

第一章 緒 論

第一節 研究背景與動機

Higham(1980)認為大學的功能在探求真理、推廣知識、陶冶心性，而實現這些功能的機構正是大學圖書館。宋瓊玲(2000)亦認為大學圖書館負有配合研究、支援教學與推廣學術的責任，所服務的對象主要是老師與學生，他們對資訊需求的質與量遠超過一般大眾。因此學校不只是在政策方面提昇圖書館的軟硬體設備，亦需要了解讀者的資訊需求和對圖書館服務品質的滿意程度如何。

在重視服務品質機能、以使用者為中心的潮流下，增強圖書館競爭力具有十分重要的意義；有效的服務管理及追求卓越之服務品質已成為圖書館營運的主要議題，而成功之服務改善需要有效之評量做為基礎，以提供決策之制訂及協助讀者確保其真正獲得所需，因此如何有效地衡量服務品質乃為追求卓越服務之必要前提。

圖書資訊之研究不僅要對過去研究成果進行驗證之過程，還要能解決實際情境問題發展研究。研究者有鑑於為使基本研究與實務研究充分結合，故以研究者本身服務之臺灣藝術大學（以下簡稱為臺藝大）圖書館為研究主題，以確實瞭解圖書館對讀者之服務趨向並對其服務品質問題進行分析，釐出影響因素，建置臺藝大圖書館服務品質評量架構，並供藝術類大學圖書館評量服務品質之工具參考。

民國 92 年，教育部公布「大學圖書館設立及營運基準」，明訂大學圖書館應實施績效評估，據以改進服務品質。但國內仍缺乏具體可行之規範，以為評量標準。大學圖書館乃非營利機構，具有教育性、學術性、研究性、服務性與資訊性之特質；大學本身就是知識經濟產業的一環，為促進高等教育得以健全發展，並充分支援其教學與研究，更不能忽視素有「大學心臟」美譽的學術圖書館；而圖書館服務已從傳統典藏為主的典範，走向以使用者為中心的服務。如何透過有效的服務滿足使用者需求，已然成為圖書館營運的主要議題。

過去有關服務品質構面及衡量方法之研究，國內外專家學者利用各種評量工具，在質與量上皆已發展的相當成熟，但研究者有感於藝術類大學圖書館仍缺乏一

套有效的服務品質評量標準，故引發本研究之動機，期能建置臺藝大圖書館服務品質評量模式，提供該館運用評量結果，改善服務品質提升使用者滿意度，暨供實務界及學術界做為藝術類大學圖書館服務品質評鑑指標，基於上述，本研究擬以臺藝大專家學者為研究對象，探討臺藝大圖書館服務品質評量模式。

第二節 研究目的與問題

本研究，除了以各種服務品質測量工具之概念為基礎外，並參考國內研究者曾於大學圖書館採用 LibQUAL+™ 評量模式做服務品質之問卷調查並根據所探討之文獻暨藝術大學使用者之特性，設計訪談大綱及評量指標問卷，透過專家學者半結構式的訪談並瞭解專家學者對臺藝大圖書館服務品質之看法與評價，並發展出符合國情適用於臺藝大圖書館之服務品質評量架構，且據此對臺藝大圖書館提出具體建議。因此，本研究的具體目的如下：

- 一、探討藝術大學圖書館服務品質並瞭解藝術大學專家學者對圖書館服務品質的看法，萃取其重要因素與構面。
- 二、探討 SERVQUAL 與 LibQUAL+™ 的發展與應用。
- 三、探討 LibQUAL+™ 在臺藝大圖書館應用的適用性。
- 四、建置臺藝大圖書館服務品質評量模式。

歸納本研究動機與目的，以研究期間臺藝大之專家學者為研究對象，進行臺藝大圖書館服務品質之研究，希望藉由研究結果，發展出臺藝大圖書館服務品質評量模式，且能夠更進一步地對臺藝大圖書館之服務提出診斷與改善，以供該館酌參。基於此，本研究問題如下：

- 一、探討服務品質的相關研究。
- 二、探討圖書館服務品質相關研究。
- 三、探討 SERVQUAL 與 LibQUAL+™ 在圖書館之應用與發展。
- 四、瞭解藝術領域之專家學者對臺藝大圖書館服務品質評量指標之看法。

第三節 研究方法

本研究旨在探討藝術類大學圖書館服務品質之內涵並建置臺藝大圖書館服務品質評量指標，為深入瞭解專家學者對臺藝大圖書館服務品質之觀點與評價，本研究採文獻分析法及質性研究之訪談法，首先蒐集相關文獻以瞭解服務品質理論、圖書館服務品質相關研究並進行文獻分析，據以形成研究問題，設計訪談大綱及訪談問卷，並針對臺藝大之專家學者以立意抽樣方式，實施半結構式的訪談，依據受訪者的回答，逐一轉成文字性描述之訪談文本，再進行編碼歸類，加以分析、詮釋，並提出結論與建議。

第四節 研究範圍與限制

本研究限於時間與人力，研究範圍與限制如下：

- 一、本研究在於探討藝術類大學圖書館服務品質之內涵，以研究期間之臺藝大圖書館現況為探討。本研究結果適用於臺藝大圖書館，研究方法及成果可供其他大學圖書館參考。
- 二、以研究期間之臺藝大藝術專業領域之專家學者，就教之教師為研究對象，針對該校 17 個系所，以立意抽樣方式選定訪談對象，透過訪談法進行研究主題。
- 三、本研究時程為 2005 年 1 月至 2006 年 6 月，正式進行訪談的時間自 2006 年 4 月 14 日起至 5 月 15 日止，所有的訪談資料內容，以訪談期間搜集到的資訊為範圍
- 四、本研究文獻之蒐集以中、英文為主，研究之資料期間截至 2005 年 5 月 30 日。

第五節 名詞釋義

一、藝術大學圖書館(Art University of library、Art Academic of library)

1. 根據教育部 89 年修正頒佈之藝術教育法條文規定：
 - (1) 藝術教育類別包括表演藝術教育、視覺藝術教育、音像藝術教育、藝術行政教育。
 - (2) 學校專業藝術教育以傳授藝術理論、技能，指導藝術研究、創作、培養多元的藝術專業人才等為目標。
2. 基於以上條件設立之大專院校為藝術類大學。
3. 根據藝術類大學設立宗旨之圖書館即為藝術大學圖書館。

二、服務品質(Service Quality)

服務品質是消費者對產品或服務整體優越程度的評價，乃是一種認知性的品質而非客觀性的品質；且服務品質產生於顧客對服務的期望與認知服務績效之間的比較(PZB, 1985b)。

三、服務品質構面(SERVQUAL Dimensions)

在將影響服務品質的因素經由探索性因素分析後，所取得之主要因素名稱即為服務品質構面。PZB(1988b)認為服務品質可以「有形性」、「可靠性」、「反應性」、「確實性」及「關懷性」等五個構面加以解釋。

四、LibQUAL+™服務品質量表

專門用於測量圖書館服務品質之量表，此量表為美國研究圖書館學會 LibQUAL+™ 計畫研究發展出來的三大構面 22 問項之圖書館服務品質評量工具，且為 ARL 註冊版權所有。(Association of Research Libraries, 2004)