

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所  
圖書資訊學在職專班碩士學位論文

指導教授：柯 皓 仁 博 士

多校區大專校院學生對圖書館服務品質之研究

A Study of Library Service Quality for  
Multi-Campus University Users

研究生：陳忠信 撰

中華民國一〇六年一月

## 誌謝

「學問何曾是條坦途」在我研究所進修與論文寫作期間得到很好的印證。不管是修習學分或是找尋論文指導教授的過程都幾經波折，而最後能走到論文完成這一天，過程中的學習經驗是非常寶貴，即將畢業的喜悅自不在話下。

首先，要感謝柯皓仁老師願意擔任我的論文指導教授，在論文寫作過程中總是不吝給予我論文方向的指導與建議，從老師身上我也學到做學問的方法，對我個人及未來都受益匪淺。接著要感謝口試委員交通大學黃明居老師和實踐大學李建國老師，對於計劃書和學位論文口試針對學生論文提出寶貴建議，讓論文能更加完善。同時也感謝擔任論文研究問卷專家效度的臺師大圖書館推廣組組長呂智惠學姐、政大圖檔所王梅玲教授及耕莘專校圖書組組長姜元媛為研究問卷提出修正意見，讓研究問卷更加貼切完整。

另外，要感謝我的家人給我的鼓勵與支持，讓我可以把研究所唸完；感謝這二年的師大研究所同學，一起經歷一起修課的日子，經歷了高市總圖、國資圖的參訪，經歷了人生第一次海外研討會，經歷重修學分的實作課程，感謝你們帶給我歡樂回憶，讓我可以繼續往前邁進，把研究所學分修完；感謝我的兄弟致遠，真誠對待與照顧我，研究所這一條漫長的路，能有你的陪伴與打氣，是我的幸運，讓我在研究所畢業後還能多了一位敬愛的兄長；感謝「我要努力向上」團隊的穎潔（學姐）、瓊惠（隊長）、懷綸（壞人）、曉倩（小倩）、亦雯（小E）、秋芸（Mia），大家不嫌棄把我拉入 group，一起咪聽，一起踩線，一起惹怒老師，一起吃龍蝦，讓我有和你們一起畢業的一天；還有感謝耕莘的同事卉純、心怡、慶瑋、少娟、玉敏、冠斐、如茵、曉玫、韋伶、董立夫老師，上班的歡樂時光總是能讓我暫時忘卻研究所進修的疲累。謝謝有你們陪伴，我才能完成論文。

忠信謹誌於臺師大

2017.01

## 摘要

多校區大專校院的形成方式各異，有的是高等教育結構調整的結果，有的是學校發展過程中自然形成的，而絕大部分都是校區地理位置分散的多校區大專校院。為因應各校區師生教學和研究的需求，各校區也隨之增設圖書館，而變成多校區圖書館現象。由於多校區大專校院對各校區投入資源與土地開發之程度都可能直接或間接影響多校區圖書館的空間、人力與館藏等規模發展，甚至影響多校區圖書館提供的服務與品質。

本研究以問卷調查淡江大學、中國科技大學、台北海洋技術學院及耕莘健康管理專科學校等四所多校區大專校院學生，並以國外大學普遍採用 LibQUAL+™ 量表為基礎，了解學生使用圖書館的現況與對圖書館服務品質之看法。本研究共發放 446 份問卷，回收有效問卷 382 份，有效回收率 85.7%，利用 SPSS 22.0 進行問卷統計。

根據研究結果所獲得結論為，(一)學生使用圖書館的主要目的以自修為主，到訪學校其他校區圖書館則是以借閱休閒性書刊、視聽資料為主；(二)學生最常使用圖書館的服務項目為借閱圖書；(三)學生到訪圖書館的頻率以每週一次以上比例為多數；(四)學生最重視與最滿意的構面為圖書館實體環境；相反地，學生最不重視與最不满意的構面為服務；(五)學生對服務品質重視度與滿意度之構面差距最大的為服務，項目差距最大的為館員會主動關心我；(六)圖書館亟待改善的服務項目為紙本雜誌能滿足需求。

關鍵字：多校區、多校區大專校院、圖書館、服務品質、LibQUAL+™

## Abstract

The formation of the multi-campus university is different. Some are the results of the adjustment of higher education structure; others are naturally formed through the process of school development. Nevertheless, most of the multi-campus universities are formed because the locations of their campuses are geographically scattered. In response to the needs of teachers and students in teaching and research, libraries are added in those campuses and thus develop a multi-campus library phenomenon. As a result, the growth of resources and land expansion in those areas may directly or indirectly affect the development of space and manpower as well as service and quality provided by multi-campus libraries.

The research targets were the students in Tamkang University, China University of Technology, Taipei College of Maritime Technology, and Cardinal Tien Junior College of Healthcare and Management. To collect data, the applied questionnaire was based on the LibQUAL+™ scale which was universal introduced. The purpose was to understand the students' opinions about their states of using libraries and the quality of library service. The research collected responses from 446 students visiting the libraries, with 382 valid responses (85.7%). The questionnaire statistics was undergone by means of SPSS 22.0.

Major findings of the study are as follows: 1) The main purpose for students to use the university library is to self-study while they visit other campus' library is to borrow books, magazines and audiovisual materials for leisure; 2) Borrowing books is the most frequently used among library services; 3) The frequency for students to visit the university libraries more than once a week is in the majority; 4) The most valuable and satisfying aspect of the service quality for students is the physical environments ; and the least valuable and satisfying aspect is the service of librarians;

5) Students express value and satisfaction in the service quality of library, while the service aspect shows least satisfaction; while the service item of “the librarians care about me actively” shows least satisfaction. 6) The service items most urgent to improve is the paper journal collections in order to meet students’ needs.

Keywords: multi-campus, multi-campus university, library, service quality, LibQUAL+™



# 目次

摘要	I
目次	IV
圖次	I
第一章 緒論	3
第一節 研究背景與動機	3
第二節 研究目的與問題	7
第三節 研究範圍與限制	8
第四節 名詞解釋	9
第二章 文獻探討	10
第一節 多校區大專校院發展之探究	10
第二節 多校區大專校院圖書館相關研究	21
第三節 大專校院圖書館服務品質相關研究	26
第三章 研究方法	39
第一節 研究概念	39
第二節 研究方法	40
第三節 研究對象	40
第四節 研究設計	43
第五節 研究實施與步驟	47
第六節 資料分析方法	49
第四章 資料分析與結果	50
第一節 受訪者基本資料分析	50
第二節 學生使用多校區大專校院圖書館行為分析	54

第三節	多校區大專校院圖書館服務品質重視度整體分析	65
第四節	多校區大專校院圖書館服務品質滿意度整體分析	89
第五節	多校區大專校院學生對圖書館服務品質缺口	113
第六節	問卷開放性意見內容分析	120
<b>第五章</b>	<b>結論與建議</b>	<b>124</b>
第一節	研究結論	124
第二節	建議	127
第三節	後續研究建議	131
<b>參考文獻</b>		<b>132</b>
中文文獻		132
英文文獻		136
<b>附錄 一</b>		<b>138</b>
<b>附錄 二</b>		<b>148</b>



## 表次

表 2-1 公私立大專校院發展多校區與附屬圖書館經營概況.....	12
表 2-2 SERVQUAL 量表工具 .....	28
表 2-3 PARASURAMAN ET AL.之服務品質五大構面.....	29
表 2-4 LIBQUAL+™三大構面與二十二項服務品質評量指標中英對照表.....	33
表 2-5 國內外大專校院學生對圖書館服務品質相關研究.....	35
表 3-1 淡江大學圖書館服務概況.....	40
表 3-2 中國科技大學圖書館服務概況 .....	41
表 3-3 台北海洋技術學院圖書館服務概況 .....	41
表 3-4 耕莘健康管理專科大專校院圖書館服務概況.....	42
表 3-5 問卷與文獻歸納表 .....	43
表 3-6 問卷效度學者專家 .....	45
表 3-7 問卷預試 $\alpha$ 係數與 $\alpha$ 係數的 95%信賴區間 .....	45
表 3-8 各校有效問卷數比例分析表.....	46
表 4-1 受訪者教育程度人數分析表.....	50
表 4-2 學生來源分析表.....	51
表 4-3 教育程度組別合併分析表 .....	52
表 4-4 多校區大學圖書館類型有效人數分析表.....	53
表 4-5 到訪圖書館的主要目的分析表.....	54
表 4-6 其他受訪者到訪圖書館的主要目的分析表 .....	54
表 4-7 是否曾經到訪學校其他校區圖書館的經驗.....	55
表 4-8 到訪學校(其他校區)圖書館的主要目的分析表 .....	55
表 4-9 到訪圖書館最常使用服務項目分析表.....	56
表 4-10 到訪學校(其他校區)圖書館最常使用服務項目分析表.....	57
表 4-11 到訪圖書館頻率分析表.....	57

表 4-12 到訪學校(其他校區)圖書館頻率分析表 .....	58
表 4-13 不同教育程度學生到訪圖書館的主要目的交叉分析表 .....	60
表 4-14 不同教育程度學生到訪圖書館最常使用的服務項目交叉分析表 .....	62
表 4-15 各教育程度學生到訪圖書館頻率交叉分析表 .....	64
表 4-16 各教育程度學生對圖書館服務品質項目單因子變異數分析與重視度均 值排序表 .....	67
表 4-17 各教育程度學生對圖書館服務品質之構面重視度均值排序表 .....	68
表 4-18 多校區大學圖書館類型讀者對圖書館服務品質項目獨立樣本 T 檢定分析 與重視度均值排序表 .....	72
表 4-19 多校區大學圖書館類型讀者對圖書館服務品質構面重視度均值排序表	73
表 4-20 多校區大學圖書館類型不同校區讀者對圖書館服務品質項目單因子變 異數分析與重視度均值排序表 .....	77
表 4-21 多校區大學圖書館類型之不同校區讀者對大專校院圖書館服務品質構 面重視度均值排序表 .....	78
表 4-22 多校區大專校院學生對不同校區圖書館服務品質項目相依樣本 T 檢定 與重視度均值排序表 .....	82
表 4-23 多校區大專校院學生對不同校區圖書館服務品質構面重視度均值排序 表 .....	83
表 4-24 各教育程度學生對圖書館服務品質項目單因子變異數分析與滿意度均 值排序表 .....	91
表 4-25 各教育程度學生對圖書館服務品質之服務構面滿意度均值排序表 .....	93
表 4-26 多校區大學圖書館類型在圖書館服務品質項目之差異比較與滿意度均 值排序表 .....	97
表 4-27 多校區大學圖書館類型與圖書館服務品質項目滿意度均值排序表 .....	98
表 4-28 多校區大學圖書館類型不同校區讀者對圖書館服務品質單因子變異數 分析與滿意度均值排序表 .....	102

表 4-29 多校區大學圖書館類型不同校區讀者對圖書館服務品質之構面滿意度 均值排序表 .....	104
表 4-30 多校區大專校院學生對不同校區圖書館服務品質相依樣本 T 檢定與滿 意度均值排序表 .....	108
表 4-31 多校區大專校院學生對圖書館服務品質構面滿意度均值排序.....	109
表 4-32 大專校院圖書館服務品質之服務優越性缺口分析表.....	114



## 圖次

圖 3-1 研究概念圖 .....	39
圖 3-2 研究流程圖 .....	48
圖 4-1 各教育程度學生對圖書館服務品質項目重視度均值折線圖 .....	69
圖 4-2 多校區大學圖書館類型讀者對圖書館服務品質重視度均值折線圖 .....	74
圖 4-3 多校區大學圖書館類型不同校區讀者對圖書館服務品質重視度均值折 線圖 .....	79
圖 4-4 多校區大專校院學生對不同校區圖書館服務品質重視度均值折線圖 .....	84
圖 4-5 各教育程度學生對圖書館服務品質滿意度均值折線圖 .....	94
圖 4-6 多校區大學圖書館類型讀者對圖書館服務品質滿意度均值折線圖 .....	99
圖 4-7 多校區大學圖書館類型不同校區讀者對圖書館服務品質滿意度均值折 線圖 .....	105
圖 4-8 多校區大專校院學生對不同校區圖書館服務品質滿意度均值折線圖 .....	110
圖 4-9 多校區大專校院學生對圖書館服務品質構面之「重要性-績效」圖 .....	116
圖 4-10 多校區大專校院學生對圖書館服務品質之服務構面「重要性-績效」圖 .....	117
圖 4-11 多校區大專校院學生對圖書館服務品質之環境構面「重要性-績效」圖 .....	118
圖 4-12 多校區大專校院學生對圖書館服務品質之資訊構面「重要性-績效」圖 .....	119



# 第一章 緒論

本研究主要探究多校區大專校院之圖書館服務品質，並了解使用者對圖書館服務品質之重視度與滿意度，並分析圖書館服務品質是否因學生不同背景特徵而有所不同。為達到研究目的，研究者首先就本研究之整體方向進行敘述與界定，藉以釐清研究之主題。本章共分為四節：第一節為研究背景與動機；第二節為研究目的與問題；第三節為研究範圍與限制；第四節為名詞定義；第五節為預期貢獻。

## 第一節 研究背景與動機

本節論述國內多校區大專校院之發展情形與大專校院圖書館在高等教育的重要性作為本研究背景，並接著說明多校區大專校院圖書館提供資源與服務對於使用者之影響及大專校院圖書館績效評估之研究動機。

### 一、研究背景

#### (一) 國內多校區大專校院之發展

綜觀我國高等教育發展史，多校區大專校院之發展源自於高等教育結構調整的時期。1996年《教育改革審議委員會總諮議報告書》中提出「高教教育容量應繼續增加(研究型大學除外)，高等教育學府的類型和功能宜多元化」之建議(行政院教育改革審議委員會，1996)。教育部政策上雖然限制公立大學之增設，但為暢通技職教育管道，推動技術學院改制科技大學、專科學校改制技術學院，乃促成我國高等教育結構調整之發展。

而大專校院面臨升格改制之際，為符合教育部對技術學院、科技大學之校地面積之規定，或因應校務發展需求，受限於原學校校地侷限，而必須向外發展以擴大學校經營規模，藉以擴充學校校地、校舍空間及設備資源等需求，來滿足學校系所發展新領域與師生教學研究活動，乃以規劃籌設地理位置不相連第二校區或第三校區，使得大專校院必須在地理位置不相連的不同校區同時發展，也使得學校學生分別在不同校區進行教學與研究的活動。由此可看出多校區大專校院的形成方式各異，有的是高等教育結構調整的結果，有的是學校發展過程中自然形成的，而絕大部分都是校區地理位置分散的多校區大專校院。

多校區大專校院發展雖然能產生正向的效益，例如增加學生來源、擴大學校經營規模等，但也可能產生人力、經費與資源分配、經營成本效益及學生活動統

合等問題，另外各校區的地理位置距離遠近對校務行政與教學研究品質也會產生不同程度的影響，例如各校區距離較近，在教學、研究與行政上易於互動，且行政與教學資源易於共享；反之，若各校區距離較遠，導致校區分散，在教學、研究與行政上不易互動，行政與教學資源不易共享。

多校區大專校院發展多以擴大大學校經營規模、邁向教學卓越、提升學術競爭力、以及大學資源整合共享為目標發展，但同時也要兼顧各校區之均衡發展，並在軟硬體的資源與服務縮小各校區差異性，對學校的人力、物力及財力等各方面都是相當龐大的負擔，而影響多校區大專校院投入資源程度，如何有效合理分配與整合人力、經費及資源，是目前多校區大專校院發展應持續關注的議題。

## (二) 大專校院圖書館在高等教育的重要性

大學具有保存知識與概念、教學、研究、出版、推廣、解說等功能(王振鵠, 1971)。臺灣傳統的大學教育屬於菁英教育，只有少部分人得以入學就讀，但是隨著臺灣社會快速變遷，教育部已明確宣告大學成為大眾教育，改變了大學教育的性質，大學必須同時兼具教學、研究及服務之多元功能(吳清基, 2009)。由此可知，現代大專校院已由傳統菁英教育轉向大眾教育，同時也必須兼具保存知識與概念、教學、研究、出版、推廣、解說等多元功能。

關於大專校院圖書館與高等教育的關係，可以從這句老隱喻「圖書館是大學的心臟」窺知一二，這句老隱喻意指大學圖書館在大學校園中之重心地位(傅雅秀, 2001)，由此可見圖書館對大學教育之重要性。學院圖書館主要任務在於提升並支援母機構的教學資源，圖書館員和教師應該彼此緊密合作，才能充分瞭解教師所擬定課程之教學目標和方法，以便提供完善的資源與服務(Standards for College Libraries,[SCL], 1986)。大學圖書館不僅是全校研究與教學之資料中心、學習中心、更是校際間進行合作交流及資訊共享的一個資訊傳輸中心。(王振鵠, 1989)我國「大學法」第十一條第一項第四款也明訂大學應設置圖書館以支援大學教學及研究之必要。從上述國內外學者觀點以及相關標準與法規均可看出大專校院圖書館與高等教育的關係二者密不可分，大專校院圖書館設置之目的即在配合學校學生教學、研究之需求，不論館藏發展與服務推廣都必須以支援教學和研究為優先考量。因此，大專校院圖書館在大專校院具有中心性與重要性的位置，更有「大學的心臟」之美譽。因此，大專校院圖書館在高等教育的角色及定位不容忽視。

## 二、 研究動機

### (一) 多校區大專校院圖書館對於使用者之影響

隨著我國大專校院因應升格改制或擴大學校經營規模而擴建地理位置不相鄰之校區，因地理位置不相鄰，乃形成多校區發展的現象。為因應各校區師生教學和研究的需求，各校區也隨之增設圖書館，而變成多校區圖書館現象。

由於各校區都有一個圖書館，館藏發展須依照各校區學科或系所進行規劃配置，而使得館藏資源分散，造成師生不易就近使用另一校區館藏資源。此外，大專校院在經營規模隨之擴大情形下，招收學生人數也相對增加，而增設系所也將促使學生來源更多元。圖書館服務讀者越多，則讀者需求越複雜；讀者需求的越複雜，則圖書館徵集採訪的需求就越大；而圖書館不可能滿足全部讀者的閱讀需求 (Evans, 1987)。

由於大專校院圖書館主要的目的在於支援教學、研究與推廣服務，提昇大學整體的研究與發展能力。因此，圖書館如何提供正確而有效的服務給全校師生，對提昇學校學術知名度與永續發展有著關鍵性的影響(陳建文、陳美文, 2006)。大專校院圖書館係以服務為導向的學術機構，由於校區不相鄰造成館藏資源分散，再加上服務對象的需求愈分歧的挑戰，勢必衝擊現有的館藏發展與服務模式，而直接或間接影響學生利用圖書館資源與服務。因此，多校區大專校院圖書館服務品質是否符合學生之需求，是本研究之研究動機之一。

### (二) 以使用者角度檢視圖書館服務品質的良窳

近半世紀以來，由於高等教育快速擴張與市場化、國際化之潮流趨勢，大學間競爭激烈，亟欲追求教學卓越與世界大學排名，甚至是邁向國際頂尖一流的大學，作為大學後盾且被譽為「大學心臟」的圖書館，更以支援師生教學與研究為重要使命。除了高等教育發展趨勢之外，因應資訊社會的到來，網際網路與資訊科技發展對圖書館的衝擊影響甚鉅。圖書館必須改變傳統服務的觀念和方法，以因應資訊科技改變使用者利用圖書館的習慣，並將使用者的需求放在第一位，提供使用者個人化的服務 (Drake, 1993)。因此，大專校院圖書館如何提供正確而有效的服務給學生，其服務品質的良窳便極為重要，而為此圖書館必須進行績效評估，才能具體呈現圖書館服務的成效與自身的核心價值。

美國圖書館學會會長 Franklin 強調「顧客服務為我輩專業之核心」，不僅指出圖書館事業重視服務之特性，也在督促圖書館界應更加注重服務品質，強調顧客滿意(張保隆、謝寶媛，1995)。由於圖書館所提供的產品除了有形的圖書及設備外，最主要的乃是無形的資訊、知識與服務(彭金堂、鄭姿均、卓欣姿、陳幸慈、程瑞琪，2010)。因此，圖書館要進行績效評估不能只以客觀的量化資料為基準，如入館人數、館藏借閱率、館藏量等，而更應重視使用者的整體感受與滿意程度。Goodall(1988)認為從事圖書館績效評估研究時，應從使用者服務的角度切入，認識使用者的真正需求。因此，對於服務導向的大學圖書館而言，應該持續地改善讀者服務，與使用者建立良好的關係與互動，從而瞭解使用者對服務品質的認知價值，進而提升使用者滿意度與再使用意願，為圖書館資源是否有效利用的重要指標(陳建文、陳美文，2006)。因此，以學生之角度檢視多校區大專校院圖書館服務品質為本研究之研究動機之二。



## 第二節 研究目的與問題

本節敘述本研究三項研究目的與對應之具體研究問題。

### 一、研究目的

基於前述研究背景和動機，本研究旨在瞭解多校區大專校院學生使用圖書館的行為，與學生對大專校院圖書館服務品質之重視度與滿意度之情形，同時也探究曾到訪學校其他校區圖書館的學生，對於使用不同校區圖書館的行為與對大專校院圖書館服務品質是否不同，最後依據研究的分析與結果，作為多校區大專校院圖書館改善與提升服務品質之參考，提供符合學生實際需求的服務，發揮圖書館自身存在價值。具體而言，本研究欲探討的目的主要為：

- (一) 瞭解多校區大專校院學生使用圖書館的行為。
- (二) 瞭解多校區大專校院學生對圖書館服務品質。

### 二、研究問題

依據研究目的，本研究探討之具體問題如下：

- (一) 瞭解多校區大專校院學生使用圖書館的行為。
  - 1 使用圖書館的主要目的為何？
  - 2 最常使用圖書館的服務項目為何？
  - 3 到訪圖書館的頻率為何？
- (二) 瞭解多校區大專校院學生對圖書館服務品質。
  - 1 學生最重視及最不重視的圖書館服務品質構面為何？最重視及最不重視的服務品質項目為何？
  - 2 學生最滿意及最不满意的圖書館服務品質構面為何？最滿意及最不满意的服務品質項目為何？
  - 3 學生對重視度與滿意度服務缺口最大的服務品質構面及服務項目為何？
  - 4 圖書館急待改善的服務品質構面與項目為何？

### 第三節 研究範圍與限制

本研究之範圍與限制如下：

#### 一、地域限制

調查問卷由研究者在現場邀請到館之使用者填寫，受限於人力、時間及經濟等因素，為俾利問卷之回收，本研究之研究地域以台北市、新北市、新竹縣及宜蘭縣為主，本研究結果僅分析於地理條件相當之大專校院。

#### 二、樣本限制

- (一) 本研究將研究對象限定為校本部校區的發展空間受限而增設分校之私立多校區大專校院。
- (二) 本研究將研究樣本限定為大專校院學生。
- (三) 本研究問卷調查對象為實際到訪圖書館之使用者。

#### 三、時間限制

問卷發放期間為 2016 年 12 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日。研究者將於現場發放問卷，邀請實際到館使用者填答，期間已填過問卷者不再重複填答。

#### 四、文獻限制

本研究參考文獻來源以中文（含繁體與簡體）及英文文獻為主。

## 第四節 名詞解釋

為方便研究的進行和敘述內容的清晰明瞭，特將研究中重要名詞加以定義如下：

### 一、多校區大專校院

本研究所稱「多校區大專校院」係指具有一個獨立法人地位，至少兩個以上在地理位置不相連獨立校區的大專校院。也就是說，凡是只有一個獨立法人辦學實體的一般大學、學院與技職體系科技大學、技術學院、專科學校設有二個以上地理位置上不相連的獨立校區均稱之。

### 二、大專校院圖書館

依據《圖書館法》（2015）第四條第二項第三款，明訂「大專校院圖書館」由大專校院所設立，以大專校院師生為主要服務對象，支援學術研究、教學與推廣服務，並適度開放供社會大眾使用之圖書館。

因此，本研究所稱「大專校院圖書館」係指臺灣高等教育體系之公私立一般大學、技職體系科技大學、技術學院與專科學校設立之圖書館。

### 三、大專校院圖書館服務品質

對於服務品質的定義，Parasuraman, Zeithmal 與 Berry (1985) 指出服務品質是顧客對於服務或事物的好壞所做的整體評估，服務品質的產生是來自於顧客本身對服務的預期心理以及對服務的感受認知兩者之差距。Parasuraman et al. (1988) 重新定義服務品質，認為是「服務提供者在提供服務過程中和顧客互動所產生服務差異程度」。而國內學者翁崇雄 (2000) 也對於服務品質做出了較完整之定義，認為「顧客對服務品質之滿意程度，是來自於顧客事前的期望服務水準，與顧客接受服務的過程及服務的結果而實際感受到的認知服務水準，此兩者之間的比較而得」。

因此，本研究所指稱「大專校院圖書館服務品質」為大專校院學生對於圖書館服務品質，來自於對圖書館服務產生預期的重視度，與接受圖書館服務的過程及服務的結果而產生滿意度之間所做的整體評估。

## 第二章 文獻探討

本章分為三節，主要從文獻探討與本研究主題相關之議題與概念。第一節就多校區大專校院發展相關研究敘述說明；第二節探討圖書館的服務品質，先對服務品質的意涵、理論及衡量工具進行瞭解，並進一步探討服務品質應用在大學圖書館的發展。藉由以上的論述與說明，作為發展本研究之架構與論述之依據。

### 第一節 多校區大專校院發展之探究

#### 一、校區、校園、分校、分部及多校區大專校院等概念說明

「校區」、「校園」、「分校」及「分部」等用詞在國內多校區大專校院常被混用，例如國立臺灣大學設有竹北分部、雲林分部等校區；國立臺灣師範大學除校本部外還設有林口校區、公館校區等校區；中華科技大學設有臺北校區、新竹分校、雲林分校等校區；私立淡江大學設有淡水校園、蘭陽校園、臺北校園等校區，為釐清用詞之間的歧異，研究者先對上述四種用詞進行概念、涵義說明。

教育部電子辭典(2015)定義「校區」係指隸屬於一校所管轄的區域。教育部電子辭典(2015)定義「校園」泛指教育環境。Lombardi, Craig, Gapaldi 與 Cater (2002；引自林官蓓，2014)認為，一所學院或大學的規模較小時，學院與校園可以是同義的，在多校園大學系統、或一所規模較大的大學下又擁有分校時，校園一詞的使用便有些模糊不清，有些指單一大學在同一地區或不同地區有不同校區，有些則指一個大學系統內有不同的學校。我國教育部(2007)修訂「專科以上學校及其分校分部專科部技術型高級中等學校部設立變更停辦辦法」第二條中對「分校」用詞定義為「係指專科以上學校校本部所在以外之其他直轄市、縣(市)或境外單獨設立，並具有完整教學及行政單位之學校」，以及對「分部」用詞定義為「指專科以上學校於校本部以外設立之教學、招生或產學合作單位」。

由上述用詞概念闡述可知，「校區」與「校園」主要以用途或議題等範疇為區分，涉及學校治理、管轄區域以「校區」稱之；涉及學校教育、文化環境則以「校園」稱之。而「分校」與「分部」主要以學校校本部以外設立完整或分支單位為區分，校本部以外設立具有完整教學及行政單位之學校以「分校」稱之；校本部以外設立分支單位之學校以「分部」稱之。

「多校區大專校院」是一個與單校區大專校院相對而言的概念，為高等教育事業形成多校區發展而產生，由於我國對多校區大專校院發展相關研究文獻仍非

常有限，目前仍未有「多校區大專校院」之涵義界定。多校區大專校院發展在近代高等教育興起較早的發達國家已有著長久的歷史和多種管理模式，並已漸趨成熟和完善，如英、日、美、德、法等。而中國大陸高等教育多校區發展時間雖然較晚，但在多校區發展規模與數量都多於我國，且相關研究文獻豐富。受限研究者熟稔之語文，及考量中國大陸高等教育多校區發展情形與我國相近，「多校區大專校院（或稱多校區大學）」用詞涵義界定乃聚焦於中國大陸學者之研究。據此，「多校區大專校院（或稱多校區大學）」係指具有一個以上獨立校區，但只有一個統一的獨立法人辦學實體的大學（陳運超、沈紅，2001）；或具有一個獨立法人地位，卻有至少兩個在地理位置上不相連的校區的大學（朱家勇、齊平，2007）；或具有一個獨立法人資格，兩個以上獨立校區的大學（沈玉潔，2009）。綜上所述，本研究將「多校區大專校院」涵義界定歸納整理後之定義為具有一個獨立法人地位，至少兩個以上在地理位置不相連獨立校區的大專校院。

## 二、多校區大專校院形成與發展困境

多校區大專校院發展特色已是世界各國高等教育事業快速發展和體制改革的產物。而多校區大專校院發展的形成方式與背景各異，有的是學校發展過程中自然形成的，有的是高等教育政策調整的結果。陳運超、沈紅（2001）認為多校區大學的形成有三種方式，包括多所大學之間的合併、大學建立校外分校及大學功能拓展而建立的校外校區；朱家勇、齊平（2007）認為多校區大學的形成較複雜，歸納起來大致有四種方式：一是由於單校區的發展空間受限而增設的多校區，可稱為「獨自擴展型」；二是聲望、財政、生源等方面居弱勢的學校為倚靠強勢學校而借其名為強勢學校之分校的多校區，可稱為「冠他校之名型」；三是由於學科綜合、資源配置的需要而合併幾所獨立學校形成的多校區，可稱為「合併重構型」；四是既因發展空間欠缺而增設，又因學科綜合而合併的多校區，可稱為「擴展合併混合型」。湯堯（2007）將多校區形成背景分成經濟因素、人口因素、空間因素、政治因素及政策因素等五個向度。多校區大專校院形成可能受經濟、人口、空間、政治及政策等眾多因素影響，可以是由一所獨立的大學開闢新校區而形成，或是由多所原本獨立的大學相互合併而形成。本研究為聚焦於學校發展過程中，擴大辦學規模與因應升格改制自然形成的多校區大專校院，故學校因合併而形成的多校區大專校院不在本研究探討之範疇。

隨著多校區大專校院形成，也形成新的教育發展空間，帶給學校發展的新契機，產生的正向效益包括增加學生來源、擴大大學校經營規模、滿足區域對教育資源的需求、促進系所發展新的學科領域、提升大學競爭力。而多校區大專校院形成先天因素（諸如形成原因及背景）複雜與多樣，也直接或間接影響多校區大專校院後續發展，校區的數量與地理位置的分布，都可能造成學校校區發展上的問題，包括校園文化塑造與融合、教育資源有效分配與整合、經營成本（建設與交通）增加。

綜上所述，多校區大專校院無論在校區分布、學科佈局、校園文化及經營規模都具有較多特殊性。而多校區大專校院具有特殊性可以散、全、雜及大等四個字來概括，散係指校區分散；全係指學科齊全；雜係指情況複雜；大係指規模巨大（陳運超、沈紅，2001）。而多校區大專校院在發展形成複雜原因，或是多校區形成具有特殊性，對於我國高等教育發展來說，多校區大專校院的管理仍是一個艱困與新穎的課題。

### 三、我國多校區大專校院發展現況

國內多校區大專校院發展時間相較於近代高等教育興起較早的歐美國家較晚，最早源自於高等教育結構調整的時期，近半世紀以來，我國已有公私立大專校院陸續發展多校區，經整理統計公立大專校院共 15 校，私立大專校院共 17 校，研究者將公私立大專校院發展多校區與附屬圖書館經營概況整理如表 2-1 所示，由於教育部大專校院圖書館統計僅列各校館藏合併統計，故無各校之校區館藏統計。

表 2-1 公私立大專校院發展多校區與附屬圖書館經營概況

類別	大專校院發展多校區概況	附屬圖書館經營概況
公立	國立臺灣大學設有校總區、醫學院、竹北分部、雲林分部、公共衛生學院共計五校區	1. 館員人力：校總區館員 105 人，醫學院館員 22 人。 2. 館藏狀況：圖書（含電子書）約有 7,100,000 冊，期刊（含電子期刊）約有 46,000 多種。 3. 服務師生人數約有 35,000 人。
	國立臺灣師範大學設有校本	1. 館員人力：校本部館員 43 人，

類別	大專校院發展多校區概況	附屬圖書館經營概況
	部、林口校區、公館校區共計三校區	<p>公館校區館員 5 人，林口校區館員 4 人。</p> <p>2. 館藏狀況：圖書（含電子書）約有 1,470,000 冊，資料庫有 266 種，期刊（含電子期刊）約有 89,000 多種。</p> <p>3. 服務師生人數約有 16,000 人。</p>
	國立交通大學設有光復校區、博愛校區、臺南分部、臺北校區、六家校區共計五校區	<p>1. 館員人力：光復校區館員 29 人。</p> <p>2. 館藏狀況：圖書（含電子書）約有 4,110,000 冊，資料庫有 377 種，期刊（含電子期刊）約有 95,000 多種。</p> <p>3. 服務師生人數約有 15,000 人。</p>
公立	國立高雄師範大學設有和平校區、燕巢校區共計二校區	<p>1. 館員人力：燕巢校區館員 24 人。</p> <p>2. 館藏狀況：圖書（含電子書）約有 1,000,000 冊，期刊（含電子期刊）約有 124,000 多種。</p> <p>3. 服務師生人數約有 7,300 人。</p>
	國立彰化師範大學設有進德校區、寶山校區共計二校區	<p>1. 館員人力：進德校區館員 20 人，寶山校區館員 1 人。</p> <p>2. 館藏狀況：圖書（含電子書）約有 550,000 冊，資料庫有 77 種，期刊（含電子期刊）約有 79,000 多種。</p> <p>3. 服務師生人數約有 8,700 人。</p>

類別	大專校院發展多校區概況	附屬圖書館經營概況
	國立臺北大學設有三峽校區、民生校區、建國校區共計三校區	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 館員人力：三峽校區館員 14 人。</li> <li>2. 館藏狀況：圖書約有 460,000 冊，資料庫有 33 種，期刊約有 223 多種。</li> <li>3. 服務師生人數約有 10,200 人。</li> </ol>
	國立臺東大學設有知本校區、臺東校區	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 館員人力：知本校區館員 13 人。</li> <li>2. 館藏狀況：圖書約有 570,000 冊，資料庫有 199 種，期刊（含電子期刊）約有 67,000 多種。</li> <li>3. 服務師生人數約有 5,000 人。</li> </ol>
公立	國立聯合大學設有八甲校區、二坪山校區共計二校區	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 館員人力：八甲校區館員 10 人。</li> <li>2. 館藏狀況：圖書（含電子書）約有 510,000 冊，期刊（含電子期刊）約有 37,000 多種。</li> <li>3. 服務師生人數約有 83,000 人。</li> </ol>
	國立臺南大學設有府城校區、榮譽校區共計二校區	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 館員人力：府城校區館員 9 人，榮譽校區館員 1 人。</li> <li>2. 館藏狀況：圖書（含電子書）約有 920,000 冊，資料庫有 123 種，期刊（含電子期刊）約有 3,800 多種。</li> <li>3. 服務師生人數約有 6,300 人。</li> </ol>

類別	大專校院發展多校區概況	附屬圖書館經營概況
	國立高雄應用科技大學設有建工校區、燕巢校區共計二校區	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 館員人力：燕巢校區館員 13 人，建工校區館員 3 人。</li> <li>2. 館藏狀況：圖書（含電子書）約有 990,000 冊，資料庫有 114 種，期刊（含電子期刊）約有 38,000 多種。</li> <li>3. 服務師生人數約有 12,700 人。</li> </ol>
	國立高雄海洋科技大學設有楠梓校區、旗津校區共計二校區	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 館員人力：楠梓校區館員 13 人，旗津校區 3 人。</li> <li>2. 館藏狀況：圖書（含電子書）約有 430,000 冊，資料庫有 322 種，期刊（含電子期刊）約有 35,000 多種。</li> <li>3. 服務師生人數約有 8,100 人。</li> </ol>
公立	國立臺北護理健康大學設有石牌校區、內江校區共計二校區	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 館員人力：石牌（總館）校區館員 7 人，內江（萬華城區部）校區館員 1 人。</li> <li>2. 館藏狀況：圖書約有 220,000 冊，期刊（含電子期刊）約有 36,000 多種。</li> <li>3. 服務師生人數約有 4,900 人。</li> </ol>
	國立臺中科技大學設有三民校區、民生校區共計二校區	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 館員人力：三民校區館員 12 人，民生校區館員 3 人。</li> <li>2. 館藏狀況：圖書約有 340,000 冊，電子資源有 773,000 種，期刊約有 1,400 多種。</li> <li>3. 服務師生人數約有 14,400 人。</li> </ol>

類別	大專校院發展多校區概況	附屬圖書館經營概況
	國立臺北商業大學設有臺北校區、桃園校區共計二校區	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 館員人力：臺北校區館員 11 人，桃園校區館員 3 人。</li> <li>2. 館藏狀況：圖書（含電子書）約有 340,000 冊，資料庫有 79 種，期刊（含電子期刊）約有 59,000 多種。</li> <li>3. 服務師生人數約有 7,100 人。</li> </ol>
	國立臺灣戲曲學院設有內湖校區、木柵校區共計二校區	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 館員人力：內湖校區館員 2 人，木柵校區館員 2 人。</li> <li>2. 館藏狀況：圖書（含電子書）約有 110,000 冊，期刊約有 194 種。</li> <li>3. 服務師生人數約有 667 人。</li> </ol>
私立	東吳大學設有外雙溪校區、城中校區共計二校區	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 館員人力：外雙溪校區館員 18 人，城中校區館員 6 人。</li> <li>2. 館藏狀況：圖書（含電子書）約有 2,220,000 冊，資料庫有 268 種，期刊（含電子期刊）約有 43,000 種。</li> <li>3. 服務師生人數約有 16,300 人。</li> </ol>
	淡江大學設有淡水校園、蘭陽校園、臺北校園共計三校區	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 館員人力：淡水校園（總館）館員 38 人，蘭陽校園館員 2 人，臺北校園館員 2 人。</li> <li>2. 館藏狀況：圖書（含電子書）約有 3,510,000 冊，資料庫有 569 種，期刊（含電子期刊）約有 84,132 種。</li> <li>3. 服務師生人數約有 28,400 人。</li> </ol>

類別	大專校院發展多校區概況	附屬圖書館經營概況
	逢甲大學設有文華校區、中 科校區共計二校區	1. 館員人力：文華校區館員 33 人。 2. 館藏狀況：圖書（含電子書） 約有 187,000 冊，資料庫有 282 種，期刊（含電子期刊）約有 50,000 種。 3. 服務師生人數約有 22,200 人。
	義守大學設有校本部、燕巢 分部共計二校區	1. 館員人力：校本部館員 13 人， 燕巢校區（醫學院區）館員 2 人。 2. 館藏狀況：圖書（含電子書） 約有 115,000 冊，資料庫有 211 種，期刊（含電子期刊）約有 66,000 種。 3. 服務師生人數約有 17,500 人。
私立	銘傳大學設有臺北校區、基 河校區、金門校區、桃園校 區、美國校區共計五校區	1. 館員人力：臺北校區館員 8 人，桃園校區館員 9 人。 2. 館藏狀況：圖書（含電子書） 約有 2,178,000 冊，資料庫有 229 種，期刊（含電子期刊）約 有 65,000 種。 3. 服務師生人數約有 20,400 人。
	實踐大學設有臺北校區、高 雄校區共計二校區	1. 館員人力：臺北校區館員 9 人，高雄校區館員 6 人。 2. 館藏狀況：圖書（含電子書） 約有 796,000 冊，資料庫有 157 種，期刊（含電子期刊）約有 31,000 種。

類別	大專校院發展多校區概況	附屬圖書館經營概況
		3. 服務師生人數約有 16,300 人。
私立	真理大學設有臺北校區、臺南校區共計二校區	1. 館員人力：臺北校區館員 8 人，臺南校區館員 2 人。 2. 館藏狀況：圖書（含電子書）約有 756,000 冊，資料庫有 164 種，期刊（含電子期刊）約有 3,000 種。 3. 服務師生人數約有 9,000 人。
	中國醫藥大學設有臺中校區、北港分部共計二校區	1. 館員人力：臺中校區館員 10 人，北港分部館員 1 人。 2. 館藏狀況：圖書（含電子書）約有 620,000 冊，資料庫有 135 種，期刊（含電子期刊）約有 33,000 種。 3. 服務師生人數約有 8,000 人。
	嶺東科技大學設有春安校區、寶文校區共計二校區	1. 館員人力：春安校區館員 10 人。 2. 館藏狀況：圖書（含電子書）約有 728,000 冊，資料庫有 97 種，期刊（含電子期刊）約有 31,000 種。 3. 服務師生人數約有 10,000 人。

類別	大專校院發展多校區概況	附屬圖書館經營概況
	中國科技大學設有臺北校區、新竹校區共計二校區	1. 館員人力：臺北校區館員 4 人，新竹校區館員 2 人。 2. 館藏狀況：圖書（含電子書）約有 310,000 冊，資料庫有 44 種，期刊約有 554 種。 3. 服務師生人數約有 16,300 人。
	中華科技大學設有臺北校區、新竹分校、雲林分校共計三校區	1. 館員人力：臺北校區館員 3 人，新竹分校館員 1 人。 2. 館藏狀況：圖書約有 304,000 冊，資料庫有 47 種，期刊（含電子期刊）約有 39,000 種。 3. 服務師生人數約有 8,400 人。
私立	長庚科技大學設有林口校區、嘉義分部共計二校區	1. 館員人力：林口校區館員 7 人，嘉義分部館員 4 人。 2. 館藏狀況：圖書（含電子書）約有 211,000 冊，資料庫有 55 種，期刊（含電子期刊）約有 26,000 種。 3. 服務師生人數約有 7,800 人。
	和春技術學院設有大發校區、旗山校區、大寮校區共計三校區	1. 館員人力：大發校區館員 3 人，大寮校區館員 1 人。 2. 館藏狀況：圖書（含電子書）約有 273,000 冊，資料庫有 86 種，期刊（含電子期刊）約有 15,500 種。 3. 服務師生人數約有 3,500 人。

類別	大專校院發展多校區概況	附屬圖書館經營概況
	臺北海洋技術學院設有淡水校區、士林校區共計二校區	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 館員人力：淡水校區館員 4 人，士林校區館員 2 人。</li> <li>2. 館藏狀況：圖書（含電子書）約有 184,000 冊，期刊（含電子期刊）約有 16,000 種。</li> <li>3. 服務師生人數約有 6,700 人。</li> </ol>
	馬偕醫護管理專科學校設有關渡校區、三芝校區共計二校區	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 館員人力：關渡校區館員 2 人，三芝校區館員 2 人。</li> <li>2. 館藏狀況：圖書（含電子書）約有 229,000 冊，資料庫有 98 種，期刊（含電子期刊）約有 18,000 種。</li> <li>3. 服務師生人數約有 4,500 人。</li> </ol>
私立	耕莘健康管理專科學校設有新店校區、宜蘭校區共計二校區	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 館員人力：新店校區館員 4 人，宜蘭校區館員 1 人。</li> <li>2. 館藏狀況：圖書（含電子書）約有 177,000 冊，資料庫有 39 種，期刊（含電子期刊）約有 4,000 種。</li> <li>3. 服務師生人數約有 5,200 人。</li> </ol>
	崇仁醫護管理專科學校設有嘉義校區、大林校區共計二校區	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 館員人力：嘉義校區館員 1 人，大林校區館員 2 人。</li> <li>2. 館藏狀況：圖書（含電子書）約有 94,000 冊，資料庫有 22 種，期刊（含電子期刊）約有 4,900 種。</li> <li>3. 服務師生人數約有 16,300 人。</li> </ol>

資料來源：教育部高等教育司，2015。104 學年度大專校院一覽表；教育部，2016b。104 學年度大專校院校別學生數；教育部，2016c。104 學年度大專校院圖書館統計；本研究整理。

目前我國多校區大專校院囿於發展時間晚、規模小與數量少等因素，探討與研究多校區大專校院發展議題之文獻仍非常有限。由教育部(2007)修訂「專科以上學校及其分校分部專科部技術型高級中等學校部設立變更停辦辦法」中，可看出我國多校區大專校院發展之校區態樣可分為「分校」與「分部」，其申請設立之程序與條件雖然各有不同規定，但申請設立分校、分部，仍應顧設立分校、分部之師生權益與教學研究需求，對於所提出籌設分校、分部計畫，依規定應載明圖書、儀器等教學設備。而教育部對大專校院設立分校與分部在行政單位之設置規定，分校組織依本校二級行政單位之規定設置，而分部組織必要時得設分支單位。由於分校具備完整教學及行政單位，須依規定設置二級行政單位，包括教務、學務、總務、圖書館等行政單位，以提供分校師生完善的校務行政與圖書資訊服務；而分部僅具備教學、招生或產學合作單位，視必要時設置行政分支單位，以提供分部師生所需的校務行政與圖書資訊服務。

為探討多校區大專校院學生對圖書館服務品質之情形，本研究僅聚焦於申請設立分校之多校區大專校院，故設立分部之多校區大專校院不在探討之範疇

## 第二節 多校區大專校院圖書館相關研究

### 一、多校區大專校院圖書館體系類型

多校區大專校院發展形成前，大多是單一校區與單一圖書館，不論是自然擴張或是教育政策調整的結果，發展了地理位置不相連且分散的校區，而形成多校區大專校院，同時也於新校區設立圖書館提供該校區師生圖書資源與服務，以支援師生教學和學術研究的需要，使得多校區圖書館發展在多校區大專校院形成後因應而生。然而多校區大專校院由於受到校區土地開發程度及投入經費資源程度各不相同，而使得多校區圖書館發展風貌各異其趣，多校區圖書館所採用管理體制也會影響內部組織文化塑造、組織結構調整、經費及館藏資源之規劃與分配等複雜的工程運作，將使各校區圖書館展現不同的效能與服務。

劉景會、范會敏(2002)指出大學圖書館的設置管理體系歸納成三種類型，包括分散型、集中型及混合型。分散型係指有分散的分館，而無總館；集中型係指

有一個圖書館，不設分館；混合型係指有總館，又有分館。圖書館學與資訊科學大辭典(1995)將總圖書館(或稱總館)定義為一個圖書館系統中最主要的圖書館，通常係與分館對稱。而對總圖書館與分館的劃分大致有幾個原則可供判斷，依館藏量多寡劃分，總館為各館中藏書最多，其餘為分館；依行政首長編制劃分，圖書館最高行政主管的辦公室通常位於總館，其他各館為分館；依圖書館業務主責劃分，圖書館館藏採購、登錄、編目等技術服務與人事、經費等行政事務皆集中於總館，僅讀者服務分散於各館。以我國多校區大專校院圖書館發展現況，分散型、集中型及混合型三種類型均並存的管理體系。

集中型大學圖書館對人員、經費、館藏發展能進行統一布局與管理，並可減少館藏與設備等資源重複購置所產生的浪費，但過於集中即出現總館空間是否足夠，以及不利於各校區全面有系統性學科館藏發展。以學生觀點而言，為解決校區分散所造成館藏利用上不便，分散各分館之館藏可能比全部集中於總館之館藏更方便各校區學生使用，且分散型、混合型大學圖書館較能進行各校區全面有系統性學科館藏發展，但缺點是人力與館藏分散，館藏與設備等資源重複購置成本增加。不論是分散型、集中型及混合型管理體系各有利弊，不同的管理體系也將影響多校區圖書館發展的定位與服務，多校區圖書館如何充分發展與利用各校區館藏資源，發揮各校區圖書館的優勢與特色，以滿足多校區師生的教學和學術研究的多元、多樣的需求，都將面臨重大挑戰與考驗。

## 二、多校區大專校院圖書館服務特色

多校區大專校院由於校區分散，也使得紙本圖書及期刊等館藏資源存放各校區圖書館，直接或間接影響學生利用館藏資源，為方便學生利用紙本圖書及期刊等館藏資源，館藏流通服務是館藏資源被運用最重要的工作。研究者以電訪方式將多校區大專校院圖書館提供促進各校區間館藏資源的服務歸納整理如下說明：

### (一) 建構以讀者為中心的通閱、通借及通還的流通服務

多校區大專校院學生由於選修學分、實習、住家距離以及校區間活動交流等原因，仍有機會使用學校不同校區的圖書館，多校區圖書館多數能建構以讀者為中心流通政策，提供學生在各校區圖書館能享受相同閱覽、借閱及歸還館藏資料的服務，能最大限度的滿足多校區學生所需。

## (二) 提供 OPAC 線上預約服務在地取用紙本館藏資料

多校區大專校院圖書館透過強化 OPAC 線上讀者服務，提供學生除了查找各校區紙本圖書及期刊等館藏資料與館藏地點，也要能提供預約各校區紙本圖書及期刊等館藏資料，由各校區館員、工讀生等人力將學生預約紙本館藏資料至架上取下，以郵遞或交通車方式進行校區間的運送業務，使學生在本校區就能利用各校區紙本館藏資料。

## (三) 訓練大量志工、工讀生等輔助性圖書館工作人員投入服務團隊

我國大專校院圖書館普遍存在著人力不足問題，加上多校區圖書館館員人力趕不上校區開發與建設、學生人數大幅度成長、開辦通借與通還服務等眾多因素，導致多校區圖書館在人力資源需求方面比單校區圖書館更多，使得多校區圖書館面臨人力資源嚴重缺乏問題。多校區圖書館多以招募與訓練大量志工、工讀生等輔助性工作人員，維持館務正常營運，例如圖書館夜間管理、流通工作、日常例行的排架與上架等，以及提供多校區圖書流通服務所需要的架上查找各校區學生預約書等。

無論是圖書館建構通閱、通借及通還的流通政策、或是 OPAC 線上預約服務在地取用館藏服務、或是訓練大量志工、工讀生等輔助性圖書館工作人員提供服務等，可說是因應多校區發展所形成的多校區圖書館服務特色。以多校區學生而言，能減少學生來回於各校區間奔波之苦，與節省利用館藏資料所花費的成本，更能提昇學生對圖書館服務的滿意度。以多校區圖書館而言，能增加各校區紙本圖書及期刊等館藏資料的流通方便性與資源共享性，與提升各校區圖書館館藏資料使用率、流通量等，並且能使各校區館藏資源達到最大限度地利用。

## 三、多校區大專校院圖書館發展困境

多校區大專校院圖書館的發展對於圖書館事業帶來新的契機，但同時也帶來新的問題，呂冬梅（2008）認為圖書館館舍增多與分散；以及各館的設施、自動化程度、人員素質、管理方式、服務內容等都存在差異；讀者獲取資訊的內容和方式日益多樣化，而原有的資源和服務方式遠落後於讀者的要求等，都是多校區圖書館發展的眾多不利因素。張良輝（2012）也對多校區圖書館建設及管理提出幾個主要問題，包括：改造與新建的複雜性、圖書重複配置與分散收藏的矛盾、校區間資源共享的欠缺，以及經費短缺。曾瑤（2014）提出多校區圖書館在管理

和服務上的幾個難題，包括：讀者服務方式增加，服務質量要求更高；館員專業素質要求更加全面；學科館員需求更大；設施資源要更加完善。

#### (一) 多校區圖書館館員人力素質要更全面

多校區大專校院隨著新校區發展，新學科領域系所也逐年增加，學生數量也隨之不斷增加。多校區圖書館雖然根據各校區的學科專業發展館藏資源與特色，但學生知識結構、心理素質和閱讀興趣不同，對圖書館館藏資源需求也不同，而圖書館館員必須重新分析學生不同層次的閱讀需求，才能規劃相應的讀者服務工作。（曾瑤，2014）而多校區圖書館所提供的服務必須能因應學生不同學科知識需求及不同層次的館藏資源需求，而館員是提供服務的主體，館員專業素質與學科知識也要能相對有較高的要求，才能提供更專業、更全面的讀者服務。

我國大專校院圖書館除了提升館員專業知能外，也普遍存在著人力不足問題，而多校區圖書館在人力資源需求方面比單校區圖書館更多，這使得多校區圖書館面臨人力資源嚴重缺乏問題。因此，多數多校區圖書館招募志工、工讀生以彌補人力不足的難題，在圖書館流通櫃檯經常可看到志工、工讀生的身影，甚至夜間時段主要以聘僱校內學生工讀生或校外已成年工讀生提供基本傳統圖書服務，然而這些志工、工讀生有多數不具有圖書資訊學科背景或是接受過完善讀者服務訓練，對圖書館讀者服務質量勢必造成一定程度影響，例如負責流通工作時未確實借閱與歸還資料以致日後產生爭議、或是未能及時與正確回覆讀者的諮詢、或是對讀者服務態度不佳等問題時有反映，造成學生對圖書館服務不滿意。

因此，多校區圖書館在館員的人力、專業知能、學科知識，甚至輔助工作人員例如志工、工讀生的專業訓練、服務態度等要求應該更高，以體現圖書館工作人員的專業形象，及以讀者為本的圖書館服務理念。

#### (二) 多校區圖書館館藏資源共享要更有效率

由於多校區圖書館空間上比較分散，甚至有些在相隔幾十公里的校區，而多校區圖書館的分散勢必造成圖書資源的分散，在某種程度上制約了讀者的借閱需求，同時對多校區圖書館的館藏管理與流通提出了新的挑戰。（曾瑤，2015）多校區圖書館在館藏發展、配置、流通與管理等各方面都比單校區圖書館來的繁雜，雖然多校區圖書館開辦了通借、通還的流通服務，有效提升各校區學生取用館藏資料的方便性，但多校區圖書館受限於複本圖書數量的限制，及多校區圖書流通服務需仰賴以郵遞或交通車方式進行校區間的運送，校區數量越多，校區地理位

置越分散越遠，運送來回所耗費的時間越長，更降低各校區間館藏資源共享的效率。

多校區圖書館面臨分散校區距離、複本館藏政策等問題，如何促進校區間的館藏資源共享的效率，仍舊是項艱困的任務。

### (三) 多校區圖書館空間設施等服務要更無差異性

多校區大專校院發展新校區前，原校區圖書館已有一定的發展規模和基礎設施，由於多校區大專校院開發新校區，各項建設與設施都需要更多經費與資源的投入，且各校區土地開發程度也不相同，不可避免地各校區圖書館在發展規模、空間及設施上存在著差異，導致各校區圖書館無法提供一致性服務滿足學生，例如較早在城區發展的校本部圖書館受限於土地取得與開發限制，在樓地板面積有限情況下，無法提供空間獨立且供團體使用的閱覽室、討論室、視聽室等，而開闢新校區往往選擇郊區或交通不便的地理位置，由於土地取得容易，圖書館的樓地板面積相對就大許多，由於擁有寬裕的空間，而能規畫空間獨立且供團體使用的閱覽室、討論室、視聽室等，供有多元需求的學生使用。

多校區圖書館所提供的空間與設施受到館舍主觀條件的影響，無法避免存在著差異性，也造成各校區圖書館提供著差異性的服務，而無法滿足學生複雜而多樣性的需求，各校區圖書館如何設法縮小各館的服務差異，也將面臨挑戰。

綜上所述，多校區圖書館發展不可避免將面臨館員質量、館藏共享與館舍管理等問題，並成為管理和服務上的主要難題。多校區圖書館如何突破困境，提供使用者更優質、更迅速的服務，是圖書館必須思考的議題。

### 第三節 大專校院圖書館服務品質相關研究

本節擬先說明「服務」、「品質」的意涵，接續說明「服務品質」的意涵與理論，並進一步介紹服務品質的評量，再探討服務品質應用在大學圖書館的發展。

#### 一、服務品質的意涵與理論

關於「服務」一詞的意涵，美國行銷協會（American Marketing Association）（1960）定義服務為「經由銷售或附帶於一般產品之銷售，所提供的活動、利益或滿足」。Regan（1963）比較服務與實體產品，發現服務具有無形性、不可分割性、異質性、易消逝性等四項特性，由於這四項特性，相較於實體產品的品質，服務的品質較不容易被界定與衡量。

至於「品質」一詞的意涵，Crosby（1979）定義品質為「符合要求的標準」；Juran（1999）定義品質為「適合使用」，這意味著服務需在各方面皆能符合其意圖的目的，而這也給予顧客相對的責任就是提供正確規範。因此，品質就是符合並滿足使用者需求的特質。提供服務的機構為達到高品質的水準，應提供符合使用者需求的服務。

由於學者對「服務」、「品質」的意涵有不同看法，對於「服務品質」一詞亦是如此。學者對服務品質的探討以 Parasuraman, Zeithmal 與 Berry（1985）的研究最具代表性，該研究指出服務品質是顧客對於服務或事物的好壞所做的整體評估，服務品質的產生是來自於顧客本身對服務的預期心理以及對服務的感受認知兩者之差距。Parasuraman et al.（1985）於該研究中界定服務品質由顧客滿意度出發，提出「服務品質缺口模式」（Gaps Model of Service Quality）理論，認為顧客感受到的服務與其預期的服務有落差就會造成缺口，當缺口越小，表示服務品質越好；當缺口越大，表示服務品質越不好。在服務提供過程中的缺口，存在於以下五項中：

- （一）缺口一：顧客預期與服務提供者對這些預期的認知之間；
- （二）缺口二：服務提供者對顧客預期的認知與服務品質程度之間；
- （三）缺口三：服務品質程度與實際服務提供之間；
- （四）缺口四：實際服務提供與對顧客的溝通之間；
- （五）缺口五：顧客預期的服務與實際感受的服務之間。

其中缺口一至四為服務提供者面向，缺口五則屬於顧客面向，服務提供者可藉由改善缺口一至四來縮小差距，提升其服務品質。

亦有學者對服務品質的特性提出不同觀點，Marr (1986) 認為由於服務品質之本質具有同時性、無形性、主觀性、模糊性、易消滅性與變異性，加上評估人員主觀判斷之影響，使得服務品質之評估與衡量更為複雜且不易。

Parasuraman et al. (1988) 根據 1985 年提出的「服務品質缺口模式」(Gaps Model of Service Quality) 理論再做研究，抽樣及重新定義，認為服務品質是「在傳遞服務過程中，服務提供者和顧客互動中所產生服務差異程度」。Parasuraman et al. (1988) 更進一步提出具體評量服務品質的工具「SERVQUAL 量表」將原有的 10 個構面整合為五大構面，包含信賴性(reliability)、回應性(responsiveness)、確實性(assurance)、關懷性(empathy)、與有形性(tangible)，以評量缺口五「顧客期望的服務與實際獲得的服務之間」的差距，該服務品質評量不僅包含服務結果的評量，也包括對服務傳遞流程的評量。翁崇雄(2000)對於服務品質做出了較完整的定義，認為「顧客對服務品質之滿意程度是來自於接受服務前期望服務水準，與接受服務的過程與結果感受到認知服務水準，此兩者相比較而得」。服務品質觀念在 1980 年代初期與品質管理、全面品質管理、顧客滿意度結合應用在企業管理，尤以 Parasuraman et al. (1988) 的缺口模式與顧客服務滿意度理論最有名，該理論提出服務品質界定、服務品質構面以及研發服務品質評量的工具(張慈玲、韓竹平，2009)。

從 Parasuraman et al. (1985, 1988)、Marr (1986)、翁崇雄(2000)等學者對於服務品質的觀點，可以了解到服務品質與顧客滿意度具有密切關係。因此，良好的服務品質必須能夠符合、滿足顧客的需求，且在顧客與服務提供者接觸時，顧客能實際感受到認知服務水準達到或超越事前的期望服務水準，服務品質就會令顧客感到滿意的狀態。

## 二、服務品質的評量

顧客對於服務品質的評量，也即是顧客對於服務的滿意度，此一滿意度係消費者其事前的期望與事後實際感受的比較結果。因此，有效地評量服務的品質，須了解服務品質的面向，配合服務提供者服務特性，以及選擇適當的評量面向(簡甄富，2000)。

探討服務品質評量時，首先應考慮影響顧客評量服務品質的構面與指標。提出評量服務品質構面與指標之學者甚多，以 Parasuraman et al. (1988) 所提之服務品質構面較為完整，且廣受採用(翁崇雄，2000；周文賢，2003；陳光榮、杜陳文隆，2003)，本研究者主要以 Parasuraman et al. (1988) 之服務品質評量模式與構面來加以詳細探討。

Parasuraman et al. (1985) 的服務品質觀念化模式，主要針對銀行、信用卡公司、證券經紀公司以及維修公司等四種服務業進行顧客焦點團體訪談以及經理人員的深度訪談後，發現顧客基本上皆使用相同的構面來評量服務品質，因而提出決定服務品質的因素有十大構面(如表 2-3 所示)。Parasuraman et al. (1985) 強調顧客是服務品質好壞的唯一判斷者，而服務品質好壞取決於事前對服務的預期與事後對服務的認知的差距。

Parasuraman et al. (1988) 針對 1985 年所提出之服務品質觀念化模式進行更進一步的研究，並發展出服務品質延伸模式，嘗試去找出評量顧客感受服務品質的尺度，進而發展出一套共有二十二項题目的問卷，稱為 SERVQUAL 量表工具(如表 2-2 所示)。經過對 SERVQUAL 量表工具的分析，將其 1985 年所提出的服務品質十大構面濃縮成為五大構面(如表 2-2、表 2-3 所示)。

表 2-2 SERVQUAL 量表工具

構面	服務品質指標
有形性 (Tangibility)	1. 應有現代化的設備 2. 應有吸引人的設施外觀 3. 員工應有整潔的服裝和外表 4. 服務設施能與提供的服務相配
可靠性 (Reliability)	5. 對顧客承諾的事都能及時完成 6. 顧客遭遇問題時都能盡力協助解決 7. 公司是可信賴的 8. 在答應顧客的時限內提供服務 9. 保持紀錄的正確性
反應性	10. 對顧客提供詳盡的業務或服務說

構面	服務品質指標
(Responsiveness)	明
反應性 (Responsiveness)	11. 員工應對顧客做迅速的服務 12. 員工應有服務或幫助顧客的意願 13. 員工不會因太忙而疏於回應顧客
保證性 (Assurance)	14. 員工行為會建立顧客信心 15. 與該公司交易有安全的感覺 16. 員工應保持對顧客的禮貌性 17. 員工有充分的專業知識回應顧客問題
關懷性 (Empathy)	18. 公司會給予顧客個別性的注意 19. 顧客的購買行為應具有便利性 20. 員工會給予顧客個別性的觀照 21. 公司應以顧客的利益為先 22. 員工應能瞭解顧客的個別性需求

資料來源：Parasuraman et al. (1988).

表 2- 3 Parasuraman et al.之服務品質五大構面

五大構面(1988)	十大構面(1985)
有形性(Tangibility)：指硬體設備、設施、服務人員和媒體溝通的外貌。	有形性(Tangibility)：指實體的服務設備與服務人員的儀表。
可靠性(Reliability)：指可信任地和正確地執行所承諾服務的能力。	可靠性(Reliability)：包括績效的一致性與可靠性。
反應性(Responsiveness)：人員幫助顧客和提供即時服務的意願。	反應性(Responsiveness)：指服務人員提供服務意願。
保證性(Assurance)：指人員的知識、禮貌及能力足以贏得顧客的信賴。	能力(Competence)：指服務人員具有提供服務所需知識與技術 禮貌(Courtesy)：指服務人員親切友善態度。 信用性(Credibility)：指誠實可信的態

五大構面(1988)	十大構面(1985)
	度。 安全性(Security)：指免於危險、疑慮的自由。
關懷性(Empathy)：企業對顧客的關心與個別照顧。	可接近性(Access)：指接觸的難易程度。 溝通(Communication)：只用顧客能瞭解的語言與其溝通，並傾聽客戶意見。 瞭解(Understanding)：指瞭解顧客的需要。

資料來源：Parasuraman et al. (1985). ; Parasuraman et al. (1988).

SERVQUAL 量表工具將服務品質的程度定義為問卷中感受服務所得分數減去期望服務所得分數的結果，如下所述：(Parasuraman et al., 1990)

服務品質(Q)= 感受(認知)服務(P) - 期望(渴望)服務(E)

P > E 令人驚訝的品質(超過期望)

P < E 無法接受的品質(低於期望)

P = E 滿意的品質(滿足期望)

Parasuraman et al. (1991)陸續不斷修改 SERVQUAL，將 SERVQUAL 中採負向敘述的文句改為正向敘述，以減低受試者誤會題意或是混淆的情況，也進一步提出改良的 SERVQUAL+量表工具，SERVQUAL+是一個三欄式的服務品質量表，評量指標如表 2- 2 所示，量表內容同時詢問期望服務(Desired Service)、最低服務(Minimum Service)、感受服務(Perceived Service)等三種服務品質狀態。同時亦發展了雙欄式與單欄式的量表，Parasuraman et al.(1994)認為三欄式的 SERVQUAL+量表工具提供了較佳的服務品質資訊診斷價值。 Pitt, Watson 與 Kavan (1997)更進一步指出 SERVQUAL 係代表核心的評估準則，凌駕個別公司和產業，提供了服務品質評量的基本架構，亦即 SERVQUAL 是提供一個跨產業、跨功能的評量基礎。

SERVQUAL 廣泛地被應用在許多不同的產業，並經過許多學者的討論與修改，有不少學者認為 SERVQUAL 應該要依據不同產業的狀況與特性來加以調整

(田文良, 2000), 而 Llosa, Chandon 與 Orsingher (1998) 也認為適當的修改 SERVQUAL 之評量指標可以增加受試者對問題的瞭解程度。

由上述可知, Parasuraman et al. 的 SERVQUAL 在評量服務品質的能力上所受到的肯定, 對一個重視服務品質的機構而言, 服務品質的評量是相當重要的, 評量的方式有很多, 不同的模式用不同的指標與方式來評量。SERVQUAL 評量工具在許多領域的運用相當廣泛, 國外圖書館界亦應用 SERVQUAL 來進行服務品質的評量, 美國第一個大學大專校院圖書館服務品質管理研究首推 1994 年 Texas A&M University 針對 Sterling C. Evans Library 的調查, 該調查採用最低服務、感受服務、期望服務的三欄式和九等尺度的 SERVQUAL 評量工具以及五大服務品質構面, 分別為有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性, 來瞭解讀者對該館服務的看法。調查結果顯示圖書館對於提供服務品質的看法與讀者期望的服務品質確實有差距。該調查成為 2000 年美國研究圖書館學會 (Association of Research Libraries, 簡稱 ARL) 的服務品質評量計畫的基礎, 並據此模式建構 LibQUAL+™ 評量表 (王梅玲, 2001)。

### 三、服務品質評量在大學圖書館的發展

圖書館領域導入行銷管理領域的服務品質評量模式, 其發展的時間可回溯至 1990 年代 Hernon (2002) 等人提倡, 服務品質管理開始對大學圖書館產生影響, 並受到重視。Hernon 與 Altman (2010) 定義圖書館的服務品質主要包括三部份:

- (一) 資源: 資源內容;
- (二) 組織: 服務環境與資源傳遞;
- (三) 圖書館員: 傳遞服務。

爾後許多圖書館領域學者相繼投入大專校院圖書館服務品質之研究。而王梅玲 (2001) 指出大學圖書館對服務品質的重視, 可從 1900 年代起對圖書館評鑑項目的轉變, 逐漸從傳統館藏量的評鑑, 改為以品質測量基準檢視是否達成使用者期望看出端倪。

Parasuraman et al. (1988) 所提出的 SERVQUAL 量表原本是為商業、服務業及行銷業所開發的服務品質衡量工具, 導入圖書館後卻引起很大的迴響, 學者紛紛進行適用性之研究, 並以 Parasuraman et al. (1988) 所提出服務品質之五大

構面為基礎延伸不同的大專校院圖書館服務品質評估指標。也有不少學者認為 SERVQUAL 要依據不同產業的狀況與特性來加以調整。

因此，美國研究圖書館學會（Association of Research Libraries，簡稱 ARL）在發展具有公信力的服務品質評量工具時，以 SERVQUAL 評量工具來加以修訂，發展符合圖書館界服務品質評量需求的 LibQUAL+™ 量表工具，用以評量讀者對於大專校院圖書館服務品質的滿意度。LibQUAL+™ 經過不斷修訂，最後發展成為二十二個服務品質評量指標(如表 2- 4 所示)和一個開放式對話框的組成協定，運用這二十二個指標用來量測讀者對於三個構面的感受服務（Cook, Heath, Kyrillidou, Lincoln, Thompson 與 Webster, 2003），而感受服務主要詢問讀者最低服務、期望服務以及感受服務，為一三欄式、九等尺度的調查工具。調查完成之後，依據調查結果計算每一項目最低服務、期望服務以及感受服務的平均值，將分析的結果整理成報告，說明服務品質差距的分數，差距分數分別為「服務適當性差距(Service Adequacy Gap)」及「服務優越性差距(Service Superiority Gap)」二項，說明如下（Association of Research Libraries, 2004）：

(一) 服務適當性差距 = 感受服務 - 最低服務

- 1 正向服務適當性差距：感受的服務高於最低可接受的服務。
- 2 負向服務適當性差距：感受的服務低於最低可接受的服務。

(二) 服務優越性差距 = 感受服務 - 期望服務

- 1 正向服務優越性差距：感受的服務高於期望的服務。
- 2 負向服務優越性差距：感受的服務低於期望的服務。

上述兩者的差距分數愈高代表圖書館的服務品質愈高。一般而言，服務優越性差距通常會小於零，也就是說感受服務通常會小於期望服務。

另外，有一容忍區域的分析說明，代表讀者對於服務可以容忍的範圍，容忍區域在「最低服務」和「期望服務」之間，感受的服務績效必須在區域內，如果感受服務在區域之外，則館方應該特別注意服務品質的問題，應有計劃擬定服務品質改善策略（Health 與 Thompson, 2003）。

在改善服務品質上雖面臨許多挑戰，然而圖書館的價值會反應在以下三個構面，詳細說明如下(Hipps 與 Kyrillidou, 2003)：

(一) 服務的影響(Service Affect)

關於人員方面的服務品質。這個構面主要和圖書館工作人員的協助及能力方面有關，包括關懷性、反應性、正確。

## (二) 資訊的控制(Information Control)

在於讀者與現代化圖書館的互動。這個構面主要和讀者是否能獨立地找到所需要的資訊有關，包括易於尋找資料、方便性以及協助服務，而且亦包括傳送需要的資訊格式、內容和時間。

## (三) 圖書館的實體環境(Library as Place)

一個建築的空間、象徵或處所。這個構面主要和圖書館的實體環境有關，包括適合個人和團體學習的環境以及啟發性的環境。

開放式對話框則是讀者反應圖書館服務的建議項目，也是 LibQUAL+™ 不可或缺的一部份，根據過去的紀錄，約有 50% 的讀者會使用開放式對話框發表意見。

表 2- 4 LibQUAL+™ 三大構面與二十二項服務品質評量指標中英對照表

服務品質評量構面與指標(英文)		服務品質評量構面與指標(中文)
Affect of Service Dimension		服務的影響構面
1	Employees who instill confidence in users	館員讓讀者在圖書館的利用上更有信心
2	Readiness to respond to users' questions	館員隨時可以回答讀者的問題
3	Willingness to help users	館員樂於協助讀者
4	Dependability in handling users' service problem	館員在處理讀者服務問題上是值得信任的
5	Giving users individual attention	館員給予讀者個別的關注
6	Employees who have the knowledge to answer user questions	館員具備足夠的知識來回答讀者的問題
7	Employees who are considerably courteous	館員保持禮貌的服務態度
8	Employees who deal with users in a caring fashion	館員關心讀者

服務品質評量構面與指標(英文)		服務品質評量構面與指標(中文)
Affect of Service Dimension		服務的影響構面
9	Employees who understand the needs of their users	館員瞭解讀者的需求
Library as Place Dimension		圖書館的實體環境構面
10	Quiet space for individual activities	提供安靜的個人活動空間
11	A comfortable and inviting location	舒適且吸引人的環境
12	Library space that inspires study and learning	啟發研究和學習的圖書館環境
13	Community space for group learning and group study	團體學習和研究的環境
14	A getaway for study, learning or research	提供研讀、學習或研究的靜修處所
Information Control Dimension		資訊的控制構面
15	Print and/or electronic journal collections I require for my work	紙本/或電子期刊館藏能滿足需要
16	The printed library materials I need	紙本資料能滿足需要
17	The electronic information resources I need for my work	電子資源能滿足需要
18	Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own	檢索工具易於使用，能讓讀者自行找到需要的資訊
19	A library Web site enabling me to locate information on my own	圖書館網站能讓讀者自行找到需要的資訊
20	Modern equipment that lets me easily access needed information	現代化設備能讓讀者易於檢索到需要的資訊
21	Making information easily accessible for independent use	資訊易於由讀者獨立獲取使用
22	Eletronic resources accessible from home or office	電子資源可於家中或辦公室取得

資料來源：Cook, Heath, Kyrillidou, Lincoln, Thompson 與 Webster (2003)

LibQUAL+™評量工具乃根據圖書館界需求發展出的服務品質評量工具，在評量指標項目方面，能實際反應圖書館的服務特性，增加讀者對於問題瞭解的程度。在本研究實施過程中擬採用林鈺雯（2006）根據讀者、大學圖書館意見修正與美國研究圖書館學會（Association of Research Libraries，簡稱 ARL）確認之中文 LibQUAL+™二十二項服務品質評量指標內容，作為本研究調查多校區大專校院學生對圖書館服務品質之問卷設計基礎。

#### 四、大專校院圖書館服務品質研究之整理

為了解國內外大專校院學生對圖書館服務品質之相關研究概況，茲將整理如表 2-5。從研究整理中，可以發現不同使用者類型會影響利用圖書館資源類型與服務項目的頻率等特性，甚至是影響圖書館服務品質的重視度與滿意度重要因素。另外在多校區大專校院圖書館服務品質研究中也發現，同一學校不同校區學生對「校區圖書資源」的滿意度也有不同程度的差異存在。整體來說，大專校院學生對圖書館服務品質最重視與最滿意的面向依序為「館藏利用」、「圖書館實體環境」與「服務（館員）」，此外，使用者對「館藏利用」面向重視館藏之豐富性、取用性以及入口網站之易用性等要素；對「圖書館實體環境」面向重視寧靜、美觀、完善設計與規劃等要素；對「服務（館員）」面向重視專業能力、效率、態度等要素，而使用者與館員的每次接觸都會影響對圖書館的滿意度。相關研究中也發現特殊族群使用者的需求，例如大學生最重視圖書館環境，另外也重視休閒性與專業性實體館藏取用；研究生最重視專業性實體與電子館藏取用以及查詢系統穩定性。而在圖書館急待改善的項目為館員服務態度、服務人員對館內秩序的維護、館藏書刊資料新穎、時效及完整性等

由相關研究整理，可知在技術學院、專科學校等體制、或是專科生等身分、或是多校區大專校院圖書館管理組合類型，上述面向探討對圖書館服務品質的研究都是較為缺乏與不足。因此，本研究以多校區大專校院圖書館管理組合類型為探討，瞭解專科生、大學生及研究生不同學生類型對圖書館服務品質之重視度與滿意度差異。

表 2-5 國內外大專校院學生對圖書館服務品質相關研究

學者	研究結果
陳銘銓（1999）	研究以東華大學圖書館為對象，透過問卷調查方式，找出讀者對大學圖書館服務品質之要求，透過品質機能展開法之解

	析，藉以提供大學圖書館服務品質改善之參考。本研究主要的分析結果如下：1.被認為較重要的讀者服務品質要素，排名前五項依序為：「專業能力」、「效率」、「圖書館規模大小程度」、「作業方式」、「獲得資訊的便利性」。2.圖書館業務項目較重要的前五項排名為：「館際合作申請作業」、「網路資源的利用指導」、「圖書館利用指導」、「光碟資料庫檢索指導」、「公用目錄查詢的使用指導」。
彭金堂 (1999)	研究以清華大學圖書館為對象，探究影響服務品質的原因，擬定具體之品質改善方案，以做為改善圖書館服務品質之基礎，研究之結果發現各類型讀者皆重視「館藏資源的豐富性」及「圖書館作業之處理時間」；研究生較重視「查詢系統的穩定性」；大學生較重視「圖書、期刊找到的機率」及「圖書館之館舍環境」。
葉淑芳 (1999)	以七大構面評量服務品質，探討讀者對圖書館服務品質之滿意度，以元智大學、大葉大學、中華大學、華梵大學、義守大學等五所大學的教師與學生為研究樣本，研究結果發現比較分析圖書館整體滿意度，讀者認為各構面的重視程度，依序為「館藏利用」、「圖書館設備與環境」、「流通服務」、「流通時間」、「服務內容及作業方式」、「服務說明及指引」、「館員態度」。
陳熾安 (2000)	將品質機能展開法應用於輔仁大學社會科學圖書館服務品質的研究中，探討圖書館的品質重要項目及優先改善的順序，研究結果發現品質重要項目前六名為「館藏資料齊全、完整」、「讀者之個人借閱記錄正確」、「與讀者建立良好的關係」、「開放時間方便讀者到館利用」、「有美觀完善空間設計與規劃」、「書刊與多媒體的資料量能滿足讀者的需求」。
楊綺紅 (2002)	以 Parasuraman et al.服務品質衡量模式問卷調查銘傳、真理及實踐等三校六校區大學生對學校及校區之教育（或服務）品質滿意度，研究發現三校六校區學生對實際感受教育品質中「校區提供充裕的圖書資源」的確有顯著差異(p值<.05)。即使同一學校不同校區，同學的感受也有不同程度的差異存在。
Shedlock 與 Walton (2004)	比較分析 2001 年、2002 年 LibQUAL+問卷調查 Northwestern University-Glater Health Science Library 結果，研究指出使用者類型比例會影響整體滿意度。
蔡佳霖 (2005)	以輔仁大學圖書館為實證對象，探究圖書館服務品質、讀者資訊資源使用頻率及圖書館服務成果的狀態，並且交叉分析彼此的相關性與差異性。研究發現入口網站為讀者最常使用的資訊資源；讀者的身份別是影響資訊資源使用頻率、服務品質評等及服務成果評價等主要因素；圖書館場所性和資訊取用性為讀者注重的服務品質因素；圖書館幫助讀者區別信賴資訊的服務成果最不受認同；資訊取用性的績效對於服務成果有全面且較佳的預測能力；LibQUAL+™量表適用於國

	內讀者認知觀點。
Jankowska, Hertel, 與 Young (2006)	利用 University of Idaho 圖書館 2004 年參加 LibQUAL+™ 調查結果，研究認為大學圖書館透過持續的服務品質評鑑，以滿足使用者不斷成長期望服務水準，藉由教育使用者、行銷館藏與服務，以及發現特殊族群使用者的需求，影響和滿足使用者的期望，而使用者的回饋可以了解特定使用者類型的需求，有效改善圖書館服務品質。
柯珮婷 (2007)	研究採用問卷調查法，以北區某科技大學不同校區四技部學生為研究對象，研究結果發現學生對學校滿意度方面，最滿意為學校的圖書設備。在不同校區、背景學生校園投入經驗及學校滿意度有差異。
黃興國 (2008)	以 Parasuraman et al. 服務品質衡量模式問卷調查真理、實踐及高師大等三校六校區大學生對學校及校區之教育（或服務）品質滿意度，研究發現三校六校區學生對實際感受教育品質中「校區提供充裕的圖書資源」的確有顯著差異（p 值 < .05）。即使同一學校不同校區，同學的感受也有不同程度的差異存在。
李純瑩 (2008)	藉由文獻探討建構理論模式，以大同大學圖書館為對象，並調查該校學生對圖書館實際需求和使用滿意度，經由本研究結果提出以下建議：一、加強閱覽空間之改善；二、加強圖書館網站之推廣行銷；三、規劃圖書館藝文之空間；四、提供多套之系列書籍以利不同讀者方便借閱。
林育云 (2008)	以臺灣師範大學師生為研究對象，利用 LibQual+™ 量表問卷調查及訪談了解師生使用圖書館資源特性及其對圖書館服務品質。在圖書館資源使用的結果顯示，使用者對數位圖書館都有一定需求；學生使用圖書館的目的為課業、學術研究及興趣休閒；大學生主要使用專業性及休閒性的實體館藏，研究生使用專業性的實體及電子館藏。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。另外，研究發現使用者對圖書館服務品質五構面的看法，如使用者與館員的每次接觸都會影響使用者對館員的觀感、資料的可得性及新穎性是決定館藏量是否充足的關鍵等。
張慈玲、韓竹平 (2009)	以 LibQUAL+™ 2004 問卷進行臺大圖書館服務品質調查，研究發現讀者利用圖書館的需求期望方面，整體而言，讀者（尤其是大學部學生）對圖書館的空間需求期望最高；研究生對資源取用需求期望最高。
王賢崙、李文煥、王雅婷、蔡美琦 (2010)	本研究以 Parasuraman et al. 服務品質理論為基礎，以可靠性、反應性、保證性、關懷性及有形性等構面，探討明新科技大學圖書館學生之期望重視度與知覺滿意度，並應用 I-S 模型評估服務品質與期望項目之間的差異性。研究發現學生最重視項目為圖書館環境清潔、圖書館網站個人化資訊對我

---

很有幫助、閱覽區照明亮度充足、服務人員整體態度親切、指引標示清楚明瞭；學生最滿意項目為圖書館環境清潔、圖書館網站個人化資訊對我很有幫助、圖書館影印設備數量充足、服務人員整體態度親切、圖書館安全方面。有待改善方面主要為服務人員對館內秩序的維護、圖書館的內部溫度適中，令人感到舒適、圖書館的個人自習座位的設備、圖書館館藏查詢結果與實際館藏情況相符、圖書館閱覽桌的數量相當足夠等。

---

陳黃麗純(2011) 本研究採用1988年Parasuraman et al.學者修正之SERVQUAL量表，衡量學校師生對長榮大學圖書館之整體服務品質。研究發現讀者對圖書館設備與環境最重視也最滿意，對館員服務態度重視程度都很高，但滿意度顯然有落差。在讀者自己填寫的建議中，以抱怨館員服務態度及噪音者為最多數。

---

沈如鳳、顏瑞美(2012) 本研究採用問卷調查法探討某技科大學學生對學校圖書館服務品質重視度與滿意度之關係，研究發現學生對圖書館服務品質構面的實際認知(滿意度)與期望(重視度)均存有顯著的差異，且實際感受均低於期望認知。証實 Parasuraman et al. 模式缺口五存在。七個服務品質項目中，缺口最大的前三項，依序為「館員服務態度」，「館藏利用」及「借還書服務」。經IPA 模式分析，校方迫切需要加強改善的項目有：館員服務態度、敬業精神，回答問題的正確性。就硬體設備方面，館藏書刊資料新穎、時效及完整性，及對圖書館各區的標示醒目性，亦需加強。

---

資料來源：本研究整理

### 第三章 研究方法

第一節為研究方法，說明本研究所採用研究取向；第二節為研究對象，說明本研究的研究對象現況；第三節為研究設計，說明研究工具的來源依據與內容設計；第四節為實施流程，說明依據研究設計提出研究的流程；第五節為資料分析，說明本研究所採用的統計分析工具。

#### 第一節 研究概念

本研究架構以 Parasuraman et al. (1985) 年所提出服務品質觀念化模式為基礎，主要調查多校區大專校院學生利用圖書館行為之情況，及依據 LibQUAL+™ 服務品質量表調查學生對圖書館服務品質之看法。本研究概念圖如圖 3-1 所示。

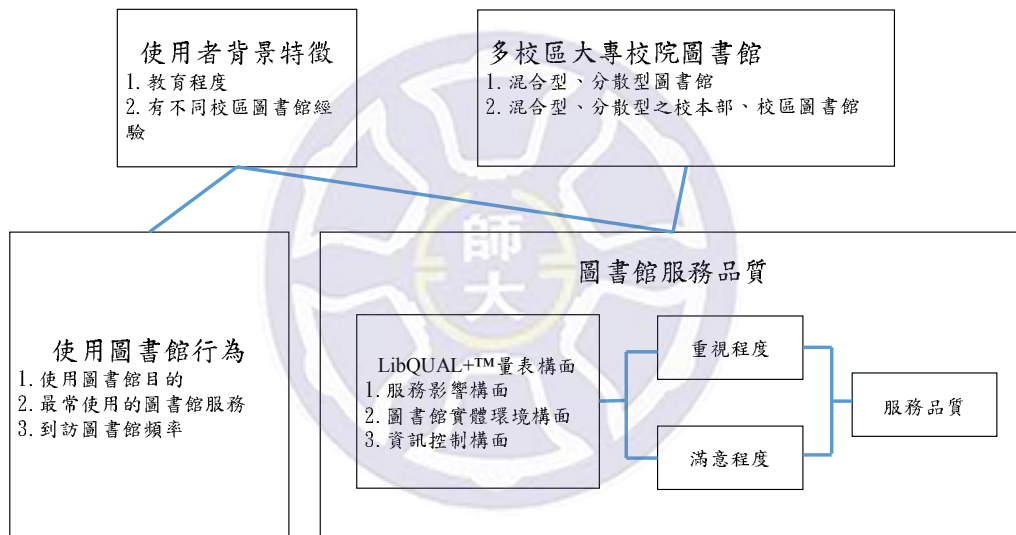


圖 3-1 研究概念圖

資料來源：本研究繪製。

## 第二節 研究方法

本研究採用調查研究法，先從文獻探討著手，分析使用者、使用圖書館行為與圖書館服務品質之關係，作為本研究的理論基礎；其次，以「多校區大專校院學生對圖書館服務品質之研究」正式問卷（見附錄二），針對四所多校區大專校院學生進行調查，以瞭解其使用圖書館之行為與對圖書館服務品質的現況。

## 第三節 研究對象

本研究之問卷調查對象為四所多校區大專校院，包括淡江大學、中國科技大學（以下簡稱中國科大）、臺北海洋技術學院（以下簡稱臺北海院）、耕莘健康管理專科學校（以下簡稱耕莘專校），並以學生為研究樣本，包括專科生、大學生、碩士生及博士生。有關淡江大學、中國科大、臺北海院、耕莘專校等四校圖書館服務現況，由研究者檢索各校圖書館簡介網頁與電訪取得資料整理依序說明如表 3-1、表 3-2、表 3-3、表 3-4。本研究在 95%信心水準和抽樣誤差在正負 5 個百分點以內，預計抽取 381 人。

表 3-1 淡江大學圖書館服務概況

圖書館	覺生紀念圖書館	蘭陽校園圖書館
縣市別	新北市淡水區	宜蘭縣礁溪鄉
主責業務	以技術、讀者服務及人事、經費等行政事務為主	以讀者服務為主
館員編制	38 人	2 人
服務學生數	25,078 人	943 人
館舍空間	約 23,140 平方公尺	約 525 平方公尺
閱覽席次	2,820 席次 (含自習室)	78 席次
團體學習 研究空間	討論室 7 間	X
公用電腦 (含檢索)	169 台	10 台
影印機	13 台	4 台

館藏統計	中西文圖書（含電子書）約 3,510,000 冊數；中西文期刊（含電子期刊）84,132 種；資料庫 569 種
------	--

資料來源：淡江大學覺生紀念圖書館（2016）。關於本館。檢自：[http://www.lib.tku.edu.tw/zh\\_tw/About\\_us/about\\_lib](http://www.lib.tku.edu.tw/zh_tw/About_us/about_lib)；本研究整理。

備註：本表以 104 學年度統計數字為主，其中館藏統計採合併統計。

表 3-2 中國科技大學圖書館服務概況

圖書館	格致館	新竹館
縣市別	臺北市文山區	新竹縣湖口鄉
主責業務	技術服務、讀者服務及人事、經費等行政業務	技術服務(圖書、視聽資料採訪)及讀者服務
館員編制	2 人	2 人
服務學生數	8,611 人	4,248 人
館舍空間	約 2,795 平方公尺	約 8,782 平方公尺
閱覽席次	494 席次	532 席次
團體學習 研究空間	討論室 1 間	討論室 4 間
公用電腦 (含檢索)	70 台	65 台
影印機	2 台	3 台
館藏統計	中西文圖書（含電子書）310,342 冊數；中西文期刊（含電子期刊）554 種；資料庫 44 種	

資料來源：中國科技大學圖書館（2016）。關於圖書館。檢自：<http://www.lib.cute.edu.tw:8080/np.asp?ctNode=700&mp=10>；本研究整理。

備註：本表以 104 學年度統計數字為主，其中館藏統計採合併統計。

表 3-3 台北海洋技術學院圖書館服務概況

圖書館	士林校區圖書館	淡水校區圖書館
縣市別	台北市士林區	新北市淡水區
主責業務	技術服務、讀者服務及人事、經費等行政業務	技術服務(圖書、視聽資料採訪)及讀者服務
館員編制	2 人	4 人
服務學生數	2,961 人	3,529 人

館舍空間	約 888 平方公尺	約 5,064 平方公尺
閱覽席次	94 席次	300 席次
團體學習 研究空間	討論室 1 間	討論室 6 間
公用電腦 (含檢索)	20 台	30 台
影印機	4 台	3 台
館藏統計	中西文圖書(含電子書) 184,000 冊數；中西文期刊(含電子期刊) 16,000 種	

資料來源：臺北海洋技術學院圖書館(2016)。圖書館簡介。檢自：<http://lib.tcmt.edu.tw/bin/home.php>；本研究整理。

備註：本表以 104 學年度統計數字為主，其中館藏統計採合併統計。

表 3-4 耕莘健康管理專科大專校院圖書館服務概況

圖書館	德肋撒圖書館	宜蘭分部圖書館
縣市別	新北市新店區	宜蘭縣三星鄉
主責業務	技術服務、讀者服務及人事、 經費等行政業務	讀者服務
館員編制	4 人	1 人
服務學生數	3,010 人	2,042 人
館舍空間	約 2510 平方公尺	約 793 平方公尺
閱覽席次	284 席次 (含自習室)	52 席次
團體學習 研究空間	討論室 2 間	X
檢索電腦	60 台	10 台
影印機	2 台	2 台
館藏統計	中西文圖書(含電子書) 177,631 冊數；中西文期刊(含電子期刊) 388 種；資料庫 39 種	

資料來源：耕莘健康管理專科大專校院圖書館(2016)。館務資訊。檢自：[http://lib.ctcn.edu.tw/Find\\_us/lib\\_info\\_index.htm](http://lib.ctcn.edu.tw/Find_us/lib_info_index.htm)；本研究整理。

備註：本表以 104 學年度統計數字為主，其中館藏統計採合併統計。

## 第四節 研究設計

本節說明研究問卷之結構、內容等設計與實施過程。

### 一、問卷設計

#### (一) 問卷初稿

本研究之研究問卷分三大部分，第一部分為受試者基本資料；第二部分為受訪者使用圖書館的行為；第三部分為大專校院圖書館服務品質量表，問卷內容與填答方式說明如下，問卷與文獻歸納表如表 3-5，研究者以此作為研究問卷之初稿。

- 1 受試者基本資料：瞭解受試者背景資料，內容包括受試者的教育程度及學校等資料，題項採單選填答。
- 2 受訪者使用圖書館的行為：瞭解受試者實際使用大專校院圖書館的動機、習慣及經驗，內容包括受試者到訪大專校院圖書館的主要目的、最常使用的服務、使用的頻率及到訪其他校區圖書館的經驗等，除最常使用的服務之題項採複選填答，其餘均採單選填答。
- 3 大專校院圖書館服務品質量表：採用林鈺雯（2006）修正之 LibQUAL+™ 服務品質量表，瞭解受試者對大專校院圖書館服務品質之實際感受及期望服務程度，包含「服務」、「圖書館的實體環境」及「資訊的控制」三個子量表，採用九尺度設計進行量測，分別給予等距的 1 分至 9 分評等程度，1 表示最低，9 表示最高。

表 3-5 問卷與文獻歸納表

題號	題項	文獻來源
第三部分：大專校院圖書館服務品質量表		
服務的影響構面		
8	館員讓讀者在圖書館的利用上更有信心	林鈺雯（2006）修正 LibQUAL+™ 服務品質量表
9	館員隨時可以回答讀者的問題	
10	館員樂於協助讀者	
11	館員在處理讀者服務問題上是值得信任的	
12	館員給予讀者個別的關注	
13	館員具備足夠的知識來回答讀者的問題	

題號	題項	文獻來源
14	館員保持禮貌的服務態度	
15	館員關心讀者	
16	館員瞭解讀者的需求	
圖書館的實體環境構面		
17	提供安靜的個人活動空間	林鈺雯(2006)修正 LibQUAL+™ 服務品質量表
18	舒適且吸引人的環境	
19	啟發研究和學習的圖書館環境	
20	團體學習和研究的環境	
21	提供研讀、學習或研究的靜修處所	
資訊的控制構面		
22	紙本/或電子期刊館藏能滿足需要	林鈺雯(2006)修正 LibQUAL+™ 服務品質量表
23	紙本資料能滿足需要	
24	電子資源能滿足需要	
25	檢索工具易於使用，能讓讀者自行找到需要的資訊	
26	圖書館網站能讓讀者自行找到需要的資訊	
27	現代化設備能讓讀者易於檢索到需要的資訊	
28	資訊易於由讀者獨立獲取使用	
29	電子資源可於家中或辦公室取得	
30	您對於目前大專校院圖書館服務品質有什麼建議？	LibQUAL+™ 服務品質量表

資料來源：本研究整理。

#### (一) 問卷效度

本研究問卷之大專校院圖書館服務品質量表各變項乃採用林鈺雯(2006)修正之 LibQUAL+™ 服務品質量表，該量表根據讀者、大學圖書館意見修正與美國研究圖書館學會 (Association of Research Libraries, 簡稱 ARL) 確認之中文 LibQUAL+™ 二十二項服務品質評量指標內容編製而成。由於 LibQUAL+™ 評量工具乃根據圖書館界需求發展出的服務品質評量工具，在評量指標項目方面，能實際反應圖書館的服務特性，不僅具有代表性且能涵蓋各變項特質，並邀請三位學

者專家（見表 3-6）就問卷內容進行專家內容效度檢視，再由研究者依據專家建議修改為預試問卷（見附錄一），以確認本研究問卷的適用性與效度。

表 3-6 問卷效度學者專家

姓名	任職單位/職稱	專長、職務
王梅玲	國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所 /專任教授	學術圖書館 數位資源使用與評鑑
呂智惠	國立台灣師範大學圖書館/推廣服務組 組長	圖書館管理 推廣服務
姜元媛	耕莘健康管理專科學校資訊暨圖書中心 /圖書組組長	圖書館管理 推廣服務

## (二) 問卷預試

透過問卷預試可瞭解本研究問卷中各變項措辭是否清晰、適當，並驗證問卷的信度。本研究問卷預試發放方式採便利抽樣，主要以研究者工作場域為考量，發放地點為耕莘專校新店與宜蘭校區圖書館，預試對象為五專部學生，由研究者於圖書館邀請到訪學生進行施測，共取得有效樣本 30 份。

## (三) 問卷信度

預試資料的統計分析以 Cronbach's  $\alpha$  係數進行信度考驗，以檢驗量表工具之變項間的內部具有一致性。研究者以受訪者之實際感受資料進行問卷信度分析，此部分問卷題項共有 22 題，問卷預試總量表  $\alpha$  係數為 0.928，顯示 LibQUAL+™ 服務品質量表已達高信度值，本研究問卷題項具有良好的一致性。由於  $\alpha$  係數易受限於抽樣對象的不同，而產生不同數值，因而有許多測驗學界的學者（Fan 與 Thompson, 2001; Huck, 2008; Onwuegbuzie 與 Daniel, 2002）主張在呈現量表  $\alpha$  係數時，也應同時呈現  $\alpha$  係數的 95% 信賴區間。研究者茲將問卷預試  $\alpha$  係數相關資料整理如表 3-7 所示。

表 3-7 問卷預試  $\alpha$  係數與  $\alpha$  係數的 95% 信賴區間

$\alpha$ 係數	95% 信賴區間		題數
	下界	上界	
0.928	.885	.960	22

#### (四) 正式問卷

問卷正式發放期間為2016年12月1日至12月31日，問卷形式採電子問卷，發放方式採便利抽樣，且依淡江大學、中國科技大學、台北海洋技術學院及耕莘專校之學校學生數與各校區學生數比例發放問卷。由研究者編制google網路問卷，到圖書館館內邀請使用者使用研究者提供iPad或使用者使用自己的智慧型手機掃瞄QR Code進行填答，為避免問卷樣本重複，如使用者已填寫過研究問卷，將不再邀請填寫。最後共發放446份問卷，由於電子問卷必答題項均設有檢查程序，填答者須完整填寫才可提交問卷，無填答不完整之無效問卷，但問卷有第一部分科系領域、教育程度及學校亂填答及第三部分服務品質量表所有題項期望與實際感受分數均相同者（例如一律填答9），或各題項期望與實際感受分數均低於5分（手機採直式填寫問卷可能造成9尺度無法完整呈現）之情形，皆判定為無效問卷。本研究對象為一般樣本，採用問卷調查研究進行量化統計分析時，學者Cresswell(2008)認為有效樣本數約需350位即可。而問卷回收率的百分比，吳明隆（2014）認為最低的問題回收率最好在50%以上。扣除無效問卷後，有效問卷數為382份，且有效問卷數比例符合研究對象四校之學校學生數與各校區學生數比例(如表3-8)，淨回收率為85.7%，均達到問卷抽樣的有效與適切性。在95%信心水準下，抽樣誤差為正負4.99個百分點。

表 3- 8 各校有效問卷數比例分析表

學校	學生數	有效人數	校區	學生數	有效人數
淡江大學	26,021 (51.6%)	211 (55.2%)	淡水	25,078(96.4%)	190(90.0%)
			蘭陽	943(3.6%)	21(10.0%)
中國科大	12,859 (25.5%)	90 (23.6%)	臺北	8,611(66.9)	47(52.2%)
			新竹	4,248(33.1)	43(47.8%)
臺北海院	6,490 (12.9%)	43 (11.3%)	淡水	3,529(54.4%)	28(65.1%)
			士林	2,961(45.6%)	15(34.9%)
耕莘專校	5,052 (10%)	38 (9.9%)	新店	3,010(59.6%)	19(50.0%)
			宜蘭	2,042(40.4%)	19(50.0%)

## 第五節 研究實施與步驟

本研究之流程如圖 3-2 所示，研究者依據研究動機蒐集相關文獻資料，擬訂「多校區大專校院學生對大專校院圖書館服務品質」為研究主題，並設定研究目的與界定研究問題。再根據研究目的與問題，採用問卷調查法為主要研究方法，透過文獻探討進行問卷設計，問卷初稿邀請學者專家進行問卷效度檢驗後，依據學者專家建議修正完成預試問卷，預試問卷邀請耕莘專校學生進行測試，並以 30 份有效問卷樣本進行信度考驗，確定正式問卷內容。考量時間及人力等因素，選擇臺灣北部、東部地區四所大專校院為研究對象，由研究者現場發放問卷，問卷回收後，依據問卷所得之資料，進行編碼統計分析，對應研究目的與研究問題進行資料分析，最後提出研究結論與建議完成論文。



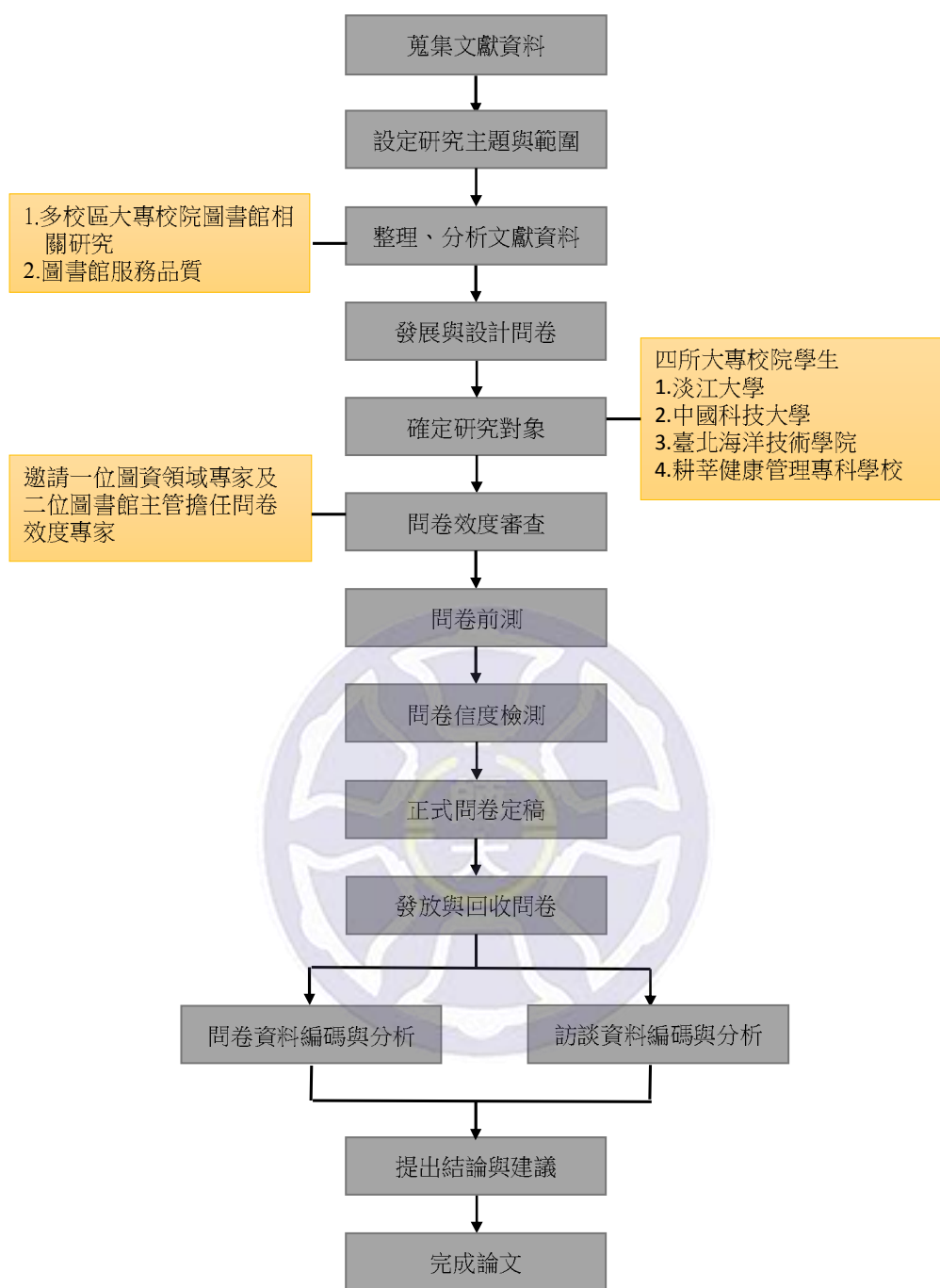


圖 3- 2 研究流程圖

資料來源：本研究繪製

## 第六節 資料分析方法

本研究所蒐集調查問卷之資料，由研究者進行編碼整理，以利後續之分析與詮釋。首先，將調查問卷之資料進行描述性統計，再依各題項進行相關統計分析，以便從統計分析中歸納出與研究問題相關之結果，最後依據研究問題與文獻探討之基礎，進行調查問卷之資料之詮釋。

### 一、描述性統計分析

針對調查樣本之背景資料，包括教育程度與學生來源等項目，以及使用圖書館行為，包括使用主要目的、最常使用的服務及到訪頻率等項目，進行次數與百分比之統計分析，以了解調查樣本之概況，並依樣本之基本資料進行交叉分析比較使用圖書館行為之態樣。

### 二、變異數(ANOVA)差異分析

針對調查樣本之教育程度與學生來源對多校區大專校院圖書館服務品質重視度與滿意度，進行變異數差異分析，以瞭解服務品質各構面與項目之重視度與滿意度情形，並比較其差異情形。

### 三、獨立樣本t檢定

針對調查樣本之多校區大學圖書館類型讀者對多校區大專校院圖書館服務品質重視度與滿意度，進行變異數差異分析，以瞭解服務品質各構面與項目之重視度與滿意度情形，並比較其差異情形。

### 四、成對樣本t檢定

針對調查樣本對不同校區大專校院圖書館服務品質進行重視度與滿意度差異比較。

### 五、資料分析工具

本研究蒐集之調查問卷資料以統計套裝軟體 SPSS 22.0 進行資料的統計分析工作。

## 第四章 資料分析與結果

本研究旨在了解目前多校區大專校院學生使用圖書館行為與圖書館服務品質是否因使用者個人背景差異而有所不同，並依據研究目的與問題之設立，依序於本章各節內容進行分析。第一節以次數與百分比進行資料分析受訪者基本資料、使用圖書館行為，以了解調查樣本分佈與使用圖書館行為態樣；第二節以受訪者基本資料交叉分析使用圖書館的行為，以了解調查樣本使用圖書館的行為之差異性；第三節以單因子變異數、獨立樣本 t 檢定及相依樣本 t 檢定分析多校區大專校院圖書館服務品質重視度，以了解學生對圖書館服務品質構面與項目之重視程度；第四節以單因子變異數、獨立樣本 t 檢定及相依樣本 t 檢定分析多校區大專校院圖書館服務品質滿意度，以了解學生對圖書館服務品質構面與項目之滿意程度；第五節比較多校區大專校院圖書館服務品質重視度與滿意度差異情形，以了解多校區大專校院圖書館服務品質之缺口以及待改善之服務品質。

### 第一節 受訪者基本資料分析

此節主要將調查問卷蒐集的受訪者基本資料進行次數與百分比統計分析。基本資料包括科系領域、教育程度及學生來源，以了解調查樣本分佈概況。

#### 一、教育程度

根據表 4-1 以受訪者教育程度分析可知，學生之教育程度以學士(含大學部、四技、二技等)教育程度占最多數，有 316 位，占 82.7%；其次是專科教育程度，有 53 位，占 13.9%；最少的是碩士教育程度，有 12 位，占 3.1%；最少的是博士教育程度，僅有 1 位，占 0.3%。整體而言，本次調查樣本中學生之教育程度以學士教育程度比例為最多，超過 8 成；碩士及博士教育程度比例不到 1 成。整體而言，各教育程度之有效人數與各教育程度之學生數大致相符。

表 4-1 受訪者教育程度人數分析表

教育程度	學生數 合計	學生數/有效人數				有效人數 合計
		淡江大學	中國科大	台北海院	耕莘專校	
學士	39,775 (78.9%)	22,574 / 198	12,653 / 90	4,548 / 28	X	316 (82.7%)
專科	6,898 (13.7%)	X	X	1,846 / 15	5,052 / 38	53 (13.9%)
碩士	3,312 (6.6%)	3,010 / 12	206 / 0	96 / 0	X	12 (3.1%)

教育程度	學生數 合計	學生數/有效人數				有效人數 合計
		淡江大學	中國科大	台北海院	耕莘專校	
博士	437 (0.8%)	437/1	X	X	X	1 (0.3%)

資料來源：教育部（2016b）。104 學年度大專校院校別學生數；本研究整理。  
備註：表格中「X」符號表示該校無招收此教育程度之學生，亦無有效樣本。

## 二、學生來源

以表 4-2 學生來源分析來看，以淡江大學學生最多，有 211 位，占 55.2%，其中淡水校區學生有 190 位，占 49.7%，蘭陽校區學生有 21 位，占 5.5%，在「學校（校區）」這個變項中，是校區學生人數分佈差距最大的學校；其次是中國科大学生，有 90 位，占 23.6，其中臺北校區學生有 47 位，占 12.3%，新竹校區學生有 43 位，占 11.3%，在「學校（校區）」這個變項中，校區學生人數分佈相當接近；接續是臺北海院學生，有 43 位，占 11.2%，其中淡水校區學生有 15 位，占 3.9%，士林校區學生有 28 位，占 7.3%；最少的是耕莘專校學生，有 38 位，占 10%，其中新店校區學生有 19 位，占 5%，宜蘭校區學生有 19 位，占 5%，在「學校（校區）」這個變項中，校區學生人數分佈一致。整體而言，本次調查樣本中，學生來源以淡江大學和中國科大為主，整體比例接近 8 成。而以學生來源結構比例而言，有效人數與學校學生數、校區學生數大致相近。

表 4-2 學生來源分析表

學校	學生數	有效人數	校區	學生數	有效人數
淡江大學	26,021 (51.6%)	211 (55.2%)	淡水	25,078(96.4%)	190(90.0%)
			蘭陽	943(3.6%)	21(10.0%)
中國科大	12,859 (25.5%)	90 (23.6%)	臺北	8,611(66.9)	47(52.2%)
			新竹	4,248(33.1)	43(47.8%)
臺北海院	6,490 (12.9%)	43 (11.3%)	淡水	3,529(54.4%)	28(65.1%)
			士林	2,961(45.6%)	15(34.9%)
耕莘專校	5,052 (10%)	38 (9.9%)	新店	3,010(59.6%)	19(50.0%)
			宜蘭	2,042(40.4%)	19(50.0%)

資料來源：教育部（2016b）。104 學年度大專校院校別學生數；本研究整理。

## 三、組別合併

Gall 等學者提出問卷調查研究便於分析群組差異時，較大的次群體（major subgroup）至少要有 100 位受試者，較小的次群體（minor subgroup）至少要有

20 至 50 位受試者（吳明隆，2014）。研究者茲將本次調查有效樣本數結構中，群組間樣本數差距較大進行組別合併或刪除，便於調查問卷後續分析群組差異，說明如下：

### （一）教育程度

由表 4- 1 分析結果可知，調查樣本中學生之教育程度以大學生(學士教育程度)比例為最多，超過 8 成；研究生(碩士及博士教育程度)比例不到 1 成，碩士、博士教育程度組別與專科、學士教育程度組別差距過大，容易造成統計上較大的誤差，導致錯誤的推論。研究者將受訪者教育程度碩士與博士教育程度組別合併為研究所教育程度，並將專科教育程度稱之專科生，學士教育程度稱之大學生，研究所教育程度稱之研究生。以進行後續統計分析，教育程度組別合併分析整理如表 4- 3。

表 4- 3 教育程度組別合併分析表

合併前教育程度	合併前人數	合併後教育程度	合併後人數
專科	53	專科生	53
學士	316	大學生	316
碩士	12	研究生	13
博士	1		

### （二）學生來源

考量後續分析與結論，學生來源分析無法凸顯出本研究之研究對象在館員、實體館藏與館舍空間等客觀條件之差異，研究者依據劉景會、范會敏(2002)將大學圖書館的設置體系歸納成三種類型，包括分散型、集中型及混合型。分散型係指有分散的分館，而無總館；集中型係指有一個圖書館，不設分館；混合型係指有總館，又有分館。圖書館學與資訊科學大辭典(1995)將總圖書館定義為一個圖書館系統中最主要的圖書館，通常係與分館對稱。而總圖書館與分館的劃分依圖書館業務主責劃分，圖書館館藏採購、登錄、編目等技術服務與人事、經費等行政事務皆集中於總館，僅讀者服務分散於各館。

據此，研究者乃依據研究對象之主責業務劃分大學圖書館體系類型，淡江大學與耕莘專校二校之技術服務與人事、經費行政事務皆集中於總館，而分館以負責讀者服務為主，將上述二校分類為混合型大學圖書館，且依據二校各校區圖書館在館員、館藏及空間差異，分類為校本部總館與校區分館；中國科大與臺北海

院二校之技術服務分散於各校區，並未集中於一館，二校之各校區圖書館均分類為分館，而分類為分散型大學，且依據二校各校區圖書館在館員、館藏及空間差異，分類為校本部分館與校區分館，茲將整併後組別整理如表 4-6。

四校八校區圖書館在館員、館藏及空間不同程度之差異，見表 3-1、表 3-2、表 3-3、表 3-4 說明，可知混合型大學圖書館類型之校本部總館在館員、空間、閱覽席次、設備與館藏優於校區分館，且呈現較大差異；而分散型大學圖書館類型之校區分館在空間、閱覽席次、設備與館藏均優於校本部分館。研究者將學生來源組別合併後改以多校區大學圖書館類型進行分析，其有效人數分析整理如表 4-4。

表 4-4 多校區大學圖書館類型有效人數分析表

圖書館類型	有效人數	校區別	原校區	有效人數
混合型 大學圖書館	249	校本部總館	淡江大學淡水校區	190
			耕莘專校新店校區	19
		校區分館	淡江大學蘭陽校區	21
			耕莘專校宜蘭校區	19
分散型 大學圖書館	133	校本部分館	中國科大臺北校區	47
			臺北海院士林校區	15
		校區分館	中國科大新竹校區	43
			臺北海院淡水校區	28

## 第二節 學生使用多校區大專校院圖書館行為分析

此節先將調查問卷蒐集的受訪者使用多校區大專校院圖書館行為，包括使用目的、最常使用的服務項目、到訪頻率等進行次數與百分比統計分析，再以使用者背景特徵交叉分析使用圖書館行為，以了解學生使用圖書館行為的差異。

### 一、學生使用多校區大專校院圖書館行為統計分析

#### (一) 到訪圖書館的主要目的

依據表 4-5 到訪圖書館的主要目的分析而言，學生以到圖書館自修最多，有 106 位，占 28%；其次是到圖書館借閱或瀏覽休閒性之書籍、視聽資料及雜誌，有 82 位，占 21.6%；接續是到圖書館與同學討論課業及報告，有 69 位，占 18.2%；而在本次調查樣本數中無學生勾選參加圖書館資源推廣與展覽。

表 4-5 到訪圖書館的主要目的分析表

使用圖書館主要目的	人數	有效百分比	累積百分比
自修	106	28.0	28.0
借閱或瀏覽休閒性之書刊、視聽資料	82	21.6	49.6
與同學討論課業及報告	69	18.2	67.8
借閱或瀏覽專業性之書刊、視聽資料	47	12.4	80.2
休憩放鬆	33	8.7	88.9
找尋教師指定作業或研究資訊	18	4.7	93.7
複(列)印、掃描資料	16	4.2	97.9
找尋升學、考試或就業之資訊	8	2.1	100.0
參加圖書館資源推廣與展覽	0	0	100.0

另有 3 位學生在使用圖書館主要目的欄勾選其他，並說明其目的，彙整分析如表 4-6，到圖書館的主要目的為工讀的有 2 位，使用電腦的有 1 位。

表 4-6 其他受訪者到訪圖書館的主要目的分析表

使用圖書館主要目的	人數	有效百分比	累積百分比
工讀	2	66.7	66.7
使用電腦	1	33.3	100.0

由於多校區大專校院學生使用學校其他校區圖書館的行為亦是本研究值得關注的部分。因此，在問卷設計時，也將調查樣本使用學校其他校區圖書館的行為納入考量，依據表 4-7 曾經到訪學校其他校區圖書館的經驗分析，在調查樣本中，有 89 位的學生曾到訪過學校其他校區圖書館，占 23.3%。

表 4-7 是否曾經到訪學校其他校區圖書館的經驗

到訪其他校區經驗	人數	有效百分比
否	293	76.7
是	89	23.3
總計	382	100.0

由於曾經到訪學校其他校區圖書館經驗的樣本數僅有 89 人，在依學生來源與校區分析人數，均不足 20 人，唯研究者考量曾經到訪學校其他校區圖書館的經驗的樣本數較難蒐集且具稀有性，若分析這 89 位學生使用圖書館的行為與對圖書館服務品質重視度與滿意度在不同校區是否不同仍具有分析價值，且可作為多校區大專校院圖書館針對來自不同校區學生提供服務，以改善大專校院圖書館服務品質，提升使用者滿意度。因此，研究者將其 89 份樣本資料置於本節與第三節、第四節末尾進行分析比較。

依據表 4-8 到訪學校其他校區圖書館的主要目的分析而言，學生以到圖書館借閱或瀏覽休閒性之書籍主要目的最多，有 33 位，占 37.1%；其次是到圖書館自修，有 18 位，占 20.2%；接續是與同學討論課業及報告，有 13 位，占 14.6%；而以參加圖書館資源推廣與展覽最少，在本次調查樣本數中無學生勾選。

表 4-8 到訪學校(其他校區)圖書館的主要目的分析表

使用圖書館主要目的	人數	有效百分比	累積百分比
借閱休閒性書刊、視聽資料	25	28.1	28.1
自修	18	20.2	48.3
與同學討論課業及報告	13	14.6	62.9
借閱專業性書刊、視聽資料	9	10.1	73.0
休憩放鬆	8	9.0	82.0
找尋教師指定作業或研究所需之資訊	6	6.7	88.8
複(列)印、掃描資料	6	6.7	95.5
找尋升學、考試或就業之資訊	4	4.5	100.0

使用圖書館主要目的	人數	有效百分比	累積百分比
參加圖書館資源推廣與展覽	0	0	100.0

綜合上述分析，可以發現學生使用學校不同校區圖書館的主要目的不同，使用圖書館的主要目的以自修為主，而到學校其他校區圖書館的主要目的以借閱休閒性書刊、視聽資料為主。

## (二) 到訪圖書館最常使用的服務項目

依據表 4-9 到訪圖書館最常使用服務項目分析而言，學生最常使用的服務項目前三項依序為「借閱圖書（26.1%）」、「供個人或團體之休閒、學習與研究空間（23.3%）」、「觀賞視聽資料（12.8%）」；最不常使用的服務項目前三項依序為「館員提供參考諮詢服務(1.3%)」、「參加圖書館資源利用指導(5.2%)」、「瀏覽期刊雜誌（8.4%）」。整體而言，學生最常使用的服務仍是以圖書館館藏（包括實體書籍、視聽資料及雜誌）為主，顯示學生對於圖書館傳統借閱圖書服務仍非常依賴；其次是圖書館設備與空間（包括電腦、影印機、自修室、討論室等）；最不常使用的服務為館員服務（包括參考諮詢、資源利用指導等）。

表 4-9 到訪圖書館最常使用服務項目分析表

服務項目（複選） （題項經簡化）	次數	有效百分比	累積百分比
借閱圖書	235	26.1	26.1
休閒、學習研究空間	210	23.3	49.4
觀賞視聽資料	115	12.8	62.2
使用複印、掃描設備	104	11.6	73.8
使用電腦檢索館藏	101	11.2	85
瀏覽期刊雜誌	76	8.4	93.4
圖書館資源利用指導	47	5.2	98.6
參考諮詢服務	12	1.4	100.0

依據表 4-10 到訪學校（其他校區）圖書館最常使用服務項目分析而言，學生最常使用的服務項目前三項依序為「借閱圖書（26.6%）」、「供個人或團體休閒、學習、研究空間（19.7%）」、「使用電腦檢索館藏（15.5%）」；最不

常使用的服務項目前三項依序為「館員提供參考諮詢服務（1.7%）」、「參加圖書館資源推廣利用指導（4.7%）」、「瀏覽期刊雜誌（7.7%）」。整體而言，顯示學生最常使用的服務仍是以圖書館館藏（包括實體書籍、視聽資料及雜誌）為主；其次是圖書館設備與空間（包括電腦、影印機、自修室、討論室等）；最不常使用的服務為館員服務（包括參考諮詢、資源利用指導等）。

表 4- 10 到訪學校(其他校區)圖書館最常使用服務項目分析表

服務項目（複選） （題項經簡化）	次數	有效百分比	累積百分比
借閱圖書	62	26.6	26.6
休閒、學習研究空間	46	19.7	46.3
使用電腦檢索館藏	36	15.5	61.8
觀賞視聽資料	30	12.9	74.7
使用複印、掃描設備	26	11.2	85.9
瀏覽期刊雜誌	18	7.7	93.6
圖書館資源利用指導	11	4.7	98.3
參考諮詢服務	4	1.7	100.0

綜合上述分析，可以發現學生使用學校不同校區圖書館最常使用的服務項目均為「借閱圖書」，但學生到其他校區圖書館「使用電腦檢索館藏」服務項目的人數有較多情形。

### （三）到訪圖書館頻率

依據表 4- 11 到訪圖書館頻率分析而言，每週到館二次以上的學生最多有 171 位，占 44.8%；其次為每週到館一次的學生有 89 人，占 23.3%，但一年內到館不超過六次的學生有 25 人，占 6.5%。整體而言，每週到館一次以上的學生有近 7 成。

表 4- 11 到訪圖書館頻率分析表

到訪圖書館頻率	人數	有效百分比	累積百分比
每週兩次以上	171	44.8	44.8
每週一次	89	23.3	68.1
每月二至三次	62	16.2	84.3

到訪圖書館頻率	人數	有效百分比	累積百分比
每月一次	31	8.1	92.4
一年內不超過六次	25	6.5	99.0
今天第一次造訪	4	1.0	100.0

依據表 4- 12 到訪學校其他校區圖書館頻率分析而言，以一年內不超過六次的學生最多，有 34 位，占 38.2%；其次是不曾到訪，有 26 位，占 29.2%。整體而言，最近一年內到訪學校其他校區圖書館次數至少一次以上的學生有 63 人，比例近 7 成。

表 4- 12 到訪學校(其他校區)圖書館頻率分析表

到訪其他校區 圖書館頻率	人數	有效百分比	累積百分比
每週兩次以上	8	9.0	9.0
每週一次	4	4.5	13.5
每月二至三次	12	13.5	27.0
每月一次	5	5.6	32.6
一年內不超過六次	34	38.2	70.8
不曾到訪	26	29.2	100.0

綜合上述分析，可以發現學生到訪學校不同校區圖書館的頻率因距離、交通等因素呈現而有不同，學生到訪圖書館每週到館一次以上的有 7 成，而最近一年內到訪學校其他校區圖書館次數一次以上的有 7 成，而不再到訪的學生有 3 成。

## 二、學生使用多校區大專校院圖書館行為交叉分析

### (一) 各教育程度學生到訪圖書館的主要目的交叉分析

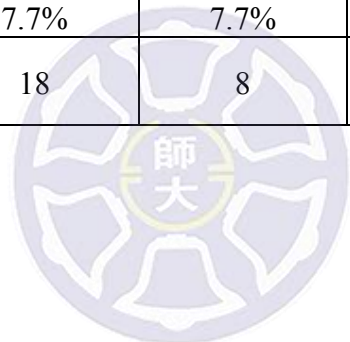
依據表 4- 13 各教育程度學生到訪圖書館的主要目的分析而言，在本次調查樣本中，專科生到訪圖書館的主要目的為「借閱或瀏覽休閒性之書刊、視聽資料」；大學生到訪圖書館的主要目的為「自修」；研究生到訪圖書館的主要目的為「借閱或瀏覽休閒性之書刊、視聽資料」與「自修」。在其他主要目的方面。專科生在「複(列)印、掃描資料」與「休憩放鬆」主要目的占比遠高於其他教育程度的

學生；大學生與研究生在「借閱或瀏覽專業性之書刊、視聽資料」主要目的占比則遠高於專科生。由此可知，專科生到訪圖書館較注重休閒、放鬆及複印資料之目的，而大學生與研究生到訪圖書館較注重課業知識獲取與學習。



表 4-13 不同教育程度學生到訪圖書館的主要目的交叉分析表

到圖書館主要目的 (題項經簡化)	借閱休閒性 館藏	借閱專業性 館藏	找尋作業或 研究資訊	找尋升學或 考試資訊	討論課業及 報告	複(列)印	休憩	自修	總計
專科生	<b>17</b> <b>32.1%</b>	1 1.9%	4 7.5%	2 3.8%	8 15.1%	7 13.2%	8 15.1%	6 11.3%	53 100%
大學生	<b>62</b> <b>19.8%</b>	<b>44</b> <b>14.1%</b>	13 4.2%	5 1.6%	59 18.8%	9 2.9%	24 7.7%	<b>97</b> <b>31.0%</b>	313 100%
研究生	<b>3</b> <b>23.1%</b>	2 15.4%	1 7.7%	1 7.7%	2 15.4%	0 0.0%	1 7.7%	<b>3</b> <b>23.1%</b>	13 100%
總計	82	47	18	8	69	16	33	106	379



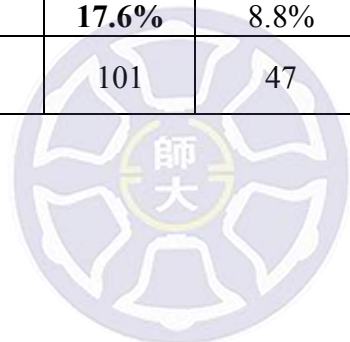
## (二) 各教育程度學生最常使用圖書館的服務項目交叉分析

依據表 4-14 各教育程度學生到訪圖書館最常使用的服務項目分析而言，在本次調查樣本中，專科生到訪圖書館最常使用的服務項目前三項依序為「借閱圖書(23%)」、「複(列)印及掃描等設備(20%)」、「供個人或團體休閒、學習及研究空間(17%)」、「使用電腦檢索館藏(17%)」；大學生到訪圖書館最常使用的服務項目前三項依序為「借閱圖書(26.4%)」、「供個人或團體休閒、學習及研究空間(24.8%)」、「觀賞視聽資料(13.5%)」；研究生到訪圖書館最常使用的服務項目前三項依序為「借閱圖書(32.4%)」、「使用電腦檢索館藏(17.6%)」、「供個人或團體休閒、學習及研究空間(17.6%)」。

在個別服務項目中，學生最常使用「借閱圖書」服務項目，各教育程度學生之使用比例均有超過 2 成，其中以研究生最常使用；其次是「供個人或團體休閒、學習及研究空間」服務項目，各教育程度學生之使用比例均有超過 1 成，其中以大學生最常使用；另外在「使用電腦檢索館藏」服務項目，以專科生與研究生最常使用，在該教育程度學生之使用比例均有超過 1 成；而學生最不常使用「參考諮詢服務」服務項目，是各教育程度學生之使用比例最低，其中以專科生最常使用。

表 4-14 不同教育程度學生到訪圖書館最常使用的服務項目交叉分析表

最常使用服務 (題項經簡化)	借閱圖書	觀賞視 聽資料	瀏覽期 刊雜誌	使用電 腦檢索	資源利 用指導	複(列)印設備	休閒、學習及 研究空間	參考諮詢	總計
專科生	<b>31</b> <b>23%</b>	16 11.9%	7 5.2%	<b>23</b> <b>17%</b>	5 3.7%	<b>27</b> <b>20%</b>	<b>23</b> <b>17%</b>	3 2.2%	135 100%
大學生	<b>193</b> <b>26.4%</b>	<b>99</b> <b>13.5%</b>	64 8.8%	72 9.9%	39 5.3%	74 10.1%	<b>181</b> <b>24.8%</b>	9 1.2%	731 100%
研究生	<b>11</b> <b>32.4%</b>	0 0.0%	5 14.7%	<b>6</b> <b>17.6%</b>	3 8.8%	3 8.8%	<b>6</b> <b>17.6%</b>	0 0.0%	34 100%
總計	235	115	76	101	47	104	210	12	900



### (三) 各教育程度學生到訪圖書館的頻率交叉分析

依據表 4-15 各教育程度類型學生到訪圖書館頻率分析而言，在本次調查樣本中，每週到館二次以上，以大學生、研究生比例最多，均有超過 4 成；每週到館一次，以大學生比例為最多，有超過 2 成。整體而言，每週到館一次以上，以大學生比例為最多，超過 7 成。另外在一年不超過六次及第一次到訪的頻率中，以專科生有 1 成比例為最多。



表 4- 15 各教育程度學生到訪圖書館頻率交叉分析表

到訪圖書館頻率	每週兩次以上	每週一次	每月二至三次	每月一次	一年內不超過六次	今天第一次造訪	總計
專科生	19 35.8%	9 17.0%	8 15.1%	11 20.8%	<b>5</b> <b>9.4%</b>	<b>1</b> <b>1.9%</b>	53 100.0%
大學生	<b>146</b> <b>46.2%</b>	<b>78</b> <b>24.7%</b>	51 16.1%	19 6.0%	20 6.3%	2 0.6%	316 100.0%
研究生	<b>6</b> <b>46.2%</b>	2 15.4%	3 23.1%	1 7.7%	0 0.0%	1 7.7%	13 100.0%
總計	171	89	62	31	25	4	382

### 第三節 多校區大專校院圖書館服務品質重視度整體分析

本節首先分析使用者對於圖書館服務品質量表中服務項目重視程度，再依據本章第二節使用圖書館行為分析之結果與研究者實務工作之經驗合併探討，解析使用者與圖書館服務品質各構面關係，最後給予提升圖書館服務品質之建議，以符合使用者對圖書館服務之期望服務水準。

#### 一、多校區大專校院圖書館服務品質重視度分析

為了解多校區大專校院圖書館服務品質重視度是否因使用者背景特徵不同而有所差異，研究者將依教育程度與多校區大學圖書館類型(含組合類型、不同校區館別)、多校區大專校院學生使用不同校區圖書館進行分析，說明如下。

##### (一) 各教育程度學生對圖書館服務品質重視度分析

由表 4-16 各教育程度類型學生對圖書館服務品質項目變異數分析與重視度排序分析中，可看出學生整體及各教育程度學生最重視與最不重視的前三項服務項目，分述如下：

##### 1 學生最重視的服務項目：

- (1) 學生整體最重視的前三項服務項目依序為：圖書館能提供自修學習研究的場所、圖書館能提供安靜的空間、圖書館能提供舒適環境。
- (2) 專科生最重視的前三項服務項目依序為：圖書館能提供舒適環境、圖書館能提供安靜的空間、圖書館能提供自修學習研究的場所。
- (3) 大學生最重視的前三項服務項目依序為：圖書館能提供自修學習研究的場所、圖書館能提供安靜的空間、圖書館能提供舒適環境。
- (4) 研究生最重視的前三項服務項目依序為：圖書館能提供安靜的空間、圖書館能提供自修學習研究的場所、圖書館提供的檢索工具易於使用。

各教育程度學生最重視的前三項服務項目大致與學生整體最重視的前三項服務項目相同，僅重視度優先序有所不同。但仍有部分教育程度學生最重視的前三項服務項目與其他教育程度不同，例如研究生非常重視圖書館提供的檢索工具易於使用。

## 2 學生最不重視的服務項目：

- (1) 學生整體最不重視的前三項服務項目依序為：館員會主動關心我、館員會給予我個別的關注、館員能瞭解我的需求。
- (2) 所有教育程度類型學生最不重視的前三項服務項目與學生整體最不重視的前三項服務項目相同，且重視度優先序均相同。

從表 4- 17 各教育程度學生對圖書館服務品質之構面重視度排序表分析，可以發現所有教育程度學生對圖書館服務品質之構面的重視度表現，均與學生整體對圖書館服務品質之構面的重視度有一致性，重視度依序(由高至低)為圖書館實體環境構面、資訊控制構面與服務構面。從各教育程度學生之所有構面平均值來看，以研究生對上述三構面之平均值均為最高。

以單因子變異數(獨立樣本)ANOVA 分析各教育程度學生對圖書館服務品質所有項目重視程度之效果，結果如表 4- 16。結果發現不同教育程度學生在「館員讓讀者更有信心」上有顯著差異， $F(2,379)=4.047$ ， $p=.018$ ， $\eta^2=.021$ 。Scheffe 事後比較顯示專科生( $M=7.60$ ,  $SD=1.41$ )顯著大於大學生( $M=6.99$ ,  $SD=1.53$ )，專科生( $M=7.60$ ,  $SD=1.41$ )顯著大於研究生( $M=7.38$ ,  $SD=1.39$ )；不同教育程度在「館員具備足夠的知識回答問題」上有顯著差異， $F(2,379)=3.701$ ， $p=.026$ ， $\eta^2=.019$ 。Scheffe 事後比較顯示各教育程度學生間均無差異；不同教育程度學生在「館員會主動關心我」上有顯著差異， $F(2,379)=4.333$ ， $p=.014$ ， $\eta^2=.022$ 。Games-Howell 事後比較顯示專科生( $M=6.38$ ,  $SD=1.723$ )顯著大於大學生( $M=5.38$ ,  $SD=2.357$ )。

由表 4- 16 與圖 4- 1 分析結果可以得知，不論是在顯著差異效果與平均值上，專科生在「館員讓讀者更有信心」服務品質項目重視度高於大學生和研究生；專科生在「館員會主動關心我」服務品質項目重視度高於大學生。

表 4-16 各教育程度學生對圖書館服務品質項目單因子變異數分析與重視度均值排序表

圖書館服務品質重要度 (題項經簡化)	整體(N=382)			專科生(N=53)			大學生(N=316)			研究生(N=13)			F 值	p	事後比較
	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名			
服務的影響構面															
B07 館員讓讀者更有信心	7.09	1.52	13	7.60	1.41	6	6.99	1.53	16	7.38	1.39	10	4.047	.018 *	(1)>(2)(3)
B08 館員可以隨時回答問題	7.35	1.53	8	7.66	1.44	5	7.28	1.56	12	7.77	1.01	7	1.96	0.14	
B09 館員樂於協助任何問題	7.35	1.50	8	7.55	1.41	7	7.29	1.53	11	7.92	0.86	5	1.623	.199	
B10 館員在處理問題是值得信任	7.38	1.49	6	7.53	1.59	8	7.34	1.49	8	7.85	0.80	6	1.040	.354	
B11 館員會給予我個別的關注	5.9	2.20	17	6.45	1.80	17	5.81	2.24	19	5.77	2.55	12	1.949	.144	
B12 館員具備足夠的知識回答問題	6.98	1.68	15	7.43	1.46	10	6.88	1.72	17	7.69	1.25	8	3.701	.026 *	無顯著
B13 館員保持禮貌的服務態度	7.45	1.52	5	7.43	1.49	10	7.43	1.54	6	7.92	0.95	5	0.67	0.51	
B14 館員會主動關心我	5.53	2.31	18	6.38	1.72	18	5.38	2.36	20	5.77	2.74	12	4.33	0.01 *	(1)>(2)
B15 館員能瞭解我的需求	6.3	2.09	16	6.68	2.02	16	6.22	2.10	18	6.62	2.02	11	1.262	.284	
圖書館的實體環境構面															
C16 圖書館能提供安靜的空間	7.84	1.38	2	7.96	1.19	2	7.8	1.42	2	8.31	0.85	1	1.064	.346	
C17 圖書館能提供舒適環境	7.83	1.39	3	8.08	1.17	1	7.78	1.43	3	8.00	0.91	4	1.15	0.32	
C18 圖書館能提供個人研究學習的環境	7.53	1.53	4	7.45	1.42	9	7.53	1.55	4	7.62	1.39	9	.088	.916	
C19 圖書館能提供團體學習研究的環境	7.53	1.53	4	7.81	1.51	4	7.47	1.55	5	7.85	1.14	6	1.43	0.24	
C20 圖書館能提供自修學習研究的場所	7.87	1.34	1	7.91	1.16	3	7.85	1.39	1	8.23	0.73	2	.528	.590	
資訊的控制構面															
D21 圖書館提供的紙本雜誌能滿足需要	7.25	1.66	11	7.11	1.27	15	7.26	1.73	13	7.38	1.26	10	.230	.795	
D22 圖書館提供的紙本圖書能滿足需要	7.34	1.62	9	7.45	1.50	9	7.3	1.66	10	7.69	1.11	8	0.52	0.59	
D23 圖書館提供的電子資源能滿足需要	7.07	1.70	14	7.26	1.48	14	7.01	1.75	15	7.62	1.19	9	1.199	.303	

圖書館服務品質重要度 (題項經簡化)	整體(N=382)			專科生(N=53)			大學生(N=316)			研究生(N=13)			F 值	p	事後比較
	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名			
D24 圖書館提供的檢索工具易於使用	7.31	1.65	10	7.42	1.34	11	7.26	1.72	13	8.08	0.64	3	1.681	.188	
D25 圖書館網站能找到需要的資訊	7.36	1.50	7	7.40	1.29	12	7.34	1.55	8	7.69	0.95	8	.347	.707	
D26 圖書館提供的設備能快速找到資訊	7.34	1.60	9	7.45	1.55	9	7.31	1.63	9	7.77	0.93	7	0.67	0.52	
D27 圖書館提供的資訊能獨立快速獲取	7.35	1.53	8	7.30	1.53	13	7.35	1.56	7	7.62	0.87	9	.220	.803	
D28 圖書館提供的電子資源能校外取得	7.1	1.74	12	7.11	1.78	15	7.07	1.75	14	7.85	0.90	6	1.240	.291	

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

備註：以教育程度與大專校院圖書館服務品質變項逐項進行單因子變異數分析，在變異數同質性檢定結果顯著性 $\geq .05$ 情況下，表示該資料適合進行 ANOVA，若 ANOVA 結果之顯著性 $< .05$ ，表示某兩組有顯著差異，研究者再進行事後比較時採用 Scheffe 檢定法；在變異數同質性檢定結果顯著性 $\leq .05$ 情況下，結果表示各組群體樣本變異數不具有同質性，研究者在進行事後比較時採用 Games-Howell 檢定法，作為適合變異數異質之事後比較方法。

表 4-17 各教育程度學生對圖書館服務品質之構面重視度均值排序表

構面	整體		專科生		大學生		研究生	
	平均值	排名	平均值	排名	平均值	排名	平均值	排名
服務	6.81	3	7.19	3	6.74	3	7.19	3
環境	7.72	1	7.84	1	7.69	1	8.00	1
資訊	7.27	2	7.31	2	7.24	2	7.71	2

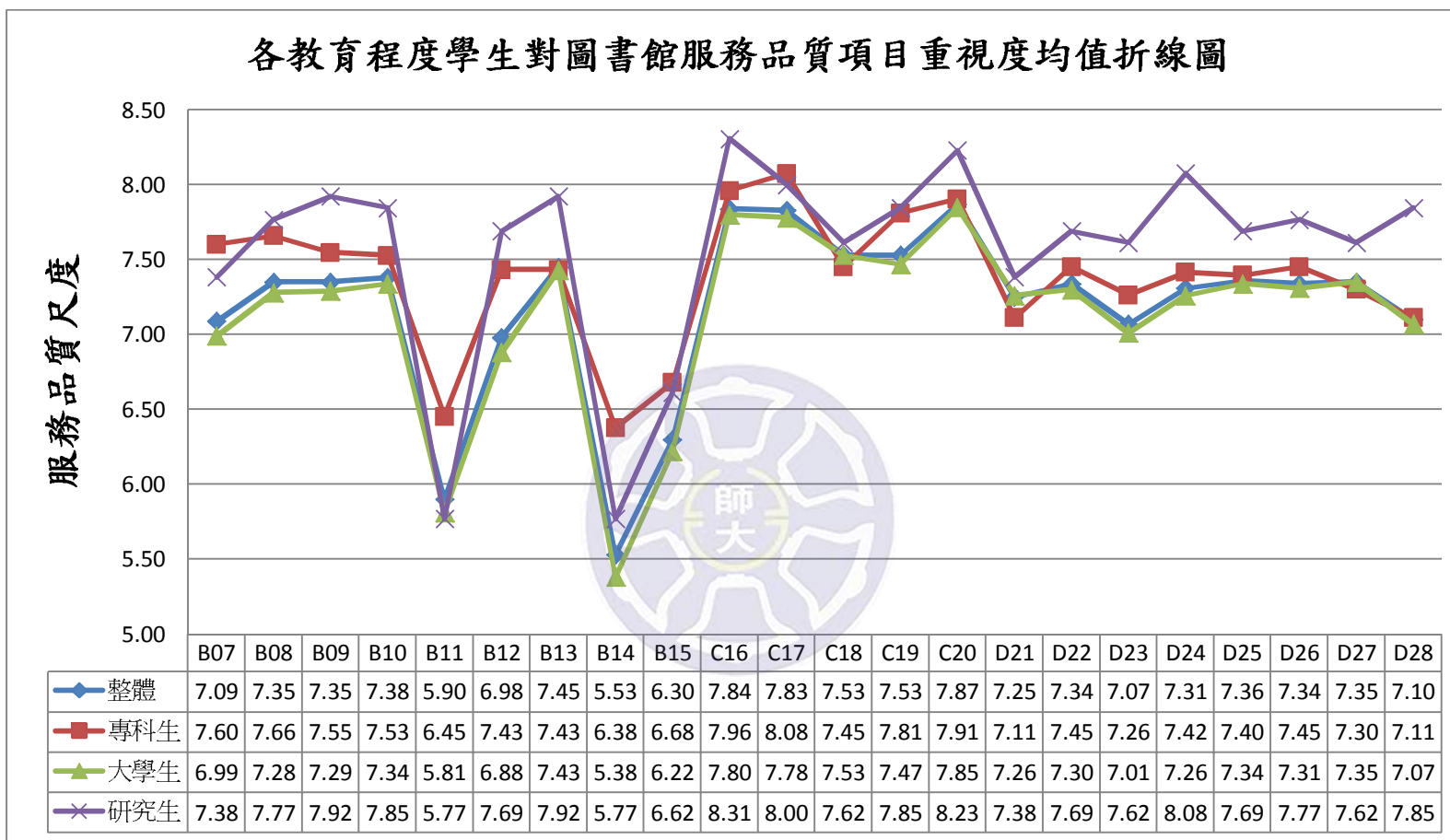


圖 4-1 各教育程度學生對圖書館服務品質項目重視度均值折線圖

備註：各教育程度學生對大專校院圖書館服務品質項目重視度折線圖水平軸為大專校院圖書館服務品質變項，變項代碼可參見表 4-16

## (二) 多校區大學圖書館類型讀者對圖書館服務品質重視度分析

由表 4- 18 多校區大學圖書館類型讀者對圖書館服務品質項目獨立樣本 t 檢定分析與重視度分析表中，可以得知學生整體及多校區大學圖書館類型最重視與最不重視的前三項服務項目，分述如下：

### 1 學生最重視的服務項目：

- (1) 學生整體最重視的前三項服務項目依序為：圖書館能提供自修學習研究的場所、圖書館能提供安靜的空間、圖書館能提供舒適環境。
- (2) 混合型大學圖書館讀者最重視的前三項服務項目依序為：圖書館能提供自修學習研究的場所、圖書館能提供舒適環境、圖書館能提供安靜的空間。
- (3) 分散型大學圖書館讀者最重視的前三項服務項目依序為：圖書館能提供安靜的空間、圖書館能提供自修學習研究的場所、圖書館能提供舒適環境。

多校區大學圖書館類型讀者最重視的前三項服務項目大致與學生整體最重視的前三項服務項目相同，僅重視度優先序有所不同。

### 2 學生最不重視的服務項目：

- (1) 學生整體最不重視的前三項服務項目依序為：館員會主動關心我、館員會給予我個別的關注、館員能瞭解我的需求。
- (2) 混合型與分散型大學圖書館讀者最不重視的前三項服務項目與學生整體最不重視的前三項服務項目相同，且重視度優先序均相同。

從表 4- 19 多校區大學圖書館類型與圖書館服務品質之服務構面重視度排序表分析，可以發現混合型與分散型大學圖書館讀者對圖書館服務品質之構面的重視度表現，均與學生整體對大專校院圖書館服務品質之構面的重視度有一致性，重視度依序(由高至低)為圖書館實體環境構面、資訊控制構面與服務構面。

以表 4- 18 獨立樣本 t 檢定分析多校區大學圖書館類型學生對圖書館服務品質項目重視度差異比較結果可發現，不同多校區大學圖書館類型學生在「館員處理我在圖書館遭遇的問題可以值得信任」有顯著差異， $t(380)=1.989$ ， $p=.047$ ， $d=-0.214$ ；在「館員保持禮貌服務態度」有顯著差異， $t(226.382)=2.493$ ， $p=.013$ ，

$d=-0.285$ ；觀察有顯著差異之品質項目平均數差異均為正值，表示混合型大學圖書館類型學生在「館員處理我在圖書館遭遇的問題可以值得信任」之品質項目重視度( $M=7.49, SD=1.43$ )高於分散型大學圖書館類型學生( $M=7.17, SD=1.57$ )；混合型大學圖書館類型學生在「館員保持禮貌服務態度」之品質項目重視度( $M=7.59, SD=1.39$ )高於分散型大學圖書館類型學生( $M=7.17, SD=1.71$ )。

由表 4- 18 與圖 4- 2 分析結果可以得知，不論是在顯著差異效果或是平均值上，混合型大學圖書館類型學生對於「館員處理我在圖書館遭遇的問題可以值得信任」、「館員保持禮貌服務態度」之服務品質項目重視度高於分散型大學圖書館類型學生。



表 4-18 多校區大學圖書館類型讀者對圖書館服務品質項目獨立樣本 t 檢定分析與重視度均值排序表

圖書館服務品質變項 (題項經簡化)	整體(N=382)			混合型大學圖書館(N=249)			分散型大學圖書館(N=133)			自由度	t 值	p	效果量	平均數差異
	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名					
服務的影響構面														
B07 館員讓讀者更有信心	7.09	1.522	13	7.16	1.45	13	6.95	1.65	16	241.849	1.189	.236	-0.138	.202
B08 館員可以隨時回答問題	7.35	1.530	8	7.43	1.39	7	7.19	1.75	10	222.401	1.375	.171	-0.158	.242
B09 館員樂於協助任何問題	7.35	1.503	8	7.44	1.46	7	7.18	1.58	11	380.000	1.622	0.1	-0.174	.261
B10 館員在處理問題是值得信任	7.38	1.490	6	7.49	1.43	6	7.17	1.57	12	380	1.989	.047 *	-0.214	.317
B11 館員會給予我個別的關注	5.90	2.201	17	5.80	2.18	18	6.08	2.24	19	380	-1.183	.238	0.127	-.279
B12 館員具備足夠的知識回答問題	6.98	1.684	15	7.05	1.67	16	6.86	1.72	17	380	1.079	.281	-0.116	.195
B13 館員保持禮貌的服務態度	7.45	1.517	5	7.59	1.39	5	7.17	1.71	12	226.382	2.493	.013 *	-0.285	.429
B14 館員會主動關心我	5.53	2.315	18	5.41	2.27	19	5.76	2.39	20	380	-1.393	.165	0.15	-.346
B15 館員能瞭解我的需求	6.30	2.091	16	6.24	1.94	17	6.41	2.35	18	228.788	-0.710	.479	0.081	-.169
圖書館的實體環境構面														
C16 圖書館能提供安靜的空間	7.84	1.379	2	7.85	1.38	3	7.83	1.39	1	380	.086	.931	-0.009	.013
C17 圖書館能提供舒適環境	7.83	1.387	3	7.88	1.32	2	7.72	1.51	3	380	1.086	.278	-0.117	.162
C18 圖書館能提供個人研究學習的環境	7.53	1.528	4	7.60	1.44	4	7.38	1.67	5	237.625	1.277	.203	-0.143	.219
C19 圖書館能提供團體學習研究的環境	7.53	1.531	4	7.60	1.49	4	7.39	1.61	4	380	1.287	.199	-0.138	.211
C20 圖書館能提供自修學習研究的場所	7.87	1.343	1	7.92	1.28	1	7.77	1.45	2	380	1.007	.315	-0.108	.145

圖書館服務品質變項 (題項經簡化)	整體(N=382)			混合型大學圖書館(N=249)			分散型大學圖書館(N=133)			自由度	t 值	p	效果量	平均數差異
	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名					
資訊的控制構面														
D21 圖書館提供的紙本雜誌能滿足需要	7.25	1.659	11	7.17	1.62	12	7.38	1.73	5	380	-1.183	.237	0.127	-.211
D22 圖書館提供的紙本圖書能滿足需要	7.34	1.624	9	7.34	1.60	11	7.32	1.67	6	380	.103	.918	-0.011	.018
D23 圖書館提供的電子資源能滿足需要	7.07	1.698	14	7.11	1.61	15	6.99	1.85	15	380	.635	.526	-0.068	.116
D24 圖書館提供的檢索工具易於使用	7.31	1.652	10	7.42	1.53	8	7.09	1.84	13	230.361	1.772	.078	-0.201	.331
D25 圖書館網站能找到需要的資訊	7.36	1.503	7	7.40	1.48	9	7.29	1.55	7	380	.671	.503	-0.072	.108
D26 圖書館提供的設備能快速找到資訊	7.34	1.601	9	7.38	1.57	10	7.27	1.66	8	380	.644	.520	-0.069	.111
D27 圖書館提供的資訊能獨立快速獲取	7.35	1.531	8	7.42	1.44	8	7.23	1.70	9	233.992	1.067	.287	-0.121	.185
D28 圖書館提供的電子資源能校外取得	7.10	1.737	12	7.13	1.66	14	7.06	1.88	14	380	.366	.715	-0.039	.068

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001 ; t 檢定之效果量 $\geq 0.2$  為小效果；t 檢定之效果量 $\geq 0.5$  為中效果；t 檢定之效果量 $\geq 0.8$  為大效果

表 4-19 多校區大學圖書館類型讀者對圖書館服務品質構面重視度均值排序表

構面	整體		混合型大學圖書館		分散型大學圖書館	
	平均值	排名	平均值	排名	平均值	排名
服務	6.81	3	6.85	3	6.75	3
環境	7.72	1	7.77	1	7.62	1
資訊	7.27	2	7.30	2	7.21	2

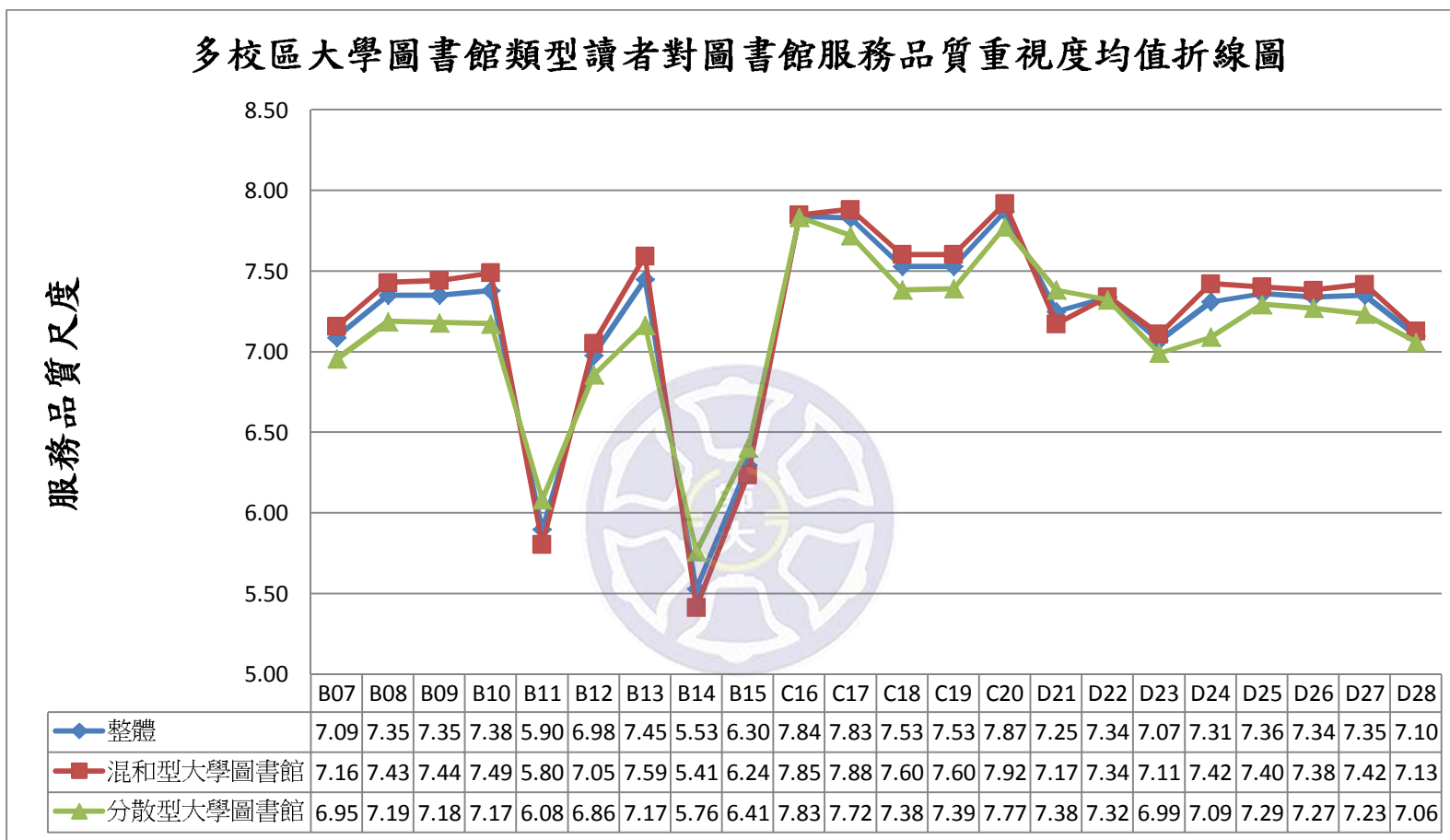


圖 4-2 多校區大學圖書館類型讀者對圖書館服務品質重視度均值折線圖

備註：多校區大學圖書館類型讀者對圖書館服務品質重視度折線圖水平軸為圖書館服務品質變項，變項代碼可參見表 4-18。

### (三) 多校區大學圖書館類型不同校區讀者對圖書館服務品質重視度分析

由表 4-20 多校區圖書館類型不同校區讀者對圖書館服務品質項目單因子變異數分析與重視度分析表中，可以得知學生整體及多校區大學圖書館類型不同校區館別讀者最重視與最不重視的前三項服務項目，分述如下：

#### 1. 學生最重視的服務項目：

- (1) 學生整體最重視的前三項服務項目依序為：圖書館能提供自修學習研究的場所、圖書館能提供安靜的空間、圖書館能提供舒適環境。
- (2) 混合型大學圖書館校本部總館讀者最重視的前三項服務項目依序為：圖書館能提供自修學習研究的場所、圖書館能提供舒適環境、圖書館能提供安靜的空間。
- (3) 混合型大學圖書館校區分館讀者最重視的前三項服務項目依序為：圖書館能提供舒適環境、館員保持禮貌服務態度、圖書館能提供安靜的空間。
- (4) 分散型大學圖書館校本部分館讀者最重視的前三項服務項目依序為：圖書館能提供自修學習研究的場所、圖書館能提供舒適環境、圖書館能提供安靜的空間。
- (5) 分散型大學圖書館校區分館讀者最重視的前三項服務項目依序為：圖書館能提供安靜的空間、圖書館能提供自修學習研究的場所、圖書館能提供舒適環境。

多校區大學圖書館類型不同校區讀者最重視的前三項服務項目大致與學生整體最重視的前三項服務項目相同，僅重視度優先序有所不同。唯混合型大學圖書館校區分館讀者最重視的前三項服務項目另包括館員保持禮貌服務態度。

#### 2. 學生最不重視的服務項目：

- (1) 學生整體最不重視的前三項服務項目依序為：館員會主動關心我、館員會給予我個別的關注、館員能瞭解我的需求。
- (2) 混合型與分散型大學圖書館各校區館別讀者最不重視的前三項服務項目與學生整體最不重視的前三項服務項目相同，且重視度優先序均相同。

從表 4- 21 多校區大學圖書館類型不同校區讀者對圖書館服務品質之構面重視度排序表分析，可以發現混合型與分散型大學圖書館不同校區讀者對大專校院圖書館服務品質之構面重視度表現，均與學生整體對大專校院圖書館服務品質之構面重視度有一致性，重視度依序(由高至低)為圖書館實體環境構面、資訊控制構面與服務構面。從多校區大學圖書館類型不同校區讀者之所有構面平均值來看，以混合型大學圖書館校區分館對上述三構面之平均值均為最高。

以單因子變異數(獨立樣本)ANOVA 分析多校區大學圖書館類型不同校區讀者對大專校院圖書館服務品質所有項目重視程度之效果，結果如表 4- 20。結果發現不同校區讀者在「館員會給予我個別的關注」、「館員保持禮貌的服務態度」、「館員會主動關心我」服務品質項目上有顯著差異。但只有在「館員保持禮貌的服務態度」項目上有顯著差異， $F(3,378)=3.166, p=.024, \eta^2=.025$ 。且 Games-Howell 事後比較顯示：混合型大學圖書館校區分館讀者顯著大於分散型大學圖書館校本部分館讀者 ( $p=.030$ )；混合型大學圖書館校區分館讀者顯著大於分散型大學圖書館校區分館讀者 ( $p=.037$ )。

由表 4- 20 與圖 4- 3 分析結果可以得知，不論是顯著差異或項目平均值，混合型大學圖書館校區分館讀者對於「館員保持禮貌的服務態度」服務品質項目重視度高於分散型大學圖書館校區分館讀者。

表 4-20 多校區大學圖書館類型不同校區讀者對圖書館服務品質項目單因子變異數分析與重視度均值排序表

圖書館服務品質變項 (題項經簡化)	整體(N=382)			(1)混合型校本部總館(N=209)			(2)混合型校區分館(N=40)			(3)分散型校本部分館(N=62)			(4)分散型校區分館(N=71)			F 值	p	事後比較
	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名			
服務的影響構面																		
B07 館員讓讀者更有信心	7.09	1.52	13	7.09	1.45	15	7.53	1.40	11	6.84	1.63	15	7.06	1.66	13	1.673	.172	
B08 館員可以隨時回答問題	7.35	1.53	8	7.40	1.40	9	7.58	1.34	9	7.03	1.72	14	7.32	1.79	5	1.268	.285	
B09 館員樂於協助任何問題	7.35	1.50	8	7.40	1.50	9	7.65	1.19	8	7.10	1.51	12	7.25	1.64	8	1.301	.274	
B10 館員在處理問題是值得信任	7.38	1.49	6	7.44	1.46	7	7.75	1.28	6	7.10	1.47	12	7.24	1.67	9	1.907	.128	
B11 館員會給予我個別的關注	5.90	2.20	17	5.65	2.24	19	6.63	1.58	19	6.06	2.25	18	6.10	2.25	19	2.719	.044 <sup>*</sup>	無顯著
B12 館員具備足夠的知識回答問題	6.98	1.68	15	6.98	1.69	17	7.45	1.50	13	6.74	1.67	16	6.96	1.76	16	1.461	.225	
B13 館員保持禮貌的服務態度	7.45	1.52	5	7.53	1.42	6	7.93	1.12	2	7.11	1.80	11	7.21	1.63	11	3.166	.024 <sup>*</sup>	(2)>(3)(4)
B14 館員會主動關心我	5.53	2.31	18	5.24	2.29	20	6.33	1.91	20	5.52	2.57	19	5.97	2.23	20	3.60789	0.0136 <sup>**</sup>	無顯著
B15 館員能瞭解我的需求	6.30	2.09	16	6.09	1.97	18	7.03	1.53	18	6.11	2.52	17	6.66	2.19	18	3.264	.022	
圖書館的實體環境構面																		
C16 圖書館能提供安靜的空間	7.84	1.38	2	7.84	1.38	3	7.88	1.40	3	7.56	1.49	3	8.07	1.26	1	1.500	.214	
C17 圖書館能提供舒適環境	7.83	1.39	3	7.86	1.35	2	8.00	1.15	1	7.65	1.46	2	7.79	1.56	3	.622	.601	
C18 圖書館能提供個人研究學習的環境	7.53	1.53	4	7.57	1.47	5	7.78	1.27	5	7.56	1.37	3	7.23	1.89	10	1.344	.260	
C19 圖書館能提供團體學習研究的環境	7.53	1.53	4	7.58	1.47	4	7.73	1.58	7	7.44	1.35	5	7.35	1.81	4	.684	.562	
C20 圖書館能提供自修學習研究的場所	7.87	1.34	1	7.94	1.27	1	7.83	1.34	4	7.68	1.40	1	7.86	1.51	2	.617	.604	
資訊的控制構面																		
D21 圖書館提供的紙本雜誌能滿足需要	7.25	1.66	11	7.15	1.66	13	7.30	1.42	16	7.47	1.64	4	7.31	1.81	6	.658	.578	

圖書館服務品質變項 (題項經簡化)	整體(N=382)			(1)混合型校本部總館(N=209)			(2)混合型校區分館(N=40)			(3)分散型校本部分館(N=62)			(4)分散型校區分館(N=71)			F 值	p	事後比較
	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名			
D22 圖書館提供的紙本圖書能滿足需要	7.34	1.62	9	7.31	1.62	12	7.53	1.50	11	7.42	1.48	6	7.24	1.82	9	.340	.796	
D23 圖書館提供的電子資源能滿足需要	7.07	1.70	14	7.06	1.63	16	7.38	1.51	15	7.08	1.71	13	6.92	1.98	17	.629	.597	
D24 圖書館提供的檢索工具易於使用	7.31	1.65	10	7.42	1.51	8	7.45	1.63	13	7.19	1.66	9	7.00	2.00	14	1.324	.266	
D25 圖書館網站能找到需要的資訊	7.36	1.50	7	7.37	1.47	10	7.55	1.54	10	7.31	1.44	7	7.28	1.65	7	.306	.821	
D26 圖書館提供的設備能快速找到資訊	7.34	1.60	9	7.36	1.54	11	7.48	1.72	12	7.47	1.43	4	7.10	1.82	12	.778	.507	
D27 圖書館提供的資訊能獨立快速獲取	7.35	1.53	8	7.42	1.37	8	7.40	1.77	14	7.21	1.61	8	7.25	1.78	8	.429	.732	
D28 圖書館提供的電子資源能校外取得	7.10	1.74	12	7.11	1.60	14	7.20	1.98	17	7.15	1.67	10	6.99	2.06	15	0.163	.921	

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

備註：以教育程度與大專校院圖書館服務品質變項逐項進行單因子變異數分析，在變異數同質性檢定結果顯著性 $\geq .05$ 情況下，表示該資料適合進行ANOVA，若ANOVA結果之顯著性 $< .05$ ，表示某兩組有顯著差異，研究者再進行事後比較時採用Scheffe檢定法；在變異數同質性檢定結果顯著性 $\leq .05$ 情況下，結果表示各組群體樣本變異數不具有同質性，研究者在進行事後比較時採用Games-Howell檢定法，作為適合變異數異質之事後比較方法。

表 4- 21 多校區大學圖書館類型之不同校區讀者對大專校院圖書館服務品質構面重視度均值排序表

構面	整體		混合型校本部總館		混合型校區分館		分散型校本部分館		分散型校區分館	
	平均值	排名	平均值	排名	平均值	排名	平均值	排名	平均值	排名
服務	6.81	3	6.76	3	7.32	3	6.62	3	6.86	3
環境	7.72	1	7.76	1	7.84	1	7.58	1	7.66	1
資訊	7.27	2	7.28	2	7.41	2	7.29	2	7.14	2

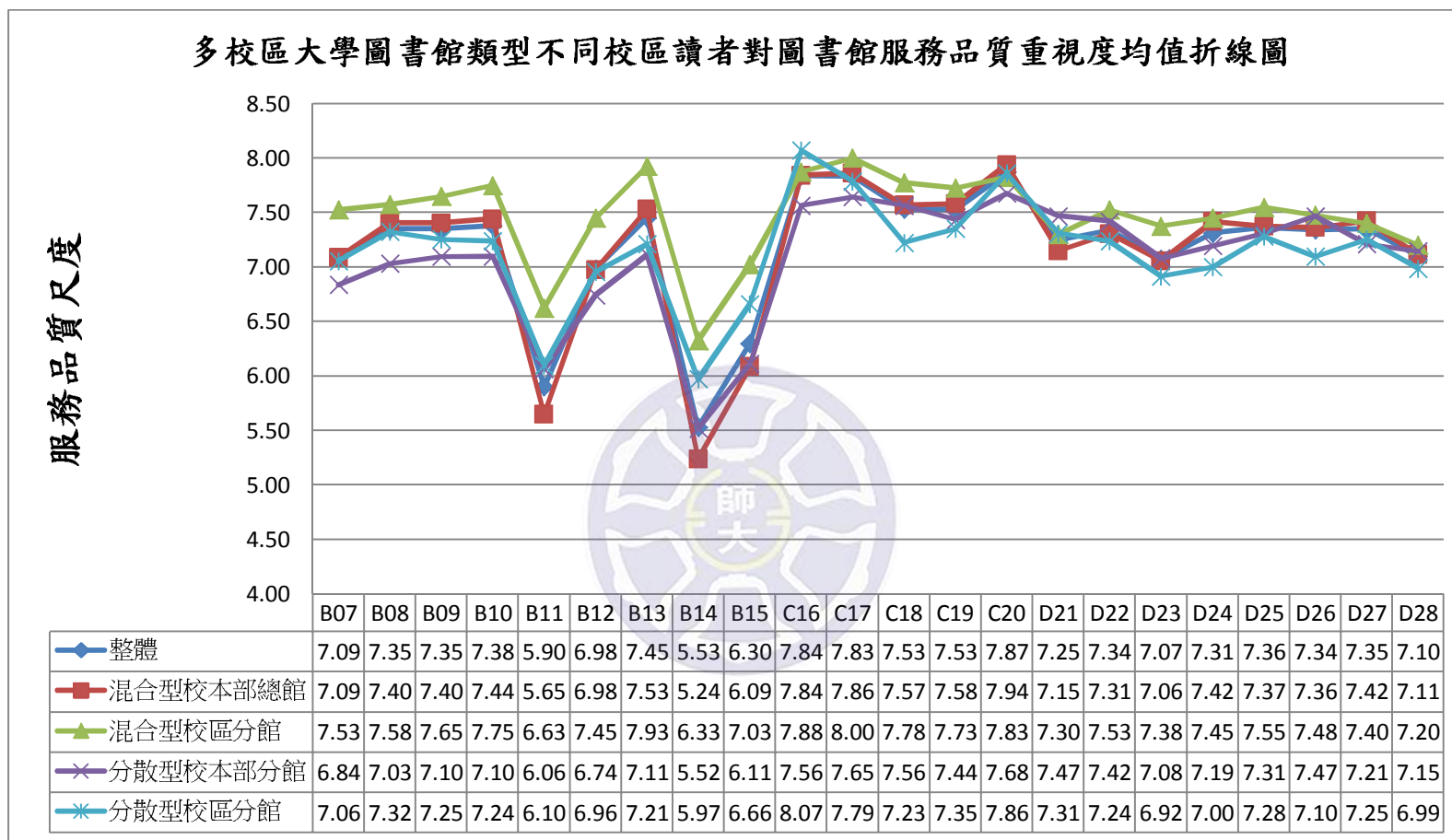


圖 4-3 多校區大學圖書館類型不同校區讀者對圖書館服務品質重視度均值折線圖

備註：多校區大學圖書館類型不同校區讀者對圖書館服務品質重視度折線圖水平軸為大專校院圖書館服務品質變項，變項代碼可參見表 4-20。

#### (四) 多校區大專校院學生對不同校區圖書館服務品質重視度分析

由表 4- 22 多校區大專校院學生對不同校區圖書館服務品質項目相依樣本 t 檢定與重視度分析表中，可以得知學生整體及多校區大專校院學生對不同校區圖書館服務品質最重視與最不重視的前三項服務項目，分述如下：

##### 1 學生最重視的服務項目：

- (1) 學生整體最重視的前三項服務項目依序為：圖書館能提供自修學習研究的場所、圖書館能提供安靜的空間、圖書館能提供舒適環境。
- (2) 學生對就讀校區圖書館最重視的前三項服務項目依序為：圖書館能提供舒適環境、圖書館能提供自修學習研究的場所、圖書館能提供安靜的空間。
- (3) 學生對其他校區圖書館最重視的前三項服務項目依序為：圖書館能提供安靜的空間、圖書館能提供舒適環境、館員讓讀者更有信心。

多校區大專校院學生對不同校區圖書館最重視的前三項服務項目大致與學生整體最重視的前三項服務項目相同，僅重視度優先序有所不同。唯學生對其他校區圖書館最重視的前三項服務項目另包括館員讓讀者更有信心。

##### 2 學生最不重視的服務項目：

- (1) 學生整體最不重視的前三項服務項目依序為：館員會主動關心我、館員會給予我個別的關注、館員能瞭解我的需求。
- (2) 多校區大專校院學生對就讀校區與其他校區圖書館最不重視的前三項服務項目與學生整體最不重視的前三項服務項目相同，僅重視度優先序不同。

從表 4- 23 多校區大專校院學生對不同校區大專校院圖書館服務品質之構面重視度排序表分析，可以發現多校區大專校院學生對就讀校區與其他校區大專校院圖書館服務品質之構面重視度表現，均與學生整體對大專校院圖書館服務品質之構面重視度有一致性，重視度依序(由高至低)為圖書館實體環境構面、資訊控制構面與服務構面。從多校區大專校院學生對不同校區大專校院圖書館服務品質之所有構面平均值來看，以學生對就讀校區大專校院圖書館服務品質三構面之平均值均為最高。

以相依樣本 t 檢定分析多校區大專校院學生對不同校區大專校院圖書館服務品質所有項目重視度之效果，結果如表 4- 22。結果發現學生對就讀校區與其他校區大專校院圖書館服務品質重視度在「館員樂於協助任何問題」項目平均值有顯著差異， $t(62)=2.186$ ， $p=.033$ ， $d=.261$ ，表示學生對就讀校區圖書館在「館員樂於協助任何問題」服務品質程度( $M=7.46$ ,  $SD=1.446$ )顯著地大於對其他校區圖書館 ( $M=7.05$ ,  $SD=1.717$ )；其次在「圖書館能提供舒適環境」項目平均值亦有顯著差異， $t(62)=2.721$ ， $p=.008$ ， $d=.330$ ，表示學生對就讀校區圖書館在「圖書館能提供舒適環境」服務品質程度( $M=7.86$ ,  $SD=1.281$ )顯著地大於對其他校區圖書館 ( $M=7.37$ ,  $SD=1.697$ )。接續在「圖書館能提供團體學習研究的環境」項目平均值亦有顯著差異， $t(62)=2.422$ ， $p=.018$ ， $d=.303$ ，表示學生對就讀校區圖書館在「圖書館能提供團體學習研究的環境」服務品質程度( $M=7.67$ ,  $SD=1.470$ )顯著地大於對其他校區圖書館 ( $M=7.16$ ,  $SD=1.885$ )。最後在「圖書館能提供自修學習研究的場所」項目平均值亦有顯著差異， $t(62)=2.946$ ， $p=.005$ ， $d=.380$ ，表示學生對就讀校區圖書館在「圖書館能提供自修學習研究的場所」服務品質程度( $M=7.84$ ,  $SD=1.310$ )顯著地大於對其他校區圖書館 ( $M=7.25$   $SD=1.778$ )。

由表 4- 22 與圖 4- 4 分析結果可以得知，不論是在顯著差異或項目平均值，學生對就讀校區圖書館的「館員樂於協助任何問題」、「圖書館能提供舒適環境」、「圖書館能提供團體學習研究的環境」、「圖書館能提供自修學習研究的場所」服務品質項目重視度高於對其他校區圖書館。

表 4-22 多校區大專校院學生對不同校區圖書館服務品質項目相依樣本 t 檢定與重視度均值排序表

圖書館服務品質變項 (題項經簡化)	整體(N=382)			學生對就讀校區圖書館(N=63)			學生對其他校區圖書館(N=63)			自由度	t 值	p	效果量
	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名				
服務的影響構面													
B07 館員讓讀者更有信心	7.09	1.52	13	7.30	1.387	12	7.29	1.442	3	62	.082	.935	0.011
B08 館員可以隨時回答問題	7.35	1.53	8	7.52	1.366	6	7.13	1.755	10	62	1.954	.055	0.254
B09 館員樂於協助任何問題	7.35	1.50	8	7.46	1.446	7	7.05	1.717	13	62	2.186	.033 *	0.261
B10 館員在處理問題是值得信任	7.38	1.49	6	7.35	1.536	11	6.98	1.699	16	62	1.644	.105	0.226
B11 館員會給予我個別的關注	5.90	2.20	17	6.24	2.138	18	6.21	2.049	18	62	.137	.892	0.015
B12 館員具備足夠的知識回答問題	6.98	1.68	15	7.08	1.527	16	7.03	1.713	14	62	.229	.820	0.029
B13 館員保持禮貌的服務態度	7.45	1.52	5	7.41	1.340	8	7.17	1.709	7	62	1.201	.234	0.156
B14 館員會主動關心我	5.53	2.31	18	6.17	2.137	19	6.10	2.270	19	62	.311	.757	0.036
B15 館員能瞭解我的需求	6.30	2.09	16	6.57	2.014	17	6.68	1.982	17	62	-.373	.710	-0.056
圖書館的實體環境構面													
C16 圖書館能提供安靜的空間	7.84	1.38	2	7.75	1.282	3	7.49	1.684	1	62	1.183	.241	0.171
C17 圖書館能提供舒適環境	7.83	1.39	3	7.86	1.281	1	7.37	1.697	2	62	2.721	.008 **	0.330
C18 圖書館能提供個人研究學習的環境	7.53	1.53	4	7.60	1.465	5	7.27	1.687	4	62	1.918	.060	0.212
C19 圖書館能提供團體學習研究的環境	7.53	1.53	4	7.67	1.470	4	7.16	1.885	8	62	2.422	.018 *	0.303
C20 圖書館能提供自修學習研究的場所	7.87	1.34	1	7.84	1.310	2	7.25	1.778	5	62	2.946	.005 **	0.380
資訊的控制構面													

圖書館服務品質變項 (題項經簡化)	整體(N=382)			學生對就讀校區圖書館(N=63)			學生對其他校區圖書館(N=63)			自由度	t 值	p	效果量
	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名				
D21 圖書館提供的紙本雜誌能滿足需要	7.25	1.66	11	7.13	1.508	15	7.10	1.672	11	62	.178	.859	0.020
D22 圖書館提供的紙本圖書能滿足需要	7.34	1.62	9	7.37	1.473	10	7.19	1.635	6	62	1.055	.296	0.112
D23 圖書館提供的電子資源能滿足需要	7.07	1.70	14	7.21	1.472	14	7.05	1.650	13	62	.889	.377	0.102
D24 圖書館提供的檢索工具易於使用	7.31	1.65	10	7.30	1.499	12	7.06	1.703	12	62	1.298	.199	0.149
D25 圖書館網站能找到需要的資訊	7.36	1.50	7	7.37	1.406	10	7.14	1.786	9	62	1.162	.250	0.139
D26 圖書館提供的設備能快速找到資訊	7.34	1.60	9	7.40	1.420	9	7.00	1.732	15	62	1.833	.072	0.252
D27 圖書館提供的資訊能獨立快速獲取	7.35	1.53	8	7.29	1.408	13	7.17	1.651	7	62	.595	.554	0.073
D28 圖書館提供的電子資源能校外取得	7.10	1.74	12	7.21	1.547	14	7.06	1.795	12	62	.638	.526	0.086

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001 ; t 檢定之效果量 $\geq 0.2$  為小效果；t 檢定之效果量 $\geq 0.5$  為中效果；t 檢定之效果量 $\geq 0.8$  為大效果

表 4-23 多校區大專校院學生對不同校區圖書館服務品質構面重視度均值排序表

構面	整體		讀者對就讀校區圖書館		讀者對其他校區圖書館	
	平均值	排名	平均值	排名	平均值	排名
服務	6.81	3	7.01	3	6.85	3
環境	7.72	1	7.74	1	7.31	1
資訊	7.27	2	7.28	2	7.10	2

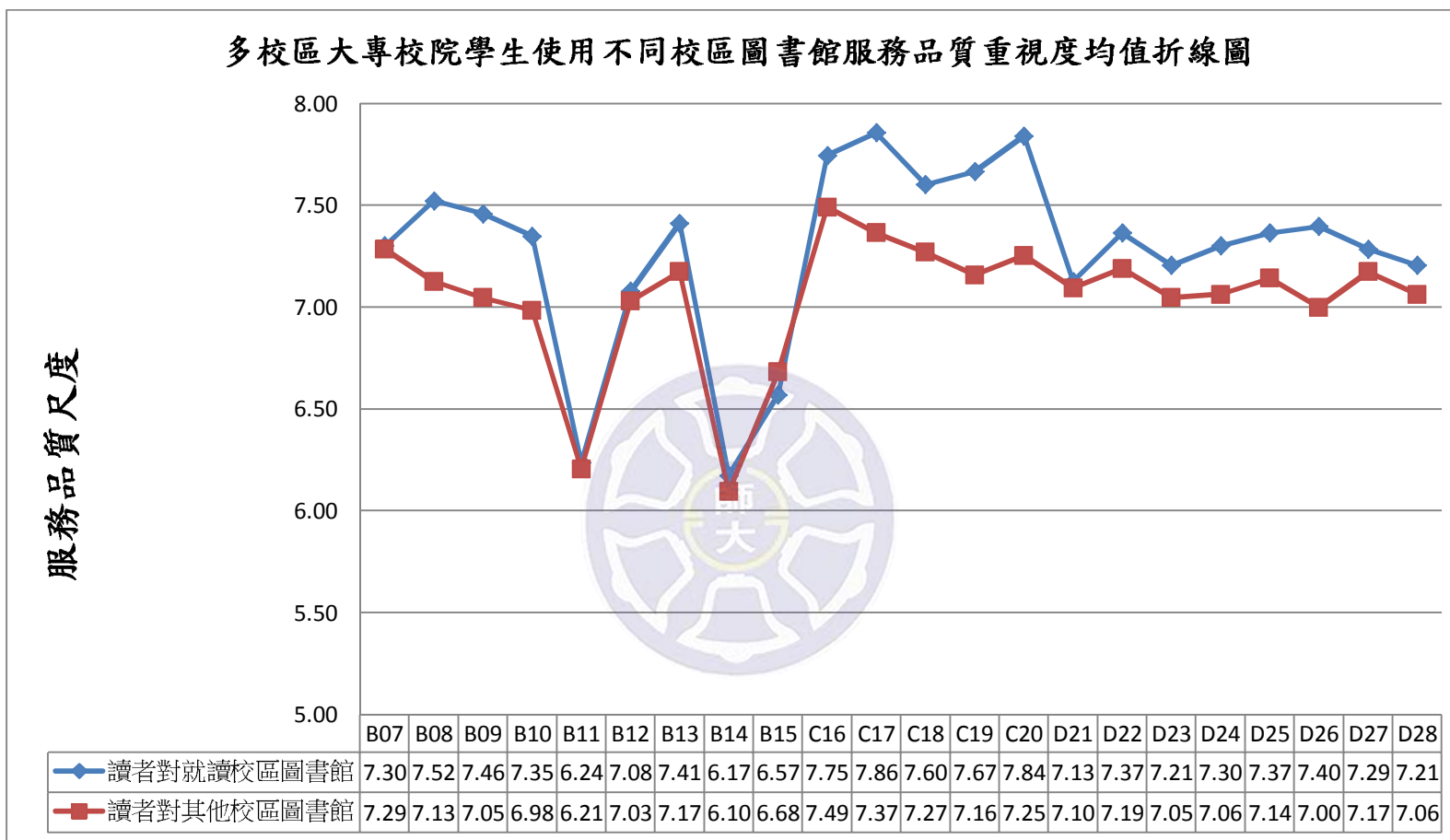


圖 4-4 多校區大專校院學生對不同校區圖書館服務品質重視度均值折線圖

備註：多校區大專校院學生對不同校區圖書館服務品質重視度折線圖水平軸為圖書館服務品質變項，變項代碼可參見表 4-22。

## 二、綜合討論

綜合上述分析說明，研究者依據本章第二節使用圖書館行為分析之結果與本節合併探討，並結合研究者實務工作之經驗，探討使用者與大專校院圖書館服務品質各構面關係，並歸納整理提出看法與建議，以符合使用者對圖書館資源與服務需求現況，提升大專校院圖書館服務品質水準。

### (一) 服務(館員)

學生最不常使用的服務項目為館員提供的參考服務與圖書館資源利用指導，且學生最不重視圖書館服務品質中的服務(館員)構面，其中以館員主動的關心、關注及瞭解需求為重視程度最低，學生對服務(館員)構面重視程度也會因背景特徵不同而有差異，例如專科生、混合型大學圖書館校區分館學生對就讀校區圖書館等最重視館員被動的服務與表現，例如能隨時回答問題、樂於協助解決任何問題、與禮貌、信心、信任感等心理層面回饋。

由於學生到訪圖書館的主要目的還是以借閱圖書與自修為主，而多數的學生有每週至少一次以上會到圖書館的習慣，對於圖書館館藏資源與空間配置較為熟悉，一般來說，圖書館設置自修與閱覽空間多為開放式，學生自己就可使用，而圖書館提供的紙本圖書、雜誌及視聽資料等館藏，學生在館內能借助高度電腦化、智慧型的系統設備，就能使用圖書館的館藏資源，例如線上館藏目錄、自助借還書、智慧型預約到館取書服務等，若設備易於使用且有良好的操作說明，除了臨櫃借閱歸還圖書資料外，使用者與館員面對面接觸的機會不多。

依據研究者實務工作經驗發現，學生較常與同學、朋友結伴到訪圖書館，對圖書館資源與服務不熟悉的學生會先以詢問同學或朋友為主；若是以個人到訪圖書館，則選擇自己摸索了解為主，而不管是結伴同行或自己一個人到圖書館的學生，多數在遭遇到困難與問題時才會尋求館員的協助與解決問題。

由於館員的服務與表現仍是大專校院圖書館服務品質相當重要的指標之一，林育云(2008)指出因為館員與使用者每次接觸的表現，都能直接影響使用者對圖書館滿意度，有時圖書館的服務疏失，甚至能由館員的妥善應對，將原本會降低使用者滿意度的事件轉而提升滿意度。因此，研究者認為多校區大專校院圖書館館員應把握每位學生到館臨櫃借閱歸還圖書資料、或尋求協助時的接觸機會，熱心協助指導學生使用館藏資源與服務所遭遇到的問題，適時表現專業知識與親

切有禮貌的服務態度。此外，圖書館也可透過安排圖書館資源利用指導課程，展現專業知識與服務表現，協助使用者發展自信心與信任感，才能與館員建立互信基礎與良好互動關係，提升學生對館員整體印象與重視程度。

另外也值得注意的現象是由於多校區大專校院地理空間不相連，校區間的距離也可能造成阻礙學生到訪的原因，有多數學生未曾到訪過其他校區圖書館，而到訪其他校區圖書館的原因可能是選修學分、實習或與住家距離較近等，亦有機會到訪其他校區圖書館，由於不同校區圖書館在空間、館藏與設備配置呈現不同程度的差異，來自其他校區的學生需重新摸索與認識圖書館的資源與服務，館員可於學生尋求協助時多了解其需求，以提供適當的服務。

## (二) 圖書館實體環境(氛圍與空間)

圖書館環境對讀者相當重要，從本研究可以發現學生到訪大專校院圖書館的主要目的以自修為主，其中以大學生及研究生比例最高；另外學生也會到圖書館與同學討論課業或報告、休息放鬆。在學生最常使用的圖書館服務項目分析中，以「供個人與團體休閒、學習與研究」比例最多，尤其是大學生需求最高。調查結果也發現學生對於圖書館實體環境構面的重視度排名為最高，且對圖書館服務品質項目重視度前三名均為圖書館實體環境構面之項目，由此可知學生對圖書館環境之重視程度可見一斑。而學生對圖書館實體環境重視程度也會因背景特徵不同而有差異，例如學生對就讀校區圖書館最重視是否提供舒適、團體與自修學習研究的環境。

對於大專校院圖書館的使用者類型而言，尤以學生為多數。學生經常去圖書館多以自修或與同學討論課業、報告為目的，在各教育程度學生中，以大學生比例最高，而大學生對於自修、討論課業所需的空間會有較高的要求，例如討論室、簡報室等；而研究生屬於高等教育學術研究階段，對於學術研究所需的空間會有較高的要求，例如研究小間等。圖書館應該掌握不同教育程度學生對圖書館環境的需求，個別化、客製化提供所需的環境與空間，以協助學生在圖書館從事學習與研究的活動。

圖書館實體環境面向可分為環境及空間二部分，關於圖書館環境的氛圍，大專校園圖書館的學生最重視安靜、舒適的氛圍感受，建議學校圖書應注重個人或團體自修空間寧靜與舒適氛圍的營造，並派員巡視館內自修或閱覽空間，以維護寧靜氛圍，使進行自修或閱覽活動之學生能不受噪音干擾，影響課業學習與知識

吸收；而圖書館空間的功能，學生除了到圖書館自修外，也會在館內與同學討論課業及報告、觀賞視聽資料等活動，建議大專校院圖書館應以學生需求與活動作為圖書館空間規劃與傢俱採購之考量，以使用者為中心，在館舍空間條件充沛情況下，可設置個人或團體休閒、學習與研究空間，諸如視聽室(區)、討論室、自修室、研究小間等專屬空間，供有多元需求的學生使用。

不論何種類型的使用者，對圖書館環境空間都有相當高的重視與期待，除了營造寧靜舒適的環境外，對於館舍空間有限的多校區大專校院圖書館，若能提供足夠的自修、閱覽與學習空間，已可滿足多數的學生的盼望。

### (三) 館藏資源(圖書資料、設施)

學生到圖書館除了以自修為主要目的外，另有多數學生以借閱或瀏覽休閒性、專業性館藏資料為主，而到學校其他校區圖書館的學生尤以借閱或瀏覽休閒性館藏資料為主要目的。從學生對圖書館服務品質之資訊控制構面平均數為所有構面次高，顯示學生不僅重視圖書館環境空間，也相當重視圖書館提供的館藏與資訊。

而學生對圖書館資訊控制構面重視程度也會因背景特徵不同而有差異，例如研究生對圖書館提供電子資源種類與取用、檢索工具易用性等最重視；分散型大學圖書館讀者對圖書館提供紙本雜誌種類與多樣性最重視。而大專校院圖書館除了上述的館藏資源，大專校院圖書館也提供學生使用電腦與影印機等資訊設備，在最常使用的服務項目分析中，學生使用電腦檢索與複印資料的整體比例也有2成，以使用者類型分析需求程度差異，可發現研究生對影印機與電腦檢索需求程度最高。

圖書館一直以來被視為知識的寶庫，也自許為成為典藏人類知識的場所，而大專校院圖書館除了負責學校學生閱讀推廣之工作外，亦肩負支援教學研究重要的任務，由研究分析結果，可以發現學生背景特徵與使用特性會影響其使用館藏種類與屬性，為滿足使用者對館藏需求，大專校院圖書館專業性館藏一般多是由系所教師依據教授科目與專長推薦購買以作為系所專業圖書資源，因此應能滿足多數學生對學科專業性館藏之需求，而休閒性館藏則由大專校院圖書館採編人員定期有計畫向書商徵集採訪，並輔以學生推薦之書目，作為休閒性館藏之來源，由於計畫性之館藏採購需依照學校採購程序往往費時，無法立即滿足學生之使用需求，大專校院圖書館對於館藏採購應採取多元化作業，可增加臨時圖書採購作

業，將學生急需之用書購入簡編後供學生使用，或與書商合作，由圖書館辦理採購活動，由學生自行挑選圖書作為館藏使用，因為多為學生有興趣與使用之圖書，不僅能提升學生對圖書館館藏滿意度，亦能將圖書經費有效使用在學生有使用需求之圖書，同時也滿足並支援學生課業學習與學術研究之需求。此外，多校區大專校區圖書館由於校區分散同時也導致館藏資源配置分散，可提供多校區學生通閱通借通還服務，以有效提升多校區圖書館館藏共享效益。



## 第四節 多校區大專校院圖書館服務品質滿意度整體分析

本節接續分析使用者對於多校區大專校院圖書館服務品質量表中服務項目滿意程度，再依據服務品質之缺口、「績效-重要性」矩陣分析與研究者實務工作之經驗，探討使用者與大專校院圖書館服務品質各構面關係，最後提出改善之建議，以提供良好且符合使用者需求之多校區大專校院圖書館服務品質。

### 一、多校區大專校院圖書館服務品質滿意度分析

為了解大專校院圖書館服務品質滿意度是否因使用者背景特徵不同而有所差異，研究者將依教育程度與多校區大學圖書館類型(含組合類型、不同校區館別)、多校區大專校院學生使用不同校區圖書館進行分析，說明如下。

#### (一) 各教育程度學生對大專校院圖書館服務品質滿意度分析

從表 4-24 可以得知大專校院圖書館服務品質滿意度分析中，學生整體及各教育程度學生最滿意與最不滿意的服務項目，分述如下：

##### 1 學生最滿意的服務品質項目：

- (1) 學生整體最滿意的前三項服務項目依序為：圖書館能提供舒適環境、圖書館能提供自修學習研究的場所、圖書館能提供安靜的空間。
- (2) 專科生、大學生與研究生最重視的前三項服務項目與學生整體最滿意的前三項服務項目相同，且滿意度優先序均相同。

由上述分析可發現，各教育程度學生最滿意的前三項服務項目大致與學生整體最滿意的前三項服務項目相同，且滿意度優先序均相同。

##### 2 學生最不滿意的服務品質項目：

- (1) 學生整體最不滿意的前三項服務項目依序為：館員會主動關心我、館員會給予我個別的關注、館員能瞭解我的需求。
- (2) 所有教育程度類型學生最不滿意的前三項服務項目與學生整體最不滿意的前三項服務項目相同，且滿意度優先序均相同。

從表 4-25 各教育程度學生對大專校院圖書館服務品質構面滿意度排序表分析，可以發現所有教育程度學生對大專校院圖書館服務品質構面滿意度表現，均與學生整體對大專校院圖書館服務品質構面滿意度有一致性，滿意度依序(由高至低)為圖書館實體環境構面、資訊控制構面與服務構面。從各教育程度學生對

大專校院圖書館服務品質所有構面平均值來看，以研究生對上述三構面之平均值均為最高。

以表 4- 25 單因子變異數(獨立樣本)ANOVA 分析各教育程度類型學生對大專校院圖書館服務品質所有項目滿意程度之效果，結果如表 4- 24。結果發現不同教育程度類型學生在「館員讓讀者更有信心」上有顯著差異， $F(2,379)=5.156$ ， $p=.006$ ， $\eta^2=.026$ 。Scheffe 事後比較顯示專科生( $M=7.45$ ,  $SD=1.749$ )顯著大於大學生( $M=6.67$ ,  $SD=1.742$ )；不同教育程度類型學生在「館員具備足夠的知識回答問題」上有顯著差異， $F(2,379)= 5.795$ ， $p=.003$ ， $\eta^2=.030$ 。Scheffe 事後比較顯示專科生( $M=7.25$ ,  $SD=1.742$ )顯著大於大學生( $M=6.49$ ,  $SD=1.811$ )；不同教育程度類型學生在「館員會主動關心我」上有顯著差異， $F(2,379)= 4.462$ ， $p=.012$ ， $\eta^2=.023$ 。Scheffe 事後比較顯示專科生( $M=5.94$ ,  $SD=2.196$ )顯著大於大學生( $M=4.91$ ,  $SD=2.363$ )。

由表 4- 24 與圖 4- 5 分析結果可以得知，不論是顯著差異或項目平均值，專科生對「館員讓讀者更有信心」、「館員具備足夠的知識回答問題」、「館員會主動關心我」服務品質項目滿意度高於大學生。

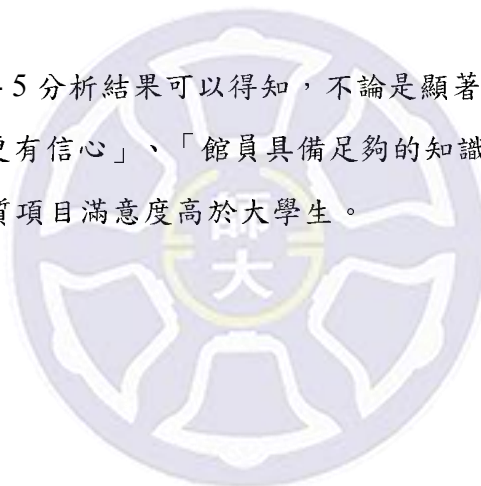


表 4- 24 各教育程度學生對圖書館服務品質項目單因子變異數分析與滿意度均值排序表

圖書館服務品質變項 (題項經簡化)	整體(N=382)			(1)專科生(N=53)			(2)大學生(N=316)			(3)研究生(N=13)			F 值	p	事後比較
	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名			
服務的影響構面															
B07 館員讓讀者更有信心	6.80	1.75	15	7.45	1.75	3	6.67	1.74	17	7.31	1.38	9	5.156	.006**	(1)>(2)
B08 館員可以隨時回答問題	6.98	1.80	12	7.23	1.89	8	6.90	1.80	14	7.92	0.95	4	2.612	.075	
B09 館員樂於協助任何問題	7.08	1.81	9	7.43	1.70	4	6.98	1.83	10	7.92	1.12	4	2.933	.054	
B10 館員在處理問題是值得信任	7.09	1.68	8	7.23	2.00	8	7.03	1.64	9	7.92	1.04	4	1.971	.141	
B11 館員會給予我個別的關注	5.51	2.24	19	6.11	2.02	16	5.40	2.25	20	5.77	2.45	13	2.427	.090	
B12 館員具備足夠的知識回答問題	6.63	1.81	17	7.25	1.74	7	6.49	1.81	18	7.54	1.20	7	5.795	.003**	(1)>(2)
B13 館員保持禮貌的服務態度	7.19	1.80	6	7.38	1.92	5	7.12	1.80	6	8.00	1.00	3	1.824	.163	
B14 館員會主動關心我	5.06	2.37	20	5.94	2.20	17	4.91	2.36	21	5.15	2.48	14	4.462	.012**	(1)>(2)
B15 館員能瞭解我的需求	5.96	2.14	18	6.25	2.20	15	5.88	2.14	19	6.69	2.02	12	1.470	.231	
圖書館的實體環境構面															
C16 圖書館能提供安靜的空間	7.46	1.64	3	7.58	1.69	2	7.41	1.65	3	8.15	1.07	2	1.453	.235	
C17 圖書館能提供舒適環境	7.62	1.49	1	7.74	1.48	1	7.57	1.51	1	8.23	0.83	1	1.416	.244	
C18 圖書館能提供個人研究學習的環境	7.37	1.61	4	7.43	1.61	4	7.35	1.62	4	7.69	1.18	5	.332	.718	

圖書館服務品質變項 (題項經簡化)	整體(N=382)			(1)專科生(N=53)			(2)大學生(N=316)			(3)研究生(N=13)			F 值	p	事後比較
	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名			
C19 圖書館能提供團體學習研究的環境	7.21	1.73	5	7.28	1.83	6	7.18	1.74	5	7.62	0.87	6	.460	.632	
C20 圖書館能提供自修學習研究的場所	7.60	1.56	2	7.74	1.52	1	7.55	1.59	2	8.23	0.73	1	1.421	.243	
資訊的控制構面															
D21 圖書館提供的紙本雜誌能滿足需要	6.93	1.76	13	6.83	1.66	14	6.93	1.79	13	7.15	1.52	11	.189	.828	
D22 圖書館提供的紙本圖書能滿足需要	6.99	1.70	11	7.04	1.91	12	6.97	1.68	12	7.46	1.51	8	.541	.582	
D23 圖書館提供的電子資源能滿足需要	6.79	1.75	16	7.06	1.89	11	6.72	1.74	16	7.23	1.42	10	1.250	.288	
D24 圖書館提供的檢索工具易於使用	7.04	1.79	10	7.21	1.80	9	6.98	1.81	11	7.92	0.76	4	2.002	.136	
D25 圖書館網站能找到需要的資訊	7.09	1.62	8	7.23	1.67	8	7.07	1.63	8	7.23	1.09	10	.268	.765	
D26 圖書館提供的設備能快速找到資訊	7.13	1.63	7	7.17	1.78	10	7.11	1.62	7	7.31	1.32	9	.113	.893	
D27 圖書館提供的資訊能獨立快速獲取	7.13	1.63	7	7.23	1.67	8	7.11	1.64	7	7.15	1.52	11	.115	.892	
D28 圖書館提供的電子資源能校外取得	6.82	1.82	14	6.92	2.27	13	6.78	1.75	15	7.46	1.20	8	.964	.382	

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

備註：以教育程度與大專校院圖書館服務品質變項逐項進行單因子變異數分析，在變異數同質性檢定結果顯著性 $\geq .05$ 情況下，表示該資料適合進行ANOVA，若ANOVA結果之顯著性 $< .05$ ，表示某兩組有顯著差異，研究者再進行事後比較時採用Scheffe檢定法；在變異數同質性檢定結果顯著性 $\leq .05$ 情況下，結果表示各組群體樣本變異數不具有同質性，研究者在進行事後比較時採用Games-Howell檢定法，作為適合變異數異質之事後比較方法。

表 4-25 各教育程度學生對圖書館服務品質之服務構面滿意度均值排序表

構面	整體		專科生		大學生		研究生	
	平均值	排名	平均值	排名	平均值	排名	平均值	排名
服務	6.48	3	6.92	3	6.38	3	7.14	3
環境	7.45	1	7.55	1	7.41	1	7.98	1
資訊	6.99	2	7.09	2	6.96	2	7.37	2

各教育程度學生對圖書館服務品質滿意度均值折線圖

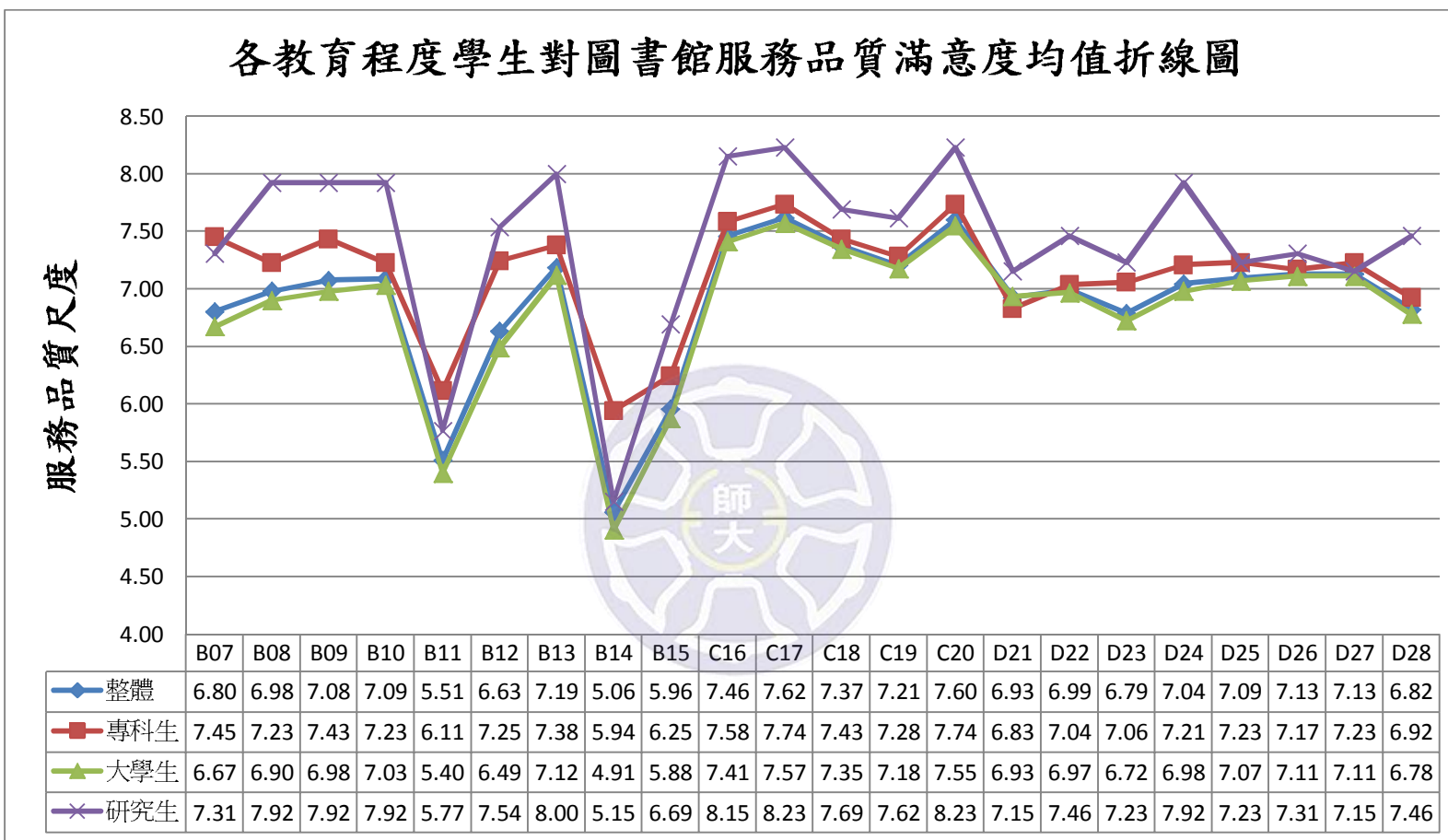


圖 4-5 各教育程度學生對圖書館服務品質滿意度均值折線圖

備註：各教育程度學生對圖書館服務品質滿意度折線圖水平軸為圖書館服務品質變項，變項代碼可參見表 4-24。

## (二) 多校區大學圖書館類型讀者對大專校院圖書館服務品質滿意度分析

從表 4-26 可以得知大專校院圖書館服務品質滿意度分析中，學生整體及多校區大學圖書館類型學生最滿意與最不滿意的服務項目，分述如下：

### 1 學生最滿意的服務品質項目：

- (1) 學生整體最滿意的前三項服務項目依序為：圖書館能提供舒適環境、圖書館能提供自修學習研究的場所、圖書館能提供安靜的空間。
- (2) 混合型大學圖書館學生整體最滿意的前三項服務項目依序為：圖書館能提供舒適環境、圖書館能提供安靜的空間、圖書館能提供自修學習研究的場所。
- (3) 分散型大學圖書館學生整體最滿意的前三項服務項目依序為：圖書館能提供自修學習研究的場所、圖書館能提供舒適環境、圖書館能提供安靜的空間。

由上述分析可發現，多校區大學圖書館類型學生最滿意的前三項服務項目大致與學生整體最滿意的前三項服務項目相同，僅滿意度優先序不同。

### 2 學生最不滿意的服務品質項目：

- (1) 學生整體最不滿意的前三項服務項目依序為：館員會主動關心我、館員會給予我個別的關注、館員能瞭解我的需求。
- (2) 所有教育程度類型學生最不滿意的前三項服務項目與學生整體最不滿意的前三項服務項目相同，且滿意度優先序均相同。

從表 4-27 多校區大學圖書館類型與大專校院圖書館服務品質構面滿意度排序表分析，可以發現多校區大學圖書館類型學生對大專校院圖書館服務品質構面滿意度表現，均與學生整體對大專校院圖書館服務品質構面滿意度有一致性，滿意度依序(由高至低)為圖書館實體環境構面、資訊控制構面與服務構面。從多校區大學圖書館類型讀者之所有構面平均值來看，以混合型大學圖書館對上述三個構面之平均值均為最高。

以表 4-26 獨立樣本 t 檢定分析多校區大學圖書館類型對大專校院圖書館服務品質項目滿意度差異比較結果可發現，不同多校區大學圖書館類型學生只有在「館員會主動關心我」之品質項目( $p=.106$ )沒有顯著差異。就不同多校區大學圖書館類型在大專校院圖書館服務品質項目滿意度之差異比較，觀察平均數差異均

為正值，表示混合型大學圖書館類型學生在大專校院圖書館服務品質項目滿意度顯著地高於分散型大學圖書館類型學生。

由表 4-26 與圖 4-6 分析結果可以得知，不論是顯著差異或項目平均值，混合型大學圖書館類型學生對大專校院圖書館服務品質所有項目（除「館員會主動關心我」項目外）滿意度高於分散型大學圖書館類型學生。



表 4-26 多校區大學圖書館類型在圖書館服務品質項目之差異比較與滿意度均值排序表

圖書館服務品重視度 (題項經簡化)	整體			混合型大學圖書館(N=249)			分散型大學圖書館(N=133)			自由度	t 值	p	效果量	平均數差異
	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名					
服務的影響構面														
B07 館員讓讀者更有信心	6.80	1.751	17	7.14	1.57	15	6.17	1.90	17	228.620	5.021	.000 ***	-0.572	.968
B08 館員可以隨時回答問題	6.98	1.796	14	7.39	1.54	10	6.23	1.99	16	218.116	5.848	.000 ***	-0.678	1.160
B09 館員樂於協助任何問題	7.08	1.808	11	7.47	1.59	8	6.35	1.97	13	224.925	5.652	.000 ***	-0.648	1.120
B10 館員在處理問題是值得信任	7.09	1.681	10	7.47	1.46	7	6.37	1.82	12	224.467	6.029	.000 ***	-0.692	1.105
B11 館員會給予我個別的關注	5.51	2.235	21	5.72	2.19	21	5.12	2.28	21	380	2.511	.012 **	-0.27	.559
B12 館員具備足夠的知識回答問題	6.63	1.808	19	6.96	1.70	19	6.02	1.85	19	380	5.019	.000 ***	-0.539	.945
B13 館員保持禮貌的服務態度	7.19	1.801	6	7.64	1.42	5	6.35	2.12	14	196.405	6.316	.000 ***	-0.763	1.293
B14 館員會主動關心我	5.06	2.366	22	5.20	2.32	22	4.79	2.43	22	380	1.622	.106	-0.174	.411
B15 館員能瞭解我的需求	5.96	2.143	20	6.18	1.99	20	5.53	2.35	20	233.850	2.745	.007 **	-0.31	.658
圖書館的實體環境構面														
C16 圖書館能提供安靜的空間	7.46	1.643	3	7.70	1.44	3	7.01	1.89	3	215.886	3.707	.000 ***	-0.431	.695
C17 圖書館能提供舒適環境	7.62	1.489	1	7.92	1.24	1	7.05	1.73	2	206.797	5.192	.000 ***	-0.614	.879
C18 圖書館能提供個人研究學習的環境	7.37	1.606	4	7.68	1.36	4	6.80	1.86	4	208.872	4.819	.000 ***	-0.568	.882
C19 圖書館能提供團體學習研究的環境	7.21	1.729	5	7.53	1.53	6	6.61	1.91	7	224.499	4.774	.000 ***	-0.548	.917
C20 圖書館能提供自修學習研究的場所	7.60	1.562	2	7.88	1.30	2	7.07	1.86	1	202.630	4.516	.000 ***	-0.539	.816
資訊的控制構面														
D21 圖書館提供的紙本雜誌能滿足需要	6.93	1.764	15	7.11	1.62	17	6.58	1.97	9	228.390	2.678	.008 **	-0.305	.534
D22 圖書館提供的紙本圖書能滿足需要	6.99	1.704	13	7.23	1.50	14	6.55	1.96	10	216.959	3.517	.001 **	-0.409	.684
D23 圖書館提供的電子資源能滿足需要	6.79	1.749	18	7.12	1.47	16	6.17	2.05	18	206.373	4.707	.000 ***	-0.557	.944

圖書館服務品重視度 (題項經簡化)	整體			混合型大學圖書館(N=249)			分散型大學圖書館(N=133)			自由度	t 值	p	效果量	平均數差異
	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名					
D24 圖書館提供的檢索工具易於使用	7.04	1.787	12	7.38	1.53	11	6.41	2.06	11	211.230	4.773	.000 ***	-0.56	.968
D25 圖書館網站能找到需要的資訊	7.09	1.619	9	7.34	1.45	13	6.63	1.82	6	223	3.891	.000 ***	-0.448	.710
D26 圖書館提供的設備能快速找到資訊	7.13	1.628	8	7.36	1.51	12	6.69	1.75	5	380	3.876	.000 ***	-0.416	.666
D27 圖書館提供的資訊能獨立快速獲取	7.13	1.634	7	7.42	1.43	9	6.59	1.85	8	218.070	4.518	.000 ***	-0.524	.831
D28 圖書館提供的電子資源能校外取得	6.82	1.819	16	7.10	1.64	18	6.31	2.03	15	225.414	3.881	.000 ***	-0.444	.792

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

表 4- 27 多校區大學圖書館類型與圖書館服務品質項目滿意度均值排序表

構面	整體		混合型大學圖書館		分散型大學圖書館	
	平均值	排名	平均值	排名	平均值	排名
服務	6.48	3	6.80	3	5.88	3
環境	7.45	1	7.74	1	6.91	1
資訊	6.99	2	7.26	2	6.49	2

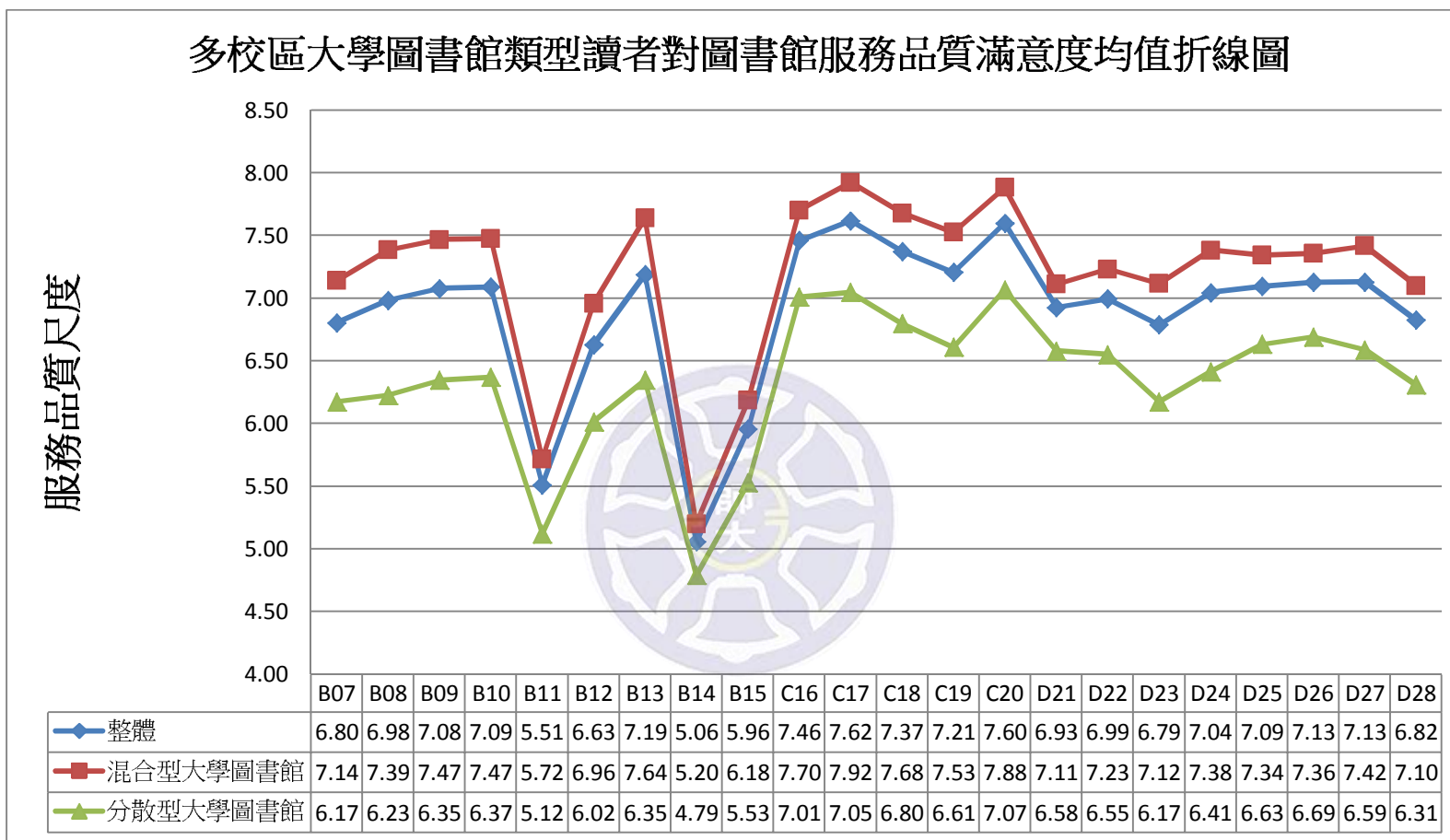


圖 4-6 多校區大學圖書館類型讀者對圖書館服務品質滿意度均值折線圖

備註：多校區大學圖書館類型讀者對圖書館服務品質滿意度折線圖水平軸為圖書館服務品質變項，變項代碼可參見表 4-26。

### (三) 多校區大學圖書館類型不同校區讀者對圖書館服務品質滿意度分析

由表 4-28 多校區圖書館類型不同校區讀者對圖書館服務品質項目單因子變異數分析與滿意度分析表中，可以得知學生整體及多校區大學圖書館類型不同校區館別讀者最滿意與最不滿意的前三項服務項目，分述如下：

#### 1. 學生最滿意的服務項目：

- (1) 學生整體最滿意的前三項服務項目依序為：圖書館能提供自修學習研究的場所、圖書館能提供安靜的空間、圖書館能提供舒適環境。
- (2) 混合型大學圖書館校本部總館讀者最滿意的前三項服務項目依序為：圖書館能提供舒適環境、圖書館能提供自修學習研究的場所、圖書館能提供安靜的空間。
- (3) 混合型大學圖書館校區分館讀者最滿意的前三項服務項目依序為：館員保持禮貌服務態度、圖書館能提供舒適環境、圖書館能提供個人研究學習的環境。
- (4) 分散型大學圖書館校本部分館讀者最滿意的前三項服務項目依序為：圖書館提供的設備能快速找到資訊、圖書館能提供自修學習研究的場所、圖書館能提供舒適環境。
- (5) 分散型大學圖書館校區分館讀者最滿意的前三項服務項目依序為：圖書館能提供安靜的空間、圖書館能提供舒適環境、圖書館能提供自修學習研究的場所。

多校區大學圖書館類型不同校區讀者最滿意的前三項服務項目大致與學生整體最滿意的前三項服務項目相同，僅滿意度優先序有所不同。唯混合型大學圖書館校區分館讀者最滿意的前三項服務項目另為館員保持禮貌服務態度；分散型大學圖書館校本部分館最滿意的前三項服務項目另為圖書館提供的設備能快速找到資訊。

#### 2. 學生最不滿意的服務項目：

- (1) 學生整體最不滿意的前三項服務項目依序為：館員會主動關心我、館員會給予我個別的關注、館員能瞭解我的需求。

- (2) 混合型與分散型大學圖書館各校區館別讀者最不滿意的前三項服務項目與學生整體最不滿意的前三項服務項目相同，且滿意度優先序均相同。

從表 4-29 多校區大學圖書館類型不同校區讀者對圖書館服務品質之構面滿意度排序表分析，可以發現混合型與分散型大學圖書館不同校區讀者對圖書館服務品質之構面滿意度表現，均與學生整體對圖書館服務品質之構面重視度有一致性，重視度依序(由高至低)為圖書館實體環境構面、資訊控制構面與服務構面。從多校區大學圖書館類型不同校區讀者之所有構面平均值來看，以混合型大學圖書館校區分館讀者對上述三構面之滿意度平均值均為最高。

以單因子變異數(獨立樣本)ANOVA 分析多校區大學圖書館類型不同校區讀者對大專校院圖書館服務品質所有項目滿意程度之效果，結果發現不同校區讀者在圖書館服務品質所有項目上均有顯著差異，事後比較結果如表 4-28 整理。

由表 4-28 與圖 4-7 分析結果可以得知，不論是顯著差異或項目平均值，混合型大學圖書館校本部總館、校區分館在不同項目上滿意度高於分散型大學圖書館校本部分館、校區分館。

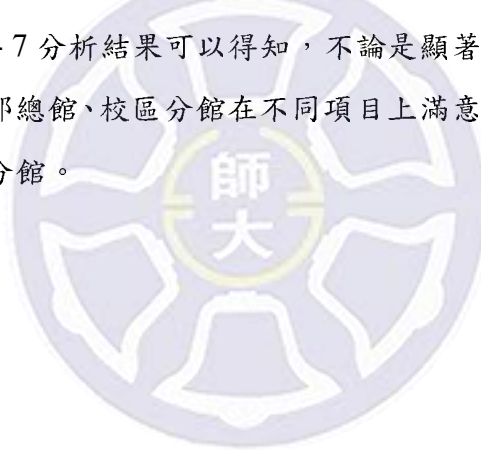


表 4-28 多校區大學圖書館類型不同校區讀者對圖書館服務品質單因子變異數分析與滿意度均值排序表

圖書館服務品質變項 (題項經簡化)	整體(N=382)			(1)混合型校本部總館(N=209)			(2)混合型校區分館(N=40)			(3)分散型校本部分館(N=62)			(4)分散型校區分館(N=71)			F 值	p	事後比較
	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名			
服務的影響構面																		
B07 館員讓讀者更有信心	6.80	1.751	17	7.00	1.567	18	7.85	1.369	6	6.13	1.895	15	6.21	1.927	14	12.492	.000 ***	(2)>(1)(3)(4)
B08 館員可以隨時回答問題	6.98	1.796	14	7.32	1.559	12	7.73	1.414	7	6.15	2.007	14	6.30	1.988	11	14.001	.000 ***	(1)>(3)(4) (2)>(3)(4)
B09 館員樂於協助任何問題	7.08	1.808	11	7.36	1.621	9	8.00	1.281	3	6.19	1.940	13	6.48	1.999	6	14.070	.000 ***	(1)>(3)(4) (2)>(3)(4)
B10 館員在處理問題是值得信任	7.09	1.681	10	7.40	1.464	7	7.88	1.418	5	6.48	1.715	11	6.27	1.920	13	15.086	.000 ***	(1)>(3)(4) (2)>(3)(4)
B11 館員會給予我個別的關注	5.51	2.235	21	5.54	2.242	21	6.68	1.559	18	5.15	2.415	19	5.10	2.179	20	5.147	.002 **	(2)>(1)(3)(4)
B12 館員具備足夠的知識回答問題	6.63	1.808	19	6.82	1.691	19	7.68	1.591	9	6.03	1.727	17	6.00	1.957	16	11.220	.000 ***	(2)>(1)(3)(4)
B13 館員保持禮貌的服務態度	7.19	1.801	6	7.53	1.441	5	8.23	1.121	1	6.06	2.297	16	6.59	1.939	5	20.148	.000 ***	(1)>(3)(4) (2)>(3)(4)
B14 館員會主動關心我	5.06	2.366	22	4.99	2.295	22	6.30	2.163	19	4.71	2.445	20	4.86	2.440	21	4.465	.004 **	(2)>(1)(3)(4)
B15 館員能瞭解我的需求	5.96	2.143	20	6.02	2.010	20	7.05	1.648	17	5.48	2.454	18	5.56	2.279	19	5.521	.001 **	(2)>(1)(3)(4)
圖書館的實體環境構面																		
C16 圖書館能提供安靜的空間	7.46	1.643	3	7.65	1.450	3	7.98	1.387	4	6.81	1.809	8	7.18	1.952	1	6.454	.000 ***	(1)>(3) ; (2)>(3)
C17 圖書館能提供舒適環境	7.62	1.489	1	7.89	1.281	1	8.13	1.017	2	6.98	1.594	3	7.10	1.845	2	11.266	.000 ***	(1)>(3)(4) (2)>(3)(4)
C18 圖書館能提供個人研究學習的環境	7.37	1.606	4	7.62	1.386	4	8.00	1.177	3	6.87	1.635	6	6.73	2.049	4	10.098	.000 ***	(1)>(3)(4) (2)>(3)(4)

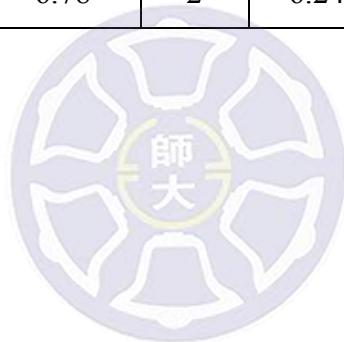
圖書館服務品質變項 (題項經簡化)	整體(N=382)			(1)混合型校本部總館(N=209)			(2)混合型校區分館(N=40)			(3)分散型校本部分館(N=62)			(4)分散型校區分館(N=71)			F 值	p	事後比較
	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名			
C19 圖書館能提供團體學習研究的環境	7.21	1.729	5	7.49	1.513	6	7.70	1.652	8	6.90	1.627	4	6.35	2.105	10	10.088	.000 ***	(1)>(4) ; (2)>(4)
C20 圖書館能提供自修學習研究的場所	7.60	1.562	2	7.87	1.298	2	7.98	1.310	4	7.06	1.618	2	7.07	2.052	3	8.400	.000 ***	(1)>(3)(4) (2)>(3)(4)
資訊的控制構面																		
D21 圖書館提供的紙本雜誌能滿足需要	6.93	1.764	15	7.06	1.640	16	7.40	1.482	15	6.81	1.716	8	6.38	2.160	9	3.790	.011 *	(1)>(4) ; (2)>(4)
D22 圖書館提供的紙本圖書能滿足需要	6.99	1.704	13	7.20	1.483	14	7.40	1.614	15	6.85	1.587	7	6.28	2.205	12	6.313	.000 ***	(1)>(4) ; (2)>(4)
D23 圖書館提供的電子資源能滿足需要	6.79	1.749	18	7.07	1.453	15	7.38	1.547	16	6.40	1.788	12	5.97	2.242	18	10.101	.000 ***	(1)>(4) ; (2)>(4)
D24 圖書館提供的檢索工具易於使用	7.04	1.787	12	7.35	1.502	10	7.55	1.648	12	6.77	1.731	9	6.10	2.269	15	11.005	.000 ***	(1)>(4) ; (2)>(4)
D25 圖書館網站能找到需要的資訊	7.09	1.619	9	7.29	1.413	13	7.60	1.598	11	6.89	1.641	5	6.41	1.946	8	7.266	.000 ***	(1)>(4) ; (2)>(4)
D26 圖書館提供的設備能快速找到資訊	7.13	1.628	8	7.34	1.446	11	7.43	1.824	14	7.08	1.496	1	6.35	1.898	10	7.425	.000 ***	(1)>(4) ; (2)>(4)
D27 圖書館提供的資訊能獨立快速獲取	7.13	1.634	7	7.38	1.375	8	7.63	1.690	10	6.77	1.722	9	6.42	1.947	7	8.753	.000 ***	(1)>(4) ; (2)>(4)
D28 圖書館提供的電子資源能校外取得	6.82	1.819	16	7.02	1.611	17	7.53	1.724	13	6.68	1.827	10	5.99	2.148	17	8.399	.000 ***	(1)>(4) ; (2)>(4)

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

備註：以教育程度與大專校院圖書館服務品質變項逐項進行單因子變異數分析，在變異數同質性檢定結果顯著性 $\geq .05$ 情況下，表示該資料適合進行ANOVA，若ANOVA結果之顯著性 $< .05$ ，表示某兩組有顯著差異，研究者再進行事後比較時採用Scheffe檢定法；在變異數同質性檢定結果顯著性 $\leq .05$ 情況下，結果表示各組群體樣本變異數不具有同質性，研究者在進行事後比較時採用Games-Howell檢定法，作為適合變異數異質之事後比較方法。

表 4-29 多校區大學圖書館類型不同校區讀者對圖書館服務品質之構面滿意度均值排序表

構面	整體		混合型校本部總館		混合型校區分館		分散型校本部分館		分散型校區分館	
	平均值	排名	平均值	排名	平均值	排名	平均值	排名	平均值	排名
服務	6.48	3	6.66	3	7.49	2	5.82	3	5.93	3
環境	7.45	1	7.70	1	7.96	1	6.93	1	6.89	1
資訊	6.99	2	7.21	2	7.49	2	6.78	2	6.24	2



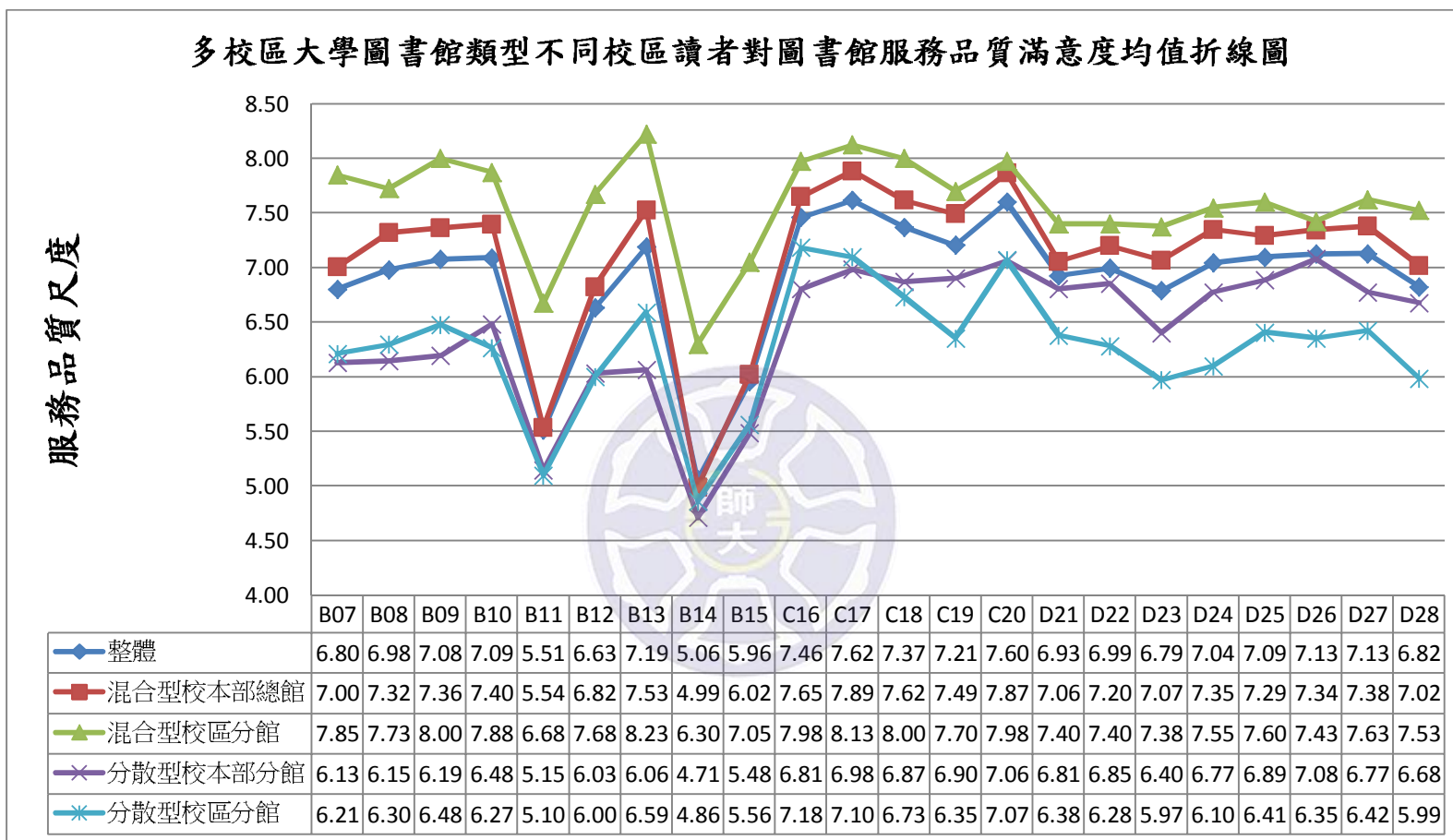


圖 4-7 多校區大學圖書館類型不同校區讀者對圖書館服務品質滿意度均值折線圖

備註：多校區大學圖書館類型不同校區讀者對圖書館服務品質滿意度折線圖水平軸為圖書館服務品質變項，變項代碼可參見表 4-28。

#### (四) 多校區大專校院學生對不同校區圖書館服務品質滿意度分析

由表 4-30 多校區大專校院學生對不同校區圖書館服務品質項目相依樣本 t 檢定與滿意度分析表中，可以得知學生整體及多校區大專校院學生對不同校區圖書館服務品質最滿意與最不滿意的前三項服務項目，分述如下：

##### 1 學生最滿意的服務項目：

- (1) 學生整體最滿意的前三項服務項目依序為：圖書館能提供舒適環境、圖書館能提供自修學習研究的場所、圖書館能提供安靜的空間。
- (2) 學生對就讀校區圖書館最滿意的前三項服務項目依序為：圖書館能提供舒適環境、圖書館能提供自修學習研究的場所、圖書館能提供安靜的空間。
- (3) 學生對其他校區圖書館最滿意的前三項服務項目依序為：圖書館能提供安靜的空間、圖書館能提供舒適環境、圖書館能提供自修學習研究的場所。

多校區大專校院學生對不同校區圖書館最滿意的前三項服務項目大致與學生整體最滿意的前三項服務項目相同，僅重視度優先序有所不同。

##### 2 學生最不滿意的服務項目：

- (1) 學生整體最不滿意的前三項服務項目依序為：館員會主動關心我、館員會給予我個別的關注、館員能瞭解我的需求。
- (2) 多校區大專校院學生對就讀校區與其他校區圖書館最不滿意的前三項服務項目與學生整體最不滿意的前三項服務項目相同，且滿意度優先序均相同。

從表 4-31 多校區大專校院學生對不同校區大專校院圖書館服務品質之構面滿意度排序表分析，可以發現多校區大專校院學生對就讀校區與其他校區大專校院圖書館服務品質之構面滿意度表現，均與學生整體對大專校院圖書館服務品質之構面滿意度有一致性，滿意度依序(由高至低)為圖書館實體環境構面、資訊控制構面與服務構面。從多校區大專校院學生對不同校區大專校院圖書館服務品質之所有構面平均值來看，以學生對就讀校區大專校院圖書館服務品質三構面之平均值均為最高。

以相依樣本 t 檢定分析多校區大專校院學生對不同校區大專校院圖書館服務品質所有項目滿意度之效果，結果如表 4- 30。結果發現學生對就讀校區與其他校區大專校院圖書館服務品質滿意度在「館員樂於協助任何問題」項目平均值有顯著差異， $t(62)=2.901$ ， $p=.005$ ， $d=.293$ ，表示學生對就讀校區圖書館在「館員樂於協助任何問題」服務品質程度( $M=7.40$ ,  $SD=1.642$ )顯著地大於對其他校區圖書館 ( $M=6.89$ ,  $SD=1.824$ )；其次在「館員保持禮貌的服務態度」項目平均值亦有顯著差異， $t(62)=2.336$ ， $p=.023$ ， $d=.284$ ，表示學生對就讀校區圖書館在「館員保持禮貌的服務態度」服務品質程度( $M=7.62$ ,  $SD=1.373$ )顯著地大於對其他校區圖書館 ( $M=7.16$ ,  $SD=1.868$ )。接續在「圖書館能提供舒適環境」項目平均值亦有顯著差異， $t(62)=2.464$ ， $p=.017$ ， $d=.310$ ，表示學生對就讀校區圖書館在「圖書館能提供舒適環境」服務品質程度( $M=7.83$ ,  $SD=1.289$ )顯著地大於對其他校區圖書館 ( $M=7.33$ ,  $SD=1.884$ )。最後在「圖書館能提供團體學習研究的環境」項目平均值亦有顯著差異， $t(62)=2.484$ ， $p=.016$ ， $d=.303$ ，表示學生對就讀校區圖書館在「圖書館能提供團體學習研究的環境」服務品質程度( $M=7.60$ ,  $SD=1.465$ )顯著地大於對其他校區圖書館 ( $M=7.08$ ,  $SD=1.970$ )。

由表 4- 30 與圖 4- 8 分析結果可以得知，不論是顯著差異或項目平均值，學生對就讀校區圖書館在「館員樂於協助任何問題」、「館員保持禮貌的服務態度」、「圖書館能提供舒適環境」、「圖書館能提供團體學習研究的環境」服務品質項目滿意度高於對其他校區圖書館。

表 4-30 多校區大專校院學生對不同校區圖書館服務品質相依樣本 t 檢定與滿意度均值排序表

圖書館服務品質變項 (題項經簡化)	整體(N=382)			讀者對就讀校區圖書館(N=63)			讀者對其他校區圖書館(N=63)			自由度	t 值	p	效果量	
	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名					
服務構面														
B07 館員讓讀者更有信心	6.80	1.751	17	7.17	1.571	12	7.24	1.653	4	62	-3.12	.756	-0.039	
B08 館員可以隨時回答問題	6.98	1.796	14	7.30	1.541	8	6.97	1.917	13	62	1.690	.096	0.193	
B09 館員樂於協助任何問題	7.08	1.808	11	7.40	1.642	7	6.89	1.824	14	62	2.901	.005	**	0.293
B10 館員在處理問題是值得信任	7.09	1.681	10	7.16	1.668	13	7.06	1.703	10	62	.430	.254	0.057	
B11 館員會給予我個別的關注	5.51	2.235	21	6.27	2.149	18	6.00	2.178	17	62	1.152	.669	0.125	
B12 館員具備足夠的知識回答問題	6.63	1.808	19	7.06	1.575	15	6.84	1.771	15	62	1.319	.192	0.133	
B13 館員保持禮貌的服務態度	7.19	1.801	6	7.62	1.373	4	7.16	1.868	7	62	2.336	.023	*	0.284
B14 館員會主動關心我	5.06	2.366	22	5.92	2.165	19	5.92	2.385	18	62	.000	1.000	0.000	
B15 館員能瞭解我的需求	5.96	2.143	20	6.49	1.966	17	6.49	2.139	16	62	.000	1.000	0.000	
圖書館實體環境構面														
C16 圖書館能提供安靜的空間	7.46	1.643	3	7.63	1.517	3	7.37	1.852	1	62	1.216	.229	0.160	
C17 圖書館能提供舒適環境	7.62	1.489	1	7.83	1.289	1	7.33	1.884	2	62	2.464	.017	**	0.310
C18 圖書館能提供個人研究學習的環境	7.37	1.606	4	7.52	1.522	6	7.16	2.010	7	62	1.717	.091	0.207	
C19 圖書館能提供團體學習研究的環境	7.21	1.729	5	7.60	1.465	5	7.08	1.970	9	62	2.484	.016	*	0.303

圖書館服務品質變項 (題項經簡化)	整體(N=382)			讀者對就讀校區圖書館(N=63)			讀者對其他校區圖書館(N=63)			自由度	t 值	p		效果量
	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名	平均值	標準差	排名				*	
C20 圖書館能提供自修學習研究的場所	7.60	1.562	2	7.71	1.464	2	7.32	1.730	3	62	2.088	.041	*	0.244
資訊控制構面														
D21 圖書館提供的紙本雜誌能滿足需要	6.93	1.764	15	6.95	1.570	16	7.02	1.755	11	62	.351	.727		-0.038
D22 圖書館提供的紙本圖書能滿足需要	6.99	1.704	13	7.22	1.539	11	7.17	1.661	6	62	.266	.791		0.030
D23 圖書館提供的電子資源能滿足需要	6.79	1.749	18	7.11	1.587	14	7.00	1.656	12	62	.578	.565		0.068
D24 圖書館提供的檢索工具易於使用	7.04	1.787	12	7.29	1.689	9	7.21	1.628	5	62	.415	.679		0.048
D25 圖書館網站能找到需要的資訊	7.09	1.619	9	7.30	1.552	8	7.14	1.693	8	62	.788	.434		0.099
D26 圖書館提供的設備能快速找到資訊	7.13	1.628	8	7.22	1.550	11	7.08	1.744	9	62	.694	.491		0.085
D27 圖書館提供的資訊能獨立快速獲取	7.13	1.634	7	7.27	1.494	10	7.21	1.567	5	62	.414	.680		0.041
D28 圖書館提供的電子資源能校外取得	6.82	1.819	16	7.17	1.632	12	6.97	1.858	13	62	.925	.358		0.118

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

表 4-31 多校區大專校院學生對圖書館服務品質構面滿意度均值排序

構面	整體		讀者對就讀校區服務品質		讀者對其他校區服務品質	
	平均值	排名	平均值	排名	平均值	排名
服務	6.48	3	6.93	3	6.73	3
環境	7.45	1	7.66	1	7.25	1
資訊	6.99	2	7.19	2	7.10	2

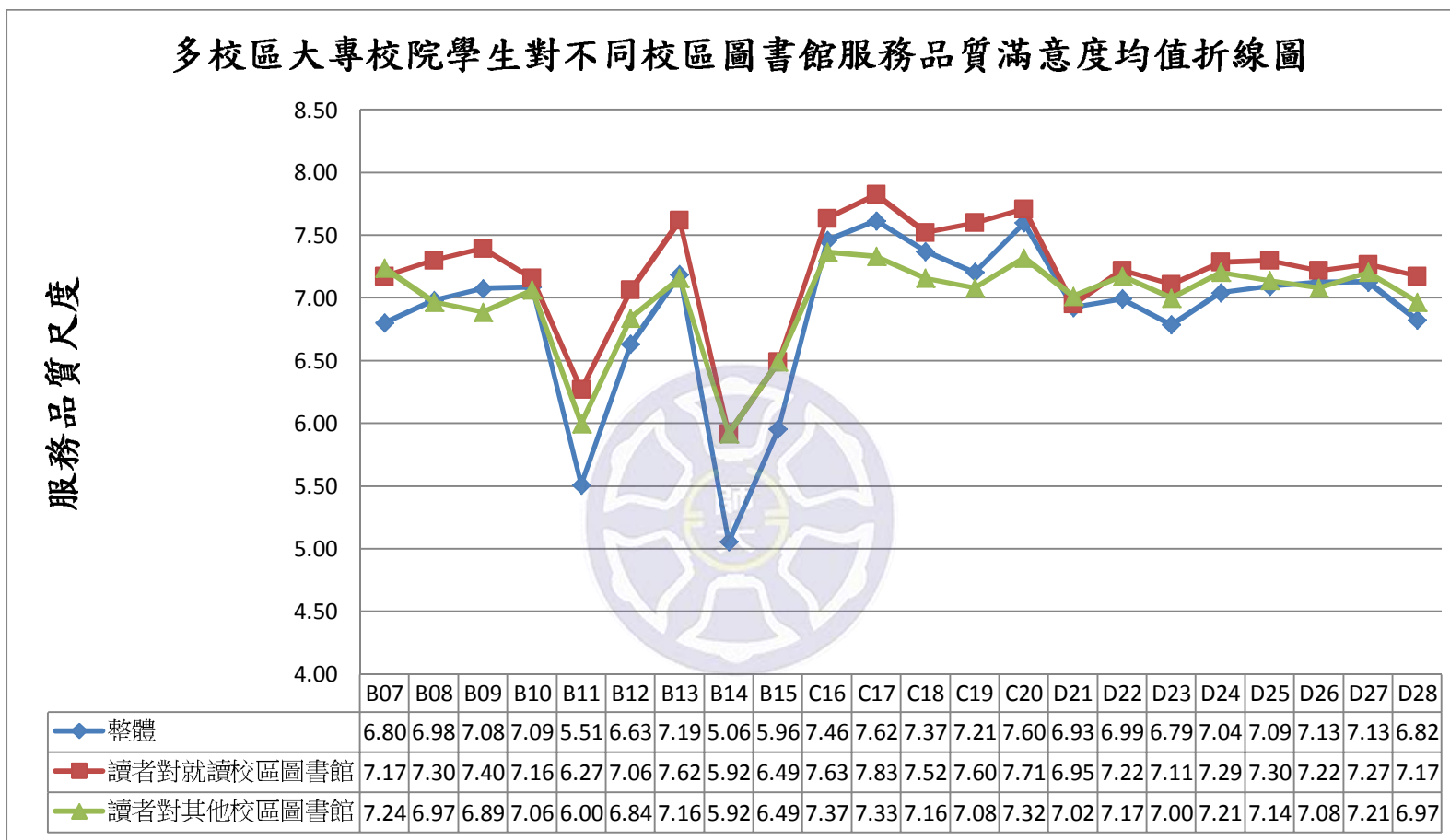


圖 4-8 多校區大專校院學生對不同校區圖書館服務品質滿意度均值折線圖

備註：多校區大專校院學生對不同校區圖書館服務品質滿意度折線圖水平軸為圖書館服務品質變項，變項代碼可參見表 4-30。

## 二、綜合討論

綜合上述分析說明，並結合研究者實務工作之經驗，探討使用者與大專校院圖書館服務品質各構面關係，並歸納整理提出看法與建議，以符合使用者對圖書館資源與服務需求現況，提升大專校院圖書館服務品質水準。

### (一) 服務(館員)

從學生對大專校院圖書館服務品質滿意度之分析中，學生整體最不滿意的前三項服務項目依序為：館員會主動關心我、館員會給予我個別的關注、館員能瞭解我的需求。以學生整體對大專校院圖書館服務品質之服務構面滿意度平均值為6.48，服務構面中高於平均值的項目主要為學生主動要求館員提供協助與處理問題所發生的服務項目，例如館員能立即回應讀者的問題、館員樂於協助解決問題等、比平均值低的服務項目都是學生被動而館員主動建立關係所發生的服務項目，例如館員會主動關心我、館員會關注我等。綜合上述，可以發現學生滿意的是館員所具備的專業知識及解決問題的能力。

再進一步分析可以發現使用者背景特徵不同對於對館員的表現與服務滿意程度也不同，例如專科生對館員建立信心、主動關心以及具備足夠知識回答問題滿意度高於大學生；混合型大學圖書館類型學生對館員建立信心、可以立即回應與解決問題且值得信任、禮貌服務態度滿意度高於分散型大學圖書館類型學生；混合型大學圖書館校區分館學生對館員建立信心、可以立即回應與解決問題且值得信任、禮貌服務態度滿意度高於混合型大學圖書館校本部總館學生；學生對就讀校區圖書館在館員樂於協助任何問題、保持禮貌的服務態度滿意度高於對其他校區圖書館。

因此，學生的期望是館員被動地等待被諮詢或是尋求協助即可，並不重視館員主動與否。當學生在圖書館遭遇困難與問題，他們會主動尋找館員要求協助，館員只要有禮貌、親切的回應，並能有效迅速的利用專業能力協助解決問題，就可以提升使用者滿意度。

### (二) 圖書館實體環境

學生整體最滿意的前三項服務項目依序為：圖書館能提供舒適環境、圖書館能提供自修學習研究的場所、圖書館能提供安靜的空間。整體而言，圖書館的環境相當受到學生滿意，學生到圖書館多以自修、與同學討論課業或報告為主，在

提供個人或團體休閒、學習和研究的環境滿意度稍低，顯示圖書館在個人或團體休閒、學習和研究的空間稍嫌不足，在多校區圖書館館舍空間條件充沛情況下，大專校院圖書館可擴充供個人或團體休閒、學習和研究的空間，提升整體圖書館實體環境構面的服務水準。

### (三) 資訊控制

學生除了自修目的外，到圖書館就是以借閱圖書為主，且對休閒性、專業性館藏資料有相當程度的需求。從研究可發現專科生較注重休閒性館藏檢索，而研究生除了休閒性館藏外，也相當注重專業性館藏檢索。從學生對大專校院圖書館服務品質構面滿意度調查結果，可以得知資訊控制構面滿意度僅次於第二順位，也可反映出大專校院圖書館所採購的紙本或電子圖書、雜誌期刊及視聽資料還有進步空間。而比較大專校院圖書館服務品質在資訊控制項目滿意度差異情形，混合型大學圖書館類型學生對資訊控制構面服務品質所有項目滿意度高於分散型大學圖書館類型學生。



## 第五節 多校區大專校院學生對圖書館服務品質缺口

### 一、圖書館服務品質缺口分析

為瞭解大專校院圖書館服務品質重視度與滿意度的差異情形，必須透過服務優越性缺口才能看出大專校院圖書館所提供服務之好壞，服務優越性缺口為滿意度服務績效減去重視度服務水準而得，若是滿意度服務績效大於重視度服務水準，則缺口為正值，表示圖書館提供令讀者驚訝的服務品質；若是滿意度服務績效小於重視度服務水準，則缺口為負值，表示圖書館提供的服務令讀者無法接受的品質；若是滿意度服務績效等於重視度服務水準，則缺口等於零，表示圖書館提供的服務令讀者滿意的品質。一般而言，服務優越性缺口通常會小於零，也就是說感受服務通常會小於期望服務。

由表 4-32 大專校院圖書館服務品質之服務優越性缺口分析可知，由於服務優越性缺口值均為負值，整體而言，圖書館提供的服務品質無法符合讀者期待，而其中缺口值差距最大(亦即負值越小)的服務品質構面為服務構面，而缺口值差距最大(亦即負值越小)的服務品質項目前三名依序為館員會主動關心我、館員會給予我個別的關注、圖書館能提供安靜的空間，由於前三名中有二名為服務構面中的服務項目，顯示學生雖然不希望館員主動關心與特別關注個人，但對於關心與關注的需求仍然存在，且館員提供的服務尚未達到學生心目中的服務水準，表示大專校院圖書館館員應再提升對讀者的關心與關注，透過觀察發現遭遇困難或需要解決問題的學生，並即時提供協助與服務，同時也要與學生建立良好互動關係，把握與學生面對面的機會，主動了解了解讀者的想法與需求，才能提升學生對服務的滿意度。

而令人較感意外的缺口值差距最大第三順位是圖書館能提供安靜的空間，由於學生到圖書館以自修為主要目的，且對圖書館寧靜氛圍尤為重視，圖書館向來為要求寧靜之場所，且規範入館之讀者應輕聲細語，以保持圖書館寧靜。然而大專校院圖書館為滿足使用者之多元需求，陸續於館內增設電腦、影印機等設備，或是討論室、視聽室等空間，若未有專屬之空間和良好隔音設施，使用過程中難免產生較大音量，而干擾到正在進行閱覽或自修的學生，而圖書館應透過空間適當的規劃與館員巡視，注重維持與營造寧靜的環境，才能吸引與增加學生到館頻率，並且將豐富的館藏資源與服務介紹給讀者使用。

相對來說，大專校院圖書館服務優越性缺口值差距最小(亦即負值最大)的服務構面為環境構面，缺口值差距最小(亦即負值最大)的服務項目前三名依序為圖書館能提供個人研究學習的環境、圖書館能提供舒適環境、圖書館提供的設備能快速找到資訊，由於前三名中有二名為圖書館實體環境構面中的服務項目，顯示圖書館能提供舒適且啟發個人學習與研究的環境給學生使用，而圖書館所提供設備能易於學生操作，且資訊連結性良好，能讓學生快速找到所需要的資訊，前三名服務項目雖已令人可接受，但距離優越服務仍有一段差距，其服務水準應繼續保持與提升，並以提供優越服務為目標。

表 4- 32 大專校院圖書館服務品質之服務優越性缺口分析表

圖書館服務品質變項 (題項經簡化)	重視度	滿意度	服務缺口	標準差	排名
服務的影響構面					
B07 館員讓讀者更有信心	7.09	6.80	-.29		9
B08 館員可以隨時回答問題	7.35	6.98	-.37		4
B09 館員樂於協助任何問題	7.35	7.08	-.27		11
B10 館員在處理問題是值得信任	7.38	7.09	-.29		9
B11 館員會給予我個別的關注	5.9	5.51	-.39	1.47	2
B12 館員具備足夠的知識回答問題	6.98	6.63	-.35		5
B13 館員保持禮貌的服務態度	7.45	7.19	-.26		14
B14 館員會主動關心我	5.53	5.06	-.47	1.60	1
B15 館員能瞭解我的需求	6.30	5.96	-.35		6
圖書館的實體環境構面					
C16 圖書館能提供安靜的空間	7.84	7.46	-.38	1.46	3
C17 圖書館能提供舒適環境	7.83	7.62	-.21	1.18	17
C18 圖書館能提供個人研究學習的環境	7.53	7.37	-.16	1.27	18
C19 圖書館能提供團體學習研究的環境	7.53	7.21	-.32		8
C20 圖書館能提供自修學習研究的場所	7.87	7.60	-.27		12
資訊的控制構面					
D21 圖書館提供的紙本雜誌能滿足需要	7.25	6.93	-.32		7
D22 圖書館提供的紙本圖書能滿足需要	7.34	6.99	-.35		5
D23 圖書館提供的電子資源能滿足需要	7.07	6.79	-.28		10
D24 圖書館提供的檢索工具易於使用	7.31	7.04	-.27		13
D25 圖書館網站能找到需要的資訊	7.36	7.09	-.27		13

圖書館服務品質變項 (題項經簡化)	重視度	滿意度	服務缺口	標準差	排名
D26 圖書館提供的設備能快速找到資訊	7.34	7.13	-.21	1.14	16
D27 圖書館提供的資訊能獨立快速獲取	7.35	7.13	-.22		15
D28 圖書館提供的電子資源能校外取得	7.10	6.82	-.28		10

## 二、「重要性-績效」矩陣分析

Ford, Joseph and Joesph (1999) 認為「重要性-績效」矩陣分析是績效衡量的一個有效評估工具。它可以將「重要性-績效」區域區分為四個象限：第一象限表示顧客重視且績效佳的項目，是應該維持現狀的部分；第四象限為顧客重視但績效不佳的項目，是目前極待改善的部分；第二象限為顧客不太重視但現有績效良好的項目，是資源過分使用的地方；第三象限為顧客不重視且績效不佳的項目，是目前不須急於改善的部分。

本研究「重要性」是根據使用者對圖書館服務項目重視程度所給予的分數（1~9 分）；「績效」是使用者對圖書館服務項目滿意程度所給予的分數（1~9 分），藉此探討圖書館有哪些服務項目是極待改善的項目，並據此訂定改善的順序。服務(館員)構面的績效為 6.48，重要性為 6.81；環境的構面績效為 7.45，重要性為 7.72；資訊控制(館藏)的構面績效為 6.99，重要性為 7.27。由圖 4-9 多校區大專校院學生對圖書館服務品質之「重要性-績效」圖得知，「環境」位於第一象限，代表該構面目前應該維持現狀；「資訊」與「服務」位於第三象限，代表該構面目前不須急於改善。

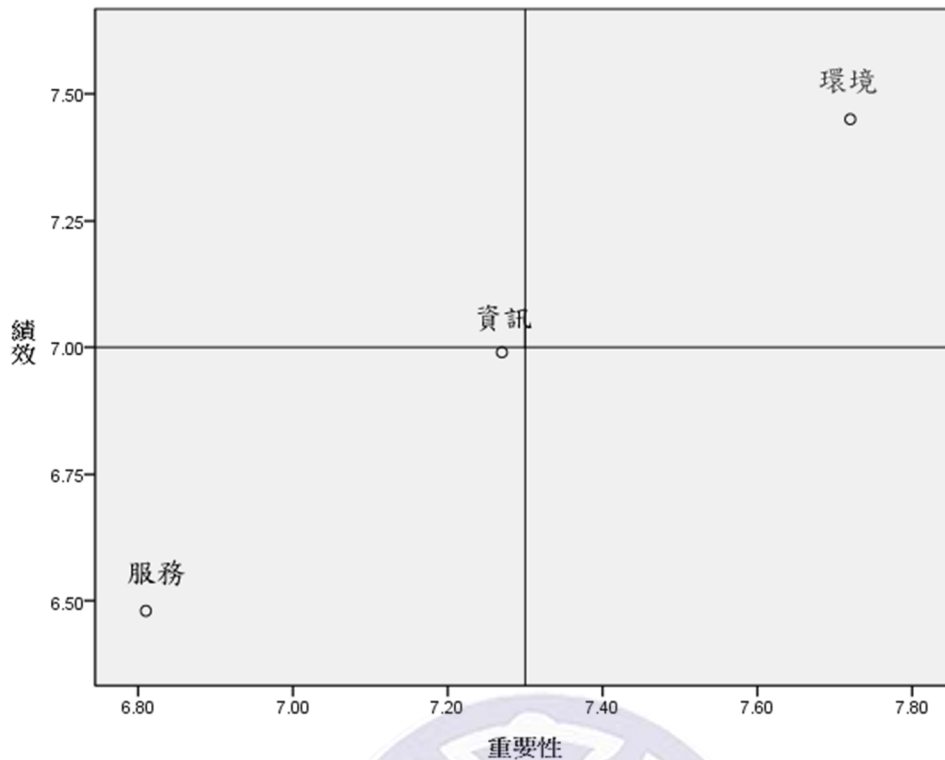


圖 4-9 多校區大專校院學生對圖書館服務品質構面之「重要性-績效」圖

接著，本研究針對「服務」構面的問項做進一步的分析，結果如圖 4-10 所示。使用者相當重視且績效表現良好的項目包括：「題號 B7：館員讓讀者更有信心」、「題號 B8：館員可以隨時回答問題」、「題號 B9：館員樂於協助任何問題」、「題號 B10：館員在處理問題是值得信任」、「題號 B12：館員具備足夠的知識回答問題」、「題號 B13：館員保持禮貌的服務態度」。圖書館針對此部分所做的努力，確實能夠獲得使用者的認同，可維持現狀。而使用者不重視且績效差的服務項目，包括：「題號 B11：館員會給予我個別的關注」、「題號 B14：館員會主動關心我」、「題號 B15：館員能瞭解我的需求」。圖書館針對讀者不希望館員主動提供服務部分，雖然仍未使讀者滿意，可不需急於改善。

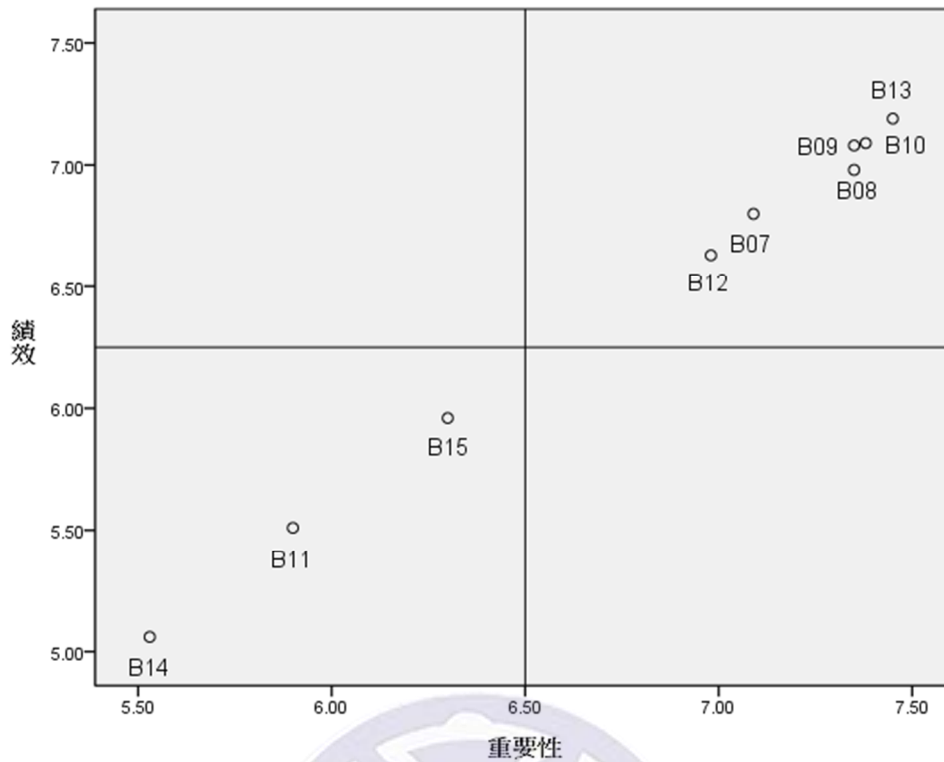


圖 4-10 多校區大專校院學生對圖書館服務品質之服務構面「重要性-績效」圖

針對「圖書館實體環境」構面的問項做進一步的分析，結果如圖 4-11 所示。使用者相當重視且績效表現良好的項目包括：「題號 C16：圖書館能提供安靜的空間」、「題號 C17：圖書館能提供舒適環境」、「題號 C20：圖書館能提供自修學習研究的場所」。圖書館針對此部分所做的努力，確實能夠獲得使用者的認同，可維持現狀。而使用者不重視且績效差的服務項目，包括：「題號 C18：圖書館能提供個人研究學習的環境」、「題號 C19：圖書館能提供團體學習研究的環境」。圖書館針對提供個人或團體學習研究環境部分，雖然仍未使讀者滿意，可不需急於改善。

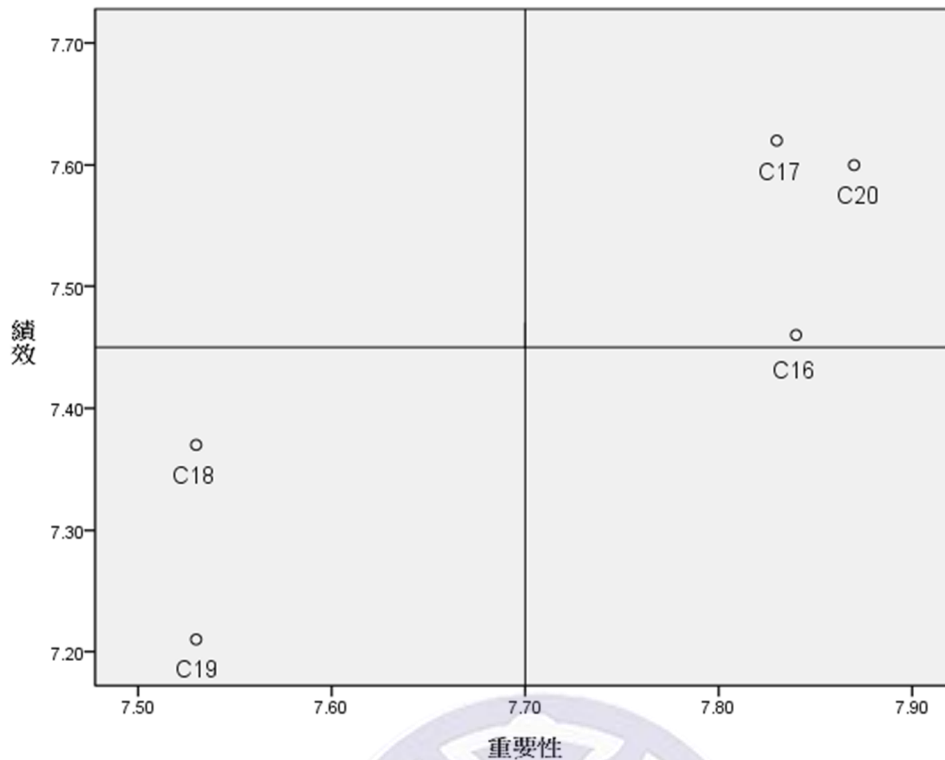


圖 4-11 多校區大專校院學生對圖書館服務品質之環境構面「重要性-績效」圖

針對「資訊控制」構面的問項做進一步的分析，結果如圖 4-12 所示。使用者相當重視且績效表現良好的項目包括：「題號 D22：圖書館提供的紙本圖書能滿足需要」、「題號 D24：圖書館提供的檢索工具易於使用」、「題號 D25：圖書館網站能找到需要的資訊」、「題號 D26：圖書館提供的設備能快速找到資訊」、「題號 D27：圖書館提供的資訊能獨立快速獲取」。圖書館針對此部分所做的努力，確實能夠獲得使用者的認同，可維持現狀。而使用者不重視且績效差的服務項目，包括：「題號 D23：圖書館提供的電子資源能滿足需要」、「題號 D28：圖書館提供的電子資源能校外取得」。圖書館針對電子資源取用與滿足需求部分，雖然仍未使讀者滿意，可不需急於改善。而使用者重視但績效差的服務項目，包括：「題號 D21：圖書館提供的紙本雜誌能滿足需要」。由此可知多校區大專校院學生對紙本雜誌仍有一定閱讀需求，且目前多校區大專校院圖書館提供紙本雜誌種類與數量仍無法滿足其需求，是急需改善的項目，圖書館應滿足學生對紙本雜誌基本的閱讀需求，並透過各校區圖書館紙本雜誌輪調方式，達到各校區圖書館資源共享，最大限度滿足其需求。

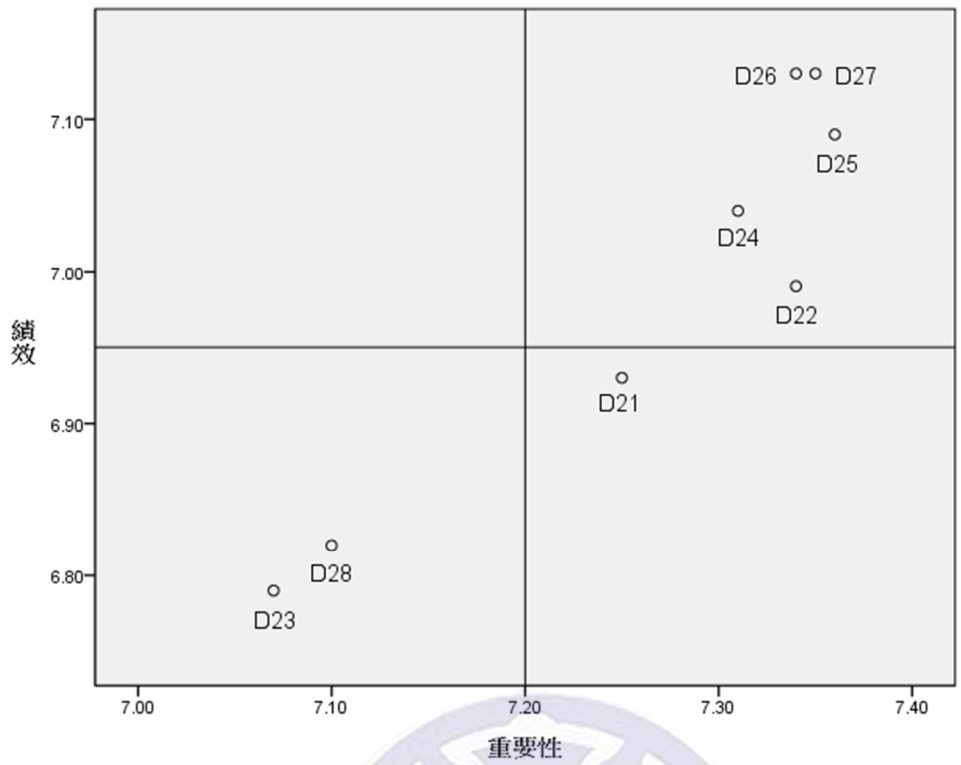


圖 4-12 多校區大專校院學生對圖書館服務品質之資訊構面「重要性-績效」圖



## 第六節 問卷開放性意見內容分析

為了解多校區大專校院學生對圖書館服務品質之建議，於調查問卷第六部分提供受訪者表達對圖書館服務品質之開放性意見陳述。在 382 份有效問卷中有 45 位受訪者提供建議，約占有效問卷的 12%，有 16 位反映館藏資源方面的意見為最多，有 15 位受訪者反映圖書館環境與設施方面的意見為其次，有 9 位受訪者反映館員方面的意見為最少。由受訪者反映的面向較偏重於館藏與環境設施，顯示受訪者較重視圖書館館藏與環境設施部分的服務品質仍有待改進的空間。

針對受訪者的學校、教育程度及開放性意見進行編碼處理，開放性意見的編碼按照順序、學校、教育程度等依據進行，英文字母代表流水號，不具意義；第一位數字代表使用者學校，1 為淡江大學淡水校區、2 為淡江大學蘭陽校區、3 為中國科大台北校區、4 為中國科大新竹校區、5 為耕莘專校新店校區、6 為耕莘專校宜蘭校區；第二位數字代表使用者教育程度，1 為專科生、2 為大學生、3 為研究生，以便後續分析受訪者意見時，可直接聯想受訪者背景特徵。

茲將受訪者提供開放性意見歸納整理，按照館員服務、圖書館環境與設施、館藏等面向提出建議，予以作為改善圖書館服務品質之參考，如下說明：

### 一、館員服務

#### (一) 應加強閱覽與自修空間管理，營造寧靜氛圍。

多數學生到圖書館主要目的以自修為主，難免會被鄰桌喧嘩、吵鬧的學生影響，學生認為「館員應管理學生在館內影響他人使用的情形。」(AN12)，或是「有些來自修的人太吵，館員可以主動去勸導一下，要他們安靜點。」(AG12)，圖書館應加強閱覽與自修空間管理，安排館員或工讀生等工作人員定時巡視館內閱覽與自修空間，對於喧嘩、吵鬧的學生主動加以勸導，以營造及維護寧靜的氛圍。

#### (二) 主動提供遭遇問題的讀者協助

學生到圖書館在查找、利用館藏資源與使用服務上都可能遭遇到不同程度的問題，一般來說，學生多半傾向找尋熟識同學幫忙，學生表示「希望圖書管理員可以時常在各書架間走動，幫助有需要的人」(BF42)、「館員可以更主動協助我們」(BN52)，顯示學生仍需要館員某種程度的主動協助解決問題，尤其是館舍空間規模較大的圖書館，要尋求館員、工讀生的協助有相當的難度，親自到

流通櫃台或是參考諮詢櫃台尋求協助，往返之間也可能造成時間上的浪費，安排館員或工讀生等工作人員定時巡館，除了管理館內空間，也能發現查找、利用館藏資源與使用服務上遭遇問題的學生，並主動提供協助，建立良好的讀者關係。

### (三) 以禮貌、耐心的服務態度回應讀者反映與遭遇的問題

學生對於館員或工讀生等工作人員的負面印象多數為「服務人員態度不佳」(BB32)、「服務人員態度有待加強」(BC32)、「服務態度欠佳」(BG32)、「館員態度可以更好」(BH32)、「圖書館員可以多一點耐心」(BE32)，學生與館員或工讀生等工作人員接觸機會不多，但每次接觸所留下的印象都會影響館員，甚至是對圖書館的整體印象。館員、工讀生等工作人員都應調整服務學生的心態，因為每次的服務都代表著圖書館的服務品質與形象，在現今以讀者為導向的圖書館服務發展趨勢，更應以禮貌、耐心的服務態度回應讀者需求，圖書館才能提供讀者更優質與滿意的服務。

## 二、圖書館環境與設施

### (一) 適度開放與延長圖書館空間以符合讀者的期待與需求

我國大專校院圖書館普遍存在著人力不足現象，同時也影響圖書館開放時間，必須做出適當調整，以因應人力短缺問題，而圖書館開放時間縮短勢必與學生的使用造成影響，學生表示：「開放時間太短太短了。晚上只能待到 9:30 就要收拾回家了」(AE12)、「假日開放時間延長」(AF12)、「希望假日可以開到晚上」(AI12)、「關閉時間再晚一點」(AL12)、「在大陸，圖書館開館時間是 7 點 30，閉館時間是 22 點 30，週末也是如此。可是淡江大學的圖書館卻在時間上有很多限制，很不方便。」(AU12)，由此可知學生認為圖書館晚上與假日都應該延長開館時間，以方便他們使用圖書館。圖書館可進一步了解學生的使用需求，例如規劃增設 24 小時獨立自修室，在不受圖書館空間、人力與開館時間限制，透過適度開放與延長圖書館空間，以符合讀者的期待與需求。

### (二) 增設個人與團體休閒、學習與研究之舒適、隔音效果佳空間。

多數學生到圖書館主要目的是以自修為主，有的學生是單獨前來，有的是與同學結伴一起來，對於圖書館的座位規劃，學生表示：「希望能有較多安靜的私人空間」(BI32)、「增設私人空間」(BQ51)、「要更安靜」(BD32)、「座位和書桌整體可再美麗舒適一些」(AS13)、「希望座位區多一點」(BL32)因此，圖書館除了提供充足的閱覽座位，也要注重空間寧靜的管理、閱覽桌椅的

舒適與設計，另外也要規畫個人與團體座位，以滿足到圖書館自修與閱覽但有不同需求的學生。另有部分學生到圖書館與同學討論課業，對於圖書館提供的討論室，學生認為：「可以提供更多討論室來使用」（AK12）、「增加團體討論的空間」（BK42）、「討論室隔音不好，討論時聲音不大卻還是會影響到隔壁與外面」（BS71），顯示圖書館提供討論室數量仍未符合學生的需求，且討論室隔音效果差，為學生常詬病的地方。由於討論室隔音效果差，討論室的噪音可能影響在鄰近的閱覽空間從事閱讀與自修活動的學生，而降低學生對圖書館滿意度，圖書館規劃討論室空間時，也應注重其隔音效果。而對於館舍空間有限的圖書館，可利用學校閒置空間規劃討論室，以滿足學生討論課業的需求。

### 三、館藏資源

（一）館藏發展除應注重學科專業性，也應滿足學生多元且複雜的閱讀需求。

學生到圖書館最常使用的服務仍以借閱紙本圖書或瀏覽期刊雜誌、視聽資料等傳統圖書館服務，其中以借閱休閒性館藏比例最多，其次是專業性館藏。圖書館雖然已定期計畫性採購新書做為一般性館藏，仍無法滿足學生大量且複雜的閱讀需求，尤其學生對專業性館藏、文學類館藏有較特殊的需求，學生認為：「技術類的書不夠多，太多舊版。」（AY42）、「文學書本有點太舊了，紙張都黃黃的」（AC12）、「小說類很多沒有完全集數」（BU81），顯示學生對於專業性館藏講求時效性，而圖書館館藏汰舊換新速度較慢，且小說類書籍易有完整性不足之問題，圖書館可將老舊流通率低的圖書移至罕用書庫，以騰出更多空間展示購入新書，也提供學生薦購管道購入短缺的書籍，以彌補圖書館徵集採訪之遺漏。

學生對於圖書館的新書有這樣的看法：「希望能有更多好看的新書像是誠品排行榜上的書」（BJ42）、「新書可以多一點」（BP62）、「新書可以再明顯一點，可以有個紙本的新書公告。」（AH12），建議圖書館可參考知名實體書店或是網路書店之新書排行榜作為徵集採訪之依據，掌握多數讀者對新書閱讀需求，另外圖書館對新書的陳展位置應盡量擺放於館內最顯眼位置，布置與標示要引人注目，才能吸引讀者駐足瀏覽，達到新書宣傳行銷之目的。

學生對於圖書館外語館藏也有一些建議，外語系學生表示：「多進一點英語外的外語館藏書籍」（AA12）、「可以收錄更多外文書籍」（AB12）、「希望歐語的外語館藏可以增加」（AX12），顯示圖書館外語館藏數量與外語種類的

館藏不符學生的閱讀需求，雖然外語書籍來源廣泛，但不若中文書籍取得容易，且定價較為昂貴，圖書館可透過大學間館際合作或是與設有外語系之大學共同發展聯合館藏，以滿足學生對外語館藏的閱讀需求。

視聽資源也是學生到圖書館從事休閒活動所利用的館藏資源，相較於專業性視聽資源，休閒性視聽資源能帶給閱聽者多重感官的享受與愉悅，使學生在身心都能獲得放鬆，對於視聽資源也相當重視，學生表示：「希望影片租借的地方可以分類，像是分成恐怖片、文藝片等等」（AD12），圖書館館藏資源若能增加大眾分類或是俗民分類的應用，較能貼近讀者生活知識，有助於讀者取用資源。



## 第五章 結論與建議

本研究旨在以問卷調查多校區大專校院學生使用大專校院圖書館行為與對大專校院圖書館服務品質，以了解其現況與差異情形。本章依據研究目的及問題，提出下列研究結論、建議及後續研究建議。

### 第一節 研究結論

本研究結論乃依據研究者設立研究目的及問題，並將第四章分析結果歸納整理後，分述如下說明。

#### 一、瞭解多校區大專校院學生使用圖書館的行為

- (一) 學生使用圖書館的主要目的以自修為主，到訪學校其他校區圖書館則是以借閱休閒性書刊、視聽資料為主。

學生到訪圖書館的主要目的以自修為主，其中以大學生需求最為甚。林育云(2008)研究也指出學生使用圖書館的目的為課業、學術研究及興趣休閒。本研究與林育云(2008)研究結果相近。但在到訪學校其他校區圖書館的學生中主要以借閱休閒性書刊、視聽資料為主，顯示其他校區圖書館的紙本圖書、雜誌及視聽資料等館藏主要是吸引不同校區學生到訪的誘因。由本研究多校區大專校院學生對不同校區大專校院圖書館服務品質項目滿意度分析可發現，學生對其他校區圖書館紙本雜誌、圖書滿足需要滿意度之平均值較整體學生平均值高，顯示學生再到訪其他校區圖書館借閱或瀏覽休閒性書籍與雜誌後，對於滿足需要感到非常滿意。

- (二) 學生最常使用圖書館的服務項目為借閱圖書

不論學生是到訪圖書館或是其他校區圖書館，學生最常使用的服務仍是以圖書館館藏(包括實體書籍、視聽資料及雜誌)為主，其中以專科生主要借閱休閒性館藏為主，大學生與研究生主要借閱休閒性與專業性館藏為主。與林育云(2008)對大學生與研究生之研究結果相近。

- (三) 學生到訪大專校院圖書館的頻率以每週一次以上比例為多數

學生到訪圖書館的頻率每週到館一次以上的比例近7成，其中以大學生比例為最多；在一年不超過六次及第一次到訪的頻率中，專科生比例為最多；而到訪學校其他校區圖書館近一年內仍有再到訪的也有7成。從分析結果可看出大學生較有到訪圖書館的習慣。

## 二、 瞭解多校區大專校院圖書館服務品質

- (一) 學生對圖書館實體環境構面最重視，對服務構面最不重視；學生對圖書館能提供自修學習研究的場所項目最重視，對館員會主動關心我項目最不重視。

學生整體對大專校院圖書館服務品質之構面的重視度依序(由高至低)為圖書館實體環境構面、資訊控制構面與服務構面。研究生、混合型大學圖書館(校區分館)讀者及學生對就讀校區圖書館等服務品質之圖書館實體環境構面、資訊控制構面與服務構面的重視度均為最高。

學生整體最重視的前三項服務項目依序為：圖書館能提供自修學習研究的場所、圖書館能提供安靜的空間、圖書館能提供舒適環境。由分析可發現，各教育程度的學生及多校區大學圖書館類型讀者最重視的前三項服務項目大致與學生整體最重視的前三項服務項目相同，僅重視度優先序有所不同。但仍有部分學生最重視的前三項服務項目與其他科系領域不同，例如研究生非常重視圖書館提供的檢索工具易於使用。

學生整體最不重視的前三項服務項目依序為：館員會主動關心我、館員會給予我個別的關注、館員能瞭解我的需求。所有教育程度的學生及多校區大學圖書館類型讀者最不重視的前三項服務項目與學生整體最不重視的前三項服務項目相同，且重視度優先序均相同。

- (二) 學生對圖書館實體環境構面最滿意，對服務構面最不满意；學生對圖書館能提供舒適環境項目最滿意，對館員會主動關心我項目最不满意。

學生整體對大專校院圖書館服務品質之構面的滿意度依序(由高至低)為圖書館實體環境構面、資訊控制構面與服務構面。研究生、混合型大學圖書館(校區分館)讀者及學生對就讀校區圖書館等服務品質之圖書館實體環境構面、資訊控制構面與服務構面的滿意度均為最高。

學生整體最滿意的前三項服務項目依序為：圖書館能提供舒適環境、圖書館能提供自修學習研究的場所、圖書館能提供安靜的空間。由分析可發現，各教育程度的學生及多校區大學圖書館類型讀者最滿意的前三項服務項目大致與學生整體最滿意的前三項服務項目相同，僅滿意度優先序有所不同。

學生整體最不滿意的前三項服務項目依序為：館員會主動關心我、館員會給予我個別的關注、館員能瞭解我的需求。

從過去研究相比，本研究與過去研究在學生最重視及最滿意的服務品質構面是圖書館環境空間構面、研究生對資源取用需求期望最高結果相同，但在對館員服務態度重視程度都很高，但滿意度顯然有落差；大學生對圖書館的空間需求期望最高結果不同。（蔡佳霖，2005；林育云，2008；張慈玲、韓竹平，2009；陳黃麗純，2011）

（三）學生對服務品質重視度與滿意度之構面差距最大的為服務，項目差距最大的為館員會主動關心我。

由大專校院圖書館服務品質之服務優越性缺口分析可知，由於服務優越性缺口值均為負值，可以看出大專校院圖書館所提供的服務和讀者心目中的品質仍有所差異，而其中缺口值差距最大(亦即負值越小)的服務品質構面為服務構面，而缺口值差距最大(亦即負值越小)的服務品質項目前三名依序為館員會主動關心我、館員會給予我個別的關注、圖書館能提供安靜的空間。

（四）圖書館亟待改善的服務項目為紙本雜誌館藏服務

由「績效-重要性」矩陣分析可以發現使用者重視但績效差的服務項目為「題號 D21：圖書館提供的紙本雜誌能滿足需要」。由此可知多校區大專校院學生對紙本雜誌非常重視，但目前紙本雜誌館藏服務成果與學生的期待有落差，且無法滿足其需求，是急需改善的項目，建議多校區大專校院圖書館可再進一步調查學生對於紙本雜誌的專業性、新穎性、豐富性、完整性等需求，以提昇紙本雜誌館藏服務的滿意度，除了透過增訂期刊的方式，也可以增加各校區圖書館紙本雜誌輪調方式，達到各校區圖書館資源共享，最大限度滿足其需求。

## 第二節 建議

本節將透過研究結果，針對大專校院圖書館服務品質三大構面及大專校院圖書館如何服務各類型使用者提供建議。

### 一、提升館員專業知能與參考諮詢品質，掌握與使用者接觸的機會。

研究結果顯示多校區大專校院學生到圖書館最不常使用館員參考諮詢與圖書館資源利用指導，對大專校院圖書館服務品質中的服務構面最不重視也最不满意，其中以館員的關心、關注及瞭解需求為甚，但學生還是很注重館員的專業知識與服務表現，例如能隨時回答問題、樂於協助解決任何問題、與禮貌、信心、信任感等心理層面回饋。研究者建議大專校院圖書館館員應持續提升自我專業知能與培養溝通、解決問題能力，以禮貌親切態度服務使用者。

此外，大專校院圖書館應把握與使用者接觸的機會，對於館員服務有較高需求的使用者，可以依據使用者類型提供參考諮詢服務與資源利用指導，例如服務領域的學生、專科生最常使用參考諮詢；研究生最常使用圖書館利用指導。但再進一步分析可知，服務領域學生較不常到大專校院圖書館，對於大專校院圖書館提供資源與服務較為不熟悉，因此對於館員參考諮詢服務有較高需求；專科生進入學校後有較多時間可以使用大專校院圖書館，且大專校院圖書館的館藏資源與服務較為多元與多樣化，相對而言，需要透過館員指導，並花較多的時間了解與熟悉圖書館的館藏資源與服務；研究生屬於研究所學習階段，對於課業與學術研究的知識有較高的需求，因此較為注重大專校院圖書館館藏資源的掌握，尤其是專業性館藏資源。據此，大專校院圖書館可針對不同使用者類型安排圖書館資源利用指導，也可增加與使用者接觸的機會，建立良好與互動的關係，增加使用館員服務的機會，提升館員服務的滿意度。

另外對於人力不足的校區圖書館，多數是以安排工讀生協助櫃台流通業務，也有與使用者接觸的機會，由於工讀生多數是服務年齡層相近的使用者，較容易有態度不佳、不禮貌或敷衍的回應，且對圖書館資源與服務不如館員了解程度，而工讀生的服務表現也會影響其對大專校院圖書館的滿意度，仍應注重與培養工讀生的服務表現。

## 二、注重圖書館寧靜氛圍營造與提升自修或團體學習、研究空間之品質

大學圖書館向來是學生自習的主要場所，安靜的閱讀環境有益讀者聚精會神專注於學習與研究之工作。而本研究結果亦顯示學生到圖書館主要目的是以自修為主，也是最常使用圖書館的服務之一，學生整體對圖書館實體環境構面最重視也最滿意，尤其對安靜、舒適與自修的環境為甚。但從服務優越性缺口值分析，大專校院圖書館能提供安靜的空間為使用者最重視與最滿意差距較大第三順位之服務項目，表示大專校院圖書館在提供寧靜氛圍的空間品質離多數學生可以接受的品質還有很大一段落差，同時也表示大專校院圖書館在這部分還有很多進步空間。大專校院圖書館不僅要提供傳統借閱圖書服務，由於肩負支援大學使用者學習與研究之任務，也要提供多元的服務以滿足不同類型的使用者，因此空間功能的配置也較多元，在此同時圖書館又須維持安靜的閱讀環境，對圖書館而言實為一大挑戰。

由本研究之結果分析大專校院圖書館的學生最常去圖書館自修與借閱圖書，最常使用的空間多為自修與閱覽空間。因此，大專校院圖書館應把自習與閱覽空間寧靜氛圍的營造列為最急迫與優先改善的項目。田國慶(2007)依據相關研究之調查結果顯示，讀者所反映的環境噪音中，多係以其他讀者所產生的噪音為環境中噪音的主要來源。而由訪談與其他意見歸納整理之結果，可發現學生不太滿意在館內自修與閱覽空間中，館員未能制止討論或嬉鬧而產生音量較大之讀者，尤以館舍空間有限且人力不足之分館情形較為嚴重。建議大專校院圖書館可參考國外大學圖書館訂定服務區域的噪音管制政策，將館內的噪音管制區分為二至三個區域，並以顏色作為區域劃分，例如綠色為社交區，允許讀者正常音量的談話、輕聲的使用手機以不干擾其他讀者的原則下進行；黃色區域為低聲音區，允許讀者低聲的交談與手機以不發出聲音作為管制措施；紅色區域為靜音區，不允許讀者交談及使用手機(田國慶，2007)。這種利用圖書館原有服務空間作為管制噪音的方式，需要從規範制度面進行管控，包括加強館員與工讀生的巡視、讀者的圖書館教育，提醒讀者應注意與維持館內寧靜。其他噪音來源則來自於圖書館的空間與地板，應加強空間之隔音效果，增設地毯改善噪音。人力較不足之分館，也

可透過情境佈置，張貼海報與標語，提醒使用者輕聲細語，以維護自修與閱覽空間之寧靜。

從服務優越性缺口分析表也可看出學生對大專校院圖書館提供自修或團體學習與研究的環境服務優越性缺口值差距排名較中段，表示大專校院圖書館所提供的服務品質與學生能接受的品質仍有差距存在，但由於不是最急迫應改善的項目，大專校院圖書館可針對此部分先擬定提升服務品質的策略，由於學生對舒適的環境與個人學習研究的環境品質缺口較小，大專校院圖書館可以從供團體使用自修、學習與研究的空間來檢視是否滿足多數學生的需求，例如自修室、討論室及小型簡報室等空間與設施是否規畫合宜。

對於館舍空間條件有限的分館，自修、閱覽空間通常未獨立設置空間，也無法與進行其他活動的學生做有效空間區隔，經常會受到和同學討論課業與報告的學生，或使用電腦查找資料的學生，或使用影印機的學生干擾，對於想要進行自修與閱覽活動的學生是一種困擾。因此，建議大專校院圖書館應以另闢供學生團體自修、學習與研究之空間作為解決之道，不僅能增加學生使用的閱覽席次，也能滿足學生不同需求。

### 三、 規劃彈性館藏採購以符合使用者需求，提升多校區圖書資源互借共享服務品質與使用者檢索電子資源能力

不論學生是到訪大專校院圖書館或是其他校區圖書館，學生最常使用的服務仍是以圖書館館藏（包括實體書籍、視聽資料及雜誌）為主，尤其是學生到訪學校其他校區圖書館多是以借閱休閒性書刊、視聽資料為主。而學生最重視與最滿意的服務品質構面位居第二為資訊控制構面，且學生對紙本圖書、雜誌仍有相當高的需。從服務優越性缺口值分析，圖書館紙本圖書與雜誌仍為學生最重視與最滿意差距較大之服務項目，顯示大專校院圖書館提供實體館藏服務水準仍無法令學生接受，雖然學生對專業性館藏有一定的需求程度，但是對休閒性館藏就有相當大的需求，而大專校院圖書館專業性館藏多由系所推薦購買，較能符合學生課業、學習使用的需求，以人文、教育及社會科學、商業、科學、工程領域學生以及研究生對專業性館藏需求最高；教育及社會科學、商業領域學生則在「瀏覽期刊雜誌」項目需求最高。唯休閒性館藏多數是由大專校院圖書館依據專業選書需求購買，未必能符合使用者的需求。因此，大專校院圖書館除了提供學生可推薦

購買有需求圖書，建議可依據學生需求採用較為彈性圖書採購作業方式，例如可與書店合作，辦理書店採購活動，由學生自行挑選有興趣與需要的圖書；或是與書商合作，辦理大型書展，現場可由學生自行採購或是推薦大專校院圖書館購買，均可作為大專校院圖書館館藏，或是透過校際聯盟與館際合作圖書互借服務，也能符合學生的使用需求，提高學生對館藏服務的滿意度。

由於多校區大專校院圖書館校區地理位置分散，也導致圖書館資源配置分散，影響學生利用紙本圖書、雜誌及視聽資料，尤其以混合型大學圖書館分館學生對紙本圖書、雜誌滿意度最低。多校區大專校院圖書館為降低學生使用實體館藏不便，以及促進多校區圖書資源共享，多數均有提供多校區間圖書資源互借服務，但應盡量縮短學生等待互借圖書到手的時間，惟校區間仍須考量距離、交通等因素，而影響多校區間圖書資源流通效率。

近年來大專校院圖書館已陸續調整實體與虛擬館藏採購比例，將電子書、電子雜誌期刊及電子資料等虛擬館藏預算經費逐年增加，由於虛擬館藏不佔館舍空間特性，圖書館無須採購復本、書架，且能以數位檔案形式透過網路瀏覽、下載使用，大專校院圖書館也應規畫電子資源整合管理平台，將不同平台的虛擬館藏或自有虛擬館藏整合，提供學生在校外連線使用，並注重學生在檢索工具的使用操作，辦理電子資源利用指導課程，教導學生電子資源種類與系統檢索操作，才能有效降低多校區學生在學校或校外利用上的不方便。

### 第三節 後續研究建議

#### 一、後續調查可增加教師為圖書館使用者類型，了解其使用大專校院圖書館行為與對大專校院圖書館服務品質情形及差異

本研究之樣本以多校區大專校院學生為主，且僅調查實際到館的學生，並透過便利取樣蒐集樣本，以了解其使用大專校院圖書館行為與對圖書館服務品質情形與差異。由於大專校院圖書館使用者類型包括學生與教師，且使用者利用圖書館形式可分為實體圖書館與數位圖書館，建議後續研究者，調查樣本可增加教師為圖書館使用者類型，以隨機取樣蒐集代表性樣本，調查利用實體圖書館與數位圖書館之使用者，了解其使用大專校院圖書館行為與對大專校院圖書館服務品質看法與差異情形，以求對多校區大專校院圖書館使用者類型有更周全了解。

#### 二、採取質化研究法進一步探究多校區大專校院圖書館使用者利用館藏與服務之看法與阻礙利用之原因，以彌補量化研究之不足

本研究之研究方法以量化研究問卷調查法為主，僅調查大專校院圖書館使用者其使用大專校院圖書館目的、最常使用的服務項目與到圖書館使用頻率，以及對大專校院圖書館服務品質重視度與滿意度，無法進一步探究使用者利用實體圖書館與數位圖書館使用頻率及阻礙利用之原因，建議後續研究者可採用質化研究法，以探究多校區大專校院圖書館使用利用館藏與服務之看法與原因，以求對多校區大專校院圖書館使用情形有更深入了解。

## 參考文獻

### 中文文獻

- 王振鵠 (1971)。大學圖書館功能。教育科學資料月刊, 2 (3), 3-4。
- 王振鵠 (1989)。專科學校與圖書館的教育功能。專科大專校院圖書館館務發展研討會。台北：教育部。
- 王梅玲 (2001)。大學大專校院圖書館服務品質管理。中國圖書館學會會報, (67), 77。
- 王賢崙、李文煥、王雅婷、蔡美琦 (2010)。應用 I-S Model 於服務品質與顧客期望之差異評估分析—以明新科技大學圖書館為例。明新學報, 36(1), 117-131。
- 田國慶 (2007)。讀者使用科技設備之空間與人因探討-以醫學大學圖書館為例(未出版之碩士論文)。輔仁大學圖書資訊學研究所, 新北市。
- 朱家勇、齊平 (2007)。我國多校區大學辦學管理模式的分析與思考。線上檢索日期：2017 年 2 月 7 日。網址：[www.td-school.org.cn/tbdf/uploadfile/20078242200.doc](http://www.td-school.org.cn/tbdf/uploadfile/20078242200.doc)
- 行政院教育改革審議委員會 (1996)。教育改革審議委員會總諮議報告書。線上檢索日期：2016 年 10 月 15 日。網址：<http://www.naer.edu.tw/files/15-1000-7992,c1315-1.php?Lang=zh-tw>
- 呂冬梅 (2008)。論高校多校區圖書館的建設。科技情報開發與經濟, 2008(25), 15-16。
- 吳明隆 (2014)。論文寫作與量化研究。臺北市；五南。
- 吳清基 (2009)。高等教育現況檢討及追求卓越之發展策略專案報告。臺北市：教育部。
- 宋瓊玲 (2000)。從使用者需求探討大學圖書館之發展—以臺大農學院為例。大學圖書館, 4(1), 147-164。
- 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(未出版之碩士論文)。大同大學資訊經營研究所, 台北市。
- 沈如鳳、顏瑞美 (2012)。科技大學圖書館服務品質缺口五之探討—以 A 科技大學為例。國立臺中技術學院學報, (16), 113-130。

- 周文賢 (2003)。服務業管理。臺北縣：國立空中大學。183
- 林育云 (2009)。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(碩士論文)。取自 <http://handle.ncl.edu.tw/11296/ndltd/03069765731795657710>
- 林官蓓 (2014)。美國多校園大學系統之研究。教育資料集刊，2014(64)，
- 林鈺雯(2006)。從 LibQUAL+TM 探討我國大學大專校院圖書館服務品質評量(未出版之碩士論文)。國立中興大學圖書資訊學研究所，臺中市。
- 倪洪堯、汪桑(2001)。高校合併的負面效應問題探析。高等農業教育，2001(5)，26-27。
- 翁崇雄 (2000)。服務品質評量模式之比較研究。中山管理評論，8(1)，108。
- 張良輝 (2012)。多校區高校圖書館建設及管理問題探討—以四川農業大學圖書館為例。科技情報開發與經濟，2012(01)，13-15。
- 張育蓉 (2012)。使用情緒分析於圖書館使用者滿意度評估之研究(未出版之碩士論文)。國立中興大學圖書資訊學研究所，臺中市。
- 張保隆、謝寶媛 (1995)。公共大專校院圖書館服務品質評估之研究。臺大圖書館學刊，10，85-114。
- 張淑瑜、謝佩璇、黃育英、徐一仁、林宜樺、賴協志等 (2002)。我國高教育擴張之探討。國立政治大學教育學系九十學年度第二學期學生學術研討會，國立政治大學教育學系主辦，臺北市。
- 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：以臺大圖書館為例。大學圖書館，13(2)，136-163。doi:10.6146/univj.2009-13-2.06
- 教育部 (1999)。地區性國立大學校院整併試辦計畫。臺北市：教育部。
- 教育部 (2001)。國立大學校院區域資源整合發展計畫。臺北市：教育部。
- 教育部 (2005)。師範校院定位與轉型發展方案。臺北市：教育部。
- 教育部 (2007)。專科以上學校及其分校分部專科部技術型高級中等學校部設立變更停辦辦法。線上檢索日期：2017年2月7日。網址：<http://edu.law.moe.gov.tw/LawContent.aspx?id=FL008653>
- 教育部 (2012)。國立大學合併推動辦法。臺北市：教育部。
- 教育部 (2015)。高等教育轉型方案。線上檢索日期：2016年6月30日。網址：[http://www.edu.tw/Content\\_List.aspx?n=FB01D469347C76A7](http://www.edu.tw/Content_List.aspx?n=FB01D469347C76A7)

- 教育部 (2016c)。104 學年度大專校院圖書館統計。線上檢索日期：2016 年 6 月 18 日。網址：<http://depart.moe.edu.tw/ED4500/>
- 教育部高等教育司 (2015)。104 學年度大專校院一覽表手冊。線上檢索日期：2016 年 7 月 11 日。網址：<http://ulist.moe.gov.tw/Download/FileDownload>
- 郭羽玲 (2004)。師院合併問題之反思— 以大陸多校區大學圖書館為例。國立教育資料館主編，現代教育論壇-學校經營與管理(頁 9-19)。屏東縣：國立屏東師範學院。
- 郭羽玲 (2005)。兩岸合併大學圖書館館藏發展變革之研究——以嘉義大學和浙江大學為例(未出版之碩士論文)。國立屏東師範學院教育行政研究所，屏東縣。
- 陳光榮、杜陳文隆 (2003) 透過內部行銷提升資訊服務品質之研究：以國立圖書館為例。國立中央圖書館臺灣分館館刊，9 (1)，6。
- 陳建文、陳美文 (2006)。大專校院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 (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，15(1)，73-88。
- 陳運超、沈紅 (2001)。淺論多校區大學管理。清華大學教育研究，2001(02)，111-118。
- 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(碩士論文)。取自 <http://handle.ncl.edu.tw/11296/ndltd/00828436143655762677>
- 陳熾安 (2000)。應用品質機能展開法改善大專院校圖書館服務品質-以輔仁大學社會科學圖書館為例(未出版之碩士論文)。輔仁大學應用統計學研究所，新北市。
- 傅雅秀 (2001)。大學圖書館的中心地位：一個老隱喻與新概念。圖書與資訊學刊，(37)，51-57。
- 彭金堂 (1999)。圖書館讀者滿意度與管員認知度之服務品質研究(未出版之碩士論文)。國立清華大學工業工程研究所，新竹市。
- 彭金堂、鄭姿均、卓欣姿、陳幸慈、程瑞琪(2010)。大專校院圖書館服務品質滿意度之研究-以某科技大學圖書館為例。績效與策略研究，7(1)，53-73。

- 彭慰 (1995)。總圖書館。《圖書館學與資訊科學大辭典》。線上檢索日期：2017年1月13日。網址：<http://terms.naer.edu.tw/detail/1679644/?index=6>
- 曾瑤 (2014)。多校區高校圖書館服務特點研究-以廣西師範大學為例。《中國現代教育裝備》，2014(23)，90-92。
- 曾瑤 (2015)。提升多校區大學圖書館服務質量的探究。《內蒙古科技與經濟》，2015(18)，107-108。
- 湯堯 (2007)。多校區人力資源整合問題之探討。台東大學主編，「大學多校區營運及管理」研討會論文集，台東縣：台東大學。
- 湯志民 (2003)。臺灣高等教育擴張與整併之探析。國立政治大學教育學系編，「卓越與效能--21世紀兩岸高等教育發展前景」學術研討會論文集（頁283-330），臺北市：國立政治大學。
- 黃興國 (2008)。雙校區大學服務品質之研究(未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學成人教育研究所，高雄市。
- 楊國賜 (2001)。大學教育政策白皮書。線上檢索日期：2016年11月12日。網址：[http://history.moe.gov.tw/important\\_list.asp](http://history.moe.gov.tw/important_list.asp)
- 楊綺紅 (2002)。多校區大學學生對學校服務品質之研究(未出版之碩士論文)。銘傳大學管理科學研究所在職專班，臺北市。
- 葉淑芳 (1999)。以讀者滿意度探討圖書館服務品質之研究(未出版之碩士論文)。中華大學工業工程與管理研究所，新竹市。
- 圖書館法 (2015)。
- 翟本瑞、薛淑美 (2006)。教育部推動國立大學整併之政策評估：以嘉義大學為例。《教育與社會研究》，10，163-199。
- 簡禎富等 (2000)。服務系統服務品質滿意度之研究--以某大學圖書館為實證研究。《工業工程學刊》，17(1)。

英文文獻

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124.
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: *The Free Press*, 176.
- American Marketing Association(1960). *Marketing Definition: Glossary of Marketing Term*. Chicago, IL: *American Marketing Association*, 21.
- Association of Research Libraries (2004). *The LibQUAL+™ Policies and Procedures Manual*.
- Colleen Cook, F. Heath & B. Thompson (2003). Zones of Tolerance in Perceptions of Library Service Quality: A LibQUAL+™ Study. *Portal: Libraries and the Academy*, 116.
- Colleen Cook, Fred Heath, Martha Kyrillidou, Yvonna Lincoln, Bruce Thompson & Duane Webster (2003). *Developing a National Science Digital Library (NSDL) LibQUAL+™ Protocol: An E-service for Assessing the Library of the 21<sup>st</sup> Century*. Retrieved from [http://www.libqual.org/documents/admin/NSDL\\_worksgop\\_web.pdf](http://www.libqual.org/documents/admin/NSDL_worksgop_web.pdf)
- Evans, G. E. (1979). *Developing library collections*. Littleton, Colo.: Libraries Unlimited.
- Drake, M. A. (1993). Technological innovation and organization change. *Journal of Library Administration*, 19, 39-49.
- Ford, J. B., Joseph, M., & Joseph, B. (1999). Importance-performance analysis as a strategic tool for service marketers: The case of service quality perception of business students in New Zealand and the USA. *Journal of Services Marketing*, 13(2), 171-186.

- Goodall, D. L. (1989). Performance measurement: A historical perspectives. *Journal of Librarianship*, 20(2), 128-144.
- Hernon, P. & Altman, E. (2010). *Assessing service quality: satisfying the of library customers (2nd ed.)*. Chicago, IL: ALA.
- Hernon, P. (2002). Quality: New directions in the research. *The Journal of Academic Librarianship*, 28(4), 224-231.
- J. M. Juran (1999). *Juran's Quality Handbook*. New York: McGraw-Hill, 3,6.
- Jankowska, M. A., Hertel K., & Young, N. J. (2006). Improving library service quality to graduate students: LibQual+™ survey results in a practical setting. *Libraries and the Academy*, 6(1), 59-77.
- Kaylyn Hipps and Martha Kyrillidou (2003). *Library Users Assess Service Quality with LibQUAL+™ and E-QUAL*. *ARL Bimonthly Report* ,230-231.
- Leyland F. Pitt, Richard T. Watson and C. Bruce Kavan (1997). “Measuring Information Systems Service Quality: Concerns for a Complete Canvas.” *MIS Quarterly*. 21(2), 211-212.
- Lombardi, J. V., Craig, D. D., Capaldi, E. D., & Gater, D. S. (2002). University organization, governance, and competitiveness. *Tempe, AZ: Lombardi Program on Measuring University Performance. OUS. (2012)*. OUS history. Retrieved from <http://www.ous.edu/about/chano/ous-history>
- Marr, J. W. (1986). *Letting the Customer be the Judge of Equality*. *Quality Progress*, 9, 46-49.
- Mary J. Bitner (1990). “Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings an Employee Responses,” *Journal of Marketing* . 54(2), 70.
- P. B. Crosby. (1979). *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill, 3.
- Shedlock J., & Walton L. (2004). An academic medical library using LibQUAL+™: The experience of the galter health sciences library, northwestern university. *Journal of Library Administration* , 40(3/4), 99-110.
- Anonymous (1986). Standards for College Libraries . *College and Research News*. 195-196.
- Sylvie Llosa, Jean-Louis Chandon and Chiara Orsingher(1998). “An Empirical Study of SERVQUAL’s Dimensionality”. *Service Industries Journal*. 18(1), 39-40.
- W. J. Regan. (1963). “The Service Revolution,” *Journal of Marketing*. 27(3), 57-59.

## 附錄 一

### 「多校區大專校院學生對圖書館服務品質之研究」

#### 專家效度審查意見

##### 一、問卷效度學者專家

代號	姓名	任職單位/職稱	專長
A	王梅玲	國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所 /專任教授	學術圖書館 數位資源評鑑
B	呂智惠	國立台灣師範大學圖書館 /推廣服務組組長	圖書館管理 推廣服務
C	姜元媛	耕莘健康管理專科大專校院圖書館 /圖書組組長	圖書館管理 推廣服務

##### 二、問卷效度學者專家建議修訂彙整表

###### 第一部分 受訪者基本資料

原始題目	1. 性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
專家建議	B：請問最後分析會需要瞭解男生與女生對圖書館使用或對大專校院圖書館服務品質之不同嗎？如是本題項才屬必要。
最後修訂	本題刪除
原始題目	2. 就讀科系領域類別： <input type="checkbox"/> 教育領域 <input type="checkbox"/> 人文領域 <input type="checkbox"/> 藝術領域 <input type="checkbox"/> 社會科學領域 <input type="checkbox"/> 商業領域 <input type="checkbox"/> 法律領域 <input type="checkbox"/> 科學領域 <input type="checkbox"/> 工程、製造及營造領域 <input type="checkbox"/> 農學領域 <input type="checkbox"/> 醫藥衛生領域 <input type="checkbox"/> 社福領域 <input type="checkbox"/> 服務領域 <input type="checkbox"/> 其他
專家建議	B：請問最後分析會需要瞭解各科系領域學生對圖書館使用或對大專校院圖書館服務品質之不同嗎？如是本題項才屬必要。
最後修訂	本題刪除
原始題目	3. 就讀教育程度：

專家建議 最後修訂	<input type="checkbox"/> 專科（含五專、二專） <input type="checkbox"/> 學士（含大學部、四技、二技） <input type="checkbox"/> 碩士 <input type="checkbox"/> 博士 無 1. 就讀教育程度： <input type="checkbox"/> 專科（含五專、二專） <input type="checkbox"/> 學士（含大學部、四技、二技） <input type="checkbox"/> 碩士 <input type="checkbox"/> 博士
原始題目  專家建議 最後修訂	4. 就讀學校： <input type="checkbox"/> 銘傳大學（臺北校區） <input type="checkbox"/> 銘傳大學（桃園校區） <input type="checkbox"/> 中國科技大學（臺北校區） <input type="checkbox"/> 中國科技大學（新竹校區） <input type="checkbox"/> 臺北海洋技術學院（淡水校區） <input type="checkbox"/> 臺北海洋技術學院（士林校區） <input type="checkbox"/> 耕莘健康管理專科學校（新店校區） <input type="checkbox"/> 耕莘健康管理專科學校（宜蘭校區） C：淡江、東吳亦為多校區是否考量列入研究對象。  2. 就讀學校： <input type="checkbox"/> 淡江大學（淡水校區） <input type="checkbox"/> 淡江大學（蘭陽校區） <input type="checkbox"/> 中國科技大學（臺北校區） <input type="checkbox"/> 中國科技大學（新竹校區） <input type="checkbox"/> 臺北海洋技術學院（淡水校區） <input type="checkbox"/> 臺北海洋技術學院（士林校區） <input type="checkbox"/> 耕莘健康管理專科學校（新店校區） <input type="checkbox"/> 耕莘健康管理專科學校（宜蘭校區）

## 第二部分 使用圖書館目的與使用情形

原始題目	5. 您平常到訪大專校院圖書館的主要目的為何？ <input type="checkbox"/> (1)借閱或瀏覽休閒讀物、視聽資料及報章雜誌 <input type="checkbox"/> (2)借閱或瀏覽專業書籍、視聽資料及期刊雜誌 <input type="checkbox"/> (3)參加圖書館舉辦各式資源推廣、展覽活動 <input type="checkbox"/> (4)找尋教師指定作業或研究所需之資訊 <input type="checkbox"/> (5)找尋升學、考試或就業之資訊 <input type="checkbox"/> (6)與同學討論課業及報告 <input type="checkbox"/> (7)複印列印資料 <input type="checkbox"/> (8)休憩放鬆 <input type="checkbox"/> (9)自修 <input type="checkbox"/> (10)其他（請說明）_____
專家建議	B：建議(1)及(2)內容整合細分為四項，分別是專業書籍、休閒讀物、視聽資料、報章雜誌；另(7)亦可加上掃描資料。

最後修訂

3. 您平常到訪大專校院圖書館的主要目的為何？

- (1)借閱或瀏覽休閒性之書籍、視聽資料及雜誌
- (2)借閱或瀏覽專業性之書籍、視聽資料及期刊
- (3)參加圖書館舉辦各式資源推廣、展覽活動
- (4)找尋教師指定作業或研究所需之資訊
- (5)找尋升學、考試或就業之資訊
- (6)與同學討論課業及報告
- (7)複(列)印、掃描資料
- (8)休憩放鬆
- (9)自修
- (10)其他(請說明)

---

原始題目

6. 您到訪大專校院圖書館最常使用哪些服務？(可複選)

- (1)借閱圖書或視聽資料
- (2)使用限館內閱覽資料(例如參考工具書等)
- (3)使用電腦檢索館藏資料(含圖書、期刊、資料庫)
- (4)參加圖書館利用指導(例如導覽、資料庫講習)
- (5)使用複印與列印資料之影印服務
- (6)使用團體討論室、分組視聽室、自修室等空間
- (7)館員參考諮詢服務
- (8)其他(請說明)

專家建議  
最後修訂

B: 建議(1)圖書與視聽資料分項;(5)加上掃描服務。

4. 您到訪大專校院圖書館最常使用哪些服務？(可複選)

- (1)借閱圖書
- (2)觀賞視聽資料
- (3)瀏覽期刊雜誌
- (4)使用電腦檢索館藏資料
- (5)參加圖書館資源利用指導
- (6)使用複(列)印、掃描設備
- (7)供個人或團體休閒、學習、研究之空間
- (8)館員提供參考諮詢服務
- (9)其他(請說明)

---

原始題目

7. 過去一年, 您平均多久一次到訪大專校院圖書館?

- (1)每個禮拜兩次以上
- (2)每個禮拜一次
- (3)每個月二至三次
- (4)每個月一次
- (5)一年內不超過六次
- (6)今天第一次造訪

專家建議  
最後修訂

B: 建議(1)及(2)每個禮拜改成每週;(3)及(4)每個月改成每月。

5. 過去一年, 您平均多久一次到訪大專校院圖書館?

- (1)每週兩次以上
  - (2)每週一次
  - (3)每月二至三次 a
  - (4)每月一次
-

□(5)一年內不超過六次

□(6)今天第一次造訪

### 第三部分圖書館服務品質

#### 服務的影響構面

原始題目	8. 館員讓讀者在圖書館的利用上更有信心 「最低服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「感受服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「期望服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
專家建議	B: 建議改為「館員讓我在圖書館利用時更有信心」 C: 建議語意可以修改使受訪者更易理解
最後修訂	6. 館員提供的指導讓我在利用圖書館時更有信心 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
原始題目	9. 館員隨時可以回答讀者的問題 「最低服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「感受服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「期望服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
專家建議	B: 建議改為「館員可以隨時回答我詢問的問題」
最後修訂	7. 館員可以隨時回答我詢問的問題 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
原始題目	10. 館員樂於協助讀者 「最低服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「感受服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「期望服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
專家建議	B: 建議改為「館員樂於協助我在圖書館中遭遇的任何問題」
最後修訂	8. 館員樂於協助我在圖書館中遭遇的任何問題 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
原始題目	11. 館員在處理讀者服務問題上是值得信任的 「最低服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「感受服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「期望服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
專家建議	B: 建議改為「館員在處理讀者服務問題上是值得我信任的」 C: 建議語意可以修改使受訪者更易理解
最後修訂	9. 館員在處理我使用圖書館時所遭遇的問題是值得我信任 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
原始題目	12. 館員給予讀者個別的關注 「最低服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「感受服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「期望服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
專家建議	B: 建議改為「館員會給予我個別的關注」

最後修訂	10. 館員會給予我個別的關注 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
原始題目	13. 館員具備足夠的知識來回答讀者的問題 「最低服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「感受服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「期望服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
專家建議 最後修訂	B: 建議改為「館員具備足夠的知識來回答我所提問的問題」 11. 館員具備足夠的知識來回答我所提問的問題 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
原始題目	14. 館員保持禮貌的服務態度 「最低服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「感受服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「期望服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
專家建議 最後修訂	B: 建議改為「館員對我保持禮貌的服務態度」 12. 館員對我保持禮貌的服務態度 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
原始題目	15. 館員關心讀者 「最低服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「感受服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「期望服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
專家建議 最後修訂	B: 建議改為「館員會主動關心我」 13. 館員會主動關心我 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
原始題目	16. 館員瞭解讀者的需求 「最低服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「感受服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「期望服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
專家建議 最後修訂	B: 建議改為「館員瞭解我的需求」 14. 館員能瞭解我的需求 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
<b>圖書館的實體環境構面</b>	
原始題目	17. 圖書館提供了安靜的個人活動空間 「最低服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「感受服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「期望服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
專家建議 最後修訂	B: 建議改為「圖書館提供給我安靜的個人空間」 15. 圖書館能提供我安靜的個人空間 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9

原始題目	18. 圖書館提供了舒適且吸引人的環境 「最低服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「感受服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「期望服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
專家建議 最後修訂	B: 建議改為「圖書館提供給我舒適且吸引人的環境」 16. 圖書館能提供我舒適且吸引人的環境 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
原始題目	19. 圖書館提供了啟發研究和學習的環境 「最低服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「感受服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「期望服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
專家建議 最後修訂	B: 建議改為「圖書館提供給我啟發研究和學習的環境」 17. 圖書館能提供我個人啟發研究和學習的環境 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
原始題目	20. 圖書館提供了團體學習和研究的環境 「最低服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「感受服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「期望服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
專家建議 最後修訂	B: 建議改為「圖書館提供給我團體學習和研究的環境」 18. 圖書館能提供我團體學習和研究的環境 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
原始題目	21. 圖書館提供了研讀、學習或研究的靜修處所 「最低服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「感受服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「期望服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
專家建議 最後修訂	B: 建議改為「圖書館提供給我自修、學習或研究的安靜場所」 19. 圖書館能提供我個人自修、學習或研究的安靜場所 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
<b>資訊的控制構面</b>	
原始題目	22. 圖書館提供的紙本/或電子期刊館藏能滿足需要 「最低服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「感受服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「期望服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
專家建議 最後修訂	B: 建議改為「圖書館提供的紙本雜誌能滿足我的需要」 20. 圖書館提供的紙本雜誌能滿足我的需要 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
原始題目	23. 圖書館提供的紙本資料能滿足需要 「最低服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9

	「感受服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「期望服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
專家建議 最後修訂	B: 建議改為「圖書館提供的紙本圖書能滿足我的需要」 21. 圖書館提供的紙本圖書能滿足我的需要 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
原始題目	24. 圖書館提供的電子資源能滿足需要 「最低服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「感受服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「期望服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
專家建議 最後修訂	B: 建議改為「圖書館提供的電子資源(包括電子書、電子期刊、資料庫等)能滿足我的需要」 22. 圖書館提供的電子資源(包括電子書、電子期刊、資料庫等)能滿足我的需要 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
原始題目	25. 圖書館提供的檢索工具易於使用，能讓讀者自行找到需要的資訊 「最低服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「感受服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「期望服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
專家建議 最後修訂	B: 建議改為「圖書館提供的檢索工具易於使用，能讓我自行找到所需要的資訊」 23. 圖書館提供的檢索工具（包括線上館藏目錄、電子資源管理系統）易於使用，能讓我自行找到所需要的資訊 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
原始題目	26. 圖書館網站能讓讀者自行找到需要的資訊 「最低服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「感受服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「期望服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
專家建議 最後修訂	B: 建議改為「圖書館網站能讓我自行找到所需要的資訊」 24. 圖書館網站能讓我自行找到所需要的資訊 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
原始題目	27. 圖書館提供的現代化設備能讓讀者易於檢索到需要的資訊 「最低服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「感受服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「期望服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
專家建議 最後修訂	B: 建議改為「圖書館提供的現代化設備能讓我易於檢索到需要的資訊」 25. 圖書館提供的電腦、多媒體互動設備等能讓我快速地檢索到需要的資訊 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9

	「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
原始題目	28. 圖書館提供的資訊易於由讀者獨立獲取使用 「最低服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「感受服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「期望服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
專家建議	B: 建議改為「圖書館提供的資訊易於讓我能獨立獲取使用」
最後修訂	26. 圖書館提供的資訊讓我能獨立且快速地獲取使用 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
原始題目	29. 圖書館提供的電子資源可於家中或辦公室取得 「最低服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「感受服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「期望服務程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
專家建議	B: 建議改為「圖書館提供的電子資源讓我可在家中或非校內網域地點取得」
最後修訂	27. 圖書館提供的電子資源(包括電子書、電子期刊、資料庫等)讓我可在家中或校園外地點取得 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
原始題目	30. 您是否曾經有到訪學校其他校區圖書館的經驗? <input type="checkbox"/> (1)是 (選擇此答案者, 繼續填寫第 31、32、33 題項) <input type="checkbox"/> (2)否 (選擇此答案者, 跳過第 31、32、33 題項進入第三部分)
專家建議	無
最後修訂	28. 您是否曾經有到訪學校其他校區圖書館的經驗? <input type="checkbox"/> (1)是 (選擇此答案者, 繼續填寫第 30、31、32 題項) <input type="checkbox"/> (2)否 (選擇此答案者, 跳過第 30、31、32 題項進入第三部分)
原始題目	31. 過去一年, 您平均多久一次到訪學校其他校區圖書館? <input type="checkbox"/> (1)每個禮拜兩次以上 <input type="checkbox"/> (2)每個禮拜一次 <input type="checkbox"/> (3)每個月二至三次 <input type="checkbox"/> (4)每個月一次 <input type="checkbox"/> (5)一年內不超過六次 <input type="checkbox"/> (6)今天第一次造訪
專家建議	B: 建議(1)及(2)每個禮拜改成每週; (3)及(4)每個月改成每月。
最後修訂	29. 過去一年, 您平均多久一次到訪學校其他校區圖書館? <input type="checkbox"/> (1)每週兩次以上 (選擇此答案者, 繼續填寫第 31、32 題項) <input type="checkbox"/> (2)每週一次 (選擇此答案者, 繼續填寫第 31、32 題項) <input type="checkbox"/> (3)每月二至三次 (選擇此答案者, 繼續填寫第 31、32 題項) <input type="checkbox"/> (4)每月一次 (選擇此答案者, 繼續填寫第 31、32 題項) <input type="checkbox"/> (5)半年內二至五次 (選擇此答案者, 繼續填寫第 31、32 題項) <input type="checkbox"/> (6)一年一次 (選擇此答案者, 繼續填寫第 31、32 題項) <input type="checkbox"/> (7)未曾到訪過 (選擇此答案者, 跳過第 31、32 題項進入第三部分)
原始題目	32. 您到訪學校其他校區圖書館的主要目的為何

	<input type="checkbox"/> (1)借閱或瀏覽休閒讀物、視聽資料及報章雜誌 <input type="checkbox"/> (2)借閱或瀏覽專業書籍、視聽資料及期刊雜誌 <input type="checkbox"/> (3)參加圖書館舉辦各式資源推廣、展覽活動 <input type="checkbox"/> (4)找尋教師指定作業或研究所需之資訊 <input type="checkbox"/> (5)找尋升學、考試或就業之資訊 <input type="checkbox"/> (6)與同學討論課業及報告 <input type="checkbox"/> (7)複印列印資料 <input type="checkbox"/> (8)休憩放鬆 <input type="checkbox"/> (9)自修 <input type="checkbox"/> 修(9)其他(請說明) _____
專家建議	B：建議(1)及(2)內容整合細分為四項，分別是專業書籍、休閒讀物、視聽資料、報章雜誌；另(7)亦可加上掃描資料。
最後修訂	30. 您到訪學校其他校區圖書館的主要目的為何？ <input type="checkbox"/> (1)借閱或瀏覽 <u>休閒性</u> 之書籍、視聽資料及雜誌 <input type="checkbox"/> (2)借閱或瀏覽 <u>專業性</u> 之書籍、視聽資料及期刊 <input type="checkbox"/> (3)參加圖書館舉辦各式資源推廣、展覽活動 <input type="checkbox"/> (4)找尋教師指定作業或研究所需之資訊 <input type="checkbox"/> (5)找尋升學、考試或就業之資訊 <input type="checkbox"/> (6)與同學討論課業及報告 <input type="checkbox"/> (7)複(列)印、掃描資料 <input type="checkbox"/> (8)休憩放鬆 <input type="checkbox"/> (9)自修 <input type="checkbox"/> (10)其他(請說明) _____
原始題目	33. 您到訪學校其他校區圖書館最常使用哪些服務？(可複選) <input type="checkbox"/> (1)借閱圖書或視聽資料 <input type="checkbox"/> (2)使用限館內閱覽資料(例如參考工具書等) <input type="checkbox"/> (3)使用電腦檢索館藏資料(含圖書、期刊、資料庫) <input type="checkbox"/> (4)參加圖書館利用指導(例如導覽、資料庫講習) <input type="checkbox"/> (5)使用複印與列印資料之影印服務 <input type="checkbox"/> (6)使用團體討論室、分組視聽室、自修室等空間 <input type="checkbox"/> (7)館員參考諮詢服務 <input type="checkbox"/> (8)其他(請說明) _____
專家建議	B：建議(1)圖書與視聽資料分項；(5)加上掃描服務。
最後修訂	31. 您到訪學校其他校區圖書館最常使用哪些服務？(可複選) <input type="checkbox"/> (1)借閱圖書 <input type="checkbox"/> (2)觀賞視聽資料 <input type="checkbox"/> (3)瀏覽期刊雜誌 <input type="checkbox"/> (4)使用電腦檢索館藏資料 <input type="checkbox"/> (5)參加圖書館資源利用指導 <input type="checkbox"/> (6)使用複(列)印、掃描設備 <input type="checkbox"/> (7)供個人或團體休閒、學習、研究之空間 <input type="checkbox"/> (8)館員提供參考諮詢服務 <input type="checkbox"/> (9)其他(請說明) _____

## 二、其他校區圖書館服務品質

(因題數與題項與上述相同，於此省略。)

第二部分 專家綜合意見：

A：

1.本研究探討多校區大專校院學生對圖書館服務品質，多為科技大學為研究目標。服務品質研究多用於卓越與優質的機構或圖書館，本研究看似採用美國ARL研發的LibQUAL+的大專校院圖書館服務品質評量表，所以服務品質衡量的題項都像是符合本研究的需要。

2.但是本研究多以科技大學為研究目標，所以服務品質衡量的測量尺度採用：「最低服務程度」、「感受服務程度」、「期望服務程度」，且為九等量表似乎較不合適應用在科技大學生的意見調查，故建議可以修改為「滿意度」、「重要度」兩項則較容易實施本調查研究。

B：因為是調查填答者對大專校院圖書館服務品質評分，因此建議題項文字能以第一人稱方式提問。

第三部分 對大專校院圖書館服務品質之建議

原始題目 您對於目前大專校院圖書館服務品質有什麼建議？

專家建議 無

最後修訂 不修訂

第三部分 專家綜合意見：

## 附錄 二

### 「多校區大專校院學生對圖書館服務品質之研究」

#### 調查問卷

親愛的讀者，您好：

此份問卷為瞭解多校區大專校院學生到訪圖書館之目的、使用情形及對圖書館服務品質的相關意見，以期對國內多校區大專校院圖書館服務品質的改善能有所提升。

本問卷包括：「受試者基本資料」、「到訪學校（其他校區）圖書館之目的與使用情形」、「學校（其他校區）圖書館服務品質」及「對多校區大專校院圖書館服務品質之建議」等部分

本問卷採不具名方式填寫，您所提供的任何資料，僅供研究分析之用，如有留下聯繫資料將於訪談後刪除，敬請安心填答。您的寶貴意見將是本研究的重要關鍵，懇切期盼您能在百忙之中撥冗填答，俾使本研究在您的協助下得以順利完成，誠摯感謝您的協助。

敬祝您

身體健康、萬事如意

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所碩士在職專班  
指導教授：柯皓仁 博士  
研究生：陳忠信 謹啟  
Email：003153115@ntnu.edu.tw  
中華民國 105 年 12 月 3 日

#### 第一部分 受試者基本資料

說明：請就您個人的基本資料，在適當的選項□內勾選。

題號	題項
1.	目前教育程度： <input type="checkbox"/> (1) 專科（含五專、二專） <input type="checkbox"/> (2) 學士（含大學部、四技、二技） <input type="checkbox"/> (3) 碩士 <input type="checkbox"/> (4) 博士
2.	就讀學校校區： <input type="checkbox"/> (1) 淡江大學淡水校區 <input type="checkbox"/> (2) 淡江大學蘭陽校區 <input type="checkbox"/> (3) 中國科技大學臺北校區 <input type="checkbox"/> (4) 中國科技大學新竹校區 <input type="checkbox"/> (5) 臺北海洋技術學院淡水校區 <input type="checkbox"/> (6) 臺北海洋技術學院士林校區

題號	題項
	<input type="checkbox"/> (7) 耕莘健康管理專科學校新店校區 <input type="checkbox"/> (8) 耕莘健康管理專科學校宜蘭校區

**第二部分 到訪圖書館之目的與使用情形**

此部分為瞭解受訪者使用就讀校區圖書館之目的、最常使用服務與到訪頻率。

題號	題項
3.	<p>您平常來圖書館的主要目的為何？</p> <input type="checkbox"/> (1) 借閱或瀏覽休閒性之書籍、視聽資料及雜誌 <input type="checkbox"/> (2) 借閱或瀏覽專業性之書籍、視聽資料及期刊 <input type="checkbox"/> (3) 參加圖書館舉辦各式資源推廣、展覽活動 <input type="checkbox"/> (4) 找尋教師指定作業或研究所需之資訊 <input type="checkbox"/> (5) 找尋升學、考試或就業之資訊 <input type="checkbox"/> (6) 與同學討論課業及報告 <input type="checkbox"/> (7) 複(列)印、掃描資料 <input type="checkbox"/> (8) 休憩放鬆 <input type="checkbox"/> (9) 自修 <input type="checkbox"/> (10) 其他 (請說明)
4.	<p>您到訪圖書館最常使用哪些服務？(可複選)</p> <input type="checkbox"/> (1) 借閱圖書 <input type="checkbox"/> (2) 觀賞視聽資料 <input type="checkbox"/> (3) 瀏覽期刊雜誌 <input type="checkbox"/> (4) 使用電腦檢索館藏資料 <input type="checkbox"/> (5) 參加圖書館資源利用指導 <input type="checkbox"/> (6) 使用複(列)印、掃描設備 <input type="checkbox"/> (7) 供個人或團體休閒、學習、研究之空間 <input type="checkbox"/> (8) 館員提供參考諮詢服務 <input type="checkbox"/> (9) 其他 (請說明)
5.	<p>過去一年，您平均多久一次到訪圖書館？</p> <input type="checkbox"/> (1) 每週兩次以上 <input type="checkbox"/> (2) 每週一次 <input type="checkbox"/> (3) 每月二至三次 <input type="checkbox"/> (4) 每月一次 <input type="checkbox"/> (5) 一年內不超過六次 <input type="checkbox"/> (6) 今天第一次造訪

### 第三部分 圖書館服務品質

本部分為瞭解受訪者對就讀校區圖書館所提供服務品質（包括：館員服務、空間設備與館藏資源等）之「重要程度」與「滿意程度」之看法與感受，分別給予等距的 1 分至 9 分評等程度，1 表示最低，9 表示最高。

服務的影響構面	
題號	題項
6.	館員提供的指導讓我在利用圖書館時更有信心 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
7.	館員可以隨時回答我詢問的問題 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
8.	館員樂於協助我在圖書館中遭遇的任何問題 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
9.	館員在處理我使用圖書館時所遭遇的問題是值得我信任 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
10.	館員會給予我個別的關注 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
11.	館員具備足夠的知識來回答我所提問的問題 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
12.	館員對我保持禮貌的服務態度 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
13.	館員會關心我 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9

14.	館員瞭解我的需求 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
<b>圖書館的實體環境構面</b>	
<b>題號</b>	<b>題項</b>
15.	圖書館提供我安靜的個人空間 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
16.	圖書館提供我舒適且吸引人的環境 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
17.	圖書館提供我個人啟發研究和學習的環境 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
18.	圖書館提供我團體學習和研究的環境 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
19.	圖書館提供我自修、學習或研究的安靜場所 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
<b>資訊的控制構面</b>	
<b>題號</b>	<b>題項</b>
20.	圖書館提供的紙本雜誌能滿足我的需要 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
21.	圖書館提供的紙本圖書能滿足我的需要 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
22.	圖書館提供的電子資源(包括電子書、電子期刊、資料庫等)能滿足我的需要

	「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
23.	圖書館提供的檢索工具（包括線上館藏目錄、電子資源管理系統）易於使用，能讓我自行找到所需要的資訊 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
24.	圖書館網站能讓我自行找到所需要的資訊 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
25.	圖書館提供的電腦、多媒體互動設備等能讓我快速地檢索到需要的資訊 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
26.	圖書館提供的資訊讓我能獨立且快速地獲取使用 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
27.	圖書館提供的電子資源(包括電子書、電子期刊、資料庫等)讓我可在家中或校園外地點取得 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9

#### 第四部份 到訪學校其他校區圖書館之目的與使用情形

此部分為瞭解受訪者使用學校其他校區圖書館之目的、最常使用服務與到訪頻率。

題號	題項
28.	您是否曾經有到訪其他校區圖書館的經驗？ <input type="checkbox"/> (1)是（選擇此答案者，繼續填寫第 30 題項） <input type="checkbox"/> (2)否（選擇此答案者，直接進入第六部分）
29.	您到訪其他校區圖書館的主要原因為何？ <input type="checkbox"/> (1)借閱或瀏覽休閒性之書籍、視聽資料及雜誌 <input type="checkbox"/> (2)借閱或瀏覽專業性之書籍、視聽資料及期刊

	<input type="checkbox"/> (3)參加圖書館舉辦各式資源推廣、展覽活動 <input type="checkbox"/> (4)找尋教師指定作業或研究所需之資訊 <input type="checkbox"/> (5)找尋升學、考試或就業之資訊 <input type="checkbox"/> (6)與同學討論課業及報告 <input type="checkbox"/> (7)複(列)印、掃描資料 <input type="checkbox"/> (8)休憩放鬆 <input type="checkbox"/> (9)自修 <input type="checkbox"/> (10)其他(請說明)
30.	<p>您到訪其他校區圖書館最常使用哪些服務?(可複選)</p> <input type="checkbox"/> (1)借閱圖書 <input type="checkbox"/> (2)觀賞視聽資料 <input type="checkbox"/> (3)瀏覽期刊雜誌 <input type="checkbox"/> (4)使用電腦檢索館藏資料 <input type="checkbox"/> (5)參加圖書館資源利用指導 <input type="checkbox"/> (6)使用複(列)印、掃描設備 <input type="checkbox"/> (7)供個人或團體休閒、學習、研究之空間 <input type="checkbox"/> (8)館員提供參考諮詢服務 <input type="checkbox"/> (9)其他(請說明)
31.	<p>過去一年，您平均多久一次到訪其他校區圖書館?</p> <input type="checkbox"/> 每週兩次以上(選擇此答案者，繼續填寫第33題項) <input type="checkbox"/> 每週一次(選擇此答案者，繼續填寫第33題項) <input type="checkbox"/> 每月二至三次(選擇此答案者，繼續填寫第33題項) <input type="checkbox"/> 每月一次(選擇此答案者，繼續填寫第33題項) <input type="checkbox"/> 一年內不超過六次(選擇此答案者，繼續填寫第33題項) <input type="checkbox"/> 不曾到訪(選擇此答案者，直接進入第六部分)

#### 第五部分 學校其他校區圖書館服務品質

本部分為瞭解受訪者對學校其他校區圖書館所提供服務品質(包括:館員服務、空間設備與館藏資源等)之「重要程度」與「滿意程度」之看法與感受，分別給予等距的1分至9分評等程度，1表示最低，9表示最高。

服務的影響構面	
題號	題項
32.	館員提供的指導讓我在利用圖書館時更有信心

	「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
33.	館員可以隨時回答我詢問的問題 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
34.	館員樂於協助我在圖書館中遭遇的任何問題 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
35.	館員在處理我使用圖書館時所遭遇的問題是值得我信任 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
36.	館員會給予我個別的關注 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
37.	館員具備足夠的知識來回答我所提問的問題 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
38.	館員對我保持禮貌的服務態度 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
39.	館員會關心我 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
40.	館員瞭解我的需求 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
圖書館的實體環境構面	
題號	題項
41.	圖書館提供我安靜的個人空間

	「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
42.	圖書館提供我舒適且吸引人的環境 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
43.	圖書館提供我個人啟發研究和學習的環境 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
44.	圖書館提供我團體學習和研究的環境 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
45.	圖書館提供我自修、學習或研究的安靜場所 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
資訊的控制構面	
題號	題項
46.	圖書館提供的紙本雜誌能滿足我的需要 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
47.	圖書館提供的紙本圖書能滿足我的需要 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
48.	圖書館提供的電子資源(包括電子書、電子期刊、資料庫等)能滿足我的需要 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
49.	圖書館提供的檢索工具(包括線上館藏目錄、電子資源管理系統)易於使用,能讓我自行找到所需要的資訊 「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9 「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9
50.	圖書館網站能讓我自行找到所需要的資訊

	<p>「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9</p> <p>「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9</p>
51.	<p>圖書館提供的電腦、多媒體互動設備等能讓我快速地檢索到需要的資訊</p> <p>「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9</p> <p>「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9</p>
52.	<p>圖書館提供的資訊讓我能獨立且快速地獲取使用</p> <p>「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9</p> <p>「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9</p>
53.	<p>圖書館提供的電子資源(包括電子書、電子期刊、資料庫等)讓我可在家中或校園外地點取得</p> <p>「重要程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9</p> <p>「滿意程度」:1 2 3 4 5 6 7 8 9</p>

第六部分 對多校區大專校院圖書館服務品質之建議  
 您對於目前多校區大專校院圖書館服務品質有什麼建議？