大學圖書館
11 卷 2 期（民國 96 年 9 月） 頁 19-44

從 LibQUAL+™ 探討我國大學圖書館服務品質評量

A Study of Service Quality Assessment in University Libraries in Taiwan from the Perspective of LibQUAL+™

林鈺雯 **Yu-wen Lin**
朝陽科技大學波錠紀念圖書館館員
Reference Librarian, Chaoyang University of Technology Poding Memorial Library
E-mail: mandylin@mail.cyut.edu.tw

范豪英 **Ellen F Liu**
國立中興大學圖書資訊學研究所教授
Professor, Graduate Institute of Library and Information Science
National Chung Hsing University
E-mail: efliu@dragon.nchu.edu.tw

【摘　要】

大學圖書館身負支援學術研究與教學的使命，追求卓越的服務品質，對於提振大學學術研究的風氣是一大助益。而以讀者為導向的服務品質評量正是幫助圖書館瞭解讀者評價與看法的最佳途徑之一，對於提昇服務品質具有正面效益。本研究以 LibQUAL+™ 評量工具為基礎，考量國內大學圖書館環境，以內容分析法、讀者訪談及問卷調查等方法，研究符合我國大學圖書館需求且具體可行的服務品質評量指標，並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，俾供日後評量服務品質之參考。

【Abstract】

University libraries that provide quality service would enhance academic research on campus. User-oriented assessments on service quality serve as a tool to help libraries understand readers' needs and opinions. The authors attempted to develop a set of workable assessment indicators based on LibQUAL+™ to reflect the university library set-up in Taiwan. Content analysis, interviews, and questionnaires were used to find the essential items in service quality assessment for university libraries. Questionnaires were also used to investigate the implementation of service quality assessments for university libraries, and to collect opinions on

臺灣人文學術期刊資料庫

selected issues.

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

壹、前言

圖書館法第二條明列：「圖書館是蒐集、整理及保存圖書資訊，以服務公眾或特定對象之設施」。（註1）由此可知，圖書館為一法定的服務機構，其辦理各項業務無非是希望提供讀者更好的使用環境和服務，在豐富多元的資源中獲取資訊、創造知識。西方有諺：「圖書館是大學的心臟」，在大學環境中師生由於教學、研究以及學習上的需要，期望圖書館能提供更豐富、更迅速、更優質的服務內容。大學圖書館身負支援學術研究與教學的使命，竭力滿足師生的需求，追求卓越的服務品質，對於提振大學學術研究的風氣是一大助益。

服務品質的觀念於1980年代初期在企業界開始發展（註 2），於 1990年代由Peter Hernon等人導入圖書館的領域，並受到大學圖書館的重視。（註 3）圖書館由於大環境的變化，如經費資源的不足、各種競爭者的出現等，因此開始接受企業經營的觀念，希望藉此增強其競爭力。圖書館雖為非營利性機構，其性質不若企業有創造利潤的壓力，但本著服務使命的驅使，常積極吸取其他服務機構的經驗來創造更高的價值，提供讀者更優質的服務。

然而優質的服務是很抽象的、無形的、不易判定的，圖書館該如何瞭解讀者對於服務的評價?哪些是讀者最重視的服務品質項目?館員提供的服務與讀者期望的服務有沒有落差?這些均需藉由評量的方式幫助圖書館瞭解其服務品質是否能滿足讀者。國內外有關服務品質評量的研究不在少數，近年來受到廣泛應用的評量工具有：SERVPERF、RATER、SERVQUAL、LibQUAL+™ 等。2001 年王梅玲提出：「SERVQUAL評量表與美國研究圖書館學會（Association of Research Libraries，以下簡稱 ARL）的LibQUAL評量表已經成功的應用在大學圖書館管理上，我國可以從事相關研究，以及據以修訂成為本國大學圖書館服務品質管理適合的評量表」。（註 4）而評量指標為評量表中重要的評量項目，目前國內各館的服務品質評量指標內容缺乏一致的標準和定義。往往各館各自發展服務品質評量問卷來瞭解讀者的滿意度，館方可以本身的優點為評量項目，在評量所得

臺灣大學學術期刊資料庫

的結果上不僅缺乏說服力，且難以與他館評量結果比較。因此研擬一套具公信力且符合我國大學圖書館環境的服務品質評量指標，讓圖書館進行服務品質評量時有所依循，實有其必要性。

ARL為發展具公信力的服務品質評量工具，和 Texas A&M University Library 合作發展出 "LibQUAL+™"（以下統稱 LibQUAL+）服務品質評量工具，主要是根據 SERVQUAL 評量工具加以修訂，用以評量讀者對於圖書館服務品質的滿意度。從2000年開始不斷地有許多新的機構參與 LibQUAL+評量，亦有部份機構會定期進行該評量。在2006年的 LibQUAL+評量調查中就有高達 306 所圖書館機構參與，如Ohio State University Libraries、University of Pittsburgh Libraries、Columbia University Libraries 等機構。（註5）LibQUAL+雖是由ARL所發起的服務品質評量計畫，在評量結果上有其一定的公信力，但在考量我國大學圖書館環境與美國不盡相同的情況下，本研究嘗試以 LibQUAL+評量工具為基礎，配合國內大學圖書館環境，研究符合我國大學圖書館需求且具體可行的服務品質評量指標，並就服務品質評量在國內實施的情形、看法與期望等研究目的加以探討，俾供日後評量服務品質之參考。

貳、文獻探討

一、服務品質的意涵與評量

(一)服務品質的意涵

國內外的專家學者對於服務品質的意涵有許多不同的看法。A. Parasuraman、Valarie A. Zeithaml與Leonard L. Berry（以下簡稱PZB）對於服務品質下一定義，認為服務品質是「在傳遞服務過程中，服務提供者和顧客互動中所產生的服務差異程度。」（註6）何雍慶、蘇雲華認為服務品質是「指一群具代表性消費者對於某一服務所認定的長期且呈穩定性的顧客滿意水準。」（註7）J. M. Juran 認為服務品質的定義為「企業是否能夠滿足顧客的需求。」（註 8）2000 年翁崇雄綜合各專家學者的說法，對於服務品質做出較完整之定義，認為「顧客對服務品質之滿意程度，是來自於顧客事前的期望服務水準，與顧客接受服務的過程及服務的結果而實際感受到的認知服務水準，此兩者之間的比較而得。」（註 9）這些對於服務品質的闡釋均顯示出服務品質與顧客滿意息息相關。至於服務品質與顧客滿意之間的關係，有一些專家學者認為顧客滿意是服務品質的前因，如 Mary J. Bitner 在其研究中認為顧客滿意影響服務品質（註 10）；而又有另一些專家學者認為服務品質是顧客滿意的前因，如J. Joseph Cronin、Steven A. Taylor 在實證後認為服務品質影響

臺灣圖書館學術期刊資料庫

顧客滿意。（註 11）由此可知，服務品質與顧客滿意相互影響。

(二)服務品質的評量

良好的服務品質必須令顧客感到滿意的狀態。因此探討顧客對於服務品質的評量時，首先應考慮影響顧客評量服務品質的構面與指標，根據評量對象的服務特性，選擇適合的評量構面，如此才能有效地評量服務的品質。（註 12）提出評量服務品質構面與指標的研究者不在少數，以PZB所提之服務品質構面較為完整，並廣受採用（註 13）（註 14），且本研究欲探討之 LibQUAL+評量亦是從 PZB 之 SERVQUAL 評量工具修訂而成，因此本研究就PZB之服務品質評量模式與構面加以探討。

PZB 三位學者針對銀行、信用卡公司、證券經紀公司以及維修公司等四種服務業進行顧客焦點團體訪談以及與經理人員深度訪談後，發現顧客基本上皆使用相同的構面來評量服務品質，因而於1985年提出決定服務品質的因素有十大構面。1988年 PZB 針對1985年所提出的服務品質觀念化模式進一步的研究，發展出服務品質延伸模式，將服務品質十大構面濃縮成為五大構面，並提出一套二十二項題目的問卷，稱為 SERVQUAL 量表工具（註15），參見表1所示。

SERVQUAL量表工具將服務品質的程度定義為問卷中感受服務所得分數減去期望服務所得分數的結果，如

表 1　服務品質構面與 SERVQUAL 量表工具

十大構面（1985）	五大構面（1988）	二十二項服務品質指標
有形性（Tangibility）：指實體的服務設備、服務人員的儀表。	有形性（Tangibility）：硬體設備、設施、服務人員和媒體溝通的外貌。	1. 應有現代化的設備。 2. 應有吸引人的設施外觀。 3. 員工應有整潔的服裝和外表。 4. 服務設施能與提供的服務相配合。
可靠性（Reliability）：包括績效的一致性與可靠性。	可靠性（Reliability）：可信任地和正確地執行所承諾服務的能力。	5. 對顧客承諾的事，都能及時完成。 6. 顧客遭遇問題時，都能盡力協助解決。 7. 公司是可信賴的。 8. 在答應顧客的時限內，提供服務。 9. 保持紀錄的正確性。

臺灣大學學術期刊資料庫

表 1　服務品質構面與 SERVQUAL 量表工具（續）

十大構面（1985）	五大構面（1988）	二十二項服務品質指標
反應性（Responsiveness）：指服務人員提供服務意願。	反應性（Responsiveness）：人員幫助顧客和提供及時服務的意願。	10.對顧客提供詳盡的業務或服務說明。 11.員工應對顧客做迅速的服務。 12.員工應有服務或幫助顧客的意願。 13.員工不會因太忙而疏於回應顧客。
能力（Competence）：指服務人員具有提供服務所需知識與技術。 禮貌（Courtesy）：指服務人員親切友善態度。 信用性（Credibility）：指誠實可信的態度。 安全性（Security）：指免於危險、疑慮的自由。	保證性（Assurance）：人員的知識、禮貌及能力足以贏得顧客的信賴。	14.員工行為會建立顧客的信心。 15.與該公司交易有安全的感覺。 16.員工應保持對顧客的禮貌性。 17.員工有充分的專業知識，以回應顧客的問題。
可接近性（Access）：指接觸的難易程度。 溝通（Communication）：指用顧客能瞭解的語言與其溝通，並傾聽客戶意見。 瞭解（Understanding）：指瞭解顧客的需要。	關懷性（Empathy）：企業對顧客的關心與個別照顧。	18.公司會給予顧客個別性的注意。 19.顧客的購買行為應具有便利性。 20.員工會給予顧客個別性的關照。 21.公司應以顧客的利益為先。 22.員工應能瞭解顧客的個別性需求。

資料來源：整理自 A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.”（註 16）以及 “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.”（註 17）

臺灣大學學術期刊資料庫

下所述（註18）：

服務品質（Q）＝感受（認知）

服務（P）－期望（渴望）服務（E）

P＞E　令人驚訝的品質（超過期望）

P＜E　無法接受的品質（低於期望）

P＝E　滿意的品質（滿足期望）

SERVQUAL廣泛地應用在不同的產業，並經過許多專家學者的討論與修改，有不少專家學者認為 SERVQUAL 應該要依據不同產業的狀況與特性來加以調整（註 19），而 Sylvie Llosa、Jean-Louis Chandon 與 Chiara Orsingher 也認為適當的修改 SERVQUAL 之評量指標，可以增加受試者對問題的瞭解程度。（註 20）國外圖書館界亦應用 SERVQUAL 來進行服務品質的評量，因此ARL在發展具有公信力的服務品質評量工具時，以 SERVQUAL 評量工具來加以修訂，發展出符合圖書館界服務品質評量需求的 LibQUAL+，用以評量讀者對於圖書館服務品質的滿意度。

二、服務品質評量在大學圖書館之發展

大學圖書館是服務性機構，能否提供卓越的服務品質是圖書館營運評鑑的關鍵點之一，然而服務品質的優劣認定是非常主觀，而且難以量化，在評鑑上有相當的困難度，這也是目前國內圖書館評鑑所遭遇到的瓶頸。（註21）圖書館評鑑在1950及1960年代，偏向以投入資源，如館藏、人員、設備等量的評估，到1970及1980年代，評鑑重心從投入資源轉化為服務成效，至1990年代，以讀者之需求為依歸，並強調服務品質的圖書館評鑑。（註 22）而圖書館評鑑工作受到重視約於1970年代，當時的時代背景則是圖書館的經營普遍受到經費緊縮的壓力，為爭取足夠的經費，圖書館一方面要提出績效報告，一方面要研究改善服務的品質。（註 23）圖書館的評鑑在不同時代有不同哲學，從重視館藏量大小、館藏的使用，進而重視圖書館經營的效率、效能、與成本效益觀念，到近年重視圖書館績效評估、服務品質。以讀者為導向的服務品質評量正是幫助圖書館瞭解讀者的評價與看法的最佳途徑之一。

1990 年代，服務品質管理開始對大學圖書館產生影響，主要由 Peter Hernon 等人提倡並受到重視。（註 24）而美國第一個大學圖書館服務品質管理研究首推 1994 年 Texas A&M University針對Sterling C. Evans Library 的調查，該調查採用最低服務、感受服務、期望服務的三欄式和九等尺度的 SERVQUAL 評量工具以及五大服務品質構面，分別為有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性，來瞭解讀者對該館服務的看法。該調查之後成為2000年ARL的服務品質評量計

臺灣大學圖書館 期刊合庫

畫的基礎，並據此模式建構 LibQUAL+評量表。（註 25）除美國之外亦有許多國家的圖書館陸續從事服務品質評量的研究，特別是利用 SERVQUAL 工具進行相關研究，如瑞典、英國、德國、澳洲、荷蘭、加拿大等國。（註 26）企業管理與行銷管理領域的服務品質概念與評量模式為圖書館服務品質評量運作注入新的觀念，提供圖書館在服務品質的評量上一個適切的方法。

圖書館需要瞭解讀者對於服務品質的滿意程度與看法，藉以調整服務內容以面對外來的衝擊，並根據評量的數據來爭取預算的通過、擬定長期經營目標以及妥善分配與運用人力、物力、財力。由此可知，服務品質的評量工作扮演著重要的角色。以往若干圖書館對於將營利組織的理論應用在具有教育目的的大學圖書館環境上，持保留態度。而今 LibQUAL+的出現為大學圖書館服務品質評量的運作提供一套模式，除了能實際反應圖書館服務特性之外，更建構具有公信力的服務品質評量工具與方式。

三、美國圖書館服務品質評量——LibQUAL+

(一)LibQUAL+評量計畫的緣起與發展

LibQUAL+前導計畫於 1999 年由 ARL 徵求志願機構參與測試，計畫由 Texas A&M University主導。ARL從三十所志願的機構中選擇十二所圖書館參與此一計畫，並於2000年進行調查工作，每所大學圖書館皆推舉一代表來參與計畫會議。而調查工具是計畫工作小組與十二所大學的教職員、大學生、研究生進行深度訪談，並兼顧圖書館的需要修訂 SERVQUAL 工具而成。

2000 年美國教育部改善高等教育單位（Department of Education's Fund for the Improvement of Post-secondary Education，簡稱 FIPSE）給予 LibQUAL+計畫補助經費，計畫主題為學術研究圖書館的服務效能（Service Effectiveness in Academic Research Libraries），並正式命名為 "LibQUAL+™"，讓 ARL 和其他學術圖書館能運用 LibQUAL+工具來評量服務的效能。在2001年春季的調查中，有43所美國和加拿大大學參與，超過 20,000 人次接受 LibQUAL+評量調查。而 2002 年的調查有 164 所機構參與，共有 780,000 人次參與調查。此次調查值得一提的是 OhioLINK（The Ohio Library and Information Network）和 AAHSL（American Association of Health Sciences Libraries）兩大聯盟的參與，而這兩個聯盟另外增加其他的評量問題來蒐集其服務品質的資料，在 2006 年參與調查的機構更增至 306 所。由上述可知，LibQUAL+工作小組累積許多評量的經驗以及擁有改善圖書館服務品質的豐富數據，讓評量的運作能更趨於完善。

LibQUAL+工具於 2003 年由加拿

國家圖書館期刊資料庫

大的圖書館翻譯成法文版，成為其第一個翻譯成其他語言的版本，並成功的運用於其他不同的環境，讓 LibQUAL+成為國際圖書館服務品質評量協定的目標更邁進一步。（註 27）英國與荷蘭亦於 2003 年參與 LibQUAL+評量，為使 LibQUAL+工具更符合英國當地的語彙用法，因此發展英國版的 LibQUAL+評量工具，研究小組修改部份評量指標的用詞，讓評量指標更符合當地的需要，讓 LibQUAL+能成為跨語言、跨文化的服務品質評量工具。（註28）

(二)LibQUAL+評量構面與指標項目之探討

工作小組經過多年蒐集圖書館讀者調查資料，不斷地修訂 LibQUAL+，由剛開始的四十一項指標最後發展成為三大構面、二十二項評量指標和一個開放式對話框的組成協定，並運用這二十二項指標對讀者量測最低服務（Minimum Service）、期望服務（Desired Service）以及感受服務（Perceived Service），為一三欄式、九等尺度的調查工具，詳見附錄1。而 LibQUAL+最後設計一開放式對話框則是讀者反應圖書館服務的建議項目，也是 LibQUAL+不可或缺的一部份，根據過去的紀錄，約有 50%的讀者會使用開放式對話框發表意見。（註 29）圖書館在改善服務品質上面臨許多挑戰，然而圖書館的價值最後會經由調查反應在 LibQUAL+的三大構面上，三大構面說明如下：（註30）

1. 服務的影響（Service Affect）：關於人員方面的服務品質。這個構面主要和圖書館工作人員的協助及能力方面有關，包括關懷性、反應性、正確性。
2. 資訊的控制（Information Control）:在於讀者與現代化圖書館的互動。這個構面主要和讀者是否能獨立地找到所需要的資訊有關，包括易於尋找資料、方便性以及協助服務，而且亦包括傳送需要的資訊格式、內容和時間。
3. 圖書館的實體環境（Library as Place）:一個建築的空間、象徵或處所。這個構面主要和圖書館的實體環境有關，包括適合個人和團體學習的環境以及啟發性的環境。

LibQUAL+評量工具是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，增加讀者對於問題瞭解的程度。因此本研究嘗試以LibQUAL+的二十二個服務品質評量指標為基礎，並考量我國大學圖書館服務的特性來建構具體可行之服務品質評量指標。

參、研究設計與實施

本研究探討國內外大學圖書館服務品質相關議題，以做為研究之理論

臺灣大學學術期刊資料庫

基礎。首先以內容分析法一一分析國內六份大學圖書館服務品質相關研究之指標項目，統計各指標項目在六份內容分析對象中出現的次數，並進行排序，歸納出大學圖書館服務品質評量指標，再以 LibQUAL+評量的三大類目為基礎，將內容分析所彙整出的評量指標逐一歸類，於三大類目下歸納出次類。

本研究為確保服務品質評量指標之妥適性，再將內容分析所得評量指標藉由訪談的方式來瞭解讀者對於指標之看法與建議。研究者分別與讀者就內容分析後所得之服務品質評量指標內容逐項進行訪談，訪談過程中一一記錄每位受訪者重視的服務品質評量指標及意見，並進一步修訂指標內容，據以為問卷設計之基礎。

最後針對國內大學圖書館進行問卷調查，在排除專科學校、空中大學、獨立學院以及改制為大學的時間較短之學院後，問卷對象總計53所大學圖書館。（註 31）調查時間自民國九十四年五月一日至五月三十一日止。本研究根據文獻探討所得之內容，以及內容分析和讀者訪談所得之指標來設計「大學圖書館服務品質評量調查問卷」，採用李克特式（Likert-Type Five-Point Scale）五等尺度進行指標重要程度的量測、封閉性問題的勾選以及開放性問題的填答。問卷回收完成後，確認問卷的有效性，再進行問卷整理、統計與分析，以瞭解服務品質評量實施的情形、看法與期望，以及對於服務品質評量指標的看法與建議，並歸納出國內大學圖書館具體可行的服務品質評量指標。

肆、研究結果與討論

一、服務品質評量指標之內容分析與讀者訪談結果

本研究篩選專家學者所進行的服務品質研究內容，在排除獨立學院及其他類型圖書館服務品質研究後，決定內容分析對象為 LibQUAL+評量工具的三大構面與二十二項指標以及六份國內大學圖書館服務品質相關研究，見表2。

上表國內服務品質相關研究皆發展個別的評量指標項目進行評量，且蒐集讀者對於服務品質評量指標項目的重視程度與觀點，發表相關論述。本研究將上述研究內容之服務品質評量指標項目加以篩選與彙整，總共有八十七項評量項目。依據八十七項評量項目，本研究以內容分析法之程序一一分析國內六份大學圖書館服務品質相關研究之評量項目，再統計八十七項在六份內容分析對象中出現的次數，並進行排序，萃取出四十八項國內大學圖書館服務品質評量指標。本研究以 LibQUAL+評量的三大類目為基礎，將內容分析所彙整出的評量指標逐一歸類，於三大類目下歸納出次類。

其次，本研究再以內容分析所得

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

表 2　國內大學圖書館服務品質相關研究

年代	研究者	研究題目	研究對象	方法	研究結果
民國 92 年	余泰魁、王怡舜、惠龍	網際網路環境中圖書館服務品質量表之建構與實證	某科技大學	結構方程式模型分析法	研究結果顯示「人員服務」最受重視。
民國 89 年	陳嬿安	應用品質機能展開法改善大專院校圖書館服務品質：以輔仁大學社會科學圖書館為例	輔仁大學	品質機能展開法	研究結果發現品質重要項目前六名為「館藏資料齊全、完整」、「讀者之個人借閱記錄正確」、「與讀者建立良好的關係」、「開放時間方便讀者到館利用」、「有美觀完善空間設計與規劃」、「書刊與多媒體的資料量能夠滿足讀者的需求」。
民國 88 年	葉淑芳	以讀者滿意度探討圖書館服務品質之研究	中華、華梵、元智、大葉、義守	PZB 服務品質模式	讀者認為各構面的重視程度，依序為「館藏利用」、「圖書館設備與環境」、「流通服務」、「流通時間」、「服務內容及作業方式」、「服務說明及指引」、「館員態度」。
民國 86 年	彭金堂	圖書館讀者滿意度與館員認知度之服務品質研究	清華大學	1. 依服務系統觀念自行設計問卷 2. PZB 服務品質模式	研究結果發現各類型讀者皆重視「館藏資源的豐富性」及「圖書館作業之處理時間」。

臺灣大學學術期刊資料庫

表 2　國內大學圖書館服務品質相關研究（續）

年代	研究者	研究題目	研究對象	方法	研究結果
民國 85 年	張保隆、謝寶煖	大學圖書館服務品質評估之研究	台大、成大、政大、輔仁、清大、中正、中原、交通、海洋、高師大	PZB 服務品質模式	讀者認為最重要之五項服務品質項目為「館藏支援研究」、「館藏多樣化」、「設備現代化」、「館藏新穎」和「空間舒適」。

四十八項評量項目逐項訪談讀者的觀點，進一步瞭解讀者對於評量項目的看法與建議。由於讀者訪談對象母體龐大，無法針對所有的讀者進行訪談，因工作之便，研究者以朝陽科技大學圖書館之讀者為訪談對象。本研究隨機公開徵求三十位自願參與受訪的讀者進行訪談，當讀者提出的意見變成重複，即無法再提出新的意見時，蒐集讀者意見的階段即可結束。讀者的訪談結果顯示，訪談至第十七位受訪者時，就持續出現類似的意見，即無法再提出新的意見，因此本研究所確立的三十位訪談人數是適當的，本研究為使研究更為嚴謹仍持續完成三十位受訪者的訪談，以求結果能更為精確與完整。訪談過程中一一記錄每位受訪者對於萃取的四十八項評量項目之看法，由讀者所回饋的看法將四十八項縮減為四十項，詳見表 3。

最後本研究為進一步瞭解大學圖書館對於服務品質評量及其評量項目的看法，根據內容分析和讀者訪談所得之四十項評量項目，以及文獻探討所得之內容，設計「大學圖書館服務品質評量調查問卷」，蒐集大學圖書館的觀點，找出我國大學圖書館對於服務品質評量指標一致性的看法，以及瞭解服務品質評量實施的情形、看法與期望。

二、問卷調查結果與分析

本研究以大學圖書館為問卷調查對象，共發出53份問卷，回收45份問卷，扣除無效問卷 1 份，總計有效問卷共44份，回收率約為83%。綜合分析研究的結果，就服務品質評量在國內大學圖書館實施的情形、大學圖書館對於實施服務品質評量的看法與期望以及大學圖書館對於服務品質評量指標之觀點等相關研究目的加以探討，以下根據研究調查的分析結果綜合討論之。

臺灣高等教育與學術期刊資料庫

表 3　我國大學圖書館服務品質評量指標（讀者訪談結果）

服務的影響構面	
1. 館員讓讀者在圖書館的利用上更有信心	7. 館員保持禮貌的服務態度
2. 館員隨時可以回答讀者的問題	8. 館員關心讀者
3. 館員樂於協助讀者	9. 館員瞭解讀者的需求
4. 館員在處理讀者服務問題上是值得信任的	10.館員的回答清楚易懂
5. 館員給予讀者個別的關注	11.迅速地處理讀者的抱怨與不滿
6. 館員具備足夠的知識來回答讀者的問題	12.提供圖書館與讀者意見交流的管道
圖書館的實體環境構面	
13.提供安靜的環境	17.提供研讀、學習或研究的靜修處所
14.舒適且吸引人的環境	18.足夠且完善的設備
15.啟發研究和學習的圖書館環境	19.館內各項標示清楚醒目
16.團體學習和研究的環境	
資訊的控制構面	
20.紙本和/或電子期刊館藏能滿足需要	31.圖書館網站能讓讀者自行找到需要的資訊
21.紙本資料能滿足需要	32.現代化設備能讓讀者易於檢索到需要的資
22.電子資源能滿足需要	33.資訊易於由讀者獨立獲取使用
23.館藏具有時效性與新穎性	34.清楚易懂的服務說明
24.館藏支援研究	35.電子資源可於家中或辦公室取得
25.館藏齊全且多樣化	36.維持正確之個人借閱紀錄
26.館藏書刊資料能夠滿足休閒需求	37.開放時間便於讀者到館利用
27.館藏書籍排列正確，容易找尋	38.即時館際合作處理
28.館藏外借數量合理	39.提供迅速之預約書到館通知
29.館藏外借期限合理	40.辦理圖書館利用教育，增進讀者利用圖書
30.檢索工具易於使用，能讓讀者自行找到需要的資訊	

一、服務品質評量在國內大學圖書館實施的情形

根據調查結果顯示，在回覆的44所大學圖書館中，未實施服務品質評量的圖書館有 23 所，佔 52.3%，也就是說有超過五成的圖書館未實施服務品質評量。已實施服務品質評量的圖

書館有21所，以極少數差距居次，佔47.7%。實施服務品質評量的圖書館與未實施服務品質評量的圖書館之比例相當接近。在未實施服務品質評量的23所圖書館中已有5所圖書館研擬實施中。下面針對已實施與未實施服務品質評量的圖書館，進一步分別說明。

(一)在未實施服務品質評量的圖書館方面

超過五成的圖書館未實施評量之主要原因有二，一為館務繁忙，沒有時間進行評量（73.9%），其二為人力不足（69.6%）。調查結果顯示，僅2所圖書館表達無服務品質評量之需求，可見絕大多數的圖書館是有實施服務品量評量之需求的，因此如果能節省圖書館實施服務品質評量的時間和人力，對於國內大學圖書館而言，實施服務品質評量之比例勢必會再提高。

(二)在已實施服務品質評量的圖書館方面

超過八成的圖書館實施服務品質評量之主要目的是為瞭解讀者需求（95.2%）以及檢視並改善服務品質（80.9%），其中瞭解讀者需求更高達九成五的比例。圖書館可藉由評量結果來掌握讀者的需求，拉近與讀者的距離，並進一步瞭解圖書館服務成效，再針對缺點加以改善，以提昇服務的品質。

圖書館為有效實施服務品質評量，讓評量能順利進行，以期達到評量的目的，往往會指派或設置特定的部門負責評量事務，在21所已實施服務品質評量的圖書館中以成立專案小組擔負服務品質評量的任務者（38.1%）為最多，專案小組地位獨立且任務具體，可以吸收各組人才集思廣益，對於服務品質評量之進行不失為適合實施評量的任務單位。另外，本研究進一步分析，發現大多數負責實施服務品質評量的單位以讀者服務單位為主，行政及技術服務單位則在少數。

此外，目前多數已實施服務品質評量的圖書館都會透過彙整館內意見（66.6%）及蒐集讀者意見（52.4%）的方式來訂定服務品質評量指標。由文獻探討可知，國外有許多圖書館從事服務品質評量的研究，特別是利用SERVQUAL工具進行相關研究，LibQUAL+評量工具就是修訂SERVQUAL工具而成，而根據本研究問卷調查結果顯示，沒有圖書館以修改PZB的SERVQUAL工具的方式來訂定評量指標。與國外的大學圖書館相較之下，國內大學圖書館在運用SERVQUAL工具的比例上偏低，推論可能是國內的圖書館對於此一行銷領域的服務品質評量工具不熟悉，所以不會冒然使用此工具來進行評量。

六成一已實施服務品質評量的圖書館表示在實施服務品質評量所遭遇的困難為評量指標項目無一定標準

（61.9%）。由此可知，各館各自發展本身的評量指標進行評量，難免會擔心在評量的結果上會落於不客觀的質疑。因此，發展標準的服務品質評量指標對於圖書館來說，是有其迫切的需求與必要性。

二、國內大學圖書館對於實施服務品質評量的看法與期望

下面針對圖書館對於實施服務品質評量的效益、統一單位負責實施服務品質評量以及訂定標準的服務品質評量指標的看法，分別說明。

(一)對於實施服務品質評量的效益之看法

逾九成七的圖書館贊同實施服務品質評量是有實質的效益（97.7%），對於實施服務品質評量採正面肯定的態度。可見許多圖書館已經開始正視實施服務品質評量的重要性。進一步探討實施服務品質評量的實質效益，圖書館一致認為主要效益在於能幫助檢視並改善服務品質（100%）。此外，逾半數以上的圖書館認為提供更符合讀者需求的服務（90.7%）、爭取經費與資源的依據（74.4%）、證明圖書館的服務績效（72.1%）、追蹤服務品質的進展（65.1%）、有效分配館內服務資源（60.5%）以及提昇服務作業的效率（55.8%）等亦是實施服務品質評量的效益。

(二)對於統一單位負責實施國內大學圖書館服務品質評量之看法

六成八的圖書館希望能由國內特定的單位統一負責實施大學圖書館服務品質評量的工作（68.2%）。本研究進一步分析大學圖書館認為適合統一負責實施服務品質評量的單位，有五成三的圖書館認為國內大學圖書館可以合作成立服務品質評量小組來擔負評量的責任（53.4%）。由此可知，國內大學圖書館對於合作成立服務品質評量小組是有所期待的，由於評量工作複雜，小組的成立可以滿足圖書館服務品質評量的需求，並研擬出服務品質評量的方式與標準，讓評量出來的結果能有其公正性與客觀性。

(三)對於訂定標準的服務品質評量指標之看法

八成六的圖書館認為需要訂定標準的服務品質評量指標（86.4%），探究其主要原因在於圖書館認為這樣評量才能具有公信力（84.2%）。此外，亦逾半數以上的圖書館認為訂定標準的服務品質評量指標能減輕圖書館自行發展評量指標的負擔（79%），且能夠方便進行跨館比較（73.7%）。而不訂定標準的服務品質評量指標的圖書館有一成三，探究其原因，這些圖書館一致贊同由館方自行訂定符合本身需求的評量指標。

另外，圖書館對於標準的服務品

臺灣圖書館學術資料庫

質評量指標訂定方式之看法，逾半數以上圖書館認為標準的服務品質評量指標的訂定方式應蒐集讀者意見（84.1%）、圖書館的意見與經驗（79.6%）、圖書館專家學者的意見（79.6%）。前述國內已實施服務品質評量的圖書館經驗中，主要是彙整館內意見以及蒐集讀者意見的方式來訂定服務品質評量項目，然而國內大學圖書館多數認為標準的服務品質評量指標訂定方式除了要以彙整圖書館的意見與經驗以及蒐集讀者意見的方式來訂定指標之外，圖書館專家學者的意見亦是不能忽略的觀點。

三、國內大學圖書館對於大學圖書館服務品質評量指標之觀點

本研究從回收之問卷分析國內大學圖書館對於服務品質評量指標的看法，將大學圖書館在問卷中所填，認為重要與不重要之服務品質評量指標以平均數來加以計算，綜合說明如下。

(一)國內大學圖書館對於服務品質評量指標的看法

本研究分析四十項服務品質評量指標之平均數，其數值為 4.32，由此可知，大學圖書館認為本研究之服務品質評量指標具有程度上的重要性。另外，從標準差來看，介於 0.47 至 0.83 之間，顯示大學圖書館對於指標的看法差異不大。依服務品質評量指標的三大構面來看，以「服務的影響」重視程度最高，平均數達 4.48，顯示圖書館對於人員方面的服務品質尤其重視。

本研究進一步分析指標的重視程度，服務品質評量指標中以「館員在處理讀者服務問題上是值得信任的」（4.68）和「圖書館網站能讓讀者自行找到需要的資訊」（4.68）的平均數最高，且此二項之標準差為所有指標中最低者，可見大學圖書館普遍認同其為相當重要之指標。由此可知，館員應隨時培養自己處理讀者問題的能力，讓讀者能信任館員，進而滿意館員提供的服務內容。除此之外，圖書館在網站的設計上應顧及讀者的使用需求，讓讀者可以很直接、很快速地找到所需要的資訊。圖書館網站是圖書館與讀者溝通的管道之一，不只是幫助圖書館完滿達成服務溝通的關鍵，更影響著讀者對圖書館整體服務的滿意度和評價，（註 32）顯而易見的，由研究結果得知，大學圖書館也意識到其重要性。而服務品質評量指標以「館藏書刊資料能夠滿足休閒需求」（3.48）的平均數最低，大學圖書館主要以支援全校師生教學研究與課業學習為主，因此在休閒需求的滿足上不若教學研究與課業學習來得重要，因此相較之下則較低。

由分析結果顯示，四十項服務品質評量指標之平均數介於 3.48 至 4.68 之間，其中有三十六項的平均數超過 4.0 以上，表示這三十六項的重視程

臺灣大學圖書館期刊資料庫

度都是屬於「重要」以上的指標。至於未達「重要＝ 4」的指標，除「館藏書刊資料能夠滿足休閒需求」之外，「館員給予讀者個別的關注」、「館藏外借期限合理」、「館藏外借數量合理」也未達到重要的程度，由此可知，四十項服務品質評量指標中國內大學圖書館重視的指標有三十六項。

(二)國內大學圖書館對於 LibQUAL+評量指標的看法

研究結果發現，LibQUAL+評量三大構面的平均數皆在 4.15 以上，顯示整體而言，大學圖書館認為 LibQUAL+評量指標具有程度上的重要性。依 LibQUAL+評量的三大構面來看，以「資訊的控制」之重視程度最高，總平均數達 4.50。從「資訊的控制」構面的定義可知，國內大學圖書館較重視 LibQUAL+評量指標中有關於讀者是否能獨立地找到所需要的資訊等相關指標，包括易於尋找資料、方便性以及協助服務。然而國內大學圖書館對於大學圖書館服務品質評量指標構面則以「服務的影響」之重視度最高，顯示國內大學圖書館相當重視人員的服務影響等相關指標，但對於 LibQUAL+評量則偏重其「資訊的控制」構面之指標。

本研究進一步分析 LibQUAL+評量指標重視程度，以「館員在處理讀者服務問題上是值得信任的」（4.68）和「圖書館網站能讓讀者自行找到需要的資訊」（4.68）的平均數最高，此二項亦是國內大學圖書館服務品質評量指標中重視程度最高的指標。此外，本研究分析 LibQUAL+評量指標內容，發現在國內大學圖書館認為重要的前十名服務品質評量指標中就佔有七項是 LibQUAL+評量指標，顯示 LibQUAL+評量指標對於大學圖書館而言，是有其重要性的。

LibQUAL+評量指標中以「館員給予讀者個別的關注」（3.64）的平均數最低，此項為 LibQUAL+中唯一未達「重要＝ 4」程度的指標。值得注意的是國內大學圖書館在問卷中反應「館員給予讀者個別的關注」，此一指標在實行上有其困難度，圖書館服務的讀者眾多，一一給予個別關注，恐難實行，如列為評量的指標之一，實為不妥。本研究進一步發現，在之前進行讀者訪談時，其中「館員給予讀者個別的關注」亦是讀者皆認為較不重要的評量指標。

(三)國內大學圖書館對於服務品質評量指標一致性的看法

研究結果發現，平均數未達到「重要＝ 4」程度的評量指標有四項，分別為「館員給予讀者個別的關注」、「館藏書刊資料能夠滿足休閒需求」、「館藏外借數量合理」以及「館藏外借期限合理」，本研究將此四項予以刪除。最後，歸納出我國大學圖書館服務品質評量指標一致性的看法，共計有三十六項，詳見附錄

2，本研究針對三十六項服務品質評量指標進行信度分析，所得之整體Cronbach's α值高達0.9289，表示為十分可信的標準。另外，就個別的構面來看，每一構面皆在 0.7 以上，顯示本研究之國內大學圖書館服務品質評量指標具有高度的一致性，其信度非常高。詳細說明如下：

1. 服務的影響構面（Cronbach's α值＝0.7904）

   此構面包含十一項評量指標，主要在反映關於人員方面的服務品質。這個構面和圖書館工作人員的協助及能力方面有關，包括關懷性、反應性、正確性。

2. 圖書館的實體環境構面（Cronbach's α值＝0.9206）

   此構面包含七項評量指標，主要在反映一個建築的空間、象徵或處所。這個構面和圖書館的實體環境有關，包括適合個人和團體學習的環境以及啟發性的環境。

3. 資訊的控制構面（Cronbach's α值＝0.9546）

   此構面包含十八項評量指標，主要在反映讀者與現代化圖書館的互動。這個構面和讀者是否能獨立地找到所需要的資訊有關，包括易於尋找資料、方便性以及協助服務方面，而且亦包括傳送需要的資訊格式、內容和時間。

(四)國內大學圖書館對於服務品質評量指標的建議

在國內大學圖書館的建議與看法中，可以看出圖書館認為服務品質評量指標所遭遇的問題在於指標內容抽象、易混淆、整併的問題。本研究針對評量指標容易混淆的部份再請教應用外語系的教授及 ARL 溝通協調員 Amy Hoseth之後，決定小幅修改指標「提供安靜的環境」為「提供安靜的個人活動空間」，而其他指標則已忠實反應內容。

伍、結論

本研究根據研究結果與分析，歸納出以下結論：

(一)服務品質評量對於國內大學圖書館有其重要性

研究結果顯示，有近五成的圖書館已實施服務品質評量，其實施的主要目的在瞭解讀者需求以及檢視並改善服務品質。值得注意的是，高達九成七的圖書館認同實施服務品質評量具有實質效益，並能幫助檢視並改善服務品質。由此可知，服務品質評量對於大學圖書館而言有其重要性。

(二)專案小組成為館方實施服務品質評量的主要運作方式

研究結果顯示，圖書館負責實施服務品質評量的單位普遍以成立專案

臺灣大學學術期刊資料庫

小組來負責實施評量。專案小組的特色在於吸納組織內各式人才，成立跨組性組織，以增進組織溝通，並藉由各組人才集思廣益，來提昇任務品質，共同完成專案任務。專案小組對於服務品質評量之進行不失為適合實施評量的任務單位。

(三)評量指標缺少標準為目前大學圖書館所遭遇的困難

研究結果顯示六成一的圖書館認為其在實施服務品質評量時所遭遇的困難為評量指標缺少標準，沒有明確的標準評量指標，服務品質評量的實施相對受到影響，且在評量結果上較不具公信力，效果亦不易彰顯。因此發展標準評量指標提供各館參照實施，以做為評量圖書館服務品質的依據，實有其必要性。

(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

半數以上已實施過服務品質評量的圖書館都會透過彙整館內意見以及蒐集讀者意見的方式將意見及需求轉化成具體的評量指標，以達到瞭解讀者服務需求及檢視並改善服務品質的目的。值得注意的是逾半數以上的大學圖書館認為除了蒐集讀者意見、圖書館的意見與經驗之外，圖書館專家學者的意見亦是訂定評量指標不可忽略的觀點。

(五)國內大學圖書館期待合作成立服務品質評量小組

由於評量的工作複雜且耗時費力，六成八的大學圖書館期望可以由國內大學圖書館合作成立服務品質評量小組來擔負評量的責任，可以集各館之力，有計劃的進行評量，訂定圖書館標準的服務品質評量指標，發展評量的作業流程，建立一套適合國內大學圖書館的服務品質評量的標準，讓評量結果具有公信力。

(六)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

我國大學圖書館重視的服務品質評量指標共三十六項，詳見附錄 2。本研究歸納出的我國大學圖書館服務品質評量指標之中有二十一項指標與LibQUAL+相同，另外的十五項指標為反映國內本土特色的指標項目分別為「迅速地處理讀者的抱怨與不滿」、「館員的回答清楚易懂」、「清楚易懂的服務說明」、「提供圖書館與讀者意見交流的管道」、「館內各項標示清楚醒目」、「維持正確之個人借閱紀錄」、「館藏具有時效性與新穎性」、「館藏支援研究」、「館藏書籍排列正確，容易找尋」、「提供迅速之預約書到館通知」、「辦理圖書館利用教育，增進讀者利用圖書館的能力」、「即時館際合作處理」、「足夠且完善的設備」、

臺灣人文社會學術期刊資料庫

「開放時間便於讀者到館利用」、以及「館藏齊全且多樣化」，值得注意。另外，從重視度前十名指標中發現有關電子資源與網路服務方面的指標成為大學圖書館重視的評量指標，可見數位時代下大學圖書館感受到電子資源與網路服務品質的重要性，將電子資源以及網站方面的服務品質視為實施評量時不能忽視的指標。

附錄 1　LibQUAL+量表工具

項目 / 服務品質水準		My Minimum Service Level Is（我最低的服務品質）低 low 高 high	My Desired Service Level Is（我期望的服務品質）低 low 高 high	My Perceived Service Level Is（我感受到的服務品質）低 low 高 high
Affect of Service Dimension（服務的影響構面）				
1)	Employees who instill confidence in users（館員讓讀者在圖書館的利用上更有信心）	○○○○○○○○○ 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
2)	Readiness to respond to users' questions（館員隨時可以回答讀者的問題）	○○○○○○○○○ 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
3)	Willingness to help users（館員樂於協助讀者）	○○○○○○○○○ 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
4)	Dependability in handling users' service problems（館員在處理讀者服務問題上是值得信任的）	○○○○○○○○○ 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
5)	Giving users individual attention（館員給予讀者個別的關注）	○○○○○○○○○ 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

臺灣大學學術期刊資料庫

附錄 1　LibQUAL+量表工具（續）

項目 ＼ 服務品質水準		My Minimum Service Level Is（我最低的服務品質）低 low	My Desired Service Level Is（我期望的服務品質）低 low	My Perceived Service Level Is（我感受到的服務品質）低 low
6)	Employees who have the knowledge to answer user questions（館員具備足夠的知識來回答讀者的問題）	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 高 high	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 高 high	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 高 high
7)	Employees who are consistently courteous（館員保持禮貌的服務態度）	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 高 high	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 高 high	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 高 high
8)	Employees who deal with users in a caring fashion（館員關心讀者）	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 高 high	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 高 high	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 高 high
9)	Employees who understand the needs of their users（館員瞭解讀者的需求）	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 高 high	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 高 high	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 高 high
Library as Place Dimension（圖書館的實體環境構面）				
10)	Quiet space for individual activities（提供安靜的個人活動空間）	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 高 high	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 高 high	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 高 high
11)	A comfortable and inviting location（舒適且吸引人的環境）	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 高 high	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 高 high	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 高 high

臺灣大學學術期刊資料庫

附錄 1　LibQUAL+量表工具（續）

項目 ＼ 服務品質水準		My Minimum Service Level Is（我最低的服務品質） 低 高 low high	My Desired Service Level Is（我期望的服務品質） 低 高 low high	My Perceived Service Level Is（我感受到的服務品質） 低 高 low high
12)	Library space that inspires study and learning（啟發研究和學習的圖書館環境）	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 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
13)	Community space for group learning and group study（團體學習和研究的環境）	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 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
14)	A getaway for study, learning or research（提供研讀、學習或研究的靜修處所）	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 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
Information Control Dimension（資訊的控制構面）				
15)	Print and/or electronic journal collections I require for my work（紙本和/或電子期刊館藏能滿足需要）	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 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
16)	The printed library materials I need（紙本資料能滿足需要）	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 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
17)	The electronic information resources I need for my work（電子資源能滿足需要）	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 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

臺灣大學學術期刊資料庫

附錄 1　LibQUAL+量表工具（續）

項目 ＼ 服務品質水準		My Minimum Service Level Is（我最低的服務品質）低 low 高 high	My Desired Service Level Is（我期望的服務品質）低 low 高 high	My Perceived Service Level Is（我感受到的服務品質）低 low 高 high
18)	Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own（檢索工具易於使用，能讓讀者自行找到需要的資訊）	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 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
19)	A library Web site enabling me to locate information on my own（圖書館網站能讓讀者自行找到需要的資訊）	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 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
20)	Modern equipment that lets me easily access needed information（現代化設備能讓讀者易於檢索到需要的資訊）	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 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
21)	Making information easily accessible for independent use（資訊易於由讀者獨立獲取使用）	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 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
22)	Electronic resources accessible from home or office（電子資源可於家中或辦公室取得）	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 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

臺灣大學學術期刊資料庫

附錄 2　我國大學圖書館服務品質評量指標

我國大學圖書館服務品質評量指標 （整體 Cronbach's α 值＝ 0.9289）	
服務的影響 （Cronbach's α值 ＝ 0.7393）	◎館員讓讀者在圖書館的利用上更有信心
	◎館員隨時可以回答讀者的問題
	◎館員樂於協助讀者
	◎館員在處理讀者服務問題上是值得信任的
	◎館員具備足夠的知識來回答讀者的問題
	◎館員保持禮貌的服務態度
	◎館員關心讀者
	◎館員瞭解讀者的需求
	館員的回答清楚易懂
	迅速地處理讀者的抱怨與不滿
	提供圖書館與讀者意見交流的管道
圖書館的實體環境 （Cronbach's α 值 ＝ 0.8288）	◎提供安靜的個人活動空間
	◎舒適且吸引人的環境
	◎啟發研究和學習的圖書館環境
	◎團體學習和研究的環境
	◎提供研讀、學習或研究的靜修處所
	足夠且完善的設備
	館內各項標示清楚醒目
資訊的控制 （Cronbach's α 值 ＝ 0.9104）	◎紙本和/或電子期刊館藏能滿足需要
	◎紙本資料能滿足需要
	◎電子資源能滿足需要
	館藏具有時效性與新穎性
	館藏支援研究
	館藏齊全且多樣化
	館藏書籍排列正確，容易找尋
	◎檢索工具易於使用，能讓讀者自行找到需要的資訊
	◎圖書館網站能讓讀者自行找到需要的資訊

臺灣大學學術期刊資料庫

附錄 2　我國大學圖書館服務品質評量指標（續）

我國大學圖書館服務品質評量指標 （整體 Cronbach's α 值＝ 0.9289）	
資訊的控制 （Cronbach's α 值 ＝ 0.9104）	◎現代化設備能讓讀者易於檢索到需要的資訊
	◎資訊易於由讀者獨立獲取使用
	清楚易懂的服務說明
	◎電子資源可於家中或辦公室取得
	維持正確之個人借閱紀錄
	開放時間便於讀者到館利用
	即時館際合作處理
	提供迅速之預約書到館通知
	辦理圖書館利用教育，增進讀者利用圖書館的能力

註：標示「◎」表示此項亦為 LibQUAL+評量指標

註釋

註 1：國家圖書館，「圖書館法」，華總一義字第九〇〇〇〇〇九三二〇號，2001 年 1 月 17 日公布，<http://www.ncl.edu.tw/bbs/libregulation.htm>（2003 年 10 月 25 日）。

註 2：蘇瑤華，「圖書館服務品質評估模式之研究—以軍事院校圖書館為例」（碩士論文，義守大學工業工程與管理學研究所，民國 92 年），頁 1。

註 3：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（民國 90 年 12 月）：頁 77。

註 4：同前註，頁 90。

註 5：Association of Research Libraries, "LibQUAL+ Participants," 2006,<http://www.libqual.org/Information/Participants/index.cfm>(accessed 17 December, 2006).

註 6：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: 1 (Spring 1988): 15-17.

註 7：何雍慶、蘇雲華，「服務行銷領域顧客滿意模式及服務品質模式之比較研究」，輔仁管理評論 2 卷 2 期（民國 84 年 7 月）：頁 50。

註 8：J. M. Juran, Juran's Quality Handbook (New York: McGraw-Hill, 1999), 33.2。

註 9：翁崇雄，「服務品質評量模式之比較研究」，中山管理評論 8 卷 1 期（民國 89 年 3 月）：頁 108。

臺灣大學學術期刊資料庫

註 10：Mary J. Bitner, “Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings an Employee Responses,” Journal of Marketing 54: 2 (April 1990): 69-82.

註 11：J. Joseph Cronin and Steven A. Taylor, “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension,” Journal of Marketing 56: 3 (1992): 55-68.

註 12：簡禎富等，「服務系統服務品質滿意度之研究—以某大學圖書館為實證研究」，工業工程學刊 17 卷 1 期（民國 89 年 1 月）：頁 1。

註 13：同註 9，頁 108。

註 14：周文賢，服務業管理（臺北縣：國立空中大學，民國 92 年），頁 183。

註 15：A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, “Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research,” Journal of Marketing 58:1 (January 1994): 111-124.

註 16：A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research,” Journal of Marketing 49:4 (Fall 1985): 47.

註 17：同註 6，頁 18-23。

註 18：Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry and A. Parasuraman, Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations (New York: The Free Press, 1990), 176.

註 19：田文良，「使用者涉入對網際網路線上服務服務品質的影響」（碩士論文，臺灣大學資訊管理研究所，民國 89 年），頁 30-31。

註 20：Sylvie Llosa, Jean-Louis Chandon and Chiara Orsingher, “An Empirical Study of SERVQUAL’s Dimensionality,” Service Industries Journal 18: 1(April 1998): 39-40.

註 21：羅思嘉、梁伶君，「大學圖書館績效評估模式之研究」，國立成功大學圖書館館刊 1 期（民國 87 年 4 月）：頁 23。

註 22：盧秀菊，「圖書館之績效評估」，中國圖書館學會會報 71 期（民國 92 年 12 月）：頁 7。

註 23：吳美美，「演進中的圖書館評鑑工作與評鑑研究」，教育資料與圖書館學 34 卷 1 期（民國 85 年 9 月）：頁 40-41。

註 24：同註 3，頁 77。

註 25：Vicki Coleman,Yi Xiao, Linda Bair and Bill Chollett, “Toward a TQM Paradigm: Using SERVQUAL to Measure Library Service Quality,” College & Research Libraries 58:3(May 1997): 251.

註 26：Fred Heath and Colleen Cook, “SERVQUAL:Service Quality Assessment in Libraries,” in Encyclopedia of Library and Information Science, ed. Miriam A. Drake, vol.4(New York: Marcel Dekker, 2003), 2617.

註 27：Martha Kyrillidou, Toni Olshen, Fred Heath, Claude Bonnelly and Jean-Pierre Cote, “Cross-Cultural Implementation of LibQUAL+™: the French Language Experience,” Paper presen-

臺灣大學學術期刊資料庫

ted at the 5th Northumbria International Conference. (Durham, UK, 2003),1. <http://www.libqual.org/documents/admin/Northumbria%20final6.pdf>(accessed 10 January, 2004).

註 28：Colleen Cook, Fred Heath and Bruce Thompson , “LibQUAL+(TM) from the UK Perspective,” 2003,<http://www.libqual.org/documents/admin/northumb_CC.pdf>(accessed 10 January, 2004).

註 29：Colleen Cook, Fred Heath, Martha Kyrillidou, Yvonna Lincoln, Bruce Thompson and Duane Webster, “Developing a National Science Digital Library (NSDL) LibQUAL+™ Protocol: An E-service for Assessing the Library of the 21st Century,” October 2003 , <http://www.libqual.org/documents/admin/NSDL_workshop_web.pdf>(accessed 10 January, 2004)

註 30：Kaylyn Hipps and Martha Kyrillidou, “Library Users Assess Service Quality with LibQUAL+TM and E-QUAL,” ARL Bimonthly Report 230/231 (October/December 2003), <http://www.arl.org/newsltr/230/libqual.html>(accessed 25 January, 2004).

註 31：教育部，「大專院校概況」，2003，<http://www.edu.tw/EDU_WEB/EDU_MGT/STATISTICS/EDU7220001/user4/u.xls>(accessed 5 May, 2004)。

註 32：謝寶煖，「大學圖書館網站資訊組織之研究」，2004 年現代資訊組織與檢索研討會（臺北縣：淡江大學資訊與圖書館學系，民國 93 年），頁 2。

臺灣大學學術期刊資料庫