

第四章 訪談結果分析

本研究共訪問 17 位臺藝大之專家學者，分別隸屬於該校 4 個學院 17 個系所，針對圖書館服務品質評量的相關議題展開對談，本章根據研究設計及訪談結果，分成七節來整理分析訪談所得的資料；其內容包括：第一節受訪者個人背景資料，分別從性別、學院分布、年齡、年資、職級加以分析；第二節訪談過程與結果；第三節探討資訊控制構面，從館藏資料服務質與量評量指標、館藏資料服務豐富性評量指標二方面，分析專家學者對臺藝大圖書館服務品質資訊控制構面各項評量指標之看法及指標之重要程度；第四節探討服務影響構面，從讀者服務評量指標、網頁設計服務評量指標二方面，分析專家學者對臺藝大圖書館服務品質服務影響構面各項評量指標之看法及指標之重要程度；第五節探討圖書館實體環境構面，分析專家學者對臺藝大圖書館服務品質圖書館實體環境構面各項評量指標之看法及指標之重要程度；第六節探討行政組織管理構面，分析專家學者對臺藝大圖書館服務品質行政組織管理構面各項評量指標之看法及指標之重要程度；以上是經過藝術領域專家學者訪談結果，並由圖書資訊專家效度審查，本研究整理出資訊控制、服務影響、圖書館實體環境、行政組織管理四個構面；第七節專家學者具體建議，針對臺藝大圖書館服務品質之各項建議綜合整理分析並於第八節綜合討論。

第一節 受訪者背景分析

本研究之受訪者為臺藝大各系所之專家學者共 17 人，受訪者背景資料及訪談日期、方式、時間如表 4-1，其基本資料分別從性別、年齡、年資、職級、學院分佈等共 5 項目分析如下。

表 4-1 受訪者受訪時間及背景資料

代碼	性別	年齡	系所名稱	職級	訪談日期	訪談方式	時間(分)
A01	女	45	表演所	助理教授	95.4.20	面談	35
A02	男	51	音樂系	教授	95.4.14	面談	45

A03	女	42	國樂系	講師	95.4.20	面談	40
A04	男	44	戲劇系	副教授	95.4.21	面談	50
A05	女	47	舞蹈系	副教授	95.5.18	面談	40
B01	男	61	造形所	副教授	95.4.19	面談	60
B02	女	45	古蹟系	講師	95.4.20	面談	40
B03	男	54	書畫系	教授	95.4.24	面談	50
B04	男	43	美術系	副教授	95.4.27	面談	55
B05	男	56	雕塑系	教授	95.4.20	面談	50
C01	男	36	工藝系	助理教授	95.4.25	面談	60
C02	女	48	視傳系	副教授	95.4.25	面談	40
C03	女	47	多媒系	教授	95.4.21	面談	45
D01	男	42	應媒所	教授	95.4.20	面談	30
D02	男	45	電影系	副教授	95.4.18	面談	35
D03	男	42	廣電系	副教授	95.4.21	面談	35
D04	男	35	圖文系	助理教授	95.4.25	面談	30

說明：A代表表演學院、B代表美術學院、C代表設計學院、D代表傳播學院

資料來源：本研究整理。

一、性別分佈

17位受訪者包括女性6位(35.29%)，男性11位(64.71%)，以男性居多(表4-2)。

表 4-2 性別分佈分析表

性別	人數	百分比
男	11	64.71%
女	6	35.29%
合計	17	100.00%

資料來源：本研究整理。

二、年齡分佈

17位受訪者之年齡，40歲以下有2位(11.76%)，介於41-45歲之間有8位(47.06%)，介於46-50歲之間有3位(17.65%)，介於51-55歲之間有2位(11.76%)，介於56至60歲之間有1位(5.88%)，61歲以上有1位(5.88%)。在全部受訪者中，以介於41-45歲居多有8位(表4-3)。

表 4-3 年齡分佈分析表

年齡	人數	百分比
40歲以下	2	11.76%
41至45歲	8	47.06%
46至50歲	3	17.65%
51至55歲	2	11.76%
56至60歲	1	5.88%
61歲以上	1	5.88%
合計	17	100.00%

資料來源：本研究整理。

三、年資分佈

年資為受訪者服務於臺藝大的年資，不滿1年有0位(0%)，介於1-5年之間有3位(17.65%)，介於6-10年之間有4位(23.53%)，介於11-15年之間有4位(23.53%)，介於16-20年之間有2位(11.76%)，21年以上有4位(23.53%)。在全部受訪者中，以介於6-10年之間、11-15年之間、21年以上居多有4位(表4-4)。

表 4-4 年資分佈分析表

年資	人數	百分比
不滿1年	0	0.00%
1至5年	3	17.65%
6至10年	4	23.53%
11至15年	4	23.53%
16至20年	2	11.76%
21年以上	4	23.53%
合計	17	100.00%

資料來源：本研究整理。

四、職級分佈

17位受訪者中，教授5位(29.41%)，副教授8位(47.06%)，助理教授2位(11.76%)，講師2位(11.76%)，助教0位(0%)，其中以副教授居多(表4-5)。

表 4-5 職級分佈分析表

職級	人數	百分比
教授	5	29.41%
副教授	8	47.06%
助理教授	2	11.76%
講師	2	11.76%
助教	0	0.00%
合計	17	100.00%

資料來源：本研究整理。

五、學院分佈

受訪者分屬於表演、美術、設計、傳播等四學院。17位受訪者中表演學院5位(29.41%)，美術學院5位(29.41%)，設計學院3位(17.65%)，傳播學院4位(23.53%)(表4-6)。

表 4-6 學院分佈分析表

學院	人數	百分比
表演學院	5	29.41%
美術學院	5	29.41%
設計學院	3	17.65%
傳播學院	4	23.53%
合計	17	100.00%

資料來源：本研究整理。

本研究根據訪談結果與文本編碼表整理分述於以下七節，分別為：第二節訪談過程與結果，第三節資訊控制構面分析，第四節服務影響構面分析，第五節圖書館實體環境構面分析，第六節行政組織管理構面分析，第七節專家學者具體建議分析，第八節綜合討論。

第二節 訪談過程與結果

本研究之訪談大綱初稿經由指導老師及論文計畫審查委員針對题目的適切性與明確性，進行增刪潤飾，再委請臺藝大專家學者作預測，以修改訪談大綱中用詞不當、語意不清或不適合之題目，經與指導老師多次討論後，訪談大綱得以完成。訪談問卷設計的部分，透過文獻探討歸納出圖書館服務品質量表的測量構面分為資訊控制、服務影響、圖書館實體環境等三大構面，再加上預測專家學者意見之行政組織管理構面，並委請圖書資訊專家效度審核，而形成本研究之訪談問卷設計；包括以下兩部分：(一) 個人背景變項：包括性別、年齡、年資、職級、學院分布 (二) 資訊控制、服務影響、圖書館實體環境、行政組織管理等四大構面 53 問項，並據此進行訪談。

本研究於2006年3月28日預先試訪專家學者，自該年4月1日開始聯繫訪談對象，從4個學院17個系所之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，先以電話聯繫，於每一系所皆先確立受訪者後，以 e-mail 寄送邀請函、訪談說明與訪談大綱予 17 位訪談對象。本研究正式訪談期間於 2006 年 4 月 14 日至 5 月 15 日，進行正式訪談之前，研究者事先搜集受訪者之背景資料，包括職級、學歷、年資、教學課程、研究領域、著作資料等，以利訪談之進行。

正式訪談以半結構式的訪談(semistructured interviews)進行，訪談內容包括：(一) 對臺藝大圖書館的認知、看法與使用經驗 (二) 如何才能有效的評量臺藝大圖書館的服務品質，本研究於此部分設計56指標問項，其中有53個結構式問項 (三) 因應藝術領域專家學者之學術研究、展演創作及送審升等管道之特殊因素，藝術大學圖書館除了有一般大學圖書館之服務項目外，還更應具備哪些足以為臺藝大圖書館特殊服務項目及功能，並能成為評量之指標。訪談問卷部分，採用李克特式量表 (Likert-type Scale) 法，五點量表，由受訪者針對該選項之重要程度進行圈選，計有：非常重要、重要、普通、不重要、非常不重要等五種反應，並依受訪者的回答，逐一轉換成訪談文本，以利進行編碼分類、歸屬範疇，進而加以詮釋分析。

根據訪談結果整理並歸納分析，原始之訪談問卷設計部分 (包括四大構面，53

問項)，專家學者重視之服務項目包括四大構面 24 問項，其內容如下：

(一) 資訊控制構面：

「館藏類型的多元化」、「多媒體影音資料之類型與數量」、「光碟資料庫之館藏種數」、「線上索摘資料庫之館藏種數」、「線上全文資料庫之館藏種數」、「電子期刊之館藏種數」、「館藏資料對研究或教學需求之符合性」、「館藏（包括線上館藏）目錄查詢服務」、「圖書資料的分類組織及排列邏輯性」、「電子期刊檢索服務」、「光碟資料庫查詢服務」、「電腦檢索設備服務之品質」。

(二) 服務影響構面：

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

(三) 圖書館實體環境構面：

「藏書空間安排之適宜性」。

(四) 行政組織管理構面：

「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」。

多數專家學者之訪談回饋意見，對本研究之評量指標於各構面下增加下列問項：（1）於資訊控制構面下增加問項，「讀者可遠端獲取圖書館數位館藏」。（2）於圖書館實體環境構面下增加問項，「圖書館發揮藝文展覽陶冶心性之功能」。（3）於行政組織管理構面下增加問項，「圖書館委員會之功能彰顯」。

茲將訪談結果之各構面分析分述於以下各節次。

第三節 資訊控制構面分析

根據本研究透過專家學者半結構式的訪談結果，各院系所專家學者對於其中 53 問項指標之重要程度的比例，列於訪談結果評量指標分析表（附錄四）與訪談結果評量指標重要程度分析表（表 4-7）。

有關資訊控制構面部分，根據訪談結果「非常重要」程度排序表（表 4-8），顯示該校之專家學者非常重視「館藏資料對研究或教學需求之符合性」，及館藏資源服務之豐富性與校方在經費、設備、人力各方便之資源的投入情形；亦由此問項比例之高顯示專家學者認為館藏之嚴重不足，更重視校方於各方面的資源投入圖書館，其評量指標之訪談結果深具相當之意義。

各專家學者對於資訊控制構面之「館藏資料服務」有下列幾項建議：

一、注重館藏之均衡發展及藝術資源館藏之深度與廣度

無論是圖書、期刊、學報、報紙的專業藝術類和綜合類之館藏，各系所之專家學者皆認為相當重要且因現在講求與國際接軌，表演所之專家學者認為專業期刊及線上館藏之時效性與新穎性特別受到重視；應媒所之專家學者尤其強調，除了一般綜合大學應具備之館藏外再加上藝術資源館藏，也就是除了平均典藏各類館藏外，再更注重藝術資源館藏。

「第一是專業的圖書館收藏部份，雖然學校每年撥給我們蠻多的經費供各單位購買蠻多的書籍，但圖書館仍可以作問卷調查老師的要求。第二是教學教材的補足，在錄影帶的收藏是明顯的不足，例如電影方面的收藏不足，使得我個人要去買，若能增加收藏，也對學生的研究有助益。第三是專業期刊，…」(A01：2)

「專業藝術類很重要。現在講求和國際接軌。」(A01：15)

「我覺得臺藝大圖書館本身在圖書存量的部份要拓展，…圖書館是否能提供我們的精神能量對我們來說很重要，一個好的閱讀空間和圖書藏量是否夠豐富夠新也是重要的。」(A05：2)

「綜合大學有的我們都應該要有，然後我們還要比綜合大學再加上藝術資源的館藏，

而不是說我們只管藝術的而已，現在有研究所、博士班，在學術研究上所提供的資源應該更豐富，應該不是只把重點放在藝術。國外的博士論文資料可以再增加，學術研究一定需要這個。」(D01：119)

二、館藏長期之嚴重不足，應急起直追並因應系所之需求

各系所之專家學者普遍認為館藏不足，其中表演所、音樂系、造形所、美術系、古蹟系代表之專家學者，尤其強調更應加強手稿、樂譜、傳統技藝、建築、古蹟保存、地方誌、文獻史料、章回小說之古刻本等之蒐集與購買；應媒所之專家學者建議圖書館要加強學術資料庫之一般性資料庫。

「美國紐約的表演藝術圖書館，它們對重要藝術家的館藏非常豐富，有他們的手稿、作品收藏、專業書籍、評論家對他們的評論，對這些分類的收藏整理的非常完整，甚至還有錄音帶、錄影帶都有收藏，對研究者來說非常方便。」(A01：119)

「圖書館的譜主要還是以管絃樂團、絃樂團或管樂團等大編制的譜比較多，個人的聲樂譜或室內樂譜來講就不足，建議圖書館多多收集聲樂樂譜」。(A02：2)

「國外的圖書館特藏有許多創作者的手稿，這塊在國內沒有受重視，手稿的蒐藏比較缺乏，多是印製過的，可能相關藝術量也不多，以往圖書館像是借參考書的方向，而不是博物館的方向考量，我們應該建立這樣的觀念，如作曲家、文學家、編劇家的手稿，這樣是個特色但也要館藏空間之評量，最原始的手稿可作為很重要的參考。」(B01：17)

「本校古蹟藝術修護學系是國內唯一的傳統技藝傳承科系，市面能提供的參考資料，相對的很少。因此國內相關系所的碩士研究論文(尤其是北藝大傳統藝術研究所傳統工藝組，以及建築與古蹟保存研究所)，成了本系師生很重要的研究基礎資料。圖書館可加強透過管道索取典藏。——由於古蹟與地方發展有絕對密切的關係，故本系急需台灣各縣市的地方誌，坊間的出版品外，地方政府自行出版的文獻史料，亦是圖書館索贈的最佳對象。——另外，由於傳統建築裝飾藝術的內容，涉及歷史典故，故除正史史料之外，章回小說之古刻本，亦是圖書館可代為搜集的對象。」(B02：2,3,4)

「我覺得在館藏的部分還可增加手稿式的類型，例如巴黎建築學院有許多建築藍圖，雖都是稀世珍寶，但在搜尋部分還不會太難找，站在本校圖書館的立場是否應考慮收藏本土前輩之手稿，提供師生臨摹、觀摩手稿，並可增加學術、技術上的認識，說不定還可寫出本土藝術家的學術論著來呢，並可讓世界各地認識台灣本土藝術家，而不

是重新編寫地方藝術，我們可以做一部份的本土手稿，因為國外買手稿價錢太貴，我們可以從自己學校搜尋老師前輩、或校友的手稿來構成學校的新特色，學生創作之餘更可以多方去成長自己；各系老師提供自己的專長領域來，如表演光碟、作品集、互相觀摩認識。」(B04：4)

「唯一我現在覺得還比較欠缺的是資料庫的部分，在學術資料庫應該要更多屬於一般性的資料。--我比較傾向於把重心放在電子跟數位，因為便利性，如果數位館藏做得好，就可以抒解圖書館實體館藏與設施環境之不足。」(D01：2,93)

三、館藏量雖無一定之標準，但要質量兼備

有關館藏量的部分，各系所專家學者大部分認為並無一定的標準；音樂系、戲劇系之專家學者強調其藏書量還是重要的，且要藏得精；應媒所之專家學者認為在館藏不足的狀況下更應該以館際合作之方式分享資源。

「我們之前教育部開會在大學圖書館館藏數量上到底要多少本已經沒有限制了，但仍是重要的，書要藏的精、藏的新，但也不是說舊的不好，像畫冊是愈老愈好，有些都絕版了。重點是要符合學生的需要而不是充數量。」(A02：11)

「館藏要考慮圖書館的大小，以目前圖書館的空間來講收藏廿萬冊已經飽和了。我理想的藝術大學圖書館至少要比現在的圖書館再大個兩、三倍，館藏要超過一百萬冊。」(A02：119)

「這是一個籠統的概念，至於到哪裡才算多，當然數量並不是絕對的，但有時是相對的，我們也很容易拿來相比，國內和國外的藝術大學之間相比，數量的標準是個相對值，訂定標準就要考慮到。所以沒有絕對，不能完全來測試它的品質。」(A04：9)

「藝術圖書館館藏量很難界定，如圖書、期刊（中外文的都很重要）相關領域的也要具備，數量上至少要二十到三十萬冊以上。」(B01：115)

「基本上倒沒有一定的數量，但我覺得各個領域的資料都應該具備，如果說沒有也應該要能夠跟他館做館際合作取得」(D01：117)

「我認為五十萬冊。」(D03：115)

四、藝術大學圖書館應具備之基本類型館藏

綜合各系所專家學者的意見，藝術大學圖書館應具備之基本類型館藏應該包括圖書、電子書、參考工具書、期刊、特藏資料、光碟資料庫、學報、電子期刊、線上資料庫、報紙、電子資源、電子參考資料、多媒體影音資料、線上多媒體影音資料、博碩士論文，以上都基本的，除此之外，也應考慮典藏學生研究論文、建築類博碩士論文、手稿、畫冊、草圖、專業藝術參考資料（文獻、技法、樂譜、等等）。

「圖書、電子書、參考工具書、期刊、特藏資料、光碟資料庫、學報、電子期刊、線上資料庫、報紙、電子資源、電子參考資料、多媒體影音資料、線上多媒體影音資料。另外還要有樂譜、畫冊。」(A02：115)

「圖書…虛擬館藏的部分可以解決我們校地太小的問題。」(A03：113)

「圖書…，特別是影音的資料。」(A05：113)

「圖書…其他：手稿、畫冊、草圖、專業藝術參考資料（文獻、技法、樂譜、等等）。」(B01：111)

「圖書、…博碩士論文，特別是建築類的。」(B02：115)

「每個系的專業領域都應該有藏書，學生的研究論文也不可偏廢，影音的資料、國內外雜誌也都要。-- 圖書、期刊、學報、報紙、電子書、特藏資料、電子期刊、電子資源、參考工具書、光碟資料庫、線上資料庫、電子參考資料、多媒體影音資料、線上多媒體影音資料、其它：博碩士論文。」(C03：5,112)

「圖書、…。我覺得手稿對歷史研究者很重要，是文件調查法很重要的部分，有預算做的話就很好。」(D03：111)

五、以下分為館藏資源服務質與量評量指標、館藏資源服務豐富性評量指標兩部分探討。

(一) 館藏資源服務質與量評量指標

1. 館藏類型

專家學者認為無論是在綜合類或藝術類的館藏類型多元化都是必須的走向。

「因為現在的藝術非常多元，像音樂系就包括很多如聲樂、器樂，器樂又包括很多如管樂、指揮，所以多元化非常重要。」(A02:9)

「我們是定位在藝術的學校，藝術人不是只站在藝術的角度看藝術，所以我們要朝綜合大學的圖書館去思考。」(A05:7)

館藏類型的多元化這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 11 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 65%；根據表 4-8，53 問項 17 位專家學者訪談結果「非常重要」程度排序表，顯示「館藏類型的多元化」名列第四名；4 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 24%；2 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 12%；足見無論是綜合類或藝術類的館藏類型多元化都是專家學者認為必走的方向（表 4-7）（表 4-9）。

2. 館藏數量

館藏數量標準這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 6 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 35%；8 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 47%；2 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 12%；1 個系所認定此評量指標具「不重要」程度，其比例為 6%（表 4-7）（表 4-9）。

（二）館藏資源服務豐富性評量指標

1. 各類型館藏之專業性比例

各類型館藏之專業性比例這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 7 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 41%；7 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 41%；3 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 18%（表 4-7）（表 4-9）。

2. 藝術專業類圖書與綜合類圖書之比例

藝術專業類圖書與綜合類圖書之比例這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 6 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 35%；9 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 53%；2 個系所認

定此評量指標具「普通」程度，其比例為 12% (表 4-7) (表 4-9)。

3. 藝術專業類期刊、學報、報紙與綜合類期刊、學報、報紙之比例

藝術專業類期刊、學報、報紙與綜合類期刊、學報、報紙之比例這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 6 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 35%；9 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 53%；2 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 12% (表 4-7) (表 4-9)。

4. 藝術專業類參考工具書與綜合類參考工具書之比例

藝術專業類參考工具書與綜合類參考工具書之比例這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 4 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 24%；11 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 65%；2 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 12% (表 4-7) (表 4-9)。

5. 藝術專業類特藏資料與綜合類特藏資料之比例

藝術專業類特藏資料與綜合類特藏資料之比例這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 5 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 29%；8 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 47%；4 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 24% (表 4-7) (表 4-9)。

6. 多媒體影音資料之類型與數量

國樂系、造形所之專家學者認為多媒體影音資料之類型與數量，對於音樂系及國樂系的師生非常重要，而且也是現代人的閱讀習慣，並希望能增購國樂的部分，或是台灣的音樂部分。

「因為音樂系使用影音資料比例較高，也是個重要指標，因為西樂的部分較多，所以希望能增加國樂的部分，或是台灣的音樂部分。」(A03：21)

「現代人的閱讀習慣，有多媒體的趨勢，這會超過文字的閱讀，對觀念的建構或認知會具有多面向的功能，在我們藝術大學上更會接觸到。」(B01：19)

多媒體影音資料之類型與數量這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學

院 17 位專家學者當中，有 9 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 53%；6 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 35%；2 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 12%（表 4-7）（表 4-9）。

7. 光碟資料庫之館藏種數

光碟資料庫之館藏種數這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 10 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 59%；6 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 35%；1 個系所認定此評量指標具「不重要」程度，其比例為 6%（表 4-7）（表 4-9）。

8. 線上索摘資料庫之館藏種數

線上索摘資料庫之館藏種數這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 9 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 53%；8 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 47%（表 4-7）（表 4-9）。

9. 線上全文資料庫之館藏種數

線上全文資料庫之館藏種數這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 11 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 65%；53 問項 17 位專家學者訪談結果「非常重要」程度排序表（表 4-8），顯示「線上全文資料庫之館藏種數」名列第四名；6 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 35%；足見此項服務功能亦是專家學者認為更應教育推廣的（表 4-7）（表 4-9）。

10. 電子期刊之館藏種數

電子期刊之館藏種數這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 10 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 59%；6 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 35%；1 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 6%（表 4-7）（表 4-9）。

11. 電子書之館藏冊數

電子書之館藏冊數這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 8 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為；8 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 47%；1 個系所認定此評量指標具「普通」

程度，其比例為 47%；個系所認定此評量指標具「不重要」程度，其比例為 6%（表 4-7）（表 4-9）。

12. 除了電子期刊、電子書之外的電子參考資料筆數

除了電子期刊、電子書之外的電子參考資料筆數這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 4 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 24%；8 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 47%；5 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 29%（表 4-7）（表 4-9）。

13. 線上多媒體影音資料之類型與數量

線上多媒體影音資料之類型與數量這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 7 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 41%；6 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 35%；4 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 24%（表 4-7）（表 4-9）。

14. 師生展演、作品之館藏資源

師生展演、作品之館藏資源這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 6 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 35%；4 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 24%；4 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 24%；2 個系所認定此評量指標具「不重要」程度，其比例為 12%；1 個系所認定此評量指標具「非常不重要」程度，其比例為 6%（表 4-7）（表 4-9）。

15. 師生展演、作品之數位典藏資源

師生展演、作品之數位典藏資源這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 7 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 41%；5 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 29%；3 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 18%；2 個系所認定此評量指標具「不重要」程度，其比例為 12%（表 4-7）（表 4-9）。

綜合 14. 與 15 兩項，舞蹈系、造形所、書畫系、美術系、視傳系之專家學者認為師生展演、作品之館藏資源，學校應有計畫的收藏，把前輩老師的藝術成就數位化，並可響應偏遠社區藝術課程之宣傳與需求，更能發揮藝術大學的特色。

「學校要有計劃性的將師生的作品作為收藏，因為這也是個有形財。」(A05：37)

「以往我們學校最缺的就是這種，如師生美展常常展完就什麼都沒了，所以現在我會要求我的學生把作品數位化；圖書館可定下一個指標來引導各系；圖書館規劃可以成爲一個制度帶領大家，圖書館可建立一個追蹤的管道，不是只有紙本，而是製成資料光碟，這樣可減少人力管理的負擔。——這樣可以發揮我們藝術學校的特色。」(B01：35,37)

「這是我們學校的特色之一，以台藝大來看是重要的。——師生作品的展演，我們學校需要這樣做，這是我們的特色，可以從看得到的作品做賞析，或校友、畢業生，可從網頁來了解，無論是由各系所或圖書館來主導，都必須做互相連結的功能，當然有牽扯到著作權的問題，這只要手續設計完備即可。」(B03：37,119)

「再談到數位化的教學，要趕上國外他們學術成就除了閱讀瀏覽外，以本校長遠的歷史，可以考慮幫前輩老師們的寶貴藝術作品及經驗數位化，並有效的作出分類區塊，可分成教學成果、台灣藝術專區、文化產業的藝術包裝，做成電子檔販售，成爲可以以現有的藝術教師陣容的教學研究成果及個人藝術創見的電子檔，也就是把每個老師的藝術成就數位化。專區以現有的老師藝術成就，經過檢核及核定並撥經費，每個作品願意買、或典藏，點選論述和並讓作品可以觀看，也可涵蓋授課內容，讓課程數位化，提供使用者付費，如因應偏遠社區想學習藝術相關領域的、或礙於交通無法前來的，不只讓藝術課程可宣傳，學校及圖書館的親和也達到雙贏。」(B04：8)

「除了展演、國際研討會、老師，圖書館或各系有畢業展、展覽應該要紀錄；圖書館應保留各系年度所在完全的資料，甚至研討會，累積下來，會讓人對圖書館更依賴，第一時間就會想到圖書館，這就是我們藝術大學的圖書館，從建立自己的成果開始。」(C02：121)

16. 讀者使用資料類型

讀者使用資料類型這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 4 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 24%；5 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 29%；6 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 35%；2 個系所認定此評量指標具「不重要」程度，其比例為 12% (表 4-7) (表 4-9)。

17. 館藏資料對研究或教學需求之符合性

表演所及造形所之專家學者認為圖書館應該購買音樂、戲劇各類版本之比較，在學術研究上有更寬廣的視野，以真正支援師生之學術研究與教學。

「例如莎士比亞的四大悲劇，有哪些導演導過，哪些國家導過，用什麼類型導過，若有詳細資料對我們就很方便。」(A01：119)

「第二機能上，應該從文字、影像、學術資料庫的部分比重需要和一般綜合大學有所不同。文字部分所謂藝術專業館藏必須做到完整，比如樂譜應該中西所有樂譜盡量蒐集齊全，質的處理上多種版本我認為是必要的，可做為比較也可顯示學術研究上有更寬廣的視野，如果沒有多種版本，只有唯一的話，界定自己的主張的時候容易產生缺憾。」(B01：2)

戲劇系之專家學者認為臺藝大已轉型從以創作為導向的學府，轉向以創作與學術並重的大學，所以圖書館在採購圖書資訊方便也要同步轉型，如此才能真正支援教學與研究。

「那現在的臺藝大已經進步到從以創作為導向的學府慢慢的轉型、轉向到以創作與學術並重的一個大學，所以在圖書的整個採購上面，或對於電子圖書的採購，這些都是我們繼續要增加的部分才能達到創作和學術並重的目標。」(A04：2)

館藏資料對研究或教學需求之符合性這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 14 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 82%；根據表 4-8，53 問項 17 位專家學者訪談結果「非常重要」程度排序表，顯示「館藏資料對研究或教學需求之符合性」名列第一名；3 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 18%，由此足見該校之專家學者非常重視館藏資源是否能真正支援教學與研究（表 4-7）（表 4-9）。

18. 館藏（包括線上館藏）目錄查詢服務

館藏（包括線上館藏）目錄查詢服務這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 11 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 65%；根據表 4-8，53 問項 17 位專家學者訪談結果「非常重要」程度排序表，顯示「館藏（包括線上館藏）目錄查詢服務」名列第四名；6 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 35%；所以館藏（包括線上館藏）目錄查詢服

務也是師生們研究教學所倚重的工具之一（表 4-7）（表 4-9）。

19. 圖書資料的分類組織及排列邏輯性

有關圖書資料的分類組織及排列邏輯性，書畫系之專家學者建議圖書館提供大部頭藝術圖書專區，以供典藏。

「我們藝術類的書籍有很多是超大本的裝訂，就書架的規格，高度的問題有些書必須倒著放，這類的書可否建議請提供一個大部頭藝術圖書專區，以供典藏，並且能避免讀者找不到書的情況。」(B03：2)

圖書資料的分類組織及排列邏輯性這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 9 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 53%；6 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 35%；2 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 12%（表 4-7）（表 4-9）。

20. 館藏（包括線上館藏）具有時效性與新穎性

館藏（包括線上館藏）具有時效性與新穎性這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 7 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 41%；9 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 53%；1 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 6%（表 4-7）（表 4-9）。

21. 電子期刊檢索服務

電子期刊檢索服務這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 10 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 59%；7 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 41%（表 4-7）（表 4-9）。

22. 期刊目次查詢服務

期刊目次查詢服務這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 8 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 47%；8 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 47%；1 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 6%（表 4-7）（表 4-9）。

23. 光碟資料庫查詢服務

光碟資料庫查詢服務這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專

家學者當中，有 9 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 53%；7 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 41%；1 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 6%（表 4-7）（表 4-9）。

24. 推廣利用教育及活動之服務

國樂系、美術系之專家學者認為圖書館的服務應該延伸到社區，帶動文化氣息。

「其他大學圖書館館員在這部分分工更細並對外開放服務，但我們學校只對校內師生服務卻已快要無法負荷，若可以發展到社區，必可帶動整個風氣，但問題的斟酌點依然在人手不足部分。」(A03：2)

「設計適合各種年齡層、各種教學教法或創意表現，不同年齡的不同需求，要多方做到，重校內的服務延伸到校外，讓外界能重新認識這個藝術圖書館。…也可涵蓋授課內容，讓課程數位化，提供使用者付費，如因應偏遠社區想學習藝術相關領域的、或礙於交通無法前來的，不只讓藝術課程可宣傳，學校及圖書館的親和也達到雙贏。」(B04：5,8)

推廣利用教育及活動之服務這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 5 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 29%；6 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 35%；6 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 35%（表 4-7）（表 4-9）。

25. 電腦檢索設備服務之品質

電腦檢索設備服務之品質這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 11 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 65%；根據表 4-8，53 問項 17 位專家學者訪談結果「非常重要」程度排序表，顯示「電腦檢索設備服務之品質」名列第四名；5 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 29%；1 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 6%；電腦檢索設備之完善才能有優質的服務品質（表 4-7）（表 4-9）。

以下列表 4-7 訪談結果評量指標重要程度分析表、表 4-8 訪談結果「非常重要」程度排序表、表 4-9 訪談結果資訊控制構面分析表，供參考。

表 4-7 訪談結果評量指標重要程度分析表

題號	問 項	非 常 重 要	重 要	普 通	不 重 要	非 常 不 重 要
1	館藏類型的多元化	11	4	2		
2	館藏數量標準	6	8	2	1	
3	各類型館藏之專業性比例	7	7	3		
4	藝術專業類圖書與綜合類圖書之比例	6	9	2		
5	藝術專業類期刊、學報、報紙與綜合類期刊、學報、 報紙之比例	6	9	2		
6	藝術專業類參考工具書與綜合類參考工具書之比例	4	11	2		
7	藝術專業類特藏資料與綜合類特藏資料之比例	5	8	4		
8	多媒體影音資料之類型與數量	9	6	2		
9	光碟資料庫之館藏種數	10	6		1	
10	線上索摘資料庫之館藏種數	9	8			
11	線上全文資料庫之館藏種數	11	6			
12	電子期刊之館藏種數	10	6	1		
13	電子書之館藏冊數	8	8	1		
14	除了電子期刊、電子書之外的電子參考資料筆數	4	8	5		
15	線上多媒體影音資料之類型與數量	7	6	4		
16	師生展演、作品之館藏資源	6	4	4	2	1
17	師生展演、作品之數位典藏資源	7	5	3	2	
18	館刊之出版與典藏	3	4	7	3	
19	讀者使用資料類型	4	5	6	2	
20	館藏資料對研究或教學需求之符合性	14	3			
21	館藏（包括線上館藏）目錄查詢服務	11	6			
22	圖書資料的分類組織及排列邏輯性	9	6	2		
23	館藏（包括線上館藏）具有時效性與新穎性	7	9	1		
24	電子期刊檢索服務	10	7			
25	期刊目次查詢服務	8	8	1		
26	光碟資料庫查詢服務	9	7	1		
27	電子文獻傳遞服務	12	5			
28	圖書館網頁設計	7	6	3	1	
29	圖書館網站版面配置	8	5	3	1	
30	圖書館網站內容更新與時效性	8	8	1		
31	圖書館網站資訊檢索系統之便利性	11	6			
32	圖書館網站之網路資源整理	9	7			1
33	借閱服務（包括線上預約、續借資料服務）	8	7	2		
34	圖書館服務時間、方式及內容	8	6	3		

35	圖書館服務說明及指引標示	7	8	1	1
36	館員的服務態度	10	4	3	
37	館員協助的專業能力及可靠性	11	6		
38	圖書館作業問題回覆之時效性	9	7	1	
39	參考諮詢服務(包括線上參考諮詢服務)、資訊個人化服務	9	7	1	
40	館際合作服務(包括線上申請館際合作服務)	12	5		
41	線上資料薦購服務	7	7	3	
42	e-mail 協助服務	7	9	1	
43	推廣利用教育及活動之服務	5	6	6	
44	館內空間設計之舒宜性	7	6	4	
45	藏書空間安排之適宜性	9	5	3	
46	提供個人及團體學習活動空間	4	8	4	1
47	提供學習研究環境	7	8	1	1
48	電腦檢索設備服務之品質	11	5	1	
49	讀者使用率(包括圖書館網站入口服務)	5	8	3	1
50	每次讀者館內停留時間	2	2	9	4
51	校方於設備經費投入配額	13	3	1	
52	校方於館藏設備投入配額	13	4		
53	校方於人力投入配額	13	4		

資料來源：本研究整理。

表 4-8 訪談結果「非常重要」程度排序表

排序	題號	問項	「非常重要」 勾選總數
<u>1</u>	20	館藏資料對研究或教學需求之符合性	14
<u>2</u>	51	校方於設備經費投入配額	13
<u>2</u>	52	校方於館藏設備投入配額	13
<u>2</u>	53	校方於人力投入配額	13
<u>3</u>	27	電子文獻傳遞服務	12
<u>3</u>	40	館際合作服務(包括線上申請館際合作服務)	12
<u>4</u>	1	館藏類型的多元化	11
<u>4</u>	11	線上全文資料庫之館藏種數	11
<u>4</u>	21	館藏(包括線上館藏)目錄查詢服務	11
<u>4</u>	31	圖書館網站資訊檢索系統之便利性	11
<u>4</u>	37	館員協助的專業能力及可靠性	11
<u>4</u>	48	電腦檢索設備服務之品質	11
<u>5</u>	9	光碟資料庫之館藏種數	10

<u>5</u>	12	電子期刊之館藏種數	10
<u>5</u>	24	電子期刊檢索服務	10
<u>5</u>	36	館員的服務態度	10
<u>6</u>	8	多媒體影音資料之類型與數量	9
<u>6</u>	10	線上索摘資料庫之館藏種數	9
<u>6</u>	22	圖書資料的分類組織及排列邏輯性	9
<u>6</u>	26	光碟資料庫查詢服務	9
<u>6</u>	32	圖書館網站之網路資源整理	9
<u>6</u>	38	圖書館作業問題回覆之時效性	9
<u>6</u>	39	參考諮詢服務（包括線上參考諮詢服務）、資訊個人化服務	9
<u>6</u>	45	藏書空間安排之適宜性	9
<u>7</u>	13	電子書之館藏冊數	8
<u>7</u>	25	期刊目次查詢服務	8
<u>7</u>	29	圖書館網站版面配置	8
<u>7</u>	30	圖書館網站內容更新與時效性	8
<u>7</u>	33	借閱服務（包括線上預約、續借資料服務）	8
<u>7</u>	34	圖書館服務時間、方式及內容	8
<u>8</u>	3	各類型館藏之專業性比例	7
<u>8</u>	15	線上多媒體影音資料之類型與數量	7
<u>8</u>	17	師生展演、作品之數位典藏資源	7
<u>8</u>	23	館藏（包括線上館藏）具有時效性與新穎性	7
<u>8</u>	28	圖書館網頁設計	7
<u>8</u>	35	圖書館服務說明及指引標示	7
<u>8</u>	41	線上資料薦購服務	7
<u>8</u>	42	e-mail 協助服務	7
<u>8</u>	44	館內空間設計之舒宜性	7
<u>8</u>	47	提供學習研究環境	7
<u>9</u>	2	館藏數量標準	6
<u>9</u>	4	藝術專業類圖書與綜合類圖書之比例	6
<u>9</u>	5	藝術專業類期刊、學報、報紙與綜合類期刊、學報、報紙之比例	6
<u>9</u>	16	師生展演、作品之館藏資源	6
<u>10</u>	7	藝術專業類特藏資料與綜合類特藏資料之比例	5
<u>10</u>	43	推廣利用教育及活動之服務	5
<u>10</u>	49	讀者使用率（包括圖書館網站入口服務）	5
<u>11</u>	6	藝術專業類參考工具書與綜合類參考工具書之比例	4
<u>11</u>	14	除了電子期刊、電子書之外的電子參考資料筆數	4
<u>11</u>	19	讀者使用資料類型	4

<u>11</u>	46	提供個人及團體學習活動空間	4
<u>12</u>	18	館刊之出版與典藏	3
<u>13</u>	50	每次讀者館內停留時間	2

資料來源：本研究整理。

表 4-9 訪談結果資訊控制構面分析表

問項	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要	
1	65%	24%	12%	0%	0%	100%
2	35%	47%	12%	6%	0%	100%
3	41%	41%	18%	0%	0%	100%
4	35%	53%	12%	0%	0%	100%
5	35%	53%	12%	0%	0%	100%
6	24%	65%	12%	0%	0%	100%
7	29%	47%	24%	0%	0%	100%
8	53%	35%	12%	0%	0%	100%
9	59%	35%	0%	6%	0%	100%
10	53%	47%	0%	0%	0%	100%
11	65%	35%	0%	0%	0%	100%
12	59%	35%	6%	0%	0%	100%
13	47%	47%	6%	0%	0%	100%
14	24%	47%	29%	0%	0%	100%
15	41%	35%	24%	0%	0%	100%
16	35%	24%	24%	12%	6%	100%
17	41%	29%	18%	12%	0%	100%
19	24%	29%	35%	12%	0%	100%
20	82%	18%	0%	0%	0%	100%
21	65%	35%	0%	0%	0%	100%
22	53%	35%	12%	0%	0%	100%
23	41%	53%	6%	0%	0%	100%
24	59%	41%	0%	0%	0%	100%
25	47%	47%	6%	0%	0%	100%
26	53%	41%	6%	0%	0%	100%
43	29%	35%	35%	0%	0%	100%
48	65%	29%	6%	0%	0%	100%

說明：計算標準：小數點以下四捨五入。

資料來源：本研究整理。

第四節 服務影響構面分析

本節將服務影響構面分為讀者服務評量指標、網頁設計評量指標兩部分探討如下：

(一) 讀者服務評量指標

1. 借閱服務（包括線上預約、續借資料服務）

有關借閱服務方面，美術系之專家學者建議圖書館可考慮採還書箱作業方式；借閱規定之冊數亦應增加，以應師生教學與研究，更可增加便利性與親和力。

「還有還書的部分，非開放時間若可以還書，有還書箱也挺人性化的，我們可以嘗試做來增加親和力…借書規則應該修改讓老師學生的借閱冊數增多」(B04：123)

借閱服務（包括線上預約、續借資料服務）這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 8 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 47%；7 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 41%；2 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 12%（表 4-7）（表 4-10）。

2. 圖書館服務時間、方式及內容

有關圖書館服務時間，舞蹈系、造形所、美術系、多媒所之專家學者認為校方應更親合的重視研究人員，圖書館當更有彈性的考慮 24 小時全開放。

「研究的人當然希望 24 小時全開放，但以學校的安全來講，分三個時段早、中、晚就好，當然學校可以增加人力讓服務時間拓寬。」(A05：73)

「開放的時間也應當具有親合力，我建議可以學生使用圖書館習慣的調查，作為開放時間的依據，比較符合人性的需求，教育的主動提供學習是很重要的一環，它是上課後延續的一環，附屬配備而已，應該更具有自主性，來激勵學生求進步，要更有創意性的安排，…」(B01：2)

「有個問題，開放時間，可以考慮開放 24 小時以形成特色，但會牽扯到管理服務的問題，學校當局若能調配適當的人力延長開放的話，也是建立特色。」(B04：123)

「空間部分我在國外求學，他們的圖書館是 24 小時的完全沒有休息，因為它提供週末或是晚上必須很安靜讀書的學生，當然這是有部分的國外大學圖書館提供但不是全面

性，我的印象中大部分至少可以到九點十點才關門，周末還有假期它們一定有開放。」(C03：3)

圖書館服務時間、方式及內容這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 8 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 47%；6 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 35%；3 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 18%（表 4-7）（表 4-10）。

3. 圖書館服務說明及指引標示

圖書館服務說明及指引標示這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 7 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 41%；8 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 47%；1 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 6%；1 個系所認定此評量指標具「不重要」程度，其比例為 6%（表 4-7）（表 4-10）。

4. 館員的服務態度

館員的服務態度直接的影響到圖書館的服務品質，音樂系、古蹟系之專家學者認為領導者藝術化、人性化優質的管理也關係著圖書館的服務品質。

「我建議人性化的管理與服務，…是不是有人性化的管理，因為員工本身是文化人，在管理上要出自關心的、人性化的、柔軟的。還有館員是不是都能按照職務上做事，就是職責要分明，這些都是我認為要考核的。各組的職務分工要清楚，責任的歸屬也要清楚，但是要互相支援，人與人的交流、管理，是不是有藝術化和人性化，都是重要的。」(A02：123)

「至於館員的服務品質，源自於愉快的工作熱情，這有賴主管有效的管理方式，如何營造優質的管理，提昇館員的工作情緒，使館員因認同、因受重視而能全心投入工作。故評量服務品質首重主事者如何營造良好而人性的管理方式。」(BA02：6)

館員的服務態度這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 10 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 59%；4 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 24%；3 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 18%（表 4-7）（表 4-10）。

5. 館員協助的專業能力及可靠性

音樂系之專家學者強調館員除了應具備圖書資訊專業之管理以外，亦需具備藝術素養之專業背景，如此更能提升服務品質。

「而且對藝術粗淺的概論和認知也需要具備，而不是一問三不知。圖書館的經營對圖書館本身專業管理的經驗以外，對整個藝術的素養也是很重要的，因為我們不是一般的圖書館是藝術大學圖書館。」(A02：6)

館員協助的專業能力及可靠性這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 11 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 65%；根據表 4-8，顯示「館員協助的專業能力及可靠性」名列第四名；6 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 35%；藝術領域的專家學者非常重視館員是否有圖資的專業及藝術素養背景，如此才能為他們做最專業可靠的諮詢與服務（表 4-7）（表 4-10）。

6. 圖書館作業問題回覆之時效性

圖書館作業問題回覆之時效性這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 9 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 53%；7 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 41%；1 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 6%（表 4-7）（表 4-10）。

7. 參考諮詢服務（包括線上參考諮詢服務）、資訊個人化服務

參考諮詢服務（包括線上參考諮詢服務）、資訊個人化服務這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 9 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 53%；7 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 41%；1 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 6%（表 4-7）（表 4-10）。

8. 館際合作服務（包括線上申請館際合作服務）

館際合作服務（包括線上申請館際合作服務）這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 12 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 71%；根據表 4-8，顯示「館際合作服務（包括線上申請館際合作服務）」名列第三名；5 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 29%；由此

足見該校之專家學者非常重視館際合作服務（包括線上申請館際合作服務）之功能發揮（表 4-7）（表 4-10）。

9. 線上資料薦購服務

線上資料薦購服務，戲劇系之專家學者認為應該要有機制建立，經過委員會的開會決定、或連署共同推薦等等，不能因個人之因素滿足其特殊需求否則會造成很大的浪費；美術系之專家學者認為書刊專業領域的購買應請各系專業老師定出方向。

「但事實上就整個臺藝大五千多位師生而言，若只有他個人有這項需求，爲了去滿足他的特殊性需求，其他人可能會覺得，光爲了他去採購這個特殊圖書或電子資料並不公平，所以應該要有機制建立，經過委員會的開會決定、或連署共同推薦等等，否則會造成很大的浪費。」(A04：87)

線上資料薦購服務這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 7 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 41%；7 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 41%；3 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 18%（表 4-7）（表 4-10）。

10. e-mail 協助服務

e-mail 協助服務這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 7 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 41%；9 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 53%；1 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 6%（表 4-7）（表 4-10）。

11. 電子文獻傳遞服務

電子文獻傳遞服務這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 12 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 71%，根據表 4-8，顯示「電子文獻傳遞服務」名列第三名；5 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 29%；由此足見該校之專家學者非常重視電子文獻傳遞之服務項目與功能之發揮（表 4-7）（表 4-10）。

12. 館刊之出版與典藏

館刊之出版與典藏這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17

位專家學者當中，有 3 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 18%；4 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 24%；7 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 41%；3 個系所認定此評量指標具「不重要」程度，其比例為 18%（表 4-7）（表 4-10）。

13. 讀者使用率（包括圖書館網站入口服務）

讀者使用率（包括圖書館網站入口服務）這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 5 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 29%；8 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 47%；3 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 18%；1 個系所認定此評量指標具「不重要」程度，其比例為 6%（表 4-7）（表 4-10）。

14. 每次讀者館內停留時間

每次讀者館內停留時間這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 2 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 12%；2 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 12%；9 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 53%；4 個系所認定此評量指標具「不重要」程度，其比例為 24%（表 4-7）（表 4-10）。

（二）網頁設計服務評量指標

1. 圖書館網頁設計

圖書館網頁設計這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 7 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 41%；6 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 35%；3 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 18%；1 個系所認定此評量指標具「不重要」程度，其比例為 6%（表 4-7）（表 4-10）。

2. 圖書館網站版面配置

圖書館網站版面配置這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 8 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 47%；5 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 29%；3 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 18%；1 個系所認定此評量指標具「不重要」程度，其比例

為 6% (表 4-7) (表 4-10)。

3. 圖書館網站內容更新與時效性

圖書館網站內容更新與時效性這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 8 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 47%；8 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 47%；1 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 6% (表 4-7) (表 4-10)。

4. 圖書館網站資訊檢索系統之便利性

圖書館網站資訊檢索系統之便利性這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 11 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 65%；根據表 4-8，顯示「圖書館網站資訊檢索系統之便利性」名列第四名；6 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 35%；足見其功能之重要性不亞於傳統的各项服務 (表 4-7) (表 4-10)。

5. 圖書館網站之網路資源整理

圖書館網站之網路資源整理這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 9 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 53%；7 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 41%；1 個系所認定此評量指標具「非常不重要」程度，其比例為 6% (表 4-7) (表 4-10)。

以下列表 4-10 訪談結果服務影響構面分析表，供參考。

表 4-10 訪談結果服務影響構面分析表

問項	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要	
18	18%	24%	41%	18%	0%	100%
27	71%	29%	0%	0%	0%	100%
28	41%	35%	18%	6%	0%	100%
29	47%	29%	18%	6%	0%	100%
30	47%	47%	6%	0%	0%	100%
31	65%	35%	0%	0%	0%	100%
32	53%	41%	0%	0%	6%	100%
33	47%	41%	12%	0%	0%	100%
34	47%	35%	18%	0%	0%	100%
35	41%	47%	6%	6%	0%	100%

國立臺灣藝術大學圖書館服務品質評量模式之研究

36	59%	24%	18%	0%	0%	100%
37	65%	35%	0%	0%	0%	100%
38	53%	41%	6%	0%	0%	100%
39	53%	41%	6%	0%	0%	100%
40	71%	29%	0%	0%	0%	100%
41	41%	41%	18%	0%	0%	100%
42	41%	53%	6%	0%	0%	100%
49	29%	47%	18%	6%	0%	100%
50	12%	12%	53%	24%	0%	100%

說明：計算標準：小數點以下四捨五入。

資料來源：本研究整理。

第五節 圖書館實體環境構面分析

各專家學者對於圖書館實體環境構面有下列看法：

一、圖書館是知識中心指標性的位置，是具有意義的地點。

音樂系、戲劇系、造形所之專家學者認為藝術類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，是具有意義的地點。

「而研究的話則牽涉到研究室等場地的問題，若在研究空間的問題能夠改善，我想對使用者有很大的幫助。」(A02：2)

「我想評鑑一個圖書館的服務品質就是設備，設備指比如硬體的話就是包括研究空間、整個圖書館的動線設計、燈光柔和、座椅舒適、閱讀時是否容易受到別人干擾、研究時的獨立空間、環境安靜、器材的材質、安全的消防設施，這些硬體的部份會影響使用者在圖書館內感到舒適與否，所以也算是服務品質。」(A02：6)

「但是藝術大學的需求跟其他一般公共類圖書館、綜合型大學圖書館的需求有不大一樣的，可能藝術類的師生對圖書館本身、美感的需求比較注意，至於美感到什麼程度他應該會產生一定的指標性的，如空間安排、書架的安排、或進到圖書館的整個氛圍或甚至對於小到視聽區內是否有個令人愉快的環境，恐怕比一般的大學圖書館，就臺藝大師生會比一般人更會注意到。」(A04：4)

「…還有圖書館環境的空間設計和讀書環境上，要讓老師或學生一進來就想待在裡面。即是整個實體環境，我認為圖書館最重要的就是給師生適合的環境，…」(A05：2)

「有關圖書館親合力的安排，因為本校圖書館幾十年前就蓋好了，整個的機制都很傳統，它缺乏人性的親合力，我個人對圖書館很有興趣，我跑過其他大學的圖書館如南加大、哈佛、麻省等等，我覺得他們圖書館在親合力的提供上，非常寬廣，色彩安排可以激發熱情、燈光安排不是單一的，他會適應每一種不同的閱讀需求，這樣不只可以達到整體的視覺美感，也可以節源，若以現有的燈光安排想達到這樣的完美，其實在我們學校蠻困難的；還必須考慮到現代人的閱讀習慣，我們座位空間不夠，必須針對研究的需求，閱讀間隙應當有調適；國外的圖書館有很有休憩的座椅和空間，不是嚴肅的坐著，也可斜躺之類的，…目前本校圖書館的閱讀和休憩是混雜的，有的人在讀書有的人趴著睡覺，也該規劃個小咖啡吧之類；我們學校整體校園規劃上，位置上

算偏角落了點，應該是放在知識中心指標的地點，校園中長程計畫內希望規劃一個更好的知識中心指標位置，具有意義的地點。」(B01：2)

二、圖書館實體環境評量指標分析

1. 館內空間設計之舒宜性

館內空間設計之舒宜性這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 7 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 41%；6 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 35%；4 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 24% (表 4-7) (表 4-11)。

2. 藏書空間安排之適宜性

藏書空間安排之適宜性這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 9 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 53%；5 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 29%；3 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 18% (表 4-7) (表 4-11)。

3. 提供個人及團體學習活動空間

提供個人及團體學習活動空間這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 4 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 24%；8 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 47%；4 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 24%；1 個系所認定此評量指標具「不重要」程度，其比例為 6% (表 4-7) (表 4-11)。

4. 提供學習研究環境

電影系之專家學者認為學校改制大學後，研究所紛紛成立之時，建議意味著公共空間的圖書館應考慮為研究生另闢研究專區提供研究之環境，並建議圖書館應為學生爭取無線網路空間。

「對學生來講，仍然需要用圖書館，他需要一個公共空間，因為我們學校地理環境的關係，沒有太多公共空間，這是圖書館可以提供的服務。現在我們有七個研究所，我想我們是不是可以闢一個研究生的專區。圖書館的服務倒不一定是它的量，如果能先做到服務，使得學生願意去那邊，讓他可以在課間能去使用，那就是一個很好的空間。那這又牽涉到剛剛講的網路，我們學校這麼小，為什麼沒辦法做到無線網路空間，校

園不行那圖書館行不行？這是學生的需求，他會帶自己的電腦來，用自己的網路卡，那這個設備如果宣傳出去，大家就會想來使用。圖書館第一個是要建構出來一個公共空間的意義」(D02：2)

提供學習研究環境這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 7 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 41%；8 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 47%；1 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 6%；1 個系所認定此評量指標具「不重要」程度，其比例為 6%（表 4-7）（表 4-11）。

以下列表 4-11 訪談結果圖書館實體環境構面分析表，供參考。

表 4-11 訪談結果圖書館實體環境構面分析表

問項	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要	
44	41%	35%	24%	0%	0%	100%
45	53%	29%	18%	0%	0%	100%
46	24%	47%	24%	6%	0%	100%
47	41%	47%	6%	6%	0%	100%

說明：計算標準：小數點以下四捨五入。

資料來源：本研究整理。

第六節 行政組織管理構面分析

有關行政組織管理構面，根據表 4-8，顯示，包括問卷之 51、52、53 問項之「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」皆高居第 2 名，由此說明該校各專家學者對圖書館之重視，並表示館藏之不足情形校方應更加重視，並由各系所派明確瞭解該系所方向定位之圖書委員，薦購符合並能真正支援各系所教學與研究之館藏資源。其分析如下：

1. 校方於設備經費投入配額

校方於設備經費投入配額這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 13 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 76%；3 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 18%；1 個系所認定此評量指標具「普通」程度，其比例為 6%（表 4-7）（表 4-12）。

2. 校方於館藏設備投入配額

校方於館藏設備投入配額這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 13 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 76%；4 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 24%（表 4-7）（表 4-12）。

3. 校方於人力投入配額

校方於人力投入配額這項評量指標，根據本研究訪談的結果，四個學院 17 位專家學者當中，有 13 個系所認定此評量指標具「非常重要」程度，其比例為 76%；4 個系所認定此評量指標具「重要」程度，其比例為 24%（表 4-7）（表 4-12）。

以下列表 4-12 訪談結果行政組織管理構面分析表，供參考。

表 4-12 訪談結果行政組織管理構面分析表

問項	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要	
51	76%	18%	6%	0%	0%	100%
52	76%	24%	0%	0%	0%	100%
53	76%	24%	0%	0%	0%	100%

說明：計算標準：小數點以下四捨五入。

資料來源：本研究整理。

第七節 專家學者具體建議分析

本研究於各專家學者受訪之具體建議綜合分析如下：

一、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

造形所、美術系、雕塑系、多媒所、應媒所之專家學者認為校方的定位最重要，圖書館也才能跟著定位清楚，目標明確；薦購藝術專業書刊應由各系所指派非常瞭解系所方向發展之圖書委員執行之，圖書館才有典藏之方向、品質與價值，也才能真正滿足藝術大學師生之需求，而確實建立一個有藝術指標特色的圖書館。

「我的看法是學校當局對圖書館的重視要突破傳統的想法，包括預算編列的部份要有所調整，但必須是漸進的方法。」(A02：2)

「校方對圖書館是否不斷的投入財力和物力來支援它的館藏，使它能夠持續的購進新書並維持整個環境設備。」(A02：6)

「第一定位要清楚，其他是靠館際合作來取得這樣的圖書資源，否則自己本身負擔不起，館藏的圖書量即使夠，但各類的質還是不夠，這樣還是無法滿足藝術大學師生的需求，所以先確立一個明確的目標」(B01：2)

「我們學校似乎還未建立定位，現在圖書館方向是努力擴增新的圖書、期刊，多元的採購，但特色部分我們學校還未考慮到，搞不好這是個機會，我們來建立一個藝術指標的圖書館，有特色的圖書館，如北市總圖以文化收藏為特色、兒童圖書館在建國路上、藝術類的市圖分館在民生路上；那我們臺藝大要如何和南藝、北藝作區隔，臺藝大本身是很有歷史的學校，在台灣這區塊要如何定位臺藝大，本校若在這部分能重新整理再配合新的、未來的資訊、軟體的建構、網際網路圖書上的建構，這會讓我們圖書館更有看頭。——圖書館應該要定位，如親和力，學生和老師願不願意來、大家為何而來、宣傳服務是否夠，並且要歸納分類、設計適合各種年齡層、各種教學教法或創意表現，不同年齡的不同需求，要多方做到，重校內的服務延伸到校外，讓外界能重新認識這個藝術圖書館。——書刊專業領域的購買請各系專業老師定出方向。」(B04：2,5,7)

「學校現在最迫切需要的是定位清楚、方向明確，尤其是研究方向、研究體系，例如各系所是要走學科還是術科？這樣就要看哪些系所可做學術的研究，哪些學術相關的論文集可以往外拓展；就圖書館的購書藏書問題而言，首先要談到的就是圖書委員，雖然當初的設計觀念沒錯，但是各系所派出的圖書委員必須是非常了解本身系所的方

向定位，才能薦購對系所有幫助的圖書資源，那麼圖書館的藏書才有品質可言，也才能真正的輔助支援教學與研究活動；圖書館的購書就是反應整個學校的一面鏡子，目前圖書館看不出一個很明確的特色就是因為方向不明，圖書館是個資藏嘛，所以這樣看不出一個完整的體系，圖書館的書刊典藏品質，端看各系所本身薦購的精確與否，上面的地建多大、下面的根就要打多深，它整個是個導引，為什麼樹斷根了以後不容易活，所以各系所派出的圖書委員若不清楚系所方向、不具有份量，那就很難有藝術大學圖書館該有的藏書品質了；所以我在這裡呼籲各系所派出來的圖書委員是非常重要的，關係著各自系所的方向定位之精確度，更關係著本校圖書館購書藏書之品質，也更直接的影響師生的教學與學術研究品質。而圖書館館員是要管理、整理、建立資料，至於各系必須建立專業的管道，兩者之間應當相輔相成才可以成氣候，系所應當走在前面，做最好的規劃，圖書館才能做最好的配合，所以圖書館做不好應歸咎各系所，規劃圖書館是個長遠的計畫，這不是容易簡單的事情；圖書館不能去領導各系走向，否則館長就可以決定一切了。館方就是在提通諮詢、服務，怎樣建立起一個新的思維，有哪些元素來建立這面鏡子，我一再地強調圖書館就是反應學校的一面大鏡子，各系所要有好的圖書委員才能讓圖書館購書方向明確。」(B05：2)

「我覺得學校圖書館每年分配給各系七萬薦購書刊費真的太少了，要購買我們這些新的圖書或影音資料是不足的，這個也期望學校的資源慢慢增加，參考一些其他學校怎麼建立他們的圖書，…但我認為圖書資源方面，每年應有足夠的預算，由老師或是學生來選購，因為學生在業界或是說他們在做論文研究時都有非常大的需求，他們也可做建議才對」(C03：2)

「我覺得心力應該放在圖書館該做的事情，圖書館應該把全心全力放在如何補助教學、研究所需要的資源，可以朝向自動化圖書館改進，網路的便利性也可以增加，圖書館的資訊設備也很重要。」(D01：121)

二、圖書館應發揮藝文展覽陶冶心性之功能

表演所、音樂系、國樂系、工藝系、視傳系、多媒所、電影系、廣電系、圖文系之專家學者認為圖書館可以在人力調配得當之情況下，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如莫里哀國際研討會、莫扎特紀念、美術節等各項活動，圖書館提供相關之圖書資訊，使得活動更形相得益彰。甚至音樂系專家學者還認為藝術大學圖書館的建築應

該有演藝廳的功能，供表演藝術演出習作、供美術視傳設計展出畫作、創作、雕塑品等，圖書館變成一個全校系所聯絡的中心。

「而展覽部份可以和系所合作，例如戲劇系這次辦莫里哀研討會，可以和圖書館配合在整個學校帶動起來。」(A01：119)

「藝術大學的圖書館應該提供展演的服務項目，比如圖書館早晚可以有音樂會的練習，不只是學生，老師也可以，圖書館裡面的空間也可以定期更換畫作、雕塑品，甚至可以說有一個表演的空間可供舞蹈系演出，因為圖書館是屬於大家的，讓學生在圖書館裡也有實作的經驗，對表演藝術、視覺藝術、聽覺藝術也有很大的助益；對老師來說，他可以在圖書館開論文發表會，或是現場教學。所以圖書館的空間規劃上應該要有一個演藝廳，讓各系的演出、展覽都可以在圖書館舉行」(A02：121)

「像戲劇系今年就是法國戲劇大師莫里哀年，有公演和講座配合圖書館，在音樂系上假使要發表莫札特並和圖書館相配合下，我想若是經費和能力許可，我覺得可以配合著做，這樣可提升圖書館服務品質，也可替活動增色，但人手不足都是空談，相對的若學校重視，投入經費、人力才會做的好，人事部分相當重要。」(A03：121)

「若要和系上配合圖書館活動，相結合當然是可以，在現實的架構上是有這樣的趨勢了；針對研討會，當然圖書館也能配合蒐集、提供接近研討會屬性的圖書和資料，合作的架構已有，依現有的架構再去擴大強化。圖書館本來就是提供圖書資訊並支持活動，活動功能有展覽場、演藝廳，圖書館是個資訊平台所以不用去配合太多資訊以外的活動。」(A04：122)

「至於圖書館之人力分配主為維持其功能之運作，各系之展演活動均有其人力與經費來源，以全系師生為班底的各系，其人力調配之自由度較圖書館大很多。各系若展演時配合書展效果較好，應自行於規劃之初，調配人力或經費。圖書館人員應只需提供專業指導，如協助辦理展出書籍暫停借閱之設定。其餘場地之佈置、復原，書籍之搬運、歸檔，應由各系師生於館員之指導下進行。如此才不至於因為某系之展演，而延誤圖書館例行業務之執行進度，進而影響其他系所師生之權利。」(B02：122)

「我覺得圖書館跟各系是可以合作的，比如說這週是個主題週，圖書館可以把相關的館藏資料、一般圖書、雜誌、特藏資料或作品，然後在一個區域做特展，並結合系上的活動相互輝映。」(C01：121)

「學校應該在研討會、系所展方面規劃圖書館要調配出專人和各系所做聯繫，和學生

老師做結合，圖書館應該要有能力調出一些藝術成果相關資料」(C02：123)

「我覺得前任館長他提供演講、展演活動，圖書館變成一個這樣活絡的場所也挺不錯的」(C03：118)

「重要。並希望另闢特展專區。」(D02：97)

「圖書館應該跟系的老師合作，針對老師的創作，配合舉辦活動；去了解老師背景，很明顯的我們就會知道他們的需求，而各單位要聯絡得當，有時候我們很努力籌備一個研討會，卻沒有跟老師聯絡是哪一個課程、哪一個活動…，當然要知道老師的上課時間，請學生共同來參與，不是只是努力的籌畫、貼海報，然後不管有人沒人參與的問題。所以圖書館要辦活動務必要配合老師的時間點以及老師的上課進度辦活動，這樣就會有預期的參與學生了。」(D03：117)

「我覺得我們的圖書館如果可以跟我們學校的藝廊或者是美術館結合，提供一個同學能夠更舒服思考的環境，也就是可以結合圖書館的資訊還有校園、同學的互動再加上美術館等等，應該是有助於思考、創作的氣氛。--我們去看一個戲、一個畫作、或學術研討會等等，在參加活動之前其實是可以做功課的，圖書館就可以提供一個小角落的閱覽空間展示相關的資料，這樣我們參加這個活動會更有意義，因為先有了解了。--我覺得圖書館主要是提供資料、多媒體、報導等等，可能若要凸顯展演那方面的主題，當然人力空間上允許的話也是很好啦，可以提供一個比較開放性、活潑的空間來做服務，但主要還是以資訊的提供為主。」(D04：121,122,123)

三、母機構應鼓勵館員在職修

專家學者認為機關應鼓勵職員進修研讀，他們認為館員的在職進修有助於圖書館之服務品質，並且建議圖書館館員與館長都應具有圖資背景的專業能力。

「傳統圖書和新的圖書資訊有很大的變遷，還有現在的資訊也是一日千里，蒐集資訊都需要有新的方式，我們臺藝大圖書館很好的一點就是前任館長讓職員們在職進修以取得新的知識和觀念。」(A02：6)

「我建議人性化的管理與服務，我個人一再強調一個領導者，對於職員們的在職訓練、進修研習，要極力鼓勵支持。」(A02：123)

「我認為圖書館員、館長都應該具有圖資背景的專業能力。」(A04：123)

四、藝術大學圖書館應以藝術專業圖書館為依歸

戲劇系之專家學者認為藝術大學圖書館應是藝術的專業圖書館，所以它的目標要在這個架構之下來訂定。

「我希望這個圖書館的定位有別於其他一般大學圖書館或公共圖書館，他應該是個藝術的專業圖書館，我希望它能朝著專業的藝術圖書館來前進，所以它的目標要在這個架構之下來訂定。」(A04：2)

五、圖書館應增加提供諮詢服務，輔助學術研究

造形所之專家學者認為圖書館應該增加諮詢人員，提供諮詢服務，輔助學術研究。

「增加諮詢人員，提供諮詢服務來做學術研究，國外這部分比重還蠻重的」(B01：119)

六、圖書館應增加簽約姊妹校之館際合作服務項目

書畫系、視傳系之專家學者建議圖書館增加簽約姊妹校之館際合作服務項目。

「增加服務項目。簽約姊妹校，例如與日本竺波大學簽約進行館際服務的功能。」(B03：121)

「現在學術研究不單只是國內，也常要在國外發表，館際合作也需和國外合作，現在從我們學校圖書館是否能連結到世界各大學的領域，如果有個密碼的話就可互相合作連結，我們可以先跟藝術相關的大學合作，我們算單科的大學，先鎖定自己的領域再跨出去，因為做研究也常常有這樣的需求，網際網路已便利到這種程度有可能克服的。目前想要到各地取得我們想要的資料，只能單靠自己搜尋，以學校的立場可以合作並資源分享，應考慮朝這方向前進」(C02：121)

七、圖書館是學校精神指標

工藝系、廣電系之專家學者認為圖書館代表一個學校的精神指標，是學校經營居很重要的一環。

「我覺得一個圖書館代表一個學校，…，我覺得第一印象十分重要」(C01：4)

「圖書館跟電算中心是一個大學最重要的中心指標。」(D03：119)

八、圖書館之經營應以使用者角度為考量

視傳系、應媒所之專家學者認為圖書館的經營應以使用者的角度出發，當然圖

書館服務品質的評量也是以使用者為根據。

「使用者的想法很重要，如何看、如何評量，如雜誌廣告，我們會先評量，做設計的和看設計的眼光不同，就無法一起感動，需要調整雙方的想法；再好的館藏、品質沒有以使用者為出發點的話都是枉然，服務的對象是學校師生，這樣評鑑才是有根據又具體的。」(C02：6)

「我是覺得可以從兩個部分來，一個是學生，一個是老師。學生其實就是學習，老師就是教學跟研究的部分。大概從這兩個部分來做評量會比較好一點。」(D01：6)

九、圖書館應營造活潑的氛圍甚至走向戶外

圖文系之專家學者認為臺藝大圖書館有待改進的部分有：硬體設備急需改善、館藏的嚴重不足、空間環境不夠寬敞、閱讀空間不足、資訊設備不足、應該營造活潑的氛圍、或甚至讓圖書館走向戶外。

「第一，我們的硬體設備其實很差，我必需說實話，其實是很差，不管是書的含量或是整個空間環境，我會用很差，這個是很強烈的負面字眼，不過我真的覺得我們圖書館在硬體上面真的是很不足，比如說一些閱讀的空間等等，圖書館的大小，我個人是不欣賞，因為我覺得國立臺灣藝術大學的圖書館不應該是這樣的，那當然書的量也不夠，還有實際上是不是有些預算的困難，我不瞭解，就我看到是這樣的。那另外是在資訊設備上面我覺得也不足，因為一般現在我們常常會在網路上面搜尋資料，甚至有時候必須去列印等等，這方面的設備跟環境我覺得還不大夠。在經營方面我覺得可以走向比較活潑的路線，結合像咖啡館等等，或走向戶外...，因為那個地點其實也很適合，走一些比較休閒的路線，應該對同學會很有幫助，因為不會感到圖書館很冷，很深閉的感覺。」(D04：2)

第八節 綜合討論

本研究經分析結果有下列兩點發現：

(一) 專家學者所重視之服務項目：臺藝大專家學者重視以下 24 項評量指標，內容包括：

(1) 資訊控制構面：

「館藏類型的多元化」、「多媒體影音資料之類型與數量」、「光碟資料庫之館藏種數」、「線上索摘資料庫之館藏種數」、「線上全文資料庫之館藏種數」、「電子期刊之館藏種數」、「館藏資料對研究或教學需求之符合性」、「館藏（包括線上館藏）目錄查詢服務」、「圖書資料的分類組織及排列邏輯性」、「電子期刊檢索服務」、「光碟資料庫查詢服務」、「電腦檢索設備服務之品質」，等 12 個問項。

(2) 服務影響構面：

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

(3) 圖書館實體環境構面：

「藏書空間安排之適宜性」。

(4) 行政組織管理構面：

「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」，等 3 個問項。

以上 24 項評量指標最受專家學者之重視。

(二) 除上列之分析外，根據本章第二節至第七節分析結果與多數專家學者之訪談回饋意見，對本研究之評量指標於各構面下增加下列問項：(1) 於資訊控制構面下

增加問項，「讀者可遠端獲取圖書館數位館藏」。(2) 於圖書館實體環境構面下增加問項，「圖書館發揮藝文展覽陶冶心性之功能」。(3) 於行政組織管理構面下增加問項，「圖書館委員會之功能彰顯」。

本研究透過訪談結果評量指標分析表(附錄四)與訪談結果評量指標重要程度分析表(表 4-7)，顯示「非常重要」程度的共有 24 個問項，包括有以下之問項：1、8、9、10、11、12、20、21、22、24、26、27、31、32、36、37、38、39、40、45、48、51、52、53 其重要程度皆達 53%，再加上多數專家學者回饋意見之 3 個問項，共 27 個問項形成本研究之重要評量指標，並提出適合臺藝大圖書館服務品質評量架構如表 4-13。

表 4-13 臺藝大圖書館服務品質評量架構

構面	研究結果問項編號	原問卷問項編號	評量指標依據
資訊控制	1	1	館藏類型的多元化
	2	8	多媒體影音資料之類型與數量
	3	9	光碟資料庫之館藏種數
	4	10	線上索摘資料庫之館藏種數
	5	11	線上全文資料庫之館藏種數
	6	12	電子期刊之館藏種數
	7	20	館藏資料對研究或教學需求之符合性
	8	21	館藏(包括線上館藏)目錄查詢服務
	9	22	圖書資料的分類組織及排列邏輯性
	10	24	電子期刊檢索服務
	11	26	光碟資料庫查詢服務
	12	48	電腦檢索設備服務之品質
	13	無	讀者可遠端獲取圖書館數位館藏
服務影響	14	36	館員的服務態度
	15	37	館員協助的專業能力及可靠性
	16	38	圖書館作業問題回覆之時效性

	17	39	參考諮詢服務（包括線上參考諮詢服務）、資訊個人化服務
	18	40	館際合作服務（包括線上申請館際合作服務）
	19	27	電子文獻傳遞服務
	20	31	圖書館網站資訊檢索系統之便利性
	21	32	圖書館網站之網路資源整理
圖書館	22	45	藏書空間安排之適宜性
實體環境	23	無	圖書館發揮藝文展覽陶冶心性之功能
行政組織	24	51	校方於設備經費投入配額
管理	25	52	校方於館藏設備投入配額
	26	53	校方於人力投入配額
	27	無	圖書館委員會之功能彰顯

資料來源：本研究整理。

本研究係以臺藝大之專家學者為研究對象進行服務品質評量之探討，除了瞭解專家學者對臺藝大圖書館服務品質的感受程度，及其所重視的服務項目，並參考受訪者之描述句形成評量問項，建構一份衡量臺藝大圖書館服務品質之構面與指標，本研究之結果可以提供臺藝大圖書館進一步瞭解該校之專家學者對於其所提供之服務的認知方式，並且是發展一套對於臺藝大圖書館服務品質測量工具的重要參考，將可成為該館自我衡量其服務績效之依據，並提供該館經營服務管理的指標。

根據文獻探討之中與本研究相關的圖書館服務品質評量工具—LibQUAL+™及國內研究者曾於大學圖書館運用 LibQUAL+™做服務品質之問卷調查者為，蔡佳霖之「輔仁大學圖書館服務品質研究：LibQUAL+™之運用實證」及林鈺雯之「從 LibQUAL+™探討我國大學圖書館服務品質評量之研究」；茲將本研究與 LibQUAL+™之國內相關議題，蔡佳霖（2005）、林鈺雯（2006）之研究整理如表 4-14。並將本研究提出之 27 問項評量指標與 LibQUAL+™之 22 問項做比較如表 4-15。

表 4-14 本研究與 LibQUAL+™ 之國內相關研究者（蔡佳霖、林鈺雯）對照表

研究生	題目	研究方法	研究結果
蔡佳霖	輔仁大學圖書館服務品質研究：LIBQUAL+(TM)之運用實證	以輔仁大學圖書館為實證對象，探究圖書館服務品質、讀者資訊資源使用頻率及圖書館服務成果的狀態，並且交叉分析彼此的相關性與差異性。同時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。此外，更進一步由量化因素結構和質化讀者意見兩個層面探討圖書館服務品質量表的適用性。	1. 入口網站為讀者最常使用的資訊資源。2. 讀者的年齡別和身份別是影響資訊資源使用頻率的主要因素。3. 圖書館處於適當服務品質狀態。4. 讀者身份別是影響服務品質評等的主要因素。5. 圖書館幫助讀者區別信賴資訊的服務成果最不受認同。6. 讀者身份別是影響服務成果評價的主要因素。7. 服務品質和服務成果兩者具有完全正向相關性。8. 資訊取用性的績效對於服務成果有全面且較佳的預測能力。9. 資訊資源新穎豐富性為讀者意見反應的主要概念。10. LibQUAL+™ 量表適用於國內讀者認知觀點。
林鈺雯	從 LibQUAL+™ 探討我國大學圖書館服務品質評量	由文獻研究法、內容分析法、讀者訪談及大學圖書館問卷調查等方法，探討國內大學圖書館實施服務品質評量的情形以及對於實施服務品質評量的看法與期望。最後根據研究結果，歸納出國內大學圖書館對於服務品質評量指標之觀點。	1. 服務品質評量對於國內大學圖書館而言有愈來愈重要的趨勢。2. 專案小組成為館方實施服務品質評量的主要運作方式。3. 評量指標缺少標準為目前大學圖書館所遭遇的困難。4. 標準服務品質評量指標的訂定需考量圖書館意見、讀者意見及專家學者意見。5. 服務品質評量的頻率以 2~3 年實施一次為宜。6. 國內大學圖書館期待合作成立服務品質評量小組。7. 國內大學圖書館重視的服務品質評量指標主要分為三大構面三十六項指標。8. LibQUAL+™ 評量指標對於國內大學圖書館而言，實有其重要性。

本研究	國立臺灣藝術大學圖書館服務品質評量之研究	參酌 PZB 模式中之 SERVQUAL 與 LibQUAL+™ 之構面，所設計之評量指標，以質化研究的方式，立意抽樣與臺藝大專家學者進行訪談，再從中萃取足以代表臺藝大圖書館服務品質之構面，並參考受訪者之描述句，加以分析歸納形成評量問項及量表	1. 發展出四大構面（資訊控制、服務影響、圖書館實體環境、行政組織管理）、27 個評量指標之「臺藝大圖書館服務品質」量表。2. 本量表適宜以藝術類大學特性為主的圖書館服務品質情境並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 3. 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
-----	----------------------	---	--

資料來源：本研究整理。

表 4-15 本研究與 LibQUAL+™ 之評量問項比較表

構面	LibQUAL+™	本研究
資訊控制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 可在自家或學校使用館內數位資訊 2. 館內設有網站使讀者能自行操作 3. 館藏的傳統資料符合讀者工作需求 4. 數位化館藏資料符合讀者的需求 5. 具現代化設備使讀者容易尋找所需資料 6. 館內設有能使讀者獨立找到所需資料的存取工具 7. 館藏資料能夠方便讀者獨立尋找 8. 館藏的紙本或電子期刊有符合我的研究或教學工作需求的 	<ol style="list-style-type: none"> 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. 館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

服務影響	<ol style="list-style-type: none"> 1. 讀者對館員們充滿信心 2. 館員們的服務使讀者感受到尊重 3. 館員們有一致性正面的服務態度 4. 館員們具備協助讀者的專業能力 5. 館員們有足夠的專業知識能回答讀者的疑問 6. 館員們能以各種適當的方式協助讀者 7. 館員們能瞭解讀者的需求 8. 館員們樂於幫助讀者 9. 館員們對讀者問題的處理具可靠性 	<ol style="list-style-type: none"> 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
圖書館實體環境	<ol style="list-style-type: none"> 1. 館內空間能夠引發讀者學習興致 2. 有舒適安靜的個人活動空間 3. 有舒適怡人的空間設計 4. 提供學習、研究的最佳環境 5. 館內提供團體學習的空間 	<ol style="list-style-type: none"> 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
行政組織影響		<ol style="list-style-type: none"> 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

資料來源：本研究整理。