大學圖書館
13卷2期（民國98年9月） 頁136-163

# 從使用者角度評估大學圖書館之服務品質：以臺大圖書館為例

# Assessing the Service Quality of the University Library from the Perspective of Users: A Survey at the National Taiwan University Library

**張慈玲 Tze-ling Chang**
國立臺灣大學圖書館編審
Librarian, National Taiwan University Library
E-mail: tlchang@ntu.edu.tw

**韓竹平 Chu-ping Han**
國立臺灣大學圖書館顧問
Consultant, National Taiwan University Library
E-mail: ping@ntu.edu.tw

## 【摘　要】

國立臺灣大學圖書館為瞭解讀者對圖書館服務品質的滿意程度，於民國98年5月25日至6月8日實施圖書館服務品質問卷調查計畫，採用LibQUAL+量表，調查讀者對圖書館館藏資源、空間設備及館員服務三大面向共22個題目之需求期望與實際感受。另並以4個總體服務題目以瞭解讀者對圖書館之實際滿意感受。各項期望值以1至9分評等程度。本調查報告針對5,948份有效問卷，除基本資料分析外，並就前述22項個別服務品質項目最低期望值、實際感受值、最高期望值、合格度與理想度列表及圖示分析；以及總體服務品質實際感受值分析。至於調查結論與建議將作為圖書館整體發展政策及各相關業務單位發展規畫之依據。

## 【Abstract】

In order to understand users' opinions regarding the quality of service at the National Taiwan University Library, a survey was conducted through questionnaires distributed from May 25th to June 8th in 2009. Using the survey tool, LibQUAL+, respondents were asked 22 questions about their needs, expectations and actual experiences relating to the library's collections and resources, the physical environment and library facilities, and the

收稿日期：民國99年9月17日；接受日期：民國99年11月1日

quality of services. Furthermore, another four questions that focused on the satisfaction level of the overall quality were also asked. The evaluations were rated on a scale of 1 to 9. There were 5,948 valid questionnaires in total. In addition to analyses on basic information, the responses to all 22 questions were analyzed. The results were presented in tables and graphs to show scores for minimum expectation, satisfaction, maximum expectation, acceptability, and flawlessness. The conclusion and suggestions made based on the survey will serve as guidelines for future management and development of the NTU library.

關 鍵 詞：大學圖書館；服務品質；評量；使用者滿意度；LibQUAL+
Keywords：University libraries; Service quality; Assessment; User satisfaction; LibQUAL+

## 壹、前言

自1980年代以來服務品質觀念即普遍受到重視，尤其以營利導向的企業最為關注，有關討論品質理論與實務的議題，從品管圈、六個標準差等工具的發展，可獲悉追求品質持續改善是永無止盡的目標。我國大學圖書館的營運近年來受到電子資源價格高漲、預算規模未同步成長之壓力影響，如何將有限資源做最佳化利用已是各館刻不容緩亟思解決的問題；同時，資訊技術的發展，各館亦面臨讀者對服務品質高標準的期待，導致各館亦尋求客觀評量工具以呈現具體服務績效。臺大圖書館為配合學校行政品質評鑑，提供具公信力之圖書館服務品質調查數據，以了解讀者對圖書館館藏資源、空間設備及館員服務三大面向項目之需求期望與實際感受，特制定圖書館服務品質問卷調查計畫並據以實施。

臺大圖書館服務品質問卷調查計畫為國內第一個由圖書館主導進行的大規模服務品質實證調查，過去國內相關研究僅只於理論架構的探討或抽樣調查，對圖書館後續實質績效改善影響有限，本調查透過網路問卷方式對全校師生進行普查，以作為圖書館整體發展政策及各相關業務單位發展規畫之依據。

## 貳、文獻探討

在1980及1990年代時，行銷學與圖書資訊學者多認為良好的服務品質在於符合（與）或超過使用者期望（expectation），前述期望包含服務品質（service quality）與滿意度（satisfaction）二個重要概念。（Hernon & Altman, 2010）服務品質

觀念在1980年代初期與品質管理、全面品質管理、顧客滿意度結合應用在企業管理，尤以PZB的缺口模式與顧客服務滿意度理論最有名，該理論提出服務品質界定、服務品質構面以及研發服務品質評量的工具。而大學圖書館對服務品質的重視，可從1990年代起對圖書館評鑑項目的轉變，逐漸從傳統館藏量的評鑑，改為以品質測量基準檢視是否達成使用者期望看出端倪。（王梅玲，民90）

## 一、服務品質評量工具之發展

A. Parasuraman、Valarie A. Zeithaml與Leonard Berry（以下簡稱PZB）界定服務品質由顧客滿意度出發，提出「服務品質缺口模式」（Gaps Model of Service Quality）理論，認為顧客接受到的服務品質與其期望的服務有落差而造成缺口，當缺口愈小，表示服務品質愈高，反之亦然。在服務傳遞過程中的缺口，存在於以下五項中：

缺口一：顧客期望與管理者對這些期望的認知之間

缺口二：管理者對顧客期望的認知與服務品質規格之間

缺口三：服務品質規格與實際服務提供之間

缺口四：實際服務提供與對顧客的溝通之間

缺口五：顧客期望的服務與實際獲得的服務之間

其中缺口一至四為服務提供管理者層面，缺口五則屬於顧客層面，管理者可藉由改善缺口一至四來消弭差距，提升其服務品質。（PZB, 1985）隨後，Jeffrey E. Disend對此模式提出修正，他認為顧客期望與其實際感受間差異大，則表示服務品質不良，當實際感受符合期望時，表示該服務品質顧客可以接受；因此，可以數值方式將該缺口加以評分，呈現具體差異。（Hernon & Altman, 2010）

PZB三位學者於1988年根據1985年提出的服務品質缺口模式，再做研究，抽樣及重新定義，更進一步提出具體評量服務品質的工具「SERVQUAL量表」，將原有的十個構面整合為五大構面22個評估項目，五大構面包含信賴性（reliability）、回應性（responsiveness）、確實性（assurance）、關懷性（empathy）與有形性（tangible），以評量缺口五「顧客期望的服務與實際獲得的服務之間」的差距。（PZB, 1988）

SERVQUAL量表原是為商業應用所開發的工具，在圖書館界卻引起很大的迴響，紛紛進行其適用性之研究。Nitecki（1998）以SERVQUAL來評估館際互借、指定參考書與參考諮詢服務，並應用於Yale University；Stein （1998）則採用Nitecki研究成果來評估Carnegie Mellon University館際互借服務。Hernon與Calvert鑒於前述量表並不完全符合館際間的差異，因此發展出一系列可供各館依需

求挑選使用的評估項目。（Hernon & Calvert, 1996；Calvert & Hernon, 1997）之後，Nitecki與Hernon整合各館實證結果提出SERVQUAL修正版並應用於Yale University Library。（Nitecki & Hernon, 2000）

Texas A & M University（TAMU）的Fred Heath館長與Colleen Cook教授歷經1995年、1997年和1999年三次利用PZB的「SERVQUAL量表」進行調查，結果發現在數位內容與網站發展快速的時代，傳統上以館藏數量或流通數量評估服務品質已顯不足，而服務業導向的SERVQUAL量表，亦無法完全適用於圖書館環境。（Thompson, 2010）

## 二、美國圖書館學會服務品質評量LibQUAL+的發展

回顧LibQUAL+發展，主要源自於上述Heath與Cook二位的調查研究，TAMU進而於1999年9月與美國研究圖書館學會（Association of Research Libraries, ARL）合作發展“New Measures Initiatives”子計畫“LibQUAL+”，邀請12所圖書館參與先導計畫，並於2000年10月發表第一階段成果；同年ARL獲美國教育部FIPSE（Fund for the Improvement of Postsecondary Education）贊助展開為期三年的圖書館服務品質計畫，目標是希望能發展出圖書館服務品質評量工具與平台、以網路為主的調查機制、以建立最佳服務品質規劃等。（Cook, Health, Thompson, & Thompson, 2001）

2001年The Greater Midwestern Regional Library Consortium參與，成為第13個機構，也是首度加入的聯盟組織；到2003年已超過300個單位參與，並有法語翻譯版本供2所位於加拿大的ARL會員館使用，可適用調查的圖書館類型包含大學校院、社區大學、醫學與軍事機構4大類。歷經3年嚴格檢驗，2004年LibQUAL+調查逐漸標準化，已確立22項核心問題，以及三個構面；至2007年已有超過1,000個單位參與，其中加拿大研究圖書館學會成員以美語、法語進行雙語調查；繁體中文版則由香港政府贊助的JULAC（Joint University Librarians Advisory Committee）提出，其成員並以中英雙語進行調查。迄今LibQUAL+已蒐集逾1,000,000名讀者回應，在17個以上國家實施，支援12種語言，並持續開發在各類型圖書館的應用。（LibQUAL+®, 2010）

LibQUAL+主要目標包含培養圖書館提供卓越服務的文化、協助圖書館瞭解讀者對服務品質的期望、有系統地蒐集與詮釋讀者對圖書館的回饋、提供圖書館與同儕機構比較基準、提出圖書館服務的最佳實務，以及協助館員解釋與分析調查數據的技巧等六項；其組成係以22項核心問項評估讀者對服務品質的感受，包括AS（affect of service）、IC

（information control）與LP（library as place）三個面向，每項問題由讀者填答其最低期望服務等級、最高期望等級與實際感受等級，調查問項可容許調查單位新增資訊素養成果、圖書館利用與一般滿意度等項目；而該研究團隊於2008年研發以抽樣方式進行的簡易版，稱為“LibQUAL+ Lite”，並由Martha Kyrillidou教授於2009年發表其完整資料分析。（LibQUAL+®, 2010）

自2004年確認LibQUAL+正式量表後，包括華盛頓大學（Hiller, 2004）、西北大學（Shedlock & Walton, 2004）、匹茲堡大學（Knapp, 2004）及韋恩州立大學（Heinrichs, Sharkey, & Lim, 2006）等學校皆以其參與LibQUAL+調查結果進行分析，並與同級他館比較或探討個別項目的滿意度。國內近期則有蔡佳霖（民94）翻譯LibQUAL+量表，針對輔仁大學圖書館服務品質、讀者利用資訊資源頻率等進行研究；林鈺雯（民95）調查國內53所大學圖書館館員對LibQUAL+評量指標的觀點；陳汎瑩（民95）採用質化訪談方式，探討藝術類大學圖書館服務品質內涵並建置評量指標；溫琳琳（民96）利用LibQUAL+量表對國家圖書館使用者進行問卷調查，並應用模糊理論進行資料分析；林育云（民98）以LibQUAL+量表對國立臺灣師範大學師生進行圖書館資源利用及服務品質調查。此外，近年大陸地區學者亦對此議題多所關注，紛紛為文探討；而包括武漢大學（謝春枝，2009）、北京清華大學、雲南農業大學（賀蘭芳、王發文、與曹克玲，2010）等校在內，皆由圖書館主導，引進LibQUAL+進行服務品質評量。

## 參、調查設計與實施

### 一、調查對象

以臺大教職員工生（不含圖書館同仁）為對象。

### 二、調查工具

本調查計畫由臺大圖書館同仁組成工作小組，參酌國內外相關文獻，提經圖書館工作會報決議，採用國際知名具公信力之LibQUAL+量表，並專函LibQUAL+知會致意，經審慎檢視及修正中譯內容，將問卷分為：1.圖書館個別服務品質；2.圖書館總體服務品質；3.讀者基本資料；以及4.開放式意見等四大項。

圖書館個別服務品質部分依LibQUAL+量表，分為：1.館員服務（簡稱館員）；2.圖書館空間（簡稱空間）；3.圖書館資源（簡稱資源）等三大面向，共計22題核心問題，惟各面向題目混合呈現，並以「我可接受的最低值」、「我理想的期望值」、「我的實際感受值」分別代表對該項服務的「最低期望值」、「最高期望值」、「實際感受值」，以1

分至9分評等程度。圖書館總體服務品質亦參照LibQUAL+建議擇選4題，以了解讀者對圖書館總體服務之實際滿意感受。問卷包括總體與個別服務品質合計26題（如附錄1）。

### 三、問卷前測

為使問卷題意清楚，讀者易於填答，爰依研究對象人數比例擇教師、職工、大學生及研究生（為求客觀，不含圖書館同仁、工讀生及圖資系所師生）等計93名，於98年5月7日～5月10日（計4日）進行問卷前測作業，共回收56份問卷，回收率為60%，並依填答者建議修正問卷部分內容。

### 四、正式實測

自民國98年5月25日起至6月8日止，計15日，以臺大教職員工生（不含圖書館同仁）為對象進行線上問卷實測作業，共計6,377人填答問卷，參酌LibQUAL+規範，由程式控管篩選後，扣除半數以上答題選擇相同答案或無法作答選項之429份問卷，計有5,948份有效問卷。於正式實測前與實施期間，透過學校計資中心電子新聞、圖書館首頁最新消息、活動banner、圖書館館訊電子報、BBS版發佈填卷訊息；並向個別讀者寄送填卷邀請、催填提醒，並於服務櫃檯電腦、各樓層OPAC螢幕桌面顯示問卷活動消息以鼓勵全校師生踴躍填答，提升填卷率。

## 肆、調查結果與分析

### 一、填答者基本資料分析

#### （一）身分別統計

5,948份有效問卷中，近六成為大學部學生，共計3,533人；研究生占三分之一，共計2,043人；教師及研究人員計188人；職工及其他人員計184人，見表1。

#### （二）單位別統計

5,948份有效問卷中，填卷者所

表 1　讀者身分分析

| 身分別 | 有效問卷數 | 百分比 |
|---|---|---|
| 大學生 | 3,533 | 59.40% |
| 研究生 | 2,043 | 34.35% |
| 教師及研究人員 | 188 | 3.16% |
| 職工及其他 | 184 | 3.09% |
| 總計 | 5,948 | 100.00% |

屬學院以工學院、生農學院最多，均為831人，文學院705人、管理學院621人，電資學院、社會科學院及醫學院填卷者亦逾500人以上，見表2。

### （三）使用圖書館習慣統計

5,948份有效問卷中，近九成最常使用總圖書館，計5,153人，其次是醫學院圖書分館計425人，再次為法律暨社科院圖書分館（含經研圖、法政研圖）計296人，其他系圖書室有6人。至於到館使用館內資源頻率方面，以每週1次（或以上）居多，占四成，共計2,835人，其次是每月1次（或以上）計1,906人；透過圖書館網站取用資源頻率方面，亦以每週1次（或以上）居多，計2,481人，其次為每月1次（或以上）計1,869人，見表3。

## 二、個別服務品質分析

個別服務品質核心問題計22項，依館員、資源及空間三大面向分列最低期望值、最高期望值及實際感受值，讀者填寫數值最高9分，最低1分，相關統計結果（見表4，圖1）簡述如下：

表 2　讀者所屬學院分析

| 學院別 | 有效問卷數 | 百分比 |
|---|---|---|
| （1）文學院 | 705 | 11.85% |
| （2）理學院 | 604 | 10.15% |
| （3）醫學院 | 507 | 8.52% |
| （4）工學院 | 831 | 13.97% |
| （5）生農學院 | 831 | 13.97% |
| （6）管理學院 | 621 | 10.44% |
| （7）公衛學院 | 132 | 2.22% |
| （8）電資學院 | 545 | 9.16% |
| （9）社會科學院 | 535 | 8.99% |
| （10）法律學院 | 272 | 4.57% |
| （11）生命科學院 | 246 | 4.14% |
| （12）進修推廣部 | 39 | 0.66% |
| （13）行政單位 | 63 | 1.06% |
| （14）其他 | 17 | 0.29% |

表 3　讀者使用圖書館習慣統計

| 項　　目 | | 填答人數 | 百分比 |
|---|---|---|---|
| 最常使用的圖書館 | （1）總圖 | 5153 | 87.64% |
| | （2）法社分館（含經研圖、法政研圖） | 296 | 5.03% |
| | （3）醫分館 | 425 | 7.23% |
| | （4）其他（系圖） | 6 | 0.10% |
| 到圖書館使用館內資源的頻率 | （1）幾乎每天 | 794 | 13.35% |
| | （2）每週一次（或以上） | 2835 | 47.68% |
| | （3）每月一次（或以上） | 1906 | 32.06% |
| | （4）每季一次（或以上） | 403 | 6.78% |
| | （5）從未使用 | 8 | 0.13% |
| 透過圖書館網站取用圖書館的頻率 | （1）幾乎每天 | 996 | 16.75% |
| | （2）每週一次（或以上） | 2481 | 41.72% |
| | （3）每月一次（或以上） | 1869 | 31.43% |
| | （4）每季一次（或以上） | 525 | 8.83% |
| | （5）從未使用 | 76 | 1.28% |

**（一）讀者最低期望值**

讀者對圖書館館員、資源及空間三面向最低期望平均值為5.43，大於平均值5分（1-9分平均），反應讀者對此三個面向的最低需求，都有平均值以上的期望，表示讀者重視圖書館的服務；其中以空間最高（5.61），次為資源（5.54），再其次為館員（5.21）。而就22項個別問題分析，讀者最在意的「提供安靜的閱覽環境」（6.00），僅「館員能關心我個人化的需求」（4.42）低於5分，表示讀者最不在意這一項服務，其餘各項最低期望值均高於5分。

**（二）讀者最高期望值**

讀者對圖書館館員、資源及空間三面向最高期望平均值為7.90，其中以空間最高（8.08），次為資源（8.06），再其次為館員（7.65）。而就22項問題分析，讀者最在意的前四項均屬空間，分別是「提供安靜的閱覽環境」（8.28）、「圖書館環境有助於我研究與學習」及「圖書館是舒適又讓我想去的地方」（8.20）、「圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習」（8.19）；除了「館員能關心我個人化的需求」（6.96）外，其餘各項最高期望值均高於7分。

**表 4　個別服務品質項目最低期望值、實際感受值、最高期望值、合格度與理想度分析**

| 面向 | 題　　目 | 最低期望值 | 實際感受值 | 最高期望值 | 合格度（實際-最低） | 理想度（最高-實際） |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 館員 | 1.館員的服務讓我覺得可以信賴 | 5.03 | 6.58 | 7.83 | 1.55 | 1.25 |
| | 2.館員能關心我個人化的需求 | 4.42 | 5.43 | 6.96 | 1.01 | 1.53 |
| | 3.館員能保持禮貌的態度 | 5.53 | 6.76 | 7.89 | 1.23 | 1.13 |
| | 4.館員能迅速回應我的問題 | 5.43 | 6.87 | 7.78 | 1.44 | 0.91 |
| | 5.館員能專業地回覆我的諮詢 | 5.41 | 6.78 | 7.75 | 1.37 | 0.97 |
| | 6.館員能以親切的態度與我互動 | 5.26 | 6.53 | 7.66 | 1.27 | 1.13 |
| | 7.館員能理解我對圖書館的需求 | 5.03 | 6.29 | 7.43 | 1.26 | 1.14 |
| | 8.館員願意提供我所需的協助 | 5.45 | 6.94 | 7.82 | 1.49 | 0.88 |
| | 9.館員能可靠地處理我所遭遇的服務問題 | 5.34 | 6.69 | 7.75 | 1.35 | 1.06 |
| | 分項平均 | 5.21 | 6.54 | 7.65 | 1.33 | 1.11 |
| 資源 | 1.我可從家中或辦公室連線取得電子資源 | 5.47 | 6.65 | 8.09 | 1.18 | 1.44 |
| | 2.我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊 | 5.54 | 6.71 | 8.07 | 1.17 | 1.36 |
| | 3.圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求 | 5.43 | 6.76 | 8.04 | 1.33 | 1.28 |
| | 4.電子資源能滿足我的需求 | 5.51 | 6.76 | 7.98 | 1.25 | 1.22 |
| | 5.我能自行利用圖書館查詢工具找到資訊 | 5.65 | 7.08 | 8.08 | 1.43 | 1.00 |
| | 6.圖書館讓資訊取得容易，方便我自行利用 | 5.64 | 7.05 | 8.08 | 1.41 | 1.03 |
| | 7.紙本及（或）電子期刊能滿足我的需求 | 5.57 | 6.84 | 8.07 | 1.27 | 1.23 |
| | 分項平均 | 5.54 | 6.83 | 8.06 | 1.29 | 1.23 |
| 空間 | 1.圖書館環境有助於我研究與學習 | 5.72 | 6.99 | 8.20 | 1.27 | 1.21 |
| | 2.提供安靜的閱覽環境 | 6.00 | 7.05 | 8.28 | 1.05 | 1.23 |
| | 3.圖書館是舒適又讓我想去的地方 | 5.69 | 7.22 | 8.20 | 1.53 | 0.98 |
| | 4.館內設備讓我容易取得所需資訊 | 5.51 | 6.82 | 7.98 | 1.31 | 1.16 |
| | 5.圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習 | 5.76 | 6.88 | 8.19 | 1.12 | 1.31 |
| | 6.提供團體學習與研究空間 | 5.02 | 6.37 | 7.62 | 1.35 | 1.25 |
| | 分項平均 | 5.61 | 6.89 | 8.08 | 1.28 | 1.19 |
| 總體平均值 | | 5.43 | 6.73 | 7.90 | 1.30 | 1.17 |

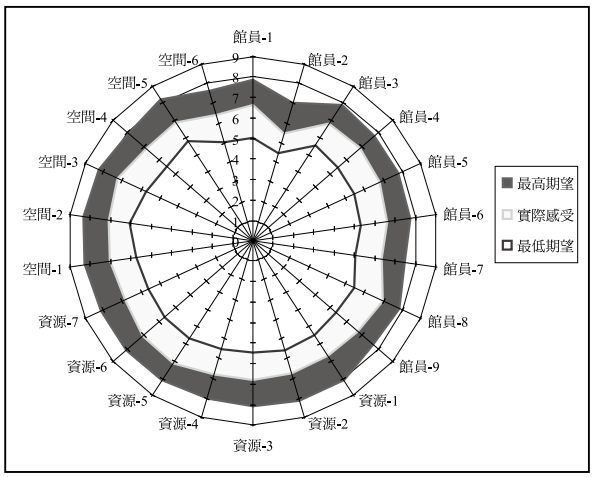



**圖 1　個別服務品質項目最低期望值、實際感受值、最高期望值、合格度與理想度分析圖**

### （三）讀者實際感受值

讀者對圖書館館員、資源及空間三面向的實際感受平均值為6.73，其中各項實際感受值均高於最低期望值，反應此三個面向均已讓讀者感受到高於最低期望的滿意。其中以空間最高（6.89），次為資源（6.83），再其次為館員（6.54）。而就22項問題分析，以「圖書館是舒適又讓我想去的地方」的實際感受值最高（7.22），「館員能關心我個人化需求」為最低（5.43），其餘各項實際感受值均大於6分。（實際感受值排行表見附錄2）

### （四）讀者需求期望與實際感受

1. 服務合格度

定義：服務合格度＝實際感受平均值－最低期望平均值

經統計結果發現，讀者填答22項問題之平均合格度為1.30（6.73-5.43）為正值，表示各項服務已獲得高於讀者最低期望需求的肯定。而就館員、資源與空間三個面向分析，以館員的合格度（1.33）最高；次為資源（1.29），其次為空間（1.28）。其中以「館員的服務讓我覺得可以信賴」的合格度1.55為最高，顯示館員的服務獲得讀者高度的肯定，遠超過讀者的最低期望需求。（服務合格度排行表見附錄3）

2. 服務理想度

定義：服務理想度＝最高期望平均值－實際感受平均值

其相減差值愈小者，表示愈趨近讀者最高期望需求。經統計結果發現，讀者填答22項問題之理想度為1.17（7.90-6.73），雖已趨近最高期

待，仍有努力的空間。而就館員、資源與空間三個面向分析，與合格度同樣的以館員的理想度（1.11）最高；其次為空間（1.19），再次為資源（1.23）。以22項問題分析，「館員願意提供我所需的協助」理想度0.88為最佳，表示館員服務在這方面的表現最接近讀者的最高期望需求，持續精進將可能達到甚至超越讀者的最高期望，成為絕對理想的服務。（服務理想度排行表見附錄4）

整體而言，統計資料呈現圖書館服務理想度優於合格度，顯示讀者對於圖書館館員、資源及空間三個面向實際感受較趨近其最高期望，並且較遠離於最低期望，呈現出圖書館的各項服務均獲得讀者相對滿意的評價。

**（五）讀者身分分析（表5，圖2-1~2-4）**

1. 大學生

對圖書館館員、資源及空間三面向最高期望平均值為7.87，以空間（8.12）最高，顯示大學生對空間寄予較高的期望需求；次為資源（7.99），其次為館員（7.61）。就22項問題分析，大學生最在意的前三項均屬空間面，分別是「提供安靜的閱覽環境」（8.32）、「圖書館環境有助於我研究與學習」（8.25）及「圖書館是舒適又讓我想去的地方」（8.25）。

而三面向最低期望平均值為5.31，空間（5.57），資源（5.38），館員（5.08）。就22項問題來看，顯示大學生最不在意的是「館員能關心我個人化的需求」（4.21）。

至於實際感受平均值為6.65，仍以空間最高（6.90），顯示大學生對圖書館空間感受給予高度評價，次為資源（6.74），其次為館員（6.42）。就22項問題分析，以「圖書館是舒適又讓我想去的地方」（空間）的實際感受值最高（7.26），「館員能關心我個人化需求」為最低（5.23），其餘20項實際感受值均大於6分。

2. 研究生

對圖書館館員、資源及空間三面向最高期望平均值為7.92，以資源最高（8.15），顯示研究生對資源取用寄予較高的需求，次為空間（8.00），再其次為館員（7.69）。就22項問題分析，研究生最在意的前三項均落在資源面，分別是「紙本及（或）電子期刊能滿足我的需求」（8.29）、「電子資源能滿足我的需求」（8.24）及「我可從家中或辦公室連線取得電子資源」（8.23）。

而三面向最低期望平均值為5.56，資源（5.76），空間（5.65），館員（5.35）。就22項問題來看，研究生最不在意的是「館員能關心我個人化的需求」（4.64）。

至於實際感受平均值為6.79，仍以資源最高（6.94），次為空間（6.82），再其次為館員（6.66）。就22項問題分析，以「我能自行從圖

表 5　讀者身分分析

| 面向 | 題　　目 | 最低期望值 | | | | 實際感受值 | | | | 最高期望值 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 大學生 | 研究生 | 教研 | 職工 | 大學生 | 研究生 | 教研 | 職工 | 大學生 | 研究生 | 教研 | 職工 |
| 館員 | 1. 館員的服務讓我覺得可以信賴 | 4.91 | 5.16 | 5.45 | 5.41 | 6.48 | 6.69 | 7.03 | 6.83 | 7.80 | 7.85 | 8.06 | 7.90 |
| | 2. 館員能關心我個人化的需求 | 4.21 | 4.64 | 5.06 | 5.09 | 5.23 | 5.62 | 6.23 | 6.08 | 6.86 | 7.06 | 7.42 | 7.47 |
| | 3. 館員能保持禮貌的態度 | 5.45 | 5.60 | 5.82 | 5.90 | 6.64 | 6.89 | 7.27 | 7.11 | 7.88 | 7.86 | 8.12 | 8.05 |
| | 4. 館員能迅速回應我的問題 | 5.28 | 5.59 | 5.79 | 5.79 | 6.75 | 7.00 | 7.38 | 7.10 | 7.71 | 7.84 | 8.09 | 7.94 |
| | 5. 館員能專業地回覆我的諮詢 | 5.29 | 5.54 | 5.78 | 5.80 | 6.68 | 6.85 | 7.40 | 7.05 | 7.71 | 7.78 | 8.15 | 7.86 |
| | 6. 館員能以親切的態度與我互動 | 5.14 | 5.37 | 5.71 | 5.63 | 6.39 | 6.66 | 7.24 | 6.88 | 7.63 | 7.68 | 7.93 | 7.78 |
| | 7. 館員能理解我對圖書館的需求 | 4.86 | 5.22 | 5.55 | 5.47 | 6.14 | 6.42 | 6.90 | 6.73 | 7.34 | 7.51 | 7.78 | 7.76 |
| | 8. 館員願意提供我所需的協助 | 5.36 | 5.54 | 5.81 | 5.69 | 6.85 | 7.02 | 7.46 | 7.15 | 7.80 | 7.83 | 8.01 | 7.91 |
| | 9. 館員能可靠地處理我所遭遇的服務問題 | 5.23 | 5.46 | 5.65 | 5.72 | 6.59 | 6.78 | 7.11 | 6.91 | 7.72 | 7.76 | 7.94 | 7.90 |
| | 分項平均 | 5.08 | 5.35 | 5.63 | 5.61 | 6.42 | 6.66 | 7.11 | 6.87 | 7.61 | 7.69 | 7.94 | 7.84 |
| 資源 | 1. 我可從家中或辦公室連線取得電子資源 | 5.25 | 5.75 | 5.98 | 5.76 | 6.49 | 6.83 | 7.16 | 6.91 | 7.99 | 8.23 | 8.36 | 8.13 |
| | 2.我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊 | 5.41 | 5.69 | 6.00 | 5.81 | 6.60 | 6.84 | 7.29 | 6.90 | 8.04 | 8.11 | 8.28 | 8.25 |
| | 3. 圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求 | 5.34 | 5.52 | 5.69 | 5.69 | 6.80 | 6.68 | 6.91 | 6.78 | 8.08 | 7.96 | 8.15 | 8.10 |
| | 4. 電子資源能滿足我的需求 | 5.23 | 5.88 | 6.03 | 5.89 | 6.57 | 6.99 | 7.28 | 7.14 | 7.80 | 8.24 | 8.25 | 8.09 |
| | 5. 我能自行利用圖書館查詢工具找到資訊 | 5.56 | 5.77 | 5.94 | 5.80 | 7.01 | 7.14 | 7.51 | 7.25 | 8.06 | 8.11 | 8.35 | 8.08 |
| | 6. 圖書館讓資訊取得容易，方便我自行利用 | 5.54 | 5.75 | 6.04 | 5.86 | 6.99 | 7.10 | 7.45 | 7.23 | 8.05 | 8.10 | 8.27 | 8.16 |

表 5　讀者身分分析（續）

| 面向 | 題　　目 | 最低期望值 | | | | 實際感受值 | | | | 最高期望值 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 大學生 | 研究生 | 教研 | 職工 | 大學生 | 研究生 | 教研 | 職工 | 大學生 | 研究生 | 教研 | 職工 |
| 資源 | 7. 紙本及（或）電子期刊能滿足我的需求 | 5.30 | 5.93 | 6.08 | 5.86 | 6.70 | 6.99 | 7.35 | 7.11 | 7.92 | 8.29 | 8.37 | 8.14 |
| | 分項平均 | 5.38 | 5.76 | 5.97 | 5.81 | 6.74 | 6.94 | 7.28 | 7.05 | 7.99 | 8.15 | 8.29 | 8.14 |
| 空間 | 1. 圖書館環境有助於我研究與學習 | 5.68 | 5.76 | 5.84 | 5.85 | 7.02 | 6.90 | 7.28 | 7.12 | 8.25 | 8.11 | 8.23 | 8.10 |
| | 2. 提供安靜的閱覽環境 | 5.97 | 6.01 | 6.13 | 6.24 | 7.01 | 7.02 | 7.51 | 7.45 | 8.32 | 8.21 | 8.25 | 8.31 |
| | 3. 圖書館是舒適又讓我想去的地方 | 5.64 | 5.74 | 5.74 | 5.94 | 7.26 | 7.11 | 7.40 | 7.53 | 8.25 | 8.13 | 8.16 | 8.10 |
| | 4. 館內設備讓我容易取得所需資訊 | 5.43 | 5.60 | 5.81 | 5.72 | 6.80 | 6.80 | 7.19 | 7.10 | 7.98 | 7.96 | 8.18 | 8.02 |
| | 5. 圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習 | 5.72 | 5.79 | 5.97 | 5.99 | 6.84 | 6.86 | 7.39 | 7.32 | 8.22 | 8.13 | 8.22 | 8.14 |
| | 6. 提供團體學習與研究空間 | 4.99 | 5.02 | 5.34 | 5.35 | 6.44 | 6.20 | 6.61 | 6.61 | 7.71 | 7.47 | 7.45 | 7.59 |
| | 分項平均 | 5.57 | 5.65 | 5.80 | 5.85 | 6.90 | 6.82 | 7.23 | 7.19 | 8.12 | 8.00 | 8.08 | 8.04 |
| 總體平均值 | | 5.31 | 5.56 | 5.78 | 5.74 | 6.65 | 6.79 | 7.20 | 7.01 | 7.87 | 7.92 | 8.09 | 7.99 |

書館的網站找到所需的資訊」的實際感受值最高（7.14），「館員能關心我個人化需求」為最低（5.62），其餘20項均高於6分。

3. 教師及研究人員

對圖書館館員、資源及空間三面向最高期望平均值為8.09，三面向排行仍與研究生相同，以資源最高（8.29），顯示教研人員亦對資源取用寄予較高的期望需求，次為空間（8.08），其次為館員（7.94）。就22項問題分析，教研人員最在意的前三項均屬資源面，分別是「紙本及（或）電子期刊能滿足我的需求」（8.37）、「我可從家中或辦公室連線取得電子資源」（8.36）及「我能自行利用圖書館查詢工具找到資訊」（8.35）。

而三面向最低期望平均值為5.78，資源（5.97），空間（5.80），館員（5.63）。就22項問題分析，教研人員最不在意的是「館員能關心我個人化的需求」（5.06）。

至於實際感受平均值為7.20，仍以資源最高（7.28），次為空間（7.23），其次為館員（7.11）。

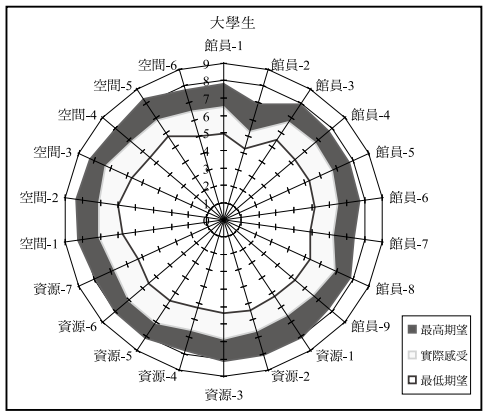



圖 2-1　大學生分析

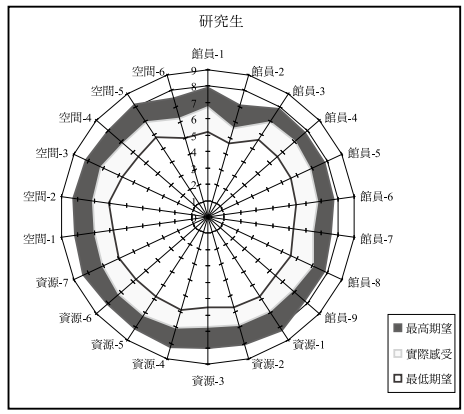



圖 2-2　研究生分析

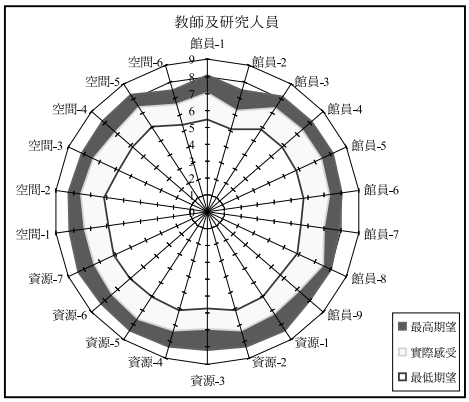



圖 2-3　教師及研究人員分析

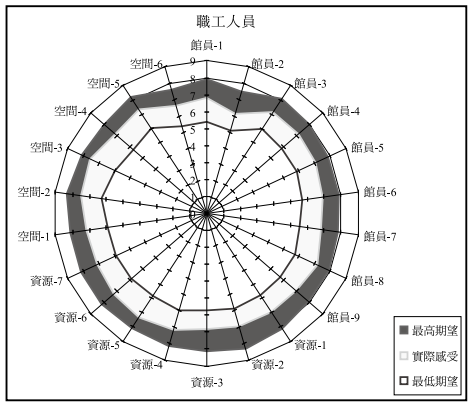



圖 2-4　職工人員分析

就22項問題分析，以「我能自行利用圖書館查詢工具找到資訊」（資源）及「提供安靜的閱覽環境」（空間）的實際感受值最高（7.51），「館員能關心我個人化需求」為最低（6.23）。

4. 職工人員

對圖書館館員、資源及空間三面向最高期望平均值為7.99，三面向排行亦與前二種身份相同，以資源最高（8.14），顯示職工人員對資源取用寄予較高的期望需求，次為空間（8.04），其次為館員（7.84）。就22項問題分析，職工人員最在意的前二項為「提供安靜的閱覽環境」（8.31）、「我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊」（8.25）。

而三面向最低期望平均值為5.74，空間（5.85），資源（5.81），館員（5.61）。就22項問題分析，

職工人員最在意的是「提供安靜的閱覽環境」（6.24）；最不在意的是「館員能關心我個人化的需求」（5.09）。

至於實際感受平均值為7.01，以空間最高（7.19），次為資源（7.05），再其次為館員（6.87）。就22項問題分析，以「圖書館是舒適又讓我想去的地方」（7.53），「館員能關心我個人化需求」為最低（6.08）。

**（六）讀者最常使用圖書館分析（表6，圖3-1~3-3）**

1. 總圖書館（簡稱總圖）

對圖書館館員、資源及空間三面向最高期望平均值為7.89，以空間最高（8.08），顯示讀者對總圖的空間寄予較高的期望需求，次為資源（8.05），其次為館員（7.64）。就22項問題分析，讀者對總圖最在意的前三項均屬空間面，分別是「提供安靜的閱覽環境」（8.29）、「圖書館是舒適又讓我想去的地方」（8.20）及「圖書館環境有助於我研究與學習」（8.20）。

而三面向最低期望平均值為5.41，空間（5.60），資源（5.51），館員（5.19）。就22項問題分析，填卷者對總圖最不在意的是「館員能關心我個人化的需求」（4.39）。

至於實際感受平均值為6.70，以空間最高（6.88），次為資源（6.81），其次為館員（6.49）。就22項問題分析，以「圖書館是舒適又讓我想去的地方」的實際感受值最高（7.22），「館員能關心我個人化需求」為最低（5.36）。

2. 法律暨社會科學院圖書分館（簡稱法社分館）

對圖書館館員、資源及空間三面向最高期望平均值為7.85，以空間最高（8.04），顯示讀者對法社分館的空間寄予較高的期望需求。次為資源（8.00），其次為館員（7.60）。就22項問題分析，讀者對法社分館最在意前三項均落在空間面，分別是「提供安靜的閱覽環境」（8.23）、「圖書館環境有助於我研究與學習」及「圖書館是舒適又讓我想去的地方」（8.22）。

而三面向最低期望平均值為5.50，空間（5.69），資源（5.64），館員（5.27）。就22項問題分析，讀者對法社分館最不在意的是「館員能關心我個人化的需求」（4.55）。

至於實際感受平均值為6.67，以資源最高（6.75），次為空間（6.63），其次為館員（6.62）。顯示常利用法社分館的讀者在空間的實際感受上與需求期待有落差。98年7月10日法律學院圖書室落成啟用，此一問題盼獲紓解，未來社會科學院圖書新館將於101年落成，在空間面向將可滿足讀者期望。就22項問題分析，以「我能自行利用圖書館查詢工具找到資訊」及「圖書館讓資訊取得容易，方便我自行利用」的實際感受

**表 6　讀者最常使用圖書館分析**

| 面向 | 題　　目 | 最低期望值 | | | 實際感受值 | | | 最高期望值 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 總圖 | 法社 | 醫分館 | 總圖 | 法社 | 醫分館 | 總圖 | 法社 | 醫分館 |
| 館員 | 1.館員的服務讓我覺得可以信賴 | 5.01 | 5.09 | 5.21 | 6.53 | 6.70 | 7.08 | 7.82 | 7.86 | 7.89 |
| | 2.館員能關心我個人化的需求 | 4.39 | 4.55 | 4.65 | 5.36 | 5.61 | 5.99 | 6.94 | 6.92 | 7.23 |
| | 3.館員能保持禮貌的態度 | 5.51 | 5.57 | 5.64 | 6.69 | 6.87 | 7.39 | 7.88 | 7.82 | 7.98 |
| | 4.館員能迅速回應我的問題 | 5.40 | 5.51 | 5.58 | 6.83 | 6.92 | 7.31 | 7.77 | 7.75 | 7.91 |
| | 5.館員能專業地回覆我的諮詢 | 5.39 | 5.49 | 5.55 | 6.74 | 6.78 | 7.21 | 7.75 | 7.67 | 7.88 |
| | 6.館員能以親切的態度與我互動 | 5.23 | 5.33 | 5.45 | 6.45 | 6.71 | 7.15 | 7.65 | 7.64 | 7.83 |
| | 7.館員能理解我對圖書館的需求 | 5.00 | 5.16 | 5.20 | 6.24 | 6.36 | 6.73 | 7.42 | 7.36 | 7.59 |
| | 8.館員願意提供我所需的協助 | 5.44 | 5.49 | 5.53 | 6.90 | 6.94 | 7.28 | 7.82 | 7.71 | 7.97 |
| | 9.館員能可靠地處理我所遭遇的服務問題 | 5.32 | 5.28 | 5.47 | 6.64 | 6.73 | 7.10 | 7.74 | 7.67 | 7.85 |
| | 分項平均 | 5.19 | 5.27 | 5.36 | 6.49 | 6.62 | 7.03 | 7.64 | 7.60 | 7.79 |
| 資源 | 1.我可從家中或辦公室連線取得電子資源 | 5.44 | 5.39 | 5.78 | 6.63 | 6.37 | 7.00 | 8.07 | 7.97 | 8.28 |
| | 2.我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊 | 5.51 | 5.69 | 5.72 | 6.68 | 6.79 | 6.99 | 8.07 | 8.02 | 8.18 |
| | 3.圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求 | 5.41 | 5.52 | 5.46 | 6.75 | 6.71 | 6.82 | 8.05 | 7.98 | 8.00 |
| | 4.電子資源能滿足我的需求 | 5.47 | 5.65 | 5.85 | 6.71 | 6.72 | 7.26 | 7.96 | 7.92 | 8.22 |
| | 5.我能自行利用圖書館查詢工具找到資訊 | 5.63 | 5.75 | 5.79 | 7.06 | 6.96 | 7.31 | 8.08 | 8.02 | 8.14 |
| | 6.圖書館讓資訊取得容易，方便我自行利用 | 5.62 | 5.72 | 5.72 | 7.03 | 6.96 | 7.32 | 8.08 | 8.00 | 8.12 |
| | 7.紙本及（或）電子期刊能滿足我的需求 | 5.53 | 5.74 | 5.88 | 6.80 | 6.75 | 7.26 | 8.05 | 8.08 | 8.31 |
| | 分項平均 | 5.51 | 5.64 | 5.74 | 6.81 | 6.75 | 7.14 | 8.05 | 8.00 | 8.18 |
| 空間 | 1.圖書館環境有助於我研究與學習 | 5.71 | 5.83 | 5.71 | 6.99 | 6.82 | 7.14 | 8.20 | 8.22 | 8.16 |
| | 2.提供安靜的閱覽環境 | 5.98 | 6.13 | 6.04 | 7.04 | 6.71 | 7.35 | 8.29 | 8.23 | 8.28 |
| | 3.圖書館是舒適又讓我想去的地方 | 5.68 | 5.74 | 5.78 | 7.22 | 6.91 | 7.48 | 8.20 | 8.22 | 8.24 |
| | 4.館內設備讓我容易取得所需資訊 | 5.49 | 5.64 | 5.64 | 6.81 | 6.69 | 7.08 | 7.97 | 7.95 | 8.07 |
| | 5.圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習 | 5.75 | 5.80 | 5.77 | 6.86 | 6.65 | 7.20 | 8.19 | 8.11 | 8.17 |
| | 6.提供團體學習與研究空間 | 5.01 | 5.00 | 5.17 | 6.37 | 6.02 | 6.66 | 7.62 | 7.52 | 7.71 |
| | 分項平均 | 5.60 | 5.69 | 5.69 | 6.88 | 6.63 | 7.15 | 8.08 | 8.04 | 8.11 |
| 總體平均值 | | 5.41 | 5.50 | 5.57 | 6.70 | 6.67 | 7.10 | 7.89 | 7.85 | 8.00 |

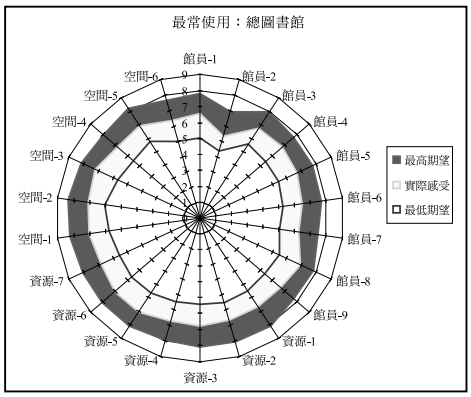



圖 3-1　最常使用總圖書館分析

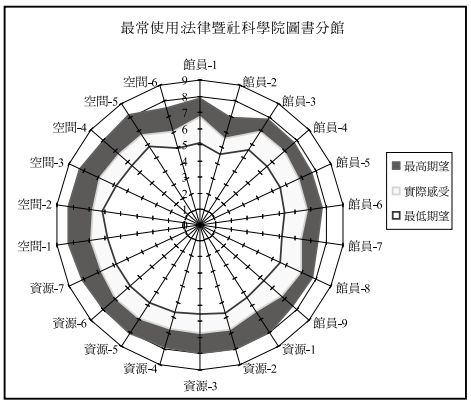



圖 3-2　最常使用法律暨社科學院圖書分館分析

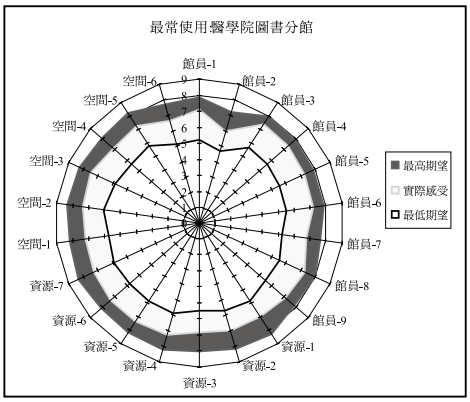



圖 3-3　最常使用醫學院圖書分館分析

值最高（6.96），「館員能關心我個人化需求」為最低（5.61）。

3. 醫學院圖書分館（簡稱醫分館）

對圖書館館員、資源及空間三面向最高期望平均值為8.00，以資源最高（8.18），顯示讀者對醫分館在資源取用上寄予較高的期望需求，次為空間（8.11），其次為館員（7.79）。就22項問題分析，讀者對醫分館最在意前三項分別是「紙本及（或）電子期刊能滿足我的需求」（8.31）、「我可從家中或辦公室連線取得電子資源」及「提供安靜的閱覽環境」（8.28）。

而三面向最低期望平均值為5.57，資源（5.74），空間（5.69），館員（5.36）。就22項問題分析，讀者對醫分館最不在意的是「館員能關

心我個人化的需求」（4.65）。

至於實際感受平均值為7.10，以空間最高（7.15），次為資源（7.14），其次為館員（7.03）。顯示常用醫分館讀者在資源取用的實際感受與需求期待有落差，是醫分館在經營上需思考加強之處。就22項問題分析，以「圖書館是舒適又讓我想去的地方」的實際感受值最高（7.48），「館員能關心我個人化需求」為最低（5.99）

## 三、總體服務品質分析

除上述個別服務品質之核心問題外，問卷亦從綜合性角度設計4題，請填卷者就使用圖書館的整體感受點選適當程度，該4項實際感受值均高於22項個別核心問題平均值（6.73），其中以第2項「圖書館能提供我工作、學習、研究與教學所需的資訊技巧」實際感受值7.33為最高。整體而言，讀者對圖書館服務品質感到滿意感受值達7.18。（見表7）

## 四、讀者意見分析

本次問卷調查獲得本校師生給予熱烈迴響，經整理5,948份有效問卷中計有1,500位讀者提供文字意見或建議，約占有效問卷的25%。其中除294位讀者給予圖書館正面肯定與鼓勵外，有435位讀者反映館藏資源方面的意見、420位讀者反映館員方面的意見、323位讀者反映空間設備方面的意見，並有18位讀者反映問卷本身或其他意見。

讀者在館藏及館員方面所提供之意見，多屬各別建議，已轉請相關業務單位研議處理；惟在空間方面，讀者普遍認為圖書館閱覽席位較以往縮減，B1自習室的座位稍顯擁擠，考試期間經常有一位難求情形，並提出對安靜閱讀、查找資料或使用筆電之間的空間區隔需求，亦期圖書館能重新考量相關空間分配問題；讀者亦希望圖書館能提供學習開放空間及團體討論空間，能在不干擾他人閱讀的空間內（具備良好的隔音設施）自由交談、討論功課及進行課輔諮詢等，讀

表 7　總體服務品質項目分析

| 題號 | 題　　目 | 實際感受值 |
|---|---|---|
| 1 | 圖書館能讓我在個人興趣、知識與學術成長上更有效率 | 7.18 |
| 2 | 圖書館能提供我工作、學習、研究與教學所需的資訊技巧 | 7.33 |
| 3 | 我對圖書館在我工作、學習、研究與教學需求上的支援感到滿意 | 7.05 |
| 4 | 整體而言，我對圖書館的服務品質感到滿意 | 7.18 |

者對圖書館空間需求不僅是安靜的閱覽環境，亦強烈要求圖書館提供容許熱烈交談的資訊共享、學習共享的互動空間。

## 伍、調查結論

經由本問卷調查分析，圖書館找出了讀者對圖書館各項服務的期望需求，以及對既有服務的實際感受滿意程度，將進一步做為圖書館整體發展政策及各相關業務單位業務發展規畫的依據，具體結論分述如下：

一、透過5,948份有效問卷分析，讀者對圖書館的總體服務品質實際感受到滿意（7.18），認為圖書館對使用者在工作、學習及教學研究需求上的支援感到滿意（7.05），提供了所需要的資訊技巧（7.33），並能讓使用者在個人興趣、知識與學術成長更有效率（7.18）。

二、讀者利用圖書館的需求期望方面

1. 就圖書館館員、資源與空間三個面向分析，整體而言，讀者對圖書館的空間需求期望最高（8.08），次為資源（8.06），其次為館員（7.65）。
2. 以讀者身分分析，大學部學生對空間需求期望最高（8.12），次為資源（7.99），其次為館員（7.61）；而教師與研究人員、研究生及職工人員則對資源取用需求期望最高，依序為教研人員（8.29）、研究生（8.15）、職工人員（8.14）；亦對圖書館空間及服務面向需求均表一致期望，以空間為次，教研人員（8.08）、職工人員（8.04）、研究生（8.00）；再其次館員，教研人員（7.94）、研究生（7.69）、職工人員（7.84）。顯示不同身分的使用者，對圖書館的服務具不同的需求期待，圖書館應針對不同身分讀者規劃所期待的服務。
3. 至於經常使用總圖書館、法社分館及醫分館的讀者，對圖書館的需求期望分析，總圖讀者依序對空間（8.08）、資源（8.05）及館員（7.64）具高度期望；法社分館讀者同樣依序對空間（8.04）、資源（8.00）及館員（7.60）具高度期望；醫分館讀者則對資源取用（8.18）具最高的需求期待，次為空間（8.11）及館員（7.79）。本調查結果可供總圖及二分館在各項服務上調整重點，以符合各自讀者的需求期望。

三、讀者利用圖書館的實際感受方面

1. 讀者對圖書館館員、資源及空間三面向的實際感受平均值（6.73），其中以空間實際感受平均值最高（6.89）、次為資源（6.83）、其次為館員（6.54）。
2. 就服務合格度（實際感受平均值－最低期望平均值）而言，整體合格度為1.30（6.73-5.43）呈現正值，其中以館員服務面向的合格度（1.33）最高，次為資源取用（1.29），其次為空間（1.28），反映讀者對圖書館三面向的服務已實際感受到高於最低需求期望的滿意。
3. 就服務理想度（最高期望平均值－實際感受平均值）而言，整體理想度為1.17（7.90-6.73），其中以服務理想度（1.11）最高，次為空間（1.19），再次為資源取用（1.23），顯示讀者對圖書館的館員實際感受僅趨近最高期望需求，尚有努力空間達到理想境地。
4. 整體而言，讀者對於圖書館館員、資源及空間三個面向實際感受較趨近其最高期望，並且較遠離於最低期望，呈現趨高避低相對滿意的評價。
5. 就身分分析，讀者群對圖書館各項服務的實際感受平均值以教研人員最高（7.20），其次依序為職工人員（7.01）、研究生（6.79）、大學部學生（6.65），以三面向分析，其中教師與研究人員實際感受值，以資源取用最高（7.28），次為空間（7.23），其次館員（7.11）；職工人員以空間最高（7.19），次為資源（7.05），其次為館員（6.87）；研究生的實際感受平均值以資源最高（6.94），次為空間（6.82），其次為館員（6.66）；至於大學部學生則以空間最高（6.90），次為資源（6.74），其次為館員（6.42）。顯示不同身分使用者對圖書館各面向服務的實際感受具差異性。
6. 就讀者最常用圖書館分析，以醫分館的實際感受值（7.10）最高，次為總圖書館（6.70），其次法社分館（6.67），而常用醫分館的讀者實際感受平均值，以空間最高（7.15），次為資源（7.14），其次館員（7.03）；總圖書館亦以空間最高（6.88），次為資源（6.81），其次為館員（6.49）；法社分館則以資源最高（6.75），次為空間（6.63），其次為館員

（6.62）。各館應分析常用讀者實際感受與需求期望的落差，調整規劃營運服務方向。

## 致謝

本文承臺大圖書館館長陳雪華教授指導，以及同仁江玉婷、林雅惠、魏雅惠、王昭分、陳韋涵協助執行計畫，謹此致謝。

## 參考文獻

王梅玲（民90）。大學圖書館服務品質管理。*中國圖書館學會會報，67*，73-92。

林育云（民98）。*大學圖書館資源利用及服務品質之研究：以臺灣師範大學圖書館為例*。國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所碩士論文，未出版，台北市。

林鈺雯（民94）。*從LibQUAL+™探討我國大學圖書館服務品質評量*。國立中興大學圖書資訊學研究所碩士論文，未出版，台中市。

陳汎瑩（民94）。*國立臺灣藝術大學圖書館服務品質評量模式之研究*。國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所碩士論文，未出版，台北市。

賀蘭芳、王發文、曹克玲（2010）。利用LibQUAL+®進行圖書館服務質量評價：以雲南農業大學圖書館為例。*科技情報開發與經濟，20*（7），30-32。

溫琳琳（民96）。*應用模糊理論探討國家圖書館服務品質之研究*。國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所碩士論文，未出版，台北市。

蔡佳霖（民94）。*輔仁大學圖書館服務品質研究：LIBQUAL+™之運用實證*。輔仁大學圖書資訊學研究所碩士論文，未出版，台北縣。

謝春枝（2009）。LibQUAL+®圖書館服務質量調查的實證分析：以武漢大學圖書館為例。*大學圖書館學報，2009*（5），24-28, 109。

Calvert, P. & Hernon, P. (1997). Surveying service quality within university libraries. *Journal of Academic Librarianship, 23*(5), 408-415.

Cook, C., Heath, F., Thompson, B. & Thompson, R. (2001). LibQUAL+: service quality assessment in research libraries. *IFLA JOURNAL, 27*(4), 264-268.

Heinrichs, J. H., Sharkey, T. W. & Lim, J. S. (2006). Research investigation of information access methods. *Journal of Academic Librarianship, 32*(2), 183-191.

Hernon, P. & Altman, E. (2010). *Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers* (2nd ed.). Chicago, IL: ALA.

Hernon, P. & Calvert, P. (1996). Methods for measuring service quality in university

libraries in New Zealand. *Journal of Academic Librarianship, 22*(5), 387-391.

Hiller, S. (2004). Another tool in the assessment toolbox: integrating LibQUAL+(™) into the University of Washington libraries assessment program. *Journal of Library Administration, 40*(3/4), 121-137.

Knapp, A. E. (2004). We asked them what they thought, now what do we do: the use of LibQUAL+(™) data to redesign public services at the University of Pittsburgh. *Journal of Library Administration, 40*(3/4), 157-171.

LibQUAL+® (2010). *History of LibQUAL+®*. Retrieved Sep 17, 2010, from: http://www.libqual.org/about/about_lq/history_lq

LibQUAL+® (2010). *General FAQs*. Retrieved Sep 17, 2010, from: http://www.libqual.org/about/about_lq/general_faq

Nitecki, D. A. (1998). Assessment of service quality in academic libraries: focus on the applicability of the SERVQUAL. In *Proceedings of the 2nd Northumbria international conference on performance measurement in libraries and information services* (Newcastle upon Tyne, England: Department of Information and Library Management, University of Northumbria at Newcastle), 193-196.

Nitecki, D. A. & Hernon, P. (2000). Measuring service quality at Yale University libraries. *Journal of Academic Librarianship, 26*(4), 259-273.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing, 49*(Autumn), 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(spring), 12-40.

Shedlock, J. & Walton, L. (2004). An academic medical library using LibQUAL+(™): the experience of the Galter health sciences library, Northwestern University. *Journal of Library Administration, 40*(3/4), 99-110.

Stein, J. (1998). Feedback from a captive audience: reflections on the results of a SERVQUAL survey of interlibrary loan services at Carnegie Mellon University Library. In *Proceedings of the 2nd Northumbria international conference on performance measurement in libraries and information services* (Newcastle upon Tyne, England: Department of Information and Library Management, University of Northumbria at Newcastle), 217-222.

Thompson, Bruce (2010). *The Origins/Birth of LibQUAL+®*. Retrieved Sep 17, 2010, from: http://www.libqual.org/about/about_lq/birth_lq

# 【附錄 1】國立臺灣大學圖書館服務品質調查問卷

親愛的讀者，您好：

圖書館為瞭解您平日使用圖書館的實際感受，以及您對各項服務的看法，特設計本問卷，作為提升服務規劃的參考。我們非常重視您寶貴的意見，分析結果僅作公務使用，敬請　安心作答。為了感謝您的協助，本館準備多項精美禮物，您填妥問卷送出後，可填寫聯絡方式參加抽獎，預祝您幸運中大獎！

圖書館　謹啟

## 一、圖書館個別服務品質

【填寫說明】

1. 請閱讀各項服務敘述後，在3個填答欄位中依您的感受點選適當程度。
2. 欄位說明：◎我可接受的最低值：表示您覺得可以接受的最低服務水準。
   ◎我理想的期望值：表示您期望圖書館該項服務可以達到的水準。
   ◎我的實際感受值：表示您在臺大圖書館實際感受到的服務品質。
3. 請務必**同時**於3個填答欄位點選評等程度（1為最低、9為最高）；倘對該題沒有感受無法作答，請選擇『無法作法』欄位。

| 項　　目 | | 我可接受的最低值 | 我理想的期望值 | 我的實際感受值 | 無法作答 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 館員的服務讓我覺得可以信賴 | 123456789 | 123456789 | 123456789 | |
| 2 | 我可從家中或辦公室連線取得電子資源 | 123456789 | 123456789 | 123456789 | |
| 3 | 圖書館環境有助於我研究與學習 | 123456789 | 123456789 | 123456789 | |
| 4 | 館員能關心我個別化的需求 | 123456789 | 123456789 | 123456789 | |
| 5 | 我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊 | 123456789 | 123456789 | 123456789 | |
| 6 | 館員能保持禮貌的態度 | 123456789 | 123456789 | 123456789 | |
| 7 | 圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求 | 123456789 | 123456789 | 123456789 | |
| 8 | 提供安靜的閱覽環境 | 123456789 | 123456789 | 123456789 | |
| 9 | 館員能迅速回應我的問題 | 123456789 | 123456789 | 123456789 | |
| 10 | 電子資源能滿足我的需求 | 123456789 | 123456789 | 123456789 | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 11 | 館員能專業回覆我的諮詢 | 123456789 | 123456789 | 123456789 | |
| 12 | 圖書館是舒適又讓我想去的地方 | 123456789 | 123456789 | 123456789 | |
| 13 | 館員能以親切的態度與我互動 | 123456789 | 123456789 | 123456789 | |
| 14 | 館內設備讓我容易取得所需資訊 | 123456789 | 123456789 | 123456789 | |
| 15 | 館員能理解我對圖書館的需求 | 123456789 | 123456789 | 123456789 | |
| 16 | 我能自行利用圖書館查尋服務找到所需資訊 | 123456789 | 123456789 | 123456789 | |
| 17 | 圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習 | 123456789 | 123456789 | 123456789 | |
| 18 | 館員願意提供我所需的協助 | 123456789 | 123456789 | 123456789 | |
| 19 | 圖書館讓資訊取得容易，方便我自行利用 | 123456789 | 123456789 | 123456789 | |
| 20 | 紙本及(或)電子期刊能滿足我的需求 | 123456789 | 123456789 | 123456789 | |
| 21 | 提供團體學習與研究空間 | 123456789 | 123456789 | 123456789 | |
| 22 | 館員能可靠地處理我所遭遇的服務問題 | 123456789 | 123456789 | 123456789 | |

## 二、圖書館總體服務品質

【填寫說明】請您就使用臺大圖書館的感受點選適當程度。

| | | |
|---|---|---|
| 1. 圖書館能讓我在學術進展上更有效率 | 非常不同意 | 非常同意 |
| | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 | |
| 2. 圖書館能提供我工作或研究上所需的資訊技巧 | 非常不同意 | 非常同意 |
| | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 | |
| 3. 我對圖書館在我學習、研究與（或）教學需求上的支援感到滿意 | 非常不同意 | 非常同意 |
| | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 | |
| 4. 整體而言，我對圖書館的服務品質感到滿意 | 非常不同意 | 非常同意 |
| | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 | |

## 三、基本資料

【填寫說明】請點選您的個人基本資料及使用圖書館習慣。

1. 我是：
   □大學生　□碩士生　□博士生　□教師　□職工　□研究人員
   □其他：_____
2. 單位：
   □文學院　□理學院　□醫學院　□工學院　□生農學院
   □管理學院　□公衛學院　□電資學院　□社會科學院　□法律學院
   □生命科學院　□進修推廣部
   □行政單位　□其他：_____
3. 我最常使用：（可複選）
   □總館　□法社分館（含經研圖、法政研圖）　□醫分館
   □其他：_____
4. 我使用圖書館內資源的頻率：
   □幾乎每天　□每週一次（或以上）
   □每月一次（或以上）　□每季一次（或以上）
   □從未使用
5. 我透過圖書館網站取用圖書館資源的頻率：
   □幾乎每天　□每週一次（或以上）
   □每月一次（或以上）　□每季一次（或以上）
   □從未使用

## 四、歡迎您寫下任何有關圖書館服務的意見或建議！

本問卷到此結束，非常感謝您的協助，歡迎您繼續參加抽獎活動！

# 【附錄 2】22項個別服務品質項目實際感受值排行

| 排行 | 實際感受值 | 題　　目 | 面向 |
|---|---|---|---|
| 1 | 7.22 | 圖書館是舒適又讓我想去的地方 | 空間 |
| 2 | 7.08 | 我能自行利用圖書館查詢工具找到資訊 | 資源 |
| 3 | 7.05 | 圖書館讓資訊取得容易，方便我自行利用 | 資源 |
| 4 | 7.05 | 提供安靜的閱覽環境 | 空間 |
| 5 | 6.99 | 圖書館環境有助於我研究與學習 | 空間 |
| 6 | 6.94 | 館員願意提供我所需的協助 | 館員 |
| 7 | 6.88 | 圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習 | 空間 |
| 8 | 6.87 | 館員能迅速回應我的問題 | 館員 |
| 9 | 6.84 | 紙本及（或）電子期刊能滿足我的需求 | 資源 |
| 10 | 6.82 | 館內設備讓我容易取得所需資訊 | 空間 |
| 11 | 6.78 | 館員能專業地回覆我的諮詢 | 館員 |
| 12 | 6.76 | 電子資源能滿足我的需求 | 資源 |
| 13 | 6.76 | 圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求 | 資源 |
| 14 | 6.76 | 館員能保持禮貌的態度 | 館員 |
| 15 | 6.71 | 我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊 | 資源 |
| 16 | 6.69 | 館員能可靠地處理我所遭遇的服務問題 | 館員 |
| 17 | 6.65 | 我可從家中或辦公室連線取得電子資源 | 資源 |
| 18 | 6.58 | 館員的服務讓我覺得可以信賴 | 館員 |
| 19 | 6.53 | 館員能以親切的態度與我互動 | 館員 |
| 20 | 6.37 | 提供團體學習與研究空間 | 空間 |
| 21 | 6.29 | 館員能理解我對圖書館的需求 | 館員 |
| 22 | 5.43 | 館員能關心我個人化的需求 | 館員 |

## 【附錄 3】22項個別館員品質項目合格度排行

| 排行 | 合格度 | 題　　目 | 面向 |
|---|---|---|---|
| 1 | 1.55 | 館員的服務讓我覺得可以信賴 | 館員 |
| 2 | 1.53 | 圖書館是舒適又讓我想去的地方 | 空間 |
| 3 | 1.49 | 館員願意提供我所需的協助 | 館員 |
| 4 | 1.44 | 館員能迅速回應我的問題 | 館員 |
| 5 | 1.43 | 我能自行利用圖書館查詢工具找到資訊 | 資源 |
| 6 | 1.41 | 圖書館讓資訊取得容易，方便我自行利用 | 資源 |
| 7 | 1.37 | 館員能專業地回覆我的諮詢 | 館員 |
| 8 | 1.35 | 提供團體學習與研究空間 | 空間 |
| 9 | 1.35 | 館員能可靠地處理我所遭遇的服務問題 | 館員 |
| 10 | 1.33 | 圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求 | 資源 |
| 11 | 1.31 | 館內設備讓我容易取得所需資訊 | 空間 |
| 12 | 1.27 | 圖書館環境有助於我研究與學習 | 空間 |
| 13 | 1.27 | 紙本及(或)電子期刊能滿足我的需求 | 資源 |
| 14 | 1.27 | 館員能以親切的態度與我互動 | 館員 |
| 15 | 1.26 | 館員能理解我對圖書館的需求 | 館員 |
| 16 | 1.25 | 電子資源能滿足我的需求 | 資源 |
| 17 | 1.23 | 館員能保持禮貌的態度 | 館員 |
| 18 | 1.18 | 我可從家中或辦公室連線取得電子資源 | 資源 |
| 19 | 1.17 | 我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊 | 資源 |
| 20 | 1.12 | 圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習 | 空間 |
| 21 | 1.05 | 提供安靜的閱覽環境 | 空間 |
| 22 | 1.01 | 館員能關心我個人化的需求 | 館員 |

# 【附錄 4】22項個別服務品質項目理想度排行

| 排行 | 理想度 | 題　　目 | 面向 |
|---|---|---|---|
| 1 | 0.88 | 館員願意提供我所需的協助 | 館員 |
| 2 | 0.91 | 館員能迅速回應我的問題 | 館員 |
| 3 | 0.97 | 館員能專業地回覆我的諮詢 | 館員 |
| 4 | 0.98 | 圖書館是舒適又讓我想去的地方 | 空間 |
| 5 | 1.00 | 我能自行利用圖書館查詢工具找到資訊 | 資源 |
| 6 | 1.03 | 圖書館讓資訊取得容易，方便我自行利用 | 資源 |
| 7 | 1.06 | 館員能可靠地處理我所遭遇的服務問題 | 館員 |
| 8 | 1.13 | 館員能保持禮貌的態度 | 館員 |
| 9 | 1.13 | 館員能以親切的態度與我互動 | 館員 |
| 10 | 1.14 | 館員能理解我對圖書館的需求 | 館員 |
| 11 | 1.16 | 館內設備讓我容易取得所需資訊 | 空間 |
| 12 | 1.21 | 圖書館環境有助於我研究與學習 | 空間 |
| 13 | 1.22 | 電子資源能滿足我的需求 | 資源 |
| 14 | 1.23 | 紙本及（或）電子期刊能滿足我的需求 | 資源 |
| 15 | 1.23 | 提供安靜的閱覽環境 | 空間 |
| 16 | 1.25 | 館員的服務讓我覺得可以信賴 | 館員 |
| 17 | 1.25 | 提供團體學習與研究空間 | 空間 |
| 18 | 1.28 | 圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求 | 資源 |
| 19 | 1.31 | 圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習 | 空間 |
| 20 | 1.36 | 我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊 | 資源 |
| 21 | 1.44 | 我可從家中或辦公室連線取得電子資源 | 資源 |
| 22 | 1.53 | 館員能關心我個人化的需求 | 館員 |