者為多，年齡在 20-29 歲之間為多，教育程度以高中職居多，職業以學生佔大部分，辦證圖書館以縣市立文化中心圖書館為多。
- (二) 讀者大都肯定公共圖書館同時具有提供民眾終身學習、傳播資訊、保存文化資產與提供休閒活動四項功能。
- (三) 讀者獲知有關公共圖書館服務項目及活動訊息的最主要途徑是師長親友告知與報章雜誌及海報宣傳。
- (四) 讀者利用公共圖書館的最主要目的是借閱圖書。
- (五) 讀者認為每人每次借閱四冊圖書、借期十四天最合適。
- (六) 除一般圖書外，讀者希望借閱錄影帶及雜誌。
- (七) 讀者大都希望館方減化借閱手續、圖書開架、延長開放時間、增加借閱冊數與借期、辦理郵遞借書。對逾期者之處罰，雖然大都贊成停借數日，不過仍有約三成讀者贊成罰款。
- (八) 讀者希望館方充實各類圖書資料及視聽資料，並加速汰舊換新以滿足讀者需求。
- (九) 讀者很少利用圖書館的主因是距離太遠及不知如何找資料。
- (十) 讀者認為館員的態度尚不夠主動親切，且應加強宣導各項活動，最應加強的項目是如何查詢各種資料，最想參加的圖書館利用教育活動是介紹館藏特色。
- (十一) 不同年齡層及不同職業別的讀者對於館藏資料類別及參考諮詢服務項目的需求，均有所差別。
- (十二) 讀者認為公共圖書館內部環境亟待改善者為噪音與通風問題（輕聲細語、拒吸二手菸）；亟待充實的設備是電腦自動化與視聽設備。
- (十三) 讀者認為大部分公共圖書館缺乏殘障專用設施；館內各種標識及使用說明大都不明顯或項目不全，亟待充實的殘障專用設施是輪椅斜坡道與導盲磚。

研究並提出以下建議：

- (一) 善用大眾傳播媒體，加強宣傳公共圖書館的功能與服務項目，鼓勵人人利用圖書館。
- (二) 印製館舍位置圖、交通路線圖及公車時刻表，協助民眾克服交通問題，鼓勵多多接近圖書館。
- (三) 酌予調整開放時間、借閱冊數及借期，以符合民眾的實際需求。
- (四) 積極充實各類圖書、視聽資料及設備，並加速汰舊換新，以保持館藏活力。
- (五) 加強教導讀者如何找資料及利用參考工具書，並經常舉辦圖書館利用教育，增進民眾利用圖書館的興趣與能力。
- (六) 辦理在職進修，增進館員專業知能，並培養積極熱忱、主動親切的態度，以提高服務品質。
- (七) 重視特殊讀者需求，積極提供如點字書、有聲圖書等設備，並設置專用電話、廁所、停車位等設施以供殘障朋友使用。

謝寶媛¹⁴⁷以讀者導向的觀念來評估圖書館的服務品質，該研究分析了讀者訴怨資料，瞭解讀者對公共圖書館的要求與期望，再輔以讀者服務人員個別面談，據以擬定開放式問卷，接著以此開放式問卷進行群組面談，詢問讀者有關評估公共圖書館服務品質的重要屬性或項目，編製成結構式問卷。研究發現，讀者認為最重要的前十項服務品質屬性為「光線充足」、「開放時間」、「記錄正確」、「手續簡便」、「環境整潔」、「熟悉館藏」、「空調完善」、「規則清楚」、「空調舒適」、「熟悉服務設施」。最不重要的五項品質屬性為「主動服務」、「預約服務」、「通知借閱」、「認識讀者」和「個別需求」，前三項研究建議列為驚喜需求(Exciter)，如果達成則能迅速提升其讀者對服務品質的滿意程度。因素分析的結果顯示，讀者對公共圖書館服務品質之認知可以溝通性、便利性、關懷性及有形性來解釋，以溝通性的解釋力最高，達 56%，讀者基本資料僅有職業別對於服務品質認知有顯著差異。進一步研究建議有兩點：一為進行各個公共圖書館之個案研究；二為進行內部顧客館員之研究，並比較讀者與館員對於服務品質認知的差異。

謝寶媛¹⁴⁸以 24 所縣市級以上之公共圖書館使用者為調查對象，研究台灣地區公共圖書館讀者服務涉入情形，該研究發現：

¹⁴⁷謝寶媛，「公共圖書館服務品質評估之研究」，圖書館學刊 10 期(December 1995)：85-114。

¹⁴⁸謝寶媛，「我國台灣地區公共圖書館讀者服務涉入之研究」，(博士論文，國立交通大學管理科學研究所，民國 86 年 1 月)，xiii-xiv。

- (一) 服務品質屬性：讀者認為最重要的服務品質屬性為「照明設備完善」、「開放時間方便利用」、「記錄正確」、「手續簡便」和「環境整潔」。
- (二) 服務品質因素：包含效率性、便利性、關懷性及有形性四項服務品質因素。進一步分析顯示，讀者對於公共圖書館服務品質之認知不受年齡、教育程度、利用頻率和停留時間影響，而職業別僅對有形性因素，認知達到顯著差異。
- (三) 讀者服務涉入：公共圖書館讀者以利用低涉入服務項目為數最多，利用高涉入服務項目為數最少。高涉入讀者對於關懷性因素重視程度最高；中涉入讀者對於各項服務品質因素均相當重視，其中以便利性平均數最高；低涉入讀者對於各項服務品質因素重視程度均較低，其中以有形性因素之重要性認知較高。
- (四) 服務行銷之應用：針對不同涉入讀者研擬相應之服務行銷策略，例如：低涉入讀者建議利用管道為大眾媒體，以低資訊內容為主；中涉入讀者建議利用管道為圖書館出版品，以高資訊內容為主；高涉入讀者建議利用管道為私函式 DM，以高資訊內容為主。
- (五) 服務品質管理應用：分別對於讀者接觸之服務接點及館員提供服務之失誤點加以解析，同時低涉入讀者要求服務品質因素為有形性；中涉入讀者要求服務品質因素為便利性；高涉入讀者要求服務品質因素為關懷性，不同涉入讀者對於服務品質要求不同，應建立品質管理策略，落實內部品質管理。

該研究進一步研究建議有三點：一為進行各個公共圖書館之個案研究；二為進行內部顧客館員與讀者對於服務品質評估之差異性及比較管理者、讀者服務館員、技術服務館員及讀者間的之認知差異研究；三為服務涉入在不同服務業之應用探討。

蘇瑤華¹⁴⁹以 PZB 三位學者 1985 年服務品質缺口理論(Gap Theory)為基礎，以其 1988 年擴充模式(Extended Model of Service Quality) 架構研究問卷設計，並針對某軍事基礎院校圖書館使用者為研究主體，試圖瞭解圖書館服務對象的滿意度，分析圖書館整體服務品質，繼而建立服務品質的衡量模式，找出服務品質的缺口差

¹⁴⁹蘇瑤華，「圖書館服務品質模式研究」，(碩士論文，私立義守大學工業工程與管理學系碩士班，民國 91 年)。

距，擬定改善服務品質的具體措施。

周靜宜¹⁵⁰以 PZB 缺口模式為基礎，利用 SERVQUAL 服務品質量表的 22 個項目及人口統計變項針對服務品質缺口模式中之「缺口五」進一步分析。研究對象為前往國立臺灣圖書館 18 歲以上讀者，探討讀者對圖書館服務品質滿意度的影響與不同讀者屬性對圖書館服務品質與滿意度是否具有干擾效果。研究指出針對不同人口統計變項之讀者提供差異性的服務，是提升服務品質之思考方向。未來研究建議提出四點：擴大研究對象、加入其他干擾變項、加入質化分析與改善問卷。

侯秀育¹⁵¹以 PZB 服務品質缺口模式理論為基礎，並以實際到彰化縣文化局圖書館利用各開放館室之 16 歲以上之民眾為研究對象，瞭解民眾對於彰化縣文化局圖書館對於服務品質的期望與滿意度調查，並進行兩者差異性分析。研究發現以下五點：

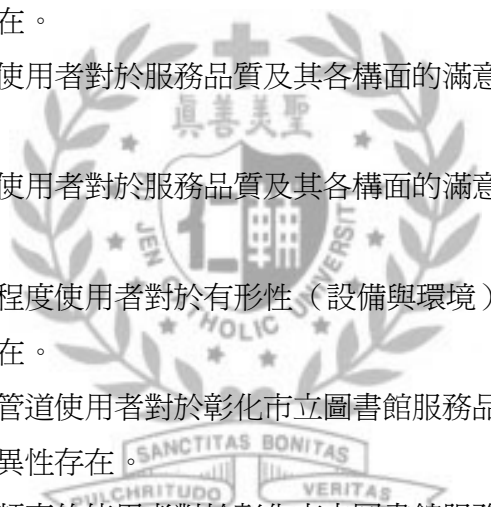
- (一) 使用圖書館民眾以女性較多，其期望程度平均值亦大於男性；居住地區鄰近圖書館之民眾，利用率較高；民眾較常利用的服務項目為「圖書借閱」、「期刊、報紙閱覽」、「影片欣賞」。
- (二) 民眾期望較高之服務項目前五項為：「圖書、期刊資料滿足民眾需求」、「館內光線明亮充足」、「圖書、期刊架位排列正確，民眾易於尋找」、「圖書、期刊分類標示清楚」及「新出版圖書能迅速購置上架」等。
- (三) 民眾不滿意的服務項目前五項為：「新出版圖書能迅速購置上架」、「圖書、期刊資料滿足民眾需求」、「能有效教導民眾利用圖書館資源」、「過期刊物妥善保存保管，便利民眾查詢」及「與讀者的交流管道通暢」等。
- (四) 民眾對圖書館期望與滿意度有顯著之差異存在；即其服務品質未達民眾預期的需求，尚有改善的空間，其排序前五項為：「圖書、期刊資料滿足民眾需求」、「新出版圖書能迅速購置上架」、「圖書、期刊架位排列正確，民眾易於尋找」、「圖書、期刊分類標示清楚」及「設置新書陳列專區，便利讀者選書」等。其中以有形性構面差距較大，保證性構面之差距最小。

¹⁵⁰周靜宜，「讀者對圖書館服務品質滿意度之研究-以『國立臺灣圖書館』為例」(碩士論文，私立銘傳大學國際企業學系碩士在職專班，民國 93 年)。

¹⁵¹侯秀育，「民眾對公共圖書館服務品質期望與滿意度之研究-以彰化縣文化局圖書館為例」(碩士論文，國立彰化師範大學商業教育學系行政管理碩士班，民國 94 年 7 月)。

最後該研究提出爭取經費充實館藏與設備、建立培訓機制，提升館員知能、運用圖書宅配與線上服務等方式，擴大服務範圍等三點建議及後續研究的兩點方向：一為可利用訪談法及開放性問卷瞭解影響服務品質因素；另一為針對 PZB 缺口模式的缺口一致缺口四加以瞭解，得知其他影響服務品質的原因。

王贊華¹⁵²以 PZB 服務品質觀念模式為基礎，利用 SERVQUAL 服務品質量表為架構，以自編及經專家審訂之服務品質滿意度問卷，調查前來使用並年滿 16 歲之讀者，研究結果發現以下八點：

- 
- (一) 彰化市立圖書館使用者對於該管整體服務品質滿意度為中上等程度。
 - (二) 不同性別使用者對於服務品質及其各構面的服務品質滿意度無顯著差異情形存在。
 - (三) 不同年齡使用者對於服務品質及其各構面的滿意度無顯著差異性存在。
 - (四) 不同身分使用者對於服務品質及其各構面的滿意度無顯著差異性存在。
 - (五) 不同教育程度使用者對於有形性（設備與環境）構面的滿意度有顯著差異性存在。
 - (六) 不同參與管道使用者對於彰化市立圖書館服務品質及各構面的滿意度無顯著差異性存在。
 - (七) 不同使用頻率的使用者對於彰化市立圖書館服務品質及構面中之禮貌性、確實性及有形性的滿意度有顯著差異性存在。
 - (八) 彰化市立圖書館的使用者最常使用的館藏資源前六項分別為：「一般圖書閱覽」、「展覽館」、「網路資源」、「報紙」、「推廣課程」、「參考工具書」；而根據統計資料顯示最少利用之館藏資源最後二項為：「館際合作」和「期刊論文」。

該研究提出三點對後續研究之建議：

- (一) 未來研究者可運用深度訪談法（鎖定代表性管理者）或開放式問卷進行。

¹⁵²王贊華，「彰化市立圖書館服務品質滿意度之研究」(碩士論文，私立東海大學公共事務在職專班，民國 95 年 1 月)。

(二) 可衡量其他缺口，得知其他影響服務品質的原因。

(三) 探討內部顧客感受，以創造組織服務價值。

莊汶池¹⁵³從圖書館使用者觀點來探討影響公共圖書館服務品質的原因，以桃園縣平鎮市立圖書館之 15 歲以上(含 15 歲)具有勞動力(Labor Force)的讀者為研究對象，參考 PZB 學者 SERVQUAL 服務品質量表、公共圖書館服務品質評估問卷及公共圖書館讀者涉入問卷，編訂而成「平鎮市立圖書館服務品質調查問卷」進行研究。使用「關懷性」、「溝通性」、「適切性」、「有形性」及「空間性」等五個構面，衡量讀者對平鎮市立圖書館服務品質的期望程度與使用後的感知程度，「空間性」最為讀者所重視，在感知程度方面，「空間性」的滿意度最高，而「關懷性」構面的滿意度最低。該研究以「重要－表現程度分析法」探討讀者對平鎮市立圖書館服務品質的服務缺口，「照明設備完善」、「閱覽空間舒適」、「圖書館整體環境整齊清潔」、「空調設施完善」、「圖書館使用規則清楚易於遵循」、「圖書館能正確並妥善的保存讀者圖書借還等各項紀錄」、「館員處理圖書借閱手續快速有效率」、「圖書館的服務時間便於讀者利用」等八項表現良好而應繼續保持。

讀者認為重要但不滿意目前所提供的服務項目有「館藏資料多樣化」、「館藏分類清楚，讀者易於尋找」、「提供安靜的個人活動空間」、「館員服務態度親切有禮」、「館員在處理讀者服務問題上是值得信賴的」、「圖書館網站能讓讀者找到需要的資訊」、「館員能妥善處理讀者抱怨」等七項，建議該館將這些項目列為首要改善重點。對後續研究建議有三點：

(一) 擴大研究範圍及對象：研究內部顧客，包括館員、志工等或擴大至不同鄉、鎮、市立圖書館。

(二) 深入訪談研究。

(三) 不同模式比較研究：除了 PZB 的服務缺口模式，圖書館界也嘗試發展出適合評量圖書館服務品質之模式，如美國研究圖書館學會的 LIBQUAL +TM，雖然此模式多用於學術圖書館服務品質之評量，建議未來對公共圖書館服務品質之研究可以朝此模式，做進一步之探討。

¹⁵³莊汶池，「桃園縣平鎮市立圖書館服務品質之研究」，(碩士論文，臺北市立教育大學社會科教育學系社會科教學碩士學位班，民國 97 年 6 月)。76-82。

二、結合圖書館及使用者觀點的公共圖書館服務品質研究

高薰芳、王健華¹⁵⁴採用「輸入－過程－輸出」之系統方式分析探討臺北市立社教機構之服務運作。輸入部份利用近三年度之預算、工作報告、社教活動統計等出及文獻以瞭解受訪社教機構概況；過程部份利用自編之「臺北市立社教機構人員辦理社教活動之研究問卷」進行，以瞭解辦理活動時，與困難所在；輸出部分利用自編之「臺北市立社教機構服務品質滿意度調查問卷」調查。透過文獻分析法、問卷調查法、訪談法探討臺北市立社教機構服務之品質之滿意度、社教機構之經費、組織功能、人力等資源投入現況與問題、社教機構人員辦理各式社教活動現況與問題等，並得到以下結論：

- (一) 社教預算編列缺乏彈性、資源無法有效運用。
- (二) 社教功能目標缺乏界定、專業功能難以彰顯
- (三) 受訪社教人員普遍缺乏活動規劃辦理專業知能
- (四) 受訪民眾對於社教機構之服務品質滿意程度僅達普通

該研究提出了五項立即可行之建議與兩項長遠規劃之建議：

立即可行建議－

- (一) 辦理各社教機構功能之自我評估及民眾對於社教機構服務需求評估
- (二) 提升社教人員社教活動規劃辦理之專業知能
- (三) 訂定社教活動服務品質指標
- (四) 辦理各項相關活動，以建立社會大眾對各社教機構功能應有之認知與素養
- (五) 明確劃分各社教機構之組織承隸與功能定位

長遠規劃建議－

- (一) 重新研議社教活動預算經費之編列
- (二) 改善社教機構社教推廣之專業人力資源素質

林心怡¹⁵⁵以高雄市 12 間圖書館為研究對象。在效能部分，以讀者對服務品質的重要程度及滿意程度為評估方法，其研究結果顯示：

- (一) 受訪者以女性、大專院校學歷、學生；來圖書館最主要為借還書、查

¹⁵⁴高薰芳、王健華，「臺北市立社教機構服務品質評鑑之研究：以社會教育館、圖書館、美術館為例」(臺北市府研究發展考核委員會委託之研究案，民國 84 年 6 月)。

¹⁵⁵林心怡，「使用 DEA 衡量圖書館服務品質與經營效率－以高雄市立圖書館為例運用」(碩士論文，國立高雄應用科技大學人力資源發展系碩士班，民國 95 年 6 月)。

詢資料及看報章雜誌為主；吸引讀者最主要的理由為館藏豐富，其次為交通便利。

- (二) 讀者覺得最為重要的服務品質依序為「一證通用」、「環境整潔」、「借還書紀錄正確性」；最不重要的為「典藏地方文獻資料的數量」、「報紙的種類及數量」及「接受讀者推薦書刊」。令讀者最不滿意的為「館藏資源」；讀者最滿意的構面為「服務內容與開放時間」。

該研究效率方面以 DEA 為評估方法，各單位效率在此不覆述。整體來說，資源運用效率與讀者滿意度並非同等之關係，因此圖書館應以高滿意度及高效率為目。該研究建議圖書館應評估目前現況，以充份的去掌握讀者的需求和各項資源，才能更有效的發揮資源的效益以提升圖書館的功能性服務。進一步建議表示可以運用 DEA 或其他績效評估方式進一步研討。

黃錦綿¹⁵⁶「高雄市立圖書館閱讀服務品質之研究」探討讀者與館員對於高市圖閱讀服務品質之認知與滿意度之差異及讀者、館員基本屬性對於圖書館滿意度及閱讀行為之差異。以自編並參考館員讀者意見之「高雄市立圖書館閱讀服務品質問卷」進行研究，對象為高市圖 13 所分館（含高雄文學館）開架閱覽區讀者及各分館館員（含主管及志工）。

研究結果有以下四點：

- (一) 讀者與館員對閱讀服務品質只有在圖書館入口明確容易辨識、空調完善、開放時間符合需求、圖書資料借閱冊數足夠、圖書預約手續簡便等 5 項有顯著差異性。
- (二) 讀者與館員在服務人員、服務品質二項滿意度有顯著性差異。
- (三) 讀者較關心新書進館速度、借書冊數增加及延長開放時間等閱讀權益；館員則除了關心新書進館速度外，對於館員專業訓練、館員人數足夠性極為重視。
- (四) 影響受訪者閱讀的因素為動機、生活型態、主題、暢銷書、特定作者等，其中動機的影響力最大。而受訪者的閱讀動機以個人休閒、個人興趣、增廣見聞最多，顯示閱讀獲得愉悅感受是受訪者持續閱讀之動力。

¹⁵⁶黃錦綿，「高雄市立圖書館閱讀服務品質之研究」，黃錦綿，「高雄市立圖書館閱讀服務品質之研究」，(碩士論文，國立中山大學公共事務管理研究所碩士在職專班，民國 95 年 7 月)，113-122。

該研究並提出以下建議：

- (一) 發揮公共圖書館民眾終身學習功能。
- (二) 定期辦理讀者需求調查以隨時掌握讀者需求。
- (三) 建請政府重視閱讀植根工作，寬列相關經費。
- (四) 增聘專業館員，強化其閱讀指導與閱讀活動策辦能力，並與學校圖書館建立合作模式以滿足讀者休閒性閱讀需求。
- (五) 加強館內部門間溝通以確保優質閱讀服務品質。

另針對未來研究方向指出三點可供參考：針對缺口二、缺口三各因素深入研究；擴大調查以本市民眾為對象，作為開發圖書館潛在讀者之參考；輔以質化研究，將可增加研究之深度。

三、國內 LibQUAL +TM 應用研究

LibQUAL +TM 量表之應用研究自 1999 年由美國研究圖書館學會發起計畫後，國內王梅玲教授於 2001 年發表「大學圖書館服務品質管理」¹⁵⁷一文討論，而自 2005 年始有第一篇以 LibQUAL +TM 量表為應用研究的碩士論文。

蔡佳霖¹⁵⁸取得 LibQUAL +TM 服務品質量表中譯許可，以輔仁大學圖書館（含文圖、社圖、理圖、醫圖）的讀者群（含教師、大學生、碩士生、博士生）為對象進行圖書館服務品質、讀者資訊資源使用頻率及圖書館服務成果的探究，並且交叉分析彼此的相關性與差異性。同時將研究成果與美國研究圖書館學會的實證成果進行比較討論。此外，更進一步由量化因素結構和質化讀者意見兩個層面探討圖書館服務品質量表的適用性。

該論文研究結果顯示以下數點：

- (一) 入口網站為讀者最常使用的資訊資源。
- (二) 讀者的年齡別和身份別是影響資訊資源使用頻率的主要因素。
- (三) 圖書館處於適當服務品質狀態，圖書館場所性和資訊取用性為讀者注重的服務品質因素。
- (四) 讀者身份別是影響服務品質評等的主要因素。
- (五) 圖書館幫助讀者區別信賴資訊的服務成果最不受認同。

¹⁵⁷王梅玲，「大學圖書館服務品質管理」，中國圖書館學會會報 67 期 (2001)：73-92。

¹⁵⁸蔡佳霖，「輔仁大學圖書館服務品質研究－LibQUAL+TM之運用實證」，（碩士論文，私立輔仁大學圖書資訊學系碩士班，民國 94 年 7 月），18-20。

- (六) 讀者身份別是影響服務成果評價的主要因素。
- (七) 服務品質和服務成果兩者具有完全正向相關性。
- (八) 資訊取用性的績效對於服務成果有全面且較佳的預測能力。
- (九) 資訊資源新穎豐富性為讀者意見反應的主要概念。
- (十) LibQUAL+™ 量表適用於國內讀者認知觀點。

該論文並提出四項建議：重視讀者不同身份需求，有效提昇服務品質、助益服務成果、維持適當服務品質狀態，優先提昇資訊取用性績效、結合圖書館利用教育，培養讀者評估權威資源能力、運用圖書館服務品質量表，適時審視服務品質狀態。進一步研究建議為：持續瞭解服務品質認知特性；以原始量表項目為基礎，增加本研究調查所得讀者建議評量項目並擴大樣本規模；探討館員與讀者之間對於服務品質評量認知觀點差異。

林鈺雯¹⁵⁹以文獻研究法、內容分析法、讀者訪談及大學圖書館問卷調查等方法，探討國內大學圖書館實施服務品質評量的情形以及對於實施服務品質評量的看法與期望，最後根據研究結果，歸納出國內大學圖書館對於服務品質評量指標之觀點。根據研究結果所獲得結論如以下數點，部分亦可供國內公共圖書館參考：

- (一) 服務品質評量對於國內大學圖書館而言有愈來愈重要的趨勢；
- (二) 專案小組成為館方實施服務品質評量的主要運作方式；
- (三) 評量指標缺少標準為目前大學圖書館所遭遇的困難；
- (四) 標準服務品質評量指標的訂定需考量圖書館意見、讀者意見及專家學者意見；
- (五) 服務品質評量的頻率以 2~3 年實施一次為宜；
- (六) 國內大學圖書館期待合作成立服務品質評量小組；
- (七) 國內大學圖書館重視的服務品質評量指標主要分為三大構面三十六項指標；
- (八) LibQUAL+™ 評量指標對於國內大學圖書館而言，實有其重要性。

依據研究結論提出下列六項建議：

- (一) 圖書館應發展國內大學圖書館服務品質量表工具；
- (二) 圖書館宜定期實施服務品質評量，掌握讀者的服務需求及檢視本身服

¹⁵⁹林鈺雯，「從 LibQUAL+™ 探討我國大學圖書館服務品質評量」，(碩士論文，國立臺灣師範大學社會教育學系圖書資訊學碩士學位班，民國 95 年 1 月)，102-108。

務品質；

- (三) 國內大學圖書館應合作成立服務品質評量小組；
- (四) 館員應達成服務品質評量指標內容之要求，以提昇圖書館的服務品質；
- (五) 大學圖書館實施評量時不能忽視電子資源與網站方面的服務品質評量指標；
- (六) 圖書館可參酌國外 LibQUAL+™ 評量經驗以為實施服務品質評量的借鑑。

該研究進一步研究建議提到持續進行 LibQUAL+™ 評量在國內運用的實證研究，特別可進行公共圖書館服務品質評量，以協助瞭解讀者服務需求及檢視圖書館服務品質。

陳汎瑩¹⁶⁰為建置臺灣藝術大學圖書館服務品質之評量模式，針對以臺灣藝術大學專業領域之專家學者為研究對象，採用質性研究的訪談法，共訪問 17 位專家學者。藉由面對面的對談，探究藝術領域之專家學者對於藝術大學圖書館服務品質之評量指標的認知與看法，以確實瞭解圖書館對讀者之服務趨向並對其服務品質問題進行分析，釐出影響因素，提出符合臺灣藝術大學圖書館服務品質之評量架構，並供該類圖書館評量服務品質之工具參考。

回顧國內相關研究文獻，得知有關國內公共圖書館服務品質之研究全為量化研究，且多自使用者之觀點，而研究所得之進一步建議多為加入館員或管理者之觀點，來探討與讀者認知觀點之差異，並以質性方式輔助，加強研究深度。至於 LibQUAL+™ 圖書館服務品質量表之應用，則屬最新的模式，目前皆應用於學術圖書館，尚未應用於公共圖書館，就學術圖書館應用研究的建議而言，可以根據自身圖書館的服務情形，嘗試在原始架構下修改項目來執行。最重要的是，服務品質的評量應以 2~3 年實施一次為宜，不是只有實施一次就足夠的¹⁶¹。國內公共圖書館服務品質評估及 LIBQUAL+™ 應用之相關研究，依研究觀點不同，以年代排序整理如下表 2-4-1 所示：

¹⁶⁰陳汎瑩，「國立臺灣藝術大學圖書館服務品質評量模式之研究」，（碩士論文，國立臺灣師範大學社會教育學系圖書資訊學碩士學位班，民國 95 年 8 月），135-142。

¹⁶¹M. Kinnell, K. Jones, and B. Usherwood, *Improving library and information services through self-assessment*. (London: Library Association Publishing, 1999), 159.

表 2-4-1 國內公共圖書館服務品質研究回顧一覽表

項次	年代	研究者	研究名稱	研究觀點
1	1994	程良雄、林勤敏	台灣地區公共圖書館提高服務品質途徑之研究 *教育部研究計畫	使用者
2	1995	高薰芳、王健華	臺北市立社教機構服務品質評鑑之研究：以社會教育館、圖書館、美術館為例 *臺北市府研究發展考核委員會委託之研究案	館員 使用者
3	1995	謝寶煖	「公共圖書館服務品質評估之研究」 *期刊論文	使用者
4	1997	謝寶煖	我國台灣地區公共圖書館讀者服務涉入之研究 *博士論文	使用者
5	2003	蘇瑤華	圖書館服務品質模式研究 *碩士論文	使用者
6	2004	周靜宜	讀者對圖書館服務品質滿意度之研究-以『國立臺灣圖書館』為例 *碩士論文	使用者
7	2005	侯秀育	民眾對公共圖書館服務品質期望與滿意度之研究—以彰化縣文化局圖書館為例 *碩士論文	使用者
8	2005	王贊華	彰化市立圖書館服務品質滿意度之研究 *碩士論文	使用者
9	2005	林心怡	使用 DEA 衡量圖書館服務品質與經營效率 -以高雄市立圖書館為例運用 *碩士論文	圖書館管理 者 使用者
10	2006	黃錦綿	高雄市立圖書館閱讀服務品質之研究 *碩士論文	館員 使用者
11	2007	莊汶池	桃園縣平鎮市立圖書館服務品質之研究 *碩士論文	使用者
國內有關應用 LIBQUAL + TM 於衡量圖書館服務品質之相關研究				
1	2005	蔡佳霖	輔仁大學圖書館服務品質研究－LIBQUAL+ TM 之運用實證 *碩士論文(量化研究)	使用者
2	2006	林鈺雯	從 LIBQUAL+ TM 探討我國大學圖書館服務品質評量 *碩士論文(量化&質性研究)	圖書館管理 者
3	2006	陳汎瑩	國立臺灣藝術大學圖書館服務品質評量模式之研究 *碩士論文(質性研究)	圖書館管理 者

貳、國外公共圖書館服務品質研究回顧

Usherwood¹⁶²認為品質來自許多不同的方法或概念，但重點是在於“什麼”是服務品質和由“誰”來定義。該研究由大英圖書館贊助，試圖找到有效管理和遞送公共圖書館的服務品質的方法，並將品質管理視為一確保圖書館高服務品質的特殊系統及技術，同時側重於組織、顧客端和政策端的看法。問卷發放給英國所有公共圖書館，回收率為 81 %。調查顯示，62%的英國公共圖書館沒有服務品質評量計畫，19%有，另外 19%還在發展中。研究對象接受的衡量服務品質方式有：以現行的績效指標衡量(89%)；以讀者抱怨衡量(65%)；以預先設定的目標達成率來衡量(49%)；以讀者讚賞來衡量(49%)；以創造更高的經濟價值衡量(35%)；以讀者滿意度來衡量(25%)；其他還有與其他圖書館比較衡量、館藏量及被推選成員的認知等。被認定的服務品質因素為：熟練而禮貌的員工(62%);適當的範圍和質量的資源(57 %);和宜人的環境(32 %)。被認為最需要被改善的服務品質為：員工的回答顧客或轉介問題的知識;方便的開放時間;明確的供顧客瀏覽圖書館的指南;好的書架;讓顧客明確知道圖書館能達到他們可以期待的服務水準。最後研究指出服務品質可以由使用者、專業圖書館員或其他利益相關者，包括當地政界人士和當地圖書館的贊助者來評斷。

Evans¹⁶³為英國圖書館研究與創新中心進行為期兩年有關公共圖書館服務自我評估的可能性研究。研究發展了 LISIM 模型(Library and Information Sector Improvement Model)，模型架構可見下圖 2-4-1，

		Customer Focus			Customer Satisfaction		
Leadership	Policy and Strategy		Resource Management	Processes		Impact on Society	Overall Performance
		Employee Management			Employee Satisfaction		

圖 2-4-1 LISIM(Library and Information Sector Improvement Model) 架構圖

¹⁶²Usherwood, Quality Management and Public Library Services., (Paper presented at the Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services (1st, Northumberland, England, August 30-September 4, 1995). [database online], available from ERIC, EBSCOhost, ED405883.

¹⁶³Evans, Margaret Kinnell., Quality Management and Self Assessment Tools for Public Libraries. (In: IFLA Council and General Conference: Conference Proceedings (66th, Jerusalem, Israel, August 13-18, 2000)). [database online], available from ERIC, EBSCOhost, ED450755.

資料來源：Evans, Margaret Kinnell, Quality Management and Self Assessment Tools for Public Libraries. (In: IFLA Council and General Conference: Conference Proceedings (66th, Jerusalem, Israel, August 13-18, 2000)). [database online], available from ERIC, EBSCOhost, ED450755, 7.

實施分為兩階段，第一階段為決定實施階段；第二階段為圖書館的管理人員確立其核心價值階段(Core Values)，必須由以下項目決定其考量之優先次序：以客戶為中心、公平的服務、一個開放的體系、公眾參與、富有遠見的領導、重視員工的發展、參與和滿意度、不斷改進、以事實進行管理、發展夥伴關係、一致性的目標、進程管理、負有公共責任和利益相關者的考慮。該模型提出三項原則：一般原則、管理原則（一致性的目的，不斷改進，標準管理和事實管理）及人為因素原則（有遠見的領導，利益相關者的考慮，員工發展/參與/滿意度）。文末指出任何成功的變革管理皆須進行以下階段的活動：

- 
- 一、 確定自我評估的角色；
 - 二、 承諾的進程；
 - 三、 確定自我評估小組；
 - 四、 選擇自我評估模型/方法；
 - 五、 試行/培訓/規劃；
 - 六、 開展自我評估/管理的進程；
 - 七、 確定改善的優先次序/計劃行動/執行行動；
 - 八、 回顧/複審。

Kim¹⁶⁴研究四所公共圖書館的網路服務品質，問卷以 SERVQUAL 量表及 LibQUAL+TM 量表為基礎，以 SERVPERF(讀者認知的服務績效)導向的 7 點式問法，加上參考其他專家學者文獻及圖書館館員訪談，找出主要影響公共圖書館網路服務品質的構面、讀者滿意度及再使用的因素。研究以因素分析法將 20 個問項歸納出四個構面，為影響讀者認知公共圖書館網路服務品質的最重要的關鍵因素：Service Affect(服務影響性), Tangibles(有形性), Personal Control(個人控制性)及 Printing/Downloading(列印/下載流暢性)。研究顯示「個人控制性」在「讀者滿意度」上呈現顯著差異性及正向相關；而「個人控制性」、「服務影響性」兩者在「再使用意願」上呈現顯著差異性及正向相關；人口統計變項在「讀者滿意度」及「再

¹⁶⁴Yunkeum Kim, "Measuring and Assessing Internet Service Quality at Public Libraries," (Ph. D. diss., University of Wisconsin-Madison, 2003).

使用意願」上均無顯示有任何顯著性；讀者「專家程度」、「使用年資」、「參與資訊素養利用教育課程」在「讀者滿意度」上呈現顯著差異性，但在「再使用意願」上無顯示有任何顯著性。最後研究指出，「讀者滿意度」與「再使用意願」之間呈現正向相關的現象。

Iowa State Library¹⁶⁵出版“*In service to Iowa: public library measures of quality.*”在 1985 年出版第一版後，分別在 1989 及 1997 出版第二版及第三版，直到 2004 年已出版至第四版。這本手冊由公共圖書館標準諮詢任務小組 (Public Library Standards Advisory Task Force) 編訂，2 年修正一次，任務小組包含館員代表、理事代表、愛荷華圖書館委員會代表及州立圖書館代表等。本書目的是為規劃一個健全圖書館所需具備的管理措施或政策制定的指引手冊。書中分別以社區服務人口數及 Level A,B,C (minimum) 三種不同服務水準來介紹不同層別的圖書館所需具備的服務品質，並鼓勵愛荷華州的公共圖書館選擇適合當地的服務，與計畫內容，並衡量其有效性。每年 6 月州立圖書館會進行認證(認證亦分三個層級 Tier1, 2, 3)，獲得認證者可以得到經費贊助(Aid Funding)。第四版中有六大領域 75 項衡量業務品質之項目，包括：

- 
- 一、 治理，管理和資金；
 - 二、 工作人員；
 - 三、 館藏；
 - 四、 服務；
 - 五、 公共關係；
 - 六、 資訊取得管道和設施。

希望藉由這些績效衡量的措施，通過相關政策、服務水準、角色選擇和輸出措施的認證，鼓勵持續發展具有一致性的和高品質的圖書館服務。最終目的在於將重點放在長遠規劃和角色設置的作用，而不是這些統計數據。附錄包括圖書館服務政策、社區分析要項、圖書館服務空間計算(Space Needs Worksheet)愛荷華州立圖書館認證及名詞解釋。

Ernegg-Marra¹⁶⁶以紐西蘭公共圖書館使用者為對象，研究讀者對於 9 位來自規

¹⁶⁵Iowa State Library, *In service to Iowa: public library measures of quality*, forth edition (Iowa: Iowa State Library, 2004).

¹⁶⁶B. Ernegg-Marra, “Inspiring, Relevant and on Trend” Customers’ Expectations and Perceptions of Public Library Services: a Gap Analysis of Service Quality,” *The New Zealand Library & Information Management Journal* 50, No. 1 (October 2006) :25-33.

模大中小的公共圖書館管理者所圈選出的 19 項行動方案的期望與感受的差異程度，以七點式量表進行。這 19 項行動方案的內容及讀者評定的服務品質可見下表 2-4-2：

表 2-4-2 紐西蘭公共圖書館研究中讀者評價之服務品質結果一覽表

項次	衡量項目	服務品質
一	我最近與公共圖書館館員接觸的經驗鼓勵我未來繼續使用圖書館。	低期望；高績效
二	我最近接觸到公共圖書館服務的經驗鼓勵我未來繼續使用圖書館。	高期望；高績效
三	圖書館的活動及課程與我的背景、年齡及興趣相關。	低期望；低績效
四	圖書館對於讀者薦購的某筆館藏能夠有所回應。	低期望；低績效
五	圖書館從它公布的事件或課程中鼓勵我參與社區活動。	低期望；低績效
六	圖書館館員是博學多聞的，能提供我或轉介適當的服務予我。	高期望；高績效
七	在我尋找圖書館某類我有興趣的主題時，都具備充足的館藏。	高期望；高績效
八	當我想接收休閒性需求的新資訊時，我會期望去圖書館找到。	高期望；高績效
九	當我想接收學習性需求的新資訊時，我會期望去圖書館找到。	高期望；低績效
十	當我想接收工作性需求的新資訊時，我會期望去圖書館找到。	低期望；低績效
十一	圖書館館藏之擺設能幫助我選書並滿足我選書的需求。	高期望；高績效
十二	館藏目錄上的書評資料能夠幫助我選書並滿足我選書的需求。	高期望；高績效
十三	圖書館的線上資料庫能提供我需要找尋的資訊。	高期望；高績效
十四	圖書館有提供教導我電腦技能及搜尋網路資訊技巧的課程。	低期望；低績效
十五	利用圖書館網站能夠輕易的續借或預約書籍。	高期望；高績效
十六	自助式的設備能輕易的使用並且節省我的時間。	高期望；高績效
十七	圖書館有關嬰幼兒及學齡前的課程能鼓勵我的孩子閱讀。	高期望；高績效
十八	使用圖書館的資源使我介於學齡的孩子能完成作業或指派的工作。	高期望；高績效
十九	參加圖書館的讀書會是能認識他人並且能愉悅閱讀各種書籍的一種方式。	低期望；低績效

該研究以四象限分析法區分服務品質的表現，結果顯示有 11 項行動方案達成

高期望、高績效的標準，應該繼續維持；第 9 項行動方案為高期望、低績效，應該迅速改進；第 1 項行動方案為低期望、高績效，應該稍將重點移向第 9 項行動方案的執行；另外還有 6 項行動方案為低期望、低績效，則有兩種可能性，一是讀者尚沒有足夠認識這些服務項目，或認為這些項目本身的服務就沒有達到水準，所以也不抱期待，但是如果能夠改變，則可變成一種令人驚喜的服務。

Petr¹⁶⁷所進行的該研究是克羅埃西亞第一篇論述與進行有關公共圖書館與學術圖書館服務品質之研究計畫。這是因為政府當局於高等教育 2006-2013 年的策略規劃中，強調品質是高等教育系統發展之重點，故“*The Evaluation of Library and Information Services: Public and Academic Libraries*”計畫在 2007 年 2 月通過，將於五年內進行完畢，研究工具有文獻分析、網路問卷以及館長訪談法。計畫重點為：

- 一、 確認最新的克羅埃西亞公共圖書館與學術圖書館情況。
- 二、 邀請克羅埃西亞公共圖書館與學術圖書館館員參與以問卷評估自身的圖書館，並與館長進行訪談。
- 三、 確認服務品質構面與評估的有效性。
- 四、 邀請 LIS 學生及館員撰寫克羅埃西亞公共圖書館與學術圖書館評估手冊。
- 五、 將館員意見予以分類並確立如何評估克羅埃西亞公共圖書館與學術圖書館的服務品質。

茲將各國外公共圖書館服務品質研究，依研究觀點不同，整理如下表 2-4-3：

表 2-4-3 國外公共圖書館服務品質研究回顧一覽表

項次	年代	研究者	研究名稱	研究觀點
1	1995	Usherwood, Bob	Quality Management and Public Library Services. *期刊論文	圖書館
2	2000	Evans, Margaret Kinnell	Quality Management and Self Assessment Tools for Public Libraries.	圖書館管理者
3	2003	Yunkeum Kim	Measuring and Assessing Internet Service Quality at Public Libraries *博士論文	使用者
4	2004	Iowa State	In service to Iowa: public library measures of quality,	圖書館組

¹⁶⁷Kornelija Petr, “Quality measurement of Croatian public and academic libraries: a methodology,” *Performance Measurement and Metrics* 8, No.3 (2007) :170-179.

		Library, Des Moines, IA	forth edition. *愛荷華州公共圖書館標準	織
5	2006	Ernegg-Marra, B	"Inspiring, Relevant and on Trend" Customers' Expectations and Perceptions of Public Library Services: a Gap Analysis of Service Quality. *期刊論文	圖書館管 理者 使用者
6	2007	Kornelija Petr	Quality measurement of Croatian public and academic libraries: a methodology. *期刊論文	圖書館組 織



表 2-4-4 國內公共圖書館服務品質研究比較表 (一)

編號	1	2	3	4	5	6
進行時間	1994 年 8 月	1995 年 6 月	1995 年 12 月	1997 年 1 月	2003 年 6 月	2004 年 6 月
研究者	程良雄、林勤敏	高薰芳、王健華	謝寶媛	謝寶媛	蘇瑤華	周靜宜
研究對象	臺灣地區省市立公圖， 縣市立文化中心圖書館 臺南市立文化中心圖書館	以社會教育館、圖書館、 美術館為例	台灣地區公共圖書館	台灣地區縣市級以上 公共圖書館	某軍事基礎院校圖書館	國立臺灣圖書館
主題	提高公圖服務品質途徑	社教機構服務品質評鑑	公共圖書館服務品質評 估	公共圖書館讀者服務涉 入之研究	圖書館服務品質模式研 究	讀者對圖書館服務品質 滿意度之研究
調查群體	有辦證的使用者	1.36 單位的館員(含分 館)問卷及訪談 2.參加活動的民眾問卷	24 所公共圖書館(含國 立、省市立、縣市立、 線市立文化中心圖書館)	24 所公共圖書館(含國 立、省市立、縣市立、 線市立文化中心圖書館)	某軍事基礎院校圖書館 使用者	國立臺灣圖書館 18 歲 (含)以上辦證讀者
抽樣方法	系統抽樣法	立意抽樣法	集體抽樣法	集體抽樣法	學生採集中發放 教師及行證人員採隨機	系統抽樣法
發放/回收有效 樣本	10216/4,907	館員：495/207 民眾：2,413/1,277	780/661	720/645	1,300 / 1,154	363/131
問卷基礎	參考文獻及問卷/專家效 度與前測修正	參考文獻及問卷/專家效 度與前測修正	參考 SERVQUAL 量表 並根據公圖服務特性修 正	參考 SERVQUAL 量表 並根據公圖服務特性修 正	以 PZB 1985 年服務品缺 口理論為基礎，以其 1988 年擴充模式架構本 研究問卷設計	參考文獻及問卷配合研 究目的補充修正
服務品質構面	6	館員：規劃活動五大階段 民眾：3 類	5	5	五差距 / 26 構面	5
服務品質問項	37	館員：40 題 民眾：28 題	45	45	26	22
評量欄位	單/複選	館員：完成度 民眾：滿意度	服務品質重要性 圖書館利用度(5 尺度)	服務品質認同度 圖書館利用度	基本資料 / 服務品質模 式建立調查問卷	服務品質認同度 服務品質整體滿意度
反應尺度		館員：4 尺度 民眾：5 尺度	圖書館利用度(5 尺度)	服務品質認同度(7 尺度) 圖書館利用度(5 尺度)	7 尺度	7
分析方法	內在一致性信度 次數分配及百分比 卡方分析	次數分析 百分比 平均數分析	內部一致性信度、次數 分析、百分比、平均數 排序分析、標準差、因 素分析、正態相關分析	單變項分析(頻率分析、 平均數分析)、雙變項分 析(卡方檢定)、多變項分 析(因素分析法、Scheffe 事後比較)	信度分析、效度分析、 變異數分析、排序分 析、T 檢定、多變項解 析、數量化 I 類法	敘述性統計分析 雙變項分析(卡方檢定)

*節省表格空間時，公共圖書館簡稱“公圖”。

表 2-4-5 國內公共圖書館服務品質研究比較表 (二)

編號	7	8	9	10	11	12
進行時間	2004 年 6 月	2005 年 7 月	2006 年 6 月	2006 年 7 月	2006 年 1 月	2006 年 8 月
研究者	王贊華	侯秀育	林心怡	黃錦綿	蔡佳霖	林鈺雯
研究對象	彰化市立圖書館	彰化縣文化局圖書館	高雄市立圖書館(12 間, 左營除外)	高市圖 13 分館(含高雄文學館)	輔仁大學圖書館	朝陽科技大學圖書館
主題	彰化市立圖書館服務品質滿意度之研究	民眾對公共圖書館服務品質期望與滿意度之研究	使用 DEA 衡量圖書館服務品質與經營效率	高雄市立圖書館閱讀服務品質之研究	輔仁大學圖書館服務品質研究	從 LIBQUAL+™ 探討大學圖書館服務品質
調查群體	前往彰市圖年滿 15 歲以上之讀者	彰化縣文化局圖書館 16 歲(含)以上讀者	7/1~8/20 到館讀者	4/10~5/10 館員(含主管志工)及閱覽區讀者	大學生、碩士生、博士生、專任教師	訪談：朝陽科技大學圖書館 30 位讀者 問卷：53 所大學圖書館
抽樣方法	立意抽樣法	立意抽樣法	配額抽樣法	立意抽樣法	分層系統抽樣(大學、碩士)、其他館隨機抽樣	訪談：分層抽樣 問卷：有條件的普查
發放/回收有效樣本	800/566	700/471	2,000/1,337	館員：70/34 讀者：1,030/935	921/516	53/44
問卷基礎	以 SERVQUAL 為架構/專家效度與前測修正	以 SERVQUAL 量表 22 項目為架構、參考文獻、專家效度與前測修正	讀者滿意度	以 SERVQUAL 為架構/專家效度與前測修正	LIBQUAL+™ 服務品質質量表中譯版	LIBQUAL+™ 服務品質質量表、摺內 6 份研究問卷
服務品質構面	7	5	6	6	3	3
服務品質問項	41	33	53	50	22	40
評量欄位	服務品質滿意度	期望服務：重要性 滿意感受程度	重要程度、滿意程度	服務品質認同度 整體滿意度	最低服務水準、認知服務績效、期望服務水準	指標重要性
反應尺度	5 尺度	5	5 尺度	5 尺度	9 尺度	5 尺度
分析方法	內在一致性信度 次數分配及百分比 卡方分析 因素分析	敘述性統計、T 檢定、相依樣本 T 檢定、單因子變異數分析	資料包絡分析法 DEA 效率評估 主成份分析	描述性統計、信度分析、獨立樣本 T 檢定、單因子變異數、卡方	敘述性統計、變異數分析、四象限圖示分析、相關分析、迴歸分析、信度分析、因素分析	文獻探討、指標內容分析、讀者訪談、問卷調查分析(平均數排序、標準差、百分比分析)

*節省表格空間時，公共圖書館簡稱“公圖”。

表 2-4-6 國內公共圖書館服務品質研究比較表 (三)

編號	13	14	以下空白			
進行時間	2006 年 8 月	2007 年 6 月				
研究者	陳汎瑩	莊汝池				
研究對象	國立臺灣藝術大學圖書館	桃園縣平鎮市立圖書館				
主題	國立臺灣藝術大學圖書館服務品質評量模式之研究	桃園縣平鎮市立圖書館服務品質之研究				
調查群體	訪問臺藝大藝術專業領域之 17 位專家學者	實際到館利用且年齡在 15 歲以上之讀者				
抽樣方法	立意抽樣法	立意抽樣法				
發放/回收有效樣本		450/420				
問卷基礎		以 SERVQUAL 為架構/專家效度與前測修正				
服務品質構面	資訊控制構面、服務影響構面、圖書館實體環境構面、館內環境	5				
服務品質問項		25				
評量欄位		期望服務品質 (重要性) 感知服務品質 (滿意度)				
反應尺度		5 尺度				
分析方法	研究方法為文獻分析法、深度訪談法，兼以百分比法分析。	描述性統計、變異數分析、重要一表現程度分析、相關分析				
*節省表格空間時，公共圖書館簡稱“公圖”。						

表 2-4-7 國外公共圖書館服務品質研究比較表

編號	1	2	3	4	5	6
進行時間	1995	2000	2003	2004	2006	2007
研究者	Usherwood, Bob	Evans, Margaret	Yunkeum Kim	Iowa State Library	Emegg-Marra, B	Kornelija Petr
研究對象	英國公共圖書館	英國公共圖書館	美國公共圖書館	愛荷華州公共圖書館	紐西蘭公共圖書館	克羅埃西亞公共圖書館與學術圖書館
主題	公圖服務品質實施現況及認知調查	公共圖書館服務自我評估	公共圖書館使用者認知網路服務品質	服務品質衡量標準	使用者期望與認知服務品質比較研究	服務品質之研究計畫
調查群體	英國所有公圖	英國公共圖書館	美國威州麥迪遜市4所公共圖書館	愛荷華州公共圖書館服務品質標準	9位公圖管理者及82位公圖使用者	將以館長半結構式訪談、館員評估服務品質方式進行
抽樣方法	普查	未提及	立意抽樣		立意抽樣	擬以普查方式進行
發放/回收有效樣本	回收率 81%	未提及	389/386		未提及/82	未提及且尚未進行
問卷基礎	TQM, BS5750 and ISO 9000	LISIM 僅建議以簡單問卷進行	SERVQUAL, LIBQUAL+TM, SERVPE	非以問卷方式進行	9位圖書館管理者訪談所得問題	未提及且尚未進行
服務品質構面	無	未提及	7構面	6	9類議題：無構面分析	未提及且尚未進行
服務品質問項數	未提及	未提及	29	75	19	未提及且尚未進行
評量欄位	現況調查/重要程度	未提及	服務績效/滿意程度/重要程度	Level A, B, C 三種服務品質標準	期望程度 認知服務績效	未提及且尚未進行
反應尺度	無	未提及	7		7	未提及且尚未進行
分析方法	百分比、柱狀圖	Core values, Gap analysis	平均數排序、變異數分析、因素分析、線性迴歸分析	認證分三個層級 Tier1, 2, 3	Gap analysis ; Quadrant analysis (期望－認知程度四象限分析法)	未提及且尚未進行

*節省表格空間時，公共圖書館簡稱“公圖”。

回顧國外相關文獻，列表如 2-4-3，可發現研究型的文獻並不多(但自第二節所述可知新興之 LibQUAL+™ 相關研究文獻卻相當地多)，但不論英美的公共圖書館，都出現了以一種宏觀的「圖書館組織」的角度來審視所有公共圖書館服務品質評估的標準與進行的方向，確認公共圖書館總體都能朝向實施服務品質評估、規劃長遠經營模式而努力，實是國內公共圖書館可資借鏡之處。



第五節 臺北市立圖書館服務品質管理現況

壹、臺北市立圖書館推行全面品質管理的體系、進程與架構

北市圖於 1996 年起，即研究、規劃具體策略，以推行各項提升服務品質的活動。在推行體系方面，除依據經營理念及願景，訂定品質政策及品質目標外，將各正式組織部門及任務編組的專案小組、品管圈納入全面品質管理之整體運作中，如圖 2-5-1 所示，

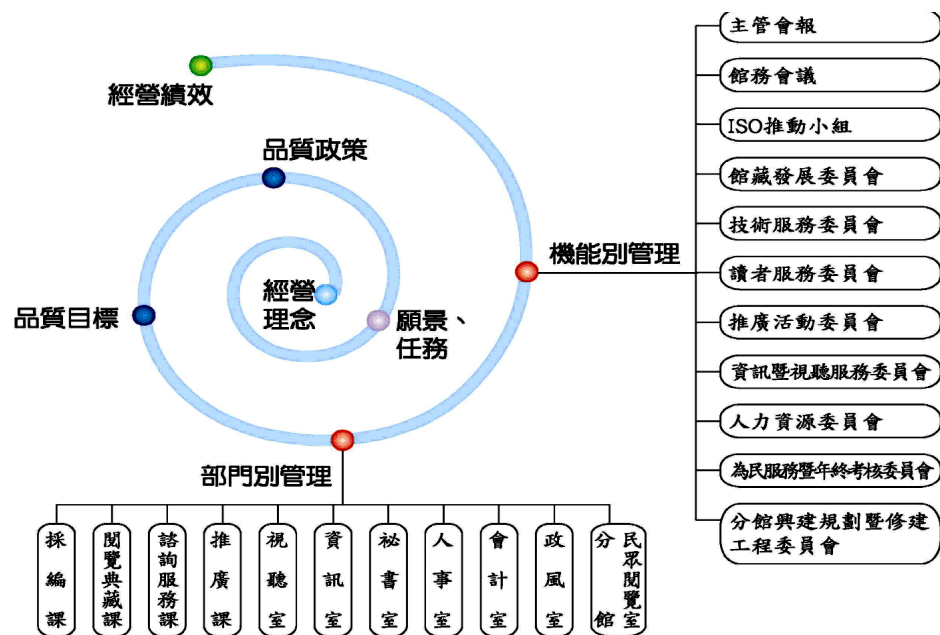


圖 2-5-1 臺北市立圖書館全面品質管理推行體系

資料來源：第一屆政府服務品質獎實地評審簡報資料，臺北市立圖書館，民 98 年 3 月 13 日。

在國內，北市圖是第一所以圖書資訊服務管理申請國際認證的圖書館，因此推動的過程中諸多關鍵性問題無例可循，問題的解決多憑藉推動小組的審慎思量、多番討論，以及顧問公司的協助，方能完成讀者服務品質管理系統的建置。¹⁶⁸

¹⁶⁸ 陳麗君，「品質管理系統運用於讀者服務品質之提昇--臺北市立圖書館的經驗」，臺北市立圖書館館訊，19 卷 1 期(2001 年)：33。

以下從四個階段來說明推動的過程、重點工作及採用的策略，並以圖 2-5-2 表示推行期程：¹⁶⁹

- 一、品質引進期(民國 85-88 年)：建立全員品質觀念、建立 5S 工作環境、強化服務禮儀、簡化行政程序、建立服務規範。
- 二、品質展開期(民國 88-91 年)：建立 ISO 國際標準品管系統、建立作業標準化、推動機能別品質管理活動、建立讀者滿意品質管理體系。
- 三、品質成長期(民國 91-94 年)：推動 TQM 活動、落實提案改善制度。
- 四、品質精進期(民國 94-95 年)：提高全面品質績效、策略規劃。
- 五、品質創新期(民國 95 年以後)：進入創新管理時期。

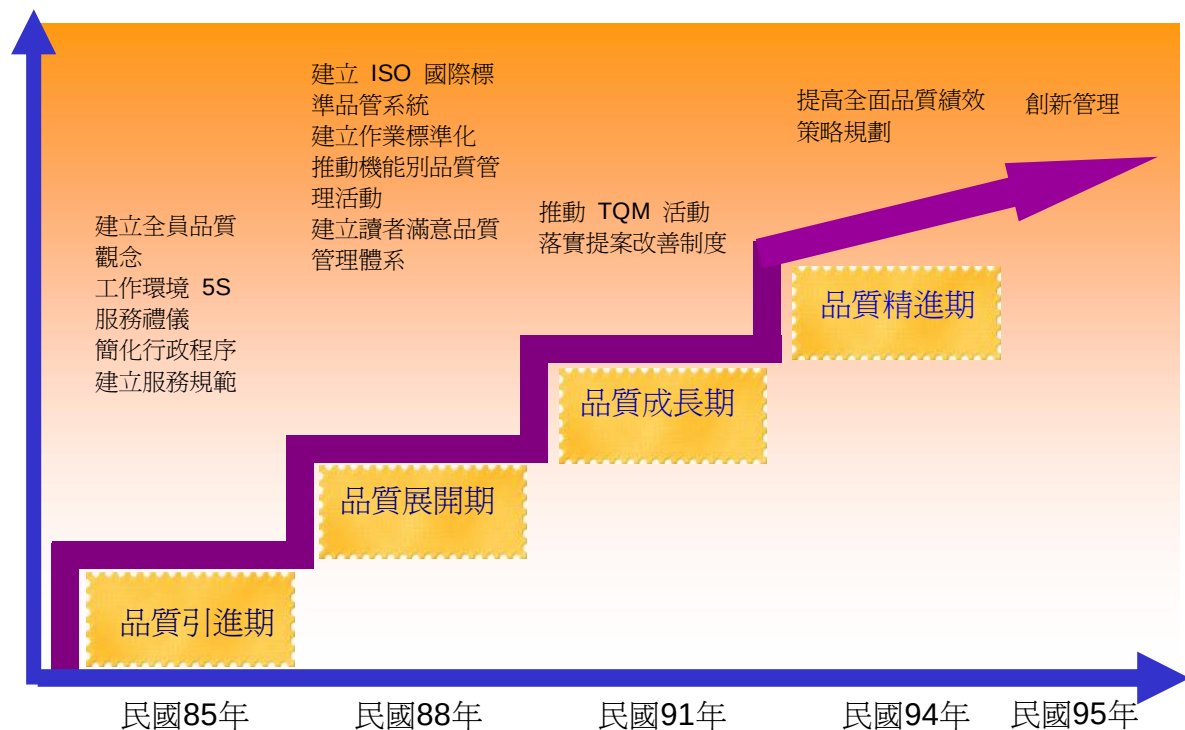


圖 2-5-2 臺北市立圖書館全面品質管理推行期程圖

資料來源：第一屆政府服務品質獎實地評審簡報資料，臺北市立圖書館，民 98 年 3 月 13 日。

全面品質管理融入了各種管理手法，其經營架構如下圖 2-5-3 所示，以下就運用手法進行剖析：

¹⁶⁹曾淑賢，「全面品質管理在公共圖書館的運用」，書苑季刊，56 期(2003 年)：29-45。

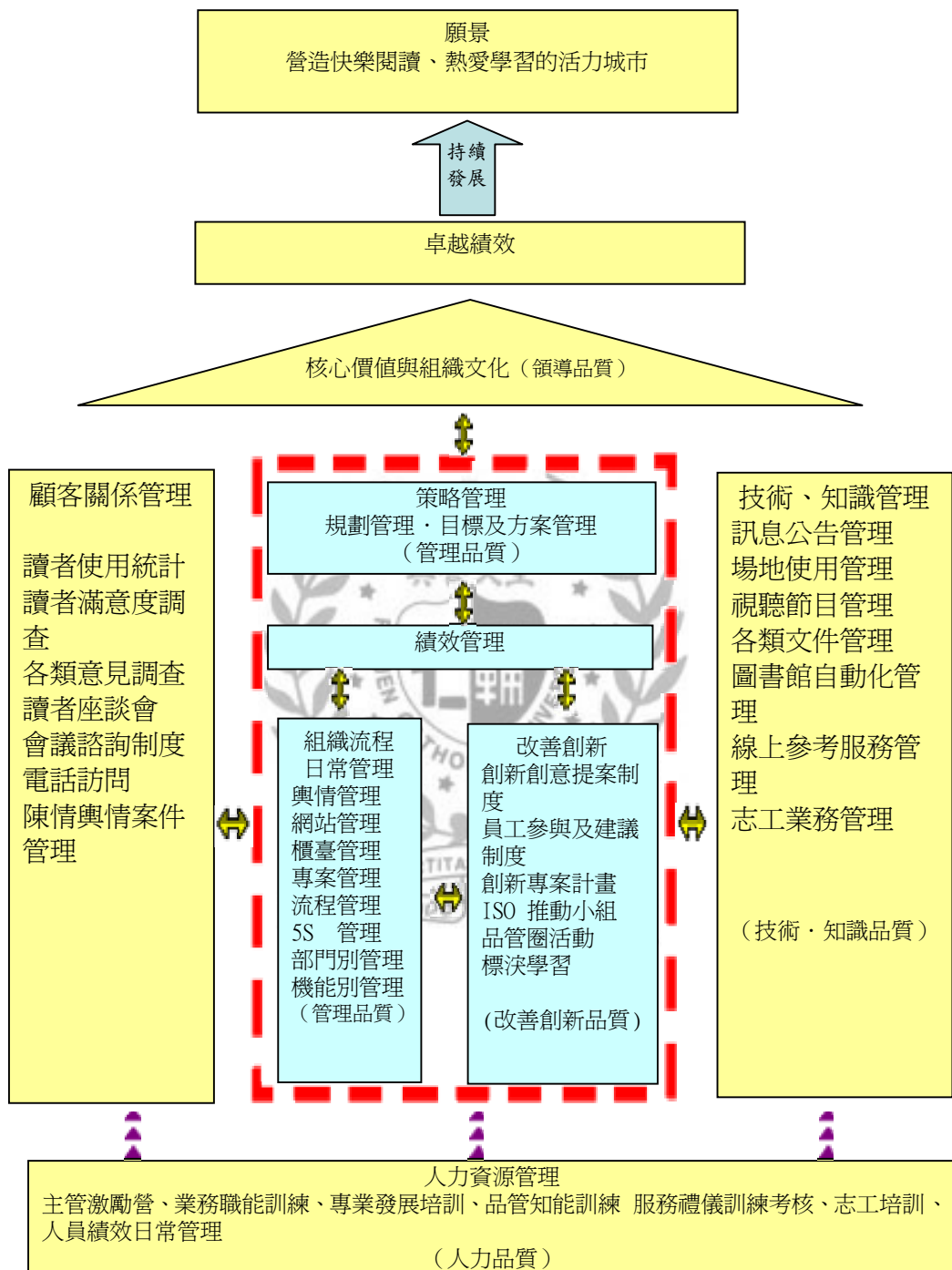


圖 2-5-3 臺北市立圖書館全面品質管理經營架構圖

貳、臺北市立圖書館推行全面品質管理所運用的方法¹⁷⁰

一、建立全員品質觀念

爲了讓全體同仁具備全面品質管理的觀念及學習全面品質管理方法，北市圖除舉辦相關教育訓練外，並指定專書閱讀及透過館員讀書會的討論，強化學習效果。

(一) 舉辦教育訓練

近年來，北市圖所舉辦的品質管理相關教育訓練課程如下表 2-5-1 所示。

表 2-5-1 北市圖品質管理教育訓練課程

項次	課程名稱
1	ISO 簡介及共識
2	ISO 條文說明
3	內部稽核小組教育訓練
4	ISO 簡介及共識
5	讀者服務品質管理系統簡介
6	ISO 教育訓練
7	品質推廣班
8	ISO 9001:2000 改版研習班
9	內稽教育訓練
10	新舊版 ISO 9001 之差異及因應之道
11	品質手冊導讀
12	程序書導讀
13	e-品質管理
14	顧客導向的經營管理

(二) 透過館員讀書會研讀品質管理相關書籍

除了課程講座外，北市圖亦透過館員讀書會的運作，先指定專書閱讀，在經由總館、東、西、南、北四區等 5 個館員讀書會的討論，強化其對全面品質管理及顧客滿意經營的瞭解。

(三) 指定各單位公務用書

由採編課統一購置下列公務用書，分送各課室、分館及民眾閱覽室，要求

¹⁷⁰曾淑賢，「全面品質管理在公共圖書館的運用」，書苑季刊，56 期(2003 年)：29-45。

同仁閱讀。

二、 建立 ISO 國際品質管理與保證標準--北市圖實施讀者服務品質管理系統

ISO 9000 系列標準是國際標準組織所制定的一套品質管理與品質保證標準。北市圖於 1998 年 10 月成立「ISO 推行小組」，蒐集相關資料，參考已通過驗證之市府機關的作法，並展開各種教育訓練。1999 年 11 月確定推動 ISO 實施計畫，實施範圍包括總館、分館及民眾閱覽室所有讀者服務相關業務，包括採編、閱覽、諮詢、視聽、資訊、推廣等服務項目及人員教育訓練等。全館積極投入讀者服務各項作業程序的檢討，2000 年 11 月取得 ISO 9002 品質管理系統的認證。之後，每年持續進行教育訓練及辦理 2 次內部稽核，確保管理系統的運作良好。2001 年 12 月又順利通過改版（2000 年版）的追查作業。

三、 推動品管圈活動

所謂品管圈是將工作性質相同或類似的人員組成一個小團體，該團體的成員除了執行例行的工作之外，主動思考工作中所遭遇到的問題，藉著集會將個人意見自由地表達出來。經由全體的討論而定出活動的主題，並擬定目標。在活動的過程中，運用品管的方法與技巧，並配合自己的知識與工作經驗，發揮創意，結合集體力量，思考解決問題的方法。

北市圖自 1999 年起，就圖書館業務性質及服務項目，組成八個品管圈，包括館藏發展委員會、技術服務委員會、讀者服務委員會、推廣活動委員會、資訊暨視聽服務委員會、人力資源委員會、分館興建規劃暨修建工程委員會、為民服務暨年終考核委員會，各圈成員分別由業務單位主管及分館代表組成，每圈 9 至 18 人。凡與本館各種服務措施及各項業務有關問題均可於品管圈內提案討論。

1997 年 1 月 8 日修訂「臺北市立圖書館創意與創新提案實施計畫」，鼓勵同仁以品管圈的方式提出創新行動與創意提案(總館各課室、分館及民眾閱覽室每年應至少提出 1 項創意或創新行動提案)，激發同仁主動參與館務、對工作服務提出創意構想、創新作法，以提升工作效率、創造服務價值。

繼北市圖 2008 年以「多元文化資料中心」、「博客來圈」及「無線圈」三案於臺北市政府創意提案會報獲得創新獎及精進獎後，自 2009 年開始，各單位品質

目標之執行也參照品管圈進行的方式提出。

四、推動專案管理及任務編組

近年來，北市圖以任務編組的方式進行專案計畫，視專案工作性質，跨部門運作，由不同專長及經驗的同仁參與，並透過團隊合作完成專案任務的實例包括：

- (一) 綠建築規劃小組：負責石牌分館及北投分館 2 所舊館之改建，為符合環境生態的綠建築圖書館的可行性評估。
- (二) 好書大家讀推動小組：負責新出版兒童圖書評選的相關行政工作。
- (三) 電子圖書館及網頁設計小組：負責新版網頁和電子圖書館之建構及各項資訊服務措施規劃工作。
- (四) 閱讀規劃及推動小組：負責研擬閱讀口號、設計閱讀海報、規劃閱讀活動、編印主題書單及推介書單等工作。
- (五) 新設分館開館籌備小組：凡新設分館開館前一年內，成立專案小組，凡內部空間布局、傢俱設備配置、書籍處理、各種標準及開館典禮暨慶祝活動規劃辦理等等，皆透過專案小組討論確定。

五、建立顧客滿意品質管理體系

北市圖建立顧客滿意管理體系方面的做法，茲分為內部顧客及外部顧客加以說明：

(一) 內部顧客-員工、志工

1. 建立內部溝通管道

北市圖以會議討論、館長與同仁有約、館長信箱、館員諮詢信箱、教育訓練等方式，增進內部的溝通。志工則以編印「林老師交流道」、建置網站、辦理幹部工作會議、分區座談會及年度檢討會方式，達到內部溝通的目的。

(1) 重視員工、志工意見之處理

員工及志工對於工作環境、業務執行、服務措施、規章制度等，有任何意見時，皆由主管部門檢討、評估、研究，能立即改善者，立刻辦理。

(2) 訂定具體員工激勵及獎勵辦法

北市圖訂有「推行服務禮貌運動實施計畫」、「績效獎金」、「員工激

勵辦法」、「模範員工選擇標準」等，每年定期辦理，並於館務會議中予以表揚，或利用大型活動，邀請市長頒獎。

(3) 為民服務考核卓越獎、進步獎

北市圖依據年度加強服務品質暨業務考核結果，頒獎給名列前茅的單位。另外，考核成績有大幅進步者，頒給進步獎。

(4) 實施績效獎金制度

北市圖於 2002 年首度實施績效獎金制度，經過整年度的考核後，取績效優良之單位發給績效獎金。

(二) 外部顧客-讀者

1. 建立讀者滿意衡量管理程序

為建立顧客導向之品質系統及經營理念，利用問卷調查及讀者反映資料之蒐集，評估讀者對館內各項服務及作業滿意度，並瞭解其間差距，以為營運管理改善之依據。

- (1) 讀者滿意服務體系：設立讀者申訴服務專線及讀者意見箱、辦理館員相關教育訓練及禮貌館員選拔活動。
- (2) 讀者反映意見蒐集：訂定「處理人民陳情暨輿情反映作業手冊」，接受民眾以口頭、書面、電傳之陳情、批評及建議，並每日檢視報章輿情報導，由相關單位針對缺失確實改善，限期處理答覆，並持續追蹤改善情形。
- (3) 讀者滿意度調查：全館綜合性調查每年辦理 1 次，由總館研輔室統籌辦理，分館綜合性調查由分館自行規劃辦理，各項業務及活動之問卷調查由各業務單位自行辦理。
- (4) 讀者滿意度衡量之矯正及改善：對讀者滿意度衡量結果採取適當改善措施，由各單位主管確認並負責監督執行之責。讀者滿意度衡量結果列入管理審查會議中討論。

2. 建立讀者需求審查管理程序

為確保服務提供前，館員已明確瞭解及辨識讀者之需求，並能依相關作業規定受理與審查讀者之需求，包括圖書推薦、各項申辦業務、圖書資料借閱、參考問題諮詢、參訪活動申請、場地租借、電腦使用、贈書處理、留學問題諮詢、館際借閱及複印申請等。

3. 建立閱覽服務禮儀規範

包括電話禮貌、服裝儀態、接待禮儀、公務禮儀、閱覽與參考服務禮儀及抱怨處理原則。

4. 改善服務措施、服務環境

近年來，北市圖在經營顧客滿意方面，所增加的服務措施包括：書香宅急便、借閱證與悠遊卡結合服務、My Librarian 個人化資訊服務、參考服務視訊櫃臺、Bookstart 閱讀起步走服務、多元文化資訊服務及數位影音平臺等多種創新服務等等。

六、 績效管理

績效管理是如何執行策略，達成組織目標的管理過程。北市圖的績效管理作法如下：

(一) 加強服務品質業務績效考核

為提升服務品質，落實便民理念，並督促同仁主動積極及創新的精神，致力於各項業務的革新與強化，北市圖每年 12 月辦理「加強服務品質業務績效考核」，就各課室、分館及民眾閱覽室的全年業務進行訪視評鑑，並藉以發現各單位存在的缺失。

(二) 全面提升服務品質平時業務訪視

北市圖於每年 6 月辦理平時業務訪視，就各單位的服務標示、周邊服務設施、環境清潔、服務人員、公共安全及服務禮貌的辦理成效予以檢視。

(三) 內部稽核

北市圖根據所建立的讀者服務管理系統的標準化作業程序，每年 2 次，指派稽核人員實地至各單位展開稽核，並以矯正通知單記載不符合事項，要求受稽核單位立即改善。另於管理審查會議中提出檢討，針對問題謀求因應及解決之道。

(四) 實施績效獎金制度

為強化績效管理制度，提高為民服務品質及讀者滿意，特訂定績效獎金實施辦法，並於 2002 年開始實施。

(五) 關鍵績效評鑑

為提升臺北市立圖書館各單位營運績效，自 2009 年起參考新加坡國家圖書館(National Library Board of Singapore) 績效評鑑計畫，訂定「臺北市立圖

書館績效評鑑實施說明」，由單位主管參考館內之任務、價值和願景，並衡量單位最迫切需要提升績效之項目，作為關鍵績效項目，再依個人發展、營運管理、員工培訓、創新計畫四個部分予以分類，每季填具表單陳報，藉提升各單位營運績效的力量來提升北市圖總體之營運績效。

七、策略品質管理¹⁷¹

策略規劃是全面品質管理的核心，一切全面品質管理活動都圍繞著策略規劃展開。北市圖在 2004 年初開始進行策略規劃，以一年的時間，進行臺北市環境預測、圖書館現況 SWOT 分析，民眾及館員意見調查、專家指導、圖書資訊發展趨勢探討，擬定了 2005~2010 年的策略計畫，藉以開展未來 6 年的發展方向及推行重點。

北市圖的策略計畫共擬定了願景、任務、價值、10 項目標，每項目標下都列有各項策略及行動方案，如下表 2-5-2：

表 2-5-2 北市圖策略計畫各項目標之策略及行動方案數統計

目標項次	目標內容	策略數	行動方案數
一	凝聚組織內部共識，開發人員潛能，型塑優質的專業形象。	6	22
二	強化館藏資源，提供兼具量與質的館藏服務，以滿足讀者之生活需求及研究需求，提升讀者對館藏的滿意度。	6	17
三	營造無障礙的學習環境（包括軟體、硬體及使用技能）。	4	10
四	提升資訊與網路系統功能，建構電子化圖書館，以便民眾快速且便利地取得學習資訊。	3	11
五	彰顯多元文化的價值，顧及多元族群閱讀需求，提供國內外各族群豐富的休閒與學習資源。	3	8
六	針對各年齡層讀者之特性與需求，提供專業服務。	5	22
七	延伸服務據點，拓展服務機制，讓民眾便於取得資訊及閱讀資源。	4	12
八	提供民眾終身學習所需的各種資訊。	5	14
九	提供民眾更豐富的學習資源，與國際圖書館合作。	3	8
十	強化行銷，推廣圖書館資源，營造舒適溫馨的閱讀環境，提升專業形象。	4	15
總計	10	43	139

¹⁷¹曾淑賢。「公共圖書館的策略規劃與策略品質管理」。臺北市立圖書館館訊，23 卷 2 期(94 年 12 月)：31-49。

每年年初北市圖各單位皆會依照各項目標、策略、行動方案進行規劃辦理之事項，並定期於各權責之業務聯繫委員會中進行檢討，年底進行總檢討，自 2005 至 2008 年已實施 4 年，在策略思考的過程中，一些無形的輸入，如文化、價值、願景和任務，透過誠實、開放和可靠、滿意、團隊精神、自尊、忠誠的承諾和所有權，轉換成落實在圖書館多元的服務及其他各項提升優質服務品質的輸出。

參、臺北市立圖書館服務品質管理問題研討

臺北市立圖書館於 2009 年度榮獲第一屆政府服務品質獎，代表不論在機關形象、服務流程、顧客關係、資訊提供及檢索服務、線上服務及電子參與、創新加值服務等，皆有卓越的服務品質與績效，獲得市民及評審一致的肯定。本節將就前述所提服務品質理論及實務推行上所觀察到之管理問題提出研討，並為本章研究內容進行總結。

一、舊有服務項目及各項服務品質之檢討與改善

本章第一節所提，「無論使用何種導向法來進行有關服務、品質的定義與特性，都顯示經營者必須認清有效的產品品質、人的品質、工作品質和服務品質之管理及改善，而令使用者於整體的服務過程中，獲得符合需求的服務，並從使用者的期望與使用後的認知比較中展現服務績效，以維持高水準的服務品質。」

(一) 圖書館產品品質與服務品質

圖書館產品品質就是我們所輸出服務的品質，究竟舊有服務項目是否因應目前讀者的需要？有無需要刪減或是徹底改進服務方式及效率之處？

(二) 圖書館人的品質

圖書館為服務業，人的品質影響服務品質甚大，是否有不適任的主管及第一線服務讀者的館員？在公務機關體系中，相信執行起來格外沉重，當內外部顧客反應人的品質問題時，相關委員會能否認真檢討？還是仍舊背負傳統包袱，亦或是沒有使眾人決議，讓單位主管獨自輔導並承擔執行評核考績之壓力？

(三) 圖書館工作品質

館員整體工作環境是否健康、工作空間及工作方式有無效率，除單位

主管之責外，總館於規劃整體服務之執行方式是否具有效率及執行時有無良好配套措施，亦非常地重要。

二、 創新服務品質之管理與改善

就目前北市圖近年所推之創新服務諸如：書香宅急便、借閱證與悠遊卡結合服務、My Librarian 個人化資訊服務、參考服務視訊櫃臺、Bookstart 閱讀起步走服務、多元文化資訊服務及數位影音平臺等，深獲好評，但鑑於服務市民眾多，是否皆能持續瞭解廣大市民在這些創新服務上的使用需求，在人力充足的情形下提供最為完整的服務，或者在服務介面上提供館員端更迅速有效處理及後續資料分析功能，都是本研究認為值得持續關注的地方。

三、 服務品質衡量方式之檢討與改善

(一) 讀者滿意度調查

目前北市圖每年舉行一次之讀者滿意度調查，係經由館方發送紙本問卷進行，此方式將使研究結果受館員發送端及發送對象影響極大，是否思考與圖書資訊學系建教合作，委託大專院校圖書資訊學系與館內進行，一方面可較為公正，一方面也使在學學生更為瞭解研究調查之進行過程。另，讀者滿意度調查結果雖使館方深入檢討並藉以修正服務方向，但若遇問項有不明確之處，館方改進較無著力點，問項或進行的方式的修正就顯得十分重要，館方若能於開會檢討時，邀請外部專家、館員及讀者三方加入討論，是否能更臻完備？

(二) 服務品質衡量

館方目前尚無服務品質調查及館員端、讀者端比較研究之結果，本研究與圖書館讀者滿意度調查最不相同的地方在於以下三點：

1. 運用最低服務水準、期望服務水準及認知服務績效三種服務評量欄位的差距，衡量圖書館處於適當服務品質或優良服務品質狀態，並可清楚得知各構面離讀者期望服務差距有多少。
2. 可瞭解讀者服務涉入程度，針對不同服務涉入程度讀者對於服務水準及構面認知狀態，進行服務的強化與改善。

3. 可同時進行讀者端與館員端的認知調查，瞭解兩者認知差距，進行分析比較。

爾後若能持續每年與圖書資訊學系學生建教合作，進行以上所述之調查，一方面可減低館員負擔，一方面可供圖書資訊學生學習機會，也可獲知更客觀公正之研究結果。

(三) 針對不同族群進行使用需求調查

可開出不同族群使用需求調查研究主題提供圖資學系學生研究，或鼓勵館內正進行碩士學位進修之館員從事，亦可組成專責小組進行研究，以改進不同族群之閱讀服務品質。



第三章 研究設計與實施

第一節 研究架構與假設

壹、 研究架構

由前章文獻分析可得知，目前國內外服務品質的衡量多為使用問卷調查，綜合各研究之建議，如能進行公共圖書館之個案研究(謝寶媛，1995，1997)；瞭解內部顧客館員之觀點，並比較讀者與館員對於服務品質認知的差異(謝寶媛，1995，1997；蔡佳霖，2005；王贊華，2006；莊汶池，2007)；利用 LibQUAL+™ 進行公共圖書館服務品質研究(林鈺雯，2006；莊汶池，2007)，將可使服務品質研究更臻至善。為此，本研究擬參考 LibQUAL+™ 圖書館服務品質量表，加入「圖書館服務涉入」問項，調查讀者對於北市圖的服務涉入概況、對服務品質的認知、服務成果的滿意程度及資訊資源使用的頻率；另以同樣核心服務品質之問項，設計館員版問卷，針對館員服務品質的自我認知績效、服務成果的自我滿意程度進行調查，並比較與讀者對服務認知績效、滿意程度之間的差異性。故本研究架構詳如下圖 3-1-1 所示：

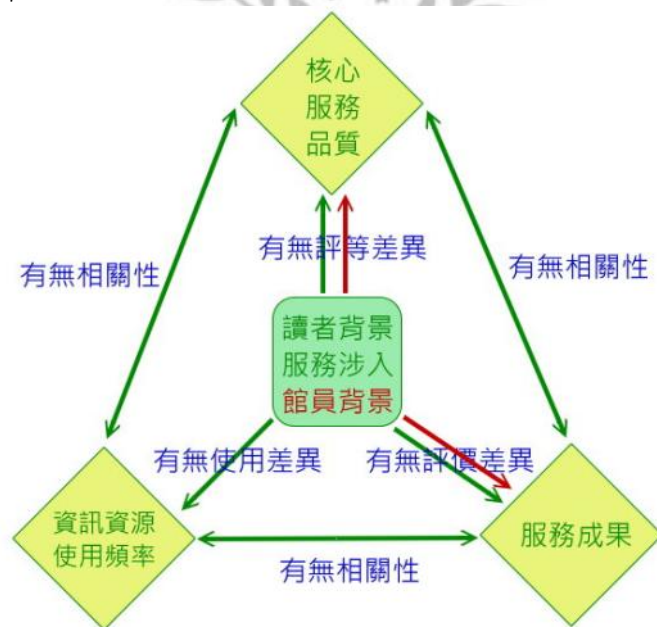


圖 3-1-1 研究架構圖

貳、 研究假設

依據研究目的及研究架構，建立本研究假設如下：

假設一：不同背景與服務涉入程度之讀者對圖書館資訊資源使用頻率有顯著差異。

假設二：不同背景與服務涉入程度之讀者對圖書館核心服務品質水準認知有顯著差異。

假設三：不同背景與服務涉入程度之讀者對圖書館服務成果認同度有顯著差異。

假設四：服務涉入程度、資訊資源使用頻率、服務品質、服務成果之間有顯著相關性。

假設五：館員與讀者認知之績效服務品質水準、圖書館服務成果認同度之間有顯著差異。



第二節 研究方法與流程

本研究係為實證性研究，以臺北市立圖書館為研究對象，參考美國研究圖書館學會發展之 LibQUAL+™ 圖書館服務品質量表及並加入謝寶煖「公共圖書館服務品質調查問卷」部分服務涉入問項，以問卷調查法自館員及讀者端瞭解服務品質。

壹、文獻分析法

本研究蒐集國內外文獻資料進行分析，包括服務品質的定義與衡量、圖書館服務品質評估方式探討、服務涉入理論、公共圖書館服務品質應用研究回顧與臺北市立圖書館服務品質管理現況等範圍，作為理論基礎及研究設計參考。

貳、問卷調查法

本研究以問卷調查法為後續統計分析資料蒐集主要途徑，問卷內容主要參考「LibQUAL+™ 圖書館服務品質量表」，並加入謝寶煖(1997)「公共圖書館服務品質調查問卷」部分服務涉入的問項。LibQUAL+™ 量表中譯部分主要參考 LibQUAL+™ 官方組織授權之中譯版本及 2008 Local Questions (共 117 道問項)；蔡佳霖(2005)「輔仁大學圖書館服務品質研究－LibQUAL+™ 之運用實證」及林鈺雯(2006)「從 LibQUAL+™ 探討我國大學圖書館服務品質評量」兩篇研究之中譯版本，另亦參考蘇瑤華(2003)「圖書館服務品質模式研究問卷」，依據國情並加入專家意見修改而成，分為讀者版及館員版兩種，詳如附錄一及附錄二。

本研究之詳細流程如圖 3-2-1 所示，簡述如下：

- 一、釐清研究方向和研究背景，確立研究目的；
- 二、蒐集資料與文獻分析，建立研究架構；
- 三、進行研究設計與翻譯量表，建構問卷與前測；
- 四、實施抽樣調查收集樣本資料，進行資料分析；
- 五、歸納研究分析結果，提出研究結論與建議。

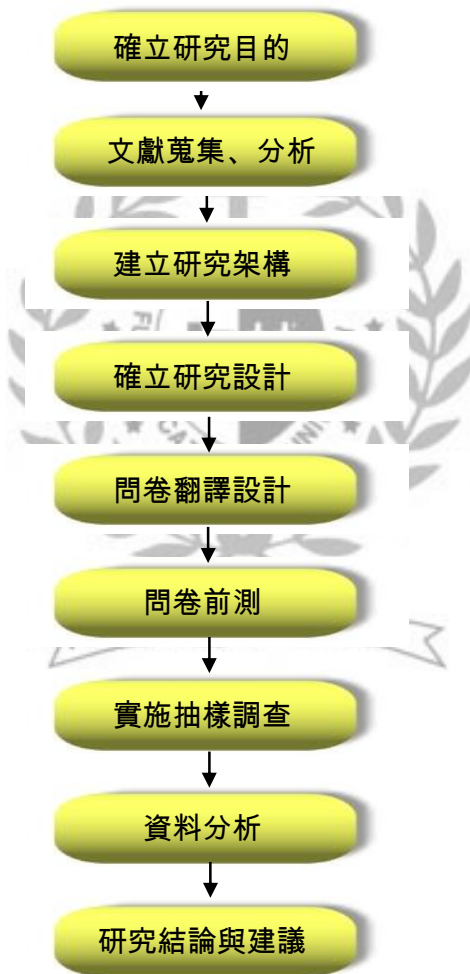


圖 3-2-1 研究流程圖

第三節 研究問卷內容

本研究問卷內容主要參考「LibQUAL+™圖書館服務品質量表」，並加入謝寶煖「公共圖書館服務品質調查問卷」部分服務涉入的問項。LibQUAL+™量表中譯部分主要參考 LibQUAL+™官方組織授權之中譯版本及 2008 Local Questions (共 117 道問項)；蔡佳霖「輔仁大學圖書館服務品質研究－LibQUAL+™之運用實證」及林鈺雯「從 LibQUAL+™探討我國大學圖書館服務品質評量」兩篇研究之中譯版本，另亦參考蘇瑤華「圖書館服務品質模式研究問卷」，依據國情並加入專家意見修改而成，為利進行館員與讀者認知之績效服務品質水準與圖書館服務成果認同度之間之差異比較，以利提供決策者及經營管理者對於服務品質評量一不同面向之參考，故設計讀者版及館員版兩種問卷，詳如附錄一及附錄二。

一、讀者版

本研究問卷內容共分成六大部分，第一部分為服務涉入程度與資訊資源使用頻率調查；第二部分為圖書館核心服務品質調查；第三部分為服務成果認同度調查；第四部分為讀者背景資料；第五部分為開放式意見欄，分別說明如下：

(一) 服務涉入程度及資訊資源使用頻率調查(Service Involvement & Information Resource Use Frequency)

參考謝寶煖「我國台灣地區公共圖書館讀者服務涉入之研究」中所列舉之服務項目共 10 項（包含看報紙、借閱圖書、自修、影印資料、參加圖書館所舉辦的相關活動、自行利用參考館藏、現場詢問參考館員、利用電話參考諮詢服務、利用各種資料庫、利用館際合作服務等），「服務利用頻率」，以五點尺度表示，1 表從未利用，5 表極常利用，利用館際合作、電話參考諮詢、詢問參考館員和查檢資料庫四項服務大於等於 4 之讀者歸為高涉入；利用影印資料、借閱圖書和參考館藏三項服務大於等於 4 之讀者歸為中涉入；剩餘之讀者歸為低涉入。

本研究將使用頻率用語明確化，並由低至高排列－「從未使用」、「約每半年一次」、「約每季一次」、「約每月一次」、「約每週一次」、「約 1-2 天一次」勾選作答，「從未使用」得 1 分；「約每半年一次」得 2 分，依次升羈至「約 1-2 天一次」得 6 分，亦將利用（7）-（9）三項服務大於等於 4 之讀者歸為高涉入；利用（4）-

(6) 三項服務大於等於 4 之讀者歸為中涉入；剩餘之讀者歸為低涉入。

另進行資訊資源使用頻率調查，含 2 問項，「您透過圖書館網站取用館內的資源的頻率為何？」及「您透過 Yahoo、Google 或其他非圖書館途徑的入口網站取得資訊的頻率為何？」，亦依同樣使用頻率，以勾選方式進行，問項詳列如下表 3-3-1。

表 3-3-1 本研究服務涉入程度及資訊資源使用頻率調查 11 問項

服務內容	您的利用頻率					
	從未使用	約每半年一次	約每季一次	約每月一次	約每週一次	約 1-2 天一次
(1) 自修、溫習功課						
(2) 參加圖書館所舉辦的相關活動						
(3) 看報紙、雜誌						
(4) 借閱圖書						
(5) 影印資料						
(6) 自行利用參考館藏，如：字辭典、百科全書						
(7) 現場詢問、打電話詢問或使用參考服務視訊櫃檯詢問館員找資料的問題						
(8) 利用館際合作服務 (申請影印國內外期刊文獻或借別館的書)						
(9) 利用各種資料庫查檢資料						
(10) 請問您多久會透過圖書館網站取用館內的資源？						
(11) 請問您多久會透過 Yahoo、Google 或其他非圖書館途徑的入口網站取得資訊？						

(二) 圖書館核心服務品質調查(Core Service Quality)

內容含括 LibQUAL+™ 量表三大構面 22 問項，中譯部分參考 LibQUAL+™ 官方組織授權之中譯版本及 2008 Local Questions (共 117 道問項)；蔡佳霖「輔仁大學圖書館服務品質研究－LibQUAL+™ 之運用實證」及林鈺雯「從 LibQUAL+™ 探討我國大學圖書館服務品質評量」兩篇研究之中譯版本，另亦參考蘇瑤華「圖書館服務品質模式研究問卷」，依據國情並加入專家意見修改而成，如下表 3-3-2，並以 9 尺度量表（由低至高以 1 至 9 表示）作答：

表 3-3-2 圖書館核心服務品質調查三大構面 22 問項

構面編號	中文評量項目 Item Core (Chinese)	英文評量項目 Item Core (English)	分項構面
服務影響性 Affect of Service (9 Questions)			
AS-1	館員樂意幫助讀者	Willingness to help users	同理心(Empathy)
AS-2	館員迅速回應讀者詢問的能力	Readiness to respond to users' questions	回應性 (Responsiveness)
AS-3	當某館員很忙碌時，其他圖書館員能主動為您服務之積極程度。	無英文翻譯，此問項參考蘇瑤華(2003)「圖書館服務品質模式研究問卷」。	回應性 (Responsiveness)
AS-4	館員以親切有禮的態度服務讀者	Employees who deal with users in a caring fashion ; Employees who are consistently courteous	回應性 (Responsiveness)
AS-5	館員能給予讀者個別的關注（例如：提供愛心服務或滿足讀者個別諮詢）	Giving users individual attention	回應性 (Responsiveness)
AS-6	閱覽規定之合理性	Fine and replacement policies that are reasonable – 2008 Local Questions No.25(非照翻)	保證性 (Assurance)
AS-7	館員瞭解讀者的需求	Employees who understand the needs of their users	保證性 (Assurance)
AS-8	不同館員作業標準化的程度（不同館員服務的一致性）	無英文翻譯，此問項參考蘇瑤華(2003)「圖書館服務品質模式研究問卷」。	保證性 (Assurance)
AS-9	館員能提供可靠而無錯誤的服務。	無英文翻譯，此問項參考蘇瑤華(2003)「圖書館服務品質模式研究問卷」。	可靠性 (Reliability)
圖書館場所性 Library as Place (5 Questions)			
LP-1	圖書館提供寧靜空間利於讀者專心使用	Quiet space for individual activities	隱蔽性(Refuge)
LP-2	圖書館開放時間便利讀者利用	Convenient service hours; Adequate hours of service – 2008 Local Questions No.51.104	便利性 (Utilitarian Space)
LP-3	圖書館能令讀者知道提供的服務及活動訊息	Library keeping me informed about all of its services – 2008 Local Questions No.6.16.32.47	便利性 (Utilitarian Space)
LP-4	圖書館各項指引清楚醒目	Providing direction to self-navigate the library – 2008 Local Questions No.89	便利性 (Utilitarian Space)
LP-5	圖書館是自修、學習或研究的好地方	A getaway for study, learning or research	象徵性(Symbol)
資訊控制性 Information Control (8 Questions)			
IC-1	圖書館具有我所需的報刊及	Print and/or electronic journal	資訊內容的範圍

	雜誌	collections I require for my work	(Scope of Content)
IC -2	圖書館具有我所需的圖書	The printed library materials I need for my work	資訊內容的範圍 (Scope of Content)
IC -3	圖書館具有我所需要的視聽資源	The electronic information resources I need ※依據北市圖實際服務情形修正	資訊內容的範圍 (Scope of Content)
IC -4	圖書館具有簡單易用的查詢系統讓我能自行找到資料	Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own ※明確化	導引容易性(Ease of Navigation)
IC -5	圖書館網站讓我能自行找到資訊	A library Web site enabling me to locate information on my own	導引容易性(Ease of Navigation)
IC -6	現代化設備便利我取用所需資訊（例如：電腦、印表機、無線網路服務等）	Modern equipment that lets me easily access needed information	資訊設備 (Equipment)
IC -7	預約資料的處理能及時完成	Timely fulfillment of reserve requests / holds. – 2008 Local Questions No.34	效率性 (Timeliness)
IC -8	電子資源便利我從家中或辦公室取用(例如：電子書、線上及數位影音資料等)	Electronic resources accessible from home or office ※依據北市圖實際服務情形修正	便利性 (Convenience)

(三) 服務成果認同度調查(Service Outcome)

共有 8 問項，含資訊素養/資訊檢索結果 5 問項及整體滿意度 3 問項；以 9 點尺度評選（由認同程度低至高以 1 至 9 表示），問項詳列如下表 3-3-3。

表 3-3-3 服務成果認同度調查 8 問項

構面編號	中文評量項目 Item Core (Chinese)	英文評量項目 Item Core (English)
資訊素養/資訊檢索結果 Literacy/Outcomes (5 Questions)		
L/O-1	圖書館幫助我獲悉有興趣領域的最新資訊	The library helps me stay abreast of developments in my field(s) of interest.
L/O-2	圖書館幫助我在專業上有所進步	The library aids my advancement in my academic discipline.
L/O--3	圖書館讓我在學習上更為快速有效	The library enables me to be more efficient in my academic pursuits.
L/O--4	圖書館協助我區別資訊的正確性	The library helps me distinguish between trustworthy and untrustworthy information.
L/O--5	圖書館提供我工作或學習上所需的資訊	The library provides me with the

	技能	information skills I need in my work or study.
整體滿意度 General Satisfaction (3 Questions)		
GS-1	圖書館提供的服務方式我感到滿意	In general, I am satisfied with the way in which I am treated at the library.
GS -2	圖書館提供在學習、研究或教育需求上的協助我感到滿意。	In general, I am satisfied with library support for my learning, research, and/or teaching needs.
GS -3	您會給予圖書館整體服務品質什麼樣的評價？	How would you rate the overall quality of the service provided by the library?

(四) 讀者背景資料(General Information)

包含性別、年齡、教育程度、職業、常用館別所屬地區等 5 問項。年齡層主要以 15-18 歲代表國高中學生；19-22 歲代表大專院校學生；23-35 歲代表初入職場之新鮮人；36-45 歲代表中年族群；46-55 歲代表熟年族群；56-65 歲代表屆齡退休族群；65 歲以上代表銀髮族群。

(五) 開放式意見欄(Open-ended Comments)

針對服務品質建議之開放性意見欄位。

二、館員版

本研究問卷內容共分成四大部分，第一部分為圖書館核心服務品質調查；第二部分為服務成果認同度調查；第三部分為基本資料；第四部分為開放式意見欄，分別說明如下：

(一) 圖書館核心服務品質調查(Core Service Quality)

內容亦含括 LibQUAL+™ 量表三大構面 22 問項，經本研究自讀者版稍稍修改語氣為館員版，僅須館員針對認知服務水準一欄以 9 尺度量表（由低至高以 1 至 9 表示）作答。

(二) 服務成果認同度調查(Service Outcome)

經本研究自讀者版稍稍修改語氣為館員版，共有 8 問項，含資訊素養/資訊檢索結果 5 問項及整體滿意度 3 問項；以 9 點尺度評選（由認同程度低至高以 1 至 9 表示）。

(三) 背景資料(General Information)

包含是否擔任主管職務、在本館的服務年資及專業背景等 3 問項。

(四) 開放式意見欄(Open-ended Comments)

針對服務品質建議之開放性意見欄位。



第四節 抽樣設計與實施

LibQUAL+™ 量表為以網路進行調查為主之圖書館服務品質評量工具，但亦有以紙本進行填答者¹⁷²。公共圖書館讀者較大學圖書館異質而多元，資訊素養程度較為不一，鑑於回覆電子問卷者，多為較年輕、較高收入和較高教育程度者（黃添進，1999）¹⁷³；且以網路進行調查時，在大部份的狀況下只能描述填答問卷族群的特質，而無法將之推論到母體（黃添進，1999），相較於大學圖書館讀者素質較為單純，本研究認為公共圖書館欲進行推論到全體讀者之抽樣調查，較不適合以網路問卷調查進行，故仍選擇至圖書館館內使用設施資源之讀者進行問卷調查。

壹、 前測問卷

一、 調查對象

（一） 館員

本研究館員調查部分包含總館閱覽服務單位之主管及館員（含閱覽典藏課、諮詢服務課及視聽室三單位）、分館主管及館員，不含其餘行政服務館員、駐衛警、駕駛、工讀生、短期服務人員及志願服務人員。

（二） 讀者

本研究以實際到館使用館內各項設施或資源之 15 歲以上(含 15 歲)讀者為研究對象。

二、 施測目的

本研究前測作業分為兩階段實施，第一階段：施測目的為審視問卷有無再次微幅修正之處；第二階段：讀者問卷前測，施測目的為進行信度考驗。

三、 施測數量及實施時間

第一階段將於總館預試館員及讀者各 10 人(館員部分含主管 5 人及館員 5 人)，

¹⁷²2008/12/2 確認自 ARL Technical Communications Liaison MaShana Davis — We do offer printable versions of the survey (in Word format).

¹⁷³黃添進，「網路問卷調查可行性評估研究」（碩士論文，國立台北大學統計學系碩士班，民國 88 年），13。

於 2009 年 3 月 19 日於總館施測完成；詢問館員與讀者有關量表填答之一般意見，如有需修改之處，本研究將考量合理性予以微幅調整；第二階段讀者問卷前測，抽樣數量基於預試對象的性質應與正式問卷要抽取的對象性質相同，又預試對象人數以問卷中包括最多題項之「分量表」之 3-5 倍為原則¹⁷⁴。本研究所使用之 LibQUAL+™ 圖書館服務品質量表的核心問項為 22 題，故依理論，有效預試樣本應為 66 份（22×3=66）至 110 份（22×5=110）之間為佳，故本研究讀者問卷前測施測 100 份，於總館及四區分館在 2009 年 3 月 21 日至 2009 年 3 月 22 日間實施，完成後進行信度考驗。

四、施測樣本的分配

因前測欲抽取之樣本數不多，為求代表性，於總館及四區分館進行，故參考總館及四區分館平均 1 週進館民眾數量，以配額抽樣法按照比例分配各館預定完成之樣本數。調查期間，則採系統抽樣法，在不同的時段中以每 5 人抽取 1 人的方式進行問卷調查，依配額抽樣比例分配如下表 3-4-1：

表 3-4-1 前測總館及四區分館施測人數表(依配額抽樣比例分配)

館別	平均 1 週進館民眾數量	抽樣分配比率	前測抽樣分配人數	施測日期
總館	25,098	47%	47	3 月 21 日
東區－三民分館	10,544	20%	20	3 月 22 日
南區－文山分館	7,284	13%	13	3 月 21 日
西區－萬華分館	5,635	11%	11	3 月 22 日
北區－天母分館	4,994	9%	9	3 月 22 日
總計	53,555	100%	100	

※依北市圖資訊室提供之 2008 年年度使用人次統計資料為基準。

貳、正式問卷

一、調查對象及時間

館員正式問卷於 2009 年 3 月 30 日起開始發放；2 星期內回收完畢；讀者正

¹⁷⁴吳明隆著，SPSS 統計應用學習實務(臺北市：知城數位科技公司，2003)。

式問卷，於 2009 年 3 月 30 日至 4 月 12 日發送至各閱覽單位施測；並於 2009 年 4 月 13 日至 4 月 28 日催收完畢，完成後進行正式論文之資料分析階段。

二、 樣本抽取的數量

- (一) 館員部份：發放 282 份。
- (二) 讀者部份：正式問卷施測時的樣本數，依照「有限母體之下，樣本取樣的大小公式」如下方所示¹⁷⁵，以 N 為母群體樣本數，顯著水準 α 設為 0.05，信賴係數為 $1-0.05=0.95$ 時，常數 K 為 1.96，顯著性 P 值通常設定為 0.5 時可以得出最可信的樣本大小，抽取的樣本數為 n：

$$\text{公式為： } n \geq \frac{N}{\left(\frac{\alpha}{k}\right)^2 \frac{N-1}{P(1-P)} + 1}$$

1. N（母群體樣本數）以北市圖 2008 年每週平均進館人次計算（僅含總館及 41 所分館，不含民眾閱覽室及智慧圖書館），為 47,722 人。

公式計算：

$$n \geq \frac{47,722}{\left(\frac{0.05}{1.96}\right)^2 \frac{47,722-1}{0.5(1-0.5)} + 1}$$

2. 依公式計算得到 n 為大於或等於 383.66，經四捨五入後為 382，即代表樣本數必須大於或等於 382 份。
3. 經參考文獻分析中相關之服務品質量表，計算有效回收率中位數及平均數如下表 3-4-2：

表 3-4-2 本研究文獻分析中參考之服務品質相關問卷調查有效回收率

服務品質研究	發放份數	有效份數	有效百分比
問卷 1	10,216	4,907	68.09%
問卷 2	495	207	41.81%
問卷 3	720	645	89.58%

¹⁷⁵吳明隆著，SPSS 操作與應用：問卷統計分析實務(臺北市：五南，2008)，85。

問卷 4	363	131	36.09%
問卷 5	700	471	67.29%
問卷 6	800	566	70.75%
問卷 7	2,000	1,337	66.85%
問卷 8	1,030	901	87.48%
問卷 9	450	420	93.33%
問卷 10	921	516	56%
問卷回收有效百分比（中位數，平均數）			67.5%, 67.73%

資料來源：本研究

4. 因中位數不受極端值影響但較不具代表性，平均值數值具代表性但易受極端值影響，以上計算出數值分別為 67.5%, 67.73%，為求謹慎，本研究擬採平均值，計算出 $382 \div 0.676 = 565$ 份為正式問卷發放數量。

三、施測樣本的分配

本研究讀者版問卷係參考 2008 年各館平均 1 週進館民眾數量（除六合分館甫開幕為特例，其分配為代替新興民閱原分配數 4 份），其餘以配額抽樣法按照比例分配各館預定完成之樣本數，包含總館及 41 個分館。調查期間，則採系統抽樣法，在不同的時段中以每 5 人抽取 1 人的方式進行問卷調查¹⁷⁶，館員版問卷隨讀者版問卷由巡迴車發放予館員填寫，問卷發放時間為自 3 月 30 日始至 4 月 12 日止，正式施測樣本分配如下表 3-4-3：

¹⁷⁶參考北市圖讀者滿意度調查樣本選擇方式實施。

表 3-4-3 本研究正式施測樣本分配表

	館別	每週進館人次	分配比率	讀者版問卷施測份數	館員版問卷施測份數		館別	每週進館人次	分配比率	讀者版問卷施測份數	館員版問卷施測份數
松山區	松山分館	759	0.015903	9	5	萬華區	西園分館	618	0.012949	7	5
	民生分館	1318	0.027616	16	6		萬華分館	1471	0.030822	17	6
	三民分館	1951	0.040879	23	5	文山區	景美分館	904	0.018941	11	6
	中崙分館	1373	0.028768	16	8		木柵分館	748	0.015673	9	6
	啓明分館	184	0.003855	2	9		永建分館	746	0.015631	9	6
信義區	永春分館	1460	0.030591	17	6		萬興分館	760	0.015924	9	6
	三興分館	1272	0.026652	15	4		文山分館	1395	0.029229	17	7
	六合分館	563	0.011797	7	5		力行分館	1114	0.023342	13	7
大安區	總館	4856	0.101747	58	32		景新分館	1483	0.031073	18	7
	道藩分館	767	0.016071	9	6	南港區	南港分館	827	0.017328	10	5
	大安分館	770	0.016134	9	6	內湖區	內湖分館	786	0.016469	9	5
中山區	中山分館	927	0.019423	11	6		東湖分館	1982	0.041529	24	7
	長安分館	909	0.019046	11	7		西湖分館	1969	0.041256	23	8
	大直分館	1339	0.028056	16	6		葫蘆堵分館	963	0.020178	11	7
中正區	王貫英紀念館	1268	0.026568	15	7	士林地區	天母分館	1294	0.027113	15	7
	城中分館	959	0.020094	11	5		士林分館	1046	0.021917	12	6
大同區 舊華區	延平分館	871	0.01825	10	7	北投區	北投分館	1516	0.031765	18	7
	大同分館	990	0.020743	12	8		稻香分館	553	0.011587	7	6
	建成分館	502	0.010518	6	4		石牌分館	1726	0.036165	20	7
	龍山分館	490	0.010267	6	3		清江分館	711	0.014898	8	6
	東園分館	938	0.019654	11	5		吉利分館	647	0.013557	8	5
							總計	47,726	1	565	282

四、調查實施與回收

本次調查之進行為請輔大圖資系發送公函至北市圖，於 2009 年 3 月 25 日獲准公告，由館方協助問卷發送及回擲，問卷發放時間為自 3 月 30 日始至 4 月 12 日止，回擲作業於 4 月 28 日結束。讀者抽樣調查共發出 565 份問卷，回收有效樣本共 493 份，淨回收率為 87.26%。館員問卷普查共發出 282 份問卷，回收有效樣本共 254 份，淨回收率為 90.07%，回收狀況均稱理想。¹⁷⁷

¹⁷⁷ 為提高問卷回收率，讀者版及館員版問卷均隨卷附贈可愛磁性書籤一個。

表 3-4-4 本研究正式施測問卷回收表

	館別	讀者版問卷 回收份數	館員版問卷 回收份數		館別	讀者版問卷 回收份數	館員版問卷 回收份數
松山區	松山分館	9	5	萬華區	西園分館	7	5
	民生分館	16	3		萬華分館	17	6
	三民分館	23	5	文山區	景美分館	11	6
	中崙分館	16	8		木柵分館	9	4
	啓明分館	2	5		永建分館	9	3
信義區	永春分館	17	6		萬興分館	8	6
	三興分館	15	4		文山分館	17	7
	六合分館	4	5		力行分館	7	7
大安区	總 館	58	31		景新分館	16	6
	道藩分館	9	6	南港區	南港分館	9	4
	大安分館	9	6	內湖區	內湖分館	9	5
中山區	中山分館	11	4		東湖分館	22	6
	長安分館	11	7		西湖分館	20	7
	大直分館	16	6	士林區	葫蘆堵分館	11	7
中正區	王貫英 紀念館	15	7		天母分館	13	6
	城中分館	11	5		士林分館	12	6
大同區	延平分館	10	7	北投區	北投分館	18	7
	大同分館	12	7		稻香分館	7	6
	建成分館	6	4		石牌分館	17	7
舊華區	龍山分館	6	3		清江分館	8	6
	東園分館	11	4		吉利分館	7	5
					零星回收	12	3
					總 計	553	263
					有效份數	493	254
					回收百分比	97.88%	93.26%
					有效百分比	87.26%	90.07%

五、 量表信度分析

由表 3-4-5 可知，本次調查使用量表的整體信度，三種評量欄位均在 0.872 以上，並且個別評量項目不影響整體信度，顯示量表具有良好的信度水準。在構面信度方面，服務影響性構面信度達 0.873 以上，圖書館場所性構面信度達 0.763 以上，資訊控制性構面信度達 0.816 以上，顯示因素構面也具可靠信度。由整體信度與構面信度的分析結果可知，本研究使用 LibQUAL+™ 量表的調查結

果具有穩定可靠的一致性。

表 3-4-5 量表信度係數表 (Cronbach's α)

因素構面	最低服務水準	期望服務水準	認知服務績效
服務影響性	0.924	0.873	0.880
圖書館場所性	0.898	0.763	0.796
資訊控制性	0.883	0.835	0.816
整體信度	0.946	0.872	0.889

六、 量表效度分析

本研究問卷經指導老師與口試委員提供意見後修正成預試問卷，具有專家效度，再於 2009 年 3 月 19 日測試總館 10 位讀者（當日使用借還書服務者 9 位；使用學習 e 樂園服務者 1 位）與 10 位館員（總館館員 6 位及分館館員 4 位），經雙方提供意見修正編製而成。



第五節 資料分析方法

根據研究目的及問卷調查型態，本研究使用社會科學統計軟體 SPSS 16.0 中文視窗版為統計分析與檢定之工具，進行以下之資料分析方法：

壹、敘述性統計(Descriptive Statistics)

本研究以次數分配、百分比、平均數等統計量來描述資料分布情形，說明樣本結構特性。

貳、四象限圖示分析法(Quadrant Analysis)

四象限圖示分析法是一種平均數圖示分析方法，Nitecki 與 Hernon 曾運用於美國耶魯大學圖書館服務品質研究中，可用於決定圖書館資源運用的配置策略。分析方式是以縱軸(Y)代表期望服務水準的平均數、橫軸(X)代表認知服務績效的平均數，再依兩者的總平均值為中心，切割成四象限座標圖，將屬性項目依 X、Y 軸座標落於何者象限進行分析。¹⁷⁸

參、變異數分析(Analysis of Variance)

本研究運用多變量變異數分析(MANOVA)、單變量變異數分析(One-way ANOVA)以及薛費(Scheffee)事後比較法等統計方法。多變量變異數分析是以 Wilks' lambda 考驗組別間多個依變項的平均數向量組合差異情形。單變量變異數分析則以 F 考驗檢定多組樣本的平均數差異情形。需要特別說明的是，薛費事後比較法在於考驗每一個平均數線性組合，並提供水準保護，而非只考驗一對平均數間的差異情形，屬於較嚴謹保守的事後比較法，因而有時變異數分析之 F 值已達到顯著水準，但薛費事後比較法卻未發現有任兩組的平均數達顯著差異。¹⁷⁹

肆、皮爾森積差相關分析(Pearson Product Correlate)

積差相關主要是探討兩個連續變項之間的線性相關程度。線性相關係數依高

¹⁷⁸蔡佳霖，「輔仁大學圖書館服務品質研究－LibQUAL+™之運用實證」，(碩士論文，私立輔仁大學圖書資訊學系碩士班，民國 94 年 7 月)，55。

¹⁷⁹吳明隆著，SPSS 統計應用實務，二版(臺北市：松崗，2000)，7-15。

低程度可劃分為四種程度相關性：當相關係數之絕對值小於 0.3 時，為低度相關；絕對值介於 0.3~0.7 時，即為中度相關；達 0.7~0.8 時，即為高度相關；若達 0.8 以上時，即為非常高度相關。¹⁸⁰

伍、信度分析(Reliability Analysis)

在進行過因素分析或設計妥一套評價量表後，為瞭解問卷的可靠性通常得再進行信度分析。一個量表的信度愈高，代表量表穩定性愈高。於量表中，常用估計內一致性的信度檢定方法為「Cronbach's α 」。一般而言，全體量表總信度應該在 0.7 以上；各因素內部一致性，則至少得高過 0.6，否則就應該重新修訂研究工具¹⁸¹



¹⁸⁰吳明隆著，SPSS 統計應用實務，二版(臺北市：松崗，2000)，11-2。

¹⁸¹楊世瑩著，SPSS 統計分析實務(臺北市：旗標，2008)，14-2。

第四章 服務品質問卷分析與討論

第一節 讀者背景、服務涉入及資訊資源使用頻率分析

本節針對讀者背景變項、服務利用及資訊資源使用頻率進行敘述性統計分析，並分析不同讀者背景的資訊資源使用頻率有無顯著差異存在。

壹、讀者背景描述

讀者版問卷發放份數 565 份，繳回份數 553 份，回收率為 97.88%，有效問卷為 493 份，有效問卷回收率為 87.26%。問卷設定的讀者背景變項共分為五個部份，包括性別、年齡別、教育程度、職業、常用館別所屬地區。讀者五種變項的次數分配為表 4-1-1 所示。

一、讀者性別方面：

以女性讀者居多，佔總樣本比例為 66.1%；女性讀者與男性讀者呈現 6 比 3 的狀態。

二、讀者年齡別方面：

以 23-35 歲讀者居多，佔總樣本比例為 32.3%；以 36-45 歲讀者次之，佔總樣本比例為 26.6%，兩者已經超過半數。

三、讀者教育程度別方面：

以大專院校畢讀者居多，佔總樣本比例為 62.9%。

四、讀者職業別方面：

以學生讀者居多，佔總樣本比例為 19.9%；其次為從事服務業之讀者，佔總樣本比例為 16.8%；再其次者為家管讀者，佔總樣本比例為 15.2%，三者佔總樣本比例為 51.9%，已經超過半數。

五、讀者常用館別所屬地區方面：

總館使用比例最高，佔總樣本比例為 14.8%；其次為文山區分館，佔總樣本比例為 13.4%；再其次者為北投區分館，佔總樣本比例為 10.4%；另有松山區使用比率為 10.3%，總館加上此三區分館佔總使用比率約一半。

整體而言，本次抽樣調查讀者樣本特性，以女性讀者為主，年齡區間為 23-35 歲，以大專院校畢讀者居多，主要為學生族群讀者，並以總館使用比例為最高。

表 4-1-1 讀者樣本次數分配表

讀者背景	類別	人數	百分比%	總計
性別	(1)男	167	33.9%	493 (100%)
	(2)女	326	66.1%	
年齡別	(1) 15-18 歲	43	8.7%	493 (100%)
	(2) 19-22 歲	41	8.3%	
	(3) 23-35 歲	159	32.3%	
	(4) 36-45 歲	131	26.6%	
	(5) 46-55 歲	80	16.2%	
	(6) 56-65 歲	28	5.7%	
	(7) 65 歲以上	11	2.2%	
教育程度	(1)國小畢及以下	9	1.8%	493 (100%)
	(2)國(初)中-高中(職)畢	117	23.7%	
	(3)大專院校畢	310	62.9%	
	(4)研究所以上畢	57	11.6%	
職業別	(1)學生	98	19.9%	493 (100%)
	(2)商業或金融保險業	49	9.9%	
	(3)服務業	83	16.8%	
	(4)家管	75	15.2%	
	(5)退休	32	6.5%	
	(6)軍公教	41	8.3%	
	(7)工業(製造、水電、營造、礦)	13	2.6%	
	(8)自由業	52	10.5%	
	(9)電子資訊業	15	3.0%	
	(10)待業中	35	7.1%	

常用館別 所屬地區	(1)總館	101	14.8%	681 (100%)
	(2)松山區	70	10.3%	
	(3)信義區	35	5.1%	
	(4)南港區	17	2.5%	
	(5)萬華區	54	7.9%	
	(6)中山區	51	7.5%	
	(7)大同區	38	5.6%	
	(8)文山區	91	13.4%	
	(9)大安區	38	5.6%	
	(10)中正區	31	4.6%	
	(11)北投區	71	10.4%	
	(12)士林區	38	5.6%	
	(13)內湖區	46	6.7%	

貳、 圖書館服務涉入程度分析

由表 4-1-2 及表 4-1-3 圖書館服務使用頻率次數分配表可得知圖書館各項服務的使用頻率，「自修、溫習功課或僅閱讀自行攜帶之資料」、「看報紙雜誌」、「借閱圖書」三項為讀者一週使用數次之服務，使用頻率最高；另「參加圖書館所舉辦的活動」、「影印資料」、「自行利用參考館藏」、「詢問館員找資料的問題」、「利用館際合作服務」及「利用各種資料庫查檢資料」六項服務，從未使用過的讀者都佔該項服務的最高百分比，顯示此六項服務還有推展的空間。

表 4-1-2 圖書館服務使用頻率次數分配表

使用頻率	自修、溫習功課 或僅閱讀自行攜 帶之資料		參加圖書館所 舉辦的活動		看報紙雜誌		借閱圖書		影印資料	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
從未使用	108	21.9	242	49.1	45	9.1	29	5.9	183	37.1
約每半年 一次	65	13.2	113	22.9	46	9.3	23	4.7	68	13.8
約每季一 次	30	6.1	46	9.3	37	7.5	24	4.9	47	9.5
約 1-2 月 一次	78	15.8	44	8.9	83	16.8	110	22.3	89	18.1
約 1-3 週 一次	69	14.0	28	5.7	107	21.7	140	28.4	57	11.6
一週數次	143	29.0	20	4.1	175	35.5	167	33.9	49	9.9
總計	493	100.0	493	100.0	493	100.0	493	100.0	493	100.0

表 4-1-3 圖書館服務使用頻率次數分配表(續)

使用頻率	自行利用參考館 藏		詢問館員找資料 的問題		利用館際合作服 務		利用各種資料庫 查檢資料	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
從未使用	175	35.5	149	30.2	317	64.3	174	35.3
約每半年 一次	82	16.6	80	16.2	40	8.1	72	14.6
約每季一 次	56	11.4	69	14.0	26	5.3	53	10.8
約 1-2 月 一次	78	15.8	94	19.1	37	7.5	76	15.4
約 1-3 週 一次	54	11.0	58	11.8	40	8.1	52	10.5
一週數次	48	9.7	43	8.7	33	6.7	66	13.4
總計	493	100.0	493	100.0	493	100.0	493	100.0

本研究參考謝寶媛(1997)之建議，將「電話參考諮詢、詢問參考館員」、「利用館際合作」和「查檢資料庫」三項服務皆大於等於 4 之讀者歸為高涉入；利用「借閱圖書」、「影印資料」和「參考館藏」三項服務皆大於等於 4 之讀者歸為中涉入(剔除和高涉入重疊者)；剩餘之讀者歸為低涉入，統計人數及百分比據詳見表 4-1-4，自表中可知本研究調查北市圖使用者仍以低涉入讀者為最多，佔 75.05%；中涉入讀者次之，佔 14.20%；高涉入讀者最少，佔 10.75%。

表 4-1-4 讀者涉入程度分群統計分析表

讀者涉入程度分群	接觸資源	使用服務項目	利用頻率	品質要求	人數	百分比
高涉入	館員為主，館藏、設備為輔。	經常利用館際合作、電話參考諮詢、詢問參考館員和查檢資料庫四項服務者。	利用此四項服務皆大於等於 4 之讀者	關懷性	53	10.75
中涉入	館藏為主，館員、設備為輔。	經常利用影印資料、借閱圖書和參考館藏三項服務者。	利用此三項服務皆大於等於 4 之讀者	便利性	70	14.20
低涉入	設備為主，館員、館藏為輔。	經常到公共圖書館來自修、看報紙、參加推廣服務，或是不常利用前述七項之服務的讀者。	其他讀者	有形性	370	75.05
總數					493	100.00

將不同涉入程度的族群與各項背景資料交叉比較後，可得表 4-1-5 之結果。性別方面，發現男女性別讀者均以低涉入族群為最多；年齡別方面，發現低涉入讀者、中涉入讀者及高涉入讀者均以 23-35 歲佔多數；教育程度別方面，發現三種涉入讀者均以大專院校畢讀者為最多；職業別方面，低涉入讀者以學生讀者所佔比率為最多，中涉入讀者以家管讀者為最多，高涉入讀者仍以學生讀者所佔比率最高；常用館別因未使讀者指明常用之優先順序，故無法就每位讀者最常用館別進行分析。

綜合來說，本研究調查讀者以低涉入族群為最多；以 23-35 歲佔多數；以大專院校畢讀者為最多；並以學生讀者及家管讀者為最多。因此，自修、報紙的管理及推廣服務顯得相當重要，另外針對不常利用服務的讀者，也應該擬定其他拓展讀者源的方法，吸引他們來館使用。

表 4-1-5 讀者涉入程度分群與各項背景資料交叉分析表

讀者背景	類別	低涉入	中涉入	高涉入	小計
性別	(1)男	121 (32.7%)	23 (32.9%)	23 (43.4%)	167 (33.9%)
	(2)女	249 (67.3%)	47 (67.1%)	30 (56.6%)	326 (66.1%)
	總和	370 (100.0%)	70 (100.0%)	53 (100.0%)	493 (100.0%)
年齡別	(1)15-18 歲	38 (10.3%)	2 (2.9%)	3 (5.7%)	43 (8.7%)
	(2)19-22 歲	32 (8.6%)	4 (5.7%)	5 (9.4%)	41 (8.3%)
	(3)23-35 歲	116 (31.4%)	25 (35.7%)	18 (34.0%)	159 (32.3%)
	(4)36-45 歲	100 (27.0%)	18 (25.7%)	13 (24.5%)	131 (26.6%)
	(5)46-55 歲	56 (15.1%)	12 (17.1%)	12 (22.6%)	80 (16.2%)
	(6)56-65 歲	21 (5.7%)	6 (8.6%)	1 (1.9%)	28 (5.7%)
	(7)65 歲以上	7 (1.9%)	3 (4.3%)	1 (1.9%)	11 (2.2%)
	總和	370 (100.0%)	70 (100.0%)	53 (100.0%)	493 (100.0%)
教育程度	(1)國小畢及以下	6 (1.6%)	2 (2.9%)	1 (1.9%)	9 (1.8%)
	(2)國(初)中-高中(職)畢	95 (25.7%)	9 (12.9%)	13 (24.5%)	117 (23.7%)
	(3)大專院校畢	232 (62.7%)	49 (70.0%)	28 (52.8%)	309 (62.7%)
	(4)研究所以上畢	37 (10.0%)	10 (14.3%)	11 (20.8%)	58 (11.8%)
	總和	370 (100.0%)	70 (100.0%)	53 (100.0%)	493 (100.0%)
職業別	(1)學生	77 (20.8%)	10 (14.3%)	11 (20.8%)	98 (19.9%)
	(2)商業或金融保險業	43 (11.6%)	4 (5.7%)	2 (3.8%)	49 (9.9%)
	(3)服務業	66 (17.8%)	9 (12.9%)	8 (15.1%)	83 (16.8%)
	(4)家管	51 (13.8%)	14 (20.0%)	10 (18.9%)	75 (15.2%)
	(5)退休	25 (6.8%)	6 (8.6%)	1 (1.9%)	32 (6.5%)
	(6)軍公教	28 (7.6%)	6 (8.6%)	7 (13.2%)	41 (8.3%)
	(7)工業(製造、水電、營造、礦)	8 (15.6%)	2 (1.8%)	3 (2.4%)	13 (19.9%)
	(8)自由業	31 (8.4%)	15 (21.4%)	6 (11.3%)	52 (10.5%)
	(9)電子資訊業	14 (3.8%)	0 (0%)	1 (1.9%)	15 (3.0%)
	(10)待業中	27 (7.3%)	4 (5.7%)	4 (7.5%)	35 (7.1%)
	總和	370 (100.0%)	70 (100.0%)	53 (100.0%)	493 (100.0%)

參、不同背景讀者對於服務涉入程度之差異性分析

接著表 4-1-6 所列為分別以獨立樣本 T 檢定及單因子變異數分析檢視不同背景讀者對於服務涉入程度有無顯著差異，結果顯示僅有性別兩組變異數不同質，達到顯著差異，但進一步檢視性別對於服務涉入程度的 t 統計量及 p 值，因顯著性 $p>.05$ ，故表示兩組的平均數並無顯著差異。整體來說，不同背景讀者在服務涉入程度上的差異性並不大。

表 4-1-6 讀者背景與服務涉入程度差異性分析表

讀者背景	背景分項	服務涉入程度 (0 為低涉入，1 為中涉入，2 為高涉入)						
		個數	平均數	標準差	獨立樣本 T 檢定		t 統計量 下的顯著性	兩組平均數有 無顯著 差異
					Levene 檢定			
					F 檢定值	顯著性	P 值	
性別	(1)男	167	.41	.72	6.711	.010**	.199	無
	(2)女	326	.33	.64				
讀者背景	背景分項	個數	平均數	標準差	ANOVA 檢定		Scheffe 事後比較法	
					F 值	F 值		
年齡別	(1) 15-18 歲	43	.19	.55	.888	.503	無任兩組顯著	
	(2) 19-22 歲	41	.34	.69				
	(3) 23-35 歲	159	.38	.68				
	(4) 36-45 歲	131	.34	.65				
	(5) 46-55 歲	80	.45	.74				
	(6) 56-65 歲	28	.29	.53				
	(7) 65 歲以上	11	.45	.69				
教育程度	(1)國小畢及以下	9	.44	.73	2.072	.103	無任兩組顯著	
	(2)國(初)中-高中(職)畢	117	.30	.66				
	(3)大專院校畢	309	.34	.64				
	(4)研究所以上畢	58	.55	.80				
職業別	(1)學生	98	.33	.67	1.757	.074	無任兩組顯著	
	(2)商業或金融保險業	49	.16	.47				
	(3)服務業	83	.30	.64				
	(4)家管	75	.45	.72				
	(5)退休	32	.25	.51				
	(6)軍公教	41	.49	.78				
	(7)工業(製造、水電、營造、礦)	13	.62	.87				
	(8)自由業	52	.52	.70				
	(9)電子資訊業	15	.13	.52				
	(10)待業中	35	.34	.68				

n.s. $p>.05$ * $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

肆、 資訊資源使用頻率整體性分析

讀者資訊資源使用頻率分為兩部分，「多久會透過圖書館網站取用館內的資源」及「多久會透過 Yahoo、Google 或其他非圖書館途徑的入口網站取得一般資訊」。兩種資訊資源使用頻率之次數分配表如表 4-1-7 所示。

一、 透過圖書館網站取用館內的資源

讀者多集中於一週使用數次，共有 101 位，所佔百分比為 20.5%，顯示圖書館扮演讀者重要的資訊資源供給的角色。

二、 透過 Yahoo、Google 或其他非圖書館途徑的入口網站取得一般資訊

讀者亦多集中於一週使用數次，共有 253 位，所佔百分比為 51.3%，顯示入口網站為讀者平日獲取資訊資源重要供給的角色。

表 4-1-7 資訊資源使用頻率次數分配表

使用頻率	圖書館網站		入口網站	
	人數	百分比	人數	百分比
從未使用	97	19.7	74	15.0
約每半年一次	69	14.0	28	5.7
約每季一次	46	9.3	28	5.7
約 1-2 月一次	91	18.5	48	9.7
約 1-3 週一次	89	18.1	62	12.6
一週數次	101	20.5	253	51.3
總計	493	100.0	493	100.0

調查發現，讀者在資訊資源使用頻率上，使用最頻繁的是入口網站，讀者使用入口網站頻率多集中於一週使用數次，所佔百分比為 51.3%；使用次頻繁的是圖書館網站，讀者使用圖書館網站亦多集中於一週使用數次，所佔百分比為 20.5%，顯示入口網站與圖書館網站皆扮演讀者重要的資訊資源供給的角色。

伍、 不同背景讀者對於資訊資源使用頻率之差異性分析

一、 透過圖書館網站取用館內資源

由下表 4-1-8 可知，經單因子變異數分析讀者背景與透過圖書館網站取用館內的資源差異性發現，在讀者年齡別、教育程度別、職業別、服務涉入程度上達顯著差異水準，再經 Scheffe 事後比較法分析得知：

(一) 讀者年齡別方面

無任兩組達顯著差異，代表讀者年齡別對於透過圖書館網站取用館內的資源沒有太大的差異。

(二) 讀者教育程度別方面

研究所以上畢讀者透過圖書館網站取用館內的資源的頻率高於國(初)中-高中(職)畢及大專院校畢的讀者。推測可能原因為研究所以上畢讀者較常利用館際合作服務或資料庫檢索，故透過圖書館網站取用館內的資源的頻率高於國(初)中-高中(職)畢及大專院校畢的讀者。

(三) 讀者職業別方面

無任兩組達顯著差異，代表讀者職業別對於透過圖書館網站取用館內的資源沒有太大的差異。

(四) 讀者服務涉入程度方面

中涉入讀者透過圖書館網站取用館內的資源的頻率較低涉入為高；高涉入讀者透過圖書館網站取用館內的資源的頻率較中、低涉入讀者為高。推測可能原因為中涉入讀者常利用館藏書目檢索系統借閱圖書，故使用圖書館網站的頻率自然高於低涉入者，高涉入讀者除使用館藏書目檢索系統借閱圖書，另亦使用館合或資料庫檢索，故使用圖書館網站的頻率自然高於中涉入及低涉入者。

表 4-1-8 讀者背景與透過圖書館網站取用館內的資源差異性分析表

讀者背景	背景分項	透過圖書館網站取用館內的資源 (1 為從未使用~6 為一週數次)						
		個數	平均數	標準差	獨立樣本 T 檢定		t 統計量 下的顯著性	兩組平均數有 無顯著 差異
					Levene 檢定			
					F 檢定值	顯著性	P 值	
性別	(1)男	167	3.53	1.82	.088	.767	.382	無
	(2)女	326	3.68	1.81				
讀者背景	背景分項	個數	平均數	標準差	ANOVA 檢定		Scheffe 事後比較法	
					F 值	F 值		
年齡別	(1) 15-18 歲	43	3.63	1.88	3.682	.001***	無任兩組顯著	
	(2) 19-22 歲	41	3.90	1.61				
	(3) 23-35 歲	159	3.79	1.80				
	(4) 36-45 歲	131	3.87	1.74				
	(5) 46-55 歲	80	3.29	1.89				
	(6) 56-65 歲	28	2.71	1.67				
	(7) 65 歲以上	11	2.18	1.78				
教育程度	(1)國小畢及以下	9	4.56	2.07	3.993	.008**	(4) > (2)	
	(2)國(初)中-高中(職)畢	117	3.30	1.90				
	(3)大專院校畢	309	3.62	1.76				
	(4)研究所以上畢	58	4.19	1.73				
職業別	(1)學生	98	3.86	1.74	1.969	.041*	無任兩組顯著	
	(2)商業或金融保險業	49	3.55	1.63				
	(3)服務業	83	3.70	1.75				
	(4)家管	75	3.59	1.95				
	(5)退休	32	2.47	1.59				
	(6)軍公教	41	3.88	1.89				
	(7)工業(製造、水電、營造、礦)	13	4.15	1.72				
	(8)自由業	52	3.58	1.88				
	(9)電子資訊業	15	3.33	2.02				
	(10)待業中	35	3.77	1.82				
服務涉入程度	(1)低涉入	370	3.31	1.78	35.227	.000***	(2) > (1)	
	(2)中涉入	70	3.97	1.71			(3) > (1)	
	(3)高涉入	53	5.36	.92			(3) > (2)	

n.s. p>.05 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

二、透過 Yahoo、Google 或其他非圖書館途徑的入口網站取得一般資訊

由下表 4-1-9 可知，經單因子變異數分析讀者背景與 Yahoo、Google 或其他非圖書館途徑的入口網站取得一般資訊差異性發現，在讀者年齡別、教育程度別、職業別、服務涉入程度上達顯著差異水準，再經 Scheffe 事後比較法分析得知：

（一）讀者年齡別方面

15-18 歲讀者透過入口網站取用一般資源的頻率高於 65 歲以上的讀者；
19-22 歲讀者透過入口網站取用一般資源的頻率高於 56 歲以上的讀者；
23-35 歲讀者透過入口網站取用一般資源的頻率高於 65 歲以上的讀者；
36 歲至 45 歲讀者透過入口網站取用一般資源的頻率高於 65 歲以上的讀者；
46-55 歲讀者透過入口網站取用一般資源的頻率高於 65 歲以上的讀者。
故普遍來說，年輕讀者較年長讀者常透過入口網站取用一般資源。

（二）讀者教育程度別方面

研究所以以上畢讀者透過入口網站取用一般資源的頻率高於國(初)中-高中(職)畢及大專院校畢的讀者。推測可能因素為研究所以以上畢讀者常檢索資料，故透過入口網站取用一般資源的頻率高於國(初)中-高中(職)畢及大專院校畢的讀者。

（三）讀者職業別方面

學生讀者透過入口網站取用一般資源的頻率高於退休讀者。推測可能因素為年輕族群較常上網及學業所需之因，故學生讀者使用入口網站頻率高於退休讀者。

（四）讀者服務涉入程度方面

高涉入讀者透過入口網站取用一般資源的頻率較低涉入讀者為高。推測可能因素為高涉入讀者常檢索資料，故透過入口網站取用一般資源的頻率高於低涉入讀者。

表 4-1-9 讀者背景與透過 Yahoo、Google 或其他非圖書館途徑的入口網站取得一般

資訊差異性分析表

讀者背景	背景分項	透過 Yahoo、Google 或其他非圖書館途徑的入口網站取得一般資訊 (1 為從未使用~ 6 為一週數次)						
		個數	平均數	標準差	獨立樣本 T 檢定		t 統計量 下的顯著性	兩組平均數有 無顯著 差異
					Levene 檢定			
					F 檢定值	顯著性	P 值	
性別	(1)男	167	4.65	1.78	5.148	.024	.318	無
	(2)女	326	4.47	1.93				
讀者背景	背景分項	個數	平均數	標準差	ANOVA 檢定		Scheffe 事後比較法	
					F 值	F 值		
年齡別	(1) 15-18 歲	43	4.81	1.75	6.03	.000***	(1) > (7)	
	(2) 19-22 歲	41	5.37	.94			(2) > (6)	
	(3) 23-35 歲	159	4.69	1.82			(2) > (7)	
	(4) 36-45 歲	131	4.38	1.95			(3) > (7)	
	(5) 46-55 歲	80	4.54	1.94			(4) > (7)	
	(6) 56-65 歲	28	3.57	2.06			(5) > (7)	
	(7) 65 歲以上	11	2.27	1.68				
教育程度	(1)國小畢及以下	9	5.00	1.73	6.251	.000***	(4) > (2)	
	(2)國(初)中-高中(職)畢	117	4.05	2.08			(4) > (3)	
	(3)大專院校畢	309	4.55	1.83				
	(4)研究所以上畢	58	5.31	1.48				
職業別	(1)學生	98	5.00	1.53	3.473	.000***	(1) > (5)	
	(2)商業或金融保險業	49	4.55	1.81				
	(3)服務業	83	4.59	1.78				
	(4)家管	75	3.95	2.07				
	(5)退休	32	3.38	2.09				
	(6)軍公教	41	4.41	1.97				
	(7)工業(製造、水電、營造、礦)	13	5.08	1.55				
	(8)自由業	52	4.62	2.03				
	(9)電子資訊業	15	4.80	2.11				
	(10)待業中	35	5.06	1.53				
服務涉入程度	(1)低涉入	370	4.37	1.94	8.184	.000***	(3) > (1)	
	(2)中涉入	70	4.69	1.81				
	(3)高涉入	53	5.45	1.19				

n.s. p>.05 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

第二節 圖書館服務品質整體性分析

本節主要利用平均數排序，分析讀者對於圖書館服務的整體性評等，包含最低服務水準、期望服務水準與認知服務績效三個層面。經由讀者評等的平均數，鑑別出圖書館服務項目與服務品質構面狀態，最後透過四象限圖示分析重點改善之服務項目。

壹、服務項目平均數排序分析

一、最低服務水準方面

依據服務品質理論，圖書館服務績效達到讀者認為的最低服務水準為適當的服務品質。圖書館須檢視讀者整體性最低服務水準的高低評等狀況，如讀者最低服務水準的評分愈高，代表該服務項目讀者可以接受的服務水準越高，表示讀者越要求應有的服務水準；讀者最低服務水準的評分愈低，則表示該服務項目讀者可以接受的服務水準越低，表示讀者越不要求應有的服務水準。

根據表 4-2-1 可知，讀者評等出最低服務水準的前五個服務項目由高至低依序為：圖書館是自修、學習或研究的好地方（6.56）、圖書館開放時間便利讀者利用（6.53）、圖書館提供寧靜空間利於讀者專心使用（6.48）、圖書館各項指引清楚醒目（6.41）、圖書館具有我所需的報刊及雜誌（6.35）、圖書館具有我所需的圖書（6.35）。前五名服務項目有四個為圖書館場所性構面，顯示讀者較要求圖書館場所性構面的服務水準。

讀者評等出最低服務水準的後五個服務項目由低至高依序為：電子資源便利我從家中或辦公室取用(例如：電子書、線上及數位影音資料等)(4.59)、館員瞭解讀者的需求（5.15）、圖書館具有我所需要的視聽資源（5.18）、預約資料的處理能及時完成（5.23）、館員能給予讀者個別的關注（例如：提供愛心服務或滿足讀者個別諮詢）（5.23）。後五個服務項目有三個為資訊控制性構面，顯示讀者較不要求資訊控制性構面的服務水準。

表 4-2-1 圖書館服務項目平均數排序表

項次	服務項目	最低服務水準			期望服務水準			認知服務績效			容忍域	適當服務缺口	優良服務缺口
		平均數	標準差	排序	平均數	標準差	排序	平均數	標準差	排序			
1	館員樂意幫助讀者	5.96	2.01	9	7.46	1.72	8	7.16	1.74	6	1.50	1.20	-0.30
2	館員迅速回應讀者詢問的能力	5.87	2.20	10	7.30	2.08	9	7.01	2.08	8	1.43	1.14	-0.29
3	當某館員很忙碌時，其他圖書館員能主動為您服務之積極程度。	5.86	2.24	11	7.26	2.13	10	6.89	2.21	11	1.40	1.03	-0.37
4	館員以親切有禮的態度服務讀者	6.30	1.96	7	7.70	1.51	4	7.48	1.60	1	1.40	1.18	-0.22
5	館員能給予讀者個別的關注（例如：提供愛心服務或滿足讀者個別諮詢）	5.23	2.58	18	6.50	2.69	18	6.25	2.68	18	1.27	1.02	-0.25
6	閱覽規定之合理性	5.70	2.40	15	6.94	2.46	14	6.63	2.42	13	1.24	0.93	-0.31
7	館員瞭解讀者的需求	5.15	2.64	21	6.33	2.80	20	6.05	2.75	19	1.18	0.90	-0.28
8	不同館員作業標準化的程度（不同館員服務的一致性）	5.36	2.41	17	6.57	2.49	17	6.34	2.94	17	1.21	0.98	-0.23
9	館員能提供可靠而無錯誤的服務。	5.78	2.39	14	7.06	2.39	12	6.72	2.33	12	1.28	0.94	-0.34
10	圖書館提供寧靜空間利於讀者專心使用	6.48	1.80	3	7.87	1.20	2	7.10	1.45	7	1.39	0.62	-0.77
11	圖書館開放時間便利讀者利用	6.53	1.86	2	7.98	3.84	1	7.39	1.49	2	1.45	0.86	-0.59
12	圖書館能令讀者知道提供的服務及活動訊息	6.06	2.15	8	7.26	1.93	10	6.94	1.93	9	1.20	0.88	-0.32
13	圖書館各項指引清楚醒目	6.41	1.89	4	7.66	1.48	5	7.27	1.58	4	1.25	0.86	-0.39
14	圖書館是自修、學習或研究的好地方	6.56	2.14	1	7.71	1.83	3	7.28	1.90	3	1.15	0.72	-0.43
15	圖書館具有我所需的報刊及雜誌	6.35	2.03	5	7.61	1.72	7	7.24	3.65	5	1.26	0.89	-0.37
16	圖書館具有我所需的圖書	6.35	2.00	5	7.65	1.65	6	6.93	1.76	10	1.30	0.58	-0.72
17	圖書館具有我所需要的視聽資源	5.18	2.72	20	6.40	2.92	19	5.70	2.74	21	1.22	0.52	-0.70
18	圖書館具有簡單易用的查詢系統讓我能自行找到資料	5.85	2.55	12	7.00	2.57	13	6.61	2.56	14	1.15	0.76	-0.39
19	圖書館網站讓我能自行找到資訊	5.68	2.63	16	6.78	2.74	16	6.44	2.71	16	1.10	0.76	-0.34
20	現代化設備便利我取用所需資訊（例如：電腦、印表機、無線網路服務等）	5.83	2.64	13	6.92	2.68	15	6.61	2.68	14	1.09	0.78	-0.31
21	預約資料的處理能及時完成	5.23	2.99	18	6.23	3.24	21	5.92	3.17	20	1.00	0.69	-0.31
22	電子資源便利我從家中或辦公室取用(例如：電子書、線上及數位影音資料等)	4.59	3.23	22	5.46	3.58	22	5.18	3.46	22	0.87	0.59	-0.28

二、 期望服務水準方面

依據服務品質理論，圖書館服務績效若達到讀者期望服務水準為優良的服務品質。因此，圖書館也須重視讀者整體性期望服務水準的高低評等狀況，如讀者期望服務水準的評分愈高，代表該服務項目讀者希望得到的服務水準越高；讀者期望服務水準的評分愈低，則表示該服務項目的服務水準讀者較不期望。

根據表 4-2-1 可知，讀者對於圖書館服務最為期望的前五個服務項目由高至低依序為：圖書館開放時間便利讀者利用（7.98）、圖書館提供寧靜空間利於讀者專心使用（7.87）、圖書館是自修、學習或研究的好地方（7.71）、館員以親切有禮的態度服務讀者（7.70）、圖書館各項指引清楚醒目（7.66）。前五名服務項目有四個為圖書館場所性構面，顯示讀者較期望圖書館場所性構面的服務水準。

讀者對於圖書館服務較不期望的後五個服務項目由低至高依序為：電子資源便利我從家中或辦公室取用(例如：電子書、線上及數位影音資料等)(5.46)、預約資料的處理能及時完成（6.23）、館員瞭解讀者的需求（6.33）、圖書館具有我所需要的視聽資源（6.40）、館員能給予讀者個別的關注（例如：提供愛心服務或滿足讀者個別諮詢）（6.50）。後五個服務項目有三個為資訊控制性構面，顯示讀者較不期望資訊控制性構面的服務水準。

三、 認知服務績效方面

讀者認知服務績效是對於圖書館實際服務傳遞狀況的主觀判斷認知，服務績效是決定圖書館服務品質的關鍵因素，讀者認知服務績效的評分愈高，表示該服務項目的實際表現績效越受讀者認同；讀者認知的服務績效愈低，則表示該服務項目的實際表現績效較不受讀者認同。

根據表 4-2-1 可知，讀者最認同圖書館服務績效的前五個項目由高至低依序為：館員以親切有禮的態度服務讀者（7.48）、圖書館開放時間便利讀者利用（7.39）、圖書館是自修、學習或研究的好地方（7.28）、圖書館各項指引清楚醒目（7.27）、圖書館具有我所需的報刊及雜誌（7.24）。前五名服務項目有三個為圖書館場所性構面，顯示讀者較認同圖書館場所性構面的服務績效。

讀者較不認同圖書館服務績效的後五個服務項目由低至高依序為：電子資源便利我從家中或辦公室取用(例如：電子書、線上及數位影音資料等)(5.18)、圖書

館具有我所需要的視聽資源（5.70）、預約資料的處理能及時完成（5.92）、館員瞭解讀者的需求（6.05）、館員能給予讀者個別的關注（例如：提供愛心服務或滿足讀者個別諮詢）（6.25）。後五個服務項目有三個為資訊控制性構面，顯示讀者較不認同資訊控制性構面的服務績效。

貳、 圖書館服務品質狀態分析

圖書館服務品質狀態是透過讀者評等的最低服務水準、期望服務水準與認知服務績效的平均數，進行鑑別適當服務品質與優良服務品質。鑑別方式主要藉由讀者認知評等計算平均數後，得到適當服務缺口與優良服務缺口，以判斷服務品質狀態。

一、 圖書館服務項目

依據表 4-2-1 可知，圖書館服務項目的容忍域差異並不大，其中以「電子資源便利我從家中或辦公室取用（例如：電子書、線上及數位影音資料等）」容忍域最小為 0.87，表示讀者對於此服務項目的服務品質容忍度較低；「館員樂意幫助讀者」的容忍域最大為 1.50，表示讀者對於此服務項目的服務品質容忍度較高。

圖書館服務項目的適當服務缺口值均為正值，顯示圖書館服務項目處於適當服務品質的狀態。適當服務缺口值前五高項目依序為：館員樂意幫助讀者（1.20）、館員以親切有禮的態度服務讀者（1.18）、館員迅速回應讀者詢問的能力（1.14）、當某館員很忙碌時，其他圖書館員能主動為您服務之積極程度（1.03）及館員能給予讀者個別的關注（例如：提供愛心服務或滿足讀者個別諮詢）（1.02）。此五個項目的服務績效高於讀者的最低服務水準，並具有較佳的適當服務品質，圖書館可以持續保持並努力滿足讀者的期望。其中，「圖書館具有我所需要的視聽資源」的適當服務缺口值極小為 0.52，圖書館宜多關注讀者於此項目的需求，避免服務績效低於讀者的最低服務水準。

圖書館服務項目的優良服務缺口值均為負值，表示圖書館服務項目處於未達優良服務品質的狀態。優良服務缺口值前五低項目依序為：圖書館提供

寧靜空間利於讀者專心使用（-0.77）、圖書館具有我所需的圖書（-0.72）、圖書館具有我所需要的視聽資源（-0.70）、圖書館開放時間便利讀者利用（-0.59）及圖書館是自修、學習或研究的好地方（-0.43）。此五個項目的服務績效低於讀者的期望服務水準，優良服務缺口差距較大，圖書館可以提升服務績效逐步縮小缺口差距。其中，「館員以親切有禮的態度服務讀者」的優良服務缺口值極小為-0.22，圖書館稍作加強即可達成優良服務品質。

二、圖書館服務品質構面

將表 4-2-1 的服務項目平均數，依所屬的服務品質構面進行加總平均，可得到服務品質構面分析表，如表 4-2-2 所示。服務品質構面的平均數顯示出，讀者最要求和期望圖書館場所性的服務品質因素，也最認同該構面的服務品質，讀者較不要求和期望資訊控制性項目的服務水準，也較不認同資訊控制性項目的服務績效。服務品質構面的適當服務缺口值均為正值、優良服務缺口值均為負值，顯示圖書館服務品質構面處於適當服務品質而尚未達成優良服務品質的正常狀態。資訊取用性構面的適當服務缺口值最小，離讀者最低服務水準最近，最需要被注意；服務影響性的優良服務缺口值最小，距離讀者期望水準最小，稍加努力即可達到優良服務品質。

表 4-2-2 圖書館服務品質構面分析表

因素構面	最低服務水準	期望服務水準	認知服務績效	構面平均	適當服務缺口	優良服務缺口
服務影響性	5.69	7.01	6.73	6.48	1.04	-0.28
圖書館場所性	6.41	7.70	7.20	7.10	0.79	-0.50
資訊控制性	5.63	6.76	6.33	6.24	0.70	-0.43
整體品質	5.91	7.16	6.75	6.61	0.84	-0.41

本研究調查發現，無論是個別圖書館服務項目，或是整體的圖書館服務品質構面，讀者的認知服務績效均介於最低服務水準和期望服務水準之間，表示圖書館是處於適當服務品質而未達優良服務品質的正常狀況，意即圖書館服務品質狀態平均地滿足讀者要求，但未能全面符合讀者期望。

三、四象限圖示分析

圖書館可透過適當服務缺口與優良服務缺口鑑別服務品質狀態之外，亦可利用四象限圖示分析，明確呈現服務項目於讀者期望服務水準與認知服務績效的關聯性，優先改善讀者期望服務水準高而圖書館服務績效低的項目，策略性調整配置資源有效率地提升服務品質。四象限圖示分析是以讀者認知服務績效為 X 軸，讀者期望服務水準為 Y 軸，兩者總平均數為中心點 (6.69,7.08)，將所有服務項目以座標方式呈限於四個象限中。

圖 4-2-1 呈現的四個象限中，A 象限有 11 個服務座落於此區，表示此區域的服務項目呈現出讀者期望服務水準高且認知服務績效高，圖書館應持續保持良好表現。B 象限有 1 個服務座落於此區，表示服務項目讀者期望服務水準低但認知服務績效高，圖書館已無須投入更多成本經營。C 象限中沒有服務項目落於此區，代表沒有讀者期望服務水準高但認知服務績效低的狀況。D 象限有 10 個服務座落於此區，表示此區域的服務項目呈現出讀者期望服務水準低且認知服務績效低，圖書館可暫緩改善此區項目服務績效，重新調整配置資源於重點項目。

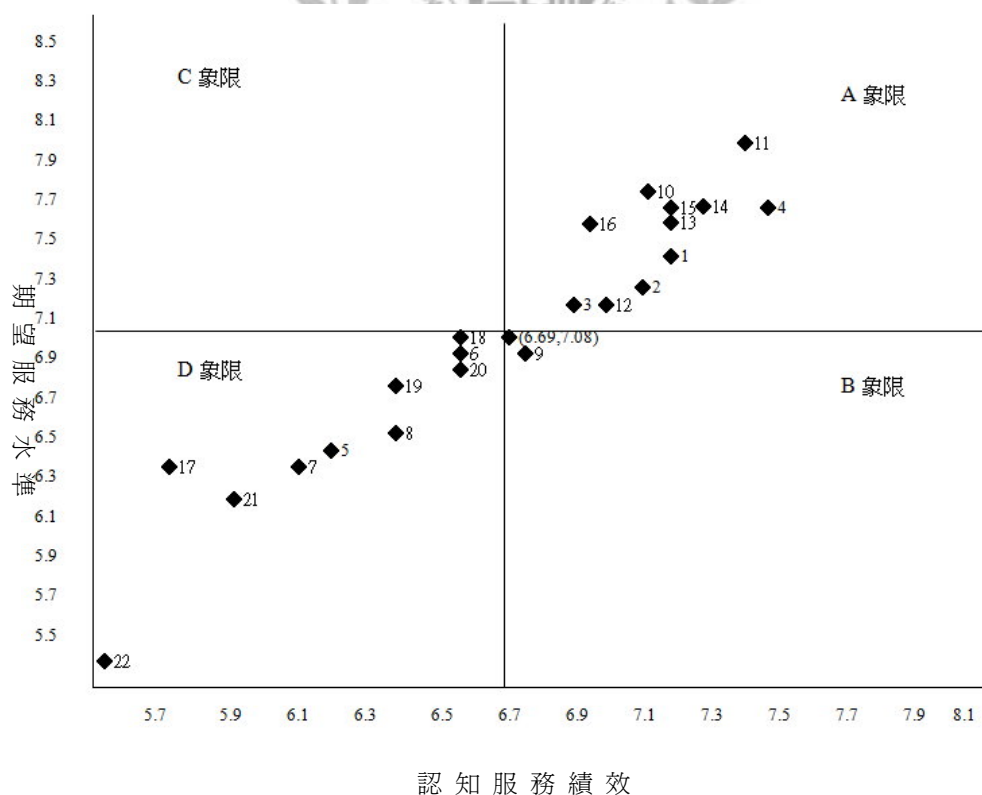


圖 4-2-1 四象限圖示分析

下表為將服務項目依四象限圖示分析整理為表列式之項目說明，第 18 項「圖書館具有簡單易用的查詢系統讓我能自行找到資料」差點落入 C 象限，較須多加注意，C 象限為「高期望，低績效」，如加強績效表現，可提升為優良服務品質，滿足讀者期望的服務水準。

表 4-2-3 圖書館服務項目四象限分析表

項次	服務項目	期望服務水準	認知服務績效	象限涵義
4	館員以親切有禮的態度服務讀者	高	高	A.保持表現
11	圖書館開放時間便利讀者利用	高	高	A.保持表現
14	圖書館是自修、學習或研究的好地方	高	高	A.保持表現
13	圖書館各項指引清楚醒目	高	高	A.保持表現
15	圖書館具有我所需的報刊及雜誌	高	高	A.保持表現
1	館員樂意幫助讀者	高	高	A.保持表現
10	圖書館提供寧靜空間利於讀者專心使用	高	高	A.保持表現
2	館員迅速回應讀者詢問的能力	高	高	A.保持表現
12	圖書館能令讀者知道提供的服務及活動訊息	高	高	A.保持表現
16	圖書館具有我所需的圖書	高	高	A.保持表現
3	當某館員很忙碌時，其他圖書館員能主動為您服務之積極程度。	高	高	A.保持表現
9	館員能提供可靠而無錯誤的服務	低	高	B.毋再投入
6	閱覽規定之合理性	低	低	D.重配資源
18	圖書館具有簡單易用的查詢系統讓我能自行找到資料	低	低	D.重配資源
20	現代化設備便利我取用所需資訊（例如：電腦、印表機、無線網路服務等）	低	低	D.重配資源
19	圖書館網站讓我能自行找到資訊	低	低	D.重配資源
8	不同館員作業標準化的程度（不同館員服務的一致性）	低	低	D.重配資源
5	館員能給予讀者個別的關注（例如：提供愛心服務或滿足讀者個別諮詢）	低	低	D.重配資源
7	館員瞭解讀者的需求	低	低	D.重配資源
21	預約資料的處理能及時完成	低	低	D.重配資源
17	圖書館具有我所需要的視聽資源	低	低	D.重配資源
22	電子資源便利我從家中或辦公室取用（例如：電子書、線上及數位影音資料等）	低	低	D.重配資源

根據四象限圖示分析法顯示，包含「閱覽規定之合理性」、「圖書館具有簡單易用的查詢系統讓我能自行找到資料」、「現代化設備便利我取用所需資訊（例如：電腦、印表機、無線網路服務等）」、「圖書館網站讓我能自行找到資訊」、「不同館員作業標準化的程度（不同館員服務的一致性）」、「館員能給予讀者個別的關注（例如：提供愛心服務或滿足讀者個別諮詢）」、「館員瞭解讀者的需求」、「預約資料的處理能及時完成」、「圖書館具有我所需要的視聽資源」、「電子資源便利我從家中或辦公室取用（例如：電子書、線上及數位影音資料等）」等 10 個服務項目落入「低期望，低績效」的 D 象限區，建議可以針對這些個別原因再深入瞭解，藉由調查或焦點訪談找出問題所在，再擬定改善策略。



第三節 圖書館服務品質差異性分析

本節分析不同背景的讀者對於圖書館服務品質有無顯著評等差異，分別就最低服務水準、期望服務水準、認知服務水準等三種層面進行分析。分析程序是以多變量變異數分析，檢定各種讀者背景對於服務品質構面的整體性差異，如整體性檢定達顯著差異，再以獨立樣本 T 檢定及單因子變異數分析，檢定各種讀者背景對於個別服務品質構面的差異，並進行組別間差異比較。

壹、不同讀者背景對於最低服務水準差異性分析

不同讀者背景對於最低服務水準的構面平均數比較，整理為表 4-3-1 所示。由表 4-3-2 可知，經多變量變異數分析整體性檢定發現，讀者年齡別、職業別在最低服務水準未達顯著差異水準；讀者性別、教育程度和服務涉入程度，在最低服務水準達顯著差異水準($F=3.354, P<.05$; $F=.579, P<.05$; $F=3.102, P<.05$)。因此，就讀者性別、教育程度和服務涉入程度進行最低服務水準構面的個別分析檢定。

- 一、讀者性別方面，以獨立樣本 T 檢定分析發現，在資訊控制性構面，達顯著差異水準($F=5.619, P<.05$)。表示男女在資訊控制性構面上有顯著差異存在，女性讀者較要求在資訊控制性構面上的最低服務水準。
- 二、讀者教育程度方面，以單因子變異數分析發現，在服務影響性、圖書館場所性和資訊取用性三個構面，均未達顯著差異水準($F=1.349, P=.258$; $F=1.168, P=.321$; $F=1.158, P=.325$)，顯示讀者教育程度對於最低服務水準的三個構面並無太大差異。
- 三、讀者服務涉入程度方面，以單因子變異數分析發現，在服務影響性和資訊取用性二個構面達顯著差異水準($F=7.376, P<.001$; $F=7.366, P<.001$)。再經 Scheffe 事後比較法得知，服務影響性構面部分，高涉入讀者比低涉入讀者要求服務影響性的最低服務水準；圖書館場所性構面部分，無任兩組達顯著差異水準，顯示讀者服務涉入程度對於圖書館場所性構面無太大差異；而資訊取用性構面部分，則是中涉入及高涉入讀者均比低涉入讀者要求該構面的最低服務水準。

表 4-3-1 各種背景讀者對於最低服務水準之構面平均數比較表

讀者背景			服務影響性構面		圖書館場所性構面		資訊取用性構面	
			平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
性別	(1)男	N=167	5.62	2.04	6.31	1.87	5.35	2.15
	(2)女	N=326	5.73	1.72	6.46	1.55	5.78	1.82
年齡別	(1)15-18 歲	N=43	4.84	1.88	6.21	1.70	5.30	2.14
	(2)19-22 歲	N=41	5.33	1.78	6.08	1.82	5.57	1.90
	(3)23-35 歲	N=159	5.62	1.77	6.39	1.54	5.66	1.87
	(4)36-45 歲	N=131	5.79	1.64	6.32	1.65	5.77	1.65
	(5)46-55 歲	N=80	6.06	1.95	6.73	1.78	5.68	2.20
	(6)56-65 歲	N=28	6.17	2.06	6.79	1.47	5.59	2.30
	(7)65 歲以上	N=11	6.32	2.37	6.21	2.43	4.89	2.99
教育程度	(1)國小畢及以下	N=9	5.27	2.92	5.78	3.13	5.07	3.16
	(2)國(初)中-高中(職)畢	N=117	5.44	2.06	6.24	1.74	5.46	2.04
	(3)大專院校畢	N=309	5.75	1.71	6.46	1.62	5.65	1.90
	(4)研究所以上畢	N=58	5.94	1.77	6.59	1.47	5.97	1.80
職業別	(1)學生	N=98	5.10	1.86	6.14	1.62	5.4171	1.95
	(2)商業或金融保險業	N=49	5.79	1.74	6.46	1.52	5.76	1.51
	(3)服務業	N=83	5.62	1.86	6.29	1.79	5.44	2.16
	(4)家管	N=75	6.23	1.60	6.84	1.52	6.03	1.91
	(5)退休	N=32	6.16	1.94	6.52	1.56	5.34	2.23
	(6)軍公教	N=41	5.86	1.60	6.47	1.44	5.88	1.72
	(7)工業(製造、水電、營造、礦)	N=13	5.72	2.16	6.49	1.92	6.02	2.00
	(8)自由業	N=52	5.88	1.94	6.48	1.87	5.57	2.01
	(9)電子資訊業	N=15	5.08	2.30	5.96	1.98	4.97	1.82
	(10)待業中	N=35	5.58	1.57	6.34	1.80	5.90	1.95
服務涉入程度	(1)低涉入	N=370	5.52	1.87	6.30	1.70	5.45	2.00
	(2)中涉入	N=70	6.00	1.68	6.65	1.62	6.07	1.69
	(3)高涉入	N=53	6.46	1.51	6.86	1.42	6.37	1.67

表 4-3-2 各種背景讀者對於最低服務水準之差異分析表

讀者背景	分項	Wilks' lambda 檢定		服務品質構面	獨立樣本 T 檢定 Levene 檢定		t 統計量下的顯著性 p 值	兩組平均數有無顯著差異
		F 值	P 值		F 值	P 值		
性別	(1) 男	3.354	.021*	服務影響性	8.683	.003**	.552	無
	圖書館場所性			6.956	.009**	.386	無	
	(2) 女			資訊控制性	5.619	.018*	.029*	(2) > (1)
讀者背景	分項	Wilks' lambda 檢定		服務品質構面	ANOVA 檢定		Scheffe 事後比較法	
		F 值	P 值		F 值	P 值		
年齡別	(1) 15-18 歲	1.947	.074	服務影響性				
	(2) 19-22 歲			圖書館場所性				
	(3) 23-35 歲			資訊控制性				
	(4) 36-45 歲							
	(5) 46-55 歲							
	(6) 56-65 歲							
	(7) 65 歲以上							
教育程度	(1) 國小畢及以下	.579	.011*	服務影響性	1.349		.258	無任兩組顯著
	(2) 國(初)中-高中(職)畢			圖書館場所性	1.168		.321	無任兩組顯著
	(3) 大專院校畢			資訊控制性	1.158		.325	無任兩組顯著
	(4) 研究所以上畢							
職業別	(1) 學生	1.343	.079	服務影響性				
	(2) 商業或金融保險業			圖書館場所性				
	(3) 服務業			資訊控制性				
	(4) 家管							
	(5) 退休							
	(6) 軍公教							
	(7) 工業(製造、水電、營造、礦)							
	(8) 自由業							
	(9) 電子資訊業							
	(10) 待業中							
服務涉入程度	(1) 低涉入	3.102	.038*	服務影響性	7.376		.001***	(3) > (1)
	(2) 中涉入			圖書館場所性	3.470		.032*	無任兩組顯著
	(3) 高涉入			資訊控制性	7.366		.001***	(2) > (1) (3) > (1)
n.s. p>.05 *p<.05 **p<.01 ***p<.001								

貳、 不同讀者背景對於期望服務水準差異性分析

不同讀者背景對於期望服務水準的構面平均數比較，整理為表 4-3-3 所示。由表 4-3-4 可知，經多變量變異數分析整體性檢定發現，除職業別在期望服務水準未達顯著差異水準($F=1.335$, $P=.075$)外，其餘背景項目在期望服務水準的服務品質構面上均達顯著水準差異。因此就讀者性別、年齡別、教育程度及服務涉入程度進行期望服務水準構面的個別分析檢定。

- 一、 讀者性別方面，以獨立樣本 T 檢定分析發現，在資訊控制性構面上，達顯著差異水準($F=11.087$, $P<.001$)，顯示女性比男性更期望該構面的服務水準。
- 二、 讀者年齡別方面，以單因子變異數分析發現，在服務影響性及資訊取用性兩個構面達到顯著差異水準($F=2.365$, $P<.05$; $F=2.375$, $P<.05$)。再經 Scheffe 事後比較得知，無任兩組達顯著差異，顯示讀者年齡別對於服務影響性及資訊取用性構面上無太大差異。
- 三、 讀者教育程度方面，以單因子變異數分析發現，在服務影響性、圖書館場所性和資訊取用性三個構面，均未達顯著差異水準($F=2.313$, $P=.075$; $F=.941$, $P=.420$; $F=1.540$, $P=.203$)，顯示讀者教育程度別對於三個構面上無太大差異。
- 四、 讀者服務涉入程度方面，以單因子變異數分析發現，在服務影響性和資訊取用性兩個構面上達顯著差異水準($F=4.417$, $P<.05$; $F=6.982$, $P<.001$)。再經 Scheffe 事後比較得知，服務影響性構面部分，高涉入讀者比低涉入讀者期望該構面的最低服務水準；資訊取用性構面部分，則是中涉入及高涉入讀者均比低涉入讀者期望該構面的最低服務水準，這樣的結果與謝寶媛教授(民 86)於「我國台灣地區公共圖書館讀者服務涉入之研究」中強調高涉入讀者較注重關懷性構面之服務的理論，也表示高涉入讀者因利用館員、館藏為主的資訊服務頻率較高，確實也會較低涉入讀者要求與期望資訊控制面的服務。

表 4-3-3 各種背景讀者對於期望服務水準之構面平均數比較表

讀者背景			服務影響性構面		圖書館場所性構面		資訊取用性構面	
			平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
性別	(1)男	N=167	6.90	1.72	7.56	1.30	6.37	2.02
	(2)女	N=326	7.07	1.54	7.75	1.37	6.83	1.68
年齡別	(1)15-18 歲	N=43	6.27	2.13	7.58	1.28	6.14	2.01
	(2)19-22 歲	N=41	6.99	1.09	7.68	.93	7.00	1.33
	(3)23-35 歲	N=159	6.93	1.60	7.69	1.73	6.67	1.81
	(4)36-45 歲	N=131	7.23	1.33	7.65	1.03	6.97	1.40
	(5)46-55 歲	N=80	7.21	1.80	7.89	1.30	6.63	2.09
	(6)56-65 歲	N=28	6.95	1.76	7.53	.99	6.11	2.08
	(7)65 歲以上	N=11	7.40	1.48	7.86	1.21	5.77	3.05
教育程度	(1)國小畢及以下	N=9	6.75	2.50	7.67	1.90	6.68	2.86
	(2)國(初)中-高中(職)畢	N=117	6.74	1.90	7.54	1.21	6.46	1.97
	(3)大專院校畢	N=309	7.06	1.47	7.72	1.44	6.67	1.73
	(4)研究所以上畢	N=58	7.38	1.45	7.88	.95	7.08	1.67
職業別	(1)學生	N=98	6.60	1.80	7.63	1.09	6.59	1.79
	(2)商業或金融保險業	N=49	7.11	1.85	7.68	1.09	6.84	1.40
	(3)服務業	N=83	6.93	1.55	7.64	1.25	6.59	2.07
	(4)家管	N=75	7.54	1.19	8.02	2.13	6.81	1.83
	(5)退休	N=32	7.06	1.82	7.65	1.03	6.10	2.13
	(6)軍公教	N=41	6.84	1.24	7.24	1.19	6.76	1.57
	(7)工業(製造、水電、營造、礦)	N=13	6.92	2.25	7.74	1.11	7.02	1.88
	(8)自由業	N=52	7.28	1.48	7.89	1.06	6.75	1.79
	(9)電子資訊業	N=15	6.62	1.83	7.55	1.23	6.38	1.64
	(10)待業中	N=35	7.08	1.39	7.66	1.24	6.85	1.77
服務涉入程度	(1)低涉入	N=370	6.90	1.70	7.65	1.45	6.50	1.89
	(2)中涉入	N=70	7.20	1.33	7.83	.93	7.18	1.42
	(3)高涉入	N=53	7.56	1.12	7.85	.98	7.21	1.48

表 4-3-4 各種背景讀者對於期望服務水準之差異分析表

讀者背景	分項	Wilks' lambda 檢定		服務成果	獨立樣本 T 檢定		t 統計量下的顯著性	兩組平均數有無顯著差異
		F 值	P 值		Levene 檢定	F 值		
性別	(1) 男	5.033	.033*	服務影響性	3.550	.060	.248	無
	圖書館場所性			1.277	.259	.200	無	
	資訊控制性			11.087	.001***	.012*	(2) > (1)	
讀者背景	分項	Wilks' lambda 檢定		服務成果	ANOVA 檢定		Scheffe 事後比較法	
		F 值	P 值		F 值	P 值		
年齡別	(1) 15-18 歲	.838	.033*	服務影響性	2.365	.029*	無任兩組顯著	
	(2) 19-22 歲							
	(3) 23-35 歲							
	(4) 36-45 歲			圖書館場所性	.461	.837	無任兩組顯著	
	(5) 46-55 歲							
	(6) 56-65 歲							
	(7) 65 歲以上							
教育程度	(1) 國小畢及以下	.797	.016*	服務影響性	2.313	.075	無任兩組顯著	
	(2) 國(初)中-高中(職)畢			圖書館場所性	.941	.420	無任兩組顯著	
	(3) 大專院校畢			資訊控制性	1.540	.203	無任兩組顯著	
	(4) 研究所以上畢							
職業別	(1) 學生	1.335	.075	服務影響性				
	(2) 商業或金融保險業							
	(3) 服務業							
	(4) 家管							
	(5) 退休							
	(6) 軍公教			圖書館場所性				
	(7) 工業(製造、水電、營造、礦)							
	(8) 自由業							
	(9) 電子資訊業							
	(10) 待業中							
服務涉入程度	(1) 低涉入	2.411	.001***	服務影響性	4.417	.013*	(3) > (1)	
	(2) 中涉入			圖書館場所性	.939	.392	無任兩組顯著	
	(3) 高涉入			資訊控制性	6.982	.001***	(2) > (1) (3) > (1)	
	n.s. p>.05 *p<.05 **p<.01 ***p<.001							

參、 不同讀者背景對於認知服務水準差異性分析

不同讀者背景對於認知服務績效的構面平均數比較，整理為表 4-3-5 所示。由表 4-3-6 可知，經多變量變異數分析整體性檢定發現，除年齡別在認知服務績效未達顯著差異水準($F=2.122$, $P=.080$)外，其餘背景變項都達到顯著差異水準。因此，就讀者性別、教育程度、職業別及服務涉入程度分別進行認知服務績效構面的個別分析檢定。

- 一、 讀者性別方面，以獨立樣本 T 檢定分析發現，在資訊取用性構面達顯著差異水準($F=7.762$, $P<.01$)。顯示在資訊取用性構面部分，女性的認知服務績效顯著高於男性。
- 二、 讀者教育程度方面，以單因子變異數分析發現，在三構面上均無達到顯著差異，顯示讀者教育程度對於三構面上沒有太大差異。
- 三、 讀者職業別方面，以單因子變異數分析發現，在服務影響性構面及圖書館場所性構面達顯著差異水準($F=2.652$, $P<.01$; $F=1.973$, $P<.05$)。經 Scheffe 法事後比較時發現，在服務影響性構面部分，家管讀者的認知服務績效顯著高於學生讀者，；在圖書館場所性構面部分，則無任兩組達到顯著差異，顯示讀者職業別對於圖書館場所性構面上沒有太大差異。
- 四、 讀者服務涉入程度方面，以單因子變異數分析發現，在三個構面上均達顯著差異水準($F=10.814$, $P<.001$; $F=8.415$, $P<.001$; $F=10.464$, $P<.001$)。再經 Scheffe 法事後比較得知，在三構面上，中涉入及高涉入讀者均比低涉入讀者認同此三構面的服務水準。

表 4-3-5 各種背景讀者對於認知服務績效之構面平均數比較表

讀者背景			服務影響性構面		圖書館場所性構面		資訊取用性構面	
			平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
性別	(1)男	N=167	6.56	1.72	7.10	1.44	5.96	2.07
	(2)女	N=326	6.81	1.64	7.24	1.14	6.52	1.80
年齡別	(1)15-18 歲	N=43	5.94	2.20	7.081	1.52	5.90	1.91
	(2)19-22 歲	N=41	6.70	1.14	7.26	1.07	6.71	1.22
	(3)23-35 歲	N=159	6.53	1.62	7.05	1.15	6.29	2.03
	(4)36-45 歲	N=131	6.93	1.44	7.13	1.15	6.52	1.53
	(5)46-55 歲	N=80	7.04	1.89	7.43	1.57	6.29	2.26
	(6)56-65 歲	N=28	7.05	1.75	7.59	.91	6.14	2.08
	(7)65 歲以上	N=11	7.28	1.29	7.53	1.20	5.64	2.87
教育程度	(1)國小畢及以下	N=9	6.46	2.62	7.27	2.15	6.50	2.67
	(2)國(初)中-高中(職)畢	N=117	6.56	2.01	7.12	1.40	6.22	1.97
	(3)大專院校畢	N=309	6.78	1.51	7.23	1.19	6.34	1.89
	(4)研究所以上畢	N=58	6.80	1.57	7.130	1.11	6.44	1.85
職業別	(1)學生	N=98	6.22	1.86	7.10	1.27	6.25	1.83
	(2)商業或金融保險業	N=49	6.79	1.74	7.18	1.01	6.50	1.37
	(3)服務業	N=83	6.69	1.63	7.27	1.35	6.22	2.04
	(4)家管	N=75	7.30	1.33	7.37	1.18	6.60	2.18
	(5)退休	N=32	7.09	1.78	7.54	1.03	6.05	2.18
	(6)軍公教	N=41	6.84	1.30	7.22	1.12	6.56	1.70
	(7)工業(製造、水電、營造、礦)	N=13	6.86	2.13	7.71	.80	6.89	2.15
	(8)自由業	N=52	6.73	1.54	7.11	1.13	6.19	1.93
	(9)電子資訊業	N=15	5.93	1.86	6.25	1.74	5.38	1.75
	(10)待業中	N=35	6.74	1.62	6.92	1.56	6.41	1.82
服務涉入程度	(1)低涉入	N=370	6.53	1.70	7.06	1.29	6.11	1.97
	(2)中涉入	N=70	7.16	1.49	7.58	.91	6.94	1.47
	(3)高涉入	N=53	7.49	1.33	7.60	1.16	7.08	1.70

表 4-3-6 各種背景讀者對於認知服務績效之差異分析表

讀者背景	分項	Wilks' lambda 檢定		服務成果	獨立樣本 T 檢定		t 統計量下的顯著性	兩組平均數有無顯著差異
		F 值	P 值		Levene 檢定	F 值	P 值	
性別	(1) 男			服務影響性	.982	.322	.121	無
	(2) 女	3.724	.023*	圖書館場所性	2.367	.125	.228	無
				資訊控制性	7.762	.006*	.004**	(2) > (1)
讀者背景	分項	Wilks' lambda 檢定		服務成果	ANOVA 檢定		Scheffe 事後比較法	
		F 值	P 值		F 值	P 值		
年齡別	(1) 15-18 歲			服務影響性				
	(2) 19-22 歲			圖書館場所性				
	(3) 23-35 歲			資訊控制性				
	(4) 36-45 歲	2.122	.080	服務影響性				
	(5) 46-55 歲			圖書館場所性				
	(6) 56-65 歲			資訊控制性				
	(7) 65 歲以上							
教育程度	(1) 國小畢及以下			服務影響性	.628	.597		
	(2) 國(初)中-高中(職)畢	.603	.013*	圖書館場所性	.284	.837		
	(3) 大專院校畢			資訊控制性	.205	.893		
	(4) 研究所以上畢							
職業別	(1) 學生			服務影響性	2.652	.005**		(4) > (1)
	(2) 商業或金融保險業			圖書館場所性	1.973	.041*		無任兩組顯著
	(3) 服務業			資訊控制性	.976	.459		
	(4) 家管							
	(5) 退休							
	(6) 軍公教	.641	.042*					
	(7) 工業(製造、水電、營造、礦)							
	(8) 自由業							
	(9) 電子資訊業							
	(10) 待業中							
服務涉入程度	(1) 低涉入			服務影響性	10.814	.000***		(2) > (1)
	(2) 中涉入			圖書館場所性	8.415	.000***		(3) > (1)
	(3) 高涉入	1.709	.025*	資訊控制性	10.464	.000***		(2) > (1)
								(3) > (1)

n.s. p>.05 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

表 4-3-7 服務品質差異性分析摘要表

讀者背景	最低服務水準			期望服務水準			認知服務績效		
	服務影響性	圖書館場所性	資訊控制性	服務影響性	圖書館場所性	資訊控制性	服務影響性	圖書館場所性	資訊控制性
性別			◎			◎			◎
年齡別				◎		◎			
教育程度									
職業別							◎	◎	
服務涉入程度	◎	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎

註：◎表示有顯著評等差異。

由上表 4-3-7 服務品質差異性分析摘要表中推究三種服務品質水準，讀者背景均在性別及服務涉入程度兩項佔有明顯評等差異，推估其原因在於：可能女性讀者較多高涉入讀者(佔 57%)之故，所以女性均較男性注重資訊控制性構面的服務水準；另外高涉入讀者在三種服務水準的服務影響性構面及資訊控制面的表現上較中涉入或低涉入讀者有顯著差異，亦映證了謝寶媛教授(民 86)於「我國台灣地區公共圖書館讀者服務涉入之研究」中強調高涉入讀者較注重關懷性構面之服務的理論，也表示高涉入讀者因利用館員、館藏為主的資訊服務頻率較高，確實也會較低涉入讀者要求與期望資訊控制面的服務。

第四節 圖書館服務成果整體性分析

本節利用平均數分析讀者對於圖書館服務成果的整體評價，瞭解圖書館運用資源提供服務達成的效果，包括圖書館幫助讀者獲得有興趣領域的最新資訊、圖書館幫助讀者在專業上有所進步、圖書館讓讀者在學習上更為快速有效、圖書館協助讀者區別資訊的正確性、圖書館提供讀者工作或學習上所需的資訊技能等五種資訊素養成果，以及圖書館提供的服務方式令讀者感到滿意、圖書館提供在學習、研究或教育需求上的協助令讀者感到滿意及讀者給予圖書館整體服務品質評分等三項整體服務成果，分析結果如表 4-4-1 所示。

在資訊素養成果方面，讀者認同程度最高的項目是「圖書館讓我在學習上更為快速有效」及「圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊」，平均數為 7.18 和 7.16；讀者認同程度最低的項目是「圖書館協助我區別資訊的正確性」，平均數為 6.96，顯示出圖書館成功使讀者學習快速有效及獲得興趣領域的新資訊，受到讀者認同，但協助讀者評估判斷選擇權威性資訊資源，可能需求度及利用度都較低，有必要透過讀者利用教育加強宣導。

在整體服務成果方面，讀者對於「圖書館提供的服務方式令讀者感到滿意」、「圖書館提供在學習、研究或教育需求上的協助令讀者感到滿意」及「讀者給予圖書館整體服務品質評分」等三項目有相近的認同程度，平均數都在 7.16 以上，顯示圖書館整體經營成果得到讀者的認同，讀者普遍滿意圖書館服務讀者和協助需求方面的努力，給予圖書館整體服務品質中上的肯定評價。

表 4-4-1 服務成果平均數分析表

簡稱	服務成果	平均數	標準差	排序
最新資訊	圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊	7.16	1.34	2
專業進步	圖書館幫助我在專業上有所進步	7.08	1.43	3
學習速效	圖書館讓我在學習上更為快速有效	7.18	1.36	1
區別資訊	圖書館協助我區別資訊的正確性	6.96	1.46	5
資訊技能	圖書館提供我工作或學習上所需的資訊技能	6.98	1.43	4
服務方式	圖書館提供的服務方式我感到滿意	7.40	1.29	2
協助滿意	圖書館提供在學習、研究或教育需求上的協助我感到滿意	7.16	1.39	3
整體評分	請您由低至高（1~9 分之中）給予圖書館整體服務品質評分	7.44	1.10	1

第五節 圖書館服務成果差異性分析

本節分析不同讀者背景對於圖書館服務成果評價是否有顯著差異存在。分析程序仍是先以多變量變異數分析，檢定各種讀者背景對於服務成果的整體性差異，如整體性檢定達顯著差異，再以獨立樣本 T 檢定及單因子變異數分析，檢定各種讀者背景對於個別服務成果的差異，並進行組別間差異比較。

不同讀者背景對於圖書館服務成果的平均數比較，整理為表 4-5-1 所示。由表 4-5-2 可知，經多變量變異數分析的整體性檢定發現，共有性別 ($F=1.222, P=.020^*$)、職業別 ($F=1.383, P=.019^*$) 及服務涉入程度 ($F=2.411, P=.001^{***}$) 三項在圖書館服務成果達顯著差異水準。因此，就性別、職業別及服務涉入程度進行服務成果的個別項目分析檢定。

- 一、就「性別」進行獨立樣本 T 檢定，發現男女僅有「圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊」一項達顯著差異水準，且女性的認同程度大於男性。
- 二、就「職業別」進行單因子變異數分析，發現在「圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊」、「圖書館提供我工作或學習上所需的資訊技能」、「圖書館提供的服務方式我感到滿意」及「圖書館提供在學習、研究或教育需求上的協助我感到滿意」四項達顯著差異水準，進行 Scheffe 法事後比較時發現無任兩組達顯著差異之情形，顯示職業別對於此四項服務成果上沒有太大差異。
- 三、就「服務涉入程度」進行單因子變異數分析，發現均達到顯著差異水準，再進行 Scheffe 法事後比較得知，在「圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊」、「圖書館幫助我在專業上有所進步」及「圖書館讓我在學習上更為快速有效」上，高涉入讀者認同度較低涉入讀者為高；在「圖書館協助我區別資訊的正確性」、「圖書館提供我工作或學習上所需的資訊技能」及「圖書館提供的服務方式我感到滿意」三項服務成果項目上，中涉入及高涉入讀者認同度均較低涉入讀者為高；在「圖書館提供在學習、研究或教育需求上的協助我感到滿意」及「圖書館整體服務品質」兩項服務成果上，高涉入讀者認同度較低涉入讀者為高。

表 4-5-1 各種背景讀者對於服務成果之平均數比較表

讀者背景			最新資訊		專業進步		學習速效		區別資訊	
			平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
性別	(1)男	N=167	6.95	1.44	6.93	1.56	7.07	1.47	6.92	1.51
	(2)女	N=326	7.26	1.27	7.15	1.35	7.24	1.31	6.98	1.43
年齡別	(1)15-18 歲	N=43	7.40	1.48	7.28	1.59	7.28	1.52	7.09	1.73
	(2)19-22 歲	N=41	6.88	1.35	7.20	1.25	7.22	1.13	6.95	1.07
	(3)23-35 歲	N=159	6.97	1.42	6.92	1.51	7.02	1.48	6.69	1.54
	(4)36-45 歲	N=131	7.27	1.25	7.18	1.29	7.31	1.25	7.11	1.34
	(5)46-55 歲	N=80	7.32	1.22	7.08	1.47	7.19	1.35	7.06	1.50
	(6)56-65 歲	N=28	7.14	1.27	7.00	1.39	7.18	1.42	7.07	1.36
	(7)65 歲以上	N=11	7.45	1.37	7.18	1.66	7.55	1.21	7.64	1.21
教育程度	(1)國小畢及以下	N=9	8.56	.88	7.67	2.69	7.78	2.33	8.22	1.72
	(2)國(初)中-高中(職)畢	N=117	7.29	1.41	7.15	1.35	7.32	1.22	7.06	1.51
	(3)大專院校畢	N=309	7.10	1.29	7.07	1.42	7.14	1.37	6.90	1.45
	(4)研究所以上畢	N=58	6.98	1.36	6.88	1.36	7.05	1.42	6.86	1.29
職業別	(1)學生	N=98	6.93	1.57	7.09	1.56	7.15	1.49	6.90	1.47
	(2)商業或金融保險業	N=49	7.22	1.05	7.12	1.35	7.37	1.24	7.10	1.01
	(3)服務業	N=83	7.16	1.25	6.88	1.44	7.07	1.26	6.87	1.36
	(4)家管	N=75	7.49	1.19	7.23	1.35	7.39	1.28	7.21	1.45
	(5)退休	N=32	7.41	1.19	7.22	1.29	7.25	1.32	7.16	1.32
	(6)軍公教	N=41	7.24	1.24	7.34	1.22	7.41	1.18	7.07	1.29
	(7)工業(製造、水電、營造、礦)	N=13	7.54	1.13	7.46	1.13	7.38	1.19	7.23	1.54
	(8)自由業	N=52	7.33	1.25	7.19	1.25	6.96	1.58	6.81	1.62
	(9)電子資訊業	N=15	6.27	2.05	6.27	2.09	7.00	1.85	6.67	2.32
	(10)待業中	N=35	6.66	1.30	6.74	1.56	6.86	1.29	6.54	1.74
常用館別所屬地區	(1)總館	N=101	6.95	1.43	6.87	1.53	7.00	1.45	6.93	1.39
	(2)松山區	N=63	6.98	1.40	6.70	1.64	7.05	1.36	6.65	1.58
	(3)信義區	N=29	7.17	1.28	7.34	.97	7.41	1.12	7.17	1.07
	(4)南港區	N=10	7.90	1.10	7.80	1.32	8.00	.94	8.00	1.05
	(5)萬華區	N=41	7.59	1.14	7.29	1.21	7.41	1.07	7.15	1.30
	(6)中山區	N=31	7.19	1.22	7.32	1.08	7.26	.93	7.42	1.15
	(7)大同區	N=23	6.91	1.24	6.87	1.10	6.83	1.11	6.70	1.29
	(8)文山區	N=76	7.24	1.31	7.22	1.51	7.18	1.49	6.95	1.64
	(9)大安區	N=11	7.27	1.35	7.36	1.43	7.36	1.57	7.27	1.62
	(10)中正區	N=14	7.21	1.19	7.07	1.21	7.43	1.09	6.86	1.51
	(11)北投區	N=52	7.12	1.52	6.85	1.68	6.85	1.74	6.54	1.77
	(12)士林區	N=14	6.71	1.44	7.43	.85	7.57	1.09	6.86	1.23
	(13)內湖區	N=28	7.57	1.07	7.50	1.17	7.75	1.17	7.39	1.10
服務涉入程度	(1)低涉入	N=376	7.03	1.38	6.99	1.48	7.08	1.42	6.81	1.51
	(2)中涉入	N=67	7.42	1.16	7.30	1.36	7.48	1.11	7.40	1.16
	(3)高涉入	N=50	7.76	.98	7.42	1.03	7.56	1.16	7.52	1.13

表 4-5-2 各種背景讀者對於服務成果之平均數比較表(續)

讀者背景			資訊技能		服務方式		協助滿意		整體評分	
			平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
性別	(1)男	N=167	6.91	1.50	7.34	1.40	7.07	1.45	7.41	1.15
	(2)女	N=326	7.01	1.39	7.44	1.24	7.20	1.35	7.45	1.08
年齡別	(1)15-18 歲	N=43	6.98	1.74	7.28	1.65	7.28	1.58	7.49	1.47
	(2)19-22 歲	N=41	6.98	1.27	7.24	1.09	7.17	1.20	7.37	1.07
	(3)23-35 歲	N=159	6.86	1.52	7.24	1.31	6.85	1.58	7.33	1.04
	(4)36-45 歲	N=131	7.06	1.28	7.53	1.14	7.28	1.19	7.47	1.03
	(5)46-55 歲	N=80	6.93	1.48	7.46	1.41	7.31	1.26	7.53	1.21
	(6)56-65 歲	N=28	7.18	1.22	7.64	1.13	7.43	1.29	7.64	.87
	(7)65 歲以上	N=11	7.55	.93	8.18	.98	7.73	1.10	7.55	1.04
教育程度	(1)國小畢及以下	N=9	8.11	1.45	8.22	1.39	8.11	2.03	8.11	1.69
	(2)國(初)中-高中(職)畢	N=117	7.03	1.45	7.38	1.39	7.22	1.39	7.46	1.23
	(3)大專院校畢	N=309	6.96	1.36	7.38	1.25	7.14	1.35	7.42	1.05
	(4)研究所以上畢	N=58	6.76	1.66	7.43	1.29	6.95	1.43	7.38	1.01
職業別	(1)學生	N=98	6.84	1.61	7.21	1.47	7.08	1.50	7.38	1.21
	(2)商業或金融保險業	N=49	7.02	1.09	7.37	1.07	7.16	1.11	7.41	1.00
	(3)服務業	N=83	6.93	1.33	7.45	1.10	7.14	1.23	7.52	.92
	(4)家管	N=75	7.16	1.34	7.63	1.31	7.37	1.25	7.55	1.11
	(5)退休	N=32	7.09	1.25	7.75	1.22	7.66	1.21	7.66	.97
	(6)軍公教	N=41	7.34	1.20	7.76	.99	7.46	1.23	7.63	1.13
	(7)工業(製造、水電、營造、礦)	N=13	7.54	1.39	7.38	1.26	7.54	1.20	7.62	.96
	(8)自由業	N=52	6.96	1.53	7.37	1.27	6.92	1.56	7.40	1.05
	(9)電子資訊業	N=15	5.87	2.36	6.20	1.78	6.47	2.03	6.60	1.68
	(10)待業中	N=35	6.77	1.24	7.23	1.33	6.60	1.59	7.17	1.10
服務涉入程度	(1)低涉入	N=376	6.83	1.47	7.25	1.33	7.05	1.46	7.35	1.14
	(2)中涉入	N=67	7.39	1.06	7.91	1.00	7.45	1.09	7.67	.91
	(3)高涉入	N=50	7.54	1.27	7.86	1.09	7.60	1.01	7.84	.91

表 4-5-3 各種背景讀者對於服務成果之差異分析表

表 4-5-5 不同背景讀者對於服務成果之認知分析表								
讀者背景	分項	Wilks' lambda 檢定		服務成果	獨立樣本 T 檢定		t 統計量下的顯著性	兩組平均數有無顯著差異
		F 值	P 值		Levene 檢定	F 值		
							p 值	
性別	(1)男	1.222	.020*	最新資訊	.017	.896	.014*	(2) > (1)
	專業進步			.194	.659	.107		
	學習速效			.547	.460	.190		
	區別資訊			1.678	.196	.685		
	資訊技能			.336	.563	.466		
	服務方式			1.471	.226	.416		
	協助滿意			.355	.551	.335		
	整體評分			.029	.866	.698		
讀者背景	分項	Wilks' lambda 檢定		服務成果	ANOVA 檢定		Scheffe 事後比較法	
		F 值	P 值		F 值	P 值		
年齡別	(1)15-18 歲	1.024	.427	最新資訊				
	(2)19-22 歲			專業進步				
	(3)23-35 歲			學習速效				
	(4)36-45 歲			區別資訊				
	(5)46-55 歲			資訊技能				
	(6)56-65 歲			服務方式				
	(7)65 歲以上			協助滿意				
教育程度	(1)國小畢及以下	1.106	.328	最新資訊				
	(2)國(初)中-高中(職)畢			專業進步				
	(3)大專院校畢			學習速效				
	(4)研究所以上畢			區別資訊				
				資訊技能				
				服務方式				
職業別	(1)學生	1.383	.019*	最新資訊	2.560	.007**	無任兩組顯著	
	(2)商業或金融保險業			專業進步	1.366	.201		
	(3)服務業			學習速效	.925	.503		
	(4)家管			區別資訊	.950	.481	無任兩組顯著	
	(5)退休			資訊技能	1.930	.046*		
	(6)軍公教			服務方式	2.691	.005**		
	(7)工業(製造、水電、營造、礦)			協助滿意	2.284	.016*	無任兩組顯著	
	(8)自由業			整體評分	1.706	.085		
	(9)電子資訊業							
	(10)待業中							
服務涉入程度		2.411	.001***	最新資訊	8.221	.000***	(3) > (1)	
				專業進步	2.893	.006**	(3) > (1)	
	(1)低涉入			學習速效	4.555	.004*	(3) > (1)	
	(2)中涉入			區別資訊	9.184	.000***	(2) > (1)	
	(3)高涉入						(3) > (1)	
				資訊技能	9.050	.000***	(2) > (1)	
							(3) > (1)	
				服務方式	11.376	.000***	(2) > (1)	
							(3) > (1)	
				協助滿意	5.333	.001***	(3) > (1)	
	整體評分	6.281	.001***	(3) > (1)				

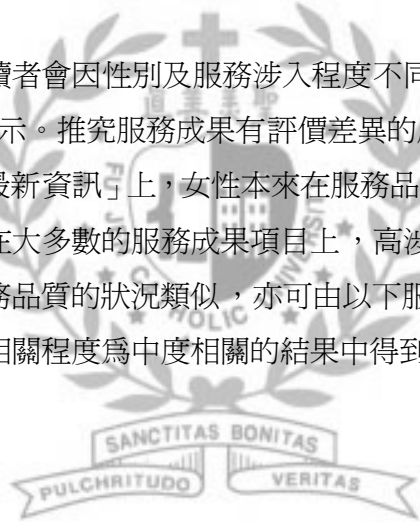
n.s. p>.05 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

表 4-5-4 服務成果差異分析摘要表

讀者 背景	最新 資訊	專業 進步	學習 速效	區別 資訊	資訊 技能	服務 方式	協助 滿意	整體 評分
性別	◎							
年齡別								
教育 程度								
職業別	◎				◎	◎	◎	
服務涉入程度	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎

註：◎表示有顯著評等差異。

本研究分析得知，讀者會因性別及服務涉入程度不同，在服務成果評價上有顯著差異，如表 4-5-4 所示。推究服務成果有評價差異的原因，可能在「圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊」上，女性本來在服務品質的資訊控制面上要求、期望與認同度都較高；在大多數的服務成果項目上，高涉入讀者的認同度普遍較低涉入讀者為高，與服務品質的狀況類似，亦可由以下服務品質和服務成果兩者具完全正向相關性，且相關程度為中度相關的結果中得到印證。



第六節 服務涉入程度、資訊資源使用頻率、服務品質與服務成果相關性分析

本節利用皮爾森積差相關分析探討服務涉入程度、圖書館服務品質及圖書館服務成果，此三者是否具有顯著線性相關以及相關的影響程度。

一、服務涉入程度與服務品質相關分析

服務涉入程度與服務品質的相關分析，是將低涉入、中涉入及高涉入三種服務涉入程度，以及最低服務水準、期望服務水準及認知服務績效的三個服務品質構面，以兩兩方式進行皮爾森積差相關分析。相關分析結果整理為表 4-6-1 所示。分析結果發現：

- (一) 低涉入讀者在三種服務水準上幾乎均呈現顯著負向相關($R = -.202 \sim -.114$, $P < .001$)，但僅具極低相關性。
- (二) 中涉入讀者在最低服務水準、期望服務水準的資訊控制面上均呈現顯著正向相關($R = .091$ 及 $.115$, $P < .05$)，但僅具極低相關性；在認知服務績效上，三構面均呈現顯著正向相關($R = .106$, $.126$ 及 $.130$, $P < .05$, $P < .01$, $P < .001$)，但亦僅具極低相關性。
- (三) 高涉入讀者除在期望服務水準的圖書館場所性構面上未達顯著相關外，在其餘最低服務水準、期望服務水準及認知服務績效的三構面上均呈現顯著正向相關，但僅具極低相關性。

表 4-6-1 服務涉入程度與服務品質相關分析表

服務水準	服務品質	Pearson 積差相關	圖書館服務涉入程度		
			低涉入	中涉入	高涉入
最低服務水準	服務影響性構面	相關係數 R	-.160***	.069	.145***
	圖書館場所性構面	相關係數 R	-.114*	.058	.094*
	資訊控制性構面	相關係數 R	-.167***	.091*	.131**
期望服務水準	服務影響性構面	相關係數 R	-.121**	.046	.117**
	圖書館場所性構面	相關係數 R	-.062	.040	.041
	資訊控制性構面	相關係數 R	-.166***	.115*	.103*
認知服務績效	服務影響性構面	相關係數 R	-.200***	.106*	.159***
	圖書館場所性構面	相關係數 R	-.182***	.126**	.113*
	資訊控制性構面	相關係數 R	-.202***	.130**	.136**

n.s. $p > .05$ * $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

總括而言，服務涉入程度與服務品質的相關分析結果發現，此兩者相關程度為低度相關且變異解釋量不高，僅具統計意義而較無實用上的價值。

二、服務涉入程度與服務成果相關分析

服務涉入程度與服務成果的相關分析，是將低涉入、中涉入及高涉入三種服務涉入程度，以及服務成果的八個項目，以兩兩方式進行皮爾森積差相關分析。

相關分析結果整理為表 4-6-2 所示。分析結果發現：

- (一) 低涉入讀者在八種服務成果上幾乎均呈現顯著負向相關($R=-.220\sim-.142$, $P<.01$, $P<.001$)，但僅具極低相關性。
- (二) 中涉入讀者在「圖書館讓我在學習上更為快速有效、協助我區別資訊的正確性、提供我工作或學習上所需的資訊技能、提供的服務方式我感到滿意」四項服務成果上均呈現顯著正向相關($R=.094$ 至 $.148$ 及 $.115$, P 則為三種顯著水準均有之)，但僅具極低相關性。
- (三) 高涉入讀者在八種服務成果上均呈現顯著正向相關($R=.102$ 至 $.153$ 及 $.115$, P 則為三種顯著水準均有之)，但僅具極低相關性。

表 4-6-2 服務涉入程度與服務成果相關分析表

服務成果	Pearson 積差相關	圖書館服務涉入程度		
		低涉入	中涉入	高涉入
圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊	相關係數 R	-.181***	.082	.160***
圖書館幫助我在專業上有所進步	相關係數 R	-.142**	.083	.105*
圖書館讓我在學習上更為快速有效	相關係數 R	-.149***	.094*	.102*
圖書館協助我區別資訊的正確性	相關係數 R	-.206***	.123**	.149***
圖書館提供我工作或學習上所需的資訊技能	相關係數 R	-.194***	.105*	.153***
圖書館提供的服務方式我感到滿意	相關係數 R	-.220***	.148***	.141**
圖書館提供在學習、研究或教育需求上的協助我感到滿意	相關係數 R	-.165***	.076	.145***
請您由低至高(1~9分之中)給予圖書館整體服務品質評分	相關係數 R	-.153***	.070	.135**

n.s. $p>.05$ * $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

總括而言，服務涉入程度與服務成果的相關分析結果發現，相關程度為低度相關且變異解釋量不高，僅具統計意義而較無實用上的價值。

三、資訊資源使用頻率與服務品質相關分析

資訊資源使用頻率與服務品質的相關分析，是將讀者使用圖書館網站及使用

入口網站二種資訊資源使用頻率，以及最低服務水準、期望服務水準及認知服務績效的三個服務品質構面，以兩兩方式進行皮爾森積差相關分析。相關分析結果整理為表 4-6-3 所示。分析結果發現：

- (一) 圖書館網站與入口網站使用頻率與各水準的資訊控制性構面 均呈現顯著低度正向相關，($R=.126\sim.354$, P 則為三種顯著水準均有之)，變異解釋量分別介於 1.59% 至 12.53% ($R^2=.0159$ 至 $R^2=.1253$)。
- (二) 圖書館網站與各水準的服務影響性構面均呈現顯著低度正向相關，($R=.110\sim.172$, P 則為 $p<.05$, $p<.001$)，變異解釋量分別介於 1.21% 至 2.96% ($R^2=.0121$ 至 $R^2=.0296$)。

表 4-6-3 資訊資源使用頻率與服務品質相關分析表

服務水準	服務品質	Pearson 積差相關	資訊資源使用頻率	
			圖書館網站	入口網站
最低服務 水準	服務影響性構面	相關係數 R	.110*	.025
	圖書館場所性構面	相關係數 R	.026	-.016
	資訊控制性構面	相關係數 R	.268***	.126**
期望服務 水準	服務影響性構面	相關係數 R	.164***	.078
	圖書館場所性構面	相關係數 R	.018	.034
	資訊控制性構面	相關係數 R	.354***	.169***
認知服務 績效	服務影響性構面	相關係數 R	.172***	.089*
	圖書館場所性構面	相關係數 R	.103*	.059
	資訊控制性構面	相關係數 R	.347***	.176***

n.s. $p>.05$ * $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

總括而言，資訊資源使用頻率與服務品質的相關分析結果發現，讀者的圖書館網站及入口網站的使用率愈高，也愈要求、期望與認同資訊控制性構面的服務品質；讀者的圖書館網站使用率愈高，也愈要求、期望與認同服務影響性構面的服務品質，但此兩者相關程度為低度相關且變異解釋量不高，僅具統計意義而較無實用上的價值。

四、 資訊資源使用頻率與服務成果相關分析

資訊資源使用頻率與服務成果的相關分析，是將讀者使用圖書館網站及使用入口網站二種資訊資源使用頻率，以及服務成果的八個項目，以兩兩方式進行皮

爾森積差相關分析。相關分析結果整理為表 4-6-4 所示。分析結果發現：

圖書館網站使用頻率在「圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊」、「圖書館幫助我在專業上有所進步」、「圖書館讓我在學習上更為快速有效」、「圖書館提供的服務方式我感到滿意」、「圖書館提供在學習、研究或教育需求上的協助我感到滿意」及「整體服務品質評分」等六項服務成果均呈現顯著低度正向相關，($R=.098\sim.126$, P 則為 $p<.05$ 及 $p<.01$)，變異解釋量分別介於 0.9% 至 1.59% ($R^2=.0096$ 至 $R^2=.0159$)。

表 4-6-4 資訊資源使用頻率與服務成果相關分析表

服務成果	Pearson 積差相關	資訊資源使用頻率	
		圖書館網站	入口網站
圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊	相關係數 R	.112*	-.004
圖書館幫助我在專業上有所進步	相關係數 R	.122**	.012
圖書館讓我在學習上更為快速有效	相關係數 R	.126**	.020
圖書館協助我區別資訊的正確性	相關係數 R	.087	.012
圖書館提供我工作或學習上所需的資訊技能	相關係數 R	.126	.000
圖書館提供的服務方式我感到滿意	相關係數 R	.102*	-.011
圖書館提供在學習、研究或教育需求上的協助我感到滿意	相關係數 R	.098*	-.008
請您由低至高(1~9 分之中)給予圖書館整體服務品質評分	相關係數 R	.104*	-.028

n.s. $p>.05$ * $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

總括而言，資訊資源使用頻率與服務成果的相關分析結果發現，讀者的圖書館網站使用頻率愈高，也愈認同在「圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊」、「圖書館幫助我在專業上有所進步」、「圖書館讓我在學習上更為快速有效」、「圖書館提供的服務方式我感到滿意」、「圖書館提供在學習、研究或教育需求上的協助我感到滿意」及「整體服務品質評分」等六項服務成果，但均呈現顯著低度正向相關程度，且變異解釋量不高，僅具統計意義而較無實用上的價值。

五、服務品質與服務成果相關分析

服務品質與服務成果的相關分析，是將最低服務水準、期望服務水準及認知服務績效的三個服務品質構面，以及服務成果的八個項目，以兩兩方式進行皮爾森積差相關分析。相關分析結果整理為表 4-6-3 所示。分析結果發現：

最低服務水準、期望服務水準及認知服務績效的三個服務品質構面，均對與服務成果的八個項目

有顯著正向相關($R=.152, P<.001$ 至 $R=.620, P<.001$)，變異解釋量介於 2.31% 至 38.44% ($R^2=.0231$ 至 $R^2=.3844$)。意即讀者愈要求和期望服務品質構面的服務水準，或是愈認同服務品質構面的服務績效，也愈認同圖書館服務成果。

而從相關程度來看，最低服務水準與服務成果，具有低度正向相關性($R=.184$ 至 $.286$)，變異解釋量介於 3.38% 至 8.17% ($R^2=.0338$ 至 $.0817$)。期望服務水準與服務成果，正向相關性介於極低至低度之間($R=.140$ 至 $.259$)，變異解釋量介於 1.96% 至 6.71% ($R^2=.0196$ 至 $.0671$)。認知服務績效與服務成果，正向相關性介於低度至中度之間($R=.338$ 至 $.620$)，變異解釋量介於 11.42% 至 38.44% ($R^2=.1142$ 至 $.3844$)。由相關性高低程度可知，認知服務績效與服務成果具有最高的正向相關性，相關程度已為中度相關。

表 4-6-5 服務品質與服務成果相關分析表

服務成果	Pearson 積差相關	最低服務水準		
		服務影響性 構面	圖書館場所 性構面	資訊取用性 構面
圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊	相關係數 R	.219***	.236***	.190***
圖書館幫助我在專業上有所進步	相關係數 R	.208***	.230***	.230***
圖書館讓我在學習上更為快速有效	相關係數 R	.192***	.239***	.251***
圖書館協助我區別資訊的正確性	相關係數 R	.267***	.273***	.286***
圖書館提供我工作或學習上所需的資訊技能	相關係數 R	.242***	.209***	.255***
圖書館提供的服務方式我感到滿意	相關係數 R	.221***	.215***	.228***
圖書館提供在學習、研究或教育需求上的協助我感到滿意	相關係數 R	.184***	.186***	.210***
請您由低至高(1~9 分之中)給予圖書館整體服務品質評分	相關係數 R	.217***	.238***	.222***

服務成果	Pearson 積差相關	期望服務水準		
		服務影響性 構面	圖書館場所 性構面	資訊取用性 構面
圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊	相關係數 R	.184***	.251***	.204***
圖書館幫助我在專業上有所進步	相關係數 R	.168***	.225***	.211***
圖書館讓我在學習上更為快速有效	相關係數 R	.179***	.258***	.240***
圖書館協助我區別資訊的正確性	相關係數 R	.177***	.239***	.259***
圖書館提供我工作或學習上所需的資訊技能	相關係數 R	.191***	.198***	.249***
圖書館提供的服務方式我感到滿意	相關係數 R	.171***	.208***	.214***
圖書館提供在學習、研究或教育需求上的協助我感到滿意	相關係數 R	.140***	.192***	.201***
請您由低至高(1~9 分之中)給予圖書館整體服務品質評分	相關係數 R	.152***	.193***	.199***

服務成果	Pearson 積差相關	認知服務績效		
		服務影響性 構面	圖書館場所 性構面	資訊取用性 構面
圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊	相關係數 R	.338***	.485***	.339***
圖書館幫助我在專業上有所進步	相關係數 R	.339***	.506***	.351***
圖書館讓我在學習上更為快速有效	相關係數 R	.354***	.514***	.370***
圖書館協助我區別資訊的正確性	相關係數 R	.377***	.519***	.399***
圖書館提供我工作或學習上所需的資訊技能	相關係數 R	.391***	.494***	.398***
圖書館提供的服務方式我感到滿意	相關係數 R	.454***	.617***	.394***
圖書館提供在學習、研究或教育需求上的協助我感到滿意	相關係數 R	.391***	.539***	.380***
請您由低至高(1~9 分之中)給予圖書館整體服務品質評分	相關係數 R	.442***	.620***	.386***

n.s. $p > .05$ * $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

總括而言，服務品質與服務成果的相關分析結果發現，兩者具有完全顯著的正向相關性。讀者愈要求和期望服務品質構面的服務水準，或是愈認同服務品質構面的服務績效，也愈認同圖書館服務成果。其中，以認知服務績效與服務成果

的正向相關性最高，具有中度的相關性和較高的變異解釋量，代表讀者的認知服務績效與圖書館服務成果有較高的正向相關影響性。



第七節 讀者回饋意見分析

本節依讀者涉入程度及服務品質構面整理歸納讀者開放回饋意見，基於讀者涉入程度對與服務品質有較廣泛的評等差異，故依讀者涉入程度分群以次數分配、百分比方式進行讀者反映意見的呈現解讀，本研究調查 493 位讀者中，共有 145 位提供回饋意見，佔總人數百分比為 29%，部分讀者提供回饋意見不止單獨一項，試歸類整理如下表。

壹、低涉入讀者回饋意見分析

本研究調查 493 位讀者中，低涉入讀者共有 376 位，低涉入讀者中共有 106 位提供回饋意見，佔該群人數百分比為 28.19%，反映意見以「讚許整體服務」、「閱覽規定之合理性」、「加強自修管理」、「開放時間問題」、「需要更寧靜的環境」、「增加新書量」、「圖書過舊問題」、「雜誌問題」、「視聽服務問題」、「電腦問題」、「網站上查詢圖書功能問題」等項目為大宗。

表 4-7-1 低涉入讀者回饋意見摘要表

內容摘要	次數	百分比
服務人員親切	4	2.63%
讚許整體服務	8	5.26%
期待年度預算可增加改善整體服務品質	1	0.66%
服務態度		
1. 館員可更親切一些	2	1.32%
2. 男性館員，有時態度冷淡		
館員能迅速回應讀者詢問的能力		
1. 館員的資訊能力待加強	3	1.97%
2. 希望能更快速給人有效的答案		
閱覽規定之合理性		
1. 24 小時還書服務		
2. 視聽資料之限制不合理		
3. 預約書限制不合理(預約書保留期限延長)		
4. 書本遺失時 OR 逾時常無法再借閱其他書籍.是否有其他替代方案	8	5.26%
5. 建議教新書籍能縮短借閱時間增加流通		
6. 提高借閱冊數		
人潮太多降低品質	1	0.66%
建議補足人力並強化館員的自尊心	1	0.66%
加強自修管理		
1. 非自習區被自習讀者佔用	9	5.92%

2. 禁食外食可否確實執行		
3. 自修區座位太少		
4. 希望可以規劃飲食區		
開放時間問題		
1. 休館時間延長(週日及週一延後關館)	8	5.26%
2. 固定假日時間的開放		
3. 學習 e 樂園不開放的時間不方便(週二~週六早上)		
清潔問題		
1. 公共使用的桌面、電腦鍵盤等應維護清潔，定期消毒	4	2.63%
2. 廁所清潔		
3. 衛生紙不足可以立即補充		
需要更寧靜的環境		
1. 施工期噪音干擾		
2. 播放閉館還書的音量		
3. 加強宣導使用手機的禮儀	12	7.89%
4. 加強宣導家長管理兒童使用禮儀		
5. 為圖書館的窗戶加上紗窗，以利不使用冷氣時能在傍晚閱讀時不受蚊蟲的干擾		
遊民問題		
	2	1.32%
通風不良		
1. 異味問題		
2. 空氣品質之改善	6	3.95%
3. 可否加裝調節循環之風扇		
加強環境美化		
	3	1.97%
照明問題		
1. 光源之開關能否於離峰時間關閉，人多時光源須充足	4	2.63%
2. 有些一格 4 支，有些壞掉一支或兩支。		
3. 日光燈光源過量造成閱讀時眼睛不適		
加強宣導家長須陪同未成年兒童在館內使用		
	1	0.66%
活動訊息		
1. 多舉辦有關兒童的相關活動		
2. 未能收到及時的圖書訊息	3	1.97%
3. 建議增加婦女技能的課程或親子教養研習講座及電腦進階研習(時間請選擇小朋友上課的時間)		
各館特色不明		
	1	0.66%
資源豐富		
	2	1.32%
加速新書處理速度		
	5	
1. (非)文學類書籍太慢且少		3.29%
2. 比較借不到較新的暢銷書籍		
增加新書量		
1. 外交區資料有待更新	10	6.58%
2. 電子電腦資訊有待更新		

3. 由讀者建議書目中添購新出版圖書		
成人書籍增購問題		
1. 有關大陸方面之資訊書籍	4	2.63%
2. 同一本書的量希望有 3 本以上		
3. 增加英文文法書籍		
童書增購問題		
1. 增加兒童智力測驗、陶土、繪畫基本技巧方面之書籍	3	1.97%
圖書過舊問題		
1. 館藏有些太舊，無法應付現在的就業和技能考試	7	4.61%
2. 科普的書大多很舊，有些專業方面的新書幾乎沒有。例如電腦、生化科技、電子、機械的書都跟不上時代		
3. Bookstart 很好，但類似書籍太過老舊		
4. 報紙或雜誌會缺頁		
5. 書籍外皮實在太破舊了		
6. 電腦類書籍需加強充實		
書籍分類的確實度		
1. 希望製作 POP 分門別類，才知道那一區放雜誌，是依哪種類型	4	2.63%
2. 網站有存書卻找不到書的困擾		
雜誌問題		
1. 訂閱國內外雜誌種類更多	7	4.61%
2. 過期的兒童雜誌可以多放一些出來供民眾借閱		
3. 希望可以提供線上書籍、雜誌閱讀服務，並提供於飲食區		
4. 擴增財經雜誌、電子報訂閱可提供存取資料和 COPY		
視聽服務問題		
1. 比較借不到較新的視聽資料	10	6.58%
2. 增加視聽資料		
3. 可增加武術命理相關 DVD.VCD 的借閱		
4. 視聽資料應留意汰舊換新		
5. 連網視聽服務在家借閱視聽館藏供晚間使用		
電腦問題		
1. 假日上網電腦太少可供使用	8	5.26%
2. 管理兒童使用電腦玩遊戲問題		
3. 希望外面可以有不用登記就可以使用的電腦		
4. 在讀者所使用的電腦上安裝防毒軟體		
網站上查詢圖書功能問題		
1. 針對視聽的資料不足或有錯誤	8	5.26%
2. 視聽資料有一些限定館內閱讀，建議在館藏查詢系統的網頁上，除了英文代碼外，還能加註中文說明		
3. 圖書查詢到的資料太多頁時，挑至第 3 或第 4 頁時		

就不能看資料		
4. 圖書封面及目錄電子化		
5. 查詢系統應再簡便些，年長者較易查詢		
6. 無法協助較不熟悉電腦操作者便利地使用館內電腦查詢書目		
7. 線上續借的功能		
提供圖書交換的平台，讓讀者自行運用	1	0.66%
預約服務等待時間過長	1	0.66%
電子論文檢索系統有點複雜	1	0.66%
總計	152	100%

貳、 中涉入讀者回饋意見分析

本研究調查 493 位讀者中，中涉入讀者共有 67 位，中涉入讀者中共有 20 位提供回饋意見，佔該群人數百分比為 29.85%，除有 3 位讀者「讚許整體服務」佔多數外，其餘均各僅有一位讀者反映。

表 4-7-2 中涉入讀者回饋意見摘要表

內容摘要	次數	百分比
讚許整體服務	3	13.64%
期許再加強	1	4.55%
現代人利用圖書館的機會太少，很希望男女老幼都能夠常常到圖書館來，接受知識殿堂的洗禮。	1	4.55%
加強宣導家長管理兒童使用禮儀	1	4.55%
若能有上鎖置物櫃，可讓圖書館環境更為舒適及安全。	1	4.55%
請將兒童閱覽區的電腦移位，將它擺放在閱覽室，小朋友尤其是小男生無心閱讀而想上網玩遊戲，重重影響閱讀氛圍。	1	4.55%
廁所漏水有些味道	1	4.55%
閱覽座位不夠	1	4.55%
檢定用語文工具書少，有的不夠新	1	4.55%
國外書籍少 (歐洲、美國)	1	4.55%
增購館藏	1	4.55%
書籍分類的確實度	1	4.55%
期待電子資源可以更豐富多元	1	4.55%
資料庫查檢十分不清楚	1	4.55%
視聽資源稍微老舊久未更新	1	4.55%
分館內未備有視聽設備	1	4.55%
視聽資源的量可再增加	1	4.55%
如能增加走動式志工提供更多時段的服務，對圖書查詢將更有幫助。	1	4.55%

電腦常當機，速度很慢	1	4.55%
希望能多設智慧圖書館或自助借還書系統	1	4.55%
總計	22	100%

參、 高涉入讀者回饋意見分析

本研究調查 493 位讀者中，高涉入讀者共有 50 位，高涉入讀者中共有 19 位提供回饋意見，佔該群人數百分比為 38%，除「希望可以將書更新(定期)」有兩位反映外，其餘均各僅 1 位讀者反映。

表 4-7-3 高涉入讀者回饋意見摘要表

內容摘要	次數	百分比
讚許整體服務	1	4.76%
人員親切，感覺來借書很幸福。	1	4.76%
其實每位館員都很棒，市民及使用者的素質如能再提升，一定會更好。	1	4.76%
文山分館所有服務館員主動大方，又親切、又用功、又專業，值得喝采！	1	4.76%
北縣不能辦理家庭證	1	4.76%
大安分館對於預約書的對待方式似乎比別館來的環保多了，用膠帶對於疏有很大的損壞及汙損，服務態度也好。	1	4.76%
道藩圖書館臨辛亥路，噪音很大，能否改善？	1	4.76%
圖書館飲食問題	1	4.76%
道藩圖書館的兒童區，利用率似乎還不夠，是否還可宣導，或與小學合作推廣。	1	4.76%
視聽教室隔音設備應再改善。	1	4.76%
自修室管理問題	1	4.76%
兒童閱讀區是否可增加不是桌椅，是可讓孩子坐下隨意閱讀的空間。	1	4.76%
請多些 sign，例如：不可用手機，輕聲細語。	1	4.76%
期望不定期開設電腦進階課程	1	4.76%
光碟、雜誌、幼兒書太少。	1	4.76%
新資訊書刊、工具書更新或補充、專業書刊宜及時更新或補充	1	4.76%
增購館藏	1	4.76%
希望可以將書更新(定期)	2	9.52%
影印機太少	1	4.76%
預約書及巡迴車請增加提供之速度，以方便讀者利用時效。	1	4.76%
總計	21	100%

第八節 館員版問卷與讀者版問卷比較分析

本節針對館員背景變項進行敘述性統計分析，並分析不同館員背景的認知服務績效及服務成果認同度有無顯著差異存在。

壹、 館員背景描述

館員版問卷發放份數 282 份，繳回份數 263 份，回收率為 93.26%，有效問卷為 254 份，有效問卷回收率為 90.07%。問卷設定的館員背景變項共分為三個部份，包括是否擔任主管、服務年資及專業背景。館員三種變項的次數分配為表 4-8-1 所示。

一、 館員是否擔任主管方面：

本次調查主管共 28 位，佔總樣本比例為 11%；非主管共 226 位，佔總樣本比例為 89%。

二、 館員服務年資方面：

以服務 2 年以下及 3 至 5 年的館員居多，佔總樣本比例為 31.1% 及 30.7%，兩者已經超過半數；以服務 11 至 20 年的館員次之，佔總樣本比例為 15.0%。

三、 館員專業背景方面：

以有專業背景館員居多，佔總樣本比例為 51.2%，超過半數；其中有專業背景館員又以通過國家考試為大宗，佔 4 種專業背景中的比例為 50.8%，亦超過半數。

表 4-8-1 館員樣本次數分配表

館員背景	類別	人數	百分比%	總計
是否擔任主管	(1)主管	28	11%	254 (100%)
	(2)非主管	226	89%	
服務年資	(1)2 年以下	79	31.1%	254 (100%)
	(2)3~5 年	78	30.7%	
	(3)6~10 年	28	11.0%	
	(4)11~20 年	38	15.0%	
	(5)21 年以上	27	10.6%	
	未填答	4	1.6%	
專業背景	(1)有專業背景	130	51.2%	254 (100%)
	①國家考試及格	91	50.8%(91/179)	
	②相關系所畢業	63	35.2%(63/179)	
	③修滿 20 學分	5	2.8%(5/179)	
	④三年以上工作經驗	20	11.2%(20/179)	
	(2)無專業背景	121	47.6%	
	未填答	3	1.2%	



貳、館員與讀者認知服務績效比較分析

表 4-8-2 館員與讀者認知服務績效比較分析表

項次	服務項目	讀者認知服務績效				館員認知服務績效				館員/讀者 T 檢定
		平均數	標準差	排序	各構面 平均數/ 標準差	平均數	標準差	排序	各構面 平均數/ 標準差	
1	館員樂意幫助讀者	7.16	1.74	6	6.73/1.67	7.38	1.11	2	7.01/0.89	.003**
2	館員迅速回應讀者詢問的能力	7.01	2.08	8		7.06	1.07	11		
3	當某館員很忙碌時，其他圖書館員能主動為您服務之積極程度。	6.89	2.21	11		7.23	1.22	6		
4	館員以親切有禮的態度服務讀者	7.48	1.60	1		7.30	1.09	3		
5	館員能給予讀者個別的關注（例如：提供愛心服務或滿足讀者個別諮詢）	6.25	2.68	18		6.98	1.13	13		
6	閱覽規定之合理性	6.63	2.42	13		6.82	1.27	16		
7	館員瞭解讀者的需求	6.05	2.75	19		6.77	1.11	18		
8	不同館員作業標準化的程度（不同館員服務的一致性）	6.34	2.94	17		6.63	1.30	21		
9	館員能提供可靠而無錯誤的服務。	6.72	2.33	12		6.91	1.08	15		
10	圖書館提供寧靜空間利於讀者專心使用	7.10	1.45	7	7.20/1.25	6.68	1.40	19	7.14/1.02	.538
11	圖書館開放時間便利讀者利用	7.39	1.49	2		7.48	1.07	1		
12	圖書館能令讀者知道提供的服務及活動訊息	6.94	1.93	9		7.11	1.11	10		
13	圖書館各項指引清楚醒目	7.27	1.58	4		7.19	1.18	7		
14	圖書館是自修、學習或研究的好地方	7.28	1.90	3	6.33/1.91	7.24	1.52	4	6.92/1.03	.000***
15	圖書館具有我所需的報刊及雜誌	7.24	3.65	5		7.24	1.13	4		
16	圖書館具有我所需的圖書	6.93	1.76	10		6.99	1.10	12		
17	圖書館具有我所需的視聽資源	5.70	2.74	21		6.51	1.20	22		
18	圖書館具有簡單易用的查詢系統讓我能自行找到資料	6.61	2.56	14		6.78	1.41	17		
19	圖書館網站讓我能自行找到資訊	6.44	2.71	16		6.66	1.41	20		
20	現代化設備便利我取用所需資訊（例如：電腦、印表機、無線網路服務等）	6.61	2.68	14		7.12	1.33	8		
21	預約資料的處理能及時完成	5.92	3.17	20		7.12	1.28	8		
22	電子資源便利我從家中或辦公室取用(例如：電子書、線上及數位影音資料等)	5.18	3.46	22		6.92	1.41	14		
22 項總計		147.14			6.75	154.12			7.02	

n.s. p>.05 *p< .05 **p< .01 ***p< .001

館員與讀者認知服務績效比較分析整理如上表 4-8-2，以下將就館員與讀者認知服務績效的平均數排序、構面平均數之獨立樣本 T 檢定結果進行比較分析。

一、服務項目平均數排序比較分析

認知服務績效是對於圖書館實際服務傳遞狀況的主觀判斷認知，服務績效是決定圖書館服務品質的關鍵因素，認知服務績效的評分愈高，表示該服務項目的實際表現績效越受認同；認知的服務績效愈低，則表示該服務項目的實際表現績效較不被認同，讀者與館員最認同與最不認同的五個認知績效服務項目列表如 4-8-3。

表 4-8-3 館員與讀者最認同與最不認同前五項服務項目比較表

最認同的認知績效服務項目		
排序	讀者 / 館員	平均數
1	館員以親切有禮的態度服務讀者 / 圖書館開放時間便利讀者利用	7.48 / 7.48
2	圖書館開放時間便利讀者利用 / 館員樂意幫助讀者	7.39 / 7.38
3	圖書館是自修、學習或研究的好地方 / 館員以親切有禮的態度服務讀者	7.28 / 7.30
4	圖書館各項指引清楚醒目 / 圖書館是自修、學習或研究的好地方	7.27 / 7.24
5	圖書館具有我所需的報刊及雜誌 / 圖書館具有我所需的報刊及雜誌	7.24 / 7.24
最不認同的認知績效服務項目		
排序	讀者 / 館員	平均數
1	電子資源便利我從家中或辦公室取用 (例如：電子書、線上及數位影音資料等) / 圖書館具有我所需要的視聽資源	5.18 / 6.51
2	圖書館具有我所需要的視聽資源 / 不同館員作業標準化的程度 (不同館員服務的一致性)	5.70 / 6.63
3	預約資料的處理能及時完成 / 圖書館網站讓我能自行找到資訊	5.92 / 6.66
4	館員瞭解讀者的需求 / 圖書館提供寧靜空間利於讀者專心使用	6.05 / 6.68
5	館員能給予讀者個別的關注 (例如：提供愛心服務或滿足讀者個別諮詢) / 館員瞭解讀者的需求	6.25 / 6.77

根據表 4-8-3 可知，讀者最認同圖書館服務績效的前五個項目由高至低依序為：館員以親切有禮的態度服務讀者（7.48）、圖書館開放時間便利讀者利用（7.39）、圖書館是自修、學習或研究的好地方（7.28）、圖書館各項指引清楚醒目

(7.27)、圖書館具有我所需的報刊及雜誌(7.24)。前五名服務項目有三個為圖書館場所性構面，顯示讀者較認同圖書館場所性構面的服務績效。

館員最認同圖書館服務績效的前五個項目由高至低依序為：圖書館開放時間便利讀者利用(7.48)、館員樂意幫助讀者(7.38)、館員以親切有禮的態度服務讀者(7.30)、圖書館是自修、學習或研究的好地方(7.24)、圖書館具有我所需的報刊及雜誌(7.24)。前五名服務項目有四個與讀者最認同的服務績效項目一致，顯示館員與讀者認同相似度極高。

讀者較不認同圖書館服務績效的後五個服務項目由低至高依序為：電子資源便利我從家中或辦公室取用(例如：電子書、線上及數位影音資料等)(5.18)、圖書館具有我所需要的視聽資源(5.70)、預約資料的處理能及時完成(5.92)、館員瞭解讀者的需求(6.05)、館員能給予讀者個別的關注(例如：提供愛心服務或滿足讀者個別諮詢)(6.25)。後五個服務項目有三個為資訊控制性構面，顯示讀者較不認同資訊控制性構面的服務績效。

館員較不認同圖書館服務績效的後五個服務項目由低至高依序為：圖書館具有我所需要的視聽資源(6.51)、不同館員作業標準化的程度(不同館員服務的一致性)(6.63)、圖書館網站讓我能自行找到資訊(6.66)、圖書館提供寧靜空間利於讀者專心使用(6.68)、館員瞭解讀者的需求(6.77)。後五名服務項目有二個與讀者最不認同的服務績效項目一致，顯示館方對於讀者最不認同與館員最不認同的服務績效項目均有努力改善的空間。

二、 構面平均數之獨立樣本 T 檢定

館員與讀者之構面平均數獨立樣本 T 檢定結果如上表 4-8-2，在服務影響性構面平均數上，館員認知與讀者認知間達到顯著差異水準，館員構面平均數較讀者高出 0.28 分，顯示在該構面的服務績效表現上，館員認知較讀者認知高；在圖書館場所性構面平均數上，讀者認知比館員高出 0.06 分，顯示在該構面的服務績效表現上，讀者認知較館員認知高，但尚無達到顯著差異水準；在資訊控制性構面平均數上，館員認知與讀者認知間達到顯著差異水準，館員認知比讀者高出 0.59 分，顯示在該構面的服務績效表現上，館員認知較讀者認知高。

讀者認知服務績效構面平均數排序分數由高至低分別為：圖書館場所性構面(7.20)、服務影響性構面(6.73)、資訊控制性構面(6.33)；館員認知服務績效構面平

均數排序分數由高至低分別為：圖書館場所性構面(7.14)、服務影響性構面(7.01)、資訊控制性構面(6.92)。三構面排序均為一致，顯示讀者與館員對服務品質構面認知績效排序完全一致，但館員的三構面平均分數較讀者分數上要高出 0.27 分。

參、館員與讀者服務成果認同度比較分析

在資訊素養成果方面，讀者與館員認同程度最高的項目均為「圖書館讓我在學習上更為快速有效」，讀者與館員認同程度最低的項目均為「圖書館協助我區別資訊的正確性」，顯示出兩者認同度極為相似，亦表示圖書館成功使讀者學習快速有效及獲得興趣領域的新資訊，受到讀者與館員之普遍認同，但協助讀者評估判斷選擇權威性資訊資源的認同度較低，可能與利用需求度較低有關。

經獨立樣本 T 檢定，發現在「圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊」、「圖書館幫助我在專業上有所進步」、「圖書館讓我在學習上更為快速有效」三項資訊素養成果上達到兩者顯著差異，顯示讀者在此三項資訊素養成果上的認同度高於館員。

在整體服務成果方面，讀者與館員對於「圖書館提供的服務方式令讀者感到滿意」、「圖書館提供在學習、研究或教育需求上的協助令讀者感到滿意」及「讀者給予圖書館整體服務品質評分」等三項目的平均數排序完全一致。

經進行獨立樣本 T 檢定，發現此三項項目均達到顯著差異水準，顯示讀者在此三項整體服務成果上的認同度亦均高於館員，顯示圖書館整體經營成果得到讀者的認同，讀者普遍滿意圖書館服務讀者和協助需求方面的努力，給予圖書館整體服務品質中上的肯定評價，圖書館可多鼓舞館員在服務成果上的展現。

表 4-8-4 館員與讀者服務成果認同度比較分析表

項次	服務成果認同度項目	讀者認同度			館員認同度			館員/讀者 T 檢定
		平均數	標準差	排序	平均數	標準差	排序	
1	圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊	7.16	1.34	2	6.75	1.27	3	.000***
2	圖書館幫助我在專業上有所進步	7.08	1.43	3	6.70	1.31	4	.000***
3	圖書館讓我在學習上更為快速有效	7.18	1.36	1	6.82	1.29	1	.001***
4	圖書館協助我區別資訊的正確性	6.96	1.46	5	6.67	1.37	5	.008
5	圖書館提供我工作或學習上所需的資訊技能	6.98	1.43	4	6.77	1.27	2	.055
6	圖書館提供的服務方式我感到滿意	7.40	1.29	2	6.87	1.19	2	.000***
7	圖書館提供在學習、研究或教育需求上的協助我感到滿意	7.16	1.39	3	6.69	1.30	3	.000***
8	請您由低至高（1~9 分之中）給予圖書館整體服務品質評分	7.44	1.10	1	7.18	1.06	1	.002***
8 項平均		7.17			6.81			

n.s. $p > .05$ * $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

肆、 館員回饋意見分析

館員有效問卷為 254 份，總共有 22 位提供回饋意見，佔總樣本數 8.66%，茲以服務年資歸納如下：

表 4-8-5 館員回饋意見比率分析表

服務年資	意見數	意見百分比
(1)2 年以下	10	45%
(2)3~5 年	8	36%
(3)6~10 年	0	0%
(4)11~20 年	1	5%
(5)21 年以上	3	14%
總計	22	100%

表 4-8-6 館員回饋意見內容一覽表

回饋意見	意見數	意見百分比
一、 增加人力設備問題	3	13.5%
1. 提升服務品質之同時，亦應配合增加人力。		
2. 政府應更重視圖書館的角色，人力或軟硬體適足配置，主管人員應讓館員具有服務的熱情及續航力，讓民眾尊重從業人員，人人以當圖書館員為榮，服務品質自然提升。		
3. 館員使用的設備（如電腦不足）無法提高辦事效率。		
二、 網站及系統問題	4	18%
1. 圖書館網站功能加強		
2. 系統防呆功能加強		
3. 提供簡易的查詢系統給讀者，方便讀者知道自己的借閱情形，如圖書到期日，或預約書到館情形等。		
4. 先將資料庫擴充及系統升級		
三、 流程簡化問題	3	13.5%
1. 能讓例行工作更精簡，讓館員工作更專業更細緻，更能服務讀者。		
2. 收據開立的方式非常浪費資源、勞民傷財又無效率。		

3. 參考諮詢併入流通櫃檯		
四、 其他服務問題	11	50%
1. 電子資源使用障礙排除		
2. 採取抽號碼牌式提供單一窗口服務		
3. 開放時間應更簡單易記，並符合讀者使用的需求，例：大多數上班族不知圖書館週一不休館，因為下班時圖書館已經閉館。		
4. 提供線上續借服務		
5. 讀者沒有用同理心看待圖書館，常做無理要求，而我們對讀者往往低聲下氣，讀者會吼叫謾罵，造成情緒上的困擾。		
6. 部分讀者不太清楚圖書館辦理活動訊息、借閱證功能之認知、小博士活動之推廣不足。		
7. 館舍空間方面亦有待重新規劃改善		
8. 對於問題讀者之處理可統一規劃		
9. 宜先固本再創新		
10. 規劃服務動線，可使民眾等待時間減少。		
11. 多購置視聽資料		
小計	21	95%
※讚美：館員教育訓練很有成效	1	5%
總計	22	100%

本研究調查讀者回饋意見發現，同類問題反映次數較多的服務項目有「閱覽規定之合理性」、「加強自修管理」、「開放時間問題」、「需要更寧靜的環境」、「通風不良」、「增加新書量」、「圖書過舊問題」、「雜誌問題」、「視聽服務問題」、「電腦問題」、「網站上查詢圖書功能問題」等 11 項問題，但於「讚許整體服務」上亦有讀者不吝讚美在約 20 次左右，顯示讀者雖有意見反映，但同時也非常肯定圖書館所提供的親切服務。

本研究調查館員之回饋意見發現，「增加人力設備」、「系統及網站問題」、「流程簡化」此三大類是館員於提升服務品質上最殷切盼望改善的項目，其中「網站及系統問題」與讀者意見重疊，顯示出本問題的急切和重要性。

第五章 結論與建議

第一節 結論

本研究旨於運用圖書館服務品質量表(LibQUAL +TM)探討臺北市立圖書館服務品質狀態，亦同時利用本問卷進行讀者與館員對於服務績效與圖書館服務成果認知之比較分析。基於資料分析方法採用次數分配、獨立樣本 T 檢定、單因子變異數與多變量變異數分析、信度分析、皮爾森積差相關分析等統計方法，均採用完整填答樣本值進行運算，為確保分析結果推論正確性，扣除未完整填答樣本(即缺答和圈選 N/A)，採用 493 份完整填答樣本進行資料分析。根據研究目的和資料分析結果，本研究具體提出十點主要研究結論，茲詳述如下。

一、入口網站為讀者最常用的資訊資源

本研究調查發現，讀者在資訊資源使用頻率上，使用最頻繁的是入口網站，讀者使用入口網站頻率多集中於一週使用數次，所佔百分比為 51.3%；使用次頻繁的是圖書館網站，讀者使用圖書館網站亦多集中於一週使用數次，所佔百分比為 20.5%，顯示入口網站與圖書館網站皆扮演讀者重要的資訊資源供給的角色。

二、北市圖使用者以低涉入讀者為最多；中涉入讀者次之；高涉入讀者最少。

北市圖使用者低涉入讀者為最多，佔 75.05%；中涉入讀者次之，佔 14.20%；高涉入讀者最少，佔 10.75%。「自修、溫習功課或僅閱讀自行攜帶之資料」、「看報紙雜誌」、「借閱圖書」三項服務為讀者一週使用數次之服務，使用頻率最高；另「參加圖書館所舉辦的活動」、「影印資料」、「自行利用參考館藏」、「詢問館員找資料的問題」、「利用館際合作服務」及「利用各種資料庫查檢資料」六項服務，從未使用過的讀者都佔該項服務的最高百分比，顯示此六項服務還有推展的空間。

三、讀者年齡別和服務涉入程度均會影響資訊資源取得管道。

讀者透過圖書館網站取用館內的資源多集中於一週使用數次，所佔百分比為 20.5%，顯示圖書館扮演讀者重要的資訊資源供給的角色；讀者透過 Yahoo、Google 或其他非圖書館途徑的入口網站取得一般資訊亦多集中於一週使用數次所佔百分比為 51.3%，顯示入口網站為讀者平日獲取資訊資源重要供給的角色。

(一) 透過圖書館網站取用館內的資源

1. 研究所以以上畢讀者較常利用館際合作服務或資料庫檢索，故透過圖書館網站取用館內的資源的頻率高於國(初)中-高中(職)畢及大專院校畢的讀者。
2. 中涉入讀者常利用館藏書目檢索系統借閱圖書，故使用圖書館網站的頻率自然高於低涉入者，高涉入讀者除使用館藏書目檢索系統借閱圖書，另亦使用館合或資料庫檢索，故使用圖書館網站的頻率自然高於中涉入及低涉入者。

(二) 透過 Yahoo、Google 或其他非圖書館途徑的入口網站取得一般資訊

1. 普遍來說，年輕讀者較年長讀者常透過入口網站取用一般資源。
2. 研究所以以上畢讀者常檢索資料，故透過入口網站取用一般資源的頻率高於國(初)中-高中(職)畢及大專院校畢的讀者。
3. 年輕族群較常上網及學業所需，故學生讀者使用入口網站頻率高於退休讀者。
4. 高涉入讀者常檢索資料，故透過入口網站取用一般資源的頻率高於低涉入讀者。

四、圖書館處於適當服務品質狀態，圖書館場所性為讀者最注重的服務品質因素。

本研究調查發現，無論是個別圖書館服務項目，或是整體的圖書館服務品質構面，讀者的認知服務績效均介於最低服務水準和期望服務水準之間，表示圖書館是處於適當服務品質而未達優良服務品質的正常狀況，意即圖書館服務品質狀態平均地滿足讀者要求，但未能全面符合讀者期望。

服務品質構面的平均數顯示出，讀者最要求和期望圖書館場所性的服務品質因素，也最認同該構面的服務品質，讀者較不要求和期望資訊控制性項

目的服務水準，也較不認同資訊控制性項目的服務績效。資訊取用性構面的適當服務缺口值最小，離讀者最低服務水準最近，最需要被注意；服務影響性的優良服務缺口值最小，距離讀者期望水準最小，稍加努力即可達到優良服務品質。

五、 根據四象限圖示分析法顯示，部分服務品質項目宜再進行深入調查探討。

根據四象限圖示分析法顯示，包含「閱覽規定之合理性」、「圖書館具有簡單易用的查詢系統讓我能自行找到資料」、「現代化設備便利我取用所需資訊（例如：電腦、印表機、無線網路服務等）」、「圖書館網站讓我能自行找到資訊」、「不同館員作業標準化的程度（不同館員服務的一致性）」、「館員能給予讀者個別的關注（例如：提供愛心服務或滿足讀者個別諮詢）」、「館員瞭解讀者的需求」、「預約資料的處理能及時完成」、「圖書館具有我所需要的視聽資源」、「電子資源便利我從家中或辦公室取用（例如：電子書、線上及數位影音資料等）」等 10 個服務項目落入「低期望，低績效」的 D 象限區，建議可以針對這些個別原因再深入瞭解，藉由調查或焦點訪談找出問題所在，再擬定改善策略。

六、 讀者涉入服務程度是影響服務品質評等的主要因素

推究三種服務品質水準中，讀者背景均在性別及服務涉入程度兩項佔有明顯評等差異，推估其原因在於：可能女性讀者較多高涉入讀者(佔 57%)之故，所以女性均較男性注重資訊控制性構面的服務水準；另外高涉入讀者在三種服務水準的服務影響性構面及資訊控制面的表現上較中涉入或低涉入讀者有顯著差異，亦映證了謝寶媛教授(民 86)於「我國台灣地區公共圖書館讀者服務涉入之研究」中強調高涉入讀者較注重關懷性構面之服務的理論，也表示高涉入讀者因利用館員、館藏為主的資訊服務頻率較高，確實也會較低涉入讀者要求與期望資訊控制面的服務。

七、圖書館幫助讀者在學習上更為快速有效最受認同，而區別信賴資訊的服務有必要透過讀者利用教育加強宣導。

本研究調查發現，在資訊素養成果方面，讀者最認同「圖書館讓我在學習上更為快速有效」及「圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊」項目，而「圖書館協助我區別資訊的正確性」一項，可能因為需求度及利用度都較低，較不受認同，所以有必要透過讀者利用教育加強宣導。在整體服務成果方面，讀者對於「圖書館提供的服務方式令讀者感到滿意」、「圖書館提供在學習、研究或教育需求上的協助令讀者感到滿意」及「讀者給予圖書館整體服務品質評分」等三項目有相近的認同程度，平均數都在 7.16 以上，顯示圖書館整體經營成果得到讀者的認同，讀者普遍滿意圖書館服務讀者和協助需求方面的努力，給予圖書館整體服務品質中上的肯定評價。

本研究結果亦相近美國研究圖書館學會於 2004 年調查結果，特別是國內外的讀者皆最不認同圖書館有協助其區別信賴資訊。國內外讀者皆不認同圖書館有協助區別信賴資訊的原因，可能為入口網站成為讀者平日取得資訊資源的主要管道，對於圖書館此方面之需求度及利用度都較低，圖書館在利用教育方面多半教導讀者使用館藏資源與資料庫檢索技巧，反而較缺乏加強讀者選擇判斷評估權威性網路資源能力。有趣的是，本研究在進行館員端的比較研究時發現，原來館員與讀者對「圖書館協助我區別資訊的正確性」的認同程度均為最低，這顯示出於加強讀者利用教育前先加強館員此方面知能的輔導，否則館員可能亦不知如何著手改善。

八、讀者服務涉入程度是影響服務成果評價的主要因素

本研究分析得知，讀者會因性別及服務涉入程度不同，在服務成果評價上有顯著差異。推究服務成果有評價差異的原因，可能在「圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊」上，女性本來在服務品質的資訊控制面上要求、期望與認同度都較高；在大多數的服務成果項目上，高涉入讀者的認同度普遍較低涉入讀者為高，與服務品質的狀況類似，亦可由服務品質和服務成果兩者具完全正向相關性，且相關程度為中度相關的結果中得到印證。

九、 服務品質和服務成果兩者具有完全正向相關性

本研究分析得知，服務品質與服務成果兩者具有完全顯著的正向相關性，讀者愈要求和期望服務品質構面的服務水準，或是愈認同服務品質構面的服務績效，也愈認同圖書館服務成果。其中，以認知服務績效與服務成果的正向相關性最高，具有中度的相關性和較高的變異解釋量，代表讀者的認知服務績效與圖書館服務成果有較高的正向相關影響性。

十、 館員與讀者在圖書館服務績效與服務成果的認同項目排序上一致性頗高

在圖書館服務績效的認同度方面，最認同的前五名服務項目有四個讀者與館員項目是呈現一致性的，顯示館員與讀者認同相似度極高；在最不認同的圖書館服務績效項目上，館員的後五名服務項目有二個與讀者最不認同的服務績效項目一致，顯示館方對於讀者最不認同與館員最不認同的服務績效項目均有努力改善的空間；在認知服務績效的三構面排序上，讀者與館員對服務品質構面認知績效排序完全一致，均為圖書館場所性最高，服務影響性次之，最後為資訊控制性構面，但館員的三構面平均分數較讀者分數上要高出 0.27 分。

在圖書館服務成果的資訊素養成果方面，讀者與館員認同程度最高的項目均為「圖書館讓我在學習上更為快速有效」，讀者與館員認同程度最低的項目均為「圖書館協助我區別資訊的正確性」，顯示出兩者認同度極為相似，但也需靠圖書館利用教育宣導增加本服務的能見度，引起讀者重視並利用；在整體服務成果方面，讀者與館員對於各項目平均數排序完全一致，且發現此三項項目均達到顯著差異水準，顯示讀者在此三項整體服務成果上的認同度亦均高於館員，讀者普遍滿意圖書館服務讀者和協助需求方面的努力，給予圖書館整體服務品質中上的肯定評價，圖書館可多鼓舞同仁在服務成果上的展現。

十一、 讀者與館員回饋意見反映出「網站及系統」的服務品質為最須加強改善之重點

本研究調查讀者回饋意見發現，同類問題反映次數較多的服務項目有「閱覽規定之合理性」、「加強自修管理」、「開放時間問題」、「需要更寧靜

的環境」、「通風不良」、「增加新書量」、「圖書過舊問題」、「雜誌問題」、「視聽服務問題」、「電腦問題」、「網站上查詢圖書功能問題」等 11 項問題，但於「讚許整體服務」上亦有讀者不吝讚美在約 20 次左右，顯示讀者雖有意見反映，但同時也非常肯定圖書館所提供的親切服務。

本研究調查館員之回饋意見發現，「增加人力設備」、「系統及網站問題」、「流程簡化」此三大類是館員於提升服務品質上最殷切盼望改善的項目，其中「網站及系統問題」與讀者意見重疊，顯示出本問題的急切和重要性。



第二節 建議

本研究依據研究目的和研究架構，探討出臺北市立圖書館服務品質狀態。茲就本研究結論，提出幾點拙見供圖書館管理決策之參考。

一、重視讀者不同服務涉入程度之使用需求，有效提升服務品質、助益服務成果。

綜合本研究結論可得到圖書館使用影響概念圖(見圖 5-2-1)，由圖書館使用影響概念圖的說明，可提供圖書館在提昇核心服務品質和服務成果的思考方向。圖書館使用影響概念圖是以讀者涉入程度為中心，資訊資源使用頻率、核心服務品質、服務成果為外圍，以此四者彼此間所產生的差異性或相關性作為連接線所構成的觀念圖。可用以說明公共圖書館中，低涉入、中涉入、高涉入三種主要讀者族群所產生的不同使用需求和使用特性，即是影響資訊使用頻率、圖書館核心服務品質及圖書館服務成果的主要關鍵因素。另一方面，由圖中可瞭解到讀者的資訊資源使用頻率對於核心服務品質和服務成果的相關影響低，而核心服務品質與服務成果卻有著正面的相關影響性，特別以認知服務績效與服務成果有最正面的相關影響性，可達到中度相關。

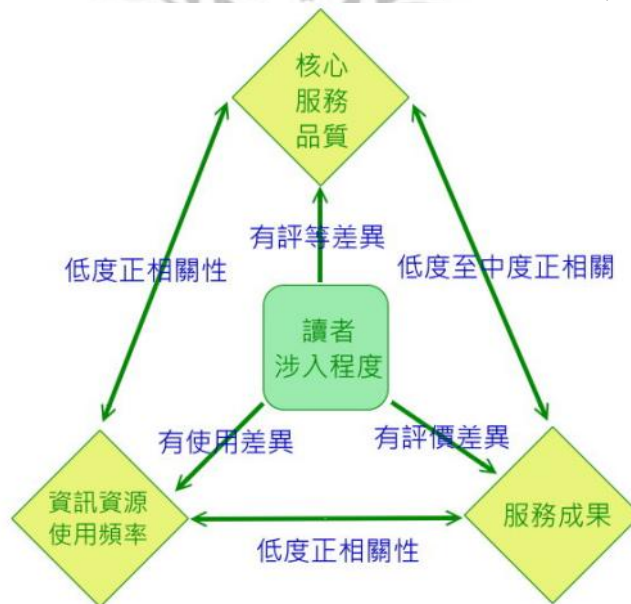


圖 5-2-1 圖書館使用影響概念圖

二、 維持適當服務品質狀態，進行策略重點調整。

圖書館目前處於適當服務品質而未達優良服務品質的狀態，如能進一步滿足讀者期望即達成優良服務品質。然而讀者期望往往高於實際服務績效，歷來的相關實證研究，甚至是本研究結果，皆顯示無圖書館能夠全面滿足讀者期望。因此，追求全面性優良服務品質固然是圖書館經營的長期努力目標，但在圖書館資源有限情況下，進行策略重點調整，優先滿足讀者高期望的需求項目，可收立竿見影之成效。

三、 藉由調查或焦點訪談找出問題所在，優先提升資訊控制性績效。

本研究抽樣調查之讀者主要注重的服務品質因素為圖書館場所性，並以資訊控制性的實際服務績效與讀者心中期望的落差較大。是故，圖書館可先由提升資訊控制性績效的層面著手，在細節部份，本研究分析出圖書館有六個資訊控制性的服務項目是呈現「低期望、低績效」的狀況，需要重新檢視並配置資源，包括「圖書館具有簡單易用的查詢系統讓我能自行找到資料」、「現代化設備便利我取用所需資訊（例如：電腦、印表機、無線網路服務等）」、「圖書館網站讓我能自行找到資訊」、「預約資料的處理能及時完成」、「圖書館具有我所需要的視聽資源」及「電子資源便利我從家中或辦公室取用（例如：電子書、線上及數位影音資料等）」等六個項目，建議圖書館可針對這些個別原因再深入瞭解，藉由調查或焦點訪談找出問題所在，再擬定改善策略，優先提昇此六個服務項目的績效以符合讀者期望，營造成一種「低期望、高績效」的驚喜服務。

四、 「網站及系統」的服務品質最須加強改善

本研究由讀者及館員的回饋意見獲悉，「網站及系統」的服務品質為兩者認為最須加強改善之重點，顯示圖書館也須非常重視並改善，以滿足內外部顧客之需求。

五、 提升圖書館資訊檢索利用教育能見度

圖書館經營最終目的是期望讀者透過使用圖書館資源與設備，有助讀者於自身的知識、學業、技能上的改變或成就。然而，入口網站已成為讀者

平日獲取資訊資源的主要管道，特別年輕、學生讀者正處於學習發展專業學科知識階段，對於網路資訊資源的選擇評估判斷能力較弱，圖書館可再強調及多加宣導這方面的功能及推展相關利用指導活動的能見度，建議可提供網站上的多媒體數位課程，加強推廣。

六、 加強無專業背景館員評估權威資源之能力

由於館員端調查中顯示圖書館仍有近半數無專業背景之館員，故宜深化無專業背景館員評估權威性資源之能力，建議圖書館可融入網路資源評估課程於圖書館館員教育訓練及圖書館利用教育中，定期舉辦相關講座，可望有效全面提升無專業背景館員評估權威性資源能力，進而肯定圖書館幫助讀者區別信賴資訊的努力。

七、 運用圖書館服務滿意度調查與服務品質量表，適時瞭解讀者滿意程度與圖書館服務品質狀態。

優良的服務品質是圖書館長期追求的目標，圖書館適時地透過讀者滿意度調查與服務品質狀態調查，可瞭解圖書館經營狀況，進一步彈性運用策略調整有限資源。為求在管理決策上有效且正確的作出判斷，可選擇適當的評量工具。本研究與圖書館讀者滿意度調查最不相同的地方在於以下三點：

- (一) 運用最低服務水準、期望服務水準及認知服務績效三種服務評量欄位的差距，衡量圖書館處於適當服務品質或優良服務品質狀態，並可清楚得知各構面離讀者期望服務差距有多少。
- (二) 可瞭解讀者服務涉入程度，針對不同服務涉入程度讀者對於服務水準及構面認知狀態，進行服務的強化與改善。
- (三) 可同時進行讀者端與館員端的認知調查，瞭解兩者認知差距，進行分析比較。

因此，建議圖書館未來可考慮採用不同的工具，適時瞭解讀者滿意程度與圖書館服務品質狀態。

八、 將研究結果搭配策略規劃目標、策略及行動方案之修正，適時公開，形塑圖書館專業形象。

前述佛州大學圖書館自 2001 年同步推動策略規劃與 LibQUAL+™ 計畫，而 LibQUAL+™ 在策略規劃上扮演了關鍵性的角色，藉著 LibQUAL+™ 的分析報告與 SPSS 檔的再利用，讓圖書館瞭解不同使用者對圖書館不同的期望與認知，可以有計畫性地調整資源的配置，且告知所有館員及讀者研究結果是相當重要的，可以利用館員日或是部門會議舉行簡報分享、於圖書館網頁上發布研究結果、在圖書館的刊物上公布(與策略計畫的目標及行動方案相關結果)。故建議圖書館在現有策略規劃基礎上，可參考本研究結果，調整策略規劃內容，作為下一階段修正的基礎，並讓不同使用者知道，圖書館對於提升各使用族群服務品質上所做出的努力。



第三節 後續研究建議

本研究以臺北市立圖書館為實證對象進行服務品質調查，研究過程和研究結果仍有未臻完善周全和力有未逮之處，在此提出後續研究之建議，以提供未來相關研究者之參考。

一、讀者常用館別所屬地區一項宜標明常用優先次序

本研究問卷之讀者基本資料中，「常用館別所屬地區」一項因未令讀者標明常用之優先次序，為求嚴謹，僅提供瞭解有關本研究抽樣調查結果中，讀者常用館別次數分配情形，不納入後續變異數分析之討論。建議後續研究可將本題項說明清楚，令讀者有所適從，可深化及豐富後續之分析及討論內容。

二、可輔以質化研究深入瞭解待改善之服務品質問題

本研究進行方式為自讀者與館員端發放問卷調查分析，以量化資料呈現讀者與館員對於服務品質及服務成果認知比較，並經由讀者與館員端開放性意見，歸納出數項待改善之服務品質問題。但此類問題背後造成之原因，應進行進一步之分析研討，建議可透過進一步深入調查、焦點團體訪談或與圖書館館員主管的深度訪談，擬定改善方案，確實執行，始能全面提升服務品質。

三、進行智慧圖書館服務品質研究

本研究調查利用 LibQUAL+™ 問卷架構，針對臺北市立圖書館服務特性進行問項修正，係應用於臺灣公共圖書館實證研究之首例，其他公共圖書館是否可適用亦可進一步研究；而本研究調查地點不含智慧圖書館，故建議有關智慧圖書館之服務品質亦可再進行研究，以全面瞭解北市圖各類型服務之品質狀態。

參考書目

一、中文部份

(一) 圖書

- 吳明隆著。SPSS 統計應用實務，二版。臺北市：松崗，2000。
- 吳明隆著。SPSS 統計應用學習實務。臺北市：知城數位科技公司，2003。
- 吳明隆著。SPSS 操作與應用：問卷統計分析實務。臺北市：五南，2008。
- 沈華榮等著。服務業行銷。臺北縣：空大，2002。
- 張淑惠著。圖書館績效評估之研究。臺北市：漢美，1994。
- 黃俊英著。多變量分析。臺北市：中國經企研究所，2000。
- 楊世瑩著。SPSS 統計分析實務。臺北市：旗標，2008。
- Kate L. Turabian 著、蔡美華譯。芝加哥大學寫作手冊。臺北市：五南，2004。
- 鄭春生著。品質管理。臺北市：育友，1997。

(二) 期刊文獻

- 于良芝、谷松、趙崢。「SERVQUAL 與圖書館服務質量評估：十年研究述評」。大學圖書館學報，1 期(2005 年)，51-57。
- 王京山。「國外圖書館信息服務評價的理論模型及其應用－從服務導向質量理論到 Libqual+評價模型」。圖書館學研究 (2006 年 1 月): 88。
- 王梅玲。「大學圖書館服務品質管理」。中國圖書館學會會報，67 期 (2001)：73-92。
- 王麗蕉、鄭雅靜。「大學圖書館評鑑之探討」。國家圖書館館刊，1 期(2006 年 6 月)：35-58。
- 史繼紅。「論 Libqual 作為圖書館服務質量評價工具的局限性」。情報科學 26 卷，3 期(March 2008): 415。
- 吳明德。「圖書館評鑑」。國立成功大學圖書館館刊，11 期(2003 年 4 月)，
<http://www.lib.ncku.edu.tw/Journal/11/1.htm> (檢索於 2008 年 11 月 14 日)。
- 苗蕙芬。「台北市立圖書館讀者整體滿意調查研究」。臺北市立圖書館館訊 8 卷，1 期(2000 年 9 月)：59-66。
- 徐芳、柴雅凌、金小璞。「公共圖書館服務績效評估指標體系構建研究」。

- 圖書與情報，6期(2007年)：39。
- 翁崇雄。「服務品質評量模式之研究」。中山管理評論 8 卷，1 期(2000 年)：105-122。
- 馬新蕾、周鳳飛。「關於 LibQUAL+™項目的分析與思考」。情報雜誌 26 卷，3 期 (2007 年)：138。
- 郭德賓、周泰華與黃俊英。「服務業顧客滿意評量之重新檢測與驗證」。中山管理評論 8 卷，1 期 (2000 年春季號)：153-200。
- 陳建文。「圖書館服務品質對使用者滿意度與再使用意願之研究」。教育資料與圖書館學 44 卷，1 期(2006 年 Fall)：61-82。
- 陳麗君。「品質管理系統運用於讀者服務品質之提昇--臺北市立圖書館的經驗」。臺北市立圖書館館訊，19 卷 1 期(2001 年)：30-39。
- 曾淑賢。「臺北市立圖書館品質管理制度」。臺北市立圖書館館訊 19 卷，1 期(2001 年)：1-23。
- 曾淑賢。「全面品質管理在公共圖書館的運用」。書苑季刊，56 期(2003 年)：29-45。
- 曾淑賢。「公共圖書館顧客抱怨之處理與顧客滿意之經營」。臺北市立圖書館館訊 24 卷，2 期(2006 年)：29。
- 游常山。「百變圖書館 決定未來競爭力」。天下雜誌，2002 年 11 月 15 日，150。
- 楊錦洲。「影響服務品質的特性」，品質管制月刊 29 卷，7 期(1993 年)：25-29。
- 盧秀菊。「公共圖書館之績效評估與評量指標」。圖書與資訊學刊，54 期(2005 年)：23-42。
- 盧秀菊。「圖書館之績效評估」。中國圖書館學會會報，第 71 期(2003 年 12 月)：1-19。
- 謝寶媛。「公共圖書館服務品質評估之研究」。圖書館學刊，10 期(1995 年 12 月)：85-114。
- 謝寶媛。「公共圖書館服務品質評估之研究」。圖書館學刊，10 期(1995 年 12 月)：86。
- 謝寶媛。「從顧客觀點來談圖書館的績效評估」。國立成功大學圖書館館刊，1 期(1998 年 4 月)，http://www.lib.ncku.edu.tw/journal/1/3_1.htm (檢索於

2008 年 11 月 14 日)。

簡禎富、林則孟、彭金堂、吳淑芬。「服務系統服務品質滿意度之研究—以某大學圖書館實證研究」。工業工程學刊 17 卷，1 期(2000 年)：1-13。

魏穩濤、高明。「論圖書館服務質量評價方法—Libqual+」。科技情報開發與經濟 16 卷，21 期(2006 年): 36-37。

(三) 博碩士論文

王贊華。「彰化市立圖書館服務品質滿意度之研究」。(碩士論文，私立東海大學公共事務在職專班，民國 95 年 1 月)。

江淑芬。「從使用者觀點探討圖書館績效評估—以臺灣警察專科學校圖書館使用者為例」。(碩士論文，私立淡江大學資訊與圖書館研究所，民國 90 年)。

吳麗玲。「博物館導覽與觀眾涉入程度之研究—以達文西特展為例」。(碩士論文，臺北市立師範學院視覺藝術研究所，民國 88 年)。

周靜宜。「讀者對圖書館服務品質滿意度之研究-以『國立臺灣圖書館』為例」。(碩士論文，私立銘傳大學國際企業學系碩士在職專班，民國 93 年)。

林心怡。「使用 DEA 衡量圖書館服務品質與經營效率 -以高雄市立圖書館為例運用」。(碩士論文，國立高雄應用科技大學人力資源發展系碩士班，民國 95 年 6 月)。

林陽助。「顧客滿意度決定模型與效果之研究—台灣自由小客車之實證」。(博士論文，國立台灣大學商學研究所，民國 85 年)。

林鈺雯。「從 LibQUAL+™ 探討我國大學圖書館服務品質評量」。(碩士論文，國立臺灣師範大學社會教育學系圖書資訊學碩士學位在職專班，民國 95 年 1 月)。

侯秀育。「民眾對公共圖書館服務品質期望與滿意度之研究—以彰化縣文化局圖書館為例」。(碩士論文，國立彰化師範大學商業教育學系行政管理碩士班，民國 94 年 7 月)。

孫玉玲。「服務品質、期望認知差異與顧客滿意度之研究—以某精密儀器公司為例」。(私立銘傳大學國際企業學系碩士在職專班，碩士論文，民國 95 年 6 月)。

翁崇雄。「評量服務品質與服務價值之研究」。(博士論文，國立臺灣大學商學研究所，民國 82 年 6 月)。

袁哲瑜。「台中縣沙鹿鎮立深波圖書館讀者滿意度調查研究」。(碩士論文，國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班，民國 92 年)。

袁莉婷。「由 SERVQUAL 模式探討大學圖書館服務品質與讀者滿意度之研究－以南亞技術學院為例」。(碩士論文，私立玄奘大學資訊傳播研究所，民國 96 年 7 月)。

莊汶池。「桃園縣平鎮市立圖書館服務品質之研究」。(碩士論文，臺北市立教育大學社會科教育學系社會科教學碩士學位班，民國 97 年 6 月)。

陳汎瑩。「國立臺灣藝術大學圖書館服務品質評量模式之研究」。(碩士論文，國立臺灣師範大學社會教育學系圖書資訊學碩士學位班在職專班，民國 95 年 8 月)。

陳美文。「圖書館服務品質對使用者滿意度與再使用意願之研究－以大葉大學為例」。(碩士論文，私立大葉大學資訊管理學系碩士班，民國 93 年 6 月)。

黃添進。「網路問卷調查可行性評估研究」。(碩士論文，國立台北大學統計學系碩士班，民國 88 年)。

黃錦綿。「高雄市立圖書館閱讀服務品質之研究」。(碩士論文，國立中山大學公共事務管理研究所碩士在職專班，民國 95 年 7 月)。

蔡佳霖。「輔仁大學圖書館服務品質研究－LibQUAL+™之運用實證」。(碩士論文，私立輔仁大學圖書資訊學系碩士班，民國 94 年 7 月)。

謝寶煖。「我國台灣地區公共圖書館讀者服務涉入之研究」。(博士論文，國立交通大學管理科學研究所，民國 86 年 1 月)。

蘇瑤華。「圖書館服務品質模式研究」。(碩士論文，私立義守大學工業工程與管理學系碩士班，民國 91 年)。

(四) 其他

大仁科技大學觀光事業系執行。「97 年度高雄市立圖書館上半年度讀者滿意度調查報告書」。(2008 年 7 月)，

http://www.ksml.edu.tw/about/about04_001_03_9701.doc

(檢索於 2008 年 11 月 18 日)。

高薰芳、王健華。「臺北市立社教機構服務品質評鑑之研究：以社會教育館、圖書館、美術館為例」。(臺北市府研究發展考核委員會委託之研究案，民國 84 年 6 月)。

洪廣朋、吳信國、黃耀慶，「顧客滿意度與忠誠度影響因素模式探討-以桃園地區區域醫院為例」，(2005)，

<http://www.mcu.edu.tw/departement/management/mcu-ba/ba/symposium/2005.pdf>

(檢索於 2008 年 11 月 18 日)。

程良雄、林勤敏。「臺灣地區公共圖書館提高服務品質途徑之研究」。(教育部社會教育司委託臺灣省立臺中圖書館執行研究計畫，民國 83 年 8 月)。

二、西文部份

(一) 圖書

Bateson & John., E. G., *Do We Need Service Marketing?* In *Marketing Consumer Service: New Insights* (Cambridge: Marketing Service Institute, 1977).

Crosby, Philip B., *Quality Is Free* (New York: McGraw-Hill, 1979).

Gummesson, Evert., "Service Quality: A Holistic View," in *Stephen W. Brown, and others, eds., Service Quality: Multidisciplinary and Multinational Perspectives.* (New York: Lexington Book, 1991).

Hernon, Peter, and Altman Ellen., *Service Quality in Academic Libraries* (Norwood, NJ: Ablex, 1996).

Iowa State Library., *In service to Iowa: public library measures of quality*, forth edition (Iowa: Iowa State Library, 2004).

Juran, J. M., *Quality Control Handbook* (New York: McGraw-Hill, 1974).

Kantor, Paul B., *Objective Performance Measures for Academic and Research Libraries* (Washington, D.C.: Association of Research Libraries, 1984), vii.

Kim, Yunkeum, "Measuring and Assessing Internet Service Quality at Public Libraries," (Ph. D. diss., University of Wisconsin-Madison, 2003).

Kinnell, M., Jones, K. and Usherwood B., *Improving library and information*

- Services through self-assessment.* (London: Library Association Publishing, 1999).
- Laaksonen, P., *Consumer Involvement: Concepts and Research.* (New York: Routledge, 1994).
- Lancaster, Wilfrid, F., *The Measurement and Evaluation of Library Services.* (Washington: Information Resources Press, 1977).
- Lovelock, Christopher H., *Service Marketing.*, 2d.ed. (London: Prentice-Hall, 1991).
- Mitra, A., *Fundamentals of quality control and improvement.* (New York: Macmillan).
- Parasuraman, A., Zeithaml Valarie A., and Berry Leonard L., *Delivering Quality Service.* (New York: The Free Press, 1990).
- Rosander, A. C., *The Quest for Quality in Services* (New York: ASQC, 1989).
- Ranganathan, S.R., *Five Laws of Library Science* , 2nd ed., (Bouthay :Asia publishing House,1957) .
- Rizzo, John R, *Measurement for Libraries: Fundamentals and Issue* .(Westport, Conn: Greenwood Press, 1980).
- Sasser, W. E., Olsen R. Paul, and Wyckoff D. Daryl., *Management of Service Operations: Text, Cases, and Readings* (Boston:Allyn and Bacon, 1978).
- Sherif, M. & Cantril H. *The Psychology of ego-involvement.* (New York: John Wiley & Sons, Inc.,1947)
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. *Services marketing.*, 2nd ed. (New York: McGraw-Hill, 2000).

(二) 期刊文獻

- Anderson, E. W. and Fornell. C., “Foundations of the American Customer Satisfaction Index,” *Total Quality Management* 11, No.7(2000):S869-S882.
- Arora, “Consumer Involvement in Service Decisions ,” *Journal of Professional Services Marketing* 9, No.1 (1993): 49-58.
- Babakus, E. & Boller, W. G., “An empirical assessment of the SERVQUAL

- scale,” *Journal of Business Research* 24 (1992) : 253-268.
- Bateson & John E. G., “Do We Need Service Marketing?” In *Marketing Consumer Service: New Insights* (Cambridge: Marketing Service Institute, 1977), 77-155.
- Berry, “Service Marketing is Different,” *Business* 30(1980): 24-29.
- Bessler, Joanne, “Do Library Patrons Know What’s Good for Them?,” *Journal of Academic Librarianship* 16 (May 1990):70.
- Bruhn, M. and Grund, M. A., “Theory, Development and Implementation of National Customer Satisfaction Indices: The Swiss index of Customer Satisfaction (SWICS),” *Total Quality Management* 11, No.7(2000):1017-1028.
- Cassel, C. and Eklof, J. A., “Modeling Customer Satisfaction and Loyalty on Aggregate Levels: Experiences from the ECSI Pilot Study,” *Total Quality Management* 12, No.7/8(2001):834-841.
- Claes, Fornell, Michael D. Johnson, Eugene W. Anderson, Jaesung Cha, and Barbara Everitt Bryant., “The American Customer Satisfaction Index. Nature, Purpose and Findings,” *Journal of Marketing* 60, No.4(1996): 7-18.
- Cook, Colleen et. al., “LIBQUAL+™ preliminary results from 2002,” *Performance Measurement and Metrics* 4:1(2003):45-46.
- Cook, Colleen and Thompson Bruce, “High-Order Factor Analytic Perspectives on Use’s Perceptions of Library Service Quality,” *Library and Information Science Research* 22, No.4 (2000):397.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A., “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension,” *Journal of Marketing* 56 No.3 (July 1992): 55-68.
- Dorfman, P. W., “Measurement and meaning of recreation satisfaction: A case study in Camping,” *Environment and Behavior* 11(1979): 483-510.
- Dryden, Jean., “Do We Care What Users Want? Evaluating User Satisfaction and the LibQUAL+™ Experience,” *Journal of Archival Organization* 2, No.4 (2004): 86.
- Ernegg-Marra, B, “Inspiring, Relevant and on Trend” Customers' Expectations and Perceptions of Public Library Services: a Gap Analysis of Service Quality,

- "*The New Zealand Library & Information Management Journal* 50, No. 1 (October 2006): 25-33.
- Gabbott, M. & Hogg G., "Consumer Involvement in Service: A Replication and Extension," *Journal of Business Research* 46, No.2 (1999):159-166.
- Good, D. J., "Utilizing Customer Involvement to Market Services," *Review of Business* 11(1990):3-4.
- Goodman, P. S., "Customer-Firm Relationships, Involvement, and Customer Satisfaction," *Academy of Management Journal* 38 (1995):1310-1324.
- Gorman, Michael, "The Five Laws of Library Science Then & Now," *School Library Journal* 44, No. 7 (July 1998) : 20-23.
- Gronroos, Christian., " A Service Quality Model and Its Marketing Implications," *European Journal of Marketing* 18, No.4(1984):36-44.
- Haywood-Farmer John., "A Conodel of Service Quality," *Internal Journal of Operations & Production Management* 8, No.6 (1988):19-29.
- Hernon, P., "Quality: New Directions in the Research," *The Journal of Academic Librarianship* 28 No.4 (2002):224-231.
- Hoseth, Amy E., "We Did LibQUAL + ® -Now What? Practical Suggestions for Maximizing Your Survey Results," *College & Undergraduate Libraries* 14, No.3 (2007):78-79.
- Huges, K., "Tourist satisfaction: A Guided "culture" tour in North Queensland ," *Australian Psychologist* 26(1991):166-171.
- Jain, K. Samjay & Garima Gipta, "Measuring Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales," *VIKALPA* 29, No.2 (2004):25.
- Joanne, Bessler., "Do Library Patrons Know What's Good for Them?," *Journal of Academic Librarianship* 16 (May 1990):70.
- Levitt, T., "Production-Line Approach to Service," *Havard Business Review* 50 (Sep-Oct. 1972): 41-52.
- Marsha, Iverson., "What is it about libraries? Measuring service quality and satisfaction, " *Alki* 24 No.1 (28 March 2008):12-13.
- Martensen, A. & Gronholdt, L., "Improving library users' perceived quality,

- satisfaction and loyalty: An integrated measurement and management system,” *Journal of Academic Librarianship*, 29 No.3 (2003):140-147.
- Martin, W. B., “Defining what Quality Service is for you .,” *Cornell HRB Quality* (February 1986):32-38.
- Moore, Nick, “Measuring the Performance of Public Libraries,” *IFLA Journal* 15, (1989):18.
- Nitecki, Danuta A., “Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic Libraries,” *Journal of Academic Librarianship* 22 (May 1996): 181-190.
- Parasuraman, A. Zeithaml Valarie, and Berry Leonard L., “Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria,” *Journal of Retailing* 70, No.3 (September 1994) :202.
- Parasuraman, A. Zeithaml Valarie A., and Berry Leonard L., “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research,” *Journal of Marketing* 49, No.4 (Fall 1985):41-50.
- Parasuraman, A. Zeithaml Valarie, and Berry Leonard L., “Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale,” *Journal of Retailing* 67, No.4 (Winter 1991):420-450.
- Parasuraman, A. Zeithaml Valarie, and Berry Leonard L., “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” *Journal of Retailing* 64, (Spring 1988): 12-37.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V & Malhotra, A., “Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge,” *Academic of Marketing Science Journal* 30, No.4 (2002): 368.
- Parasuraman, A. Zeithaml Valarie, and Berry Leonard L., “Problems and Strategies in Services Marketing,” *Journal of Marketing* 49 (Spring 1985): 33-46.
- Parasuraman, A. Zeithaml Valarie, and Berry Leonard L., “Communication and Control Process in the Delivery of Service Quality,” *Journal Of Marketing* 52, (April,1988), 35-48.

- Pearce, P. L., "Introduction to the tourism psychology, " *Australian Psychologist* 26 (1991): 145-146.
- Peck, B. M., Asch D. A., Goold S. D. L., Ubel P.A., McIntyre L. M., Abbott K. H. et. al. "Measuring patient expectations: Does the instrument affect satisfaction or expectations?" *Medical Care* 39(2001):100-108.
- Peter, J. P., Churchill G. A. & Brown T., "Caution in the use of Difference Scores in Consumer Research," *Journal of Consumer Research* 19, No.3 (1993):655-662.
- Petr Kornelija., "Quality measurement of Croatian public and academic libraries: a methodology," *Performance Measurement and Metrics* 8, No.3 (2007) p. 170-179.
- Shorb, R. Stephen, Driscoll Lori, "LibQUAL+™ Meets Strategic Planning at the University of Florida," *Journal of Library Administration* 40, No.3/4 (2004): 173-180.
- Rathmell, J.M., "What is meant by services?" *Journal of Marketing* 30 (1966):32-36.
- Regan, W.J., "The service revolution," *Journal of Marketing* 27(1963):57-62.
- Rosander, A.C., "Service Industry QC-Is the Challenge Being Met," *Quality Progress* (September 1980): 34-35.
- Roszkowski, Michael J., Baky John S., and David B. Jones ., "So which score on the LibQUAL+ tells me library users are satisfied?" *Library and Information Science Research* 27, No.4 (November 2005): 424-439.
- Roszkowski, Michael J., John S. Baky, and David B. Jones., "So which score on the LibQUAL+ tells me library users are satisfied?" *Library and Information Science Research* 27, No.4 (November 2005): 435.
- Roszkowsk, Michael J. i, John S. Baky, and David B. Jones ., "So which score on the LibQUAL+ tells me library users are satisfied?" *Library and Information Science Research* 27, No.4 (November 2005): 424-439.
- Schvaneveldt, S.J., Enkawa T. and Miyakawa, "Consumer Evaluation, Perspectives of Service Quality: Evaluation Factors and Two-way Model of

- Quality,” *Total Quality Management* 2(1991):149-161.
- Shank, M.D., Walker M. & Hayes T., “Understanding Professional Service Expectations: Do We Know What Our Students Expect in A Quality Education?” *Journal of Professional Services Marketing* 13, No.1 (1995): 71-89.
- Shostak, G. L., “Breaking Free From Product Marketing,” *Journal of Marketing* 41 No. 2:73-80.
- Stephen, R. Shorb, Lori Driscoll, “LibQUAL+™ Meets Strategic Planning at the University of Florida,” *Journal of Library Administration* 40, No.3/4 (2004): 173-180.
- Takeuchi, Hirotaka & Quelch John A., “Quality is more than making a good product,” *Harvard Business Review* (July/August 1983):139-145.
- Thompson, Bruce, Cook Colleen and Heath Fred, “Structure of Perceptions of Service Quality in Libraries: A LIBQUAL+™ Study,” *Structural Equation Modeling* 10, 3(2003):462-463.
- Van House Nancy A., “Output Measures in Libraries,” *Library Trends* 38(1989):299.
- Williams, Roy H. and Zigli Ronald M., “Ambiguity Impedes Quality in Service Industries,” *Quality Progress* (July 1987):14-17.
- Yuksel, & Rimmington M., “Customer-satisfaction measurement.” *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* 39 No.6 (1998): 60-70.
- Zaichkowsky, J. L., “Measuring the Involvement Construct,” *Journal of Consumer Research* 12 (Dec 1985):341-352.

(三) 参考書

- Goodrich, A. Chauncey, ed., *Webster’s Third New International Dictionary of The English Language* . (Chicago: Encyclopedia Britannic, 1986), 1400.
- Guralinik, B. David, editor in chief. *Webster’s New World Dictionary of The American Language. Second College Edition*. (Cleveland, Ohio: Prentice Hall, 1986), 1056.

(四) 博碩士論文

Kim, Yunkeum, “Measuring and Assessing Internet Service Quality at Public Libraries,” (Ph. D. diss., University of Wisconsin-Madison, 2003).

(五) 法規、標準等

ISO., *ISO 11620 Information and Documentation — Library Performance Indicators* (1998).

Van House, Nancy A. and et al., *Output Measure for Public Libraries: A Manual of Standardized Procedures*. 2nd ed., (Chicago: American Library Association, 1987).

Zweizig, Douglas & Eleanor Jo. Rodger, *Output Measures for Public Libraries: A Manual of Standardized Procedures*. (Chicago: American Library Association, 1982).

(六) 其他

Association of Research Libraries Website, “About ARL”
<http://www.arl.org/arl/index.shtml> (accessed November 11, 2008).

American Marketing Association, “Resource Library-Dictionary-Service Quality,”
http://www.marketingpower.com/_layouts/Dictionary.aspx?dLetter=S
(accessed August 16, 2009).

Bangor Public Library Website, “EARLY RESULTS FOR THE LibQUAL SURVEY...” *Newsletter* Volume 10, Issue 3, (May/June 2007),
<http://www.bpl.lib.me.us/Newsletterslist.html> (accessed November 11, 2008).
http://www.libqual.org/documents/admin/A-2_Listen_to_Your_Patrons-1.ppt

Mathews, Brian and Killens, Caroline, “How to Listen to your Customers Using LibQUAL+™,” GUGM Conference, Macon Georgia, (19 May 2005).
(accessed November 11, 2008).

Clermont County Public Library, “7. Clermont County Public Library Survey,”
Newsletter (16 March 2006),

<http://www.clermont2020.org/newsletter/20060316.html#7>

(accessed November 11, 2008).

Cook, C. and Thompson B., “Scaling for the LibQUAL+™ instrument: A comparison of desired, perceived, and minimum expectation responses versus perceived only,” Paper presented at the 4th Northumbria International Conference, Pittsburgh, PA, August 2001 ,

<http://www.libqual.org/documents/admin/Scalingfor.pdf>

(accessed November 11, 2008)

Evans, Margaret Kinnell, “Quality Management and Self Assessment Tools for Public Libraries.” (In: IFLA Council and General Conference: Conference Proceedings (66th, Jerusalem, Israel, August 13-18, 2000)). [database online], available from ERIC, EBSCOhost, ED450755.

Kyrillidou, Martha, Hoseth Amy, & Sousa Jonathan, “An Introduction to LibQUAL+®,” Presentation at the New Ways of Listening to Library Users Workshop, Washington, DC, November 5, 2005,

http://www.libqual.org/documents/admin/libqual_intro_nov4_2005.ppt

(accessed November 11, 2008).

Kyrillidou, Martha, Olshen Toni, Heath Fred, Bonnelly Claude, Cote. Jean-Pierre, “Cross-cultural implementation of LibQUAL+™: the French language Experience.,” *Proceedings of the 5th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*. Durham, UK, (29 July 2003)

<http://www.libqual.org/documents/admin/Northumbria%20final6.pdf>

(accessed November 11, 2008).

LIBQUAL+™ Website, “About the Survey-Participant Lists,”

<http://www.libqual.org/Information/Participants/index.cfm>

(accessed November 11, 2008).

LibQUAL+™ Website, “General FAQ- What is LibQUAL+(TM)?”

<http://www.libqual.org/About/FAQ/index.cfm#FAQ1>

(accessed November 29, 2008).

Libqual+™ Website, “2007 ARL Notebook ,”

<http://www.libqual.org/Publications/index.cfm>

(accessed November 11, 2008), 4.

LIBQUAL+™ Website, “Procedures Manual-Understand the Structure of the Survey,”

http://www.libqual.org/documents/admin/procedures_final2007.pdf

(accessed November 11, 2008).

LIBQUAL+™ Website, “Procedures Manual-Understand the Structure of the Survey,”

http://www.libqual.org/documents/admin/procedures_final2007.pdf

(accessed November 11, 2008).

Thompson, B., “22 Items and a box: LibQUAL+™ as one measure of perceived library service quality,” *Presentation at the university of Stellenbosch in Cape Town,* South Africa (October 2004),

<http://www.libqual.org/documents/admin/safrica.ppt>

(accessed November 14, 2008).

Thompson, Bruce, Cook Colleen, Webster Duane, Heath Fred, Kyrillidou Martha, Lincoln Yvonna, “Developing a National Science Digital Library (NSDL) LibQUAL+™ Protocol: An E-service for Assessing the Library of the 21st Century” Submitted for the October 2003 NSDL Evaluation Workshop, ”

http://www.libqual.org/documents/admin/NSDL_workshop_web1.pdf

(accessed November 11, 2008).

Usherwood, “Quality Management and Public Library Services.” (Paper presented at the Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services (1st, Northumberland, England, August 30-September 4, 1995). [database online], available from ERIC, EBSCOhost, ED405883.

附錄一：臺北市立圖書館服務品質調查研究問卷（讀者版）

親愛的讀者，您好：

本問卷在於瞭解您對於臺北市立圖書館服務品質的看法，希望藉由瞭解您平日使用圖書館服務的情形及整體認知感受，作為圖書館提升服務品質的參考。本問卷資料僅用於學術研究，採不記名與不單獨公開方式進行，您的寶貴意見將決定本研究的結果，懇請撥冗填答，非常感謝您的協助與支持！敬祝

平安如意 閱讀愉快

輔仁大學圖書資訊學系研究所

研究生 田代如

指導老師 鄭恒雄 敬上

中華民國 98 年 3 月

【一】 服務利用及資訊資源使用頻率－以下 1 組題型為有關圖書館服務利用及資訊資源使用頻率之問項，請依您實際利用/使用頻率，在所屬格子內打勾，下方為填答範例：

服務內容	您的利用頻率					
	從未使用	約每半年一次	約每季一次	約 1-2 月一次	約 1-3 週一次	一週數次
(1) 自修、溫習功課	☐	☐	☐	☐	☐	☒

服務內容	您的利用頻率					
	從未使用	約每半年一次	約每季一次	約 1-2 月一次	約 1-3 週一次	一週數次
(1) 自修、溫習功課或僅閱讀自行攜帶之資料						
(2) 參加圖書館所舉辦的相關活動						
(3) 看報紙、雜誌						
(4) 借閱圖書						
(5) 影印資料						
(6) 自行利用參考館藏，如：字辭典、百科全書						
(7) 現場詢問、打電話詢問，或使用參考服務視訊櫃檯詢問館員找資料的問題						
(8) 利用館際合作服務 (申請影印國內外期刊文獻或借別館的書)						
(9) 利用各種資料庫查檢資料						
(10) 請問您多久會透過圖書館網站取用館內的資源？						
(11) 請問您多久會透過 Yahoo、Google 或其他非圖書館途徑的入口網站取得一般資訊？						

【二】圖書館服務品質－以下 22 題為有關圖書館服務品質之核心問項，請閱讀以下關於圖書館服務的各項敘述後，依據三欄位的說明，圈選出您認為的評等程度。

※欄位說明：

－我可接受最低的服務水準：此欄位的數字表示您覺得可以接受最低限度的服務品質水準。

－我期望的服務水準：此欄位的數字表示您期望想要得到的服務品質水準。

－我認為現在的服務水準：此欄位的數字表示您認為北市圖目前提供的服務品質水準。

※請務必同時於三個欄位圈選評等（1 為最低，9 為最高），或是只選擇無法作答（N/A）。

※填答範例：

現在服務水準可與期望的一樣高！

沒有使用過或無法作答時只選N/A！

圖書館的服務...	我可接受最低的服務水準 低 —————> 高	我期望的服務水準 低 —————> 高	我認為現在的服務水準 低 —————> 高	沒有使用或無法作答
1 館員樂意幫助讀者	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
2 館員能迅速回應讀者詢問的能力	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A

Go!

圖書館的服務...	我可接受最低的服務水準 低 —————> 高	我期望的服務水準 低 —————> 高	我認為現在的服務水準 低 —————> 高	沒有使用或無法作答
1 館員樂意幫助讀者	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
2 館員能迅速回應讀者詢問的能力	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
3 當某館員很忙碌時，其他圖書館員能主動為您服務之積極程度。	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
4 館員以親切有禮的態度服務讀者	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
5 館員能給予讀者個別的關注（例如：提供愛心服務或滿足讀者個別諮詢）	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
6 閱覽規定之合理性	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
7 館員瞭解讀者的需求	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
8 不同館員服務的一致性	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
9 館員能提供可靠而無錯誤的服務	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A

圖書館的服務...		我可接受最低的服務水準 低 —————> 高	我期望的服務水準 低 —————> 高	我認為現在的服務水準 低 —————> 高	沒有使用或無法作答
10	圖書館提供寧靜空間利於讀者專心使用	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
11	圖書館開放時間便利讀者利用	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
12	圖書館能令讀者知道提供的服務及活動訊息	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
13	圖書館各項指引清楚醒目	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
14	圖書館是自修、學習或研究的好地方	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
15	圖書館具有我所需的報刊及雜誌	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
16	圖書館具有我所需的圖書	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
17	圖書館具有我需要的視聽資源	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
18	圖書館具有簡單易用的查詢系統讓我能自行找到資料	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
19	圖書館網站讓我能自行找到資訊	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
20	現代化設備便利我取用所需資訊（例如：電腦、印表機、無線網路服務等）	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
21	預約資料的處理能及時完成	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
22	電子資源便利我從家中或辦公室取用(例如：電子書、線上及數位影音資料等)	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A

【接下頁】

【三】服務成果認同度－以下有 8 題問項，請閱讀以下敘述，依您使用臺北市立圖書館的感受，圈選認同的程度。

項次	問項內容	您的認同程度
		低 —————> 高
1	圖書館幫助我獲得有興趣領域的最新資訊	1 2 3 4 5 6 7 8 9
2	圖書館幫助我在專業上有所進步	1 2 3 4 5 6 7 8 9
3	圖書館讓我在學習上更為快速有效	1 2 3 4 5 6 7 8 9
4	圖書館協助我區別資訊的正確性	1 2 3 4 5 6 7 8 9
5	圖書館提供我工作或學習上所需的資訊技能	1 2 3 4 5 6 7 8 9
6	圖書館提供的服務方式我感到滿意	1 2 3 4 5 6 7 8 9
7	圖書館提供在學習、研究或教育需求上的協助我感到滿意。	1 2 3 4 5 6 7 8 9
8	請您由低至高（1~9 分之中）給予圖書館整體服務品質評分	1 2 3 4 5 6 7 8 9

【四】基本資料－請選擇最適合您的個人基本資料

- 性別
☐男 ☐女
- 年齡
☐15-18 歲 ☐19-22 歲 ☐23-35 歲 ☐36-45 歲 ☐46-55 歲 ☐56-65 歲
☐65 歲以上
- 教育程度
☐國小畢及以下 ☐國(初)中-高中(職)畢 ☐大專院校畢 ☐研究所以上畢
- 職業
☐學生 ☐商業或金融保險業 ☐服務業 ☐家管 ☐退休
☐軍公教 ☐工業(製造、水電、營造、礦) ☐自由業 ☐電子資訊業
☐待業中
- 常用館別所屬地區（可複選，至多三個）
☐總館
☐松山區 ☐信義區 ☐南港區
☐萬華區 ☐中山區 ☐大同區
☐文山區 ☐大安區（總館請勾選上方之“總館”選項） ☐中正區
☐北投區 ☐士林區 ☐內湖區

【五】其他建議

歡迎您寫下其他有關提升圖書館服務品質的意見或建議！

問卷到此結束，感謝您的協助，祝福您閱讀愉快，平安喜樂！

附錄二：臺北市立圖書館服務品質調查研究問卷（館員版）

親愛的主管及館員，您們好：

本研究為臺北市立圖書館服務品質調查研究，目的是希望透過瞭解讀者認知的服務品質並與館員自我評等的情形進行比較研究，作為圖書館改善與提升服務品質的參考。本問卷資料僅用於學術研究，採不記名與不單獨公開方式進行，您的寶貴意見將決定本研究的結果，懇請撥冗填答，非常感謝您的協助與支持！敬祝

平安健康 工作順利

輔仁大學圖書資訊學研究所

研究生 田代如

指導老師 鄭恒雄 敬上

中華民國 98 年 3 月

※本研究調查對象為主管、輪值櫃檯館員（含約聘僱服務人員）。

【一】核心服務品質－以下 22 題為有關圖書館服務品質之核心問項，請閱讀以下各項敘述後，依據您對於自我服務品質之認知，圈選出您認為的程度。

※ 填答範例：

圖書館/館員的服務...		我認知的服務水準								
		低 —————→ 高								
1	我樂意幫助讀者	1	2	3	4	5	6	7	8	9

圖書館/館員的服務...		我認知的服務水準								
		低 —————→ 高								
1	我樂意幫助讀者	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	我能迅速回應讀者詢問的能力	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3	當我很忙碌時，其他圖書館員能主動積極為讀者服務。	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4	我能以親切有禮的態度服務讀者	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5	我能給予讀者個別的關注（例如：提供愛心服務或滿足讀者個別諮詢）	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6	閱覽規定之合理性	1	2	3	4	5	6	7	8	9
7	我瞭解讀者的需求	1	2	3	4	5	6	7	8	9
8	不同館員對於 ISO 作業流程服務的一致性	1	2	3	4	5	6	7	8	9

圖書館/館員的服務...		我認知的服務水準 低 —————> 高
9	我能提供可靠而無錯誤的服務。	1 2 3 4 5 6 7 8 9
10	圖書館提供寧靜空間利於讀者專心使用	1 2 3 4 5 6 7 8 9
11	開放時間便利讀者利用	1 2 3 4 5 6 7 8 9
12	圖書館能令讀者知道提供的服務及活動訊息	1 2 3 4 5 6 7 8 9
13	圖書館各項指引清楚醒目	1 2 3 4 5 6 7 8 9
14	圖書館是自修、學習或研究的好地方	1 2 3 4 5 6 7 8 9
15	圖書館具有讀者所需的報刊及雜誌	1 2 3 4 5 6 7 8 9
16	圖書館具有讀者所需的圖書	1 2 3 4 5 6 7 8 9
17	圖書館具有讀者所需要的視聽資源	1 2 3 4 5 6 7 8 9
18	圖書館具有簡單易用的查詢系統能讓讀者能自行找到資料	1 2 3 4 5 6 7 8 9
19	圖書館網站能讓讀者自行找到資訊	1 2 3 4 5 6 7 8 9
20	現代化設備便利讀者取用所需資訊（例如：電腦、印表機、無線網路服務等）	1 2 3 4 5 6 7 8 9
21	預約資料的處理能及時完成（含查找、系統處理、通知讀者取書整個處理過程）	1 2 3 4 5 6 7 8 9
22	電子資源便利讀者從家中或辦公室取用(例如：電子書、線上及數位影音資料等)	1 2 3 4 5 6 7 8 9

【二】服務成果認同度－以下有 8 題問項，請閱讀以下敘述，依您認為圖書館的服務能帶給讀者的感受，圈選認同的程度。

項次	問項內容	您的認同程度 低 —————> 高
1	圖書館幫助讀者獲得有興趣領域的最新資訊	1 2 3 4 5 6 7 8 9
2	圖書館幫助讀者在專業上有所進步	1 2 3 4 5 6 7 8 9
3	圖書館讓讀者在學習上更為快速有效	1 2 3 4 5 6 7 8 9
4	圖書館協助讀者區別資訊的正確性	1 2 3 4 5 6 7 8 9
5	圖書館提供讀者工作或學習上所需的資訊技能	1 2 3 4 5 6 7 8 9
6	圖書館提供的服務方式可令讀者感到滿意	1 2 3 4 5 6 7 8 9
7	圖書館提供在學習、研究或教育需求上的協助可令讀者感到滿意。	1 2 3 4 5 6 7 8 9
8	請您由低至高（1~9 分之中）給予圖書館整體服務品質評分	1 2 3 4 5 6 7 8 9

【三】基本資料－請選擇最適合您的個人基本資料

一、 請問您目前是否擔任主管職務？（註：代主任亦算主管）

☐是

☐否

二、 請問您在本館的服務年資－

☐2 年以下 ☐3~5 年 ☐6~10 年 ☐11~20 年 ☐21 年以上

三、 請問您的專業背景？

☐ 有專業背景（以下請勾選適合項目，可複選）。

☐具有國家公務人員高等考試暨普通考試圖書資訊管理類科及格；或相當高等考試暨普通考試之圖書資訊管理類科特考及格，並取得任用資格者。

☐國內外大學校院圖書資訊學系本科系、所或相關學系、所畢業者。

☐國內外大學畢業，並曾修習經圖書館各級主管機關核准或委託之圖書館、大學校院、圖書館專業團體辦理之圖書資訊學科目課程 20學分或 320小時以上者。

☐國內外大學畢業，並有圖書館專門學科論著經公開出版者，或三年以上圖書館專業工作經驗者。

☐ 無專業背景。

【四】其他建議

歡迎您寫下其他有關提升圖書館服務品質的意見或建議！

問卷到此結束，感謝您百忙之餘的協助。

附錄三：LibQUAL+™ 服務品質量表中文版使用授權同意書



ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES

January 8, 2009

Tai-Ju Tien
Graduate Student
Fu Jen Catholic University
510 Chungcheng Road
Hsinchuang, Taipei County 24205
Taiwan R.O.C.

RE: Permission Agreement

Dear Ms. Tien:

ARL grants you permission to use the Chinese version of the LibQUAL+® survey to conduct research for your thesis entitled, "The Service Quality Research of Taipei Public Library."

We request that you provide a copy of your completed research to share with the LibQUAL+® community. Please do not hesitate to get in touch with us by sending an email to libqual@arl.org, if you have additional questions.

Sincerely,

Martha Kyrillidou
Director, ARL Statistics and Service Quality Programs

21 Dupont Circle, 8th floor
Washington, DC 20036
tel. 202.296.2296
fax. 202.872.0884
www.arl.org