

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

新北市公共運輸場站行動圖書館
服務品質探究

A Study on Service Quality of the Mobile Libraries at the
New Taipei City Public Transportation Terminal

研究生：林 怡 君 撰

中 華 民 國 一 〇 三 年 六 月

摘要

行動圖書館為裝載著書架及工作人員的車輛或其他交通工具型式，具流動性或可移動性，在特定日期以分館模式服務於缺乏圖書館資源的社區。國內行動圖書館多為服務偏鄉地區居民，然新北市立圖書館為服務通勤族和及擴大圖書館服務對象，自 2012 年起以巴士為載體之行動圖書館，開往捷運站及火車站等公共運輸場站，提供辦證、借閱服務，讓民眾能利用通勤、外出搭乘交通工具的機會接觸圖書館的服務。

為了解新北市公共運輸場站行動圖書館服務品質，了解服務優勢及劣勢，助其鎖定目標客群，本研究除以分析自動化流通系統中行動圖書館利用狀況統計資料，並以文獻探討、輔以現場觀察歸納讀者問卷以探究讀者使用習慣、服務品質、讀者需求、個人資料等四部份，其中服務品質量表係使用 ServQUAL 量表修改而成，包含實際感受值及期待程度值兩個部份。

本研究結論共 12 項：1.讀者造訪目的多為瀏覽及借、還書籍，造訪時段一般於晚間 6 時後，並以造訪頻率低者佔多數；2.樹林火車站整體利用狀況最佳，鶯歌火車站最不理想；3.讀者借閱書籍主題偏好為兒童書籍、語言文學類及應用科學類；4.讀者對於服務品質各構面期待程度及實際感受均達滿意，有形性構面之實際感受值及期待程度值皆為各構面最高；5.讀者對於服務品質各構面實際感受皆未達期待程度標準，關懷性構面服務缺口最大；6.服務品質重要表現程度分析結果可得有形性構面、確實性構面、反應性構面為需繼續保持構面；保證性構面、關懷性構面為低優先順序構面；7.讀者以女性及都會返家途經通勤族群為主；8.讀者居住地多臨近該服務設置地點，且多數為自行發現；9.不同背景讀者之服務品質感受整體不具顯著差異；10.讀者對於文學、休閒類讀物及童書需求較大，資料類型偏好工具書、有聲書及漫畫，並重視館藏新穎度、更新頻率及數量多寡；11.逾半數讀者希冀該服務能增加閱讀桌椅及提供各類型藝文資訊；12.多數讀者有成年家人也閱讀借回書籍。

根據研究結果，本研究提出 10 項建議：1.調整服務巡迴頻率及地點以增加

使用效益；2.調整服務時間以符合讀者之需求；3.館藏選擇應更貼近讀者及其家人之需求；4.注意館藏更換頻率及新穎度；5.加強書籍陳列方式；6.閱覽規則應更加彈性以符合該服務讀者使用習慣；7.改善車體視覺吸引力以及停靠地點；8.服務人員應更加積極主動推廣該服務；9.加強現場燈光照明及增加閱讀桌椅設備；10.定期進行服務品質評估及業務統計資料分析

關鍵字：行動圖書館、服務品質、ServQUAL、公共運輸場站、公共圖書館



Abstract

Mobile libraries are vehicles or other means of transport loaded with book stacks and library staff. Due to the mobility, they serve on specific dates as library branches in communities lack of collection resource. While most domestic mobile libraries are serving residents of remote areas, New Taipei City Library, in order to serve the commuters and expand target user groups, has been dispatching van-type mobile libraries to MRT stations, train stations and other public transportation terminals since 2012, providing citizens with library services such as library card application and lending service while they commute or travel by public transportation.

In order to understand the service quality, advantages and disadvantages of mobile libraries at public transportation terminals in New Taipei City and to target customer groups, the study analyzed the mobile library utilization statistics in the Library Automation System and investigated readers' habits, service quality, readers' needs and personal information by literature review, on-site observation and questionnaire compilation. Among the four aspects, the service quality scale was modified from the ServQUAL scale, measuring actual experience scores and expectation scores.

The study concluded 12 points as follows: 1) the readers visit mostly for browsing, borrowing and returning books, usually after 6 p.m., and the majority of visitors are of low visiting frequency; 2) Shulin Train Station shows the best overall utilization while Yingge Train Station shows the worst; 3) the readers' preferences for book topics are children's books, language and literature, and applied sciences; 4) the readers express fair satisfaction on both expectation and actual experience of all service quality facets, while the Tangibles facet has the highest scores in both expectation and actual experience; 5) the readers express less satisfaction on actual experiences than expected standard in respect of all service quality facets, while the

Empathy facet shows least customer satisfaction; 6) the IPA analysis for service quality reveals that the Tangibles, Reliability and Responsiveness are necessary facets, while Assurance and Empathy are low priority ones; 7) readers comprise mostly of females and urban commuters on the way home; 8) readers reside mostly near the service locations, which are noticed autonomously; 9) generally, readers of different backgrounds show insignificant difference in service quality experiences; 10) readers show larger needs in literature, leisure and children's books, preferences for reference works, audio books and comics, and more attention on novelty of collection resources, update frequency and quantity; 11) more than 50% of the readers expect additional reading tables and chairs, and the provision of various types of art and cultural information; and 12) most readers' adult family members also read the borrowed books.

Based on the research results, the study proposed 10 suggestions as follows: 1) service frequency and locations shall be adjusted to increase the usability; 2) service hours shall be adjusted to meet the needs of readers; 3) the selection of collection resources shall be more suitable for readers and their families; 4) more attention is required on the replacement frequency and novelty degree of collection resources; 5) improvements on book display shall be made; 6) more flexible Library Rules and Regulations are needed to meet the habits of users; 7) visual attractiveness and parking locations shall be improved; 8) service personnel shall be more active and proactive in promoting the service; 9) enhanced lighting and additional reading tables and chairs are needed; and 10) regular service quality assessments and business statistics analysis are required.

KeyWords: Mobile Library, Service Quality, ServQUAL,

Public Transportation Terminal, Public Library

目次

摘要	I
ABSTRACT	III
目次	V
圖次	XIII
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	3
第三節 研究問題	3
第四節 研究範圍與限制	4
第五節 名詞解釋	5
第二章 文獻探討	7
第一節 行動圖書館的定義及發展歷程	7
第二節 公共運輸場站的圖書資訊服務探討	17
第三節 圖書館服務品質評鑑探討	26
第三章 研究方法與設計	43
第一節 研究對象	43
第二節 研究方法與工具	49
第三節 研究流程	59
第四節 研究步驟與實施	60
第五節 資料處理及統計分析	64
第四章 資料分析	67
第一節 信度分析	67
第二節 樣本特性分析	68
第三節 行動圖書館業務狀況分析	74

第四節	讀者需求探究.....	79
第五節	服務品質分析.....	85
第六節	受訪者背景變項與服務品質構面之差異性分析.....	105
第七節	綜合討論.....	176
第五章	結論與建議.....	193
第一節	結論.....	193
第二節	建議.....	200
第三節	未來研究建議.....	202
參考書目	203
附錄 1	：國內公共圖書館服務品質量文獻構面歸納表	210
附錄 2	：問卷初稿及專家效度意見彙整.....	219
附錄 3	：前測問卷初稿.....	229
附錄 4	：正式問卷.....	237



表次

表 2-1 行動圖書館定義整理	8
表 2-2 行動圖書館問卷調查歸納	15
表 2-3 PZB 服務品質評量構面	32
表 2-4 PZB 服務品質量表原表與精簡後 ServQUAL 量表構面對照表	32
表 2-5 ServQUAL 服務品質量表	33
表 2-6 修正負向敘述後的服務品質量表	34
表 2-7 歷年使用 LibQUAL 量表之圖書館類型分析表	37
表 2-8 國內圖書館服務品質歷年相關研究	39
表 2-9 國內公共圖書館服務品質相關研究量表構面歸納	41
表 3-1 公共運輸場站 2013 年全年進、出站人數統計表	43
表 3-2 新北市公共運輸場站行動圖書館巡迴時間表	46
表 3-3 讀者問卷題目及選項對照表	51
表 3-4 本研究新增問題彙整表	55
表 3-5 本研究服務品質評量項目	56
表 3-6 專家背景資訊彙整表	60
表 3-7 前測問卷回收狀況彙整表	61
表 3-8 問卷各變項及整體 Cronbach α 值	61
表 3-9 前測問卷確實性構面實際感受值 Cronbach α 值一覽表	62
表 3-10 前測問卷 ServQUAL 量表 N/A 及未作答題數一覽表	62
表 3-11 前測問卷受訪者意見回饋及修正一覽表	63
表 4-1 本研究整體構面信度分析 Cronbach α 值	68
表 4-2 各站問卷調查發送日期及有效問卷數統計表	69
表 4-3 各站業務執行狀況彙整統計表	69
表 4-4 受訪者之性別分析	70
表 4-5 受訪者之年齡分析	70

表 4-6 受訪者之教育程度分析	71
表 4-7 受訪者之職業分析	71
表 4-8 受訪者之慣用語系分析	72
表 4-9 受訪者之居住地距離分析	72
表 4-10 受訪者之使用頻率分析	72
表 4-11 受訪者使用服務項目之分析	73
表 4-12 受訪者未借閱書籍原因之分析	73
表 4-13 受訪者使用原因之分析	73
表 4-14 受訪者得知該服務之資訊來源分析	74
表 4-15 受訪者對於該服務是否提升母機構形象認同程度之分析	74
表 4-16 業務執行狀況一覽表	75
表 4-17 各站業務執行狀況彙整表	76
表 4-18 各站 3-4 月借出書籍狀況交叉分析表	76
表 4-19 文學類、應用科學類借閱內容及冊數細目彙整表	77
表 4-20 讀者借閱次數分析表	78
表 4-21 讀者借閱時段分析表	78
表 4-22 受訪者書籍主題類別需求之分析	80
表 4-23 受訪者資料類型需求分析	81
表 4-24 受訪者書籍種類需求分析	81
表 4-25 受訪者服務設備需求分析	82
表 4-26 受訪者訊息文宣需求分析	82
表 4-27 受訪者家人共讀需求分析	82
表 4-28 讀者偏好主題及書籍類型意見回饋彙整表	84
表 4-29 有形性構面之平均數差異分析	86
表 4-30 有形性構面之重要表現程度分析	87
表 4-31 受訪者對於有形性構面實際感受及期待程度差異檢定	88

表 4-32 確實性構面之平均數差異分析	89
表 4-33 確實性構面之重要表現程度分析	90
表 4-34 受訪者對於確實性構面實際感受及期待程度差異檢定	91
表 4-35 反應性構面之平均數差異分析	93
表 4-36 反應性構面之重要表現程度分析	94
表 4-37 受訪者對於反應性構面實際感受及期待程度差異檢定	97
表 4-38 保證性構面之平均數差異分析	98
表 4-39 保證性構面之重要表現程度分析	99
表 4-40 受訪者對於保證性構面實際感受及期待程度差異檢定	100
表 4-41 關懷性構面之平均數差異分析	102
表 4-42 關懷性構面之重要表現程度分析	103
表 4-43 受訪者對於關懷性構面實際感受及期待程度差異檢定	104
表 4-44 不同性別受訪者對於整體構面之實際感受差異分析表	106
表 4-45 不同性別受訪者對於各構面之期待程度差異分析表	106
表 4-46 不同性別受訪者對於有形性構面之實際感受差異分析表	107
表 4-47 不同性別受訪者對於有形性構面之期待程度差異分析表	107
表 4-48 不同性別受訪者對於確實性構面之實際感受差異分析表	108
表 4-49 不同性別受訪者對於確實性構面之期待程度差異分析表	108
表 4-50 不同性別受訪者對於反應性構面之實際感受差異分析表	109
表 4-51 不同性別受訪者對於反應性構面之期待程度差異分析表	109
表 4-52 不同性別受訪者對於保證性構面之實際感受差異分析表	111
表 4-53 不同性別受訪者對於保證性構面之期待程度差異分析表	111
表 4-54 不同性別受訪者對於關懷性構面之實際感受差異分析表	112
表 4-55 不同性別受訪者對於關懷性構面之期待程度差異分析表	112
表 4-56 不同年齡受訪者對於服務品質整體構面實際感受之差異分析表	114
表 4-57 不同年齡受訪者對於服務品質整體構面期待程度之差異分析表	114

表 4-58 不同年齡受訪者對於有形性實際感受之差異分析表	116
表 4-59 不同年齡受訪者對於有形性期待程度之差異分析表	117
表 4-60 不同年齡受訪者對於確實性實際感受之差異分析表	119
表 4-61 不同年齡受訪者對於確實性期待程度之差異分析表	119
表 4-62 不同年齡受訪者對於反應性實際感受之差異分析表	121
表 4-63 不同年齡受訪者對於反應性期待程度之差異分析表	122
表 4-64 不同年齡受訪者對於保證性實際感受之差異分析表	124
表 4-65 不同年齡受訪者對於保證性期待程度之差異分析表	125
表 4-66 不同年齡受訪者對於關懷性實際感受之差異分析表	127
表 4-67 不同年齡受訪者對於關懷性期待程度之差異分析表	128
表 4-68 不同教育程度受訪者對於服務品質整體構面實際感受之差異分析表 ..	130
表 4-69 不同教育程度受訪者對於服務品質整體構面期待程度之差異分析表 ..	130
表 4-70 不同教育程度受訪者對於有形性實際感受之差異分析表	132
表 4-71 不同教育程度受訪者對於有形性期待程度之差異分析表	133
表 4-72 不同教育程度受訪者對於確實性實際感受之差異分析表	135
表 4-73 不同教育程度受訪者對於確實性期待程度之差異分析表	135
表 4-74 不同教育程度受訪者對於反應性實際感受之差異分析表	137
表 4-75 不同教育程度受訪者對於反應性期待程度之差異分析表	138
表 4-76 不同教育程度受訪者對於保證性實際感受之差異分析表	140
表 4-77 不同教育程度受訪者對於保證性期待程度之差異分析表	141
表 4-78 不同教育程度受訪者對於關懷性實際感受之差異分析表	143
表 4-79 不同教育程度受訪者對於關懷性期待程度之差異分析表	144
表 4-80 不同職業受訪者對於服務品質各構面實際感受之差異分析表	146
表 4-81 不同職業受訪者對於服務品質各構面期待程度之差異分析表	146
表 4-82 不同職業受訪者對於有形性實際感受之差異分析表	148
表 4-83 不同職業受訪者對於有形性期待程度之差異分析表	149

表 4-84 不同職業受訪者對於確實性實際感受之差異分析表	151
表 4-85 不同職業受訪者對於確實性期待程度之差異分析表	152
表 4-86 不同職業受訪者對於反應性實際感受之差異分析表	154
表 4-87 不同職業受訪者對於反應性期待程度之差異分析表	155
表 4-88 不同職業受訪者對於保證性實際感受之差異分析表	157
表 4-89 不同職業受訪者對於保證性期待程度之差異分析表	158
表 4-90 不同職業受訪者對於關懷性實際感受之差異分析表	160
表 4-91 不同職業受訪者對於關懷性期待程度之差異分析表	161
表 4-92 不同居住地距離受訪者對於服務品質整體構面實際感受之差異分析表	163
表 4-93 不同居住地距離受訪者對於服務品質整體構面期待程度之差異分析表	163
表 4-94 不同居住地距離受訪者對於有形性實際感受之差異分析表	165
表 4-95 不同居住地距離受訪者對於有形性期待程度之差異分析表	166
表 4-96 不同居住地距離受訪者對於確實性實際感受之差異分析表	168
表 4-97 不同居住地距離受訪者對於確實性期待程度之差異分析表	168
表 4-98 不同居住地距離受訪者對於反應性實際感受之差異分析表	170
表 4-99 不同居住地距離受訪者對於反應性期待程度之差異分析表	171
表 4-100 不同居住地距離受訪者對於保證性實際感受之差異分析表	173
表 4-101 不同居住地距離受訪者對於保證性期待程度之差異分析表	173
表 4-102 不同居住地距離受訪者對於關懷性實際感受之差異分析表	175
表 4-103 不同居住地距離受訪者對於關懷性期待程度之差異分析表	175
表 4-104 服務品質整體構面實際感受平均數分析	179
表 4-105 服務品質個別題項實際感受平均數分析	180
表 4-106 服務品質整體構面期待程度平均數分析	181
表 4-107 服務品質個別題項期待程度平均數分析	182

表 4-108 服務品質整體構面 IPA 彙整表	184
表 4-109 服務品質個別題項 IPA 彙整表	184
表 4-110 整體構面服務品質缺口彙整表	187
表 4-111 個別題項服務品質缺口彙整表	187
表 4-112 年齡別差異性分析彙整表	190
表 4-113 受訪者教育程度別差異性分析具顯著性項目彙整表	191
表 4-114 受訪者職業別差異性分析彙整表	192
表 4-115 受訪者居住地距離差異性分析彙整表	192



圖次

圖 2-1 服務品質缺口模型	30
圖 3-1 行動圖書館於鶯歌火車站公所前停車場業務執行地理位置	47
圖 3-2 行動圖書館於淡水捷運站高灘地廣場停車場業務執行地理位置	47
圖 3-3 行動圖書館於汐止火車站站前廣場業務執行地理位置	47
圖 3-4 行動圖書館於樹林火車站後站街廣場業務執行地理位置	47
圖 3-5 行動圖書館於永寧捷運站 2 號出口業務執行地理位置	47
圖 3-6 行動圖書館於菜寮站中山藝術公園業務執行地理位置	47
圖 3-7 行動圖書館熱門推薦書籍區及下次巡迴日期提醒 A4 海報 (車尾)	48
圖 3-8 行動圖書館服務臺桌椅	48
圖 3-9 行動圖書館讀者用桌椅	48
圖 3-10 行動圖書館車體正面及板凳擺放位置實景圖	48
圖 3-11 研究流程圖	59
圖 4-1 有形性構面整體策略定位圖	87
圖 4-2 確實性構面整體策略定位圖	90
圖 4-3 反應性構面整體策略定位圖	95
圖 4-4 保證性構面整體策略定位圖	99
圖 4-5 關懷性構面整體策略定位圖	104

第一章 緒論

行動圖書館為裝載著書架及工作人員的車輛或其他交通工具型式，具流動性或可移動性，在特定日期以分館模式服務於缺乏圖書館資源的社區。國內行動圖書館多為服務偏鄉地區居民，而新北市公共運輸場站行動圖書館跳脫偏鄉思維，服務都市中的通勤族群，有別於傳統行動圖書館服務，故本研究以設於新北市立圖書館公共運輸場站之行動圖書館為研究對象，以發送問卷調查讀者對於服務品質觀感，輔以分析自動化流通系統資料，以對該服務提出綜合建議。本章共分為五節：第一節闡述研究背景與研究動機；第二節敘述研究目的；第三節敘明研究問題；第四節說明研究範圍與研究限制；第五節為名詞解釋。

第一節 研究背景與動機

我國圖書館法第四條揭示：公共圖書館為以社會大眾為主要服務對象，提供圖書資訊服務，推廣社會教育及辦理文化活動(總統府，2001)。在人民完成國民義務教育等正規學校教育之後，由公共圖書館提供終身學習之管道，以培養其學習能力與養成閱讀之習慣，任何人都可以在圖書館尋找自己所需要的資源，圖書館也發展為能滿足各種不同型態讀者的需求。圖書館隨著科技演變及人們閱讀習慣改變等因素，由傳統的藏書樓角色演變為今日多元型態發展，圖書館不再僅能被動地在一個定點等著讀者上門，而是透過更主動的方式將圖書館資源呈現在讀者面前。

根據國際圖書館協會聯盟(International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA)之公共圖書館服務綱領中提到：在人口稀少的地區可使用多種運輸方式來提供服務給無法在館內享受到資訊服務的讀者，例如身心障礙或缺乏適當交通工具的人們，確保這些服務可以送到他們的家中或工作地點(Koontz, Gubbin & IFLA, 2010)。因此，公共圖書館不再限制於固定式的建築物，應視人民需求貼近日常生活中。而行動圖書館即是以車輛形式的設計、裝備和運作模式

(Kenneally & Payne, 2000)，裝載著書架和工作人員，以分館模式服務社區及鄰近地區(Reitz, 2004)，提供比照分館適當及可行的服務(Gayler, 1988)，有別於傳統圖書館的服務模式，主動將圖書館資源推廣至人民的生活環境中。

對照著名印度學者阮甘納桑提出之圖書館五律(Ranganathan, 1931)，行動圖書館的核心概念與圖書館五律緊緊相扣，說明如下：圖書館五律之第一律「書貴為用」(books are for use)揭示圖書館的存在就是為了讓讀者能近用到資源，為了讓圖書館資源可以被利用，以行動圖書館的高流動性優勢，深入各社區等據點以提高圖書館利用率；第二律「每位讀者有其書」(every reader his book)強調每一位讀者都能在圖書館找到他所需要的資源，行動圖書館能針對不同社區的需求提供特定資源，服務各種族、年齡、語言文化背景等不同身分的讀者；第三律「每本書有其讀者」(every book its reader)為圖書館必須竭盡推廣各種館藏資源與服務予合適的讀者，行動圖書館將資源運送到各種不同的社區及地點，讓圖書館資源被更多元的讀者使用，相對而言提高了資源被利用的機率；第四律「節省讀者時間」(save the time of the reader)表示圖書館必須縮短讀者利用圖書資源所需耗費的時間成本，故機動性較高的行動圖書館能直接深入各社區及地點，住在偏遠地區或交通不便的讀者不再需要舟車勞頓到市區內的圖書館，在居住地附近就能享受到便利的圖書館資源；第五律「圖書館是一個成長的有機體」(the library is a growing organism)則宣告圖書館會依時序演進不斷增長茁壯，為讀者提供更好、更適切的服务，行動圖書館的服務並非從一開始就存在，而是隨著圖書館的演進所出現的新興服務型式。綜合以上論述，行動圖書館的經營理念與圖書館五律的核心緊緊相扣，圖書館的服務應依社會需求及科技演進，不斷成長及變化以符合讀者期待。

早在日據時期，臺灣於 1912 年成立的「石坂文庫」便是行動圖書館的服務概念，巡迴書庫範圍從基隆覆蓋到花東提供人民免費借閱的服務(宇治鄉毅，2006)。目前臺灣的行動圖書館以服務偏鄉為主，新北市立圖書館為服務新北市通勤族及社區居民，於 2012 年首創將行動圖書館巴士開往捷運站及火車站等公

共運輸場站，讓民眾能利用通勤、外出的機會接觸圖書館的服務，有別於傳統行動圖書館多至偏鄉地區服務，新北市公共運輸場站服務對象較為獨特，故本研究以此作為研究對象。為探究新北市公共運輸場站行動圖書館服務品質績效，評估服務各面向是否合宜，以鎖定其目標客群，本研究以文獻探討輔以現場觀察，修改 ServQUAL(Service Quality)服務品質量表探究讀者對於服務品質期待程度及實際感受值，發送讀者問卷以量化方式評估服務品質及探究使用者需求，並統計分析自動化系統流通資料，藉以提供新北市公共運輸場站行動圖書館營運之具體建議。

第二節 研究目的

本研究為探究新北市設置於公共運輸場站的行動圖書館(以下簡稱該服務)之利用狀況及服務品質，以及讀者對該服務的使用動機、需求，期能提供業務單位參考，增進整體服務效能。本研究目的可歸納為：

- 一、了解新北市公共運輸場站行動圖書館業務服務現況。
- 二、調查及評估新北市公共運輸場站行動圖書館服務品質。
- 三、探討新北市公共運輸場站行動圖書館讀者需求。

第三節 研究問題

根據前述研究目的，本研究之研究問題歸納如下：

- 一、了解新北市公共運輸場站行動圖書館業務辦理狀況
 - (一) 讀者使用服務項目、造訪時段及頻率等使用習慣為何？
 - (二) 讀者在各站點辦理證閱證、瀏覽及借還書籍等利用概況為何？
 - (三) 讀者借閱書籍主題偏好為何？

二、調查及評估新北市公共運輸場站行動圖書館服務品質

- (一) 讀者對於服務品質各構面（有形性、確實性、反應性、保證性、關懷性）之實際感受值、期待程度值為何？
- (二) 讀者對於服務品質各構面之實際感受值與期待程度值間是否存在服務品質缺口？
- (三) 讀者對於服務品質各構面之重要表現程度分析為何？
- (四) 讀者性別、年齡、職業、慣用語系、居住地距離等個人背景為何？
- (五) 讀者使用動機及獲知服務訊息來源為何？
- (六) 不同性別、年齡、職業、慣用語系、居住地距離的讀者服務品質感受是否具有顯著差異？

三、探究新北市公共運輸場站行動圖書館讀者需求

- (一) 讀者對於書籍主題類別、資料類型、書籍種類等需求為何？
- (二) 讀者對於訊息文宣索取、服務設備等需求為何？
- (三) 讀者所借閱之書籍是否同時提供家人閱讀？

第四節 研究範圍與限制

本研究之範圍與限制包括：

- 一、本研究調查以新北市公共運輸場站行動圖書館為範圍，因地域特性及服務項目的差異，無法類推至其他地區之行動圖書館服務。
- 二、本研究讀者問卷發送對象為 12 歲（含）以上曾使用該館行動圖書館服務之讀者，為求深入了解該服務，對象不包括首次造訪者。
- 三、本研究文獻探討範圍以中文、英文及日文為限。
- 四、本研究讀者問卷發送期間為：2014 年 3 月 4 日起至 4 月 25 日止。
- 五、本研究受限於各站造訪人數落差甚大，且首度造訪者佔多數，其中淡水捷運站無回收有效問卷。

第五節 名詞解釋

一、行動圖書館(Mobile Library)

行動圖書館為裝載著書架的大型貨車(Reitz, 2004)，或以車輛形式的設計、裝備和運作模式(Kenneally & Payne, 2000)，以任何型式像是大型卡車或貨車、大型汽車，裝載著書架和工作人員，具流動性或可移動性，在特定日期或每週的某一天拜訪沒有圖書館服務的鄉村地區和偏遠地區(Butdisuwan, 2009)，以分館模式服務社區及鄰近地區(Reitz, 2004)，提供比照分館適當及可行的服務(Gayler, 1988)。行動圖書館的相似詞彙多元，中文亦被稱為流動圖書館、行動書車、巡迴書車、巡迴書箱，英文包括 Mobile Library, Bookmobile, Travelling Library, Book Van, Shelf-Lined Motor Van 等，為統一論述，本研究統稱行動圖書館(Mobile Library)。

二、服務品質(Service Quality)

Parasuraman, Zeithaml, 與 Berry 三位學者認為客戶對於服務品質的認知是由消費者對服務的期望與實際體驗服務後，在其心中所產生的認知差距而來，同時包含評估服務的結果，也包含評估服務遞送的過程(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)，本研究即採用該研究對於服務品質的定義。

三、ServQUAL 服務品質量表

ServQUAL 為 Parasuraman et al. (1988)三位學者提出之五構面計 22 項目的服務品質評量工具，由 1985 年的十構面量表簡化而成，已為各服務業者作為品質衡量之工具使用，本研究評量該理論缺口五—「客戶的期望服務」與「實際感受服務」量化資料的差距而獲得服務品質，該量表公式為「服務品質(SQ)=實際感受服務(P)-期望服務水準(E)」。

四、公共運輸場站(Public Transportation Terminal)

「公共運輸」泛指都市中人們利用團體的方式來移動，特徵是很多人同時利用同一種載體，可以使人以更高的效率及較低的成本移動(Encyclopædia Britannica Inc., 2013)，「場站」為運具出發、經過與到達之地點，理想的場站應具備地位適中、設備良好齊全、交通便利、自然氣候條件優良、場地寬廣等條件(張有恆，1994)。本研究公共運輸場站聚焦於火車站、捷運站。



第二章 文獻探討

本研究為評估設置於新北市公共運輸場站之行動圖書館的資源利用狀況、服務品質及讀者需求探究，以期能對該服務做深入且多方面的分析評估。本章共分為三節：第一節闡述行動圖書館的定義與發展歷程；第二節探討公共運輸場站的圖書資訊服務；第三節為圖書館服務品質評鑑探討；第四節為綜合前三節討論整理成本章小結。

第一節 行動圖書館的定義及發展歷程

本節針對行動圖書館探討包括行動圖書館定義、歷史沿革、類型及服務項目，及國內圖書館發展現況，並歸納彙整國外行動圖書館讀者意見調查，以設計本研究問卷設計，茲分述如下。

一、 行動圖書館的定義

行動圖書館為裝載著書架的大型貨車(Reitz, 2004)，或以車輛形式的設計、裝備和運作模式(Kenneally & Payne, 2000)，以任何型式像是大型卡車或貨車、大型汽車，裝載著書架和工作人員，具流動性或可移動性，在特定日期或每週的某一天拜訪那些沒有圖書館服務的鄉村地區和偏遠地區(Butdisuwan, 2009)，以分館模式服務社區及鄰近地區(Reitz, 2004)，提供比照分館適當及可行的服務(Gayler, 1988)。

行動圖書館的同義詞多元，中文亦被稱為流動圖書館、行動書車、巡迴書車、巡迴書箱，英文包括 Mobile Library, Bookmobile, Travelling Library, Book Van, Shelf-Lined Motor Van 等。由國家圖書館所出版的《圖書館統計標準(CNS13151)使用手冊》一書中提到，行動圖書館(Mobile Library)係指公共圖書館之一行政單位，利用特殊運輸設備，為不易親自到圖書館的使用者，在定點提供圖書資訊服務；圖書巡迴車(Book Mobile)係指圖書館的特殊運輸設備，為不易親自到圖書館

的使用者，在定點提供圖書資訊服務（林呈潢，2009），故本研究統一稱為「行動圖書館」（Mobile Library）。茲將行動圖書館的定義整理如表 2-1。

表 2-1 行動圖書館定義整理

文獻	定義
Gayler (1988)	設計成車輛型式，裝載及運作以提供比照分館適當及可行的服務。
Prytherch (1990)	行動圖書館為利用裝載工具提供類似非全時開放之圖書館分館服務。
Encyclopaedia Britannica (1990)	行動圖書館為以車輛裝載書籍到鄉村或都會區，在因為太小而缺乏穩定圖書館服務的區域提供圖書館服務。
Kenneally&Payne (2000)	行動圖書館以車輛形式的設計、裝備和運作模式，使無法便利使用圖書館的人們容易近用公立圖書館服務。
Reitz (2004)	行動圖書館為裝載著書架的大型貨車，提供小型圖書館規模的館藏，以及圖書館員或輔助性專業人員的服務櫃臺，以分館模式服務社區及鄰近地區，使偏遠地區可以更容易近用公立圖書館服務。
Butdisuwan (2009)	行動圖書館為流動性或可移動性的圖書館，以任何型式像是大型卡車或貨車、大型汽車，裝載著書架和工作人員，在特定日期或每週的某一天拜訪那些沒有圖書館服務的鄉村地區和偏遠地區。

資料來源：本研究整理

依表 2-1 可知行動圖書館在研究文獻中的定義雖有細微分歧，但總結各文獻的共通點，本研究將行動圖書館定義為「以車輛裝載書架及工作人員，提供分館規模的館藏和服務，使不便到圖書館的人們能近用圖書館服務」。

二、 行動圖書館的沿革

第一部圖書館法案出現在西元 1850 年，允許超過 1 萬或更多人口的自治區建立及維持圖書館營運，圖書館數量擴展快速，一些重要人士看見更多的需求——圖書館需將服務擴及到更遠的地方——那些住在偏鄉地區，不方便近用到圖書館的人們(Kelly, 1977)，此為發想行動圖書館的初衷，在大英百科全書中也記載行動圖書館最初原型是在 19 世紀英國及 20 世紀美國的馬書車，服務一些鄉村的個人用戶(J. A. Ba., 1990)。1857 年 British Workman 刊物記載流動圖書館巡迴於

Cumbria 地區 8 個城鎮；1859 年，在英國 Warrington 地區，使用馬車作為行動圖書館以服務該地區的工作者，可知英國在 19 世紀便存在行動圖書館服務(Want, 1990)。

1905 年，美國圖書館員 Mary Titcomb 對於提供服務給住在鄉村地區或農場的人們，產生一個想法，她讓兩隻馬拖運著馬車並載著 300 本書，稱之為「書馬車」(book wagon)，在農場間運行了好幾年，直到 1910 年馬車才損壞。美國 1913 年及英國 1919 年出現行動圖書館車輛(Asociación de Profesionales de Bibliotecas Móviles (ACLEBIM))。1919 年英國通過圖書館法案加速了鄉村間的行動圖書館發展，廢除經費限制，因此拓展了新的圖書館服務以符合鄉村地區新的需求(Want, 1990)。

行動圖書館在一個縣級或省級的圖書館系統中，被作為一個補充書站及書籍分銷站——在郵局或是商店中——可以被讀者拿取及放回，也被作為在廣泛區域中提供較彈性的門對門(door-to-door)服務，行動圖書館通常具有顯眼的外觀及具有教育意義，在世界許多地方，甚至被作為與愛斯基摩人的接觸管道(Encyclopaedia Britannica, 1990)。

在日本，則是從戰後千葉縣的光號(ひかり号)和高知市民圖書館開始導入了行動圖書館的服務，流動圖書館被定位為圖書館的基礎，但因財政問題及日本圖書館普遍設置，流動圖書館業務漸漸減少或甚至廢止(中山愛理，2006)。

行動圖書館的概念自 19 世紀被提出，從馬車進化到現在使用的巴士、拖車和貨車；鄉村的孤立地理特性及不便的交通，使居民對閱讀的需求造就了行動圖書館的崛起，現今行動圖書館已不僅服務鄉村地區，而是針對不容易近用到行動圖書館的各個族群來提供服務。

三、 行動圖書館的類型及服務項目

行動圖書館的主軸概念為能便利地移動、具高機動性的經營模式，故行動圖書館有許多不同的載體型式。許多書籍及文獻中都有提到，早期或發展較為落後

地區之行動圖書館習以利用「生物」作為載體，Hoelscher 與 Sepke (2010)認為行動圖書館有三種類型，其中一項便為生物(living)圖書館，意謂藉由人類或動物來移動。改編自真實故事的《駱駝移動圖書館》(The Camel Bookmobile)這本小說中描寫到肯亞地區的行動圖書館服務，每個月一次巡迴於肯亞北部(Hamilton, 2007)；兒童繪本《驢子圖書館》(Biblioburro: A True Story from Colombia)則是改編自哥倫比亞溫馨的真實故事，描述愛書人 Luis 老師將家中的藏書利用駝獸運送到偏遠山區，讓孩子們可以帶走自己喜愛的書籍，點亮了村落的閱讀燈(Winter, 2010)。在 Krolak (2005)的調查報告中指出，哥倫比亞地區稱為「Biblioburro」的行動圖書館是由人徒步、或以驢子作為移動到偏遠地區的交通工具，運載大約 40 本書及新雜誌；在肯亞則由駱駝託運 500 本書穿越沙漠地區；而泰國地區則以大象運送書籍，提供圖書資源給孤兒；辛巴威的行動圖書館以驢子拖運卡車運載書籍，深入社區及鄉村地區。以生物作為載具的傳統行動圖書館經營模式，至今仍運行於部份地區。

Want (1990)認為居住於各種社區的人們皆需要行動圖書館服務，無論環境是否允許，特殊需求族群也必須能享用到跟常人及納稅人相當品質的服務，故 Hoelscher 與 Sepke (2010)認為行動圖書館是具有流通和參考服務為主的服務台，以車輛運輸館藏，比起固定式圖書館更能反應讀者需求，提供服務和資訊給那些難以近用到固定圖書館的人口，行動圖書館有不同型式的載體，例如行動書車圖書館(bookmobiles)、行動船圖書館(ship library)以及生物(living)行動圖書館。也就是說，載體為何並不影響行動圖書館的服務初衷，Bashaw (2010)在文獻中提到「無論是水、空氣還是土地，無論穿越沙漠、山峰、島嶼或是叢林，藉由各種管道將書和其他圖書館服務——利用包括駱駝、馬、驢子、大象、巴士、船、腳踏車、貨運馬車、摩托車、汽車、直昇飛機和火車流通」。可以得知「行動圖書館」的核心概念為將圖書館資源以不同載體運送到各個地區。Krolak (2005)研究發現，行動圖書館服務也應用於游牧和難民社區，或是有些乘船才能到達的村落。在 1997 年，一艘十二米長、寬兩米，被稱為「bibliolanchas」的行動圖書船，船艙有屋

頂，設有長凳和書箱，每天在幾個村莊間巡迴，偏遠地區的學校以班級為單位，每班學生進入「船圖書館」一小時，借閱及歸還書籍或只是享受閱讀，每次最多可容納 40 人，此服務提供了阿根廷及亞馬遜河畔與世隔絕的學校和鄉村能閱讀媒材、影片、光碟及使用電腦上網。

行動圖書館的服務一開始應用於偏鄉地區，特別是不方便使用到圖書館的人民，在芬蘭、印尼、孟加拉則是以行動圖書船提供給無法接觸到圖書館的孩童有閱讀的機會；荷蘭以貨櫃車運送圖書到學校去；在智利，公共圖書館有多種行動服務，如行動書車、書船、書箱、人力揹書或自行車送書等，以圖書及文化活動提供服務各年齡層的民眾，另外，也服務安養之家、醫院及監所(Koontz, Gubbin & IFLA, 2010)。Davidson 與 Dorner (2009)調查紐西蘭的行動圖書館發現，行動圖書館的停靠地點包括：療養院(resthome)郊區街道、購物中心、學校、幼稚園、郊區、小鎮、鄉村地區、偏遠地區、市政廳、住宅區等。紐西蘭、澳洲地區的圖書館員 Hawke 與 Jenks (2003)認為行動圖書館已經成為圖書館服務的一部份，被用於人口密度低、旅途中等沒有圖書館服務，或因翻新等原因暫停圖書館服務的區域；以及當社區中組成族群及階級快速變化，對圖書館需求變化性大、不明確的狀況下，以行動圖書館試行可能的服務區域，建立新程度的需求；此外，社區中低行動力、較少拜訪圖書館的核心客戶團體，例如長者、護理之家居民、幼稚園或者學校團體也是行動圖書館的服務範圍。

Butdisuwan (2009)調查泰國的行動圖書館後歸納出幾種運作模式，包含馬車、引擎動力船、摩托車、圖書貨車等載體，運送包裝、盒裝、袋裝的書籍、閱讀媒材、多媒體資料，服務地點則包括學校、工廠、醫院、飯店、寺廟、火車站和小鎮閱讀中心，甚至有「行動火車圖書館」的服務，在火車上放置書籍。

除上述常見的服務地點，行動圖書館為了更貼近民眾的生活，像是在英國的行動圖書館開到了沙灘，讓度假的民眾可以使用(Krolak, 2005)。澳洲昆士蘭州著名度假聖地黃金海岸的行動圖書館服務每雙週巡迴 20 個點，提供不方便到分館使用圖書館資源的民眾另一種選擇，服務項目包括：適合成人、青少年、的小說、

非小說；兒童適用的童書、CD、DVD、繪本、漫畫和遊戲；可以上網和裝有微軟辦公室軟體的電腦；大型印表機和有聲書；語言學習錄音帶、CD 和 DVD；無障礙設施(Council of the City of Gold Coast, 2013)。以色列特拉維夫(Tel Aviv)的渡假聖地，地中海畔的梅濟特濟姆海灘(Metzitzim Beach)成立了海灘行動圖書館，以兩輪板車作為載體，提供 5 種語言共 523 冊館藏及免費網路、電子資源(ZIRI, 2013)，館藏適讀對象橫跨各年齡層，有少兒讀物、青少年讀物，還有詩歌等皆來自以色列公共圖書館，任何人都可以帶走喜歡的書，當局相信每個人閱畢之後都會歸還，因此借閱不需任何登記程序及費用(王倩、張瑾，2003)。

根據上述文獻，可知行動圖書館在不同的國家依需求有不同服務對象，服務地區常見於偏遠鄉村、醫院、療養院、學校，也有些地區的行動圖書館服務用在火車站、購物中心等人潮眾多，但沒有辦法建造固定圖書館的地方，除了服務不方便近用圖書館的人們，也試圖將圖書館推廣到人們生活必經之地或休閒渡假聖地，嘗試以各種不同的方式展現圖書館的館藏，落實閱讀推廣，提高圖書館資源的使用率。

除此之外，Want(1990)在文獻中提到在許多都市地區，行動圖書館的服務專注於不同族群對他們相關的文化的需要。也就是說，在都市中居住著不同族群的居民，這些少數族群或母語非英語的居民也是行動圖書館積極服務的對象。

四、 國內行動圖書館發展現況

早在日據時期，臺灣便曾出現行動圖書館服務概念，當時石坂莊作在基隆成立可以提供一般民眾借閱書籍服務的「石坂文庫」，1912 年開始「巡迴書庫」的免費閱覽服務，運送範圍含花蓮、臺東最遠甚至可達日本沖繩，借期一個月，書籍搬運費皆由「巡迴書庫借閱所」負擔。爾後 1922 年的「臺灣總督府圖書館」、1926 年的「新竹州立新竹圖書館」、1928 年的「臺中州立圖書館」等圖書館均有實施「巡迴文庫」，在西元 1930 年代，臺灣 90 多個圖書館館中大約有 40 館左右皆實施「巡迴文庫」制度(宇治鄉毅，2006)。

臺灣目前行動圖書館多數由公共圖書館經營，其中新北市及高雄市因幅員廣大，轄區包含都會及偏鄉地區，地方政府乃規劃以行動圖書館彌補分館服務不足之處，以使圖書館的服務更深入各學校及社區，讓各地市民皆能享受便利的圖書資源。

新北市涵蓋城市、山城、漁村等各類型生活文化迥異的社區，公共圖書館經營方向應符合在地人民的生活習慣，故新北市立圖書館利用行動巡迴書車深入社區，讓 29 個鄉鎮的圖書資源可以平均分配，突破過去傳統巡迴車只提供現場閱讀的限制，市民只要辦理借閱證，有行動圖書車的地方皆可隨時借還書籍，相當方便（耿詩婷，2010；潘云薇，2011）。目前新北市共有 6 部貨車改裝而成之行動圖書館，主要服務於大眾運輸公共運輸場站及部份社區、學校，尤其是交通不便的偏鄉地區，設置此服務目的在於落實圖書館資源推廣，積極將館藏推廣深入民眾的生活圈中，改變圖書館守成式服務的形象，將服務更拓展至社區及聚落。

高雄市立圖書館以流動攤車的方式成立「行動圖書館暨故事媽媽列車」，2006 年首站於前鎮區仁愛國小啟用，館藏量 2,000 冊，其中有 1,600 本兒童繪本，營運經費部份由企業贊助。該服務主動將書載至社區、偏遠學區、醫院及弱勢團體等亟需閱讀資源之地區，提供好書閱讀及故事媽媽說故事，讓民眾不用至圖書館即可享受圖書資源，以帶動社會的閱讀風氣（蘇士雅，2010；謝梅芬，2006；高雄市立圖書館，2006）。財團法人佛光山文教基金會 2008 年成立推動行動圖書館，車體為 3.5 噸的小貨車改造成兩側車廂皆可開啟的圖書車，容納 3,000 冊圖書，稱為雲水書坊。雲水書坊期望將「滿載圖書的行動書車如行雲流水般開往學校、社區，方便學生民眾就近看書、借書，同時推廣全民讀書運動，希望藉由閱讀提升生活及改變生命，也希望能激起學生對閱讀的好奇心進而借閱書籍回家，促進家庭親子和樂關係。」佛光山和屏東政府合作購置之雲水書坊與該區域之公共圖書館資訊系統共同平台，大幅提升學生及民眾借閱率。屏東縣教育界認為行動圖書館對於學校推動閱讀運動有催化作用，雲水書坊深入觸及社區與偏遠資源不足的學校，並加入志工媽媽說故事的服務，成功啟動閱讀運動（郭靜慧，2010；財

團法人佛光山文教基金會，2013；劉尚昫，2007)。雲水書坊為國內私營行動圖書館最著名的案例之一，行動圖書館容易深入偏鄉、移動方便的性質，讓居民更容易近用圖書館服務。

臺中市政府認為，圖書館無法遍佈各區，因此利用圖書巡迴車的服務到偏鄉讓小朋友能站在更好的起跑點上，圖書巡迴車為企業及個人名義捐贈，其餘不足營運費用由政府環保獎勵金及機關首長捐贈補齊(張淑珠，2014)。臺中市圖書巡迴車其車體是由 3.5 噸小貨車改裝而成，歐翼開放式空間設計，約可容納 2 千餘冊的書籍，擁有彩繪的車身和可愛的外型，深受小朋友喜愛；並利用 3.5G 行動網卡，連結圖書館自動化資料庫，就像一座會動的圖書館(黃玉燕，2014)。

國內行動圖書館服務目前仍以服務偏鄉地區為大宗，惟新北市立圖書館已將行動圖書館的服務拓展至公共運輸場站，顯見已有圖書館的經營者試圖跳脫傳統行動圖書館「服務偏鄉」的概念，將圖書館深入一般民眾的日常生活圈，落實閱讀推廣，拓展行動圖書館的應用範圍。

五、行動圖書館讀者意見調查

行動圖書館的服務往往需視社區之地域性質及社區居民需求而定，故各地行動圖書館服務項目不一、變動性大且服務地點具流動性，因此行動圖書館成效評估特別注重讀者之觀點，多以發送問卷予該館讀者俾做讀者需求、滿意度等統計分析，以改進服務品質及詢問讀者意見。茲檢視國外行動圖書館讀者問卷，包含 Sure Start Bridgwater Mobile Library, CityLibraries Mobile Library, Leicestershire County Council Mobile Library, Devon County Council Mobile Library, Suffolk County Council Mobile Library, Town and Parish Councils Mobile Library, Poowong and Nyora Mobile Library, Northumberland County Council Mobile Library, Northern Ireland Library, Sheffield Mobile Library 等，依序編號 A 至 J，整理各卷評量項目後歸納如表 2-2。

表 2-2 行動圖書館問卷調查歸納

類題	編號	題目	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
使用習慣	1	常用的站別/路線	●	●	●	●						●
	2	使用與否/頻率	●	●		●	●			●	●	●
	3	使用動機/目的	●									●
	4	得知管道										●
	5	會員年資	●									
	6	借閱冊數/類型	●							●		
	7	使用的服務項目	●									
	8	書籍使用對象	●									
	9	能見度					●					
	10	贊助商關注度	●									
	11	使用偏好	●									
滿意度	12	資料類型/館藏主題	●						●			●
	13	設備/空間	●	●					●			●
	14	館員	●									●
	15	外觀	●						●			
	16	開放時間/頻率	●		●				●			●
	17	停靠地點/巡迴路線	●		●				●			●
	18	近用方便性							●			
	19	行銷							●			
需求	20	空間/設備		●								
	21	時段			●							
	22	館員				●						
	23	氣氛				●						
	24	館藏				●						
	25	服務項目			●	●		●				
	26	結合其他機構							●			
	27	阻礙/改進建議	●	●								
母圖書館/分館	28	使用與否/哪個館	●			●	●				●	
	29	頻率	●								●	
	30	非讀者理由/改善方式	●			●						
營運意見	31	意見回饋	●					●			●	
	32	行銷策略/非讀者	●									
	33	營運重點/政策		●						●	●	
	34	停靠站/路線/頻率			●		●			●	●	
	35	擔任協助者			●							
	36	替代方案/存在性			●		●	●			●	●

類題	編號	題目	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
	37	財務衡量					●						
	38	讀者對服務對象認知										●	
個人背景	39	性別	●	●			●			●	●		
	40	年齡	●	●		●	●			●	●		
	41	宗教										●	
	42	職業										●	●
	43	種族					●			●	●		
	44	特殊身份					●			●	●	●	
	45	感情狀況										●	
	46	居住地/距離					●					●	
	47	交通工具					●						

資料來源：本研究整理

依表 2-2 可歸納為六大類題，包括「讀者利用習慣」、「讀者滿意度」、「讀者需求」、「母圖書館/分館相關類題」、「行動圖書館營運意見」、及「讀者個人背景資料」，說明如下：

1. 讀者利用習慣：係為問卷最核心的項目，包括詢問讀者對於行動圖書館的使用習慣(利用站別、頻率、動機、服務項目、偏好)、消息來源、個人借閱冊數及類型等，評估行動圖書館的館藏量、館藏主題等是否能被有效地利用。
2. 讀者滿意度：此類型題目針對資料類型、館藏主題、設備及空間、館員、行動圖書館外觀、開放時間及巡迴頻率、停靠地點及巡迴路線等項目調查讀者滿意程度，以評估行動圖書館的館藏、服務項目及政策是否能貼近讀者的需求。
3. 讀者需求：此類型題目係方便行動圖書館能制定更符合讀者需求的政策，故針對空間及設備、巡迴時段、館員、氣氛、館藏、應提供的服務項目，甚至是否需要結合其他機構提供更生活化的服務，讓讀者能提供需求建議，俾使行動圖書館能評估新服務政策的可行性。
4. 母圖書館相關類題：因行動圖書館與母圖書館習習相關，行動圖書館係為彌補母圖書館的不足，服務平時無法近用到母圖書館的讀者，故詢問讀者是否使用母圖書館及使用哪個館，利用頻率等，作為評估行動圖書館是否達到與

母圖書館服務互補的成效。

5. 行動圖書館營運意見：此類型題目係為提供讀者針對營運政策的意見回饋，以半開放式問題獲取讀者觀點，以改善行銷策略、營運政策，甚至使非讀者成為讀者；另外也詢問該行動圖書館替代方案的可能性，使行動圖書館發揮最大效益。
6. 讀者個人背景資料：此類題係為了解受訪者之性別、年齡、職業、居住地等個人背景資料，以獲得行動圖書館讀者的背景資料，進一步進行各評量項目之顯著差異性分析。

總結來說，行動圖書館利用讀者問卷調查進行量化統計分析，以獲得讀者對於行動圖書館各方面服務成效之滿意度及意見回饋，並獲得讀者對於行動圖書館之需求，期望能評估行動圖書館服務政策及績效，增進使用效益；另外也針對讀者的年齡、性別、職業等背景資料做交叉統計分析，以利用市場區隔進行有效的目標行銷。

第二節 公共運輸場站的圖書資訊服務探討

本節針對公共運輸場站的定義、內涵歸納及分析，並探討國、內外設置於公共運輸場站的圖書資訊服務概況，其中國內的部份包括微型自助借還書機、無人智慧圖書館、行動圖書館及自由取閱式的服務，茲分述如下。

一、公共運輸場站的定義及內涵

「運輸」(Transportation)是利用各種運輸工具及通路，將人及貨物從一地運至另一地，以克服空間阻隔的一種經濟活動或行為(張有恆，1994)。在牛津辭典中也定義「運輸為運送某人、某物的過程」(Simpson, 1989)。

依 Vuchic (1981)之研究，都市內各種交通運輸工具依駕駛及讀者特性主要可分為：

- (一) 私人運輸(Private Transport)：僅供擁有者使用的交通工具，包括機車、腳踏車，甚至走路也屬於此類。
- (二) 副大眾運輸(Paratransit)：一個駕駛運載多位乘客，具有階級制的費率或依乘客需求決定價格，此類別包括計程車、遊覽車、小巴。
- (三) 大眾運輸(Mass Transportation)：具有固定路線和時刻表，適用於所有付費的乘客，常見的包括公車、輕軌鐵路、高速鐵路等。

張有恆(1994)綜合各家說法定義公共運輸係指費率由政府管制，乘客只要遵照其運載契約，一般大眾皆可搭乘的交通工具。而大眾運輸則指服務於都市內及其附屬衛星市鎮，具有固定路線、固定班次及固定費率，乘客為一般大眾之公共運輸系統，如公共汽車、輕軌運輸、大眾捷運系統皆屬之。在英國牛津字典中，定義公共運輸(Public Transport)為「為公共而設，有固定費率及以固定路線運作的公車、火車或其他型式的交通工具」，大眾運輸(Mass Transit)則為「公共運輸，特別是在都市中的」(Pearsall, 1998)。

大英百科全書中則將公共運輸、大眾運輸定義為同義詞，泛指都市中人們利用團體的方式來移動，特徵是很多人同時利用同一種載體，可以使人以更高的效率及較低的成本移動(Encyclopædia Britannica Inc., 2013)。「公共運輸」及「大眾運輸」的主要差別在於「大眾運輸」特別專指在都市中的公共運輸，然因國內普遍城鄉界線模糊，住商混雜，難以界定是否屬於都市範圍，故本研究採納大英百科全書中之定義。

場站(Terminal)為鐵路或其他運輸路線的終點，或者在節點上的車站(Pearsall, 1998)，是運輸構成的要素之一；運具(Transport)則為乘載人們或貨物從一地移動到另一地的工具，包括車輛、飛機或船；場站為運具出發、經過與到達之地點，包括停留、客貨集散裝卸、售票待運服務、運具維修保養、管理、駕駛及服務人員工作休息、以及通路的中轉連接等之場所。理想的場站應具備地位適中、設備良好齊全、交通便利、自然氣候條件優良、場地寬廣等條件(張有恆, 1994)。

Vuchic (1981)則認為場站通常被用在任何有乘客設施的大站，像是有候車室、票務辦公室之類的地方。

綜上所述，公共運輸場站為費率由政府管制，乘客搭乘交通工具所經過的場所，本研究提及之公共運輸場站範圍包括火車站及公車站。

二、公共運輸場站的圖書資訊服務

現代人耗費在交通工具的時間日益增多，無論是通勤，抑或是旅遊，能在公共運輸場站隨手獲得書籍，旅途中享受閱讀的樂趣，無疑是很棒的一個點子。全球各國政府陸續在公共運輸場站增設創新服務，提供民眾更便利、多元的閱讀管道，包括歐洲的西班牙、荷蘭，亞洲的泰國、臺灣，美洲的智利、美國及哥倫比亞，以及大洋洲的澳洲等。

泰國在快速火車的包廂中設置書架，提供贊助商所供應的書籍，或是利用沒有使用的車廂改裝飾成圖書館火車行動圖書館，目標包括：擴展民眾的學習機會和建立閱讀興趣，促進人們在火車旅行中將時間花費在閱讀各種書籍，這種實用的、享受的禮貌行為，創造一種新的學習模式為需求族群建立適當的氣氛和環境。提供通勤族由多個組織贊助的書籍和其他紙本資料，並設立佈告欄和展覽，展示關於健康、勞工法律、文化、傳統或職業的指引，提供教育及娛樂的廣播影音節目，團體討論議題諸如城市中的危險、職業應用等(Butdisuwan, 2009)。

西班牙設置自動圖書機於地鐵站、高使用率的購物中心及火車站(Hoelscher & Sepke, 2010)。西班牙企業所發明的自動借還書機，裝置於馬德里地鐵站，取名為「Libroexpress」，馬德里地鐵發達，且調查中指出 34.6%的民眾會利用通勤時間閱讀，故首批機器設置於馬德里一級地鐵站，目前也正拓展到二、三級車站，館藏超過 1 萬冊。民眾可以利用機器螢幕瀏覽書籍清單，可指定以作者、書名瀏覽，並使用身分證、護照或是任何一張公共圖書館的借閱證，就能借閱書籍，借期 15 天，可以再續借 15 天，通勤時間隨時都能享受閱讀的樂趣，該服務有 65%的讀者為平時不會到圖書館的讀者，「Libroexpress」將圖書館的藏書帶到貼近人

們生活的地鐵，讓沒有時間到圖書館的民眾也可以近用到圖書館資源(Quaglieri, 2013; Scruta, 2012)。

「bibliometro」計畫成立於 1996 年間，在智利聖地牙哥地鐵站設置醒目的服務站，最初共有 3 個服務點，開放時間為週一至週五上午 9 時起到晚上 9 時，各站書籍可以互相流通，館藏主題以休閒及娛樂為大宗，包括小說、詩歌、散文、漫畫及藝術等，也特別強調智利和拉丁美洲作家的作品。民眾只要出示身分證件、學生證或出生證明即可借閱，提供線上續借的服務，設立宗旨為讓民眾可以更容易接觸到書籍，因此設立於票口、車站廣場等人潮眾多之處(BiblioMetro, 2013)。

哥倫比亞共和國在首都波哥大的地鐵系統試營「書風」(Libro al Viento)的活動，將文化及旅遊書籍放置於人來人往的公共運輸場站，讀者不需要隸屬於任何圖書館組織，也不需要辦理借書證，在旅途中自由地取用喜歡的書籍，任何人都可以徜徉在文學旅行中，並可隨意將書籍帶回住家或辦公室，待閱畢後再歸還原處即可(Secretaría Distrital de Cultura, 2013)。

位於美國加州舊金山灣區東部的康特拉科斯塔公共圖書館(Contra Costa Public Library)和舊金山灣區捷運系統(BART)於 2008 年起聯手提供「Library-a-GO-Go」圖書館服務給廣大通勤族，以販賣機的形式安裝在地鐵站，讓讀者在通勤途中能借閱書籍，讀者只要插入圖書館借閱證後自行操作按鈕，就可以將書籍帶走，還書程序亦同。該館在推行此服務後讀者辦理借閱證需求大幅增加，讀者甚至也可以在網路上查詢最近的站別和館藏，此服務第一台機器被安裝於匹茲堡及灣角站間，而未來也將陸續安裝於其它地方(Contra Costa County Library, 2013)。

根據日本上野經濟新聞報導，日本通勤族眾多，習慣在地鐵上閱讀，因此東京地鐵千代田線根津車站設有「根津地鐵文庫」(根津メトロ文庫)，據聞是在 1989 年 9 月左右設置，至今已逾 24 年，外觀是廢棄車廂，由當時的站員利用廢棄木材製作成車輛內的書架，車輛形狀深受小朋友喜愛。該庫藏書 600 冊，乘客可以自由帶走書籍，借閱冊數和歸還日期都沒有上限，目前有 6 個車站設有文庫，除

了原本的館藏外，也接受民眾贈書（上野經濟新聞, 2013）。

荷蘭首都阿姆斯特丹的史基浦機場(Amsterdam Airport Schiphol)於 2006 年起啟用機場圖書館的服務，館舍面積 90 平方公尺，計 25 個席位含 9 台 ipad 設備，館藏量 1,250 冊，主要為翻譯成 30 種語言的荷蘭小說作品、荷蘭文化相關的照片及影片、荷蘭音樂家的音樂，採自助式服務，書架設備配色鮮豔，成立宗旨為使旅客在轉機及等待的途中能以閱讀書籍及視聽資料方式認識荷蘭文化，正如該館標語「準備好起飛」(Ready for take-off)，機場圖書館為旅客休息充電、消除疲勞的場所(ProBiblio, 2013)。

國際上設於公共運輸場站之圖書館服務案例甚多，綜合以上資料可知，此類型圖書館服務具有彈性的服務政策，尤其是在歸還期限、借閱資格、還書地點等方面不加設限或放寬資格，另外也盡可能讓讀者能自行負擔書籍流通手續的成本，目的在於落實閱讀推廣，而不再有過去圖書館「藏書樓」——必須並重保存功能——的形象，是現代圖書館服務轉變的新思維。

三、國內公共運輸場站圖書資訊服務現況

根據行政院主計處 2013 年 10 月統計資料，臺北、高雄捷運總計每日平均逾 193 萬人次搭乘，全臺公車逾 302 萬人次，且持續增長中(行政院主計處, 2013)，可見臺灣人民仰賴大眾運輸工具的程度，公共運輸場站為通勤族每日必經之地。成人的閱讀推廣需提高書籍的可及性和親近性，臺北市、新北市、高雄市、臺中市都已在人潮最洶湧的大眾交通據點或運具中設置圖書館圖書服務，讓書籍藉由先進科技設備主動走入人群（林奇伯、林珮萱, 2003），類型包括微型自助借還書機、無人智慧圖書館、行動圖書館及自由取閱式的圖書服務等不同型式，分述如下：

(一) 微型自助借還書機

許多公共運輸場站，諸如高雄捷運站中央公園站、臺中火車站、臺北火車站

及松山火車站等站陸續設置自助借還書機器，隨手借到符合當地主題的書，在旅遊出發前借閱，歸來時還書；借書隨手可得、圖書館就在你生活週遭，像便利商店式的微型行動圖書館，已成為未來生活的趨勢（趙志中，2010）。

高雄市立圖書館於 2009 年開啟公共運輸場站開啟圖書館服務，於高雄捷運站中央公園站設置微型智慧型圖書館，外形像是一台大型飲料自動販賣機，讀者只要先選好想借閱的圖書，以具借書證功能的捷運一卡通悠遊卡感應就能取書，機器可容納 1,200 本圖書，斥資 400 萬，每天從早上 7 點開放到晚上 11 點，嘉惠許多通勤上班族，結合「捷運」與「閱讀」的都會生活型態，讓市民及國際朋友共享捷運上閱讀的幸福（林奇伯，2010；趙志中，2010）。

國立公共資訊圖書館 2010 年於臺中火車站大廳處設置自助借書機，民眾憑中部圖書館聯盟借書證即可使用，架上約有 700 本書，定期更換書籍，此服務為根據車站旅客需要，從館藏書籍中挑選出文化、觀光、旅遊、暢銷書等約 7 千多本書輪番上架（張菁雅、徐夏蓮，2010）。

臺北市立圖書館選在人潮密集的臺北車站雙鐵會合候車區設置「FastBook24 小時自助借書站」，不占空間又能服務南來北往的長途旅客和上下班的民眾，也能讓旅客感到新鮮，上班族通勤途中就可以順道使用，搭車不用怕無聊。該機器可容納藏書為 4 百冊，書架共 3 排，每排容納 134 冊圖書，每隔 3 分鐘由上排至下排依序自動移動 1 次，讀者可透過玻璃窗直接瀏覽架上圖書，典藏圖書以熱門新書及最新上架的書籍為主，每天固定補書（邱紹雯，2012；廖雅琴，2013）。接著，臺北市立圖書館又於松山火車站售票窗口旁設置「FastBook 自動借還書服務站」，提供民眾在上、下班途中更便利地利用悠遊卡借書證借、還書，不再受限於圖書館的營業時間，對上班族而言很方便，並能於臺北市立圖書館其他座自助借還書機「甲地借、乙地還」，若有預約圖書能於車站服務站取件的服務能更加分（陳如嬌，2003）。

此種微型自助借還書機設備雖然所費不貲，但成本卻仍只有傳統圖書館的 1/20，並能為圖書館節省維持營運的人力成本，這種「便民、行動式的圖書館」

引發讀者討論與口碑行銷（趙志中，2010），主題方面貼親讀者生活面，提供大眾感興趣的讀物，讓閱讀更加有趣。

（二）無人智慧圖書館

臺北市立圖書館於捷運西門站設置無人智慧圖書館，提供上班族及學生們搭乘捷運途中一個充滿書香、鼓勵閱讀的轉運站，又被稱為「無人圖書館」，智慧圖書館設立的初衷是為了解決讀者長久以來對圖書館開放時間的抱怨，因為圖書館的開放時間被期待為像便利商店一樣二十四小時不打烊全年無休，只是傳統圖書館受限於人力無法滿足讀者如此的需求，智慧圖書館利用無線射頻識別系統（Radio Frequency Identification, RFID），讓開放時間能配合捷運營運的時間延長為 18 個小時（黃麗妃，2007）。西門智慧圖書館由於鄰近西門町，藏書內容著重青少年喜愛的動漫、偵探推理、奇幻冒險及網路文學（鍾文萍，2003）。臺北市第二座捷運沿線圖書館「東區地下街智慧圖書館」於 2013 年啟用，位於捷運忠孝復興站連接到忠孝敦化站間地下街，佔地 30 坪，考量鄰近為時尚流行商圈，典藏較多與流行、服裝相關的書籍，以活力、時尚、休閒、設計為主軸提供 8 千餘冊的圖書，另利用角落空間規劃了資訊檢索區及期刊區（孔令琪，2013；廖雅琴，2013）。

新北市首座低碳無人服務的智慧型圖書館座落於高鐵、台鐵、捷運三鐵共構的板橋車站，佔地 50 坪，設備及系統應用無線射頻識別系統技術，民眾持悠遊卡借閱證就能自行刷卡進入館內瀏覽圖書，並利用自助借還書機辦理借還書手續；該館配合通勤族上下班時間，從上午 7 點開放到晚上 10 點，突破傳統圖書館的服務限制，採無人服務，並以類似書店的方式以主題排列圖書，較符合民眾找書的需求（耿詩婷，2010）。

臺灣首座機場圖書館設置於松山機場捷運站通往機場大廳通道，佔地 27 坪，館藏量 1 萬冊，除了文學、小說、兩岸經貿與休閒娛樂類，考量松山機場有較多前往日、韓旅遊的讀者，也典藏豐富的旅遊觀光及旅遊文學類藏書，配合機場作

息，圖書館開放時間為早上 6 點到晚上 12 點，目標讀者鎖定出入境的旅客、搭乘捷運的乘客或一般民眾（廖雅琴，2013；高詩琴；2011）。

國內公共運輸場站之無人智慧圖書館設立初衷多配合旅客、通勤族作息，讓圖書館開放時間更加彈性符合讀者需求，館藏發展政策以休閒及實用主題讀物為大宗，在書架排列上以主題式陳列，別於傳統圖書館冷硬的分類號排列方式，良好的設置地點能吸引偶然經過的乘客，讓圖書館更多的「非讀者群」使用圖書館，依市場區隔以讀者需求為導向的經營方式拓展了圖書館服務的可能性。

(三) 行動圖書館

目前僅新北市之行動圖書館服務拓展至公共運輸場站，2012 年啟用後站點包括淡水捷運站、三重菜寮捷運站、土城永寧捷運站、汐止火車站、樹林火車站及鶯歌火車站，提供辦證、借還書等簡易服務，提供沒有時間，或是不方便到公共圖書館利用的民眾新的選擇，在通勤族回家的路程上就能隨手取得圖書館的書籍，消除圖書館資源近用障礙，讓讀者能更容易使用圖書館服務，推廣閱讀，也是在公共運輸場站中具有常駐現場工作人員的圖書館服務。由於新北市設置於公共運輸場站的行動圖書館為本研究的研究對象，研究者於第三章再加以詳述。

(四) 自由取閱式的圖書服務

有別於傳統圖書館「有借有還」的概念，國內許多地方政府紛紛在各地發起漂書(BookCrossing)概念的運動，漂書源自於 20 世紀 60 年代的歐洲，主要概念為「書友」將自己不再閱讀的書貼上標籤投放到公共場所，無償提供閱讀，根據放漂書籍中的標籤提示，再將書籍以同樣方式分享出去，網路的興起使漂書運動更加蓬勃發展。漂書運動激起人類最純粹的閱讀，也考驗社會及人民的誠信度是否足夠（楊祖達，2006）。考量公共運輸場站的圖書資訊服務人口較為流動不固定，國內各地方政府紛紛推出與漂書概念相近的服務，以信任與分享為基礎，讓讀者取得書籍的管道更加便利，包括公車圖書館、候車亭圖書館，甚至是直接響

應漂書活動，分述如下。

臺北市立圖書館 2013 年於部份公車路線試辦「臺北·公車·悅讀趣—公車圖書館」，將民眾贈書整理後放置於低底盤公車前輪上方空間，每車約可容納 50 本，書籍主題包括文學、小說、藝術、旅遊、生活保健、傳記、心靈激勵、科普、園藝、親職、中外史地等主題及兒童圖書；民眾可自由翻閱及取閱書籍，閱畢後於任一公車圖書館歸還即可，利用臺北市公車四通八達的特性讓好書能主動流傳到乘客手中，公車到哪裡，知識就到哪裡。該服務由公車駕駛整理上架書籍，許多駕駛會刻意穿插不同類型的書籍，讓擺放在架上的書籍可以更多元化。公車圖書館不只對乘客，甚至是駕駛，都增加不少閱讀機會，許多乘客認為此種服務無法事先知道架上圖書，反倒是增加驚喜感（連美智，2013；廖雅琴，2013）。

澎湖湖西鄉圖書館為鼓勵民眾候車時以閱讀取代使用智慧型手機，2013 年於 22 座公車亭擺放廢棄浮球彩繪書櫃，共典藏 1,000 本書籍，民眾不需登記即可借閱及歸還（許玉娟，2013）。澎湖地方政府所推出的創新服務，扭轉了圖書館服務的刻板印象，閱讀深入生活中，變得更加便利且唾手可得。

台灣漂書協會與新北市合作於 2013 年 10 月起推出「新北市漂書節」，結合臺灣鐵路局同步在板橋等十個火車站，市立圖書館總館等十二處文化場館、板橋公車站、捷運站外，淡水線與新莊線沿線及兩百輛大有巴士公車上設置漂書袋或漂書站，是全國首次大規模推動的「漂書」運動（黃邦平，2013）。而高雄市立圖書館於高雄火車站、機場等設置漂書箱（徐如宜，2014）。臺中市文化局在臺鐵烏日站、臺中航空站等 5 處設置「Reading Bar」（讀冊吧），外觀是燈炮造型，跳脫傳統借、還書模式，以好書交換的概念，推廣免費自由閱讀，每半年更換一次書籍主題，2014 年上半年主題包括旅行、生活（喻文玟，2014），皆為鼓勵民眾利用通勤、旅遊時隨身攜帶一本書，享受在車程中閱讀的快樂。

本節探討了公共運輸場站圖書資訊服務的各種經營模式與服務內容，圖書館的服務愈見多元，館藏主題、座落地點、開放時間、服務方式等皆盡可能貼近讀者需求，打破傳統圖書館的圍牆，讓圖書館變得更加親切且貼近生活，各地政府

百花齊放的圖書館創新服務也打開讀者的視野，讓閱讀充滿了無限可能。

第三節 圖書館服務品質評鑑探討

本節探討服務品質定義及特性相關文獻，以及服務品質評鑑量表發展沿革，並探究圖書館，尤其是公共圖書館服務品質評鑑，以歸納出本研究適合的服務品質量表。

一、服務品質評鑑探討

本部份先分別探究服務、品質的定義及內涵，再針對服務品質的內涵及評鑑量表的發展與探討。

(一) 服務的定義及特性

許多學者給予「服務」不同的定義，品質管理界大師 Juran 定義為「為他人而完成的工作」(Juran, 1974)；Grönroos (1990)將服務歸納為：「服務是包含一系列或多或少的無形活動的流程。此流程通常是發生在客戶與服務人員在服務業者所提供的實體資源、商品、系統運作中的相互作用，而服務提供者所提供的服務是要為客戶解決問題」；國際標準組織(International Organization for Standardization, ISO)將服務定義為：供應者在與客戶接觸之介面上的活動，以及供應者內部活動所產生之結果，以滿足客戶的需求均屬之(中華民國品質學會，1992)。

Lovelock 與 Wright (1999)將服務定義為「服務是由一方提供給另一方的經濟活動，大多普遍應用時間基礎的績效以帶給接受者所想要的結果，或提供物品或其它資產讓購買者有支配權，以交換客戶所付出的金錢、時間及努力。接受服務的客戶期望由接觸的商品、勞力、專業技術、設施、網路及系統運作中獲得價值，但他們通常無法取得服務流程提供中任何實體設施或專業技術等的所有權」。

Lovelock (2001)認為服務與產品相異的地方在於：服務是無形的、客戶會參與服務的過程、服務人員屬於服務的一部份、難以事先控管品質、客戶難以客觀

評估品質、服務無法儲存、時間具重要性、服務不一定需要實體通路，故整理各種定義後歸納服務有兩種本質：

1. 服務是一方向另一方提供的行為或表現，雖然過程中有可能與實體產品連結，但基本上服務的本質是無形的，通常不會導致任何生產要素的所有權。
2. 服務是在特定時間和地點提供客戶利益及創造價值的經濟活動，是一種讓服務接受者得到希望改變的成果表現。

美國行銷協會(American Marketing Association)之線上辭典提出服務的定義為「經由銷售或配合貨品銷售所提供的各種活動、利益與滿足」，在其所出版的辭典中(Bennett & American Marketing Association, 1995)並進一步指出兩個面向：

1. 服務是無形的產品，直接從生產者到用戶交換，不能被運輸或儲存，具易逝性質，服務產品往往難以辨認，購買和消費存在於同一時間。服務是無形、無法被切割的，無法轉讓所有權。
2. 服務為賣家銷售行為所伴隨的商品或協助等進行的活動。

現代行銷大師 Kotler 與 Keller (2012)則認為：服務是一方對於另一方的任何行為或表現，本質是無形的，不會發生所有權歸屬，且不一定是實體產品；Zeithaml、Parasuraman 與 Berry (1985)進一步將服務歸納為無形性、不可分割性、異質性、易逝性等四大特性，廣被後代研究者採用，說明如下。

1. 無形性(Intangibility)：服務不具有實體的存在，客戶無法在購買服務之前衡量服務的好壞，故容易造成購買時的知覺風險，使客戶對品質的期望與知覺間產生差異。
2. 不可分割性(Inseparability)：服務的生產與消費同時發生，難以分割，服務人員必須與客戶在同一時間、同一地點下才能產生服務。
3. 異質性(Heterogeneity)：服務會因為人、時、地、物等因素的不同而有所改變，服務的屬性會因時空而改變，因此服務水準要保持穩定並不容易。
4. 易逝性(Perishability)：服務的生產與消費同時發生，因此無法事先生產服務起來加以儲存，並等待消費，故服務尖峰的客戶不容易被滿足，進而影響客戶對服務品質的評估。

(二) 品質的定義及特性

諸位學者對於品質皆有所定義，其中 Juran 定義品質為「滿足客戶的需求 (Quality is fitness for use)」(Juran, 1974)；Crosby (1979)提出品質是與客戶要求的規格符合一致，也就是生產出能滿足客戶對產品及服務品質要求的產品。而 Edwards (1968)認為「品質是商品或服務滿足人們所需要的能力」；Shetty 與 Ross (1985)定義品質為「產品或服務滿足客戶需求的能力」；曾提出著名品質管理理論 PDCA(Plan-Do-Check-Act)的美國統計學教授 Deming (1982)認為「品質是由客戶來衡量的，必須滿足客戶需求，讓客戶滿意」。由以上各學者論述可知，品質為產品或服務能滿足客戶需求，是以客戶為導向的。

我國經濟部標準檢驗局對品質所下的定義：品質為產品或服務的總合性特徵與特性，此種總合性的特徵與特性使得產品或服務，具有滿足客戶明訂的潛在的需求之能力。依據國際標準組織對品質定義為：係指一項產品或服務之特徵與特性之整體性，滿足其所規定或隱含需求的能力（徐世輝，1996）。

Garvin (1988)整理各家學者研究將品質定義歸納為 5 種定義：

1. 卓越法(Transcendent)：

- (1) 品質不是精神也不是物質，是二者之外的第三種獨立的實體，即使品質不能被定義，你還是知道它是什麼。
- (2) 卓越條件意謂著優良品質與不良品質的差別，品質是實現或到達高標準，避免不實和敷衍的滿意度評鑑。

2. 產品導向法(Product-based)

- (1) 品質的不同在於某些屬性和因素的差異。
- (2) 品質意謂著有價格及沒有價格的屬性。

3. 使用者導向法(User-based)

- (1) 品質代表能滿足滿意度需求。
- (2) 在最終的市場分析，產品的品質取決於是否滿足於客戶喜好。
- (3) 品質就是合用。

4. 製造導向法(Manufacturing-based)

- (1) 品質意謂著符合要求。

(2) 品質是一個產品符合設計或規格的程度。

5. 價值導向法(Value-based)

(1) 品質是在接受的成本下所具有的可接受價格和變異性的卓越程度。

(2) 品質意謂著在實際使用和售價的方面能提供客戶最好的產品。

總結以上說法可知「品質是接受、符合並滿足使用者需求的特質」，服務機構為達到高品質的服務水準，應提供符合使用者需求的服務。

(三) 服務品質內涵及評鑑量表發展探討

綜觀「服務」與「品質」的定義及論述，近代各專家學者對於服務品質的定義論述眾多，Levitt (1972)認為「服務品質乃指服務結果符合所設定的標準」；Crosby (1979)認為「服務品質為客戶期望的服務與實際知覺的服務相互比較的結果」；Lehtinen 與 Lehtinen (1982)則將服務品質定義為「客戶與企業在服務過程中互動的產物」；Lewis 與 Booms(1983)認為「服務品質是衡量服務遞送是否符合客戶期望的一種衡量指標」；哈佛大學教授 Takeuchi 與 Ouelch(1983)則根據客戶之消費步驟，提出服務品質的評量應分為消費前、消費時、消費後三階段來評估；Grönroos (1984)認為「服務品質可分為兩種型態，技術品質為客戶實際接受了服務時的衡量指標，功能品質為服務傳送的方式及服務態度的衡量指標。」綜合上述學者所論可得知：服務品質為客戶對服務的預期水準及實際感受到的服務之差異程度，重視客戶的需求，服務品質的評估來自於客戶主觀的認知，而非客觀評估。

Parasuraman、Zeithaml 與 Berry (以下簡稱 PZB) 三位教授認為文獻對於服務品質的論述仍不夠豐富，因此著手對銀行、信用卡公司、證券經紀商、和維修廠四種產業的客戶進行焦點團體研究，研究結果指出：服務產生到傳遞至客戶之間的各環節中各有 5 個缺口，如圖 2-1。

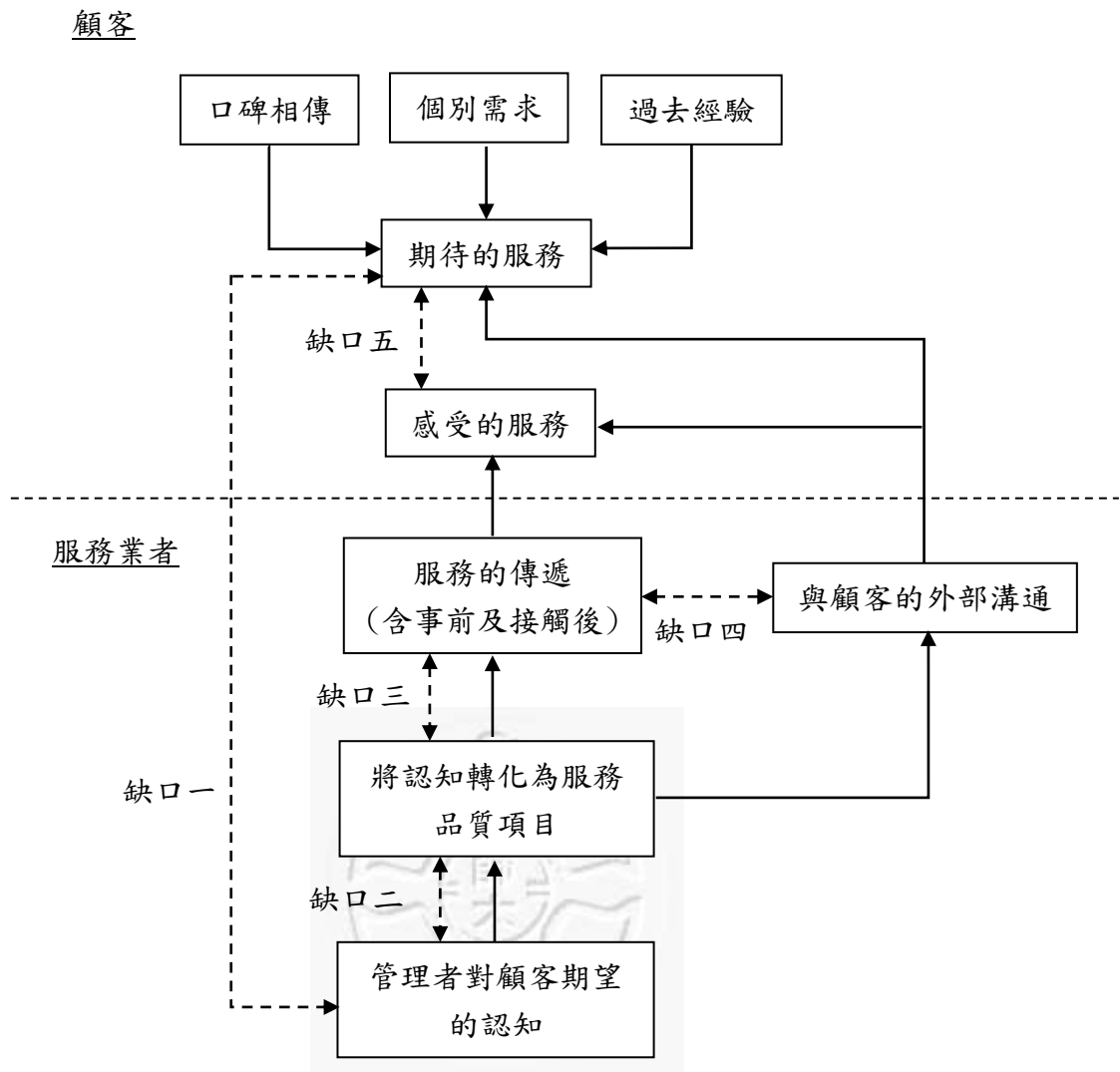


圖 2-1 服務品質缺口模型

資料來源：Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., & Berry, Leonard L. (1985). A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

圖 2-1 之「缺口一」為客戶期望與經營管理者之間的認知缺口，當企業不了解客戶的期待時，便無法提供讓客戶滿意的服務；「缺口二」為經營管理者與服務規格之間的缺口，企業可能會受限於資源及市場條件的限制，而無法達成標準化的服務，因此產生品質管理的缺口；「缺口三」為服務品質規格與服務傳達過程的缺口，企業的員工素質或訓練無法標準化時或出現異質化，便會影響客戶對服務品質的認知；「缺口四」為服務傳達與外部溝通的缺口，例如過於誇大的廣告，造成消費者期望過高，使實際接受服務卻不如預期時，會降低其對服務品質

的認知；「缺口五」為客戶期望缺口與使用後的認知服務缺口，係指客戶接受服務後的知覺上的差距，只有這項缺口是由客戶決定缺口大小。

其中，缺口一至缺口四受企業本身因素影響，唯有缺口五是由客戶決定其大小。客戶在接受服務之前會先對服務內容有所「期望」，在接受服務過後對其服務品質會有所「認知」，二者的差異程度便為「認知的服務品質」。因而，認知的服務品質可看成「客戶認知與客戶期望之間差距程度的衡量」，因此，服務品質是由客戶的認知品質與期望品質之間的關係來評價，認知品質高於期望品質，則服務品質評價高，反之則評價低，故客戶為評量服務品質的決定者。

同年 PZB 提出影響服務品質的十個因素構面，共分為可靠性、反應性、專業性、可及性、禮貌性、溝通性、信任性、安全性、瞭解性、有形性，如表 2-3。

PZB 認為服務品質的特性是無形的、混雜的及不可分割的，因此是抽象的、難以建構的，因難以被量化測量，測量客戶對一個機構品質認知是評估服務品質的合適方法，但無論如何，對於這些認知是沒有量化尺度存在的(Zeithaml et al., 1985)。Parasuraman et al. (1988)以實證研究方式，重新修訂缺失，將服務品質影響因素再度精簡為 5 個因素：有形性、可靠性、反應性、保證性、同理性，與原始構面對照如表 2-4。，以此作為基礎發展出更高信度與效度的「ServQUAL」(Service Quality)量表，共包含 22 項衡量項目如表 2-5。

表 2-3 PZB 服務品質評量構面

因素	說明
可靠性	意謂第一次就將服務做正確，也表示遵守服務承諾，例如正確的帳單、保持紀錄正確、在指定時間內提供服務。
反應性	員工提供服務的意願及是否準備就緒，例如即時寄出交易資料、迅速回應客戶、提供即時的服務(例如快速完成預約)。
專業性	意謂服務所需具備的技能和知識，例如員工間溝通聯繫、操作支援所需的知識和技術、組織的研究能力(例：證券經濟公司)。
可及性	近用容易，包括：經由電話可容易接觸服務(不會忙線或保留在通話線上)、等候服務的時間不會太長(例：銀行)、便利的開放時間、便利的地點和服務設施。
禮貌性	員工的禮貌、尊重、同理心、友善程度(包括服務台、電話)，尊重客戶權益、員工外表的整齊度。
溝通性	保持以客戶能理解的用語溝通、傾聽客戶，意謂公司必須為不同顧客調整用語，對於教育程度高的客戶以較專業用語、對於初學者以簡單的話語，包括：解釋服務本身、服務所需費用、服務和費用間的交易、承諾客戶問題都在掌握中。
信任性	建立信賴感、信任感、誠實，將客戶的喜好擺在心裡，包括：公司名稱及商譽、員工的個人特質、和客戶的互動的積極程度。
安全性	意謂客戶免於深陷危險、風險或疑慮，包括設備及財務安全度及隱私權。
瞭解性	瞭解客戶需求，包括得知客戶個別要求，提供個人關注，辨別及熟知常客。
有形性	服務實體設備，包括實體設施、員工儀表、提供服務的工具或設備、服務的實體展現(信用卡、銀行帳單)、其它客戶服務設施。

資料來源：Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., & Berry, Leonard L. (1985). A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

表 2-4 PZB 服務品質量表原表與精簡後 ServQUAL 量表構面對照表

PZB 量表原始構面(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)	精簡後 ServQUAL 量表構面 (Parasuraman et al., 1988)
有形性	有形性
勝任性、禮貌性、信用性、安全性	可靠性
反應性	反應性
保證性	保證性
接近性、溝通性、瞭解性	關懷性

資料來源：本研究整理

表 2-5 ServQUAL 服務品質量表

構面	評量項目
有形性	機構應該要有合時宜的設備 機構的實體設備應具有視覺吸引 機構的員工應該應該穿著適當，看起來整齊 機構應該依服務類型提供合適的實體設備
確實性	當機構承諾會在某些時機做些什麼，他們必須做到 當客戶遇到問題時，機構應該要有同理心且使人放心 機構應該要是可靠的 機構應該即時提供他們應允過的服務 機構應該保持他們紀錄的正確性
反應性	機構不被期待當服務執行時能告知客戶(-) 期待能從這些機構的員工得到即時的服務是不切實際的(-) 機構的員工無法總是樂於幫助客戶(-) 若機構因業務繁忙導致無法即時回應客戶需求(-)
保證性	客戶應能信任機構的員工 機構的員工處理業務能讓客戶感到安心 機構的員工應該要有禮貌 機構的員工應該能從機構中獲得充分支持來把工作做得更好
同理性	機構不被期待能提供客戶個別關注(-) 機構的員工不被期待能給予客戶個別關注(-) 期待員工能了解客戶需求是不切實際的(-) 期待機構能把他們的客戶喜好放在心裡是不切實際的(-) 機構不被期待能有對於所有的客戶便利的工作時間(-)

資料來源：Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., & Berry, Leonard L. (1988). SERVQUAL- A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

接著，Parasuraman, Zeithaml 與 Berry (1991)仍持續不斷改良修正服務品質量表，修正內容包括將負面敘述更改為正向敘述，以避免受試者誤會題意及產生混淆，刪除信度不足的项目；且除了「期望」與接受服務後的「認知」品質，再增加一欄為受試者所認為該項服務可接受的「最低值」，發展出三欄式的評估量表 ServQUAL+，各面向題目修改如表 2-6，然而 ServQUAL+ 量表雖能提供較為詳盡的分析，在實務面上卻相對較難操作，故本研究以 PZB 年所提出的「期望服務」及「認知服務」雙欄式概念量表進行施測，各行業必須依不同的特性和狀況

加以調整以達到最佳效益；Pitt, Watson 與 Kavan (1997)指出 ServQUAL 量表代表了服務品質的核心評估準則，是跨產業、跨功能的評量基礎，也因此 ServQUAL 系列量表為目前衡量服務品質最完整、最具代表性的工具且為實務界及學術界所廣為使用。

表 2-6 修正負向敘述後的服務品質量表

構面	項目
有形性	1. 機構要有合時宜的設備
	2. 機構的實體設備應具有視覺吸引
	3. 機構員工應該穿著適當，看起來整齊
	4. 機構的實體設備應該跟隨著其提供的服務類型，並具備視覺吸引
確實性	5. 機構承諾會在某些時機做些什麼，他們必須做到
	6. 當客戶遇到問題時，機構應該要有誠意解決問題
	7. 機構應該首次就要提供正確的服務
	8. 機構應於他們應允的時間提供服務
	9. 機構應該保持他們紀錄的正確性
反應性	10. 當服務執行時機構的員工會告知客戶
	11. 機構的員工會提供顧客即時的服務
	12. 機構的員工總是樂於幫助客戶
	13. 機構的員工永遠不會因為太忙而無法即時回應客戶需求
保證性	14. 機構員工的行為可以帶給客戶信心
	15. 機構的員工處理業務能讓客戶感到安心
	16. 機構的員工一向有禮貌
	17. 機構的員工擁有足夠的知識回答客戶疑問
同理性	18. 機構能提供客戶特別關注
	19. 機構的服務時間讓所有客戶感到便利
	20. 機構的員工能對客戶個別關注
	21. 機構的員工能把客戶喜好放在心裡
	22. 機構的員工能理解客戶的特殊需求

資料來源：Parasuraman, A., et al. (1991). "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale." *Journal of Retailing* 67(4): 446-449.

美國行銷協會認為「服務品質」為定義和形容服務要如何以一種能滿足接受者的方式來傳遞的研究領域，而高品質的服務被定義為「服務的傳遞能符合或高於客戶的期待」(American Marketing Association, n.d.)。美國行銷協會所定義的服務品質與 ServQUAL 的中心思想依然相呼應，此量表歷經 30 年仍未褪色，故本

研究採用 ServQUAL 作為問卷基礎，依新北市公共運輸場站行動圖書館特性修正量表構面及項目施測之。

二、圖書館服務品質評鑑發展

圖書館成立的主要目的為提供讀者服務，如定期實施圖書館服務品質評鑑，將能幫助館方了解讀者需求，修正經營策略，提高服務品質。如前文所述，服務品質量表以 PZB 所提出的 ServQUAL 應用最為廣泛，不少學者依據不同產業的特性修改 ServQUAL 量表，以更加適用於各行各業，圖書館界則是依 ServQUAL 發展 LibQUAL 以作為評量工具。

LibQUAL 起源於 New Measures Initiative 活動計畫，Texas A & M University 圖書館與 ARL 的研究認為，ServQUAL 量表被用來評估私人企業的服務品質，但用於公部門雖然尚可靠，但五個維度的評估方向未能貼切設計者的初衷，而學術圖書館界也在意評量標準是否能被跨機構的評估，因此期望新標準的誕生能幫助圖書館制定一般性的規範與政策，以保證圖書館的服務能滿足大多數的讀者 (Cook, 2002)。LibQUAL 經過工作小組多年持續搜集讀者使用資料之調查及研究，在最後提出 3 個構面共 22 個評量指標，構面包括：圖書館環境(Library as Place) 包括圖書館的功能性空間及啟發性環境；資訊控制(Information Control)現代化的設備及方便近用各項資源；服務的影響(Affect of Service)包括圖書館員工的關懷性、反應性、正確性(Hipps & Kyrillidou, 2003)。

LibQUAL 係以三欄式量表衡量讀者最低期待程度、最高期待程度及實際認知程度等級，以九等尺度量表工具評估讀者對於服務品質較為重視的項目，及服務品質優劣(LibQUAL+®, 2013)。

Knapp (2004)的研究指出，LibQUAL 可以幫助圖書館了解服務品質缺口，以改善圖書館服務，但仍需經搜集讀者回饋意見持續不斷修正量表；Hiller (2004)則認為 LibQUAL 雖然無法完全取代傳統圖書館評鑑方式，但可作為低成本的量化研究基礎，當成圖書館評鑑的輔助工具；而 Shi 與 Levy(2005)認為圖書館服務

評估的獨特性在於無論使用任何測量工具都只能評斷單一產品及服務，無法完成評估服務的整體品質，必須由圖書館資訊及服務提供的品質整體來衡量。

蔡佳霖（2005）將原版 LibQUAL+™ 量表翻譯成中文，共有三大構面（服務影響性、圖書館場所性、資訊控制性）、22 個核心問項及 11 個附加問項（資訊素養、整體滿意度、圖書館使用）。田代如（2009）進一步利用 LibQUAL+™ 量表針對臺北市立圖書館服務進行服務品質實證研究，以三欄式評量（可接受的最低服務水準、期望的服務水準、現在的服務水準）進行服務品質評鑑。

有關討論圖書館品質評鑑論述眾多，Van House, Weil 與 McClure (1990)認為讀者整體滿意度、資訊取得和利用、設備和圖書館利用、資訊服務是影響圖書館服務品質的因素；謝寶煖(1998)則認為是實體環境、館藏資源、服務人員、服務溝通。

傳統圖書館評鑑方式多以進館及參與推廣活動人次、館藏流通量、人書比等圖書館觀點作為評鑑準則，忽略了讀者觀點的衡量，Shi and Levy (2005)認為圖書館服務品質評估的過程必須有讀者參與，圖書館的實體設備及館員所提供的服務等都應符合讀者需求。丁鏘升、李義昭、陳惠淳（2010）認為傳統圖書館以館藏的「系統中心論」為服務評量方式為主，包括圖書館的輸入、輸出資料，而目前則以「用戶中心論」衡量服務品質來評價圖書館，其中以 LibQUAL+™ 最為著名。然而，該研究認為「用戶中心論」與「系統中心論」需相輔相成才能從不同角度了解圖書館。因此，本研究以服務品質調查、圖書館業務統計資料及流通資料，綜合而得出研究結論。

三、公共圖書館服務品質評鑑研究探討

謝寶煖及張保隆(1995)以問卷調查的方式了解公共圖書館之使用者對公共圖書館服務品質之認知，研究結果發現讀者認為最重要的前五項服務品質分別為光線充足、開放時間方便利用、紀錄正確、手續簡便和環境整潔，並利用因素分析縮減構面，抽取出溝通性、便利性、關懷性和有形性四項服務品質。

根據 LibQUAL 網站資料可知自 2000 年至 2012 年使用 LibQUAL 作為評鑑量表者共有 2,466 所圖書館，其中屬於公共圖書館或州立圖書館者僅為 18 所，所佔比例為 0.7%，詳如表 2-7。

表 2-7 歷年使用 LibQUAL 量表之圖書館類型分析表

	總數	公共圖書館數	館名
2000	13	0	
2001	42	0	
2002	172	2	Humboldt State University; New York Public Library, The Research Libraries
2003	309	6	Brooklyn Public Library - Central Library; Queens Borough Public Library; Rochester Public Library; Utica Public Library; New York State Library; North Central State College
2004	201	2	Arizona State University; Jefferson Township Public Library
2005	240	1	Jefferson Township Public Library
2006	292	5	Agawam Public Library; Connecticut State Library; Clermont County Public Library; Jefferson Township Public Library; State Library of Pennsylvania
2007	267	2	Bangor Public Library; Portland Public Library
2008	196	0	
2009	203	0	
2010	201	0	
2011	159	0	
2012	171	0	
	2,466(100%)	18(0.7%)	

資料來源：LibQUAL+™, “About the Survey- Participant Lists”

http://www.libqual.org/about/about_survey/participants (accessed August 10, 2014).

由表 2-7 可得近十年 LibQUAL+™ 的應用實務中，公共圖書館僅佔全部比例 0.7%。另一方面，研究者探究國內公共圖書館服務品質品質相關研究發現，採用

ServQUAL 量表支撐研究者佔多數，推測因公共圖書館貼近社區讀者，服務品質評估首重於設備及服務提供本身，而非如學術圖書館一般的專業服務，LibQUAL+™ 的三大核心構面（服務影響性、圖書館場所性、資訊控制性）顯然與行動圖書館性質相去甚遠。綜合以上論述，本研究主題係偏向於公共圖書館範疇，服務對象為一般讀者而非學術研究者，故應用 ServQUAL 量表作為研究基底。另由於公共圖書館服務品質評估多數為碩士畢業論文，較缺乏刊登於期刊之相關研究論文，故表 2-8 僅列出歷年相關碩士畢業論文，將應用 ServQUAL 量表之研究分別編號 A 至 H 供參。



表 2-8 國內圖書館服務品質歷年相關研究

年代	研究者	論文名稱	評估模式	構面	編號
2005	侯秀育	民眾對公共圖書館服務品質期望與滿意度之研究—以彰化縣文化局圖書館為例	ServQUAL	有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性	A
2005	王贊華	彰化市立圖書館服務品質滿意度之研究	ServQUAL	有形性、關懷性、安全性、可靠性、確實性、溝通性、禮貌性	B
2005	黃錦綿	高雄市立圖書館閱讀服務品質之研究	ServQUAL	館藏、環境設備、服務人員、服務措施、推廣活動、服務品質	C
2005	周靜宜	讀者對圖書館服務品質滿意度之研究-以『國立臺灣圖書館』為例	ServQUAL	有形性、可靠性、反應性、確實性、關懷性	D
2006	劉顯惠	高雄市電影圖書館服務品質與觀眾滿意度關係之研究	ServQUAL	有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性（設備運用、服務態度、服務關懷）	E
2007	莊汶池	桃園縣平鎮市立圖書館服務品質之研究	ServQUAL	關懷性、溝通性、有形性、適切性、空間性	F
2009	田代如	臺北市立圖書館服務品質調查研究	LibQUAL	同理性、回應性、保證性、可靠性、隱蔽性、便利性、象徵性、資訊內容的範圍、導引容易性、資訊設備、效率性	G
2012	吳佳錦	板橋低碳智慧圖書館使用行為之探討	ServQUAL	便利性、館藏內容、適切性、有形性、接近性	H

資料來源：本研究整理

研究者根據表 2-8 列舉共 9 篇碩士論文，歸納文獻中所應用 ServQUAL 評量構面及項目如

表 2-9，其中計有 7 篇文獻提及與氛圍環境相關的題目，包括環境整潔、動線安排、光線品質、空調設備等，因難以歸納至原量表 1 至 4 項，故本研究另歸納為有形性項下之「環境氛圍」；而所有文獻皆提及關於各項資源易用性、指標及排架方式等是否容易被讀者是具有便利性的，故應歸納為關懷性項下「資源易用性」；另計 7 篇文獻提及推廣活動、館藏種類及新穎性等是否能滿足讀者需求，歸納至關懷性項下「資源適切性」。因 ServQUAL 量表屬評量讀者感知服務品質，評量項目較為抽象，故不同文獻對於相同問卷項目有歸至不同構面的情形，研究者進行本研究問卷歸納類別時，優先考量五大構面的核心意涵，並選擇最接近的類別歸納之，各篇文獻詳細歸納表見



附錄 1。

表 2-9 國內公共圖書館服務品質相關研究量表構面歸納

構面	項目	A	B	C	D	E	F	G	H
有形性	機構要有合時宜的設備	●	●	●	●	●		●	
	機構的實體設備應具有視覺吸引力				●	●			
	機構員工應該穿著適看起來整齊	●			●	●	●		
	機構的實體設備應該跟隨著其提供的服務類型，並具備視覺吸引	●	●		●	●		●	●
	其它項目：氛圍環境	●	●	●		●	●	●	●
確實性	機構承諾會在某些時機做些什麼，他們必須做到		●	●	●				
	當客戶遇到問題時，機構應該要有誠意解決問題	●	●	●	●		●		●
	機構應該首次就要提供正確的服務	●	●	●				●	
	機構應於他們應允的時間提供服務	●			●			●	
	機構應該保持他們紀錄的正確性		●	●	●		●		●
反應性	當服務執行時機構的員工會告知客戶		●	●	●			●	
	機構的員工會提供顧客即時的服務	●		●	●	●	●	●	●
	機構的員工總是樂於幫助客戶	●	●	●	●		●	●	
	機構的員工永遠不會因為太忙而無法即時回應客戶需求				●	●		●	
保證性	機構員工的行為可以灌注信心給客戶	●	●	●		●		●	●
	機構的員工處理業務能讓客戶感到安心				●	●	●		
	機構的員工一向有禮貌	●	●	●	●		●	●	
	機構的員工擁有足夠的知識回答客戶疑問	●	●	●	●	●	●	●	
關懷性	機構能提供客戶特別關注						●		
	機構的服務時間讓所有客戶感到便利	●	●	●	●	●	●	●	●
	機構的員工能對客戶個別關注				●			●	
	機構的員工能把客戶喜好放在心裡			●	●		●	●	●
	機構的員工能理解客戶的特殊需求					●			
	其它項目：資源易用性	●	●	●	●	●	●	●	●
	其它項目：資源適切性	●	●	●		●	●	●	●

研究來源：本研究整理

綜合本章各節，本研究涉及「行動圖書館」、「公共運輸場站」及「服務品質」

三大面向，茲就文獻探討結果綜述如下：

行動圖書館為以車輛裝載書架及工作人員，提供分館規模的館藏和服務，使不便到圖書館的人們能近用圖書館服務。行動圖書館原為服務偏鄉地區社區居民，目前服務地區發展更多元、貼近人民生活，載體具有多種型式以符合各種服務對象及地域特色。

公共運輸場站為費率由政府管制，乘客搭乘交通工具所經過的場所。該場域常見圖書資訊服務包括自動借還書機、智慧圖書館、行動圖書館等型式，並提供較彈性的借閱政策以服務旅客及通勤乘客。

檢視行動圖書館讀者問卷可以歸納出「讀者利用習慣」、「讀者滿意度」、「讀者需求」、「母圖書館/分館相關類題」、「行動圖書館營運意見」、及「讀者個人背景資料」等六類題項，以進行量化統計分析，獲得讀者對於行動圖書館各方面服務成效之滿意度、意見回饋及讀者需求，助於業務單位評估行動圖書館服務政策以增進使用效益。

服務品質為客戶對服務的預期水準及實際感受到的服務之差異程度，重視客戶的需求，服務品質的評估來自於客戶主觀的認知，而非客觀評估。本研究以 PZB 於 1991 年提出服務品質評量五大構面「有形性」、「確實性」、「反應性」、「保證性」、「關懷性」及 22 題項為基礎，參考國內圖書館服務品質歷年相關研究修正為適合本研究之服務品質評量題目共五大構面 34 題項。

第三章 研究方法與設計

本研究的主要目的在於了解新北市公共運輸場站行動圖書館業務執行狀況、讀者對於該服務之服務品質期待程度與實際感受，以及評估讀者對於該服務之需求研究，以作為業務執行評估參考。本章敘述本研究之具體實施內容，包含調查對象、研究方法、研究步驟、研究實施，以及資料處理與統計分析等。

第一節 研究對象

本研究為評估新北市公共運輸場站行動圖書館（以下簡稱該服務）服務績效及讀者觀感，故本節闡述該服務業務執行狀況及問卷發送對象如下：

一、新北市公共運輸場站行動圖書館

本研究之研究對象為新北市設置於公共運輸場站的行動圖書館服務（以下簡稱該服務），服務地點包括三重區菜寮捷運站、土城區永寧捷運站、淡水區淡水捷運站、汐止區汐止火車站、樹林區樹林火車站、鶯歌區鶯歌火車站共六個設置點，各站 2013 年進、出站人數依序排列如表 3-1，其中菜寮、永寧、淡水、汐止、樹林設置地點為緊臨公共運輸場站旁空地，惟鶯歌火車站未能取得周邊地點使用權，故將行動圖書館設置於火車站對面停車場，以上皆屬區公所管轄用地，由館方以函文方式取得使用權。各站全年進、出站人數統計表如表 3-1。

表 3-1 公共運輸場站 2013 年全年進、出站人數統計表

站別	進站	出站	總計
淡水捷運站	14,690,423	14,344,175	29,034,598
樹林火車站	6,011,470	6,012,656	12,024,126
永寧捷運站	5,212,643	5,202,642	10,415,285
鶯歌火車站	3,275,115	3,252,600	6,527,715
汐止火車站	3,217,691	3,294,500	6,512,191
菜寮捷運站	2,440,872	2,326,902	4,767,774

資料來源：整理自「交通部臺灣鐵路管理局（2014）。臺鐵統計資訊。線上檢索日期：2014年7月31日。取自：<http://www.railway.gov.tw/tw/CP.aspx?sn=7460&n=6886>」及「臺北市府（2014）。臺北市交通統計查詢系統。線上檢索日期：2014年7月31日。取自：<http://dotstat.taipei.gov.tw/pxweb2007P/Dialog/varval.asp?ma=TP10202YA&ti=%BB0%A5%5F%B1%B6%B9B%A6U%AF%B8%B6i%A5X%A4H%A6%B8%2D%A6%7E&path=../PXfile/CountyStatistics/&search=%B1%B6%B9B&lang=9>」

由表 3-1 可知淡水捷運站的進、出站人次遠高於其他各站人次；其次依序為樹林火車站、永寧捷運站、鶯歌火車站、汐止火車站，菜寮捷運站的進、出站人數為最少。

新北市公共運輸場站行動圖書館所使用的載體係為企業捐贈之小貨車(型號：HINO300、3,000cc)，由新北市立圖書館加裝書架等設備改裝而成行動圖書館。該服務提供包括辦證服務、借書及還書等流通閱覽服務及館員諮詢等簡易圖書資訊服務項目，故相關設備包括辦理借閱證和借、還館藏流通用長桌 1 張、折疊椅 4 張，以及讀者用圓桌 1 張，一般座椅 8 張，拿取高層書架館藏墊高用小板凳 2 張，資訊設備包括 3G 網卡、筆記型電腦及條碼刷槍各 1 個，另包含發電設備及照明設備。

該行動圖書館車體外觀貼有新北市立圖書館新總館模擬外觀圖及宣傳廣告標語「新城·新館·新閱讀」，書架上方標示「新北市立圖書館行動書車在此為您服務，歡迎免費辦證與借還書」以達行銷宣傳效果。該服務配有 2 名司機及 3 名館員（皆為新北市立圖書館委外服務所屬人力）輪值，每次出車包括館員及司機各 1 名，每月巡迴各站點 2 次，各站時間、地點整理如表 3-2，出車如遇天候不佳，30 分鐘以上未停雨則中止當日服務。車體後方貼有下次到站日提醒 A4 大小海報，提醒讀者開館資訊，另放置有母機構新北市立圖書館之活動文宣，及熱門推薦書籍共計 6 本。

該服務之車體每次可容納館藏量約為 2 千冊，於車體左、右二面共有 28 格書架，其中有 4 格為放置固定書籍工具用未放書籍。排架方式以兒童書籍、成人書籍分開排架，成人書籍的部份以中文圖書分類法之十大類作為排架依據，同種類或主題相近之書籍放於同格後不再依索書號細分排列，共佔 15 格；兒童書籍則依文學小說、繪本等型式分類後，便不再依索書號細排，共佔 9 格。該服務館藏內容涵蓋各類型主題，館藏更新方式為由司機及館員於每次出車前自母機構新北市立圖書館所設置之行動圖書館專用書庫取書，該書庫館藏量約 3 萬冊，該服務鎖定讀者族群為停靠地點附近居民，以及通勤經過之上班族及學生。

本研究對象實施服務場域及環境如圖 3-1 至圖 3-6，位於車尾之熱門推薦書籍推薦區如圖 3-7，工作人員辦證及流通作業用服務臺桌椅如圖 3-8，讀者用桌椅如圖 3-9（據工作人員表示僅樹林、汐止及淡水站使用），行動圖書館車體正面及板凳擺放位置示意圖如圖 3-10。



表 3-2 新北市公共運輸場站行動圖書館巡迴時間表

星期別	週別	服務時間	地點
星期二	第一、三週	16:00-20:00	淡水區：淡水捷運站-高灘地廣場
	第二、四週		鶯歌區：鶯歌火車站-公所前停車場
星期三	第一、三週		汐止區：汐止火車站-站前廣場
	第二、四週		樹林區：樹林火車站-後站街廣場
星期五	第一、三週		土城區：永寧捷運站-2 號出口
	第二、四週		三重區：菜寮站-中山藝術公園





圖 3-1 行動圖書館於鶯歌火車站公所前停車場業務執行地理位置



圖 3-2 行動圖書館於淡水捷運站高灘地廣場停車場業務執行地理位置



圖 3-3 行動圖書館於汐止火車站站前廣場業務執行地理位置



圖 3-4 行動圖書館於樹林火車站後站街廣場業務執行地理位置



圖 3-5 行動圖書館於永寧捷運站 2 號出口業務執行地理位置



圖 3-6 行動圖書館於菜寮站中山藝術公園業務執行地理位置



圖 3-7 行動圖書館熱門推薦書籍區及下次巡迴日期提醒 A4 海報（車尾）



圖 3-8 行動圖書館服務臺桌椅



圖 3-9 行動圖書館讀者用桌椅



圖 3-10 行動圖書館車體正面及板凳擺放位置實景圖

二、讀者問卷調查對象

本研究問卷調查內容包含讀者對該服務之個人感受及期待程度，發送對象說明如下：

(一) 本研究以簡單隨機抽樣方式對到館讀者發送問卷，需曾停留使用該服務之 12 歲（含）以上讀者。為求評估之效益，本研究排除首次造訪者。進行方式為研究者於 3 月 4 日起至服務站點發送問卷，於每一位讀者使用完服務即將離開之際，逐一詢問是否為第一次造訪，以及是否能協助填答問卷，如遇填寫過讀者則不再發送。

(二) 有效樣本數：計回收 151 份。

第二節 研究方法與工具

本研究為能了解新北市公共運輸場站行動圖書館的營運狀況及讀者觀感，分為兩個部份進行量化研究。首先，透過業務執行單位取得使用人數、辦證人數、借閱人數及冊數等業務統計資料及自動化系統借閱資料；其次，針對該服務使用者進行問卷調查，以了解使用情形及對於服務品質之期望及觀感，故本研究使用之研究方法分述如下。

一、業務統計資料分析

該服務所執行之6個站點的業務統計資訊，包括實際服務時間、讀者造訪數、辦證數、借閱冊數及讀者借閱書籍分類號、居住地等資訊；統計資料係由該服務館員記載及由新北市立圖書館自動化流通系統取得業務統計報表，資料包括：行動圖書館停靠日期、時間、站別及造訪人次、辦證數、借閱數、借閱冊數、借閱相關內容（館藏題名、作者、索書號、借閱日期及時間、借出站別等），本研究以上述資料整理分析該服務執行狀況及讀者使用習慣。

二、問卷調查法

問卷調查法是一種量化資料搜集的方法，透過一群具有代表性的受訪者所得到的反應（或答案），據以推論母群體對於特定問題的態度或行為反應，其優勢在於能夠在最短的時間內搜集到數量足夠且嚴謹的量化資料（邱皓政，2010）。

本研究以文獻回顧歸納分析行動圖書館服務評鑑問卷及 ServQUAL 服務品質量表作為問卷基礎，增加讀者需求及背景資料調查等部份，針對該館讀者以問卷調查法獲得量化資料，故問卷分為四部份：

- （一） 第一部份：行動圖書館讀者使用習慣，包括使用站別、頻率、服務項目、動機、未借書原因、偏好閱讀類型、家人是否共讀及對該服務能提升新北市立圖書館的認同度。
- （二） 第二部份：行動圖書館服務品質滿意度，包括設備與環境、服務政策、館藏陳列與內容、服務人員共四個部份。
- （三） 第三部份：行動圖書館需求探究，包括館藏類型、內容種類、設備、訊息文宣提供及開放式意見回饋欄位。
- （四） 第四部份：個人基本資料，包括讀者性別、年齡、教育程度、職業、

慣用語系及居住地距離。

其中讀者使用習慣、服務項目需求探究及個人基本資料為根據第二章本研究歸納之表 2-2，共 6 大類型題目 47 小題而得，滿意度及服務品質調查則根據表 2-6 修改，分述如下：

(一) 讀者使用習慣、服務項目需求探究及個人基本資料

本項根據表 2-2 修正本研究評量項目如表 3-3，另依研究對象新增問題如表 3-4。



表 3-3 讀者問卷題目及選項對照表

原項目			轉換後項目/不適用原因說明	
原類題	編號	項目	問卷編號	題目及選項
使用習慣	1	常用的站別/路線	1-1	您使用的交通據點行動圖書館之站別為：菜寮捷運站；永寧捷運站；淡水捷運站；汐止火車站；樹林火車站；鶯歌火車站
	2	使用與否/頻率	1-2	您的使用頻率為：第一次使用；每週 1 次；每雙週 1 次；每月 1 次；每季 1 次；每半年(含)以上 1 次
	3	使用動機/目的	1-4	為什麼您選擇使用行動圖書館而不是一般公共圖書館？(可複選) 位居通勤路線；離家近；交通因素不便使用公共圖書館；服務時間符合生活作息；偶然經過
	4	得知管道	1-5	您如何得知行動圖書館的服務？(可複選) 偶然經過；親友告知；新北市立圖書館工作人員告知；圖書館網站；新聞媒體；其它
	5	會員年資	-	不適用，該服務開始方滿一年，評估差異性不大。
	6	借閱冊數/類型	1-6	您本次是否有借書？是；否
			1-7	您沒有借書的原因？沒有看到喜歡的書；還書不方便；其它
	7	使用的服務項目	1-3	您此次使用行動圖書館的哪些服務項目？辦借閱證；借、還書；僅瀏覽書籍；索取藝文資訊文宣；圖書館服務諮詢
	8	書籍使用對象	1-9	您有哪些年齡層的家人會閱讀您所借閱的書籍？(可複選)？通常家人不會閱讀我所借閱的書籍；嬰幼兒(0-6 歲)；兒童(未滿 12 歲)；青少年(12 歲(含)至 18 歲)；成人(年滿 18 歲至未滿 65 歲)；銀髮族(65 歲(含)以上)
	9	能見度	-	不適用，本研究之對象不包括非讀者
	10	贊助商關注度	-	不適用，該服務車體雖為贊助商提供，但並未要求列入贊助商廣告效益。
11	使用偏好	1-8	您偏好的閱讀類型或借閱類型(可複選)？兒童文學；繪本；青少年讀物；心理勵志、哲學；宗教；法律；教育；政治、經濟、社會學；科普讀物；電腦資訊；健康資訊、醫藥學；飲食、烹飪；育兒；語言學習；室內裝潢、綠美化；服飾、	

原項目		轉換後項目/不適用原因說明		
原類題	編號	項目	問卷 編號	題目及選項
				時尚；旅遊休閒；理財；企管行銷；職場；攝影、數位影像處理、運動；建築、景觀設計；藝術；音樂；手工藝；戲劇；電影；史地；傳記；古典文學；詩詞；小說；散文
滿意度	12	資料類型/館藏主題	2-3-5	行動圖書館的館藏選擇品質是否值得信賴。
			2-3-6	行動圖書館的館藏書籍種類是否齊全。
			2-3-9	行動圖書館館藏的新穎性及時效性是否足夠。
	13	設備/空間	2-1-3	行動圖書館的服務臺桌椅是否合適。
			2-1-4	行動圖書館的讀者閱讀座椅擺放是否合適。
			2-3-1	行動圖書館的書架陳列是否合適。
	14	館員	2-4-1	服務人員穿著是否適當、整潔。
			2-4-2	服務人員是否親切有禮。
			2-4-3	服務人員處理借、還書是否有效率。
			2-4-4	服務人員是否熟知圖書館的相關業務，足以回答讀者的疑問。
			2-4-5	服務人員是否讓我感到信賴。
			2-4-6	服務人員是否對於服務讀者有熱忱。
			2-4-7	服務人員是否能關心我的需求和使用服務的狀況。
			2-4-8	服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊。
			2-4-9	服務人員是否會在提供服務時告知下次巡迴的時間等資訊。
			2-4-10	服務人員是否能適時提供圖書館相關服務訊息。
			2-4-11	服務人員是否即使忙碌也不會忽略我的需求。
			2-4-12	服務人員是否能有誠意及能力解決我在使用服務上遇到的阻礙。
			2-4-13	服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當。

原項目		轉換後項目/不適用原因說明		
原類題	編號	項目	問卷 編號	題目及選項
	15	外觀	2-1-2	行動圖書館的車體外觀是否具有視覺吸引力。
	16	開放時間/頻率	2-2-2	行動圖書館的服務時間(下午 4-8 時)是否合適。
			2-2-1	行動圖書館每雙週一次的服務時間是否合適。
	17	停靠地點/巡迴路線	2-1-1	行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用。
	18	近用方便性	2-3-2	行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到想要的書。
			2-3-3	行動圖書館的書籍是否有依照主題及分類號正確的排列。
			2-3-7	行動圖書館的館藏依閱讀對象年齡的不同而分別陳列是否合適。
			2-3-8	行動圖書館的館藏依小說、食譜、旅遊等主題不同的分別陳列方式是否合適。
	19	行銷	1-10	您認為「行動圖書館服務能提升新北市立圖書館正面形象」嗎？非常同意、同意、普通或沒意見、不同意、非常不同意
			2-3-4	行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力。
需求	20	空間/設備	3-3	您認為行動圖書館應新增哪些設備？(可複選) 平板電腦、一般電腦設備、免費無線網路、讀者閱讀桌椅、印表機、充足的燈光、老花眼鏡等敬老設備
	21	時段	-	已併入服務品質評估項目
	22	館員	-	已併入服務品質評估項目
	23	氣氛	-	已併入服務品質評估項目
	24	館藏	3-1	您認為行動圖書館可再增加哪些資料類型館藏？(可複選) 電影 DVD、音樂 CD、桌上遊戲、期刊雜誌、報紙、電子書
			3-2	您認為行動圖書館可再增加哪些種類的書籍？(可複選) 外文書、有聲書、漫畫、大字書、工具書
	25	服務項目	2-2-3	行動圖書館的服務項目(辦證、借還書)是否足夠。
			2-2-4	行動圖書館的借閱冊數是否足夠。

原項目		轉換後項目/不適用原因說明	
原類題	編號	項目	問卷編號 題目及選項
	26	結合其他機構	2-2-5 行動圖書館的借閱日期長度是否足夠。 3-4 您希望行動圖書館也能提供哪些訊息文宣？社區活動資訊、就業及社會福利資訊、藝文活動資訊、新北市立圖書館資訊。 - 不適用，非本研究核心探討範圍
	27	阻礙/改進建議	3-5 您對行動圖書館是否還有其他建議？
母圖書館/分館	28	使用與否/哪個館	- 不適用，母圖書館相關問題非本研究核心探討範圍
	29	頻率	-
	30	非讀者理由/改善方式	-
營運意見	31	意見回饋	2-2-8 行動圖書館是否具有明確的讀者意見回饋管道。
	32	建議的行銷策略/非讀者	- 不適用，非本研究核心探討範圍
	33	營運重點/政策	2-2-6 行動圖書館的還書方式（允許跨館還書）是否方便。
	34	停靠站/路線/頻率	- 已併入服務品質評估項目
	35	擔任協助者	- 不適用，非本研究核心探討範圍
	36	替代方案/存在性	- 不適用，非本研究核心探討範圍
	37	財務衡量	- 不適用，非本研究核心探討範圍
	38	讀者對服務對象認知	- 不適用，非本研究核心探討範圍
個人背景	39	性別	4-1 請問您的性別是：男性、女性
	40	年齡	4-2 請問您的年齡是：12-20 歲、21-30 歲、31-40 歲、41-50 歲、51-60 歲、61 歲以上
	41	宗教	- 不適用，不適用於本國國情

原項目		轉換後項目/不適用原因說明	
原類題	編號	項目	問卷編號 題目及選項
	42	職業	4-4 請問您的職業是：農林漁牧業、礦業及土石採取業、製造業、電力及燃氣供應業、用水供應及污染整治、營造業、批發及零售業、運輸及倉儲業、住宿及餐飲業、資訊及通訊傳播業、金融及保險業、不動產業、專業及科學技術服務業、支援服務業、公共行政(政府部門)、教育服務業、醫療保健及社會工作服務業、藝術、娛樂及休閒服務業、其他服務業、待業中、自由業、已退休、家管、學生
	43	種族	4-5 請問您的慣用語系為：中文、日韓語系、歐美語系、東南亞語系、其它
	44	特殊身份	- 已併入種族項
	45	感情狀況	- 不適用，涉及個人隱私且與研究核心無關
	46	居住地/距離	4-6 請問您的居住地與本站距離大約為？500公尺內、1公里(含)內、超過1公里、通勤經過，非居住於此交通據點腹地、其它
	47	交通工具	- 不適用，因研究地點就是交通工具，題意併入[46]居住狀況

資料來源：本研究整理

表 3-4 本研究新增問題彙整表

原類題對應	涉及議題	編號	問題
營運意見	服務政策	2-7	行動圖書館是否能維持正確的借閱圖書紀錄？
個人背景	個人基本資料	4-3	請問您的教育程度：小學、國中、高中職、五專二技、四技二專、大學大專、碩士、博士

資料來源：本研究整理

(二) 行動圖書館滿意度及服務品質

由 Parasuraman et al. (1991)提出的 ServQUAL+量表已普遍應用於服務業，公共圖書館向來以服務業自居，強調服務社區居民，提供終身學習的管道，故本研究考量行動圖書館之服務性質及項目，以表 2-6 為基礎，參考表 2-8 之國內公共圖書館服務品質問卷構面及問題，整理為

表 2-9，並修正為本研究適合之問題分為：設備與環境、服務政策、館藏陳列及內容、服務人員共四個部份，依服務議題、題號、問題及涉及服務品質構面列如表 3-5。

表 3-5 本研究服務品質評量項目

問題類別	題號	項目及涉及服務品質構面
設備與環境	1-1	行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用 (有形性)
	1-2	行動圖書館的車體外觀是否具有視覺吸引力 (有形性)
	1-3	行動圖書館的服務臺桌椅是否合適 (有形性)
	1-4	行動圖書館的讀者閱讀座椅擺放是否合適 (有形性)
	1-5	行動圖書館是否能依預定巡迴時程表準時到達並提供服務 (確實性)
服務政策	2-1	行動圖書館每雙週一次的服務時間是否合適 (關懷性)
	2-2	行動圖書館的服務項目 (辦證、借還書)是否足夠 (關懷性)
	2-3	行動圖書館的借閱冊數是否足夠 (保證性)
	2-4	行動圖書館的借閱日期長度是否足夠 (保證性)
	2-5	行動圖書館的還書方式 (允許跨館還書) 是否方便 (保證性)
	2-6	行動圖書館是否能維持正確的借閱圖書紀錄 (確實性)
	2-7	行動圖書館是否具有明確的讀者意見回饋管道 (反應性)
館藏陳列及內容	3-1	行動圖書館的書架陳列是否合適 (有形性)
	3-2	行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到想要的書 (關懷性)
	3-3	行動圖書館的書籍是否有依照主題及分類號正確的排列 (確實性)
	3-4	行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力 (有形性)
	3-5	行動圖書館的館藏選擇品質是否值得信賴 (保證性)
	3-6	行動圖書館的館藏書籍種類是否齊全 (關懷性)
	3-7	行動圖書館的館藏依閱讀對象年齡的不同而分別陳列是否合適 (有形性)
	3-8	行動圖書館的館藏依小說、食譜、旅遊等主題不同的分別陳列方式是否合適 (有形性)



問題類別	題號	項目及涉及服務品質構面
服務人員	4-1	服務人員穿著是否適當、整潔 (有形性)
	4-2	服務人員是否親切有禮 (保證性)
	4-3	服務人員處理借、還書是否有效率 (確實性)
	4-4	服務人員是否熟知圖書館的相關業務，足以回答讀者的疑問 (保證性)
	4-5	服務人員是否讓我感到信賴 (保證性)
	4-6	服務人員是否對於服務讀者有熱忱 (反應性)
	4-7	服務人員是否能關心我的需求和使用服務的狀況 (關懷性)
	4-8	服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊 (反應性)
	4-9	服務人員是否會在提供服務時告知下次巡迴的時間等資訊 (反應性)
	4-10	服務人員是否能適時提供圖書館相關服務訊息 (反應性)
	4-11	服務人員是否即使忙碌也不會忽略我的需求 (反應性)
	4-12	服務人員是否能有誠意及能力解決我在使用服務上遇到的阻礙 (確實性)
	4-13	服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當 (反應性)

資料來源：本研究整理

表 3-5 主要目的在於研究使用該服務之讀者對於各層面服務品質之認知程度及期待程度，故本研究使用李克特量表(Likert scale)作為衡量尺度，以 1 至 7 表示認同程度的低至高，填答者以圈選的方式反應最接近心理主觀感受的敘述，為避免負面敘述混淆讀者，本量表皆以正面敘述表示。李克特量表適用於態度測量或意見評估，假設題目同質，且數字與數字之間的距離是相等的，能將不同題目的分數相加，獲得加總分數，適合評估與研究相關的各層面。

第三節 研究流程

自新北市於 2011 年開始公共運輸場站之行動圖書館服務，研究者因而產生研究動機，進而確定研究主題、設定研究目的及問題，以行動圖書館的定義及發展歷程、公共運輸場站的圖書資訊服務探討、圖書館服務品質評鑑等相關主題進行文獻回顧作為本研究基礎，並輔以現場觀察法擬訂問卷初稿，接著進行領域專家效度檢測，整理修改後發送前測問卷，進行問卷信度分析後製作正式問卷進行研究調查，同時由該服務流通系統紀錄取得館藏資料及讀者流通紀錄，彙整分析後撰寫結論及建議，完成本次研究，研究流程如圖 3-11。

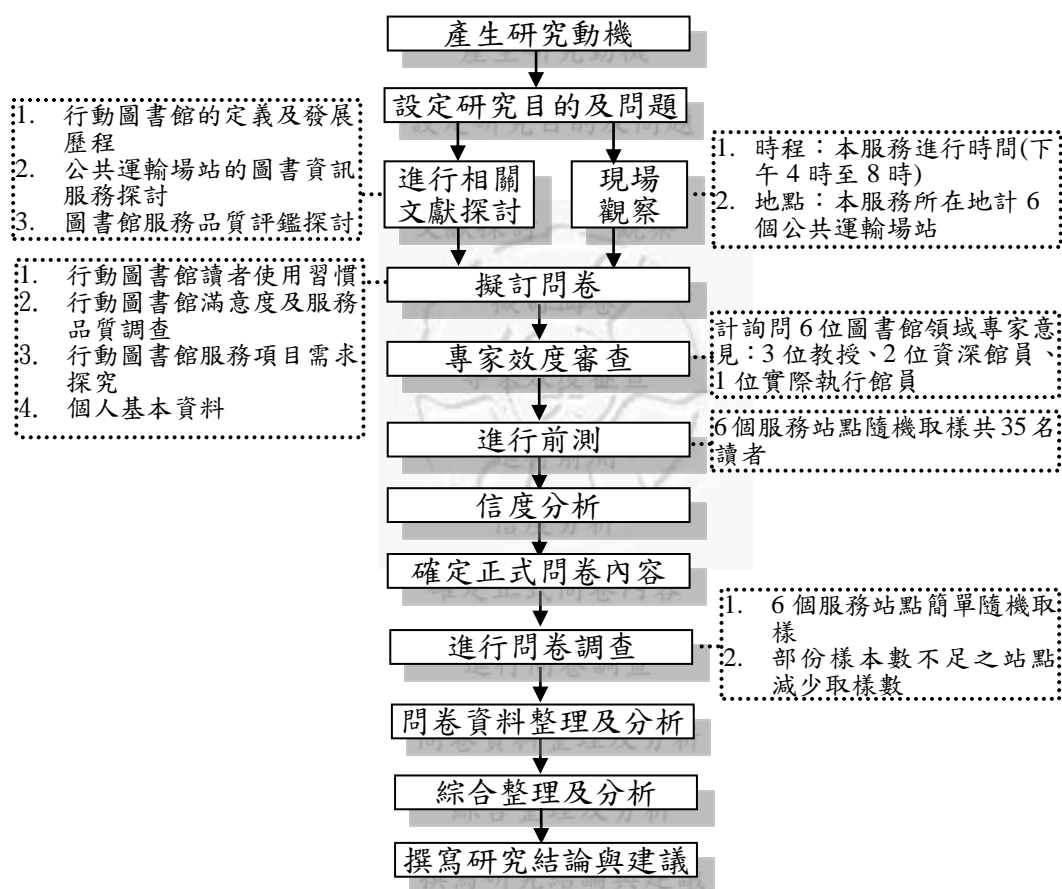


圖 3-11 研究流程圖

第四節 研究步驟與實施

本研究主要採量化研究方法，執行步驟說明如下：

一、業務統計資料分析

透過業務單位所提供的各項統計資料，整理分析該服務執行狀況及效益分析。

二、問卷調查法

本研究為以新北市公共運輸場站行動圖書館實際使用之讀者為研究對象，研究者於 2014 年 3 月 4 日起至 4 月 25 日止，分別於 6 個服務站點進行發放問卷，依 2013 年流通系統資訊檔可得知計 261 人次借閱，本研究總計回收 151 份正式問卷，為使本研究過程更加嚴謹確保取得正確資料，研究步驟採用三階段進行。

(一) 專家效度

本研究邀請 6 位相關領域專家提供初稿問卷審查意見，包括：圖書資訊學領域教授 2 名、資深館員 1 名、該服務業務主管 1 名及於現場實際服務之工作人員 1 名，對問卷進行內容效度評定，以便獲得更多觀點及意見，俾使研究內容更為可行，各專家背景資訊彙整表如表 3-6，審查意見詳如附錄 2，依專家意見修訂後製作前測問卷如附錄 3。

表 3-6 專家背景資訊彙整表

專家代號	身分	背景
A	資深館員	圖書資訊學背景，任職於公共圖書館年資 20 年，兼具圖書館讀者服務、技術服務及中階、高階管理職經歷。
B	教授	圖書資訊學背景，專長公共圖書館、資訊自由化、圖書館技術服務等…。
C	資深館員	文學院背景，專長新聞媒體、圖書館讀者服務領域，公共圖書館中階主管資歷 2 年。
D	教授	圖書資訊學背景，專長資訊行為領域。
E	教授	工科背景，專長書目探勘、圖書館管理。
F	現場館員	理科背景，曾任商，執行行動圖書館現場服務約一年餘。

(二) 前測問卷

本研究之前測問卷題目力求客觀嚴謹，具適用性及達到問卷標準化之效果，預定於該服務站點進行前測問卷發送，刪除信度不足題目，修正為正式問卷，以

及建立具信度之量表。考量統計學上最小樣本數應大於 30，於 2014 年 1 月 14 日起分別至六站點發送前測問卷，共計回收 35 份有效問卷，各站點回收日期、總回收問卷份數、有效問卷份數，並分別編號如表 3-7，其中共發送問卷 42 份，有效問卷 35 份，佔 83%。

表 3-7 前測問卷回收狀況彙整表

地點	回收日期	總回收份數	有效問卷數	編號
鶯歌火車站	2014 年 1 月 14 日	2	2	001-002
菜寮捷運站	2014 年 1 月 24 日	5	4	003-006
淡水捷運站	2014 年 1 月 21 日	3	3	007-009
永寧捷運站	2014 年 1 月 14 日	6	5	010-014
汐止火車站	2014 年 1 月 17 日	8	6	015-020
樹林火車站	2014 年 1 月 23 日	18	15	021-035
總計		42	35	

資料來源：本研究整理

本研究將 35 份有效問卷以社會科學統計軟體(Statistical Product and Service Solutions, SPSS)第 22 版中文視窗版作為統計分析與檢定之工具，進行 ServQual 量表之信度(Reliability)分析，

信度可界定為真實分數的變異數與觀察分數的變異數之比例，研究過程中即使使用前人量表，也應考量其信度，避免受訪者會因時間及外在干擾因素對量表內涵產生不同的知覺與感受。常見的信度分析方法包括「Cronbach α 」係數及折半係數(Split-Half Reliability)，而在李克特態度量表法中常用的信度考驗方法為 Cronbach α 值，以檢測各個問項、構面間與整體問卷的一致性(吳明隆，2013)，故本研究採用「Cronbach α 」係數作為分析 ServQual 量表之統計方法，將實際感受及期待程度分別作信度檢測，結果如表 3-8。

表 3-8 問卷各變項及整體 Cronbach α 值

構面	題號	題數	Cronbach α
有形性	1-1、1-2、1-3、1-4、3-1、 3-4、3-7、3-8、3-9、4-1	10	實際感受：0.907
			期待程度：0.950
確實性	1-5、2-6、3-3、4-3、4-12	5	實際感受：0.669 期待程度：0.839
關懷性	2-1、2-2、3-2、3-6、4-7	5	實際感受：0.853 期待程度：0.909
保證性	2-3、2-4、2-5、3-5、4-2、 4-4、4-5	7	實際感受：0.815 期待程度：0.923
反應性	2-7、4-6、4-8、4-9、4-10、 4-11、4-13	7	實際感受：0.916 期待程度：0.943

問卷整體	-	34	實際感受：0.972 期待程度：0.979
------	---	----	--------------------------

資料來源：本研究整理

Crocker 和 Algina 於 1986 指出， α 係數是估計信度的最低限度（吳明隆，2013），Cronbach α 值在 0.9 以上表示非常好，0.8 以上表示良好，0.7 以上表示可接受，未滿 0.7 則表示信度不佳，本研究前測問卷信度如表 3-8、表 3-9 可知有形性、反應性及問卷整體皆有 0.9 以上水準，屬信度結構良好。受訪者只有在實際感受值的「確實性」構面 Cronbach α 值為 0.669，餘項皆高於 0.8 屬於良好的信度範圍，研究者檢視實際感受值「確實性」構面之詳細資料如表 3-9 可得如扣除量表「1-5 行動圖書館是否能依預定巡迴時程表準時到達並提供服務」項則 Cronbach α 值便可達接受範圍 0.706。

表 3-9 前測問卷確實性構面實際感受值 Cronbach α 值一覽表

題號	尺度平均數 (如果項目 已刪除)	尺度變異數 (如果項目 已刪除)	更正後項目 總數相關	平方複相 關	Cronbach 的 Alpha(如 果項目已刪除)
1-5	25.04	5.694	0.255	0.088	0.706
2-6	24.63	5.288	0.497	0.383	0.585
3-3	25.50	4.609	0.482	0.334	0.592
4-3	24.58	6.167	0.585	0.484	0.596
4-12	24.92	5.558	0.453	0.412	0.606

資料來源：本研究整理

另研究者整理各題回答 N/A 及未作答者卷數如表 3-10，並歸納受訪者於填寫問卷回饋意見，整理如表 3-11。

表 3-10 前測問卷 ServQUAL 量表 N/A 及未作答題數一覽表

題號	N/A		未作答		總計
	目前表現	期待程度	目前表現	期待程度	
1-5	6	0	5	1	12
4-13	6	5	1	0	12
2-7	4	4	0	0	8
2-6	3	3	0	0	6
1-4	2	2	0	1	5
2-4	1	1	1	1	4
3-2	2	2	0	0	4
2-1	1	1	0	0	2
2-2	1	1	0	0	2
2-5	1	1	0	0	2
3-3	0	0	1	1	2
3-5	1	1	0	0	2
4-3	0	0	1	1	2
4-8	1	1	0	0	2

4-10	1	1	0	0	2
3-4	0	1	0	0	1
1-2	0	0	0	1	1

表 3-11 前測問卷受訪者意見回饋及修正一覽表

題號及內容	意見回饋
1-4 行動圖書館的讀者閱讀座椅擺放是否合適。	僅樹林火車站因人潮較多具有此桌椅，且為辦證填寫資料用，非讀者閱覽用。
1-5 行動圖書館是否能依預定巡迴時程表準時到達並提供服務	受訪者到達時間未必為行動圖書館開始時間，因此無法得知是否準時。
2-6 行動圖書館是否能維持正確的借閱圖書紀錄	受訪者無從得知圖書館是否維持正確紀錄，無法測量受訪者實際感受。
2-7 行動圖書館是否具有明確的讀者意見回饋管道	題意不明，且與 4-13 題稍有重疊
4-13 服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當	因多數受訪者並無有抱怨的行為出現，故無法作答本題

檢視表 3-10 中總計次數超過 10 次以上的項目包括「行動圖書館是否能依預定巡迴時程表準時到達並提供服務」、「服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當」，5 次以上包括「行動圖書館的讀者閱讀座椅擺放是否合適」、「行動圖書館是否能維持正確的借閱圖書紀錄」及「行動圖書館是否具有明確的讀者意見回饋管道」，以上項目為受訪者無法作答的項目，與表 3-11 受訪者意見回饋大致相同。

故綜合上述各項分析，考量各構面需具足夠題數以進行後續分析，及提高正式問卷施測信度，故在正式問卷中刪除「行動圖書館的讀者閱讀座椅擺放是否合適」，增加「行動圖書館的服務時間（下午 4 時至 8 時）是否合適」題項，其餘題項則修改問卷用語以提高受訪者理解度。

(三) 正式問卷

本研究於 2014 年 3 月 4 日起至 4 月 25 日止進行讀者問卷發放及回收，計回收有效問卷 151 份。

第五節 資料處理及統計分析

根據研究目的及問卷調查型態，本研究使用社會科學統計軟體 SPSS 第 22 版中文視窗版為統計分析與檢定之工具，進行以下之資料分析方法：

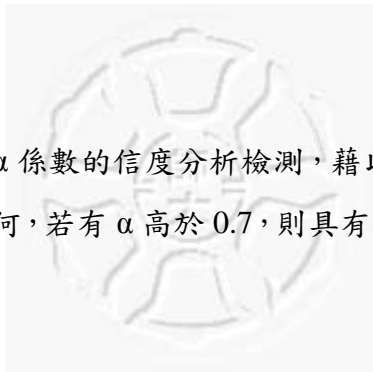
一、業務統計資料分析

本研究根據新北市立圖書館館方所提供館員每日紀錄表格、自動化流通系統報表等資料中，萃取相關統計資料進行後續分析。統計資料包括：行動圖書館停靠日期、時間、站別及造訪人次、辦證數、借閱數、借閱冊數、借閱相關內容（館藏題名、作者、索書號、借閱日期及時間、借出站別…），本研究藉由計算各項分類的次數分配、有效百分比分析與交叉表分析，以次數分配、百分比、平均數等統計量來描述資料分布情形，以說明樣本結構特性。

二、問卷調查法

(一) 信度分析：

本研究採 Cronbach's α 係數的信度分析檢測，藉以了解受訪者對於各項問卷良表的內部一致性情形如何，若有 α 高於 0.7，則具有相當良好的內部一致性（邱皓政，2010）



(二) 敘述統計：

敘述統計是用以整理、描述、解釋資料的系統方法與統計技術，針對回收問卷的各項特性進行分析。分析內容包括受訪者問卷之使用習慣、使用需求及個人基本資料各題項的填答情況。本研究詢問受訪者之使用習慣部份包括受訪者使用頻率、服務項目、未借書原因、不使用一般圖書館之理由、獲知訊息管道等；使用需求包括：對於書籍主題類別、資料類型、書籍種類、服務設備、訊息文宣、家人共讀等需求；個人背景資料部份包括：受訪者性別、年齡、教育程度、職業、慣用語系、居住地距離等。本研究整理上述受訪者問卷資料作為研究分析參考，以提出營運具體建議。

(三) 推論統計：

推論統計為進行平均數差異檢定，根據抽取樣本所得的結果來推論母群體的

特性，當自變項為類別變項(Nominal Scale)，依變項為等距尺度(Interval Scale)時使用。若自變項只有兩類時採獨立樣本 t 檢定，本研究用以分析不同性別對於服務品質觀感、期望及缺口是否具有顯著差異($p < 0.05$)；三類或以上時則使用單因子變異數分析(One-Way ANOVA)方式進行分析，當檢測值達到顯著($p < 0.05$)，則再以 Scheffee 多重比較檢定分析，進一步了解各群組間差異的大小情形；另以成對樣本 t 檢定分析服務品質各構面之觀感、期望及缺口是否具有顯著差異($p < 0.05$)。本研究在製表上以***表示達非常顯著水準($p < 0.001$)、**達相當顯著水準($p < 0.01$)、*達顯著水準($p < 0.05$) (吳明隆，2013)。本研究以發送問卷方式獲得受訪者對於該服務的實際感受值及期待程度值，以計算各構面及題項之服務品質缺口，並進行受訪者背景變項與服務品質之差異性分析，探究不同背景的受訪者在各方面的服務品質是否呈現顯著差異。

(四) 重視度表現值分析法(Importance- Performance Analysis, IPA)：

以四象限圖示表示平均數圖的一種分析方法，Hernon 與 Nitecki(2001)曾運用於美國耶魯大學圖書館服務品質研究中，可用於決定圖書館資源運用的配置策略。分析方式是以縱軸(Y)代表期望服務水準的平均數、橫軸(X)代表認知服務績效的平均數，再依兩者的總平均值為中心，切割成四象限座標圖，將屬性項目依 X、Y 軸座標落於何者象限進行分析，第一至第四象限分為「繼續保持」、「供給過度」、「優先順序較低」、「加強改善重點」共 4 個區域。本研究以問卷發送方式取得受訪者對於該服務的實際感受值及期待程度值，分別以各構面及題項之受訪者表現平均數作為象限的分界點，進行重視度表現值分析，分析成果可作為營運時投入資源的參考，探究投入資源是否適切，以及是否符合受訪者期待。

第四章 資料分析

本章為針對新北市公共運輸場站行動圖書館自動化系統業務統計資料及使用讀者所回收之有效問卷進行統計分析，從中探討是否滿足讀者需求，並探討讀者對於服務品質的期望與感受之間的差距。本研究發出 153 份問卷，於 2014 年 3 月至 4 月於各服務站點發送，以使用過 2 次以上（含）讀者為受測對象，施測期間共回收 153 份問卷，扣除 2 份超過 1/3 題項未填答之無效問卷，共 151 份有效問卷，有效問卷回收率為 99%。

本章共分為六小節，第一節為信、效度分析，第二節為樣本特性分析，第三節為行動圖書館業務狀況分析，第四節為讀者需求探究，第五節為服務品質缺口相關分析，第六節為讀者基本資料及使用狀況分析，第五節服務品質缺口相關分析，第六節為受訪者背景變項與服務品質構面之差異性分析，第七節為綜合討論。

第一節 信度分析

本研究有效問卷以 SPSS 軟體進行編碼及進行 ServQual 量表之信度分析，本研究採用「Cronbach's α 」係數作為分析 ServQual 量表之統計方法，將現況觀感及期待程度分別作信度檢測，結果如表 4-1。

其中，整體問卷現況值、期待程度的 Cronbach's α 值皆高達 0.9 以上，表示非常好，五個構面中「反應性」值高於 0.9 為信度表現最好的構面，其它部份皆高於 0.8 可視為信度良好，惟「關懷性」現況值未達 0.8，但尚可接受。

表 4-1 本研究整體構面信度分析 Cronbach α 值

構面	題號	題數	Cronbach α
有形性	1-1、1-2、1-3、3-1、3-4、3-7、3-8、 3-9、4-1	9	實際感受：0.82 期待程度：0.86
確實性	1-4、2-7、3-3、4-3、4-12	5	實際感受：0.82 期待程度：0.84
反應性	2-8、4-6、4-8、4-9、4-10、4-11、 4-13	7	實際感受：0.94 期待程度：0.92
保證性	2-4、2-5、2-6、3-5、4-2、4-4、4-5	7	實際感受：0.83 期待程度：0.85
關懷性	2-1、2-2、2-3、3-2、3-6、4-7	6	實際感受：0.79 期待程度：0.84
問卷整體		34	實際感受：0.96 期待程度：0.97

第二節 樣本特性分析

本小節首先陳述新北市公共運輸場站行動圖書館受訪者各站點問卷回收狀況，接著整理分析受訪者性別、年齡、職業、教育程度等個人背景資料，以及使用服務項目、使用頻率、居住地距離等使用習慣，以歸納出該服務讀者樣本特性及受訪者背景變項與服務品質構面之差異性分析。

一、問卷回收情況及樣本地理分布分析

本研究自 2014 年 3 月 4 日起起至 4 月 25 日止共進行 23 次現場問卷發送，各站發送日期、時間及樣本數統計如表 4-2，各站彙整表如表 4-3。依各站統計資料可知樹林火車站、汐止火車站有效問卷回收數明顯表現優異，表示該二站讀者對於該服務涉入情況較佳；而淡水捷運站無有效問卷回收，推測原因為該站服務對象以觀光客及偶然經過讀者為主，非該服務之固定讀者。

表 4-2 各站問卷調查發送日期及有效問卷數統計表

日期	服務地點	有效問卷
3/4(二)	淡水捷運站	0
3/5(三)	汐止火車站	17
3/7(五)	永寧捷運站	0
3/11(二)	鶯歌火車站	2
3/12(三)	樹林火車站	13
3/14(五)	菜寮捷運站	3
3/18(二)	淡水捷運站	0
3/19(三)	汐止火車站	16
3/21(五)	永寧捷運站	12
3/25(二)	鶯歌火車站	3
3/26(三)	樹林火車站	17
3/28(五)	菜寮捷運站	4
4/1(二)	淡水捷運站	0
4/2(三)	汐止火車站	12
4/8(二)	鶯歌火車站	0
4/9(三)	樹林火車站	21
4/11(五)	菜寮捷運站	5
4/15(二)	淡水捷運站	0
4/16(三)	汐止火車站	6
4/18(五)	永寧捷運站	7
4/22(二)	鶯歌火車站	0
4/23(三)	樹林火車站	13
4/25(五)	菜寮捷運站	0

註：2014 年 3 月 4 日起至 4 月 25 日止

表 4-3 各站業務執行狀況彙整統計表

服務地點	現場發送問 卷次數	有效問卷數	無效問卷數
菜寮捷運站	4	12	0
永寧捷運站	3	19	1
淡水捷運站	4	0	0
汐止火車站	4	51	0
樹林火車站	4	64	0
鶯歌火車站	4	5	1
總計	23	151	2

註：2014 年 3 月 4 日起至 4 月 25 日止

二、讀者背景資料分析

本研究有關讀者基本資料及使用狀況部份包括性別、年齡、教育程度、職業、慣用語系、居住地距離。本部份有效問卷數為 149 份，共有 2 位受訪者未填答，各項分析分述如下：

(一) 性別

女性受訪者多於男性受訪者，前者佔所有填答受訪者人數 80.5%，後者佔 19.5%；分析如表 4-4。

表 4-4 受訪者之性別分析

性別	樣本數	百分比
男	29	19.5%
女	120	80.5%

註：N=149

(二) 年齡

受訪者之年齡分析如表 4-5，以「31-40 歲」之受訪者為多數，共 63 位受訪者勾選，佔所有填答受訪者人數比例 42.28%；其次為「41-50 歲」之受訪者共計 30 位，佔所有填答受訪者人數比例 20.13%，「61 歲以上」受訪者最少，僅有 1 人，佔所有填答受訪者人數比例 0.67%。

表 4-5 受訪者之年齡分析

年齡	樣本數	百分比
31-40 歲	63	42.28%
41-50 歲	30	20.13%
21-30 歲	23	15.44%
12-20 歲	16	10.74%
51-60 歲	16	10.74%
61 歲以上	1	0.67%

註：N=149

(三) 教育程度

受訪者之教育程度分析如表 4-6，其中以「大學、大專」為多數，共有 71 位受訪者，佔所有填答受訪者人數比例 48.34%；其次為「碩士」學歷，共有 24 位受訪者，佔所有填答受訪者人數比例 16.11%；而「博士」學歷最少，僅 1 位受訪者，佔所有填答受訪者人數比例 0.67%。

表 4-6 受訪者之教育程度分析

教育程度	樣本數	百分比
大學、大專	73	48.34%
碩士	24	16.11%
高中、職	18	12.08%
五專、二技	15	9.93%
四技、二專	10	6.62%
國中	5	3.36%
小學	3	2.01%
博士	1	0.67%

註：N=149

(四) 職業

受訪者職業分析如表 4-7，其中以「學生」為最多，共 17 位受訪者，佔所有填答受訪者人數比例 11.5%；「教育服務業」次之共 15 位受訪者，佔所有填答受訪者人數比例 10.1%。受訪者中無人從事「農、林、漁、牧業」、「礦業及土石採取業」、「住宿及餐飲業」、「支援服務業」等職業。

表 4-7 受訪者之職業分析

職業	樣本數	百分比
學生	17	11.49%
教育服務業	15	10.14%
金融及保險業	13	8.78%
家管	13	8.78%
製造業	12	8.11%
公共行政	12	8.11%
資訊及通訊傳播業	10	6.76%
批發及零售業	9	6.08%
其它服務業	9	6.08%
醫療保健及社會工作服務業	8	5.41%
自由業	6	4.05%
藝術、娛樂及休閒服務業	5	3.38%
待業中	4	2.70%
已退休	4	2.70%
運輸及倉儲業	3	2.03%
專業、科學及技術服務業	3	2.03%
營造業	2	1.35%
電力及燃氣供應業	1	0.68%
用水供應及污染整治	1	0.68%
不動產業	1	0.68%
農、林、漁、牧業	0	0.00%
礦業及土石採取業	0	0.00%
住宿及餐飲業	0	0.00%
支援服務業	0	0.00%

註：N=149

(五) 慣用語系

受訪者慣用語系分析如表 4-8，可得皆以「中文」為慣用語系，其中二位受訪者同時也以「歐美語系」為慣用語系，佔所有填答受訪者人數 0.3%；「日韓語系」及「東南亞語系」則無受訪者勾選。

表 4-8 受訪者之慣用語系分析

教育程度	樣本數	百分比
中文	149	98.68%
歐美語系	2	1.32%
日韓語系	0	0.00%
東南亞語系	0	0.00%

註：題項非為複選題型，但有 2 位受訪者複選，N=151

(六) 居住地距離

受訪者居住地距離分析如表 4-9，其中以 500 公尺內（步行 10 分鐘內）為多數，佔所有填答受訪者人數 52.35%；1 公里（含）內（步行 20 分鐘內）次之，佔所有填答受訪者人數 30.87%。

表 4-9 受訪者之居住地距離分析

使用頻率	樣本數	百分比
500 公尺內	78	52.35%
1 公里（含）內	46	30.87%
通勤經過，非居住地	14	9.40%
超過 1 公里	11	7.38%

註：N=149

三、受訪者利用狀況之探討

本部份包括使用頻率、使用服務項目、使用原因、得知該服務的資訊來源及未借閱書籍原因，回收有效問卷數 151 份，各項分述如下：

(一) 使用頻率

受訪者使用頻率分析如表 4-10，其中以「每月 1 次」最多數，佔 39.74%，「每月 2 次」次之，佔 29.14%；最少者為「每週 1 次」，僅 8 位受訪者，佔 5.30%，故可得知每週到不同站點使用的受訪者佔少數。

表 4-10 受訪者之使用頻率分析

使用頻率	樣本數	百分比
每月 1 次	60	39.74%
每月 2 次	44	29.14%
每季 1 次	23	15.23%
每半年(含)以上 1 次	16	10.60%
每週 1 次	8	5.29%

註：N=149

(二) 使用服務項目

受訪者使用之服務項目分析如表 4-11，其中以「借、還書佔多數」，共 135 位受訪者勾選，佔所有填答受訪者 79.88%；「僅瀏覽書籍」次之，共 23 位受訪者勾選，佔所有填答受訪者 13.61%。此外，無受訪者勾選「索取藝文資訊文宣」。

表 4-11 受訪者使用服務項目之分析

項目	樣本數	百分比	觀察值百分比
借、還書	135	79.88%	89.43%
僅瀏覽書籍	23	13.61%	15.23%
辦借閱證	9	5.33%	5.96%
圖書館服務諮詢	2	1.18%	1.32%
索取藝文資訊文宣	0	0.00%	0.00%

註：題項為複選題型(N=149)

(三) 未借閱書籍原因

問卷回收發現僅 22 位受訪者未借閱書籍，原因分析如表 4-12，其中以「沒帶證件」為多數，共 12 位受訪者，佔未借閱書籍讀者 54.55%，「沒有看到喜歡的書」次之，共 7 位受訪者，佔全體受訪者 31.82%。

表 4-12 受訪者未借閱書籍原因之分析

項目	樣本數	百分比	觀察值百分比
沒帶證件	12	54.55%	7.95%
沒有看到喜歡的書	7	31.82%	4.64%
逾期書未還	3	13.64%	1.98%

註：N=22

(四) 使用原因

受訪者使用該服務之原因分析如表 4-13；其中以「位居通勤路線」者為多數，共 88 位受訪者勾選，佔所有填答受訪者比例 58.28%；「離家近」次之，共 49 位受訪者勾選，佔所有填答受訪者比例 32.45%；「交通因素不便使用公共圖書館」則為最少數，共 8 位受訪者勾選，佔所有填答受訪者比例 5.30%。

表 4-13 受訪者使用原因之分析

使用原因	樣本數	百分比	觀察值百分比
位居通勤路線	88	49.16%	58.28%
離家近	49	27.37%	32.45%
偶然經過	25	13.97%	16.56%
服務時間符合生活作息	9	5.03%	5.96%

交通因素不便使用公共圖書館	8	4.47%	5.30%
---------------	---	-------	-------

註：題項為複選題型(總勾選數=179；填答人數=147)

(五) 獲知該服務的資訊來源

受訪者獲知該服務的資訊來源分析如表 4-14；其中最多數者為「自行發現」，共 144 位受訪者勾選，佔所有填答受訪者比例 95.37%，其餘選項皆為少數。

表 4-14 受訪者得知該服務之資訊來源分析

資訊獲得來源	樣本數	百分比	觀察值百分比
自行發現	144	94.12%	95.37%
親友告知	5	3.27%	33.11%
新聞媒體	2	1.31%	1.32%
新北市立圖書館工作人員告知	1	0.65%	0.66%
圖書館網站	1	0.65%	0.66%

註：題項為複選題型(總勾選數=153；填答人數=148)

四、對該服務是否有助提升母機構形象之認同程度

本題項詢問受訪者是否認同該服務能有助提升母機構「新北市立圖書館」正面形象，結果分析如表 4-15；全數受訪者皆有填答，其中有 66.23%受訪者為「非常同意」、31.13%受訪者「同意」；而僅 1.32%受訪者為「非常不同意」。

表 4-15 受訪者對於該服務是否提升母機構形象認同程度之分析

認同程度	樣本數	百分比
非常同意	100	66.23%
同意	47	31.13%
普通	2	1.32%
非常不同意	2	1.32%

註：N=151

第三節 行動圖書館業務狀況分析

本節包括本研究執行期間(2014 年 3 月 4 日起至 4 月 25 日止)新北市公共運輸場站行動圖書館的執行場次數、實際服務時間、服務地點、造訪人次、辦證人次、借閱人次、借閱冊數、讀者借閱內容及各站交叉分析，資料來源由館員註記及流通系統取得，茲分述如下。

一、 行動圖書館業務執行狀況分析

本研究施測期間，該服務每月於各站點巡迴次數，扣除國定假日，除永寧捷運站僅為 3 次，菜寮捷運站、淡水捷運站、汐止火車站、樹林火車站及鶯歌火車

站各為 4 次。各站執行業務日期及時間、造訪人次、辦證人次、借閱人次及借閱冊數如表 4-16、表 4-17；其中每次出車平均 99.43 人次造訪；4.87 人次辦證；21.21 人次借閱；借出 70.82 冊。

造訪人次部份，總計 2,287 人次，其中各站人次最多者為樹林火車站 600 人次(26.23%)，其次為淡水捷運站 581 人次(25.4%)，最少則為永寧捷運站 122 人次(5.33%)；如依平均次數則最少的站別為鶯歌火車站 31.5 人次。

辦證人次部份，總計 112 人次辦證，最多者為樹林火車站 36 人次、汐止火車站 27 人次、最少為永寧捷運站 7 人次。借閱人次及冊數最多者為樹林火車站 157 人次計 498 冊、汐止火車站 128 人次計 357 冊，最少為永寧捷運站 40 人次計 145 冊。

表 4-16 業務執行狀況一覽表

日期	服務時間	服務地點	造訪 人次	辦證 人次	借閱 人次	借閱 冊數
3/4(二)	15:40-17:30*	淡水捷運站	36	1	3	11
3/5(三)	15:45-20:00	汐止火車站	174	12	32	99
3/7(五)	16:00-20:00	永寧捷運站	17	1	3	8
3/11(二)	16:00-20:00	鶯歌火車站	24	1	9	29
3/12(三)	15:50-18:50*	樹林火車站	132	8	27	91
3/14(五)	16:00-20:00	菜寮捷運站	80	2	11	30
3/18(二)	15:00-20:00	淡水捷運站	180	7	17	64
3/19(三)	16:00-20:00	汐止火車站	127	6	26	89
3/21(五)	16:00-20:00	永寧捷運站	55	0	16	71
3/25(二)	16:00-20:00	鶯歌火車站	55	3	13	61
3/26(三)	16:00-20:00	樹林火車站	190	8	43	144
3/28(五)	16:00-20:00	菜寮捷運站	87	7	23	77
4/1(二)	15:50-20:00	淡水捷運站	165	4	9	52
4/2(三)	15:45-20:00	汐止火車站	126	6	32	72
4/8(二)	16:00-20:00	鶯歌火車站	35	3	14	99
4/9(三)	16:00-20:00	樹林火車站	156	7	39	108
4/11(五)	15:53-20:00	菜寮捷運站	68	1	12	30
4/15(二)	16:00-20:00	淡水捷運站	200	2	14	58
4/16(三)	16:00-20:00	汐止火車站	125	3	38	97
4/18(五)	16:00-20:00	永寧捷運站	50	6	21	66
4/22(二)	15:40-20:00	鶯歌火車站	12	1	8	23
4/23(三)	15:35-20:00	樹林火車站	122	13	48	155
4/25(五)	15:55-20:00	菜寮捷運站	71	10	29	94
總計			2,287	112	488	1,629

註：*表示因雨提前結束當日行動圖書館服務

表 4-17 各站業務執行狀況彙整表

	出 車 次 數	總計				平均			
		造訪 人次	辦證 人次	借閱 人次	借閱 冊數	造訪 人次	辦證 人次	借閱 人次	借閱 冊數
菜寮 捷運站	4	306 (13.29%)	20	75	231	76.50	5.00	18.75	57.75
永寧 捷運站	3	122 (5.33%)	7	40	145	40.67	2.33	13.33	48.33
淡水 捷運站	4	581 (25.4%)	14	43	185	145.25	3.50	10.75	46.25
汐止 火車站	4	552 (24.13%)	27	128	357	138.00	6.75	32.00	89.25
樹林 火車站	4	600 (26.23%)	36	157	498	150.00	9.00	39.25	124.50
鶯歌 火車站	4	126 (5.5%)	8	45	213	31.50	2.00	11.25	53.25
平均 次數	3.83	99.43	4.87	21.21	70.82				

註：2014 年 3 月 4 日起至 4 月 25 日止

二、 讀者借閱內容分析

本研究讀者借閱內容分析如表 4-18，可知共借出 1,629 冊書籍，以兒童類書籍 644 冊居多，佔 39.51%；一般書籍則依中文圖書分類法十大類分析可得語文類 339 冊佔多數，佔 20.81%，其次為應用科學類 265 冊，佔 16.27%；最少者為總類及宗教類，合計佔 0.3%。

表 4-18 各站 3-4 月借出書籍狀況交叉分析表

類別	菜寮	永寧	淡水	汐止	樹林	鶯歌	總計 (百分比)
總類	1	0	1	0	0	0	2(0.12%)
哲學類	9	12	3	7	50	7	88(5.40%)
宗教類	1	0	0	1	1	0	3(0.18%)
自然科學類	4	4	5	3	2	3	21(1.29%)
應用科學類	26	12	20	71	78	58	265(16.27%)
社會科學類	15	12	4	18	33	8	90(5.52%)
中國史地類	3	0	0	7	1	0	11(0.68%)
外國史地類	19	11	13	25	30	26	124(7.61%)
語文類	54	25	46	75	95	44	339(20.81%)
藝術類	9	1	4	12	11	5	42(2.58%)
童書	90	68	89	138	197	62	644(39.53%)
冊數總計	231	145	185	357	498	213	1629(100.00%)

註：2014年3月4日起至4月25日止

表 4-19 文學類、應用科學類借閱內容及冊數細目彙整表

第一層 (冊數)	第二層 (冊數)	第三層 (冊數)
語文類(339)	語文學總論(4)	日文(1)、英文(3)
	文學總論(2)	世界文學(2)
	中國文學(66)	詩(1)、散文(30)、雜項野史(1)、小說別集(5)、長篇小說(25)、寫實報導小說(2)、兒童文學(2)
	東方文學(85)	日本現代小說(71)、日本散文(4)、韓國文學(2)、臺灣文學(8)、
	西洋文學(182)	西洋文學小說(28)、西洋兒童文學(3)、美國現代文學(106)、德國文學(4)、法國文學(14)、俄國文學(4)、北歐各國文學(7)、美洲各國文學(15)、西洋小說(1)
應用科學類 (265)	醫藥(65)	健康法(8)、呼吸法(1)、靜座(3)、健腦法(2)、營養與食品(22)、中國醫學(8)、中藥學(3)、西藥學(9)、食療(8)、另類療法(1)
	家政(121)	家政總論(3)、居住環境(8)、衣飾(3)、美容(6)、家庭手藝(5)、飲食烹飪(7)、食譜(82)、育兒(4)、懷孕(2)、生產(1)、
	農業(8)	有機農業(2)、園藝(6)
	工程(6)	房屋建築學(2)、道路工程(1)、通訊(3)
	化學工程(3)	釀造酒類(2)、製皂(1)
	商業(62)	水產市場(1)、餐飲業(2)、美容化妝(1)、喜慶服務(1)、商業談判(3)、電子商業(1)、企業管理(2)、企業效率(5)、管理理論&經營管理(5)、管理組織(2)、員工守則(23)、事務管理(3)、會計(1)、商品學(1)、銷售策略(7)、廣告製作(1)、零售商店(1)、市集(2)

註：2014年3月4日起至4月25日止

由表 4-18 可得一般書籍中以文學類及應用科學類為大宗，進一步分析借出書籍可得如表 4-19，第一層為中文圖書分類法十大類別、第二層為分類號取至個位數、第三層為取至小數點細目，各層名稱敘述以較具識別度名稱作為製表依據；其中語文類借出書籍可知包括語言學習類書籍及中國文學類、東洋文學類、西洋文學類，其中中國文學類以散文、長篇小說為大宗，東洋文學類及西洋文學類則以現代文學及小說為大宗；而應用科學類借出書籍可知包括健康醫療、家政、農業等類別，而以食譜佔最多數，細目分述如下：

1. 健康醫療：「衛生學」包括健康法、靜坐、營養與食品；「中國醫學」包括穴位療法、氣功、推拿按摩；中藥學、西藥學、食療。
2. 家政：居住環境、衣飾、美容、家庭手藝、飲食烹飪、食譜、育兒、懷孕、生產。
3. 農業：有機農業、園藝。

三、讀者借閱頻率分析

本研究讀者借閱頻率分析如表 4-20，不重複借閱人次計 391 人，以借閱 1 次者居多共 329 人佔 84.14%、其次為借閱 2 次者共 47 人佔 12.02%，借閱 3 次以上者為少數總合僅 15 人佔 3.84%。

表 4-20 讀者借閱次數分析表

次數	人數 (百分比)
4	3(0.77%)
3	12(3.07%)
2	47(12.02%)
1	329(84.14%)
總計	391(100%)

註：2014 年 3 月 4 日起至 4 月 25 日止

四、讀者利用時段分析

讀者利用時段分析如表 4-21，因無法取得各站讀者造訪時間，故依系統中讀者借閱書籍時段以半小時為區間，依表所示可知多數讀者集中於晚間 6 時至 8 時借閱書籍合計佔 64.2%，尤其以 7 時 30 分後的讀者為最多數，佔 17.14%。

表 4-21 讀者借閱時段分析表

時段	菜寮	永寧	淡水	汐止	樹林	鶯歌	總人次(%)
到達時間-16:30	3	1	6	5	12	1	28(7.16%)
16:30-17:00	6	2	3	2	7	2	22(5.63%)
17:00-17:30	5	1	7	9	18	3	43(11.00%)
17:30-18:00	10	4	5	12	14	2	47(12.02%)
18:00-18:30	4	9	4	14	25	8	64(16.37%)
18:30-19:00	11	4	5	19	17	5	61(15.60%)
19:00-19:30	9	7	6	15	14	8	59(15.09%)
19:30-20:00	9	8	2	21	20	7	67(17.14%)

註：2014 年 3 月 4 日起至 4 月 25 日止

第四節 讀者需求探究

本節以受訪者有效問卷回收資料，分析包括受訪者借閱書籍主題類別、資料類型、書籍種類、訊息文宣及家人共讀需求等，茲分析如下：

一、 書籍主題類別

受訪者書籍主題類別需求分析如表 4-22，對於較多數者依序為：「小說」共有 79 位受訪者勾選，佔所有填答受訪者比例 52.70%；「心理勵志、哲學」共有 51 位受訪者勾選，佔所有填答受訪者比例 34.00%；「兒童文學」及「旅遊休閒」皆 48 位受訪者勾選，佔所有填答受訪者比例 32.00%；「繪本」共 43 位受訪者勾選，佔所有填答受訪者比例 28.67%；而「法律」類僅一位受訪者勾選，佔所有填答受訪者比例 0.67% 為最少數者。



表 4-22 受訪者書籍主題類別需求之分析

主題類別	樣本數	百分比	觀察值百分比
小說	79	12.34%	52.70%
心理勵志、哲學	51	7.97%	34.00%
兒童文學	48	7.50%	32.00%
旅遊、休閒	48	7.50%	32.00%
繪本	43	6.72%	28.67%
飲食、烹飪	34	5.31%	22.67%
健康資訊、醫藥學	30	4.69%	20.00%
青少年讀物	25	3.91%	16.67%
散文	21	3.28%	14.00%
理財	19	2.97%	12.67%
室內裝潢、綠美化	18	2.81%	12.00%
藝術	18	2.81%	12.00%
電腦資訊	16	2.50%	10.67%
科普讀物	15	2.34%	10.00%
手工藝	14	2.20%	9.30%
育兒	13	2.03%	8.67%
語言學習	13	2.03%	8.67%
攝影、數位影像處理	13	2.03%	8.67%
電影	13	2.03%	8.67%
教育	12	1.88%	8.00%
建築、景觀設計	12	1.88%	8.00%
職場	11	1.70%	7.30%
傳記	11	1.70%	7.30%
政治、經濟、社會學	9	1.41%	6.00%
服飾、時尚	9	1.41%	6.00%
企管行銷	8	1.25%	5.33%
戲劇	8	1.25%	5.33%
古典文學	7	1.09%	4.67%
史地	6	0.94%	4.00%
運動	5	0.78%	3.33%
音樂	5	0.78%	3.33%
宗教	3	0.47%	2.00%
詩詞	2	0.31%	1.33%
法律	1	0.16%	0.67%

註：題項為複選題型(N=150)

二、 資料類型

受訪者對於資料類型需求分析如表 4-23，最多者依序為「期刊雜誌」共 89 位受訪者勾選，佔所有填答受訪者比例 68.99%；「電影 DVD」共 76 位受訪者勾選，佔所有填答受訪者比例 58.91%；而「報紙」最少僅 2 位受訪者勾選，佔所有填答受訪者比例 1.55%。

表 4-23 受訪者資料類型需求分析

資料類型	樣本數	百分比	觀察值百分比
期刊雜誌	89	39.21%	68.99%
電影 DVD	76	33.48%	58.91%
音樂 CD	30	13.22%	23.26%
電子書	16	7.050%	12.40%
桌上遊戲	14	6.17%	10.85%
報紙	2	0.88%	1.55%

註：題項為複選題型(N=129)

三、 書籍種類

受訪者對於書籍種類需求分析如表 4-24，其中最多者為「工具書」共 48 位受訪者勾選，佔所有填答受訪者比例 40.34%；「有聲書」次之，共 42 位受訪者勾選，佔所有填答受訪者比例 35.29%；而「大字書」為最少，共 12 位受訪者勾選，佔所有填答受訪者比例 10.08%。

表 4-24 受訪者書籍種類需求分析

書籍種類	樣本數	百分比	觀察值百分比
工具書	48	28.92%	40.34%
有聲書	42	25.30%	35.29%
漫畫	36	21.69%	30.25%
外文書	28	16.87%	23.53%
大字書	12	7.23%	10.08%

註：題項為複選題型(N=119)

四、 服務設備

受訪者對於服務設備需求分析如表 4-25，其中最多者為「讀者閱讀桌椅」共 59 位受訪者勾選，佔所有填答受訪者比例 53.64%、「充足的燈光」次之，共 46 位受訪者勾選，佔所有填答受訪者比例 41.82%；而「免費無線網路」為最少，僅 7 位受訪者勾選，佔所有填答受訪者比例 6.4%。

表 4-25 受訪者服務設備需求分析

服務設備	樣本數	百分比	觀察值百分比
讀者閱讀桌椅	59	30.57%	53.64%
充足的燈光	46	23.83%	41.82%
免費無線網路	36	18.65%	32.73%
老花眼鏡等敬老設備	22	11.40%	20.00%
平板電腦	15	7.77%	13.64%
一般電腦設備	8	4.15%	7.27%
印表機	7	3.63%	6.36%

註：題項為複選題型(N=110)

五、 訊息文宣

受訪者對於訊息文宣需求分析如表 4-26；其中最多者為「藝文活動資訊」共 109 位受訪者勾選，佔所有填答受訪者比例 78.42%；「新北市立圖書館資訊」次之，共 77 位受訪者勾選，佔所有填答受訪者比例 55.40%；而「就業及社會福利資訊」共 33 位受訪者勾選，佔所有填答受訪者比例 23.74%。

表 4-26 受訪者訊息文宣需求分析

訊息文宣	樣本數	百分比	觀察值百分比
藝文活動資訊	109	38.25%	78.42%
新北市立圖書館資訊	77	27.02%	55.40%
社區活動資訊	66	23.16%	47.48%
就業及社會福利資訊	33	11.58%	23.74%

註：題項為複選題型(N=139)

六、 家人共讀

本研究回收之有效問卷計 109 位受訪者有家人共讀需求，分析如表 4-27；其中最多者為「成人」，共有 56 位受訪者勾選，佔所有填答受訪者比例 40.29%；「兒童」次之，共有 38 位受訪者勾選，佔所有填答受訪者比例 27.34%；而「銀髮族」最少，僅 3 位受訪者勾選，佔所有填答受訪者比例 2.16%。

表 4-27 受訪者家人共讀需求分析

家人共讀需求	樣本數	百分比	觀察值百分比
成人（年滿 18 歲至未滿 65 歲）	56	40.29%	51.38%
兒童（未滿 12 歲）	38	27.34%	34.86%
青少年（12 歲至 18 歲）	22	15.83%	20.18%
嬰幼兒（0-6 歲）	20	14.39%	18.35%
銀髮族（65 歲以上）	3	2.16%	2.75%

註：題項為複選題型（N=109）

七、 讀者開放式問題回饋

本研究所回收之讀者問卷，除封閉性問題外，在第三部份尚包含開放式回饋意見欄位，以搜集讀者對該服務之綜合意見，茲將問卷依序編號 A001 至 A151，彙整回收意見分為「館藏發展」、「閱覽服務」、「行銷推廣」及「服務設備」等類別整理如表 4-28。

館藏選擇份，讀者對手工藝類、時尚、理財、語文學習、小說類及本土作家、國外經典書籍皆有需求，讀者重視書籍的新穎度、更新頻率及數量多寡，期望該服務能提供更多元的選擇。另外，讀者也提到希望能增加理財月刊及漫畫書，可得知讀者對此有閱讀需求；而閱覽服務部份，讀者普遍認為可提高行動圖書館服務頻率，並應視讀者需求調整服務時間。此外，讀者也建議光線可再充足，並提供更加便利的還書方式。

行銷推廣部份，讀者認為館員應以更積極方式推廣，並改善好書推薦區的放置，另建議提供藝文資訊及以更清楚的方式推廣圖書館活動資訊；服務設備方面，讀者則認為可調整書架的格板以讓車體容納更多書籍，並增加閱讀桌椅方便讀者使用。

此外，讀者也對該服務及館員皆表達肯定，希望該服務能繼續存在。

表 4-28 讀者偏好主題及書籍類型意見回饋彙整表

類別	問卷 編號	題號/回饋內容
館藏選擇	1	3-5 增加手工藝類，蝶谷巴特教學書、藝術蠟燭教學書
	4	3-5 建議增加非翻譯類本土作家作品
	26	3-5 希望能定期更換書籍，不然太沒有變化性了
	46	3-5 可以增加書籍量
	53	3-5 書太舊，都是同一批書，想看最新的小說（熱門小說、網路小說）、理財書。
	82	3-5 增加理財月刊
	90	3-5 書籍種類更多元，數量增加可使閱讀者有更豐富的選擇機會，且日文選擇趨近零。
	106	3-5 希望書籍能夠定期更新
	117	3-2 希望能增加時尚、理財
	119	3-1 更多新的漫畫書 3-2 新書
	123	3-5 希望能多提供較新的書籍，或國外經典書
閱覽服務	13	3-5 借還書有點慢
	22	3-5 希望每週都出現
	49	3-5 時間可以拉長些，下班時間經常遇不到
	51	3-5 可以增加巡迴次數，例每週一次
	55	3-5 還書不便，可設定還書箱放捷運站或其它固定處
	57	3-5 每月次數不一定要固定星期五，這將會有很多人錯過，例如五、六、日可以增加人群能見度及穩定性。
	69	3-5 書籍種類標示不清，光線需增加
	109	3-5 可以每週一次
行銷推廣	6	3-5 館員可主動詢問、或招攬的方式讓氣氛熱絡些
	11	3-4 文藝講座課程表
	72	3-5 最下排書籍可放高些
	89	3-5 好書推薦書不夠明顯，分層不多、放書太少，類型單一。
	89	3-5 可用列表方式告知圖書館活動
服務設備	36	3-5 書架層板間距縮小，可以容納更多書籍，提供借書人更多元且多量選擇。
	37	3-5 桌椅應增加
	119	3-3 行動書車可更大
其它	25	3-5 已經很好了，感覺會吸引人來，服務人員也很親切
	32	3-5 年輕的館員，有活力，前途無量
	63	3-5 很好
	107	3-5 覺得很好、很實用、方便
	128	3-5 很好
	138	3-5 希望行動圖書館能繼續存在，對提升閱讀風氣很有幫助

註：問卷回收日期為 2014 年 3 月 2 日至 4 月 25 日

第五節 服務品質分析

本次服務品質研究調查包括「有形性」、「確實性」、「反應性」、「保證性」、「關懷性」共五大構面，每一構面由數個評量項目組成，受訪者利用李克特七等第量表，1至7分依序表示「非常不好」、「很不好」、「不好」、「普通」、「好」、「很好」、「非常好」，針對評量項目的「期待程度」及「實際感受」二部份分別進行評估。以下論述針對五大構面進行「平均數差異分析」、「重要表現程度分析」、「服務品質缺口及顯著差異分析」等三種分析的情形。

一、有形性構面

有形性構面所要探討的是該服務是否具有合時宜的設備及視覺吸引力，以及員工的穿著是否合適、貼近服務類型等。

(一) 平均數差異分析

有形性構面平均數差異分析如表 4-29，在「實際感受」部份，本構面整體平均值為 5.67，以「1-1 行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用」之觀感最佳，平均值 6.38；次為「4-1 服務人員穿著是否適當、整潔」，平均值為 6.15；評分最低為「3-4 行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力」，平均值為 5.01。

在「期待程度」部份，其整體平均值為 6.00，以「1-1 行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用」之期待程度最高，平均值 6.42；次為「4-1 服務人員穿著是否適當、整潔」，平均值為 6.22；期待程度最低為「3-4 行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力」，平均值為 5.57。

從表 4-29 可知受訪者對於「1-1 行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用」及「4-1 服務人員穿著是否適當、整潔」無論期待程度值或實際感受值皆為有形性構面中最高，表示該項最受受訪者重視及肯定，而「3-4 行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力」則被認為最需要再加強。

表 4-29 有形性構面之平均數差異分析

評量項目	實際感受	期待程度
1-1 行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用	6.38	6.42
1-2 行動圖書館的車體外觀是否具有視覺吸引力	5.81	6.17
1-3 行動圖書館的服務臺桌椅是否合適	5.43	5.89
3-1 行動圖書館的書架陳列是否合適	5.45	5.88
3-4 行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力	5.01	5.57
3-7 行動圖書館的館藏依閱讀對象年齡分別陳列是否合適	5.58	5.86
3-8 行動圖書館的館藏依小說、食譜、旅遊等主題不同分別陳列是否合適	5.82	6.04
3-9 行動圖書館館藏的新穎性及時效性是否足夠	5.21	5.86
4-1 服務人員穿著是否適當、整潔	6.15	6.22
構面整體表現	5.67	6.00

註：題項未填答或回答N/A（無法作答者）視為遺漏值

（二）重要表現程度分析

由表 4-30 可知，在實際感受方面，其整體平均值為 5.67，個別評量項目平均值高於整體平均值者有 4 項，包括(1-1、1-2、3-8、4-1)，係為優勢；低於整體平均值者有 5 項(1-3、3-1、3-4、3-7、3-9)，係為劣勢。在期待程度方面，其整體平均值為 6.00，個別評量項目平均高於整體平均值有 4 項(1-1、1-2、3-8、4-1)，為關鍵因素；低於整體平均值者有 5 項(1-3、3-1、3-4、3-7、3-9)，為非關鍵因素。

彙整上述關鍵性分析結果，可知有形性構面需繼續保持的項目為「1-1 行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用」、「1-2 行動圖書館的車體外觀是否具有視覺吸引力」、「3-8 行動圖書館的館藏依小說、食譜、旅遊等主題不同分別陳列是否合適」、「4-1 服務人員穿著是否適當、整潔」；餘 5 項「1-3 行動圖書館的服務臺桌椅是否合適」、「3-1 行動圖書館的書架陳列是否合適」、「3-4 行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力」、「3-7 行動圖書館的館藏依閱讀對象年齡分別陳列是否合適」、「3-9 行動圖書館館藏的新穎性及時效性是否足夠」為低優先順序，繪製本構面整體策略定位如圖 4-1。

表 4-30 有形性構面之重要表現程度分析

評量項目	實際感受		期待程度		IPA
	平均數	優劣勢	平均數	關鍵度	
1-1 行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用	6.38	優勢	6.42	關鍵	保持
1-2 行動圖書館的車體外觀是否具有視覺吸引力	5.81	優勢	6.17	關鍵	保持
1-3 行動圖書館的服務臺桌椅是否合適	5.43	劣勢	5.89	非關鍵	低優
3-1 行動圖書館的書架陳列是否合適	5.45	劣勢	5.88	非關鍵	低優
3-4 行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力	5.01	劣勢	5.57	非關鍵	低優
3-7 行動圖書館的館藏依閱讀對象年齡分別陳列是否合適	5.58	劣勢	5.86	非關鍵	低優
3-8 行動圖書館的館藏依小說、食譜、旅遊等主題不同分別陳列是否合適	5.82	優勢	6.04	關鍵	保持
3-9 行動圖書館館藏的新穎性及時效性是否足夠	5.21	劣勢	5.86	非關鍵	低優
4-1 服務人員穿著是否適當、整潔	6.15	優勢	6.22	關鍵	保持

註：實際感受平均值為 5.67；期待程度平均值為 6.00；「保持」：繼續保持；「低優」：低優先順序。

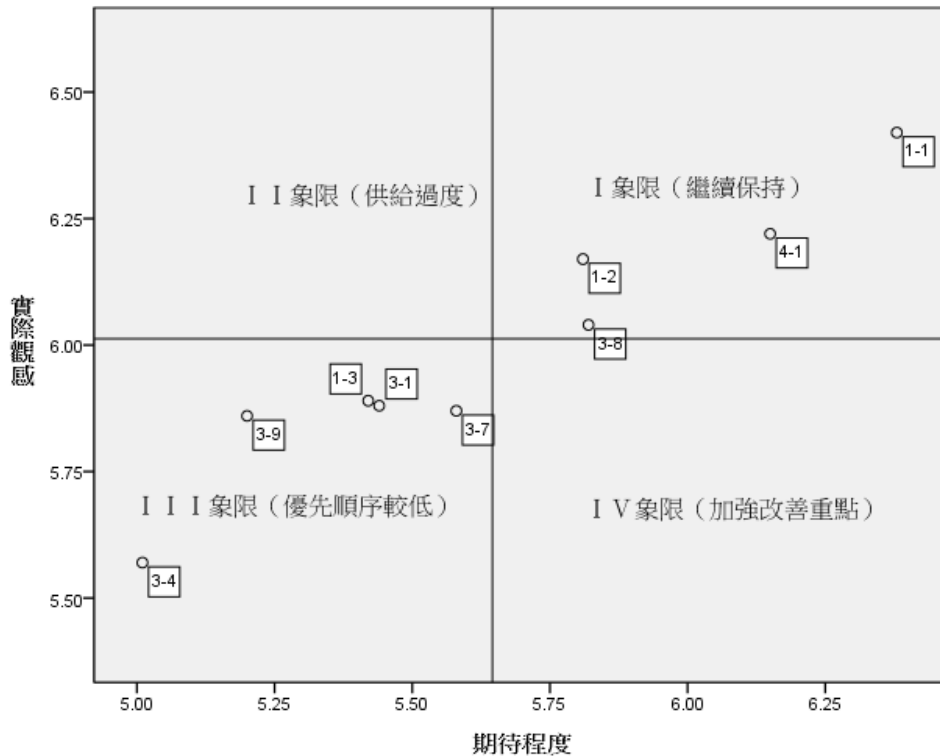


圖 4-1 有形性構面整體策略定位圖

(三) 服務品質缺口及顯著差異分析

針對本構面之「實際感受」、「期待程度」進行顯著性差異分析，可知僅「行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用」、「服務人員穿著是否適當、整潔」評量項目符合受訪者期待；其它各項目及整體服務品質缺口皆呈現顯著性，表示尚未符合受訪者期待，檢定結果如表 4-31。

其中，以「行動圖書館館藏的新穎性及時效性是否足夠」項缺口最大，平均值為-0.66；次為「行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力」，平均值為-0.55。

表 4-31 受訪者對於有形性構面實際感受及期待程度差異檢定

評量項目	平均數			t 值	顯著性 (P)	備註
	實際感受	期待程度	缺口			
1-1 行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用	6.38	6.42	-0.04	-0.90	0.37	
1-2 行動圖書館的車體外觀是否具有視覺吸引力。	5.81	6.17	-0.35	-5.50	0.000 ***	期待程度>實際感受
1-3 行動圖書館的服務臺桌椅是否合適	5.43	5.89	-0.45	-6.21	0.000 ***	期待程度>實際感受
3-1 行動圖書館的書架陳列是否合適	5.45	5.88	-0.43	-6.80	0.000 ***	期待程度>實際感受
3-4 行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力	5.01	5.57	-0.55	-6.80	0.000 ***	期待程度>實際感受
3-7 行動圖書館的館藏依閱讀對象年齡分別陳列是否合適	5.58	5.86	-0.28	-4.83	0.000 ***	期待程度>實際感受
3-8 行動圖書館的館藏依小說、食譜、旅遊等主題不同分別陳列是否合適	5.82	6.04	-0.22	-3.88	0.000 ***	期待程度>實際感受
3-9 行動圖書館館藏的新穎性及時效性是否足夠	5.21	5.86	-0.66	-7.59	0.000 ***	期待程度>實際感受
4-1 服務人員穿著是否適當、整潔	6.15	6.22	-0.07	-1.48	0.14	
構面整體表現	5.66	6.00	-0.33	-7.95	0.000 ***	期待程度>實際感受

註：*p<0.05，**p<0.01，***p<0.001

二、 確實性構面

確實性構面為探討該服務是否能確實做到承諾的服務及維持服務的正確性。

(一) 平均數差異分析

在「實際感受」部份，其整體平均值為 6.10，以「行動圖書館處理業務時是否能準確無誤，不會弄錯讀者的借閱紀錄」之觀感最佳，平均值 6.32；次為「服務人員處理借、還書是否有效率」，平均值為 6.28。評分最低為「行動圖書館書籍是否依照主題及分類號正確排列」，平均值為 5.50。

在「期待程度」部份，其整體平均值為 6.22，以「行動圖書館處理業務時是否能準確無誤，不會弄錯讀者的借閱紀錄」之期待程度最高，平均值 6.43；次為「服務人員處理借、還書是否有效率」，平均值為 6.37。期待程度最低為「行動圖書館書籍是否依照主題及分類號正確排列」，平均值為 5.82。

確實性構面平均數差異分析如表 4-32，可得受訪者對於「行動圖書館處理業務時是否能準確無誤，不會弄錯讀者的借閱紀錄」及「服務人員處理借、還書是否有效率」無論期待程度值或實際感受值皆為確實性構面中最高，表示該項最受受訪者重視及肯定，而「行動圖書館書籍是否依照主題及分類號正確排列」則被認為最需要再加強。

表 4-32 確實性構面之平均數差異分析

評量項目	實際感受	期待程度
1-4 行動圖書館是否依預定巡迴時程表到達提供服務	6.14	6.32
2-7 行動圖書館處理業務時是否能準確無誤，不會弄錯讀者的借閱紀錄	6.32	6.43
3-3 行動圖書館書籍是否依照主題及分類號正確排列	5.50	5.82
4-3 服務人員處理借、還書是否有效率	6.28	6.37
4-12 服務人員是否能有誠意及能力解決我在使用服務上遇到的阻礙	6.01	6.06
構面整體表現	6.10	6.22

註：題項未填答或回答 N/A（無法作答者）視為遺漏值

(二) 重要表現程度分析

由分析結果如表 4-33 可知，在實際感受方面，其整體平均值為 6.10，個別評量項目平均時高於整體平均值者有 3 項(1-4、2-7、4-3)，係為優勢；低於整體平均值者有 2 項(3-3、4-12)，係為劣勢。在期待程度方面，其整體平均值為 6.22，

個別評量項目平均高於整體平均值有 3 項(1-4、2-7、4-3)，為關鍵因素；低於整體平均值者有 2 項(3-3、4-12)，為非關鍵因素。

表 4-33 確實性構面之重要表現程度分析

評量項目	實際感受		期待程度		IPA
	平均數	優劣勢	平均數	關鍵度	
1-4 行動圖書館是否依預定巡迴時程表到達提供服務	6.14	優勢	6.32	關鍵	保持
2-7 行動圖書館處理業務時是否能準確無誤，不會弄錯讀者的借閱紀錄	6.32	優勢	6.43	關鍵	保持
3-3 行動圖書館書籍是否依照主題及分類號正確排列	5.50	劣勢	5.82	非關鍵	低優
4-3 服務人員處理借、還書是否有效率	6.28	優勢	6.37	關鍵	保持
4-12 服務人員是否能有誠意及能力解決我在使用服務上遇到的阻礙	6.01	劣勢	6.06	非關鍵	低優

註：實際感受平均值為 6.10；期待程度平均值為 6.22；「保持」：繼續保持；「低優」：低優先順序。

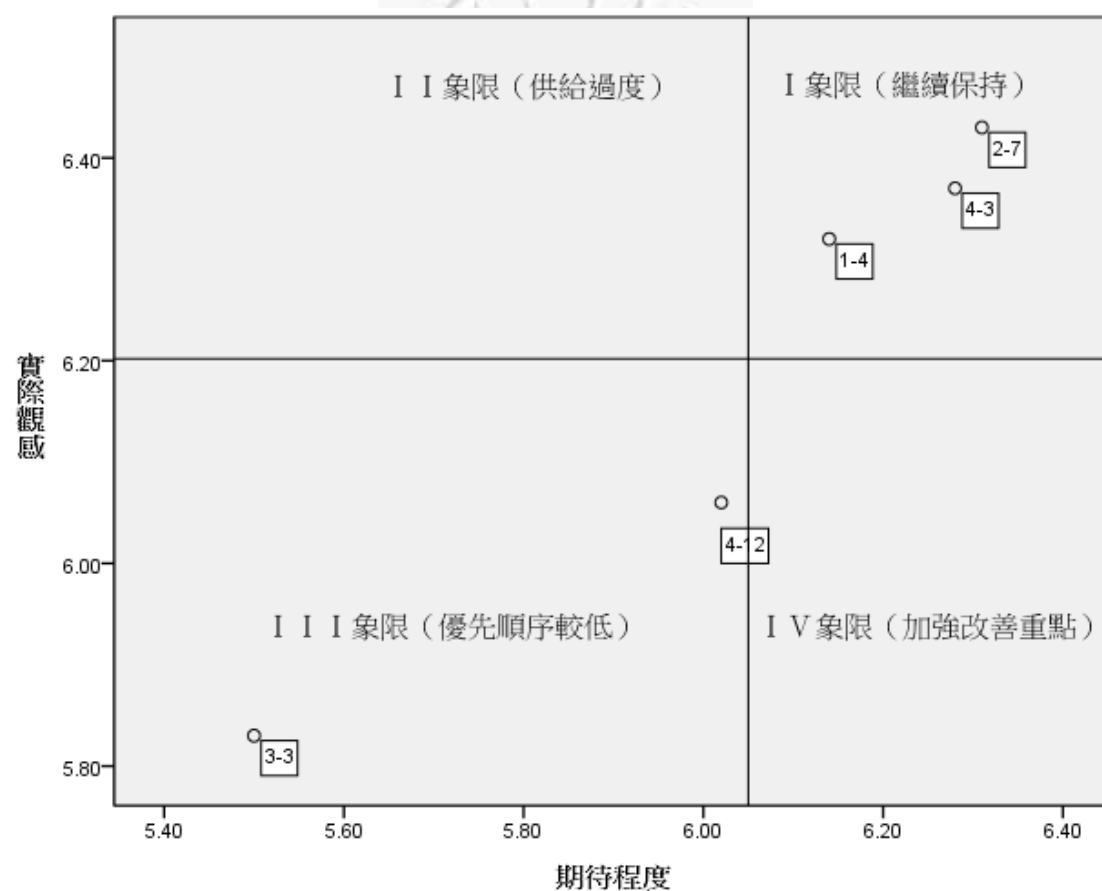


圖 4-2 確實性構面整體策略定位圖

彙整上述關鍵性分析結果，可知確實性構面需繼續保持的項目為「1-4 行動圖書館是否依預定巡迴時程表到達提供服務」、「2-7 行動圖書館處理業務時是否能準確無誤，不會弄錯讀者的借閱紀錄」、「4-3 服務人員處理借、還書是否有效率」；而「3-3 行動圖書館書籍是否依照主題及分類號正確排列」、「4-12 服務人員是否能有誠意及能力解決我在使用服務上遇到的阻礙」為低優先順序，繪製其構面整體策略定位如圖 4-2。

(三) 服務品質缺口及顯著差異分析

針對受訪者對於該服務「確實性」服務品質構面之「實際感受」、「期待程度」進行顯著性差異分析，可知僅「4-12 服務人員是否能有誠意及能力解決我在使用服務上遇到的阻礙」評量項目符合受訪者期待，其它各項目及整體服務品質缺口皆呈現顯著性，表示尚未符合受訪者期待，檢定結果如表 4-34。

其中，缺口最大「3-3 行動圖書館書籍是否依照主題及分類號正確排列」，平均值-0.315。

表 4-34 受訪者對於確實性構面實際感受及期待程度差異檢定

評量項目	平均數			t 值	顯著性 (P)	備註
	實際感受	期待程度	缺口			
1-4 行動圖書館是否依預定巡迴時程表到達提供服務	6.14	6.32	-0.18	-3.10	0.002 **	期待程度>實際感受
2-7 行動圖書館處理業務時是否能準確無誤，不會弄錯讀者的借閱紀錄	6.32	6.43	-0.11	-3.12	0.002 **	期待程度>實際感受
3-3 行動圖書館書籍是否依照主題及分類號正確排列	5.50	5.82	-0.32	-5.18	0.000 ***	期待程度>實際感受
4-3 服務人員處理借、還書是否有效率	6.28	6.37	-0.10	-2.37	0.019 *	期待程度>實際感受
4-12 服務人員是否能誠意及能力解決我在使用服務上遇到的阻礙	6.01	6.06	-0.05	-0.91	0.364	
構面整體表現	6.0912	6.2192	-0.13	-4.14	0.000 ***	期待程度>實際感受

註：*p<0.05，**p<0.01，***p<0.001



三、 反應性構面

反應性構面為探討該服務是否能與受訪者有所互動，以及是否能妥善處理受訪者回饋。

(一) 平均數差異分析

在「實際感受」部份，其整體平均值為 6.06，以「服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊」之觀感最佳，平均值 6.36；次為「服務人員是否對於服務讀者有熱忱」，平均值為 6.24。評分最低為「服務人員是否能適時提供圖書館相關服務訊息」，平均值為 5.72。

在「期待程度」部份，其整體平均值為 6.24，以「服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊」之期待程度最高，平均值 6.38；次為「服務人員是否對於服務讀者有熱忱」，平均值為 6.32。期待程度最低為「服務人員是否能適時提供圖書館相關服務訊息」，平均值為 5.99。

反應性構面平均數差異分析如表 4-35，可得受訪者對於「服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊」及「服務人員是否對於服務讀者有熱忱」無論期待程度值或實際感受值皆為反應性構面中最高，表示該項最受受訪者重視及肯定，而「服務人員是否能適時提供圖書館相關服務訊息」則被認為最需要再加強。

表 4-35 反應性構面之平均數差異分析

評量項目	實際感受	期待程度
2-8 行動圖書館是否讓讀者能隨時反應讀者意見或營運建議	6.01	6.15
4-6 服務人員是否對於服務讀者有熱忱	6.24	6.32
4-8 服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊	6.36	6.38
4-9 服務人員是否會在提供服務時告知下次巡迴的時間等資訊	5.78	6.05
4-10 服務人員是否能適時提供圖書館相關服務訊息	5.72	5.99
4-11 服務人員是否即使忙碌也不會忽略我的需求	5.92	6.02
4-13 服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當	6.00	6.16
構面整體表現	6.06	6.24

註：題項未填答或回答 N/A（無法作答者）視為遺漏值

(二) 重要表現程度分析

由分析結果如表 4-36 可知，在實際感受方面，其整體平均值為 6.06，個別

評量項目平均時高於整體平均值者有 2 項(4-6、4-8)，係為優勢；低於整體平均值者有 5 項(2-8、4-9、4-10、4-11、4-13)，係為劣勢。在期待程度方面，其整體平均值為 6.24，個別評量項目平均高於整體平均值有 2 項(4-6、4-8)，為關鍵因素；低於整體平均值者有 5 項(2-8、4-9、4-10、4-11、4-13)，為非關鍵因素。

彙整上述關鍵性分析結果，可知反應性構面需繼續保持的項目為「4-6 服務人員是否對於服務讀者有熱忱」、「4-8 服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊」應繼續保持；而「2-8 行動圖書館是否讓讀者能隨時反應讀者意見或營運建議」、「4-9 服務人員是否會在提供服務時告知下次巡迴的時間等資訊」、「4-10 服務人員是否能適時提供圖書館相關服務訊息」、「4-11 服務人員是否即使忙碌也不會忽略我的需求」、「4-13 服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當」為低優先順序，繪製其構面整體策略定位如圖 4-3。

表 4-36 反應性構面之重要表現程度分析

評量項目	實際感受		期待程度		IPA
	平均數	優劣勢	平均數	關鍵度	
2-8 行動圖書館是否讓讀者能隨時反應讀者意見或營運建議	6.01	劣勢	6.15	非關鍵	低優
4-6 服務人員是否對於服務讀者有熱忱	6.24	優勢	6.32	關鍵	保持
4-8 服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊	6.36	優勢	6.38	關鍵	保持
4-9 服務人員是否會在提供服務時告知下次巡迴的時間等資訊	5.78	劣勢	6.05	非關鍵	低優
4-10 服務人員是否能適時提供圖書館相關服務訊息	5.72	劣勢	5.99	非關鍵	低優
4-11 服務人員是否即使忙碌也不會忽略我的需求	5.92	劣勢	6.02	非關鍵	低優
4-13 服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當	6.00	劣勢	6.16	非關鍵	低優

註：實際感受平均值為 6.06；期待程度平均值為 6.24；「保持」：繼續保持；「低優」：低優先順序。

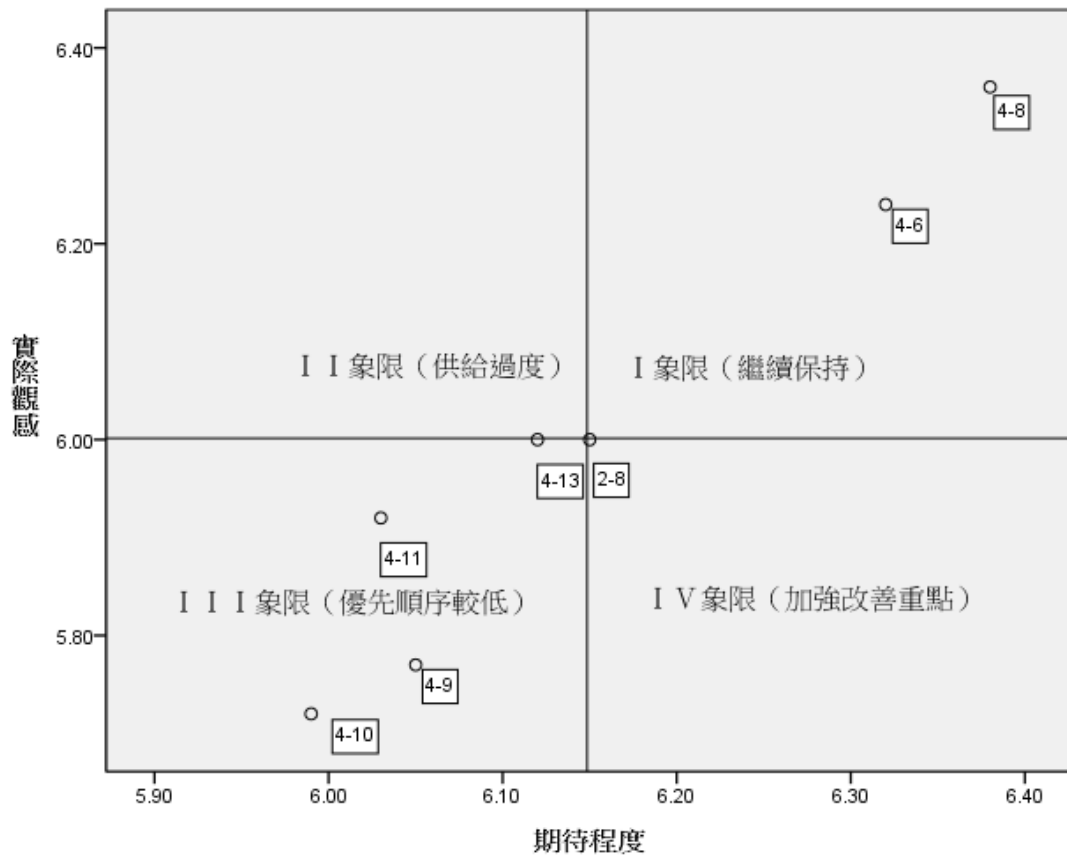


圖 4-3 反應性構面整體策略定位圖

(三) 服務品質缺口及顯著差異分析

針對受訪者對於該服務「反應性」服務品質構面之「實際感受」、「期待程度」進行顯著性差異分析，可知「2-8 行動圖書館是否讓讀者能隨時反應讀者意見或營運建議」、「4-8 服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊」、「4-10 服務人員是否能適時提供圖書館相關服務訊息」、「4-11 服務人員是否即使忙碌也不會忽略我的需求」、「4-13 服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當」評量項目符合受訪者期待，而「4-6 服務人員是否對於服務讀者有熱忱」、「4-9 服務人員是否會在提供服務時告知下次巡迴的時間等資訊」及整體服務品質缺口皆呈現顯著性，表示尚未符合受訪者期待，檢定結果如

表 4-37。

其中，以「4-9 服務人員是否會在提供服務時告知下次巡迴的時間等資訊」、
「4-10 服務人員是否能適時提供圖書館相關服務訊息」缺口最大，平均值為
-0.27。



表 4-37 受訪者對於反應性構面實際感受及期待程度差異檢定

評量項目	平均數			t 值	顯著性 (P)	備註
	實際感受	期待程度	缺口			
2-8 行動圖書館是否讓讀者能隨時反應讀者意見或營運建議	6.01	6.15	-0.14	-1.07	0.287	
4-6 服務人員是否對於服務讀者有熱忱	6.24	6.32	-0.08	-3.66	0.000 ***	期待程度>實際感受
4-8 服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊	6.36	6.38	-0.02	-0.41	0.685	
4-9 服務人員是否會在提供服務時告知下次巡迴的時間等資訊	5.78	6.05	-0.27	-5.26	0.000 ***	期待程度>實際感受
4-10 服務人員是否能適時提供圖書館相關服務訊息	5.72	5.99	-0.27	0.17	0.862	
4-11 服務人員是否即使忙碌也不會忽略我的需求	5.92	6.02	-0.10	-1.45	0.150	
4-13 服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當	6.00	6.16	-0.16	-1.12	0.264	
構面整體表現	6.06	6.24	-0.17	-4.18	0.000 ***	期待程度>實際感受

註：*p<0.05，**p<0.01，***p<0.001

四、 保證性構面

保證性構面為探討圖書館政策是否符合受訪者需求，以及受訪者是否能對服務內容感到信賴。

(一) 平均數差異分析

在「實際感受」部份，其整體平均值為 6.12，以「2-6 行動圖書館的還書方式是否方便」之觀感最佳，平均值 6.50；次為「4-2 服務人員是否親切有禮」，平均值為 6.34，且實際感受較期待程度為佳的項目。評分最低為「3-5 行動圖書館的館藏選擇品質是否值得信賴」，平均值為 5.41。

在「期待程度」部份，其整體平均值為 6.23，以「2-6 行動圖書館的還書方式是否方便」之期待程度最高，平均值 6.51；次為「2-4 行動圖書館的借閱冊數是否足夠」，平均值為 6.37。期待程度最低為「3-5 行動圖書館的館藏選擇品質是否值得信賴」，平均值為 5.74。

保證性構面平均數差異分析如表 4-38，可得受訪者對於「行動圖書館的還書方式是否方便」及「服務人員是否親切有禮」實際感受值為保證性構面中最高，表示該項最受受訪者肯定；而對於「行動圖書館的還書方式是否方便」及「行動圖書館的借閱冊數是否足夠」期待程度值最高，表示最受受訪者重視。然而，「行動圖書館的館藏選擇品質是否值得信賴」則被認為最需要再加強。

表 4-38 保證性構面之平均數差異分析

評量項目	實際感受	期待程度
2-4 行動圖書館的借閱冊數是否足夠	6.32	6.37
2-5 行動圖書館的借閱期限長度是否足夠	5.96	6.21
2-6 行動圖書館的還書方式是否方便	6.50	6.51
3-5 行動圖書館的館藏選擇品質是否值得信賴	5.41	5.74
4-2 服務人員是否親切有禮	6.34	6.34
4-4 服務人員是否熟知圖書館的相關業務，足以回答讀者的疑問	6.17	6.24
4-5 服務人員是否讓我感到信賴	6.24	6.29
構面整體表現	6.12	6.23

註：題項未填答或回答 N/A（無法作答者）視為遺漏值

(二) 重要表現程度分析

由分析結果如表 4-39 可知，在實際感受方面，其整體平均值為 5.61，個別評量項目平均時高於整體平均值者有 4 項(2-1、2-2、2-3、4-7)，係為優勢；低於

整體平均值者有 2 項(3-2、3-6)，係為劣勢。在期待程度方面，其整體平均值為 5.96，個別評量項目平均高於整體平均值有 4 項(2-1、2-2、2-3、4-7)，為關鍵因素；低於整體平均值者有 2 項(3-2、3-6)，為非關鍵因素。

表 4-39 保證性構面之重要表現程度分析

評量項目	實際感受		期待程度		IPA
	平均數	優劣勢	平均數	關鍵度	
2-4 行動圖書館的借閱冊數是否足夠	6.32	優勢	6.37	關鍵	保持
2-5 行動圖書館的借閱期限長度是否足夠	5.96	劣勢	6.21	非關鍵	低優
2-6 行動圖書館的還書方式是否方便	6.50	優勢	6.51	關鍵	保持
3-5 行動圖書館的館藏選擇品質是否值得信賴	5.41	劣勢	5.74	非關鍵	低優
4-2 服務人員是否親切有禮	6.34	優勢	6.34	關鍵	保持
4-4 服務人員是否熟知圖書館的相關業務，足以回答讀者的疑問	6.17	優勢	6.24	關鍵	保持
4-5 服務人員是否讓我感到信賴	6.24	優勢	6.29	關鍵	保持

註：實際感受平均值為 6.12；期待程度平均值為 6.23；「保持」：繼續保持；「低優」：低優先順序。

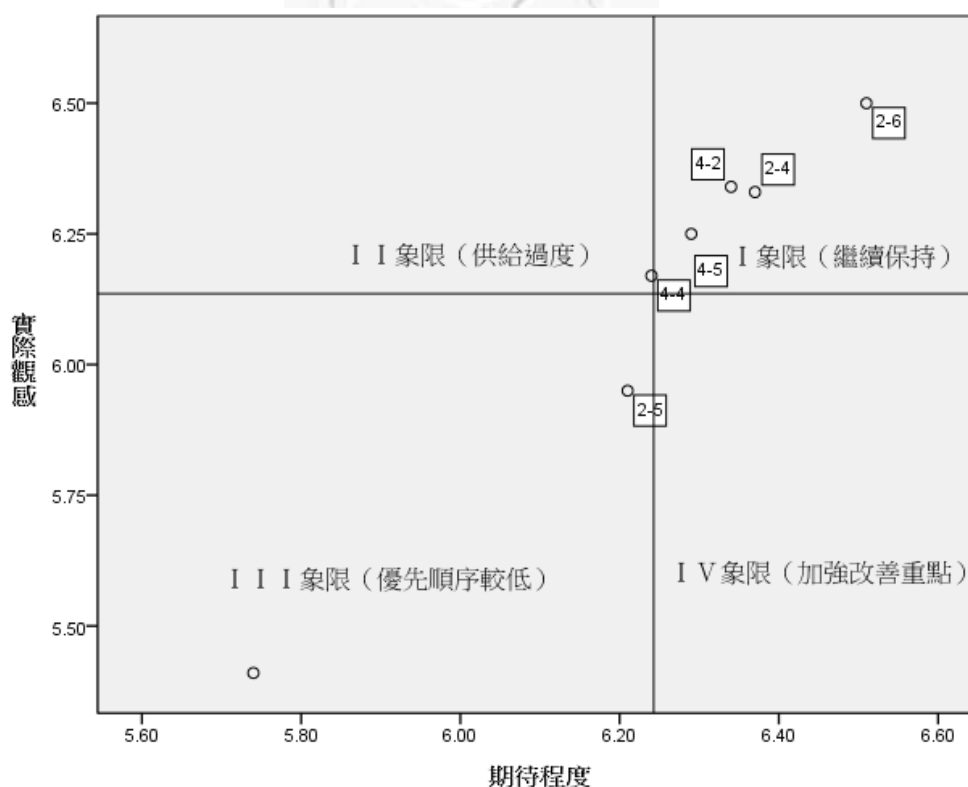


圖 4-4 保證性構面整體策略定位圖

彙整上述關鍵性分析結果，可知反應性構面需繼續保持的項目為「2-4 行動圖書館的借閱冊數是否足夠」、「2-6 行動圖書館的還書方式是否方便」、「4-2 服務人員是否親切有禮」、「4-4 服務人員是否熟知圖書館的相關業務，足以回答讀者的疑問」、「4-5 服務人員是否讓我感到信賴」；餘 2 項「2-5 行動圖書館的借閱期限長度是否足夠」、「3-5 行動圖書館的館藏選擇品質是否值得信賴」為低優先順序，繪製其構面整體策略定位如圖 4-4。

(三) 服務品質缺口及顯著差異分析

針對受訪者對於該服務「保證性」服務品質構面之「實際感受」、「期待程度」進行顯著性差異分析，可知「2-4 行動圖書館的借閱冊數是否足夠」、「2-6 行動圖書館的還書方式是否方便」、「4-2 服務人員是否親切有禮」、「4-4 服務人員是否熟知圖書館的相關業務，足以回答讀者的疑問」、「4-5 服務人員是否讓我感到信賴」評量項目符合受訪者期待，而「2-5 行動圖書館的借閱期限長度是否足夠」、「3-5 行動圖書館的館藏選擇品質是否值得信賴」及整體服務品質缺口皆呈現顯著性，表示尚未符合受訪者期待，檢定結果如表 4-40。

其中，「3-5 行動圖書館的館藏選擇品質是否值得信賴」缺口最大，平均值為 -0.33；「2-5 行動圖書館的借閱期限長度是否足夠」次之，平均值 -0.25。

表 4-40 受訪者對於保證性構面實際感受及期待程度差異檢定

評量項目	平均數			t 值	顯著性 (P)	備註
	實際觀感	期待程度	缺口			
2-4 行動圖書館的借閱冊數是否足夠	6.32	6.37	-0.05	-1.07	0.287	
2-5 行動圖書館的借閱期限長度是否足夠	5.96	6.21	-0.25	-3.66	0.000***	期待程度>實際感受
2-6 行動圖書館的還書方式是否方便	6.50	6.51	-0.01	-0.41	0.685	
3-5 行動圖書館的館藏選擇品質是否值得信賴	5.41	5.74	-0.33	-5.26	0.000***	期待程度>實際感受
4-2 服務人員是否親切有禮	6.34	6.34	0.01	0.17	0.862	
4-4 服務人員是否熟知圖書館的相關業務，足以回答讀者的疑問	6.17	6.24	-0.07	-1.45	0.150	
4-5 服務人員是否讓我感到信賴	6.24	6.29	-0.05	-1.12	0.264	
構面整體表現	6.12	6.23	-0.11	-3.30	0.001**	實際感受>

			期待程度
--	--	--	------

註：* $p < 0.05$ ，** $p < 0.01$ ，*** $p < 0.001$



五、 關懷性構面

關懷性構面為探討該服務是否能理解受訪者的個別需求，以及提供的服務方式是否合適。

(一) 平均數差異分析

在「實際感受」部份，其整體平均值為 5.61，以「服務人員是否能關心我的需求和使用服務的狀況」之觀感最佳，平均值 6.05；次為「行動圖書館的服務項目是否足夠」及「行動圖書館的服務時間是否合適」，平均值為 5.89。評分最低為「行動圖書館的館藏書籍種類是否齊全」，平均值為 4.88。

在「期待程度」部份，其整體平均值為 5.96，以「行動圖書館的服務時間是否合適」之期待程度最高，平均值 6.20；次為「服務人員是否能關心我的需求和使用服務的狀況」，平均值為 6.14。期待程度最低為「行動圖書館的館藏書籍種類是否齊全」，平均值為 5.53。

關懷構面平均數差異分析如表 4-41，可得受訪者對於「服務人員是否能關心我的需求和使用服務的狀況」、「行動圖書館的服務項目是否足夠」、「行動圖書館的服務時間是否合適」實際感受值為關懷性構面中最高，表示最受受訪者肯定；而對於「行動圖書館的服務時間是否合適」及「服務人員是否能關心我的需求和使用服務的狀況」期待程度值最高，表示最受受訪者重視。然而，「行動圖書館的館藏書籍種類是否齊全」則被認為最需要再加強。

表 4-41 關懷性構面之平均數差異分析

評量項目	實際感受	期待程度
2-1 行動圖書館每雙週一次的服務方式是否合適	5.61	6.09
2-2 行動圖書館的服務項目是否足夠	5.89	6.11
2-3 行動圖書館的服務時間是否合適	5.89	6.20
3-2 行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到書	5.23	5.76
3-6 行動圖書館的館藏書籍種類是否齊全	4.88	5.53
4-7 服務人員是否能關心我的需求和使用服務的狀況	6.05	6.14
構面整體表現	5.61	5.96

註：題項未填答或回答 N/A（無法作答者）視為遺漏值

(二) 重要表現程度分析

由分析結果如表 4-42 可知，在實際感受方面，其整體平均值為 5.61，個別

評量項目平均時高於整體平均值者有 4 項(2-1、2-2、2-3、4-7)，係為優勢；低於整體平均值者有 2 項(3-2、3-6)，係為劣勢。在期待程度方面，其整體平均值為 5.96，個別評量項目平均高於整體平均值有 4 項(2-1、2-2、2-3、4-7)，為關鍵因素；低於整體平均值者有 2 項(3-2、3-6)，為非關鍵因素。

表 4-42 關懷性構面之重要表現程度分析

評量項目	實際感受		期待程度		IPA
	平均數	優劣勢	平均數	關鍵度	
2-1 行動圖書館每雙週一次的服務方式是否合適	5.61	優勢	6.09	關鍵	保持
2-2 行動圖書館的服務項目是否足夠	5.89	優勢	6.11	關鍵	保持
2-3 行動圖書館的服務時間是否合適	5.89	優勢	6.20	關鍵	保持
3-2 行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到書	5.23	劣勢	5.76	非關鍵	低優
3-6 行動圖書館的館藏書籍種類是否齊全	4.88	劣勢	5.53	非關鍵	低優
4-7 服務人員是否能關心我的需求和使用服務的狀況	6.05	優勢	6.14	關鍵	保持

註：實際感受平均值為 5.61；期待程度平均值為 5.96；「保持」：繼續保持；「低優」：低優先順序。

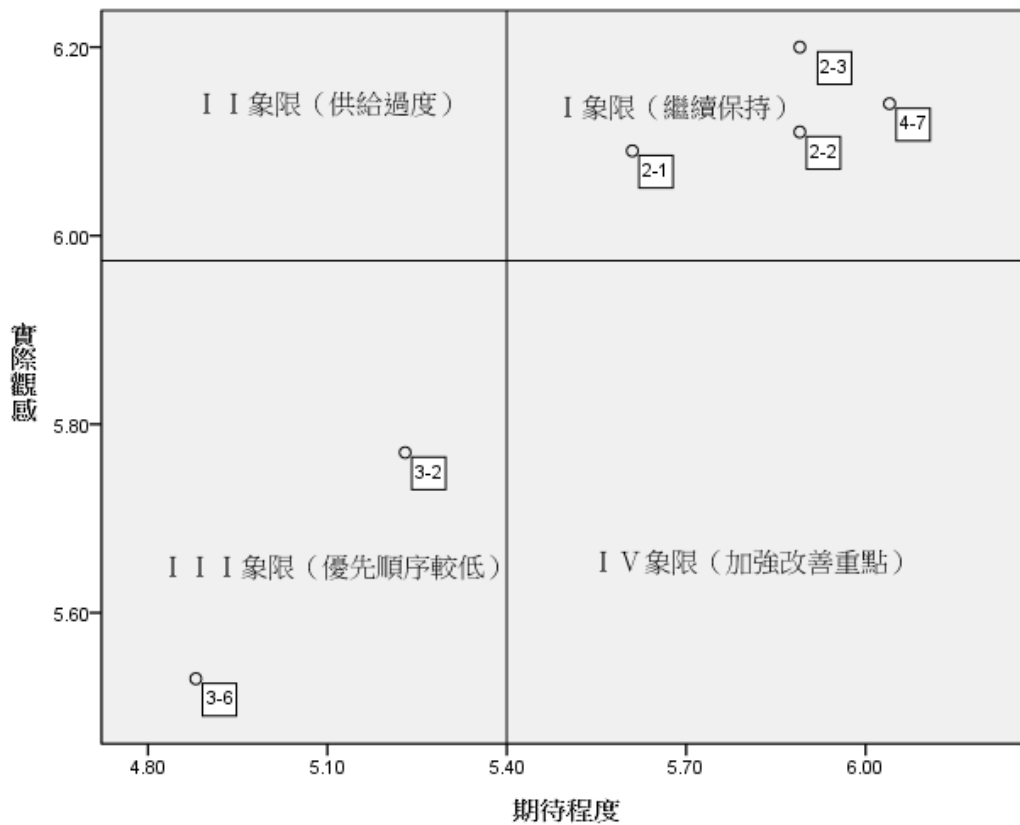


圖 4-5 關懷性構面整體策略定位圖

彙整上述關鍵性分析結果，可知關懷性構面需繼續保持的項目為「2-1 行動圖書館每雙週一次的服務方式是否合適」、「2-3 行動圖書館的服務時間是否合適」、「4-7 服務人員是否能關心我的需求和使用服務的狀況」；餘 2 項「3-2 行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到書」、「3-6 行動圖書館的館藏書籍種類是否齊全」為低優先順序，繪製其構面整體策略定位如圖 4-5。

(三) 服務品質缺口及顯著差異分析

針對受訪者對於該服務「關懷性」服務品質構面之「實際感受」、「期待程度」進行顯著性差異分析，可知僅「4-7 服務人員是否能關心我的需求和使用服務的狀況」符合受訪者期待，其餘項目及整體服務品質缺口皆呈現顯著性，表示尚未符合受訪者期待，檢定結果如表 4-43。

其中，「3-2 行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到書」缺口最大平均值為 -0.53，「2-1 行動圖書館每雙週一次的服務方式是否合適」次之，平均值為 -0.48。

表 4-43 受訪者對於關懷性構面實際感受及期待程度差異檢定

評量項目	平均數	t 值	顯著性	備註
------	-----	-----	-----	----

	實際 觀感	期待 程度	缺口	(P)		
2-1 行動圖書館每雙週一次的服務方式是否合適	5.61	6.09	-0.48	-6.91	0.000 ^{***}	期待程度 >實際感 受
2-2 行動圖書館的服務項目是否足夠	5.89	6.11	-0.22	-3.94	0.000 ^{***}	期待程度 >實際感 受
2-3 行動圖書館的服務時間是否合適	5.89	6.20	-0.31	-5.07	0.000 ^{***}	期待程度 >實際感 受
3-2 行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到書	5.23	5.76	-0.53	-7.06	0.000 ^{***}	期待程度 >實際感 受
3-6 行動圖書館的館藏書籍種類是否齊全	4.88	5.53	-0.65	-7.94	0.000 ^{***}	期待程度 >實際感 受
4-7 服務人員是否能關心我的需求和使用服務的狀況	6.05	6.14	-0.09	-1.65	0.102	
構面整體表現	5.6052	5.9622	-0.357	-0.05	0.000 ^{***}	期待程度 >實際感 受

註：* $p < 0.05$ ，** $p < 0.01$ ，*** $p < 0.001$

第六節 受訪者背景變項與服務品質構面之差異性分析

為了解不同性別、年齡、教育程度、職業、居住地距離等對該服務之服務品質五大構面的實際感受及期待程度是否有所差異，以利該服務能提供更適性化的服務，本研究運用獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析(One-Way Anova)進行分析，分述如下。

一、 性別

本部份以獨立樣本 t 檢定分析評估各構面與受訪者性別變數是否具影響，各項檢定結果分述如下。

(一) 整體構面

如表 4-44 及表 4-45 所示，在不同性別受訪者對於服務品質各構面之實際感受及期待程度皆未達顯著差異，顯示男性、女性於服務品質各構面部份並不具差

異性。

表 4-44 不同性別受訪者對於整體構面之實際感受差異分析表

構面	平均數		t 值	P 值	備註
	男性	女性			
有形性	5.60	5.65	-0.41	0.68	
確實性	5.88	6.01	-0.99	0.32	
反應性	5.92	6.03	-0.75	0.45	
保證性	6.08	6.19	-0.84	0.41	
關懷性	5.93	5.96	-0.20	0.84	

表 4-45 不同性別受訪者對於各構面之期待程度差異分析表

構面	平均數		t 值	P 值	備註
	男性	女性			
有形性	5.97	6.14	-1.08	0.28	
確實性	6.14	6.13	0.02	0.98	
反應性	6.16	6.26	-0.82	0.41	
保證性	5.51	5.59	-0.55	0.59	
關懷性	5.95	5.96	-0.07	0.95	

(二) 個別構面

1. 有形性構面

如表 4-46 及表 4-47 所示，在不同性別受訪者對於有形性構面包括「1-1 行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用」等 9 個題項之實際感受及期待程度皆未達顯著水準，顯示受訪者性別於有形性構面表現並不具差異性。

表 4-46 不同性別受訪者對於有形性構面之實際感受差異分析表

變項	平均數		t 值	P 值	備註
	男性	女性			
1-1 行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用	6.31	6.38	-0.48	0.63	
1-2 行動圖書館的車體外觀是否具有視覺吸引力	5.72	5.84	-0.56	0.58	
1-3 行動圖書館的服務臺桌椅是否合適	5.17	5.48	-1.34	0.18	
3-1 行動圖書館的書架陳列是否合適	5.45	5.42	0.16	0.88	
3-4 行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力	5.07	5.00	0.29	0.77	
3-7 行動圖書館的館藏依閱讀對象年齡分別陳列是否合適	5.41	5.61	-0.98	0.33	
3-8 行動圖書館的館藏依小說、食譜、旅遊等主題不同分別陳列是否合適	5.62	5.86	-1.27	0.21	
3-9 行動圖書館館藏的新穎性及時效性是否足夠	5.30	5.17	0.57	0.57	
4-1 服務人員穿著是否適當、整潔	6.34	6.09	1.42	0.16	

表 4-47 不同性別受訪者對於有形性構面之期待程度差異分析表

變項	平均數		t 值	P 值	備註
	男性	女性			
1-1 行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用	6.28	6.44	-0.85	0.40	
1-2 行動圖書館的車體外觀是否具有視覺吸引力	6.00	6.22	-1.24	0.22	
1-3 行動圖書館的服務臺桌椅是否合適	5.71	5.93	-1.10	0.27	
3-1 行動圖書館的書架陳列是否合適	5.97	5.84	0.66	0.51	
3-4 行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力	5.52	5.57	-0.23	0.82	
3-7 行動圖書館的館藏依閱讀對象年齡分別陳列是否合適	5.62	5.91	-1.47	0.15	
3-8 行動圖書館的館藏依小說、食譜、旅遊等主題不同分別陳列是否合適	5.86	6.07	-1.12	0.27	
3-9 行動圖書館館藏的新穎性及時效性是否足夠	5.85	5.85	0.02	0.98	
4-1 服務人員穿著是否適當、整潔	6.17	6.22	-0.25	0.80	

2. 確實性構面

如表 4-48 及表 4-49 所示，在不同性別受訪者對於確實性構面包括「1-4 行動圖書館是否依預定巡迴時程表到達提供服務」等 5 個題項之實際感受及期待程

度皆未達顯著差異，顯示受訪者性別於確實性構面表現並不具差異性。

表 4-48 不同性別受訪者對於確實性構面之實際感受差異分析表

變項	平均數		t 值	P 值	備註
	男性	女性			
1-4 行動圖書館是否依預定巡迴時程表到達提供服務	6.3	6.09	0.97	0.34	
2-7 行動圖書館處理業務時是否能準確無誤，不會弄錯讀者的借閱紀錄	6.35	6.3	0.29	0.77	
3-3 行動圖書館書籍是否依照主題及分類號正確排列	5.36	5.52	-0.78	0.44	
4-3 服務人員處理借、還書是否有效率	6.21	6.28	-0.42	0.68	
4-12 服務人員是否能有誠意及能力解決我在使用服務上遇到的阻礙	5.93	6.03	-0.50	0.62	

表 4-49 不同性別受訪者對於確實性構面之期待程度差異分析表

變項	平均數		t 值	P 值	備註
	男性	女性			
1-4 行動圖書館是否依預定巡迴時程表到達提供服務	6.43	6.28	0.81	0.42	
2-7 行動圖書館處理業務時是否能準確無誤，不會弄錯讀者的借閱紀錄	6.38	6.43	-0.27	0.79	
3-3 行動圖書館書籍是否依照主題及分類號正確排列	5.92	5.79	0.73	0.47	
4-3 服務人員處理借、還書是否有效率	6.29	6.38	-0.63	0.53	
4-12 服務人員是否能有誠意及能力解決我在使用服務上遇到的阻礙	5.89	6.08	-0.97	0.33	

3. 反應性構面

如表 4-50 及表 4-51 所示，在不同性別受訪者對於反應性構面包括「行動圖書館是否讓讀者能隨時反應讀者意見或營運建議」等 7 個題項之實際感受及期待程度皆未達顯著差異，顯示受訪者性別於反應性構面表現並不具差異性。

表 4-50 不同性別受訪者對於反應性構面之實際感受差異分析表

變項	平均數		t 值	P 值	備註
	男性	女性			
2-8 行動圖書館是否讓讀者能隨時反應讀者意見或營運建議	6.12	5.96	0.08	0.43	
4-6 服務人員是否對於服務讀者有熱忱	6.18	6.24	-0.36	0.72	
4-8 服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊	6.39	6.34	0.28	0.78	
4-9 服務人員是否會在提供服務時告知下次巡迴的時間等資訊	5.89	5.72	0.69	0.49	
4-10 服務人員是否能適時提供圖書館相關服務訊息	5.59	5.73	-0.63	0.53	
4-11 服務人員是否即使忙碌也不會忽略我的需求	5.93	5.90	0.14	0.89	
4-13 服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當	6.00	5.98	0.11	0.91	

表 4-51 不同性別受訪者對於反應性構面之期待程度差異分析表

變項	平均數		t 值	P 值	備註
	男性	女性			
2-8 行動圖書館是否讓讀者能隨時反應讀者意見或營運建議	6.15	6.13	0.13	0.90	
4-6 服務人員是否對於服務讀者有熱忱	6.25	6.33	-0.49	0.62	
4-8 服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊	6.32	6.38	-0.35	0.73	
4-9 服務人員是否會在提供服務時告知下次巡迴的時間等資訊	5.96	6.05	-0.39	0.70	
4-10 服務人員是否能適時提供圖書館相關服務訊息	5.79	6.03	-1.11	0.27	
4-11 服務人員是否即使忙碌也不會忽略我的需求	5.89	6.04	-0.79	0.43	
4-13 服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當	6.13	6.11	0.13	0.90	

4. 保證性構面

如

表 4-52 及表 4-53 所示，在不同性別受訪者對於保證性構面包括「行動圖書館的借閱冊數是否足夠」等 7 個題項之實際感受及期待程度皆未達顯著差異，顯示受訪者性別於保證性構面表現並不具差異性。



表 4-52 不同性別受訪者對於保證性構面之實際感受差異分析表

變項	平均數		t 值	P 值	備註
	男性	女性			
2-4 行動圖書館的借閱冊數是否足夠	6.43	6.29	0.73	0.47	
2-5 行動圖書館的借閱期限長度是否足夠	5.66	6.01	-1.46	0.15	
2-6 行動圖書館的還書方式是否方便	6.55	6.48	0.48	0.64	
3-5 行動圖書館的館藏選擇品質是否值得信賴	5.54	5.36	0.82	0.41	
4-2 服務人員是否親切有禮	6.38	6.33	0.35	0.73	
4-4 服務人員是否熟知圖書館的相關業務，足以回答讀者的疑問	6.30	6.14	0.91	0.36	
4-5 服務人員是否讓我感到信賴	6.10	6.27	-0.96	0.34	

表 4-53 不同性別受訪者對於保證性構面之期待程度差異分析表

變項	平均數		t 值	P 值	備註
	男性	女性			
2-4 行動圖書館的借閱冊數是否足夠	6.29	6.38	-0.54	0.59	
2-5 行動圖書館的借閱期限長度是否足夠	6.14	6.21	-0.35	0.73	
2-6 行動圖書館的還書方式是否方便	6.45	6.52	-0.46	0.65	
3-5 行動圖書館的館藏選擇品質是否值得信賴	5.82	5.70	0.59	0.56	
4-2 服務人員是否親切有禮	6.21	6.36	-0.98	0.33	
4-4 服務人員是否熟知圖書館的相關業務，足以回答讀者的疑問	6.19	6.24	-0.31	0.76	
4-5 服務人員是否讓我感到信賴	6.03	6.34	-1.91	0.06	

5. 關懷性構面

如表 4-54 及表 4-55 所示，在不同性別受訪者對於關懷性構面包括「行動圖書館每雙週一次的服務方式是否合適」等 7 個題項之實際感受及期待程度皆未達顯著差異，顯示受訪者性別於關懷性構面表現並無差異。

表 4-54 不同性別受訪者對於關懷性構面之實際感受差異分析表

變項	平均數		t 值	P 值	備註
	男性	女性			
2-1 行動圖書館每雙週一次的服務方式是否合適	5.68	5.60	0.41	0.68	
2-2 行動圖書館的服務項目是否足夠	5.81	5.89	-0.38	0.71	
2-3 行動圖書館的服務時間是否合適	5.72	5.93	-1.00	0.32	
3-2 行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到書	5.07	5.26	-0.86	0.39	
3-6 行動圖書館的館藏書籍種類是否齊全	5.04	4.81	1.07	0.29	
4-7 服務人員是否能關心我的需求和使用服務的狀況	5.89	6.06	-0.85	0.40	

表 4-55 不同性別受訪者對於關懷性構面之期待程度差異分析表

變項	平均數		t 值	P 值	備註
	男性	女性			
2-1 行動圖書館每雙週一次的服務方式是否合適	6.14	6.08	0.36	0.72	
2-2 行動圖書館的服務項目是否足夠	5.93	6.13	-1.15	0.25	
2-3 行動圖書館的服務時間是否合適	6.21	6.18	0.12	0.91	
3-2 行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到書	5.79	5.74	0.28	0.78	
3-6 行動圖書館的館藏書籍種類是否齊全	5.79	5.44	1.51	0.13	
4-7 服務人員是否能關心我的需求和使用服務的狀況	6.04	6.15	-0.61	0.54	

二、 年齡

本部份以單因子變異數分析(One-Way ANOVA)評估受訪者對各構面的期待程度與實際感受是否受受訪者年齡所影響，其中「61歲以上」組因樣本數不足，併入「51-60歲」組，故本部份將年齡分為五組：第一組「12-20歲」、第二組「21-30歲」、第三組「31-40歲」、第四組「41-50歲」、第五組「51歲以上」，各構面檢定以在95%信心水準下，進行Levene同質性檢定後，再進行單因子變異數分析，具顯著差異項目以事後多重比較(Post Hoc)進行分析，考量各組樣本數不同，同質性項目以Sheffee檢定方式進行事後比較，而異質性項目則以Games-Howell檢定方式進行事後比較，各項檢定結果分述如下。

(一) 整體構面

實際感受部份如表 4-56 所示，不同年齡別受訪者對於服務品質各構面之實際感受經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果皆未達顯著差異，故受訪者年齡別對於整體構面實際感受皆不具差異性。

期待程度部份如表 4-57 所示，在不同年齡別受訪者對於服務品質各構面之期待程度經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果則皆未達顯著差異，故受訪者年齡別對於整體構面期待程度皆不具差異性。



表 4-56 不同年齡受訪者對於服務品質整體構面實際感受之差異分析表

構面	平均數					Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組				
有形性	5.76	5.56	5.61	5.57	5.99	0.035*	1.627	0.171	
確實性	6.10	5.93	6.10	6.07	6.21	0.388	0.398	0.810	
反應性	6.36	5.92	5.94	6.09	6.28	0.765	1.056	0.382	
保證性	6.19	5.91	6.15	6.13	6.14	0.526	0.570	0.685	
關懷性	5.85	5.38	5.56	5.51	5.92	0.898	2.203	0.072	

註：第 1 組「12-20 歲」、第 2 組「21-30 歲」、第 3 組「31-40 歲」、第 4 組「41-50 歲」、第 5 組「51 歲以上」；*p<0.05

表 4-57 不同年齡受訪者對於服務品質整體構面期待程度之差異分析表

構面	平均數					Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組				
有形性	6.13	5.84	5.99	5.86	6.27	0.176	1.665	0.162	
確實性	6.31	6.00	6.21	6.23	6.26	0.412	0.551	0.699	
反應性	6.45	6.04	6.18	6.16	6.32	0.822	0.717	0.582	
保證性	6.34	5.98	6.24	6.28	6.22	0.792	0.955	0.435	
關懷性	6.14	5.71	5.98	5.86	6.20	0.435	1.624	0.172	

註：第 1 組「12-20 歲」、第 2 組「21-30 歲」、第 3 組「31-40 歲」、第 4 組「41-50 歲」、第 5 組「51 歲以上」

(二) 個別構面

1. 有形性構面

實際感受部份如表 4-58 所示，不同年齡別受訪者對於有形性構面之實際感受經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析後可知：「3-4 行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力」為同質項目且具顯著差異，採事後比較法之 Scheffe 法並未發現顯著項目；故不同年齡別受訪者對於有形性構面各項目實際感受各項目間皆未具差異性。

期待程度部份如表 4-59 所示，不同年齡別受訪者對於有形性構面之期待程度經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析後可知：「3-1 行動圖書館的書架陳列是否合適」為同質性且具顯著差異，採事後比較法之 Scheffe 法並未發現顯著差異項目；故不同年齡別受訪者對於有形性構面各項目期待程度各項目間皆未具差異性。



表 4-58 不同年齡受訪者對於有形性實際感受之差異分析表

題項	平均數					Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組				
1-1 行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用	6.19	6.26	6.35	6.47	6.59	0.402	0.879	0.478	
1-2 行動圖書館的車體外觀是否具有視覺吸引力	5.50	5.70	5.79	5.90	6.24	0.062	1.282	0.280	
1-3 行動圖書館的服務臺桌椅是否合適	5.50	5.17	5.40	5.37	5.82	0.320	0.918	0.455	
3-1 行動圖書館的書架陳列是否合適	5.69	5.48	5.32	5.17	5.94	0.371	2.335	0.058	
3-4 行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力	5.44	4.95	4.86	4.77	5.71	0.393	2.996	0.021 *	
3-7 行動圖書館的館藏依閱讀對象年齡分別陳列是否合適	5.50	5.59	5.73	5.21	5.65	0.976	1.533	0.196	
3-8 行動圖書館的館藏依小說、食譜、旅遊等主題不同分別陳列是否合適	5.81	6.22	5.81	5.50	5.81	0.239	2.139	0.079	
3-9 行動圖書館館藏的新穎性及時效性是否足夠	5.40	5.64	5.06	4.96	5.29	0.116	1.801	0.132	
4-1 服務人員穿著是否適當、整潔	6.25	5.87	6.16	6.17	6.29	0.607	0.776	0.542	

註：第 1 組「12-20 歲」、第 2 組「21-30 歲」、第 3 組「31-40 歲」、第 4 組「41-50 歲」、第 5 組「51 歲以上」；* $p < 0.05$

表 4-59 不同年齡受訪者對於有形性期待程度之差異分析表

題項	平均數					Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組				
1-1 行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用	6.00	6.26	6.41	6.57	6.71	0.373	2.309	0.061	
1-2 行動圖書館的車體外觀是否具有視覺吸引力	5.81	6.04	6.29	6.07	6.47	0.191	1.833	0.126	
1-3 行動圖書館的服務臺桌椅是否合適	5.44	5.83	5.97	5.90	6.06	0.043*	1.275	0.283	
3-1 行動圖書館的書架陳列是否合適	6.25	5.78	5.85	5.50	6.29	0.236	3.039	0.019*	
3-4 行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力	5.81	5.45	5.60	5.23	5.88	0.258	1.420	0.231	
3-7 行動圖書館的館藏依閱讀對象年齡分別陳列是否合適	6.00	5.64	5.94	5.63	6.06	0.476	1.111	0.354	
3-8 行動圖書館的館藏依小說、食譜、旅遊等主題不同分別陳列是否合適	6.19	6.26	6.00	5.80	6.06	0.748	1.034	0.392	
3-9 行動圖書館館藏的新穎性及時效性是否足夠	6.27	6.14	5.76	5.59	5.88	0.074	1.651	0.165	
4-1 服務人員穿著是否適當、整潔	6.25	5.87	6.16	6.17	6.29	0.607	0.776	0.542	

註：第 1 組「12-20 歲」、第 2 組「21-30 歲」、第 3 組「31-40 歲」、第 4 組「41-50 歲」、第 5 組「51 歲以上」；*p<0.05

2. 確實性構面

實際感受部份如表 4-60 所示，在不同年齡別受訪者對於確實性構面之實際感受經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果未具顯著差異；故不同年齡別受訪者對於確實性構面各項目實際感受各項目間皆未具差異性。

期待程度部份如表 4-61 所示，在不同年齡別受訪者對於確實性構面之期待程度經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果各項目間皆未具顯著差異；故不同年齡別受訪者對於確實性構面各項目期待程度各項目間皆未具差異性。



表 4-60 不同年齡受訪者對於確實性實際感受之差異分析表

題項	平均數					Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組				
1-4 行動圖書館是否依預定巡迴時程表到達提供服務	5.55	6.00	6.15	6.25	6.35	0.840	1.423	0.23	
2-7 行動圖書館處理業務時是否能準確無誤，不會弄錯讀者的借閱紀錄	6.46	6.29	6.31	6.33	6.13	0.715	0.333	0.855	
3-3 行動圖書館書籍是否依照主題及分類號正確排列	5.67	5.29	5.51	5.29	5.88	0.049*	1.490	0.209	
4-3 服務人員處理借、還書是否有效率	6.27	6.00	6.32	6.33	6.35	0.561	0.825	0.512	
4-12 服務人員是否能有誠意及能力解決我在使用服務上遇到的阻礙	6.20	5.95	5.95	5.93	6.24	0.387	0.543	0.704	

註：第 1 組「12-20 歲」、第 2 組「21-30 歲」、第 3 組「31-40 歲」、第 4 組「41-50 歲」、第 5 組「51 歲以上」；*p<0.05

表 4-61 不同年齡受訪者對於確實性期待程度之差異分析表

題項	平均數					Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組				
1-4 行動圖書館是否依預定巡迴時程表到達提供服務	6.00	6.30	6.30	6.45	6.29	0.637	0.585	0.674	
2-7 行動圖書館處理業務時是否能準確無誤，不會弄錯讀者的借閱紀錄	6.43	6.29	6.43	6.57	6.25	0.735	0.762	0.552	
3-3 行動圖書館書籍是否依照主題及分類號正確排列	5.93	5.62	5.88	5.59	6.06	0.043*	1.392	0.240	
4-3 服務人員處理借、還書是否有效率	6.60	6.09	6.35	6.47	6.35	0.231	1.504	0.204	
4-12 服務人員是否能有誠意及能力解決我在使用服務上遇到的阻礙	6.27	5.75	6.03	6.03	6.24	0.888	0.944	0.441	

註：第 1 組「12-20 歲」、第 2 組「21-30 歲」、第 3 組「31-40 歲」、第 4 組「41-50 歲」、第 5 組「51 歲以上」；*p<0.05

3. 反應性構面

實際感受部份如表 4-62 所示，在不同年齡別受訪者對於反應性構面之實際感受經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果皆未具顯著差異；故不同年齡別受訪者對於反應性構面各項目實際感受各項目間皆未具差異性。

期待程度部份如表 4-63 所示，在不同年齡別受訪者對於反應性構面之期待程度經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果可知「4-8 服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊」為異質項目且具顯著性，然以 Games-Howell 事後比較法得各組皆未具顯著差異；故不同年齡別受訪者對於反應性構面各項目期待程度各項目間皆未具差異性。



表 4-62 不同年齡受訪者對於反應性實際感受之差異分析表

題項	平均數					Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組				
2-8 行動圖書館是否讓讀者能隨時反應讀者意見或營運建議	6.23	5.85	5.93	6.03	6.06	0.756	0.421	0.793	
4-6 服務人員是否對於服務讀者有熱忱	6.33	5.96	6.24	6.27	6.41	0.726	0.874	0.481	
4-8 服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊	6.60	6.09	6.38	6.40	6.29	0.144	0.993	0.414	
4-9 服務人員是否會在提供服務時告知下次巡迴的時間等資訊	5.64	5.36	5.74	5.77	6.41	0.073	2.109	0.083	
4-10 服務人員是否能適時提供圖書館相關服務訊息	5.56	5.53	5.63	5.79	6.12	0.535	0.928	0.449	
4-11 服務人員是否即使忙碌也不會忽略我的需求	6.29	5.85	5.77	5.93	6.06	0.510	0.986	0.417	
4-13 服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當	6.50	6.06	5.80	6.00	6.19	0.426	1.520	0.201	

註：第 1 組「12-20 歲」、第 2 組「21-30 歲」、第 3 組「31-40 歲」、第 4 組「41-50 歲」、第 5 組「51 歲以上」。

表 4-63 不同年齡受訪者對於反應性期待程度之差異分析表

題項	平均數					Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組				
2-8 行動圖書館是否讓讀者能隨時反應讀者意見或營運建議	6.38	5.95	6.08	6.23	6.18	0.884	0.753	0.558	
4-6 服務人員是否對於服務讀者有熱忱	6.47	5.96	6.37	6.33	6.41	0.946	1.669	0.161	
4-8 服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊	6.67	5.91	6.50	6.30	6.35	0.029*	2.854	0.026*	
4-9 服務人員是否會在提供服務時告知下次巡迴的時間等資訊	5.93	5.62	6.18	5.87	6.41	0.065	1.876	0.118	
4-10 服務人員是否能適時提供圖書館相關服務訊息	5.94	5.53	6.08	6.00	6.12	0.154	1.207	0.310	
4-11 服務人員是否即使忙碌也不會忽略我的需求	6.50	5.86	5.90	6.07	6.12	0.730	1.464	0.216	
4-13 服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當	6.55	6.13	5.98	6.11	6.25	0.682	1.111	0.355	

註：第 1 組「12-20 歲」、第 2 組「21-30 歲」、第 3 組「31-40 歲」、第 4 組「41-50 歲」、第 5 組「51 歲以上」；*p<0.05

4. 保證性構面

實際感受部份如表 4-64 所示，在不同年齡別受訪者對於保證性構面之實際感受經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果「2-4 行動圖書館的借閱冊數是否足夠」為同質項目且具顯著差異，採事後比較法之 Scheffe 法並未發現顯著項目；故不同年齡別受訪者對於保證性構面各項目實際感受各項目間皆未具差異性。

期待程度部份如表 4-65 所示，在不同年齡別受訪者對於保證性構面之期待程度採單因子變異數分析結果可知皆未具顯著差異；故不同年齡別受訪者對於保證性構面各項目期待程度各項目間皆未具差異性。



表 4-64 不同年齡受訪者對於保證性實際感受之差異分析表

題項	平均數					Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組				
2-4 行動圖書館的借閱冊數是否足夠	6.69	6.05	6.43	6.33	5.88	0.199	2.583	0.040 *	
2-5 行動圖書館的借閱期限長度是否足夠	5.88	5.70	6.00	6.03	5.94	0.958	0.343	0.849	
2-6 行動圖書館的還書方式是否方便	6.50	6.30	6.51	6.63	6.41	0.017 *	0.630	0.642	
3-5 行動圖書館的館藏選擇品質是否值得信賴	5.73	5.29	5.31	5.30	5.75	0.454	1.192	0.317	
4-2 服務人員是否親切有禮	6.38	6.17	6.33	6.33	6.53	0.663	0.556	0.695	
4-4 服務人員是否熟知圖書館的相關業務，足以回答讀者的疑問	6.17	6.05	6.14	6.21	6.35	0.411	0.358	0.838	
4-5 服務人員是否讓我感到信賴	5.94	6.05	6.33	6.23	6.41	0.592	1.204	0.312	

註：第 1 組「12-20 歲」、第 2 組「21-30 歲」、第 3 組「31-40 歲」、第 4 組「41-50 歲」、第 5 組「51 歲以上」；* $p < 0.05$

表 4-65 不同年齡受訪者對於保證性期待程度之差異分析表

題項	平均數					Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組				
2-4 行動圖書館的借閱冊數是否足夠	6.56	6.14	6.42	6.47	6.06	0.772	1.488	0.209	
2-5 行動圖書館的借閱期限長度是否足夠	6.27	6.09	6.23	6.20	6.18	0.632	0.119	0.976	
2-6 行動圖書館的還書方式是否方便	6.63	6.39	6.50	6.60	6.41	0.074	0.403	0.806	
3-5 行動圖書館的館藏選擇品質是否值得信賴	6.13	5.52	5.67	5.67	5.88	0.307	0.984	0.418	
4-2 服務人員是否親切有禮	6.44	6.13	6.32	6.37	6.47	0.762	0.658	0.622	
4-4 服務人員是否熟知圖書館的相關業務，足以回答讀者的疑問	6.31	5.90	6.24	6.30	6.41	0.940	1.186	0.320	
4-5 服務人員是否讓我感到信賴	6.13	6.00	6.37	6.30	6.41	0.989	1.229	0.301	

註：第 1 組「12-20 歲」、第 2 組「21-30 歲」、第 3 組「31-40 歲」、第 4 組「41-50 歲」、第 5 組「51 歲以上」；*p<0.05

5. 關懷性構面

實際感受部份如表 4-66 所示，不同年齡別受訪者對於關懷性構面之期待程度經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析後可知：「3-2 行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到書」為異質項目且具顯著性，故以事後比較法之 Games-Howell 法可得「51 歲以上」優於「21-30 歲」、「31-40 歲」、「41-50 歲」。

期待程度部份如表 4-67 所示，不同年齡別受訪者對於關懷性構面之期待程度經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析後可知：皆未具顯著差異；故不同年齡別受訪者對於關懷性構面各項目期待程度各項目間皆未具差異性。



表 4-66 不同年齡受訪者對於關懷性實際感受之差異分析表

題項	平均數					Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組				
2-1 行動圖書館每雙週一次的服務方式是否合適	5.73	5.43	5.55	5.70	5.82	0.366	0.603	0.661	
2-2 行動圖書館的服務項目是否足夠	5.86	5.70	5.90	5.90	6.00	0.363	0.294	0.881	
2-3 行動圖書館的服務時間是否合適	6.25	5.61	5.92	5.67	6.24	0.083	1.884	0.116	
3-2 行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到書	5.56	4.91	5.16	5.07	5.82	0.035*	2.511	0.044*	Games-Howell 5>2、5>3、5>4
3-6 行動圖書館的館藏書籍種類是否齊全	4.93	4.95	4.76	4.66	5.35	0.621	1.617	0.173	
4-7 服務人員是否能關心我的需求和使用服務的狀況	6.07	5.86	6.03	5.97	6.29	0.904	0.550	0.699	

註：第 1 組「12-20 歲」、第 2 組「21-30 歲」、第 3 組「31-40 歲」、第 4 組「41-50 歲」、第 5 組「51 歲以上」；*p<0.05

表 4-67 不同年齡受訪者對於關懷性期待程度之差異分析表

題項	平均數					Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組				
2-1 行動圖書館每雙週一次的服務方式是否合適	6.07	5.91	6.11	6.14	6.18	0.302	0.303	0.875	
2-2 行動圖書館的服務項目是否足夠	5.86	5.96	6.16	6.10	6.24	0.910	0.630	0.642	
2-3 行動圖書館的服務時間是否合適	6.44	5.96	6.21	6.07	6.41	0.205	1.102	0.358	
3-2 行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到書	5.88	5.65	5.73	5.57	6.18	0.190	1.406	0.235	
3-6 行動圖書館的館藏書籍種類是否齊全	5.80	5.32	5.48	5.34	5.88	0.138	1.130	0.345	
4-7 服務人員是否能關心我的需求和使用服務的狀況	6.50	5.82	6.15	6.07	6.29	0.747	1.472	0.214	

註：第 1 組「12-20 歲」、第 2 組「21-30 歲」、第 3 組「31-40 歲」、第 4 組「41-50 歲」、第 5 組「51 歲以上」。

三、 教育程度

本部份以單因子變異數分析評估各構面與受訪者年齡變數是否具影響，其中為滿足樣本數最低要求，調整為四組如下：第一組「小學、國中、高中職」、第二組「四技二專、五專二技」、第三組「大學、大專」、第四組「碩士、博士」，各構面檢定以在 95%信心水準下進行 Levene 同質性檢定後，再進行單因子變異數分析，具顯著差異項目以事後多重比較(Post Hoc)進行分析，考量各組樣本數不同，同質性項目以 Sheffee 檢定方式進行事後比較，而異質性項目則以 Games-Howell 檢定方式進行事後比較，各項檢定結果分述如下。

(一) 整體構面

實際感受部份如表 4-68 所示，在不同教育程度別受訪者對於服務品質各構面之實際感受經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果可知皆不具顯著差異；故受訪者教育程度別對於整體構面實際感受皆不具差異性。

期待程度部份如表 4-69 所示，在不同年齡別受訪者對於服務品質各構面之期待程度經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果「反應性」為同質性項目且具顯著差異，故採事後比較法之 Scheffe 法並未發現顯著項目；故受訪者教育程度別對於整體構面期待程度皆不具差異性。

表 4-68 不同教育程度受訪者對於服務品質整體構面實際感受之差異分析表

題項	平均數				Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組				
有形性	5.69	5.46	5.71	5.64	0.540	0.964	0.412	
確實性	6.21	5.90	6.09	6.20	0.252	1.062	0.368	
反應性	6.43	5.75	6.02	6.15	0.027*	2.480	0.065	
保證性	6.15	5.99	6.10	6.27	0.392	0.740	0.530	
關懷性	5.71	5.41	5.63	5.56	0.859	0.904	0.441	

註：第 1 組「小學、國中、高中職」、第 2 組「四技二專、五專二技」、第 3 組「大學、大專」、第 4 組「碩士、博士」；*p<0.05

表 4-69 不同教育程度受訪者對於服務品質整體構面期待程度之差異分析表

題項	平均數				Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組				
有形性	6.08	5.92	5.94	6.10	0.193	0.659	0.579	
確實性	6.37	6.14	6.15	6.31	0.043*	0.908	0.439	
反應性	6.56	6.01	6.11	6.40	0.153	3.188	0.026*	
保證性	6.29	6.19	6.16	6.36	0.338	0.734	0.533	
關懷性	6.07	5.93	5.85	6.17	0.589	1.56	0.202	

註：第 1 組「小學、國中、高中職」、第 2 組「四技二專、五專二技」、第 3 組「大學、大專」、第 4 組「碩士、博士」；*p<0.05

(二) 個別構面

1. 有形性構面

實際感受部份如表 4-70 所示，在不同教育程度別受訪者對於有形性構面之實際感受經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果可知皆不具顯著差異；故受訪者教育程度別對於有形性構面實際感受各項目間皆不具差異性。

期待程度部份如表 4-71 所示，在不同教育程度別受訪者對於有形性構面之期待程度經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果可知皆不具顯著差異；故受訪者教育程度別對於有形性構面期待程度各項目間皆不具差異性。



表 4-70 不同教育程度受訪者對於有形性實際感受之差異分析表

題項	平均數				Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組				
1-1 行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用	6.35	6.32	6.36	6.48	0.986	0.237	0.871	
1-2 行動圖書館的車體外觀是否具有視覺吸引力	5.62	5.56	5.89	6.08	0.446	1.607	0.19	
1-3 行動圖書館的服務臺桌椅是否合適	5.50	5.16	5.42	5.56	0.244	0.652	0.583	
3-1 行動圖書館的書架陳列是否合適	5.46	5.28	5.52	5.24	0.740	0.738	0.531	
3-4 行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力	5.19	4.88	5.11	4.67	0.492	1.276	0.285	
3-7 行動圖書館的館藏依閱讀對象年齡分別陳列是否合適	5.42	5.17	5.71	5.72	0.977	2.356	0.074	
3-8 行動圖書館的館藏依小說、食譜、旅遊等主題不同分別陳列是否合適	5.80	5.48	5.96	5.72	0.959	1.911	0.130	
3-9 行動圖書館館藏的新穎性及時效性是否足夠	5.08	4.83	5.37	5.16	0.644	1.737	0.162	
4-1 服務人員穿著是否適當、整潔	6.23	5.88	6.18	6.20	0.393	0.940	0.423	

註：第 1 組「小學、國中、高中職」、第 2 組「四技二專、五專二技」、第 3 組「大學、大專」、第 4 組「碩士、博士」；

表 4-71 不同教育程度受訪者對於有形性期待程度之差異分析表

題項	平均數				Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組				
1-1 行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用	6.23	6.52	6.34	6.68	0.171	1.835	0.143	
1-2 行動圖書館的車體外觀是否具有視覺吸引力	6.04	6.04	6.15	6.52	0.574	1.885	0.135	
1-3 行動圖書館的服務臺桌椅是否合適	5.69	5.88	5.83	6.24	0.334	1.742	0.161	
3-1 行動圖書館的書架陳列是否合適	5.96	5.88	5.86	5.76	0.838	0.204	0.894	
3-4 行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力	5.58	5.42	5.57	5.64	0.749	0.194	0.900	
3-7 行動圖書館的館藏依閱讀對象年齡分別陳列是否合適	5.81	5.79	5.86	5.92	0.539	0.095	0.963	
3-8 行動圖書館的館藏依小說、食譜、旅遊等主題不同分別陳列是否合適	6.12	5.88	6.05	6.00	0.757	0.350	0.789	
3-9 行動圖書館館藏的新穎性及時效性是否足夠	5.92	5.83	5.77	6.00	0.844	0.335	0.800	
4-1 服務人員穿著是否適當、整潔	6.46	6.16	6.16	6.12	0.244	0.972	0.408	

註：第 1 組「小學、國中、高中職」、第 2 組「四技二專、五專二技」、第 3 組「大學、大專」、第 4 組「碩士、博士」；

2. 確實性構面

實際感受部份如表 4-72 所示，在不同教育程度別受訪者對於確實性構面之實際感受經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果可知皆不具顯著差異；故受訪者教育程度別對於確實性構面實際感受各項目間皆不具差異性。

期待程度部份如表 4-73 所示，在不同教育程度別受訪者對於確實性構面之期待程度經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果可知皆不具顯著差異；故受訪者教育程度別對於確實性構面期待程度各項目間皆不具差異性。



表 4-72 不同教育程度受訪者對於確實性實際感受之差異分析表

題項	平均數				Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組				
1-4 行動圖書館是否依預定巡迴時程表到達 提供服務	5.80	6.00	6.22	6.27	0.483	1.254	0.293	
2-7 行動圖書館處理業務時是否能準確無 誤，不會弄錯讀者的借閱紀錄	6.30	6.16	6.29	6.52	0.216	0.845	0.472	
3-3 行動圖書館書籍是否依照主題及分類號 正確排列	5.71	5.21	5.55	5.40	0.410	1.343	0.263	
4-3 服務人員處理借、還書是否有效率	6.36	6.24	6.19	6.44	0.938	0.745	0.527	
4-12 服務人員是否能有誠意及能力解決我在 使用服務上遇到的阻礙	6.13	5.72	6.01	6.17	0.150	1.190	0.316	

註：第 1 組「小學、國中、高中職」、第 2 組「四技二專、五專二技」、第 3 組「大學、大專」、第 4 組「碩士、博士」；

表 4-73 不同教育程度受訪者對於確實性期待程度之差異分析表

題項	平均數				Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組				
1-4 行動圖書館是否依預定巡迴時程表到達 提供服務	6.30	6.28	6.29	6.41	0.597	0.134	0.940	
2-7 行動圖書館處理業務時是否能準確無 誤，不會弄錯讀者的借閱紀錄	6.38	6.33	6.40	6.61	0.273	0.730	0.536	
3-3 行動圖書館書籍是否依照主題及分類號 正確排列	5.88	5.79	5.75	5.92	0.753	0.299	0.826	
4-3 服務人員處理借、還書是否有效率	6.56	6.42	6.27	6.36	0.194	1.097	0.353	
4-12 服務人員是否能有誠意及能力解決我在 使用服務上遇到的阻礙	6.25	5.92	5.94	6.25	0.998	1.283	0.283	

註：第 1 組「小學、國中、高中職」、第 2 組「四技二專、五專二技」、第 3 組「大學、大專」、第 4 組「碩士、博士」；

3. 反應性構面

實際感受部份如表 4-74 所示，在不同教育程度別受訪者對於反應性構面之實際感受經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果「行動圖書館是否讓讀者能隨時反應讀者意見或營運建議」為同質性項目且具顯著性，採事後比較法之 Scheffe 法並未發現顯著差異項目；故受訪者教育程度別對於反應性構面實際感受各項目間皆不具差異性。

期待程度部份如表 4-75 所示，在不同教育程度別受訪者對於反應性構面之期待程度經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果可知「4-13 服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當」具顯著差異且為同質項目，採事後比較法之 Scheffe 法並未發現顯著項目；故受訪者教育程度別對於反應性構面期待程度各項目間皆不具差異性。



表 4-74 不同教育程度受訪者對於反應性實際感受之差異分析表

題項	平均數				Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組				
2-8 行動圖書館是否讓讀者能隨時反應讀者意見或營運建議	6.13	5.52	6.10	6.00	0.516	2.754	0.045 *	
4-6 服務人員是否對於服務讀者有熱忱	6.24	6.00	6.26	6.36	0.663	0.851	0.468	
4-8 服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊	6.50	6.24	6.37	6.28	0.676	0.500	0.683	
4-9 服務人員是否會在提供服務時告知下次巡迴的時間等資訊	5.91	5.64	5.80	5.60	0.106	0.412	0.745	
4-10 服務人員是否能適時提供圖書館相關服務訊息	5.76	5.40	5.77	5.74	0.585	0.766	0.515	
4-11 服務人員是否即使忙碌也不會忽略我的需求	6.13	5.48	5.93	6.04	0.132	2.335	0.077	
4-13 服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當	6.47	5.64	5.97	6.00	0.516	2.604	0.055	

註：第 1 組「小學、國中、高中職」、第 2 組「四技二專、五專二技」、第 3 組「大學、大專」、第 4 組「碩士、博士」；

表 4-75 不同教育程度受訪者對於反應性期待程度之差異分析表

題項	平均數				Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組				
2-8 行動圖書館是否讓讀者能隨時反應讀者意見或營運建議	6.30	5.88	6.14	6.22	0.470	1.259	0.291	
4-6 服務人員是否對於服務讀者有熱忱	6.40	6.13	6.29	6.48	0.878	1.064	0.367	
4-8 服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊	6.63	6.33	6.26	6.48	0.040*	1.408	0.243	
4-9 服務人員是否會在提供服務時告知下次巡迴的時間等資訊	6.13	6.12	5.93	6.16	0.412	0.451	0.717	
4-10 服務人員是否能適時提供圖書館相關服務訊息	6.08	5.84	5.94	6.13	0.944	0.438	0.726	
4-11 服務人員是否即使忙碌也不會忽略我的需求	6.30	5.84	5.92	6.22	0.392	1.744	0.161	
4-13 服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當	6.56	5.87	6.02	6.30	0.318	2.890	0.038*	

註：第 1 組「小學、國中、高中職」、第 2 組「四技二專、五專二技」、第 3 組「大學、大專」、第 4 組「碩士、博士」；*p<0.05

4. 保證性構面

實際感受部份如表 4-76 所示，在不同教育程度別受訪者對於保證性構面之實際感受經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果可知皆不具顯著差異；故受訪者教育程度別對於保證性構面實際感受各項目間皆不具差異性。

期待程度部份如表 4-77 所示，在不同教育程度別受訪者對於保證性構面之期待程度經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果皆不具顯著差異；故受訪者教育程度別對於保證性構面期待程度各項目間皆不具差異性。



表 4-76 不同教育程度受訪者對於保證性實際感受之差異分析表

題項	平均數				Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組				
2-4 行動圖書館的借閱冊數是否足夠	6.42	6.20	6.26	6.48	0.946	0.629	0.597	
2-5 行動圖書館的借閱期限長度是否足夠	5.88	5.88	5.97	5.96	0.166	0.061	0.980	
2-6 行動圖書館的還書方式是否方便	6.54	6.52	6.42	6.60	0.508	0.381	0.767	
3-5 行動圖書館的館藏選擇品質是否值得 信	5.36	5.30	5.43	5.42	0.655	0.111	0.953	
4-2 服務人員是否親切有禮	6.42	6.16	6.30	6.52	0.948	1.133	0.338	
4-4 服務人員是否熟知圖書館的相關業 務，足以回答讀者的疑問	6.14	5.92	6.17	6.45	0.849	1.663	0.178	
4-5 服務人員是否讓我感到信賴	6.12	6.04	6.26	6.48	0.690	1.359	0.258	

註：第 1 組「小學、國中、高中職」、第 2 組「四技二專、五專二技」、第 3 組「大學、大專」、第 4 組「碩士、博士」；

表 4-77 不同教育程度受訪者對於保證性期待程度之差異分析表

題項	平均數				Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組				
2-4 行動圖書館的借閱冊數是否足夠	6.38	6.33	6.26	6.64	0.133	1.359	0.258	
2-5 行動圖書館的借閱期限長度是否足夠	6.16	6.21	6.21	6.20	0.138	0.017	0.997	
2-6 行動圖書館的還書方式是否方便	6.65	6.58	6.44	6.48	0.185	0.608	0.611	
3-5 行動圖書館的館藏選擇品質是否值得信賴	5.72	5.82	5.58	6.04	0.981	1.350	0.261	
4-2 服務人員是否親切有禮	6.50	6.28	6.25	6.44	0.970	0.966	0.411	
4-4 服務人員是否熟知圖書館的相關業務，足以回答讀者的疑問	6.26	6.17	6.15	6.50	0.857	1.111	0.347	
4-5 服務人員是否讓我感到信賴	6.28	6.17	6.27	6.40	0.704	0.368	0.776	

註：第 1 組「小學、國中、高中職」、第 2 組「四技二專、五專二技」、第 3 組「大學、大專」、第 4 組「碩士、博士」；

5. 關懷性構面

實際感受部份如表 4-78 所示，在不同教育程度別受訪者對於關懷性構面之實際感受經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果可知皆不具顯著差異；故受訪者教育程度別對於關懷性構面實際感受各項目間皆不具差異性。

期待程度部份如表 4-79 所示，在不同年齡別受訪者對於關懷性構面之期待程度經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果可知皆不具顯著差異；故受訪者教育程度別對於關懷性構面期待程度各項目間皆不具差異性。



表 4-78 不同教育程度受訪者對於關懷性實際感受之差異分析表

題項	平均數				Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組				
2-1 行動圖書館每雙週一次的服務方式是否合適。	5.76	5.32	5.68	5.56	0.410	1.151	0.331	
2-2 行動圖書館的服務項目是否足夠。	5.88	5.72	5.90	5.96	0.963	0.307	0.821	
2-3 行動圖書館的服務時間是否合適。	6.00	5.96	5.84	5.88	0.176	0.211	0.888	
3-2 行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到書。	5.50	4.96	5.27	5.04	0.639	1.369	0.255	
3-6 行動圖書館的館藏書籍種類是否齊全。	4.68	4.71	5.06	4.60	0.410	2.017	0.114	
4-7 服務人員是否能關心我的需求和使用服務的狀況。	6.12	5.72	6.01	6.29	0.249	1.660	0.178	

註：第 1 組「小學、國中、高中職」、第 2 組「四技二專、五專二技」、第 3 組「大學、大專」、第 4 組「碩士、博士」；* $p < 0.05$

表 4-79 不同教育程度受訪者對於關懷性期待程度之差異分析表

題項	平均數				Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組				
2-1 行動圖書館每雙週一次的服務方式是否合適	6.12	6.12	5.97	6.36	0.346	1.242	0.297	
2-2 行動圖書館的服務項目是否足夠	6.21	6.04	5.99	6.36	0.523	1.408	0.243	
2-3 行動圖書館的服務時間是否合適	6.31	6.17	6.04	6.52	0.440	1.985	0.119	
3-2 行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到書	5.81	5.75	5.73	5.76	0.934	0.052	0.984	
3-6 行動圖書館的館藏書籍種類是否齊全	5.44	5.65	5.44	5.64	0.125	0.371	0.774	
4-7 服務人員是否能關心我的需求和使用服務的狀況	6.42	6.00	6.00	6.38	0.925	2.147	0.097	

註：第 1 組「小學、國中、高中職」、第 2 組「四技二專、五專二技」、第 3 組「大學、大專」、第 4 組「碩士、博士」；



四、 職業

本部份以單因子變異數分析評估各構面與受訪者職業變數是否具影響，其中為滿足樣本數最低要求，茲將性質相同的職業合併之，調整如下：第 1 組「製造業、電力及燃氣供應業、用水供應及污染整治、營造業、運輸及倉儲業」、第 2 組「專業、科學及技術服務業、資訊及通訊傳播業、醫療保健及社會工作服務業」、第 3 組「不動產業、批發及零售業、藝術、娛樂及休閒服務業、其它服務業、金融及保險業」、第 4 組「教育服務業、公共行政」、第 5 組「學生」、第 6 組「待業中、自由業、已退休、家管」，各構面檢定以在 95% 信心水準下進行 Levene 同質性檢定後，再進行單因子變異數分析，具顯著差異項目以事後多重比較(Post Hoc)進行分析，考量各組樣本數不同，同質性項目以 Sheffee 檢定方式進行事後比較，而異質性項目則以 Games-Howell 檢定方式進行事後比較，各項檢定結果分述如下。

(一) 整體構面

實際感受部份如表 4-80 所示，在不同職業別受訪者對於服務品質各構面之實際感受經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果可知僅「反應性」具顯著差異且為同質項目，採事後比較法之 Scheffe 法並未發現顯著差異項目；故受訪者職業別對於整體構面實際感受皆不具差異性。

期待程度部份如表 4-81 所示，在不同職業別受訪者對於服務品質各構面之期待程度經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果可知皆未具顯著差異；故受訪者職業別對於整體構面期待程度皆不具差異性。

表 4-80 不同職業受訪者對於服務品質各構面實際感受之差異分析表

題項	平均數						Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組	第 6 組				
有形性	5.79	5.57	5.45	5.73	5.83	5.73	0.242	1.410	0.225	
確實性	6.35	6.13	5.88	6.07	6.27	6.09	0.277	1.421	0.222	
反應性	6.26	6.12	5.68	6.01	6.57	6.23	0.366	3.105	0.012*	
保證性	6.49	6.18	5.94	6.14	6.21	6.02	0.155	1.989	0.085	
關懷性	5.95	5.41	5.43	5.54	5.96	5.61	0.565	2.705	0.023	

註：第 1 組「製造業、電力及燃氣供應業、用水供應及污染整治、營造業、運輸及倉儲業」、第 2 組「專業、科學及技術服務業、資訊及通訊傳播業、醫療保健及社會工作服務業」、第 3 組「不動產業、批發及零售業、藝術、娛樂及休閒服務業、其它服務業、金融及保險業」、第 4 組「教育服務業、公共行政」第 5 組「學生」、第 6 組「待業中、自由業、已退休、家管」；*p<0.05

表 4-81 不同職業受訪者對於服務品質各構面期待程度之差異分析表

題項	平均數						Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組	第 6 組				
有形性	6.01	5.94	5.90	5.94	6.19	6.04	0.600	0.562	0.729	
確實性	6.31	6.28	6.12	6.14	6.40	6.19	0.113	0.567	0.725	
反應性	6.27	6.24	5.99	6.15	6.57	6.29	0.452	1.400	0.229	
保證性	6.36	6.25	6.13	6.24	6.36	6.15	0.618	0.543	0.743	
關懷性	5.98	5.94	5.94	5.82	6.20	5.98	0.605	0.570	0.723	

註：第 1 組「製造業、電力及燃氣供應業、用水供應及污染整治、營造業、運輸及倉儲業」、第 2 組「專業、科學及技術服務業、資訊及通訊傳播業、醫療保健及社會工作服務業」、第 3 組「不動產業、批發及零售業、藝術、娛樂及休閒服務業、其它服務業、金融及保險業」、第 4 組「教育服務業、公共行政」第 5 組「學生」、第 6 組「待業中、自由業、已退休、家管」

(二) 個別構面

1. 有形性構面

實際感受部份如表 4-82 所示，在不同職業別受訪者對於有形性構面之實際感受經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果可知僅「3-4 行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力」、「3-8 行動圖書館的館藏依小說、食譜、旅遊等主題不同分別陳列是否合適」達顯著差異且為異質性項目，然以 Games-Howell 事後比較法可得各組皆並未具顯著差異；故受訪者職業別對於有形性構面實際感受各項目間皆不具差異性。

期待程度部份如表 4-83 所示，在不同職業別受訪者對於有形性構面之期待程度經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果可知皆未達顯著差異；故受訪者職業別對於有形性構面期待程度各項目間皆不具差異性。



表 4-82 不同職業受訪者對於有形性實際感受之差異分析表

題項	平均數						Levene 同質測試	F 值	P 值	備 註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組	第 6 組				
1-1 行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用	6.47	6.29	6.22	6.48	6.24	6.52	0.580	0.899	0.484	
1-2 行動圖書館的車體外觀是否具有視覺吸引力	5.95	5.86	5.65	6.11	5.53	5.81	0.064	1.009	0.415	
1-3 行動圖書館的服務臺桌椅是否合適	5.37	5.33	5.30	5.67	5.53	5.41	0.665	0.432	0.826	
3-1 行動圖書館的書架陳列是否合適	5.89	5.19	5.27	5.48	5.65	5.26	0.381	1.723	0.133	
3-4 行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力	5.44	4.43	4.68	5.12	5.53	5.26	0.025*	3.619	0.004*	
3-7 行動圖書館的館藏依閱讀對象年齡分別陳列是否合適	5.94	5.57	5.33	5.56	5.65	5.56	0.423	1.005	0.417	
3-8 行動圖書館的館藏依小說、食譜、旅遊等主題不同分別陳列是否合適	6.16	5.86	5.57	5.74	6.00	5.77	0.031*	1.335	0.253	
3-9 行動圖書館館藏的新穎性及效性是否足夠	5.28	5.24	4.97	5.27	5.44	5.23	0.129	0.562	0.729	
4-1 服務人員穿著是否適當、整潔	6.37	6.38	5.95	6.04	6.29	6.11	0.339	1.171	0.326	

註：第 1 組「製造業、電力及燃氣供應業、用水供應及污染整治、營造業、運輸及倉儲業」、第 2 組「專業、科學及技術服務業、資訊及通訊傳播業、醫療保健及社會工作服務業」、第 3 組「不動產業、批發及零售業、藝術、娛樂及休閒服務業、其它服務業、金融及保險業」、第 4 組「教育服務業、公共行政」第 5 組「學生」、第 6 組「待業中、自由業、已退休、家管」；*p<0.05

表 4-83 不同職業受訪者對於有形性期待程度之差異分析表

題項	平均數						Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組	第 6 組				
1-1 行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用	6.47	6.33	6.35	6.63	6.06	6.48	0.73	1.278	0.277	
1-2 行動圖書館的車體外觀是否具有視覺吸引力	6.53	6.19	6.19	6.11	5.82	6.15	0.879	1.299	0.268	
1-3 行動圖書館的服務臺桌椅是否合適	6.05	5.90	5.84	6.04	5.65	5.85	0.693	0.522	0.759	
3-1 行動圖書館的書架陳列是否合適	6.11	5.67	5.89	5.67	6.24	5.74	0.794	1.393	0.230	
3-4 行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力	5.50	5.24	5.42	5.59	5.88	5.74	0.009**	1.008	0.415	
3-7 行動圖書館的館藏依閱讀對象年齡分別陳列是否合適	6.06	5.76	5.69	5.78	6.06	5.89	0.794	0.599	0.701	
3-8 行動圖書館的館藏依小說、食譜、旅遊等主題不同分別陳列是否合適	6.32	6.00	5.94	5.81	6.29	5.96	0.037*	1.109	0.358	
3-9 行動圖書館館藏的新穎性及時效性是否足夠	5.61	6.14	5.72	5.62	6.31	5.89	0.004**	1.567	0.173	
4-1 服務人員穿著是否適當、整潔	6.16	6.24	6.11	6.07	6.53	6.30	0.251	0.807	0.547	

註：第 1 組「製造業、電力及燃氣供應業、用水供應及污染整治、營造業、運輸及倉儲業」、第 2 組「專業、科學及技術服務業、資訊及通訊傳播業、醫療保健及社會工作服務業」、第 3 組「不動產業、批發及零售業、藝術、娛樂及休閒服務業、其它服務業、金融及保險業」、第 4 組「教育服務業、公共行政」、第 5 組「學生」、第 6 組「待業中、自由業、已退休、家管」；*p<0.05、**p<0.01

2. 確實性構面

實際感受部份如表 4-84 所示，在不同職業別受訪者對於確實性構面之實際感受經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果可知皆未具顯著差異；故受訪者職業別對於確實性構面實際感受各項目間皆不具差異性。

期待程度部份如表 4-85 所示，在不同職業別受訪者對於確實性構面之期待程度經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果可知可知皆未具顯著差異；故受訪者職業別對於確實性構面期待程度各項目間皆不具差異性。



表 4-84 不同職業受訪者對於確實性實際感受之差異分析表

題項	平均數						Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組	第 6 組				
1-4 行動圖書館是否依預定巡迴時程表到達提供服務	6.50	6.16	6.00	6.17	5.83	6.11	0.957	0.868	0.504	
2-7 行動圖書館處理業務時是否能準確無誤，不會弄錯讀者的借閱紀錄	6.61	6.32	6.24	6.30	6.57	6.00	0.232	1.638	0.154	
3-3 行動圖書館書籍是否依照主題及分類號正確排列	6.00	5.28	5.39	5.19	5.69	5.58	0.347	2.190	0.059	
4-3 服務人員處理借、還書是否有效率	6.37	6.43	6.08	6.30	6.38	6.26	0.498	0.708	0.619	
4-12 服務人員是否能有誠意及能力解決我在使用服務上遇到的阻礙	6.16	6.05	5.67	6.04	6.38	6.08	0.544	1.673	0.145	

註：第 1 組「製造業、電力及燃氣供應業、用水供應及污染整治、營造業、運輸及倉儲業」、第 2 組「專業、科學及技術服務業、資訊及通訊傳播業、醫療保健及社會工作服務業」、第 3 組「不動產業、批發及零售業、藝術、娛樂及休閒服務業、其它服務業、金融及保險業」、第 4 組「教育服務業、公共行政」第 5 組「學生」、第 6 組「待業中、自由業、已退休、家管」；

表 4-85 不同職業受訪者對於確實性期待程度之差異分析表

題項	平均數						Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組	第 6 組				
1-4 行動圖書館是否依預定巡迴時程表 到達提供服務	6.44	6.42	6.19	6.29	6.25	6.37	0.976	0.341	0.887	
2-7 行動圖書館處理業務時是否能準確 無誤，不會弄錯讀者的借閱紀錄	6.72	6.32	6.39	6.52	6.53	6.12	0.323	1.939	0.092	
3-3 行動圖書館書籍是否依照主題及分 類號正確排列	6.11	5.78	5.81	5.65	5.88	5.73	0.151	0.720	0.610	
4-3 服務人員處理借、還書是否有效率	6.42	6.33	6.31	6.26	6.63	6.37	0.408	0.635	0.673	
4-12 服務人員是否能有誠意及能力解決 我在使用服務上遇到的阻礙	5.89	6.10	5.94	5.92	6.38	6.16	0.304	0.796	0.554	

註：第 1 組「製造業、電力及燃氣供應業、用水供應及污染整治、營造業、運輸及倉儲業」、第 2 組「專業、科學及技術服務業、資訊及通訊傳播業、醫療保健及社會工作服務業」、第 3 組「不動產業、批發及零售業、藝術、娛樂及休閒服務業、其它服務業、金融及保險業」、第 4 組「教育服務業、公共行政」第 5 組「學生」、第 6 組「待業中、自由業、已退休、家管」；

3. 反應性構面

實際感受部份如表 4-86 所示，在不同職業別受訪者對於反應性構面之實際感受經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果可知「4-13 服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當」具顯著差異且為同質性項目，以事後比較法之 Scheffe 法得「學生」優於「不動產業、批發及零售業、藝術、娛樂及休閒服務業、其它服務業、金融及保險業」。另外，「4-11 服務人員是否即使忙碌也不會忽略我的需求」達顯著差異且為異質項目，採事後比較法之 Games-Howell 法可得「學生」優於「不動產業、批發及零售業、藝術、娛樂及休閒服務業、其它服務業、金融及保險業」。

期待程度部份如表 4-87 所示，在不同職業別受訪者對於反應性構面之期待程度經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果可知僅「4-13 服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當」具顯著差異且為同質項目，以事後比較法之 Scheffe 法得知未有具顯著差異項目；故受訪者職業別對於反應性構面期待程度各項目間皆不具差異性。

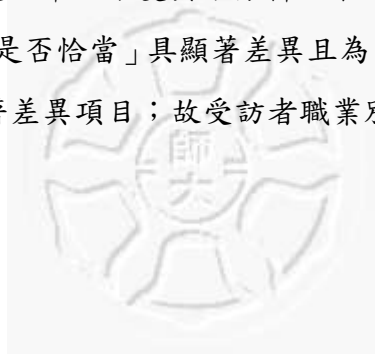


表 4-86 不同職業受訪者對於反應性實際感受之差異分析表

題項	平均數						Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組	第 6 組				
2-8 行動圖書館是否讓讀者能隨時反應讀者意見或營運建議	6.28	6.05	5.73	5.92	6.36	5.96	0.092	1.435	0.216	
4-6 服務人員是否對於服務讀者有熱忱	6.47	6.38	5.97	6.07	6.50	6.30	0.005*	1.722	0.133	
4-8 服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊	6.42	6.48	6.30	6.22	6.69	6.19	0.178	1.051	0.39	
4-9 服務人員是否會在提供服務時告知下次巡迴的時間等資訊	5.84	5.81	5.38	5.63	5.87	6.25	0.127	1.848	0.107	
4-10 服務人員是否能適時提供圖書館相關服務訊息	5.82	5.85	5.38	5.62	5.76	6.00	0.332	1.19	0.317	
4-11 服務人員是否即使忙碌也不會忽略我的需求	5.83	6.20	5.51	5.92	6.47	5.92	0.003*	2.864	0.017*	Tamhane、Dunnett T3、Games-Howell 5>3
4-13 服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當	6.29	6.13	5.49	5.91	6.73	6.17	0.128	4.392	0.001**	Scheffe 5>3

註：第 1 組「製造業、電力及燃氣供應業、用水供應及污染整治、營造業、運輸及倉儲業」、第 2 組「專業、科學及技術服務業、資訊及通訊傳播業、醫療保健及社會工作服務業」、第 3 組「不動產業、批發及零售業、藝術、娛樂及休閒服務業、其它服務業、金融及保險業」、第 4 組「教育服務業、公共行政」第 5 組「學生」、第 6 組「待業中、自由業、已退休、家管」；*p<0.05、**p<0.01

表 4-87 不同職業受訪者對於反應性期待程度之差異分析表

題項	平均數						Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組	第 6 組				
2-8 行動圖書館是否讓讀者能隨時反應讀者意見或營運建議	6.33	6.10	6.00	6.08	6.50	6.08	0.138	1.045	0.394	
4-6 服務人員是否對於服務讀者有熱忱	6.47	6.33	6.11	6.26	6.56	6.37	0.453	1.118	0.354	
4-8 服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊	6.26	6.38	6.36	6.30	6.69	6.31	0.143	0.618	0.686	
4-9 服務人員是否會在提供服務時告知下次巡迴的時間等資訊	5.89	6.05	6.03	5.78	6.06	6.38	0.024*	0.865	0.506	
4-10 服務人員是否能適時提供圖書館相關服務訊息	5.88	5.90	5.95	5.92	6.06	6.16	0.100	0.252	0.938	
4-11 服務人員是否即使忙碌也不會忽略我的需求	5.74	6.20	5.86	5.96	6.60	6.00	0.008*	2.011	0.081	
4-13 服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當	6.27	6.25	5.74	6.04	6.67	6.25	0.260	2.747	0.022*	

註：第 1 組「製造業、電力及燃氣供應業、用水供應及污染整治、營造業、運輸及倉儲業」、第 2 組「專業、科學及技術服務業、資訊及通訊傳播業、醫療保健及社會工作服務業」、第 3 組「不動產業、批發及零售業、藝術、娛樂及休閒服務業、其它服務業、金融及保險業」、第 4 組「教育服務業、公共行政」第 5 組「學生」、第 6 組「待業中、自由業、已退休、家管」；*p<0.05

4. 保證性構面

實際感受部份如表 4-88 所示，在不同職業別受訪者對於保證性構面之實際感受經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果僅「4-5 服務人員是否讓我感到信賴」具顯著差異且為同質項目，採事後比較法之 Scheffe 法未得顯著差異。另外，「4-4 服務人員是否熟知圖書館的相關業務，足以回答讀者的疑問」達顯著差異且為異質項目，採 Games-Howell 事後比較法未獲得顯著差異；故受訪者職業別對於保證性構面實際感受各項目間皆不具差異性。

期待程度部份如表 4-89 所示，在不同職業別受訪者對於保證性構面之期待程度經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果可得未具顯著差異；故受訪者職業別對於保證性構面期待程度各項目間皆不具差異性。



表 4-88 不同職業受訪者對於保證性實際感受之差異分析表

題項	平均數						Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組	第 6 組				
2-4 行動圖書館的借閱冊數是否足夠	6.53	6.10	6.22	6.52	6.71	6.00	0.070	2.246	0.053	
2-5 行動圖書館的借閱期限長度是否足夠	6.32	5.95	5.81	6.22	5.59	5.74	0.850	1.258	0.286	
2-6 行動圖書館的還書方式是否方便	6.84	6.38	6.43	6.48	6.53	6.37	0.022*	1.039	0.397	
3-5 行動圖書館的館藏選擇品質是否值得信賴	5.65	5.38	5.27	5.28	5.69	5.42	0.264	0.668	0.649	
4-2 服務人員是否親切有禮	6.53	6.52	6.08	6.33	6.47	6.33	0.758	1.489	0.197	
4-4 服務人員是否熟知圖書館的相關業務，足以回答讀者的疑問	6.47	6.39	5.81	6.12	6.31	6.29	0.038*	2.484	0.035*	
4-5 服務人員是否讓我感到信賴	6.72	6.48	5.97	6.19	6.12	6.22	0.011*	2.493	0.034*	

註：第 1 組「製造業、電力及燃氣供應業、用水供應及污染整治、營造業、運輸及倉儲業」、第 2 組「專業、科學及技術服務業、資訊及通訊傳播業、醫療保健及社會工作服務業」、第 3 組「不動產業、批發及零售業、藝術、娛樂及休閒服務業、其它服務業、金融及保險業」、第 4 組「教育服務業、公共行政」第 5 組「學生」、第 6 組「待業中、自由業、已退休、家管」；*p<0.05

表 4-89 不同職業受訪者對於保證性期待程度之差異分析表

題項	平均數						Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組	第 6 組				
2-4 行動圖書館的借閱冊數是否足夠	6.53	6.30	6.31	6.56	6.59	6.00	0.830	1.917	0.095	
2-5 行動圖書館的借閱期限長度是否足夠	6.37	6.29	6.17	6.37	6.00	5.96	0.712	0.862	0.508	
2-6 行動圖書館的還書方式是否方便	6.63	6.48	6.50	6.41	6.65	6.44	0.431	0.344	0.885	
3-5 行動圖書館的館藏選擇品質是否值得信賴	5.82	5.76	5.61	5.52	6.13	5.71	0.198	0.837	0.526	
4-2 服務人員是否親切有禮	6.32	6.43	6.19	6.26	6.53	6.41	0.820	0.672	0.645	
4-4 服務人員是否熟知圖書館的相關業務，足以回答讀者的疑問	6.21	6.37	6.03	6.19	6.43	6.36	0.374	0.885	0.493	
4-5 服務人員是否讓我感到信賴	6.61	6.33	6.11	6.22	6.24	6.33	0.500	1.084	0.372	

註：第 1 組「製造業、電力及燃氣供應業、用水供應及污染整治、營造業、運輸及倉儲業」、第 2 組「專業、科學及技術服務業、資訊及通訊傳播業、醫療保健及社會工作服務業」、第 3 組「不動產業、批發及零售業、藝術、娛樂及休閒服務業、其它服務業、金融及保險業」、第 4 組「教育服務業、公共行政」第 5 組「學生」、第 6 組「待業中、自由業、已退休、家管」；

5. 關懷性構面

實際感受部份如表 4-90 所示，在不同職業別受訪者對於關懷性構面之實際感受經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果未具顯著差異；故受訪者職業別對於關懷性構面實際感受各項目間皆不具差異性。

期待程度部份如表 4-91 所示，在不同職業別受訪者對於關懷性構面之期待程度經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果僅「3-2 行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到書」具顯著差異且為同質項目，採事後比較法之 Sheffe 法發現各項並無顯著差異；故受訪者職業別對於關懷性構面期待程度各項目間皆不具差異性。



表 4-90 不同職業受訪者對於關懷性實際感受之差異分析表

題項	平均數						Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組	第 6 組				
2-1 行動圖書館每雙週一次的服務方式是否合適	5.84	5.43	5.62	5.63	5.88	5.42	0.338	0.830	0.531	
2-2 行動圖書館的服務項目是否足夠	6.26	5.76	5.76	5.85	6.00	5.89	0.655	0.871	0.503	
2-3 行動圖書館的服務時間是否合適	6.26	5.62	5.73	6.04	6.24	5.70	0.232	1.742	0.129	
3-2 行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到書	5.74	4.9	5.06	4.93	5.65	5.33	0.223	2.530	0.032*	
3-6 行動圖書館的館藏書籍種類是否齊全	5.06	4.62	4.73	4.85	5.06	5.00	0.070	0.749	0.588	
4-7 服務人員是否能關心我的需求和使用服務的狀況	6.37	6.14	5.70	5.88	6.25	6.15	0.118	1.919	0.095	

註：第 1 組「製造業、電力及燃氣供應業、用水供應及污染整治、營造業、運輸及倉儲業」、第 2 組「專業、科學及技術服務業、資訊及通訊傳播業、醫療保健及社會工作服務業」、第 3 組「不動產業、批發及零售業、藝術、娛樂及休閒服務業、其它服務業、金融及保險業」、第 4 組「教育服務業、公共行政」第 5 組「學生」、第 6 組「待業中、自由業、已退休、家管」；*p<0.05

表 4-91 不同職業受訪者對於關懷性期待程度之差異分析表

題項	平均數						Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組	第 4 組	第 5 組	第 6 組				
2-1 行動圖書館每雙週一次的服務方式是否合適	5.94	6.14	6.24	6.00	6.19	5.96	0.928	0.534	0.75	
2-2 行動圖書館的服務項目是否足夠	6.26	6.00	6.08	6.15	6.00	6.07	0.569	0.258	0.935	
2-3 行動圖書館的服務時間是否合適	6.37	6.10	6.19	6.26	6.35	6.04	0.839	0.498	0.777	
3-2 行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到書	6.00	5.67	5.72	5.44	5.94	5.81	0.555	1.124	0.350	
3-6 行動圖書館的館藏書籍種類是否齊全	5.41	5.48	5.53	5.26	5.81	5.63	0.448	0.629	0.678	
4-7 服務人員是否能關心我的需求和使用服務的狀況	6.21	6.29	5.89	5.88	6.60	6.27	0.095	2.088	0.071	

註：第 1 組「製造業、電力及燃氣供應業、用水供應及污染整治、營造業、運輸及倉儲業」、第 2 組「專業、科學及技術服務業、資訊及通訊傳播業、醫療保健及社會工作服務業」、第 3 組「不動產業、批發及零售業、藝術、娛樂及休閒服務業、其它服務業、金融及保險業」、第 4 組「教育服務業、公共行政」第 5 組「學生」、第 6 組「待業中、自由業、已退休、家管」；

五、 居住地距離

本部份以單因子變異數分析評估各構面與受訪者居住地距離變數是否具影響，其中為滿足樣本數最低要求，茲將各組調整如下：第一組「500 公尺以內」、第二組「1 公里以內」、第三組「1 公里以上或居住地不在此站腹地」，各構面檢定以在 95%信心水準下進行 Levene 同質性檢定後，再進行單因子變異數分析，具顯著差異項目以事後多重比較(Post Hoc)進行分析，考量各組樣本數不同，同質性項目以 Sheffee 檢定方式進行事後比較，而異質性項目則以 Games-Howell 檢定方式進行事後比較，各項檢定結果分述如下。

(一) 整體構面

實際感受部份如表 4-92 所示，不同居住地距離受訪者對於服務品質各構面之實際感受經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果皆未具顯著差異；故不同居住地距離受訪者對於整體構面實際感受皆不具差異性。

期待程度部份如表 4-93 所示，不同居住地距離受訪者對於服務品質各構面之期待程度經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果皆未具顯著差異；故不同居住地距離受訪者對於整體構面期待程度皆不具差異性。

表 4-92 不同居住地距離受訪者對於服務品質整體構面實際感受之差異分析表

題項	平均數			Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組				
有形性	5.68	5.65	5.56	0.796	0.320	0.727	
確實性	6.11	6.08	6.01	0.929	0.157	0.855	
反應性	6.13	6.01	5.86	0.573	0.841	0.434	
保證性	6.13	6.12	6.08	0.754	0.047	0.954	
關懷性	5.63	5.54	5.58	0.443	0.290	0.749	

註：第 1 組「500 公尺以內」；第 2 組「1 公里以內」；第 3 組「1 公里以上或居住地不在此站腹地」； $p < 0.05$

表 4-93 不同居住地距離受訪者對於服務品質整體構面期待程度之差異分析表

題項	平均數			Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組				
有形性	6.02	5.91	6.01	0.909	0.458	0.634	
確實性	6.21	6.19	6.22	0.904	0.022	0.979	
反應性	6.25	6.15	6.10	0.442	0.478	0.621	
保證性	6.22	6.20	6.27	0.641	0.089	0.915	
關懷性	5.97	5.88	6.04	0.996	0.447	0.640	

註：第 1 組「500 公尺以內」；第 2 組「1 公里以內」；第 3 組「1 公里以上或居住地不在此站腹地」； $*p < 0.05$ ； $**p < 0.01$

(二) 個別構面

1. 有形性構面

實際感受部份如表 4-94 所示，在不同居住地距離受訪者對於有形性構面之實際感受經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果可知皆未達顯著差異；故不同居住地距離受訪者對於有形性構面實際感受各項目間皆不具差異性。

期待程度部份如表 4-95 所示，在不同居住地距離受訪者對於有形性構面之期待程度經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果皆未具顯著差異；故不同居住地距離受訪者對於有形性構面期待程度各項目間皆不具差異性。



表 4-94 不同居住地距離受訪者對於有形性實際感受之差異分析表

題項	平均數			Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組				
1-1 行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用	6.49	6.26	6.20	0.515	2.181	0.117	
1-2 行動圖書館的車體外觀是否具有視覺吸引力	5.82	5.89	5.68	0.709	0.354	0.703	
1-3 行動圖書館的服務臺桌椅是否合適	5.32	5.59	5.40	0.025*	0.864	0.423	
3-1 行動圖書館的書架陳列是否合適	5.49	5.48	5.12	0.488	1.484	0.230	
3-4 行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力	4.99	5.09	4.96	0.965	0.151	0.860	
3-7 行動圖書館的館藏依閱讀對象年齡分別陳列是否合適	5.65	5.49	5.46	0.804	0.610	0.545	
3-8 行動圖書館的館藏依小說、食譜、旅遊等主題不同分別陳列是否合適	5.81	5.80	5.84	0.397	0.016	0.984	
3-9 行動圖書館館藏的新穎性及時效性是否足夠	5.22	5.09	5.28	0.926	0.309	0.735	
4-1 服務人員穿著是否適當、整潔	6.14	6.28	5.88	0.332	1.784	0.172	

註：第 1 組「500 公尺以內」；第 2 組「1 公里以內」；第 3 組「1 公里以上或居住地不在此站腹地」； $p < 0.05$

表 4-95 不同居住地距離受訪者對於有形性期待程度之差異分析表

題項	平均數			Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組				
1-1 行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用。	6.51	6.33	6.24	0.602	1.549	0.216	
1-2 行動圖書館的車體外觀是否具有視覺吸引力。	6.29	6.09	5.96	0.636	1.869	0.158	
1-3 行動圖書館的服務臺桌椅是否合適。	5.96	5.78	5.84	0.002**	0.609	0.545	
3-1 行動圖書館的書架陳列是否合適。	5.9	5.76	5.96	0.333	0.473	0.624	
3-4 行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力。	5.61	5.29	5.88	0.012*	2.759	0.067	
3-7 行動圖書館的館藏依閱讀對象年齡分別陳列是否合適。	5.91	5.69	5.96	0.503	0.971	0.381	
3-8 行動圖書館的館藏依小說、食譜、旅遊等主題不同分別陳列是否合適。	6.00	5.96	6.24	0.874	0.892	0.412	
3-9 行動圖書館館藏的新穎性及時效性是否足夠。	5.71	5.95	6.08	0.113	1.500	0.227	
4-1 服務人員穿著是否適當、整潔。	6.22	6.33	5.96	0.892	1.559	0.214	

註：第 1 組「500 公尺以內」；第 2 組「1 公里以內」；第 3 組「1 公里以上或居住地不在此站腹地」；*p<0.05；**p<0.01

2. 確實性構面

實際感受部份如表 4-96 所示，不同居住地距離受訪者對於確實性構面之實際感受經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果可得各項皆未具顯著差異；故不同居住地距離受訪者對於確實性構面實際感受各項目間皆不具差異性。

期待程度部份如表 4-97 所示，不同居住地距離受訪者對於確實性構面之期待程度經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果可得各項皆未具顯著差異；故不同居住地距離受訪者對於確實性構面期待程度各項目間皆不具差異性。



表 4-96 不同居住地距離受訪者對於確實性實際感受之差異分析表

題項	平均數			Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組				
1-4 行動圖書館是否依預定巡迴時程表到達提供服務	6.24	6.00	5.95	0.235	1.209	0.302	
2-7 行動圖書館處理業務時是否能準確無誤，不會弄錯讀者的借閱紀錄	6.25	6.30	6.48	0.902	0.691	0.503	
3-3 行動圖書館書籍是否依照主題及分類號正確排列	5.55	5.49	5.33	0.511	0.470	0.626	
4-3 服務人員處理借、還書是否有效率	6.26	6.29	6.28	0.393	0.026	0.974	
4-12 服務人員是否能有誠意及能力解決我在使用服務上遇到的阻礙	6.11	6.02	5.68	0.581	2.056	0.132	

註：第 1 組「500 公尺以內」；第 2 組「1 公里以內」；第 3 組「1 公里以上或居住地不在此站腹地」

表 4-97 不同居住地距離受訪者對於確實性期待程度之差異分析表

題項	平均數			Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組				
1-4 行動圖書館是否依預定巡迴時程表到達提供服務	6.34	6.24	6.32	0.147	0.170	0.843	
2-7 行動圖書館處理業務時是否能準確無誤，不會弄錯讀者的借閱紀錄	6.39	6.40	6.54	0.371	0.447	0.641	
3-3 行動圖書館書籍是否依照主題及分類號正確排列	5.81	5.81	5.80	0.910	0.002	0.998	
4-3 服務人員處理借、還書是否有效率	6.32	6.44	6.32	0.175	0.461	0.632	
4-12 服務人員是否能有誠意及能力解決我在使用服務上遇到的阻礙	6.11	6.02	5.88	0.468	0.602	0.549	

註：第 1 組「500 公尺以內」；第 2 組「1 公里以內」；第 3 組「1 公里以上或居住地不在此站腹地」

3. 反應性構面

實際感受部份如表 4-98 所示，不同居住地距離受訪者對於反應性構面之實際感受經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果可得僅「4-9 服務人員是否會在提供服務時告知下次巡迴的時間等資訊」具顯著差異且為同質性項目；採事後比較法之 Sheffe 法未得顯著性差異；故不同居住地距離受訪者對於反應性構面實際感受各項目間不具差異性。

期待程度部份如表 4-99 所示，不同居住地距離受訪者對於反應性構面之期待程度經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果可得各項皆未具顯著差異；故不同居住地距離受訪者對於反應性構面期待程度各項目間皆不具差異性。



表 4-98 不同居住地距離受訪者對於反應性實際感受之差異分析表

題項	平均數			Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組				
2-8 行動圖書館是否讓讀者能隨時反應讀者意見或營運建議	6.01	5.88	6.08	0.629	0.441	0.645	
4-6 服務人員是否對於服務讀者有熱忱	6.31	6.20	6.04	0.556	0.997	0.371	
4-8 服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊	6.31	6.36	6.48	0.757	0.405	0.668	
4-9 服務人員是否會在提供服務時告知下次巡迴的時間等資訊	5.96	5.64	5.33	0.103	3.078	0.049*	
4-10 服務人員是否能適時提供圖書館相關服務訊息	5.83	5.57	5.52	0.242	1.168	0.314	
4-11 服務人員是否即使忙碌也不會忽略我的需求	5.99	5.95	5.56	0.482	2.003	0.139	
4-13 服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當	6.08	5.95	5.74	0.486	0.992	0.374	

註：第 1 組「500 公尺以內」；第 2 組「1 公里以內」；第 3 組「1 公里以上或居住地不在此站腹地」； $p < 0.05$

表 4-99 不同居住地距離受訪者對於反應性期待程度之差異分析表

題項	平均數			Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組				
2-8 行動圖書館是否讓讀者能隨時反應讀者意見或營運建議	6.16	5.98	6.33	0.194	1.575	0.211	
4-6 服務人員是否對於服務讀者有熱忱	6.34	6.33	6.20	0.706	0.341	0.712	
4-8 服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊	6.33	6.42	6.40	0.673	0.204	0.816	
4-9 服務人員是否會在提供服務時告知下次巡迴的時間等資訊	6.17	5.95	5.76	0.478	1.599	0.206	
4-10 服務人員是否能適時提供圖書館相關服務訊息	6.04	5.89	5.96	0.945	0.324	0.724	
4-11 服務人員是否即使忙碌也不會忽略我的需求	6.05	6.09	5.76	0.204	1.192	0.307	
4-13 服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當	6.22	6.00	5.95	0.781	1.213	0.301	

註：第 1 組「500 公尺以內」；第 2 組「1 公里以內」；第 3 組「1 公里以上或居住地不在此站腹地」



4. 保證性構面

實際感受部份如表 4-100 所示，不同居住地距離受訪者對於保證性構面之實際感受經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果可得各項皆未具顯著差異；故不同居住地距離受訪者對於保證性構面實際感受各項目間皆不具差異性。

期待程度部份如表 4-101 所示，不同居住地距離受訪者對於保證性構面之期待程度經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果可得各項皆未具顯著差異；故不同居住地距離受訪者對於保證性構面期待程度各項目間皆不具差異性。



表 4-100 不同居住地距離受訪者對於保證性實際感受之差異分析表

題項	平均數			Levene 同質測 試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組				
2-4 行動圖書館的借閱冊數是否足夠	6.23	6.33	6.56	0.142	1.280	0.281	
2-5 行動圖書館的借閱期限長度是否足夠	6.04	5.76	5.96	0.803	0.809	0.447	
2-6 行動圖書館的還書方式是否方便	6.47	6.54	6.44	0.451	0.175	0.84	
3-5 行動圖書館的館藏選擇品質是否值得信賴	5.36	5.44	5.43	0.597	0.110	0.896	
4-2 服務人員是否親切有禮	6.37	6.39	6.12	0.567	1.255	0.288	
4-4 服務人員是否熟知圖書館的相關業務，足以回答讀者的疑問	6.16	6.24	6.04	0.992	0.411	0.664	
4-5 服務人員是否讓我感到信賴	6.31	6.17	6.13	0.476	0.622	0.538	

註：第 1 組「500 公尺以內」；第 2 組「1 公里以內」；第 3 組「1 公里以上或居住地不在此站腹地」

表 4-101 不同居住地距離受訪者對於保證性期待程度之差異分析表

題項	平均數			Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組				
2-4 行動圖書館的借閱冊數是否足夠	6.32	6.30	6.60	0.051	1.324	0.269	
2-5 行動圖書館的借閱期限長度是否足夠	6.30	6.00	6.24	0.509	1.545	0.217	
2-6 行動圖書館的還書方式是否方便	6.52	6.52	6.44	0.440	0.115	0.892	
3-5 行動圖書館的館藏選擇品質是否值得信賴	5.66	5.65	6.04	0.124	1.426	0.244	
4-2 服務人員是否親切有禮	6.36	6.39	6.12	0.285	1.200	0.304	
4-4 服務人員是否熟知圖書館的相關業務，足以回答讀者的疑問	6.21	6.33	6.13	0.497	0.546	0.581	
4-5 服務人員是否讓我感到信賴	6.34	6.22	6.21	0.706	0.463	0.630	

註：第 1 組「500 公尺以內」；第 2 組「1 公里以內」；第 3 組「1 公里以上或居住地不在此站腹地」

5. 關懷性構面

實際感受部份如表 4-102 所示，不同居住地距離受訪者對於關懷性構面之實際感受經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果可得各項皆未具顯著差異；故不同居住地距離受訪者對於關懷性構面實際感受各項目間皆不具差異性。

期待程度部份如表 4-103 所示，不同居住地距離受訪者對於關懷性構面之期待程度經 Levene 同質性檢定及單因子變異數分析結果可得各項皆未具顯著差異；故不同居住地距離受訪者對於關懷性構面期待程度各項目間皆不具差異性。



表 4-102 不同居住地距離受訪者對於關懷性實際感受之差異分析表

題項	平均數			Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組				
2-1 行動圖書館每雙週一次的服務方式是否合適	5.48	5.82	5.64	0.913	1.885	0.156	
2-2 行動圖書館的服務項目是否足夠	5.88	5.76	6.08	0.214	0.939	0.393	
2-3 行動圖書館的服務時間是否合適	5.86	5.78	6.20	0.066	1.491	0.229	
3-2 行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到書	5.38	5.11	4.92	0.657	2.152	0.120	
3-6 行動圖書館的館藏書籍種類是否齊全	4.99	4.70	4.72	0.663	1.435	0.242	
4-7 服務人員是否能關心我的需求和使用服務的狀況	6.13	5.93	5.88	0.685	1.010	0.367	

註：第 1 組「500 公尺以內」；第 2 組「1 公里以內」；第 3 組「1 公里以上或居住地不在此站腹地」

表 4-103 不同居住地距離受訪者對於關懷性期待程度之差異分析表

題項	平均數			Levene 同質測試	F 值	P 值	備註
	第 1 組	第 2 組	第 3 組				
2-1 行動圖書館每雙週一次的服務方式是否合適	6.05	6.09	6.21	0.210	0.287	0.751	
2-2 行動圖書館的服務項目是否足夠	6.14	5.96	6.20	0.627	0.925	0.399	
2-3 行動圖書館的服務時間是否合適	6.18	6.04	6.48	0.416	1.941	0.147	
3-2 行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到書	5.84	5.57	5.80	0.800	1.406	0.249	
3-6 行動圖書館的館藏書籍種類是否齊全	5.43	5.52	5.72	0.455	0.659	0.519	
4-7 服務人員是否能關心我的需求和使用服務的狀況	6.18	6.19	5.88	0.944	1.203	0.303	

註：第 1 組「500 公尺以內」；第 2 組「1 公里以內」；第 3 組「1 公里以上或居住地不在此站腹地」

第七節 綜合討論

本研究依該服務業務執行報表、分析自動化系統資料，以及問卷調查法搜集新北市公共運輸場站行動圖書館讀者對於該服務之服務品質各構面實際感受、期待程度，以及使用狀況及讀者需求，茲將研究發現整理如下：

一、 樣本特性

(一) 讀者造訪情形分析

本研究依該服務館員自動化流通系統分析可得於 2014 年 3 月起至 4 月止，計 2,287 人次造訪使用該服務，其中辦證人數 112 人次，借閱人次 488 人次，借閱冊數計 1,629 冊，剔除重複造訪之讀者，計 391 人造訪，其中有 84.14% 的借閱者在 2 個月期間僅造訪 1 次。讀者問卷的部份，計有 70.80% 受訪者表示使用頻率低於每月 1 次，顯見該服務的讀者群並非每次皆使用。

借閱時段部份，由自動化系統分析可得多數讀者集中於晚間 6 時至 8 時借閱書籍合計佔 64.20%，尤其以 7 時 30 分後的讀者為最多數，佔 17.14%，而該服務的前半段時間推測因多數學生、通勤讀者皆未結束工作及返家，故使用服務狀況較為零散。

(二) 讀者背景資料分析

依回收問卷可得，受訪者男性與女性比例約佔 2 比 8；顯見該服務的使用者性別以女性佔多數；年齡部份，則以 31 歲至 40 歲範圍內讀者佔最多數計 42.28%，而 21 歲至 50 歲讀者則合計高達 77.85%，可見該服務之服務對象以青年、青壯年為多數；教育程度部份，以大學、大專以上受訪者佔多數計 65.12%；職業則以學生、教育服務業、金融及保險業、家管等職業為多數，與一般圖書館讀者特性大致相符；受訪者慣用語系則皆為中文，顯見該服務仍以本國人為大宗，尚未擴及新住民、外籍人士；居住地距離則以 1 公里內受訪者計 83.22% 為多數，另通勤地者為 9.40%，顯見該服務確以通勤及返家經過者為主要服務對象；而大多數受訪者為自行發現者佔 94.12%，而非口碑行銷；並有 97.36% 受訪者同意該服務能提升母機構新北市立圖書館的正面形象。

(三) 讀者使用情形分析

依讀者問卷可得，有 79.9% 受訪者造訪為使用借、還書服務，圖書館服務諮詢僅佔 1.2%，甚至受訪者無人索取藝文資訊文宣，顯見受訪者造訪該服務主要還是以借閱書籍為主；而未借閱書籍最多數者為沒帶證件及逾期書未還者佔 68.1%，乃為受訪者個人因素，實非館方可控制因素。

另依自動化系統分析可得，最受歡迎的館藏主題為兒童類書籍佔整體借閱冊數 39.53%，一般書籍部份以語文類佔 20.81%、應用科學類 16.27% 為多數，可知讀者借閱偏好以文學、休閒類書籍為主。

(四) 地理特性

由業務執行報表及自動化系統分析、可得以樹林火車站造訪人次、辦證人次、借閱人次及借閱冊數均為各站最高，汐止火車站次之，以上合佔 50.36% 造訪人次，顯見此二站較具實質效益；而據行動圖書館館員表示，淡水站的讀者以偶然路過的觀光客為主，非為通勤行經之固定使用者。

二、 讀者需求分析

讀者需求分析部份，共包括館藏主題、資料類型、服務設備、訊息文宣索取及讀者家人閱讀狀況等，分述如下：

(一) 館藏主題

依回收問卷可得高達 52.7% 讀者對於小說類型有閱讀需求，而以心理勵志、哲學類佔 34%，兒童文學類佔 32%、旅遊休閒類佔 32% 三者次之，整體回覆狀況可見文學、休閒類讀物深受受訪者喜愛。

(二) 資料類型

資料類型部份，39.2% 受訪者對於期刊雜誌需求最高，電影 DVD 需求受訪者則佔 33.5% 次之，此二者皆為目前該服務未提供之資料類型；另外，受訪者對於工具書、有聲書皆有需求，分別佔全體受訪者之 28.9% 及 25.3%。此部份調查結果與自動化系統分析目前借閱狀況結果大致相符。惟本研究所提到之工具書未於問卷題目加以定義，推測一般受訪者所認知之工具書應為語言、資訊或旅遊類參考書籍。

(三) 服務設備

服務設備部份，30.6%受訪者認為需要閱讀桌椅，23.8%受訪者則認為應有充足的燈光。

(四) 訊息文宣

訊息文宣需求部份，38.2%受訪者認為需要藝文活動資訊為最多數，另外也有部份受訪者認為需要圖書資訊及社區資訊，分別佔 27%及 23.2%，顯見此部份雖有提供但仍不足。

(五) 家人共讀狀況

本部份為調查讀者在借閱書籍返家後，是否有家人也閱讀借回書籍，回收問卷可得家中有其它成人也閱讀館藏之受訪者佔 37%，兒童或青少年者合計佔 40%，顯示該服務也必須兼顧到讀者家人的閱讀需求。

三、 服務品質缺口分析

本研究服務品質量表部份為評估讀者實際感受之感受程度及對於服務之期待程度是否有落差，係為服務品質缺口，茲綜合分析如下：

(一) 平均數差異分析

1. 實際感受

實際感受部份如表 4-104 可知以保證性構面平均 6.12 表現最佳，而以關懷性 5.61 表現最差；而個別題項部份由高至低排序如表 4-105 可知「2-6 行動圖書館的還書方式是否方便」、「1-1 行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用」、「4-8 服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊」、「4-2 服務人員是否親切有禮」、「2-7 行動圖書館處理業務時是否能準確無誤，不會弄錯讀者的借閱紀錄」等題項讀者評價最高，而「3-5 行動圖書館的館藏選擇品質是否值得信賴」、「3-2 行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到書」、「3-9 行動圖書館館藏的新穎性及時效性是否足夠」、「3-4 行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力」、「3-6 行動圖書館的館藏書籍種類是否齊全」等題項評價較低，尚待改進。

表 4-104 服務品質整體構面實際感受平均數分析

構面	實際感受
保證性	6.12
確實性	6.09
反應性	6.06
有形性	5.66
關懷性	5.61



表 4-105 服務品質個別題項實際感受平均數分析

構面	題項	實際感受
保證性	2-6 行動圖書館的還書方式是否方便	6.50
有形性	1-1 行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用	6.38
反應性	4-8 服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊	6.36
保證性	4-2 服務人員是否親切有禮	6.34
確實性	2-7 行動圖書館處理業務時是否能準確無誤，不會弄錯讀者的借閱紀錄	6.32
保證性	2-4 行動圖書館的借閱冊數是否足夠	6.32
確實性	4-3 服務人員處理借、還書是否有效率	6.28
反應性	4-6 服務人員是否對於服務讀者有熱忱	6.24
保證性	4-5 服務人員是否讓我感到信賴	6.24
保證性	4-4 服務人員是否熟知圖書館的相關業務，足以回答讀者的疑問	6.17
有形性	4-1 服務人員穿著是否適當、整潔	6.15
確實性	1-4 行動圖書館是否依預定巡迴時程表到達提供服務	6.14
關懷性	4-7 服務人員是否能關心我的需求和使用服務的狀況	6.05
確實性	4-12 服務人員是否能有誠意及能力解決我在使用服務上遇到的阻礙	6.01
反應性	2-8 行動圖書館是否讓讀者能隨時反應讀者意見或營運建議	6.01
反應性	4-13 服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當	6.00
保證性	2-5 行動圖書館的借閱期限長度是否足夠	5.96
反應性	4-11 服務人員是否即使忙碌也不會忽略我的需求	5.92
關懷性	2-2 行動圖書館的服務項目是否足夠	5.89
關懷性	2-3 行動圖書館的服務時間是否合適	5.89
有形性	3-8 行動圖書館的館藏依小說、食譜、旅遊等主題不同分別陳列是否合適	5.82
有形性	1-2 行動圖書館的車體外觀是否具有視覺吸引力	5.81
反應性	4-9 服務人員是否會在提供服務時告知下次巡迴的時間等資訊	5.78
反應性	4-10 服務人員是否能適時提供圖書館相關服務訊息	5.72
關懷性	2-1 行動圖書館每雙週一次的服務方式是否合適	5.61
有形性	3-7 行動圖書館的館藏依閱讀對象年齡分別陳列是否合適	5.58
確實性	3-3 行動圖書館書籍是否依照主題及分類號正確排列	5.50
有形性	3-1 行動圖書館的書架陳列是否合適	5.45
有形性	1-3 行動圖書館的服務臺桌椅是否合適	5.43
保證性	3-5 行動圖書館的館藏選擇品質是否值得信賴	5.41
關懷性	3-2 行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到書	5.23
有形性	3-9 行動圖書館館藏的新穎性及時效性是否足夠	5.21
有形性	3-4 行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力	5.01
關懷性	3-6 行動圖書館的館藏書籍種類是否齊全	4.88

2. 期待程度

期待程度部份如表 4-106 可知以反應性構面平均 6.24 表現最佳，而以關懷性 5.96 表現最差；而各題項由高至低排序如表 4-107 可知「2-6 行動圖書館的還書方式是否方便」、「2-7 行動圖書館處理業務時是否能準確無誤，不會弄錯讀者的借閱紀錄」、「1-1 行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用」、「4-8 服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊」、「2-4 行動圖書館的借閱冊數是否足夠」等題項讀者期待值較高，而「3-3 行動圖書館書籍是否依照主題及分類號正確排列」、「3-2 行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到書」、「3-5 行動圖書館的館藏選擇品質是否值得信賴」、「3-4 行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力」、「3-6 行動圖書館的館藏書籍種類是否齊全」等題項讀者期待值較低。

表 4-106 服務品質整體構面期待程度平均數分析

構面	期待程度
反應性	6.24
保證性	6.23
確實性	6.22
有形性	6.00
關懷性	5.96

表 4-107 服務品質個別題項期待程度平均數分析

構面	題項	期待程度
保證性	2-6 行動圖書館的還書方式是否方便	6.51
確實性	2-7 行動圖書館處理業務時是否能準確無誤，不會弄錯讀者的借閱紀錄	6.43
有形性	1-1 行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用	6.42
反應性	4-8 服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊	6.38
保證性	2-4 行動圖書館的借閱冊數是否足夠	6.37
確實性	4-3 服務人員處理借、還書是否有效率	6.37
保證性	4-2 服務人員是否親切有禮	6.34
反應性	4-6 服務人員是否對於服務讀者有熱忱	6.32
確實性	1-4 行動圖書館是否依預定巡迴時程表到達提供服務	6.32
保證性	4-5 服務人員是否讓我感到信賴	6.29
保證性	4-4 服務人員是否熟知圖書館的相關業務，足以回答讀者的疑問	6.24
有形性	4-1 服務人員穿著是否適當、整潔	6.22
保證性	2-5 行動圖書館的借閱期限長度是否足夠	6.21
關懷性	2-3 行動圖書館的服務時間是否合適	6.20
有形性	1-2 行動圖書館的車體外觀是否具有視覺吸引力	6.17
反應性	4-13 服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當	6.16
反應性	2-8 行動圖書館是否讓讀者能隨時反應讀者意見或營運建議	6.15
關懷性	4-7 服務人員是否能關心我的需求和使用服務的狀況	6.14
關懷性	2-2 行動圖書館的服務項目是否足夠	6.11
關懷性	2-1 行動圖書館每雙週一次的服務方式是否合適	6.09
確實性	4-12 服務人員是否能有誠意及能力解決我在使用服務上遇到的阻礙	6.06
反應性	4-9 服務人員是否會在提供服務時告知下次巡迴的時間等資訊	6.05
有形性	3-8 行動圖書館的館藏依小說、食譜、旅遊等主題不同分別陳列是否合適	6.04
反應性	4-11 服務人員是否即使忙碌也不會忽略我的需求	6.02
反應性	4-10 服務人員是否能適時提供圖書館相關服務訊息	5.99
有形性	1-3 行動圖書館的服務臺桌椅是否合適	5.89
有形性	3-1 行動圖書館的書架陳列是否合適	5.88
有形性	3-7 行動圖書館的館藏依閱讀對象年齡分別陳列是否合適	5.86
有形性	3-9 行動圖書館館藏的新穎性及時效性是否足夠	5.86
確實性	3-3 行動圖書館書籍是否依照主題及分類號正確排列	5.82
關懷性	3-2 行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到書	5.76
保證性	3-5 行動圖書館的館藏選擇品質是否值得信賴	5.74
有形性	3-4 行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力	5.57
關懷性	3-6 行動圖書館的館藏書籍種類是否齊全	5.53

受訪者對於服務品質實際感受及期待程度各構面顯著性差異分析彙整如**錯誤！找不到參照來源。**，可知受訪者對於五大構面的期待程度與實際感受均呈現顯著性差異，表示皆尚未符合受訪者期待，各構面仍有進步空間。

(二) 重要表現程度分析

本研究運用重要程度—表現程度分析方法(IPA)衡量讀者所認知的服務品質實際感受及期待程度之重要程度分析，藉以了解各項目改善的優先程度。以整體項目的平均數作為中間軸，將散佈圖分為四個象限，第一至第四象限分別為繼續保持、供給過度、優先順序較低及加強改善重點。

其中，當實際感受及期待程度皆高於所屬構面平均值則為「繼續保持」，表示應繼續投入資源以保持適當服務品質水準；實際感受及期待程度皆低於平均值則為「低優先順序」，表示資源過度投入於受訪者期待程度值較低的項目。茲彙整各構面 IPA 評估情況如表 4-108 及圖 4-6，個別題項則如表 4-109。

分析可知「1-1 行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用」等 18 個題項為繼續保持，表示應繼續投入資源以維護適當服務品質，茲就服務品質五大構面綜合整理如下：

- 一、有形性：設置地點方便性；車體外觀是否顯眼；館藏依主題陳列及服務人員穿著。
- 二、確實性：服務時間準時與否；借閱紀錄正確性；服務人員處理業務的效率。
- 三、反應性：服務人員的熱忱度及是否告知讀者到期日等資訊。
- 四、保證性：借閱冊數、還書管道；服務人員的親切度、業務熟悉度和信賴感。
- 五、關懷性：服務頻率、項目、時間及服務人員對讀者的關懷度。

而「1-3 行動圖書館的服務臺桌椅是否合適」等 16 個題項為低優先順序，表示各題項無論期待程度或實際感受皆低於構面平均數，不需投入過多資源經營，茲以服務品質五大構面綜合整理如下：

- 一、有形性：服務臺桌椅；書架陳列；好書推薦區；館藏依年齡分別排架；館藏新穎性、時效性。
- 二、確實性：排架正確性；服務人員是否有誠意解決問題
- 三、反應性：讀者意見回饋管道；服務人員是否告知巡迴時程、相關服務訊息，以及是否因忙碌而忽略讀者需求、以及對抱怨處理的適切性。

四、保證性：借閱期限及館藏選擇品質。

五、關懷性：書架標示、館藏種類是否齊全。

表 4-108 服務品質整體構面 IPA 彙整表

構面	實際感受	期望程度	IPA 評估
有形性	6.12	6.24	保持
確實性	6.09	6.23	保持
反應性	6.06	6.22	保持
保證性	5.66	6.00	低優
關懷性	5.61	5.96	低優

註：「保持」：繼續保持；「低優」：低優先順序

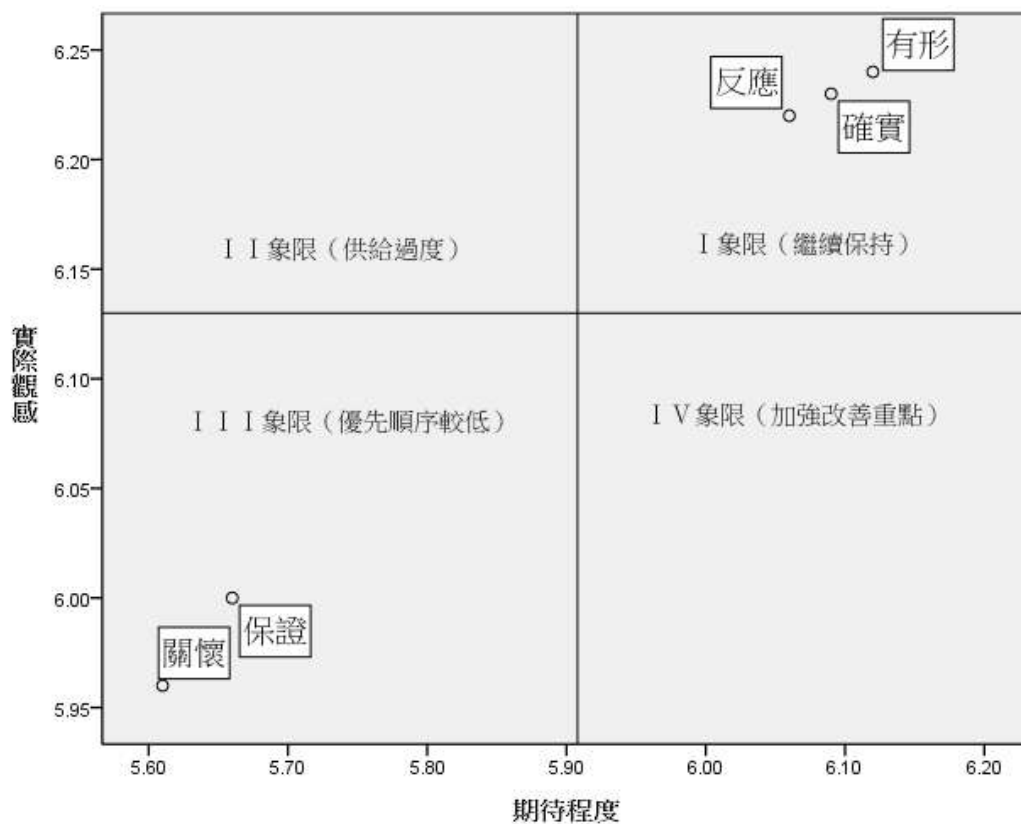


圖 4-6 服務品質整體構面策略 IPA 定位圖

表 4-109 服務品質個別題項 IPA 彙整表

構面	題項	實際感受	期望程度	IPA 評估
有形性	1-1 行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用	6.38	6.42	保持
有形性	1-2 行動圖書館的車體外觀是否具有視覺吸引力	5.81	6.17	保持
有形性	1-3 行動圖書館的服務臺桌椅是否合適	5.42	5.89	低優
確實性	1-4 行動圖書館是否依預定巡迴時程表到達提供服務	6.14	6.32	保持
關懷性	2-1 行動圖書館每雙週一次的服務方式是否合適	5.61	6.09	保持

構面	題項	實際感受	期望程度	IPA評估
關懷性	2-2 行動圖書館的服務項目是否足夠	5.89	6.11	保持
關懷性	2-3 行動圖書館的服務時間是否合適	5.89	6.20	保持
保證性	2-4 行動圖書館的借閱冊數是否足夠	6.33	6.37	保持
保證性	2-5 行動圖書館的借閱期限長度是否足夠	5.95	6.21	低優
保證性	2-6 行動圖書館的還書方式是否方便	6.50	6.51	保持
確實性	2-7 行動圖書館處理業務時是否能準確無誤，不會弄錯讀者的借閱紀錄	6.31	6.43	保持
反應性	2-8 行動圖書館是否讓讀者能隨時反應讀者意見或營運建議	6.00	6.15	低優
有形性	3-1 行動圖書館的書架陳列是否合適	5.44	5.88	低優
關懷性	3-2 行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到書	5.23	5.77	低優
確實性	3-3 行動圖書館書籍是否依照主題及分類號正確排列	5.50	5.83	低優
有形性	3-4 行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力	5.01	5.57	低優
保證性	3-5 行動圖書館的館藏選擇品質是否值得信賴	5.41	5.74	低優
關懷性	3-6 行動圖書館的館藏書籍種類是否齊全	4.88	5.53	低優
有形性	3-7 行動圖書館的館藏依閱讀對象年齡分別陳列是否合適	5.58	5.87	低優
有形性	3-8 行動圖書館的館藏依小說、食譜、旅遊等主題不同分別陳列是否合適	5.82	6.04	保持
有形性	3-9 行動圖書館館藏的新穎性及時效性是否足夠	5.20	5.86	低優
有形性	4-1 服務人員穿著是否適當、整潔	6.15	6.22	保持
保證性	4-2 服務人員是否親切有禮	6.34	6.34	保持
確實性	4-3 服務人員處理借、還書是否有效率	6.28	6.37	保持
保證性	4-4 服務人員是否熟知圖書館的相關業務，足以回答讀者的疑問	6.17	6.24	保持
保證性	4-5 服務人員是否讓我感到信賴	6.25	6.29	保持
反應性	4-6 服務人員是否對於服務讀者有熱忱	6.24	6.32	保持
關懷性	4-7 服務人員是否能關心我的需求和使用服務的狀況	6.04	6.14	保持
反應性	4-8 服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊	6.36	6.38	保持
反應性	4-9 服務人員是否會在提供服務時告知下次巡迴的時間等資訊	5.77	6.05	低優
反應性	4-10 服務人員是否能適時提供圖書館相關服務訊息	5.72	5.99	低優
反應性	4-11 服務人員是否即使忙碌也不會忽略我的需求	5.92	6.03	低優
確實性	4-12 服務人員是否能誠意及能力解決我在使用服務上遇到的阻礙	6.02	6.06	低優
反應性	4-13 服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否	6.00	6.12	低優

構面	題項	實際感受	期望程度	IPA 評估
恰當				

註：「保持」：繼續保持；「低優」：低優先順序；「改善」：改善重點

(三) 服務品質缺口及顯著差異分析

彙整本研究服務品質整體構面及個別題項缺口以成對樣本 t 檢定進行顯著性檢定結果分別如表 4-110 及表 4-111，可知服務品質五大構面皆具顯著差異，個別構面部份在 34 個題項中共 22 個項目具顯著差異，所佔比例為 65%，無論構面或個別題項實際感受值皆未達期待程度，表示受訪者認為該服務表現皆尚未達到受訪者期待。

服務品質缺口最大者前五名依序為「3-9 行動圖書館館藏的新穎性及時效性是否足夠（有形性）」平均差異值-0.66、「3-6 行動圖書館的館藏書籍種類是否齊全（關懷性）」平均差異值-0.65、「行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力（有形性）」平均差異值-0.55、「行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到書（關懷性）」平均差異值-0.52、「2-1 行動圖書館每雙週一次的服務方式是否合適（關懷性）」平均差異值-0.48。

- 而以服務品質五大構面顯著性分析，未達受訪者期待之題項綜合整理如下：
- 一、有形性：車體外觀；館藏新穎性、時效性及陳列方式及好書推薦區、書架及服務臺設置皆未達受訪者期待。
 - 二、確實性：排架正確性、是否能依預定時程到達及業務處理準確性及服務人員處理業務是否有效率。
 - 三、反應性：讀者意見回饋管道；服務人員是否告知巡迴時程、相關服務訊息，以及是否因忙碌而忽略讀者需求、以及對抱怨處理的適切性。
 - 四、保證性：借閱期限及館藏選擇品質。
 - 五、關懷性：服務頻率、時間及項目；書架標示、館藏種類是否齊全；服務人員是否關心受訪者需求

表 4-110 整體構面服務品質缺口彙整表

構面	實際感受	期待程度	缺口	t 值	顯著性	備註
有形性	5.66	6.00	-0.33	-7.95	0.000 ^{***}	期待程度>實際感受
確實性	6.09	6.22	-0.13	-4.14	0.000 ^{***}	期待程度>實際感受
反應性	6.06	6.24	-0.17	-4.17	0.000 ^{***}	期待程度>實際感受
保證性	6.12	6.23	-0.10	-3.30	0.001 ^{**}	期待程度>實際感受
關懷性	5.61	5.96	-0.36	-7.90	0.000 ^{***}	期待程度>實際感受

表 4-111 個別題項服務品質缺口彙整表

構面	題項	實際感受	期待程度	缺口	t 值	顯著性	備註
有形性	3-9 行動圖書館館藏的新穎性及時效性是否足夠	5.21	5.86	-0.66	-7.59	0.000 ^{***}	期待程度>實際感受
關懷性	3-6 行動圖書館的館藏書籍種類是否齊全	4.88	5.53	-0.65	-7.94	0.000 ^{***}	期待程度>實際感受
有形性	3-4 行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力	5.01	5.57	-0.55	-6.80	0.000 ^{***}	期待程度>實際感受
關懷性	3-2 行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到書	5.24	5.76	-0.52	-7.06	0.000 ^{***}	期待程度>實際感受
關懷性	2-1 行動圖書館每雙週一次的服務方式是否合適	5.62	6.10	-0.48	-6.91	0.000 ^{***}	期待程度>實際感受
有形性	1-3 行動圖書館的服務臺桌椅是否合適	5.43	5.89	-0.45	-6.21	0.000 ^{***}	期待程度>實際感受
有形性	3-1 行動圖書館的書架陳列是否合適	5.45	5.88	-0.43	-6.80	0.000 ^{***}	期待程度>實際感受
有形性	1-2 行動圖書館的車體外觀是否具有視覺吸引力	5.82	6.17	-0.35	-5.50	0.000 ^{***}	期待程度>實際感受
保證性	3-5 行動圖書館的館藏選擇品質是否值得信賴	5.41	5.74	-0.33	-5.26	0.000 ^{***}	期待程度>實際感受

構面	題項	實際感受	期待程度	缺口	t 值	顯著性	備註
確實性	3-3 行動圖書館書籍是否依照主題及分類號正確排列	5.50	5.82	-0.32	-5.18	0.000 ^{***}	期待程度>實際感受
關懷性	2-3 行動圖書館的服務時間是否合適	5.89	6.20	-0.31	-5.07	0.000 ^{***}	期待程度>實際感受
有形性	3-7 行動圖書館的館藏依閱讀對象年齡分別陳列是否合適	5.58	5.86	-0.28	-4.83	0.000 ^{***}	期待程度>實際感受
反應性	4-10 服務人員是否能適時提供圖書館相關服務訊息	5.72	5.99	-0.28	-4.18	0.000 ^{***}	期待程度>實際感受
反應性	4-9 服務人員是否會在提供服務時告知下次巡迴的時間等資訊	5.78	6.05	-0.27	-3.63	0.000 ^{***}	期待程度>實際感受
保證性	2-5 行動圖書館的借閱期限長度是否足夠	5.96	6.21	-0.25	-3.66	0.000 ^{***}	期待程度>實際感受
關懷性	2-2 行動圖書館的服務項目是否足夠	5.89	6.11	-0.22	-3.94	0.000 ^{***}	期待程度>實際感受
有形性	3-8 行動圖書館的館藏依小說、食譜、旅遊等主題不同分別陳列是否合適	5.82	6.04	-0.22	-3.88	0.000 ^{***}	期待程度>實際感受
反應性	4-13 服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當	6.00	6.16	-0.16	-3.29	0.001 ^{**}	期待程度>實際感受
確實性	1-4 行動圖書館是否依預定巡迴時程表到達提供服務	6.14	6.32	-0.18	-3.10	0.002 ^{**}	期待程度>實際感受
確實性	2-7 行動圖書館處理業務時是否能準確無誤，不會弄錯讀者的借閱紀錄	6.32	6.43	-0.11	-3.12	0.002 ^{**}	期待程度>實際感受
反應性	2-8 行動圖書館是否讓讀者能隨時反應讀者意見或營運建議	6.01	6.15	-0.14	-2.90	0.004 ^{**}	期待程度>實際感受
確實性	4-3 服務人員處理借、還書是否有效率	6.28	6.37	-0.09	-2.37	0.019 [*]	期待程度>實際感受
反應性	4-6 服務人員是否對於服務讀者有熱忱	6.24	6.32	-0.08	-1.91	0.058	
反應性	4-11 服務人員是否即使忙碌也不會忽略我的	5.92	6.02	-0.10	-1.82	0.071	

構面	題項	實際感受	期待程度	缺口	t 值	顯著性	備註
	需求						
關懷性	4-7 服務人員是否能關心我的需求和使用服務的狀況	6.06	6.14	-0.09	-1.65	0.102	
有形性	4-1 服務人員穿著是否適當、整潔	6.15	6.22	-0.07	-1.48	0.141	
保證性	4-4 服務人員是否熟知圖書館的相關業務，足以回答讀者的疑問	6.17	6.24	-0.07	-1.45	0.150	
保證性	4-5 服務人員是否讓我感到信賴	6.24	6.29	-0.05	-1.12	0.264	
保證性	2-4 行動圖書館的借閱冊數是否足夠	6.32	6.37	-0.05	-1.07	0.287	
確實性	4-12 服務人員是否能有誠意及能力解決我在使用服務上遇到的阻礙	6.01	6.06	-0.05	-0.91	0.364	
有形性	1-1 行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用	6.38	6.42	-0.04	-0.90	0.367	
反應性	4-8 服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊	6.36	6.38	-0.02	-0.42	0.676	
保證性	2-6 行動圖書館的還書方式是否方便	6.50	6.51	-0.01	-0.41	0.685	
保證性	4-2 服務人員是否親切有禮	6.34	6.34	0.01	0.17	0.862	

註： * $p < 0.5$ 、** $p < 0.01$ 、 $p < 0.05$

四、 背景變項與五大構面實際感受、期待程度之差異分析

為了解不同性別、年齡、教育程度、職業、居住地距離的讀者對新北市公共運輸場站行動圖書館之五大構面實際感受、期待程度是否有所差異，以利該服務提供適性化的服務，本研究運用獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析(One-Way ANOVA)進行分析，茲將分析結果綜合論述如下：

(一) 性別

經獨立樣本 t 檢定可得各題項未具有顯著性差異，故該服務提供不同性別的讀者一致性的服務。

(二) 年齡

經單因子變異數分析如表 4-112 可知大部份題項未具顯著性差異，故該服務大致提供不同年齡層一致性服務。然而，「行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到書」實際感受值獲得「51 歲以上」組別較好評價。

表 4-112 年齡別差異性分析彙整表

構面	題項	實際感受/ 期待程度	顯著性	差異性分析
關懷性	3-2 行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到書	實際感受	0.044*	Tamhane、Dunnett T3 5>2、5>3、5>4

註：第 1 組 12-20 歲、第 2 組 21-30 歲、第 3 組 31-40 歲、第 4 組 41-50 歲、第 5 組 51 歲以上；*p<0.05

(三) 教育程度

受訪者教育程度別差異性分析如表 4-113，整體構面及個別構面僅「2-8 行動圖書館是否讓讀者能隨時反應讀者意見或營運建議」實際感受及「4-13 服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當」期待程度具顯著差異，然經事後比較法發現各項目間未具顯著差異。

表 4-113 受訪者教育程度別差異性分析具顯著性項目彙整表

構面	題項	實際感受/ 期待程度	顯著性	差異性分析
反應性	2-8 行動圖書館是否讓讀者能隨時反應讀者意見或營運建議	實際感受	0.045*	
反應性	4-13 服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當	期待程度	0.038*	

註：第 1 組「小學、國中、高中職」、第 2 組「四技二專、五專二技」、第 3 組「大學、大專」、第 4 組「碩士、博士」

(四) 職業

受訪者職業別差異性分析如表 4-114，整體構面及個別構面中，僅「2-8 行動圖書館是否讓讀者能隨時反應讀者意見或營運建議」題項之「小學、國中、高中職」實際感受表現優於「四技二專、五專二技」，「4-13 服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當」實際感受之「小學、國中、高中職」實際感受表現優於「四技二專、五專二技」，而期待程度經事後比較法各項間並無顯著差異；而「服務人員是否讓我感到信賴」實際感受及「3-2 行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到書」實際感受雖具顯著差異，經事後比較法可得各項間並無顯著差異。

表 4-114 受訪者職業別差異性分析彙整表

構面	題項	實際感受 /期待程 度	顯著性	差異性分析
反應性	4-11 服務人員是否即使忙碌 也不會忽略我的需求	實際感受	0.017*	Tamhane、Dunnett T3、Games-Howell 5>3
反應性	4-13 服務人員對於我的抱怨 處理方式及回應是否恰當	實際感受	0.001**	Scheffe 5>3
反應性	4-13 服務人員對於我的抱怨 處理方式及回應是否恰當	期待程度	0.022*	
保證性	4-5 服務人員是否讓我感到 信賴	實際感受	0.034*	
關懷性	3-2 行動圖書館的書架標示 是否能幫助我找到書	實際感受	0.032*	

註：第 1 組「製造業、電力及燃氣供應業、用水供應及污染整治、營造業、運輸及倉儲業」、第 2 組「專業、科學及技術服務業、資訊及通訊傳播業、醫療保健及社會工作服務業」、第 3 組「不動產業、批發及零售業、藝術、娛樂及休閒服務業、其它服務業、金融及保險業」、第 4 組「教育服務業、公共行政」第 5 組「學生」、第 6 組「待業中、自由業、已退休、家管」；

(五) 居住地距離

受訪者居住地差異性分析如表 4-115，整體構面及個別構面題項中僅「4-9 服務人員會在提供服務時告知下次巡迴的時間等資訊」具顯著差異，而經事後比較法後發現各題項間並無顯著差異。

表 4-115 受訪者居住地距離差異性分析彙整表

構面	題項	實際感受 /期待程 度	顯著性	差異性分析
反應性	4-9 服務人員會在提供服務 時告知下次巡迴的時間等資 訊	實際感受	0.049*	

第五章 結論與建議

本研究旨在探討新北市公共運輸場站行動圖書館讀者利用狀況，以及讀者對於服務品質各構面實際感受與期待程度間的缺口程度，並探究讀者需求，期歸納研究結果作為業務單位作為營運之參考。

本章依據研究主旨歸納研究發現及分析結果，第一節為研究結論、第二節為研究建議、第三節為未來研究建議；第四節為研究貢獻。

第一節 結論

對應本研究之研究目的與問題，包括業務辦理狀況、服務品質、讀者個人背景及差異性分析、讀者需求共四個部份歸納結論如下：

一、 新北市公共運輸場站行動圖書館業務辦理狀況

(一) 讀者造訪目的多為瀏覽及借、還書籍，造訪時段一般於晚間 6 時後，並以造訪頻率低者佔多數

讀者利用項目多為瀏覽及借、還書籍；借閱時段部份，多數讀者集中於晚間 6 時至 8 時借閱書籍，尤其以 7 時 30 分後的讀者為最多數，而該服務的前半段時間利用狀況較為零散，推測因多數學生、通勤讀者皆未結束工作及返家；借閱頻率方面，多數借閱者在 2 個月期間僅造訪一次，可知利用頻率低者佔多數。

(二) 樹林火車站整體利用狀況最佳，鶯歌火車站最不理想

樹林火車站的新北市公共運輸場站行動圖書館在平均造訪人次、辦證人次、借閱人次及借閱冊數等各項利用狀況皆優於其它站，其次為汐止火車站；鶯歌火車站各項表現則皆偏低，整體表現最不理想。此外，淡水火車站在平均造訪人次部份較為突出，借閱人次及冊數卻最低，有別於其他站別利用狀況。

(三) 讀者借閱書籍主題偏好為兒童書籍、語言文學類及應用科學類

新北市公共運輸場站行動圖書館借出書籍以兒童書籍佔多數，一般書籍則以語言文學類及應用科學類借出冊數最高，語言文學類以各國現代文學、小說為大宗，應用科學類則以健康醫療、家政及農業為主，以食譜的借出冊數最多。

二、 新北市公共運輸場站行動圖書館服務品質

(一) 讀者對於服務品質各構面期待程度及實際感受均達滿意，有形性構面之實際感受值及期待程度值皆為各構面最高

在服務品質各構面實際感受值及期待程度值分析的部份，讀者對於服務品質各構面實際感受均達滿意，其中實際感受值以有形性構面表現較佳，確實性構面次之，關懷性構面最差；而在期待程度的部份在李科特七等量表中間皆達5分以上，表示讀者認為各構面服務品質均應達「滿意」，其中有形性構面期待程度較高，確實性構面次之，關懷性構面最低。

個別題項服務品質實際感受值表現達6分以上（滿意）以上者共有16項，茲以「題項（所屬構面）」由表現最高者依序排列如下：

1. 行動圖書館的還書方式是否方便（保證性）
2. 行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用（有形性）
3. 服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊（反應性）
4. 服務人員是否親切有禮（保證性）
5. 行動圖書館處理業務時是否能準確無誤，不會弄錯讀者的借閱紀錄（確實性）
6. 行動圖書館的借閱冊數是否足夠（保證性）
7. 服務人員處理借、還書是否有效率（確實性）
8. 服務人員是否對於服務讀者有熱忱（反應性）
9. 服務人員是否讓我感到信賴（保證性）
10. 服務人員是否熟知圖書館的相關業務，足以回答讀者的疑問（保證性）
11. 服務人員穿著是否適當、整潔（有形性）

12. 行動圖書館是否依預定巡迴時程表到達提供服務（確實性）
13. 服務人員是否能關心我的需求和使用服務的狀況（關懷性）
14. 服務人員是否能有誠意及能力解決我在使用服務上遇到的阻礙（確實性）
15. 行動圖書館是否讓讀者能隨時反應讀者意見或營運建議（確實性）
16. 服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當（反應性）

讀者對於個別題項服務品質期待程度值認為需達 6 分以上（滿意）以上者共有 24 項，茲以「題項（所屬構面）」由期待程度最高者依序排列如下：

1. 行動圖書館的還書方式是否方便（保證性）
2. 行動圖書館處理業務時是否能準確無誤，不會弄錯讀者的借閱紀錄（確實性）
3. 行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用（有形性）
4. 服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊（反應性）
5. 行動圖書館的借閱冊數是否足夠（保證性）
6. 服務人員處理借、還書是否有效率（確實性）
7. 服務人員是否親切有禮（保證性）
8. 服務人員是否對於服務讀者有熱忱（反應性）
9. 行動圖書館是否依預定巡迴時程表到達提供服務（確實性）
10. 服務人員是否讓我感到信賴（保證性）
11. 服務人員是否熟知圖書館的相關業務，足以回答讀者的疑問（保證性）
12. 服務人員穿著是否適當、整潔（有形性）
13. 行動圖書館的借閱期限長度是否足夠（保證性）
14. 行動圖書館的服務時間是否合適（關懷性）
15. 行動圖書館的車體外觀是否具有視覺吸引力（有形性）
16. 服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當（反應性）
17. 行動圖書館是否讓讀者能隨時反應讀者意見或營運建議（反應性）
18. 服務人員是否能關心我的需求和使用服務的狀況（關懷性）
19. 行動圖書館的服務項目是否足夠（關懷性）

20. 行動圖書館每雙週一次的服務方式是否合適（關懷性）
21. 服務人員是否能有誠意及能力解決我在使用服務上遇到的阻礙（確實性）
22. 服務人員是否會在提供服務時告知下次巡迴的時間等資訊（反應性）
23. 行動圖書館的館藏依小說、食譜、旅遊等主題不同分別陳列是否合適（有形性）
24. 服務人員是否即使忙碌也不會忽略我的需求（反應性）

(二) 讀者對於服務品質各構面實際感受皆未達期待程度標準，關懷性構面服務缺口最大

讀者對於服務品質各構面的服務品質缺口皆達顯著差異，表示讀者的實際感受尚未達期待程度值標準，服務品質仍有改善空間，其中以關懷性構面缺口最大，有形性構面次之，而保證性構面缺口最小。

個別題項服務品質缺口分析的部份，讀者對於服務品質的 22 題項實際感受值為與期待程度值檢定結果具顯著差異，表示尚未符合讀者期待，其中又以有形性及關懷性佔多數，「行動圖書館館藏的新穎性及時效性是否足夠」題項為缺口最大的項目，茲將未符合讀者期待之項目以「題項（所屬構面）」由缺口大至小排列如下：

1. 行動圖書館館藏的新穎性及時效性是否足夠（有形性）
2. 行動圖書館的館藏書籍種類是否齊全（關懷性）
3. 行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力（有形性）
4. 行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到書（關懷性）
5. 行動圖書館每雙週一次的服務方式是否合適（關懷性）
6. 行動圖書館的服務臺桌椅是否合適（有形性）
7. 行動圖書館的書架陳列是否合適（有形性）
8. 行動圖書館的車體外觀是否具有視覺吸引力（有形性）
9. 行動圖書館的館藏選擇品質是否值得信賴（保證性）

10. 行動圖書館書籍是否依照主題及分類號正確排列（確實性）
11. 行動圖書館的服務時間是否合適（關懷性）
12. 行動圖書館的館藏依閱讀對象年齡分別陳列是否合適（有形性）
13. 服務人員是否能適時提供圖書館相關服務訊息（反應性）
14. 服務人員是否會在提供服務時告知下次巡迴的時間等資訊（反應性）
15. 行動圖書館的借閱期限長度是否足夠（反應性）
16. 行動圖書館的服務項目是否足夠（關懷性）
17. 行動圖書館的館藏依小說、食譜、旅遊等主題不同分別陳列是否合適（有形性）
18. 服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當（反應性）
19. 行動圖書館是否依預定巡迴時程表到達提供服務（確實性）
20. 行動圖書館處理業務時是否能準確無誤，不會弄錯讀者的借閱紀錄（確實性）
21. 行動圖書館是否讓讀者能隨時反應讀者意見或營運建議（反應性）
22. 服務人員處理借、還書是否有效率（確實性）。

(三) 服務品質重要表現程度分析結果可得有形性構面、確實性構面、反應性構面為需繼續保持構面；保證性構面、關懷性構面為低優先順序構面

以整體構面來看，讀者認為有形性構面、確實性構面、反應性構面之實際感受值及期待程度值皆高於整體平均值，故分析結果為繼續保持；保證性構面、關懷性構面之實際感受值及期待程度值皆低於整體平均值，故應屬低優先順序，可減少投入資源。

個別題項的部份，讀者認為有 18 個題項應繼續保持維持服務品質，16 個題項為低優先順序應減少資源的投入，茲就服務品質五大構面彙整分述如下：

1. 有形性：設置地點、車體外觀、館藏依主題陳列、服務人員穿著等項目應繼續保持；而服務臺桌椅、書架陳列方式、好書推薦區、館藏依年齡分別排架、館藏新穎性及時效性等項目為低優先順序，應減少資源投入。

2. 確實性：服務時間準時性、借閱紀錄正確性及服務人員處理業務的效率等項目應繼續維持；而排架正確性及服務人員是否有誠意解決問題應減少資源投入。
3. 反應性：服務人員的熱忱度及是否告知讀者到期日等資訊等項目應繼續保持；讀者意見回饋管道、服務人員是否告知巡迴時程及相關服務訊息，另外，是否因忙碌而忽略讀者需求、對抱怨處理的適切性等項目應減少資源投入。
4. 保證性：借閱冊數、還書管道、以及服務人員親切度、業務熟悉度和信賴感等項目應繼續保持；借閱期限及館藏選擇品質應減少資源投入。
5. 關懷性：服務頻率、項目、時間及服務人員對讀者的關懷度等項目應繼續保持；書架標示、館藏種類是否齊全等項目應減少資源投入。

(四) 讀者背景以女性及返家途經通勤族群為主，居住地臨近該服務地設置地點，且多數為自行發現

主要讀者性別以女性為主，年齡集中於 21-40 歲區間，教育程度以大學以上為主，職業則學生及學生、教育服務業、金融及保險業、家管等職業為多數佔多數，可推測該服務位於該地讀者通勤返家路途，地理的便利性使該服務能成功落實推廣。服務對象以居住於該服務 1 公里以內距離的讀者為多數，慣用語系皆為中文，尚未擴及新住民及外籍人士。

另外，讀者因該服務位於返家路線而使用者佔多數，高達八成以上讀者居住地位於該服務距離 1 公里以內，且 9 成以上讀者為自行發現該服務。

(五) 不同背景讀者之服務品質感受整體不具顯著差異

性別、年齡、職業、慣用語系、居住地距離等不同背景讀者對於整體構面皆不具顯著差異，而個別構面僅少數項目具顯著差異，年齡別僅在「行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到書」題項，「51 歲以上」讀者實際感受表現顯著優於「21-30 歲」、「31-40 歲」、「41-50 歲」讀者；職業別則為「服務人員是否即使忙碌也不會忽略我的需求」及「服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當」

題項，「學生」讀者實際感受顯著優於「不動產業、批發及零售業、藝術、娛樂及休閒服務業、其它服務業、金融及保險業」讀者；其它項目皆無顯著差異。

三、 探究新北市公共運輸場站行動圖書館讀者需求

(一) 讀者對於文學、休閒類讀物及童書需求較大，資料類型偏好工具書、有聲書及漫畫，並重視館藏新穎度、更新頻率及數量多寡

讀者對於書籍主題類型的需求依序為小說、心理勵志及哲學、兒童文學、旅遊及休閒、繪本、飲食及烹飪、健康資訊及醫藥學、青少年讀物等主題，與目前借出書籍主題大致相符，故上述館藏可以再加強；而對於法律類、詩詞、宗教類型書籍需求較少。

資料類型方面，讀者較希望能增加期刊雜誌、電影 DVD 館藏，對於報紙的需求較少；書籍種類方面則希望能增加工具書、有聲書及漫畫，對於外文書及大字書需求較少。此外，讀者重視館藏新穎度、更新頻率及數量多寡，期望該服務能擁有更多元的館藏提供借閱。

(二) 逾半數讀者希冀該服務能增加閱讀桌椅及提供各類型藝文資訊

讀者對服務設備方面希望能增加讀者閱讀桌椅、充足的燈光及免費無線網路，對於印表機等電腦設備需求較少，顯示讀者仍將該服務視為借閱書籍及閱讀的管道；在服務政策方面建議可增加巡迴次數及還書管道或延長借閱時間，並調整該服務服務的時間；訊息文宣方面則對於藝文活動資訊、新北市立圖書館資訊及社區活動資訊較有需求。

(三) 多數讀者有成年家人也閱讀借回書籍

逾四成讀者有成年家人也閱讀借回書籍，有三成讀者則有兒童年齡層家人，故對於兒童書籍具借閱需求。

第二節 建議

茲就本研究分析結果及研究結論歸納為研究建議，分述如下：

一、調整服務巡迴頻率及地點以增加使用效益

研究顯示樹林火車站、汐止火車站二個服務地點之借閱人數為全體比例逾半數，而大多數的借閱者在 2 個月期間僅造訪一次，推測非固定式圖書館服務較易被讀者忽略，如能於效益較佳的站別增加服務頻率，較易使讀者養成定期造訪的習慣。

二、調整服務時間以符合讀者之需求

研究顯示多數讀者集中於晚間 6 時至 8 時借閱書籍，尤其以 7 時 30 分後的讀者為最多數，以及讀者多數為居住於服務站點附近 1 公里內，年齡集中於 21-40 歲，可推測多數為返家途中通勤讀者使用；然該服務為 4 時至 8 時，故應調整服務時間以更符合讀者需求。

三、館藏選擇應更貼近讀者及其家人之需求

研究顯示讀者偏好借閱書籍主題以兒童書籍、語言文學類及應用科學類讀物為大宗，故建議該服務應多加採購語言文學及小說、兒童文學及繪本、飲食及烹飪、健康資訊及醫藥學等主題類別，並納入考量讀者家人閱讀需求。

四、注意館藏更換頻率及新穎度

研究顯示讀者重視館藏新穎度、更新頻率及數量多寡，期望該服務能提供更多元的選擇，故建議該服務應多加注意行動圖書館的館藏更換頻率，以及館藏出版年份的新穎度是否足以吸引讀者借閱。

五、加強書籍陳列方式

研究顯示該服務之書籍排列方式可再做改善，以讓讀者能更容易找到所需館

藏，而書架陳列及好書推薦區對於讀者的吸引力尚嫌不足，容易被忽略，應再評估改善整體館藏陳列模式。

六、閱覽規則應更加彈性以符合該服務讀者使用習慣

行動圖書館服務畢竟不如圖書館開放時間，故在借閱期限長度、服務時間、還書方式等皆應更具有彈性，以鼓勵讀者善加利用該服務。

七、改善服務停靠地點及車體視覺吸引力

研究顯示樹林火車站及汐止火車站利用狀況較具效益，推測因行動圖書館停靠位置鄰近樹林火車站商店街，及位於汐止火車站唯一出口，故較容易吸引讀者；反觀鶯歌火車站位於馬路對面停車場，永寧捷運站及菜寮捷運站則受限於臺北捷運公司無法配合提供營運場地，而停放於人數較少之出入口，可見停靠地點影響服務效益甚鉅。另外，建議車體可使用較活潑的色調，定期更換車體塗鴉，以更具吸睛效果。

八、服務人員應更加積極主動推廣該服務

研究顯示服務人員應以更積極活潑方式主動吸引讀者注意，此外在提供服務巡迴時間及圖書館相關服務訊息方面需更加強，以讓讀者留下鮮明的印象，有助提升推廣效益。

九、加強現場燈光照明及增加閱讀桌椅設備

研究顯示讀者認為在燈光照明及閱讀桌椅設備皆和需求有落差，該服務可在有限的發電設備和車體容量下盡可能增強燈光照明，以及增加讀者閱讀桌椅。

十、定期進行服務品質評估及業務統計資料分析

本研究藉由服務品質量表比對讀者實際感受值及期待程度值，以對該服務各構面進行評估及分析，建議館方定期進行服務品質量表修正及評估，以獲知該服務重點改善項目，提升該服務整體效益及服務品質。

第三節 未來研究建議

本研究探討新北市公共運輸場站行動圖書館讀者利用狀況，以及讀者對於服務品質各構面實際感受與期待程度間的缺口程度，並探究讀者需求，歸納四項研究結論及十項研究建議，作為業務單位作為營運之參考。其中，研究尚有不足之處，期待未來研究者後續深入探討。

一、以質性研究深入了解該服務讀者使用狀況及需求

本研究依該服務業務執行報表、分析自動化系統資料，以及問卷調查法搜集新北市公共運輸場站行動圖書館讀者對於該服務之服務品質各構面實際感受、期待程度，以及使用狀況及讀者需求，然因街頭問卷礙於天候狀況及戶外環境限制，較無法詳細說明問卷內容，礙於篇幅僅能以量表評估受訪者各方面感受，建議未來研究者能以質性研究深入探討讀者感受與期待以補充本研究之不足。

二、進行服務品質缺口全面性比對

本研究為調查讀者對於該服務實際感受與期待程度之間的差異性，為 PZB 服務品質模型中的缺口五，然對於模型中其他缺口尚未探討，建議能對業務單位進行深入訪談，以比對該服務讀者感受，作更全面性的服務品質評估。

三、建立行動圖書館服務品質指標

本研究為針對新北市公共運輸場站行動圖書館以改良後 ServQUAL 量表評估服務品質，該服務與一般圖書館環境、設備及服務項目等皆有區別，故不適用於圖書館服務品質專用 LibQUAL 量表，建議未來研究能根據行動圖書館服務特性建立通用評估量表，以作為改進服務品質工具使用。

參考書目

- Association of Research Libraries. (2014). *LibQUAL+™ -About the Survey-Participant Lists*. Retrieved August 10th., 2014, from http://www.libqual.org/about/about_survey/participants
- American Marketing Association.). *Resource Library-Dictionary-Service Quality*. Retrieved November 3, 2013, from http://www.marketingpower.com/_layouts/Dictionary.aspx?dLetter=S
- Asociación de Profesionales de Bibliotecas Móviles (ACLEBIM).). A Survey of the Mobile Libraries in Germany with a Special Look on the Munich Bookmobile System. Retrieved November 3, 2013, from <http://www.bibliobuses.com/documentos/Bibliobuses%20en%20Alemania.pdf>
- Bashaw, D. (2010). On the Road Again: A Look at Bookmobiles, Then and Now. *Children and Libraries*, 8(1), 32-34.
- Bennett, Peter D., & American Marketing Association. (1995). *Dictionary of marketing terms* (2nd ed.). Lincolnwood, Ill., USA: NTC Business Books.
- BiblioMetro. (2013). Historia. Retrieved December 6th., 2013, from <http://www.bibliometro.cl/>
- Butdisuwan, S. (2009). *Reaching out through a mobile library*. Paper presented at the IFLA Council and General Conference, Jerusalem, Israel.
- Contra Costa County Library. (2013). Library-a-Go-Go. Retrieved December 6th., 2013, from <http://ccclib.org/locations/libraryagogo.html>
- Cook, Colleen. (2002). The maturation of assessment in academic libraries: The role of LibQUAL+™. *Performance Measurement and Metrics*, 3(2).
- Council of the City of Gold Coast. (2013). Mobile Library. Retrieved Dec 24th, 2013, from <http://www.goldcoast.qld.gov.au/library/mobile-library-10115.html>
- Crosby, P. (1979). *Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain*. New York: Now American Library.
- Davidson, G., & Dorner, D. (2009). Selection criteria for mobile library collections. *Collection Building*, 28(2), 51-58.
- Deming, E. (1982). *Out of the Crisis: Quality, productivity, and competitive position*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology.
- Edwards, C. (1968). The meaning of quality. *Quality Progress*, 1, 36-39.
- Encyclopæ dia Britannica Inc. (2013). Encyclopedia Britannica. Retrieved December 3, 2013, from <http://www.britannica.com>
- J.A. Ba. (1990). *The New Encyclopaedia Britannica*. In i. Encyclopaedia Britannica (Ed.), Transportation (Vol. 28, pp. 752-865). Chicago, Ill.: Encyclopaedia Britannica.
- Garvin, D. (1988). *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*. New York: Free Press.
- Gayler, Robert J. (1988). The way we were. *Library Association Record*, 90(8), 452.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 37-45.
- Grönroos, C. (1990). Relationship Approach to Marketing in Service Contexts: The Marketing and Organizational Behavior Interface. *Journal of Business Research*, 20, 3-11.
- Hamilton, Masha. (2007). *The camel bookmobile*. New York: HarperCollins.
- Hawke, B., & Jenks, F. (2003). On the move: Mobile library services in New Zealand. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 18(3), 93-105.

- Hernon, P., & Nitecki, D. A. (2001). Service quality: A concept not fully explored. *Library Trends*, 49(4), 687-708.
- Hiller, S. (2004). Another Tool in the Assessment Toolbox: Integrating LibQUAL+ into the University of Washington Libraries Assessment Program. *Journal of Library Administration*, 40, 121-137.
- Hipps, K., & Kyrillidou, M. (2003). Library User Assess Service Quality with LibQUAL+™ and E-QUAL. In Association of Research Libraries (Ed.), *ARL: A Bimonthly Report on Research Library Issues & Actions*. Washington, DC.
- Hoelscher, M., & Sepke, C. (2010). *Moving Libraries: Mobile Library Concepts in Response to the Challenges Regarding Modern Information Society*. Paper presented at the International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), Gothenburg, Sweden.
- Van House, Nancy A, Weil, Beth T, & McClure, Charles R. (1990). *Measuring academic library performance: a practical approach*: American Library Association London and Chicago.
- Kelly, T. (1977). *History of Public Libraries in Great Britain, 1845-1975*. London, Great Britain: Library Association.
- Kenneally, A., & Payne, C. (2000). Mobile library services: *Australian trends. Australasian public libraries and information services (APLIS)*, 13(2), 63-71.
- Knapp, Amy E. (2004). We Asked Them What They Thought, Now What Do We Do? The Use of LibQUAL+ (™) Data to Redesign Public Services at the University of Pittsburgh. *Journal of library administration*, 40(3-4), 157-171.
- Koontz, C., Gubbin, B., & International Federation of Library Associations and Institutions. (2010). *IFLA public library service guidelines*. Berlin: De Gruyter/Saur.
- Kotler, Philipp, & Keller, Kevin Lane. (2012). *Marketing management* (14th Edition ed.). Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Krolak, Lisa. (2005). The role of libraries in the creation of literate environments: *UNESCO Institute for Education (UIE)*.
- Juran, J. M., Gryna, F. M., & Bingham Jr, R. S. *Quality control handbook*, 1974. McGraw-Hill Book Company, Chapters, 9, 22.
- Lehtinen, Uolevi, & Lehtinen, Jarmo R. (1982). Service Quality: A study of Quality Dimensions. *Service Management Institute*. Osaakeyhtiö, Finland.
- Levitt, T. (1972). Production-Line Approach to Service. *Havard Business Review*, 50(4), 41-52.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). *The marketing aspects of service quality. Emerging perspectives on services marketing*, 65(4), 99-107.
- Lovelock, Christopher H. (2001). *Services marketing : people, technology, strategy* (4th ed.). Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Lovelock, Christopher H., & Wright, Lauren. (1999). *Principles of service marketing and management*. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *The Journal of Marketing*, 77-79.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. , & Berry, Leonard L. (1985). A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., & Berry, Leonard L. (1988). SERVQUAL- A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., & Berry, Leonard L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Pearsall, Judy. (Ed.) (1998) Public Transport Mass Transit Terminal Transport. Oxford: Clarendon Press.
- Pitt, Leyland F., Watson, Richard T., & Kavan, C. Bruce. (1997). Measuring information systems service quality: Concerns for a complete canvas. *MIS Quarterly*, 21(2), 209-221.
- ProBiblio. (2013). About Airport Library. Retrieved December 6th., 2013, from <http://www.airportlibrary.nl/>
- Prytherch, Raymond John. (1990). *Harrod's librarians' glossary and reference book*. Aldershot, Hants, England Brookfield, Vt., USA: Gower.
- Quaglieri, Elizabeth. (2013). Now Boarding On Platform One: Madrid's Library Lending Machine. Retrieved December 6th., 2013, from <http://amt-lab.org/blog/2013/03/now-boarding-on-platform-one-madrids-library-lending-machine>
- Ranganathan, Shiyali R. (1931). *The Five Laws of Library Science*. Madras, India: Madras Library Association.
- Reitz, Joan M. (2004). *Dictionary for Library and Information Science*. Westport, CT: Libraries Unlimited.
- Sasser, W., R., Olsen, & Wyckoff, D. (1978). *Management of service operations: Text, cases, and readings*. Boston: Allyn and Bacon.
- Scruta, Molly. (2012). LibroExpress, Madrid, Spain. Retrieved December 6th., 2013, from <https://www.youtube.com/watch?v=hFD6P88f-7k>
- Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte. (2013). Libro al Viento. Retrieved Nov. 15th, 2013, from <http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/portal/node/79>
- Shetty, Y.K., & Ross, Joel E. (1985). *Quality and its management in service business*. *Industrial Management*, 27(6), 7-12.
- Shi, Xi, & Levy, Sarah. (2005). A theory-guided approach to library services assessment. *College & Research Libraries*, 66(3), 266-277.
- Simpson, J. A. (Ed.) (1989) *The Oxford English dictionary* (2nd. ed.). New York: Oxford University Press.
- Takeuchi, H., & Ouelch, JA. (1983). *Quality is more than making a good product*. *Harvard Business Review*, July-August, 340-351.
- Vuchic, Vukan R. (1981). *Urban Public Transportation: Systems and Technology*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Want, P. (1990). The History and Development of Mobile Libries. *Library Management*, 11(2), 5-14.
- Winter, Jeanette. (2010). *Biblioburro: A True Story from Colombia* (1st ed.). New York: Beach Lane Books.
- Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., & Berry, Leonard L. (1985). Problems and Strategies in Service Marketing. *Journal of Marketing*, 49, 33-46.
- ZIRI, DANIELLE. (2013, July 9). Tel Aviv inaugurates beach library, The Jerusalem Post. Retrieved from <http://www.jpost.com/National-News/Tel-Aviv-inaugurates-beach-library-319293>

- 丁鏘升、李義昭、陳惠淳(2010)。圖書館服務品質評估方法之探討。**高苑學報**，**16**: (1)，157-166。
- 中山愛理(2006)。日本の移動図書館の現状と課題西日本の図書館への訪問調査から。**情報社会試論**，**11**，47-59。
- 中華民國品質學會(1992)。**ISO 國際標準服務業品質管理**。台北市：中華民國品質學會。
- 孔令琪(2013年1月24日)。**東區地下街智慧圖書館今開幕**。聯合晚報，A11版。
- 王倩、張瑾(2013年7月10日)。以色列首個海濱移動圖書館問世。**中國國際廣播電台**。取自
<http://big5.cri.cn/gate/big5/gb.cri.cn/42071/2013/07/10/6351s4177225.htm>。
- 王贊華(2005)。彰化市立圖書館服務品質滿意度之研究(碩士論文)。取自
<http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/gs32/gswweb.cgi?o=dncldr&s=id=%22094THU00636042%22.&searchmode=basic>
- 田代如(2009)。**臺北市立圖書館服務品質調查研究**(碩士論文)。取自
<http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/gs32/gswweb.cgi?o=dncldr&s=id=%22096TMTC5204004%22.&searchmode=basic>
- 石坂文庫巡迴書庫規程(1912年10月)。**私立石坂文庫年報第三年報**，5。
- 宇治鄉毅著；何輝國譯(2006)。石坂莊作與石坂文庫以日本統治時期臺灣先驅圖書館之軌跡為中心。**臺灣學研究通訊**，**2**，82-101。
- 交通部臺灣鐵路管理局(2014)。**臺鐵統計資訊**。線上檢索日期：2014年7月31日。取自：<http://www.railway.gov.tw/tw/CP.aspx?sn=7460&n=6886>
- 行政院主計處(2013)。**運輸統計**。線上檢索日期：2013年12月7日。取自：
<http://www.dgbas.gov.tw/>
- 吳佳錦(2012)。**板橋低碳智慧圖書館使用行為之探討**(碩士論文)。取自
<http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/gs32/gswweb.cgi?o=dncldr&s=id=%22100YZU05586024%22.&searchmode=basic>
- 吳明隆(2013)。**SPSS 統計應用學習實務：問卷分析與應用設計**。新北市：易習圖書。
- 周靜宜(2005)。**讀者對圖書館服務品質滿意度之研究以國立臺灣圖書館為例**(碩士論文)。取自
<http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/gs32/gswweb.cgi?o=dncldr&s=id=%22093MCU05320010%22.&searchmode=basic>
- 林呈潢(2009)。**圖書館統計標準(CNS13151)使用手冊**。台北市：國家圖書館。
- 林奇伯(2010)。高雄市年年開新館連捷運站都有自動圖書館。**遠見雜誌**，**292**，174-175。
- 林奇伯、林珮萱。(2010)。閱讀救台灣 2300 萬人的閱讀力總體檢。**遠見雜誌**，**292**，104-112。
- 邱紹雯(2012年1月9日)。**自助借書站進駐台北車站**。**自由時報**，AA3版。

- 邱皓政 (2010)。量**化研究與統計分析** (三版)。臺北市：五南。
- 邱瓊玉 (2013 年 7 月 10 日)。以色列首個海濱移動圖書館問世，大小相當於一輛 SUV。**國際在線**。取自：www.cri.cn。
- 侯秀育 (2005)。民眾對公共圖書館服務品質期望與滿意度之研究以彰化縣文化局圖書館為例 (碩士論文)。取自
<http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/g32/gswweb.cgi?o=dncldr&s=id=%22093NCUE5316063%22.&searchmode=basic>
- 徐世輝 (1996)。品質管理。台北市：三民書局。
- 徐如宜 (2014 年 3 月 1 日)。租書店關門要把藏漂出去。**聯合報**，B1 版。
- 根津駅根津メトロ文庫設置から 24 年蔵書 600 冊に (2013 年 5 月 8 日)。上野經濟新聞。取自：<http://ueno.keizai.biz/headline/1314/>。
- 耿詩婷 (2010)。改造北縣圖書館于玖企圖心旺盛。**書香遠傳**，85，54-57。
- 袁莉婷 (2006)。由 SERVQUAL 模式探討大學圖書館服務品質與讀者滿意度之研究以南亞技術學院為例 (碩士論文)。取自
<http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/g32/gswweb.cgi?o=dncldr&s=id=%22095HCU08676009%22.&searchmode=basic>
- 財團法人佛光山文教基金會 (2013)。雲水書坊創辦緣起。線上檢索日期：2013 年 12 月 3 日。取自：<http://fgs.webgo.com.tw/b91.php>
- 高雄市立圖書館(2006)。行動圖書館暨故事媽媽列車首站開抵仁愛國小，全校師生享受在陽光下閱讀的樂趣。線上檢索日期：2013 年 12 月 5 日。取自：
http://kcrm.ksml.edu.tw/news_01_62.htm
- 高詩琴 (2011 年 6 月 28 日)。全台首座到松機圖館借書。**聯合報**，A11 版。
- 張有恆主編 (1994)。都市公共運輸。台北市：華泰書局。
- 張淑珠 (2014 年 3 月 12 日)。台中圖添 2 部巡迴車。**台灣新生報**，6 版。
- 張菁雅、徐夏蓮 (2010 年 1 月 16 日)。全國首創微型自助圖書館開張。**自由電子報**。取自 <http://www.libertytimes.com.tw/>。
- 莊汶池 (2007)。桃園縣平鎮市立圖書館服務品質之研究 (碩士論文)。取自
<http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/g32/gswweb.cgi?o=dncldr&s=id=%22096TMTC5204004%22.&searchmode=basic>
- 許玉娟 (2013 年 7 月 6 日)。澎湖湖西公車亭變身圖書館。**聯合報**，B1 版。
- 連美智 (2013)。無處不書香公車圖書館上路中。**臺北畫刊**，541，7。
- 郭靜慧 (2010)。溫馨書香雲水書坊讓書香流動每個角落。**書香遠傳**，83，46-47。
- 陳如嬌 (2013 年 9 月 30 日)。自動借還書松山車站嘛也通。**蘋果日報**，A13 版。
- 喻文玟 (2014 年 1 月 23 日)。開放式圖書半年換主題推廣閱讀 5 處設讀冊吧。
聯合報，B2 版。
- 黃玉燕 (2014 年 3 月 12 日)。小貨卡變身圖書館原鄉趴趴 GO。**大紀元**，A7 版。
- 黃邦平 (2013 年 10 月 14 日)。漂書上路開放書架隨處取與還。**自由時報**，A13

版。



- 黃錦綿 (2005)。高雄市立圖書館閱讀服務品質之研究 (碩士論文)。取自
<http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/gs32/gswweb.cgi?o=dncldr&s=id=%22094NSYS5636046%22.&searchmode=basic>
- 黃麗妃 (2007)。無人圖書館像我家書房。新台灣，610，58-59。
- 楊祖達 (2006)。圖書漂流活動對公眾閱讀行為的影響思考。圖書館論壇，26:(5)，63-64、50。
- 廖雅琴 (2013)。臺北我的圖書館。臺北畫刊，544，42-49。
- 臺北市政府 (2014)。臺北市交通統計查詢系統。線上檢索日期：2014年7月31日。取自：
<http://dotstat.taipei.gov.tw/pxweb2007P/Dialog/varval.asp?ma=TP10202YA&ti=%BBO%A5%5F%B1%B6%B9B%A6U%AF%B8%B6i%A5X%A4H%A6%B8%2D%A6%7E&path=../PXfile/CountyStatistics/&search=%B1%B6%B9B&lang=9>
- 趙志中 (2010年6月26日)。微型行動圖書館開啟閱讀未來式。經濟日報，B1版。
- 劉尚昫 (2007年11月15日)。行動圖書車雲水傳書香。中國時報，C2版。
- 劉顯惠 (2006)。高雄市電影圖書館服務品質與觀眾滿意度關係之研究 (碩士論文)。取自
<http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/gs32/gswweb.cgi?o=dncldr&s=id=%22095NKN5142032%22.&searchmode=basic>
- 潘云薇 (2011)。新北市整併挑戰多植根閱讀不打折。書香遠傳，94，14-17。
- 蔡佳霖 (2005)。輔仁大學圖書館服務品質研究：LIBQUAL+TM之運用實證 (碩士論文)。
- 總統府 (2001)。圖書館法：2001年1月17發布。總統府公報，6377，27-29。
- 謝梅芬 (2006年11月2日)。行動圖書館全市趴趴走。聯合報，C1版。
- 謝寶媛 (1998)。從顧客觀點來談圖書館的績效評估。國立成功大學館刊，1，10-22。
- 謝寶媛、張保隆 (1995)。公共圖書館服務品質評估之研究。圖書館學刊，10，85-114。
- 鍾文萍 (2003)。一個人自在獨享幸福小日子。臺北畫刊，542，8-10。
- 蘇士雅 (2010)。推展都會行動閱讀施純福宛如最佳導演。書香遠傳，84，52-55。

附錄 1：國內公共圖書館服務品質文獻構面歸納表

文獻來源：

年代	研究者	論文名稱	編號
2005	侯秀育	民眾對公共圖書館服務品質期望與滿意度之研究—以彰化縣文化局圖書館為例	A
2005	王贊華	彰化市立圖書館服務品質滿意度之研究	B
2005	黃錦綿	高雄市立圖書館閱讀服務品質之研究	C
2005	周靜宜	讀者對圖書館服務品質滿意度之研究-以『國立臺灣圖書館』為例	D
2006	劉顯惠	高雄市電影圖書館服務品質與觀眾滿意度關係之研究	E
2007	莊汶池	桃園縣平鎮市立圖書館服務品質之研究	F
2009	田代如	臺北市立圖書館服務品質調查研究	G
2012	吳佳錦	板橋低碳智慧圖書館使用行為之探討	H

註 1：研究者以 A-H 作為各文獻代號，後接原卷題號及各文獻研究者所歸納之所屬構面供本研究設計參考，另將各文獻中無法對應至 ServQUAL 量表的部份列於次表。

註 2：其中編號 C 文獻由於原問卷題號為複合式題號，故文獻編號後數字為研究者自行依題號順序編號，圓括弧內為原卷題號。

一、 原有構面歸納

構面	原始項目	國內相關研究文獻中項目題號及內容
有形性	1. 機構要有合時宜的設備	A16.各館室閱覽座位舒適(有形性) A18.館內提供的影印設備方便讀者使用(有形性) B33.備有足夠數量的閱覽座位(有形性) B37.圖書館備有足夠數量的影印設備(有形性) B38.圖書館備有足夠電腦供資訊檢索(有形性) B39.演藝廳設備完善(有形性) B41.圖書館停車場之設備(有形性) C13(2-6).閱覽座位足夠(環境設備) C14(2-7).查詢電腦數量足夠(環境設備) C15(2-8).複印設備足夠(環境設備) C16(2-9).線上列印設備足夠(環境設備) D1.圖書館有提供影印、視聽及電腦設備查詢書目檢索系統的現代化服務設備(有形性) E14.提供寄物、哺育室等設施(服務態度) E16.足夠的停車空間(服務態度) E17.便利的聯外交通(服務態度) G20 現代化設備便利我取用所需資訊(資訊設備)
	2. 機構的實體設備應具有視覺吸引	D2.圖書館具有吸引人的館舍建築設施外觀(有形性) E1.整體景觀設計符合現代圖書館的特性(設備運用)
	3. 機構員工應該穿著適看起來	A8.館員服裝儀容整潔(有形性) D3.圖書館服務人員服裝儀容整齊清爽(有形性)

構面	原始項目	國內相關研究文獻中項目題號及內容
	整齊	E2.服務人員儀態整潔得宜(設備運用) F9.館員儀表整潔得宜(有形性)
	4.機構的實體設備應該跟隨著其提供的服務類型，並具備視覺吸引	A9.圖書、期刊資料滿足民眾需求(有形性) A12.設置新書陳列專區，便利讀者選書(關懷性) A19.館內提供電腦，便利讀者檢索資訊(有形性) B17.館藏書刊資料具新穎及時效性(確實性) B18.新書區陳列，可先睹為快(確實性) B19.書刊資料符合讀者需求(確實性) B28.圖書館提供讀者新進館圖書資料的相關資訊(溝通性) D4.圖書館外觀與服務型態搭配相符合(有形性) F23.圖書館網站能讓讀者找到需要的資訊(溝通性) G16.圖書館具有我所需要的圖書(資訊內容的範圍) G17.圖書館具有我所需要的視聽資源(資訊內容的範圍) H7(20).館藏書籍具有新穎性和時效性(館藏內容) H16(29).圖書館有足夠的閱覽小椅子(有形性)
確實性	5.機構承諾會在某些時機做些什麼，他們必須做到	B23.薦購圖書的處理時間(安全性) C6(1-6).推薦圖書資料能迅速上架(館藏) D5.圖書館服務人員在承諾的時間內提供服務(可靠性)
	6.當客戶遇到問題時，機構應該要有誠意解決問題	A6.館員能耐心聆聽讀者問題，妥善處理讀者抱怨(關懷性) A31.圖書館與讀者的交流管道舒暢(反應性) B25.圖書館處理讀者抱怨意見或不滿的方式(安全性) C21(3-5).館員能迅速處理讀者抱怨(人員) D6.當讀者有問題時，館員會儘量幫忙讀者解決(可靠性) D21.圖書館服務人員耐心傾聽讀者的問題，並與讀者溝通(關懷性) F12.館員能妥善處理讀者抱怨(關懷性) F22.圖書館與讀者的交流管道多元(溝通性) F18.館員會幫助讀者解決問題(溝通性) H13(26).服務專線能有效處理讀者的問題(適切性)
	7.機構應該首次就要提供正確的服務	A5.館員能正確處理圖書借還(可靠性) A10.圖書、期刊架位排列正確，民眾易於尋找(可靠性) B20.資訊期刊館藏卷期的完整性(確實性) C32(4-8).圖書資料排架正確(服務措施) G9.館員能提供可靠而無錯誤的服務(可靠性)
	8.機構應於他們	A14.破損圖書、期刊能迅速修補上架(關懷性)

構面	原始項目	國內相關研究文獻中項目題號及內容
	應允的時間提供服務	A15.新出版圖書能迅速購置上架（關懷性） D8.圖書館服務人員會在第一時間內處理對讀者承諾的事項（可靠性） G21 預約資料的處理能及時完成（效率性）
	9. 機構應該保持他們紀錄的正確性	B5.借還書紀錄的正確性（可靠性） B16.公用目錄上書刊資料館藏紀錄正確（確實性） C28(4-4).借還書紀錄的處理很正確（服務措施） D9.圖書館對於讀者資料紀錄正確而無誤。（可靠性） F25.圖書館能正確並妥善的保存讀者借還等各項紀錄（溝通性） H2(15).讀者之個人借閱紀錄很正確（館藏內容） H3(16).書目查調系統的館藏紀錄很正確（館藏內容） H5(18).借、還書的紀錄很正確（館藏內容）
反應性	10. 當服務執行時機構的員工會告知客戶	B8.圖書逾期通知讀者（可靠性） B22.圖書館與讀者交流的管道（安全性） C4(1-4).充分提供新書及好書資訊（館藏） C23(3-7).館員能適時通知圖書逾期訊息（人員） C24(3-8).館員能適時通知預約圖書到館訊息（人員） C47(6-1).您可事先獲知圖書館休館訊息（行銷推廣） C48(6-2).您可經由各種媒體了解圖書館各項服務（行銷推廣） C49(6-3).您可經由各種媒體了解圖書館辦理之閱讀活動（行銷推廣） C6-1.您可事先獲知圖書館休館訊息（行銷推廣） C6-2.您可經由各種媒體了解圖書館各項服務（行銷推廣） C6-3.您可經由各種媒體了解圖書館辦理之閱讀活動（行銷推廣） D10.圖書館服務人員會告知讀者的服務內容。（反應性） G12 圖書館能提供令讀者知道提供的服務及活動訊息（便利性）
	11. 機構的員工會提供顧客即時的服務	A4.館員處理圖書借閱手續快速有效率（反應性） C18(3-2).需要協助時隨時可以找到館員（人員） D11.當讀者遇到問題時，館員會做立即性的服務（反應性） E6.志工人員能即時提供觀眾服務（設備運用） F15.館員隨時可以回答讀者的問題（關懷性） F17.館員處理借閱手續快速有效率（溝通性） G2.館員迅速回應讀者詢問的能力（回應性） H6(19).借、還書的流程很迅速（館藏內容）

構面	原始項目	國內相關研究文獻中項目題號及內容
	12. 機構的員工總是樂於幫助客戶	A2.館員熟悉館內館藏及設施，能熱心指導民眾（保證性） B4.館員具敬業精神，主動積極提供服務（禮貌性） C19(3-3).館員樂意協助尋找資料（人員） D12.圖書館服務人員對讀者保持高度服務的意願（反應性） F10.館員樂於協助讀者（關懷性） G1.館員樂意幫助讀者（同理性）
	13. 機構的員工永遠不會因為太忙而無法即時回應客戶需求	D13.圖書館服務人員不因忙碌而不回應讀者問題。（反應性） E7.志工人員從未因忙碌而忽略觀眾的需求（設備運用） G3.當某館員很忙碌時，其他圖書館員能主動為您服務之積極程度（回應性）
保證性	14. 機構員工的行為可以帶給客戶信心	A28.逾期還書處理方式合理（保證性） A29.各項收費合理（保證性） B6.借書冊數之限制（可靠性） B7.借閱期限之規定（可靠性） B9.圖書逾期處理方式（可靠性） B15.對目前還書方式（關懷性） B24.圖書館進出館管制方式（安全性） C26(4-2).圖書資料借閱冊數足夠（服務措施） C27(4-3).圖書資料借閱期限長短適當（服務措施） E4.服務的內涵能增加觀眾對電影文化的瞭解（設備運用） G6.閱覽規定之合理性（保證性） H11(24).書籍外借數量相當合理（適切性） H12(25).書籍外借期限相當合理（適切性）
	15. 機構的員工處理業務能讓客戶感到安心	D7.圖書館是可以依賴的（可靠性） D15.圖書館讓讀者覺得有安全感（確實性） D14.圖書館服務人員會建立被讀者信賴感（確實性） E20.廁所環境讓觀眾安心的使用（服務關懷） E21.飲水設備讓觀眾安心的飲用（服務關懷） F16.館員在處理讀者服務問題上是值得信賴的（溝通性）
	16. 機構的員工一向有禮貌	A7.館員服務態度親切有禮（保證性） B1.館員服務態度親切（禮貌性） C17(3-1).館員態度親切（人員） D16.圖書館服務人員態度親切、禮貌周到（確實性） F13.館員服務態度親切有禮（關懷性） G4.館員以親切有禮的態度服務讀者（回應性）

構面	原始項目	國內相關研究文獻中項目題號及內容
	17. 機構的員工擁有足夠的知識回答客戶疑問	A1.館員具備專業知識能回應民眾疑問（保證性） A3.館員熟悉各項服務內容與流程（保證性） A33.能有效教導讀者利用圖書館資源（反應性） B2.館員具備專業知識能回應讀者的詢問（禮貌性） B3.館員熟悉各項服務項目（禮貌性） C20(3-4).館員能正確答覆問題（人員） C22(3-6).不同館員的作業程序及服務品質一致（人員） D17.當讀者對圖書館使用系統操作有疑問時，館員能夠提供相關之專業及協助的服務內容（確實性） E8.導覽志工的導覽專業知識很豐富（設備運用） F14.館員具備足夠的專業能力（關懷性） G8.不同館員作業標準化的程度（保證性）
關懷性	18. 機構能提供客戶特別關注	F20.圖書館能提供個人化的服務（關懷性）
	19. 機構的服務時間讓所有客戶感到便利	A26.開放時間能配合民眾需要（關懷性） B10.開放時間符合需求（關懷性） B11.於考試期間延長開放時間（關懷性） B12.視聽區開放時間（關懷性） B13.一般閱覽室開放時間（關懷性） B14.書庫借書服務時間（關懷性） C25(4-1).開放時間符合您的需求（服務措施） D22.對讀者便利的服務時間（關懷性） E15.開放時間符合觀眾需求（服務態度） F19.圖書館的服務時間便於讀者利用（關懷性） G11.圖書館開放時間便利讀者利用（便利性） H17(30).圖書館開放時間很合適、方便（接近性）
	20. 機構的員工能對客戶個別關注	D19.認識經常利用圖書館的讀者，並提供個人化的服務（關懷性） G5.館員能給予讀者個別的關注（回應性）
	21. 機構的員工能把客戶喜好放在心裡	C7(1-7).館藏能滿足您的需求（館藏） D20.圖書館服務人員能夠深切瞭解讀者的需求，並提供其所需要的服務（關懷性） F11.館員瞭解讀者的需求（關懷性） G7.館員瞭解讀者的需求（保證性） H9(22).館藏書籍滿足休閒需求（館藏內容） H10(23).館藏書籍滿足課業、工作需求（館藏內容）
	22. 機構的員工能理解客戶的特殊需求	E12.提供身心障礙者的服務周延完善（服務態度）

二、 其它構面

構面	歸納面向	國內相關研究文獻中項目題號及內容
有形性	環境氛圍	<p>A20.館內光線明亮充足（有形性）</p> <p>A21.館內綠化、美化佈置得宜（有形性）</p> <p>A22.圖書館的環境經常保持整潔（有形性）</p> <p>A23.圖書館內部動線規劃得宜（有形性）</p> <p>B32.圖書館環境整齊清潔（有形性）</p> <p>B34.圖書館閱讀空間寬敞舒適（有形性）</p> <p>B35.圖書館備有良好的光線品質（有形性）</p> <p>B36.圖書館備有完善的空調（有形性）</p> <p>B40.圖書館佈置綠化適宜（有形性）</p> <p>C8(2-1).閱覽空間整潔舒適（環境設備）</p> <p>C10(2-3).空調完善（環境設備）</p> <p>C11(2-4).良好的光線品質（環境設備）</p> <p>E3.整體環境清潔衛生（設備運用）</p> <p>E5.參觀度線安排流暢且寬敞（設備運用）</p> <p>E10.燈光設備明暗程度讓人感到舒適（設備運用）</p> <p>E11.空調設備讓人感到溫度冷熱適中（設備運用）</p> <p>F1.照明設備完善（有形性）</p> <p>F2.空調設施完善（適切性）</p> <p>F3.圖書館整體環境整齊清潔（空間性）</p> <p>F4.圖書館內外部動線規劃得宜（適切性）</p> <p>F5.閱覽空間舒適（空間性）</p> <p>G10.圖書館提供寧靜空間利於讀者專心使用（隱蔽性）</p> <p>G14 圖書館是自修、學習或研究的好地方（象徵性）</p> <p>F8.提供安靜的個人活動空間（有形性）</p> <p>H14(27).圖書館環境整齊清潔（有形性）</p> <p>H15(28).圖書館光線良好（有形性）</p> <p>H18(31).圖書館建置地點很合適、方便（接近性）</p>
關懷性	資源易用性	<p>A11.圖書、期刊分類標示清楚（可靠性）</p> <p>A13.過期期刊、報紙、妥善保存管理，便利民眾查閱（關懷性）</p> <p>A17.館內視聽設備操作容易（反應性）</p> <p>A24.圖書館內各項服務指示標示清楚（可靠性）</p> <p>A25.圖書借閱規則清楚合理、易於遵循（可靠性）</p> <p>A27.圖書借還手續簡便（反應性）</p> <p>A30.圖書館內進出的管制方式（保證性）</p> <p>A32.圖書館相關活動訊息取得容易（反應性）</p> <p>B21.市公所網頁操作簡單明瞭（安全性）</p> <p>B26.線上檢索查詢系統操作便利（安全性）</p> <p>B27.圖書館各區的標示清楚醒目（溝通性）</p> <p>C3(1-3).圖書資料之分類方便找到所需資料（館藏）</p> <p>C5(1-5).推薦圖書資料的管道很暢通（館藏）</p> <p>C9(2-2).圖書館入口明確容易辨識（環境設備）</p> <p>C12(2-5).各區的標示清楚醒目（環境設備）</p> <p>C29(4-5).辦理借書證的手續簡便（服務措施）</p> <p>C30(4-6).調借他館的圖書資料手續簡便（服務措施）</p>

構面	歸納面向	國內相關研究文獻中項目題號及內容
		C31(4-7).圖書預約手續簡便(服務措施) C33(4-9).圖書館檢索系統畫面易於了解(服務措施) C34(4-10).圖書館檢索系統很容易操作(服務措施) D18.圖書館設備操作、設施位置、一般作業流程均有簡明標示及清楚指引說明(關懷性) E9.導覽志工的導覽讓觀眾很容易瞭解(設備運用) E13.各樓層服務臺設置明顯且容易到達(服務態度) F7.館藏分類清楚,讀者易於尋找(適切性) F21.圖書館活動訊息取得容易(溝通性) F24.圖書館使用規則清楚易於遵循(溝通性) G13 圖書館各項指引清楚醒目(便利性) G18 圖書館具有簡單易用的查詢系統讓我能自行找到資料(導引容易性) G19 圖書館網站讓我能自行找到資訊(導引容易性) H1(14).辦理借閱證的方式十分簡便(便利性) H4(17).書籍的分類方式讓我容易尋找(館藏內容) H19(32).圖書館所在位置的指引,標示很清楚(接近性)
確實性	資源適切性	A34.推廣活動適合民眾需求(反應性) A35.假日定期舉辦兒童推廣活動能養成孩童良好的閱讀習慣(關懷性) B29.圖書館館藏資源推廣(溝通性) B30.圖書館舉辦活動具吸引力(溝通性) B31.圖書館個班別活動具多元性(溝通性) C1(1-1).館藏具新穎性(館藏) C2(1-2).圖書館網站可以提供多樣化電子資源(館藏) C35(5-1).說故事場次(推廣活動) C36(5-2).說故事內容(推廣活動) C37(5-3).讀書會場次(推廣活動) C38(5-4).讀書會內容(推廣活動) C39(5-5).講座場次(推廣活動) C40(5-6).講座內容(推廣活動) C41(5-7).參觀圖書館、班訪場次(推廣活動) C42(5-8).參觀圖書館、班訪內容(推廣活動) C43(5-9).親子閱讀相關活動場次(推廣活動) C44(5-10).親子閱讀相關活動內容(推廣活動) C45(5-11).好書交換活動場次(推廣活動) C46(5-12).好書交換活動內容(推廣活動) E18.辦理的活動兼具趣味性和教育性(服務關懷) E19.展示的電影物件應具有教育性(服務關懷) F6.館藏資料多樣化(適切性) G15 圖書館具有我所需要的報刊及雜誌(資訊內容的範圍) H8(21).館藏書籍的種類很齊全(館藏內容)



附錄 2：問卷初稿及專家效度意見彙整

專家學者代碼：

- A：資深館員
B：教授
C：資深館員
D：教授
E：教授
F：現場館員

註：委員意見為灰色底，研究者修改後題目為黑色粗體

第一部份：行動圖書館使用習慣

1. 您今日使用的行動圖書館站別為：

- 三重菜寮捷運站 土城永寧捷運站 淡水捷運站
汐止火車站 樹林火車站 鶯歌火車站

◎專家建議：

C：站別名稱應一致，例如：三重區菜寮捷運站、樹林區樹林火車站；或菜寮捷運站、樹林火車站

D：「站別」建議修改為「交通據點」

◎最後修訂：

您使用的**交通據點**行動圖書館之站別為（可複選）：

- 菜寮捷運站 永寧捷運站 淡水捷運站
汐止火車站 樹林火車站 鶯歌火車站

2. 您的使用頻率為：

- 第一次使用 每雙週1次 每月1次 每季1次 |
每半年1次 每年1次

◎專家建議：

C：增加每週1次的頻率，讀者可能往返兩地皆有書車服務

E：與後使用頻率題目儘可能一致

◎最後修訂：

您的使用頻率為：

- 第一次使用 每週1次 每雙週1次 每月1次
每季1次 每半年(含)以上1次

3. 您此次使用行動圖書館的目的為：

- 辦借閱證 借、還書 僅瀏覽書籍

◎專家建議：

A：應有其它可能，例如建議增加索取文宣 詢問圖書館問題

D：增加「其它」選項，見綜合意見

E：用目的就與下題意思差不多！

◎最後修訂：

您此次使用行動圖書館的哪些服務項目？（可複選）

- 辦借閱證 借、還書 僅瀏覽書籍
索取藝文資訊文宣 圖書館服務諮詢

4. 您為什麼使用行動圖書館（可複選）：

位居通勤路線 離家近 不方便到一般圖書館 偶然經過

◎專家建議：

D：服務時間符合生活作息

E：同上意見

◎最後修訂：

為什麼您選擇使用行動圖書館而不是一般公共圖書館？（可複選）

位居通勤路線 離家近 交通因素不便使用公共圖書館

服務時間符合生活作息 偶然經過

5. 您如何得知行動圖書館的服務：

偶然經過 親友告知 新北市立圖書館工作人員告知

圖書館網站 新聞媒體 其它：_____

專家建議：

最後修訂：

6. 您本次的借閱冊數：_____冊

◎專家建議：

A：可思考是否有借閱應比借閱冊數還要重要

◎最後修訂：

移到第三題後面

6-1 您本次是否有借書？ 是（跳答第○題） 否（續下題）

6-2 您沒有借書的原因？

沒有看到喜歡的書 還書不方便 其它：_____

7. 您偏好的借閱資料類型（可複選）：

影音資料或有聲書 一般書籍

◎專家建議：

A：請確認是否有影音資料及有聲書這項服務；另與第三部份第1題題義稍有重複，應該敘述清楚。（君：改目前使用偏好？）

C： 影音資料 有聲書

E：類型？與後面題目用詞儘可能意思一致

◎最後修訂：

刪除此題

8. 您偏好的借閱館藏主題（可複選）：

總類或綜合類 心理哲學類 自然科學類

社會科學類（商業、法律等） 應用科學類（家政、醫學等）

歷史地理類 文學類 語言類 藝術類

◎專家建議：

D：圖書館分類，讀者可以理解嗎？

E：主題？無小朋友的書籍？！

◎最後修訂：

您偏好的閱讀類型或借閱類型（可複選）：

兒童文學 繪本 青少年讀物

心理勵志、哲學 宗教 法律 教育 政治、經濟、社會學

科普讀物 電腦資訊 健康資訊、醫藥學 飲食、烹飪

育兒 語言學習 室內裝潢、綠美化 服飾、時尚 旅遊休閒

- 理財 企管行銷 職場 攝影、數位影像處理 運動
建築、景觀設計 藝術 音樂 手工藝 戲劇 電影 史地
傳記 古典文學 詩詞 小說 散文

9. 您是否有家人也閱讀您所借閱的書籍？

- 無(跳答 11 題) 有(續答下題)

◎專家建議：

C：拿掉「無」選項

◎最後修訂：

刪除，併下題

10. 您有哪些年齡層的家人會閱讀您所借閱的書籍？(可複選)：

- 無 兒童(未滿 12 歲) 青少年(12 歲(含)至 18 歲)
成人(年滿 18 歲至未滿 65 歲) 銀髮族(65 歲(含)以上)

◎專家建議：

D：未滿 12 歲→6-12 歲；增加「嬰幼兒(0-6 歲)」

◎最後修訂：

您有哪些年齡層的家人會閱讀您所借閱的書籍？(可複選)：

通常家人不會閱讀我所借閱的書籍

嬰幼兒(0-6 歲) 兒童(未滿 12 歲) 青少年(12 歲(含)至 18 歲)

成人(年滿 18 歲至未滿 65 歲) 銀髮族(65 歲(含)以上)

11. 除了使用行動圖書館，您平時有使用其它公共圖書館的習慣嗎？

- 無(續答下題) 有(跳答 13 題)

◎專家建議：

◎最後修訂：

刪除此題

12. 請問您不使用一般公共圖書館的原因為何？

- 不清楚公共圖書館的服務項目 不知道公共圖書館在哪裡
沒有使用公共圖書館的需求 交通因素，不方便使用
其它：_____

◎專家建議：

D：「不使用」建議改為「此次」不使用

E：題意不清，例如是不使用還是不方便使用？若為不使用那影響因素很多，工作忙沒時間、課業繁重等皆需考慮

◎最後修訂：

刪除此題

13. 您認為「行動圖書館服務能提升新北市立圖書館正面形象」嗎？

- 非常同意 同意 普通或沒意見 不同意 非常不同意

◎專家建議：

◎最後修訂：

針對第一部份：行動圖書館使用習慣綜合意見：

◎專家意見：

D：上網有看到其它行動圖書館有說故事媽媽、網路使用、平板電腦、無線網

路使用等服務，請確認 1-3 選項是否完整。
 D：研究對象的「曾停留」是否改為「曾辦理借閱」
 E：研究問題之一，評估是否能提供新北市立圖書館非使用者服務，增加圖書館資源使用率？僅用一題不使用一班公共圖書館原因調查就可以得知?!
 ◎最後修正：
 刪除非使用者問題，並同步刪除該題對應之研究問題

第二部份：行動圖書館滿意度及服務品質

題號	題目		非常好	很好	好	普通	不好	很不好	非常不好	無法作答
1	行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A

1. 我認為行動圖書館的書架及桌椅擺放是合適的。

◎專家建議：

E：應該要先問設置位置是否適合！再來才是其他設備(車載其他設備)

◎最後修訂：

行動圖書館的書架陳列是否合適。

行動圖書館的服務臺桌椅是否合適。

行動圖書館的讀者閱讀座椅擺放是否合適。

2. 我認為行動圖書館的車體外觀設計具吸引力。

◎專家建議：

C：車體整體設計

◎最後修訂：

行動圖書館的車體外觀是否具有視覺吸引力。

※題號提前，先外觀→再內部

3. 我認為行動圖書館的服務人員穿著適當、整齊。

◎專家建議：

◎最後修訂：

服務人員穿著是否適當、整潔。

4. 我認為行動圖書館的書籍依主題的陳列方式是適當的。

◎專家建議：

E：甚麼是主題?過於籠統!

◎最後修訂：

行動圖書館的館藏依閱讀對象年齡的不同而分別陳列是否合適。

行動圖書館的館藏依小說、食譜、旅遊等主題不同的分別陳列方式是否合適。

行動圖書館館藏的新穎性及時效性是否足夠。

行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力。

※拆成多題

5. 我認為如果建議行動圖書館採購新書籍或推出新服務，行動圖書館能在我所設想的時間內辦到。

◎專家建議：

C：不合適

◎最後修訂：

※刪除本題

6. 當我使用服務時遇到阻礙或是紛爭，行動圖書館的服務人員具有解決問題的誠意。

◎專家建議：

A：紛爭可修正為阻礙較為合適

D：誠意→誠意「與能力」

◎最後修訂：

服務人員是否能有誠意及能力解決我在使用服務上遇到的阻礙。

服務人員處理借、還書是否有效率。

7. 我認為行動圖書館的服務項目符合我的需求。

◎專家建議：

D：不合適，與 18 重疊，建議留下 18，刪除這題。

◎最後修訂：

行動圖書館的書籍是否有依照主題及分類號正確的排列。

8. 我認為行動圖書館總是準時於預訂時間到達並提供服務。

◎專家建議：

◎最後修訂：

行動圖書館是否能依預定巡迴時程表準時到達並提供服務。

9. 我認為行動圖書館的借閱紀錄等檔案的維護上是正確無誤的。

◎專家建議：

◎最後修訂：

行動圖書館是否能維持正確的借閱圖書紀錄。

10. 我認為行動圖書館在進行服務時會告知書籍到期日、下次巡迴時間等服務資訊。

◎專家建議：

◎最後修訂：

服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊。

服務人員是否會在提供服務時告知下次巡迴的時間等資訊。

服務人員是否能適時提供圖書館相關服務訊息。

11. 我認為行動圖書館的服務人員能針對我的抱怨處理及回應。

◎專家建議：

◎最後修訂：

行動圖書館是否具有明確的讀者意見回饋管道。

服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當。

12. 我認為行動圖書館的服務人員總是樂於幫助使用者。

◎專家建議：

D：使用者統一都改成「讀者」

◎最後修訂：

服務人員是否對於服務讀者有熱忱。

13. 我認為行動圖書館的服務人員不會因為太忙而無法即時回應我的需求。

◎專家建議：

C：跟 11 題類似

◎最後修訂：

服務人員是否即使忙碌也不會忽略我的需求。

14. 我認為行動圖書館不會對任何人洩露我的個人隱私。

◎專家建議：

A：建議修改或刪除，激起使用者開始反思圖書館是否真的會洩露，或如何洩露個人隱私，似有所不妥

◎最後修訂：

行動圖書館的還書方式（允許跨館還書）是否方便。

行動圖書館的借閱冊數是否足夠。

行動圖書館的借閱日期長度是否足夠。

15. 我認為行動圖書館的服務人員在處理業務讓我感到安心、可靠。

◎專家建議：

D：處理業務「時」

◎最後修訂：

服務人員是否讓我感到信賴。

行動圖書館的館藏選擇優劣程度。

16. 我認為行動圖書館的服務人員很有禮貌。

◎專家建議：

A：禮貌為較大方向的問題，建議可將之往前挪；其它像是安心、可靠等題目放後面比較有詢問細節的感覺。

◎最後修訂：

服務人員是否親切有禮。

※依意見調整順序

17. 我認為行動圖書館的服務人員具備有足夠的專業知識回答讀者疑問。

◎專家建議：

◎最後修訂：

服務人員是否熟知圖書館的相關業務，足以回答讀者的疑問。

18. 我認為行動圖書館提供我所想要的書籍及服務。

◎專家建議：

D：與 7 類似，留這題刪 7

E：跟第七題有些打牆

◎最後修訂：

行動圖書館的館藏書籍種類是否齊全。

行動圖書館的服務項目（辦證、借還書）是否足夠。

19. 我認為行動圖書館的服務時間對我而言是便利的。

◎專家建議：

◎最後修訂：

行動圖書館每雙週一次的服務時間是否合適。

行動圖書館的服務時間(下午 4-8 時)是否合適。

20. 我認為行動圖書館的服務人員關心我的需求和使用狀況。

◎專家建議：

◎最後修訂：

服務人員是否能關心我的需求和使用服務的狀況。

21. 我認為行動圖書館的服務人員有把我的喜好放在心裡。

專家建議：

E：題意不清過於籠統

最後修訂：

※刪除本題

22. 我認為行動圖書館的服務人員理解我的特殊需求。

專家建議：

E：題意不清過於籠統

※刪除本題

◎針對第二部份：行動圖書館滿意度及服務品質綜合意見：

A：確實性、反應性界線難以劃分，恐怕鑑別度會不清楚，可再有所區別。

C：同質性的問題較多(例：7, 20-22)，讀者在回應上恐無明顯區別，應予以調整。

新增題目：

行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用（有形性）

行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到想要的書（關懷性）

第三部份：行動圖書館服務項目需求探究

1. 您認為行動圖書館應再加強哪些資料類型館藏？（可複選）

電影 DVD 音樂 CD 有聲書 童書 漫畫 桌上遊戲 外文書 期刊雜誌 報紙 大字書 工具書

意見回饋：

◎專家建議：

A：可考慮是否有家長想來看書，需要有小朋友的活動空間和適合他們的館藏，例如「玩具」…。

D：增加「電子書」

E：小牛頓屬於哪類書?! 資料類型館藏，本來是有紙本、數位、CD 等，但給了漫畫、童書等反而搞混一切。

◎最後修訂：

您認為行動圖書館可再增加哪些資料類型館藏？（可複選）

電影 DVD 音樂 CD 桌上遊戲 期刊雜誌 報紙 電子書

您認為行動圖書館可再增加哪些種類的書籍？（可複選）

外文書 有聲書 漫畫 大字書 工具書

2. 您認為行動圖書館應加強哪些館藏主題？（可複選）

總類或綜合類 心理哲學類 自然科學類 社會科學類（商業、法律等）應用科學類（家政、醫學等） 歷史地理類 文學類（小說、散文等） 語言類 藝術類

意見回饋：

◎專家建議：

D：可考慮是否增加「其它」；意見同1-8，分類是否能被一般讀者所理解
E：對於館藏主題一詞並不容易理解，比如說我希望有孩童書(漫畫、繪本、科學百科等)?!如何處理?

◎最後修訂：

※與喜愛的類型重疊，刪除此題

3. 您認為行動圖書館應加強或新增哪些設備？(可複選)

- 平板電腦 一般電腦設備 免費無線網路 閱讀桌椅 印表機
充足的燈光 老花眼鏡等敬老設備 哺育母乳設備 社區活動資訊
就業及社福資訊 藝文活動資訊 新北市立圖書館資訊

意見回饋：

◎專家建議：

A：哺育母乳以現有設備是不可行的

C：刪除：平板電腦、免費無線網路、印表機、充足的燈光；應以能推行或加強之設備作為考量

D：把設備和資訊分為兩題

E：資訊類算是設備?!不是很懂

◎最後修訂：

您認為行動圖書館應**新增**哪些設備？(可複選)

- 平板電腦 一般電腦設備 免費無線網路 **讀者**閱讀桌椅
印表機 充足的燈光 老花眼鏡等敬老設備

您希望行動圖書館也能提供哪些訊息文宣？(可複選)

- 社區活動資訊 就業及社會福利資訊
藝文活動資訊 新北市立圖書館資訊

4. 您認為行動圖書館應加強或新增哪些服務？(可複選)

- 說故事活動 講座 主題書展 托育服務 就業諮詢 圖書館利用教育 戶外電影院

意見回饋：

◎專家建議：

A：托育服務敘述有點不清楚，如果是指托育空間可再修改敘述。

C：刪除：講座、託育服務、就業諮詢、戶外電影院；應以能推行或加強之服務作為考量

D：可考慮是否增加「其它」

E：確定這些都跟圖書館有館?!托育?就業?!行動圖書館如何有講座?!

◎最後修訂：本題刪除

5. 您認為行動圖書館提供的服務頻率應該如何？

- 每天 每週三次 每週二次 每週一次 雙週一次 每月一次

意見回饋：

◎專家建議：

◎最後修訂：與服務品質開放時間項重疊，本題刪除

6. 您認為行動圖書館的停靠地點有無需要改進之處？

- 二、 無 有，請說明：_____

◎專家建議：

E：停靠改成設置

◎最後修訂：

與服務品質停靠位置項重疊，刪除本題

7. 您對行動圖書館是否還有其他建議？

◎專家建議：

◎最後修訂：

◎針對**第三部份：行動圖書館服務項目需求探究**綜合意見：

D：針對某些題目，可考慮是否增加「其它」（也考慮一下其它部份也需增加的）

第四部份：個人基本資料

1. 請問您的性別是：

男性 女性

◎專家建議：

◎最後修訂：

2. 請問您的年齡是：_____歲

◎專家建議：

D：改為間距→1-20、21-30、31-40...

◎最後修訂：

請問您的年齡是：

12-20歲 21-30歲 31-40歲 41-50歲 51-60歲 61歲以上

請問您的教育程度：

小學 國中 高中職 五專二技 四技二專 大學大專

碩士 博士

3. 請問您的職業是：

農林漁牧礦（一級產業） 製造營造業 商業 運輸通信業

工商服務業 公共行政業 學生 退休 無或其它

◎專家建議：

C：無業及其他可分屬兩項

D：增加「軍警、自由業、教育研究…」這個清單不夠完整

E：無跟其他不同

◎最後修訂：

※參考「中華民國統計資訊網行業標準分類」修改之

請問您的職業是：

農、林、漁、牧業 礦業及土石採取業 製造業 電力及燃氣供應業

用水供應及污染整治 營造業 批發及零售業 運輸及倉儲業

住宿及餐飲業 資訊及通訊傳播業 金融及保險業 不動產業

專業、科學及技術服務業 支援服務業 公共行政(政府部門)

教育服務業 醫療保健及社會工作服務業 藝術、娛樂及休閒服務業
其他服務業 待業中 自由業 已退休 家管 學生

4. 請問您的母語為：

中文 日韓語系 歐美語系 東南亞語系 其它：_____

◎專家建議：

E：母語非語系，故應出現閩南語、客家話等

◎最後修訂：

請問您的慣用語系為：

中文 日韓語系 歐美語系 東南亞語系 其它：_____

5. 請問您是否有以下年齡之同居家人：

無 兒童(未滿 12 歲) 青少年(12 歲(含)至 18 歲)

成人(年滿 18 歲至未滿 65 歲) 銀髮族(65 歲(含)以上)

◎專家建議：

D：見 1-10 意見

F：複選題

◎最後修訂：

本題刪除

6. 請問您的居住地與本站距離：

步行即可到家 需轉乘公車 需轉乘捷運及火車

◎專家建議：

C：需轉乘捷運「或」火車

D：本站→行動圖書館服務據點；增加「計程車」

◎最後修訂：

請問您的居住地與本站距離大約為？

500 公尺內 1 公里(含)內 超過 1 公里

通勤經過，非居住於此交通據點腹地 其它：_____

◎針對第四部份：個人基本資料綜合意見：

附錄 3：前測問卷初稿

第一部份：行動圖書館使用習慣

1. 您使用的交通據點行動圖書館之站別為：
菜寮捷運站 永寧捷運站 淡水捷運站
汐止火車站 樹林火車站 鶯歌火車站
2. 您的使用頻率為：
第一次使用 每週 1 次 每雙週 1 次 每月 1 次
每季 1 次 每半年(含)以上 1 次
3. 您此次使用行動圖書館的哪些服務項目？(可複選)
辦借閱證 借、還書 僅瀏覽書籍
索取藝文資訊文宣 圖書館服務諮詢
4. 為什麼您選擇使用行動圖書館而不是一般公共圖書館？(可複選)
位居通勤路線 離家近 交通因素不便使用公共圖書館
服務時間符合生活作息 偶然經過
5. 您如何得知行動圖書館的服務：
偶然經過 親友告知 新北市立圖書館工作人員告知
圖書館網站 新聞媒體 其它：_____
6. 您本次是否有借書？是(跳答第 8 題) 否(續下題)
7. 您沒有借書的原因？
沒有看到喜歡的書 還書不方便 其它：_____
8. 您偏好的閱讀類型或借閱類型(可複選)：
兒童文學 繪本 青少年讀物
心理勵志、哲學 宗教 法律 教育 政治、經濟、社會學
科普讀物 電腦資訊 健康資訊、醫藥學 飲食、烹飪
育兒 語言學習 室內裝潢、綠美化 服飾、時尚 旅遊休閒
理財 企管行銷 職場 攝影、數位影像處理 運動
建築、景觀設計 藝術 音樂 手工藝 戲劇 電影 史地
傳記 古典文學 詩詞 小說 散文
9. 您有哪些年齡層的家人會閱讀您所借閱的書籍？(可複選)：
通常家人不會閱讀我所借閱的書籍
嬰幼兒(0-6 歲) 兒童(未滿 12 歲) 青少年(12 歲(含)至 18 歲)
成人(年滿 18 歲至未滿 65 歲) 銀髮族(65 歲(含)以上)
10. 您認為「行動圖書館服務能提升新北市立圖書館正面形象」嗎？
非常同意 同意 普通或沒意見 不同意 非常不同意

第二部份：行動圖書館服務品質滿意度

以下請您圈選 1-7 表示對行動圖書館服務的觀感及服務期待，7 表示最高分，1 表示最低分，若無法作答請選 N/A。

1. 設備與環境

題號	題目		非常好	很好	好	普通	不好	很不好	非常不好	無法作答
1	行動圖書館的設置地點是否醒目且方便使用。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
2	行動圖書館的車體外觀是否具有視覺吸引力。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
3	行動圖書館的服務臺桌椅是否合適。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
4	行動圖書館的讀者閱讀座椅擺放是否合適。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
5	行動圖書館是否能依預定巡迴時程表準時到達並提供服務。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A



2. 服務政策

題號	題目		非常好	很好	好	普通	不好	很不好	非常不好	無法作答
1	行動圖書館每雙週一次的服務時間是否合適。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
2	行動圖書館的服務項目(辦證、借還書)是否足夠。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
3	行動圖書館的借閱冊數是否足夠。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
4	行動圖書館的借閱日期長度是否足夠。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
5	行動圖書館的還書方式(允許跨館還書)是否方便。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
6	行動圖書館是否能維持正確的借閱圖書紀錄。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
7	行動圖書館是否具有明確的讀者意見回饋管道。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A

3. 館藏陳列與內容

題號	題目		非常好	很好	好	普通	不好	很不好	非常不好	無法作答
1	行動圖書館的書架陳列是否合適。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
2	行動圖書館的書架標示是否能幫助我找到想要的書。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
3	行動圖書館的書籍是否有依照主題及分類號正確的排列。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
4	行動圖書館的好書推薦區的陳列對我是否有足夠吸引力。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
5	行動圖書館的館藏選擇品質是否值得信賴。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
6	行動圖書館的館藏書籍種類是否齊全。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
7	行動圖書館的館藏依閱讀對象年齡的不同而分別陳列是否合適。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
8	行動圖書館的館藏依小說、食譜、旅遊等主題不同的分別陳列方式是否合適。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
9	行動圖書館館藏的新穎性及時效性是否足夠。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A

4. 服務人員

題號	題目		非常好	很好	好	普通	不好	很不好	非常不好	無法作答
1	服務人員穿著是否適當、整潔。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
2	服務人員是否親切有禮。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
3	服務人員處理借、還書是否有效率。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
4	服務人員是否熟知圖書館的相關業務，足以回答讀者的疑問。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
5	服務人員是否讓我感到信賴。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
6	服務人員是否對於服務讀者有熱忱。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
7	服務人員是否能關心我的需求和使用服務的狀況。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
8	服務人員進行借、還書手續時是否告知書籍到期日等資訊。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
9	服務人員是否會在提供服務時告知下次巡迴的時間等資訊。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
10	服務人員是否能適時提供圖書館相關服務訊息。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
11	服務人員是否即使忙碌也不會忽略我的需求。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
12	服務人員是否能以誠意及能力解決我在使用服務上遇到的阻礙。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
13	服務人員對於我的抱怨處理方式及回應是否恰當。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A

第三部份：行動圖書館服務項目需求探究

1. 您認為行動圖書館可再增加哪些資料類型館藏？（可複選）
電影 DVD 音樂 CD 桌上遊戲 期刊雜誌 報紙 電子書
2. 您認為行動圖書館可再增加哪些種類的書籍？（可複選）
外文書 有聲書 漫畫 大字書 工具書
3. 您認為行動圖書館應新增哪些設備？（可複選）
平板電腦 一般電腦設備 免費無線網路 讀者閱讀桌椅
印表機 充足的燈光 老花眼鏡等敬老設備
4. 您希望行動圖書館也能提供哪些訊息文宣？
社區活動資訊 就業及社會福利資訊
藝文活動資訊 新北市立圖書館資訊
5. 您對行動圖書館是否還有其他建議？



第四部份：個人基本資料

1. 請問您的性別是：男性 女性
2. 請問您的年齡是：
12-20 歲 21-30 歲 31-40 歲 41-50 歲 51-60 歲 61 歲以上
3. 請問您的教育程度：
小學 國中 高中職 五專二技 四技二專
大學大專 碩士 博士
4. 請問您的職業是：
農、林、漁、牧業 礦業及土石採取業 製造業
電力及燃氣供應業 用水供應及污染整治 營造業
批發及零售業 運輸及倉儲業 住宿及餐飲業
資訊及通訊傳播業 金融及保險業 不動產業
專業、科學及技術服務業 支援服務業 公共行政(政府部門)
教育服務業 醫療保健及社會工作服務業 藝術、娛樂及休閒服務業
其他服務業 待業中 自由業 已退休 家管 學生
5. 請問您的慣用語系為：
中文 日韓語系 歐美語系 東南亞語系 其它：_____
6. 請問您的居住地與本站距離大約為？
500 公尺內 1 公里(含)內 超過 1 公里
通勤經過，非居住於此交通據點腹地 其它：_____

本問卷結束，謝謝您的耐心填答。

若您願意擔任本研究更深入的受訪者，讓本服務能更進步，請在此留下您的資料。

稱呼：_____

聯絡電話：_____

電子郵件：_____



附錄 4：正式問卷

親愛的讀者，您好：

感謝您在百忙之中參與「新北市公共運輸場站之行動圖書館使用者滿意度調查」學術研究，您提供的寶貴意見將作為新北市立圖書館及公共運輸場站圖書資源服務之重要參考，使圖書館服務更臻完善。

本問卷共分為四個部份：

一、行動圖書館使用習慣

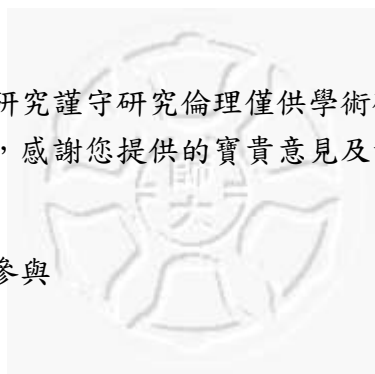
二、行動圖書館服務品質滿意度：設備與環境、服務政策、館藏陳列與內容、服務人員

三、行動圖書館服務項目需求探究

四、個人基本資料

本問卷採匿名方式作答，研究謹守研究倫理僅供學術研究與參考分析使用，絕不做其他用途，敬請安心作答。最後，感謝您提供的寶貴意見及協助。

再次感謝您的協助及熱心參與
肅此 敬祝 事事順心



國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所
研究生：林怡君
指導教授：柯皓仁博士 敬上

第一部份：行動圖書館使用習慣

1. 您使用的交通據點行動圖書館之站別為：
菜寮捷運站 永寧捷運站 淡水捷運站
汐止火車站 樹林火車站 鶯歌火車站
2. 您使用行動圖書館的頻率大約為：
每週1次 每雙週1次 每月1次
每季1次 每半年(含)以上1次
3. 您此次使用行動圖書館的哪些服務項目？(可複選)
辦借閱證 借、還書 僅瀏覽書籍
索取藝文資訊文宣 圖書館服務諮詢
4. 為什麼您選擇使用行動圖書館而不是一般公共圖書館？(可複選)
位居通勤路線 離家近 交通因素不便使用公共圖書館
服務時間符合生活作息 偶然經過
5. 您如何得知行動圖書館的服務？(可複選)
自行發現 親友告知 新北市立圖書館工作人員告知
圖書館網站 新聞媒體 其它：_____
6. 您本次是否有借書？是(跳答第8題) 否(續下題)
7. 您沒有借書的原因？
沒有看到喜歡的書 還書不方便 沒帶證件 逾期書未還
其它：_____
8. 您偏好的閱讀類型或借閱類型(可複選)：
兒童文學 繪本 青少年讀物
心理勵志、哲學 宗教 法律 教育 政治、經濟、社會學
科普讀物 電腦資訊 健康資訊、醫藥學 飲食、烹飪
育兒 語言學習 室內裝潢、綠美化 服飾、時尚 旅遊休閒
理財 企管行銷 職場 攝影、數位影像處理 運動
建築、景觀設計 藝術 音樂 手工藝 戲劇 電影 史地
傳記 古典文學 詩詞 小說 散文
9. 您有哪些年齡層的家庭成員會閱讀您所借閱的書籍？(可複選)：
無(只有自己會看)
嬰幼兒(0-6歲) 兒童(未滿12歲) 青少年(12歲(含)至18歲)
成人(年滿18歲至未滿65歲) 銀髮族(65歲(含)以上)
10. 您認為「行動圖書館服務能提升新北市立圖書館正面形象」嗎？
非常同意 同意 普通或沒意見 不同意 非常不同意

第二部份：行動圖書館服務品質滿意度

以下請您圈選 1-7 表示對行動圖書館服務的觀感及服務期待，7 表示最高分，1 表示最低分，若無法作答請選 N/A。

1. 設備與環境

題號	題目		非常好	很好	好	普通	不好	很不好	非常不好	無法作答
1	行動圖書館的 <u>設置地點</u> 是否醒目且方便使用。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
2	行動圖書館的 <u>車體外觀</u> 是否具有視覺吸引力。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
3	行動圖書館的 <u>服務臺桌椅</u> 是否合適。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
4	行動圖書館是否依 <u>預定巡迴時程表</u> 到達提供服務。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A



2. 服務政策

題號	題目		非常好	很好	好	普通	不好	很不好	非常不好	無法作答
1	行動圖書館 <u>每雙週一次</u> 的服務方式是否合適。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
2	行動圖書館的 <u>服務項目</u> (辦證、借還書)是否足夠。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
3	行動圖書館的 <u>服務時間</u> (下午 4-8 時)是否合適	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
4	行動圖書館的 <u>借閱冊數</u> (20 冊) 是否足夠。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
5	行動圖書館的 <u>借閱期限長度</u> (30 天) 是否足夠。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
6	行動圖書館的 <u>還書方式</u> (允許跨館還書) 是否方便。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
7	行動圖書館處理業務時是否能準確無誤， <u>不會</u> 弄錯讀者的借閱紀錄。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
8	行動圖書館是否讓讀者能 <u>隨時反應</u> 讀者意見或營運建議。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A

3. 館藏陳列與內容

題號	題目		非常好	很好	好	普通	不好	很不好	非常不好	無法作答
1	行動圖書館的 <u>書架陳列</u> 是否合適。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
2	行動圖書館的 <u>書架標示</u> 是否能幫助我找到書。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
3	行動圖書館書籍是否依照主題及分類號 <u>正確排列</u> 。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
4	行動圖書館的 <u>好書推薦區</u> （位於車尾）的陳列對我是否有足夠吸引力。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
5	行動圖書館的 <u>館藏選擇品</u> 質是否值得信賴。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
6	行動圖書館的館藏 <u>書籍種類</u> 是否齊全。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
7	行動圖書館的館藏 <u>依閱讀對象年齡</u> 分別陳列是否合適。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
8	行動圖書館的館藏 <u>依小說、食譜、旅遊等主題不同</u> 分別陳列是否合適。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
9	行動圖書館的館藏 <u>新穎性及時效性</u> 是否足夠。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A

4. 服務人員

題號	題目		非常好	很好	好	普通	不好	很不好	非常不好	無法作答
1	服務人員 <u>穿著</u> 是否適當、整潔。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
2	服務人員是否 <u>親切有禮</u> 。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
3	服務人員處理借、還書是否有 <u>效率</u> 。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
4	服務人員是否 <u>熟知圖書館的相關業務</u> ，足以回答讀者的疑問。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
5	服務人員是否讓我感到 <u>信賴</u> 。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
6	服務人員是否對於服務讀者有 <u>熱忱</u> 。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
7	服務人員是否能 <u>關心我的需求</u> 和使用服務的狀況。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
8	服務人員進行借、還書手續時是否 <u>告知書籍到期日</u> 等資訊。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
9	服務人員是否會在提供服務時 <u>告知下次巡迴的時間</u> 等資訊。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
10	服務人員是否能適時 <u>提供圖書館相關服務訊息</u> 。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
11	服務人員是否即使忙碌也 <u>不會忽略我的需求</u> 。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
12	服務人員是否能有誠意及能力 <u>解決我在使用服務上遇到的阻礙</u> 。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A
13	服務人員對於我的 <u>抱怨處理</u> 方式及回應是否恰當。	目前表現	7	6	5	4	3	2	1	N/A
		期待值	7	6	5	4	3	2	1	N/A

第三部份：行動圖書館服務項目需求探究

1. 您認為行動圖書館可再增加哪些資料類型館藏？（可複選）
無
電影 DVD 音樂 CD 桌上遊戲 期刊雜誌 報紙 電子書
其它_____
2. 您認為行動圖書館可再增加哪些種類的書籍？（可複選）
無
外文書 有聲書 漫畫 大字書 工具書 其它_____
3. 您認為行動圖書館應新增哪些設備？（可複選）
無
平板電腦 一般電腦設備 免費無線網路 讀者閱讀桌椅
印表機 充足的燈光 老花眼鏡等敬老設備 其它_____
4. 您希望行動圖書館也能提供哪些訊息文宣？（可複選）
無
社區活動資訊 就業及社會福利資訊 藝文活動資訊
新北市立圖書館資訊 其它_____
5. 您對行動圖書館服務設備、項目及方式等是否還有任何建議？



第四部份：個人基本資料

7. 請問您的性別是：男性 女性
8. 請問您的年齡是：
12-20 歲 21-30 歲 31-40 歲 41-50 歲 51-60 歲 61 歲以上
9. 請問您的教育程度：
小學 國中 高中職 五專二技 四技二專
大學、大專 碩士 博士
10. 請問您的職業是：
農、林、漁、牧業 礦業及土石採取業 製造業
電力及燃氣供應業 用水供應及污染整治 營造業
批發及零售業 運輸及倉儲業 住宿及餐飲業
資訊及通訊傳播業 金融及保險業 不動產業
專業、科學及技術服務業 支援服務業 公共行政(政府部門)
教育服務業 醫療保健及社會工作服務業 藝術、娛樂及休閒服務業
其他服務業 待業中 自由業 已退休 家管 學生
11. 請問您的主要慣用語系為：
中文 日韓語系 歐美語系 東南亞語系 其它：_____
12. 請問您的居住地與本站距離大約為？
500 公尺內 1 公里(含)內 超過 1 公里
通勤經過，非居住於此交通據點腹地 其它：_____

本問卷結束，謝謝您的耐心填答。