

南華大學

文化創意事業管理學系碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Department of Cultural & Creative Enterprise Management,
Nanhua University

國立高職學生對學校圖書館服務的滿意度研究---以雲林縣H高職為例
A Study on Satisfactions of Vocational High School Library Services for Students-A Case Study on
Yunlin H Vocational High School



指導教授：黃昱凱 博士

ADVISOR : Ph. D. Huang, Yu-Kai

研究生：張君莉

GRADUATE STUDENT : Chang, Jiun- Lih

中 華 民 國 103 年 6 月

南 華 大 學

文化創意事業管理學系碩士班

碩士學位論文

國立高職學生對學校圖書館服務的滿意度研究
——以雲林縣H高職為例

研究生：張君利

經考試合格特此證明

口試委員：邱美娟
趙子凡
黃呈凱

指導教授：黃呈凱

所 長：陳寶媛

口試日期：中華民國 103 年 5 月 17 日

論文題目：國立高職學生對學校圖書館服務的滿意度研究--以雲林縣 H 高職為例

研究生：張君莉

指導教授：黃昱凱 博士

論文摘要內容：

近幾年教育部推動「高中職優質化」，使高中職學校圖書館除了重視知識、教育及資訊的保存和傳遞等功能外，並兼顧到休閒娛樂、藝術文化，讓學校圖書館服務更加多元。

本研究以某國立 H 高職學生為研究對象，探討下面課題：1.發展高職圖書館服務品質的衡量構面；2.了解高職學生對學校圖書館各服務品質構面的重要度與滿意度情形；3.分析不同背景變項的學生對於學校圖書館各服務品質構面重要度與滿意度之差異情況；4.採用 IPA 分析法找出目前學生對學校圖書館服務不滿意之處，作為學校改善之參考。

研究首先藉由文獻分析和管理者訪談、實際探訪館內事務，以深入了解有關高級職業學校圖書館的發展與經營現況。並經由整理、分析和歸納研究個案圖書館實際服務運作現況，編製出高職學生對學校圖書館各項服務的衡量構面，這些構面分為「空間環境」、「館員服務」、「館藏資源」、「讀者服務」、「藝文活動推廣」等 5 個合計 25 項指標，研究結果顯示：學生到館目的前三項原因為「隨班上課」、「借還書」及「欣賞影片」，其中以「讀者服務」構面的重要度最高；並以「館員服務」構面的滿意度最高。其次，交叉分析的結果就重要度而言，顯示高職生會因性別、年級、最近到館時間、到館次數對部分服務品質指標有顯著差異，但停留時間則未達顯著差異；就滿意度而言，高職生會因年級、最近到館時間、到館次數、停留時間對部分服務品質指標有顯著差異，但性別則未達顯著差異。最後，根據「重要度－表現分析法」矩陣分析結果顯示「館內圖書的種類與數量」、「圖書館新書、雜誌上架的速度」、「圖書館閱覽空間的大小」、「圖書館內溫度調節設施」、「圖書、期刊的排架方式」、「檢索館藏資料的便利性」等六項是學生認為圖書館最需改善的部份。

根據上述研究結果，本論文建議：短期計劃要再加強圖書館的利用教育，調整教學資源分配，增加圖書館的經費預算，汰換老舊電腦與增加更多新書的購入；中期計劃要開源節流，提供更多經費於冷氣空調；長期計劃須在館內增加人力的調配以及館員的在職進修。

關鍵詞： 圖書館服務、滿意度、重要度－表現分析法 (IPA)

Title of Thesis : A Study on Satisfactions of Vocational High School Library Services for Students-A Case Study on Yunlin H Vocational High School

Name of Institute : Department of Cultural & Creative Enterprise Management, Nanhua University

Graduate date : June 2014

Degree Conferred : M.B.A.

Name of student : Chang, Jiun- Lih

Advisor : Ph.D. Huang, Yu-Kai

Abstract

The implementation of “School Actualization Program” by the Ministry of Education in recent years has facilitated multi-faceted development of high school libraries towards providing entertaining, arts, and culture programs while playing an important role in preserving and delivering of knowledge, education, and information.

This study drew on a sample of students of National H Vocational High School to (1) develop dimensions and measures of service quality of vocational high school libraries, (2) understand the importance and satisfaction of each measure for vocational high school students, (3) analyze the differences in perception of importance and satisfaction of each measure across background variables, and (4) identify measures of service quality that students were unsatisfied with using IPA to provide a direction for improvement to the school.

The author first explored the development and current status of the vocational high school library through literature review, interview with the administrator, and field survey. After collecting and analyzing data pertaining to the operation of the case library, the author developed 25 measures of service quality in five dimensions, including “space”, “librarian service”, “library collections”, “reader services”, “promotion of art and cultural activities”. For the students, the top three reasons to visit the library were “attending a class”, “borrowing and returning books”, and “viewing films”. Among the five dimensions, “reader services” was considered most important, whereas “librarian service” was given the highest satisfaction rating. Further cross analysis showed that the students’ perceptions of importance of some measures of service quality varied significantly on gender, grade, the time of the last visit, and the number of times of visiting, but not on duration of stay in the library. In terms of satisfaction, their ratings for some measures varied significantly on grade, the time of the latest visit, the number of times of visiting, and duration of stay in the library, but not on gender. Finally, the importance-performance analysis (IPA) matrix showed six items that should be improved first: “genres and sizes of collections”, “availability of new books and magazines”, “rate of acquisition of new books and magazines”, “size of space for readers”, “air conditioning facilities”, “method of displaying books and magazines”, and “convenience of data search and retrieval”.

Based on the above results, this study suggested that case library should consider reinforcing education about library utilization, adjusting allocation of educational resources, increasing library budget, displacing old computers, and acquiring more new books as its short-term plans; developing new financial resources and reducing expenses to provide better air conditioning as its mid-term plan; and increasing human resources and on-job training of staff as its long-term plan.

Keywords : Library service, Satisfaction , Importance-Performance Analysis

目 錄

中文摘要	i
Abstract	ii
目 錄	iii
表目錄	v
圖目錄	vii
第一章	緒論.....	1
1.1	研究背景.....	2
1.2	研究目的.....	5
1.3	研究問題.....	5
1.4	研究範圍與限制.....	6
1.5	名詞解釋.....	7
第二章	文獻探討.....	9
2.1	圖書館服務.....	9
2.2	讀者滿意度.....	22
2.3	重要度－表現分析法.....	44
2.4	國立H高職圖書館的經營現況.....	49
第三章	研究設計與實施.....	53
3.1	研究架構.....	53
3.2	研究方法與步驟.....	55
3.3	研究對象.....	58
3.4	研究工具之編製.....	58
3.5	問卷調查與實施.....	59
3.6	資料處理與分析.....	60
第四章	結果分析與討論.....	63
4.1	國立H高職學生基本資料分析.....	63
4.2	學生對學校圖書館各服務品質構面的重要度與滿意度分析.....	67
4.3	學生對學校圖書館各服務品質構面之重要度與滿意度差異分析.....	75
4.4	學生對學校圖書館服務品質重要度與滿意度分析.....	102
第五章	研究結論與建議.....	110
5.1	研究結論.....	110

5.2	研究建議	112
參考文獻		116
附錄一	學生對學校圖書館服務品質滿意度評量問卷	134



表 目 錄

表 2.1 服務的定義	14
表 2.2 學者對服務品質定義	23
表 2.3 國外學者提出有關服務品質之衡量構面與指標.....	26
表 2.4 滿意度的定義	35
表 2.5 國內有關高中職圖書館滿意度之研究	41
表 2.6 學校圖書館館藏圖書.....	51
表 3.1 國立 H 高職學生數.....	58
表 3.2 發出調查問卷及回收統計表.....	60
表 4.1 學生基本資料分析	63
表 4.2 學生對五個構面總重要度之統計分析.....	68
表 4.3 學生對五個構面總滿意度之統計分析.....	68
表 4.4 「空間環境」重要度之統計分析.....	69
表 4.5 「館員服務」重要度之統計分析.....	69
表 4.6 「館藏資源」重要度之統計分析.....	70
表 4.7 「讀者服務」重要度之統計分析.....	70
表 4.8 「藝文活動推廣」重要度之統計分析.....	71
表 4.9 「空間環境」滿意度之統計分析.....	72
表 4.10 「館員服務」滿意度之統計分析.....	72
表 4.11 「館藏資源」滿意度之統計分析.....	73
表 4.12 「讀者服務」滿意度之統計分析.....	74
表 4.13 「藝文活動推廣」滿意度之統計分析.....	75
表 4.14 不同「性別」學生與各構面指標重要度之差異分析.....	76
表 4.15 不同「性別」學生與各構面指標滿意度之差異分析.....	78
表 4.16 不同「年級」學生與達顯著性指標重要度之差異分析.....	80
表 4.17 不同「年級」學生與達顯著性指標滿意度之差異分析.....	82
表 4.18 不同「最近到館時間」學生與各構面指標重要度之差異分析	83
表 4.19 不同「最近到館時間」學生與各構面指標滿意度之差異分析	85
表 4.20 不同「到館次數」學生與各構面指標重要度之差異分析.....	88
表 4.21 不同「到館次數」學生與各構面指標滿意度之差異分析.....	93

表 4.22	不同「停留時間」學生與各構面指標重要度之差異分析……	98
表 4.23	不同「停留時間」學生與各構面指標滿意度之差異分析……	100
表 4.24	學生對學校圖書館服務品質重要度與滿意度對照表……	103
表 4.25	H 高職圖書館服務品質重要度與滿意度結論統計……	109
表 5.1	不同背景變項學生對 H 高職圖書館服務品質 25 指標中達顯著差異項目 ……	112
附表一：	不同「年級」學生與各構面指標重要度之差異分析……	122
附表二：	不同「年級」學生與各構面指標滿意度之差異分析……	125
附表三：	不同「到館次數」學生與各構面指標重要度之差異分析……	128
附表四：	不同「到館次數」學生與各構面指標滿意度之差異分析……	131



圖目錄

圖 2.1 服務知覺連續帶的觀念圖	25
圖 2.2 服務品質缺口模式	30
圖 2.3 顧客滿意示意圖	39
圖 2.4 重要性—表現分析象限圖	45
圖 2.5 學校圖書館館藏圖書比例	51
圖 3.1 研究架構圖	54
圖 3.2 研究步驟圖	57
圖 4.1 學校圖書館服務品質 IPA 對照表	104



第一章 緒論

「圖書館是人類知識的寶庫」，圖書館的出現是因為文字的產生，人類從遠古時期為了將文化傳承下去，於是產生了文字記錄，也就為了保存這些文字、這些文化，於是興建起儲藏的地方，圖書館因此順勢而成。黃忠宗（1995）在其「圖書館學導論」一書中提到：「圖書館是文獻信息的存儲和傳遞中心。」圖書館是以儲存圖書文獻而來的，如果沒有了圖書文獻的話，圖書館也就不存在。

圖書館既然保存了文獻紀錄，理所當然也提供了人們閱讀這些文獻，進而將圖書館的閱讀功能推展出來。「閱讀是人類主要的學習模式，也是圖書館最主要的活動（陳昭珍，2003）。」在閱讀中人類文化因此傳承。

近二、三十年來，知識增加的速度非常的快，連帶著也造成知識的內容愈來愈專精，而圖書館自身就是知識的提供者，在知識傳播上所擔負的責任也就更形重要，兼之，新科技的發展，新型態媒體的出現，圖書館的使用者需求多元化，鍾秀滿（2009）曾提出，隨著時代的轉變，圖書館的服務逐漸將使用者視為圖書館的「消費者」，期望獲得優良的服務，而圖書館的使用者因為背景因素的不同，在使用圖書館資源的特性上，以及對圖書館服務品質的感受都有所不同。所以圖書館應了解讀者的想法與需求，並且主動提供更為優質的服務，才能留住使用者，才能達到圖書館應該具有之功能，讓圖書館的營運比起過去就更加多元性。

資訊科技改變圖書館服務方式與使用圖書館的習慣，圖書館必須轉變傳統服務的觀念，以讀者的需求為優先，提供讀者個人化的服務，增強與讀者之間的互動（袁莉婷，2007）。而近代網際網路的發展增添了人們上網發送訊息、上網搜尋資料的時間與次數，導致傳統的圖書館自早期提供印刷資料，扮演傳承智慧與傳播知識的角色，漸漸調整它所提供的服務範疇，除了為圖書館使用者提供更舒適的閱讀環境，更寬敞的閱讀空間，個人化的資訊服務也加入圖書館服務的項目之一。

美國學校圖書館員協會 (American Association of School Librarians, AASL) 提出 21 世紀的學習者應具備使用科技取得各種資料、分享知識、利用知識以創造新知

識，並建立批判思考與選取知識的能力。經濟合作暨開發組織(The Organization for Economic Cooperation and Development, OECD)也訂定現代國民應具備互動地閱讀及使用資訊工具的能力，從 AASL 及 OECD 所定的知能來看，具備閱讀及了解如何獲取資訊並靈活運用知識，是生活在現代社會不可或缺的知能，而圖書館正是提供學生多樣資源、培養學生運用科技獲取資訊的最佳管道，讓學生從多元閱讀中，具備更寬廣的視野、理性思辨與批判的能力，才能在異質社會中從容互動及成功生存(陳昭珍，2012)。

陳黃麗純(2011)認為圖書館在人類社會中扮演智慧傳承和知識傳播的角色，也成為提供資訊服務的場所，大環境改變，圖書館事業也要隨著時代的潮流，成為一種服務業。這種服務性質肇起於圖書館是所有人共有、共享的，所以學校圖書館就是校園內師生所共同擁有的，而學校圖書館的設置，主要目的是配合學校的教育，以支援教師教學、學生課業學習，以及重視閱讀推廣、重視數位資源的單位。所以校內師生是否會利用學校圖書館的館藏資源，這是學校圖書館首要的發展任務，要達成次項任務，必須讓學校圖書館內的工作人員抱有服務教學的精神，並且在軟、硬體的設備上，符合校內教師與學生的學習需求，如此一來，學校圖書館才能發揮它應有的教育功能，達到它在校內所設立的目的。

1.1 研究背景

圖書館屬於一種教育機構，早期的功用就是，運用科學的方法來整理與徵集和保存各式樣的印刷資料和非印刷資料，所以一般人對於圖書館的認知，大多是尋找資料、借書、還書、自修看書、準備功課的地方，有些人會再借用圖書館內電腦，上網查詢資料，這就是一般人認為的圖書館功能，所以圖書館的從業人員應該明確認知自己肩負了傳播知識與教育大眾的使命。圖書館所提供的服務，諸如借閱書本雜誌、答覆民眾參考問題、提供優良閱讀環境、協助研究者獲取研究資訊、增添電腦儀器設備，建置或購置多種資訊網，使圖書館成為一個資訊中心、一個信息傳遞的重要部門。

學校圖書館常被喻為「學校的心臟」，更是教師充實本學知能，學生追求知

識的重要場所之一，可說是全校師生教學與學習的中心（吳瑠璃，1990）。學校設置圖書館的主要目的，就是為了配合學校的教育目的，讓校內的師生能順利進行教學與研究。但是學校圖書館多因經費不足，館藏圖書與設備無法充分供給教師教學與學生學習用，因此絕大多數的學校圖書館變成爲只是校園中被冷落的建築物體。

在高職學校接受技職教育的學生，如何應用學校圖書館豐富的藏書，博覽勵志等相關圖書，以充實專門的知識與技能，也是技職教育學校圖書館經營管理的要旨（林勇，1991）。圖書館利用教學活動，可由教師教學活動帶入，教師在教學時運用於課業設計上，讓學生針對教師所提出的問題，自行利用圖書館資源來達成教學目的；也可以借由圖書館本身辦理的各項展覽、競賽、研習等活動，讓校內師生多到圖書館走動，進而接近圖書館，使用圖書館，將圖書館當成他們的近身好友。

自從九年國民義務教育推動以後，學校圖書室（館）的設立，被教育當局以及家長們認爲是非常必要的，但是因爲學校行政統當中沒有另外設立圖書館的規定，大多只能由學校內的教師擇一人兼任之，且無專業的圖書館工作人員協助，所以成果多不是很好，直到民國九十一年「國民小學圖書館設立及營運基準」與「國民中學圖書館設立及營運基準」立法確定以後，國民中小學的圖書室（館）漸漸步入正軌，隨之高中高職圖書館的相關法令也陸續確立，讓專業的圖書館人才進入圖書館中。因爲圖書館的設立與營運，是關係到國民知識的提升與學術研究的水準。

最初學校圖書館只是附屬於教務處底下，後來教育部推動閱讀與學習，在校園內促進了學校圖書館的正常營運，讓學校圖書館漸成爲學生閱讀課外讀物及自我充實的中心。十幾年前隨著電腦與網際網路的發展，圖書館由傳統的紙本圖書儲藏與提供者的角色，漸漸增加了提供網路資訊服務的項目，學校圖書館配合學校的教育政策，也多朝向資訊化、電子化邁進。

民國 93 年教育部依圖書館法成立了高中高職圖書館輔導團，希望提升校園閱讀及高中職圖書館的營運功能，於是藉由各項專業知能研習、觀摩、工作坊、寫

作比賽(全國高級中等學校讀書心得寫作比賽、全國高中小論文寫作比賽)、發行全國高中高職圖書館電子報等方式，來加強閱讀能力。

民國 103 年即將開始 12 年國民基本教育，政府爲了這個目標，早在 96 年就展開高中職的優質化補助方案，期許各區域中高中職皆普遍優質且多元發展，讓各具潛力的學生能就近入學。在推行高中職的優質化補助方案中，明列了一點「多元人文藝術發展：加強學生人文及藝術素養之相關課程，創新之多元文藝活動，以及提升校園人文及藝術環境及文化等計畫。」藉由許多量化及質化指標的檢核、經費的補助，提升了許多高中職的優質程度，增添更多藝術、文學方面的人文涵養，讓學生多學習、多接觸不同的文化刺激，將文化生活落實於學生的學習生活中，而這一項目在各高中職學校當中，大多數都是以學校內圖書館單位來進行推動，因此文學與藝術活動的推動是學校圖書館新增的服務項目，所以學校圖書館的服務就顯得更重要。

總而言之，就因圖書館提供的服務眾多且重要，所以圖書館從業人員的專門知能就更顯重要。藍乾章（1991）在「圖書館行政」一書當中引用了印度圖書館大師阮甘納桑(Ranganathan)所提的圖書館五大法則其中一條：「圖書館是一個成長中的有機體」，也就是說圖書館應該是一個永遠保持著活力，可以不斷求新求變的有機體。學校內的師生，甚至學校週遭的社區居民，都可以成爲學校圖書館的使用者，使用者的需求、使用者的喜好，就是圖書館所要注意的地方。學校圖書館應該運用新的技能，協助校內教師與學生順利進行教學與研究的活動，以提昇學校圖書館的服務品質，並且不斷的更新其館藏內容、設備與活動。

因此，現今使用者的需求度、使用者的滿意度，是圖書館管理經營的最大考量。所以圖書館的工作人員態度，處理作業的效率，全館硬體建設，館內舉辦之活動，皆須以符合使用者的需求，以最佳的服務態度與成效來提升使用者對圖書館的滿意度。

在重視使用者滿意度的現今，本研究擬以國立高職學生爲研究對象，透過文獻整理出適合本研究的服務品質衡量指標，對學生實施問卷調查，以了解學生對學校圖書館各項設備與活動的重要度和滿意度，作爲改善服務項目的依據，以提

升學校圖書館的服務品質，增進學生對圖書館服務的滿意度和再使用意願，也作為國立H高職圖書館提升服務品質之參考，並以此研究之結論提出具體的管理方法，提供學校圖書館作為經營的建議。

1.2 研究目的

本研究以雲林縣國立 H 高職學生為實證研究對象，探討學生在使用圖書館資源及參與各項活動時重要度與滿意度的情形，藉由高職學生對學校圖書館服務品質的滿意度，了解學生對學校圖書館的使用情形。因此本研究之宗旨在藉由國立 H 高職學生對學校圖書館服務品質之重要度與滿意度的調查，來達到以下目的：

1. 發展高職圖書館服務品質的衡量構面。
2. 了解高職學生對學校圖書館各服務品質構面的重要度與滿意度情形。
3. 分析不同背景變項的學生對於學校圖書館各服務品質構面重要度與滿意度之差異情況。
4. 採用IPA分析法找出目前學生對學校圖書館服務不滿意之處，作為學校改善之參考。

1.3 研究問題

根據上述研究目的，本研究擬探討下列問題：

1. 高職學生對學校圖書館各服務品質構面的重要度情形？
 - (1) 學生對學校圖書館「空間環境」的重要度為何？
 - (2) 學生對學校圖書館「館員服務」的重要度為何？
 - (3) 學生對學校圖書館「館藏資源」的重要度為何？
 - (4) 學生對學校圖書館「讀者服務」的重要度為何？
 - (5) 學生對學校圖書館「藝文活動推廣」的重要度為何？
2. 高職學生對學校圖書館各服務品質構面的滿意度情形？
 - (1) 學生對學校圖書館「空間環境」的滿意度為何？
 - (2) 學生對學校圖書館「館員服務」的滿意度為何？

- (3) 學生對學校圖書館「館藏資源」的滿意度為何？
 - (4) 學生對學校圖書館「讀者服務」的滿意度為何？
 - (5) 學生對學校圖書館「藝文活動推廣」的滿意度為何？
3. 不同背景變項學生對於學校圖書館各服務品質構面的重要度與滿意度之差異情況？
- (1) 不同「性別」的學生對重要度與滿意度的影響為何？
 - (2) 不同「年級」的學生對重要度與滿意度的影響為何？
 - (3) 不同「最近到館時間」的學生對重要度與滿意度的影響為何？
 - (4) 不同「到館次數」的學生對重要度與滿意度的影響為何？
 - (5) 不同「停留時間」的學生對重要度與滿意度的影響為何？
4. 運用IPA分析法找出目前學生對學校圖書館服務不滿意之處，探討圖書館應如何針對學生之需求改善其服務與經營策略。

1.4 研究範圍與限制

1. 研究範圍

(1) 研究對象

本研究將以國立高職學生為研究對象，並將範圍限縮於雲林縣 H 高職，採用問卷調查法。

(2) 研究內容

本研究以「國立高職學生對學校圖書館服務的滿意度研究」為主題，了解學生對學校圖書館服務在「空間環境」、「館員服務」、「館藏資源」、「讀者服務」、「藝文活動推廣」五個構面的重要度及滿意度情形，再根據調查分析後的結果提出具體可行之意見，提供國立 H 高職圖書館及其他高中職圖書館作為提升圖書館服務之參考。

2. 研究限制

本研究之限制如下：

(1) 研究對象選取的限制

因考量人力、物力及時間性，僅針對國立 H 高職在學學生進行抽樣調查，推論的範圍只限於該校，無法適用於其他的職業學校。

(2) 研究方法的限制

本研究採用量化研究的問卷調查法，缺乏深入訪談的質性研究，且受試者可能會因自己當時的認知、情感……等因素的影響，對問卷調查結果可能產生誤差。

(3) 研究工具編製與施測的限制

本研究以問卷調查法為主，所採用的問卷是參考其他學者的文獻，加上國立 H 高職圖書館經營的實況自編而成的，有時會因受試者當時的情境或是社會期許態度，造成填答內容與事實不符的情況，因此研究者只能就問卷的研究結果進行分析和推斷。

1.5 名詞解釋

1. 學校圖書館

本研究所稱的「學校圖書館」，是指職業學校依照相關法令的規定而設立的圖書館，主要的服務對象以學校內的教職員生為主，其工作項目以負責蒐集整理及保存圖書資訊、支援教師教學活動、提供學生充實學習及推展圖書館利用教育為主。

2. 滿意度

Kotler (2003) 認為滿意度是來自於對產品特性功能或結果的知覺，以及個人對產品期望所形成感覺的愉悅或失望的程度。學校圖書館的顧客就是校內的教師與學生，因此校內的教師與學生對於圖書館服務的滿意程度，是圖書館重要的評量指標。本研究所稱的滿意度，就是指校內學生在使用學校圖書館所有館藏資源、參與各種活動以及對館員服務態度、能力等服務，其需求獲得達成的滿足程度。

3. 優質化學校

國家整體教育要精進，優質的學校教育是首先要建立完成的，而優質學校教

育要完成，則須讓各級學校達到優質化的目標。

教育部為因應十二年國民教育，讓學生都能進入優質學校就讀，因此從九十六學年度開始推行「高中職優質化」。「高職優質化輔助方案」是其中一項子計畫，目的就是想要建立起完善的教學設備和資源，讓各校擁有優質的師資及有效的教學，並且培育出優秀的技職教育人才，然後善用社會上的資源，與社區相互合作，導引技職學生適性發展，促使學生有效學習，讓技職學生能在優質的環境中學習，讓所有具備潛力的學生都能夠就近入學。

「高職優質化輔助方案」主要的辦理對象是針對全國所有公立以及私立的高職學校來辦理，每間學校都可以擬定計畫提請輔助，各校可依學校的發展需求提出申請。其目標為 1. 提升高職辦學品質，增進學生學習成效。2. 促進高職特色發展，落實技職教育精神。3. 均衡地區教育資源，協助學生適性發展。4. 引導學生就近入學，奠定十二年國教基礎。

所謂的「優質學校」，它所涵蓋的範圍很廣，簡單的說就是「學校是以學生的學習為主要出發點，經由校長明確理念的領導以及學校行政工作的支援與管理策略，將校內資源充分統整與分配，發展出自我特色的教學課程，營造出特有校園文化」。

第二章 文獻探討

本章主要為研究相關文獻資料之收集與整理，且將本章分為四節，第一節探討圖書館服務，瞭解圖書館意涵與功能、服務定義與特性以及圖書館服務的項目；第二節探討讀者滿意度相關理論與研究；第三節為探討重要度－表現分析法（Importance Performance Analysis, IPA）的定義與相關研究；第四節為國立H高職圖書館的經營現況介紹。茲分述如下：

2.1 圖書館服務

2.1.1 圖書館意涵與功能

1. 圖書館的意涵

圖書館是人類智慧的總匯（胡述兆，1989），圖書館是將人類思想言行的各項紀錄，加以蒐集、組織、保存，以便於利用的機構（王振鵠，1990）。「圖書館」一詞的定義根據《圖書館及資訊科學辭典》（Dictionary for library and information science）的定義：「圖書館是圖書及各類資料的收藏所，透過對資料的組織和處理，提供社會大眾使用」。（Reitz，2004；林巧敏，2006）美國圖書館學會出版之《圖書館及資訊科學百科全書》（World Encyclopedia of Library and Information Services）在「圖書館哲學」款目下對於圖書館的解釋為：「圖書館不僅是圖書的保存所，是透過有組織有系統的方式，提供各種記錄的使用，隨著時代變遷，圖書館某些功能可能轉變，但是作為記錄知識的社會傳播功能不會改變。」（Shera，1993；林巧敏，2006）

胡述兆（1989）也用較具體的文字為圖書館下定義：「圖書館是用科學方法，採訪、整理、保存各種印刷的與非印刷的資料，以便讀者利用的機構」。其內涵：

- （1）所謂採訪，就是對資料的採擇與訪求，其方式有購買、交換與受贈。
- （2）整理就是組織，將圖書編目、分類，或編製書目、索引與摘要。
- （3）保存就是妥善保藏與適當維護資料，以保持資料的完整性。
- （4）印刷的資料，係指圖書、期刊、文件等印刷的東西。非印刷的資料包括視聽資料與其他媒體所儲存的資料。
- （5）

採訪、整理、保存資料，都只是經營圖書館的手段，它們最終的目的，在使圖書館便於讀者利用，這也是圖書館的真正價值所在（王梅玲，2005）。

隨著資訊時代的來臨，爲了迎合讀者的需要，圖書館必須求新求變，成爲人類社會中永續存在的服務機制，於是胡述兆（2005）又爲圖書館建構一個新定義：「圖書館是爲資訊建立檢索點並爲使用者提供服務的機構」，也提出圖書館三大任務：資料採訪、編目分類、讀者服務，都與資訊檢索點密不可分。文庭孝、邱均平、侯經川（2005）也對圖書館下定義爲：「圖書館是一個動態增長的信息管理與交流系統，是一個爲一定的經濟基礎和上層建築服務的公共性的教育、科學、文化、服務機構。」

1995年 Crawford 和 Gorman 提出了圖書館新五律，更進一步說明現代化圖書館的意義。所謂圖書館新五律即是：（1）圖書館啓發人類智慧（Library serves humanity）；（2）尊重多樣化的知識（Respect all forms by which knowledge is communicated）；（3）保障民眾自由平等地獲取知識（Protect free access to knowledge）；（4）智慧型地使用科技以增進服務（Use technology intelligently to enhance service）；（5）光耀過去，創造未來（Honor the past and create the future）（莊芳榮、王錫璋，2000；羅玉青，2011）。盧秀菊（2005）也指出圖書館事業之價值，包括捍衛民眾智識自由以確保其平等取用記錄的知識與資訊，培養民眾讀寫素養與閱讀以達繼續教育與終身教育之理想，落實民主原則與理性主義於圖書館經營與服務，並肩負起典掌人類記錄以完成歷史傳承之責任等。

依據2001年1月17日公布「圖書館法」之規定，圖書館的種類依其設立機關（構）、服務對象及設立宗旨，可分爲國家圖書館、公共圖書館、大專校院圖書館、中小學圖書館、專門圖書館。於第四條第四款中「中小學圖書館」是指由「高級中等學校以下各級學校所設立，以中小學師生爲主要服務對象，供應教學及學習媒體資源，並實施圖書館利用教育之圖書館」（圖書館法，2001）。由此可知，「中小學圖書館」係指高中、高職、國中、國小及同層級特殊學校的圖書館，與國家圖書館、公共圖書館、大專院校圖書館或專門圖書館不同，又稱「學校圖書館」，主要服務對象爲全校教職員工及學生。

「職業學校圖書館」則是由「職業學校所設立，負責蒐集整理及保存圖書資訊，以全校教職員生為主要服務對象，支援教學與學習，提供學習資源，並實施圖書館利用教育之單位」（職業學校圖書館設立及營運基準，2004）。

學校圖書館為設置於學校裡，為學校師生提供圖書資料、媒體專家及媒體設備之專業服務單位（曾雪娥，2000）。學校圖書館的使用對象以該校的學生和教職員工為主，學校圖書館具有保存資料、傳播資訊、支援教學、提供休閒的功能（吳瑠璃，1990）。

本研究所稱「職業學校圖書館」係指職業學校依照相關法令的規定設立，以該校全體教職員工及學生為主要服務對象，負責蒐集整理及保存圖書資訊，提供資源，支援師生教學與學習，並辦理圖書館利用教育之圖書館。

2. 圖書館功能

「學校圖書館」一詞隨著資訊科技的進步、多媒體的運用，在歐美國家也稱之為「學校圖書館媒體中心（school library media center）」、「學校圖書館資源中心（school library resource center）」、「學習資源中心（learning resource center）」、「教學資源中心（instructional resource center）」、「教學媒體中心（instructional media center）」、「多媒體中心（multimedia center）」、「傳播中心（communications center）」、「媒體中心（media center）」、「多媒體學習中心（multimedia learning center）」、「資源中心（resource center）」、「學習中心（learning center）」、「圖書館資源中心（library resource center）」、「學校媒體中心（school media center）」、「視聽中心（audiovisual center）」、「學校學習資源中心（school learning resource center）」、「綜合圖書館（comprehensive library）」……等（黃瑞秋，2001）。由此可看出圖書館提供多元化的資源，對師生而言是獲得新知、提供多媒體資訊與協助終身學習的重要單位。尤其現今的教學強調學生自學能力及個別興趣的培養，改變了學校圖書館的功能與經營，因此以「教學資源中心」或「教學媒體中心」的經營型態是必然的趨勢（鍾秀滿，2009）。

黃忠宗（1995）認為圖書館的社會屬性有三種：「學術性、教育性、服務性」。學術性就是指圖書館有系統的、完整的保存了圖書資料，而這些圖書資料可成為

研究人員的應用器具，且經由收集與整理的過程，知識的思惟性就陸續產生；教育性方面，圖書館以提供圖書資訊為主，針對所有群眾進行文化教育，還有傳播科學文化新知，讀者可以藉由圖書館各項資源，獲得良好的學習環境，提升自我文化水準；服務性方面，是因為圖書館所面對的對象是社會大眾，不同種類的圖書館都有其專屬服務對象以及服務範圍，為其讀者提供各項適切的服務。

在中國圖書館學會（2000）發表的圖書館事業發展白皮書中，提出圖書館的傳統功能主要有五方面：（1）在文化方面，由於文化的演進有賴資訊的自由流通和普遍傳遞，圖書館除了蒐集、保存文化資訊，也肩負提升民眾文化素養、充實文化內涵的重責。（2）在社會、政治、經濟方面，圖書館客觀、即時、迅速地提供各類資訊，豐富民眾心靈智能，提升民主素養，促進經濟發展。（3）在教育方面，圖書館提供多元學習的教材，肩負推動社會教育、終身學習的重責。（4）在學術研究方面，圖書館匯集研究資訊，促進資訊的交流、激發學術研究與創新發展。（5）在滿足民眾日常資訊需求、提倡正當休閒方面上，圖書館不僅扮演滋潤心靈、寓教於樂的角色，更是大眾追求進步、完成自我學習的最佳場所。

王振鵠（1990）認為學校圖書館的功能是以學校為依歸，具體說有下列幾項：（1）蒐集教學及個人閱讀研究所需的圖書資料，以充實學生知能。（2）指導學生為適應其個人興趣和課程上的需要來選擇圖書館內資料。（3）提高學生利用圖書和圖書館的能力，並培養其自學習慣。（4）鼓勵學生利用圖書館的資料，從事自我教育。（5）幫助學生利用圖書資料，增廣其多方面的興趣。（6）培養學生良好的公民道德習慣，並增長其社會經驗。

林美和（1990）認為學校圖書館在充實、支援與實現學校的教育計劃，具有下列六項功能：（1）資源中心（2）教學中心（3）學習中心（4）閱讀中心（5）輔導中心（6）服務中心。

陳裕宏（2002）認為學校圖書館的教育功能，包括下列幾點：（1）提供有益的知識：圖書館應有計畫地實施，把零碎不相連貫的知識，有系統地整理出來，讓學生能夠牢記、活用。（2）培養高尚的情操：使學校圖書館不僅是提供知識的場所，也成為學習社會生活的中心。（3）建立群體的觀念：灌輸學生對權利與義

務的正確認識，讓它們充分瞭解群體與個人的關係，將來進入社會，才能適應現代生活。(4) 訓練自學的能力：進入社會後才知道如何運用資料，吸收知識。

林寶泉(2004)認為學校圖書館的功能並非只是提供圖書資料與閱讀場所，主要功能任務有：(1) 支援教師教學，扮演教學資源中心的角色：如提供教學可資利用的相關資料、提供課程設計的諮詢服務，支援教師的教學與研究、整合各科教學等。(2) 協助學生學習，扮演學習中心的角色：如提供與課程相關或之外的知識給學生，使其能擴充知識領域；指導學生選擇圖書資料，幫助學生利用圖書資料等。(3) 實施圖書館利用教育：學校圖書館(室)透過圖書館利用教育的實施，訓練學生利用圖書資源的能力，奠定學生自學之基礎，養成終身學習的習慣，促進終身學習社會之達成。(4) 安排知性休閒功能，建立閱讀文化，輔導品格發展：在書香氣息中，潛移默化中建立學生正確的人生觀，涵養其高雅的氣質、品德。

林巧敏(2006)認為圖書館的功能必然隨社會發展而變化，未來圖書館功能雖會因類型不同而有不同重點的發展，整體而言將具備下列功能：(1) 知識功能：除收藏文獻外，應加強館際合作，使圖書館扮演知識儲存中心與知識開發中心的重要角色。(2) 資訊功能：圖書館應憑藉其豐富的資訊資源、專業人員，進行資訊的檢索與整序，開發資訊的內容價值提供使用，使圖書館成為資訊的集散樞紐。(3) 文化功能：圖書館應將文化遺產整理、開發，利用數位資訊散播出去，提升人們的文化品味。(4) 教育功能：圖書館藏書豐富多元，為大眾提供免費教育的終身教育場所，滿足人類對自學教育、繼續教育與終身教育等方面的需求。(5) 文化休閒功能：視聽、多媒體資料、展覽及推廣活動，提供休閒娛樂服務，可陶冶性情、健全人格發展。(6) 遊憩功能：透過蒐集、整理、宣傳與當地風俗、人文特點相關的資訊，成為旅遊資訊的提供者。(7) 經濟功能：收藏文獻資訊可提供使用者借鏡成功的管理經驗，提升社會大眾有關商業及經濟管理的知識，建立資訊有價的觀念。(8) 社區功能：圖書館館藏與服務應考量社區需求，蒐集整理具地方特色的資訊資源，並辦理與社區民眾結合的活動。

周寤竹(2007)認為因應時代潮流的改變，學校發展方向也要隨之調整，現今學校圖書館有下列功能：(1) 資訊中心：因應資訊e化的趨勢，圖書館必須提供

各項資訊設備，如電腦檢索、資料搜集、老師多媒體製作等設備。(2) 教學中心：圖書館提供老師教學及研究的需要，提供書籍、期刊、影片、電子期刊、資料庫的使用，以備老師教學用。亦提供小組討論、個別學習之空間，並藉由學習工具的使用，讓學生有自我學習的能力。(3) 閱讀中心：閱讀是一切的基石，借由優良讀物的引薦、閱讀技巧的教授，提升學生閱讀的興趣，學習閱讀的技巧與能力。(4) 陶冶休閒中心：除課業學習外，圖書館有報紙、休閒娛樂期刊、小說、漫畫等均可紓解同學課業壓力，達到休閒娛樂的效果。

由此可知圖書館是知識的儲存與開發中心，而圖書館網路系統是圖書館現代化的一種基本組織形式，透過網路資訊的傳遞，讀者可以獲取更多的知識，圖書館之間也可以產生合作關係，互相協助讓館藏資源更受大眾使用。而近幾年高中職的學校圖書館功能除了重視知識、教育及資訊的保存和傳遞外，還要兼顧到休閒娛樂、藝術文化，讓校園內的學生可以接觸到多元的學習領域。

2.1.2 服務定義與特性：

1.服務定義

圖書館是非營利事業，不以獲利為目標，而以服務為標的。美國自十九世紀以來，圖書館事業即與教學、醫學、社會工作、律師、牧師等專業並列為服務導向的專業（Service-oriented profession）（Rubin，2000；盧秀菊，2005）。處於知識與科技爆炸的二十一世紀，更是講究服務的理念，如何維護圖書館服務的人性關懷和科技應用的協調，提供讀者快速且確實的服務，以滿足使用者的需求，是圖書館目前面臨的重要課題。國內外學者對「服務」有各種不同的看法，如表2.1所示。

表 2.1 服務的定義

作者	定義
Juran (1989)	服務是指為他人而完成之工作
Murdick (1990)	服務是指一種經濟活動，而這些活動可能表現在時間、地點、形式及心理效用。
Kotler (1993)	服務是指一項活動或一項利益，本質上是無形的，也不產生任何事務的物權轉變。

表 2.1 服務的定義（續）

作者	定義
Hernon and Altman (1996)	圖書館服務包括資源(資訊內容)、組織(服務環境與典藏傳遞服務)、人員服務。
Shaughnessy (1996)	圖書館服務包括人員素質的強化(資訊素質的養成)、組織架構的變形、讀者回應時間縮短、跨領域問題的解決能力等四項觀點。
李良達(1998)	認為服務亦是一種態度、情緒和倫理。
徐堅白(2000)	服務是提供對消費者服務期望的滿足程度。
衛南陽(2001)	從 SERVICE 字面分解服務所代表的意義，包括真心的微笑待客、具備工作技能、態度親切、個別看待、誠摯的邀請、溫馨的環境、關愛的眼神等
楊錦洲(2002)	服務是服務提供者提供其技術、專業、知識、資訊、設施、時間或空間等給顧客，以期為顧客辦理某些事情，解決某些問題，或者娛樂顧客，服務顧客，讓顧客心情愉悅，身體舒暢等等。
許淑亮、陳慧媛 (2009)	服務是一種態度，對待別人的態度、尊重的態度、體諒的

資料來源：研究整理自陳美文（2004）、陳玉珊（2011）

上述學者對服務雖有不同的定義，但對於服務是「存在於人與人之間的互動，由一方提供給另一方之活動，以滿足對方的需求為前提」，則有一致性的看法。

2.服務特性

服務是一種複雜過程，在人際互動的過程中無法用統計方法控制（張淑青，2010）。服務的特性和實體有形產品不同，它是指一項行動或利益，由一方提供給另一方；在本質上它是無形的，不會產生任何所有權的轉移，服務的產生可能與某一實體產品有關，也可能無關（謝宜芳，2004）。Kotler(1999)則將服務的特性歸納為：「無形性、不可分割性、異質性與易逝性」等四項，本研究以圖書館服務為例，依序說明如下：

（1）無形性(Intangibility)

服務的本質是無形的，所以圖書館服務也不同于一般實體產品，在提供服務之前無法事先看到與察覺到，所以使用者在接受服務前，會先由圖書館的內外環境、設備、館藏、服務人員的專業及其他使用者的口碑等來預設圖書館服務的優

劣。

(2) 不可分割性(Inseparability)

一般實體產品的銷售流程是先製造完成產品，再透過通路去銷售。而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(圖書館人員)與接受者(使用者)，以及兩者之間的互動情形，將會影響到服務的結果。因此，圖書館應減低館員與使用者互動不佳的情形。

(3) 差異性(Heterogeneity)

服務具有異質性，所以圖書館服務的品質，會因服務人員、地點及時間的不同，而讓使用者有截然不同的感受，亦即使用者的需求是因人而異的。因此，圖書館人員與使用者之間的互動，可能因彼此主觀的認知與當時接觸的情境差異而有所不同。

(4) 易逝性(Perishability)

圖書館的館藏資源可以儲存，但服務無法像一般實體產品一樣，可依銷售量的多寡將貨物儲存備用，此特性即為易逝性。因此，當使用者需求變化大時，圖書館就會面臨兩極化的狀況，亦即使用者很少時，館員的服務時間相對的變少；而使用者過多的尖峰時段，館員就無法勝任過多的使用者。所以服務業相當重視提供服務的能量要與需求一致，服務產能才能充分被運用。

2.1.3 圖書館服務

圖書館是一個以服務為目的的組織，圖書館服務工作也隨著不同的時代背景而有所差異，一般而言，主要在協助使用者善用圖書館內館藏與各項設施及搜尋資訊，完成資訊交換的使命。圖書館服務的特質則有下列三點：1.在工作上是協助讀者；2.在目的上是利用資料，尋求知識；3.在觀念上負有教育及傳播知識的責任(黃德賓，1997；陳玉珊，2011)。

圖書館是為使用者而存在的，所以在圖書館的工作上，服務佔了絕大的比重，因此，服務使用者是圖書館的天職。以大學圖書館的服務項目為例來說，圖書館的服務項目大約有以下各項：(輔仁大學圖書資訊利用教育網站)

1、借閱服務

這是圖書館最主要也最重要的服務，使用者可以藉由卡片目錄或線上目錄來查找圖書，找到後可以逕行從書庫中取得書籍（開架式）或填寫調書單，請館員們拿取後（閉架式）借閱。圖書流通服務可以細分為館外借閱及館內閱覽。

2、參考服務

- (1) 答覆使用者以電話、面談、E-mail、傳真或信函之提出圖書資訊相關問題之諮詢。
- (2) 指引讀者利用館內館外之各類型資訊資源。
- (3) 指導讀者查檢各類型參考工具書。
- (4) 協助讀者利用線上公用目錄及館藏。
- (5) 指導讀者查詢光碟與線上資料庫等。
- (6) 安排圖書館利用之相關講解活動。

3、電子期刊取得服務

4、館際合作服務

5、影印服務

6、圖書館利用講習活動

7、書刊資料介購

8、教師指定參考書

9、緊急分編

至於職業學校圖書館，依據 2004 年《教育部公報》公佈「職業學校圖書館設立及營運基準」中，對於職業學校圖書館應提供的服務項目有更明確的規定，其部份相關條文節錄如下：

第十八條 職業學校圖書館依本法第七條規定應對其服務對象提供獲取公平、自由、適時及便利之圖書資訊權益；並依本法及其相關法令規定辦理服務。前項服務應依職業學校圖書館業務性質分項，其要項如下：

- 1、技術服務：包括採訪、編目等有關事項。
- 2、讀者服務：包括典藏、閱覽、參考諮詢、資訊檢索、館際互借、文獻傳遞、特

殊讀者（視覺及聽覺障礙等）服務、利用教育等有關事項。

3、資訊服務：包括數位典藏服務、圖書資訊網路資料庫之建立及維護等有關事項。

4、行政服務：包括行政管理、推廣輔導、館際合作、設立及營運規劃、館藏發展、館舍設備、人員配置、經費編列、業務評鑑等有關事項。

第十九條 職業學校圖書館之服務時間，每週以不得低於四十小時為原則，每日開放時間因需要彈性調整，並得實施非上課日彈性開放。

隨著社會型態轉變，電腦與知識的普及，目前學校圖書館的服務，也從早期被動諮詢，現轉為主動行銷，提供全方位無所不在的服務，來滿足各類使用者的需求。葉淑芳（1999）也提出圖書館服務是藉由館藏資源，透過讀者進館利用，與館員的接觸，或藉由電腦、網際網路等服務工具，來推展各項服務（鍾秀滿，2009）。總體來說，學校圖書館的服務包括：

1、閱覽的服務

一般人對圖書館的利用方式，就是當成一個可以讀書自習的地方或者是閱讀報紙期刊的地方。因為它提供了空間與空調的設備，讓一般的使用者感受到安靜且舒適。

到圖書館借閱圖書資料前需了解圖書館的服務項目、開放時間以及使用規則，進到圖書館後則需知道圖書資料的放置方式與位置。倘若要借出圖書資料，還需明白圖書資料借還的規定與程序（王美鴻，2002；王梅玲、林志鳳、邱子恆、賴美玲，2009）。

閱覽的服務通常包括：開放普通閱覽室，提供學生自修或溫習功課的場所；開放閱報室或期刊室，提供讀者瀏覽報紙或期刊；提供流通服務，以方便讀者借閱所需的圖書或資料等（謝寶煖，1997）。

知識是人類無窮的寶藏，所以學校圖書館要努力提供新知，讓教育不受時間、課程、教材等限制，讓學校圖書館成為提供新知的場所及學習社會生活的中心（陳美玲，2007）。

2、閱讀指導

中國北宋文人黃庭堅有一句話：「一日不讀書，言語無味，三日不讀書，便覺面目可憎」，說明了開卷讀書對人的身心是有益處的，每天藉由書本吸收新的知識，與人言談時就不至於會語言乏味，所以多讀書可以增長自己見聞，與人廣泛交談，進而改善自己的外型氣質。英國哲人培根也說過：「閱讀使一個人充實，也使社會充實」。

前教育部長曾志朗（2006）認為臺灣想要成爲一個有文明、有教化的國家，除了積極推動閱讀外別無選擇。閱讀已成爲21世紀最偉大的教育改造工程，因爲全世界都認同，擁有閱讀能力才擁有明日的競爭力（陳怡如，2009）。

閱讀指導的主要目的是爲提高學生閱讀的興趣、輔導其學習閱讀的方法、以及增進其閱讀的能力，使之能在學校圖書館中找出所需要的資料，有效的利用學校圖書館，以解答其所需要的問題（劉繼漢，1981）。

學校圖書館的閱讀指導，主要在促進師生了解圖書館的資源，啓發利用圖書館的興趣，進而養成自動自發、自我學習的讀書習慣，使人人能成爲圖書館的優良利用者，以便利用圖書館的資源來增進知識，豐富生活（陳裕宏，2002）。透過閱讀也可培養創造力與想像力，開拓讀者的視野，更能傳承國家的歷史文化，因此圖書館應站在輔導與協助立場，多購入課外讀物，配合校內教師授課內容，啓發學生閱讀興趣，。

學校圖書館是重要的信息傳遞部門，受到網路和網路閱讀的迅速普及，雖給閱讀帶來巨大便利，但也在迅速消融一些人的讀書情結。原來傳統紙本圖書閱讀，透過圖書館的傳遞，閱讀者會到圖書館來，但電子書的產生，閱讀者已經不用再到圖書館來進行借還程序，只需利用電子書載具，透過網際網路的運用，即可在任何地方完成借書程序，圖書館就無法吸引閱讀者到圖書館。不過就目前的閱讀趨勢而言，電子書雖然借閱方便。但是電子書的版權問題、電子書的數量、電子書的價格、電子書的新書種類等因素，仍無法完全取代傳統紙本書籍，所以傳統圖書館依然是提供新知，提供閱讀的主要場所。

3.參考的服務

所謂「參考服務」是圖書館為協助讀者解決圖書資料利用上的困難，或提供資訊給有需要的讀者而實施的各項服務，包括尋找資料、回答讀者問題；是圖書館中直接幫助讀者獲得答案，或利用館藏及各種資源從事學習或研究的一種工作（王梅玲、林志鳳、邱子恆、賴美玲，2009）。

參考服務包括參考館藏的利用、參考諮詢服務、資料庫查驗及館際合作服務等（謝寶煖，1997）。參考服務是學校圖書館最容易發揮效能，令讀者感覺到滿意的工作（劉繼漢，1981；陳裕宏，2002）。

參考服務的主要功能包括：（1）提供問題的解答：讀者所遇到的各種問題，包括指示型、事實型、主題型、研究型或建議型的問題，圖書館員經由詢問與諮詢後，會提供解決問題的可能途徑。（2）指導使用資訊資源：圖書館協助讀者認識圖書館的服務項目，學會善用圖書館的館藏資源，讓讀者具備查詢資料的技能，養成自行解決問題的能力。（羅玉青，2011）

電腦設備對於現今青年學子之使用已相當熟練，而且受網際網路普及化的影響，早就能普遍的使用網際網路來搜尋資料。只不過，網際網路上的資訊來源非常多樣，而且尋求到的答案又非絕對的正確，因此圖書館所提供的參考服務是很需要的，就上述羅玉青的論點而言，圖書館肩負著教導讀者來源訊息的比對，以取得正確的知識。

4.教學的服務

學校圖書館是教師與學生課間及課外學習活動的中心，所以它是動態的、服務的，是要使教師與學生感到親切、方便、有益，能吸引大家自動的前往進修，使各項設備充分地發揮效用，以便提高教學的效果（劉繼漢，1981）。

學校圖書館對於教學的服務是協助各科教師製作需要運用視聽設備所需的單元資料、編序教材、以及互動教材等。學校圖書館的工作人員也可以指導學生在進行個別研究時，如何從書庫中找相關的書籍、查詢參考書尋找更為詳細的資料、查詢視聽媒體有關故事、查閱國內外報章雜誌有關的報導或新聞等，甚至於更進

一步地指導學生如何利用蒐集得到的資料來編寫研究報告，豐富其學習的內涵（陳裕宏，2002）。

學校圖書館的主要任務為支援教學，因此須在有限的人力或運用義工人力，將有關教學之各種輔助資源或媒體編列清單，並以電腦建檔，供各科老師使用（陳美玲，2007）。

學生經由課堂上的學習獲取新知，教師也會規定某些作業要學生完成，這時圖書館是學生完成作業非常良好的場所。學生到圖書館搜尋相關作業的訊息或者繕寫作業，學生若遇有搜尋訊息不順利之處，圖書館員可以適時提供學生檢索方向，或者學生需要利用到較早期之報章期刊，圖書館亦可提供相關物品以供學生利用。除了學生利用圖書館外，圖書館的相關設施也是教師作教學準備時的好幫手。教師在設計作業上，可以先與圖書館協商，請圖書館先搜集某方面的資料，陳設擺列在圖書館內顯眼處，方便學生利用。教師在自我進修方面，圖書館也可以幫忙提供相關資訊，以及研究小空間讓教師能沉靜在幽謐的環境內做研究。

5.藝文活動的推廣服務

Burkman認為圖書館員應營造出一個讓讀者覺得被接納和有趣的圖書館氛圍，不管學生的學習成就如何。學生之間關於學校圖書館的談論可以吸引不喜歡圖書館的學生前來利用。他也強調：學校圖書館不只是一個讀書的地方，不能只舉辦與閱讀有關的活動，若學生不喜歡看書，可以用畫圖或集體創作辦推廣活動，讓所有學生都覺得被重視（林惠敏，2011）。

十二年國教強調有創新、創意與人文藝術的教育作為學生所具備的基本能力，96年度開始的高中高職優質化補助計畫，圖書館功能的加強就是一個重要的改革方向。傳統圖書館受到電腦普及、電子書產生的影響，到圖書館閱讀的人日漸變少，因此藉由「創新、創意與人文藝術的教育」目標，學校圖書館將藝文活動的推廣納為重要標的之一。

由此可知學校圖書館的服務也從被動封閉式走向主動開放式，由大量館藏轉為資料庫查詢、電子書、網路下載資訊、甚至是學校藝文活動的推廣中心。經營

理念也由收藏資料爲主的觀念變成「顧客導向」，使資訊的效用發揮最大化的服務型態。

2.2 讀者滿意度

2.2.1 服務品質

1.服務品質的定義

服務品質是一種消費量，是一種無形的回饋，很難直接去評估好壞，所以服務品質優劣衡量標準，完全取決於服務對象本身的認知，顧客是否感覺到滿意的層面而定（李冠緯，2009），亦即在每次服務提供前很難用數據來衡量，因涉及到服務範圍、服務方式、服務對象、服務互動性皆不同，因此沒有固定標準的作業模式，所以不易評估服務品質好壞，屬較主觀且抽象的方法。

最早由 Sasser *et al.* (1978) 三位學者建立用材料、人員與設備三構面來定義服務品質，認爲服務品質不只包含最佳的結果，也包括提供服務過程的方式，顯示服務水準(service level) 是由服務觀念(service concept)與服務傳遞系統 (service delivery system) 所創造出來的，服務觀念是由服務業者加以定義，服務傳遞系統則是在實際運作之後才能創造出來。服務水準和服務品質有類似的概念，都指所提供的服務對顧客帶來外在及隱含利益的程度，可區分爲期望服務水準(expected service level) 和認知服務水準(perceived service level)二種。

Juran (1974) 將服務品質分爲五個部份：(1)內部品質:是顧客看不到的品質;(2)硬體品質:是顧客看得到的硬體品質;(3)軟體品質：是顧客所感受到與看見的品質;(4)即時反應：指服務的時間與速度；(5)心理品質: 指服務人員的禮貌應對及接待是否親切(盧建昇，2010)。

陳明邦（1995）認爲服務品質具有：體貼的心意、善解人意的表現、解決問題的誠意、用心傾聽的態度和負責任的心態等特性，貼切地點出服務品質的內涵。

由於服務品質爲無形、抽象、難以捉摸的概念，所以學者對於服務品質很難有具體明確的定義，但仍有許多學者試圖對「服務品質」作定義，下列將各學者對服務品質的定義彙整如表 2.2 所示。

表 2.2 學者對服務品質定義

學者	定義
Crosby(1979)	服務品質是能夠符合顧客期望的程度。
Churchill and Surprenant (1982)	服務品質是顧客對服務之滿意度，也是實際服務與期望服務之差異。
Lehtinen(1982)	服務品質是一種過程品質，表示顧客對服務過程之主觀評價，服務品質也是一種產出品質，表示顧客對服務成果之衡量。
Gronroos(1982)	服務品質可分為兩種，一是技術品質(technical quality)是消費者實際接受服務的衡量指標，另一是功能品質(functional quality)是服務傳送的方式和態度的衡量指標，意指服務品質是顧客對服務之期望與接受服務後之認知的比較。
Lewis and Booms (1983)	服務品質是符合顧客的需要與需求，以及傳送給顧客的服務迎合他們的期望有多好。
Garvin(1984)	服務品質是一種主觀的認知品質，係由消費者主觀評定之，而非客觀之品質水平，重點在合乎顧客需求而不是合乎標準與規格。
Gronroos (1984)	服務品質是顧客認知的服務與期望的服務比較之結果，服務品質是服務提供者希望傳遞的服務內涵，與組織意象存在函數關係。
Shetty and Ross(1985)	服務品質是提供有效率、親切的、有幫助的且持續的服務給顧客。
Zeithaml(1988)	服務品質是消費者事前預期與實際感受之間相互比較的結果，包含評估服務的過程與結果。
Gronroos(1990)	服務品質是顧客感受的服務品質水平。
Ueltschy and Krampf (2001)	服務品質是比較顧客期望服務與所覺知服務之評鑑結果。
楊添火(2003)	服務品質是有別於產品品質，是消費者主觀的認定，從問題的研究角度來看，服務品質的量化比產品品質更加困難；從管理的層面來看，服務品質的好壞，是取決於人主觀的制定認知，人的因素佔了重要比例，因此要研究消費者對服務品質所認定的標準，應當從消費者和提供服務者之間的互動過程開始。
洪慶恩(2004)	服務品質定義為服務提供者與顧客的互動過程中，顧客對產品及服務之整體優劣程度的主觀認定。

表 2.2 學者對服務品質定義（續）

學者	定義
張彩珠(2005)	服務品質定義為顧客的主觀評斷，一種期望的服務與實際感受到的服務間的比較。
吳有恒(2007)	服務品質界定為顧客在接受服務者所提供的服務過程和服務結果之後感受的知覺程度。
林宣嫻(2008)	服務品質係指服務業者與顧客在互動過程中，顧客依其主觀的認定，提供對於產品與服務整體優越程度之評價，是一種認知性的品質，亦是影響顧客是否再次願意購買服務的關鍵。
顏文斌(2009)	服務品質界定為是顧客在接受服務過程和服務結果之後所知覺的程度。
楊錦洲(2009)	條列式的方式提出服務品質定義： 1、服務品質是優越的服務水準或程度。 2、所提供之服務能符合所訂之規格或標準。 3、所提供之服務是適合於使用的。 4、服務提供的一致性。 5、所提供之服務能滿足顧客的需求與期望。 6、服務品質是要滿足顧客需求讓顧客滿意。 7、服務是在可接受價格下之可接受性。 8、提供給顧客的服務讓顧客感受到物超所值。
鍾柏中（2012）	服務品質是由顧客主觀衡量其滿意程度。顧客接受服務前，內心已有期望的服務品質的標準，在接受服務的過程中，針對服務提供者投入的人力、物力、專業知識及態度等方面，顧客其實際知覺服務品質的感受。

資料來源：研究整理自鍾柏中（2012）、楊輝南（2012）

綜合上述文獻之說明，本研究認為服務品質即為使用者對於國立 H 高職圖書館所提供各項服務之整體評價，是使用者主觀衡量其對圖書館所有館藏資源及參與各種活動之後實際感受的知覺程度。因此本研究在探討使用者接受服務前事前期望的標準與接受服務後實際感受間的心理相互比較結果之整體性評價。

Parasuraman, Zeithaml, and Berry（簡稱 PZB）（1985）三位學者綜合服務品質相關研究後，認為「服務品質」具有三項特性：

- （1）對消費者而言，服務品質比產品品質更加難以評估。

- (2) 服務品質的評估不只是針對服務的結果，更包括傳遞服務過程的評估。
- (3) 服務品質的認知結果是來自於消費者本身期望得到的服務與實際感受到的服務之間的差距。

PZB 三人指出服務品質是消費者所知覺到的品質，是消費者在接收服務之後，對一實體整體卓越程度的判斷，是一種態度的衡量，屬於一種長期性的評估，與滿意度相關，但不相等，不過長時間的滿意可以導致服務品質的知覺；三位學者更提出服務知覺連續帶的觀念（如圖 2.1），認為顧客在「購買服務前的期望」乘以接受服務過程中所感受到的「過程品質」，再乘以完成服務後所評斷的「產出品質」，即為「服務水準」。若服務水準未達顧客的期望，則為無法接受的品質水準；若服務水準剛好符合顧客的期望，則為理想的品質水準；若服務水準超過顧客的期望，則為滿意的品質水準。因此，顧客對於服務品質的滿意度，乃來自於期望品質與實際服務品質之比較。

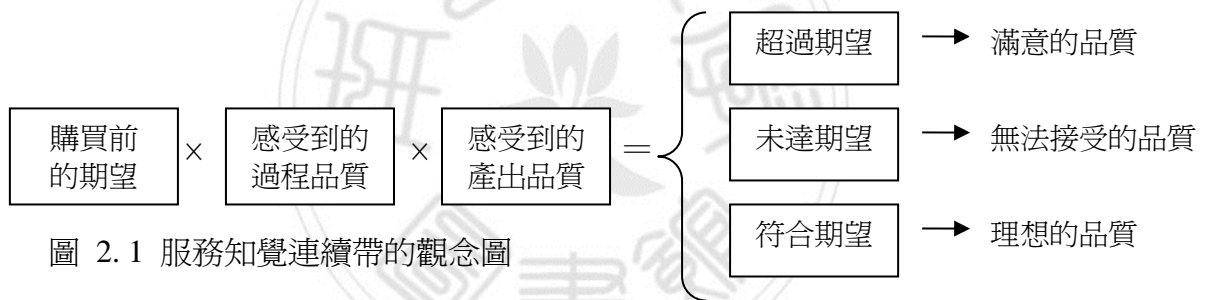


圖 2.1 服務知覺連續帶的觀念圖

資料來源："Quality Counts in service , Too," by A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, & L. L. Berry, 1985, Business Horizons, 28, pp. 44.

本研究在衡量圖書館服務品質時，採用服務知覺連續帶的觀念設計問卷，評分方式分為「期待的服務品質」與「實際感受到的服務品質」兩種方式同時進行問卷調查，希望受訪者能明瞭與確實回答問卷。

2.服務品質的衡量構面

顧客對於服務品質的衡量，即是顧客對於服務的滿意度，此一滿意度係消費者在事前的期望與事後實際感受的比較結果，因此為了衡量服務品質，須分析了解服務品質的構面，並根據研究對象的服務特性，來選擇合適的衡量構面，如此

才能有效地衡量服務品質（簡禎富，2000；羅玉青，2011）。

在探討衡量服務品質時，首先應該考慮影響顧客服務品質的構面與指標。許多學者都提出衡量服務品質的方法，此將國外學者提出有關服務品質之衡量構面與指標彙整如表 2.3。

表2.3 國外學者提出有關服務品質之衡量構面與指標

學者	衡量服務品質構面與指標
Sasser, Olsen, and Wyckoff (1978)	安全性、一致性、態度、完整性、情境、供應性、時效
Rosander (1980)	人員績效品質、設備績效的品質、資料的品質、決策的品質
Gronroos (1982)	專業技能、行為態度、可行性及彈性、信賴性、應變能力、名聲及信用
Garvin (1984)	執行、特色、可信度、符合規格、持續性、服務能力、外觀、知覺到的品質
Zimmerman (1985)	適用性、重覆製造的能力、及時性、最終顧客滿意、符合規格
PZB (1985)	可靠性、反應性、勝任性、接近性、禮貌性、溝通性、信賴性、安全性、瞭解性、有形性
Juran (1986)	內部品質、硬體品質、軟體品質、即時反應、心理品質
Garvin (1987)	績效、可靠性、持久性、服務性、美觀、特色、認知品質、符合標準
PZB (1988)	有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性
Farmer (1988)	實體設備、過程與程序、服務人員的行為與愉悅性、專業判斷
Schvaneveldt and Miyakawa(1991)	績效、保證、完整性、易於使用、情緒（環境）

資料來源：研究整理自鍾秀滿（2009）、鍾柏中（2012）。

在上述的服務品質衡量構面中，以PZB（1985）所提的服務品質衡量構面較為完整，且廣為產、學界所採用，以下就PZB之服務品質衡量構面來詳加探討。

PZB三位學者於1985年選擇銀行、信用卡公司、證券經紀商和產品維修廠四種服務業，進行一項探索性研究，調查後提出十項服務品質衡量構面，這十項服務品質衡量構面之意涵如下：

- (1)可靠性：服務時一次就把事情完成做好的表現，能信守承諾。
- (2)反應性：員工提供服務的意願或準備的程度。
- (3)勝任性：員工具有提供服務時所需的專業知識和技能
- (4)接近性：提供可親近性與易於聯繫的服務。
- (5)禮貌性：服務人員對於顧客態度是有禮貌、友善、尊重和體貼的。
- (6)溝通性：服務人員能用顧客聽得懂的語詞溝通並樂於傾聽顧客的需求，提供充份訊息。
- (7)信用性：提供的服務值得信賴，並重視顧客利益。
- (8)安全性：設備及資訊安全，使顧客免於危險。
- (9)瞭解性：了解顧客的需求，並提供個人化的服務。
- (10)有形性：服務的實體證據，包含完善的軟硬體設備、設施現代化程度與員工的儀表。

1988 年PZB 三位學者更進一步將服務品質的十個衡量構面所發展出來97 個評估項目，針對銀行、證券經紀商、電器維修業、信用卡公司和長途電話公司等服務業為研究對象，進行連串實證研究，透過因素分析刪除信度低的項目，將原來構面精簡為五個（有形性、可靠性、反應性、確實性、關懷性），成為一個包含五個構面22 個評估項目的服務品質評量表，稱之為SERVQUAL量表。其中，「確實性」(assurance)是由原構面中的溝通性、信用性、安全性、勝任性和禮貌性五個構面合併，而「關懷性」(empathy)則由瞭解性和接近性合併。SERVQUAL量表衡量構面意涵如下：

- (1) 有形性：指顧客看得到的實體部份，包括實體設備、服務人員的儀表。
- (2) 可靠性：指服務人員能正確地、可靠地履行服務，實現對顧客的承諾。
- (3) 反應性：指服務人員願意積極的協助顧客，並及時提供快速服務。
- (4) 確實性：指服務人員的專業知識、能力、禮貌態度，以及獲得顧客信賴與信心的能力。
- (5) 關懷性：指對顧客提供特別的關心、重視，並能提供個人化的服務。

陳美文（2004）參考 PZB(1988) 的五大構面，將其應用在圖書館的服務品質，

說明如下：

- (1) 可靠性(reliability)：服務的一致性和可信任的程度；例如館際合作之帳單正確，借還書記錄正確，在約定時間能提供讀者所需資料等。
- (2) 反應性(responsiveness)：館員提供服務的意願和態度，並且能迅速地回應與處理讀者需求的能力。
- (3) 保證性(assurance)：館員具有專業知識和熱心有禮，讓讀者感到信任。
- (4) 關懷性(empathy)：館員會主動關心讀者的需求與提供個人化的服務。
- (5) 有形性(tangibles)：與服務相關的實體設備；例如圖書館館舍之建築，提供服務所需的設備等。

SERVQUAL 量表是第一個有系統發展出來的服務品質衡量尺度，由於具有良好的信度、效度與低重複的因素結構，是學術界研究服務品質衡量尺度的重要參考，運用也最廣泛。在文獻中也發現不少學者依據不同職業的狀況與特性來調整運用 SEVQUAL 量表。因此，本研究也將上述影響圖書館服務品質的因素導入量表問項設計中，如人員服務、環境與設備，希望提高本研究的信度與效度。

3.服務品質評估模式

在許多學者所提出服務品質的觀念模式中，以Parasuraman, Zeithaml, and Berry (PZB) 三位教授所提的模式最為完整。此模式是PZB 三位學者於1985年針對銀行業、零售業、維修業等服務型行業進行服務品質實證研究，採用深度訪談法，對象為管理人員，最後提出的「服務品質缺口模式」(Gap Model)，如圖2.2所示。

該模式主要在說明顧客對服務品質的期望與顧客接受服務後的實際感受之間落差的結果，也是服務業的服務品質為何始終無法滿足顧客需求及期望的原因，並強調顧客是服務品質唯一的決策者。此模式共有五個服務品質缺口，如果消弭這五個缺口，勢必能提升服務品質，其中缺口一到缺口四是跟服務提供者有關，是服務組織內部的問題；缺口五是顧客期望與認知的服務之間的差距所造成的，無論何種服務業，若想提升服務品質，就必須突破此模式中這五個服務品質的缺口，讓顧客期望的服務與業者實際提供的知覺服務之間能夠沒有缺口。以下為各

缺口的定義與產生原因：

缺口一：顧客預期與管理者對顧客期望認知之間的差距。原因是管理者並未了解顧客真正的需求，造成服務無法滿足顧客的期望。

缺口二：管理者對顧客期望的認知與服務品質規格之間的差距。原因是管理者受限於資源條件或市場環境等因素，而無法提供顧客真正缺乏的服務品質規格。

缺口三：服務品質規格與實際服務傳遞之間的差距。原因是員工在提供服務時，作業無法標準化且維持一定水準，因此品質無法或有時未達到標準，導致實際服務傳遞未能達顧客的認知標準。

缺口四：實際服務傳遞與對顧客的溝通之間的差距。原因是服務業者運用廣告媒體或外部溝通工具時，太過度行銷其服務，進而影響到顧客對服務的期望。當顧客在接受實際服務無法達到原先期望時，會降低顧客對該項服務品質的認知。

缺口五：顧客期望的服務與實際知覺到的服務之間的差距。原因是顧客對事前期望的服務與實際獲得服務後認知之間的落差。

在這五個缺口中，第五個缺口是缺口一到缺口四的函數，即 $gap5=f(gap1, gap2, gap3, gap4)$ 。由此模式可得知，要讓顧客對服務品質滿意，必須縮小缺口五，因為顧客對服務的期望與實際認知之間的差距是決定顧客對服務品質滿意程度的關鍵。

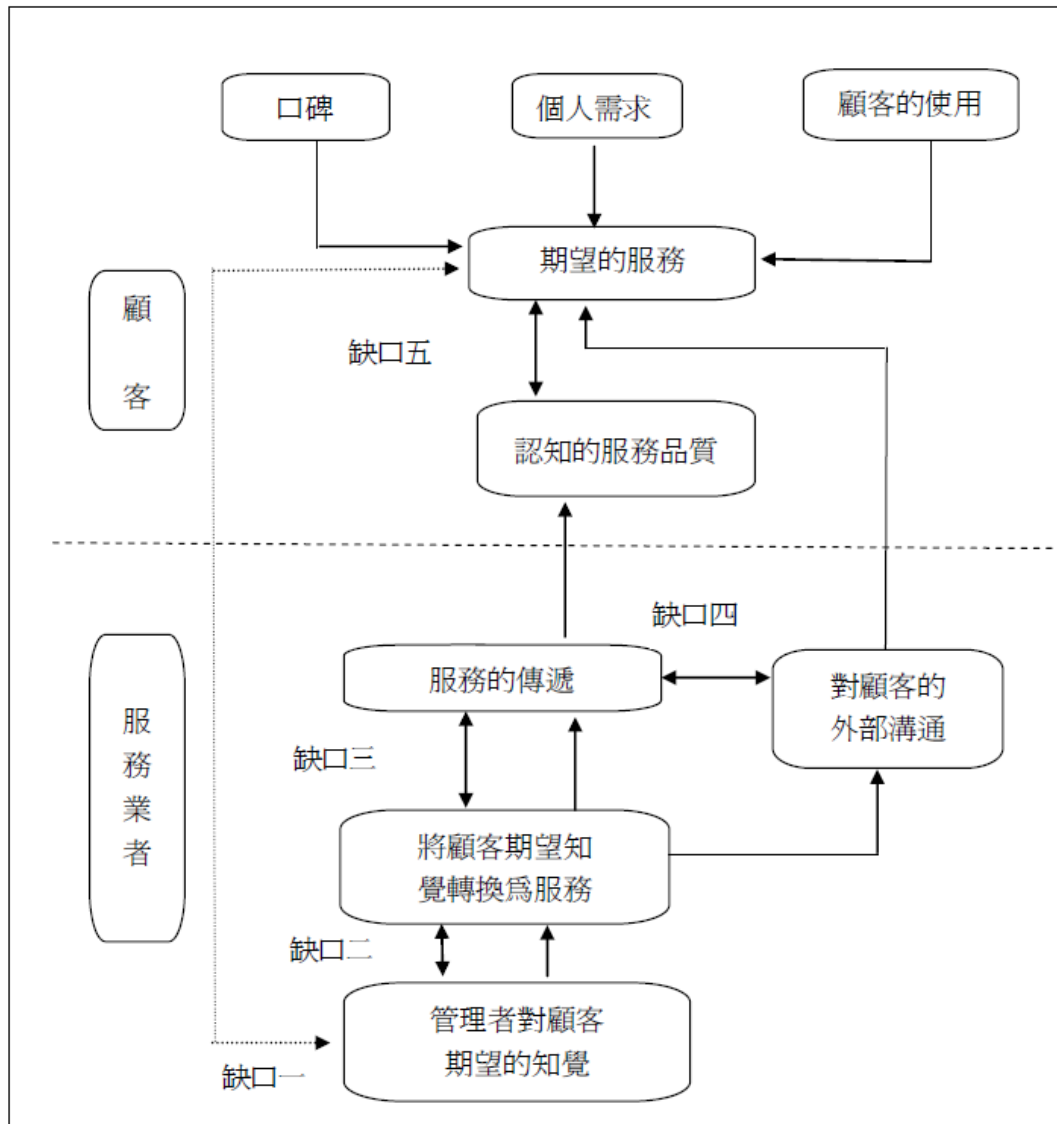


圖2.2 服務品質缺口模式 (引自李政寬, 2013)

資料來源: Parasuraman *et al.* (1988)

讀者在使用圖書館前，常會依據自己過去的經驗、需求、口碑和宣傳等等訊息而對圖書館服務有所期待，當實際接受服務之後（缺口五）就會產生三種關係：（黃愛華，2009）

期望服務(E) > 認知服務(P)，讀者覺得服務品質不好，產生不滿意。

期望服務(E) = 認知服務(P)，讀者覺得服務品質不錯，產生滿意

期望服務(E) < 認知服務(P)，讀者覺得服務品質很好，感覺很滿意。

圖書館界試圖運用並修改 PZB 的服務品質評量工具與模式進行評量，希望這些經過調查、統計、分析過的數據或百分比，對於圖書館在日後的目標努力上或改善服務程序與品質上具有實務參考價值。在凡事講求具體成效的當代環境，為爭取更多資源、提昇服務品質與績效，圖書館的確必須思索出一套方式來瞭解讀者實際的需求與看法(李純瑩，2008)。

本研究以國立H高職學生為研究對象，探討學生對「圖書館服務品質重要度」（即期望的服務品質）與「圖書館服務品質滿意度」（即實際知覺到的服務品質）之間是否有缺口存在，以期提供學校作為改善的參考。

2.2.2 圖書館服務品質：

一個圖書館的優劣取決於它的服務，服務應以讀者為中心，讀者的滿意是服務的目標。美國圖書館學會會長富蘭克林曾說過：「顧客服務為我輩專業之核心」，他不僅指出圖書館事業注重服務之特性，也提醒圖書館界應更加注重服務品質，創造讀者滿意，以建立圖書館的服務優勢（陳銘銓，1998）。圖書館是因讀者利用而存在，為了改善圖書館服務品質，提供更具優質的服務，圖書館管理者必須站在讀者的角度來檢視圖書館服務，確實掌控住顧客的服務需求，才能發揮圖書館最大效用。

根據 80 / 20 定律，事實上圖書館所提供的服務，有百分之八十是由百分之二十的顧客在利用。換句話說，只有百分之二十的讀者經常利用圖書館的各項服務，所以這百分之二十的讀者，就是圖書館的核心顧客，也稱關鍵顧客，圖書館要能找出這群關鍵顧客，並且多多聆聽這群關鍵顧客的聲音，讓這些讀者成為圖書館的忠誠顧客和支持者，如果流失這群顧客可能會對圖書館產生衝擊(謝寶煖，1998)。因此現今圖書館的服務，也應從「被動」諮詢轉為「主動」行銷，尤其需著重於讀者服務，透過調查與研究來了解讀者真正之需求及實際使用狀況，並持續利用圖書館內的統計數據來進行讀者與館藏資源的加值性分析，以期提供的產品與服務能更切合讀者實際之需要，能吸引更多讀者來運用圖書館資源。

在 1950 及 1960 年代對於圖書館評鑑，偏向以輸入資源，如館藏、人員、設

備等量的評估，到 1970 及 1980 年代，評鑑重心從輸入資源轉化為服務成效，1990 年代以後則強調服務品質的圖書館評鑑，以讀者之需求為依歸（李純瑩，2008）。

王梅玲(1990)提出服務品質管理開始對大學圖書館產生影響，由 Herson 等人提倡並受到重視。Herson & Altman 定義圖書館的服務品質主要包括三部份：1. 資源：資源內容。2.組織：服務環境與資源傳遞。3 圖書館員：傳遞服務（陳玉珊，2011）。

蘇瑤華（2003）從文獻探討中提出圖書館服務品質的研究有兩大方向：1.由 Quinn 等人主導，雖也認同顧客導向，但仍以實體績效評估為主。2. Herno 等人主導，以感受與期望、滿意度之量測為研究主體。

黃愛華（2009）對圖書館服務品質定義上是以讀者在透過圖書館的服務過程與服務結果兩個層面加以評定對圖書館整體滿意度程度。

謝寶煖（1998）認為圖書館是服務機構，是因使用而存在的，因讀者需要才提供資源與服務，所以圖書館的服務績效應該由讀者來評量。

如果圖書館的目標是要提供令讀者滿意，甚而是令讀者高興的服務，那麼圖書館的績效應該怎樣評估呢？美國大學暨研究圖書館學會（Association of College and Research Libraries, ACRL）提出下列四項評量準則與十數項評量指標：（謝寶煖，1998）

一、使用者整體滿意度

1. 整體滿意度：請讀者自述其利用圖書館各項服務的成功率、使用圖書館的容易程度、以及當天造訪圖書館的整體滿意度。

二、資料取得和利用

圖書館的主要功能是提供圖書資料供讀者利用，此項準則就是要評估圖書資料的利用、取得和延誤的情形。

2. 流通：每年總借書冊數，包括原始借出、續借和預約，館藏型態則包括一般館藏和指定參考書等。

3. 館內使用：在館內使用但未借出的總冊數。

4. 資料利用總和：上述第 2 項流通量與第 3 項館內使用量的總和。

5. 資料取得：讀者成功取得圖書資料的情況。以問卷請讀者配合，列出要找的書單，在離館時評估其找到的冊數。
6. 資料提供之延誤：讀者需要等待的時間，包括圖書館沒有的圖書，或是圖書館有但不在架上的圖書。評估的項目包括：預約催還、secondary storage、特殊館藏（如技術報告）、館際合作之圖書互借或文獻複印。

三、設備和圖書館利用

評量圖書館實體設施的利用情況，包括建築、各項設備和服務。

7. 到館次數：讀者到訪圖書館的次數，如圖書安全系統之次數統計。
8. 遠距利用：包括館際合作服務、連線檢索圖書館目錄（opac 或 webpac）、連線檢索資料庫，以及電話、傳真、e-mail 等的服務件數。
9. 利用總和：上述第 7 項到館次數與第 8 項遠距利用的總和。
10. 設備使用率：閱覽席位、電腦檢索設備、會議室、影印設備 ... 等的使用次數。
11. 服務台使用率：服務台，指有配置服務人員的服務項目，如流通服務台、參考服務台、諮詢台等。
12. 館舍使用率：是第 7 項到館次數的不同衡量方式，抽樣時段，計數館內所有讀者人數，包括自修室、閱覽室等。

四、資訊服務

評估參考資訊服務滿足讀者資訊需求的情況。

13. 參考諮詢次數：參考問題的件數，可依日按時段紀錄。
14. 參考諮詢滿意度：以問卷方式請讀者評估參考館員所提供資訊的相關性、資訊量的滿意程度、所回答問題的完整性、館員的幫助程度和整體的滿意程度。
15. 線上檢索評估：以問卷方式請讀者評估參考館員對讀者問題的了解程度、所提供資訊的相關性、資訊量的滿意程度、資訊的新穎性、檢索時間、和整體滿意程度。

二十一世紀是一個顧客至上的時代，不管是服務業還是其他行業，都將面臨一個極需解決的課題，那就是如何提升服務的品質，提供更優質的服務來獲得客戶的信賴。而圖書館服務就是藉由館藏資源、軟硬體設施及各項活動，吸引讀者

進館利用，因此圖書館在從事服務作業時，應該依據讀者的需求性，然後由館員進行指導和提供多方向諮詢來推展各類服務功能，並且根據館內發展方針，依序擬訂行政管理計畫；依據館內總體經費，規劃各種館藏資源分配政策；按照讀者需要，改善整體服務流程等方案，做為將來服務品質管理系統與持續改善之重要依據。

2.2.3 滿意度

圖書館是服務機構，服務機構最大的特性就在於顧客參與服務提供的過程，所以一個服務機構的輸入，應該包括兩項，一個是資源，一個是顧客。圖書館是因使用而存在的，我們是因為讀者需要才提供資源和服務，所以，對圖書館的績效評估應包括二個層面，一個是資源的利用，一個是顧客的滿意度（謝寶煖，1998）。

近年來「滿意度」一直是眾領域用來衡量人們對其所接觸到產品與行為表現和服務認知看法的測量工具，是非常重要的衡量指標之一。

1. 滿意度定義：

在顧客導向的今日，企業若要取得競爭優勢，必要先做到使顧客滿意。Cardozo(1965)是最早提出顧客滿意度觀念的學者，他認為顧客滿意度的提升，會增加顧客的重購行為，更進一步的影響到其購買其他產品（林陽助、林秀貞、李宜致，2007）。自從 Cardozo 提出顧客滿意度的概念並對其進行研究後，陸續許多學者跟進也對相關領域做此研究，如 Kolter（2000）提「顧客滿意理論」，主要包含：(1)期望—績效理論：認為顧客滿意度是顧客對於產品預期與使用結果之函數，如符合預期，顧客就感覺滿意；若超過預期，顧客就感覺極滿意；若產品績效未達預期，顧客將感覺不滿意。(2) 認知失調理論：強調每一消費行為，購後皆會存在某些購後焦慮，它探討顧客之不滿意度，及如何處理顧客不滿意(楊輝南，2012)。

滿意度是人們心中「事前期待」與「實際評價」間的結果，是一種從經驗發展出來的心理結果。滿意與否受到知覺價值、本身期許、兩者知覺不一致及公平對待的影響（Fomell，1992；游世全，1995；侯錦雄，1999；謝金燕，2003；吳守

從等人，2009)。

Hempel (1977)認為滿意度是一種心理比較的過程，顧客的滿意度取決於顧客所預期之產品或服務利益的實現程度，反映「預期」與「實際」結果之間一致性的程度。

Singh (1991)指出滿意度為一種多重的構面，且消費者對於滿意度的衡量，會因產業或對象的不同而有所差異，故應以多重項目來衡量滿意度（林士彥、陳冠仰，2009）。

過去文獻對於滿意度，還有許多學者相繼提出不同定義與觀點，彙整如表 2.4 所示。

表2.4 滿意度的定義

作者	定義
Howard and Sheth(1969)	滿意度是消費者對於犧牲所獲得的服務的適當與不適當報酬的認知狀態。
Czepiel, Rosenberg and Akerele(1974)	整體滿意度為一種累積的概念，加總對於該組織的特定產品或服務的滿意度及對於組織的不同面向的滿意度。
Hunt(1977)	認為滿意是一種情感上的衡量，反映出消費者在購買一種產品或使用一種服務後所獲得的正面感覺，也就是將滿足定義「評估所經驗的產品至少應該和其原先所預期的一樣好」。
Swan and Linda(1977)	將消費者滿意度定義為關於產品事前期待或其他績效比較標準，與消費後績效之間知覺差異的評估。
Oliver(1980)	提供一個整合性消費者滿意度的模型，認為消費者滿意取決於消費者期望與實際經驗失驗的結果，Oliver 並且認為這些期待、不一致等決定要素是非相關的。
Oliver(1981)	滿意度是一種針對特定交易的情緒反應，亦即消費者滿意乃是在使用特定產品服務或服務之情境下，對於使用的產品或服務所獲得之價值程度，所做出的一種暫時性的情緒反應。
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。
Woodruff, Cadotte, and Jenkins(1983)	認為顧客滿意度是顧客在特定使用情境下，對於使用產品所獲得的價值，所產生的一種立即性的反應。

表2.4 滿意度的定義（續）

作者	定義
蔡伯勳(1986)	滿意度係由個人認之所獲得的結果和他想要或他想像他應獲得結果間的差異而定。在任何情況下，總滿意度乃由存在於此情況下之所有構面的差異總合而影像。
Oliver(1988)	顧客滿意是一種結合認知與情感的綜合評量。
Tes and Wilton(1988)	指出顧客滿意度是顧客對於先前預期與知覺績效差距的一種評估反應。
Woodside, Frey, and Daly (1989)	認為顧客滿意度是一種消費後所產生的態度，而且是在購買該商品或使用過特定服務後，加以評估的結果。
Cina(1989)	認為顧客滿足是因為預期與真實經驗後產生的差距所造成，若實際經驗比原先預期好，會產生正面的態度，若實際經驗未達預期，則會產生認知失調，進而影響消費者對於下次購買商品或使用服務的意願。
Fornell(1992)	指出顧客滿意度是指顧客在購買產品或使用服務後的整體衡量，經由經驗而產生的一種態度。
Engel, Black Well and Kollat (1993)	認為顧客滿意度是顧客使用產品後，當兩者間有相當一致性時，顧客將會獲得滿足。反之，若顧客對產品的信念與產品實際績效兩者間看法不一致時，將產生不滿意。
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。
Anderson et al.(1994)	顧客滿意度區分兩個觀點，特定交易觀點只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經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。
Engle, Blackwell, and Miniard(1994)	認為消費者滿意度的形成是因為顧客對於使用後的產品績效與購買前的信念所做的比較與評估，若兩者之間一致，顧客會獲得滿足，不一致，會不滿足。
Ostorn and Iacobuci(1995)	「滿意/不滿意」是一項相對的判斷，它同時考慮位顧客經由顧客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。
洪世全(1995)	顧客滿意度是決定於消費者所預期的產品或服務的實現狀況，「預期」與「實際」結果的一致程度。(在針對顧客滿意度上是指一個人對其事前信念與希望，達成的一種情感愉悅的狀態。對消費者而言，滿意是一種心理比

表2.4 滿意度的定義（續）

作者	定義
	較過程。當經驗的服務價值和期待的一致或覺得受到公平對待時，消費者便感到滿意；反之，負向不一致及不公平對待時，消費者將會感到不滿意。）
Hernon et al.(1999)	(1) 對直接接觸之人員的滿意度。 (2) 整體服務滿意度。
Kotler(1999)	顧客滿意度是一個人所感受的愉悅程度高低，係源自其對產品知覺績效和個人對產品期望，兩相比較後所形成的。
林公孚(2001)	顧客滿意度是顧客經歷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)	滿意度乃一個人所感覺的愉悅或失望程度，源係自對其產品性能(或結果)的知覺與個人對產品的期望。滿意度乃知覺的性能與期望兩者差異函數。若性能遠不如所期望者，則顧客將感到不滿意；如果性能能符合所期望者，則顧客感到滿意；如果性能遠差過期望者，則顧客將有高度滿意水準或愉快的經驗。
廖明豐(2003)	遊客滿意度乃是遊客在歷經行前期望與實際體驗後，預期目的地應發揮的效用水準與實際發揮的效用水準之間的心理比較結果。
洪武銓(2004)	滿意度是一個人經過實際體驗或消費後，所產生的心理狀態，這種心理狀態來自於購買前期待與消費後認知間的相互比較，當兩者差距越小時，其滿意度越高；反之差距越大，其滿意度越低。
鍾秀滿(2009)	從行銷管理的觀點，使顧客滿意不但可以不斷的與舊有的顧客維持關係，並可提升舊顧客使用的意願，並經由舊顧客的正向口碑來獲得新顧客。

資料來源：研究整理自林陽助、林秀貞、李宜致（2007）、鍾柏中（2012）。

綜合上述專家學者看法，可知顧客滿意度是一種對產品或服務的「事先預期」與「實際感受到的表現」之評估與比較的結果。因此，本研究認為滿意度是讀者在使用學校圖書館所有館藏資源、參與各種活動以及對館員服務態度、能力等服務，其需求獲得達成的滿足程度。

2.顧客滿意度之衡量模式

美國顧客滿意指標模式(ACSI)，是以知覺品質、顧客期望、知覺價值為前因變項，再連接到顧客抱怨及顧客忠誠為顧客滿意的結果變項。以下說明每個構面的衡量因素：(一)知覺品質：衡量的因素有知覺整體品質、可靠性以及顧客需求程度。(二)顧客期望：顧客期望是顧客對於服務及產品的實際經驗以及由媒體、廣告、銷售人力資源和從其他顧客的口碑等資訊。(三)知覺價值：知覺價值的衡量題項是指相對的品質價格及相對的價格品質。具競爭性的價格會影響顧客滿意(Cronin and Taylor,1992)，即顧客表現出對於價格的最大容忍度相對的亦顯示著最大的顧客的滿意度(Host and Knie-Andersen, 2001)。(四)顧客抱怨：顧客抱怨是顧客用以評量特定時間交易接觸的公司的產品或服務，為了增進顧客的滿意，最佳的方法就是減少顧客抱怨的事件(Fornell, 1996)。(五)顧客忠誠：顧客忠誠用來評估顧客的價格容忍度及再購買意願(林孜孜，2005)。

從顧客滿意的角度來看，讀者對圖書館服務品質的滿意是相對比較的結果，也就是讀者在利用服務之前會因其個人過去的經驗、親朋好友的口碑介紹、圖書館服務行銷所傳達的訊息、以及當時資訊需求的殷切程度等，建立服務期望，在實際利用圖書館的服務之後，將服務期望與實際接受到服務相比較。讀者期望的服務如果超出圖書館提供的服務，讀者就會感到不滿意，表示圖書館的服務需要加強；如果讀者期望的服務與接受到的服務水準相同，讀者就會感到滿意，表示圖書館的服務是可接受的；如果圖書館提供的服務高於讀者期望的服務，就表示讀者很滿意，圖書館的服務是卓越的(謝寶媛，1998)。目前最常應用來衡量圖書館顧客滿意度模式，如下圖 2.3 所示的「顧客滿意示意圖」。

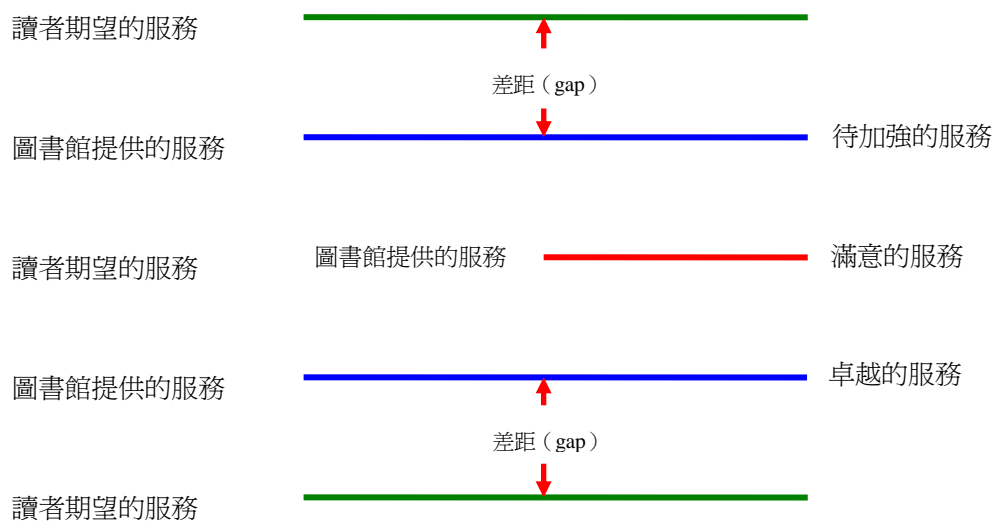


圖2.3 顧客滿意示意圖（資料來源：謝寶媛，1998）

3.圖書館滿意度相關研究：

學生在使用圖書館的過程中，若本身的需求得到供應，就會產生滿意（江明修，2011），提升再使用的意願。讀者與圖書館的每一次接觸，都是關鍵時刻，每一個關鍵時刻，都會影響讀者對圖書館的看法，都是讀者評價服務品質的依據。影響讀者的服務滿意度主要是來自於讀者的服務接觸，包括實體環境、館藏資源、服務人員、服務溝通（謝寶媛，1998）。近年來對於大學圖書館服務品質滿意度相關研究如下：

袁莉婷（2007）在論文「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」中採用 SERVQUAL 量表作為衡量服務品質模式的標準為主軸，輔以參考 E-SERVQUAL 及 LIBQUAL 量表加以修改，整合修訂此三種量表，提出符合大學圖書館服務品質的七個服務品質構面，包括有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性、效率及資訊獲取性七個構面，針對回收問卷進行資料統計分析，判斷出圖書館對讀者何項服務品質構面具有高度重視性，真正瞭解圖書館服務品質的水準，以作為提升圖書館服務品質及提高讀者滿意度的參考依據。研究結果顯示，讀者對於圖書館各項服務品質構面存在有服務缺口並且實際感受服務水準低於期望認知服務水準。

李純瑩(2008)在論文「大學圖書館服務品質與滿意度研究-以大同大學為例」中，認為以讀者為導向的服務品質研究正是幫助圖書館了解讀者之評價與看法的途徑，希望圖書館能在有限資源中提供更好的服務品質，以發揮最大的效用，進行研究調查時將讀者分成「多元型」、「虛擬型」、與「實體型」三群，依因素分析將服務項目萃取出「網站設計」、「閱覽環境」、「人員服務」、「個人訊息」與「硬體設施」五構面，再利用變異數分析檢定分析三群讀者，結果發現不同讀者群對於圖書館提供的服務項目有顯著差異。

陳玉珊(2011)在論文「國防大學圖書館服務品質與滿意度研究—以率真校區為例」中認為圖書館提供的服務水準與社群貢獻，不止是提供社群文化交流與傳播的平台，更是保存、調節、發展社群資訊與提高工作效率的重要過程。以服務品質觀念性模式來評量國防大學圖書館使用者對事前服務的期望與實際接受服務後認知間的差異，並以分項方式衡量該校使用者的整體滿意程度，研究發現使用者普遍對服務品質的期望過高、軍事類館藏不足是影響服務品質與滿意度的主因、非專業人員取代專業聘僱服務人員影響服務品質、館內的設備與規劃應以使用者的需求來設計及公共設施設計應考量性別差異等，提供實際且合宜的建置參考。

國內對於圖書館服務品質的研究對象大多是公共圖書館或大學，有關高中職圖書館滿意度之研究不多，主要如下：

陳裕宏(2002)在「高職師生對學校圖書館各項服務滿意度之研究」論文中，主要在探討高職師生對學校圖書館之滿意情形，研究目的有三：(1) 探討學校圖書館滿意度的內涵及項目(2) 探討高職師生對學校圖書館六層面滿意度及其排序情形(3) 探討不同背景的學生和教職員對學校圖書館六層面滿意度差異情形。

陳美玲(2007)在「臺東縣高中職圖書館使用現況之研究」論文中，研究目的主要在瞭解台東縣高中職校圖書館經營現況。研究構面包括學校圖書館負責人、學校教師及學生，以問卷調查為主要研究工具，針對台東縣高中職 8 所學校，學生以集群調查法、教師以普查的方式進行調查，並輔以負責人的訪談，使問卷結果更趨於真實。再根據研究結果，提出結論及建議，供有關單位參考。

霍曉坤（2008）在「高雄縣市高中學生對學校圖書館利用與滿意度分析」論文中，研究目的主要在探討以高雄縣市高中學生為樣本對圖書館利用與滿意度現況之分析，以不同年級、性別，是否對利用圖書館頻率等變項方面的差異情形，再根據問卷調查結果提出結論，提供規劃高中圖書館利用教育與服務讀者的參考。

鍾秀滿（2009）在「私立高中職學生對學校圖書館服務的滿意度研究-以醒吾高中為例」論文中，研究目的有二：（1）探討高中職學生對學校圖書館滿意度。（2）、探討高中職學生對學校圖書館使用的需求。以圖書館使用者的身份別作為變項，探討高中職學生使用學校圖書館資源及其對圖書館服務品質之滿意度差異為何，從中瞭解圖書館各項服務是否符合讀者的需求，期望能作為未來高中職圖書館建構為教學資源中心與利用之參考。

羅玉青（2011）在「完全中學圖書館服務品質評量之研究-以台中市為例」論文中，採用問卷調查法來了解完全中學學生使用圖書館服務的情形。研究參考圖書館的服務品質評量工具LIBQUAL+，並研究國內針對高中職圖書館之相關理論，修改發展出適合高中生與國中生之圖書館服務品質評量指標，並經與學校圖書館人員及使用者進行共三場焦點團體訪談後修正指標並進一步發展為問卷，分四大構面，29項指標，採用期望服務品質及感受服務品質兩種滿意度評分差距，藉以瞭解學生對圖書館的滿意度，作為圖書館改善服務之參考。

因本研究是針對高職圖書館，以下將國內有關高中職圖書館滿意度之研究整理如表2.5所示。

表2.5 國內有關高中職圖書館滿意度之研究

研究者、年份	論文名稱	研究對象	衡量構面	研究結果
陳裕宏（2002）	高職師生對學校圖書館各項服務滿意度之研究	18所高職學校師生	館員服務、空間環境、組織人事、館藏資源、行政管理和利用教育	1.學生對學校圖書館各層面滿意度的高低依次為：空間環境、館員服務、館藏資源、行政管理、利用教育、組織人事。 2.教職員對學校圖書館各層面滿意度的高低依次為：館員服務、空間環境、行政管理、利用教育、館藏資源、組織人事。

表2.5 國內有關高中職圖書館滿意度之研究（續）

研究者、年份	論文名稱	研究對象	衡量構面	研究結果
陳美玲 (2007)	臺東縣高中職圖書館使用現況之研究	台東縣8所高中職師生	館員服務、空間環境、館藏資源、推廣及設備	<ol style="list-style-type: none"> 1.教師贊成實施圖書館利用教育可以有效提升學生的學習成效。 2.經常使用圖書館的教師以及學生對於圖書館滿意度大多數都持正向肯定的態度。 3.對於圖書館的滿意度順序為：圖書館員的服務、館藏資料；最後則是圖書館的設施。 4.學生對圖書館最感不滿意的依序是閱覽桌椅的舒適度、館員服務態度及館員對讀者建議的接受度。 5.圖書館負責人認為：人力不足以及經費不足，都會影響圖書館的進步及服務品質。
霍曉坤 (2008)	高雄縣市高中學生對學校圖書館利用與滿意度分析	高雄縣市12所高中學生	館員服務、設備與空間環境、館藏資源與服務、推廣與利用教育、支援教學及整體營運管理	<ol style="list-style-type: none"> 1.在滿意度方面，性別與身份別無顯著差異。 2.學生對於圖書館較不滿意的部份為館員處理態度不佳、開放時間過短、利用教育次數不夠、購書未徵詢意見、影印設備數量不足等。 3.學生對於圖書館使用頻率、借書量與查詢資料次數，對圖書館滿意度有顯著影響。 4.學生對圖書館利用教育在配合教學滿意度有顯著差異。總體而言，學生對學校圖書館利用之滿意度評價滿意，但有改進空間。
鍾秀滿 (2009)	私立高中職學生對學校圖書館服務的滿意度研究-以醒吾高中為例	醒吾高中學生	館藏資源、人員服務、環境及設施、服務程序、推廣活動、網路資訊取得服務及整體服務	<ol style="list-style-type: none"> 1.整體的滿意度偏低，顯見該館在整體服務滿意水平上仍有相當進步的空間。 2.高中職學生會因性別、學制、到館次數對各面向滿意度產生顯著差異。 3.高中職學生對學校圖書館的需求是能有更多休閒性館藏，能有活潑的環境設施，最滿意的是班級書櫃的設置。

表2.5 國內有關高中職圖書館滿意度之研究（續）

研究者、年份	論文名稱	研究對象	衡量構面	研究結果
羅玉青 (2011)	完全中學圖書館服務品質評量之研究-以台中市為例	台中市四所完全中學學生	空間環境、館藏資源與利用、圖書館服務及圖書館教育與推廣	<ol style="list-style-type: none"> 1. 完全中學學生期待圖書館有更豐富的館藏及電子資源。 2. 學生到館頻率每週少於一次的高達57.8%，顯示完全中學圖書館的利用率偏低。 3. 學生對圖書館感受之服務品質平均值大都在3.5 以上，顯示學生對圖書館的服務大致可接受，但均未達優質服務。國中生及高中生均對「圖書館所在便利性」最不滿意。 4. 不同性別對圖書館感受服務品質差異性較小，國中生及高中生對圖書館感受服務品質差異性大；國中生感受的服務品質大都高於高中生。 5. 完全中學圖書館需針對國中生及高中生提出不同的服務策略

資料來源：羅玉青（2011）。完全中學圖書館服務品質評量之研究-以台中市為例。碩士論文，國立政治大學圖書資訊學數位研究所，台北市。

在國中圖書館研究方面，鍾柏中（2012）在論文「臺中市國民中學學生對國中圖書館服務品質與滿意度相關之研究」中，期望藉由研究國民中學學生對國中圖書館服務品質與滿意度之關係，提升國中圖書館之學生使用頻率。採問卷調查法和文獻分析為主，以臺中市立國民中學的學生為研究對象，正式問卷依分層隨機抽樣方式發出，分析後得到結論：（1）臺中市國中學生閱讀情況不佳，閱讀教育效果不彰。（2）臺中市國中學生閱讀仍以傳統書籍為主，缺乏其他種類資料運用。（3）學生重視國中圖書館服務品質整體屬中高程度，認同服務品質重要性。（4）臺中市國中學生對國中圖書館滿意度為中高程度，滿意度高。（5）不同性別學生在學校圖書館服務品質與滿意度上感受並無差異。（6）不同背景變項的學生對於學校圖書館服務品質重視程度與滿意度感受皆不同。（7）圖書館服務品質與滿意度之關係皆為正相關，顯示圖書館滿意度高低受服務品質影響。（8）「關懷性」、「保證性」、「有形性」對「圖書館滿意度」具預測力，圖書館改善服務品質應以提升

該項目優先。

綜上所述，由於本研究是針對「高職圖書館」，所以採用的高職圖書館服務品質滿意度衡量構面是參考陳裕宏（2002）、鍾秀滿（2009）、羅玉青（2011）等相關文獻資料，再加上國立H高職圖書館實際的運作，彙整出本研究之圖書館服務品質滿意度衡量構面：空間環境、館員服務、館藏資源、讀者服務、藝文活動推廣。其期待與滿意程度係採李克特氏（Likert）五點等距變數計分方式來處理，將滿意程度分為五個等級，若學生對各構面题目的滿意度平均得分越高，表示該構面及題目對學生的滿意程度也越高，因此，要了解圖書館的服務品質是待加強、可接受、還是卓越，應該針對讀者的服務期望和服務認知，分別加以衡量（謝寶燮，1998）。而圖書館也唯有持續不斷改善服務品質，才能提升讀者滿意度。

2.3 重要度－表現分析法（Importance Performance Analysis, IPA）

2.3.1 IPA定義

重要度－表現分析法(IPA) 起源於 1977 年，由學者 Martilla and James 的研究中發展出 IPA 的簡單架構，利用 IPA 的架構分析汽車銷售商的服務品質，並將重要度與表現程度的平均得分繪製於一個二維矩陣圖中(鄭俊雄，2009)。其中，「重要度」是指受測者對於有關特定行為或論點的期待滿意度；而「表現度」則是指針對對方行為或論點而呈現出的認知滿意度(Magal & Levenburg,2005)。IPA 模型架構是將重要度列為橫軸，表現度列為縱軸，並以總平均值做為 X-Y 軸的分隔點，將重要度與表現度的平均得分製圖於一個二維矩陣中；在矩陣中的尺度和象限的位置可以任意訂定，重點是矩陣中各不同點的相關位(蔡長清、劉麗珉，2009)。

後來學者 Marr (1986)進一步將 IPA 分析應用在顧客導向的服務品質衡量上，將顧客身上各項服務因素（或屬性）的重要程度與表現度之數值，加以繪製成「重要程度－滿意水準座標圖」，以做為業者改善服務品質之參考(李冠緯，2009)。

一般而言，IPA 的分析法可分為四個步驟(蔡長清、劉麗珉，2009)：

1. 列出休閒或服務的各项屬性，並發展成為問卷的問項形式。

2. 請使用者針對這些屬性分別在「重要性」與「表現度」二方面評斷等級。前者是使用者對產品或服務等屬性的偏好、重視程度；後者是該項產品或服務的提供者在這些方面的表現情形。
3. 以重視度為橫軸，表現度為縱軸，且以各屬性的評斷等級為座標，將各項屬性標示在二維空間中。
4. 以等級中點或是平均數作為分隔點，將空間分為四個象限。

其中 x 軸愈向右則表示愈受重視，愈向左則表示愈不受重視，而 y 軸愈向上則表示表現度愈高，愈向下則反是。以下就重要-表現分析象限圖加以說明，如圖 2.4 所示。

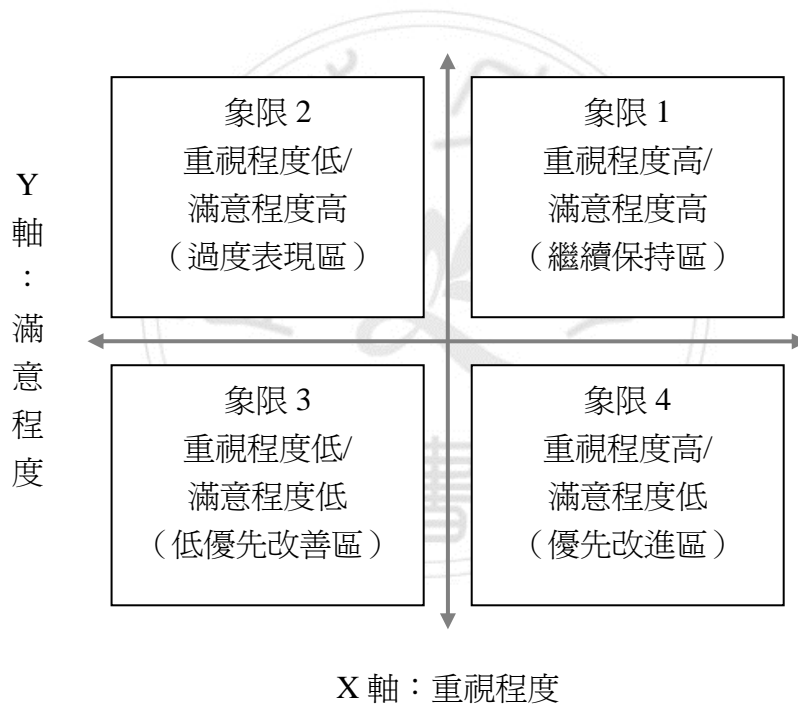


圖 2.4 重要性－表現分析象限圖

資料來源：Sampson and Showalter (1999) “The performance importance response function: observation and implications.”, *The Service Industries Journal*, Vol.19, No.3, pp.1-25

1. 象限一：位於此象限的服務屬性顧客重視程度高，滿意程度也高，是目前服務業者服務績效表現極佳的部份，故落在此象限的服務屬性業者應繼續加以保持

- (keep up the good work)，成爲企業的主要競爭優勢來源，此屬「繼續保持區」。
- 2.象限二：此象限表示顧客對此服務屬性重視程度低，但滿意程度高。即顧客較不重視的部份，而服務業者卻擁有不錯的服務績效，因此落在此象限內的服務屬性爲供給過度 (possible overkill)，實際表現已能滿足顧客需求，不需再投入更多的資源，屬於「過度表現區」。
 - 3.象限三：服務屬性落於此象限，表示顧客重視程度和滿意程度皆低。即顧客較不重視的服務屬性，而業者服務績效也差，因此落在此象限內的服務屬性優先順序較低 (low priority)，業者可暫時不需改善此區域的服務，屬於「低優先改善區」。
 - 4.象限四：此象限表示顧客重視程度高，但滿意程度低。即顧客相當重視的服務屬性，但業者目前表現出來的服務績效並未達到顧客預期的水準，此爲企業的主要劣勢來源，因此落在此象限內的服務屬性是企業未來發展的關鍵因素，故業者應集中資源優先加強改進此區域 (concentrate here)，屬於「優先改進區」。

將每一個屬性依其重視度與表現度在IPA坐標平面上的象限找出其相對應的一個點來加以表示。如此一來，每一個屬性將分佈在一、二、三、四的某一個象限，又各代表著不同意義，最後可將此座標圖所呈現出的訊息提供業者或決策管理者作爲改進服務或市場決策之參考依據。

2.3.2 應用 IPA模式檢視服務品質需求之相關研究

IPA 模式已被認爲是衡量服務品質簡單且有效的工具，對於在如何有效的運用資源達成顧客最大滿意度這方面是相當有助益的，這也是此方法被廣泛運用的主要原因。目前 IPA 模式已成功而普遍的應用在許多領域中，如休閒旅遊業、教育評鑑、航空業、出版業、運輸業、圖書館管理.....等方面，並幫助相關人員如導覽者、管理者、教師.....等去決定改善策略的優先順序或投入資源的方向。以下將應用 IPA 模式衡量服務品質之相關研究整理如下：

蔡長清、劉麗珉 (2009) 在「應用IPA 模式評估航空客運之服務品質—以高雄飛航日本旅客爲例」研究中，以高雄地區14 間有經營日本航線業務旅行社之顧

客為對象，以SERVQUAL 量表為問卷架構，分成五個構面(有形性、可靠性、反應性、確實性及關懷性)，共27 項航空服務屬性，然後應用重要度表現分析法(IPA) 模式分析旅客對航空服務品質各服務屬性的重視程度與實際表現滿意程度，了解其中差異以供航空業者加強改善經營管理之參考。研究結果發現極須改善之服務屬性有「機內座位寬敞舒適」、「機票價格合理」、「機場人員能迅速處理班機延誤及行李遺失問題」以及「經常推出優惠方案」等四項，作者也針對此四項服務項目的缺失提出改善之建議，以期能早日提升乘客滿意度。

劉孟佳(2012)在論文「女性時尚雜誌閱讀者之閱讀行為、閱讀動機及滿意程度研究」中，以女性族群為研究對象，藉由問卷調查來了解女性時尚雜誌讀者的閱讀特性，並針對女性雜誌屬性之重要性及滿意程度加以分析，期望能對女性時尚雜誌的題材選擇提出有效建議，作為女性雜誌經營與擬定政策時的參考。研究採描述性統計分析、因素分析、信度檢定、效度檢定、卡方檢定、t檢定、單因子變異數分析及重要—表現程度分析法。研究結果顯示本研究所選取的六本女性時尚雜誌在重要性與滿意度結論統計中，六本雜誌共通之競爭優勢為「服裝內容」構面，而最需優先改進的則為「美容保養」構面。本土雜誌在重要但不滿意的向度比重，普遍高於日系國際中文版與歐美系國際中文版雜誌，其中，本土雜誌在「流行情報」向度，較未能滿足讀者，所以需更深入探討女性讀者對於雜誌的看法，才能使女性時尚雜誌編輯重點及內容走向更能符合讀者真正的需求。

黃妙國、鄧正忠(2008)在「宜蘭國際童玩節經營管理之探討」研究中，即以宜蘭國際童玩藝術節為例，目的在探討遊客入園前之重視度與入園後實際體驗，並以重要度—表現分析(IPA)及其應用來探討其經營與管理，以期使有限之資源得以發揮最大之邊際效益，希望所得結果對主辦單位及學術單位提供相同行政、實務及後續研究建議。研究中運用「IPA 遊客重視程度—實際體驗分析」得出：遊客對宜蘭國際童玩節的設施、服務、相關資訊及實際體驗等構面之重視度與實際體驗均高，對宜蘭國際童玩節的經營管理持正面肯定態度。但為使此活動能永續經營下去，作者認為經營管理單位必須就以下結果與發現檢討改進：在設施構面上，遊客對「可使用的殘障設施」及「付費的價值」兩項感到滿意，對「足夠的

遊憩區域」和「童玩節園區的外觀和保養」兩項應列為優先改進項目。在服務構面上，遊客僅對「童玩節的安全維護」感到不滿意，應將其列為改進項目，其他項目均感滿意。在資訊構面上，遊客對「安全的資訊」感到不滿意，亦應將其列為優先考量改進項目，其他項目均感滿意。在實際體驗構面上，遊客僅對「童玩節園區適合的遊憩活動」一項感到滿意外，對「創造不擁擠感覺的時機」、「創造沒有遊憩衝突的時機」及「改造無遊憩衝突的場所」三項因素應列為優先改進的項目。

吳守從、陳永祥、蘇泐榛、張隆城（2009）在「應用IPA 分析法探討淡水與旗津地區渡輪之運輸服務品質」研究中，以搭乘淡水－八里和鼓山－旗津渡輪的遊客為對象，藉問卷進行重視度和滿意度之調查，資料經整理後配合敘述性統計、因素分析與IPA分析法，探討影響遊客重視度和滿意度之因素，以及兩地渡輪之運輸服務品質。研究後發現，影響遊客重視度與滿意度各自具有不同的構面，而透過IPA 之分析結果，也可明顯看出「繼續保持」、「供給過度」、「低優先順序」及「加強改善」各象限中的變項，未來經營管理單位應據以研擬相關策略，方能有效提昇兩地渡輪之服務品質。

陳美文（2004）在「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」論文研究中，主要目的在探討圖書館服務品質對讀者認知價值、滿意度與再使用意願之關係模式，期望藉由「重要性-績效」矩陣分析，找出目前圖書館表現良好與極待改善的服務項目為何，藉以訂定改善服務項目的優先順序，做為圖書館提昇服務品質之參考。研究根據「重要性-績效」矩陣分析，得出結果：

1. 館藏服務表現較好的項目是各樓層服務項目皆標示清楚與書籍、報章雜誌、視聽器材等分類清楚且具有時效性；而需要改善服務項目是資訊軟、硬體設備與增加購買書籍的速度。
2. 館員服務以館員熟悉業務範圍內各項服務內容與服務流程，以及各項設備之操作，為讀者重視且服務績效較佳的項目，而需要改進的是館方需針對讀者所提出的建議與批評，快速做出適當的回應。
3. 流通服務以網路查詢個人借閱記錄、預約書到館通知、逾期書催還服務、館舍開放時間為讀者最重視且服務績效較佳的項目，而館方需做改善項目有逾期還書處理方式、外借圖書數量

與借書期限。

邱慧棻(2010)在論文「陶瓷博物館展示環境觀眾滿意度之研究」中，將「重要－表現程度分析法」(IPA)應用於博物館學領域中，針對鶯歌陶瓷博物館二樓常設展展示環境相關因素進行全面之調查，欲探討陶博館觀眾的型態、行為，及分析觀眾對於陶博館二樓常設展廳展示環境各項因素的預期看法與實際滿意度的呈現結果是否呈現落差。研究發現，陶博館的觀眾型態與參觀行為多年來變化幅度不大；觀眾背景、參觀行為則對其預期看法與滿意程度有顯著差異。IPA 結果顯示，觀眾對於「展品內容」及「展場氛圍」兩構面相關項目的期待很高，而館方的表現大致符合觀眾預期。「動線指引」則為觀眾滿意程度與期待負向落差最大的構面；「文字解說牌」構面表現亦尚待改進。期望藉由 IPA 分析法能準確的了解觀眾真實的需求，有利於機構將資源「放對位置」，以提昇博物館經營成效。

陳皇嘉(2012)在論文「公務人員對國民旅遊卡服務品質重視度與滿意度之研究－以中部地區地方法院為例」研究中，以中部地區地方法院公務人員為受測樣本，參考PZB的SERQUAL服務品質量表及服務品質五構面，作為國民旅遊卡服務品質之衡量構面，且運用重要性－表現程度分析，用以衡量屬性之重要及績效，主要在瞭解公務人員對國旅卡的使用實況、重視度及滿意程度之關係，希望結果能作為政府相關單位制定政策時的參考，有助於國旅卡未來的發展。研究結果顯示，國民旅遊卡服務品質重視度與滿意度之間，具有顯著正向關係。而透過IPA分析，發現國民旅遊卡改善首要工作為「特約店對所提供之商品或服務提供保證」、「使用國民旅遊卡之相關規定簡單易懂」、「國民旅遊卡網站隨時提供即時資訊提供查詢」、「店家消費交易資料保密，安全無虞」、「使用國民旅遊卡消費時享有額外服務及優惠」。

2.4 國立 H 高職圖書館的經營現況

2.4.1 學校基本資料

國立 H 高職學風淳樸，位處雲林縣的中心點，目前學生約有 1300 多人，學生主要來自雲林縣各地，少部份來自外縣市。101 學年度第二學期的班級數為：一

年級 13 班，二年級 13 班，三年級 14 班，每班平均約有 35 位學生。

2.4.2 圖書館介紹

國立 H 高職圖書館座落於校園西側角落，為一獨棟三層樓建築，建物呈 L 型，面積約 600 坪。

1. 空間規劃：一樓設為書庫，期刊閱覽室，閱報區、資訊查索區及流通出納區；二樓設有主任辦公室、研究室及新規劃的藝術講堂與藝術迴廊，三樓則為二間視聽教室。館內及網站均繪製有各樓層空間配置圖，標示簡潔清晰、動線流暢。
2. 人員編制：圖書館主任一員，圖書館幹事一員。
3. 工作內容：圖書館空間規劃、藝文活動推廣、圖書採購、分類編目、出納流通、參考服務、期刊管理、資料檢索、視聽教室管理等。
4. 工作任務：包括下列各項：
 - (1) 圖書館工作計畫之擬訂，籌開圖書館委員會。
 - (2) 蒐集並採購編藏教學所需之各類圖書、教學媒體。
 - (3) 提供參考閱覽服務。
 - (4) 實施圖書館利用教育。
 - (5) 提供升學、就業考試資訊。
 - (6) 提升圖書館自動化與讀者借閱查詢系統之品質與功能。
 - (7) 加強網際網路設備並與社區化學校圖書館作資源共享，提升網路服務品質。
 - (8) 公佈新書目錄及各類展覽事宜，推動讀書會功能。
5. 現況分析：
 - (1) 學校社區分析

本校圖書館主要服務的讀者為校內教職員工生，校外人士較少至圖書館來；若有需求進館，只要提供身份證明文件，於開放時間內均可入館內閱覽。提供的需求包含：(1)對教職員工方面：教科書選購資料、教學參考、研究進修、休閒性讀物、期刊報紙。(2)對學生方面：休閒性讀物、撰寫報告資料、升學考試資料、就業考試相關資料、証照考試相關資料、國語文競賽相關資料、技能競賽相關資料、社團活動相關資料等。

(2) 館藏分析

圖書館購書經費有限，目前館藏圖書 28, 033 冊，期刊雜誌 150 種，報紙 13 份；教學錄影帶一千四百四十五卷、教學投影片六大櫥櫃、幻燈片約 1000 張、光碟片。並訂於每學期寒暑假期間作圖書整理。

表 2.6 學校圖書館館藏圖書

圖書類別	藏書冊數	藏書量比例
000 總類	1805	6%
100 哲學類	1836	7%
200 宗教類	586	2%
300 自然科學類	1743	6%
400 應用科學類	4111	15%
500 社會科學類	3852	14%
600-700 史地類	2686	10%
800 語文類	8601	30%
900 藝術類	2813	10%
總計	28033	100%

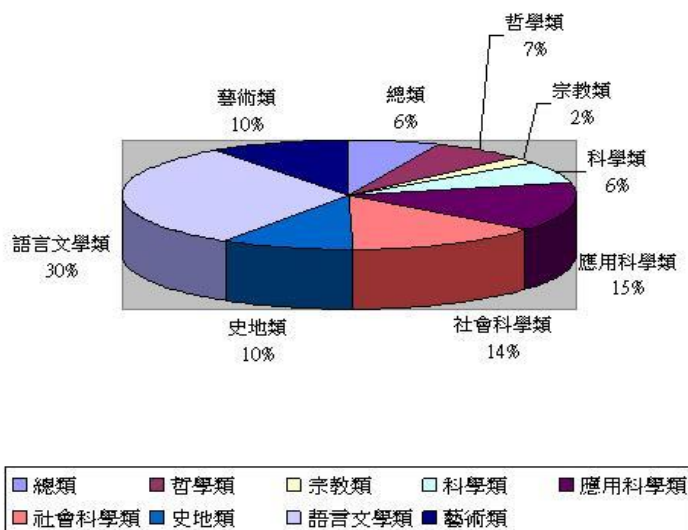


圖 2.5 學校圖書館館藏圖書比例

6. 推廣活動：

- (1) 推廣英語會話：每學期辦理英語會話比賽乙次。
- (2) 加強校園讀書會：辦理教師讀書會及學生班級讀書活動，每學期安排心得寫

作，提升學生寫作能力。

(3) 辦理圖書館週系列活動：包括圖書館利用教育、圖書館週剪報或海報設計比賽、圖書館資訊檢索比賽及圖書館週動、靜態藝文活動等。

(4) 校內藝文欣賞教育研習：辦理班級藝文欣賞、學生藝文表演活動及外聘講師，辦理藝術講堂，藝文鑑賞活動。

(5) 館際合作交流：與雲林科技大學、大葉大學、環球科技大學圖書館，訂有圖書資源借閱合作協議，圖書、教學資源利用分享。



第三章 研究設計與實施

職業學校圖書館在支援教學與學習，負責蒐集、整理、保存圖書資訊，以全校學生及教職員工為主要服務對象（圖書館法，2001；職業學校圖書館設立及營運基準，2004），所以學校圖書館提供的各項服務都與教學活動密不可分，關係著教學活動的成敗，其重要性不言而喻。本研究以學生為主，並從「空間環境」、「館員服務」、「館藏資源」、「讀者服務」、「藝文活動推廣」等五個構面，來探討使用者（學生）對學校圖書館的看法。

本章研究設計與實施，主要分為六節：第一節研究架構；第二節研究方法與步驟；第三節研究對象；第四節研究工具之編製；第五節問卷調查與實施；第六節資料處理與分析。

3.1 研究架構

本研究首先藉由文獻探討來瞭解目前學校圖書館服務的現況及學生對學校圖書館使用情形，搜尋有關圖書館、服務品質、滿意度、重要度—表現分析法之相關研究，並針對學校圖書館經營的業務現況進行深入的探討，以印證文獻探討所得。再依據文獻探討所得之資料作為基礎，並參考國內學校圖書館相關的實證研究以及國立H高職經營現況，發展出適合本研究目的之高職圖書館服務品質的衡量指標，據以編製研究問卷。並以國立H高職為母群體，分層隨機抽取樣本班級，再以樣本班級的學生作為研究調查的對象，最後再根據本研究目的、使用者（學生）的角度觀點與滿意度等構面因素，並參酌學校實際的運作，設計問題讓受試者（學生）回答。本研究之研究架構如下頁圖3.1所示。

在研究架構圖中，學校圖書館服務的滿意度之依變項（dependent variable）包括五個層面，分別是：「空間環境」、「館員服務」、「館藏資源」、「讀者服務」、「藝文活動推廣」。學生背景因素為自變項（independent variable），包括：「性別」、「年級」、「最近一次到館時間」、「到館次數」、「停留時間」、「到館目的」、「參與活動」、「借閱類型」、「每學期平均借閱冊數」等九項。

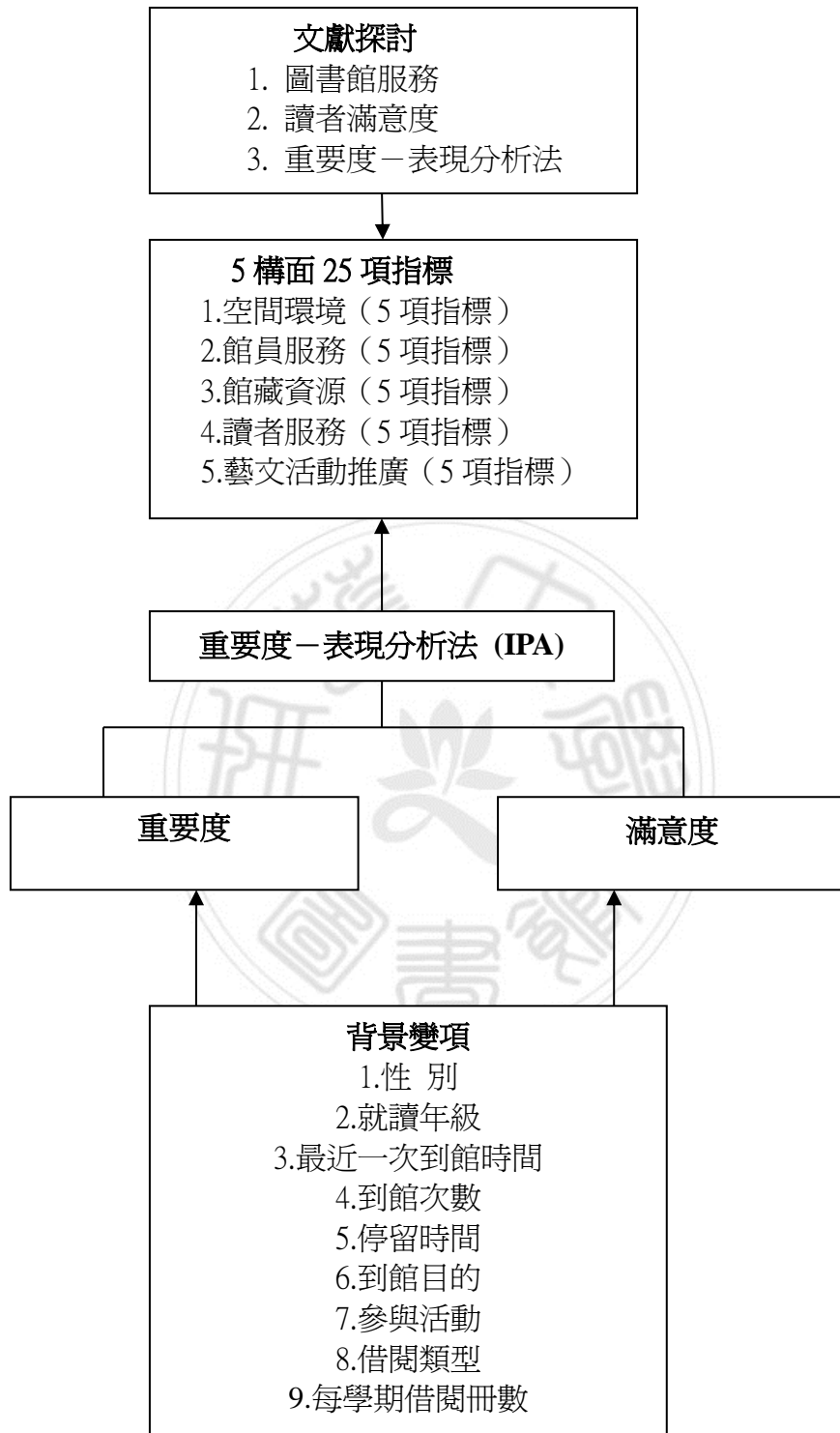


圖 3.1 研究架構圖

3.2 研究方法與步驟

3.2.1 研究方法

本研究主要探討國立高職學生使用學校圖書館狀況以及學生對學校圖書館服務品質之重要度與滿意度情形，並發展出適用於國立高職圖書館之服務品質衡量指標，希藉此提出相關建議，作為日後國立高職圖書館管理及評鑑之參考。

本研究採「文獻分析法」、「問卷調查法」兩種方式，說明如下：

1. 文獻分析法

蒐集國內外有關「圖書館服務」、「讀者滿意度」、「重要度－表現分析法」等相關文獻加以整理分析，並與指導教授、學校圖書館專業人員商討後，進一步發展為研究問卷。

2. 問卷調查法

由研究者自行編製研究問卷，對國立 H 高職學生進行抽樣問卷調查，希望藉由問卷調查分析之結果來瞭解學生對於國立 H 高職圖書館利用情形及對「空間環境」、「館員服務」、「館藏資源」、「讀者服務」、「藝文活動推廣」等五個構面之重要度與滿意度情形。

3.2.2 研究步驟

有關本研究之實施步驟流程，如圖 3.2，說明如下：

1. 訂定研究主題

首先進行欲研究方向之相關資料搜集，進行文獻探討，然後確定要研究的主題，再依據主題來擬定研究大綱，並與指導教授商議，共同修正研究大綱。

2. 蒐集與探討相關文獻

依據修正好的研究大綱，盡量蒐集相關資料，然後進行資料的整理與分析，將符合研究方向的可用資料及其重點彙整，作為本次研究的理論依據以及研究架構的參考。

3. 擬定問卷（圖書館服務品質衡量指標草案）

本研究對象為國立高職學生，為確保服務品質衡量指標適當性，參考國內文

獻中針對高中職圖書館使用情形或滿意度之研究中所採用的評量指標重要項目，包括：陳裕宏（2002）、鍾秀滿（2009）、羅玉青（2011）等相關文獻資料中的問卷構面及項目，再加上國立 H 高職圖書館實際經營狀況，彙整出本研究之圖書館服務品質衡量指標草案。

4.專家審查與修訂

問卷草案設計好後，為確保問卷之信度與效度，乃與專家學者針對所編製的服務品質評量問卷題目之適切性、內容編排、用字遣詞等方面，逐一檢討、指正與試填每一個問項，並對問卷提出修改建議。再將彙整的結果與指導教授討論、修訂，才完成調查問卷（正式版），以建立問卷之專家效度及內容效度，問卷統計時進行信度考驗。

5.印製問卷

經由以上修訂程序，調查問卷正式定稿，即送請付印。

6.正式問卷施測

正式發放調查問卷，實施調查。

7.統計分析調查結果

在每一份回收之有效調查問卷上編號碼，再依據回收之調查問卷，以 SPSS 套裝軟體進行資料建檔及統計分析，得出結果。

8.撰寫研究論文

最後綜合整理相關文獻及問卷調查之統計分析資料，作為結論與建議，並撰寫研究論文。

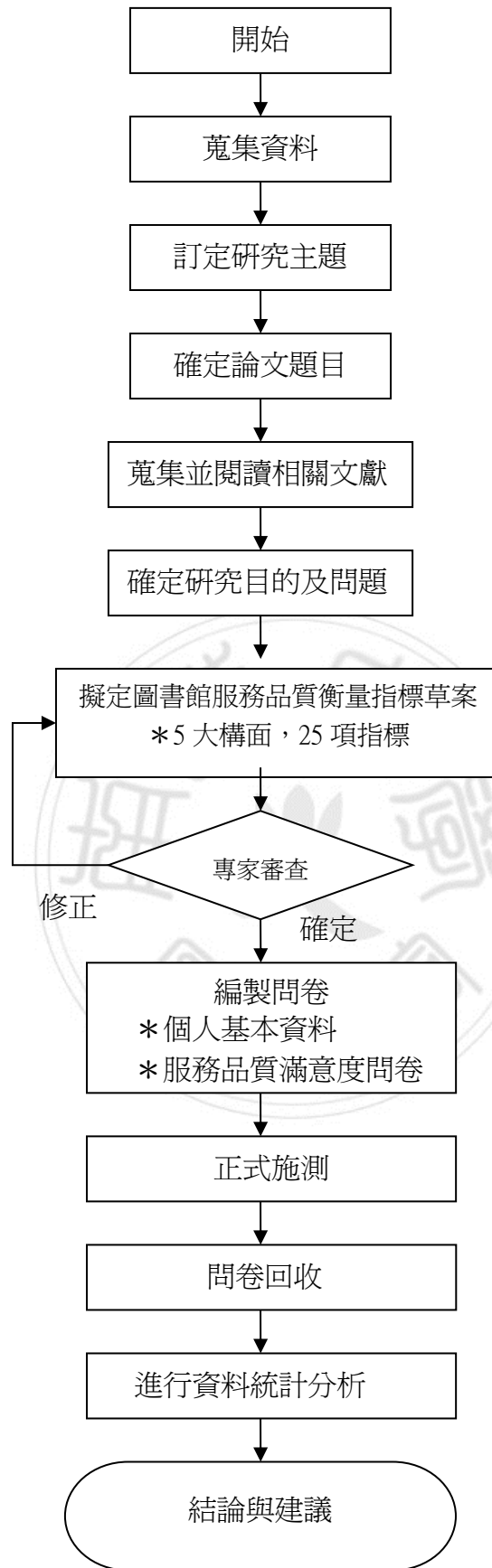


圖 3.2 研究步驟圖

3.3 研究對象

3.3.1 抽樣母體

本研究欲了解國立高職學生對學校圖書館服務品質的重要度與滿意度，因此抽樣母體為雲林縣國立 H 高職之在學學生。考量此抽樣樣本能具有效度及代表性，能涵蓋不同背景的學生，因此本研究以 101 學年度第二學期雲林縣國立 H 高職之在學學生共 1387 人為抽樣母體。

3.3.2 抽樣方法

本研究以雲林縣國立 H 高職之在學學生為調查對象之母群體，為避免調查結果呈現偏差，採分層隨機抽樣方式進行問卷調查之樣本選取，在 101 學年度第二學期在學學生中，一年級 13 個班 459 人中抽 94 人，二年級 13 個班 464 人中抽 106 人，三年級 14 個班 464 人中抽 100 人，母群體人數為 1387 人，預計抽測 300 人。班級學生人數如表 3.1 所示。

表 3.1 國立 H 高職學生數（101 學年度）

科別	一年級		二年級		三年級	
	班級	人數	班級	人數	班級	人數
電機科	2	79	2	79	2	76
機械科	1	40	1	39	1	35
製圖科	1	36	1	38	1	36
生物產業機電科	1	38	1	38	1	34
建築科	1	40	1	40	1	34
食品加工科	2	80	2	82	2	75
畜產保健科	1	41	1	38	1	41
商業經營科	1	38	1	42	2	71
綜合職能科	2	28	2	28	2	26
實用技能班	1	39	1	40	1	36
合計	13	459	13	464	14	464
總班級數/總學生數	40/1387					

3.4 研究工具之編製

本研究所使用之工具為研究者自編之「國立 H 高職學生對學校圖書館服務品

質滿意度調查問卷」，係參考國內文獻中針對高中職圖書館使用情形或滿意度之研究中所採用的評量指標重要項目，包括：陳裕宏（2002）、鍾秀滿（2009）、羅玉青（2011）等相關文獻資料中間卷項目，再加上國立 H 高職圖書館經營現況，彙整出本研究之圖書館服務品質衡量指標，共包括五大構面，25 個項目。

本研究採用李克特氏五點量表（Likert type five-point Rating Scales）作為測量高職學生對學校圖書館各項服務重要與滿意程度的工具，其優點是量表編製容易，計分簡單，信度、效度也高，且題目數量較少，受訪者容易作答，因此成為滿意度量測上最常使用的工具（楊國樞、吳聰賢、文崇一、李亦園，1990）。所謂李克特氏五點量表，係在 1932 年由李克特（Likert）所設計，量表由一組測量某一個相同特質或現象的題目所組成，每一個題目均有相同的重要性。每一個題目都包含一個陳述句與一套量尺，量尺由一組連續數字所組成，每一個數字代表一定的程度，用以反應受測者對於該陳述句同意、贊成或不同意、反對的程度。分數愈高，代表滿意程度愈高，受測者依據個人的實際感受來作答，每一題的分數加總後得到該量表的總分，代表該量表的強度（邱皓政，2008）。本研究目的在藉由問卷的題目作為媒介，來深入探討分析被抽取樣本對於學校圖書館各項服務之重要與滿意的程度，作為日後學校圖書館經營改善之參考。

3.5 問卷調查與實施

本研究問卷請任課老師發放至各班級給受試者（學生）填答，作答完成後交給研究者，研究者再將回收有效問卷登錄編碼，以便後續資料處理，施測時間在 102 年 3 月至 4 月之間。

本研究共發出 300 份問卷，實際回收 289 份問卷，回收率達 96.3%。依據貝比（Babbie，1973）的觀點，調查資料要能分析與報告，其回收率至少須達到 50% 才算適當；60% 視為良好，70% 或以上則視為非常良好（郭生玉，1981）。在回收問卷中，只有少部份漏掉幾題未填答完整，大部份都有用心填答，可用率極高。此將本問卷調查發放及回收之情形分析列於表 3.2。

表3.2 發出調查問卷及回收統計表

年級別	發出問卷（份）	回收問卷（份）	回收率
高一	94	84	89.36%
高二	106	106	100%
高三	100	99	99%
合計	300	289	96.33%

3.6 資料處理與分析

3.6.1 問卷內容分析

本研究所發展之問卷，係依據研究目的、研究架構與問卷編製要領完成，以受試者（學生）基本資料作為「基本變項」，受試者（學生）對各問題之反應答案為「比較變項」。其內容共分成兩大部分，第一部分為學生基本資料，此一部分主要針對學生之「性別」、「就讀年級」、「最近一次到館時間」、「到館次數」、「停留時間」、「到館目的」、「參與活動」、「借閱類型」及「每學期借閱冊數」等問題，採用勾選的方式作答，除「到館目的」、「參與活動」、「借閱類型」可複選外，其餘均為單選題，至於「每學期借閱冊數」則為填充題，由受試者（學生）視個人狀況自由作答。第二部分根據相關文獻及針對國立 H 高職圖書館服務實況所整理出來的高職圖書館服務品質滿意度評量問項，共分為「空間環境」、「館員服務」、「館藏資源」、「讀者服務」、「藝文活動推廣」等五大構面，設計出 25 個問題，每一項問題均分為期待的服務品質與實際感受到的服務品質，每一項問題重要與滿意的程度由低到高都分為 5 個等級，並採用勾選（單選題）的方式作答，以了解學生對學校圖書館服務的重要與滿意程度。此外，問卷中並附上填答說明，可幫助受試者（學生）正確而完整地回答問卷中的所有問題，有利後續的資料統計分析。

3.6.2 計分方式與統計分析

1. 服務品質計分方式

(1) 重要程度與滿意程度

採用李克特氏五點量表作為測量工具，其重要與滿意程度都分為：非常重要

(滿意)者給 5 分，重要(滿意)者給 4 分，普通者給 3 分，不重要(不滿意)者給 2 分，非常不重要(非常不滿意)者給 1 分，分數越高，代表重要(滿意)程度越高。

(2) 重要度與滿意度平均分數

未答題的受測者不列入分數計算，其餘算出各問項重要度與滿意度的平均分數。

2.統計方法

問卷回收編碼登錄後，將有效問卷內容一一輸入電腦，然後使用電腦統計套裝軟體SPSS 12.0 for Windows 進行資料的建檔及統計分析工作，並配合Office Excel繪製重要—表現程度分析座標圖。

本研究以量化方式，問卷調查結果之統計，係採描述性統計和推論統計的方式進行。問卷收回後，先將填答內容有遺漏之問卷予以刪除，再將有效問卷之內容輸入電腦，之後利用統計分析軟體SPSS 12.0進行研究資料之統計分析工作。研究中所運用之統計方法與資料分析包括：次數分配 (Frequency Distribution)、百分比 (Percentage)、平均數 (Mean)、標準差 (Standard Deviation)、t檢定 (t-test)、單因子變異數分析 (One-Way analysis of variance, ANOVA) 及重要—表現程度分析法 (IPA) 等統計方法進行資料分析，詳細說明如下：

(1) 次數分配與百分比：描述受試者(學生)基本資料，用以分析受試者(學生)的性別、年級、最近一次到館時間、到館次數、停留時間、到館目的、參與活動、借閱類型及每學期借閱冊數之情形。

(2) 平均數與標準差：描述受試者(學生)在問卷各構面的平均得分與離散情況，目的在了解受試者(學生)對於圖書館的空間環境、館員服務、館藏資源、讀者服務、藝文活動推廣等五構面 25 細項之重要與滿意的情況以及離散情形。

(3) t檢定：t檢定用以檢定兩組變數間是否有顯著性的差異。本研究以獨立樣本 t檢定(Independent-Sample T Test) 在了解不同背景(性別、最近到館時間、停留時間)的高職學生對學校圖書館服務在五構面25細項之重要與滿意的程度方面是否有顯著差異，統計檢定之顯著水準定為.05。

(4) 單因子變異數分析：如一個變數之組別在三組（含三組）以上，則須以單因子變異數分析作為檢定方法。單因子變異數分析主要在分析不同背景變項（年級、到館次數）的高職學生對學校圖書館服務在五構面25細項之重要與滿意度是否有達顯著性之差異，統計檢定之顯著水準定為.05。若差異達顯著水準者，必須進一步進行多重比較（multiple comparisons）來檢驗，以考驗各組平均數相互之間是否具顯著性差異，並進一步瞭解各組的差異所在。

(5) 重要－表現程度分析：主要在了解受試者（學生）對於學校圖書館的需求，藉由矩陣分析圖得知圖書館有哪些服務項目是極需改善？哪些項目又是資源過份浪費的部份？作為訂定改善服務項目先後次序的依據。



第四章 結果分析與討論

本章主旨是依據研究目的，將「國立 H 高職學生對學校圖書館各項服務滿意度之研究」所蒐集的調查問卷資料進行統計考驗，並對結果加以分析與討論。本研究之各項統計分析，係使用 SPSS 12.0 for Windows 統計分析軟體，各項考驗的顯著水準皆定為 0.05。全章內容分為四節，第一節分析國立 H 高職學生基本資料；第二節分析學生對學校圖書館各服務品質構面的重要度與滿意度；第三節探討學生對學校圖書館各服務品質構面之重要度與滿意度差異情形；第四節藉由重要度—表現程度分析法（IPA）找出學生迫切需求及現行服務不足之處，也就是需優先改善的服務項目先後次序，作為學校圖書館營運之參考，詳細內容分別敘述於後。

4.1 國立 H 高職學生基本資料分析

本節主要在分析研究樣本的基本資料，以次數分配、百分比及排序等分別列表敘述於後。本研究採問卷調查方式，主要調查對象為 101 學年度第二學期雲林縣國立 H 高職在學學生。本研究調查對象中的母群體人數為 1387 人，預計抽測 300 人，實際回收份數 289 人，因此取得有效問卷為 289 份，研究探討之基本資料內容包括「性別」、「年級」、「最近到館時間」、「到館次數」、「停留時間」、「到館目的」、「參與活動」、「借閱類型」、「每學期借閱冊數」等九項，各項資料的人數、百分比及排序結果如表 4.1 所示，說明如下：

表 4.1 學生基本資料分析 (n=289)

變項	背景變項	人數	百分比	排序
性別	男	192	66.4	1
	女	97	33.6	2
年級	高一	84	29.1	3
	高二	106	36.7	1
	高三	99	34.3	2
最近到館時間	半年內去過	250	86.5	1
	半年以上未去	39	13.5	2
	從來沒去過	0	0	3

表 4.1 學生基本資料分析 (續)

變項	背景變項	人數	百分比	排序
到館次數	每週少於一次	177	61.2	1
	每週 1-2 次	60	20.8	2
	每週 3 次以上(含 3 次)	52	18.0	3
停留時間	1 小時以下	269	93.1	1
	1-2 小時	17	5.9	2
	2 小時以上	3	1.0	3
到館目的	1.借還書	135	47.7	2
	2.看報章雜誌	102	36.0	4
	3.上網	61	21.6	5
	4.檢索資料	21	7.4	8
	5.自修	45	15.9	6
	6.印資料	12	4.2	9
	7.觀覽藝文作品	33	11.7	7
	8.欣賞影片	113	39.9	3
	9.隨班上課	148	52.3	1
	10.其他	2	0.7	10
參與活動	1.新生圖書館利用教育	289	100	1
	2.剪報比賽	9	3.1	6
	3.資訊檢索比賽	8	2.8	8
	4.好書交換活動	11	3.8	5
	5.攝影比賽	9	3.1	6
	6.書籤製作比賽	8	2.8	8
	7.藝文鑑賞活動	38	13.1	3
	8.班級藝文欣賞	49	17.0	2
	9.英文會話比賽	19	6.6	4
	10.從未參加過	0	0	10
借閱類型	1.學科專業用書	34	11.8	4
	2.宗教類	7	2.4	9
	3.科學類	36	12.5	3
	4.哲學類	21	7.3	8
	5.社會科學類	23	8.0	7
	6.文學類	151	52.6	1
	7.歷史類	25	8.7	6
	8.地理類	6	2.1	10
	9.藝術繪畫類	29	10.1	5
	10.其他	53	18.5	2

表 4.1 學生基本資料分析（續）

變項	背景變項	人數	百分比	排序
每學期借閱冊數	1. 0 冊	106	36.7	1
	2. 1 冊	48	16.6	2
	3. 2 冊	25	8.7	4
	4. 3 冊	17	5.9	
	5. 4 冊	3	1.0	
	6. 5 冊	19	6.6	5
	7. 6 冊	4	1.4	
	8. 7 冊	3	1.0	
	9. 8 冊	4	1.4	
	10. 10 冊	26	9.0	3
	11. 12 冊	2	0.7	
	12. 13 冊	1	0.3	

1. 性別

填答學生中男生有192人，佔所有填答問卷總人數66.4%；女生有97人，佔33.6%，男生多於女生，與職校農工類科較適合男生就讀，因此人數比例高；女生選擇就讀人數少，因此人數比例較低，是造成男女人數比例差距大的原因。

2. 年級

填答學生中一年級有84人，佔所有填答問卷總人數29.1%；二年級有106人，佔所有填答問卷總人數36.7%；三年級有99人，佔所有填答問卷總人數34.3%。由學生就讀年級分佈來看，可知二年級對學校環境較熟悉，也較沒有升學壓力，因此到圖書館的人數比例較其它年級高。

3. 最近一次到館時間

由填答學生中可看出「半年內去過」圖書館有 250 人，佔 86.5%；「半年以上未去」圖書館有 39 人，佔 13.5%；「從來沒去過」圖書館有 0 人。由表中可看出學生「半年內去過」圖書館人數最多，比例佔八成六，可知大部份學生半年內都去過圖書館。

4. 到館次數

由填答學生中可看出到館「每週少於一次」有 177 人，佔 61.2%；「每週 1-2 次」有 60 人，佔 20.8%；「每週 3 次以上」(含 3 次) 有 52 人，佔 18.0%。由表中可看出學生一週去圖書館次數以「每週少於一次」最多，「每週 1-2 次」次之。也

可得知學生每週都使用圖書館的機率不高，未超過半數；每週都有運用圖書館占 38.8%，其中有 52 人每週到館至少 3 次以上，屬很常到館的讀者，能善用圖書館的資源，很值得讚許。

5. 停留時間

由填答學生中可看出每次在圖書館停留時間在「1 小時以下」有 269 人，占 93.1%；停留時間在「1-2 小時」有 17 人，占 5.9%；停留時間在「2 小時以上」有 3 人，占 1.0%。可知超過九成的學生在圖書館停留時間短暫，以不超過「1 小時」為主。因高職生每節課皆是固定課程，只能利用下課的短暫時間到圖書館，若是要長時間待在圖書館多以隨班上課為主。

6. 到館目的

由於屬可複選答案，因此學生回答的選項可能不只一個，所以表中統計出的百分比是以占填答總人數 289 人次所得出的結果。「借還書」有 135 人次，占 47.7%；「看報章雜誌」有 102 人次，占 36.0%；「上網」有 61 人次，占 21.6%；「檢索資料」有 21 人次，占 7.4%；「自修」有 45 人次，占 15.9%；「印資料」有 12 人次，占 4.2%；「觀覽藝文作品」有 33 人次，占 11.7%；「欣賞影片」有 113 人次，占 39.9%；「隨班上課」有 148 人次，占 52.3%；「其他」有 2 人次，占 0.7%。由表中可看出學生到館主要目的，前三項為「隨班上課」、「借還書」及「欣賞影片」。

7. 參與活動

此題屬複選題，由填答學生中可看出參與「新生圖書館利用教育」有 289 人，占 100%；「剪報比賽」有 9 人，占 3.1%；「資訊檢索比賽」有 8 人，占 2.8%；「好書交換活動」有 11 人，占 3.8%；「攝影比賽」有 9 人，占 3.1%；「書籤製作比賽」有 8 人，占 2.8%；「藝文鑑賞活動」有 38 人，占 13.1%；「班級藝文欣賞」有 49 人，占 17.0%；「英文會話比賽」有 19 人，占 6.6%；「從未參加過」有 0 人，占 0%。由表中可看出學生參與活動比例最高前三項為「新生圖書館利用教育」、「班級藝文欣賞」、「藝文鑑賞活動」。學校在高一新生入學時在館內有實施「圖書館利用教育」，由圖書館主任或館員指導學生利用圖書館的各項教育活動，因此學生皆有參與「新生圖書館利用教育」活動。

8. 借閱類型

此題屬複選題，由填答學生中可看出借閱類型屬「學科專業用書」有34人，占11.8%；「宗教類」有7人，占2.4%；「科學類」有36人，占12.5%；「哲學類」有21人，占7.3%；「社會科學類」有23人，占8.0%；「文學類」有151人，占52.6%；「歷史類」有25人，占8.7%；「地理類」有6人，占2.1%；「藝術繪畫類」有29人，占10.1%；「其他」有53人，占18.5%。由此看來，最受學生歡迎的借閱類型前三名依序為「文學類」、「其他」、「科學類」，「其他」類中又以借閱雜誌人數最多。

9. 每學期借閱冊數

此題屬填充題，由學生自由填答。由填答學生中填0冊（即未曾借閱）有106人，占36.7%；填1冊有48人，占16.6%；填2冊有25人，占8.7%；填3冊有17人，占5.9%。統計每學期借閱冊數在5冊以內的人數占總人數75.4%，在13冊以內的人數占總人數89.3%，可得知有7成5的學生每學期借閱冊數在5冊以內，可見學生借閱圖書風氣不盛，校方還有推動閱讀風氣的空間。

4.2 學生對學校圖書館各服務品質構面的重要度與滿意度分析

本節主要在探究國立H高職學生對學校圖書館在「空間環境」、「館員服務」、「館藏資源」、「讀者服務」、「藝文活動推廣」等五個構面25項指標的重要程度與滿意程度。本研究重要程度與滿意程度皆採李克特（Likert）五點等距變數的計分方式來處理，即將重要程度與滿意程度皆分為5個等級，並以平均值3作為檢定值。若學生對各構面及25項指標重要度與滿意度的平均得分越高，表示學生對該構面及指標的重要程度與滿意程度越高。以下針對學生對學校圖書館服務的重要度與滿意度，分別就五個構面的總重要度與總滿意度及各個構面指標的重要度與滿意度來探討分析，分述如下：

4.2.1 各構面的總重要度與總滿意度

1. 總重要度分析

國立H高職學生對學校圖書館服務五個構面的總重要度及其排序如下表4.2所示。

表 4.2 學生對五個構面總重要度之統計分析 (n=289)

構面	平均數	標準差	排序
1. 空間環境重要度	3.88	0.74	4
2. 館員服務重要度	3.92	0.79	3
3. 館藏資源重要度	3.96	0.83	2
4. 讀者服務重要度	4.00	0.77	1
5. 藝文活動推廣重要度	3.75	0.82	5

表 4.2 中可看出，國立 H 高職學生對圖書館五個構面的總重要度平均值相差不多，其中在「讀者服務」構面的重要度最高 (M=4.00, SD=0.77)，其次為「館藏資源」 (M=3.96, SD=0.83)，再其次為「館員服務」、「空間環境」，而學生對「藝文活動推廣」構面的重要度是最低的 (M=3.75, SD=0.82)。由於五構面的重要度平均值均達平均檢定值 3，可知學生很期待學校圖書館提供五個構面優質的服務。

2. 總滿意度分析

國立 H 高職學生對學校圖書館服務五個構面的總滿意度及其排序如下表 4.3 所示。

4.3 學生對五個構面總滿意度之統計分析 (n=289)

構面	平均數	標準差	排序
1. 空間環境滿意度	3.47	0.67	5
2. 館員服務滿意度	3.71	0.82	1
3. 館藏資源滿意度	3.56	0.83	4
4. 讀者服務滿意度	3.65	0.75	2
5. 藝文活動推廣滿意度	3.59	0.75	3

表 4.3 中可看出，國立 H 高職學生對圖書館五個構面的總滿意度平均值相差不多，其中在「館員服務」構面的滿意度最高 (M=3.71, SD=0.82)，其次為「讀者服務」，再其次為「藝文活動推廣」、「館藏資源」，而學生對「空間環境」構面的滿意度是最低的 (M=3.47, SD=0.67)。由於五構面的滿意度平均值均達平均檢定值 3，可知學生對學校圖書館提供的服務評價尚可，有達一定的水準。

4.2.2 各構面指標的重要度與滿意度分析

1.重要度分析

(1) 「空間環境」的重要度分析

本研究就「空間環境」此構面部份，分為位置的便利性、館內的燈光設備、閱覽空間、氣溫調節設施、藝文迴廊擺設等 5 項指標，結果詳列如表 4.4 所示。

表 4.4 「空間環境」重要度之統計分析

問題內容	平均數	標準差	排序
1.圖書館所在位置的便利性	3.79	0.97	4
2.圖書館內的燈光照明	3.93	0.88	3
3.圖書館閱覽空間的大小	3.95	0.89	1
4.圖書館內溫度調節設施	3.95	0.91	1
5.圖書館內藝文迴廊展示	3.78	0.90	5

表 4.4 中，學生對「空間環境」重要度的 5 項指標平均數排序中，以「閱覽空間的大小」(M=3.95, SD=0.89)、「館內溫度調節設施」(M=3.95, SD=0.91)最受學生重視，其次為「館內的燈光照明」(M=3.93, SD=0.88)，再其次為「館所在位置的便利性」(M=3.79, SD=0.97)，最不受重視為「館內藝文迴廊展示」(M=3.78, SD=0.90)，可見學生比較在意閱覽環境的舒適性，有較大的空間，就不會感到擁擠，而且在炎熱的夏天當中，學生期待能有較適宜的溫度調節，在空間大又溫度舒適的環境中學習。

(2) 「館員服務」的重要度分析

本研究就「館員服務」此構面部份，分為應對禮貌、主動協助讀者、解決問題能力、了解館藏資源、待客語氣等 5 項指標，結果詳列如表 4.5 所示。

表 4.5 「館員服務」重要度之統計分析

問題內容	平均數	標準差	排序
1.館員的應對禮貌	3.99	0.89	1
2.館員熱心協助讀者	3.88	0.91	4
3.館員正確解決讀者疑難	3.88	0.87	4
4.館員了解館藏物品	3.90	0.85	3
5.館員口音清晰、語調溫和	3.97	0.87	2

表 4.5 中，學生對「館員服務」重要度的 5 項指標平均數排序中，以「應對禮貌」(M=3.99, SD=0.89)最受學生重視，其次為「口音清晰、語調溫和」(M=3.97, SD=0.87)，最不受重視為「熱心協助讀者」(M=3.88, SD=0.91)、「正確解決讀者疑難」(M=3.88, SD=0.87)，這顯現學生最重視自己到圖書館內，圖書館員能夠以禮貌的態度對待，語氣溫和，讓自己覺得以客為尊。

(3) 「館藏資源」的重要度分析

本研究就「館藏資源」此構面部份，分為圖書、期刊、非書本資料及參考工具書數量、排架方式以及檢索時是否便利性作為 5 項指標，結果詳列如表 4.6 所示。

表 4.6 「館藏資源」重要度之統計分析

問題內容	平均數	標準差	排序
1.館內圖書的種類與數量	4.11	0.86	1
2.館內報紙、期刊種類與數量	4.01	0.92	2
3.圖書、期刊的排架方式	3.91	0.96	3
4.影音媒體教材的種類與數量	3.87	0.94	5
5.檢索館藏資料的便利性	3.91	0.93	3

表 4.6 中，學生對「館藏資源」重要度 5 項指標的平均數排序中，以「館內圖書的種類與數量」(M=4.11, SD=0.86)最受學生重視，其次為「館內報紙、期刊種類與數量」(M=4.01, SD=0.92)，最不受重視為「影音媒體教材的種類與數量」(M=3.87, SD=0.94)，可見學生最在乎圖書、報紙、期刊的種類是否符合自己的需求，學生到圖書館多以借閱書籍為主，期待能在圖書館中見到自己喜歡看的書籍，因此重視館內圖書能有種類與複本數較多的圖書。

(4) 「讀者服務」的重要度分析

本研究就「讀者服務」此構面部份，分為開放時間、借還便利性、管理規則、資訊化服務以及新書、雜誌上架速度等作為 5 項指標，結果詳列如表 4.7 所示。

表 4.7 「讀者服務」重要度之統計分析

問題內容	平均數	標準差	排序
1.圖書館開放時間	3.99	0.89	2
2.圖書與期刊的借還便利性	3.99	0.90	2

表4.7 「讀者服務」重要度之統計分析（續）

問題內容	平均數	標準差	排序
3.圖書館內管理規則的內容（借閱期限、借閱冊數.....）	3.92	0.88	5
4.圖書館資訊化服務（無線上網、電腦資料檢索）	4.09	0.86	1
5.圖書館新書、雜誌上架的速度	3.99	0.91	2

表 4.7 中，學生對「讀者服務」重要度的 5 項指標之平均數排序中，以「圖書館資訊化服務（無線上網、電腦資料檢索）」（ $M=4.09$ ， $SD=0.86$ ）最受學生重視，最不受重視為「圖書館內管理規則的內容」（ $M=3.92$ ， $SD=0.88$ ），可見在數位化社會中學生非常重視館內提供的資訊化服務內容，而且現在學生多有智慧型手機，希望學校多提供他們可以無線上網及檢索資料的服務。

（5）「藝文活動推廣」的重要度分析

本研究就「藝文活動推廣」此構面部份，分為內容、次數、展覽種類、寫作推廣、閱讀推廣等作為 5 項指標，結果詳列如表 4.8 所示。

表 4.8 「藝文活動推廣」重要度之統計分析

問題內容	平均數	標準差	排序
1.辦理藝文活動與競賽之內容（藝文欣賞、攝影比賽.....）	3.82	0.94	1
2.辦理藝文活動與競賽之次數	3.76	0.93	3
3.館內藝文作品展覽種類	3.76	0.92	3
4.寫作推廣（讀書心得）	3.63	0.98	5
5.閱讀推廣（主題書展、好書交換）	3.81	0.92	2

表 4.8 中，學生對「藝文活動推廣」重要度的 5 項指標平均數排序中，以「辦理藝文活動與競賽之內容」（ $M=3.82$ ， $SD=0.94$ ）最受學生重視，其次為「閱讀推廣（主題書展、好書交換）」（ $M=3.81$ ， $SD=0.92$ ），最不受重視為「寫作推廣（讀書心得）」（ $M=3.63$ ， $SD=0.98$ ），可見學生相當期待館內辦理藝文活動與競賽之內容，因為不同的藝文活動與競賽，可以讓學生多接觸到不同的文化層面，不同的知識領域，增廣視野。

2.滿意度分析

(1) 「空間環境」的滿意度分析

本研究就「空間環境」此構面部份，逐項以位置的便利性、燈光設備、閱覽空間、氣溫調節設施、藝文迴廊擺設等共 5 項指標，調查學生實際感受到的服務，結果詳列如表 4.9 所示。

表 4.9 「空間環境」滿意度之統計分析

問題內容	平均數	標準差	排序
1.圖書館所在位置的便利性	3.05	1.04	5
2.圖書館內的燈光照明	3.67	0.84	1
3.圖書館閱覽空間的大小	3.50	0.91	4
4.圖書館內溫度調節設施	3.57	0.88	2
5.圖書館內藝文迴廊展示	3.54	0.92	3

由表 4.9 中，可看出國立 H 高職學生對學校圖書館「空間環境」構面指標滿意度的排序中，以「館內的燈光照明」的滿意度最高（ $M=3.67$ ， $SD=0.84$ ），其次為「館內溫度調節設施」（ $M=3.57$ ， $SD=0.88$ ），顯示館內採光充足，空氣流通，夏天悶熱時又有冷氣可吹，是非常適合閱讀的場所。

對於「館所在位置的便利性」之滿意度排序最低（ $M=3.05$ ， $SD=1.04$ ），實因圖書館屬三十多年老舊建築物，位在校園最內側，距離教室遙遠，因此便利性不夠，所以滿意度最低。

(2) 「館員服務」的滿意度分析

本研究就「館員服務」此構面部份，以應對禮貌、主動協助讀者、解決問題能力、了解館藏資源、待客語氣等做逐項調查，了解學生實際感受到的服務，結果詳列如表 4.10 所示。

表 4.10 「館員服務」滿意度之統計分析

問題內容	平均數	標準差	排序
1.館員的應對禮貌	3.82	0.97	2
2.館員熱心協助讀者	3.62	0.96	4
3.館員正確解決讀者疑難	3.61	0.97	5
4.館員了解館藏物品	3.67	0.88	3
5.館員口音清晰、語調溫和	3.84	0.94	1

在表 4.10 中，學生對「館員服務」構面指標滿意度之平均數排序中，以「館員口音清晰、語調溫和」最滿意(M=3.84, SD=0.94)，其次為「應對禮貌」(M=3.82, SD=0.97)。

「熱心協助讀者」(M=3.62, SD=0.96)、「正確解決讀者疑難」(M=3.61, SD=0.97) 二項的滿意度較低。

可知國立 H 高職圖書館在「館員服務」方面，館員的禮貌、態度、語氣方面皆能符合學生的需求；而館員受限於時間或權限，較無法熱心協助讀者或有效率地解決讀者疑難問題，以致學生較不滿意。

(3) 「館藏資源」的滿意度分析

本研究就「館藏資源」此構面部份，逐項以圖書、期刊、非書本資料及參考工具書種類與數量、排架方式以及檢索時是否便利作為子題，調查學生實際感受到的服務，結果詳列如表 4.11 所示。

表 4.11 「館藏資源」滿意度之統計分析

問題內容	平均數	標準差	排序
1.館內圖書的種類與數量	3.52	1.02	3
2.館內報紙、期刊種類與數量	3.69	0.99	1
3.圖書、期刊的排架方式	3.58	0.95	2
4.影音媒體教材的種類與數量	3.51	0.99	4
5.檢索館藏資料的便利性	3.50	0.98	5

由表 4.11 中，可看出學生對學校圖書館「館藏資源」構面指標滿意度的排序中，以「報紙、期刊種類與數量」的滿意度最高(M=3.69, SD=0.99)，其次為「圖書、期刊的排架方式」(M=3.58, SD=0.95)，顯示館內多樣性的期刊雜誌、報紙的服務能滿足學生的需求。

「影音媒體教材的種類與數量」(M=3.51, SD=0.99)、「檢索館藏資料的便利性」(M=3.50, SD=0.98) 二項指標滿意度較低，因此館方應多增加預算，購入多媒體影音教材，以達學生對新穎性、時效性之需求。其中「檢索館藏資料的便利性」滿意度最低，是因館內人力有限，較無法即時更新館藏資料，因此館方應在此方面加強，定時更新，以提供最新資訊。

(4) 「讀者服務」的滿意度分析

本研究就「讀者服務」此構面部份，以開放時間、借還便利性、管理規則、資訊化服務以及新書、雜誌上架速度等做逐項調查，了解學生實際感受到的服務，結果詳列如表 4.12 所示。

表 4.12 「讀者服務」滿意度之統計分析

問題內容	平均數	標準差	排序
1.圖書館開放時間	3.66	0.89	3
2.圖書與期刊的借還便利性	3.73	0.96	1
3.圖書館內管理規則的內容（借閱期限、借閱冊數.....）	3.66	0.93	3
4.圖書館資訊化服務（無線上網、電腦資料檢索）	3.73	0.96	1
5.圖書館新書、雜誌上架的速度	3.46	1.00	5

在表 4.12 中，學生對「讀者服務」構面滿意度的 5 項指標之平均數排序中，以「圖書與期刊的借還便利性」（ $M=3.73$ ， $SD=0.96$ ）、「圖書館資訊化服務（無線上網、電腦資料檢索）」（ $M=3.73$ ， $SD=0.96$ ）最滿意，顯示學生對圖書館的圖書與期刊的借還及提供的資訊化服務滿意度高，探究學生對圖書與期刊的借還手續感到便利的原因應是館內圖書與期刊皆採開架式，讀者可以自行到書架前翻閱自己有興趣之圖書與期刊，借閱時只需憑學生證號，經由流通櫃檯以電腦刷其條碼即可借閱；而館內提供了六部專門查詢用電腦，隨時提供學生查詢館內資源，且有無線上網之分享，讓到館之學生亦可用自備之 3C 瀏覽器上網搜尋資料。

對於「圖書館新書、雜誌上架的速度」之滿意度排序最低（ $M=3.46$ ， $SD=1.00$ ），顯示館內的新書、雜誌無法如期上架，較無法滿足學生對時效性的需求，探究其原因是館內購書經費較為短缺，能採買之圖書數量不多，導致每月能上架之新書只有 30-40 本左右。

(5) 「藝文活動推廣」的滿意度分析

本研究就「藝文活動推廣」構面部份，逐項以內容、次數、展覽種類、寫作推廣、閱讀推廣等共 5 題，調查學生實際感受到的服務，結果詳列如表 4.13 所示。

表 4.13 「藝文活動推廣」滿意度之統計分析

問題內容	平均數	標準差	排序
1.辦理藝文活動與競賽之內容（藝文欣賞、攝影比賽.....）	3.64	0.88	1
2.辦理藝文活動與競賽之次數	3.60	0.85	2
3.館內藝文作品展覽種類	3.57	0.88	4
4.寫作推廣（讀書心得）	3.56	0.87	5
5.閱讀推廣（主題書展、好書交換）	3.60	0.90	2

由表 4.13 中，可看出學生對學校圖書館「藝文活動推廣」構面指標滿意度的排序中，以「辦理藝文活動與競賽之內容」的滿意度最高（ $M=3.64$ ， $SD=0.88$ ），此因圖書館每學期都會辦多場藝文活動，像校園美景攝影比賽、創意串珠欣賞與實做、古坑咖啡藝術欣賞、傳統布袋戲藝術欣賞.....，這些藝文活動都能貼近學生的生活，有些甚至還結合雲林在地的特有文化，因此較能引起他們的興趣，參與度也高。

「辦理藝文活動與競賽之次數」（ $M=3.60$ ， $SD=0.85$ ）、「閱讀推廣」（ $M=3.60$ ， $SD=0.90$ ）的滿意度居中，顯示學校辦理的次數、推廣閱讀方面學生大致滿意。

至於「寫作推廣（讀書心得）」（ $M=3.56$ ， $SD=0.87$ ）滿意度最低，可能與職業學校較重視技能訓練，導致閱讀風氣不盛，學生又需要繳交閱讀心得，造成部份同學心理壓力有關。

4.3 學生對學校圖書館各服務品質構面之重要度與滿意度差異分析

本節在探討不同背景的學生對國立 H 高職圖書館服務在 5 構面 25 項指標重要度與滿意度之差異情形，研究方法採獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析(ANOVA)等，若 F 值達到顯著水準($P < .05$)則再以薛費法(Scheffe method) 進行多重比較，分析各組間的差異，其結果依序說明如下：

4.3.1 不同「性別」學生與各構面指標重要度與滿意度之差異分析

1. 重要度之差異分析

不同「性別」學生對 H 高職圖書館之「空間環境」、「館員服務」、「館藏資源」、「讀者服務」、「藝文活動推廣」等五構面 25 項指標重要度之差異分析如表 4.14 所示，採用獨立樣本 t 檢定。

就各構面指標而言，女生重要度皆高於男生，只有在「館內的燈光照明」、「館內溫度調節設施」、「館內報紙期刊種類與數量」、「影音媒體教材的種類與數量」、「資訊化服務」等五項指標，男生重要度高於女生，但其 t 值皆未達 $P < .05$ ，所以未達到顯著水準。

分析各構面指標，只有在「辦理藝文活動與競賽之內容」此項 t 值為 0.013，即 $P < .05$ ，顯示有達到顯著水準，即女生對「辦理藝文活動與競賽之內容」的重要度高於男生。其餘 24 項指標其 t 值皆未達 $P < .05$ ，所以皆未達顯著水準。

綜上所述，在 25 項指標中達到顯著差異的項目只有「辦理藝文活動與競賽之內容」一項，表示女生對此項的重要度高於男生，也顯示男女學生對學校圖書館各項服務的重視度，除「辦理藝文活動與競賽之內容」此項外，不因「性別」因素之不同而有差異性影響。

表4.14 不同「性別」學生與各構面指標重要度之差異分析

構面	指標	性別	個數	平均數	標準差	顯著性(p值)
空間環境	1.圖書館所在位置的便利性	男	192	3.7813	1.00993	.784
		女	97	3.8144	.89361	
	2.圖書館內的燈光照明	男	192	3.9427	.92201	.748
		女	97	3.9072	.80471	
	3.圖書館閱覽空間的大小	男	192	3.9427	.91631	.886
		女	97	3.9588	.85291	
	4.圖書館內溫度調節設施	男	192	3.9531	.94503	.895
		女	97	3.9381	.83933	
	5.圖書館內藝文迴廊展示	男	192	3.7552	.93084	.538
		女	97	3.8247	.85404	
館員服	1.館員的應對禮貌	男	192	3.9531	.91691	.328
		女	97	4.0619	.83933	
	2.館員熱心協助讀者	男	192	3.8281	.93598	.156
		女	97	3.9897	.85993	
	3.館員正確解決讀者疑難	男	192	3.8333	.88816	.249

表 4.14 不同「性別」學生與各構面指標重要度之差異分析（續）

構面	指標	性別	個數	平均數	標準差	顯著性(p值)
務		女	97	3.9588	.84060	
	4.館員了解館藏物品	男	192	3.8542	.84975	.239
		女	97	3.9794	.85366	
	5.館員口齒清晰語調溫和	男	192	3.9219	.88569	.166
		女	97	4.0722	.83226	
館藏資源	1.館內圖書的種類與數量	男	192	4.1042	.86199	.782
		女	97	4.1340	.87356	
	2.館內報紙期刊種類與數量	男	192	4.0365	.93994	.556
		女	97	3.9691	.87146	
	3.圖書期刊的排架方式	男	192	3.8906	1.00445	.691
		女	97	3.9381	.86379	
	4.影音媒體教材的種類與數量	男	192	3.8854	.97476	.606
		女	97	3.8247	.87809	
	5.檢索館藏資料的便利性	男	192	3.8542	.94319	.176
		女	97	4.0103	.88382	
讀者服務	1.圖書館開放時間	男	192	3.9688	.87971	.693
		女	97	4.0206	.90115	
	2.圖書與期刊的借還便利性	男	192	3.9740	.91774	.611
		女	97	4.0309	.85943	
	3.圖書館內管理規則與內容	男	192	3.8958	.89184	.568
		女	97	3.9588	.86503	
	4.圖書館資訊化服務	男	192	4.1042	.84975	.767
		女	97	4.0722	.89265	
	5.圖書館新書雜誌上架的速度	男	192	3.9792	.92072	.784
		女	97	4.0103	.89553	
藝文活動推廣	1.辦理藝文活動與競賽之內容	男	192	3.7188	.96214	.013*
		女	97	4.0103	.87196	
	2.辦理藝文活動與競賽之次數	男	192	3.7031	.96558	.158
		女	97	3.8660	.83702	
	3.館內藝文作品展覽種類	男	192	3.7083	.94250	.200
		女	97	3.8557	.87785	
	4.寫作推廣	男	192	3.6094	1.02253	.621
		女	97	3.6701	.90969	
	5.閱讀推廣	男	192	3.7969	.96287	.797
		女	97	3.8247	.81663	

*表示 P<0.05

2. 滿意度之差異分析

不同「性別」學生對 H 高職圖書館之「空間環境」、「館員服務」、「館藏資源」、「讀者服務」、「藝文活動推廣」等五構面 25 項指標滿意度之差異分析如表 4.15 所示，採用獨立樣本 t 檢定。

就各構面指標而言，女生滿意度高於男生，只有在「館內的燈光照明」、「閱覽空間的大小」、「影音媒體教材的種類與數量」、「新書雜誌上架的速度」等四項男生滿意度高於女生，但其 t 值皆未達 $P < .05$ ，所以兩者未達到顯著水準。

分析 5 構面 25 項指標，其 t 值皆未達 $P < .05$ ，即 5 構面 25 項指標皆未達顯著水準，顯示男女性別學生對學校圖書館各項服務的滿意度，不因「性別」因素之不同而有差異性影響。

表 4.15 不同「性別」學生與各構面指標滿意度之差異分析

構面	指標	性別	個數	平均數	標準差	顯著性(p值)
空間環境	1.圖書館所在位置的便利性	男	192	3.0052	1.08051	.286
		女	97	3.1443	.96813	
	2.圖書館內的燈光照明	男	192	3.6875	.84769	.644
		女	97	3.6392	.81886	
	3.圖書館閱覽空間的大小	男	192	3.5260	.91489	.524
		女	97	3.4536	.90163	
	4.圖書館內溫度調節設施	男	192	3.5625	.88988	.746
		女	97	3.5979	.84975	
	5.圖書館內藝文迴廊展示	男	192	3.5208	.93763	.562
		女	97	3.5876	.89852	
館員服務	1.館員的應對禮貌	男	192	3.7656	.94468	.178
		女	97	3.9278	1.00257	
	2.館員熱心協助讀者	男	192	3.5729	.95714	.216
		女	97	3.7216	.97620	
	3.館員正確解決讀者疑難	男	192	3.5625	.95788	.220
		女	97	3.7113	.99957	
	4.館員了解館藏物品	男	192	3.6510	.84265	.523
		女	97	3.7216	.96547	
	5.館員口齒清晰語調溫和	男	192	3.7760	.90770	.099
		女	97	3.9691	.99429	
	1.館內圖書的種類與數量	男	192	3.4844	1.09724	.383

表 4.15 不同「性別」學生與各構面指標滿意度之差異分析（續）

構面	指標	性別	個數	平均數	標準差	顯著性(p值)	
館藏資源	2.館內報紙期刊種類與數量	女	97	3.5876	.86304	.544	
		男	192	3.6615	1.05601		
	3.圖書期刊的排架方式	女	97	3.7320	.86018	.971	
		男	192	3.5833	.99387		
	4.影音媒體教材的種類與數量	女	97	3.5876	.85089	.141	
		男	192	3.5729	1.01036		
	5.檢索館藏資料的便利性	女	97	3.4896	.98677	.832	
		男	192	3.5155	.95866		
	讀者服務	1.圖書館開放時間	女	97	3.6458	.90350	.687
			男	192	3.6907	.87035	
2.圖書與期刊的借還便利性		女	97	3.7083	.99650	.648	
		男	192	3.7629	.87528		
3.圖書館內管理規則與內容		女	97	3.6250	.93506	.358	
		男	192	3.7320	.93000		
4.圖書館資訊化服務		女	97	3.6927	.97312	.399	
		男	192	3.7938	.93473		
5.圖書館新書雜誌上架的速度		女	97	3.4896	1.00777	.482	
		男	192	3.4021	.97532		
藝文活動推廣	1.辦理藝文活動與競賽之內容	女	97	3.6042	.89184	.378	
		男	192	3.7010	.85592		
	2.辦理藝文活動與競賽之次數	女	97	3.5781	.89451	.547	
		男	192	3.6392	.76629		
	3.館內藝文作品展覽種類	女	97	3.5417	.91430	.374	
		男	192	3.6392	.80604		
	4.寫作推廣	女	97	3.5260	.85575	.345	
		男	192	3.6289	.90507		
	5.閱讀推廣	女	97	3.5885	.93924	.861	
		男	192	3.6082	.82357		

*表示P<0.05

4.3.2 不同「年級」學生與各構面指標重要度與滿意度之差異分析

1. 重要度之差異分析

不同「年級」學生對 H 高職圖書館之「空間環境」、「館員服務」、「館藏

資源」、「讀者服務」、「藝文活動推廣」等五構面 25 項指標重要度之差異分析，採用單因子變異數分析 (ANOVA)，其結果如附表一所示。若 F 值達到顯著水準 ($P < .05$) 則再以薛費法(Scheffe method) 進行多重比較，達顯著性指標如下表 4.16 所示。

分析「圖書館內的燈光照明」、「圖書館內溫度調節設施」、「圖書館內藝文迴廊展示」、「館員的應對禮貌」、「館內報紙期刊種類與數量」、「圖書期刊的排架方式」、「影音媒體教材的種類與數量」等七項，高一與高三平均差異值皆 > 0 ，其 t 值皆達 $P < .05$ ，達顯著差異，顯示高一對這七項重視度高於高三。

分析「辦理藝文活動與競賽之內容」、「館內藝文作品展覽種類」與「寫作推廣」等三項，高一與高二平均差異值皆 > 0 ，其 t 值皆達 $P < .05$ ，達顯著差異，顯示高一對此三項重視度高於高二。

分析「圖書館閱覽空間的大小」、「館內圖書的種類與數量」與「圖書館新書雜誌上架的速度」等三項，高一與高二、高一與高三平均差異值皆 > 0 ，其 t 值皆達 $P < .05$ ，達顯著差異，顯示高一對此三項重視度高於高二、高三。

綜上所述，達到顯著差異的指標有「圖書館內的燈光照明」、「圖書館閱覽空間的大小」、「圖書館內溫度調節設施」、「圖書館內藝文迴廊展示」、「館員的應對禮貌」、「館內圖書的種類與數量」、「館內報紙期刊種類與數量」、「圖書期刊的排架方式」、「影音媒體教材的種類與數量」、「圖書館新書雜誌上架的速度」、「辦理藝文活動與競賽之內容」、「館內藝文作品展覽種類」、「寫作推廣」等共 13 項，表示高一對此 13 項的重要度較高，也顯示學生對學校圖書館各項服務的重視度，除高一這 13 項外，其餘皆不因「年級」因素之不同而有差異性影響。由此可知一年級學生剛進入高職階段，面對新的學習環境，所以對學校圖書館有較多的期待。

表 4.16 不同「年級」學生與達顯著性指標重要度之差異分析 (多重比較)

依變數	(I) 就讀年級	(J) 就讀年級	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性
圖書館內的燈光照明	高一	高三	.39538(*)	.12937	.010
圖書館閱覽空間的大小	高一	高二	.37062(*)	.12644	.015
		高三	.58874(*)	.12841	.000
圖書館內溫度調節設施	高一	高三	.48882(*)	.13224	.001
圖書館內藝文迴廊展示	高一	高三	.39574(*)	.13260	.012

表 4.16 不同「年級」學生與達顯著性指標重要度之差異分析（續）

依變數	(I) 就讀年級	(J) 就讀年級	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性
館員的應對禮貌	高一	高三	.40620(*)	.13054	.009
館內圖書的種類與數量	高一	高二	.30750(*)	.12483	.050
		高三	.34524(*)	.12676	.026
館內報紙期刊種類與數量	高一	高三	.40152(*)	.13431	.012
圖書期刊的排架方式	高一	高三	.40729(*)	.14050	.016
影音媒體教材的種類與數量	高一	高三	.36616(*)	.13854	.032
圖書館新書雜誌上架的速度	高一	高二	.33738(*)	.13092	.038
		高三	.43362(*)	.13295	.005
辦理藝文活動與競賽之內容	高一	高二	.34951(*)	.13626	.039
館內藝文作品展覽種類	高一	高二	.35355(*)	.13352	.031
寫作推廣	高一	高二	.39241(*)	.14250	.024

*表示 $P < 0.05$

2. 滿意度之差異分析

不同「年級」學生對 H 高職圖書館之「空間環境」、「館員服務」、「館藏資源」、「讀者服務」與「藝文活動推廣」等五構面 25 項指標滿意度之差異分析，採用單因子變異數分析 (ANOVA)，其結果如附表二所示。若 F 值達到顯著水準 ($P < .05$) 則再以薛費法(Scheffe method) 進行多重比較，達顯著性指標如下表 4.17 所示。

分析「圖書館內的燈光照明」、「圖書館閱覽空間的大小」、「圖書館內藝文迴廊展示」、「影音媒體教材的種類與數量」、「圖書館開放的時間」與「辦理藝文活動與競賽之次數」等六項，高一與高二、高一與高三平均差異值皆 > 0 ，其 t 值皆達 $P < .05$ ，達顯著差異，顯示高一對此六項滿意度高於高二、高三。

分析「圖書館內管理規則的內容」、「圖書館資訊化服務」、「辦理藝文活動與競賽之內容」與「館內藝文作品展覽種類」等四項，高一與高二平均差異值皆 > 0 ，其 t 值皆達 $P < .05$ ，達顯著差異，顯示高一對此四項滿意度高於高二。

綜上所述，達到顯著差異的指標有「圖書館內的燈光照明」、「圖書館閱覽空

間的大小」、「圖書館內藝文迴廊展示」、「影音媒體教材的種類與數量」、「圖書館開放的時間」、「圖書館內管理規則的內容」、「圖書館資訊化服務」、「辦理藝文活動與競賽之內容」、「辦理藝文活動與競賽之次數」與「館內藝文作品展覽種類」等共 10 項，表示高一學生對於這 10 項的滿意度較高。也顯示學生對學校圖書館各項服務的滿意度，除高一這 10 項外，其餘皆不因「年級」因素之不同而有差異性影響。由此可知高一學生，因高職圖書館的閱覽空間舒適、館藏的媒體教材種類多樣化，以及圖書館經常辦理藝文活動與競賽，與國中圖書館大不同，因此滿意度較高。

表 4.17 不同「年級」學生與達顯著性指標滿意度之差異分析（多重比較）

依變數	(I) 就讀年級	(J) 就讀年級	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性
圖書館內的燈光照明	高一	高二	.36500(*)	.12004	.011
		高三	.39502(*)	.12191	.006
圖書館閱覽空間的大小	高一	高二	.45597(*)	.12962	.002
		高三	.47980(*)	.13163	.002
圖書館內藝文迴廊展示	高一	高二	.42520(*)	.13278	.006
		高三	.35678(*)	.13484	.031
影音媒體教材的種類與數量	高一	高二	.36119(*)	.14225	.041
		高三	.41198(*)	.14446	.018
圖書館開放的時間	高一	高二	.31739(*)	.12881	.050
		高三	.33730(*)	.13081	.037
圖書館內管理規則的內容	高一	高二	.33625(*)	.13503	.047
圖書館資訊化服務	高一	高二	.36298(*)	.13874	.034
辦理藝文活動與競賽之內容	高一	高二	.35018(*)	.12705	.024
辦理藝文活動與競賽之次數	高一	高二	.32390(*)	.12304	.033
		高三	.33838(*)	.12495	.027
館內藝文作品展覽種類	高一	高二	.41824(*)	.12639	.005

*表示 P < 0.05

4.3.3 不同「最近到館時間」學生與各構面指標重要度與滿意度之差異分析

1. 重要度之差異分析

不同「最近到館時間」學生對 H 高職圖書館之「空間環境」、「館員服務」、「館藏資源」、「讀者服務」與「藝文活動推廣」等五構面 25 項指標重要度之差異分析如表 4.18 所示，採用獨立樣本 t 檢定。

就「館內報紙期刊種類與數量」此指標來看，t 值為 0.05 即 $P < .05$ ，顯示有達到顯著水準，表示「半年內去過」圖書館的學生對「館內報紙期刊種類與數量」重要度高於「半年以上未去」圖書館的學生。

就「圖書館新書雜誌上架的速度」此指標來看，t 值為 0.042 即 $P < .05$ ，顯示有達到顯著水準，表示「半年內去過」圖書館的學生對「圖書館新書雜誌上架的速度」重要度高於「半年以上未去」圖書館的學生。

就「館內藝文作品展覽種類」此指標來看，t 值為 0.031 即 $P < .05$ ，顯示有達到顯著水準，表示「半年內去過」圖書館的學生對「館內藝文作品展覽種類」重要度高於「半年以上未去」圖書館的學生。

分析其餘五構面 22 項指標，其 t 值皆未達 $P < .05$ ，即未達顯著水準，表示不同「最近到館時間」學生對此 22 項指標重要度並無差異性影響。

綜上所述，達到顯著差異的項目有「館內報紙期刊種類與數量」、「圖書館新書雜誌上架的速度」、「館內藝文作品展覽種類」三項，表示「半年內去過」圖書館的學生對此三項的重要度高於「半年以上未去」圖書館的學生。顯示不同「最近到館時間」學生對學校圖書館各項服務的重視度，除「館內報紙期刊種類與數量」、「圖書館新書雜誌上架的速度」、「館內藝文作品展覽種類」此三項外，不因「最近到館時間」因素之不同而有差異性影響。

表4.18 不同「最近到館時間」學生與各構面指標重要度之差異分析

構面	指標	最近到館時間	個數	平均數	標準差	顯著性 (p值)
空間環境	1.圖書館所在位置的 便利性	半年內去過	250	3.8320	.96306	.079
		半年以上未去	39	3.5385	.99594	
	2.圖書館內的燈光照 明	半年內去過	250	3.9360	.87117	.800
		半年以上未去	39	3.8974	.96777	
	3.圖書館閱覽空間的 大小	半年內去過	250	3.9880	.88032	.055
		半年以上未去	39	3.6923	.95018	
	4.圖書館內溫度調節	半年內去過	250	3.9680	.90012	.347

表 4.18 不同「最近到館時間」學生與各構面指標重要度之差異分析（續）

構面	指標	最近到館時間	個數	平均數	標準差	顯著性 (p值)
	設施	半年以上未去	39	3.8205	.96986	
	5.圖書館內藝文迴廊展示	半年內去過	250	3.8080	.89798	
館員服務	1.館員的應對禮貌	半年以上未去	39	3.5897	.93803	
		半年內去過	250	4.0160	.86414	
	2.館員熱心協助讀者	半年以上未去	39	3.7692	1.01207	.406
		半年內去過	250	3.9000	.89734	
	3.館員正確解決讀者疑難	半年以上未去	39	3.7179	1.02466	.297
		半年內去過	250	3.9000	.84668	
	4.館員了解館藏物品	半年以上未去	39	3.7949	.89382	.425
		半年內去過	250	3.9120	.84565	
	5.館員口齒清晰語調溫和	半年以上未去	39	3.8974	.94018	.564
		半年內去過	250	3.9840	.85948	
館藏資源	1.館內圖書的種類與數量	半年以上未去	39	3.8974	1.09532	.178
		半年內去過	250	4.1480	.82024	
	2.館內報紙期刊種類與數量	半年以上未去	39	3.6667	1.19942	.050*
		半年內去過	250	4.0680	.85457	
	3.圖書期刊的排架方式	半年以上未去	39	3.7949	1.15119	.508
		半年內去過	250	3.9240	.92610	
	4.影音媒體教材的種類與數量	半年以上未去	39	3.7179	1.16864	.389
		半年內去過	250	3.8880	.90262	
	5.檢索館藏資料的便利性	半年以上未去	39	3.6667	1.19942	.172
		半年內去過	250	3.9440	.87172	
讀者服務	1.圖書館開放時間	半年以上未去	39	3.7692	.98573	.140
		半年內去過	250	4.0200	.86637	
	2.圖書與期刊的借還便利性	半年以上未去	39	3.7949	1.03057	.194
		半年內去過	250	4.0240	.87320	
	3.圖書館內管理規則與內容	半年以上未去	39	3.8718	1.00471	.732
		半年內去過	250	3.9240	.86325	
	4.圖書館資訊化服務	半年以上未去	39	3.8718	1.00471	.137
		半年內去過	250	4.1280	.83571	
	5.圖書館新書雜誌上架的速度	半年以上未去	39	3.6667	1.05963	.042*
		半年內去過	250	4.0400	.87720	
1.辦理藝文活動與競賽之內容	半年以上未去	39	3.5641	1.11909	.128	
	半年內去過	250	3.8560	.90695		

表 4.18 不同「最近到館時間」學生與各構面指標重要度之差異分析（續）

構面	指標	最近到館時間	個數	平均數	標準差	顯著性 (p值)
藝文活動推廣	2. 辦理藝文活動與競賽之次數	半年內去過	250	3.7960	.90202	.076
		半年以上未去	39	3.5128	1.04810	
	3.館內藝文作品展覽種類	半年內去過	250	3.8040	.89037	.031*
		半年以上未去	39	3.4615	1.07229	
	4.寫作推廣	半年內去過	250	3.6520	.97915	.332
		半年以上未去	39	3.4872	1.02268	
	5.閱讀推廣	半年內去過	250	3.8280	.89084	.371
		半年以上未去	39	3.6667	1.05963	

*表示 $P < 0.05$

2.滿意度之差異分析

不同「最近到館時間」學生對 H 高職圖書館之「空間環境」、「館員服務」、「館藏資源」、「讀者服務」、「藝文活動推廣」等五構面 25 項指標滿意度之差異分析如表 4.19 所示，採用獨立樣本 t 檢定。

就「辦理藝文活動與競賽之內容」此指標來看，t 值為 0.002 即 $P < .05$ ，顯示已經達到顯著水準，表示「半年內去過」圖書館的學生對「辦理藝文活動與競賽之內容」滿意度高於「半年以上未去」圖書館的學生。原因應是每學期圖書館都會辦理多場藝文活動與競賽，「半年內去過」圖書館的學生因較常在圖書館進出，比較能接觸到圖書館活動的訊息，因此就比較常參與活動，印象深刻，因此滿意度較高。

分析其餘五構面 24 項指標，其 t 值皆未達 $P < .05$ ，即未達顯著水準，表示不同「最近到館時間」學生對此 24 項指標滿意度並無差異性影響。

綜上所述，達到顯著差異的指標只有「辦理藝文活動與競賽之內容」，顯示不同「最近到館時間」學生對學校圖書館各項服務的滿意度，除「辦理藝文活動與競賽之內容」此項外，不因「最近到館時間」因素之不同而有差異性影響。

表 4.19 不同「最近到館時間」學生與各構面指標滿意度之差異分析

構面	指標	最近到館時間	個數	平均數	標準差	顯著性(p值)
空	1.圖書館所在位置的 便利性	半年內去過	250	3.0680	1.05252	.508
		半年以上未去	39	2.9487	.99865	
	2.圖書館內的燈光照明	半年內去過	250	3.6520	.85194	.273
		半年以上未去	39	3.7949	.73196	

表4.19 不同「最近到館時間」學生與各構面指標滿意度之差異分析(續)

構面	指標	最近到館時間	個數	平均數	標準差	顯著性(p值)
間 環 境	3.圖書館閱覽空間的 大小	半年內去過	250	3.5160	.93232	.433
		半年以上未去	39	3.4103	.75107	
	4.圖書館內溫度調節 設施	半年內去過	250	3.6000	.88721	.209
		半年以上未去	39	3.4103	.78532	
	5.圖書館內藝文迴廊 展示	半年內去過	250	3.5520	.93100	.684
		半年以上未去	39	3.4872	.88472	
館 員 服 務	1.館員的應對禮貌	半年內去過	250	3.8480	.96573	.214
		半年以上未去	39	3.6410	.95936	
	2.館員熱心協助讀者	半年內去過	250	3.6480	.98385	.262
		半年以上未去	39	3.4615	.82226	
	3.館員正確解決讀者 疑難	半年內去過	250	3.6400	1.00120	.224
		半年以上未去	39	3.4359	.75376	
	4.館員了解館藏物品	半年內去過	250	3.6960	.89823	.302
		半年以上未去	39	3.5385	.78961	
	5.館員口齒清晰語調 溫和	半年內去過	250	3.8440	.95463	.885
		半年以上未去	39	3.8205	.85446	
館 藏 資 源	1.館內圖書的種類與 數量	半年內去過	250	3.5240	1.00672	.835
		半年以上未去	39	3.4872	1.14413	
	2.館內報紙期刊種類 與數量	半年內去過	250	3.7160	.95866	.258
		半年以上未去	39	3.4872	1.18925	
	3.圖書期刊的排架方 式	半年內去過	250	3.6200	.91595	.109
		半年以上未去	39	3.3590	1.11183	
	4.影音媒體教材的種 類與數量	半年內去過	250	3.5160	.97031	.866
		半年以上未去	39	3.4872	1.09717	
	5.檢索館藏資料的便 利性	半年內去過	250	3.5200	.96609	.339
		半年以上未去	39	3.3590	1.03840	
讀 者 服 務	1.圖書館開放時間	半年內去過	250	3.6880	.89547	.191
		半年以上未去	39	3.4872	.85446	
	2.圖書與期刊的借還 便利性	半年內去過	250	3.7560	.96133	.187
		半年以上未去	39	3.5385	.91324	
	3.圖書館內管理規則 與內容	半年內去過	250	3.6720	.93376	.609
		半年以上未去	39	3.5897	.93803	
	4.圖書館資訊化服務	半年內去過	250	3.7600	.94762	.135
		半年以上未去	39	3.5128	1.02268	

表 4.19 不同「最近到館時間」學生與各構面指標滿意度之差異分析（續）

構面	指標	最近到館時間	個數	平均數	標準差	顯著性 (p值)
	5.圖書館新書雜誌上架的速度	半年內去過	250	3.4800	1.01079	.393
		半年以上未去	39	3.3333	.89834	
藝文活動推廣	1.辦理藝文活動與競賽之內容	半年內去過	250	3.7000	.87007	.002*
		半年以上未去	39	3.2308	.84173	
	2.辦理藝文活動與競賽之次數	半年內去過	250	3.6360	.84520	.059
		半年以上未去	39	3.3590	.87320	
	3.館內藝文作品展覽種類	半年內去過	250	3.6000	.88721	.211
		半年以上未去	39	3.4103	.81815	
	4.寫作推廣	半年內去過	250	3.5920	.88355	.121
		半年以上未去	39	3.3590	.77755	
	5.閱讀推廣	半年內去過	250	3.6080	.91306	.540
		半年以上未去	39	3.5128	.82308	

*表示 $P < 0.05$

4.3.4 不同「到館次數」學生與各構面指標重要度與滿意度之差異分析

1. 重要度之差異分析

學生每週平均「到館次數」對圖書館「空間環境」、「館員服務」、「館藏資源」、「讀者服務」、「藝文活動推廣」五構面 25 項指標重要度之差異分析，採用單因子變異數分析 (ANOVA)，其歸納結果如附表三所顯示。若 F 值達到顯著水準 ($P < .05$) 則再以薛費法(Scheffe method) 來進行多重比較，其顯示結果如表 4.20 所示。

就「館員正確解決讀者疑難」來看，到館「每週1-2次」與「每週少於一次」、「每週1-2次」與「每週3次以上(含3次)」平均差異值皆 > 0 ，其t值皆達 $P < .05$ ，達顯著差異，顯示到館「每週1-2次」對此項重視度高於「每週少於一次」、「每週3次以上(含3次)」。

就「館員口齒清晰語調溫和」來看，到館「每週1-2次」與「每週少於一次」、「每週1-2次」與「每週3次以上(含3次)」平均差異值皆 > 0 ，其t值皆達 $P < .05$ ，達顯著差異，顯示到館「每週1-2次」對此項重視度高於「每週少於一次」、「每週3次以上(含3次)」。

綜上所述，達到顯著差異的指標有「館員正確解決讀者疑難」、「館員口齒清晰、語調溫和」，表示到館「每週 1-2 次」的學生對此二項的重要度高於「每週少於一次」、「每週 3 次以上(含 3 次)」的學生。顯示學生每週不同「到館次數」對學校圖書館各項服務的重要度，除「館員正確解決讀者疑難」、「館員口齒清晰語調溫和」此二項外，不因「到館次數」因素之不同而有差異性影響。

表 4.20 不同「到館次數」學生與各構面指標重要度之差異分析（多重比較）

依變數	(I) 一週去圖書館次數	(J) 一週去圖書館次數	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性
圖書館所在位置的 便利性	每週少於一次	每週1-2次	-.23164	.14449	.278
		每週3次以上(含3次)	.13375	.15257	.681
	每週1-2次	每週少於一次	.23164	.14449	.278
		每週3次以上(含3次)	.36538	.18326	.139
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	-.13375	.15257	.681
		每週1-2次	-.36538	.18326	.139
圖書館內的燈 光照明	每週少於一次	每週1-2次	-.05678	.13231	.912
		每週3次以上(含3次)	.04194	.13970	.956
	每週1-2次	每週少於一次	.05678	.13231	.912
		每週3次以上(含3次)	.09872	.16780	.841
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	-.04194	.13970	.956
		每週1-2次	-.09872	.16780	.841
圖書館閱覽空 間的大小	每週少於一次	每週1-2次	-.16271	.13368	.478
		每週3次以上(含3次)	-.05758	.14115	.920
	每週1-2次	每週少於一次	.16271	.13368	.478
		每週3次以上(含3次)	.10513	.16955	.825
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	.05758	.14115	.920
		每週1-2次	-.10513	.16955	.825
圖書館內溫度 調節設施	每週少於一次	每週1-2次	-.15113	.13586	.539
		每週3次以上(含3次)	.08605	.14345	.835
	每週1-2次	每週少於一次	.15113	.13586	.539
		每週3次以上(含3次)	.23718	.17231	.389
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	-.08605	.14345	.835
		每週1-2次	-.23718	.17231	.389
圖書館內藝文 迴廊展示	每週少於一次	每週1-2次	-.13192	.13541	.623
		每週3次以上(含3次)	.00141	.14298	1.000

表 4.20 不同「到館次數」學生與各構面指標重要度之差異分析（續）

依變數	(I) 一週去圖書館次數	(J) 一週去圖書館次數	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性
	每週1-2次	每週少於一次	.13192	.13541	.623
		每週3次以上(含3次)	.13333	.17174	.740
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	-.00141	.14298	1.000
		每週1-2次	-.13333	.17174	.740
館員的應對禮貌	每週少於一次	每週1-2次	-.21751	.13296	.264
		每週3次以上(含3次)	.02608	.14039	.983
	每週1-2次	每週少於一次	.21751	.13296	.264
		每週3次以上(含3次)	.24359	.16864	.354
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	-.02608	.14039	.983
		每週1-2次	-.24359	.16864	.354
館員熱心協助讀者	每週少於一次	每週1-2次	-.17458	.13630	.441
		每週3次以上(含3次)	.07030	.14391	.888
	每週1-2次	每週少於一次	.17458	.13630	.441
		每週3次以上(含3次)	.24487	.17286	.368
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	-.07030	.14391	.888
		每週1-2次	-.24487	.17286	.368
館員正確解決讀者疑難	每週少於一次	每週1-2次	-.35311(*)	.12890	.025
		每週3次以上(含3次)	.06356	.13610	.897
	每週1-2次	每週少於一次	.35311(*)	.12890	.025
		每週3次以上(含3次)	.41667(*)	.16348	.040
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	-.06356	.13610	.897
		每週1-2次	-.41667(*)	.16348	.040
館員了解館藏物品	每週少於一次	每週1-2次	-.29153	.12635	.072
		每週3次以上(含3次)	.03412	.13341	.968
	每週1-2次	每週少於一次	.29153	.12635	.072
		每週3次以上(含3次)	.32564	.16024	.129
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	-.03412	.13341	.968
		每週1-2次	-.32564	.16024	.129
館員口齒清晰語調溫和	每週少於一次	每週1-2次	-.31751(*)	.12769	.047
		每週3次以上(含3次)	.23761	.13482	.213
	每週1-2次	每週少於一次	.31751(*)	.12769	.047
		每週3次以上(含3次)	.55513(*)	.16195	.003
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	-.23761	.13482	.213

表 4.20 不同「到館次數」學生與各構面指標重要度之差異分析（續）

依變數	(I) 一週去圖書館次數	(J) 一週去圖書館次數	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性
		每週1-2次	-.55513(*)	.16195	.003
館內圖書的種類與數量	每週少於一次	每週1-2次	-.14294	.12926	.543
		每週3次以上(含3次)	.03270	.13648	.972
	每週1-2次	每週少於一次	.14294	.12926	.543
		每週3次以上(含3次)	.17564	.16393	.564
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	-.03270	.13648	.972
		每週1-2次	-.17564	.16393	.564
館內報紙期刊種類與數量	每週少於一次	每週1-2次	-.19492	.13690	.364
		每週3次以上(含3次)	-.00902	.14455	.998
	每週1-2次	每週少於一次	.19492	.13690	.364
		每週3次以上(含3次)	.18590	.17362	.564
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	.00902	.14455	.998
		每週1-2次	-.18590	.17362	.564
圖書期刊的排架方式	每週少於一次	每週1-2次	-.06299	.14360	.908
		每週3次以上(含3次)	-.03607	.15163	.972
	每週1-2次	每週少於一次	.06299	.14360	.908
		每週3次以上(含3次)	.02692	.18213	.989
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	.03607	.15163	.972
		每週1-2次	-.02692	.18213	.989
影音媒體教材的種類與數量	每週少於一次	每週1-2次	-.03531	.14101	.969
		每週3次以上(含3次)	.13136	.14890	.678
	每週1-2次	每週少於一次	.03531	.14101	.969
		每週3次以上(含3次)	.16667	.17885	.648
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	-.13136	.14890	.678
		每週1-2次	-.16667	.17885	.648
檢索館藏資料的便利性	每週少於一次	每週1-2次	-.22429	.13780	.267
		每週3次以上(含3次)	.08724	.14550	.836
	每週1-2次	每週少於一次	.22429	.13780	.267
		每週3次以上(含3次)	.31154	.17476	.206
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	-.08724	.14550	.836
		每週1-2次	-.31154	.17476	.206
圖書館開放時	每週少於一次	每週1-2次	-.25621	.13131	.151

表 4.20 不同「到館次數」學生與各構面指標重要度之差異分析（續）

依變數	(I) 一週去圖書館次數	(J) 一週去圖書館次數	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性
間		每週3次以上(含3次)	.15276	.13865	.546
	每週1-2次	每週少於一次	.25621	.13131	.151
		每週3次以上(含3次)	.40897	.16654	.051
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	-.15276	.13865	.546
		每週1-2次	-.40897	.16654	.051
圖書與期刊的 借還便利性	每週少於一次	每週1-2次	-.16667	.13325	.458
		每週3次以上(含3次)	.23077	.14070	.262
	每週1-2次	每週少於一次	.16667	.13325	.458
		每週3次以上(含3次)	.39744	.16901	.065
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	-.23077	.14070	.262
		每週1-2次	-.39744	.16901	.065
圖書館內管理 規則與內容	每週少於一次	每週1-2次	-.30226	.13077	.071
		每週3次以上(含3次)	.05671	.13808	.919
	每週1-2次	每週少於一次	.30226	.13077	.071
		每週3次以上(含3次)	.35897	.16585	.098
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	-.05671	.13808	.919
		每週1-2次	-.35897	.16585	.098
圖書館資訊化 服務	每週少於一次	每週1-2次	-.22655	.12811	.211
		每週3次以上(含3次)	.15037	.13527	.540
	每週1-2次	每週少於一次	.22655	.12811	.211
		每週3次以上(含3次)	.37692	.16248	.070
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	-.15037	.13527	.540
		每週1-2次	-.37692	.16248	.070
圖書館新書雜 誌上架的速度	每週少於一次	每週1-2次	-.23983	.13573	.212
		每週3次以上(含3次)	.02043	.14332	.990
	每週1-2次	每週少於一次	.23983	.13573	.212
		每週3次以上(含3次)	.26026	.17215	.320
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	-.02043	.14332	.990
		每週1-2次	-.26026	.17215	.320
辦理藝文活動 與競賽之內容	每週少於一次	每週1-2次	-.19322	.14039	.389
		每週3次以上(含3次)	-.20219	.14824	.396
	每週1-2次	每週少於一次	.19322	.14039	.389
		每週3次以上(含3次)	-.00897	.17806	.999

表 4.20 不同「到館次數」學生與各構面指標重要度之差異分析（續）

依變數	(I) 一週去圖書館次數	(J) 一週去圖書館次數	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	.20219	.14824	.396
		每週1-2次	.00897	.17806	.999
辦理藝文活動 與競賽之次數	每週少於一次	每週1-2次	-.09322	.13872	.798
		每週3次以上(含3次)	.00934	.14647	.998
	每週1-2次	每週少於一次	.09322	.13872	.798
		每週3次以上(含3次)	.10256	.17594	.844
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	-.00934	.14647	.998
		每週1-2次	-.10256	.17594	.844
館內藝文作品 展覽種類	每週少於一次	每週1-2次	-.07090	.13820	.877
		每週3次以上(含3次)	.01499	.14592	.995
	每週1-2次	每週少於一次	.07090	.13820	.877
		每週3次以上(含3次)	.08590	.17528	.887
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	-.01499	.14592	.995
		每週1-2次	-.08590	.17528	.887
寫作推廣	每週少於一次	每週1-2次	-.09011	.14749	.830
		每週3次以上(含3次)	-.09909	.15573	.817
	每週1-2次	每週少於一次	.09011	.14749	.830
		每週3次以上(含3次)	-.00897	.18706	.999
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	.09909	.15573	.817
		每週1-2次	.00897	.18706	.999
閱讀推廣	每週少於一次	每週1-2次	-.17034	.13670	.461
		每週3次以上(含3次)	.04889	.14434	.944
	每週1-2次	每週少於一次	.17034	.13670	.461
		每週3次以上(含3次)	.21923	.17338	.451
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	-.04889	.14434	.944
		每週1-2次	-.21923	.17338	.451

*表示 $P < 0.05$

2. 滿意度之差異分析

學生每週平均「到館次數」對圖書館之「空間環境」、「館員服務」、「館藏資源」、「讀者服務」、「藝文活動推廣」等五構面 25 項指標滿意度之差異分析，採用單因子變異數分析 (ANOVA)，其結果如附表四所示。若 F 值達到顯著

水準 ($P < .05$) 則再以薛費法(Scheffe method) 進行多重比較, 結果如表 4.21 所示。

就「館員正確解決讀者疑難」來看, 到館「每週1-2次」與「每週少於一次」平均差異值 > 0 , 其t值達 $P < .05$, 達顯著差異, 顯示到館「每週1-2次」對此項滿意度高於「每週少於一次」。

就「館員口齒清晰語調溫和」來看, 到館「每週1-2次」與「每週少於一次」平均差異值 > 0 , 其t值達 $P < .05$, 達顯著差異, 顯示到館「每週1-2次」對此項滿意度高於「每週少於一次」。

綜上所述, 達到顯著差異的指標有「館員正確解決讀者疑難」、「館員口齒清晰語調溫和」, 表示到館「每週 1-2 次」的學生對此二項的滿意度高於「每週少於一次」的學生。顯示學生每週不同「到館次數」對學校圖書館各項服務的滿意度, 除「館員正確解決讀者疑難」、「館員口齒清晰語調溫和」此二項外, 不因「到館次數」因素之不同而有差異性影響。

表 4.21 不同「到館次數」學生與各構面指標滿意度之差異分析 (多重比較)

依變數	(I) 一週去圖書館次數	(J) 一週去圖書館次數	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性
圖書館所在位置的便利性	每週少於一次	每週1-2次	.03418	.15654	.976
		每週3次以上(含3次)	-.04531	.16529	.963
	每週1-2次	每週少於一次	-.03418	.15654	.976
		每週3次以上(含3次)	-.07949	.19854	.923
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	.04531	.16529	.963
		每週1-2次	.07949	.19854	.923
圖書館內的燈光照明	每週少於一次	每週1-2次	-.04435	.12539	.939
		每週3次以上(含3次)	.05693	.13239	.912
	每週1-2次	每週少於一次	.04435	.12539	.939
		每週3次以上(含3次)	.10128	.15903	.817
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	-.05693	.13239	.912
		每週1-2次	-.10128	.15903	.817
圖書館閱覽空間的大小	每週少於一次	每週1-2次	-.03672	.13601	.964
		每週3次以上(含3次)	-.17134	.14361	.492
	每週1-2次	每週少於一次	.03672	.13601	.964
		每週3次以上(含3次)	-.13462	.17250	.738

表 4.21 不同「到館次數」學生與各構面指標滿意度之差異分析（續）

依變數	(I) 一週去圖書館次數	(J) 一週去圖書館次數	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	.17134	.14361	.492
		每週1-2次	.13462	.17250	.738
圖書館內溫度調節設施	每週少於一次	每週1-2次	-.17429	.13075	.412
		每週3次以上(含3次)	.02314	.13806	.986
	每週1-2次	每週少於一次	.17429	.13075	.412
		每週3次以上(含3次)	.19744	.16583	.493
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	-.02314	.13806	.986
		每週1-2次	-.19744	.16583	.493
圖書館內藝文迴廊展示	每週少於一次	每週1-2次	-.19237	.13749	.377
		每週3次以上(含3次)	-.25391	.14517	.218
	每週1-2次	每週少於一次	.19237	.13749	.377
		每週3次以上(含3次)	-.06154	.17438	.940
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	.25391	.14517	.218
		每週1-2次	.06154	.17438	.940
館員的應對禮貌	每週少於一次	每週1-2次	-.31554	.14356	.091
		每週3次以上(含3次)	-.11169	.15159	.762
	每週1-2次	每週少於一次	.31554	.14356	.091
		每週3次以上(含3次)	.20385	.18208	.535
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	.11169	.15159	.762
		每週1-2次	-.20385	.18208	.535
館員熱心協助讀者	每週少於一次	每週1-2次	-.25791	.14340	.200
		每週3次以上(含3次)	-.24381	.15142	.275
	每週1-2次	每週少於一次	.25791	.14340	.200
		每週3次以上(含3次)	.01410	.18188	.997
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	.24381	.15142	.275
		每週1-2次	-.01410	.18188	.997
館員正確解決讀者疑難	每週少於一次	每週1-2次	-.39689(*)	.14392	.023
		每週3次以上(含3次)	-.05715	.15196	.932
	每週1-2次	每週少於一次	.39689(*)	.14392	.023
		每週3次以上(含3次)	.33974	.18253	.179
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	.05715	.15196	.932
		每週1-2次	-.33974	.18253	.179

表 4.21 不同「到館次數」學生與各構面指標滿意度之差異分析（續）

依變數	(I) 一週去圖書館次數	(J) 一週去圖書館次數	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性
館員了解館藏物品	每週少於一次	每週1-2次	-.23955	.13180	.194
		每週3次以上(含3次)	.01173	.13917	.996
	每週1-2次	每週少於一次	.23955	.13180	.194
		每週3次以上(含3次)	.25128	.16716	.325
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	-.01173	.13917	.996
		每週1-2次	-.25128	.16716	.325
館員口齒清晰語調溫和	每週少於一次	每週1-2次	-.35932(*)	.13914	.037
		每週3次以上(含3次)	.04324	.14692	.958
	每週1-2次	每週少於一次	.35932(*)	.13914	.037
		每週3次以上(含3次)	.40256	.17648	.076
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	-.04324	.14692	.958
		每週1-2次	-.40256	.17648	.076
館內圖書的種類與數量	每週少於一次	每週1-2次	.14266	.15331	.649
		每週3次以上(含3次)	.05932	.16188	.935
	每週1-2次	每週少於一次	-.14266	.15331	.649
		每週3次以上(含3次)	-.08333	.19444	.912
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	-.05932	.16188	.935
		每週1-2次	.08333	.19444	.912
館內報紙期刊種類與數量	每週少於一次	每週1-2次	-.13418	.14831	.665
		每週3次以上(含3次)	-.23033	.15660	.340
	每週1-2次	每週少於一次	.13418	.14831	.665
		每週3次以上(含3次)	-.09615	.18810	.878
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	.23033	.15660	.340
		每週1-2次	.09615	.18810	.878
圖書期刊的排架方式	每週少於一次	每週1-2次	-.10791	.14142	.748
		每週3次以上(含3次)	-.20535	.14932	.390
	每週1-2次	每週少於一次	.10791	.14142	.748
		每週3次以上(含3次)	-.09744	.17936	.863
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	.20535	.14932	.390
		每週1-2次	.09744	.17936	.863
影音媒體教材的種類與數量	每週少於一次	每週1-2次	-.00847	.14775	.998
		每週3次以上(含3次)	-.10463	.15600	.799
	每週1-2次	每週少於一次	.00847	.14775	.998

表 4.21 不同「到館次數」學生與各構面指標滿意度之差異分析（續）

依變數	(I) 一週去圖書館次數	(J) 一週去圖書館次數	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性
		每週3次以上(含3次)	-.09615	.18739	.877
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	.10463	.15600	.799
		每週1-2次	.09615	.18739	.877
檢索館藏資料的 便利性	每週少於一次	每週1-2次	-.08644	.14619	.840
		每週3次以上(含3次)	-.00054	.15436	1.000
	每週1-2次	每週少於一次	.08644	.14619	.840
		每週3次以上(含3次)	.08590	.18541	.898
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	.00054	.15436	1.000
		每週1-2次	-.08590	.18541	.898
圖書館開放時間	每週少於一次	每週1-2次	.06102	.13347	.901
		每週3次以上(含3次)	-.06975	.14093	.885
	每週1-2次	每週少於一次	-.06102	.13347	.901
		每週3次以上(含3次)	-.13077	.16928	.742
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	.06975	.14093	.885
		每週1-2次	.13077	.16928	.742
圖書與期刊的借 還便利性	每週少於一次	每週1-2次	-.07684	.14320	.866
		每週3次以上(含3次)	.06932	.15120	.900
	每週1-2次	每週少於一次	.07684	.14320	.866
		每週3次以上(含3次)	.14615	.18162	.724
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	-.06932	.15120	.900
		每週1-2次	-.14615	.18162	.724
圖書館內管理規 則與內容	每週少於一次	每週1-2次	-.08418	.13959	.834
		每週3次以上(含3次)	-.15341	.14739	.582
	每週1-2次	每週少於一次	.08418	.13959	.834
		每週3次以上(含3次)	-.06923	.17704	.926
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	.15341	.14739	.582
		每週1-2次	.06923	.17704	.926
圖書館資訊化服 務	每週少於一次	每週1-2次	-.25621	.14268	.201
		每週3次以上(含3次)	-.25750	.15065	.234
	每週1-2次	每週少於一次	.25621	.14268	.201
		每週3次以上(含3次)	-.00128	.18095	1.000
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	.25750	.15065	.234
		每週1-2次	.00128	.18095	1.000

表 4.21 不同「到館次數」學生與各構面指標滿意度之差異分析（續）

依變數	(I) 一週去圖書館次數	(J) 一週去圖書館次數	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性
圖書館新書雜誌 上架的速度	每週少於一次	每週1-2次	-.02599	.14927	.985
		每週3次以上(含3次)	-.07855	.15761	.883
	每週1-2次	每週少於一次	.02599	.14927	.985
		每週3次以上(含3次)	-.05256	.18931	.962
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	.07855	.15761	.883
		每週1-2次	.05256	.18931	.962
辦理藝文活動與 競賽之內容	每週少於一次	每週1-2次	-.27994	.13049	.102
		每週3次以上(含3次)	-.23251	.13778	.243
	每週1-2次	每週少於一次	.27994	.13049	.102
		每週3次以上(含3次)	.04744	.16550	.960
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	.23251	.13778	.243
		每週1-2次	-.04744	.16550	.960
辦理藝文活動與 競賽之次數	每週少於一次	每週1-2次	-.25819	.12667	.127
		每週3次以上(含3次)	-.20306	.13375	.317
	每週1-2次	每週少於一次	.25819	.12667	.127
		每週3次以上(含3次)	.05513	.16066	.943
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	.20306	.13375	.317
		每週1-2次	-.05513	.16066	.943
館內藝文作品展 覽種類	每週少於一次	每週1-2次	-.29209	.13041	.083
		每週3次以上(含3次)	-.21773	.13770	.288
	每週1-2次	每週少於一次	.29209	.13041	.083
		每週3次以上(含3次)	.07436	.16540	.904
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	.21773	.13770	.288
		每週1-2次	-.07436	.16540	.904
寫作推廣	每週少於一次	每週1-2次	-.25876	.12972	.139
		每週3次以上(含3次)	-.17927	.13696	.426
	每週1-2次	每週少於一次	.25876	.12972	.139
		每週3次以上(含3次)	.07949	.16452	.890
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	.17927	.13696	.426
		每週1-2次	-.07949	.16452	.890
閱讀推廣	每週少於一次	每週1-2次	-.10198	.13471	.751
		每週3次以上(含3次)	-.14429	.14224	.598
	每週1-2次	每週少於一次	.10198	.13471	.751

表 4.21 不同「到館次數」學生與各構面指標滿意度之差異分析（續）

依變數	(I) 一週去圖書館次數	(J) 一週去圖書館次數	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性
		每週3次以上(含3次)	-.04231	.17085	.970
	每週3次以上(含3次)	每週少於一次	.14429	.14224	.598
		每週1-2次	.04231	.17085	.970

*表示 $P < 0.05$

4.3.5 不同「停留時間」學生與各構面指標重要度與滿意度之差異分析

1. 重要度之差異分析

不同「停留時間」的學生對 H 高職圖書館之「空間環境」、「館員服務」、「館藏資源」、「讀者服務」、「藝文活動推廣」等五構面 25 項指標重要度之差異分析如表 4.22 所示，採用獨立樣本 t 檢定。

分析五構面 25 指標，其 t 值皆未達 $P < .05$ ，即五構面 25 指標未達顯著水準，表示不同「停留時間」的學生對圖書館服務品質重要度並無差異性影響。

表4.22 不同「停留時間」學生與各構面指標重要度之差異分析

構面	指標	停留時間	個數	平均數	標準差	顯著性 (p值)
空間環境	1.圖書館所在位置的便利性	1小時以下	269	3.7658	.97782	.088
		1小時以上	20	4.1500	.81273	
	2.圖書館內的燈光照明	1小時以下	269	3.9182	.88983	.375
		1小時以上	20	4.1000	.78807	
	3.圖書館閱覽空間的大小	1小時以下	269	3.9257	.89882	.118
		1小時以上	20	4.2500	.78640	
	4.圖書館內溫度調節設施	1小時以下	269	3.9405	.92043	.604
		1小時以上	20	4.0500	.75915	
	5.圖書館內藝文迴廊展示	1小時以下	269	3.7844	.89254	.688
		1小時以上	20	3.7000	1.08094	
館員服務	1.館員的應對禮貌	1小時以下	269	3.9814	.90378	.567
		1小時以上	20	4.1000	.71818	
	2.館員熱心協助讀者	1小時以下	269	3.9033	.92536	.152
		1小時以上	20	3.6000	.68056	
	3.館員正確解決讀者疑難	1小時以下	269	3.8810	.88981	.589
		1小時以上	20	3.8000	.61559	

表 4.22 不同「停留時間」學生與各構面指標重要度之差異分析（續）

構面	指標	停留時間	個數	平均數	標準差	顯著性 (p值)
	4.館員了解館藏物品	1小時以下	269	3.9108	.86356	.286
		1小時以上	20	3.7000	.65695	
	5.館員口齒清晰語調溫和	1小時以下	269	3.9628	.88019	.497
		1小時以上	20	4.1000	.71818	
館藏資源	1.館內圖書的種類與數量	1小時以下	269	4.1078	.86791	.646
		1小時以上	20	4.2000	.83351	
	2.館內報紙期刊種類與數量	1小時以下	269	3.9926	.92233	.148
		1小時以上	20	4.3000	.80131	
	3.圖書期刊的排架方式	1小時以下	269	3.8996	.96253	.652
		1小時以上	20	4.0000	.91766	
	4.影音媒體教材的種類與數量	1小時以下	269	3.8550	.94107	.508
		1小時以上	20	4.0000	.97333	
	5.檢索館藏資料的便利性	1小時以下	269	3.8922	.92210	.333
		1小時以上	20	4.1000	.96791	
讀者服務	1.圖書館開放時間	1小時以下	269	3.9703	.88891	.264
		1小時以上	20	4.2000	.83351	
	2.圖書與期刊的借還便利性	1小時以下	269	4.0037	.87885	.461
		1小時以上	20	3.8500	1.13671	
	3.圖書館內管理規則與內容	1小時以下	269	3.9033	.88412	.337
		1小時以上	20	4.1000	.85224	
	4.圖書館資訊化服務	1小時以下	269	4.0929	.86963	.972
		1小時以上	20	4.1000	.78807	
	5.圖書館新書雜誌上架的速度	1小時以下	269	3.9777	.90987	.415
		1小時以上	20	4.1500	.93330	
藝文活動推廣	1.辦理藝文活動與競賽之內容	1小時以下	269	3.8290	.93867	.413
		1小時以上	20	3.6500	.98809	
	2.辦理藝文活動與競賽之次數	1小時以下	269	3.7658	.91473	.590
		1小時以上	20	3.6500	1.08942	
	3.館內藝文作品展覽種類	1小時以下	269	3.7509	.91078	.644
		1小時以上	20	3.8500	1.08942	
	4.寫作推廣	1小時以下	269	3.6357	.98173	.708
		1小時以上	20	3.5500	1.05006	
	5.閱讀推廣	1小時以下	269	3.8030	.91944	.825
		1小時以上	20	3.8500	.87509	

表示 $P < 0.05$

2. 滿意度之差異分析

不同「停留時間」學生對 H 高職圖書館之「空間環境」、「館員服務」、「館藏資源」、「讀者服務」、「藝文活動推廣」等五構面 25 項指標滿意度之差異分析如表 4.23 所示，採用獨立樣本 t 檢定。

就「圖書館內藝文迴廊展示」此指標來看，t 值為 0.041 即 $P < .05$ ，顯示有達到顯著水準，表示停留圖書館時間「1 小時以上」的學生對「圖書館內藝文迴廊展示」滿意度高於停留圖書館時間「1 小時以下」的學生。原因應是學生有較充裕時間可仔細欣賞館內的藝文作品擺設，因此對此項滿意度較高。

就「圖書館開放時間」此指標來看，t 值為 0.022 即 $P < .05$ ，顯示有達到顯著水準，表示停留圖書館「1 小時以上」時間的學生對「圖書館開放時間」滿意度高於停留圖書館「1 小時以下」時間的學生。

就「館內藝文作品展覽種類」此指標來看，t 值為 0.048 即 $P < .05$ ，顯示有達到顯著水準，表示停留圖書館時間「1 小時以上」的學生對「館內藝文作品展覽種類」滿意度高於停留圖書館時間「1 小時以下」的學生。可見停留「1 小時以上」的學生可以有較多的時間，盡興觀賞館內藝文作品展覽，滿足視覺的享受，因此滿意度高。

分析其餘五構面 22 指標，其 t 值皆未達 $P < .05$ ，即未達顯著水準，表示不同「停留時間」學生對此 22 指標滿意度並無差異性影響。

綜上所述，達到顯著差異的指標有「圖書館內藝文迴廊展示」、「圖書館開放時間」、「館內藝文作品展覽種類」，表示停留圖書館時間「1 小時以上」的學生對此 3 項的滿意度高於停留「1 小時以下」的學生。顯示不同「停留時間」學生對學校圖書館各項服務的滿意度，除「圖書館內藝文迴廊展示」、「圖書館開放時間」、「館內藝文作品展覽種類」此 3 項外，不因「停留時間」因素之不同而有差異性影響。

表4.23 不同「停留時間」學生與各構面指標滿意度之差異分析

構面	指標	停留時間	個數	平均數	標準差	顯著性 (p值)
1.圖書館所在位置的便利性		1小時以下	269	3.0297	1.04339	.186
		1小時以上	20	3.3500	1.03999	

表 4.23 不同「停留時間」學生與各構面指標滿意度之差異分析（續）

構面	指標	停留時間	個數	平均數	標準差	顯著性 (p值)	
空間環境	2.圖書館內的燈光照明	1小時以下	269	3.6580	.83874	.323	
		1小時以上	20	3.8500	.81273		
	3.圖書館閱覽空間的大小	1小時以下	269	3.4833	.91663	.206	
		1小時以上	20	3.7500	.78640		
	4.圖書館內溫度調節設施	1小時以下	269	3.5688	.88515	.690	
		1小時以上	20	3.6500	.74516		
	5.圖書館內藝文迴廊展示	1小時以下	269	3.5130	.92882	.041*	
		1小時以上	20	3.9500	.75915		
	館員服務	1.館員的應對禮貌	1小時以下	269	3.8030	.97842	.271
			1小時以上	20	4.0500	.75915	
2.館員熱心協助讀者		1小時以下	269	3.6283	.96743	.727	
		1小時以上	20	3.5500	.94451		
3.館員正確解決讀者疑難		1小時以下	269	3.6022	.98579	.513	
		1小時以上	20	3.7500	.78640		
4.館員了解館藏物品		1小時以下	269	3.6691	.88426	.694	
		1小時以上	20	3.7500	.91047		
5.館員口齒清晰語調溫和		1小時以下	269	3.8178	.95040	.128	
		1小時以上	20	4.1500	.74516		
館藏資源	1.館內圖書的種類與數量	1小時以下	269	3.5019	1.03529	.297	
		1小時以上	20	3.7500	.85070		
	2.館內報紙期刊種類與數量	1小時以下	269	3.6654	1.00352	.157	
		1小時以上	20	3.9500	.82558		
	3.圖書期刊的排架方式	1小時以下	269	3.5725	.96165	.420.	
		1小時以上	20	3.7500	.71635		
	4.影音媒體教材的種類與數量	1小時以下	269	3.5019	.99860	.518	
		1小時以上	20	3.6500	.81273		
	5.檢索館藏資料的便利性	1小時以下	269	3.4721	.98314	.095	
		1小時以上	20	3.8500	.81273		
讀者服務	1.圖書館開放時間	1小時以下	269	3.6283	.88694	.022*	
		1小時以上	20	4.1000	.85224		
	2.圖書與期刊的借還便利性	1小時以下	269	3.7100	.96464	.280	
		1小時以上	20	3.9500	.82558		
	3.圖書館內管理規則與內容	1小時以下	269	3.6431	.93788	.236	
		1小時以上	20	3.9000	.85224		

表 4.23 不同「停留時間」學生與各構面指標滿意度之差異分析（續）

構面	指標	停留時間	個數	平均數	標準差	顯著性 (p值)
4.圖書館資訊化服務		1小時以下	269	3.6989	.96701	.071
		1小時以上	20	4.1000	.78807	
5.圖書館新書雜誌上架的速度		1小時以下	269	3.4312	.99996	.070
		1小時以上	20	3.8500	.87509	
藝文活動推廣	1.辦理藝文活動與競賽之內容	1小時以下	269	3.6208	.88377	.262
		1小時以上	20	3.8500	.81273	
	2.辦理藝文活動與競賽之次數	1小時以下	269	3.5799	.85852	.172
		1小時以上	20	3.8500	.74516	
	3.館內藝文作品展覽種類	1小時以下	269	3.5465	.88239	.048*
		1小時以上	20	3.9500	.75915	
	4.寫作推廣	1小時以下	269	3.5390	.87426	.124
		1小時以上	20	3.8500	.81273	
	5.閱讀推廣	1小時以下	269	3.5799	.90507	.293
		1小時以上	20	3.8000	.83351	

*表示 $P < 0.05$

4.4 學生對學校圖書館服務品質重要度與滿意度分析

本研究運用重要度－表現分析法，藉此矩陣分析圖探討學校圖書館服務有哪些項目是需繼續保持的？哪些又是極需改善？哪些又是資源已過度使用的部份？提供學校作為訂定改善圖書館服務項目先後次序的依據。

下表 4.24 與圖 4.1 為 H 高職學生對學校圖書館服務品質重要度與滿意度對照表與 IPA 對照圖。由表 4.24 與圖 4.1 可知，對 H 高職學生而言，學校圖書館服務品質中最重要六個項目為「題號 11：館內圖書的種類與數量」、「題號 19：圖書館資訊化服務（無線上網、電腦資料檢索）」、「題號 12：館內報紙、期刊種類與數量」、「題號 17：圖書與期刊的借還便利性」、「題號 20：圖書館新書、雜誌上架的速度」、「題號 6：館員的應對禮貌」；而最滿意的五個項目為「題號 10：館員口音清晰、語調溫和」、「題號 6：館員的應對禮貌」、「題號 17：圖書與期刊的借還便利性」、「題號 19：圖書館資訊化服務（無線上網、電腦資料檢索）」、「題號 12：館內報紙、期刊種類與數量」。

表 4.24 學生對學校圖書館服務品質重要度與滿意度對照表

學校圖書館服務品質項目	代號	重要度	滿意度
圖書館所在位置的便利性	1	3.792	3.052
圖書館內的燈光照明	2	3.931	3.671
圖書館閱覽空間的大小	3	3.948	3.502
圖書館內溫度調節設施	4	3.948	3.574
圖書館內藝文迴廊展示	5	3.779	3.543
館員的應對禮貌	6	3.990	3.820
館員熱心協助讀者	7	3.882	3.623
館員正確解決讀者疑難	8	3.875	3.612
館員了解館藏物品	9	3.896	3.675
館員口音清晰、語調溫和	10	3.972	3.841
館內圖書的種類與數量	11	4.114	3.519
館內報紙、期刊種類與數量	12	4.014	3.685
圖書、期刊的排架方式	13	3.907	3.585
影音媒體教材的種類與數量	14	3.865	3.512
檢索館藏資料的便利性	15	3.907	3.498
圖書館開放時間	16	3.986	3.661
圖書與期刊的借還便利性	17	3.993	3.727
圖書館內管理規則的內容	18	3.917	3.661
圖書館資訊化服務	19	4.093	3.727
圖書館新書、雜誌上架的速度	20	3.990	3.460
辦理藝文活動與競賽之內容	21	3.817	3.637
辦理藝文活動與競賽之次數	22	3.758	3.599
館內藝文作品展覽種類	23	3.758	3.574
寫作推廣（讀書心得）	24	3.630	3.561
閱讀推廣（主題書展、好書交換）	25	3.806	3.595
平均		3.903	3.597

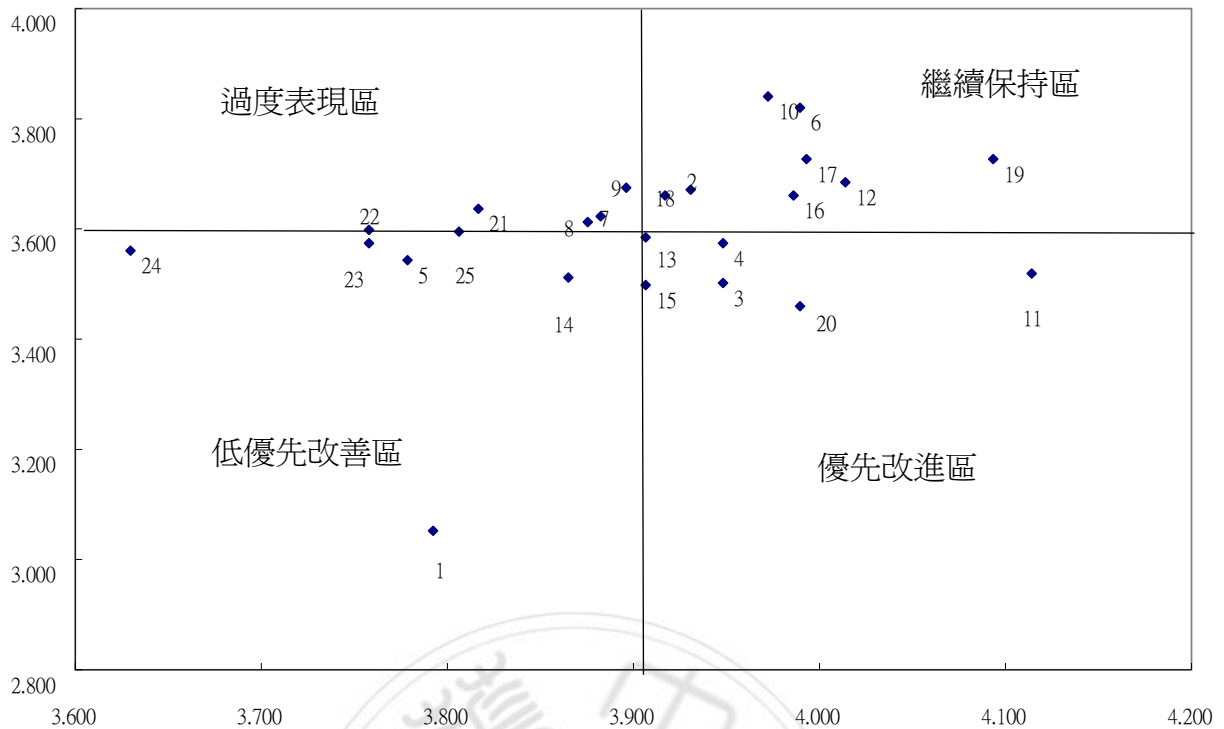


圖 4.1 學校圖書館服務品質 IPA 對照表

4.4.1 高重要度與高滿意度的項目

由表 4.24 與圖 4.1 可知，學生認為 H 高職圖書館服務品質高重要度與高滿意度為「題號 19：圖書館資訊化服務（無線上網、電腦資料檢索）」、「題號 12：館內報紙、期刊種類與數量」、「題號 16：圖書館開放時間」、「題號 17：圖書與期刊的借還便利性」、「題號 6：館員的應對禮貌」、「題號 10：館員口音清晰、語調溫和」、「題號 2：圖書館內的燈光照明」、「題號 18：圖書館內管理規則的內容（借閱期限、借閱冊數.....）」八項，顯示這八項為 H 高職學生認為學校圖書館服務品質高重要度與高滿意度的八個項目，是圖書館需繼續保持的部份，可知館方在這些部份所做的努力，確實能獲得學生的認同。分析其滿意度高原因如下：

1. 「圖書館資訊化服務（無線上網、電腦資料檢索）」：圖書館提供資訊化服務，學生下課時可到圖書館利用自己的手機，連接上館內的無線上網系統，或是利用學校準備的桌上型電腦查詢資料，對學生而言，相當便利。
2. 「館內報紙、期刊種類與數量」：圖書館內目前有 13 份報紙，種類除了有市面

上的綜合性 4 大報紙，還有關於財經、教育和英語等專門性報紙。圖書館內期刊共有 150 種，除了外界所贈送的期刊，館內自己也依校內教職員生的需求，訂了 60 種各樣式的雜誌。所以圖書館內報紙、期刊種類與數量都呈現多樣性，而且可隨時翻閱，能滿足學生對時效性的需求。

3. 「圖書館開放時間」：圖書館開放時間，平常上課時間都有開放，學生可以在下課時候自己到圖書館來，教師也可以利用教學時間，帶領班級學生到圖書館來從事教學活動。除了學校上課日開放外，寒、暑假也是全日開放，學生亦可到校利用圖書館資源。

4. 「圖書與期刊的借還便利性」、「圖書館內管理規則的內容（借閱期限、借閱冊數……）」：學生在圖書館內使用的圖書與期刊都沒有限制，可以自行到架上取下翻閱，也可借回家中閱讀，借閱手續只需要將自己所需要的圖書雜誌帶至流通服務櫃檯，憑學生證即可完成借閱手續。若是歸還書籍，只需將書放置流通服務櫃檯就可以。寒暑假放假前，圖書館都會將借閱期限延長到開學之後才還書、而且可以借閱的冊數也增加，給學生方便。

5. 「館員的應對禮貌」、「館員口音清晰、語調溫和」：圖書館員對待來使用圖書館資源的學生，能以和緩的態度面對且語氣溫和，皆讓學生有賓至如歸的感受，提升再度使用圖書館的意願。

6. 「圖書館內的燈光照明」：圖書館在學生使用時照明充足，燈光明亮，讓學生在找書或閱讀時眼睛舒適。

4.4.2 高重要度但低滿意度的項目

由表 4.24 與圖 4.1 可知「題號 11：館內圖書的種類與數量」、「題號 20：圖書館新書、雜誌上架的速度」、「題號 3：圖書館閱覽空間的大小」、「題號 4：圖書館內溫度調節設施」、「題號 13：圖書、期刊的排架方式」、「題號 15：檢索館藏資料的便利性」六項則是 H 高職學生認為學校圖書館服務品質高重要度但滿意度較低的項目，顯示這六項為 H 高職圖書館最需改善的部份，分析其滿意度較低原因如下：

1. 「館內圖書的種類與數量」：圖書館內圖書的種類與數量滿意度偏低，分析原因主要是因為購書經費的不足。圖書館內購買新書的經費的主要來源是教育部下授的經費，從 95 年開始才有 9 萬 6 千元，可以購買書籍，但是在 101 年這筆下授經費減為 6 萬元，因此可以知道圖書館每年的新書購入只有 230-380 本左右，如果顧及所有學科及類目，每一學科或類目就只可能有 7-10 本，因此較難滿足學生多樣性的需求。
2. 「圖書館新書、雜誌上架的速度」：圖書館每年因經費的限制，所以新書購入數量有限，如果再分成八個月分別上架，每個月也只有 30-45 本。又為了顧及所有學科及類目，對於學生較為喜愛且具新穎性的小說或通俗散文作品較難全數購入，所以增加購買新書、雜誌的速度，較無法符合他們的需求。
3. 「圖書館閱覽空間的大小」：H 高職圖書館興建於民國 75 年，而且是一獨棟三層樓建築，建物呈 L 型，面積約 600 坪，一樓設有書庫，期刊閱覽室，閱報區、資訊查索區及流通出納區；二樓設有主任辦公室、媒體儲藏室、舊書藏書室及新規劃的藝術講堂與藝術迴廊，三樓則為二間視聽教室和一間教師教學情境教室。整體空間的規劃很零碎，視覺感受被牆壁及門扉所重隔，又扣除上課用專門教室，全館的閱覽座位集中在一樓，因此感覺閱覽空間狹隘。
4. 「圖書館內溫度調節設施」：H 高職圖書館屬於舊型建築物，且圖書館位於校園的角落，平常學生到館的時間及人數都屬短暫與少數，所以學校內部分配經費，就無法大筆投資於圖書館，中央空調系統無法裝置，若裝置單機式冷氣機又需數十台，因此短期內只能將館內溫度調節設施慢慢改善。
5. 「圖書期刊的排架方式」：H 高職圖書館圖書與期刊的排架方式，與其他學校或者是鄉鎮市公共圖書館的排架方式相同。但是館內只有兩名工作人員和兩名工讀生，較無法即時將散亂的書本歸架到原有地方，而且因館內工作人手不足及開架式借閱方式，有些期刊或圖書較易被人帶走，所以會讓後續的學生，不容易找到他所需要的書本。
6. 「檢索館藏資料的便利性」：館內因人力有限，除圖書館主任外，只有一位專職工作人員，有時工作繁忙較無法即時更新館藏資料；另一方面，可能學生對於

學校圖書館網頁查詢介面不熟悉，查詢的方式也不熟練，所以在使用上不順手，因此整體上學生對於該項目滿意度較低。

4.4.3 低重要度但高滿意度的項目

至於「題號 7：館員熱心協助讀者」、「題號 8：館員正確解決讀者疑難」、「題號 9：館員了解館藏物品」、「題號 21：辦理藝文活動與競賽之內容（藝文欣賞、攝影比賽……）」、「題號 22：辦理藝文活動與競賽之次數」五項則是 H 高職學生認為學校圖書館服務品質重要度低但滿意度較高的項目，顯示這五項為 H 高職圖書館資源過度使用的部份。可知館員的熱心、專業與能力，以及辦理藝文活動與競賽之內容與次數亦超出學生的需求，建議館方可在這五方面斟酌，取得最佳平衡點。

4.4.4 綜合討論

下表 4.25 為 H 高職圖書館服務品質重要度與滿意度結論統計，由表 4.25 顯示學生對 H 高職圖書館服務品質低重要度但高滿意度的項目，主要集中在「館員服務」以及「藝文活動推廣」這兩個構面。「館員服務」構面有三項，分別是：館員熱心協助讀者、館員正確解決讀者疑難、館員了解館藏物品，這是因為在學校圖書館中館員的身分就如同老師一般，學生多不敢去麻煩圖書館員，因此對此方面的重視度較低，但由於 H 高職圖書館館員具敬業精神，能秉持熱心且專業的態度對待到館的學生，因此學生對「館員服務」構面的滿意度甚佳。至於「藝文活動推廣」構面則有兩項：辦理藝文活動與競賽之內容（藝文欣賞、攝影比賽……）、辦理藝文活動與競賽之次數，這顯示出學生對於藝文的接受程度屬可教育性，但是因為生活環境的影響，造成學生無法廣泛接觸藝文活動，所以對藝文活動的需求性也就不高，導致學生對此方面的重視度偏低，但這幾年因有「高中職優質化」經費補助，學校每學期皆可舉辦多場的藝文活動，邀請作家、導演、種植咖啡業者、學者、文創業者……到校演講、實作，帶給學生截然不同的生活感動，拓展學生不同的文化視野，提升文化涵養，才會造成重要度低但滿意度較高的現象。

分析學生高重要度與高滿意度的項目，是較集中在「讀者服務」構面，細項有圖書館資訊化服務、圖書館開放時間、圖書與期刊的借還便利性、圖書館內管理規則的內容等四項，再加上「館藏資源」構面中的館內報紙、期刊種類與數量，這顯示學生對於學校圖書館的使用，是偏重於借閱書籍，閱覽館內報紙和期刊，而這幾項就是圖書館較早也最廣泛的服務項目。所以學校圖書館應該持續提供資訊服務和推廣閱讀，再加強新書、雜誌上架的速度，學生使用圖書館的頻率是會提升的，圖書館的資源才能被善用。

分析學生高重要度但低滿意度的項目主要在「館藏資源」構面，細項有館內圖書的種類與數量、圖書與期刊的排架方式、檢索館藏資料的便利性等三項，這顯示學生到圖書館後，圖書館無法提供他想閱讀的書籍；學生在尋找喜愛閱讀的書籍時，無法快速尋得。若想解決上述問題，就應該增加採購書籍的數目、增設學生推薦書籍的管道、教導並讓學生充分熟悉圖書館上架與排架方式，才能確實改善圖書館缺口，提升學生對圖書館服務品質的滿意度。

表 4.25 H 高職圖書館服務品質重要度與滿意度結論統計

構面	項目	高重要度與高滿意度	高重要度但低滿意度	低重要度但高滿意度
空間環境	圖書館所在位置的便利性			
	圖書館內的燈光照明	✓		
	圖書館閱覽空間的大小		✓	
	圖書館內溫度調節設施		✓	
	圖書館內藝文迴廊展示			
館員服務	館員的應對禮貌	✓		
	館員熱心協助讀者			✓
	館員正確解決讀者疑難			✓
	館員了解館藏物品			✓
	館員口音清晰、語調溫和	✓		
館藏資源	館內圖書的種類與數量		✓	
	館內報紙、期刊種類與數量	✓		
	圖書、期刊的排架方式		✓	
	影音媒體教材的數量			
	檢索館藏資料的便利性		✓	
讀者服務	圖書館開放時間	✓		
	圖書與期刊的借還便利性	✓		
	圖書館內管理規則的內容	✓		
	圖書館資訊化服務	✓		
	圖書館新書、雜誌上架的速度		✓	
藝文活動推廣	辦理藝文活動與競賽之內容			✓
	辦理藝文活動與競賽之次數			✓
	館內藝文作品展覽種類			
	寫作推廣			
	閱讀推廣			

第五章 研究結論與建議

本研究旨在探討雲林縣國立 H 高職學生對學校圖書館各項服務的重要度與滿意度情形，首先藉由文獻分析和管理者訪談、實際探訪館內事務，以深入了解有關高級職業學校圖書館的發展與經營現況，完成有關學生對國立 H 高職圖書館服務之滿意度相關研究。並經由整理、分析和歸納國立 H 高職圖書館實際服務運作現況，編製出「國立 H 高職學生對學校圖書館各項服務滿意度之研究」調查問卷，並進行研究對象抽樣與問卷調查之工作，蒐集學生對學校圖書館服務滿意度相關資料。再將所得資料加以編碼、統計與分析，並運用描述性統計分析、獨立樣本 t 檢定和單因子變異數分析、重要度－表現分析法等方法實施檢定分析。

本章將問卷調查後之發現，加以歸納作成結論，並提出建議，以供國立 H 高職作為改進學校圖書館經營之參考依據，同時提出若干後續研究之建議，期望能供未來從事相關研究者之參考。

5.1 研究結論

本研究根據研究問題，所獲致的結論分述如下：

5.1.1 學生基本資料分析

本研究之學生到館次數以「每週少於一次」最多；停留時間以「1 小時以下」最多；到館目的以「隨班上課」最多、「借還書」次之、「欣賞影片」再次之；參與活動以「新生圖書館利用教育」最高、「班級藝文欣賞(崑曲、相聲、說書.....)」次之、「藝文鑑賞活動(咖啡、布袋戲、串珠.....)」再次之；借閱類型以「文學類」最多、「其他」(借雜誌)次之、「科學類」再次之；每學期借閱冊數以 0 冊者最多、1 冊者次之，顯示學生不常到館借閱書籍，對學校圖書館的利用率偏低。

5.1.2 學生對 H 高職圖書館各服務品質構面重要度分析

就各構面之總重要度而言，以「讀者服務」構面最高；「藝文活動推廣」構

面最低。而「空間環境」構面以「閱覽空間的大小」、「館內溫度調節設施」兩項指標重要度最高；「館員服務」構面以「應對禮貌」指標重要度最高；「館藏資源」構面以「館內圖書的種類與數量」指標重要度最高；「讀者服務」構面以「圖書館資訊化服務」指標重要度最高；「藝文活動推廣」構面以「辦理藝文活動與競賽之內容」指標重要度最高。

五個構面對比之下，「藝文活動推廣」構面是學生較不重視的，與最受重視的「讀者服務」構面相較，可以得知生活環境與習慣，對學生影響甚大。到圖書館閱讀、借還書是從小就會被教導，就會接觸到的事情，而藝文活動是陌生的，尤其是長久生活在雲林縣這偏重農業鄉鎮的學生，除學校進行的藝文教育外，最常接觸的藝文活動，可能就是看電視、看電影，而對於其他如書法、油畫的書畫展、舞台劇表演都難以接觸，還好近年來學校有「高中職優質化」經費補助，大力推廣藝文活動，相信經由政府、學校大力的推動藝文活動，H 高職的莘莘學子對「藝文活動推廣」層面的需求一定能再提升的。

5.1.3 學生對 H 高職圖書館各服務品質構面滿意度分析

就各構面之總滿意度而言，以「館員服務」構面最高；「空間環境」構面最低。而「空間環境」構面以「館內的燈光照明」指標滿意度最高；「館員服務」構面以「館員口音清晰、語調溫和」指標滿意度最高；「館藏資源」構面以「館內報紙、期刊的種類與數量」指標滿意度最高；「讀者服務」構面以「圖書與期刊的借還便利性」、「圖書館資訊化服務」指標滿意度最高；「藝文活動推廣」構面以「辦理藝文活動與競賽之內容」指標滿意度最高，而「寫作推廣」指標滿意度最低。

由此可知 H 高職圖書館館員能秉持敬業精神，以禮貌且溫和的態度對待到館的學生，頗獲學生好感，因此學生對「館員服務」構面的滿意度最高，這是好現象，望繼續保持。

5.1.4 學生對圖書館各服務品質構面之重要度與滿意度差異分析

本研究根據學生不同的背景變項，對學校圖書館服務品質重要度與滿意度 25 項指標做交叉分析，所得結果如表 5.1 所示。由表中可知 H 高職學生會因性別、年級、最近到館時間、到館次數對部分服務品質重要度指標達顯著差異，但停留時間則未達顯著差異；H 高職學生會因年級、最近到館時間、到館次數、停留時間對部分服務品質滿意度指標達顯著差異，但性別則未達顯著差異。由本研究顯示「性別」變項不會影響到學生對學校圖書館服務品質的滿意度，與陳裕宏(2002)、霍曉坤(2008)研究結果相同，不同性別的學生在學校圖書館服務品質滿意度上是無差異性存在的。

表 5.1 不同背景變項學生對 H 高職圖書館服務品質 25 指標中達顯著差異項目

	性別	年級	最近到館時間	到館次數	停留時間
重要度	1	13	3	2	0
滿意度	0	10	1	2	3

5.1.5 圖書館服務品質重要度與滿意度分析

本研究運用重要度－表現分析法實施檢定分析，發現圖書館最需改善的部份有「館內圖書的種類與數量」、「圖書館新書、雜誌上架的速度」、「圖書館閱覽空間的大小」、「圖書館內溫度調節設施」、「圖書、期刊的排架方式」、「檢索館藏資料的便利性」等六項。針對缺失，館方宜請學校增加圖書館的經費預算，改善館內溫度調節設施與增加更多新書的購入；而且在館內人力的調配應增加以及圖書館的利用教育要再加強。

5.2 研究建議

茲根據本研究的結論，提出下列幾點具體的建議，俾供改進國立H高職圖書館經營，以提升讀者滿意度，增進圖書館使用效益。也可供後續研究高中職圖書館讀者滿意度相關議題之參考。

5.2.1 對學校的建議

對學校的建議短期計劃而言，要再加強圖書館的利用教育，調整教學資源分

配，增加圖書館的經費預算，汰換老舊電腦與增加更多新書的購入；中期計劃要開源節流，提供更多經費於冷氣空調；長期計劃須在館內增加人力的調配以及館員的在職進修。

1. 加強推展圖書館利用教育

養成學生利用圖書館的習慣和培養學生利用圖書館的能力，是學校教育計畫中不可或缺的重要內容。然而本研究調查的結果顯示，有61.2%的學生到館次數為「每週少於一次」，有36.7%的學生對於館藏圖書每學期平均借閱冊數為0，顯示學生對學校圖書館的利用率偏低。所以學校應加強圖書館利用教育的推展，其實圖書館可以配合校內教師的教學課程，讓教師利用圖書館的設備到館教學，將學生帶入圖書館，激發學生在聽講後，借閱與課程相關之書籍。或者是經常辦理各種型態的圖書館利用教育的系列活動，增加學生對圖書館的認識，進而養成使用圖書館的習慣。

高職學生因為課程關係，沒有太多的空餘時間到圖書館閱讀報章雜誌或者書籍，絕大多數學生只是到圖書館借還書後就離開圖書館。因此，今後高職學校應在這個資訊爆增的時代，透過圖書館利用教育培養學生獨立思考、主動批判等能力，並加強教育活動訊息的宣導，以發揮圖書館應有的功能，讓學生可以在更自主的環境中學習。

2. 依法編列經費，提昇圖書館館藏資源與服務功能

依據「圖書館法」圖書館輔導要點裡面的「職業學校圖書館設立及營運基準」第十二條規定「職業學校為維持圖書館館藏量之合理成長及提供各項服務，每年圖書購置費至少應占教學設備費百分之五以上。」這樣圖書館才能夠針對學生的各項需求購入相關書籍，也才能改善圖書館新書上架太少、太慢等缺失。另外圖書館也應寬列經費增購電腦，以校內總學生數來計算，圖書館所提供查詢用的電腦數太少，約 240 人才配置 1 台電腦，而且空調設備與多媒體教學產品等軟硬體設備必須完善，才能充分發揮支援教學功能，若能再善用館際合作提供的資源，

如此將能把圖書館的功能發揮到極大化，營造出「小而精、小而美」的圖書館。

3. 規劃圖書館人力配置並鼓勵圖書館館員在職進修

高職圖書館一般人力配置為兩員，除了一位圖書館主任外，只有一名職員，而高中圖書館的編制通常3-4員，相形之下人力就較缺乏，而且高職體系內各類學科領域繁雜，所需專業圖書樣式多，若增一、二名人力，在館務上應可更順利推展，如再多利用學生志工幫忙，在書籍排架方面亦可較完善。再則職業學校圖書館設立及營運基準第六條規定「職業學校圖書館主任、組長及職員應定期修習圖書資訊相關學科或參加相關課程研習。」圖書館人員增進其專業知能，必定會提升學校圖書館的服務品質，提高服務內涵的深度和廣度。圖書館工作人員也應善用部落格或臉書這類社群網站來和讀者互動，吸引更多的圖書館使用者進入。

5.2.2 後續研究的建議

本研究在架構上力求周延完善，在方法上力求客觀嚴謹，在蒐集資料上力求充實完整，然而，受限於人力、物力及時間性，對於未能深入探討的部分，在此提出三點有關學校圖書館進一步研究的建議，留待後續研究者之參考。

1. 進行深入研究分析

影響國立高職學生對學校圖書館各項服務的重要度與滿意度因素眾多且極為複雜，本研究僅就學生之「性別」、「年級」、「最近一次到館時間」、「到館次數」、「停留時間」等，分別就「空間環境」、「館員服務」、「館藏資源」、「讀者服務」、「藝文活動推廣」等五個構面進行問卷調查、分析及討論。除此之外，還有許多其它方面的因素未加考慮，諸如：學校圖書館的組織結構、主管的領導方式、圖書館工作人員的滿意度及人格特質等等，這些因素是否會影響到高職學生對學校圖書館各項服務的重要度與滿意度，且產生交互作用，則須進一步的分析研究。

2. 擴大研究範圍

本研究僅抽樣調查雲林縣H高職之部分學生對學校圖書館各項服務的重要度與滿意度，雖然在研究架構上力求周延完善，在研究方法上力求客觀嚴謹，在蒐集資料上力求充實完整，然而，在樣本的對象選擇上，僅限於單一學校，而全台各地皆有高職，每所學校的校風、歷史背景、特色皆不同，因此學生素質差異很大，研究所得之結果很難以偏概全，因此，今後可針對不同縣市、不同類群的職業學校繼續研究學校圖書館各項服務重要度及滿意度，以擴大研究範圍，作為改善圖書館經營與服務之參考。

3. 從事比較研究

本研究採探索性之研究方法，針對雲林縣H高職的學生進行圖書館各項服務重要度及滿意度之一般性意見調查，囿於時間、人力、資源的限制，僅限於單一學校，未能從事比較研究，因此建議未來可從事高中、高職及五專前三年（同年齡層）學校圖書館差異比較研究、職業學校不同類群學校圖書館差異比較研究、單一類群學校（體育中學、藝術高中、餐飲學校）和多類群學校圖書館差異比較研究等。

參考文獻

一、中文文獻

- 中國圖書館學會（2000）。圖書館事業發展白皮書。臺北市：中國圖書館學會。
- 王梅玲、林志鳳、邱子恆、賴美玲（2009）。圖書館與資訊利用。台北：國立空中大學。
- 王振鵠（1990）。圖書館學論叢（初版二刷）。台北：台灣學生書局。
- 王玉佩（2005）。正修科技大學圖書館整體服務品質之研究。正修學報，18，191-214。
- 江佩珊（2010）。中部地區高中職圖書館讀者服務功能現況及教育人員對其影響學生學習行為認知之研究。國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士論文，台北市。
- 江明修（2011）。從「國民中學圖書館設立及營運基準」檢視臺中縣國中圖書館經營現況及國二學生對圖書館滿意度之研究。國立台中教育大學區域與社會發展學系碩士論文。
- 李冠緯（2009）。應用 Kano 二維模式於都會區便利商店服務品質滿意度之研究。虎尾科技大學工業工程與管理研究所碩士論文。
- 李政寬（2013）。服務品質、轉換成本、顧客專業知識、網路社群與顧客忠誠之探討—以嘉義耐斯松屋百貨公司為例。南華大學休閒產業經濟學系碩士論文。
- 李純瑩（2008）。大學圖書館服務品質與滿意度研究-以大同大學為例。大同大學資訊經營學系(所)碩士論文。
- 林陽助、林秀貞、李宜致（2007）。體驗行銷、顧客滿意度與顧客忠誠度關係之研究—以大台北地區連鎖咖啡店為例。顧客滿意學刊，3（2），頁 57 ~ 頁 94。
- 林巧敏（2006）。數位時代圖書館功能及角色的變遷。圖書與資訊學刊，59，40-56。
- 林勇（1991）。為尋源頭活水來-圖書館閱覽室之規劃與佈置。技術及職業教育雙月刊，3，25-31。
- 林美和（1990）。高級中等學校圖書館的功能及其利用指導問題。中等教育雙月刊，41（3），9-13。
- 林寶泉（2004）。配合九年一貫課程國民中學圖書館功能之研究。國立臺灣師範大

- 學社會教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 林玖玖（2005）。服務品質與顧客滿意度關係之研究。經營管理論叢，第一屆管理與決策 2005 年學術研討會特刊，287-294。
- 林惠敏（2010）。國中生使用學校圖書館行為之研究：以臺北市士林國中為例。臺灣圖書館管理季刊，6（3），95-111。
- 林惠敏（2011）。國中生使用學校圖書館之研究—以 S 國中為例。淡江大學資訊與圖書館學系碩士論文，台北縣。
- 林士彥、陳冠仰（2009）。國民旅遊在服務品質、服務價值、滿意度與忠誠度關係之研究—以茂林國家風景區為例。顧客滿意學刊，5（1），1-32。
- 周寤竹（2007）。淺談高中圖書館空間環境規劃--以北市七所高中為例。台北景美學報，205-216。
- 吳守從、陳永祥、蘇泐榛、張隆城（2009）。應用 IPA 分析法探討淡水與旗津地區渡輪之運輸服務品質。永達學報，9(2)：1-13。
- 吳瑠璃（1990）。簡化業務，善用社會資源—談學校圖書館的營運管理。中等教育雙月刊，41（3），20-23。
- 邱慧棻（2010）。陶瓷博物館展示環境觀眾滿意度之研究。國立臺灣藝術大學藝術與文化政策管理研究所碩士論文。
- 邱皓政（2008）。量化研究與統計分析：SPSS 中文視窗版資料分析範例解析。台北：五南文化。
- 胡述兆、吳祖善（1989）。圖書館學導論。台北：漢美。
- 胡述兆、王梅玲(2005)。 圖書館新定義。台北市：中華民國圖書館學會。
- 胡述兆、王梅玲(2003)。 圖書資訊學導論。台北：漢美。
- 教育部中教司（2004）。職業學校圖書館設立及營運基準。教育部公報，360 期（93.12.31），頁 3，http://lib.shs.edu.tw/lib_013.htm
- 袁莉婷（2007）。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。玄奘大學資訊傳播研究所碩士論文。
- 郭生玉（1981）。心理與教育研究法（初版）。台北：大世紀出版事業公司。

- 陳裕宏 (2002)。 高職師生對學校圖書館各項服務滿意度之研究。國立台北科技大學技術及職業教育研究所碩士論文，台北市。
- 陳美文 (2004)。 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。大葉大學資訊管理學研究所碩士論文，彰化縣。
- 陳建文、陳美文 (2006)。圖書館服務品質對使用者滿意度與再使用意願之研究：以某大學為例。 教育資料與圖書館學，44 (1)，61-82。
- 陳黃麗純 (2002)。 圖書館整體服務品質之探討--以長榮管理學院圖書館為例。長榮管理學院經營管理研究所碩士論文，台南縣。
- 陳黃麗純 (2011)。讀者對長榮大學圖書館整體服務品質滿意度探討。 長榮大學學報，第十五卷 第一期，pp. 73-88。
- 陳昭珍 (2012)。 高中職圖書教師手冊。教育部中部辦公室，2-3。
- 陳昭珍 (2003)。公共圖書館與閱讀活動。 臺北市立圖書館館訊，20(4)，55-67。
- 陳銘銓 (1998)， 大學圖書館整體服務品質之調查研究---利用品質機能展開法，國立東華大學企業管理研究所碩士論文。
- 陳明邦 (1995)。服務品質的管理。 品質管制月刊，31 (11)，16-20。
- 陳玉珊 (2011)。 國防大學圖書館服務品質與滿意度研究-以率真校區為例。南華大學出版與文化事業管理研究所碩士論文，嘉義縣。
- 陳怡如 (2009)。 國小推動閱讀活動關鍵成功因素之研究。南華大學出版與文化事業管理研究所碩士論文，嘉義縣。
- 陳皇嘉 (2012)。 公務人員對國民旅遊卡服務品質重視度與滿意度之研究—以中部地區地方法院為例。國立勤益科技大學工業工程與管理系碩士論文。
- 陳美玲 (2007)。 臺東縣高中職圖書館使用現況之研究。國立臺東大學教育研究所碩士論文，台東市。
- 國家圖書館。 圖書館法 (2001)。
<http://www.ncl.edu.tw/ct.asp?xItem=7611&CtNode=1340&mp=2>
- 黃愛華 (2009)。 應用模糊層級分析法發展高齡化社會公共圖書館經營策略。南華

- 大學出版與文化事業管理研究所碩士論文，嘉義縣。
- 黃忠宗（1995）。圖書館學導論。台北：天肯文化。
- 黃妙國、鄧正忠（2008）。宜蘭國際童玩節經營管理之探討。運動與遊憩研究，第二卷第三期，50-64。
- 黃瑞秋（2001）。台北市高中圖書館轉型為「教學資源中心」之研究。國立政治大學圖書資訊研究所碩士論文，未出版，臺北。
- 張淑青（2010）。展覽服務品質量表的發展與驗證。行銷科學學報，第六卷第二期，第165~184頁。
- 曾雪娥（2000）。中小學圖書館。輯於國家圖書館編中華民國八十九年圖書館年鑑。台北：編者。
- 楊國樞、吳聰賢、文崇一、李亦園（1990）。社會及行為科學研究法（上冊）。台北：東華。
- 楊輝南（2012）。公共性社區型圖書館之顧客滿意研究—以彰化縣F鄉立圖書館為例。建國科大理工期刊，31(2)，43-66。
- 輔仁大學圖書資訊利用教育網站。<http://libteach.lins.fju.edu.tw/class/service.html>
- 劉孟佳（2012）。女性時尚雜誌閱讀者之閱讀行為、閱讀動機及滿意程度研究。南華大學文化創意事業管理學系碩士論文。
- 劉繼漢（1981）。怎樣辦理中學圖書館（兼及小學圖書館）。台北：文史哲出版社。
- 劉傳鐘（2006）。苗栗縣國中生使用圖書館之研究調查。國立臺灣師範大學社會教育學研究所碩士論文，台北市。
- 鄭俊雄（2009）。整合 Kano 模式與 IPA 分析應用於行政機關服務品質之實證研究—以田中鎮公所為例。虎尾科技大學工業工程與管理研究所碩士論文。
- 蔡長清、劉麗珉(2009)。應用 IPA 模式評估航空客運之服務品質—以高雄飛航日本旅客為例。Chang-Ching Tsai, Li-Ming Liu /Journal of Commercial Modernization, Vol.5, No.2, (2009), 10-24.
- 霍曉坤（2008）。高雄縣市高中學生對學校圖書館利用與滿意度分析。高雄師範大學人力與知識管理研究所碩士論文，高雄市。

- 盧秀菊(2005)。圖書館事業之價值。圖書與資訊學刊，52，1-9。
- 盧建昇(2010)。服務品質、滿意度與忠誠度之相關性研究—以雲林古坑蜜蜂故事館為例，南華大學出版與文化事業管理研究所碩士論文。
- 謝寶媛(1997)。我國台灣地區公共圖書館讀者服務涉入之研究。國立交通大學管理科學研究所博士論文，新竹市。
- 謝寶媛(1998)。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，1，10-22。
- 謝寶媛(1998)。圖書館組織溝通與服務績效關係之研究。行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告，計畫編號：NSC 88-2413-H-002-028，執行期限：87年8月1日至88年7月31日，執行機構及單位名稱：國立台灣大學圖書資訊學系。
- 謝宜芳(2004)。談使用者與圖書館服務。教育資料與研究，56，89-94。
- 鍾柏中(2012)。臺中市國民中學學生對國中圖書館服務品質與滿意度相關之研究。逢甲大學公共政策研究所碩士論文。
- 鍾秀滿(2009)。私立高中職學生對學校圖書館服務的滿意度研究-以醒吾高中為例。國立臺灣師範大學社會教育研究所碩士論文，台北市。
- 藍乾章(1991)。圖書館行政。台北：五南圖書。
- 蘇國榮(1992)。知識之鑰-圖書館利用教育。台北：台灣學生。
- 蘇瑤華(2003)。圖書館服務品質模式研究。義守大學工業工程與管理學系碩士論文。
- 羅玉青(2011)。完全中學圖書館服務品質評量之研究—以臺中市為例。政治大學圖書資訊學數位碩士在職專班碩士論文，未出版，臺北市。

二、西文文獻

- Fomell, C. (1992), A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience, Journal of Marketing research, Vol.56, pp. 6-21.
- Hempe, D. J. (1977). Consumer Satisfaction with The Home Buying Process: Conceptualization and Measurement, in Kieth, H. K. (ed.), The Conceptualization of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction, Cambridge, Mass: Marketing Science Institute.
- Kotler, P. (1999), "Marketing management : Analysis, Planning, Implementation and Control", 9th ed, Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall Inc.
- Martilla, J. A. & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. Journal of Marketing, Vol.41, No.1, pp. 77-79.
- Magal, S. R. & Levenburg, N. M. (2005). Using importance-performance analysis to evaluate e-business strategies among small businesses. In Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences, pp.168-176.
- Nunnally, J. C. (1967). "Psychometric theory", NY : McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, Journal of Marketing Vol.49, pp. 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). Quality counts in service, too. Business Horizons, Vol.28, No.3, pp. 44-52.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," Journal of Retailing, Vol.64, pp. 12-37.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). Communication and control process in the delivery of service quality. Journal of Marketing, Vol.52, No.2, pp. 35-48.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1990) .Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations, New York: The Free Press.
- Rubin, R. E. (2000) . Foundations of Library and Information Science. New York : Neal-Schuman Publishers.
- Sasser, W. E., Olsen, R. P. & Wyckoff, D. D. (1978) . Management of Service Operations: Text, Cases, and Readings. Boston, MA: Allyn & Bacon, Inc.
- Sampson, S. E. & Showalter, M. J. (1999). "The performance importance response function: observation and implications.", The Service Industries Journal, Vol.19, No.3, pp.1-25.

附表一：不同「年級」學生與各構面指標重要度之差異分析(ANOVA)

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
圖書館所在位置的便利性	組間	1.879	2	.939	.996	.371
	組內	269.665	286	.943		
	總和	271.543	288			
圖書館內的燈光照明	組間	7.106	2	3.553	4.672	.010
	組內	217.510	286	.761		
	總和	224.616	288			
圖書館閱覽空間的大小	組間	15.934	2	7.967	10.633	.000
	組內	214.288	286	.749		
	總和	230.221	288			
圖書館內溫度調節設施	組間	10.951	2	5.476	6.891	.001
	組內	227.270	286	.795		
	總和	238.221	288			
圖書館內藝文迴廊展示	組間	7.302	2	3.651	4.569	.011
	組內	228.525	286	.799		
	總和	235.827	288			
館員的應對禮貌	組間	7.510	2	3.755	4.849	.008
	組內	221.459	286	.774		
	總和	228.969	288			
館員熱心協助讀者	組間	2.495	2	1.248	1.502	.224
	組內	237.505	286	.830		
	總和	240.000	288			
館員正確解決讀者疑難	組間	4.108	2	2.054	2.727	.067
	組內	215.408	286	.753		
	總和	219.516	288			

附表一：不同「年級」學生與各構面指標重要度之差異分析（續）

館員了解館藏物品	組間	1.975	2	.988	1.365	.257
	組內	206.911	286	.723		
	總和	208.886	288			
館員口齒清晰語調溫和	組間	1.514	2	.757	1.001	.369
	組內	216.264	286	.756		
	總和	217.779	288			
館內圖書的種類與數量	組間	6.395	2	3.197	4.379	.013
	組內	208.837	286	.730		
	總和	215.232	288			
館內報紙期刊種類與數量	組間	7.505	2	3.753	4.578	.011
	組內	234.440	286	.820		
	總和	241.945	288			
圖書期刊的排架方式	組間	7.925	2	3.963	4.417	.013
	組內	256.552	286	.897		
	總和	264.478	288			
影音媒體教材的種類與數量	組間	6.296	2	3.148	3.609	.028
	組內	249.441	286	.872		
	總和	255.737	288			
檢索館藏資料的便利性	組間	4.193	2	2.096	2.475	.086
	組內	242.285	286	.847		
	總和	246.478	288			
圖書館開放時間	組間	4.725	2	2.362	3.054	.049
	組內	221.220	286	.773		
	總和	225.945	288			
圖書與期刊的借還便利性	組間	4.977	2	2.488	3.135	.045
	組內	227.009	286	.794		
	總和	231.986	288			

附表一：不同「年級」學生與各構面指標重要度之差異分析（續）

圖書館內管	組間	3.419	2	1.710	2.217	.111
理規則與內	組內	220.588	286	.771		
容	總和	224.007	288			
圖書館資訊	組間	3.368	2	1.684	2.281	.104
化服務	組內	211.109	286	.738		
	總和	214.478	288			
圖書館新書	組間	9.254	2	4.627	5.761	.004
雜誌上架的	組內	229.715	286	.803		
速度	總和	238.969	288			
辦理藝文活	組間	6.444	2	3.222	3.703	.026
動與競賽之	組內	248.836	286	.870		
內容	總和	255.280	288			
辦理藝文活	組間	6.290	2	3.145	3.736	.025
動與競賽之	組內	240.755	286	.842		
次數	總和	247.045	288			
館內藝文作	組間	6.106	2	3.053	3.654	.027
品展覽種類	組內	238.939	286	.835		
	總和	245.045	288			
寫作推廣	組間	7.223	2	3.611	3.795	.024
	組內	272.161	286	.952		
	總和	279.384	288			
閱讀推廣	組間	2.554	2	1.277	1.531	.218
	組內	238.595	286	.834		
	總和	241.149	288			

附表二：不同「年級」學生與各構面指標滿意度之差異分析(ANOVA)

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
圖書館所在位置的便利性	組間	4.316	2	2.158	1.992	.138
	組內	309.905	286	1.084		
	總和	314.221	288			
圖書館內的燈光照明	組間	8.628	2	4.314	6.388	.002
	組內	193.144	286	.675		
	總和	201.772	288			
圖書館閱覽空間的大小	組間	13.051	2	6.525	8.287	.000
	組內	225.199	286	.787		
	總和	238.249	288			
圖書館內溫度調節設施	組間	2.345	2	1.173	1.536	.217
	組內	218.305	286	.763		
	總和	220.651	288			
圖書館內藝文迴廊展示	組間	9.403	2	4.702	5.690	.004
	組內	236.306	286	.826		
	總和	245.709	288			
館員的應對禮貌	組間	1.163	2	.581	.622	.538
	組內	267.481	286	.935		
	總和	268.644	288			
館員熱心協助讀者	組間	3.375	2	1.688	1.825	.163
	組內	264.514	286	.925		
	總和	267.889	288			
館員正確解決讀者疑難	組間	2.961	2	1.481	1.570	.210
	組內	269.634	286	.943		
	總和	272.595	288			

附表二：不同「年級」學生與各構面指標滿意度之差異分析（續）

館員了解館藏	組間	.385	2	.192	.244	.783
物品	組內	225.041	286	.787		
	總和	225.426	288			
館員口音清晰	組間	1.465	2	.733	.827	.438
語調溫和	組內	253.213	286	.885		
	總和	254.678	288			
館內圖書的種	組間	4.237	2	2.119	2.034	.133
類與數量	組內	297.908	286	1.042		
	總和	302.145	288			
館內報紙期刊	組間	5.729	2	2.865	2.941	.054
種類與數量	組內	278.617	286	.974		
	總和	284.346	288			
圖書期刊的排	組間	1.638	2	.819	.913	.403
架方式	組內	256.535	286	.897		
	總和	258.173	288			
影音媒體教材	組間	8.997	2	4.498	4.744	.009
的種類與數量	組內	271.211	286	.948		
	總和	280.208	288			
檢索館藏的便	組間	1.569	2	.785	.823	.440
利性	組內	272.680	286	.953		
	總和	274.249	288			
圖書館開放的	組間	6.392	2	3.196	4.110	.017
時間	組內	222.376	286	.778		
	總和	228.768	288			
圖書與期刊的	組間	3.859	2	1.930	2.126	.121
借還便利性	組內	259.546	286	.908		
	總和	263.405	288			

附表二：不同「年級」學生與各構面指標滿意度之差異分析（續）

圖書館內管理	組間	6.390	2	3.195	3.739	.025
規則的內容	組內	244.378	286	.854		
	總和	250.768	288			
圖書館資訊化	組間	7.402	2	3.701	4.103	.018
服務	組內	258.003	286	.902		
	總和	265.405	288			
圖書館新書雜	組間	4.287	2	2.144	2.178	.115
誌上架的速度	組內	281.505	286	.984		
	總和	285.792	288			
辦理藝文活動	組間	6.506	2	3.253	4.300	.014
與競賽之內容	組內	216.345	286	.756		
	總和	222.851	288			
辦理藝文活動	組間	6.535	2	3.267	4.605	.011
與競賽之次數	組內	202.905	286	.709		
	總和	209.439	288			
館內藝文作品	組間	8.561	2	4.281	5.718	.004
展覽種類	組內	214.089	286	.749		
	總和	222.651	288			
寫作推廣	組間	3.782	2	1.891	2.511	.083
	組內	215.408	286	.753		
	總和	219.190	288			
閱讀推廣	組間	2.948	2	1.474	1.828	.163
	組內	230.685	286	.807		
	總和	233.633	288			

附表三：不同「到館次數」學生與各構面指標重要度之差異分析(ANOVA)

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
圖書館所在位置的便利性	組間	3.983	2	1.991	2.129	.121
	組內	267.561	286	.936		
	總和	271.543	288			
圖書館內的燈光照明	組間	.280	2	.140	.178	.837
	組內	224.336	286	.784		
	總和	224.616	288			
圖書館閱覽空間的大小	組間	1.198	2	.599	.748	.474
	組內	229.024	286	.801		
	總和	230.221	288			
圖書館內溫度調節設施	組間	1.682	2	.841	1.017	.363
	組內	236.539	286	.827		
	總和	238.221	288			
圖書館內藝文迴廊展示	組間	.832	2	.416	.506	.603
	組內	234.995	286	.822		
	總和	235.827	288			
館員的應對禮貌	組間	2.401	2	1.200	1.515	.221
	組內	226.568	286	.792		
	總和	228.969	288			
館員熱心協助讀者	組間	1.925	2	.962	1.156	.316
	組內	238.075	286	.832		
	總和	240.000	288			
館員正確解決讀者疑難	組間	6.585	2	3.292	4.422	.013
	組內	212.931	286	.745		
	總和	219.516	288			

附表三：不同「到館次數」學生與各構面指標重要度之差異分析（續）

館員了解館藏	組間	4.305	2	2.152	3.009	.051
物品	組內	204.581	286	.715		
	總和	208.886	288			
館員口音清晰	組間	8.830	2	4.415	6.043	.003
語調溫和	組內	208.949	286	.731		
	總和	217.779	288			
館內圖書的種	組間	1.118	2	.559	.747	.475
類與數量	組內	214.114	286	.749		
	總和	215.232	288			
館內報紙期刊	組間	1.772	2	.886	1.055	.350
種類與數量	組內	240.173	286	.840		
	總和	241.945	288			
圖書期刊的排	組間	.195	2	.098	.106	.900
架方式	組內	264.282	286	.924		
	總和	264.478	288			
影音媒體教材	組間	.895	2	.448	.502	.606
的種類與數量	組內	254.842	286	.891		
	總和	255.737	288			
檢索館藏的便	組間	3.139	2	1.569	1.845	.160
利性	組內	243.339	286	.851		
	總和	246.478	288			
圖書館開放的	組間	4.961	2	2.481	3.210	.042
時間	組內	220.983	286	.773		
	總和	225.945	288			
圖書與期刊的	組間	4.422	2	2.211	2.779	.064
借還便利性	組內	227.564	286	.796		
	總和	231.986	288			

附表三：不同「到館次數」學生與各構面指標重要度之差異分析（續）

圖書館內管理	組間	4.851	2	2.425	3.165	.044
規則的內容	組內	219.156	286	.766		
	總和	224.007	288			
圖書館資訊化	組間	4.140	2	2.070	2.815	.062
服務	組內	210.338	286	.735		
	總和	214.478	288			
圖書館新書雜	組間	2.858	2	1.429	1.731	.179
誌上架的速度	組內	236.111	286	.826		
	總和	238.969	288			
辦理藝文活動	組間	2.675	2	1.337	1.514	.222
與競賽之內容	組內	252.605	286	.883		
	總和	255.280	288			
辦理藝文活動	組間	.436	2	.218	.253	.777
與競賽之次數	組內	246.609	286	.862		
	總和	247.045	288			
館內藝文作品	組間	.272	2	.136	.159	.853
展覽種類	組內	244.773	286	.856		
	總和	245.045	288			
寫作推廣	組間	.612	2	.306	.314	.731
	組內	278.772	286	.975		
	總和	279.384	288			
閱讀推廣	組間	1.661	2	.831	.992	.372
	組內	239.488	286	.837		
	總和	241.149	288			

附表四：不同「到館次數」學生與各構面指標滿意度之差異分析(ANOVA)

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
圖書館所在位置的便利性	組間	.177	2	.088	.080	.923
	組內	314.045	286	1.098		
	總和	314.221	288			
圖書館內的燈光照明	組間	.286	2	.143	.203	.816
	組內	201.485	286	.704		
	總和	201.772	288			
圖書館閱覽空間的大小	組間	1.180	2	.590	.712	.492
	組內	237.069	286	.829		
	總和	238.249	288			
圖書館內溫度調節設施	組間	1.554	2	.777	1.014	.364
	組內	219.096	286	.766		
	總和	220.651	288			
圖書館內藝文迴廊展示	組間	3.454	2	1.727	2.039	.132
	組內	242.255	286	.847		
	總和	245.709	288			
館員的應對禮貌	組間	4.505	2	2.252	2.439	.089
	組內	264.139	286	.924		
	總和	268.644	288			
館員熱心協助讀者	組間	4.340	2	2.170	2.355	.097
	組內	263.550	286	.922		
	總和	267.889	288			
館員正確解決讀者疑難	組間	7.139	2	3.569	3.846	.022
	組內	265.456	286	.928		
	總和	272.595	288			

附表四：不同「到館次數」學生與各構面指標滿意度之差異分析（續）

館員了解館藏	組間	2.795	2	1.397	1.795	.168
物品	組內	222.631	286	.778		
	總和	225.426	288			
館員口音清晰	組間	6.554	2	3.277	3.777	.024
語調溫和	組內	248.125	286	.868		
	總和	254.678	288			
館內圖書的種	組間	.935	2	.467	.444	.642
類與數量	組內	301.210	286	1.053		
	總和	302.145	288			
館內報紙期刊	組間	2.451	2	1.226	1.243	.290
種類與數量	組內	281.895	286	.986		
	總和	284.346	288			
圖書期刊的排	組間	1.873	2	.937	1.045	.353
架方式	組內	256.300	286	.896		
	總和	258.173	288			
影音媒體教材	組間	.451	2	.226	.231	.794
的種類與數量	組內	279.757	286	.978		
	總和	280.208	288			
檢索館藏的便	組間	.354	2	.177	.185	.831
利性	組內	273.895	286	.958		
	總和	274.249	288			
圖書館開放的	組間	.476	2	.238	.298	.742
時間	組內	228.292	286	.798		
	總和	228.768	288			
圖書與期刊的	組間	.601	2	.300	.327	.721
借還便利性	組內	262.804	286	.919		
	總和	263.405	288			

附表四：不同「到館次數」學生與各構面指標滿意度之差異分析（續）

圖書館內管理	組間	1.062	2	.531	.608	.545
規則的內容	組內	249.706	286	.873		
	總和	250.768	288			
圖書館資訊化	組間	4.524	2	2.262	2.480	.086
服務	組內	260.881	286	.912		
	總和	265.405	288			
圖書館新書雜	組間	.251	2	.126	.126	.882
誌上架的速度	組內	285.541	286	.998		
	總和	285.792	288			
辦理藝文活動	組間	4.626	2	2.313	3.031	.050
與競賽之內容	組內	218.225	286	.763		
	總和	222.851	288			
辦理藝文活動	組間	3.796	2	1.898	2.639	.073
與競賽之次數	組內	205.644	286	.719		
	總和	209.439	288			
館內藝文作品	組間	4.705	2	2.352	3.087	.047
展覽種類	組內	217.946	286	.762		
	總和	222.651	288			
寫作推廣	組間	3.552	2	1.776	2.356	.097
	組內	215.638	286	.754		
	總和	219.190	288			
閱讀推廣	組間	1.064	2	.532	.655	.520
	組內	232.569	286	.813		
	總和	233.633	288			

【附錄一】

學生對學校圖書館服務品質滿意度評量問卷

壹、基本資料

說明：請在適當的□打”√”，需要填寫文字時，請填在_____上

一、性別：1男 2女

二、就讀年級：1高一 2高二 3高三

三、最近一次到本校圖書館是在：

1.半年以內曾經去過 2.半年以上沒去了

3.從不曾去過圖書館 原因：1沒閱讀習慣 2沒有我要的書或雜誌 3其他

四、你平均多久去一次學校圖書館：

1.每週少於一次 2.每週1~2次 3.每週3次以上（包括3次） 4.沒去過

五、你每次停留的時間大約是：

1.一小時以下 2.一至二小時 3.二小時以上

六、你到學校圖書館通常是做：（可複選）

1.借還圖書 2.看報章雜誌 3.上網 4.檢索資料 5.自修

6.打報告、印資料 7.觀覽藝文作品 8.欣賞影片 9.隨班上課

10.其他（請註明）：_____

七、你參加過哪些圖書館辦的活動：（可複選）

1.新生圖書館利用教育 2.剪報比賽 3.資訊檢索比賽 4.好書交換活動

5.攝影比賽 6.書籤製作比賽 7.藝文鑑賞活動（咖啡、布袋戲、串珠……）

8.班級藝文欣賞（崑曲、相聲、說書……） 9.英文會話比賽

10.從未參加過（原因）：_____

八、你通常借閱何種類型圖書：（可複選）

1.學科專業用書 2.宗教類 3.科學類 4.哲學類 5.社會科學類

6.文學類 7.歷史類 8.地理類 9.藝術繪畫類

10.其他（請註明）：_____

九、你一學期大約借閱的圖書有_____冊

貳、圖書館服務品質滿意度評量

說明：本問卷將學校圖書館的服務品質分為「我所期待的服務品質」與「我實際感受到的服務品質」兩大類，請您根據個人使用圖書館的經驗與感受在每一小題上分別勾選您「期待的服務品質」與「實際感受到的服務品質」的程度。以下舉一例說明：

例如：原來您所期待的是自己找到書，再請館員幫您完成整體借書流程，以這種模式順利的完成借書，那就表示：您所期待的服務 = 您實際感受到的服務。另種狀況，如果是由館員幫您找到您所需的書，又幫你完成整體借書流程，那就表示：您實際感

受到的服務>您所期待的服務。

評量構面	評量指標	我所期待的服務品質					我實際感受到的服務品質				
		低				高	低				高
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
一、空間環境	1.圖書館所在位置的便利性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2.圖書館內的燈光照明	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3.圖書館閱覽空間的大小	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4.圖書館內溫度調節設施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5.圖書館內藝文迴廊展示	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
二、館員服務	1.館員的應對禮貌	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2.館員熱心協助讀者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3.館員正確解決讀者疑難	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4.館員了解館藏物品	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5.館員口音清晰、語調溫和	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
三、館藏資源	1.館內圖書的種類與數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2.館內報紙、期刊種類與數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3.圖書、期刊的排架方式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4.影音媒體教材的種類與數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5.檢索館藏資料的便利性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
四、讀者服務	1.圖書館開放時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2.圖書與期刊的借還便利性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3.圖書館內管理規則的內容 (借閱期限、借閱冊數……)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4.圖書館資訊化服務(無線上網、電腦資料檢索)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5.圖書館新書、雜誌上架的速度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
五、藝文活動推廣	1.辦理藝文活動與競賽之內容 (藝文欣賞、攝影比賽……)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2.辦理藝文活動與競賽之次數	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3.館內藝文作品展覽種類	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4.寫作推廣(讀書心得)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5.閱讀推廣(主題書展、好書交換)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

本問卷到此結束，感謝您的用心填寫