

第五章 結論與建議

本研究從服務品質評量探討臺藝大圖書館服務品質之評量指標，以臺藝大之專家學者為研究對象，透過訪談調查瞭解其對於臺藝大圖書館服務品質之觀點與認知，並分析專家學者所提出「如何才能有效評量臺藝大圖書館服務品質」之看法，以供臺藝大圖書館酌參。本章根據研究結果，歸納以下結論與建議，並對後續研究提出建議。

第一節 結論

經以上之研究，本研究之動機與目的獲得以下心得並具體提出結論，茲詳述如下。

一、臺藝大圖書館服務品質評量架構及內容

本研究首先藉由文獻探討，釐清大學圖書館服務品質各項相關議題，並經由整合建構出適當之評量架構，據此評量架構設計出 53 個衡量指標，之後再經由臺藝大 17 位專家學者訪談結果，分析歸納發展出 4 大構面、27 個評量指標之臺藝大圖書館服務品質評量架構。

其內容如下：

(一) 資訊控制構面：

1. 館藏類型的多元化
2. 多媒體影音資料之類型與數量
3. 光碟資料庫之館藏種數
4. 線上索摘資料庫之館藏種數
5. 線上全文資料庫之館藏種數
6. 電子期刊之館藏種數
7. 藏資料對研究或教學需求之符合性
8. 館藏(包括線上館藏)目錄查詢服務
9. 圖書資料的分類組織及排列邏輯性
10. 電子期刊檢索服務
11. 光碟資料庫查詢服務
12. 電腦檢索設備服務之品質
13. 讀者可遠端獲取圖書館數位館藏

(二) 服務影響構面：

1. 館員的服務態度
2. 館員協助的專業能力及可靠性
3. 圖書館作業問題回覆之時效性
4. 參考諮詢服務(包括線上參考諮詢服務)、資訊個人化服務
5. 館際合作服務(包括線上申請館際合作服務)
6. 電子文獻傳遞服務
7. 圖書館網站資訊檢索系統之便利性
8. 圖書館網站之網路資源整理

(三) 圖書館實體環境構面

1. 藏書空間安排之適宜性
2. 圖書館發揮藝文展覽陶冶心性之功能

(四) 行政組織管理構面

1. 校方於設備經費投入配額
2. 校方於館藏設備投入配額
3. 校方於人力投入配額
4. 圖書館委員會之功能彰顯

二、專家學者對評量指標之重視情形

經訪談結果專家學者認為最不重要的評量指標是，「每次讀者館內停留時間」、「館刊之出版與典藏」、「藝術專業類參考工具書與綜合類參考工具書之比例」、「除了電子期刊及電子書之外的電子參考資料筆數」、「讀者使用資料類型」、「提供個人及團體學習活動空間」；受訪者認為最重要的評量指標是，「館藏資料對研究或教學需求之符合性」、「校方於設備經費投入配額」、「校方於館藏設備投入配額」、「校方於人力投入配額」、「電子文獻傳遞服務」、「館際合作服務（包括線上申請館際合作服務）」，由此結果可見專家學者非常重視館藏資源對教學研究的支援程度；受訪人員的重視電子文獻傳遞、館際合作服務之評量指標，亦顯示館藏資源之不足；校方對該館資源分配的投入情形亦是倍受專家學者之重視；圖書館與使用者之間需要有良好的高度互動，一切資源分配、服務的提供均需考量使用者的需求，當局需加強朝向使用者導向的服務理念前進。

三、圖書館之定位與有效的支援配合取決於母機構之定位明確

學校圖書館之定位取決於母機構之宗旨，本研究發現每個圖書館的評量標準都是不同的，也就是每個圖書館應有其獨立的標準，且在設立評量標準之同時，應將該組織之願景使命結合在一起，為了加強圖書館的角色與定位，就要能掌握使用者的動向，因此使用者調查研究有其不可取代之重要性。

四、LibQUAL+™ 適用於臺藝大圖書館服務品質評量

LibQUAL+™ 是圖書館運用之服務品質評量工具，本研究所提之臺藝大圖書館服務品質評量架構，除了符合 LibQUAL+™ 三大構面的原始量表結構外，並依據該校特性及專家學者之意見加上行政組織管理構面，因此，基本上 LibQUAL+™ 的三大構面結構適用於國內藝術大學圖書館外，當然還要加上適合國內國情或各館屬性及特性差異之新因素構面，至於本研究發現之新因素構面有待進一步探討及其它相關研究

驗證之。

五、本服務品質評量架構適宜以藝術類大學特性為主的圖書館服務品質情境

本評量架構之發展，除參酌、整合國內外圖書館服務品質評量模式外，並以國內臺藝大之專家學者為研究對象，為一適宜以藝術類大學特性為主的圖書館服務品質情境之臺藝大圖書館服務品質評量架構；藝術類大學圖書館宜參考各校之差異性並斟酌各館之特性，加以修改成各藝術類大學適用之圖書館服務品質評量架構。

第二節 建議

本研究之建議分為以下兩方面：

一、針對臺藝大圖書館經營管理部分之建議

(一) 以願景使命定位圖書館的專業資訊服務

臺藝大圖書館之願景反應臺藝大之願景，應以此為崇高期許之目標，發展成宏觀之藝術專業圖書館，因此圖書館服務定位的願景使命應以母機構之宗旨為依歸，其設定之標準應與組織目標結合，母機構之定位乃圖書館之方針，圖書館之願景使命應該為圖書館專業資訊服務定位，彰顯圖書館的價值與競爭優勢。

(二) 館藏資源典藏以學術價值為依歸，館藏資源服務以學術研究為導向

大學圖書館身負支援學術研究與教學的使命，優質的服務品質更是有助於提昇母機構的研究教學，而不可或缺的必備條件是豐富的館藏資源及便利的館藏資源服務，具備了典藏的方向、品質、與價值，也才能真正滿足藝術大學師生之需求，強化圖書館競爭優勢，而確實建立一個有藝術指標特色的圖書館。

(三) 臺藝大圖書館應發揮藝文展覽陶冶心性之功能

藝術大學圖書館除了一般性功能之外，更應具備藝文展覽功能，配合各系所合辦展演活動，可在圖書館的特定區域或某一角落，定期的配合各系所各項學術研討會或特展，圖書館提供相關之圖書資訊，使得活動更形相得益彰。甚至可考慮未來建新館的地理位置及功能的多元化；藝術類大學的師生對圖書館實體環境的親合力、美感、舒適度、氛圍營造，會比一般讀者更加注重，圖書館是知識中心指標性的位置，更可兼具提供表演藝術演出習作及美術視傳設計展出畫作、創作、雕塑品等之多元化功能，圖書館可為全校系所聯絡的中心，是學校經營居很重要的一環，也是具有意義的地點，可以說圖書館代表一個學校的精神指標，應該營造活潑的氛圍、或甚至讓圖書館走向戶外。

(四) 落實虛實共構與資訊資源展現之理念

基於網路化距離於無形，圖書館在服務環境營造上更應重視虛擬之設置網站，透過規劃、設計與呈現方式，落實虛實共構的概念；圖書館在推廣資訊資源的服務上，也應以智慧泉源為象徵，將圖書館定位為知識入口，提供經過加值的資訊服務，

傳承人類智慧的成就。

(五) 可做同質性圖書館間之互相比較及改善依據

將同質性高的圖書館，如藝術類大學圖書館，進行使用者特性和滿意度調查，針對使用者的需求作相關的分析及研究，藉由圖書館之間的評估結果、差異，可作為日後經營館務之學習、具體規劃方向及改善依據。

二、針對臺藝大圖書館服務品質評量架構部分之建議

(一) 加強信、效度驗證

本研究建構之臺藝大圖書館服務品質評量架構，各構面之內部分析結果達到令人滿意的水準，並具有內容效度及建構效度。但由於人力與時間因素限制，本研究並未進行信效標關聯效度檢驗，此外，建議後續研究可採用更嚴謹、更具說服力的效標進行效標關聯效度驗證，以提高研究效度，並期望根據本架構加以發展出適用之量表，可為國內大學圖書館期待合作成立服務品質評量小組之藝術評量內容做預備。

(二) 累積大量實證研究資料，建構「藝術大學圖書館服務品質量表」之模式

本研究透過臺藝大專家學者訪談分析歸納結果，所提出之藝術大學圖書館服務品質評量指標，乃以立意抽樣的方式，從該校4個學院17個系所之規模中尋求對圖書館服務品質評量指標有興趣且願意分享之受訪者進行研究，建議後續可利用本研究之評量架構發展出量表，設計成問卷，並以該校圖書館為實證對象，針對該校全體師生展開全面性之調查，經由統計分析，一方面可探究該校圖書館之服務品質狀態並提供改善之道，另一方面可進一步驗證本研究評量架構之適用性；並累積藝術類大學大量實證研究資料，建構「藝術大學圖書館服務品質量表」之模式，擴大該量表之適用範圍並加強驗證其信效度，必能提高本研究在圖書館服務品質相關研究中之貢獻。

(三) 建議藝術類大學圖書館應建立評估服務品質的衡量工具

建議圖書館組織相關部門能召集相關專家及實務工作者，建立一套適合藝術類大學圖書館服務品質的衡量工具，以瞭解使用者之感受及需求，一來有利於圖書館組織團體的資訊整合，及作為實務界經營與行銷策略時之參考，並為落實改善之依

據，二來有助於相關學術研究之發展。

(四) 本評量架構可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

本研究建立之臺藝大圖書館服務品質評量架構，可供實務界衡量或是學術界對藝術類大學圖書館服務品質進行相關研究時一個適用的評鑑指標；可據此發展成量表並對藝術類大學之使用者施測，結果之各構面得分平均，並檢視各個構面之成效如何；明確的瞭解該藝術大學圖書館符合及尚未符合之圖書館服務品質情境，並可藉以判斷目前該館使用者實際感受的程度狀況。

本研究之評量指標亦可作為臺藝大圖書館服務品質之具體比較指標。

Parasuraman, Zeithml&Berry (1985a) 認為服務業之顧客知覺的「服務品質」乃是由「事前的期望」與「知覺的服務」二者之間差距的方向與大小所決定，如果使用者所期望之圖書館服務品質與實際感受之圖書館服務品質差距愈小則滿意程度會增加，反之則會產生不滿意，該館可據此檢視其各項服務品質。

(五) 臺藝大圖書館能夠運用評量結果，改善服務品質提升使用者滿意度

本研究之評量架構其積極意義在於：可做為該館改善與回饋的參考，並藉使用者於量表施測結果之分析，呈現服務品質缺口因素，做為圖書館調整形象、行銷策略及改善該館服務品質之重要依據；且運用本架構之評量結果將可產生指引作用，幫助實務界提升經營績效。

第三節 後續研究建議

本研究旨在探討臺藝大圖書館服務品質之評量指標，並提出符合臺藝大圖書館服務品質之評量架構，亦供該類圖書館評量服務品質之工具參考。因時間及人力因素無法進行更普遍性的調查，因此研究者歸納研究結論，針對相關議題的後續研究，提出以下建議：

一、建議後續研究者進行評估與研究服務品質構面要素之演變情況

服務品質的構面要素與組成變項可能會隨著時間而改變，因此值得後續研究者不斷進行評估與研究，探討藝術大學圖書館服務品質演變之情況；並建議對量表進行更深入之探討及更新樣本資料，以獲得更佳的適切性，這部分則有待後續研究者進一步研究。

二、擴大樣本規模，針對藝術類大學圖書館做服務品質之比較及相關研究

本研究以立意抽樣方式訪談臺藝大之專家學者，在樣本選擇多樣性與廣度上皆有所侷限，建議後續研究者可根據本研究提出之評量架構發展出量表，擴大樣本範圍，針對藝術類大學圖書館（包括臺北藝術大學、臺南藝術大學、臺灣藝術大學）探究其服務品質，並以交叉分析彼此的相關性與差異性進行實證研究及比較研究；且可將研究成果與美國研究圖書館學會的實證成果進行比較討論，另一方面可驗證國內藝術類圖書館服務品質量表結構，並有更具信效度之量表建立。

三、可進行網路問卷調查

本研究之文獻探討中提到，LibQUAL+™是以SERVQUAL為基礎改進而形成發展較成熟的服務品質評量工具，同時LibQUAL+™也提供了圖書館以網路為發展基礎的圖書館服務評量工具及資訊調查的管理經驗，它更適用於圖書館的具體服務環境，對現代圖書館服務品質的評量更具科學性和客觀性。

基於以上的理由，再加上網路的無地域、無時間上的限制，在未來進行問卷調查時，可以考慮以網路問卷的形式來進行，如此不但可以真正找到使用網路服務的使用者，也可以找到潛在的顧客，但是調查的信效度是一個值得深思的問題，另外，如何提高網路問卷使用者的填答率，也是一個值得研究的方向。

四、進行不同地域國情之藝術圖書館服務品質之比較研究

由於本研究主題為臺藝大圖書館服務品質評量模式，將來可延伸到國內藝術類大學（包括臺北藝術大學、臺南藝術大學、臺灣藝術大學），更可擴大進行不同地域國情的研究，探討在不同時間、不同國家、不同文化的背景下，此評量架構的適用性以及比較性分析，比較不同的結果差異。