

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

從使用者角度評估公共圖書館之服務品質：  
以雲林縣 L 鄉立圖書館為例

**Assessing the Service Quality of the Public Library  
from the Perspective of Users : Example of L Township Public Library  
in Yun-Lin County**

指導教授：楊聰仁博士  
ADVISOR : Yang, Tsung-Jen, Ph. D.

研究生：鄭美蓮  
GRADUATE STUDENT : Cheng, Mei-Lien

中 華 民 國 104 年 6 月

# 南 華 大 學

文化創意事業管理學系碩士在職專班

## 碩 士 學 位 論 文

從使用者角度評估公共圖書館之服務品質：

以雲林縣 L 鄉立圖書館為例

**Assessing the Service Quality of the Public Library  
from the Perspective of Users : Example of L Township Public Library  
in Yun-Lin County**

研究生：

鄭美蓮

經考試合格特此證明

口試委員：

許慧珍

黃芳瓚

楊聰仁

指導教授：

楊聰仁

系主任(所長)：

張子如

口試日期：中 華 民 國 104 年 5 月 28 日

## 南華大學文化創意事業管理學系 103 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：從使用者角度評估公共圖書館之服務品質：以雲林縣 L 鄉立圖書館為例

研究生：鄭美蓮

指導教授：楊聰仁 博士

### 論文摘要內容：

現今環境服務業發展十分蓬勃，消費者對於服務品質的要求日益升高，公共圖書館從業人員也將提升服務品質視為努力的目標。本研究以使用者角度來探討使用者在館員服務、圖書館資源及圖書館空間三面向之理想期望值與實際感受值是否有顯著差異，期望透過研究結果，做為公共圖書館改善服務品質的參考。本研究以雲林縣 L 鄉立圖書館為研究對象，利用問卷調查法進行，調查使用者對於館員服務、圖書館資源及圖書館空間三大面向共 22 個題目之理想期望與實際感受。研究結果顯示，使用者在圖書館館員服務、圖書館資源及圖書館空間三大面向之理想期望值與實際感受值均有顯著差異，表示現今之圖書館的服務品質與民眾期待確實存有落差。經由統計分析發現，在理想期望值方面，以「圖書館空間」面向期望最高，最低的是「圖書館資源」面向；在實際感受值方面，以「圖書館空間」面向感受值最高，最低的是「圖書館資源」面向；在服務理想度(理想期望值－實際感受值)方面，以「館員服務」面向的理想度最高，「圖書館空間」最低。茲將此調查結論與建議提供給公共圖書館，藉以做為改善服務品質與分配資源之參考。

**關鍵詞：** 公共圖書館、服務品質、使用者角度

**Title of Thesis :** Assessing the Service Quality of the Public Library from the Perspective of Users : Example of L Township Public Library in Yun-Lin County

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

**Graduate date :** June 2014

**Degree Conferred :** M.B.A.

**Name of student :** Cheng, Mei-Lien

**Advisor :** Yang, Tsung-Jen, Ph. D.

## **Abstract**

As the service sector flourishes, consumers have ever higher standards for service qualities. Employees in public libraries in turn will also strive hard to improve their service qualities. With the hope that the study may provide a basis for public libraries to improve their service qualities, this study seeks to understand whether there exist significant differences between expectations and actual experiences relating to the quality of librarian services, the library's collections and resources, and the physical environment and library facilities. Using the Llibrary in Yunlin County as subject, the study investigates library users' expectations and actual experiences relating to the quality of services, the library's collections and resources, and the physical environment and library facilities with a survey that contains 22 questions. The study shows that expectations and actual experiences differ significantly in all three aspects, illustrating that there is indeed a gap between present service quality and that expected by library users. Statistical analysis shows that library users have the highest expectation for "physical environment and library facilities" and lowest one for "library's collections and resources" in terms of expectation, while users' actual experiences are best in the dimension of "physical environment and library facilities" and worst in the dimension of "library's collections and resources". In terms of idealness (optimality) (expectation less actual experience), "quality of services" is most ideal while "physical environment and library facilities" is least ideal. The conclusion and suggestions are provided to public libraries in the hope that it could serve as a reference for improving service qualities and distributing resources.

**Keywords :** public library 、 service quality 、 perspective of users

# 目 錄

中文摘要.....	i
英文摘要.....	ii
目 錄.....	iii
表 目 錄.....	v
圖 目 錄.....	vii
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景與動機.....	1
1.2 研究目的.....	4
1.3 研究範圍與限制.....	4
1.4 研究流程.....	4
第二章 文獻探討.....	6
2.1 公共圖書館.....	6
2.2 服務品質.....	10
第三章 研究方法與設計.....	20
3.1 研究架構.....	20
3.2 研究問題.....	21
3.3 研究假設.....	21
3.4 研究對象.....	21
3.5 問卷設計.....	22
3.6 資料分析方法.....	25
第四章 調查結果與分析.....	26
4.1 基本資料分析.....	26
4.2 敘述統計量.....	27

4.3 個別服務品質分析.....	32
4.4 使用者意見分析.....	66
第五章 結論與建議.....	69
5.1 結論.....	69
5.2 建議.....	71
5.3 後續研究建議.....	72
參考文獻.....	73
附錄一.....	76



## 表目錄

表 1.1 近年來公共圖書館每人借閱量統計表 .....	1
表 2.1 SERVQUAL 服務品質量表十項與五項之評量構面對照表 .....	15
表 3.1 問卷之面向與題目分類表 .....	24
表 4.1 問卷回收比率表 .....	26
表 4.2 圖書館服務品質三大構面信度分析 .....	27
表 4.3 樣本性別百分比分配表 .....	28
表 4.4 樣本年齡百分比分配表 .....	28
表 4.5 樣本年齡敘述統計表 .....	29
表 4.6 樣本學歷百分比分配表 .....	29
表 4.7 樣本學歷敘述統計表 .....	29
表 4.8 樣本職業百分比分配表 .....	30
表 4.9 樣本職業敘述統計表 .....	30
表 4.10 個別服務品質項目理想期望值、實際感受值與理想度分析 .....	31
表 4.11 22 個個別服務品質項目理想期望值排行 .....	33
表 4.12 館員面向之理想期望值排行 .....	34
表 4.13 資源面向之理想期望值排行 .....	35
表 4.14 空間面向之理想期望值排行 .....	36
表 4.15 22 個個別服務品質項目實際感受值排行 .....	37
表 4.16 館員面向之實際感受值排行 .....	38
表 4.17 資源面向之實際感受值排行 .....	39
表 4.18 空間面向之實際感受值排行 .....	40
表 4.19 22 個個別服務品質項目理想度排行 .....	41
表 4.20 館員面向之理想度排行 .....	42
表 4.21 資源面向之理想度排行 .....	43

表 4.22 空間面向之理想度排行 .....	44
表 4.23 使用者 22 個個別服務品質項目性別分配表 .....	45
表 4.24 使用者 22 個個別服務品質項目年齡分析 .....	48
表 4.25 使用者 22 個個別服務品質項目職業分析 .....	54
表 4.26 使用者 22 個個別服務品質項目學歷分析 .....	60
表 4.27 圖書館使用者意見整理 .....	66





## 圖目錄

圖 1.1 研究流程圖 .....	5
圖 2.1 PZB 服務品質缺口模式.....	13
圖 2.2 服務品質概念圖 .....	14
圖 3.1 研究架構圖 .....	20
圖 4.1 女性使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析圖.....	46
圖 4.2 男性使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析圖.....	47
圖 4.3 15 歲以下使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析圖.....	50
圖 4.4 16-30 歲使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析圖 .....	51
圖 4.5 31-45 歲使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析圖 .....	52
圖 4.6 46 歲以上使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析圖.....	53
圖 4.7 工商使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析圖.....	56
圖 4.8 軍公教使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析圖.....	57
圖 4.9 學生使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析圖 .....	58
圖 4.10 其他職業使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析圖.....	59
圖 4.11 國中使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析圖 .....	62
圖 4.12 高中使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析圖.....	63
圖 4.13 大學使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析圖.....	64
圖 4.14 研究所使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析圖.....	65

# 第一章 緒論

## 1.1 研究背景與動機

「未來的國力決定於圖書館」(游常山, 2002), 從這句話得知, 一個國家的競爭力與圖書館有密切的關係。芬蘭曾四次獲得世界經濟論壇 (World Economic Forum, 簡稱 WEF) 「全球競爭力」冠軍, 而且其教育程度和國民閱讀率也是世界第一, 因此, 閱讀確實與一個國家的競爭力息息相關。芬蘭有一群熱愛閱讀的國民, 他們在家閱讀的傳統已傳承四百多年, 是全世界最愛跟圖書館借書的人, 每人每年平均借十七本書, 根據調查, 41%的芬蘭中學生, 最常從事的「休閒活動」就是閱讀 (蕭富元, 2011)。反觀台灣, 近幾年來借書量雖逐年增加 (表 1.1), 但根據統計顯示 (公共圖書館統計系統, 2015 瀏覽), 至 2013 年止, 每人在公共圖書館的借書量平均為 2.8 冊, 此數據與芬蘭的差距不小, 顯示在公共圖書館資源的利用上, 我們仍需再努力加強與改善。在二十世紀末, 歐美亞強國已把競爭舞台從經濟、軍事、政治轉至教育與文化, 其中閱讀力的培養被視為重要關鍵, 因此圖書館扮演的角色更加重要。

表1.1 近年來公共圖書館每人借閱量統計表

年度	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
每人借閱量 (全國公共 圖書館總借 閱冊數÷全 國總人口 數)	1.48 冊	1.71 冊	1.81 冊	2.02 冊	2.24 冊	2.33 冊	2.47 冊	2.70 冊	2.80 冊

資料來源：公共圖書館統計系統，<http://publibstat.nlpi.edu.tw/index.php?do=analyze>

2015.3瀏覽

政府於民國 66 年宣布推動 12 項建設，除了有重工業、能源建設、農業建設等之外，尚有文化事業，其內容為每一縣市要普設文化中心、圖書館、博物館及音樂廳（臺灣省各縣市文化中心專輯，民 76），因此公共圖書館的硬體設備逐漸更新，但是公共圖書館的數量仍不高。民國 74 年政府頒訂「臺灣省加強文化建設重要措施」，其中一項措施即為「普設鄉鎮（市）圖書館，充實鄉區文化資源」（臺灣省政府公報，民 74），在此政策支持下，鄉鎮圖書館數量大幅成長。截至 102 年底止，全國公共圖書館有 308 所，分館 211 所（洪世昌，民 102），總數量超過 500 所，每一鄉鎮均設有公共圖書館，也包括連江縣莒光鄉、金門縣烈嶼鄉等人口稀少的離島。我國公共圖書館經過多年的努力，全國各地的圖書館硬體建設上已顯具規模，但可惜的是，根據 2002 年天下雜誌「全民閱讀大調查」，提出目前台灣所面臨的閱讀危機，其中包括受訪者中有「七成以上的民眾很少踏進圖書館」，其中「四成民眾幾乎不使用」（李雪莉，民 91），當政府不斷投入經費在興建及改善各地公共圖書館時，民眾的使用率卻如此的低，圖書館無法發揮該有之功能，造成國家資源的浪費，這個困境需要大家來探討。

一個經營成功的圖書館，除了需要有良好的硬體設備，服務品質亦是重要要素，中國圖書館學會（2000）彙整臺灣公共圖書館所面臨 12 個議題：（1）一般大眾對圖書館功能認識不足；（2）升學壓力導致圖書館利用不足；（3）專業服務人員編制不足；（4）購書預算太少，館藏發展困難；（5）主管機關和輔導體系不同；（6）圖書館事業缺乏統籌規畫；（7）圖書館事業發展缺乏法規依據；（8）資源未充分共享，館際合作困難；（9）設備及服務之城鄉差距大；（10）各類圖書館未均衡發展；（11）缺乏深度知識加值與知識服務系統；（12）圖書館服務未能滿足社會需求；由其中第十二項可得知民眾對於圖書館之服務未能感到滿足，這也表示目前的圖書館服務品質仍有相當大的改善與進步空間，因此本研究欲針對此一議題，除了探討使用者對於目前公共圖書館之服務品質是否滿意，也可了解使用者對服務的期望，此研究結果可當做使用者與圖書館之間的溝通橋梁，希望藉此不僅讓圖書館之整體服務品質獲得提升，也讓使用者更滿意圖書館之服務並增加其再使用的意願，進而帶動更多社區民眾願意走進圖書館，享

受閱讀的樂趣，建立書香社會。

「圖書館學與資訊科學大辭典」對「圖書館使用者」(Library User)的解釋如下(陳仲彥,民 84;劉宏亮,民 95):一般而言,圖書館是依使用圖書館次數頻率之多寡而將其服務對象區分為:圖書館使用者、非使用者及潛在讀者。圖書館使用者原稱圖書館讀者(Library Reader),近年來由於圖書館的館藏資料類型擴及各種媒體,使用者利用館藏之方式不限於閱讀圖書而已,因此稱之為圖書館使用者較符合實際情況。

本研究欲從各類使用者角度來評估公共圖書館之服務品質,並參考美國研究圖書館學會(Association of Research Libraries,以下簡稱 ARL)服務品質評量 LibQual+™ 量表及圖書館實務專家之意見設計問卷,來評量各種類型使用者對圖書館服務的期望與滿意程度,並分析其差異性,圖書館亦可從結果了解使用者的滿意度與其對服務品質的期望,藉此作為公共圖書館改善服務品質之參考,讓圖書館的資源做最適當、正確的分配,並創造最大的價值,達到使用者與圖書館雙贏的目標。

因研究者本身居住在雲林縣 L 鄉,因此對 L 鄉公共圖書館的期望很深,希望此研究結果能對公共圖書館之服務品質有所助益,最後並將結論與建議提供給 L 鄉立圖書館參考,故以其為研究對象。L 鄉為農業型鄉鎮,人口數目前為 25,782 人(戶政事務所,2015.4),雲林縣 L 鄉立圖書館完工於民國六十八年,並於七十一年十月三十一日正式開館啟用,該建築距離完工至今已超過三十年,因此建築物外觀顯得較老舊,整體設計也無法跟上現今潮流。圖書館緊鄰熱鬧街道,該館包含二樓及三樓,二樓的配置有閱覽室、書庫、電腦區(查詢用)及辦公室兼參考室等;三樓在八十七年增建,目前有自修區、會議室及各種研習活動教室。2013 年,該館總藏書量超過四萬八千冊,人員編制除了館長之外,尚有管理員一位、助理員一位、工友二位及約僱人員一位。

## 1.2 研究目的

本研究欲從使用者角度來評估公共圖書館所提供之服務，探究其服務品質是否符合使用者之期望，並以身份別來區分圖書館各種類型使用者，探討圖書館各種類型使用者對圖書館服務項目的期望程度及實際感受程度，並將此結果提供給公共圖書館作為改善服務品質之參考。本研究之研究目的如下：

- 1、探討使用者在館員服務面向之理想期望值與實際感受值是否有顯著差異？
- 2、探討使用者在圖書館資源面向之理想期望值與實際感受值是否有顯著差異？
- 3、探討使用者在圖書館空間面向之理想期望值與實際感受值是否有顯著差異？
- 4、將研究之結果提出建議方案，做為圖書館改善服務品質的參考。

## 1.3 研究範圍與限制

- 1、對象限制：本研究調查以雲林縣 L 鄉立圖書館為研究對象。
- 2、樣本限制：本研究問卷的公共圖書館各種類型使用者，以雲林縣 L 鄉立圖書館之使用者為主。
- 3、問卷參考美國研究圖書館學會（ARL）之 LibQual+™ 量表，其評等程度欄位原為三欄，但在諮詢 L 鄉立圖書館實務專家意見後，為避免造成填答者的困擾，建議將之修正為兩個欄位，因此問卷無法完全符合 ARL 所設計之量表。
- 4、問卷的評等程度為 1 至 9，較一般問卷複雜，可能造成受測者困擾而影響其結果。
- 5、語言限制：本研究蒐集之文獻資料主要以中、英語文為限。

## 1.4 研究流程

本研究之流程如下圖 1.1 所示進行，每一流程說明如下：

- 1、依研究背景及動機確定研究主題。
- 2、蒐集探討相關文獻及參考圖書館實務專家之意見，確定問卷的內容。
- 3、確定調查母體及樣本數，進行抽樣問卷調查。
- 4、根據問卷調查結果，運用 Excel 統計軟體進行分析。
- 5、針對分析的結果提出結論與建議。

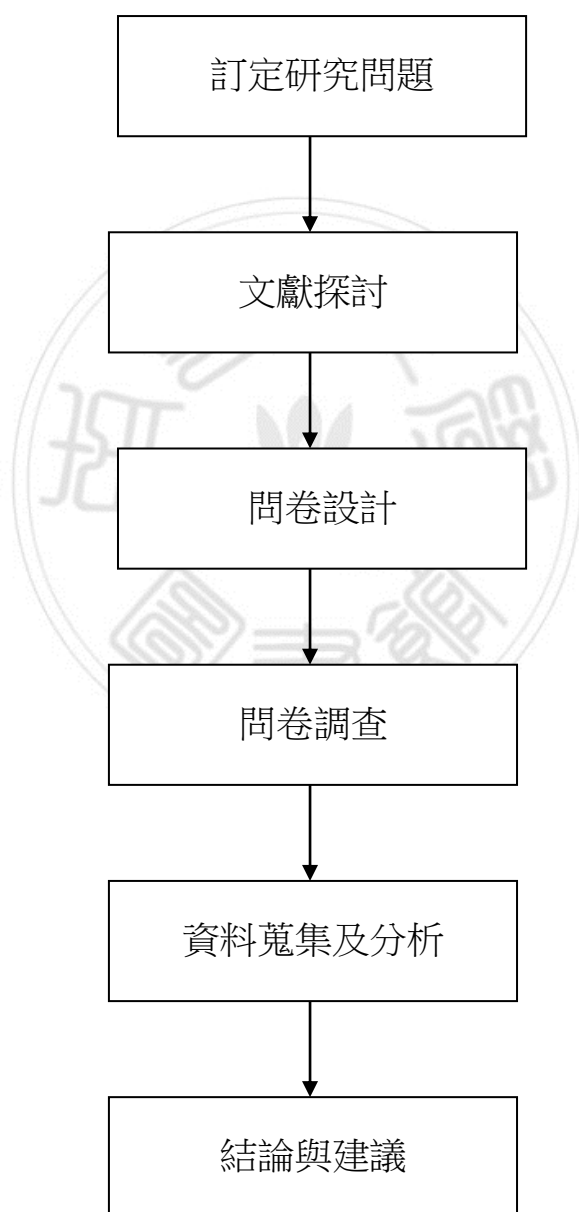


圖 1.1 研究流程圖

## 第二章 文獻探討

本章內容將針對公共圖書館及服務品質做相關文獻探討。

### 2.1 公共圖書館

本節內容包括公共圖書館的定義、發展、任務及功能。

#### 2.1.1 公共圖書館的定義

依據中華民國 90 年 1 月 17 日公佈之「圖書館法」(民 90) 第四條規定，公共圖書館是指由各級主管機關、鄉(鎮、市)公所、個人、法人或團體設立，以社會大眾為主要服務對象，提供圖書資訊服務，推廣社會教育及辦理文化活動之圖書館；又依據「公共圖書館設立及營運基準」(民 91) 規定，公共圖書館之設立應配合地方特性與需要，蒐集、整理、保存圖書資料及地方文物等謀求普遍利用，並提供諮詢服務及推廣各種文化與教育活動。

#### 2.1.2 公共圖書館的發展、任務與功能

臺灣公共圖書館經過幾十年來的發展建設，現在已在各地普遍設立，以下針對圖書館之發展現況、任務與功能做探討。

##### 1. 公共圖書館的發展現況

各國社會及文化背景不同，導致公共圖書館設立標準、服務方式等也各有不同發展。台閩地區依其隸屬層級分為國立公共圖書館、直轄(市)立公共圖書館、縣(市)立圖書館及縣(市)文化局(中心)圖書館、鄉鎮市立圖書館等 4 個層級(洪世昌，2013)。

我國公共圖書館經過多年的耕耘，全台各地的圖書館硬體建設上已顯具規模，連人口稀少的離島都可以看到圖書館。目前臺灣公共圖書館至 101 年 12 月 31

日止共有 308 所、分館 211 所、閱覽室 557 所及館外服務站 171 所，其中包含國立圖書館、直轄市立圖書館、縣立文化中心圖書館、鄉鎮市立圖書館等。(洪世昌，2013)

- (1) 國立圖書館：現有國立圖書館共 2 所，分別為國立中央圖書館臺灣分館及國立台中圖書館。國立臺中圖書館除總館外，另有分館 1 所、閱覽室 3 所及館外服務站 3 所。
- (2) 直轄市立圖書館：目前有台北市立圖書館、新北市立圖書館、高雄市立圖書館及高雄市政府文化局文化中心、臺中市政府文化局所屬圖書館、臺南市立圖書館。臺北市立圖書館除總館外，另有分館 42 所、民眾閱覽室 11 所及館外服務站 9 所；新北市立圖書館除總館外，另有分館 60 所、閱覽室 39 所；高雄市立圖書館除總館外，另有分館 58 所、閱覽室 32 所及館外服務站 3 所；臺中市政府文化局共 34 所總館、分館 7 所、閱覽室 66 所及館外服務站 7 所；臺南市立圖書館共 35 所總館、分館 7 所、閱覽室 82 所及館外服務站 1 所。
- (3) 縣市立圖書館：現有 17 所、分館 6 所、閱覽室 28 所及館外服務站 118 所。
- (4) 鄉鎮市立圖書館：現有 216 所、分館 32 所、閱覽室 295 所及館外服務站 29 所。
- (5) 其他：南投縣之省政府圖書館 1 所及其閱覽室 1 所。

經過多年的努力，目前臺灣之公共圖書館總數量可謂不少，在臺灣經濟起飛階段時，政府施政重點主要在於經濟，對於文化推展較不重視，但現在隨著大環境的改變，大家對於閱讀愈來愈重視，公共圖書館在這當中所扮演的角色更是重要、不可或缺，因為它的使用者包含各個年齡層且位於社區當中，與民眾關係更密切，許多先進國家也制定相關政策推動閱讀，藉以奠定國家未來發展之重要基礎。現在我們圖書館面臨的問題與困境，需要大家一起來努力解決，希望能讓民眾樂意走進圖書館，也讓圖書館發揮它應有的功能，因此滿足使用者的需求與期待是我們需要研究與探討的課題。



## 2. 公共圖書館的任務與功能

公共圖書館是地方的資訊中心，並提供無私的服務，許多國內外學者針對它的任務各自提出其論述。1994年，《國際圖書館協會聯盟/聯合國教科文組織於公共圖書館宣言》出版後，其宣言成為公共圖書館服務的重要參考依據，其中關於公共圖書館的任務公布如下：

- (1) 從小強化兒童的閱讀習慣。
- (2) 支援各種層級的正規教育及自我進修。
- (3) 提供個人開創發展的機會。
- (4) 刺激兒童及青少年的想像力及創造力。
- (5) 促進對文化遺產的重視、對藝術的欣賞、對科學成就及發明的尊重。
- (6) 讓表演藝術有演出的機會。
- (7) 嘗試各種文化，欣賞其間的差異。
- (8) 贊助口語傳統。
- (9) 確保居民能夠接觸各種社區資訊。
- (10) 對地方性的企業、協會及成長團體提供適當的資訊服務。
- (11) 助長資訊及電腦技能的發展。
- (12) 贊助及參與各種年齡層的掃除文盲活動，必要時，可以主動發起這類活動。

圖書館事業發展白皮書（中國圖書館學會，民 89）中提到圖書館事業的五項願景有：保存文化紀錄、維護知的權利、統整資訊資源、滿足資訊需求及推動終身學習，並針對公共圖書館主要發展目標陳述如下：

- (1) 建立適用的館藏，辦理各種推廣活動，使成為民眾的社區大學、文化中心、個人學習與心靈加油站。
- (2) 蒐集並保存各地方文化資源，俾傳承並發揚鄉土文化。
- (3) 結合各地相關資訊，建立「文化與社教資訊服務網」，便於民眾利用網際網路節點，獲取所需資訊。

- (4) 主動服務年長、幼童與肢體障礙讀者，以達成資訊為全民共享的目標。
- (5) 各地公共圖書館應與當地其他類型圖書館建立合作關係，於館藏、人力、網路、參考及推廣等方面，相互支援，謀求資源共享。
- (6) 結合當地教育文化機構、團體，倡導地方讀書風氣，推展終身教育活動。

「聯合國教科文組織公共圖書館宣言1994」(UNESCO Public Library Manifesto 1994；毛慶禎譯，2001)指出，公共圖書館是地方的知識門戶，提供個人及社團終生學習、獨立判斷、文化發展的環境，並認定公共圖書館是一個教育、文化、及資訊的單位，也是孕育和平及心靈福祉的場所，因此，聯合國教科文組織鼓勵各國政府支持並參與公共圖書館的發展。我國圖書館法第4條亦明白揭示，各級公共圖書館應提供圖書資訊服務，推廣社會教育及辦理文化活動，符合前述宣言意旨。《圖書館事業發展白皮書》(中國圖書館學會，民89)清楚地將圖書館功能說明如下：

- (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。

由上所述，公共圖書館的任務與功能若能發揮出來，對整個社會風氣與國家競爭力皆有向上提升的作用，因為它不僅能無私的滿足各個年齡層自我學習的需求，也能豐富民眾的心靈，提高人民的素質。當前我們必須思索：為何公共圖書館無法發揮它應有的功能，以及如何改進才能讓民眾願意使用圖書館；目前仍有

不少公共圖書館在人力與經費方面均不足，在軟體設備方面無法吸引與滿足社區民眾，因此如何在有限的資源下，創造出最大價值，是現今公共圖書館所要面臨的重大課題。

## 2.2 服務品質

本節內容將介紹服務品質定義、PZB 服務品質的評估及圖書館服務品質量表 LibQual+™。

### 2.2.1 服務品質定義

服務業隨著經濟的發展與產業結構的演變，在現今社會已是主流經濟活動，因此與服務品質有關的研究相繼出現，對於「服務品質」的定義每個學者各有不同之理論，以下是學者對於服務品質的定義：

1. Sasser, Olsen and Wyckoff (1978) 等三名學者認為服務品質有三個構面：設備、材料和人員，由此可得知服務品質亦包括其所提供之服務。Sasser 等人提出的服務水準 (Service Level) 概念類似於服務品質，服務水準可再分為期望服務水準 (Expected Service Level) 及認知服務水準 (Perceived Service Level)，服務品質的優劣取決於顧客需求值及期望值之比較。
2. Rosander (1980) 於發表的文章中，認為服務業的服務品質定義需要比製造業更廣，包括：人員績效品質 (Quality of Human Performance)、設備品質 (Quality of Equipment Performance)、資料品質 (Quality of Data)、決策品質 (Quality of Decisions) 及結果品質 (Quality of Outcomes)。
3. Churchill & Suprenant (1982) 認為服務品質是消費者對於服務的滿意程度，即消費者是服務品質的決定者，滿意程度來自於其對於服務前的期望與體驗後的實際感受之差異。
4. Grönroos (1984) 則認為服務品質是：消費者對服務的事前期望的與事後感受的認知之比較。如果消費者認知的品質達到期望的水準，則服務品質是好的，

相反的，若消費者認知的品質未達到期望的水準，則服務品質是不好的。

5. Parasuraman, Zeithamal and Berry (1985) 綜合學者的觀點，認為服務品質是一連續構面，服務品質的評估不只是評量其結果，也包括了傳遞服務的過程。對消費者而言，服務品質的評量要比實質商品更為困難，服務品質的認知結果，就是來自顧客對期望服務 (ES, Expected Service) 與實際服務 (PS, Perceived Service) 兩者間的差距，也就是說當實際感受的服務表現優於期望服務，則顧客對於服務品質是感到滿意的，相反的，若實際感受的服務表現低於期望服務，顧客對於服務品質是感到不滿意的。
6. 林陽助 (民 85) 將服務品質依其定義分為以下兩類：
  - (1) 服務品質是顧客對服務整體優劣程度的評價，不同於客觀性的品質，它是一種認知性的品質。
  - (2) 服務品質產生於顧客對服務期間與認知服務績效間的比較。
7. 翁崇雄 (民 87) 綜合學者與專家之論點，最後歸納出：顧客對服務品質之滿意程度，是來自於顧客事前的期望服務水準，與公司全體人員所提供而顧客實際感受到的服務績效水準 (包括接受服務的過程及服務的結果)，此兩者之間的比較而得。

綜合以上學者論述，可了解服務品質並非只對實體產品狹隘的認知，除了產品本身之外，它也包含傳遞過程，服務品質是否符合需求是由消費者主觀的認知而決定。本研究採用 Parasuraman et al 對於服務品質認知的論述，並以其提出之「服務缺口模型」及 SERVQUAL 量表為基礎，以此來研究公共圖書館使用者對於現今服務品質的滿意程度。

### 2.2.2 PZB 服務品質的評估

英國劍橋大學 3 位教授 Parasuraman, Zeithamal and Berry (1985) 整合學者研究，歸納服務特性有無形性 (Intangibility)、不可分割性 (Inseparability)、異質性 (Heterogeneity) 和易消滅性 (Perishability)，因為服務具有無形、難以維持等特性，所以不容易客觀的評估服務品質，國內外不少學者各有不同論著建立評估的

標準，這其中又以 PZB 理論最常為各界所應用。PZB 理論內涵及探討其在圖書館應用情況說明如下：

#### 1. PZB服務品質概念模式 (A Conceptual Model of Service Quality)：

由Parasuraman, Zeithamal and Berry於1985年所提出，又稱為服務缺口模型(如圖2.1)，該模型指出，認為顧客接受到的服務品質與其期望的服務有落差而造成缺口，當缺口愈小，表示服務品質愈高，反之亦然。在服務傳遞過程中的缺口，存在於以下五項中，茲將服務5缺口說明如下：

- (1).缺口 1：顧客的期望與管理者認知的差距 (Consumer Expectation-Management Perception Gap)，產生此缺口的原因是提供服務的業者未能充分瞭解消費者所期望之服務。
- (2).缺口 2：管理者對消費者的服務品質認知與標準的缺口 (Management Perception-Service Quality Specification Gap)，指因受資源或市場條件限制，致使管理者無法將顧客期望的服務標準化成為顧客所期待的服務規格。
- (3).缺口 3：服務品質標準與服務傳送間的缺口 (Service Quality Specification-Service Delivery Gap)，受限於個別員工素質不同或訓練不足等因素，使得服務不穩定及無法標準化，影響消費者對服務品質的評價。
- (4).缺口 4：實際服務提供與對顧客的溝通之間的缺口 (Service Delivery-External Communication Gap)，產生原因為管理者傳遞的服務與對外宣傳的品質不一致，此缺口常為誇大廣告或隱藏部分訊息所造成，使得消費者對於服務有過高的期望，然而在接受服務後覺得不如預期。
- (5).缺口 5：顧客期望的服務與實際獲得的服務之缺口 (Expected Service-Perceived Service Gap)，顧客在接受服務後所產生的期望落差。此缺口是缺口一至缺口四之總和感受。

顧客

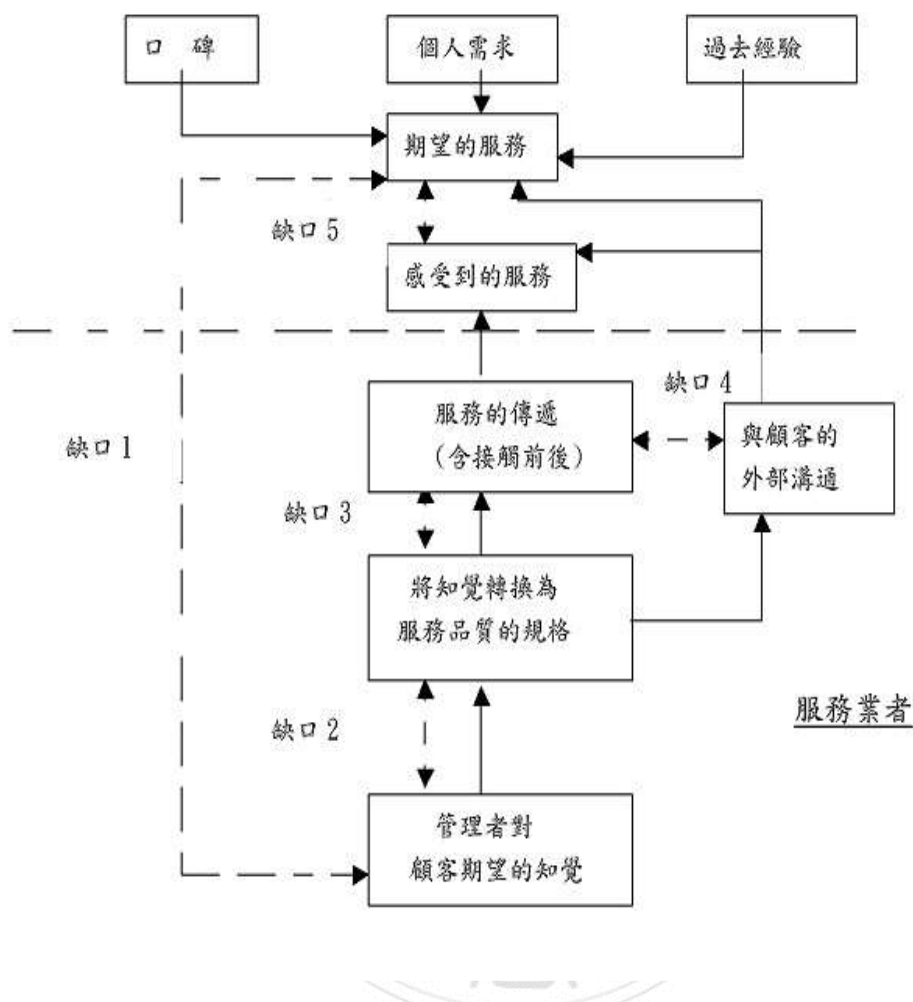


圖 2.1 PZB 服務品質缺口模式

資料來源：Parasurman, A., Zeithaml V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (Fall), p 44、黃麗純 (民 91)。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，台南市，頁 47。

各缺口的關係為  $GAP5 = f(GAP1, GAP2, GAP3, GAP4)$ ，並由此推論 (圖 2.2)：

- (1) 期望服務 (E) > 認知服務 (P)：消費者覺得服務品質不好，因此感到不滿意。
- (2) 期望服務 (E) = 認知服務 (P)：消費者覺得服務品質不錯，因此感到滿意。
- (3) 期望服務 (E) < 認知服務 (P)：消費者覺得服務品質很好，因此感到很滿意，為卓越的服務品質。

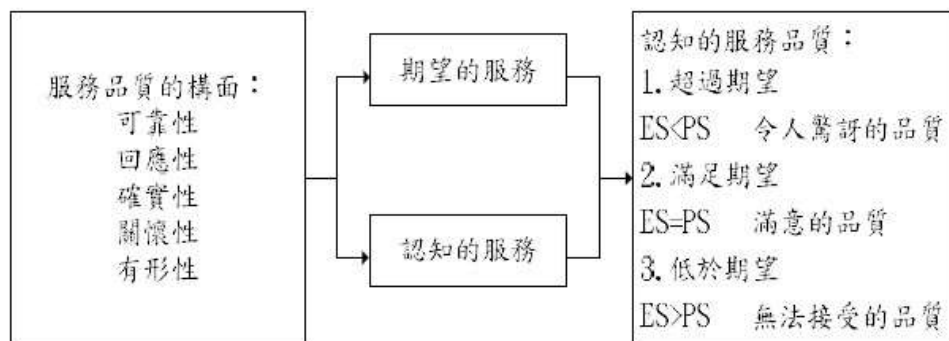


圖 2.2 服務品質概念圖

資料來源：Parasuraman, A., Zeithamal, V. A., and Berry, L. L. " A Concptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research " Journal of marketing, vol.49, 1985, p.48。簡秀麗 (民 100)，以 KANO 二維品質理論模式分析公共圖書館服務品質屬性--以臺中縣神岡鄉圖書館為例，東海大學公共事務碩士專班碩士論文，頁 25。

## 2. SERVQUAL 服務品質量表

Parasuraman et al (1985) 為驗證「服務缺口模型」，提出 SERVQUAL 量表，此量表自提出後，被廣泛應用在各種服務業以評量服務品質。以下針對 SERVQUAL 量表之發展歷程及衡量構面內容加以說明如下。

1985 年 Parasuraman et al 三名學者在建構了「PZB 模式」的服務缺口理論後，針對銀行業、信用卡中心、證券商及產品維修等服務業進行服務品質的研究與調查，研究發現，顧客在事前對於服務的期望及事後對於服務的認知，這兩者之間的確存在差距，所以 Parasuraman et al 以此差距為基礎來設計量表，經研究彙整後，

發展出衡量服務品質的十個構面，包括可靠性、反應性、有形性、親近性、勝任性、禮貌性、溝通性、瞭解性、安全性及信任性。1988年，Parasuraman et al (1988) 將1985年提出的服務品質評量的十個構面九十七個問項量表，精簡為五個構面二十二個問項的量表。十個構面中保留有形性、反應性、可靠性三個構面，將其中的勝任性、禮貌性、溝通性、安全性、信任性合併為「確實性」構面；瞭解性及親近性結合成「關懷性」構面，精簡後的SERVQUAL量表衡量五個構面為：

- (1) 有形性 (Tangibles)：包括實體環境設備、服務人員、工具及設備等。
- (2) 可靠性 (Reliability)：正確可靠的履行承諾所提供服務之能力。
- (3) 反應性 (Responsiveness)：服務顧客的意願熱忱及提供快速的服務。
- (4) 確實性 (Assurance)：服務人員的專業知識及禮貌，且能獲得顧客的信賴。
- (5) 關懷性 (Empathy)：關心顧客及提供個人化的服務。

茲針對SERVQUAL量表十項與五項的構面之關係整理如下表：(表 2.1)

表2.1 SERVQUAL服務品質量表十項與五項之評量構面對照表

SERVQUAL 服務品質量表 十項評量構面	SERVQUAL 服務品質量表 五項評量構面
有形性	有形性
可靠性	可靠性
反應性	反應性
勝任性	確實性
禮貌性	
溝通性	
信任性	
安全性	
瞭解性	關懷性
親近性	

資料來源：Parasurman, A., Zeithaml V. A., & Berry, L. L. (1988)



### 2.2.3 圖書館服務品質量表 LibQual+™

SERVQUAL 量表主要是從服務業發展出來，圖書館雖然亦是以服務為主，但圖書館屬於非營利事業，因此對使用者而言，圖書館與一般的服務業不盡相同，因此必須依照圖書館的服務特性來修正 SERVQUAL 量表問項項目，才能讓圖書館的服務品質衡量更加有信效度。美國研究圖書館學會（ARL）以 SERVQUAL 量表為基礎，針對圖書館服務品質發展出衡量工具，即 LibQUAL+™ 量表，它讓圖書館的服務品質評量標準化，以下將介紹圖書館評量量表 LibQUAL+™ 的起源與發展、目標與量表構面及 LibQUAL+™ 在台灣的應用與發展。

#### 1. LibQUAL+™ 的起源與發展

LibQual+™ 發展主要源自德州農工大學（Texas A&M University，TAMU，以下簡稱 TAMU）圖書館館長 Fred Heath 及圖書館科學教授 Colleen Cook 的調查研究，他們發現 SERVQUAL 無法完全適用於圖書館使用者。TAMU 圖書館於 1999 年 9 月與美國研究圖書館學會合作發展「New Measures Initiatives」子計畫「LibQUAL+™」，計畫欲發展圖書館服務品質評量的標準及協定，建構以網路為基礎且適用圖書館服務品質評量的調查工具，期能有效提升圖書館及圖書館服務（林育云，民98）。1999年10月，ARL挑選十二所大學圖書館與TAMU共十三所參與前導計畫，並於2000年10月發表第一階段成果；同年ARL獲美國教育部FIPSE（Fund for the Improvement of Postsecondary Education）三年的經費贊助，開始進行圖書館服務品質計畫，計畫目的是希望能建立最佳的服務品質規劃，並發展以網路為基礎的圖書館服務品質評量工具及標準機制（Cook, Health, Thompson & Thompson, 2001）。自2001年起，ARL每年春季進行一次調查，共為期三年。

經過三年的努力，LibQUAL+™ 量表逐漸標準化，到2012年已有超過一千兩百所圖書館參加，圖書館參與類型包括：大學圖書館、公共圖書館、高中圖書館及社區大學圖書館等等，且參與此計畫調查的機構遍及世界五大洲。到目前為止，LibQUAL+™ 已收集逾一百七十萬份的調查問卷，二十八個以上的國家實施，支援

版本二十一種語言。( LibQUAL+™, 2015)

## 2. LibQUAL+™ 的目標、益處與量表構面

美國研究圖書館學會之LibQUAL+™可幫助圖書館更了解使用者對服務品質的意見，它的功能有以下六項：( LibQUAL+™, 2015, 林育云, 民98)：

- (1) 培養圖書館提供卓越服務的文化。
- (2) 幫助圖書館更瞭解使用者對服務品質的期望感受。
- (3) 持續並有系統的蒐集與解釋圖書館使用者對圖書館的回饋訊息。
- (4) 提供圖書館與其他相同等級機構比較基準。
- (5) 提供圖書館服務的最佳實務。
- (6) 協助圖書館人員解釋與分析資料的能力。

圖書館可藉由LibQual+™的調查來改善整體服務品質，其帶給圖書館的益處如下所述 ( LibQUAL+™, 2015 ; 林育云, 民98)：

- (1) 調查的結果及報告能檢視圖書館服務是否符合使用者期望。
- (2) 調查的結果及報告能與其他相同等級圖書館的調查結果加以比較。
- (3) 調查工具的設計根據圖書館特性量身訂做。
- (4) 提供線上檢索LibQUAL+™相關研究文章。
- (5) 成為發展圖書館優質服務的一份子。

美國研究圖書館學會透過實務驗證及修正後，LibQUAL+™在2003年發展成三個構面及二十二個核心問項，一直沿用至今，其三個構面為服務影響性 ( **Affect of Service** )、圖書館空間性 ( **Library as Place** ) 與資訊控制性 ( **Information Control** )，以22個核心問項來評估使用者對圖書館服務品質的感受。LibQUAL+™量表的每項問題由使用者填答其最低期望值 ( **Minimum Expectation** )、最高期望值 ( **Maximum Expectation** ) 與實際感受值 ( **Satisfaction** ) 等級，為三欄式、九等尺度的量表工具，三大構面說明如下：(王文陽, 民102)

- (1) 服務影響性：主要反映關於人員方面的服務品質。此構面和圖書館工作人員的協助及能力方面有關，包括關懷性、反應性、正確性。
- (2) 圖書館空間性：主要反映一個建築的空間、象徵或處所。此構面和圖書館的實體環境有關，包括適合個人和團體學習的環境以及啟發性的環境。
- (3) 資訊控制性：主要反映使用者與現代化圖書館的互動。此構面和使用者的否能獨立地找到所需要的資訊有關，包括易於尋找資料、方便性以及協助服務方面，而且亦包括傳送需要的資訊格式、內容與時間。

### 3. LibQUAL+™ 在台灣的應用與發展

評量圖書館服務品質的LibQUAL+™量表在2003年正式形成後，國內有關LibQUAL+™量表的研究陸續出現，整理如下：

- (1) 蔡佳霖（2005）將 LibQual+™量表翻譯為中文且獲得 ARL 的認可，為後續相關研究者參考之重要文獻。蔡佳霖除了針對輔仁大學圖書館之圖書館服務品質、讀者資訊資源使用頻率及圖書館服務成果來做研究與探討之外，更進一步討論 LibQual+™量表的適用性，其研究顯示 LibQual+™量表的適用於國內讀者認知觀點，並建議圖書館可運用相關量表來檢視其服務品質之狀態。
- (2) 阮士容（2005）在「大學圖書館服務接觸品質之研究」碩士論文中，以 LibQual+™問卷為基礎並參考國內其他圖書館服務品質研究所發展而來，該研究建議 LibQUAL+® 量表須考量國內圖書館情況，予以適度修正。
- (3) 林鈺雯（2006）在其論文「LibQual+™探討我國大學圖書館服務品質評量」中，以LibQUAL+™為基礎來研究符合國內大學圖書館需求的服務品質評量指標。該研究先與30位圖書館使用者進行訪談，進而修訂中文LibQUAL+™評量指標，以此做為問卷的基礎，再將問卷發放至國內53所大學圖書館。研究顯示，國內大學圖書館對於服務品質的評量日益重視，LibQUAL+™評量指標對國內大學圖書館之重要性獲得證實，結論指出國內大學圖書館可參考 LibQUAL+™評量指標，並依照國內情況發展出符合國情需求的服務品質指標。

- (4) 林育云 (2009) 以臺灣師範大學師生做為研究對象，利用問卷調查法及半結構性訪談法進行，問卷以 LibQual+™ 量表為基礎。以圖書館使用者的身份別作為類型分類，探討教師、博士生、碩士生及大學生等四種類型的使用者，使用實體圖書館資源及數位圖書館資源的頻率、使用原因，及其對圖書館服務品質之重視程度、滿意程度及差異為何。在圖書館服務品質評量結果顯示，使用者最重視及最滿意的服務品質構面是圖書館環境空間構面，最不重視及最不滿意電子館藏資源構面；圖書館最亟需改善圖書館紙本館藏構面與圖書館設施構面。
- (5) 張慈玲、韓竹平 (2009) 採用 LibQual+™ 量表來探討從使用者角度評估大學圖書館之服務品質，研究對象為台灣大學圖書館，調查讀者對圖書館館藏資源、空間設備及館員服務三大面向共二十二個題目之需求期望與實際感受，並另並以四個總體服務題目以瞭解讀者對圖書館之實際滿意感受。最後將調查之結論與建議作為圖書館整體發展政策及各相關業務單位發展規畫之依據。
- (6) 王文陽 (2013) 以高雄市立空中大學圖書館為研究對象，以焦點團體訪談結果結合 ARL 的 LibQual+™ 量表為基礎設計問卷，目的是欲了解高雄市立空中大學圖書館的讀者利用圖書館的情況及對於服務品質期望與實際感受的差距。問卷結果顯示高雄市立空中大學圖書館讀者利用圖書館的情況，因年齡及身分而有不同的利用情況，且服務品質衡量的每項服務期望與實際感受差距程度，在讀者心目中皆尚未達到讀者期望的標準。最後建議其研究結果可作為其他同類型圖書館工作規劃及資源配置的參考。

由上所見，近十年來，在臺灣關於 LibQUAL+™ 服務品質量表的相關研究陸續出現，也有圖書館使用它來衡量服務品質，雖然目前的研究對象以大學圖書館為多，但從研究總結得知，LibQUAL+™ 量表可做為各個圖書館衡量服務品質的一個重要參考工具。

### 第三章 研究方法與設計

本研究依研究動機與目的，以 PZB 服務缺口理論為基礎，並參考美國圖書館學會 LibQual+™ 量表及圖書館專家之意見設計問卷，利用問卷調查法蒐集資料來分析公共圖書館服務品質，對象為圖書館使用者，以瞭解使用者對於圖書館服務品質的期望與實際感受。本章內容分為研究架構、研究問題、研究假設、研究對象、問卷設計與資料分析法等。

#### 3.1 研究架構

本研究以 PZB 的服務缺口理論為基礎，並以 LibQUAL+™ 服務品質量表之三大構面及二十二項核心問項做為問卷架構，其次參考圖書館專家之意見發展出問卷，完成後開始施測，最後將施測結果來做使用者對服務品質的理想期望值與實際感受值缺口做分析。

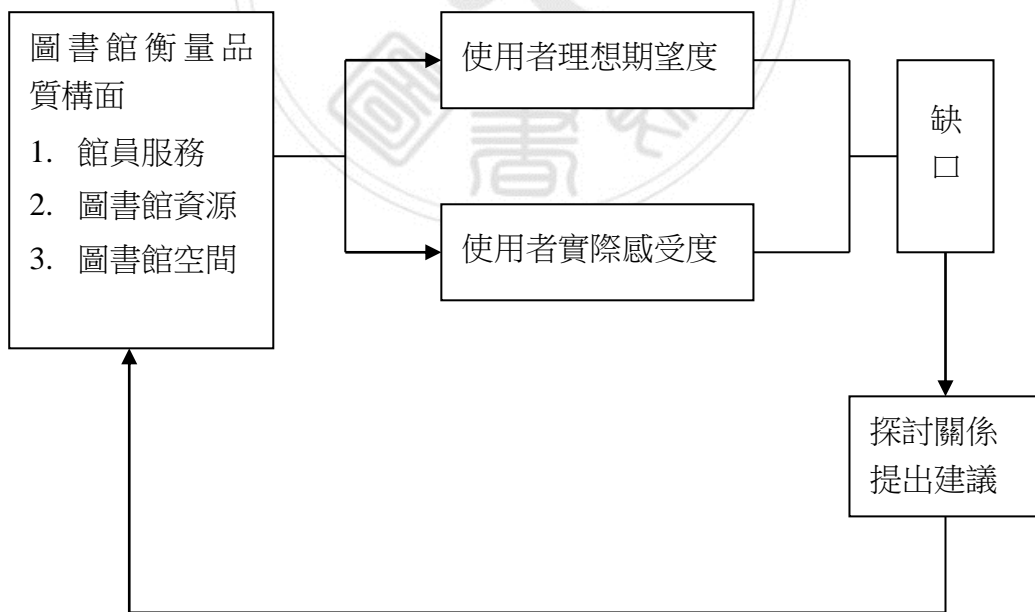


圖 3.1 研究架構圖

## 3.2 研究問題

本研究從圖書館館員服務、館藏資源與空間設備三大面向去探討使用者對於公共圖書館服務品質的理想期望值與實際感受值是否存有缺口。

## 3.3 研究假設

1. 使用者在館員服務面向之理想期望值與實際感受值有顯著差異。
2. 使用者在圖書館資源面向之理想期望值與實際感受值有顯著差異。
3. 使用者在圖書館空間面向之理想期望值與實際感受值有顯著差異。

## 3.4 研究對象

以下針對研究母群體、抽樣方式敘述如下。

### 3.4.1 母群體

本研究母群體包含雲林縣 L 鄉立圖書館之所有使用者。使用者則不論其是否為研究轄區內居民或是否申辦借書證及利用圖書館方式，只要有使用到圖書館資源者即列入研究母體。

### 3.4.2 抽樣方式

「抽樣」是指在所要研究的某特定現象之母群體中，利用適當的抽樣原理從母體中抽取一部份做為樣本，以科學的方法進行調查，藉此作為推論母群體的依據。抽樣可分為隨機抽樣(Random Sampling)及非隨機抽樣(Nonrandom Sampling)兩大類。所謂隨機抽樣是指母體內每一基本單位個體均具有相同地位，採取隨機方式抽取樣本，事前各樣本被抽中的機率完全相等。由於可以利用機率理論計算各樣本選中的機率，所以隨機抽樣法又稱為機率抽樣法(Probability Sampling)，

隨機抽樣又可分為簡單隨機抽樣、系統隨機抽樣、分層隨機抽樣等；相較於隨機抽樣法。非隨機抽樣是指無法估計母體中每一個單位個體被選入樣本的機率，也不能保證每個單位個體有機會被選入樣本。在某些情況下，無法使用隨機抽樣時，研究者可以藉由非隨機抽樣的方式來進行研究，而非隨機抽樣相較於隨機抽樣較節省成本，且應用較方便，但其缺點是所抽出的樣本可能較不具有代表性。非隨機抽樣是研究者以主觀的方法，例如個人經歷、方便性、及主觀判斷等等選擇因素，由於這樣的樣本機率不確定性，造成了統計的不可靠性。

本研究盡力採用隨機抽樣，於圖書館開放時間請工讀生發問卷，不分性別、職業、年齡等，操作方式如下：

1. 由工讀生於週二至週日（週一休館）每日上午及下午各發一次問卷。
2. 為期兩週。

### 3.5 問卷設計

本調查問卷設計有兩個步驟，首先以國際知名且具公信力之美國研究圖書館學會之服務品質量表LibQUAL+™為架構，其組成為二十二項核心問項，以此來評估使用者對服務品質的感受，其中包含了三個面向：AS（Affect of Service）、IC（Information Control）與LP（Library as Place）；次以詢問圖書館專家之意見，設計本調查問卷。

問卷題目完全參照LibQUAL+™量表之二十二項核心問項，分為一、館員服務（簡稱館員）；二、圖書館空間（簡稱空間）；三、圖書館資源（簡稱資源）等三大面向，共計二十二題核心問題，並以混合方式來呈現各面向題目；其評等程度欄位原為三欄，但在諮詢圖書館實務專家後，建議將之修正為兩個欄位，以避免造成填答者的困擾，以「我理想的期望值」、「我的實際感受值」分別代表對該項服務的「最高期望值」及「實際感受值」，並以最低一分至最高九分來做評等程度。

本研究問卷分為：1.使用者基本資料；2.圖書館個別服務品質；3.開放式意見等三大項。以下針對問卷設計分別說明：

### 1. 第一部份：基本資料

本部分共有四個題項，依序為性別、年齡、職業與學歷，由測試者勾選。

(1) 年齡：間距分別為 15 歲以下、16-30 歲、31-45 歲、46-60 歲及 61 歲以上。

(2) 職業：區分為工商、軍公教、自由業、家管、學生及其他六項職業類別。

(3) 學歷：分國中、高中、大學（專）及研究所等四類。

### 2. 第二部份：服務品質量表

此問卷主要是要了解圖書館之使用者對於服務品質的感受與期望，服務品質量表為 LibQUAL+™ 量表，本問卷之中文翻譯係參照張慈玲、韓竹平（2009）之期刊論文「從使用者角度評估大學圖書館之服務品質：以台大圖書館為例」而來，包括三構面二十二個核心問項，其中在館員服務面向共有九個問項，在圖書館資源面向有七個問項，在圖書館空間面向有六個問項，合計題目共二十二題。填答者根據其對圖書館服務品質之理想的期望值與實際感受值程度，在兩欄式的量表問卷做圈選，以最低 1 分至最高分 9 分來做評等程度。題目依其三大面向分類如表 3.1。

### 3. 第三部份：開放式意見回饋

提供圖書館的使用者寫下對服務品質的建議或意見等。



表3.1問卷之面向與題目分類表

面 向	題 目
館 員	1. 館員的服務讓我覺得可以信賴
	2. 館員能關心我個別化的需求
	3. 館員能保持禮貌的態度
	4. 館員能迅速回應我的問題
	5. 館員能專業回覆我的諮詢
	6. 館員能以親切的態度與我互動
	7. 館員能理解我對圖書館的需求
	8. 館員願意提供我所需的協助
	9. 館員能可靠地處理我所遭遇的服務問題
資 源	1. 我可從家中或辦公室連線取得電子資源
	2. 我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊
	3. 圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求
	4. 電子資源能滿足我的需求
	5. 我能自行利用圖書館查尋服務找到所需資訊
	6. 圖書館讓資訊取得容易，方便我自行利用
	7. 紙本及(或)電子期刊能滿足我的需求
空 間	1. 圖書館環境有助於我研究與學習
	2. 提供安靜的閱覽環境
	3. 圖書館是舒適又讓我想去的地方
	4. 館內設備讓我容易取得所需資訊
	5. 圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習
	6. 提供團體學習與研究空間

## 3.6 資料分析方法

本節內容為信度與效度與敘述統計量。

### 3.6.1 信度與效度

#### 1. 信度：

信度是指可靠性或一致性，它主要表現問卷結果的一貫性、一致性、再現性和穩定性。凡一致性程度越高，表示信度越高。本研究採常用的 Cronbach  $\alpha$  係數衡量問卷變項的一致性 (Internal Consistency)，若  $\alpha$  值小於 0.35 表示不可信； $\alpha$  值若介於 0.35 與 0.7 間，表示信度尚可； $\alpha$  值如果大於 0.7 表示具有高信度。

#### 2. 效度：

效度是指測量指標或量表，可以精確 (Precise)、有效 (Valid) 的表現出研究者所要測量的現象。本研究主要參考美國研究圖書館學會 (ARL) 所發展之 LibQUAL+ 量表來設計服務品質評量調查問卷，經過多年來的實證，美國研究圖書館學會的 LibQUAL+ 量表問項已經被視為有效的指標，故本研究問卷有一定的效度。

### 3.6.2 敘述統計量

為有效處理科學研究所蒐集之龐大資料並加以描述及解釋，因此需要利用系統方法與統計技術，先將資料彙整之後，再依統計量來敘述群體的特徵。

## 第四章 調查結果與分析

本研究探討公共圖書館之使用者對於服務品質的理想值與感受值，並分析其差距，以了解使用者對於服務的需求，做為圖書館參考，藉以提升公共圖書館之服務品質，並期其能將各項資源做最妥善的安排。本研究於研究期間內展開問卷調查，於結束後將回收問卷進行整理，刪除無效問卷後分別編列序號，並以 Microsoft Excel 作業軟體編碼進行分析。本章共分為基本資料分析、敘述統計量、個別服務品質分析、Robust 分析及使用者意見分析。

### 4.1 基本資料分析

本節主要為分析受測樣本的基本資料，藉以瞭解圖書館使用者的分布狀態。

#### 4.1.1 問卷回收率及有效率

本研究共發出 220 份問卷，回收 186 份，有效問卷 165 份，資料如表 4.1。

1. 本問卷共回收 186 份問卷，占發出數量的 84.6%。
2. 收回之問卷中，有 88.7% 屬於有效問卷，無效問卷共 21 份。

表4.1 問卷回收比率表

發出	收回	無效	有效	回收率	有效率
220	186	21	165	84.6%	88.7%

## 4.1.2 信度與效度

### 1. 信度分析

本研究信度分析採 Cronbach  $\alpha$  係數衡量問卷變項信度，若  $\alpha$  值小於 0.35 表示低信度； $\alpha$  值若介於 0.35 與 0.7 之間，表示信度尚可； $\alpha$  值如果大於 0.7 表示具有高信度。本研究針對三大構面進行信度分析，其  $\alpha$  值皆大於 0.7，資料如表 4.2，因此具有高信度。

表4.2 圖書館服務品質三大構面信度分析

構面	$\alpha$ 係數
館員	0.89
資源	0.92
空間	0.87

### 2. 效度分析

本研究問卷主要參考美國研究圖書館學會（ARL）所發展之 LibQUAL+量表及採用圖書館實務專家意見後而成，LibQUAL+服務品質量表經過多年的實證，其問項已經被視為有效的指標，故本研究問卷具有一定的效度。

### 3. Robust 分析

本小節以統計 t 檢定之方法，逐一檢定問卷之 22 項題目之理想期望值與實際感受值是否具有統計上顯著差異，以達本研究更穩健之結果推論。由 t 檢定之結果可知，本研究之 22 項項目皆達 5% 顯著水準。

## 4.2 敘述統計量

本節內容有樣本性別統計、樣本年齡統計、樣本學歷統計、樣本職業統計及個別服務品質統計。

#### 4.2.1 樣本性別統計

問卷調查顯示，在 165 個使用者中有女性有 94 位，占 57%；男性有 71 位，占 43%，資料如表 4.3，由統計結果得知，女性利用圖書館的比例高於男性，其差距為 14%。

表4.3 樣本性別百分比分配表

	數量	百分比
女性	94	57%
男性	71	43%
合計	165	100%

#### 4.2.2 樣本年齡統計

由受測數據資料中可以看出使用者年齡層分布，15 歲以下使用者占全部使用者的 28.5%；16 歲至 30 歲使用者共占 18.2%；31 歲至 45 歲人占使用者的 32.1%；46 歲至 60 歲人占使用者的 20.6%；61 歲以上只占 0.6%，資料如表 4.4。根據敘述統計表 4.5 結果顯示，圖書館使用者的年齡主要在於 16-30 歲及 31-45 歲兩者區間。

表4.4 樣本年齡百分比分配表

	數量	百分比
15 歲以下	47	28.5%
16-30 歲	30	18.2%
31-45 歲	53	32.1%
46-60 歲	34	20.6%
61 歲以上	1	0.6%
合計	165	100%

表4.5 樣本年齡敘述統計表

平均值	2.45
最大值	5
最小值	1
標準差	1.13

### 4.2.3 樣本學歷統計

在 165 個有效樣本中，具大學（專）學歷者最多，占全部使用者的 45.5%；次多者為國中學歷占 32.1%；研究所學歷者占 13.3%；高中學歷的使用者所占比例最少，僅占 9.1%，資料如表 4.6。根據敘述統計表結果顯示，圖書館使用者的學歷主要在於高中及大學（專）兩者區間，資料如表 4.7。

表4.6 樣本學歷百分比分配表

	數量	百分比
國中	53	32.1%
高中	15	9.1%
大學（專）	75	45.5%
研究所	22	13.3%
合計	165	100%

表4.7 樣本學歷敘述統計表

平均值	2.41
最大值	4
最小值	1
標準差	1.07

#### 4.2.4 樣本職業統計

使用圖書館最多的族群為軍公教，占全部使用者的 41.8%；其次為學生，占全部使用者的 39.4%；家管占全部使用者的 6.7%；工商占全部使用者的 5.4%；其他占全部使用者的 4.9%；自由業占全部使用者的 1.8%，資料如表 4.8。根據敘述統計表結果顯示，圖書館使用者的職業敘述統計平均值為 3.47，資料如表 4.9。

表4.8 樣本職業百分比分配表

	數量	百分比
工商	9	5.4%
軍公教	69	41.8%
自由業	3	1.8%
家管	11	6.7%
學生	65	39.4%
其他	8	4.9%
合計	165	100%

表4.9 樣本職業敘述統計表

平均值	3.47
最大值	6
最小值	1
標準差	1.58

#### 4.2.5 個別服務品質統計

個別服務品質核心問題共二十二項，依照館員、資源及空間三個面向來分理想期望值與實際感受值，填答者填答數值最低一分，最高九分，相關統計果整理於表4.10。

表4.10 個別服務品質項目理想期望值、實際感受值與理想度分析

面向	題目	理想期望值	實際感受值	理想度
				(理想-實際)
館員	1.館員的服務讓我覺得可以信賴	7.44	6.22	1.22
	2.館員能關心我個別化的需求	6.81	5.32	1.50
	3.館員能保持禮貌的態度	7.67	6.62	1.05
	4.館員能迅速回應我的問題	7.58	6.33	1.25
	5.館員能專業回覆我的諮詢	7.47	6.16	1.31
	6.館員能以親切的態度與我互動	7.75	6.41	1.04
	7.館員能理解我對圖書館的需求	7.50	6.16	1.34
	8.館員願意提供我所需的協助	7.82	6.55	1.27
	9.館員能可靠地處理我所遭遇的服務問題	7.62	6.21	1.41
	分項平均	7.52	6.37	1.15
資源	1.我可從家中或辦公室連線取得電子資源	7.27	5.63	1.64
	2.我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊	7.39	6.07	1.32
	3.圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求	7.51	6.01	1.50
	4.電子資源能滿足我的需求	7.41	6.20	1.21
	5.我能自行利用圖書館查詢服務找到所需資訊	7.56	6.35	1.21
	6.圖書館讓資訊取得容易方便自我利用	7.73	6.48	1.24
	7.紙本及(或)電子期刊能滿足我的需求	7.54	6.13	1.41
	分項平均	7.49	6.30	1.19
空間	1.圖書館環境有助於我研究與學習	7.59	6.40	1.19
	2.提供安靜的閱覽環境	7.88	6.63	1.25
	3.圖書館是舒適又讓我想去的地方	7.71	6.57	1.14
	4.館內設備讓我容易取得所需資訊	7.49	6.35	1.15
	5.圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習	7.72	6.40	1.75
	6.提供團體學習語言與研究空間	7.56	5.96	1.59
	分項平均	7.66	6.39	1.27
總體平均值		7.55	6.35	1.20



## 4.3 個別服務品質分析

本節的內容將針對使用者之理想期望、使用者之實際感受、使用者之理想期望與實際感受、使用者性別、使用者年齡、使用者職業及使用者學歷等做分析。

### 4.3.1 使用者之理想期望

使用者對圖書館館員、資源及空間三面向的理想期望平均值為7.55，其中以空間最高（7.66），次為館員（7.52），再其次為資源（7.49），就二十二項問題分析時，平均值最高的前三項依序為「提供安靜的閱覽環境」（7.88）、「館員願意提供我所需的協助」（7.82）、「館員能以親切的態度與我互動」（7.75），除了「館員能關心我個別化的需求」（6.81）之外，其餘各項理想期望值均高於7分。茲針對二十二個核心項目之理想期望值的調查結果依照順序，並由最高至最低排列如下表4.11。

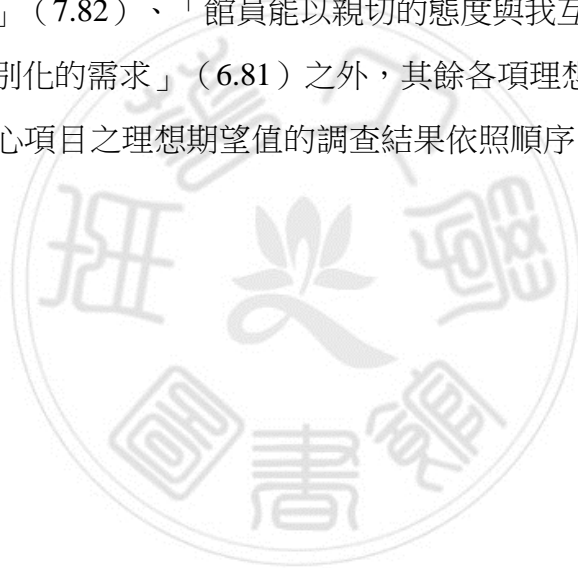


表4.11 22個個別服務品質項目理想期望值排行

排行	理想期望值	題目	面向
1	7.88	提供安靜的閱覽環境	空間
2	7.82	館員願意提供我所需的協助	館員
3	7.75	館員能以親切的態度與我互動	館員
4	7.73	圖書館讓資訊取得容易方便自我利用	資源
5	7.72	圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習	空間
6	7.71	圖書館是舒適又讓我想去的地方	空間
7	7.67	館員能保持禮貌的態度	館員
8	7.62	館員能可靠地處理我所遭遇的服務問題	館員
9	7.59	圖書館環境有助於我研究與學習	空間
10	7.58	館員能迅速回應我的問題	館員
11	7.56	我能自行利用圖書館查詢服務找到所需資訊	資源
12	7.56	提供團體學習語言與研究空間	空間
13	7.54	紙本及(或)電子期刊能滿足我的需求	資源
14	7.51	圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求	資源
15	7.50	館員能理解我對圖書館的需求	館員
16	7.49	館內設備讓我容易取得所需資訊	空間
17	7.47	館員能專業回覆我的諮詢	館員
18	7.44	館員的服務讓我覺得可以信賴	館員
19	7.41	電子資源能滿足我的需求	資源
20	7.39	我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊	資源
21	7.27	我可從家中或辦公室連線取得電子資源	資源
22	6.81	館員能關心我個別化的需求	館員

## 1. 館員服務面向分析

圖書館使用者在「館員服務面向」的理想期望值排行最高的項目為「館員願意提供我所需的協助」(7.82)，次為「館員能以親切的態度與我互動」(7.75)，此兩項在22項服務品質之理想期望值總排行分別為第二與第三，資料如表4.12。由此可知，使用者最在意的部份是當他們遇到任何問題時，館員能夠針對需要而給予任何協助，幫忙解決問題；並且使用者希望他們與館員互動時，他們待人的態度能夠親切。其中，此面向理想期望值排列最後的為「館員能關心我個別化的需求」(6.81)，其除了也在22項服務品質項目總排行中排行最後之外，亦是唯一理想期望值低於7的項目，顯示使用者對於此項目的期望偏低。

表4.12 館員面向之理想期望值排行

排行	理想期望值	題目
1	7.82	館員願意提供我所需的協助
2	7.75	館員能以親切的態度與我互動
3	7.67	館員能保持禮貌的態度
4	7.62	館員能可靠地處理我所遭遇的服務問題
5	7.58	館員能迅速回應我的問題
6	7.50	館員能理解我對圖書館的需求
7	7.47	館員能專業回覆我的諮詢
8	7.44	館員的服務讓我覺得可以信賴
9	6.81	館員能關心我個別化的需求

## 2. 圖書館資源面向分析

圖書館使用者在「圖書館資源面向」的理想期望值排行最高的項目為「圖書

館讓資訊取得容易方便自我利用」(7.73)，資料如表4.13，其為唯一進入二十二項服務品質之理想期望值總排行的前十項，顯示使用者在使用圖書館資源方面最在意的是能夠很容易獲取所需資訊，並讓他們能夠很方便的使用。此面向排行之末三項分別為「電子資源能滿足我的需求」、「我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊」及「我可從家中或辦公室連線取得電子資源」，其在22項服務品質項目之理想期望值總排行中排行分別為第19、20及21，此三項均與電子資源有關，顯示使用者在這方面之期望並不高。

表4.13 資源面向之理想期望值排行

排行	理想期望值	題目
1	7.73	圖書館讓資訊取得容易方便自我利用
2	7.56	我能自行利用圖書館查詢服務找到所需資訊
3	7.54	紙本及(或)電子期刊能滿足我的需求
4	7.51	圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求
5	7.41	電子資源能滿足我的需求
6	7.39	我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊
7	7.27	我可從家中或辦公室連線取得電子資源

### 3. 圖書館空間面向分析

圖書館使用者在「圖書館空間面向」的理想期望值排行最高的項目為「提供安靜的閱覽環境」(7.88)，次為「圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習」(7.72)，再其次為「圖書館是舒適又讓我想去的地方」(7.71)，資料如表4.14。此三項在22項服務品質之理想期望值總排行分別為第一、第五與第六，即圖書館空間面向在總排行前六項就占了三項，顯示使用者對於空間面向的要求較高，尤其特別重視「安靜」、「不受干擾」及「舒適」等。

表4.14 空間面向之理想期望值排行

排行	理想期望值	題目
1	7.88	提供安靜的閱覽環境
2	7.72	圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習
3	7.71	圖書館是舒適又讓我想去的地方
4	7.59	圖書館環境有助於我研究與學習
5	7.56	提供團體學習語言與研究空間
6	7.49	館內設備讓我容易取得所需資訊

#### 4.3.2 使用者之實際感受

使用者對於圖書館館員、資源及空間三面向的實際感受平均值為6.35，其中以空間最高（6.39），次為館員（6.37），再其次為資源（6.30），而就二十二項問題分析，平均值最高的前三項依序為「提供安靜的閱覽環境」（6.63）、「館員能保持禮貌的態度」（6.62）、「圖書館是舒適又讓我想去的地方」（6.57），除了「館員能關心我個別化的需求」（5.32）及「提供團體學習語言與研究空間」（5.96）之外，其餘各項實際感受值均高於6分。茲針對二十二個核心項目之實際感受值的調查結果依照順序，並由最高至最低排列如下表4.15。

表4.15 22個個別服務品質項目實際感受值排行

排行	實際感受值	題目	面向
1	6.63	提供安靜的閱覽環境	空間
2	6.62	館員能保持禮貌的態度	館員
3	6.57	圖書館是舒適又讓我想去的地方	空間
4	6.55	館員願意提供我所需的協助	館員
5	6.48	圖書館讓資訊取得容易方便自我利用	資源
6	6.41	館員能以親切的態度與我互動	館員
7	6.40	圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習	空間
8	6.40	圖書館環境有助於我研究與學習	空間
9	6.35	我能自行利用圖書館查詢服務找到所需資訊	資源
10	6.35	館內設備讓我容易取得所需資訊	空間
11	6.33	館員能迅速回應我的問題	館員
12	6.22	館員的服務讓我覺得可以信賴	館員
13	6.21	館員能可靠地處理我所遭遇的服務問題	館員
14	6.20	電子資源能滿足我的需求	資源
15	6.16	館員能專業回覆我的諮詢	館員
16	6.16	館員能理解我對圖書館的需求	館員
17	6.13	紙本及(或)電子期刊能滿足我的需求	資源
18	6.07	我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊	資源
19	6.01	圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求	資源
20	5.96	提供團體學習語言與研究空間	空間
21	5.63	我可從家中或辦公室連線取得電子資源	資源
22	5.32	館員能關心我個別化的需求	館員

## 1. 館員面向分析

圖書館使用者在「館員服務面向」的實際感受值排行最高的項目為「館員能保持禮貌的態度」(6.62)，此項在22項服務品質之實際感受值總排行居於第二位，表示使用者對於館員親切的態度給予非常高的肯定；由下表4.16得知，此面向敬陪末座的項目是「館員能關心我個別化的需求」(5.32)，此項目在22項服務品質之實際感受值的總排行亦是排在最後，由此可得知，館員在關心使用者個別化的需求上，使用者比較感受不到。

表4.16 館員面向之實際感受值排行

排行	實際感受值	題目
1	6.62	館員能保持禮貌的態度
2	6.55	館員願意提供我所需的協助
3	6.41	館員能以親切的態度與我互動
4	6.33	館員能迅速回應我的問題
5	6.22	館員的服務讓我覺得可以信賴
6	6.21	館員能可靠地處理我所遭遇的服務問題
7	6.16	館員能專業回覆我的諮詢
8	6.16	館員能理解我對圖書館的需求
9	5.32	館員能關心我個別化的需求

## 2. 資源面向分析

圖書館使用者在「圖書館資源面向」的實際感受值排行最高的項目為「圖書館讓資訊取得容易方便自我利用」(6.48)，其次為「我能自行利用圖書館查詢服務找到所需資訊」(6.35)，顯示使用者對於圖書館資訊取得、查詢等服務還感覺不錯。由下表4.17得知，末四項分別為「紙本及(或)電子期刊能滿足我的需求」、

「我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊」、「圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求」及「我可從家中或辦公室連線取得電子資源」，其在22項服務品質項目之實際感受值總排行中排行分別為第17、18、19及21，感受值幾乎都偏低，此四項之內容與電子資源有關，顯示圖書館在網站的經營、電子期刊或從家中取得電子連線等方面仍有相當大的進步空間。

表4.17 資源面向之實際感受值排行

排行	實際感受值	題目
1	6.48	圖書館讓資訊取得容易方便自我利用
2	6.35	我能自行利用圖書館查詢服務找到所需資訊
3	6.20	電子資源能滿足我的需求
4	6.13	紙本及(或)電子期刊能滿足我的需求
5	6.07	我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊
6	6.01	圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求
7	5.63	我可從家中或辦公室連線取得電子資源

### 3. 空間面向分析

圖書館使用者在「圖書館空間面向」的實際感受值排行最高的項目為「提供安靜的閱覽環境」(6.63)，其次為「圖書館是舒適又讓我想去的地方」(6.57)，顯示使用者對於圖書館的環境還算滿意，此兩項在22項服務品質項目之實際感受值總排行中排行分別為第1與第3，即空間面向是使用者滿意度較高的面向。但由下表4.18得知，排行最後的是「提供團體學習語言與研究空間」(5.96)，為唯一感受值低於6的項目，顯示圖書館在學習空間的規劃仍有待改善。



表4.18 空間面向之實際感受值排行

排行	實際感受值	題目
1	6.63	提供安靜的閱覽環境
2	6.57	圖書館是舒適又讓我想去的地方
3	6.40	圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習
4	6.40	圖書館環境有助於我研究與學習
5	6.35	館內設備讓我容易取得所需資訊
6	5.96	提供團體學習語言與研究空間

### 4.3.3 使用者之理想期望與實際感受

本研究定義「服務理想度」為：「理想期望值－實際感受值」，其差愈小者，表示愈接近使用者之理想值。將調查統計分析，使用者填答之二十二項問題的平均值為1.20。就三大面向分析：以「館員」的理想度（1.15）最高，次為「資源」（1.19），再其次為「空間」（1.27）；就二十二項核心問題分析：「館員能以親切的態度與我互動」理想度（1.04）為最佳；次為「館員能保持禮貌的態度」（1.05）；再其次為「圖書館是舒適又讓我想去的地方」及「館內設備讓我容易取得所需資訊」，此兩項均屬於空間面向，理想度一樣為1.14。茲針對二十二個核心項目之理想度的調查結果依照數據由最小至最大依序排列如下表4.19。

表4.19 22個個別服務品質項目理想度排行

排行	理想度	題目	面向
1	1.04	館員能以親切的態度與我互動	館員
2	1.05	館員能保持禮貌的態度	館員
3	1.14	圖書館是舒適又讓我想去的地方	空間
4	1.15	館內設備讓我容易取得所需資訊	空間
5	1.19	圖書館環境有助於我研究與學習	空間
6	1.21	我能自行利用圖書館查尋服務找到所需資訊	資源
7	1.21	電子資源能滿足我的需求	資源
8	1.22	館員的服務讓我覺得可以信賴	館員
9	1.24	圖書館讓資訊取得容易，方便我自行利用	資源
10	1.25	館員能迅速回應我的問題	館員
11	1.25	提供安靜的閱覽環境	空間
12	1.27	館員願意提供我所需的協助	館員
13	1.31	館員能專業回覆我的諮詢	館員
14	1.32	我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊	資源
15	1.34	館員能理解我對圖書館的需求	館員
16	1.41	館員能可靠地處理我所遭遇的服務問題	館員
17	1.41	紙本及(或)電子期刊能滿足我的需求	資源
18	1.50	圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求	資源
19	1.50	館員能關心我個別化的需求	館員
20	1.59	提供團體學習與研究空間	空間
21	1.64	我可從家中或辦公室連線取得電子資源	資源
22	1.75	圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習	空間

## 1. 館員面向之理想度排行

由表4.20得知，圖書館使用者在「館員服務面向」的理想度排行第一的項目是「館員能以親切的態度與我互動」（1.04），其次為「館員能保持禮貌的態度」（1.05），此兩項在22項服務品質之理想度總排行分別居於第一及第二位，表示館員在態度的親切與禮貌表現佳，最接近使用者之期望。此面向排行最後的為「館員能關心我個別化的需求」，此項目在22項服務品質總排行之理想期望值與實際感受值均是排名最後，在22項服務品質之理想度總排行雖非最後，卻也是排到第19，由此得知，雖然使用者對於此項的期望較不高，但圖書館在這方面也表現較不佳，因此仍須加強重視這方面的服務。

表4.20 館員面向之理想度排行

排行	理想度	題目
1	1.04	館員能以親切的態度與我互動
2	1.05	館員能保持禮貌的態度
3	1.22	館員的服務讓我覺得可以信賴
4	1.25	館員能迅速回應我的問題
5	1.27	館員願意提供我所需的協助
6	1.31	館員能專業回覆我的諮詢
7	1.34	館員能理解我對圖書館的需求
8	1.41	館員能可靠地處理我所遭遇的服務問題
9	1.50	館員能關心我個別化的需求

## 2. 資源面向之理想度排行

圖書館使用者在「圖書館資源面向」的理想度排行最高的項目為「我能自行利用圖書館查尋服務找到所需資訊」(1.21)與「電子資源能滿足我的需求」(1.21)，此兩項的服務表現較佳，因為較接近使用者的理想期望。由下表4.21得知，排行最

後一項為「我可從家中或辦公室連線取得電子資源」，此項目在22項服務品質總排行之理想期望值、實際感受值與理想度均是排在第21，即使用者對於這項服務的理想期望與實際感受均偏低，表示使用者對於這方面的服務要求較低，且圖書館亦表現不佳，但因其理想度亦排在第21，顯示圖書館這方面的表現與使用者之期待仍有一些落差。

表4.21 資源面向之理想度排行

排行	理想度	題目
1	1.21	我能自行利用圖書館查尋服務找到所需資訊
2	1.21	電子資源能滿足我的需求
3	1.24	圖書館讓資訊取得容易，方便我自行利用
4	1.32	我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊
5	1.41	紙本及(或)電子期刊能滿足我的需求
6	1.50	圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求
7	1.64	我可從家中或辦公室連線取得電子資源

### 3. 空間面向之理想度排行

圖書館使用者在「圖書館空間面向」的理想度排行第一為「圖書館是舒適又讓我想去的地方」(1.14)，其次為「館內設備讓我容易取得所需資訊」(1.15)，第三為「圖書館環境有助於我研究與學習」(1.19)，此三項在22項服務品質項目之理想度總排行中分別為第三、第四與第五，即在總排行前五項中，圖書館空間面向就占了三項，顯示圖書館在空間方面的表現較符合使用者的期望，表現較佳。但由下表4.22得知，排行最後兩項分別是「提供團體學習與研究空間」(1.59)與「圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習」(1.75)，其在22項服務品質之理想度總排行亦是較不佳的，排名分別為第二十與第二十二，顯示圖書館在提供給團體學習、研究的空間不足，還有應該再努力排除一些會干擾使用者研究或學習的因素，以提高服務品質。

表4.22 空間面向之理想度排行

排行	理想度	題目
1	1.14	圖書館是舒適又讓我想去的地方
2	1.15	館內設備讓我容易取得所需資訊
3	1.19	圖書館環境有助於我研究與學習
4	1.25	提供安靜的閱覽環境
5	1.59	提供團體學習與研究空間
6	1.75	圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習

#### 4.3.4 使用者性別分析

根據本研究結果，將使用者 22 個個別服務品質項目依照性別分配整理如下表 4.23，並分別針對女性與男性做個別分析。

表4.23 使用者22個個別服務品質項目性別分配表

面向	題目	理想期望值		實際感受值	
		女性	男性	女性	男性
館員	1.館員的服務讓我覺得可以信賴	7.46	7.44	6.18	6.22
	2.館員能關心我個別化的需求	7.47	7.27	5.74	5.63
	3.館員能保持禮貌的態度	7.60	7.59	6.40	6.40
	4.館員能迅速回應我的問題	6.87	6.82	5.28	5.32
	5.館員能專業回覆我的諮詢	7.53	7.39	6.05	6.07
	6.館員能以親切的態度與我互動	7.81	7.67	6.50	6.62
	7.館員能理解我對圖書館的需求	7.57	7.51	5.95	6.01
	8.館員願意提供我所需的協助	8.06	7.88	6.57	6.63
	9. 館員能可靠地處理我所遭遇的服務問題	7.60	7.58	6.34	6.33
	分項平均	7.55	7.46	6.11	6.14
資源	1.我可從家中或辦公室連線取得電子資源	7.49	7.41	6.11	6.20
	2.我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊	7.64	7.47	6.16	6.16
	3.圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求	7.86	7.71	6.60	6.57
	4.電子資源能滿足我的需求	7.78	7.75	6.48	6.41
	5.我能自行利用圖書館查詢服務找到所需資訊	7.66	7.49	6.37	6.35
	6.圖書館讓資訊取得容易方便自我利用	7.60	7.50	6.30	6.16
	7.紙本及(或)電子期刊能滿足我的需求	7.65	7.56	6.46	6.35
	分項平均	7.67	7.56	6.35	6.31
空間	1.圖書館環境有助於我研究與學習	7.84	7.72	6.60	6.40
	2.提供安靜的閱覽環境	8.02	7.82	6.53	6.55
	3.圖書館是舒適又讓我想去的地方	7.88	7.73	6.52	6.49
	4.館內設備讓我容易取得所需資訊	7.62	7.54	6.11	6.13
	5.圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習	7.52	7.56	6.01	5.96
	6.提供團體學習語言與研究空間	7.80	7.63	6.16	6.21
	分項平均	7.78	7.66	6.32	6.29
總體平均值		7.65	7.55	6.25	6.24

## 1. 女性使用者個別服務品質分析

女性使用者對圖書館館員、資源及空間三面向的理想期望平均值為7.65，其中以空間（7.78）最高，顯示女性對於空間期望較高，次為資源（7.67），再其次為館員（7.55）。就22項問題分析，女性最在意的前三項分別是：「館員願意提供我所需的協助」（8.06）、「提供安靜的閱覽環境」（8.02）及「圖書館是舒適又讓我想去的地方」（7.78），其中後兩項均屬於空間面向。

至於實際感受值平均值為6.25，其中以資源（6.35）最高，顯示女性對於圖書館資源的評價較高，次為空間（6.32），再其次為館員（6.11）。就22項問題分析，以「館員能保持禮貌的態度」（6.60）及「圖書館環境有助於我研究與學習」（6.60）為最高，值得注意的是，實際感受值最低的三項均屬於館員面向，且平均值均低於6，此三項分別為「館員能迅速回應我的問題」（5.28）、「館員能關心我個別化的需求」（5.74）及「館員能理解我對圖書館的需求」（5.95），顯示女性對於圖書館館員的服務實際感受值偏低，其餘19項平均值均高於6分。

女性使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析如下圖4.1所示。

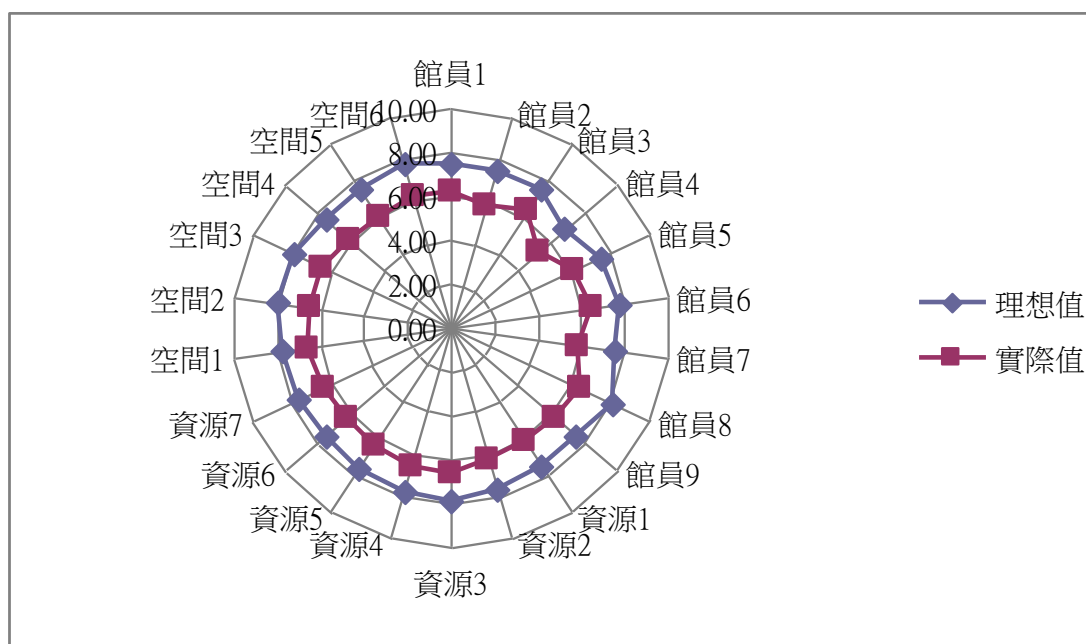


圖 4.1 女性使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析圖

## 2. 男性使用者個別服務品質分析

男性使用者對圖書館館員、資源及空間三面向的理想期望平均值為7.55，其中以空間（7.66）最高，與女性同，顯示不分男性與女性，其對於空間均寄予較高的期望，次為資源（7.56），再其次為館員（7.46）。就22項問題分析，男性最在意的前三項分別是：「館員願意提供我所需的協助」（7.88）、「提供安靜的閱覽環境」（7.82）及「電子資源能滿足我的需求」（7.75），其中「館員能迅速回應我的問題」（6.82）是22項理想期望值中唯一低於7分的項目。

至於實際感受值平均值為6.24，其中以資源（6.31）最高，顯示男性對於圖書館的資源評價較高，次為空間（6.29），再其次為館員（6.14）。就22項問題分析，以「館員願意提供我所需的協助」（6.63）及「圖書館讓資訊取得容易方便自我利用」（6.62）為前兩高。實際感受值最低的三項分別為「館員能迅速回應我的問題」（5.32）、「館員能關心我個別化的需求」（5.63）及「圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習」（5.96），其平均值均低於6分，其餘19項平均值均高於6分。

男性使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析如下圖4.2所示。

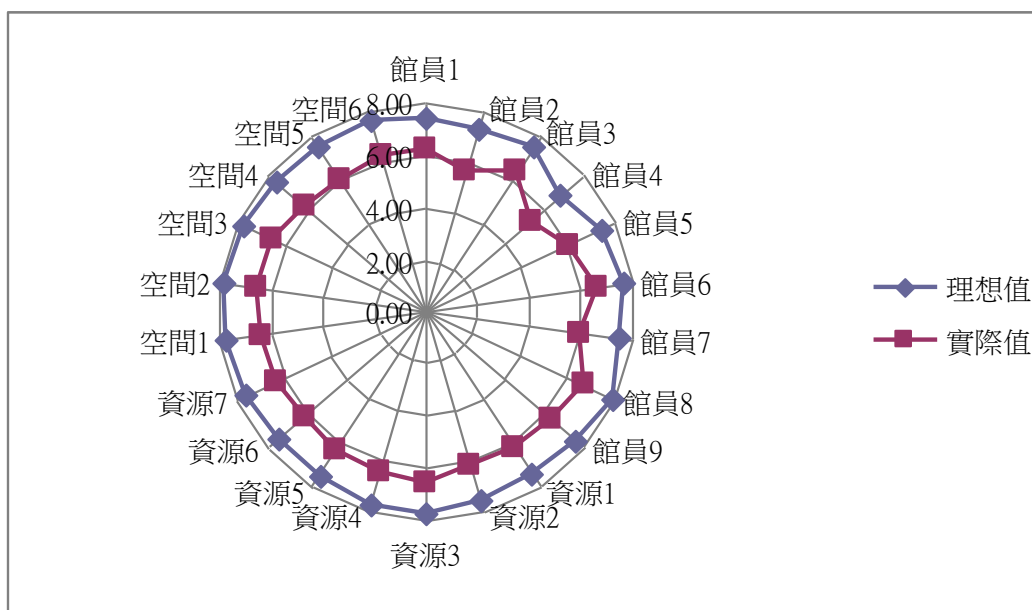


圖 4.2 男性使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析圖



### 4.3.5 使用者年齡分析

根據本研究結果，將使用者 22 個個別服務品質項目依照年齡分析，並將資料整理如下表 4.24，並分別針對 15 歲以下、16-30 歲、31-45 歲與 46 歲以上做個別分析。

表4.24 使用者22個個別服務品質項目年齡分析

面向	題目	理想期望值				實際感受值			
		15 歲 以下	16-30 歲	31-45 歲	46 歲 以上	15 歲 以下	16-30 歲	31-45 歲	46 歲 以上
館 員	1.館員的服務讓我覺得可以信賴	7.17	7.34	7.46	7.88	5.98	6.41	6.07	6.62
	2.館員能關心我個別化的需求	6.65	7.34	7.50	7.71	5.63	5.45	5.74	5.62
	3.館員能保持禮貌的態度	7.27	7.62	7.78	7.71	6.33	6.17	6.52	6.50
	4.館員能迅速回應我的問題	6.28	6.72	7.28	6.94	5.02	5.79	5.33	5.29
	5.館員能專業回覆我的諮詢	7.19	6.83	7.63	7.79	6.31	6.21	5.80	6.06
	6.館員能以親切的態度與我互動	7.46	7.55	7.87	7.74	6.58	6.93	6.43	6.71
	7.館員能理解我對圖書館的需求	7.33	7.17	7.54	8.00	6.31	6.03	5.76	5.97
	8.館員願意提供我所需的協助	7.85	7.93	7.69	8.18	6.88	6.66	6.44	6.56
	9. 館員能可靠地處理我所遭遇的服務問題	7.50	7.38	7.74	7.62	6.35	6.38	6.37	6.21
	分項平均	7.19	6.16	7.32	6.23	7.61	6.05	7.73	6.17
	1.我可從家中或辦公室連線取得電子資	7.27	7.59	7.30	7.65	6.45	6.34	6.00	6.06

資源	源								
	2.我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊	7.08	7.41	7.61	7.82	6.21	6.55	6.09	5.88
	3.圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求	7.13	7.28	8.09	8.29	6.48	6.79	6.35	6.85
	4.電子資源能滿足我的需求	7.54	7.38	8.00	7.94	6.13	6.48	6.48	6.65
	5.我能自行利用圖書館查詢服務找到所需資訊	7.35	7.00	7.59	7.94	6.17	6.55	6.35	6.41
	6.圖書館讓資訊取得容易方便自我利用	7.33	7.21	7.63	7.76	6.25	6.00	6.19	6.12
	7.紙本及(或)電子期刊能滿足我的需求	7.40	7.17	7.67	7.97	6.44	6.21	6.41	6.26
	分項平均	7.30	6.30	7.29	6.42	7.70	6.27	7.91	6.32
空間	1.圖書館環境有助於我研究與學習	7.71	7.10	7.76	8.18	6.38	6.52	6.33	6.44
	2.提供安靜的閱覽環境	7.70	7.45	8.04	7.94	6.36	6.17	6.78	6.76
	3.圖書館是舒適又讓我想去的地方	7.69	7.48	7.76	7.94	6.42	6.45	6.67	6.32
	4.館內設備讓我容易取得所需資訊	7.40	7.38	7.70	7.62	6.15	6.00	6.30	5.97
	5.圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習	7.54	7.45	7.52	7.74	6.10	6.45	5.80	5.62
	6.提供團體學習語言與研究空間	7.54	7.45	7.76	7.68	5.94	6.38	6.28	6.35
	分項平均	7.60	6.22	7.39	6.33	7.76	6.36	7.85	6.25
總體平均值		7.34	7.33	7.68	7.82	6.22	6.32	6.20	6.24

## 1. 15歲以下使用者個別服務品質分析

15歲以下使用者對圖書館館員、資源及空間三面向的理想期望平均值為7.34，其中以空間（7.60）最高，顯示15歲以下對於空間較重視，次為資源（7.30），再其次為館員（7.19）。就22項問題分析，15歲以下使用者最在意的前三項分別是：「館員願意提供我所需的協助」（7.85）、「圖書館環境有助於我研究與學習」（7.71）及「提供安靜的閱覽環境」（7.70），其中後兩項均屬於空間面向。

至於實際感受值平均值為6.22，其中以資源（6.30）最高，顯示15歲以下使用者對於圖書館資源較給予肯定，次為空間（6.22），再其次為館員（6.16）。就22項問題分析，以「館員願意提供我所需的協助」（6.88）最高，次為「館員能以親切的態度與我互動」（6.58），再其次為「圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求」（6.48），分數低於6分的有四項，由最低的排起分別為「館員能迅速回應我的問題」（5.02）、「館員能關心我個別化的需求」（5.63）、「提供團體學習語言與研究空間」（5.94）及「館員的服務讓我覺得可以信賴求」（5.98），其館員服務就占了三項，顯示15歲以下使用者對於此方面的服務滿意度偏低。

15歲以下使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析如下圖4.3所示。

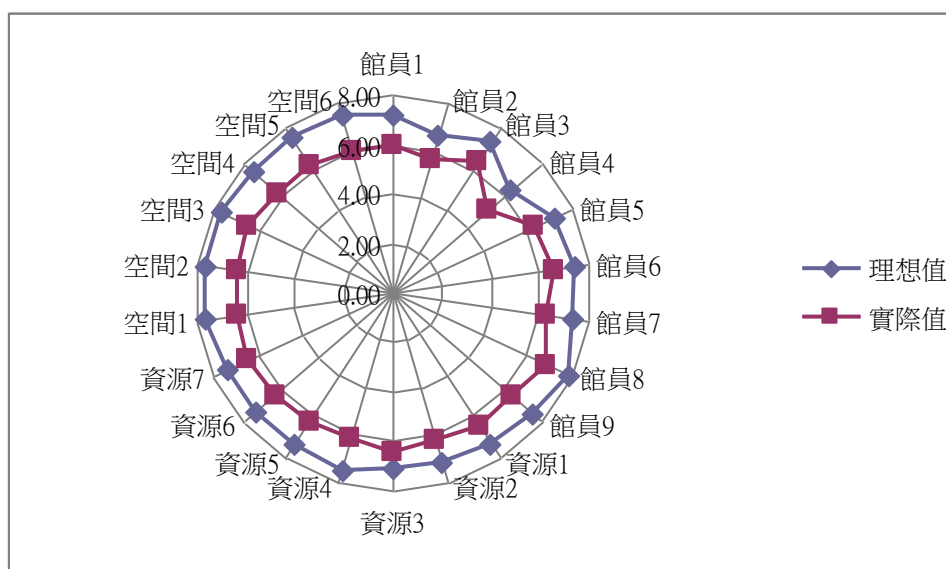


圖 4.3 15 歲以下使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析圖

## 2. 16-30歲使用者個別服務品質分析

16-30歲使用者對圖書館館員、資源及空間三面向的理想期望平均值為7.33，其中以空間（7.39）最高，次為館員（7.32），再其次為資源（7.29）。就22項問題分析，16-30歲最在意的前三項分別是：「館員願意提供我所需的協助」（7.93）、「館員能保持禮貌的態度」（7.62）及「圖書館環境有助於我研究與學習」（7.59），其中有兩項分數低於7分的分別是「館員能迅速回應我的問題」（6.72）及「館員能專業回覆我的諮詢」（6.83），均屬於館員服務面向。

至於實際感受值平均值為6.32，其中以資源（6.42）最高，次為空間（6.33），再其次為館員（6.23）。就22項問題分析，以「館員能以親切的態度與我互動」（6.93）最高，次為「圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求」（6.79），再其次為「館員願意提供我所需的協助」（6.66），分數低於6分的有二項，由最低分排起分別為「館員能關心我個別化的需求」（5.45）及「館員能迅速回應我的問題」（5.79），均屬於館員服務面向，顯示15歲以下使用者對於此方面的服務滿意度不高。

16-30歲使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析如下圖4.4所示。

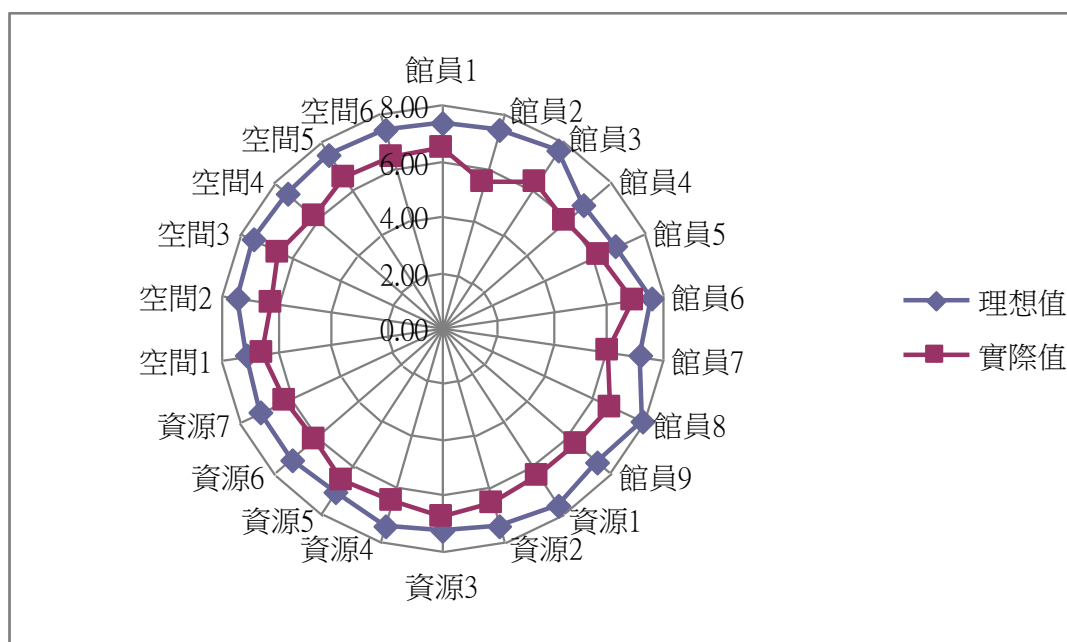


圖 4.4 16-30 歲使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析圖

### 3. 31-45歲使用者個別服務品質分析

31-45歲使用者對圖書館館員、資源及空間三面向的理想期望平均值為7.68，其中以空間（7.76）最高，次為資源（7.70），再其次為館員（7.61）。就22項問題分析，31-45歲最在意的前三項分別是：「圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求」（8.09）、「電子資源能滿足我的需求」（8.04）及「提供安靜的閱覽環境」（8.00），其中前兩項均屬於圖書館資源面向。

至於實際感受值平均值為6.20，其中以空間（6.32）最高，次為資源（6.27），再其次為館員（6.05）。就22項問題分析，以「提供安靜的閱覽環境」（6.78）最高，次為「圖書館是舒適又讓我想去的地方」（6.67），再其次為「館員能保持禮貌的態度」（6.52），分數低於6分的有五項，由最低分排起分別為「館員能迅速回應我的問題」（5.33）、「館員能關心我個別化的需求」（5.74）、「館員能理解我對圖書館的需求」（5.76）、「館員能專業回覆我的諮詢」（5.80）及「圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習」（5.80），其中前四項均屬於館員服務面向，顯示31-45歲使用者對於此方面的服務不甚滿意。

31-45歲使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析如下圖4.5所示。

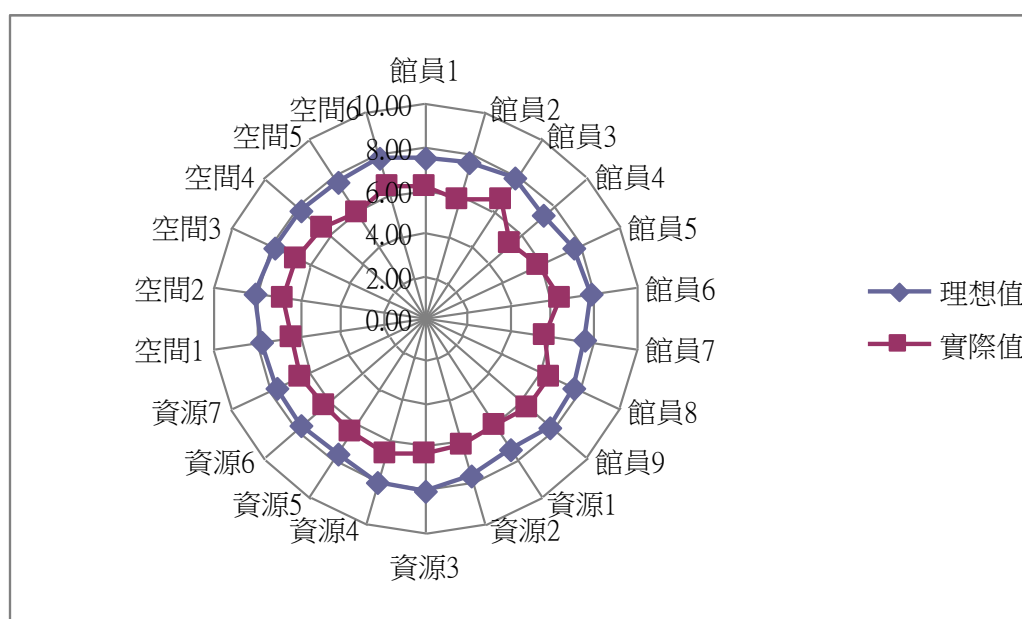


圖 4.5 31-45 歲使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析圖

#### 4. 46歲以上使用者個別服務品質分析

46歲以上使用者對圖書館館員、資源及空間三面向的理想期望平均值為7.82，其中以資源（7.91）最高，次為空間（7.85），再其次為館員（7.73）。就22項問題分析，46歲以上使用者最在意的前三項分別是：「圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求」（8.29）、「館員願意提供我所需的協助」（8.18）及「圖書館環境有助於我研究與學習」（8.18）。其中「館員能迅速回應我的問題」（6.94）是此22項理想期望值中唯一低於7分的項目。

至於實際感受值平均值為6.24，其中以空間（6.32）最高，次為資源（6.25），再其次為館員（6.17）。就22項問題分析，以「圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求」（6.85）最高，次為「提供安靜的閱覽環境」（6.76），再其次為「館員能以親切的態度與我互動」（6.71）；分數低於6分的有六項，由最低分排起前三項依序為「館員能迅速回應我的問題」（5.29）、「館員能關心我個別化的需求」（5.62）及「圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習」（5.62）。

46歲以上使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析如下圖4.6所示。

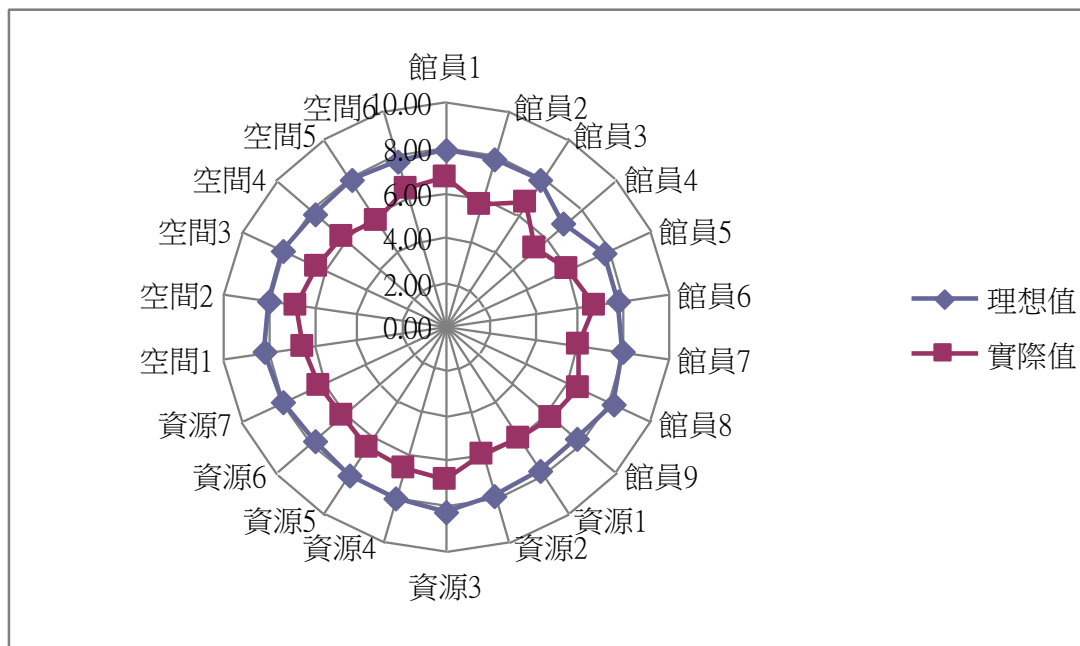


圖 4.6 46 歲以上使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析圖

### 4.3.6 使用者職業分析

根據本研究結果，將使用者 22 個個別服務品質項目依照職業做分析，並將資料整理如下表 4.25，並分別針對工商、軍公教、學生與其他四類做個別分析。

表4.25 使用者22個個別服務品質項目職業分析

面向	題目	理想期望值				實際感受值			
		工商	軍公教	學生	其他	工商	軍公教	學生	其他
館員	1.館員的服務讓我覺得可以信賴	6.44	7.84	7.15	7.45	5.11	6.62	6.02	6.00
	2.館員能關心我個別化的需求	6.44	7.99	6.72	6.95	4.67	5.94	5.62	5.09
	3.館員能保持禮貌的態度	7.56	7.87	7.28	7.64	5.67	6.48	6.38	6.50
	4.館員能迅速回應我的問題	6.89	7.17	6.34	7.09	4.78	5.38	5.20	5.68
	5.館員能專業回覆我的諮詢	7.56	7.65	7.12	7.32	5.11	6.33	6.20	5.27
	6.館員能以親切的態度與我互動	7.44	8.06	7.43	7.23	5.67	6.90	6.60	6.18
	7.館員能理解我對圖書館的需求	7.56	7.87	7.32	6.91	5.00	6.13	6.25	5.36
	8.館員願意提供我所需的協助	7.67	8.14	7.83	7.27	5.22	6.81	6.85	6.00
	9. 館員能可靠地處理我所遭遇的服務問題	7.56	7.80	7.46	7.27	5.56	6.48	6.28	6.36
	分項平均	7.23	7.82	7.19	7.24	5.20	6.34	6.15	5.83
	1.我可從家中或辦公室連線取得電子資源	7.22	7.77	7.29	6.73	5.33	6.45	6.39	5.23

資源	2.我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊	7.78	7.78	7.15	7.27	5.22	6.29	6.25	5.91
	3.圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求	8.11	8.07	7.22	7.86	4.89	6.68	6.60	6.82
	4.電子資源能滿足我的需求	7.44	8.03	7.52	7.64	5.33	6.68	6.15	6.77
	5.我能自行利用圖書館查詢服務找到所需資訊	7.44	7.80	7.20	7.41	5.44	6.65	6.17	6.27
	6.圖書館讓資訊取得容易方便自我利用	7.56	7.80	7.29	7.14	5.22	6.33	6.09	6.18
	7.紙本及(或)電子期刊能滿足我的需求	7.44	7.87	7.34	7.32	5.33	6.54	6.31	6.32
	分項平均	7.57	7.83	7.29	7.34	5.25	6.52	6.28	6.21
空間	1.圖書館環境有助於我研究與學習	7.56	8.01	7.54	7.36	5.78	6.61	6.41	6.00
	2.提供安靜的閱覽環境	7.44	8.01	7.63	7.91	5.89	6.88	6.20	6.77
	3.圖書館是舒適又讓我想去的地方	7.67	7.94	7.60	7.45	6.11	6.68	6.31	6.55
	4.館內設備讓我容易取得所需資訊	7.33	7.68	7.37	7.68	5.33	6.30	6.09	6.05
	5.圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習	7.00	7.71	7.57	7.27	5.00	5.88	6.14	6.09
	6.提供團體學習語言與研究空間	7.22	7.77	7.57	7.50	5.00	6.45	6.03	6.50
	分項平均	7.37	7.86	7.55	7.53	5.52	6.47	6.20	6.33
總體平均值	7.38	7.85	7.32	7.35	5.30	6.43	6.21	6.09	



## 1. 工商使用者個別服務品質分析

工商使用者對圖書館館員、資源及空間三面向的理想期望平均值為7.38，其中以資源（7.57）最高，次為空間（7.37），再其次為館員（7.23）。就22項問題分析，工商使用者最在意的前二項分別是：「圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求」（8.11）、「我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊」（7.78），此兩項均屬於資源面向。

至於實際感受值平均值為5.30，其中以空間（5.52）最高，次為資源（5.25），再其次為館員（5.20）。就22項問題分析，以「圖書館是舒適又讓我想去的地方」（6.11）最高，次為「提供安靜的閱覽環境」（5.89），此二項均屬於空間面向，顯示工商使用者給予這面向較高的評價；分數低於5分的有二項，分別為「館員能迅速回應我的問題」（4.78）及「圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求」（4.89）。

工商使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析如下圖4.7所示。

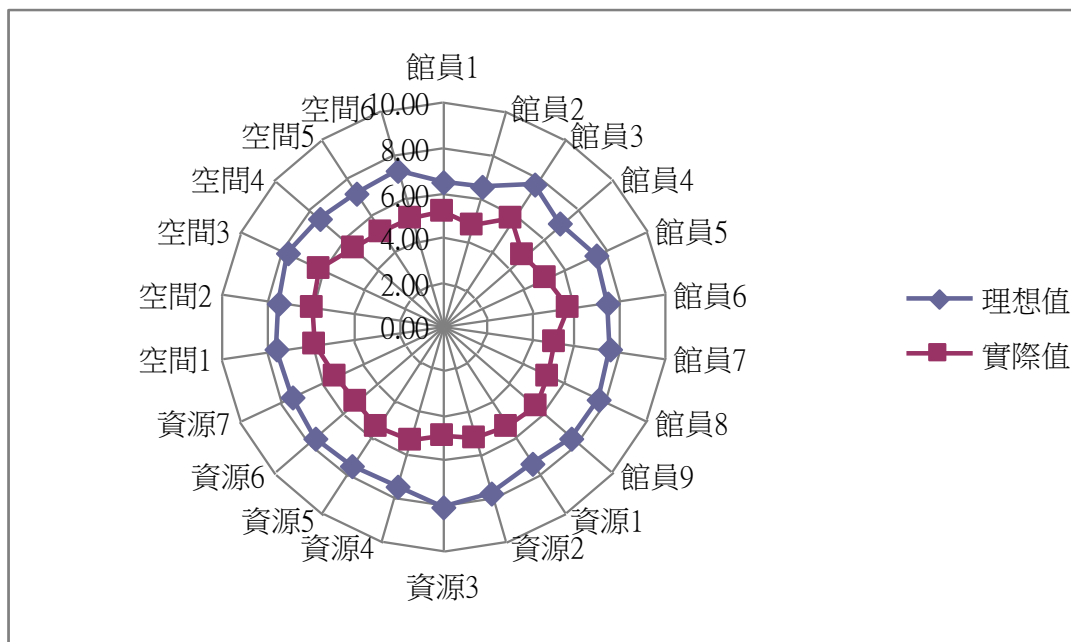


圖 4.7 工商使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析圖

## 2. 軍公教使用者個別服務品質分析

軍公教使用者對圖書館館員、資源及空間三面向的理想期望平均值為7.85，其中以空間（7.86）最高，次為資源（7.83），再其次為館員（7.82）。就22項問題分析，軍公教最在意的二項分別是為「館員願意提供我所需的協助」（8.14）及「圖書館是舒適又讓我想去的地方」（8.07），軍公教對於二十二項問題的理想期望值全部高於七分，顯示他們對於服務品質要求甚高。

至於實際感受值平均值為6.43，其中以資源（6.52）最高，次為空間（6.47），再其次為館員（6.34）。就22項問題分析，以「館員能以親切的態度與我互動」（6.90）與「提供安靜的閱覽環境」（6.88）最高；分數最低的為「館員能迅速回應我的問題」，僅有5.38分，顯示軍公教使用者對於館員的回應速度滿意度不高。

軍公教使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析如下圖4.8所示。

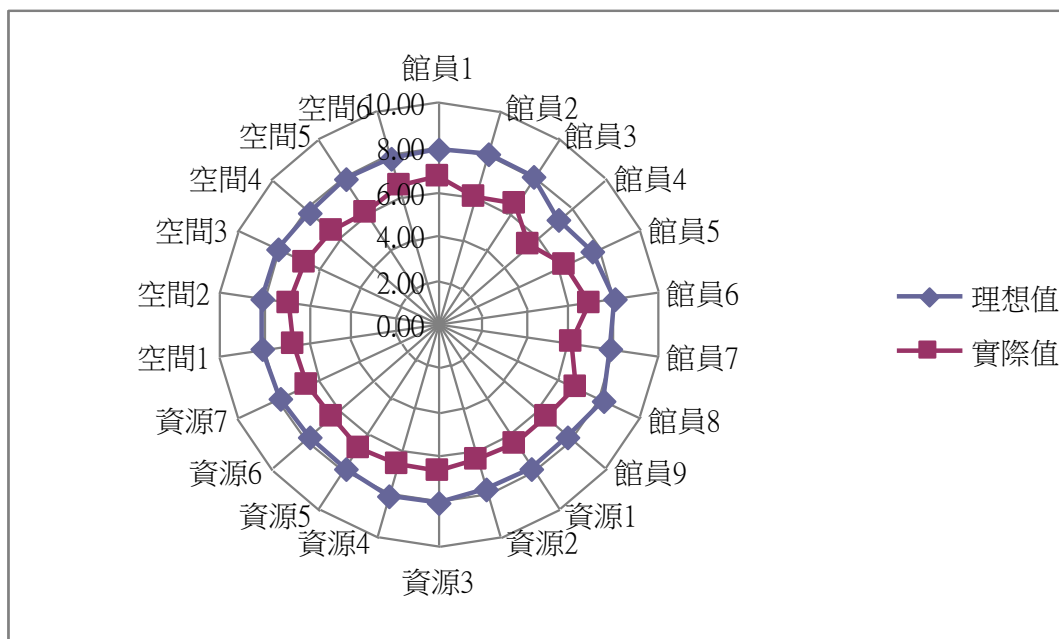


圖 4.8 軍公教使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析圖

### 3. 學生使用者個別服務品質分析

學生對圖書館館員、資源及空間三面向的理想期望平均值為7.32，其中以空間（7.55）最高，次為資源（7.29），再其次為館員（7.19）。就22項問題分析，學生最在意的前二項分別是：「館員願意提供我所需的協助」（7.83）及「提供安靜的閱覽環境」（7.63）。

至於實際感受值平均值為6.21，其中以資源（6.28）最高，次為空間（6.20），再其次為館員（6.15）。就22項問題分析，以「館員願意提供我所需的協助」（6.85）最高，次為「館員能以親切的態度與我互動」（6.60）與「圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求」（6.60）；分數低於六分的有二項，由最低分排起分別為「圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習」（5.20）及「館員能迅速回應我的問題」（5.62），此二項均屬於館員服務面向，顯示學生對於此面向的服務不滿意度較高。

學生使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析如下圖4.9所示。

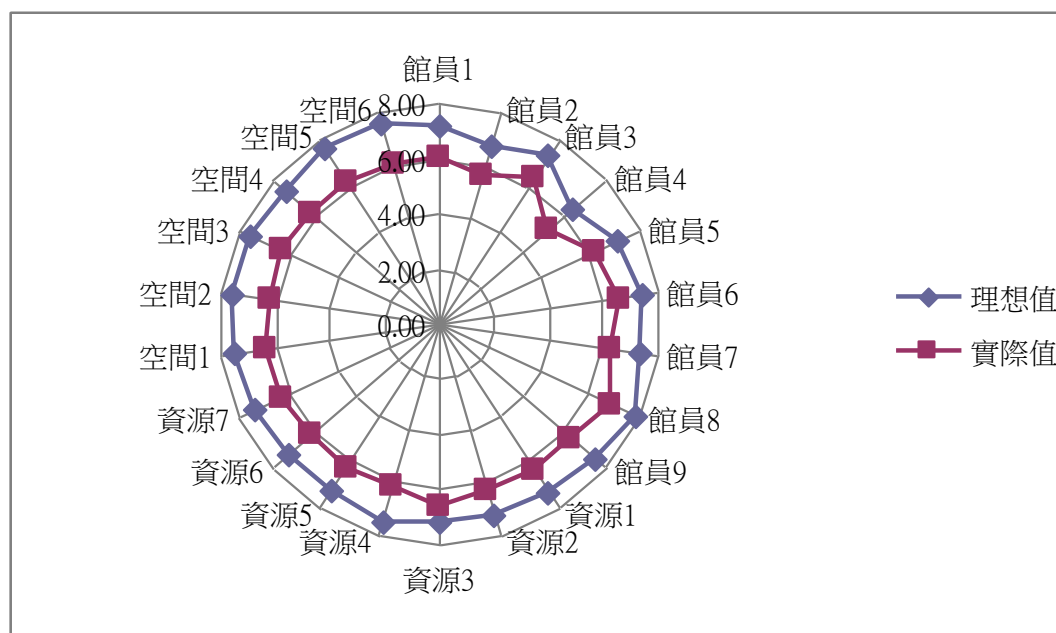


圖 4.9 學生使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析圖

#### 4. 其他使用者個別服務品質分析

因本研究之自由業與家管樣本數偏少，因此將此兩項併入其他選項一併討論。其他類使用者對圖書館館員、資源及空間三面向的理想期望均值為7.35，其中以空間（7.53）最高，次為資源（7.34），再其次為館員（7.24）。就22項問題分析，其他類使用者最在意的前三項分別是：「提供安靜的閱覽環境」（7.91）、「圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求」（7.86）及「館內設備讓我容易取得所需資訊」（7.68）。

至於實際感受值平均值為6.09，其中以空間（6.33）最高，次為資源（6.21），再其次為館員（5.83）。就22項問題分析，以「圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求」（6.82）最高，次為「電子資源能滿足我的需求」（6.77）與「提供安靜的閱覽環境」（6.77）並列第二；分數最低的為「館員能關心我個別化的需求」（5.09）。

其他使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析如下圖4.10所示。

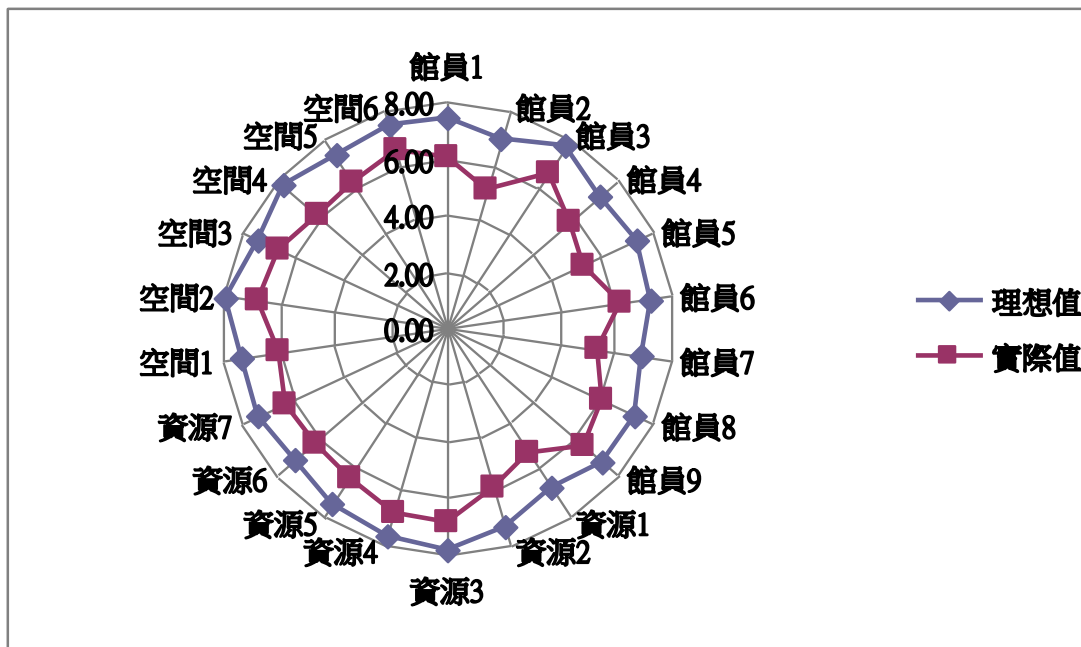


圖 4.10 其他職業使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析圖

### 4.3.7 使用者學歷分析

根據本研究結果，將使用者 22 個個別服務品質項目依照學歷做分析，並將資料整理如下表 4.26，並分別針對國中、高中、大學（專）與研究所四類做個別分析。

表4.26 使用者22個個別服務品質項目學歷分析

面向	題目	理想期望值				實際感受值			
		國中	高中	大學	研究所	國中	高中	大學	研究所
館員	1.館員的服務讓我覺得可以信賴	7.10	6.88	7.72	7.73	5.90	6.19	6.45	6.18
	2.館員能關心我個別化的需求	6.58	6.75	7.67	7.91	5.58	5.81	5.56	5.86
	3.館員能保持禮貌的態度	7.19	7.81	7.76	7.77	6.27	6.81	6.35	6.59
	4.館員能迅速回應我的問題	6.24	6.94	7.09	7.18	5.16	5.38	5.43	5.27
	5.館員能專業回覆我的諮詢	7.15	7.06	7.56	7.64	6.33	5.81	5.95	6.09
	6.館員能以親切的態度與我互動	7.38	7.44	7.95	7.55	6.71	6.56	6.61	6.45
	7.館員能理解我對圖書館的需求	7.29	7.44	7.59	7.82	6.38	5.69	5.80	6.09
	8.館員願意提供我所需的協助	7.79	7.88	7.97	7.77	6.87	6.69	6.53	6.36
	9. 館員能可靠地處理我所遭遇的服務問題	7.37	7.63	7.76	7.45	6.46	6.25	6.28	6.27
	分項平均	7.12	7.31	7.67	7.65	6.18	6.13	6.11	6.13
	1.我可從家中或辦公室連線取得電子資	7.19	7.31	7.65	7.18	6.43	5.94	6.19	5.91

資源	源								
	2.我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊	7.08	7.63	7.68	7.55	6.17	6.31	6.19	5.95
	3.圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求	7.06	8.19	7.99	7.95	6.48	6.69	6.67	6.36
	4.電子資源能滿足我的需求	7.44	7.75	7.89	7.95	6.12	6.75	6.47	6.68
	5.我能自行利用圖書館查詢服務找到所需資訊	7.21	7.63	7.56	7.82	6.17	6.50	6.32	6.73
	6.圖書館讓資訊取得容易方便自我利用	7.29	7.38	7.64	7.59	6.12	6.19	6.11	6.41
	7.紙本及(或)電子期刊能滿足我的需求	7.38	7.63	7.67	7.59	6.38	6.44	6.21	6.68
	分項平均	7.24	7.64	7.73	7.66	6.27	6.40	6.31	6.39
空間	1.圖書館環境有助於我研究與學習	7.54	7.63	7.84	7.77	6.29	7.00	6.31	6.55
	2.提供安靜的閱覽環境	7.65	7.75	7.91	7.95	6.22	6.69	6.68	6.77
	3.圖書館是舒適又讓我想去的地方	7.58	7.56	7.87	7.73	6.42	6.31	6.51	6.68
	4.館內設備讓我容易取得所需資訊	7.31	7.63	7.67	7.59	6.23	6.44	5.88	6.55
	5.圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習	7.56	7.38	7.64	7.41	6.10	6.50	5.69	6.18
	6.提供團體學習語言與研究空間	7.50	7.63	7.72	7.59	5.90	6.56	6.28	6.45
	分項平均	7.52	7.59	7.77	7.67	6.19	6.58	6.22	6.53
總體平均值	7.27	7.49	7.72	7.66	6.21	6.34	6.20	6.32	

### 1. 國中使用者個別服務品質分析

國中學歷使用者對圖書館館員、資源及空間三面向的理想期望平均值為7.52，其中以空間（7.52）最高，次為資源（7.24），再其次為館員（7.12）。就22項問題分析，國中學歷使用者最在意的前三項分別是：「館員願意提供我所需的協助」（7.79）、「提供安靜的閱覽環境」（7.58）及「圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習」（7.56），其中空間面向包含兩項。

至於實際感受值平均值為6.21，其中以資源（6.27）最高，次為空間（6.19），再其次為館員（6.18）。就22項問題分析，以「館員願意提供我所需的協助」（6.87）最高，次為「館員能以親切的態度與我互動」（6.71），此二項均屬於館員面向，顯示國中學歷使用者給予此面向的評價較高。

國中使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析如下圖4.11所示。

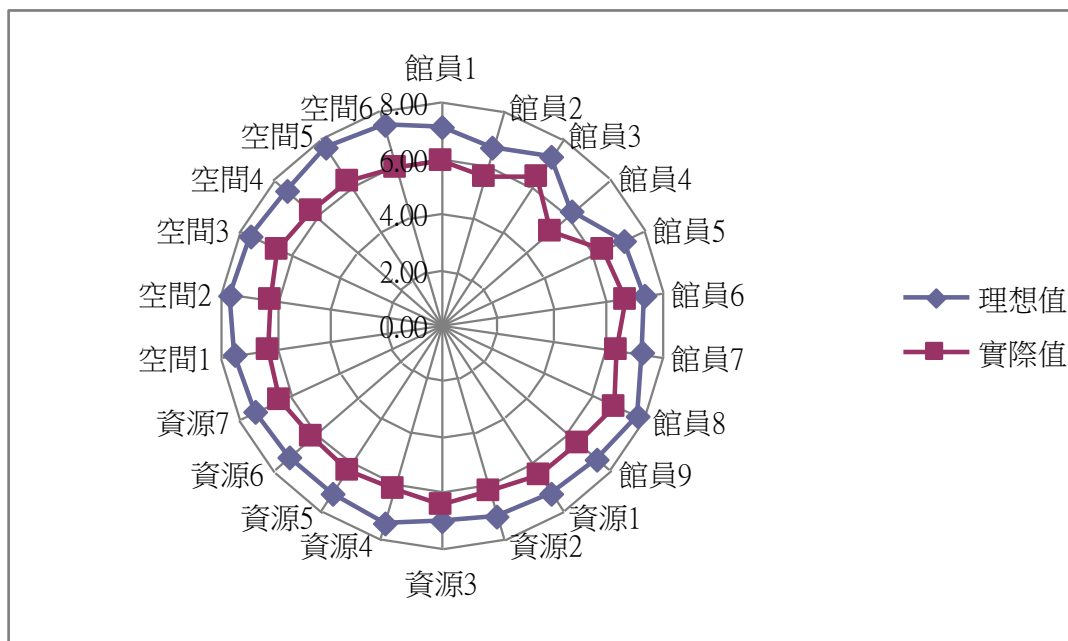


圖 4.11 國中使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析圖

## 2. 高中使用者個別服務品質分析

高中使用者對圖書館館員、資源及空間三面向的理想期望平均值為7.49，其中以資源（7.64）最高，次為空間（7.59），再其次為館員（7.12）。就22項問題分析，高中最在意的前三項分別為「圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求」(8.19)、「館員願意提供我所需的協助」（7.88）及「館員能保持禮貌的態度」（7.81），高中對於二十二項問題的理想期望值幾乎都高於7分，唯一一項低於7分的是「館員能關心我個別化的需求」，僅有6.75分。

至於實際感受值平均值為6.34，其中以空間（6.58）最高，次為資源（6.40），再其次為館員（6.13）。就22項問題分析，以「圖書館環境有助於我研究與學習」（7.00）最高，次為「館員能保持禮貌的態度」（6.81），再其次為「電子資源能滿足我的需求」（6.75）；最低分的三項分數由最低排起分別為：「館員能迅速回應我的問題」（5.38）、「館員能理解我對圖書館的需求」（5.69）及「電子資源能滿足我的需求」（5.81），此三項均屬於館員面向，顯示高中學歷使用者對於館員服務的面向滿意度較低。

高中使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析如下圖4.12所示。

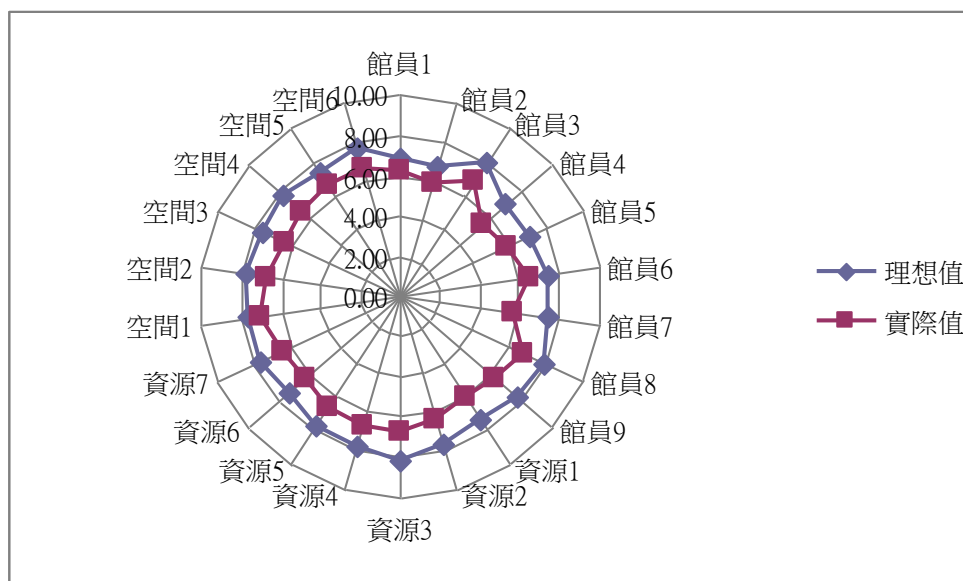


圖 4.12 高中使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析圖



### 3. 大學（專）使用者個別服務品質分析

大學（專）對圖書館館員、資源及空間三面向的理想期望平均值為7.72，其中以空間（7.77）最高，次為資源（7.73），再其次為館員（7.67）。就22項問題分析，大學（專）使用者最在意的前三項分別是：「圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求」（7.99）、「館員願意提供我所需的協助」（7.97）及「館員能以親切的態度與我互動」（7.95）。

至於實際感受值平均值為6.20，其中以資源（6.31）最高，次為空間（6.22），再其次為館員（6.13）。就22項問題分析，以「提供安靜的閱覽環境」（6.68）最高，次為「圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求」（6.67）與「館員願意提供我所需的協助」（6.53）；分數最低的兩項為「館員能迅速回應我的問題」（5.43）及「館員能以親切的態度與我互動」（5.56），此二項均屬於館員服務面向，顯示大學（專）對於此面向的服務不滿意度較高。

大學(專)使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析如下圖4.13所示。

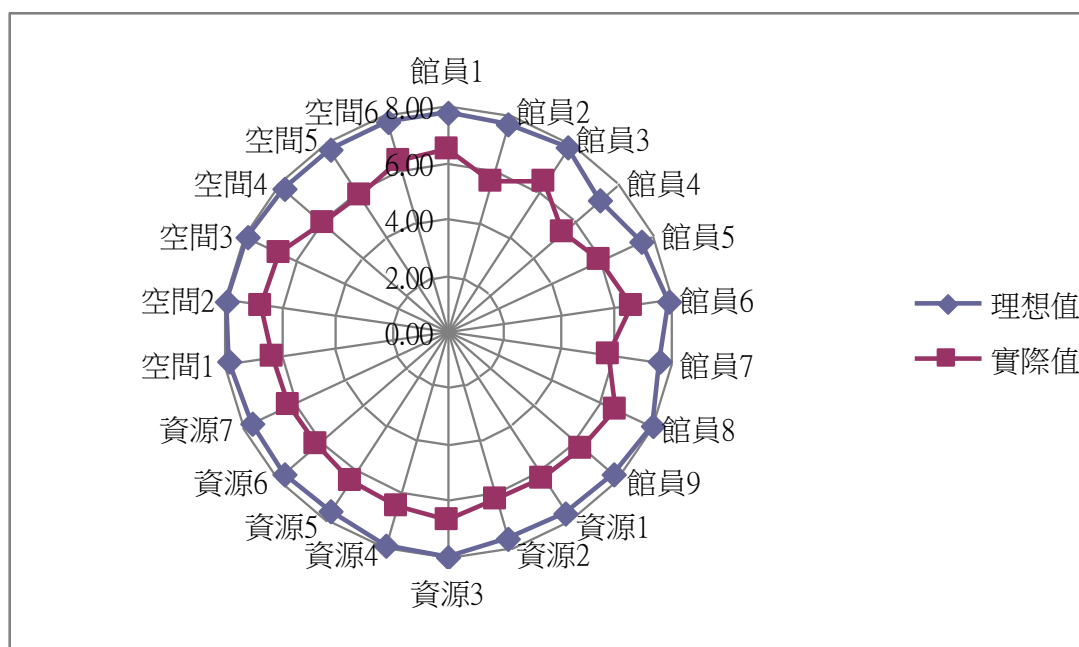


圖 4.13 大學使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析圖

#### 4. 研究所使用者個別服務品質分析

研究所使用者對圖書館館員、資源及空間三面向的理想期望平均值為7.66，其中以空間（7.67）最高，次為資源（7.66），再其次為館員（7.65）。就22項問題分析，研究所使用者最在意的前三項分數均為7.95分，此三項為：「圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求」、「電子資源能滿足我的需求」及「提供安靜的閱覽環境」，其中圖書館資源面向就佔了兩項。

至於實際感受值平均值為6.32，其中以空間（6.53）最高，次為資源（6.39），再其次為館員（6.13）。就22項問題分析，以「提供安靜的閱覽環境」（6.77）最高，次為「我能自行利用圖書館查尋服務找到所需資訊」（6.73）；分數最低的二項為「館員能迅速回應我的問題」（5.27）與「館員能關心我個別化的需求」（5.86），此二項均屬於館員服務面向，顯示研究所使用者對於此面向的服務滿意度較低。

研究所使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析如下圖4.13所示。

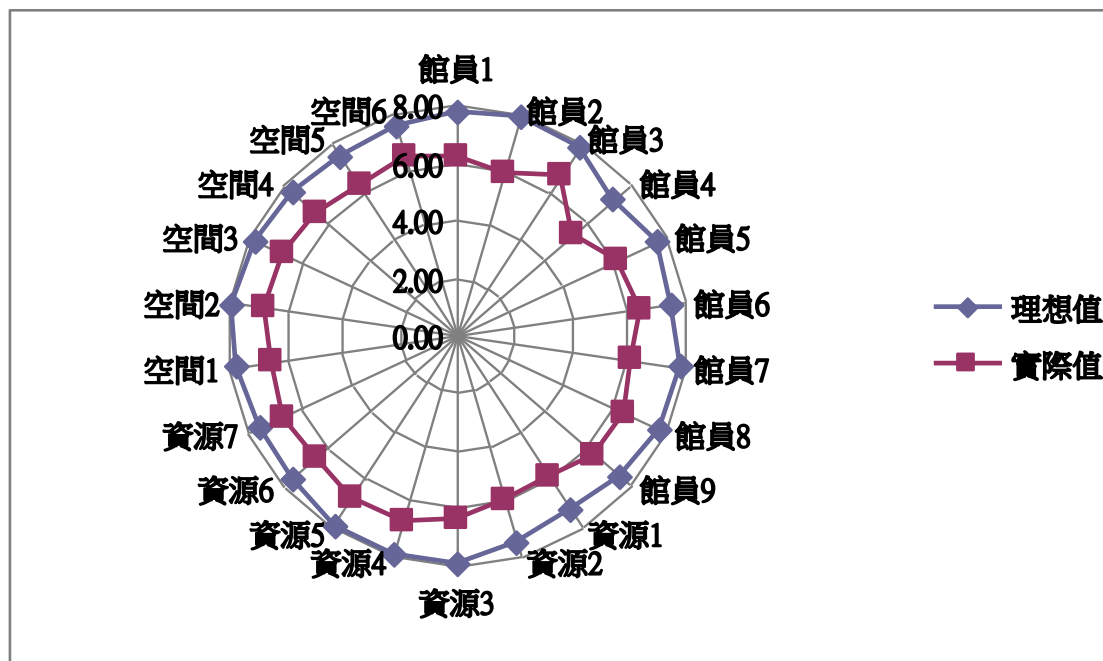


圖 4.14 研究所使用者個別服務品質理想期望值與實際感受值分析圖

## 4.4 使用者意見分析

本次問卷經整理後，在165份有效問卷中，共有43位使用者提供文字意見或建議，占有效問卷的26%。除了一部份的使用者給予圖書館正面的鼓勵與評價之外，在圖書館館員服務方面，有使用者反應館員不清楚藏書擺放的位置、書籍分類不清楚及排放雜亂等問題；在圖書館資源方面，有多人反應書籍、雜誌太舊且量也太少，希望圖書館能採購更多書，且書的種類能夠更多元，也有人反應硬體設備老舊等；在圖書館空間方面，使用者普遍認為空間太小且太吵，希望圖書館能夠營造美麗與舒適的環境。茲將內容整理如下表4.27：

表4.27 圖書館使用者意見整理

編號	使用者之意見或建議
1.	便利。
2.	空間小、書舊書少。
3.	環境不舒適、書太少、空間太小、環境需美化、電腦使用不方便。
4.	可以多多採購新書。
5.	希望增加小學生的繪本和課外讀物。
6.	飲水機太吵!可以買一台新的不會吵到看書的人。
7.	增加圖書量。
8.	一次借書量可以增加。
9.	增加短文書籍。
10.	希望星期二至日能中午不休息，以利借還書。
11.	1. 如有購書經費，應慎選書目符合大眾閱讀，不然浪費經費買大批冷門書籍無人問津，實在可惜。 2. 館內好吵。
12.	服務得非常好。

13.	1. 對於館員的服務親切，圖書館設備及網路都非常便利。 2. 希望圖書館的廁所都能有衛生紙，以便利民眾。
14.	設備良好、電腦可再增加、服務態度待加強。
15.	可以更安靜、更大間。
16.	超安靜，裝個音箱會更好！
17.	自習座位可再增加。
18.	設備良好。
19.	服務良好！
20.	希望圖書館的館員可以對藏書位置更加清楚方便借閱。
21.	部分家長帶幼童至此喧嘩.吵鬧，寧靜度不佳。
22.	多增加讀書空間和書籍。
23.	硬體有待改善。
24.	硬體環境改善.重新整理裝修。
25.	滿意。
26.	書籍雜誌太少、場地太小。
27.	分類不均、排放雜亂。
28.	希望書可以再多元一點!
29.	加油!
30.	很棒，讚!
31.	希望能明確了解何種書籍適合我。
32.	希望有更多書。
33.	希望能時常更新書籍，有最新的資訊相信能幫助大家許多；還有希望可以有更準確的分類與標示，能讓我詢問的行動更加順利。
34.	藏書可以更多元化。
35.	可增加有關國外小說的書籍。
36.	很少利用公共圖書館。

37.	能用心經營館內周遭環境，除整潔乾淨外，亦能全面保持安靜，以免影響閱讀情緒。
38.	做得很好！
39.	圖書館容易淪為休息室。
40.	多增加新書。
41.	很親切！
42.	1.圖書分類能做到清楚簡單，如此讀者才能迅速找到所需書籍。 2.館內保持整潔肅靜。
43.	圖書館部分書籍老舊，其他均良好。



## 第五章 結論與建議

本研究旨在調查公共圖書館之服務品質，並以雲林縣 L 鄉立圖書館之使用者為對象，從不同類型的使用者來探討其異同。本研究問卷以 ARL 之圖書館服務品質問卷 LibQUAL+™及圖書館實務專家意見為基礎，調查圖書館館員服務、圖書館資源及圖書館空間三大面向之服務狀態，並提出結論與建議。

### 5.1 結論

(一) 使用者在圖書館服務品質構面及個別服務項目之理想期望結果歸納：

經由本研究調查顯示，就三大構面而言，使用者對圖書館空間（7.66）之理想期望值最高，圖書館資源（7.49）最低；就個別服務項目而言，使用者之理想期望值最高的是「提供安靜的閱覽環境」（7.88），最低的是「館員能關心我個別化的需求」（6.81）。

整體而言，圖書館服務品質構面之理想期望值由高至低依序為圖書館空間、圖書館館員服務及圖書館資源。就館員服務構面來看，其理想期望值最高的項目為「館員願意提供我所需的協助」（7.82），最低的為「館員能關心我個別化的需求」（6.81）；就圖書館資源構面來看，其理想期望值最高的項目為「圖書館讓資訊取得容易方便自我利用」（7.73），最低的是「我可從家中或辦公室連線取得電子資源」（7.27）；就圖書館空間構面來看，其理想期望值最高的項目為「提供安靜的閱覽環境」（7.88），最低的為「館內設備讓我容易取得所需資訊」（7.49）。

(二) 使用者在圖書館服務品質構面及個別服務項目之實際感受結果歸納：

經由本研究調查顯示，就三大構面而言，使用者對圖書館空間（6.39）之實際感受值最高，圖書館資源（6.30）最低；就個別服務項目而言，使用者之實際感受值最高的是「提供安靜的閱覽環境」（6.63），最低的是「館員能關心我個別化的需求」（5.32）。

整體而言，圖書館服務品質構面之實際感受值由高至低依序為圖書館空間、圖書館館員服務及圖書館資源。就館員服務構面來看，其實際感受值最高的項目為「館員能保持禮貌的態度」（6.62），最低的為「館員能關心我個別化的需求」（5.32）；就圖書館資源構面來看，其實際感受值最高的項目為「圖書館讓資訊取得容易方便自我利用」（6.48），最低的是「我可從家中或辦公室連線取得電子資源」（5.63）；就圖書館空間構面來看，其實際感受值最高的項目為「提供安靜的閱覽環境」（6.63），最低的為「提供團體學習語言與研究空間」（5.96）。

（三）使用者在圖書館服務品質構面及個別服務項目之服務理想度結果歸納：

本研究定義「服務理想度」為：「理想期望值－實際感受值」，其差愈小者，表示愈接近使用者之理想值。經由本研究調查顯示，就三大構面而言，以「館員服務」的理想度（1.15）最高，「空間」（1.27）最低；就個別服務項目而言，以「館員能以親切的態度與我互動」理想度（1.04）為最佳，最低的是「圖書館能讓我

不受干擾地進行研究與學習」（1.75）。

整體而言，圖書館服務品質構面之服務理想度最佳為圖書館館員服務，其次為圖書館資源，最後為圖書館空間。就館員服務構面來看，其理想服務度最佳的項目為「館員能以親切的態度與我互動」（1.04），最後的為「館員能關心我個別化的需求」（1.50）；就圖書館資源構面來看，其服務理想度最高的項目為「我能自行利用圖書館查尋服務找到所需資訊」（1.21）與「電子資源能滿足我的需求」（1.21）兩項並列第一，最低的是「我可從家中或辦公室連線取得電子資源」（1.64）；就圖書館空間構面來看，其服務理想度最佳的項目為「圖書館是舒適又讓我想去的地方」（1.14），最低的為「圖書館能讓我

## 5.2 建議

本節根據實證結果，並綜合使用者之開放式意見提出具體的建議，希望能提供公共圖書館在改善服務品質時之參考。

- (一) 館方應提供安靜的閱覽環境。22個個別服務品質項目之理想期望值排行第一的為「提供安靜的閱覽環境」，顯示使用者最重視安靜、不受干擾的空間。雖然大致上表現不錯，但在開放式意見部分也有使用者表示不滿意，認為館內太吵，原因有來自幼兒、飲水機等噪音，這些因素都會影響使用者對圖書館服務品質優劣的看法。因此，若圖書館能在這方面多加注意與改善，將使使用者獲得滿意，進而提升圖書館之服務品質。
- (二) 館方應多主動關心使用者的個別化需求。22個個別服務品質項目之實際感受值排行最後的為「館員能關心我的個別化需求」，從調查結果中得知，使用者對於館員在親切及禮貌的表現大致上給予正面肯定，但是對於個別化需求的關心則有待加強，因此，館方應指導館員在服務態度上更主動與積極，讓使用者可深刻地感受到館員的關懷。
- (三) 加強電子資源推廣與圖書館網站的經營。研究調查顯示，使用者對於電子資源與網路連結的使用需求期望較低，實際感受值也偏低。在電子資源方面，建議館方應多投入資源與心思去了解多數民眾有興趣或是有需要之資源，並詳細介紹操作與使用方式；在網站經營上，應該讓使用者更容易操作，並且能快速便利的取得連線獲取所需電子資源或資訊。若能好好的推廣這部分，相信使用者對於圖書館的滿意度一定可以提升不少，且也可讓更多人願意接觸圖書館。
- (四) 館方應了解與重視使用者之意見，以隨時掌握使用者對服務品質之感受。根據本研究結果，有26%使用者在開放式意見提供建言，其中有正面亦有負面，這些意見真實反映使用者之感受，因此，館方若能知道使用者之意見，



並檢討與改善，相信對於圖書館的服務品質的會有顯著的提升。

### 5.3 後續研究建議

- (一) 我國公共圖書館依隸屬層級共分四個層級，本研究選擇層級為鄉鎮市立圖書館，建議後續研究者可選擇其他層級之公共圖書館進行服務品質研究，亦可做不同層級公共圖書館之比較或探討。
- (二) 本研究問卷之22個服務項目完全根據美國研究圖書館學會之LibQual+™量表而來，建議後續使用者可根據本身研究之公共圖書館之特性給予修改或增刪。



## 參考文獻

### 中文部分

1. 中國圖書館學會(民89)，圖書館事業發展白皮書，臺北市：中國圖書館學會。
2. 毛慶禎譯(2001)，聯合國教科文組織公共圖書館宣言1994，2015年2月7日，擷取至 <http://lins.fju.edu.tw/mao/pl/uplm1994.htm>
3. 王文陽(民102)，以「讀者觀點」評量高雄市立空中大學圖書館服務品質，國立中山大學企業管理學系碩士論文。
4. 公共圖書館設立及營運基準 (民91)，教育部公報，336期，10-13頁。
5. 李雪莉(民91)，台灣的閱讀危機，天下雜誌，第263期，212-216頁。
6. 阮市容(民94)，大學圖書館服務接觸品質之研究，淡江大學資訊與圖書館學系碩士論文。
7. 林育云(民98)，大學圖書館資源利用及服務品質之研究－以臺灣師範大學圖書館為例，國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所碩士論文。
8. 林陽助(民85)，顧客滿意度決定模型與效果之研究－台灣自用小客車之實證，國立台灣大學商學研究所博士論文。
9. 林鈺雯(民95)，從LibQUAL+ TM探討我國大學圖書館服務品質評量，國立中興大學圖書資訊學研究所碩士論文。
10. 洪世昌(103)，公共圖書館，中華民國一〇二年圖書館年鑑，69頁。
11. 翁崇雄(1998)，期望服務與服務績效影響服務品質評量之研究，台大管理論叢，9(1)，153-176頁。
12. 陳仲彥(民84)，圖書館學與資訊科學大辭典(下冊)，臺北市：漢美出版社。
13. 張慈玲、韓竹平(2009)，從使用者角度評估大學圖書館之服務品質：以台大圖書館為例，大學圖書館，13(2)，136-163頁。
14. 國立公共資訊圖書館(2015)，公共圖書館統計系統網站，2015年3月2日，擷取自：<http://publibstat.nipi.edu.tw/index.php?do=analyze>
14. 游常山(2002)，百變圖書館 決定未來競爭力，天下雜誌。

15. 黃麗純(民91)，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。
16. 圖書館法(民90.1.17)，總統府公報，第6377期，27-29頁。
17. 臺灣省政府(74)，臺灣省加強文化建設重要措施，臺灣省政府公報，74年春字第63期，3頁。
18. 臺灣省政府教育廳(76)，臺灣省各縣市文化中心專輯，南投縣：台灣省教育廳。
19. 蔡佳霖(民94)，輔仁大學圖書館服務品質研究：LibQUAL+ TM之運用實證，輔仁大學圖書資訊學研究所碩士論文。
20. 劉宏亮(民95)，民眾為什麼不使用公共圖書館：以板橋地區居民為例，世新大學資訊傳播學系碩士論文。
21. 蕭富元(2011)，芬蘭教育 世界第一的秘密，天下雜誌，第384期。2015年3月5日，擷取自：<http://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5012870>
22. 簡秀麗(民100)，以 KANO二維品質理論模式分析公共圖書館服務品質屬性--以臺中縣神岡鄉圖書館為例，東海大學公共事務碩士專班碩士論文。

## 英文部分

1. Churchill, Gilbert A., jr. and Carol Suprenant(1982) , An Investigation into the determinants of Consumer Satisfaction , Journal of Marketing Research , pp. 491-504.
2. Cook. C., Heath F., Thompson, B. & Thompson, R. (2001) , LibQUAL+ : Service Quality Assessment in Research Libraries , IFLA JOURNAL , 27(4) , pp. 264-268.
3. Grönroos, C. (1984) , A service quality model and its marketing implications , European Journal of Marketing , 18(4) , pp.36-44.
4. LibQUAL+™ (2015) , 2015年3月14日 , 擷取自 :  
[http://www.libqual.org/about/about\\_lq/general\\_info](http://www.libqual.org/about/about_lq/general_info).
5. LibQUAL+™ (2015) , 2015年3月14日 , 擷取自 :  
[http://www.libqual.org/about/about\\_lq/history\\_lq](http://www.libqual.org/about/about_lq/history_lq)
6. Parasuraman, A., Zeithamal, V. A., and Berry, L. L. (1985) , A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. , Journal of Marketing , vol.49 , pp. 48.
7. Parasuraman, A., Zeithamal, V. A., and Berry, L. L. (1985) , A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research , Journal of Marketing , vol.49 , pp.41-50.
8. Rosander, A.C.(1980) , Service Industry QC-Is the Challenge Being Met. Quality Progress , pp. 34-35.
9. Sasser W.E. , Olsen R.P.& Wyckoff, D. D. (1978). , Management of Service Operations: Text, Cases and Readings , Boston, MA: Allyn and Bacon.

# 附錄一

## 公共圖書館服務品質調查問卷

親愛的讀者您好：

感謝您協助參與本研究，本問卷目的是想了解您平日使用公共圖書館的實際感受，以及您對圖書館各項服務的看法。請您依實際經驗回答下列所有問題，您所填之資料結果僅作學術研究之用，請安心作答。感謝您撥冗填答。

敬祝

平安健康

南華大學文化創意產業碩士在職專班

### 第一部份：基本資料

【填答說明】請就您個人現況於適當的打「v」

1. 性別： 女性     男性
2. 年齡： 15 歲以下     16 歲-30 歲     31-45 歲  
 46-60 歲     61 歲以上
3. 職業： 工商     軍公教     自由業     家管  
 學生     其他
4. 學歷： 國中     高中     大學(專)     研究所

## 第二部份：服務品質量表

### 【填答說明】

1. 請閱讀各項服務敘述後，在 2 個填答欄位中依您的感受度圈選適當程度。
2. 欄位說明：
  - ◎我理想的期望值：表示您期望圖書館該項服務可以達到的水準。
  - ◎我的實際感受值：表示您在公共圖書館實際感受到的服務品質。
3. 請務必同時於 2 個填答欄圈選評等程度 (1 為最低、9 為最高)。

項 目		我理想的期望值	我的實際感受值
1	館員的服務讓我覺得可以信賴	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
2	我可從家中或辦公室連線取得電子資源	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
3	圖書館環境有助於我研究與學習	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
4	館員能關心我個別化的需求	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
5	我能自行從圖書館的網站找到所需的資訊	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
6	館員能保持禮貌的態度	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
7	圖書及視聽館藏資源能滿足我的需求	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
8	提供安靜的閱覽環境	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
9	館員能迅速回應我的問題	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
10	電子資源能滿足我的需求	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
11	館員能專業回覆我的諮詢	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
12	圖書館是舒適又讓我想去的地方	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
13	館員能以親切的態度與我互動	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9

14	館內設備讓我容易取得所需資訊	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
15	館員能理解我對圖書館的需求	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
16	我能自行利用圖書館查尋服務找到所需資訊	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
17	圖書館能讓我不受干擾地進行研究與學習	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
18	館員願意提供我所需的協助	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
19	圖書館讓資訊取得容易，方便我自行利用	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
20	紙本及(或) 電子期刊能滿足我的需求	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
21	提供團體學習與研究空間	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
22	館員能可靠地處理我所遭遇的服務問題	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9

**第三部份：歡迎您寫下有關圖書館服務的意見或建議！**

本問卷到此結束，非常感謝您的協助！