

第二章 文獻探討

本研究主要目的在建置臺藝大圖書館的服務品質評量模式。因此首先探討服務品質之相關研究、服務品質之構面與衡量、以及國內外圖書館服務品質之相關研究，進而從中瞭解藝術大學圖書館服務的意義與特性；其次藉由國內外圖書館服務品質相關概念的探討來瞭解臺藝大圖書館與讀者的互動關係；並透過服務品質相關的理論，瞭解服務品質及其評量之模式；本章共分為以下四節探討：一、藝術大學圖書館之意義與特性；二、服務品質及其相關研究；三、圖書館服務品質之相關研究；四、圖書館服務品質評量工具 LibQUAL+™ 之研究。

第一節 藝術大學圖書館之意義與特性

一、意義與特性

根據教育部民國 89 年修正頒佈之「藝術教育法」(教育部, 2005) 第一章第 2 條規定：藝術教育之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；第二章第 6 條規定：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。基於以上條件設立之大專院校為藝術類大學。根據藝術類大學設立宗旨之圖書館即為藝術大學圖書館。

大學圖書館(University library、Academic library)是為教學與研究設立的學術性機構，主要功能在於蒐集資料和提供館藏做為支援並輔助大學之教學與研究工作。近來由於網際網路的興起和全球資訊的普及，大學圖書館在配合教學、協助研究、及推廣學術方面扮演重要角色，傳統的資訊提供方式已不能滿足現今讀者的資訊需求，透過網際網路的資料存取，提供讀者快速簡便的查詢服務。

哈佛大學歷史學家及圖書館長 Buck (1964)曾說過：「沒有良質的圖書館體系，將無法衍生精緻之教育成果」。也就是「圖書館是教育心臟」(The library is the heart of education)的道理；Carter (1986)在對美國教育委員會所提出的研究所教育評鑑報告中亦言：「圖書館是大學的心臟」；Brevik (1977)認為「大學圖書館的主要目的在於提供資源及服務以促進大學教育目標的達成，協助獨立研究，指導

學生如何學習，幫助學生解決學業上的問題，進而使他們的生活更有意義，更有效率，以及更有成就。」；Higham(1980)提到 Atkinson 曾說：「圖書館是大學的核心，因其達成大學應具備的功能；教學與研究、創發新知識並傳承現有和過往的學識與文化，故應位居大學的中心、重要地帶。」。

王振鵠(1989)認為大學的首要任務有三：教學、研究與推廣服務。大學圖書館設置的目的即在配合教學、研究與推廣的需要，做好支援與服務的工作，其所呈現的教育功能如下：

- (1)統一規劃、管理圖書資料，作為全校研究與教學之資料中心。
- (2)配合教學需求、提供參考諮詢及閱讀等推廣服務，作為學習中心。
- (3)參與校際合作交流、共享資源，作為一資訊傳輸中心。
- (4)實施圖書館利用教育，培養學生自行修學之能力，作為一圖書館教育輔導中心。

周欣鶯(2002)認為大學圖書館係大學附設的圖書館，可能是一所圖書館，也可能是多所圖書館，其設置的目的在蒐集、組織和運用圖書館資訊資源，以達成支援教學，配合研究與推廣學術之使用。

藝術的界定可分為狹義與廣義之說，凌嵩郎(1987)認為：廣義而言，凡是含有技術與思慮的活動及其製作皆謂之藝術；狹義而言，凡是含有審美價值，根據美的原則，或吻合美的原則之活動及活動產物，而能表現出創作者的思想與感情，並給予接觸者以美之感受者，皆謂之藝術。而由各學者所下定義可知，通常所指廣義的藝術係指凡是有美的價值活動而言，則包含了文學、音樂、繪畫、雕刻、舞蹈、建築、戲劇、電影等八大藝術。隨著人類社會的發展，人類漸漸有能力將真實世界紀錄下來，於是，藝術不再只是一種「自然——心靈」的單純共鳴，透過雙手雕塑、文字符號、聲音符號、繪畫形體等形形色色的紀錄方式，將原先的自然轉化成大眾用以溝通的媒介。因此，後人得以建立起一套評斷藝術之客觀且公正的標準。

廣義的藝術教育意涵為：「引導學習者表現與鑑賞含有美感或創意特質的活動或活動產物的概念、過程、活動、制度或學術領域，具有價值性、認知性與自願性」。(黃美賢，2001)此外，王秀雄(1986)他認為藝術教育是最自然、最和諧、最統合的教育。在整個文化脈絡裡，藝術仍是文化具體的顯現，使文化更具有價值，同時

又是文化有力的支持者。而人類的歷史軌跡得以延續及不斷的改善，靠的是科技與藝術的傳承，所以謝東山(2000)認為，藝術教育的功能分為個人、文化、社會三層面。就社會而言，藝術作為意識形態的一種，常常用以統治民心、或藉以批判社會、激發社會關懷；就人類總體文化而言，藝術作為人類精神文明的象徵，是人們了解過去歷史的重要依據。

藝術教育是感覺、感情與認知的教育，更是特殊技能的教育。透過人為的藝術活動及作品有關脈絡的學習與養化，能敏銳感覺、發揮想像的可能性、並能更新知覺、擴大智慧、擁有特殊的技能去捕捉人性的特質與崇高的理想。

當前藝術教育在後現代主義的啟發之下，主張高尚文化與通俗文化的交融，強調多元性、折衷性與可複製性的特色，藝術教育的形式，不再只著眼於啟發學生的創造力，更強調藝術內涵能結合學生的興趣、生活與社會發展現象，反應文化的認知，以提高學生對週遭事物的敏感度，務期使學生學習文化的內涵與意義、對自我文化的認同、了解多元文化內涵、以及科技的運用，發展尊重他人與關懷社會的情操，達成終身學習的目標。所以，多元文化、人文關懷、科技運用等成為後現代藝術教育的重要議題，學科本位藝術教育之典範逐漸被消解與轉型，代之而起的是創意表達、多元智能、多元文化、為生活而藝術，全球化藝術教育思潮的演變，形成各地域開放繽紛的局面。(教育部，2005)

教育部已於93年11月2日提出自民國94年至97年之施政主軸以「培養現代國民」、「建立台灣主體性」、「拓展全球視野」、「強化社會關懷」作為四大綱領，並提出13項策略及33項行動方案，便是呼應國際思潮的具體作為。21世紀的核心價值在於先進的創意寬廣的視野，教育除激發個人的原創性外，亦應引導個人有寬廣的世界觀與長遠的歷史觀，因此，教育部提出「創意台灣、全球佈局_培育各盡其才新國民」作為施政的總目標，其中在「培養現代國民」的綱領下，提出「均衡人文與科技」的發展策略，特別強調除加強學科教育外，並將強化美育。

臺灣藝術教育的發展，整體而言，與國際其他國家類似，朝向後現代藝術教育的思維，強調多元面向、以學習者為中心，強調學校的學習與學生生活經驗的結合，發展臺灣本土特色與國際視野，提昇全民藝術素養、生活品質以及以國家社會發展為鵠的。尤其，當前科技高度的發展，藝術與人文成為全世界各行各業共同的追求，

是美麗新世代的來臨，預期透過藝術與人文的洗禮，來卓越與精緻化各行各業所要求的品質。(教育部，2005)

隨著資訊科技的進步，知識的散播與演變勢必更加快速，藝術教育所面臨的時代趨勢挑戰不僅是特定領域內知識演變，不同知識領域如科學、心理學、生物醫學、人類學、社會學、哲學等領域的發展亦將間接或直接地影響藝術教育的內涵。藝術教育的實施奠基於自身領域，並且無法脫離社會與文化脈絡。藝術教育是多元而彈性的融合理論與實務，並且多面向的發展符應社會的需求與大眾的生活，使藝術的製作與欣賞能融合於多樣的環境脈絡之中。(教育部，2005)再加上藝術類教師及專業技術人員之聘任升等有別於一般大學教師之聘用升等，其送審升等方式除了以論文發表外還有以展演、展覽、作品創作等各種方式送審，此乃藝術大學之特性，故研究者有鑑於此，更感興趣於適用在一般大學圖書館之服務品質評量，是否亦適用於藝術大學圖書館；如何使得大學藝術教育達成長遠的全人教育目標是當務之急，尤其圖書館是大學的心臟、是大學的靈魂，當然相關工作之推動顯得更行重要，有優質的圖書館服務品質，才能彰顯「大學圖書館負有配合研究、支援教學與推廣學術的責任」之功能，茲簡述臺藝大圖書館之現況於下：

二、臺藝大現況

國立臺灣藝術大學前身「國立臺灣藝術專科學校」創立於1955年，1994年8月奉准改制升格為「國立臺灣藝術學院」，並於2000年獲教育部及行政院審核通過，該年8月1日起正式改名為「國立臺灣藝術大學」；至今歷經51個寒暑，目前臺藝大現況設有4個學院(表演學院、美術學院、設計學院、傳播學院)、17個系所(戲劇與劇場應用學系、音樂學系、舞蹈學系、中國音樂學系、表演藝術研究所、美術學系、雕塑學系、古蹟藝術修護學系、書畫藝術學系、造形藝術研究所、工藝設計學系、視覺傳達設計學系、多媒體動畫藝術學系、電影學系、廣播電視學系、圖文傳播藝術學系、應用媒體藝術研究所)，該校以「學校特色，學術提昇，國際化」作為藝術教育的工作方向，為提昇學術風氣與教學品質而努力，期望從傳統出發，邁向國際化的一流藝術大學。

臺藝大圖書館館藏以藝術及人文學科相關之圖書資源為主要蒐集內容，尤以東西方藝術、美術、繪畫、雕塑、古蹟藝術、工藝設計、視覺藝術、圖文傳播、表演

藝術、電影、戲劇、舞蹈、音樂、建築、應用媒體、多媒體動畫藝術、造形藝術、樂譜等各方面研究資源為典藏，輔以相關文史哲社會科學資料，提供全校師生閱讀參考，並配合教學方針推廣學術研究風氣。圖書館肩負保存藝術文化資產、提供師生教學及研究資源之責，並為所有對藝術文化有興趣、有需要的讀者，提供優質且專業之網路藝術資源服務。(國立臺灣藝術大學，2006)

第二節 服務品質及其相關研究

一、品質定義與演進歷程

「品質」一詞經歷了許多歲月。對於經營者而言，這是一個必須永續發展的觀念，以便更能迎合顧客的滿意，為顧客創造價值；也為組織奠定永續經營的基礎以及不斷的創新適應的能力。因此對於品質定義與演進的了解，實能知往見來，洞悉出組織的生命泉源。因此，本節將由品質定義出發，探討關於品質的各項解釋與研究。

(一) 品質定義

Clarke & Soltan (1995) 提到在 Concise Oxford Dictionary 中，品質一詞被定義為「優越的程度 (Degree of Excellence)」，「程度 (Degree)」在此處可指為品質可能達成的不同階層 (Level)。早期對「品質」的定義大多圍繞著產品品質，如符合規格、具備應有之功能、產品之故障率低且耐用等，但由於幾位品管大師，如 Deming、Juran、Crosby 等對品質的闡述，逐漸的使得品質的定義偏重於使用者的需求，顧客的滿意等方向 (楊錦洲，2000)。對於品質 Garvin (1988) 歸納各家說法，認為定義品質有五個主要方法：1. 哲學法 (Transcendent or Philosophic Approach)：品質為天生的優越，無法明確定義，只有接觸該體時，才能感受的到。2. 產品導向法 (Production-Based Approach)：品質乃一不確實的，可衡量的變數，品質上的差異來自可衡量屬性的差異。3. 使用者導向法 (User-Based Approach)：品質為某一產品滿足某個消費者的程度，亦即品質優劣乃由使用者來判斷，此即「合用性 (Fitness for Use)」。4. 製造導向法 (Manufacturing-Based Approach)：品質為符合規格的程度。5. 價值導向法 (Value-Based Approach)：品質代表在可接受的價格下提供的績效，或在可接受成本下符合規格的程度；Crosby (1979) 提到品質是符合要求或規格；Feigenbaum (1983) 認為品質就是對某些顧客，在實際上的使用及產品的售價有最佳的條件。

另外戴久永 (1991) 也對品質一詞從五種不同途徑定義之：(1) 哲學形而上抽象的方式；(2) 經濟上「產品導向」的方式；(3) 經濟上、行銷上和作業管理的「使

用者導向」方式；(4)「製造導向」的方式；(5) 作業管理上「價值導向」的方式。從這些方式可以看出品質的定義依不同時代背景，以及不同的著眼觀點來發展，使得品質經營管理之技術，以及品質能更符合顧客需求，為組織經營創新，為顧客創造價值；翁崇雄(1996)認為品質是某一產品或服務的優良或卓越程度；楊錦洲(2000)提到品質是在第一次就要做到或達到最好，沒有缺失，且能符合需要者（顧客）之需求與期望，並讓它們滿意，如表 2-1 為學者對品質的定義。

表 2-1 品質的定義

學者	定義
Garvin (1988)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 品質只有接觸該體時，才能感受的到。 2. 品質乃一不確實的，可衡量的變數，品質上的差異來自可衡量屬性的差異。 3. 品質為某一產品滿足某個消費者的程度，亦即品質優劣乃由使用者來判斷。 4. 品質為符合規格的程度。 5. 品質代表在可接受的價格下提供的績效，或在可接受成本下符合規格的程度。
Crosby (1979)	品質是符合要求或規格
Feigenbaum (1983)	品質就是對某些顧客，在實際上的使用及產品的售價有最佳的條件。
翁崇雄 (1996)	品質是某一產品或服務的優良或卓越程度。
楊錦洲 (2000)	品質是在第一次就要做到或達到最好，沒有缺失，且能符合需要者（顧客）之需求與期望，並讓它們滿意。

資料來源：本研究整理

(二) 品質管理的發展

品質的演進歷程，從農業時代、工業時代，到現今的資訊時代，以及展望未來的知識經濟時代，組織經營的環境變化越來越快，品質的觀念變遷也更符合時代與顧客需求。以下分別就各專家學者對品質演進的著述做一整理。

戴久永(2000)提到，在工業時代的初期，品質依賴出貨前的最終檢驗；直到1920年代，任職於美國貝爾電話公司的蕭華德(Walter A. Shewhart)博士應用統計理論首創管制圖，品質進入製程管制時代；到了70年代，重視「改善」(Kaizen)做法的日本式品管風行一時；80年代以後，隨著全面品質管理(Total Quality Management 以下簡稱TQM)的理念逐漸為世界各國所接受，創新成為組織注目的焦點。

雖然TQM目前盛行於世界各國的企業，但是對於許多高科技產業諸如電子業、資訊業而言，由於科技一日千里，TQM的持續改善有緩不濟急之憾，因此在1990年後，若干美國高科技公司另行開發一種講求如「量子躍進」(Quantum Leap)般快速進步的品質新典範，有人稱之為「量子品質」(Quantum Quality)或「品質蛻變」(Quality Transformation)。不同時代的品管有不同的手段與滿足的需求，表2-2為不同時代的品管做法。

表 2-2 不同時代的品管做法

時代	滿足需求	手段
品質管制時代	滿足消費者的基本需求	管制
品質管理時代	滿足消費者的期望需求	改善
品質創造時代	滿足消費者的潛在需求	創新

資料來源：台灣入口網站服務品質之研究(頁16)，方維琳，2001，台北市：國立台北科技大學商業自動化與管理研究所。

林李旺(2000)認為，「品質」的演進是漸進的，從「品質是檢驗出來的」(Quality Inspection)、「品質是製造出來的」(Quality Control)、「品質是設計出來的」(Quality Assurance)、到「品質是管理出來的」(Quality Management)。圖2-1為品質的發展史。

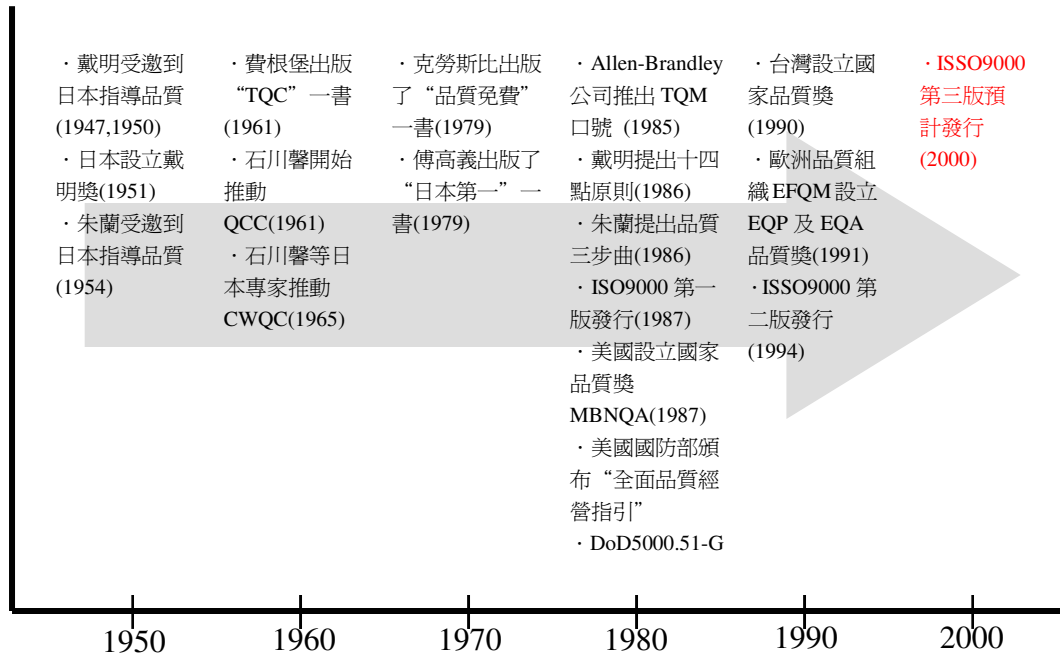


圖 2-1 品質史

資料來源：「品質管理的迷思與突破」，林李旺，2000，*品質管制月刊*，36 (9)，頁 59-66。

鄭春生 (1997) 說明，埃及時代開始，人類即已有品質和檢驗之觀念。隨後在經過許多學者之不斷研究，品質管制之觀念和技術已日趨成熟。美國品管專家費根堡 Feigenbaum (1983) 將品質管制之歷史沿革分成以下五個階段：(一) 操作員的品質管制：生產者擔負檢驗之責任，製品之品質標準全由其自行設立。(二) 領班的品質管制：一組人集合在一起執行相似或特定之工作，並由一個領班負責監督其工作及製品品質。(三) 檢驗員的品質管制：由專人來負責製品之品質，以減輕領班和生產工人之工作負擔，使其能完全投入生產、製造之工作。(四) 統計品質管制：將統計方法應用在品質管制上。(五) 全面品質管制：由於來自消費者之需求日增，再加上同業之競爭，一個公司之品質工作必須擴展至包含市場調查、研究發展、設計管制、進料管制、製程管制、品質保證、銷售服務、顧客抱怨處理等，使公司各部門人員共同參與品質管制之工作。表 2-3 為品質管制之發展。

表 2-3 品質管制之發展

階段	說明
操作員的品質管制 (Operator Quality Control)	生產者擔負檢驗之責任，製品之品質標準全由其自行設立。
領班的品質管制 (Foreman Quality Control)	一組人集合在一起執行相似或特定之工作，並由一個領班負責監督其工作及製品品質。
檢驗員的品質管制 (Inspection Quality Control)	由專人來負責製品之品質，以減輕領班和生產工人之工作負擔，使其能完全投入生產、製造之工作。
統計品質管制 (Statistical Quality Control)	將統計方法應用在品質管制上。
全面品質管制 (Total Quality Control, TQC)	由於來自消費者之需求日增，再加上同業之競爭，一個公司之品質工作必須擴展至包含市場調查、研究發展、設計管制、進料管制、製程管制、品質保證、銷售服務、顧客抱怨處理等，使公司各部門人員共同參與品質管制之工作。

資料來源：品質管理(頁 1-9)，鄭春生，1997，台北市：育友圖書有限公司。

戴久永(2000)說明量子品質的維持度是學習、價值觀、創造性、維持性(Sustainability)。其最終目的在於追求「顧客欣喜」(Customer Delight)的境界。量子品質的理念為一種策略性創新管理的呈現，重點在於強調員工腦力的開發，學習「與問題共存」，另一方面則是「以目前已知最佳方式工作」。前者強調的是不斷學習，而後者則是追求持續改進，包括突破以及小改善。

戴久永(2000)也觀察到二次世界大戰之後至今，品管發展的變遷有如下的現象：(一)品管手段由依據經驗和直覺轉變為採用統計的科學方法。(二)品管原本

只是生產機能之一，如今已成為經營焦點。(三)以事先預防的理念取代事後除錯的想法。(四)由工廠生產機能普及至企業整體機能。(五)品管由人工作業轉為自動化和電腦化。(六)由品質管制轉為品質保證。(七)由技術導向轉為經營導向和人性導向，技術面和管理面同時並重。(八)由製造業擴及至服務業。(九)由產品品質擴及產品與服務的「總經驗」。(十)由產品保證轉為顧客滿意。(十一)由顧客滿意轉為不造成社會損失。(十二)由品質控管(QC)擴及至全面品質管理。(十三)由公司標準轉為國際標準。

這些品質管理之變遷趨勢，可以說漸漸的趨向網際網路、電子商務等經營發展。同樣的，在於品管經營之改變方面，亦跟隨著此歷程。而面對現今時代的快速變遷，以及經營體質的改變，資訊與知識經濟時代下品質之發展方向，勢將以「使用者導向」、「價值導向」為重，帶領出「服務為先」的經營領導趨勢，圖書館亦在此潮流影響下漸漸趨向以使用者為導向之服務方式發展。

二、服務的意涵與特性

(一) 服務的意涵

服務的定義為幫別人的忙，也就是一個人或組織替代另一個人或組織做事(林建山，1987)。Juran(1986a)認為服務是為他人而完成的工作。淺井慶三郎(1989)認為服務是指由人類勞動生產，依存於人類行為而非物質的實體。

從廣義的角度而言，服務是無形的。Buell(1984)認為服務為：被用為銷售，或因配合貨品的銷售而被提供各種活動、利益或是滿意。

Murdick(1990)提到服務是指一種經濟活動，而這些活動可能表現在時間、地點、形式及心理效用上。Lovell(1991)認為服務是一種商品，但有別於一般性商品，下列七點特性顯示其不同於一般商品：1.是一種自然商品。2.在製造過程中與顧客有較多的互動關係。3.人只是產品組成的一部分。4.較難保持一定的品質標準。5.無法儲存。6.與時間因素發生密切關聯。7.在整個過程中屬於傳送部份。Kotler(1993)曾說服務是指一項活動或一項利益，本質上是無形的，也不產生任何事物的物權轉變。

杉本辰夫(1996)提到服務是直接或間接以某種型態，有代價的供給需求者所要求的事物。服務以滿足顧客的需求為前提，是達成企業目的並確保必要利潤所採取的活動。

李良達(1998)認為服務亦是一種態度、情緒和倫理；徐堅白(2000)認為服務是提供對消費者服務期望的滿足程度；衛南陽(2001)認為從 SERVICE 字面分解服務所代表的意義，包括真心的微笑待客、具備工作技能、態度親切、個別看待、誠摯的邀請、溫馨的環境、關愛的眼神等。上述學者對服務之定義雖各有不同，但其共同的想法則是一方為另一方所提供之活動，且需滿足對方之需求。(陳美文，2004)

另外，Alexander (1960) 提到根據美國行銷協會 (American Marketing Association) 的定義為：經由直接銷售或隨貨品銷售而提供之活動、效益或滿足，他們並認為服務之提供有下列三種途徑：1. 與其他財產無關而可單獨銷售之無形利益，乃屬於無形產品，如律師等。2. 經由有形財產提供之無形活動，如運輸、航空等。3. 附帶於購買後之無形活動，如售後服務等。

於圖書館方面，Hernon & Altman(1996)指出圖書館服務包括資源(資訊內容)、組織(服務環境與典藏傳遞服務)、人員服務；Shaughnessy(1996)認為圖書館服務包括人員素質的強化(資訊素質的養成)、組織架構的變形、讀者回應時間縮短、跨領域問題的解決能力等四項觀點。

(二) 服務的特性

關於服務的特性，綜合各學者之觀點，普遍認同服務有四大特性：無形性(intangibility)、異質性(heterogeneity)、易逝性(perishability)與不可分割性(inseparability)：

1. 無形性(Intangibility)：(Regan, 1963; Rathmell, 1974; Shostak, 1977; Rathmell, 1966; Bateson, 1977; Berry, 1980) 皆認為服務具有無形性。所謂的無形是指服務的銷售是無形的，由於服務的無形性，使得顧客在購買服務之前無法事先計算及度量其品質的好壞，因此容易造成購買時的知覺風險，使得顧客對品質的期望與知覺間產生差異，而影響認知的品質。
2. 異質性(Heterogeneity)：服務的提供往往會因人、事、時、地及物而發生

變化，且服務的屬性會隨時空而改變，因此服務水準要保持穩定並不容易。

3. 易逝性(Perishability)：有形產品可以事先儲存，顧客可以事先購買以備不時之需，而無形的服務卻無法儲存且容易消逝，當服務面臨尖峰的需求時，顧客不容易被滿足，而影響顧客對服務品質的評估。
4. 不可分割性(Inseparability)：不可分割性是指服務的生產與消費是同時發生的。因為服務具有不可分割性的特性，服務人員和顧客必須在同一時間、同一地點，服務才能發生。因為顧客的涉入，使得服務業難以控制所提供的服務品質。

就圖書館而言，其服務的特性可依上述歸納如下：

1. 圖書館並不像實體產品一樣，可以是先看到、感覺到的。
2. 圖書館服務的品質或績效，會因服務人員、時間及地點的不同，而使讀者有不一樣的感受，這些服務項目有牽涉到圖書館與讀者之互動，因此可能因主觀的認知和接觸當時的情境，而具有可變的特性。
3. 圖書館所提供使用的館藏資源，當讀者需求產生變化時，館方就會面臨應如何適當處理讀者需求波動所產生的問題。
4. 圖書館服務的提供與接受是同時發生的，所以服務的提供者（圖書館）與服務接受者（讀者），以及兩者的互動情況，對於服務的結果都相對有所影響。

三、服務品質的意涵

90年代，由於對於網際網路開放商業應用，漸漸地使得資訊相關軟體產業蓬勃。而各企業對於網際網路的應用以及上網人口的漸普及，開展了資訊時代電子商務的盛行。電子商務帶出了顧客關係長期經營的觀念，因而顧客滿意的提升，「服務品質」當為其首重。也就在此講求速度、價值與創新的經營風潮下，「服務」的理念產生了重大變革。而對於服務品質，向來極為重視，也為其經營重心者，當屬服務業了，圖書館的服務品質也受到實務界與學術界的重視與研究。

Levitt(1972)認為服務品質是指服務結果能符合所設定的標準；Sasser, Olsen & Wyckoff (1978)以材料、設備和人員三個構面來定義服務品質，而這一分類暗示服務品質不只包括最佳的結果，也包含提供服務的方式。同時他們也認為服務水準和

服務品質有相似的概念，服務水準就是所提供的服務對顧客帶來外在及隱含利益的程度，並且可將其分為期望服務水準與知覺服務水準；Churchill and Suprenant (1982)認為服務品質是對服務的滿意程度，決定於實際的服務與原來期望之差異；Gronroos (1982c)提到服務品質是顧客對服務的期望與接受服務後的知覺間之比較；Garvin (1983)服務品質是一種主觀認知的品質，而非客觀的；Parasuraman, Zeithaml, &Berry (1985b)定義服務品質為一連續構面，至於消費者對於服務的品質認知會落在哪一點上，則取決於期望被滿足的程度；Parasuraman, Zeithaml, &Berry (1988a)再強調服務品質是在傳遞過程以及服務提供者和顧客間互動中所產生的服務水準之優劣程度；Juran(1989)認為服務品質是企業能否滿足顧客的需求；林陽助 (1996)說明服務品質是消費者對服務整體優越程度之評價，它是一種認知性品質，不同於客觀的品質；服務品質產生於服務期望與認知服務績效之間的比較；翁崇雄 (2000)提到顧客對服務品質滿意的程度，來自於顧客事前的服務水準，與顧客全體人員，所提供而顧客實際感受到的服務品質水準比較而得。

服務品質 (Service Quality, SQ; Quality of service, QoS)，在於服務業具相當重要的一環。表 2-4 為多位專家學者對服務品質的定義說法。

表 2-4 服務品質之定義

學者	定義
Levitt (1972)	服務品質係指服務結果能符合所設定的標準者。
Churchill and Suprenant (1982)	服務品質是對服務的滿意程度，決定於實際的服務與原來期望之差異。
Gronroos (1982c)	服務品質是顧客對服務的期望與接受服務後的知覺間之比較。
Garvin (1983)	服務品質是一種主觀認知的品質，而非客觀的。
Parasuraman, Zeithaml, &Berry (1985b)	服務品質為一連續構面，至於消費者對於服務的品質認知會落在哪一點上，則取決於期望被滿足的程度。
Parasuraman, Zeithaml, &Berry (1988a)	服務品質是在傳遞過程以及服務提供者和顧客間互動中所產生的服務水準之優劣程度。
Juran (1989)	服務品質是企業能否滿足顧客的需求。
林陽助 (1996)	1. 服務品質是消費者對服務整體優越程度之評價，它是一種認知性品質，不同於客觀的品質。

- 翁崇雄 (2000) 2. 服務品質產生於服務期望與認知服務績效之間之比較。顧客對服務品質滿意的程度，來自於顧客事前的服務水準，與顧客全體人員，所提供而顧客實際感受到的服務品質水準比較而得。

資料來源：本研究補充整理自 *運動健身俱樂部服務品質評級模式建構之研究* (頁 13)，何恆東，2004，台中市：國立台灣體育學院休閒運動管理研究所；*台中 20 號倉庫服務品質與參觀者滿意度之研究* (頁 13)，林育璋，2003，彰化縣：大葉大學休閒事業管理學系。

圖書館服務品質的研究有兩大方向：(一) 由 Brian Quinn 等人主導，雖也認同顧客導向，但仍以實體績效評估為主。(二) 由 Peter Herno & Collen Cook 等人主導，以感受與期望、滿意度之量測為研究主體。本研究將於下節次探討圖書館服務品質之相關研究。

四、服務品質相關研究

品質一詞，在近年面對資訊知識時代之勢所趨，不僅只是對產品，在服務方面更是逐年受到重視。以美國為例，Fornell, Johnson, Anderson, Cha and Bryant 在 1996 年之美國顧客滿意度報告顯示，1994 年美國整體產業的顧客滿意度平均值為 74.5，其中製造業（非耐久財）為 81.6，製造業（耐久財）為 79.2，零售業為 75.7，運輸、通訊與公共事業為 75.4，金融保險業為 75.4，服務業為 74.4，政府公共管理部門為 64.3，而整體產業的顧客滿意度，則由 1994 年第四季的 74.5，持續下降至 1996 年第二季的 72.4。由此足見，服務業顧客滿意度普遍需要提升，面對 e 時代，品質在組織經營中，除了策略性角色，需求面以及互動面角色亦應考慮之。

(一) 服務品質衡量構面

服務品質的衡量構面，關係著服務品質的衡量，以及不同觀點的透視，以提供衡量時依據不同產業行業特性之參考。本研究探討各學者專家對此看法之整理如下：

1. 杉本辰夫 (1996)、Juran(1986a)根據服務品質對顧客所造成的影響和效果，將服務品質衡量分為 5 個構面：

- (1) 內部品質 (Internal Qualities): 內部品質是指使用者看不到的品質, 例如: 各種設施以及設備的保養與維護、圖書館的設備器材等服務設施的維護狀況若不夠完善, 則服務品質就會低落。
 - (2) 硬體品質 (Hardware Qualities): 硬體品質是指使用者看得到的品質, 例如: 飯店的室內裝潢、交通工具的座位舒適程度、圖書館的設備儀器, 室內裝潢、照明亮度等。
 - (3) 軟體品質 (Software Qualities): 軟體品質是指使用者看得見的軟性品質, 例如: 不當的廣告、帳單金額算錯、銀行記帳錯誤、電腦的失誤、送錯商品、交通意外事故、電話故障、商品缺貨、污損等都是軟體品質不良的例子。
 - (4) 即時反應 (Time Promptness): 即時反應是指服務時間與迅速性, 例如: 排隊等候的時間、服務人員前來接待的時間、申請訴怨或修理的答覆時間、服務員到現場時間、修理時間等。
 - (5) 心理品質 (Psychological Qualities): 心理品質是指服務提供者有禮貌的應對、親切的招待、員工敬業精神等。
2. Mitra (1993) 認為衡量服務品質應該包括以下 4 個構面: :
- (1) 服務人員之行為及態度: 與服務人員之態度有關之特性包含禮貌、提供服務之意願、細心程度與自信等。上述特性有些可以經由訓練獲得, 而另一些特性則是與個人本質有關。另外, 經由應徵人員之篩選或適當之工作指派也可以獲得較佳之服務品質。
 - (2) 時效性: 由於多數之服務都不能儲存, 因此適時提供服務將會影響顧客之滿意程度。屬於時效性之品質特性有獲得服務前之等待時間、服務完成所需之時間等。
 - (3) 服務不合格點 (Service Nonconforming): 服務不合格點是考慮實際成效偏離目標之情況。例如餐廳每 100 位顧客之抱怨數、醫療機構中每 100 位顧客帳單錯誤數目。
 - (4) 設施有關之特性: 與服務有關之設施的實體特性也會影響顧客之滿意程度, 例如餐廳之裝潢、旅館之娛樂設備等。
3. 楊錦洲 (1993) 將影響服務品質的特性分成 5 類, 這些特性與 Mitra (1993) 所

考慮的特性類似。其分類如下：

- (1) 時間：預定時間、等候時間、回應時間、服務時間、事後服務時間、交貨時間、延遲時間、保證時間、修正之時間。
- (2) 服務人員：服務的態度、耐心的聆聽、理解的能力、溝通的能力、詳盡的說明、禮貌與儀容、技術與能力、服務的正確性、對顧客的尊重。
- (3) 服務方式：回應與接待性、符合顧客要求、服務品質的一致性先到先服務、錯誤次數與比率、修正之品質、負責之態度、服務之價格、先到先服務、後續服務、主動徵詢顧客意見。
- (4) 服務本身：商品的品質、商品的種類、商品是否齊全、服務之項目、合乎顧客口味、服務項目之完整性、服務之適合性。
- (5) 設施與位置：地點之便利性、停車之便利性、環境的好壞、服務場所的整潔、設施的安全性、設施的便於使用、設施的舒適、設施的維護、設施的故障率。

4. Sasser, Olsen, and Wyckoff(1978)認為衡量服務品質應包含七個構面：

- (1) 安全性(Security)：與顧客或顧客財產的安全有關之因素，如健身設設備器材的保養。
- (2) 一致性(Consistency)：服務應該是統一、標準化的，不因服務人員、場合或時間等因素的不同而有差異。
- (3) 態度(Attitude)：服務人員與顧客間互動時的心理反應，如服務人員的態度親切有禮。
- (4) 完整性(Completeness)：提供的服務是否多元化或設備是否齊全。
- (5) 調整性(Condition)：依照顧客不同的需求而調整服務內容。
- (6) 便利性(Availability)：在時間與空間上方便接受服務，例如：交通的便利性。
- (7) 即時性(Timing)：能在顧客期望的時間內完成服務，也就是服務速度、效率等。

5. Takeuchi and Quelch (1983) 認為衡量服務品質時，應依消費者在消費前、消費時與消費後三階段來加以評估並綜合之，其衡量構面如下：

- (1) 消費前：業者的形象、過去的經驗、朋友的看法口碑、商店的聲譽、政府檢

驗結果。

- (2) 消費時： 績效衡量標準、對服務人員的評價、服務保證條款、服務與維護政策、支援方案、索價。
 - (3) 消費後： 使用的便利性、維修及顧客抱怨與產品保證的處理、零件的即時性、服務的有效性、相對績效、可靠度。
6. Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985a) 將一般顧客在評估服務品質時所考慮之屬性分為 10 個構面。
- (1) 接近性是指服務業者易於請求、易於聯繫、易於接近且很容易接觸。
 - (2) 溝通是指服務人員能夠耐心的聽顧客的陳述，並以適當的表達方式（依顧客層次使用適當的語言和文字）向顧客說明。
 - (3) 勝任性是指服務人員具有提供服務所需之相關技能和知識。
 - (4) 禮貌是指服務人員態度可親、有禮貌，能夠尊重及體諒顧客。
 - (5) 信用指的是信賴感 (Trustworthiness)、可信度 (Believability) 及誠實性 (Honesty)。
 - (6) 可靠度包含績效 (Performance) 和可依賴度 (Dependability) 的一致性；它指服務業者執行服務時第一次就做對、能夠準時完成、準時交貨、做到了對服務品質保證的承諾以及服務的正確性。
 - (7) 反應力是指對顧客的要求能夠迅速的回應；此有賴服務人員的事前準備和提供服務的意願。
 - (8) 安全性是要讓顧客免於危險、危機或懷疑之憂慮。
 - (9) 了解性是指充分瞭解顧客的需求，而且要能夠提供正確的服務。
 - (10) 有形性是指在服務過程中所需要的實體部分。
7. Martin W. B. 強調服務品質應設定可行的標準，並將服務品質分為程序構面 (Procedural Dimension)、友善構面 (Convivial Dimension)。程序構面是指服務傳遞系統應有的屬性；友善構面是指服務人員與顧客建立友善關係的能力 (盧昆宏、邱妙惠，2000)。
8. Haywood-Farmer (1988) 認為服務品質有三個衡量構面，即服務品質 3P (轉引自何恆東，2004)：

- (1) 實體設備、過程及程序：包括地理位置、服務場所空間的大小、裝潢與擺設；以及服務過程的彈性度、流程與容量的控制等。
- (2) 服務人員的行為及歡樂：包括即時性、溫馨、友善、乾淨、禮貌、願意處理抱怨及解決問題等。
- (3) 專業的判斷：包括診斷、建議、輔導、創新、誠實、知識及技術等。

9. Parasuraman, Zeithaml, and Berry(1988a)再次提出研究修正服務品質衡量為五大構面；曾在1985年提出了十項衡量服務品質的準則，但在衡量上由於太過於龐大，因此，到了1988年進一步就服務品質的衡量構面做實驗研究，整理出具有良好信度、效度，且重複度低的「SERVQUAL」量表，此量表包含五個構面，共22個問題。此量表提出後，使後續學者對服務品質的衡量有所依循。茲將五個構面分別說明如下：(有關「SERVQUAL」量表部分，將詳述於后)

- (1) 有形性(Tangibles)：包括實體的服務設施、服務人員的儀表外觀及提供服務工具設備等，以四個問題加以衡量。
- (2) 可靠性(Reliability)：可正確且可靠地執行服務承諾之能力，以五個問題加以衡量。
- (3) 反應性(Responsiveness)：服務人員對顧客的服務要求與問題，能快速服務及處理。包括為客戶服務的意願與敏捷性，以四個問題加以衡量。
- (4) 確實性(Assurance)：服務人員具備執行服務所需的專業知識與技能，並有親切感、禮貌，其服務執行結果能獲得顧客的信賴，以四個問題加以衡量。
- (5) 關懷性(Empathy)：服務提供者特別注意與關心個別顧客需求的態度，以五個問題加以衡量。

此外，對於服務品質因素構面之研究如表2-5，乃以Maslow之需求層級理論為基礎發展來分，該表為其相關彙整。從以上之構面探討，以及結合Maslow需求理論來看(表2-5)，所有服務品質構面能夠大部分涵蓋七層需求理論之構面者，當屬PZB之十構面，以及後來研究修正之五構面。以PZB之五構面(即SERVQUAL量表之五構面)而言，共涵蓋了Maslow需求層次理論之六層面，但唯獨缺自我實現需求之構面，且該PZB五構面所能滿足顧客七類需求之層面愈至高層時，所包含之服務品質構面愈少。此顯示除了PZB所提供之構面外，其它學者所提之服務品質構面皆無法完全

滿足人類七大需求。因此，再以 PZB 之服務品質五構面來說，此為許多國內外學者所常應用至不同行業之服務品質衡量，若依據丘宏昌（1998）之研究，如表 2-6 所示之服務品質衡量模式，顯然 PZB 服務品質構面並無法滿足人們之自我實現、知識與理解、審美等需求。換句話說，即是若以 PZB 的五個構面衡量，其並無法衡量或讓使用者獲得顧客滿意之滿足，甚至是更高層次，如成長、創新、學習等等之滿足。（方維琳，2001）

表 2-5 以 Maslow 需求理論為基礎之服務品質構面整理表

需求構面學者	生理需求	安全需求	歸屬與愛需求	尊重需求	自我實現需求	知識與理解需求	審美需求	難以分類
Parasuraman et al. (1985) 10 構面	反應性 接近性 有形性	可靠性 勝任性 信譽 安全性	禮貌性 溝通性 反應性 瞭解顧客	禮貌性 溝通性 反應性		可靠性	有形性	
Martin (1986) 2 構面	程序構面	程序構面	友善構面	友善構面	程序構面			
杉本辰夫 (1986) 5 構面	硬體品質 軟體品質 及時反應	內部品質 軟體品質	心裡品質	心裡品質			硬體品質	
Parasuraman et al. (1988) 5 構面	有形性 反應性	可靠性 確實性	反應性 確實性 關懷性	反應性 關懷性		可靠性	有形性	

資料來源：「以需求理論為基礎所建立之服務品質衡量極其適用性分析」，丘宏昌，1998，中華民國管理科學學會第三屆中小企業研究碩博士論文獎博士論文獎。台灣入口網站服務品質之研究（頁 29），方維琳，2001，台北市：國立台北科技大學商業自動化與管理研究所。

表 2-6 以 Maslow 需求理論為基礎所建立之服務品質類別

需求類別	引伸服務品質內容
生理需求	舒適性、便利性、反應性
安全需求	安心性、可靠性、一致性、隱密性
歸屬與愛需求	關係性、認同性、關懷性
尊重需求	自尊性、優越性、禮貌性、採納性
自我實現需求	成長性、展現性、公益性
知識與理解需求	創新性、學習性
審美需求	藝術欣賞、自然欣賞、人文欣賞

資料來源：「以需求理論為基礎所建立之服務品質衡量極其適用性分析」，丘宏昌，1998，*中華民國管理科學學會第三屆中小企業研究碩博士論文獎博士論文獎*。台灣入口網站服務品質之研究(頁 30)，方維琳，2001，台北市：國立台北科技大學商業自動化與管理研究所。

(二) 服務品質衡量模式

服務品質的概念自 1980 年代初期以企業界為實證對象開始發展，隨著總體經濟的改變，服務業在二十一世紀已經成為主流經濟的活動，因此，服務品質管理的相關研究日益增多，關於服務品質之衡量，除了以上所探討之衡量構面外，有一整體之衡量模式將有助於研究與經營之參考。在提升服務品質之作法上，服務品質水準不僅是根據服務的結果，尚包含服務傳遞之過程(鄭春生，1997)。而這觀念對於服務業而言，是為維持長期顧客關係之重要理念。根據此觀念的擴展，歷來許多學者針對服務品質之衡量，紛發展出許多模式，茲列舉如下，並將其意義彙總如表 2-7：(黃思敏, 2005)

1. Fishbein 的態度模式

Fishbein 於 1967 年提出態度模式，此模式是以被服務者的態度傾向作為衡量依據，同時針對被服務者對事物的重視及感受程度來衡量服務品質。其優點在於完全由被服務者的心理層面來衡量服務品質，符合一般對整體服務品質的定義與要求。但實際上此一模式並非沒有缺點，例如對於服務過程或服務設備等的品質評估就無法衡量；再者，對於服務品質之所以無法滿足要求的因素也無法由此一模式衡量出來。不過，大抵而言，本模式仍算是簡單易行的方式。

2. SOW 模型

Sasser, Olsen and Wyckoff (1978) 根據服務業的作業特性，提出一個以原物料、設備及人員三個構面的服務品質模式。Sasser 等人認為服務水準是由服務觀念與服務傳遞系統所創造出來的，服務觀念是由服務業者加以定義，服務傳遞系統則是在實際運作後才能創造出來。該兩項所決定的服務水準與顧客感受的服務水準間之差異，可由顧客身上不斷地獲得回饋，以瞭解顧客對服務品質的真正感受及利用廣告媒體來塑造並影響顧客對服務水準的知覺等兩種方式，來改善企業的服務品質。

此外，Sasser 等人也從顧客的觀點，建構一個評估服務水準的模式。這個模式是以顧客的需求為出發點，找出顧客的引申需求，例如安全性、一致性、態度、完整性、調節性、即用性、及時性等，服務業者再根據顧客的這些引申需求，決定各屬性的服務水準。

3. Gronroos 模式

Gronroos (1983) 提出認知服務品質模式。認為服務品質是由顧客的期望服務水準與認知服務水準兩者比較差異後而得。而期望服務水準通常是受到企業形象、傳統行銷活動（例如廣告、定價等）及過去接觸的、認知的及口碑的因素的影響。認知服務水準則是受到傳統行銷活動的影響。

此一模式是以 Gronroos (1983) 提出的服務品質三大構面（如圖 2-2），即企業形象 (corporate image)、技術品質 (technical quality) 及功能品質 (functional quality) 作為建構模式的基礎。其中技術品質是指實際傳送之服務內容的品質水準。功能品質是指服務傳遞的方式。Gronroos 並認為功能品質在決定顧客最後所認知的服務品質中，扮演十分重要的角色。

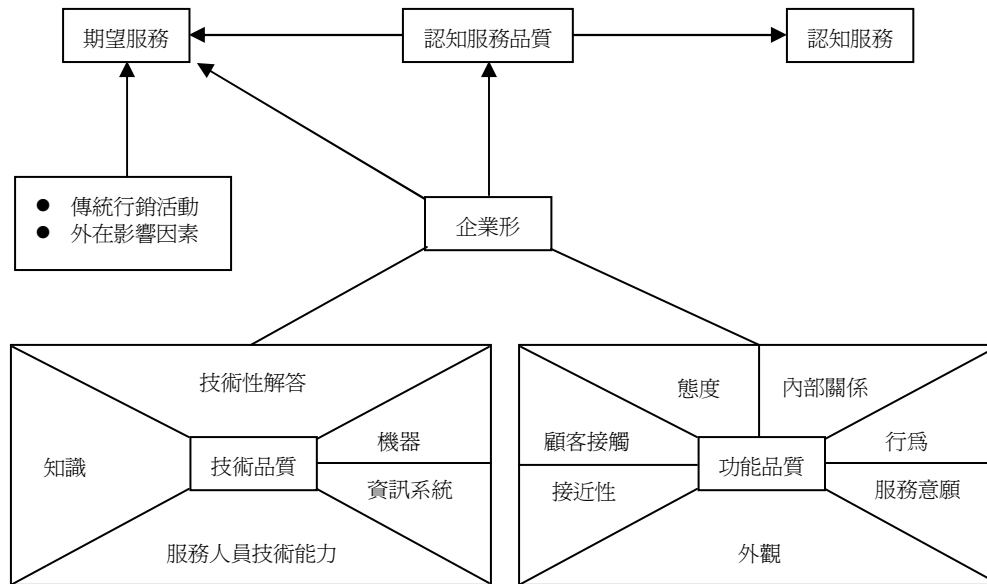


圖 2-2 Gronroos 認知服務品質模式

資料來源：” Strategic Management & Marketing in the Service Sector,” by Christian Gronroos, 1983, *Marketing Science Institute*, May, pp.35.

4. 二維品質模型

二維品質模型是由狩野紀昭 (Kano)、瀨樂信彥、高橋文夫等日本學者依據賀茲伯格 (Frederick Herzberg) 的雙因子理論 (如圖 2-3) 推演而來。賀茲伯格認為滿足的反面並不是傳統觀點的不滿足，兩者應分開彼此有別。在滿足裡有一個激勵因子，不滿足裡有一個保健因子，當滿足保健因子後再滿足激勵因子，才是滿足。日本狩野紀昭等學者也認定服務品質並非僅有線性的一維關係。

日本狩野紀昭等學者依二維觀念界定服務品質要素的特性有五：

(1) 有魅力的品質要素。(2) 一元性的品質要素。(3) 當然的品質要素。(4) 無差異的品質要素。(5) 反向的品質要素。

Kano 二維品質模型，如圖 2-4，對服務品質的界定，認為如果一元性的品質或當然的品質任一者沒做好，客戶會不滿意；但如果都做到了，客戶大概不會抱怨，不過也不見得就會滿意。要做到客戶滿意，往往還要做到有魅力的品質。相反的，此模型也從負面因素界定品質，要求確定被服務者不想要的為何。所以，服務品質不只是滿足被服務者想要的，還要避免被服務者不想要的因素，才算是良好的品質。

此模式常被批評問題點有：被服務者對品質要求的感受差異不一致，造成每一

類品質因素都會有人喜歡或不喜歡，則對於正面或負面的因素相難以詳細區分；再則，評估五項（有魅力的品質、一元性的品質、當然的品質、無差異的品質、反向的品質）品質因素亦非易事。

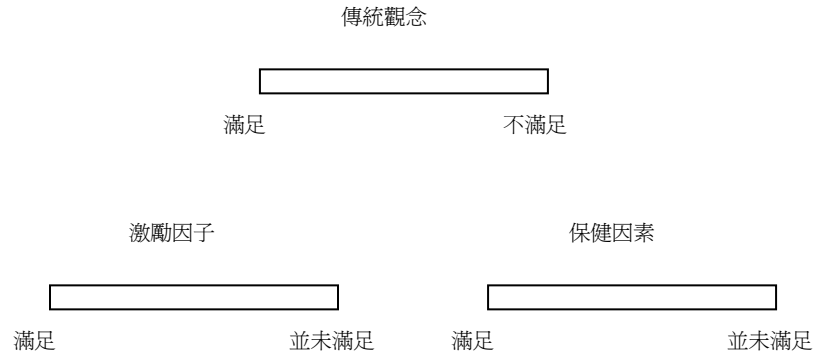


圖 2-3 賀茲伯格雙因理論的滿足、不滿足觀點對照
資料來源：管理學（頁 647），王秉鈞，1995，台北市：華泰書局。

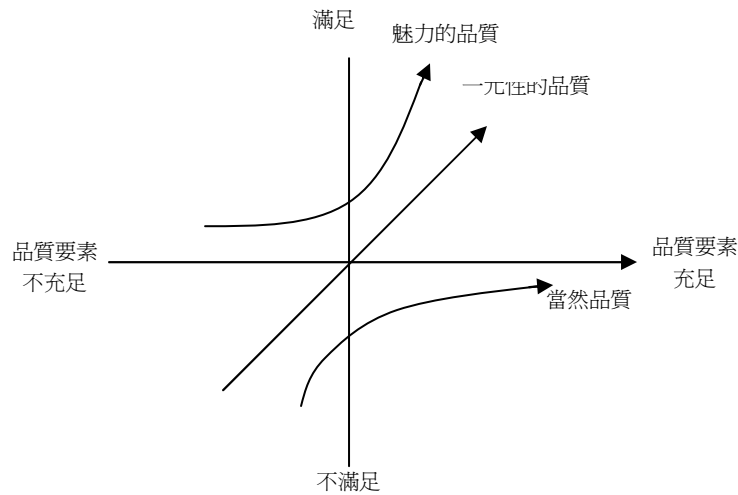


圖 2-4 二維品質模式

資料來源：「有魅力的品質與應該有的品質」，狩野紀昭、瀨樂信彥、高橋文夫、新一著，1984，日本品質雜誌，14 (2)，頁 147。

5. PZB 模式

Parasuraman, Zeithmal, & Berry 三位學者針對銀行業、維修業、零售業等服務型行業進行服務品質研究，於 1985 年提出服務品質缺口評估模式，爾後吸引許多位學者投入服務品質的研究領域並提出諸多批評與質疑。

由於 Carman Cronin & Taylor 等學者對服務品質持不同的看法，如 SERVPERF 服務品質、二維品質模式、顧客滿意度模式等，PZB 三位學者為此投入更多時間與資源，以研究補強原模式不足的部分，而使該模式影響更為深遠。（針對服務品質 PZB 模式發展歷程，將詳述於後，以作為本研究之理論基礎。）

6. SERVPERF 模式

Cronin & Taylor (1992) 根據 PZB 三位學者的 SERVQUAL 服務品質測量方法修改而成的 SERVPERF 服務品質測量方法。Cronin & Taylor 認為消費者期望不易衡量，所以強調單以服務執行成果 (performance) 為服務品質衡量的基礎，並不與消費者的期望作比較，也不經過加權的程序，是一個非常單純衡量項的服務品質衡量的方法。

此方法在使用上的效用是其簡易性及針對服務執行結果的績效加以衡量，能清楚的評估服務品質。因此，簡易性及強調服務結果之績效評估的特性，是 SERVPERF 最大的優點。不過，由於 SERVPERF 是承續 SERVQUAL 方法問卷中的問項進行評估，因此 SERVPERF 的原創性及開發性較為不足，只能視為 SERVQUAL 之修正版。

7. Non-Difference 模式

Brown, Churchill & Peter (1993) 修正 SERVQUAL 方法中衡量消費者認知與期望的差距之方式，來界定服務品質的優劣。Non-Difference 在運用上和 SERVQUAL 頗為類似，同樣是運用和 SERVQUAL 或修正後類似 SERVQUAL 量表的 22 個問項。只是 SERVQUAL 或修正後的 SERVQUAL 是處理消費者期望、認知以及兩者之間的差距，而 Non-Difference 處理的是消費者心中期望與認知的契合程度。

8. 服務設計與服務傳送模型

Ramaswamy (1996) 認為服務品質是由設計與遞送過程來決定，服務的設計目的在提供標準的服務品質，而服務遞送在提供顧客化的服務品質，其主要內容如下：

(1) 提供高品質的服務需具備兩項條件：

- a. 服務業者需提供可靠度且品質一致的服務。
- b. 服務者需依顧客個別需求提供服務。

(2) 服務設計：

依內部效率為原則，以一般顧客需求為導向，設計服務系統與作業。如顧客得到這樣標準的服務品質，不會產生不滿意。

(3) 服務遞送：

以外部效率為設計目標，內容包括：現場環境、服務人員、顧客與服務人員的互動、提供個別性及差異性的服務。如顧客接受此一服務，會認為是一高品質的服務。

(4) 模式示意如圖 2-5 所示：

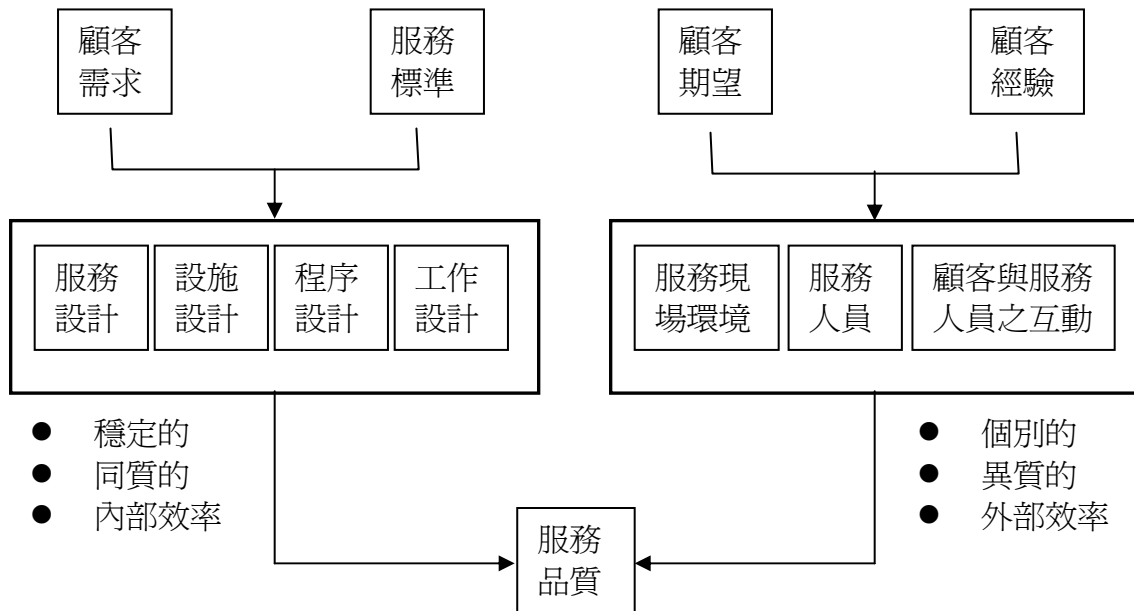


圖 2-5 服務設計與遞送決定服務品質示意圖

資料來源：服務業系統設計與作業管理（頁 649），顧志遠，1998，台北市：華泰書局；轉引自圖書館服務品質模式研究（頁 8），蘇瑤華，2003，高雄縣：義守大學工業工程與管理學系。

本模式在強調服務品質是一個平衡觀念，平衡標準化與顧客個別化之間的關係。太強調標準化，則無法滿足個人化需求；太強調個別差異，品質將無法控制。此模式雖從整體觀發展服務品質的觀念，但由於缺乏服務品質調查工具，很難評斷及平衡標準化服務與個別化服務。

表 2-7 服務品質模式彙整表

模式	學者	年份	說明
態度模式	Fishbein	1967	以被服務者的態度傾向作為衡量依據，同時針對被服務者對事物的重視及感受程度來衡量服務品質。
SOW 模式	Sasser, Olsen and Wyckoff	1978	根據服務業的作業特性，提出一個以原物料、設備及人員三個構面的服務品質模式。
Gronroos 模式	Gronroos	1983	1. 服務品質是由顧客的期望服務水準與認知服務水準兩者比較差異後而得。 2. 提出以企業形象、技術品質及功能品質等三大構面作為建構模式之基礎。
二維品質模型	狩野紀昭、瀨樂信彥、高橋文夫等人共同發表	1984	依據賀茲伯格的雙因子理論推演而來。賀茲伯格認為滿足的反面並不是傳統觀點的不滿足，兩者應分開彼此有別。在滿足裡有一個激勵因子，不滿足裡有一個保健因子，當滿足保健因子後再滿足激勵因子，才是滿足。
PZB 模型	Parasuraman, Zeithmal, & Berry	1985a	針對服務業進行服務品質研究的模式
SERVPERF 模式	Cronin & Taylor	1992	根據 PZB 三位學者的 SERVQUAL 服務品質量測方法修改而成的 SERVPERF

Non-Difference 模式	Brown, Churchill & Peter	1993	修正 SERVQUAL 方法中衡量消費者 認知與期望的差距的方式，來界定 服務品質的優劣。
服務設計與服務 遞送模式	Ramaswamy	1996	本模式在強調服務品質是一個平衡 觀念，平衡標準化與顧客個別化之 間的關係。

資料來源：本研究整理

綜觀以上八種主要服務品質評估模式，彙整如表 2-7，本研究認為雖然分析角度不同，但有一個共同點，服務品質的優與劣是由顧客內心的期待與實際感受所產生的。

(三) PZB 模式

Parasuraman, Zeithaml & Berry 三位學者在服務品質方面提出了許多重要模式，他們在 1985 年提出了「顧客認知服務品質模式」，在 1988 年提出了「服務品質概念模式」，於同年亦提出了「服務品質擴展模式」。茲分述如下：

1. 顧客認知服務品質模式

Parasuraman, Zeithaml & Berry(1985a)提出了顧客認知服務品質模式，如圖 2-1。於此模式中說明了「認知的服務品質(Perceived Service Quality)」與「認知的服務(Perceived Service)」之意義。也就是當顧客在接受之前，對於所能接受到的服務已有個人的期望與期待(Expectation)。而當他正式的接受了此服務，使用了此服務之後，對於自己所感受到真正服務就是認知的服務。當認知服務與期望的服務相比較之後，就可獲得認知的服務品質。而此認知的服務品質基本上是顧客對於服務品質的主觀衡量。當然，當顧客在評估期望的服務與認知的服務時，會從自己所認為的重要衡量基準 (Criteria)來衡量服務品質。Parasuraman, Zeithaml & Berry(1985a)等人利用實證分析的方法把顧客的這些重要衡量基準整合成 10 項服務品質衡量尺度，也就是這 10 項決定因素影響到顧客之期望服務與認知服務，在此模式中，期望服務是受到三項因素所影響，分別為(1)口碑(Word of Mouth) (2)個人需要 (Personal Needs) (3)過去經驗(Past Experience)，如圖 2-6 所示。

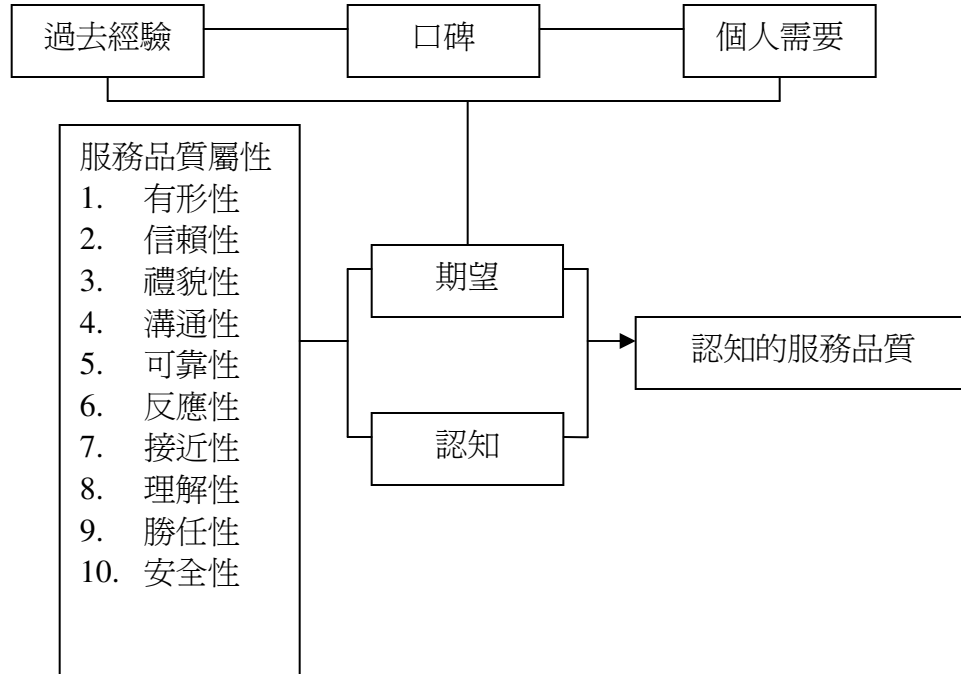


圖 2-6 顧客認知服務品質模式

資料來源：” A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research,” by V. A. Zeithaml, L. L. Berry, & A. Parasuraman, 1985, *Journal of Marketing*, , 49, pp. 48.

2. 服務品質概念模式

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988b)根據 Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985a)針對銀行業、信用卡公司、證券經濟商及產品維修業四種服務業的管理人員進行深度訪談，亦針對這四個行業的顧客進行集體訪問，而發展出一套「服務品質概念模式」，一般稱之為「PZB 模式」，如圖 2-7 所示。

在 PZB 模式中共有五個缺口(Gap)，這五個缺口代表服務業的服務品質無法滿足顧客需求或期望的原因，業者必須縮小缺口的差距才能使顧客滿意。而前四個缺口是服務業者提供服務品質的主要障礙，第五個缺口則是顧客認知服務與期望服務有差距而形成的。這五個缺口詳述如下(Parasuraman, Zeithaml & Berry 1988b)：

(1) 缺口一：顧客期望的服務與管理者對顧客期望服務認知間的差距。缺口一產生的主要原因是服務業的管理者並不了解顧客對服務的期望所造成的，因為對顧客的需求認知並沒有充分的了解，因此服務業者所提供的服務就無法滿足顧客的期

望。

(2) 缺口二：管理者對顧客期望服務認知與服務品質規範之間的差距。此缺口是由於受到業者資源條件或市場環境的限制，使服務業者無法提供顧客真正需要的服務，進而產生認知和服務品質規範之間的差距。

(3) 缺口三：服務品質規範與服務傳遞之間的差距。此缺口的產生是由於服務業的員工在提供服務時，其績效無法標準化並維持在一定的水準上所造成的。即使服務業者對服務方式有明顯的規範，但因服務品質無法標準化，進而影響顧客對服務品質的認知。

(4) 缺口四：服務傳遞與外部溝通的差距。此缺口是因為服務業者利用廣告媒體或其他外部溝通工具時誇大其服務，進而影響顧客的期望。過多的承諾雖然可以提高顧客期望，但在顧客實際體驗的服務無法達到先前期望的水準時，將會使顧客降低對服務品質的認知。

(5) 缺口五：顧客期望與認知服務間的差距。此缺口是顧客對先前的服務期望和接受服務後認知之間的差距，若事後認知高於事前期望，則顧客對服務品質將感到滿意；若事後結果低於先前期望，則顧客對業者提供的服務品質將會感到不滿意。

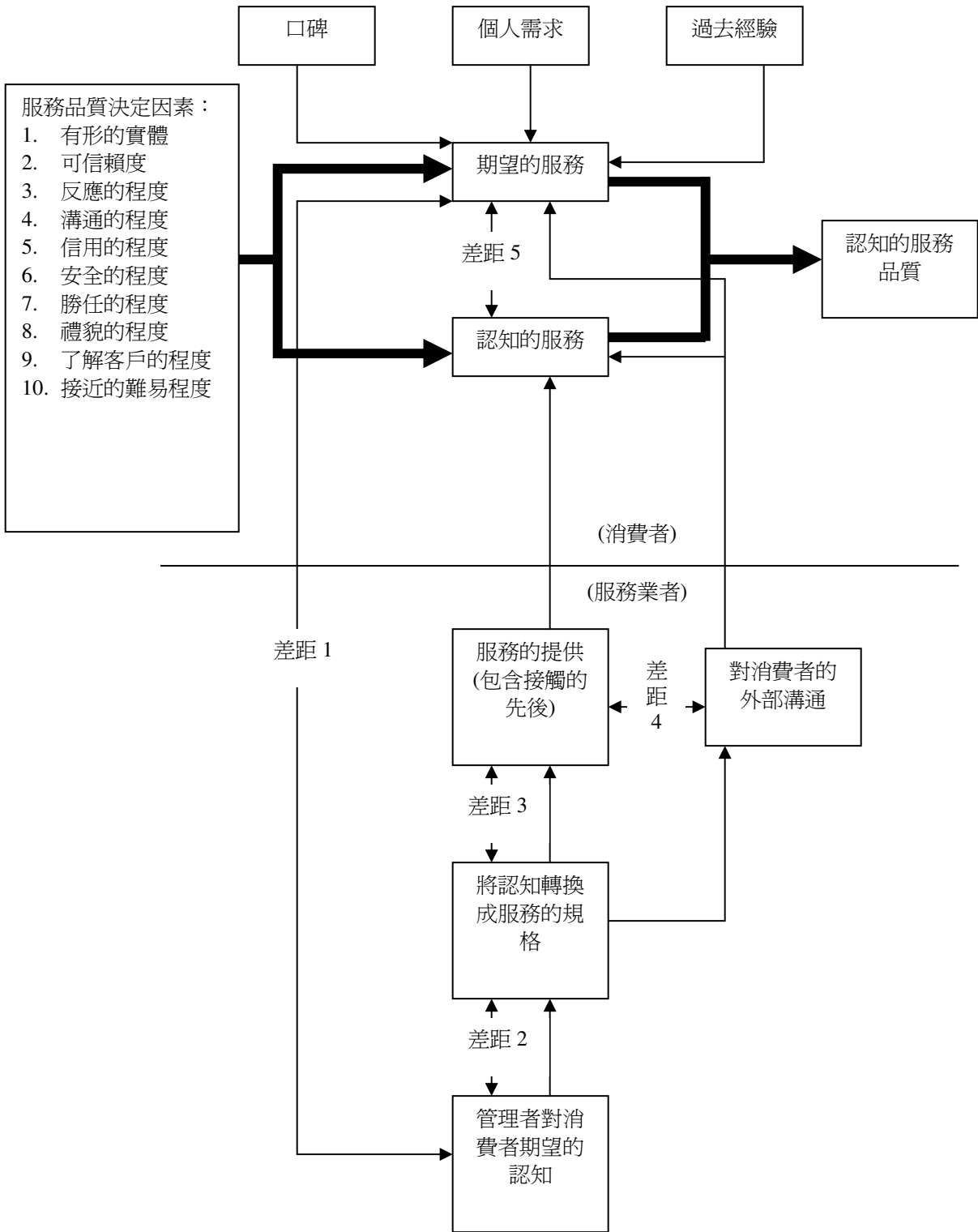


圖 2-7 服務品質模型圖

資料來源：”A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research,” by V.A. Zeithaml, L.L. Berry, & A. Parasuraman, 1985, *Journal of Marketing*, 49, pp. 44.

3. 服務品質擴展模式

由 Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988b)對服務品質的定義及服務品質概念模式可知，服務品質為該模式中的缺口五（顧客期望與認知服務之差距），而缺口五受到其他四個缺口的大小及方向所影響，亦即若服務業者能瞭解造成此四個缺口的因素為何，Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988b)三位學者便針對四種服務業的管理者進行訪談調查，並整合行銷與組織行為的文獻探討，以整理出各缺口的影響因素。同時將其在今年發表的 SERVQUAL 量表(Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988b)中五個服務品質構面彙整成服務品質的擴展模式(Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988b)。

在該研究中，影響四個缺口的因素分別為：

(1) 缺口一：受行銷研究導向、向上溝通與管理層級數所影響。

(2) 缺口二：受管理者對服務品質的承諾、目標設定、作業標準化及可行性的認知所影響。

(3) 缺口三：受團隊合作、員工對工作的配合性、專業技術與工作的配合度、認知的控制、監督控制系統與角色衝突等因素所影響。

(4) 缺口四：受水平溝通與過度承諾的傾向所影響。

Parasuraman, Zeithaml & Berry(1988b)三位學者所發展的五大構面 SERVQUAL 量表示現階段廣受實務界及學界所採用的服務品質分類及衡量方式，所以不論是國內、外的學者在服務品質的討論上仍多採用或修改自 SERVQUAL 量表。

Parasuraman, Zeithaml & Berry 在 1985 年，針對銀行、信用卡公司、證券經濟商及維修業等四種服務業做研究而得到服務品質十大構面。分別為(1)有形性、(2)信用性、(3)禮貌性、(4)溝通性、(5)可靠性、(6)反應性、(7)接近性、(8)瞭解性、(9)勝任性、(10)安全性。

Parasuraman, Zeithaml & Berry 於 1988 年進一步研究，以上述十個構面為基礎，發展出 97 個衡量問項，並針對信用卡中心、證券經紀商、長途電話公司、銀行業、以及電器維修業的顧客進行反覆調查分析，最後獲得一組具有良好信度、效度與重複性低的因素結構，此因素結構擁有五個構面，由 22 個問項所組成的服務品質

評量模式(Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988b)。分別為：(1)有形性、(2)可靠性、(3)反應性、(4)保證性、(5)關懷性。這五個構面的 22 個問項是第一個有系統評量服務品質的量表，即為 SERVQUAL。五個構面衡量內容如下：

(1) 有形性：以實體設施、提供服務的工具設備以及服務人員的儀表，甚至是服務人員的用句遣詞及語氣來衡量。

(2) 可靠性：以是否正確且可靠地執行以使服務承諾與服務提供達成一致來做衡量。

(3) 反應性：以服務人員幫助顧客的意願、提供快速服務的能力以及在服務工作所展現的積極參與程度來衡量。

(4) 保證性：以服務人員對提供服務所具備的知識、禮貌以及服務執行結果能獲得顧客信賴的能力來做衡量。

(5) 關懷性：以是否給予顧客關心及個人化的服務等來做衡量。

Parasuraman, Zeithaml & Berry 指出 SERVQUAL 量表具有相當多樣的應用潛力，它可以廣泛的幫助服務業及零售業機構評估顧客對於認知服務品質的期望，也可以幫助管理者注意並實際的產生改善品質的行動。

SERVQUAL 量表已廣受實務界及學者們的接受，但亦有許多學者對此方法提出質疑(Carman, 1990; Cronin & Taylor, 1992; Brown, Churchill & Peter, 1993)。如 Brown, Churchill & Peter(1993)便不贊同 SERVQUAL 量表中以認知服務與期望服務間的差距來衡量服務品質，他們建議直接衡量顧客的認知服務與期望服務兩者之差距來做為服務品質(Carman, 1990)。

針對學者們的批評，Parasuraman, Zeithaml & Berry (1991) 在經過大規模的實證研究之後，提出關於 SERVQUAL 量表的修正，而修正後的 SERVQUAL 量表在信度與效度方面皆優於先前之量表。

Parasuraman, Zeithaml & Berry 三位學者所發展的五大構面 SERVQUAL 量表雖受到不少學者的質疑，但卻是現階段廣受實務界及學者門採用的服務品質分類及衡量方式。

(四)SERVQUAL 量表

SERVQUAL 量表係 P. Z. B 於 1985 年提出的 PZB 模式以十項服務品質因素為基礎，

所發展出的一套可以有效衡量服務品質水準之量表。該量表乃第一個有系統衡量服務品質之量表，因此為後繼學者研究的重要依據，茲將 SERVQUAL 量表服務品質的衡量方法及含括之構面說明如下：

1. SERVQUAL 衡量服務品質之方法

根據 PZB (1988a) 將 P. Z. B 模式中的缺口五，亦即顧客對服務的期望與顧客對服務結果之認知，此兩者間之差異定義為服務品質。(圖 2-8) P. Z. B 認為顧客「認知的服務品質」乃是由於顧客對於服務品質實際感受與期望兩者差距之方向與大小所決定。當期望服務等於認知的服務時，表示實際感受和預期的相同；當認知服務大於期望服務時，認知服務品質是令人滿意的；而期望大於認知服務時，服務品質低於滿意水準。因此「認知的服務品質」即為「期望品質」與「認知品質」之差距，當此差距愈大時，則愈趨向令人無法接受的服務品質。

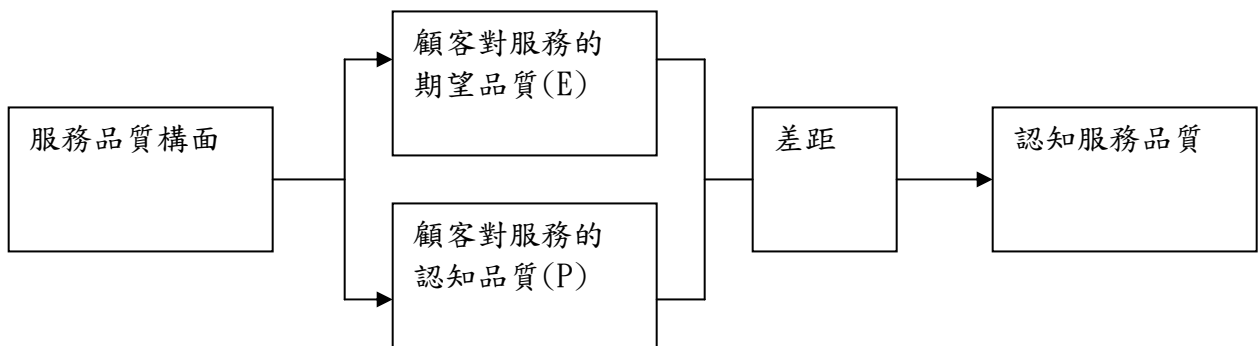


圖 2-8 PZB 服務品質模式概念

資料來源：“Communication and control process in the delivery of service quality.” by V.A. Zeithaml, L.L. Berry, & A. Parasuraman, 1988, *Journal of Marketing*, 52, pp.35-48.；人力資源部門服務品質量表之建立（頁 19），吳伶麗，2003，桃園縣：國立中央大學人力資源管理研究所。

2. SERVQUAL 量表構面

P. Z. B 在 1988 年提出的 SERVQUAL 正式量表中，將服務品質的決定性構面由原先 PZB(1985a)的十個修正為五個構面，修正後的五個構面包括：可靠性

(Reliability)、有形性(Tangibility)、反應性(Responsiveness)、確實性(Assurance)及關懷性(Empathy)。根據 PZB (1985a)、PZB (1988a)、與吳伶麗 (2003) 針對原始十大構面與修正後五大構面之關係整理如表 2-8。

表 2-8 PZB 服務品質衡量構面與變項意義

1985 年原始 十大構面	1988 年修正後之 五大構面	服務品質衡量變項意義
有形性	有形性	1. 有現代化的服務設備。 2. 各項服務設施具有吸引人的外觀。 3. 服務人員穿著整齊。 4. 公司的整體設施與他們所提供的服務相配合。
可靠性	可靠性	5. 公司對顧客所做的承諾，均會及時完成。 6. 顧客遭遇困難時，會熱誠加以協助。 7. 公司是可靠的，能在第一次就提供完善的服務。 8. 會在承諾的時間內提供適當的服務。 9. 能正確記錄及保存顧客的資料。
反應性	反應性	10. 在何時提供服務會告知顧客。 11. 顧客能從服務人員那裡得到服務。 12. 服務人員總是樂意協助顧客。 13. 服務人員能立即提供快速服務。
勝任性 禮貌性 信用性 安全性	確實性	14. 服務人員是值得信任的。 15. 顧客在與服務人員互動的過程當中，能夠感到安全、安心。 16. 服務人員是有禮貌的。 17. 服務人員可從公司得到適當的支援，以提供更好的服務。
接近性 瞭解性 溝通性	關懷性	18. 公司會對不同的顧客提供個別服務。 19. 服務人員會給予顧客個別的關懷。 20. 服務人員瞭解顧客個別的需求。 21. 公司以顧客的利益為優先考量。 22. 公司提供的服務時間能配合顧客的需求。

資料來源：”A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research,” by V.A. Zeithaml, L.L. Berry, & A. Parasuraman, 1985, *Journal of Marketing*, 49, pp. 41-50.; “Communication and control process in the delivery of service quality,” by V.A. Zeithaml, L.L. Berry, & A. Parasuraman, 1988, *Journal of Marketing*, 52, pp. 35-48.; 轉引自人力資源部門服務品質量表之建立 (頁 20)，吳伶麗，2003，桃園縣：國立中央大學人力資源管理研究所。

3. 學者對 SERVQUAL 量表之批評

儘管 SERVQUAL 量表具有良好的信、效度，可應用於不同產業，在提出之後也受到許多學者的採用，但是仍有為數不少的學者不斷地從事相關的研究，並根據其研究結果發現而對此模式提出批評(Cronin & Taylor, 1994; Carman, 1990)。在批評 SERVQUAL 的相關文獻中，又可由批評的角度將其分為「概念化」、「衡量方法」及「適用對象」等三方面加以探討。(洪世揚，2000)

(1) 概念化之批評

Carman(1990)認為 PZB(1988a)模式的消費者在接受過該服務之後才被詢問對該服務的期望，此所得之資料並未經過前後次序的控制，經過實際使用該服務之後，消費者可能不自覺地修改原有的期望，其期望與知覺的數據皆為事後資料；且無論消費者在接受服務與服務完成，是否皆同時具備完整的期望與完整的認知。

(2) 衡量方法

Carman(1990)認為 SERVQUAL 應增加衡量項目或改變語氣，亦即更顧客化的服務，並建議增加更多構面，因為衡量項目之間的因素關係不穩定。

(3) 適用對象

Carman(1990)建議直接詢問消費者對期望服務與認知服務之間的差距，如此會迫使消費者努力思考他們的期望為何。或者，將所有的消費者期望資料平均，以此平均值取代消費者的期望資料，亦即仍維持期望服務-認知服務($Q=P-E$)的形式。Cronin & Taylor(1994)則認為以績效(performance)為基礎的服務品質衡量方式可改善原有以差距為基礎之衡量方式，亦即服務品質=認知服務水準，此即「SERVPERF 量表」，在 SERVPERF 量表中，直接評估顧客的認知感受，並整理出四種衡量服務品質之方式(吳翌菁，2000)，包括 SERVQUAL、加權 SERVQUAL、SERVPERF、加權 SERVPERF。其所定義的服務品質分別為：

- a. 「SERVQUAL」之服務品質=顧客實際感受品質-顧客期望品質
- b. 「加權 SERVQUAL」之服務品質=重要度*(實際感受品質-期望品質)
- c. 「SERVPERF」之服務品質=顧客實際感受品質績效
- d. 「加權 SERVPERF」之服務品質=重要度*顧客實際感受品質

Cronin & Taylor(1992)認為以上四種方法之信度及可解釋變異能力最佳程度依

次為：SERVPERF > SERVQUAL > 加權 SERVQUAL > 加權 SERVPERF。

針對在衡量方法上所招致的批評，PZB 於 1991 年對 SERVQUAL 重新作評估時，也提出應該將 SERVQUAL 問卷中所有負面性的題目字句全部改成正面性的字句，以降低受試者誤會題意或混淆以及增加量表之 Cronbach alpha 值，對於適用對象之建議，Carman(1990)之看法如下：

- a. 在 SERVQUAL 中每一個認知構面的權數皆相同，但不同性質的服務業，其認知構面具有相對的重要性，且其服務構面會有增加。
- b. 若所要衡量的服務業並非原有之行業(銀行、信用卡、長途電話公司、維修廠)，則最好使用原有的十個認知構面，並針對該服務業的特性調整問卷項目的問句(wording of items)。
- c. 若要衡量具有多重服務功能服務業的認知品質時，應先依功能別分開，再逐一衡量該功能的認知服務品質。

以上是為對 SERVQUAL、SERVPERF、加權 SERVQUAL、加權 SERVPERF 之闡述，因此持續改善，追求卓越之服務品質一直是服務提供者之目標，一向以提供資訊服務為主的圖書館亦不例外，而成功之服務改善需要有效之評量為基礎，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。國外相關單位根據既有的服務品質模式發展出圖書館服務品質評量工具 LibQUAL⁺™，本研究將於第四節探討之。

第三節 圖書館服務品質之相關研究

由於服務品質的獨具四大特性（無形性、異質性、易逝性、不可分割性）及涵蓋諸多面向，因此造成服務品質的不易衡量，亦因其具有多面性之特質，因此眾多學者在服務品質構面上的分類及觀點也就極為不同。學者 Lethinen(1982)提出服務品質決定於實體品質、公司品質與互動品質之觀點；Armistead(1985)認為服務品質包含五項重要因素，分別為組織、人員、流程、設備及物質；Juran(1986a)則以內部品質、硬體品質、軟體品質、即時反應及心理品質等五個屬性來描述服務品質。上述學者對服務品質構面之分類多較不易量化及展開具體行動。而 Parasuraman, Zeithaml & Berry(1985a)經由廣泛且深入的訪談調查，確認了服務品質涵蓋十個重要構面，分別為：接近性、溝通性、勝任性、禮貌性、信用性、可靠性、反應性、安全性、有形性及瞭解顧客等十構面。

上述學者由不同的角度出發，因而有相異之觀點，學者專家對於服務品質構面之意見可說相當分歧，可見得服務品質不若實體產品品質來的容易衡量及控制，因此無一定的衡量標準。縱然每位學者的看法不盡相同，在其構面分類中皆提及服務提供者的態度(Sasser, Olsen & Wyckoff, 1978; Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985a; 轉引自吳伶麗, 2003)、意願(Armistead, 1985; Juran, 1986a; Parasuraman, Zeithaml & Berry 1985a)等項目，亦皆以顧客的滿足為考量點。因此可以瞭解在提供服務的過程中，「服務提供者」扮演著相當重要的角色，直接影響著顧客對服務品質的認知，圖書館服務的過程，或服務的結果，能否滿足讀者的期望或需求，此乃品質的衡量基準。而在上述諸多學者對服務品質構面分類的不同意見中，本研究認為以 Parasuraman, Zeithaml & Berry(1985a)三人對服務品質構面的分類最為完整，其所含括及考慮的層面亦最為充分；Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988a)提出衡量的五大構面是可靠性(reliability)、反應性(responsiveness)、確實性(assurance)、關懷性(empathy)、有形性(tangibles)；Edwards & Browne(1995)與 Coleman, Xiao, Blair, & Chollett(1997)亦分別提到衡量構面是有形性、可靠性、反應性、確實性、關懷性。

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988a)認為：服務品質是在傳遞過程及服務提供者和顧客互動的過程中所產生；服務品質的產生係由被服務者比較其對服務的預期及實際感受的知覺兩者而得。圖書館整體服務品質包括硬體與軟體，硬體包括設備、館舍、圖書、空間規劃等，軟體包括服務態度、服務人數、開館時間、意見溝通等。張保隆與謝寶煖（1996）以 Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985a)所提出十項服務品質構面為基礎，同時檢視近年來國內外學者專家對圖書館服務之相關研究，綜合整理各項服務品質屬性，其內容詳細說明如下：

- (1) 可靠性 (reliability)：服務的一致性和可信任程度，例如館際合作之帳單正確性，借還書記錄正確性，在約定時間提供讀者所需資料等。
- (2) 反應性 (responsiveness)：館員提供服務的意願和態度，並且能迅速地回應與處理讀者需求的能力，例如立即為讀者服務，馬上回覆 E-mail 或電話給讀者等。
- (3) 勝任性 (competence)：館員具備提供服務所需之技能和知識，例如人際溝通之知識和技能，資訊服務所需之專業知識和技能。
- (4) 禮貌性 (courtesy)：服務人員友善、有禮貌，尊重和體貼讀者；例如圖書館員的儀表整潔。
- (5) 信用性 (credibility)：服務人員將讀者之利益放在心上，圖書館具有值得信賴的形象，包括圖書館的整體形象和服務人員的個人特質。
- (6) 安全性 (security)：讓讀者免於危險、風險及疑慮，包括設備的安全和資訊的保密性等。
- (7) 溝通性 (communication)：館員能以讀者懂的語言與讀者溝通，提供充分資訊，樂於傾聽讀者的意見；例如說明服務的內涵或收費情形。
- (8) 接近性 (accessibility)：服務接觸的方便性和可親近性；例如服務時間方便利用，服務電話不會佔線或長時間等待，網路資源充分等。
- (9) 瞭解/熟知顧客 (understanding/knowning the customer)：館員瞭解讀者的需求，認識經常利用圖書館的讀者；例如提供個人化的服務。
- (10) 有形性 (tangibles)：與服務相關的實體設備；例如圖書館館舍之建築，提供服務所需的設備等。

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988a)再次提出研究修正服務品質衡量為五大構面，將其應用在圖書館的服務品質，說明如下：(陳美文, 2004)

- (1) 可靠性 (reliability): 服務的一致性和可信任程度；例如館際合作之帳單正確性，借還書記錄正確性，在約定時間提供讀者所需資料等。
- (2) 反應性 (responsiveness): 館員提供服務的意願和態度，並且能迅速地回應與處理讀者需求的能力。
- (3) 保證性 (assurance): 館員具有專業知識和熱心有禮，讓讀者感到信任。
- (4) 關懷性 (empathy): 館員會主動關心讀者的需求與提供個人化服務。
- (5) 有形性 (tangibles): 與服務相關的實體設備；例如圖書館館舍之建築，提供服務所需的設備等。

圖書館最重要的產品就是「服務」，於此服務的過程中最大的特性就在於讀者參與服務提供的過程，也就是服務提供者與讀者間互動的過程中，讀者是扮演主動參與的角色，讀者導向之服務品質即為讀者對理想服務之期望與實際認知間之差距，因此，本研究探討有關國內外的圖書館服務品質之相關研究如下：

一、 國外學術圖書館服務品質研究

Nitecki (1996) 是最早投入學術圖書館服務品質研究的學者，早於 1994 年即應用 SERVQUAL 量表探討大學圖書館的館際合作、參考服務與教師指定參考書等三種服務，也測試量表於圖書館服務品質研究的適用性。研究結果發現，讀者對於館際合作、參考服務與教師指定參考書服務，最期望的是可靠性構面，最不期望的是有形性構面。讀者認知服務績效最高為館際合作服務，參考服務及指定參考書服務次之。量表適用性探討方面，Nitecki 經由因素分析得到三個新的構面因素，有形性構面的組成項目完整，其餘四構面的組成項目具有重疊情形，表示 SERVQUAL 量表五構面結構，於圖書館服務品質研究的適用性仍有探討空間。

Coleman (1997) 等學者也於 1994 年對美國德州農工大學 (Texas A&M University) 的總圖書館 (Sterling C Evans) 進行服務品質研究。率先採用 SERVQUAL 量表的三欄式新評量模式 (容忍域)，探討讀者如何定義圖書館服務品質，圖書館如何改善服務品質，以及讀者最重視的服務品質構面。研究結果發現，讀者重視的構面依序為可靠性、反應性、確實性、有形性及同理心。並發現除有形性構面的認知

服務績效高於最低服務水準外，其餘四個構面的認知服務績效竟低於最低服務水準，顯示讀者重視構面的服務品質差強人意，讀者不重視構面的服務品質尚可接受。其認為圖書館應調整配置資源改善。

Edwards & Brown (1995) 則於 1995 年著手進行學術圖書館資訊服務品質研究，探討讀者期望與館員認知之間的差異性。研究定義資訊服務為利用過程常需館員與讀者互動的圖書館活動，例如參考諮詢檯服務、讀者利用指導課程、館際互借及書目檢索等活動。接著以 PZB 學者 1985 年提出的服務品質十構面為基礎，再由資深讀服館員列出讀者對於資訊服務品質的期望指標後，擴展為五個構面 61 個評量項目的研究問卷，針對澳洲四間不同類型大學圖書館讀者和館員進行調查。研究結果發現，讀者和館員均較重視可靠性構面，較不重視有形性構面；讀者和館員對於資訊服務品質的期望程度相近；也發現讀者和館員在服務品質構面的重視度上有顯著差異存在。

Davies & Kirkpartick (1995) 提到 Herson 與 Altman 認為發展圖書館服務品質架構要比個案實證探討重要，於 1995 年進行五階段實證研究。第一階段透過讀者焦點團體訪談發展出圖書館的服務品質架構，包括「資源：資訊內容」、「組織：服務環境」、及「服務傳遞：館員」等三個概念，並完成兩份預試問卷。第二階段透過焦點團體訪談與個人深度訪談修訂概念與問卷。第三階段經由不同大學圖書館焦點團體訪談確認概念層面的重要因素。第四階段針對美國研究圖書館學會的三個成員圖書館進行問卷調查。第五階段提出研究成果，研究發現讀者確實可以定義服務品質，甚至讀者認知的服務品質要素比文獻中來的多，也發現讀者認為圖書館服務品質的正確性(accuracy)因素相當重要，如館員回覆讀者有關館藏諮詢與館藏資料內容的正確性。

Simmonds & Andaleeb (2001) 提到 Andaleeb & Simmonds (1998) 認為學術圖書館面臨種種競爭壓力下應找出讀者整體服務滿意的偏好模式作為經營策略運用。1998 年對美國 Brehend 學院圖書館、Gannon 大學的 Nash 圖書館、Mercyhurst 學院的 Hammermill 圖書館進行抽樣調查與分析後，重新提出五個構面因素來解釋圖書館讀者滿意度，包括了反應性、勝任性、態度性(demeanor)、資源性(resources)與有形性，並指出態度性與資源性是讀者認知圖書館服務品質的最大影響因素。而

Andaleeb 與 Simmonds 透過多元迴歸分析找出解釋圖書館使用特性的偏好模式，發現圖書館熟悉與否是影響讀者使用圖書館主要因素，次要因素包括資源性構面和有形性構面。(蔡佳霖, 2005)

Seay, Seaman & Cohen (1996) 發現美國 Charleston 學院圖書館過去幾年的使用者滿意度調查(General User Satisfaction Survey)並無法得知服務品質改善空間，因此藉由 PZB 學者提出的服務品質十個構面自行分析出適於圖書館服務的七個構面：確實性、有形性、接近性、可靠性、安全性、溝通性、反應性，接著分類使用者滿意度的讀者意見(comments)至七個構面下。將正面意見表示為+、負面意見表示為-，以正負意見所佔百分比的方式了解圖書館服務構面的加強點。研究結果發現讀者對於有形性與可靠性構面有最多的回應，負面意見的百分比要高於正面意見，因此有比較大的改善空間。

Calvert & Hernon (1996) 試圖發展圖書館服務品質的問卷量表，期望提供大學圖書館了解讀者的期望與審視服務政策，進而滿足讀者與重新配置資源。研究設計是以 Hernon 與 Altman 提出的圖書館服務品質架構為基礎，發展出 61 個主要問項，並對紐西蘭 Victoria 與 Lincoln 兩所大學進行實證調查。Hernon, Nitecki & Altman (1999) 經因素分析後，將 101 個詳細問項歸納十二個因素，Hernon 認為此十二個因素涵蓋圖書館服務品質範圍，包括指引、等待時間、電子資源服務、館員服務與館藏配置正確、設備正常運作、資料準時送達、圖書館環境與建築、圖書館設施與設備，以及館藏符合課程需求等。Calvert & Hernon (1997) 研究結果也顯示其發展的問卷量表是良好的服務品質評量工具。

Calvert (1998) 對於文化差異影響服務品質認知的研究議題有深入的著墨，早於 1996 年即針對新加坡四間工業大學圖書館，分別進行焦點團體訪談研究，探討不同國別的讀者對於相同服務品質問題的認知差異。研究結果發現問卷核心問題雖可有效測試服務品質，但不同時空背景與文化差異似乎會造成不同的認知。Calvert 指出文化差異可能導致服務品質認知不同，應持續追蹤文化差異對服務品質造成的影響。

Srisa-Ard (1997) 對泰國 Mahasarakham 大學的學術資源圖書館進行流通服務、參考服務與電腦資訊服務的服務品質研究。主要翻譯 Nitecki 於 1994 年的研究問卷

為泰文版，瞭解研究生、教員與館員在三種服務上的期望程度與認知服務績效是否有所差異。研究結果顯示，讀者認為非有形性的服務在研究性質圖書館中較為重要，並發現服務品質量表測試不同背景環境讀者會有相似結果。

Harwood & Bydder (1998) 年延續 Hernon 與 Calvert 的服務品質研究，採用其發展問卷量表，並從 101 個詳細問項挑選 60 個問題，針對紐西蘭 Waikato 大學圖書館進行服務品質研究。研究結果發現讀者較關注館藏存取便利性，包括館藏配置適當、目錄正確率、館藏廣泛度與館際互借時間等項目，並且項目的缺口值也較高，表示有改善空間。讀者意見回饋顯示讀者需求也涵蓋參考員專業性與假日開放時間等問題上。

White, Lynda S. (1998) 於 1998 年整合 Coleman 等學者的調查問卷為五構面 25 項量表，針對美國 Virginia 大學的兩所圖書館進行使用者與服務品質滿意度調查，探討 Alderman 圖書館參考資訊服務與 Fiske Kimball 藝術圖書館的服務品質現況。研究發現 Alderman 圖書館讀者的構面重視度依序為可靠性、反應性、確實性、同理心及有形性；Fiske Kimball 藝術圖書館讀者的構面重視度則為反應性、可靠性、確實性、同理心及有形性。兩間圖書館經重視度加權記分的構面表現一致，依序為可靠性、反應性、確實性、有形性及同理心。

Van & Lori (1998) 提到 Van Rooijen 也於 1998 年著手研究多間學術圖書館的館際合作服務，以服務品質量表探討讀者對於館際合作服務期望與認知的差異情形，研究發現使用館際合作服務的讀者最重視可靠性與反應性構面，但此兩構面卻是讀者認為表現較差的構面。研究結果，Van Rooijen 認為服務品質量表確實能由讀者觀點深度衡量圖書館服務。

Hernon & Nitecki (2000) 於 1999 年共同合作探討美國 Yale 大學圖書館的服務品質，希望發展一套確實反映圖書館服務績效與讀者期望服務水準的衡量方式，探索出需要改善的服務項目。研究發現，讀者的構面重視程度與其他學者研究結果相似，依序為可靠性、反應性、有形性、保證性與同理心，表示讀者普遍重視可靠性和反應性構面，不重視有形性和同理心構面。並採用四象限圖示分析找出有 11 個服務項目位於象限 A「高重視、高績效」應持續保持；有 26 個項目位於象限 B「高重視、低績效」需深入探討改善；有 3 個項目位於象限 D「低重視、低績效」可重

新調整配置資源。

Thapisa & Gamini (1999) 認為品質的第一要件是順應讀者需求，接著才是講求標準與規格，雖然讀者對服務品質的認知與需求主觀易變，服務提供者也應隨之滿足，遂於 1999 年對非洲 Bosivona 大學圖書館進行資訊服務品質調查。研究結果發現教職員較偏好透過校園網路利用圖書館資訊系統來獲取資訊；大學生與研究生在服務品質認知上有顯著差異，可能為學習層級不同；個別教員對服務品質認知亦有顯著差異，可能為課程需求不同；OPAC 的資訊可靠性與 OPAC 介面親和力有著顯著相關；資訊存取性與 OPAC 介面親和力有著顯著相關；光碟手冊提供則與系統親和力有著顯著相關。

Trahn et.al. (2001) 等四位大學館員和學者也於 1999 年進行大規模服務品質調查研究，針對澳洲 Melbourne、South Wales、Queensland 及 Oakland 四間大學圖書館進行抽樣調查。研究結果發現此四間大學圖書館在缺書缺刊標示處理、資訊資源易於存取、書刊上架迅速與影印設備充足等項目有較大的服務品質認知缺口，應須探討改善。經由研究過程，Trahn 等人認為關注服務品質項目的表現，要較服務品質構面來得重要，因為服務品質構面對於管理者實際而言並不恰當，服務品質項目的表現卻可延伸探討服務品質問題。(蔡佳霖, 2005)

Calvert (2001) 利用交換學者之便，再度進行文化差異影響服務品質認知的比較研究，完成兩項服務品質比較研究。第一項研究比較中國大陸與紐西蘭的大學圖書館讀者對服務品質期望之異同，問卷項目透過焦點團體法訪談清華大學與北京大學館員進行修訂，接著對兩間大學圖書館讀者進行問卷調查。研究結果發現，中國大陸、紐西蘭、美國及新加坡的學術圖書館讀者於對服務品質有非常相似的期望認知，讀者最共同關注的三個服務品質構面為：館員態度、圖書館環境與有效率地協助讀者獲取資料。第二項研究比較中國北京大學與紐西蘭 Victoria 大學的圖資系學生對於圖書館服務品質的認知態度，Calvert 認為中國社會普遍存在儒家思想，與紐西蘭社會講求平等主義和個人主義的文化背景不同，特別採用學者 Hofstede 提出文化差異性的四個構面，發展成 16 個問題進行調查研究。研究結果發現，中國大陸與紐西蘭的圖書資訊系學生對服務品質的認知態度相同。基於兩項新的研究結果，Calvert 認為不同國別文化並非是影響服務品質認知的主要因素。(蔡佳霖, 2005)

Jayasundara (2001) 年探討斯里蘭卡四間大學圖書館服務品質，採用 PZB 服務品質十個構面為基礎進行問卷調查。研究發現，讀者較滿意可靠性、禮貌性、勝任性與有形性構面，較不滿意反應性、溝通性與利用性等構面。(蔡佳霖, 2005)

Blixrud (2002) 提到 2000 年的 LibQUAL+™ 首輪問卷調查，把圖書館服務品質衡量劃分為五個構面：服務影響(Affect of Service)、可靠性(Reliability)、圖書館實體環境(Library as Place)、圖書館館藏的提供(Provision of Physical Collections)和資訊取用(Access to Information)。

2001 年的 LibQUAL+™ 再次修正其圖書館服務品質衡量構面為服務影響(Affect of Service)、圖書館實體環境(Library as Place)、可靠性(Reliability)、自我信賴 (Self-Reliance)、資訊取用(Access to Information)。

2002 年的 LibQUAL+™ 再次做擴大網調，修正其圖書館服務品質衡量為四大構面：服務影響 (Service Affect)、圖書館實體環境 (Library as Place)、自我應用的能力 (Personal Control)、資訊取用 (Information Access)。

Developing a National Science Digital Library (NSDL) (2003) 提到 2003 年的 LibQUAL+™ 再次做修正其圖書館服務品質衡量為三大構面：服務影響 (Service Affect)、圖書館實體環境 (Library as Place)、資訊控制 (Information Control)。

綜合上述之歸納如表 2-9。

表 2-9 國外圖書館服務品質文獻分析表

研究者	研究主題	研究結果
Edwards & Browne (1995)	1. 針對澳洲四間不同類型大學圖書館讀者和館員進行調查圖書館資訊服務品質研究。 2. 探討讀者期望與館員認知之間的差異性。	1. 讀者和館員均較重視可靠性構面，較不重視有形性構面。 2. 讀者和館員對於資訊服務品質的期望程度相近。 3. 發現讀者和館員在服務品質構面的重視度上有顯著差異存在。
Nitecki (1996)	應用 SERVQUAL 量表探討大學圖書館的館際合作、參考服務與教師指定參考書等三種服務，也測試量表於圖書館服務品質研究的適用性。	1. 讀者認知服務績效最高為館際合作服務，參考服務及指定參考書服務次之。 2. 量表適用性探討方面，Nitecki 經由因素分析得到三個新的構面因素，有形性構面的組成項目完整，其餘四構面的組成項目具有重疊情形，表示 SERVQUAL 量表五構面結構，於圖書館服務品質研

		究的適用性仍有探討空間。
Seay, Seaman & Cohen (1996)	由 PZB 學者提出的服務品質十個構面自行分析出適於美國 Charleston 學院圖書館的七個構面來探討使用者滿意度。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 從圖書館服務的七個構面：確實性、有形性、接近性、可靠性、安全性、溝通性、反應性，來探討使用者滿意度。 2. 發現讀者對於有形性與可靠性構面有最多回應，因此有比較大的改善空間。
Hernon & Calvert (1996)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以 Hernon 與 Altman 提出的圖書館服務品質架構為基礎，發展出 61 個主要問項。 2. 對紐西蘭 Victoria 與 Lincoln 兩所大學進行實證調查。 3. 試圖發展圖書館服務品質的問卷量表。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hernon 將 101 個詳細問項歸納十二個因素，認為此十二個因素涵蓋圖書館服務品質範圍。 2. 十二個因素包括指引、等待時間、電子資源服務、館員服務與館藏配置正確、設備正常運作、資料準時送達、圖書館環境與建築、圖書館設施與設備，以及館藏符合課程需求等。 3. 研究結果也顯示其發展的問卷量表是良好的服務品質評量工具。
Coleman (1997)	對美國德州農工大學 (Texas A&M University) 的總圖書館 (Sterling C Evans) 進行服務品質研究。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 讀者重視的構面依序為可靠性、反應性、確實性、有形性及同理心。 2. 發現除有形性構面的認知服務績效高於最低服務水準外，其餘四個構面的認知服務績效竟低於最低服務水準，顯示讀者重視構面的服務品質差強人意，讀者不重視構面的服務品質尚可接受。 3. 認為圖書館應調整配置資源改善及整體服務形象。
Srisa-Ard (1997)	對泰國 Mahasarakham 大學的學術資源圖書館進行流通服務、參考服務與電腦資訊服務的服務品質研究。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 讀者認為非有形性的服務在研究性質圖書館中較為重要。 2. 發現服務品質量表測試不同背景環境讀者會有相似結果。
Calvert (1998)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1996 年針對新加坡四間工業大學圖書館，分別進行焦點團體訪談研究。 2. 探討不同國別的讀者對於相同服務品質問題的認知差異。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 發現問卷核心問題雖可有效測試服務品質，但不同時空背景與文化差異似乎會造成不同的認知。 2. Calvert 並指出文化差異可能導致服務品質認知不同，應持續追蹤文化差異對服務品質造成的影響。
Harwood & Bydder (1998)	1. 針對紐西蘭 Waikato 大學圖書館延續 Hernon 與 Calvert 的	1. 讀者較關注館藏存取便利性，包括館藏配置適當、目錄正確率、館藏廣泛度與館際互借時間等項目。

	服務品質研究。	2. 項目的缺口值也較高，表示有改善空間。
	2. 採用其發展問卷量表，並從 101 個詳細問項挑選 60 個問題，進行服務品質研究。	3. 讀者意見回饋顯示讀者需求也涵蓋參考員專業性與假日開放時間等問題上。
White, Lynda S. (1998)	1. 針對美國 Virginia 大學的兩所圖書館進行使用者與服務品質滿意度調查。 2. 探討 Alderman 圖書館參考資訊服務與 Fiske Kimball 藝術圖書館的服務品質現況。	1. 發現 Alderman 圖書館讀者的構面重視度依序為可靠性、反應性、確實性、同理心及有形性。 2. Fiske Kimball 藝術圖書館讀者的構面重視度則為反應性、可靠性、確實性、同理心及有形性。兩間圖書館經重視度加權記分的構面表現一致，依序為可靠性、反應性、確實性、有形性及同理心。
Van Rooijen & Lori (1998)	以服務品質量表探討學術圖書館讀者對於館際合作服務期望與認知的差異情形。	1. 發現使用館際合作服務的讀者最重視可靠性與反應性構面，但此兩構面卻是讀者認為表現較差的構面。 2. Van Rooijen 認為服務品質量表確實能由讀者觀點深度衡量圖書館服務。
Hernon & Altman (1999)	發展圖書館服務品質架構要比個案實證探討重要。	1. 於 1995 年進行五階段實證研究，研究發現讀者確實可以定義服務品質。 2. 發現讀者認為圖書館服務品質的正確性(accuracy)因素相當重要。
Thapisa & Gamini (1999)	於 1999 年對非洲 Bosivona 大學圖書館進行資訊服務品質調查。	1. 發現教職員較偏好透過校園網路利用圖書館資訊系統來獲取資訊。 2. 大學生與研究生、個別教員在服務品質認知上皆有顯著差異。 3. OPAC 的資訊可靠性與 OPAC 介面親和力有著顯著相關。 4. 資訊存取性與 OPAC 介面親和力有著顯著相關。 5. 光碟手冊提供則與系統親和力有著顯著相關。
Hernon & Nitecki (2000)	1. 於 1999 年探討美國 Yale 大學圖書館的服務品質。 2. 希望發展一套確實反映圖書館服務績效與讀者期望服務水準的	1. 讀者的構面重視程度與其他學者研究結果相似，依序為可靠性、反應性、有形性、保證性與同理心。 2. 並採用四象限圖示分析各個服務項目之被重視與績效情形。

衡量方式，探索出需
要改善的服務項目。

Andaleeb & Simmonds (2001)	1998 年對美國 Brehend 學院圖書館、Gannon 大學的 Nash 圖書館、Mercyhurst 學院的 Hammermill 圖書館進行抽樣調查與分析。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 重新提出五個構面因素來解釋圖書館讀者滿意度。 2. 構面包括了反應性、勝任性、態度性、資源性與有形性，並指出態度性與資源性是讀者認知圖書館服務品質的最大影響因素。 3. 發現圖書館熟悉與否是影響讀者使用圖書館主要因素，次要因素包括資源性構面和有形性構面。
Trahn(2001)	於 1999 年針對澳洲等四位大學館員和學者 Melbourne、South Wales、Queensland 及 Oakland 四間大學圖書館進行大規模服務品質抽樣調查。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 發現此四間大學圖書館在缺書刊標示處理、資訊資源易於存取、書刊上架迅速與影印設備充足等項目有較大的改善空間。 2. Trahn 等人認為關注服務品質項目的表現，要較服務品質構面來得重要。
Calvert (2001)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 再度進行文化差異影響服務品質認知的比較研究。 2. 探討的兩項具體研究： <ol style="list-style-type: none"> (1) 比較中國大陸與紐西蘭的大學圖書館讀者對服務品質期望之異同 (2) 比較中國北京大學與紐西蘭 Victoria 大學的圖資系學生對於圖書館服務品質的認知態度 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 中國大陸、紐西蘭、美國及新加坡的學術圖書館讀者對服務品質有非常相似的期望認知。 2. 讀者最共同關注的三個服務品質構面為：館員態度、圖書館環境與有效率地協助讀者獲取資料。 3. 發現中國大陸與紐西蘭的圖書資訊系學生對服務品質的認知態度相同。 4. Calvert 認為不同國別文化並非是影響服務品質認知的的主要因素。
Jayasundara (2001)	探討斯里蘭卡四間大學圖書館服務品質，採用 PZB 服務品質十個構面為基礎進行問卷調查。	讀者較滿意可靠性、禮貌性、勝任性與有形性構面，較不滿意反應性、溝通性與利用性等構面。
Blixrud (2002)	2000 年之 LibQUAL+™ 從讀者觀點建立服務品質標準之研究。	分為五個構面：服務影響(Affect of Service)、可靠性(Reliability)、圖書館實體環境(Library as Place)、圖書館館藏的提供(Provision of Physical Collections)和資訊取用(Access to Information)。
Blixrud (2002)	2001 年之 LibQUAL+™ 為更新服務品質的觀念，	再次修正其構面為服務影響(Affect of Service)、圖書館實體環境(Library as

	並與 Health Sciences 及 Smithsonian 圖書館進行研討。	Place)、可靠性(Reliability)、自我信賴(Self-Reliance)、資訊取用(Access to Information)。
Blixrud (2002)	2002 年之 LibQUAL+™ 為更新對網調回應單位作內容分析。	再次做擴大網調，修正其圖書館服務品質衡量為四大構面：服務影響 (Service Affect)、圖書館實體環境 (Library as Place)、自我應用的能力 (Personal Control)、資訊取用 (Information Access)。
Developing a National Science Digital Library (NSDL) (2003)	2003 年之 LibQUAL+™ 再次測試並作信效度分析。	又再次修正為三大構面：服務影響 (Service Affect)、圖書館實體環境 (Library as Place)、資訊控制 (Information Control)。

資料來源：本研究整理。

二、國內學術圖書館服務品質研究

張保隆、謝寶媛(1996)在「大學圖書館服務品質評估之研究」一文中，認為衡量構面是瞭解／熟知顧客、有形性、安全性、反應性、可靠性、信用性、禮貌性、勝任性、溝通性、接近性，並說明服務業強調服務品質，重視顧客滿意影響所及，消費者意識日益高漲，對服務品質的要求與期望，與日俱增。成功的服務業者在激烈的競爭中脫穎而出，其關鍵在於事前確實掌握顧客的服務需求，以及對服務品質的要求，然後再根據讀者的期望，妥善地設計服務傳遞系統，規劃服務品質管理系統，同時在服務傳遞過程中，對品質嚴加控制。

彭金堂(1997)探討讀者對服務利用情形、服務滿意度，以及外部顧客（讀者）與內部顧客（館員）在服務品質認知上的差異，探究影響服務品質的原因，擬定具體之品質改善方案，以作為服務系統研究之基礎。實證研究係以清華大學圖書館為個案；以館藏利用、借還書服務、服務時間、服務內容、方式及作業時間、設備與環境、館員態度為衡量之構面；研究之結果發現，在滿意度與認知度之比較分析上，讀者與館員有認知上的差異。因此，圖書館改善的服務項目應是滿意度較低且讀者較重視的項目，而圖書館應與讀者有多管道的溝通，了解讀者對服務的需求，以有

效提昇圖書館之服務品質。

陳銘銓(1998)認為大學圖書館的「顧客」絕大部分是在校的學生與教授，他們的素質整齊，教育程度高，故往往對資訊的需求也較高。被認為較重要的讀者服務品質要素，排名前五名依序為：專業能力、效率、圖書館規模大小程度、作業方式、獲得資訊的便利性。圖書館業務項目較重要的前五項排名為：館際合作申請作業、網路資源的利用指導、圖書館利用指導、光碟資料庫檢索指導、公用目錄查詢的使用指導。

謝寶媛(1998)刊於成功大學圖書館館刊中，談論「從顧客觀點來談圖書館的績效評估」。論述其觀點說：實際上 PZB 三位學者主要根據有形性、可靠性、反應性、安全性和關懷性，五個構面來評估服務業的服務品質，以圖書館為例，針對五個構面各舉一例來說明：(1) 有形性 (Tangibles) 如：卓越的圖書館應該有現代化設備。(2) 可靠性 (Reliability) 如：卓越圖書館的服務應該是第一次就做對。(3) 反應性 (Responsiveness) 如：卓越的圖書館應該立即為讀者提供服務。(4) 安全性 (Assurance) 如：卓越圖書館的服務應該讓讀者覺得安全。(5) 關懷性 (Empathy) 如：卓越圖書館的服務時間應該方便每位讀者。強調服務業非常重要的一個概念—關鍵時刻 (Moment of truth)。讀者與圖書館每一次接觸，也是關鍵時刻，每一個關鍵時刻，都會影響讀者對圖書館的看法，都是顧客評價服務品質的依據。雖然，每一個人都具有不同角色的身分，因時、空不同而扮演不同的需求，但基本上顧客對服務的期望是相同的，不會因為利用圖書館而改變其對服務品質的要求和期望。那麼從顧客的立場來看，讀者與圖書館接觸時，這些關鍵時刻發生在實體環境、館藏資源、服務人員。

葉淑芳(1999) 探討讀者對圖書館服務品質之滿意度，實證分析以元智、大葉、中華、華梵、義守等五所大學為母體，認為衡量構面是館藏利用、圖書館設備與環境、流通服務、流通時間、服務內容及作業方式、服務說明及指引、館員態度。

李淑霞(1999)於發表的「專門圖書館使用者與使用研究—以行政院一級財經部會圖書館(室)為例」中提到，圖書館服務之滿意度可分為七個衡量構面：(1) 圖書館之館藏利用滿意程度。(2) 出納流通作業服務滿意度。(3) 館員服務態度滿意度。(4) 圖書館服務方式及利用教育滿意度。(5) 圖書館環境硬體設備滿意程度。(6)

參考諮詢服務滿意度。(7) 圖書館整體服務之滿意度；基於讀者乃是圖書館存在之必備條件，唯有調查與瞭解讀者實際的需求，經由雙向的溝通與互動，方能共同創造與提升圖書館的服務品質與績效。

簡禎富(2000)以教師與學生為研究對象，其研究主題「服務系統服務品質滿意度之研究－以某大圖書館為實證研究」，認為衡量構面是館藏資源、館舍設備、作業時間、圖書館提供服務之時間、服務說明及指引、借還書服務、館員與讀者互動情形；其研究結果為技術服務的館藏品質、資源與硬體品質的設備、環境之滿意度較低；讀者服務的借還書服務與館員態度之滿意度較高。

莊佩樺(2001)以館員、一般讀者、圖書資訊學相關研究所研究生為研究對象，其研究主題為「我國大學圖書館自動化與網路化後資訊服務品質提升及相關問題之研究」，認為衡量構面是快速的服務流程、豐富完整的資訊資源、新穎且足夠的設備、容易使用資訊檢索系統、館員的態度、館員有足夠的能力服務讀者；其研究結果為流通服務與線上檢索服務品質提升獲得館員與讀者的肯定；館員服務與圖書館設備有待加強。

張俊郎和彭俊穎(2001)以學生、職員與教師為研究對象，其研究主題為「從顧客滿意的觀點探討圖書館之服務品質－以虎技圖書館為個案研究」，指出衡量構面是整體使用情形、服務人員情形、館藏情形、設備使用情形、資訊設計情形；其研究結果為館藏及資訊設備整體滿意情形以讀者較不滿意；而服務人員、整體使用情形與圖書館設備使用情形以讀者較滿意。

江淑芬(2001)以台灣警察專科學校圖書館的使用者為研究對象，其研究主題為「使用者觀點探討圖書館績效評估－以台灣警察專科學校圖書館使用者為例」，認為衡量構面是適當性、可靠性、服務性、專業性、設備性、管理性、組織性；其研究結果乃評估圖書館績效之依據為：館藏、人員、資料服務、館舍、資料取得利用、組織、經費，以及設備等八大類 57 項服務品質屬性因子。

江秀愛(2001)以讀者為研究對象，其研究主題「圖書館網際網路服務品質滿意度之研究－以某大學圖書館為實證研究」，提到的衡量構面是反應性、同理心、信任、可接近性、內容、可靠性；其研究結果為讀者對可接近性與信任服務品質較滿意；同理心服務品質最不滿意。

周欣鶯(2002)以農學院教師與研究生為研究對象，其研究主題「農學院師生使用實體圖書館與圖書館網站服務比較研究」，認為衡量構面是館員服務、館舍地點、軟硬體設備與圖書館環境、服務時間、紙本館藏、藏書空間、網站版面配置、作業與回應速度、電子資源數量、電子資源類型、網路資源的整理、網站內容更新與時效性；其研究結果為圖書館網站頻率遠高於親自到圖書館使用頻率；親自到館使用停留時間長於使用圖書館網站時間；使用圖書館網站服務的滿意度高於使用實體圖書館服務滿意度；圖書館網站獲取資源的成功指數高於實體圖書館內的活動。

陳黃麗純(2002)以學生及教職員為研究對象，其研究主題「圖書館整體服務品質之探討－以長榮管理學院圖書館為例的研究」，提到衡量構面是館員服務態度、借還書服務、開放服務時間、館藏利用、服務內容、方式及作業時間、服務說明、指引及推廣活動、設備及環境；其研究結果為讀者對圖書館的滿意度與重視程度有顯著性差異，重視程度均大於滿意度；不同身份讀者、不同年齡讀者對圖書館的滿意度與重視程度有顯著性差異，身份為老師重視程度及滿意度都高於學生，年齡層較高的滿意度及重視程度也都高於年齡層較低的。

陳裕宏(2002)以學生及教職員為研究對象，其研究主題「高職師生對學校圖書館各項服務滿意度之研究」，認為的衡量構面是指館員服務、空間環境、組織人事、館藏資源、行政管理、利用教育；其研究結果為學生滿意度的高低依次為：空間環境、館員服務、館藏資源、行政管理、利用教育、組織人事；教職員滿意度的高低依次為：館員服務、空間環境、行政管理、利用教育、館藏資源、組織人事。

余泰魁等人(2003)以學生為研究對象，其研究主題「網際網路環境中圖書館服務品質量表之建構與實證的研究」，指出衡量構面是人員服務、檢索系統易用性、典藏服務、檢索設備服務、期刊參考服務、館藏服務；其研究結果為探索性及驗證性出圖書館服務品質量表構面，包括人員服務、檢索系統易用性、典藏服務、檢索設備服務、期刊參考服務、館藏服務等六個因素構面。

蔡佳霖(2005)探討的主題是「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；其研究結果為：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(2006)其研究主題為「從 LibQUAL+™ 探討我國大學圖書館服務品質評量」,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;其研究結果為: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。

綜合以上國內相關研究之文獻探討歸納如表 2-10,得知以往學者探討圖書館之研究中,皆偏重於圖書館對讀者之服務品質及讀者滿意度之研究。由此觀之,圖書館以有形的實體館藏設備、無形的知識傳遞活動,透過特定時間、管道,提供「有形」和「無形」的資訊給讀者,這一連串過程均為服務的本質;因此,本研究將於第四節次探討圖書館服務品質評量工具 LibQUAL+™ 此評量工具原理即源自於 PZB 的服務品質概念模式,將作為探討臺藝大圖書館服務品質評量模式之參考架構。

表 2-10 國內圖書館服務品質文獻分析表

作者	研究主題	研究內容與結果
張保隆、 謝寶媛 (1996)	大學圖書館服務品質評估之研究	<ol style="list-style-type: none"> 1. 衡量構面是瞭解／熟知顧客、有形性、安全性、反應性、可靠性、信用性、禮貌性、勝任性、溝通性、接近性。 2. 成功的服務業者其具有競爭力的關鍵在於：掌握顧客的服務需求及對服務品質的要求。 3. 再根據讀者的期望，設計服務傳遞系統，規劃服務品質管理系統，同時在服務傳遞過程中，對品質嚴加控制。
彭金堂 (1997)	圖書館讀者滿意度與館員認知之服務品質研究	<ol style="list-style-type: none"> 1. 探討讀者對服務利用情形、服務滿意度，以及外部顧客（讀者）與內部顧客（館員）在服務品質認知上的差異。 2. 衡量構面是指館藏利用、借還書服務、服務時間、服務內容、方式及作業時間、設備與環境、館員態度。
陳銘銓 (1998)	大學圖書館整體服務品質之調查研究-利用品質機能展開法	圖書館業務項目依其重要性排列前五名為：館際合作申請作業、網路資源的利用指導、圖書館利用指導、光碟資料庫檢索指導、公用目錄查詢的使用指導。
謝寶媛 (1998)	我國臺灣地區公共圖書館讀者服務涉入之研究	<ol style="list-style-type: none"> 1. 強調讀者與圖書館每一次接觸，是關鍵時刻，也是顧客評價服務品質的依據。 2. 讀者與圖書館之間的關鍵時刻是實體環境、館藏資源與服務人員。 3. 圖書館亦可根據 PZB 三位學者所主張之有形性、可靠性、反應性、安全性和關懷性，五個構面來評估其服務品質。
葉淑芳 (1999)	以讀者滿意度探討圖書館服務品質之研究	<ol style="list-style-type: none"> 1. 探討讀者對圖書館服務品質之滿意度，實證分析以元智、大葉、中華、華梵、義守等五所大學為母體。 2. 衡量構面是館藏利用、圖書館設備與環境、流通服務、流通時間、服務內容及作業方式、服務說明及指引、館員態度。
李淑霞 (1999)	專門圖書館使用者與使用研究	<ol style="list-style-type: none"> 1. 圖書館服務之滿意度可分為以下七個衡量構面：圖書館之館藏利用、出納流通作業服務、館員服務態度、圖書館服務方式及利用教育、圖書館環境硬體設備、參考諮詢服務、圖書館整體服務度。 2. 唯有調查與瞭解讀者實際的需求，經由雙向的溝通與互動，方能共同創造與提升圖書館的服務。

		務品質與績效。
簡禎富 (2000)	服務系統服務品質 滿意度之研究	<ol style="list-style-type: none"> 1. 衡量構面是館藏資源、館舍設備、作業時間、圖書館提供服務之時間、服務說明及指引、借還書服務、館員與讀者互動情形。 2. 技術服務的館藏品質、資源與硬體品質的設備、環境之滿意度較低。 3. 讀者服務的借還書服務與館員態度之滿意度較高。
莊佩樺 (2001)	我國大學圖書館自 動化與網路化後資 訊服務品質提升及 相關問題之研究	<ol style="list-style-type: none"> 1. 衡量構面是館藏資源、館舍設備、作業時間、圖書館提供服務之時間、服務說明及指引、借還書服務、館員與讀者互動情形。 2. 流通服務與線上檢索服務品質提升獲得館員與讀者的肯定。 3. 館員服務與圖書館設備有待加強。
張俊郎和 彭俊穎 (2001)	從顧客滿意的觀點 探討圖書館之服務 品質	<ol style="list-style-type: none"> 1. 衡量構面是整體使用情形、服務人員情形、館藏情形、設備使用情形、資訊設計情形。 2. 服務人員、整體使用情形與圖書館設備使用情形較為讀者滿意。 3. 館藏及資訊設備整體滿意是有待加強的部分。
江淑芬 (2001)	從使用者觀點探討 圖書館績效評估－ 以台灣警察專科學 校圖書館使用者為 例的研究	<ol style="list-style-type: none"> 1. 衡量構面是適當性、可靠性、服務性、專業性、設備性、管理性、組織性。 2. 圖書館績效之依據為：館藏、人員、資料服務、館舍、資料取得利用、組織、經費，以及設備等八大類 57 項服務品質屬性因子。
江秀愛 (2001)	圖書館網際網路服 務品質滿意度之研 究	<ol style="list-style-type: none"> 1. 衡量構面是反應性、同理心、信任、可接近性、內容、可靠性。 2. 讀者對可接近性與信任服務品質較滿意；同理心服務品質最不滿意。
周欣鶯 (2002)	農學院師生使用實 體圖書館與圖書館 網站服務比較研究	<ol style="list-style-type: none"> 1. 衡量構面是館員服務、館舍地點、軟硬體設備與圖書館環境、服務時間、紙本館藏、藏書空間、網站版面配置、作業與回應速度、電子資源數量、電子資源類型、網路資源的整理、網站內容更新與時效性。 2. 使用圖書館網站頻率遠高於到館使用頻率 3. 到館使用停留時間長於使用圖書館網站時間 4. 使用圖書館網站服務的滿意度高於使用實體圖書館服務的滿意度 5. 圖書館網站獲取資源的成功指數高於實體圖書館內的活動。

陳黃麗純 (2002)	圖書館整體服務品質之探討 - 以長榮管理學院圖書館為例的研究	<ol style="list-style-type: none"> 1. 衡量構面是館員服務態度、借還書服務、開放服務時間、館藏利用、服務內容、方式及作業時間、服務說明、指引及推廣活動、設備環境。 2. 讀者對圖書館的滿意度與重視程度有顯著性差異，重視程度均大於滿意度。 3. 不同身份讀者、不同年齡讀者對圖書館的滿意度與重視程度有顯著性差異。 4. 身份為老師重視程度及滿意度都高於學生。 5. 年齡層較高的滿意度及重視程度也都高於年齡層較低的。
陳裕宏 (2002)	高職師生對學校圖書館各項服務滿意度之研究	<ol style="list-style-type: none"> 1. 衡量構面是指館員服務、空間環境、組織人事、館藏資源、行政管理、利用教育。 2. 學生滿意度的高低依次為：空間環境、館員服務、館藏資源、行政管理、利用教育、組織人事。 3. 教職員滿意度的高低依次為：館員服務、空間環境、行政管理、利用教育、館藏資源、組織人事。
余泰魁等 人(2003)	網際網路環境中圖書館服務品質表之建構與實證的研究	<ol style="list-style-type: none"> 1. 衡量構面是人員服務、檢索系統易用性、典藏服務、檢索設備服務、期刊參考服務、館藏服務；Martensen & Gronholdt(2003)認為衡量的構面是電子資源、技術設施、圖書館環境、館員服務、出版刊物。 2. 圖書館服務品質表構面，包括人員服務、檢索系統易用性、典藏服務、檢索設備服務、期刊參考服務、館藏服務等六個因素構面。
蔡佳霖 (2005)	輔仁大學圖書館服務品質研究：LIBQUAL+(TM) 之運用實證	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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，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表的適用性。 2. 入口網站為讀者最常使用的資訊資源。 3. 服務品質和服務成果兩者具有完全正向相關性 4. LibQUAL+™ 量表適用於國內讀者認知觀點。
林鈺雯 (2006)	從 LibQUAL+TM 探討我國大學圖書館服務品質評量	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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並歸納出國內大學圖書館對於服務品質評量指標之觀點。 2. 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。
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。
-

資料來源：本研究整理

第四節 圖書館服務品質評量工具 LibQUAL+™ 之研究

PZB(1988a)改良精緻化所得評量服務品質之五大構面，為日後許多服務品質研究修改應用於各行各業建立服務品質評估模式之基礎。PZB 後續研究中亦表示應用於不同行業時，應加以修改各構面表述，但應避免刪除各構面中之項目，而破壞了量表之完整性(徐椿輝，1997)。LibQUAL+™就是根據 SERVQUAL 的精神為基礎所研發應用於圖書館服務品質評量之工具。茲探討如下：

一、LibQUAL+™ 的緣起

圖書館的服務是為滿足使用者的文獻和知識的需求，有其特殊的發展規律和評量內容，SERVQUAL 的提出，很快受到英美圖書館界的關注，並應用到圖書館服務品質評量中。然而在實施中也發現，SERVQUAL 的科學性和可靠性有待於進一步研究與探討。因此，有必要根據 SERVQUAL 的評量內容，研究出適合圖書館服務品質的評量工具，LibQUAL+™的產生正是這一種研究的結果。

LibQUAL+™是 ARL 於 1999 年提出並實施的一種評量圖書館服務品質的新方法。1999 年 12 月，ARL 根據德克薩斯 A&M 大學圖書館 6 年來對 SERVQUAL 的研究和施測經驗，共同發起了“LibQUAL+研究計劃”。該研究計劃是利用改進之後的 SERVQUAL 對不同大學與研究圖書館服務進行了以客戶調查為基礎的大規模評量，其最終目的是克服 SERVQUAL 用於圖書館服務評量中所存在的不足，明確並建立一種實用的圖書館服務品質評量工具，以評量、改進和提高圖書館的服務品質。

二、LibQUAL+™ 的歷史及構面演進

2000 年 9 月，ARL 獲得了美國教育部的 FIPSE(Found for the Improvement of Postsecondary Education)為促進美國研究圖書館服務的有效性發展所提供的贊助，此後計劃正式命名為 LibQUAL+™。LibQUAL+™為了尋求更適合圖書館服務品質的評量模式，根據 Kyrillidou & Thompson (2005a) 介紹的 LibQUAL+™計畫中提到：LibQUAL+™的演進分成以下幾個階段進行：(1) 2000 年是針對 ARL 的 8 個成員做非正式的

民調，做個案的內容分析研究其目的是為了從讀者的角度來建立服務品質的標準(2)進行網調並運用信效度分析(因素分析、敘述統計、SEM、Alpha、Cronbachs)其目的是要測試 LibQUAL+™，研究結果確定 LibQUAL+™ 的實用性並瞭解使用者的需求(3)和 Health Sciences 及 Smithsonian 圖書館進行非正式的研討，並進行內容分析，更新服務品質的觀念(4)為了更新 LibQUAL+™，寄 e-mail 給 LibQUAL+™ 的管理者及研究單位進行內容分析，更新研究程序及問卷流程(5)為了測試更新後的 LibQUAL+™ 再次網調並運用信效度分析，結果再次的更新 LibQUAL+™ 的(6)鎖定在某些團體的資料來源進行內容分析，研究結果顯示 LibQUAL+™ 可因地制宜的適應當地文化、民情的需求。(表 2-11)

表 2-11 LibQUAL+™ 歷史演進分析

	目的	資料來源	分析	結果
(13 個 ARL 組織內機構的 4,000 個回應)	從讀者的角度來建立服務品質的標準	對 ARL 的八個成員做非正式的民調	內容分析	個案研究
2000 年	測試 LibQUAL+™	網調	信、效度分析(因素分析、敘述統計、SEM、Alpha、Cronbachs)	1. 確定 LibQUAL+™ 的實用性 2. 瞭解使用者的需求
↓	更新服務品質的觀念	和 Health Sciences 及 Smithsonian 圖書館進行非正式的研討	內容分析	文化取向
	更新 LibQUAL+™	寄 e-mail 給 LibQUAL+™ 的管理者及研究單位	內容分析	更新研究程序及問卷流程
2004 年	測試 LibQUAL+™	網調	信、效度分析(因素分析、敘述統計、SEM、Alpha、Cronbachs)	更新 LibQUAL+™
(315 個 ARL 組織內機構的 160,000 個回應)		鎖定在某些團體	內容分析	LibQUAL+™ 可因地制宜的適應當地文化、民情的需求

資料來源:Kyrillidou, M. & B., Thompson(2005). LibQUAL+™:Qualitative Grounding “22Items and a Box”, *LibQUAL+™ Charting Library Service Quality*.
網址: <http://www.libqual.org/documents/admin/4>, 檢索日期:2005/10/31。

LibQUAL+™ 計畫後，於 2000 年展開了第一次圖書館資訊服務調查，由 13 個 ARL 成員的圖書館參加，5000 名學生、老師參與了此項調查。ARL 和 Texas A & M 大學重新設計和修改了資訊服務的問卷調查、資訊服務評量的指標、數據收集的過程。

2001年，LibQUAL+™的第二次資訊服務評量調查開始，由43所圖書館，34,000名圖書館用戶參與。2001年9月，160餘個圖書館加入了LibQUAL+™計劃，其中包括兩個圖書館聯盟：由54個圖書館組成的Ohio Link(俄亥俄圖書館聯盟)和由36個圖書館組成的AHSLA(美國衛生科學圖書館聯盟)。2001年11月，LibQUAL+™獲得了3年的國家數位圖書館評量的基金，基金將贊助改進LibQUAL+™以適應其在自然科學、數學、工程、技術教育領域的使用。2002年，LIBQUAL+的第三次資訊調查，由164個圖書館和78,000名圖書館客戶參與。2003年，成長至308個參與機構。2004年則有204個參與機構。(劉崢, 2004)

根據 Developing a National Science Digital Library (NSDL) (2003) 及 Hoseth (2005a) 指出，LibQUAL+™的發展，可分為四個階段的演進來敘述(表 2-12)：

表 2-12 LibQUAL+™評量模式各階段修正狀況表

2000	2001	2002	2003-2005
41 個問項	56 個問項	25 個問項	22 個問項
服務影響	服務影響	服務影響	服務影響
圖書館實體環境	圖書館實體環境	圖書館實體環境	圖書館實體環境
可靠性	可靠性	自我應用的能力	資訊控制
圖書館館藏提供	自我信賴	資訊取用	
資訊獲取	資訊取用		

資料來源：Developing a National Science Digital Library (NSDL). (2003). LibQUAL+™

Protocol: An E-service for Assessing the Library of the 21st Century.

LibQUAL+™ Charting Library Service Quality (2005).

網址：<http://www.libqual.org/index.cfm>，檢索日期：2005/1/27；Hoseth, A.

(2005a). An Introduction to LibQUAL+™. LibQUAL+™ Charting Library Service Quality (2005)。

網址：<http://www.libqual.org/documents/admin/9>，檢索日期：2005/10/31)

(1) 第一階段(1999~2000)：

LibQUAL+™首輪問卷調查，把圖書館服務品質衡量劃分為五個構面：服務影

響(Affect of Service)、可靠性(Reliability)、圖書館實體環境(Library as Place)、圖書館館藏的提供(Provision of Physical Collections)和資訊取用(Access to Information)；包括 41 個問項，有 13 個成員館應用這一體系進行了實驗性客戶調查研究。

(2) 第二個階段(2001 年春)：

LibQUAL+™ 再次修正其圖書館服務品質衡量構面為服務影響(Affect of Service)、圖書館實體環境(Library as Place)、可靠性(Reliability)、自我信賴 (Self-Reliance)、資訊取用(Access to Information)；包括 56 個問項五個構面，有 43 個成員館參與實驗。

(3) 第三個階段(2002 年春)：

LibQUAL+™ 再次做擴大網調，修正其圖書館服務品質衡量為四大構面：服務影響 (Service Affect)、圖書館實體環境 (Library as Place)、自我應用的能力 (Personal Control)、資訊取用 (Information Access)；包括 25 個問項四個構面，有 164 個成員館參與實驗。

(4) 第四個階段(2003 年春)：

LibQUAL+™ 再次做修正其圖書館服務品質衡量為三大構面：服務影響 (Service Affect)、圖書館實體環境 (Library as Place)、資訊控制 (Information Control)；並將 LibQUAL+™ 進一步修正為 22 個問項，共有 308 個圖書館參與實驗。

2004 年、2005 年根據 Hoseth (2005b) 說明 LibQUAL+™ 分別有 206 個、240 個成員館參加實驗。(圖 2-9)。LibQUAL+™ 經過四個階段的多所參與實驗館的經驗一致顯示，LibQUAL+™ 在第四輪實驗中形成的，由 22 個問項三大構面所構成的評量工具，對圖書館服務具有很強的適用性；LibQUAL+™ 之評量亦延伸影響到數位圖書館服務品質之評量。(于良芝、谷松等，2005)

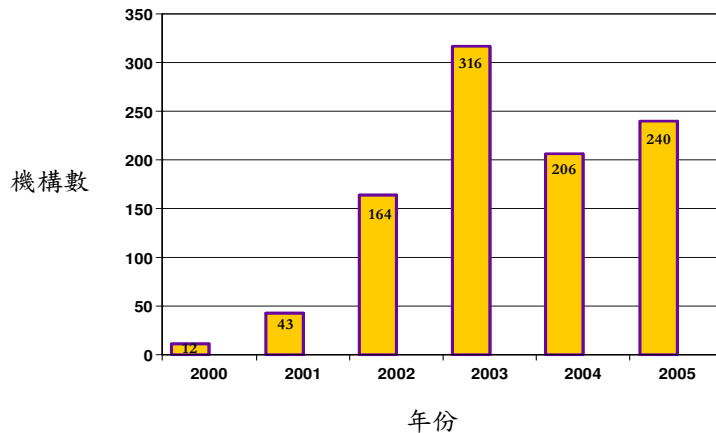


圖 2-9 LibQUAL+™之參與機構數量成長圖

資料來源：Hoseth, A.(2005b). An Introduction to LibQUAL+™. *LibQUAL+™ Charting Library Service Quality*. 網址：<http://www.libqual.org/documents/admin/37>, 檢索日期：2005/10/31

三、LibQUAL+™的內涵

1. LibQUAL+™ 的建構

在 LibQUAL+™ 計劃之前，Texas A & M 大學圖書館和其他一些圖書館都曾經用改良過的 SERVQUAL 進行過圖書館資訊服務評量。這些應用表明了需要進一步改進 SERVQUAL 來適應圖書館資訊服務評量的需求，同時也奠定了 LibQUAL+™ 的發展理論和實施的基礎。ARL 和 Texas A & M 大學圖書館將 SERVQUAL 的問卷調查、服務評量的指標體系、數據收集的過程等進行了重新設計和改進。一方面刪去 SERVQUAL 模式中針對市場行銷服務的某些構面，另一方面增加了作為用於圖書館資訊服務品質評量所需的構面，並透過多年在不同機構中的多次測試進行改善。(劉崢, 2004)

2. LibQUAL+™ 的理論基礎

LibQUAL+™ 計劃是依據 Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988a) 發展的 SERVQUAL 所改建而來的，SERVQUAL 的中心思想是：服務品質的評量要依據使用者的感受，著眼於使用者的期望，以此來衡量提供服務者的表現，同時也提出了一個服務品質計算的模式：服務品質 (Q) = 客戶感受 (P) - 客戶期望 (E) (Berry, 1990)。

SERVQUAL 是針對市場行銷服務設計的，在應用到圖書館資訊服務評量時，必須增加整體圖書館服務專業特色的評量指標。因而在 LibQUAL+™ 的評量指標選取上，除了 SERVQUAL 原有的基礎上增加了 3 個構面：圖書館實體環境(Library as Place)、指導和幫助條款(Instructions/Custom Items)、自我信賴(Self-reliance)。透過實際地調查和客戶訪談，研究人員認為 SERVQUAL 模式的 5 個評量指標在應用到圖書館服務評量時，會出現交叉的現象；同時反應性、關懷性、有形性也都是從不同的角度衡量圖書館資訊服務的效果，可將其歸納為一個。在此研究的基礎上，將根據客戶調查的情況把整體圖書館服務之內涵的構面和 SERVQUAL 的 5 個評量指標整合並重新設計，在 2001 年和 2002 年的 LIBQUAL+服務品質評量調查中，經過反覆的修改，形成了 LibQUAL+™ 服務品質評量指標的 4 個構面；它們分別是服務影響 (Service Affect)、圖書館實體環境 (Library as Place)、自我應用的能力 (Personal Control)、資訊取用 (Information Access)。其中，資訊的取用包括 3 個要素，即資訊取用的範圍、資訊取用的時間速度、資訊取用的方便性；服務的效率包括 4 個要素，即 SERVQUAL 的 4 要素即關懷性、可靠性、確實性、服務效率；自我應用的能力包括 3 個要素，即導覽使用方便、服務方便、現代化的設備，同時可靠性也多少包涵在自我應用能力上；圖書館實體環境包括 3 個要素，即實際使用的場所、精神的象徵和避難所。(劉崢, 2004)

根據 Hoseth (2005c) 說明 LibQUAL+™ 構面之演進 (圖 2-10)，2003 年 LibQUAL+™ 經過第四次的網調，再次做修正其圖書館服務品質衡量為三大構面：服務影響 (Service Affect)、圖書館實體環境 (Library as Place)、資訊控制 (Information Control)；並將 LibQUAL+™ 進一步從 25 個問項修正為 22 個問項。

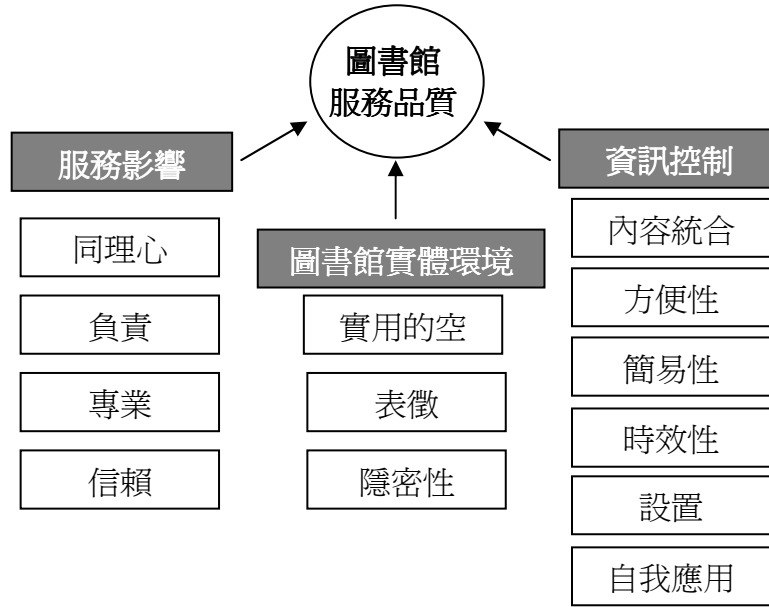


圖 2-10 第四階段(2003 年春)修正後的 LibQUAL+™ 三大構面

資料來源：Hoseth, A.(2005c). An Introduction to LibQUAL+™. *LibQUAL+™ Charting*

Library Service Quality. 網址：<http://www.libqual.org/documents/admin/33>, 檢索

日期：2005/10/31

3. LibQUAL+™ 的評量指標與問項內容之研究

于良芝、谷松(2005)提到 Hernon 及其合作者的研究(Hernon, 1996; Hernon, 1998; Nitecki, 2000; 轉引自于良芝、谷松等, 2005), 其研究的目的都希望能為圖書館界提供一個比原始 SERVQUAL 更富有彈性的評量架構, 允許每個圖書館根據自己的需要, 選擇其中部份問項和構面設計問卷, 以便評鑑圖書館和使用者最感興趣的方面。這些大都採用了 SERVQUAL 的基本原理, 但其中的問項是經過與圖書館員和使用者討論協商後形成的, 它們涵蓋比原始 SERVQUAL 更廣泛的構面。

與原始的 SERVQUAL 相比, LibQUAL+™ 似乎引起了圖書館更大的興趣, 也獲得了更廣泛的應用, 先後至 2003 年, 已有 400 多所圖書館參加了 LibQUAL+™ 的四輪實驗性調查研究, 2004 年、2005 年分別有 206 個、240 個成員館陸續參加實驗。2003 年的 LibQUAL+™ 調查研究吸引了來自美國、加拿大和歐洲的 304 所圖書館參加, LibQUAL+™ 也從原來的單語種(美式英語)工具發展為多語種(目前包括英式英語和法語)工具。就第四輪調查研究與第一輪調查研究相比, 第四輪的調研帶有更明顯的實

際應用性質——參與館都希望通過 LibQUAL+™ 對自身的服務品質進行測試評量和改進。以英國高等學校圖書館的參與為例，2003 年有 20 所圖書館報名參加 LibQUAL+™ 調查研究(它們都是英國“學院圖書館、國家圖書館與大學圖書館學會”，即 SCOUNL 的成員館)，這些圖書館參與調查研究的主要目的是依據 LibQUAL+™ 調查研究結果建立 SCOUNL 成員館的標杆基準(benchmarking)，嘗試圖書館服務品質評量的新方法。為了使 LibQUAL+™ 更適用於英國高校圖書館的背景，英國的調查研究還增加了 5 個問項 (Lock, 2003 ; 轉引自于良芝、谷松等, 2005)。

四、LibQUAL+™ 的構面及問項研究

LibQUAL+™ 研發了一種以網路為基礎的圖書館資訊服務品質的調查工具。LibQUAL+™ 有其專屬的網站，它透過一個大小可調節的網頁，根據 Webster (2005) 所介紹的 LibQUAL+™ 原始問卷樣本 (圖 2-11)，向圖書館客戶進行圖書館服務的網路問卷調查，來了解客戶對圖書館資訊服務的評量。

LibQUAL+™ 問卷樣本第一大欄是問題的敘述。後面作答區則分為三欄，分別是最低可接受的服務品質標準、最期望的服務品質標準、現實知覺服務品質標準。每一種標準都是用 1 到 9 的選項，從低到高的調查評分表；如客戶在所在圖書館未獲得此服務，客戶可在旁邊標明 (n/a)。

Preview: ARL Sample 4-Year Institution
Library Service Quality Survey

Please rate the following statements (1 is lowest, 9 is highest) by indicating:

Minimum -- the number that represents the *minimum* level of service that you would find acceptable
Desired -- the number that represents the level of service that you *personally want*
Perceived -- the number that represents the level of service that you *believe* our library currently provides

For each item, you must EITHER rate the item in all three columns OR identify the item as "N/A" (not applicable). Selecting "N/A" will override all other answers for that item.

When it comes to...	My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		N/A
	Low	High	Low	High	Low	High	
1) Employees who instill confidence in users	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		<input type="checkbox"/>
2) Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		<input type="checkbox"/>
3) Print and/or electronic journal collections I require for my work	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		<input type="checkbox"/>
4) Readiness to respond to users' questions	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		<input type="checkbox"/>
5) Quiet space for individual activities	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		<input type="checkbox"/>
When it comes to...	My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		

圖 2-11 LibQUAL+™ 原始問卷樣本

資料來源：Webster, D.E.(2005). Introduction. *LibQUAL+™ Charting Library Service Quality*. 網址：<http://www.arl.org/training/webcast/libqualintro/>，檢索日期：2005/10/10

參與 LibQUAL+™ 計劃的圖書館透過隨機抽樣，獲得代表不同客戶群的 email 地址，然後向被抽樣的客戶提出邀請，鼓勵其完成網路的圖書館資訊服務問卷調查。LibQUAL+™ 的資訊問卷調查大致分為 3 個部份：

(1) 客戶的基本資料；(2) 是資訊服務品質調查的核心問題；(3) 是客戶對圖書館服務品質的整體評價。茲分述於下：

(1) 客戶的基本資料，包括身份、年齡、學科等客戶背景資料。了解此項資訊是為了對客戶群進行劃分和研究。

(2) 資訊服務品質調查的核心問題。根據 ARL (2003) 的 LibQUAL+™ 2003 年問卷調查為例。它包括圖書館資訊服務各方面的 25 個問題。如客戶獲得了此項服務，則在每個問題中，客戶都要對最低服務水平 (minimum service level)、期望的服務水平 (desired service level) 和知覺的服務水平 (Perceived service level) 三者中的每一個選取一個代表相應程度的指標數值，數值範圍為 1 到 9；如客戶在所在圖書館未獲得此服務，客戶可在旁邊標明 (n/a)。主要目的在探明其存在的服務品質問題，並作為圖書館管理者制定策略規劃、改進和提高服務品質的指南；LibQUAL+™ 對於資料的評量分析採用多元的呈現方式，除了用線狀、條狀、圓餅圖之外還運用雷達圖。

LibQUAL+™ 具體內容包括 25 個問項，其中(1)、(4)、(7)、(10)、(12)、(15)、(17)、(20)、(23)這 9 個問題反映了圖書館資訊服務的服務影響構面(Service Affect 簡稱 AS)；(5)、(9)、(13)、(19)、(24)這 5 個問題反映了圖書館實體環境構面(Library as Place 簡稱 LP)；(3)、(8)、(14)、(18)、(22)這 5 個問題反映圖書館資訊服務中資訊取用 (Information Access 簡稱 AI) 的構面；(2)、(6)、(11)、(16)、(21)、(25)這 6 個問題則反映了圖書館資訊服務中的自我應用能力 (Personal Control 簡稱 PC)。

LibQUAL+™ 於 2003 年的問卷調查，又再次修正為三大構面，22 問項，刪除其中 6、8、22 三問項，而構成之。(1)、(4)、(7)、(10)、(12)、(15)、(17)、(20)、(23)這 9 個問題反映了圖書館資訊服務的服務影響構面(Service Affect 簡稱 AS)；(5)、(9)、(13)、(19)、(24)這 5 個問題反映了圖書館整體環境構面(Library as Place 簡稱 LP)；(2)、(3)、(11)、(14)、(16)、(18)、(21)、(25)這 8 個問題則反映

圖書館資訊服務中資訊控制的構面 (Information Control 簡稱 IC)。綜合上述之歸納如表 2-13。

表 2-13 LibQUAL+™2002 年與 2003 年之構面及問項比較分析表

2002			2003		
構面	問項	問項	構面	問項	問項
服務 影響	1	讀者對館員們充滿信心	服務 影響	1	讀者對館員們充滿信心
	4	館員們具備協助讀者的專業能力		4	館員們具備協助讀者的專業能力
	7	館員們能瞭解讀者的需求		7	館員們樂於幫助讀者
	10	館員們對讀者問題的處理具可靠性		10	館員們對讀者問題的處理具可靠性
	12	館員們的服務使讀者感受到尊重		12	館員們的服務使讀者感受到尊重
	15	館員們有足夠的專業知識能回答讀者的疑問		15	館員們有足夠的專業知識能回答讀者的疑問
	17	館員們有一致性正面的服務態度		17	館員們有一致性正面的服務態度
	20	館員們能以各種適當的方式協助讀者		20	館員們能以各種適當的方式協助讀者
	23	館員們樂於幫助讀者	23	館員們能瞭解讀者的需求	
圖書館 實體 環境	5	有舒適安靜的個人活動空間	圖書館 實體 環境	5	有舒適安靜的個人活動空間
	9	有舒適怡人的空間設計		9	有舒適怡人的空間設計
	13	館內空間能夠引發讀者學習興致		13	館內空間能夠引發讀者學習興致
	19	館內提供團體學習的空間		19	館內提供團體學習的空間
	24	提供學習、研究的最佳環境		24	提供學習、研究的最佳環境
資訊 取用	3	館藏的紙本或電子期刊中有符合我工作需求的	資訊 控制	2	館內設有能使讀者獨立找到所需資料的存取工具
	8	對讀者來說，服務的時間是很方便的			
	14	館藏的傳統資料符合讀者工作需求		3	館藏的紙本或電子期刊中有符合我工作需求的
	18	數位化館藏資料符合讀者的需求		11	館內設有網站使讀者能自行操作
	22	提供外借或內閱時效性資料			

自我 應用 能力	2	館內設有能使讀者獨立找到 所需資料的存取工具	14	館藏的傳統資料符合讀者工 作需求
	6	館藏經由便利的存取管道收 藏	16	具現代化設備使讀者容易尋 找所需資料
	11	館內設有網站使讀者能自行 操作	18	數位化館藏資料符合讀者的 需求
	16	具現代化設備使讀者容易尋 找所需資料	21	館藏資料能夠方便讀者獨立 尋找
	21	館藏資料能夠方便讀者獨立 尋找	25	可在自家或學校使用館內數 位資訊
	25	可在自家或學校使用館內數 位資訊		

註：2002 年之 6、8、22 問項於 2003 年刪除。

資料來源：*LibQUAL+™ Spring 2003 Survey* (pp.207-208), by Association of Research Libraries, 2003, Washington, D. C. : Association of Research Libraries ;
LibQUAL+™ Spring 2004 Survey (pp.251-252), by Association of Research Libraries, 2004, Washington, D. C. : Association of Research Libraries.

(3) 客戶對圖書館服務品質的整體評價。這部份採封閉性問卷和開放性問卷並用的方法。其目的是為了補充第二部份核心問卷的不足，進一步了解客戶對圖書館服務品質的知覺情況。

當客戶完成資料服務調查的問卷後，調查的數據將直接傳遞給 LibQUAL+™ 中心的數據庫服務器。LibQUAL+™ 的管理中心將對數據進行分析、處理和比較，然後將數據報告返回給圖書館。報告中分析了客戶期望、知覺和最低能接受的服務之間的差距。根據 Mathews (2005a) 的解說 LibQUAL+™ 的管理中心數據分析方式之一詮釋方式 (圖 2-12)，乃將 LibQUAL+™ 三大構面服務效率影響 (Affect of Service 簡稱 AS)、圖書館整體環境 (Library as Place 簡稱 LP)、資訊控制 (Information Control 簡稱 IC) 各構面之總平均值呈現方式；各構面之最低服務水平 (minimum service level)、知覺的服務水平 (Perceived service level) 和期望的服務水平 (desired service level) 呈現在同一曲線上之詮釋方式；最右側的線圖代表三大構面 (AS、LP、IC) 之總平均及最低服務水平、知覺的服務水平、期望的服務水平之落點。

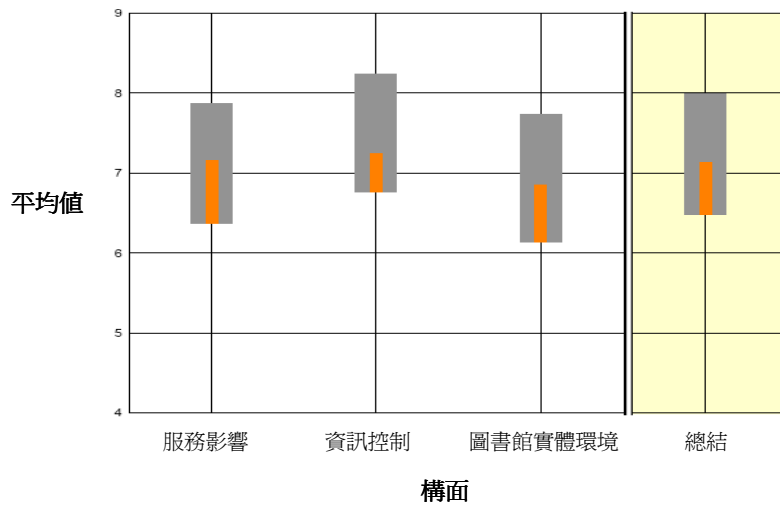


圖 2-12 LibQUAL+™的管理中心數據分析方式-1

資料來源：Mathews,Brian (2005a) . How to listen to your customers using LibQUAL+™.

LibQUAL+™ Charting Library Service Quality.

網址：http://www.libqual.org/documents/admin/12, 檢索日期：2005/10/31

根據 Mathews (2005b) 的解說，LibQUAL+™ 管理中心數據分析的另一詮釋方式是以線條曲線呈現 LibQUAL+™ 三大構面 (AS、LP、IC) 22 問項之服務品質落點。(圖 2-13)

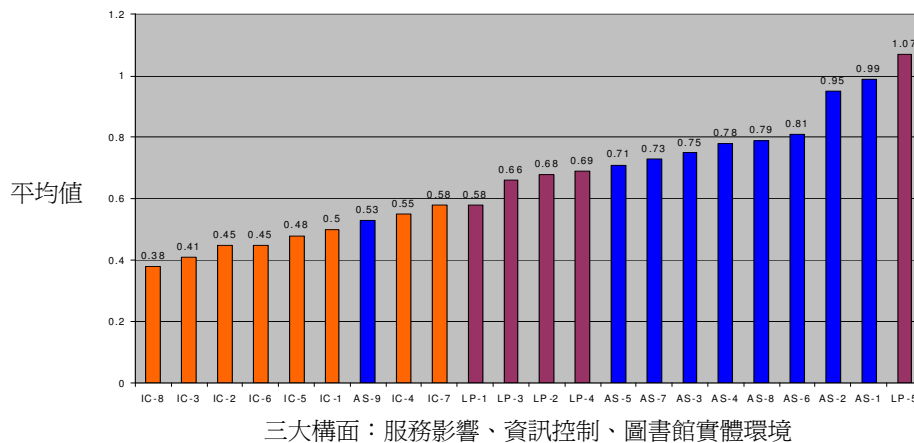


圖 2-13 LibQUAL+™的管理中心數據分析方式-2

說明：呈現 LibQUAL+™ 三大構面 (AS、LP、IC) 22 問項之服務品質落點

資料來源：Mathews,Brian (2005b) . How to listen to your customers using LibQUAL+™.

LibQUAL+™ Charting Library Service Quality. 網址：

http://www.libqual.org/documents/admin/13, 檢索日期：2005/10/31

LibQUAL+™對於資料的評量分析採用多元的呈現方式，除了用線狀、條狀、餅圖之外還運用雷達圖。

同時，由於在多個圖書館之間發展，還能進行基準檢查(Benchmarking)，即與同樣程度的圖書館進行比較，了解同行業中最佳的資訊服務狀況。根據這些，圖書館能一方面根據客戶的期望調整自己的資訊服務，另一方面可以向同行學習，縮小差距，使圖書館資訊服務品質不斷改進，最終達到超越客戶的期望，以實現最優質資訊服務的目的。

“雷達圖”分析法是從企業的生產性、安全性、收益性、成長性和流動性等五個方面，對企業財務狀態和經營現狀進行直觀、形象的綜合分析與評價的圖形。因其形狀如雷達的放射波，而且具有指引經營“航向”的作用，故而得名。

根據 ARL (2004) 及 Webster (2005) 指出 LibQUAL+™ 另一種資料評量分析乃採雷達圖呈現方式 (圖 2-14)，茲分述如下：

- a. 圖形架構：LibQUAL+™ 之三大構面服務效率影響 (Affect of Service 簡稱 AS)、圖書館整體環境 (Library as Place 簡稱 LP)、資訊控制 (Information Control 簡稱 IC)，每一條由圓心輻射出來的線是指各問項題目 (各問項題目分類後彙整成三大區塊)。從圓心到圓周內的同心圓是其所得到的評分 (5-9)。
- b. 內容：藍色部分是指最低可接受的服務品質標準與知覺服務品質標準的差距。黃色部分是指知覺服務品質標準與期望的服務品質標準間的差距。紅色部分是指知覺服務品質標準未達到最低可接受的服務品質標準之差距。
- c. 涵意：紅色區塊出現的時候表示這是亟需加強的部分，黃色出現的區塊越大表示不符合需求的程度越大。當整體色塊趨近圓心的時候表示受測者對此項服務的需求度不大，並非其著重的部分。
- d. 分析：(a) 讀者 IC 部分的需求度較無法滿足。相對的，對 LP 及 AS 部分的需求並未特別著重。(b) 在 IC 部分有些項目處在危險狀態，需立即加強改進。

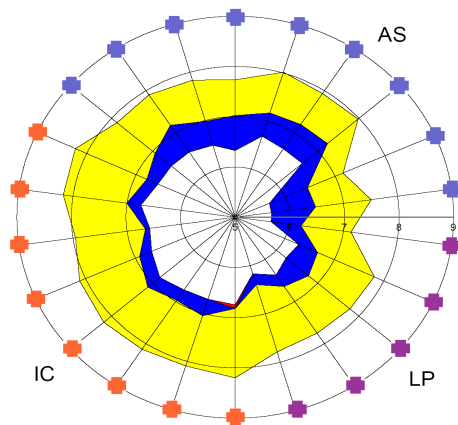


圖 2-14 LibQUAL+™的管理中心數據分析方式-3

說明：內容是 LibQUAL+™ 2004 Summary Overall 之 LibQUAL+™ 三大構面：
服務影響 (AS)、資訊控制 (IC)、圖書館實體環境 (LP) 雷達圖

資料來源：LibQUAL+™ Spring 2004 Survey (pp.252), by Association of Research Libraries, 2004, Washington, D. C. : Association of Research Libraries. ; Webster, D.E.(2005). Introduction. *LibQUAL+™ Charting Library Service Quality*. 網址：<http://www.arl.org/training/webcast/libqualintro/>，檢索日期：2005/10/10

五、LibQUAL+™ 的施測

LibQUAL+™ 問卷調查研究實例—根據 Webster & Heath (2002)，2002 年的 LibQUAL+™ 測試，Vanderbilt 大學的 Jean & Alexander Heard 圖書館是 2002 年春天參加 LibQUAL+™ 資訊服務評量的 167 所圖書館之一。Vanderbilt 大學圖書館對 923 名教師、1017 名本科生和 1499 名研究生發放了調查邀請，共回收問卷 934 份，占總數的 27.2%，其中教師 281 名，本科生 296 名，研究生 357 名。根據 LibQUAL+™ 管理小組的審核，此數據合理有效，可以作為圖書館資訊服務評量的對象。

調查結果表明，在書刊名檢索、開館時間、環境的舒適度、館藏資源查詢這 4 個方面，客戶知覺到的服務水平與可接受的最低服務水平接近，正是圖書館資訊服務的不足所在，需要改進。

從資訊服務的構面來看，在服務效率構面上，知覺到的服務水平與期望水平接近，這是 Vanderbilt 大學圖書館資訊服務的優勢所在；但在可靠地解決讀者所提出的問題、圖書館員具有解答讀者提問的知識能力上存在著不足。在自我應用的能力

構面，客戶對此構面的期望服務水平有較高的期待，平均得分在 8.0 以上；而接受到的服務與此有一定的差距，是 Vanderbilt 大學圖書館下一步需要努力的重點。圖書館的實體環境上，是最不能讓客戶滿意的，收到了許多關於此的批評和建議，其得分也僅達到了客戶最低的接受水平，大大低於客戶的期望服務水平。從不同的客戶群來看，教師對數位化資源和紙本資源給予很高的期望值，但在使用數位化服務上存在著一定的困難；研究生對圖書館開放時間很不滿意。(劉崢, 2004)

通過對調查數據的分析與總結，並與美國研究圖書館協會的服務水準進行比較研究(圖 2-15)，總體來看，Vanderbilt 大學圖書館的服務水平高於 ARL 的平均水平，在所有參與測評的圖書館中處於中等水平；如此可以清楚地了解客戶對圖書館服務的看法與期望，發現圖書館服務工作中所存在的問題、不足及差距，從而為 Jean and Alexander Heard (Vanderbilt University) 圖書館提高服務品質指明了方向。

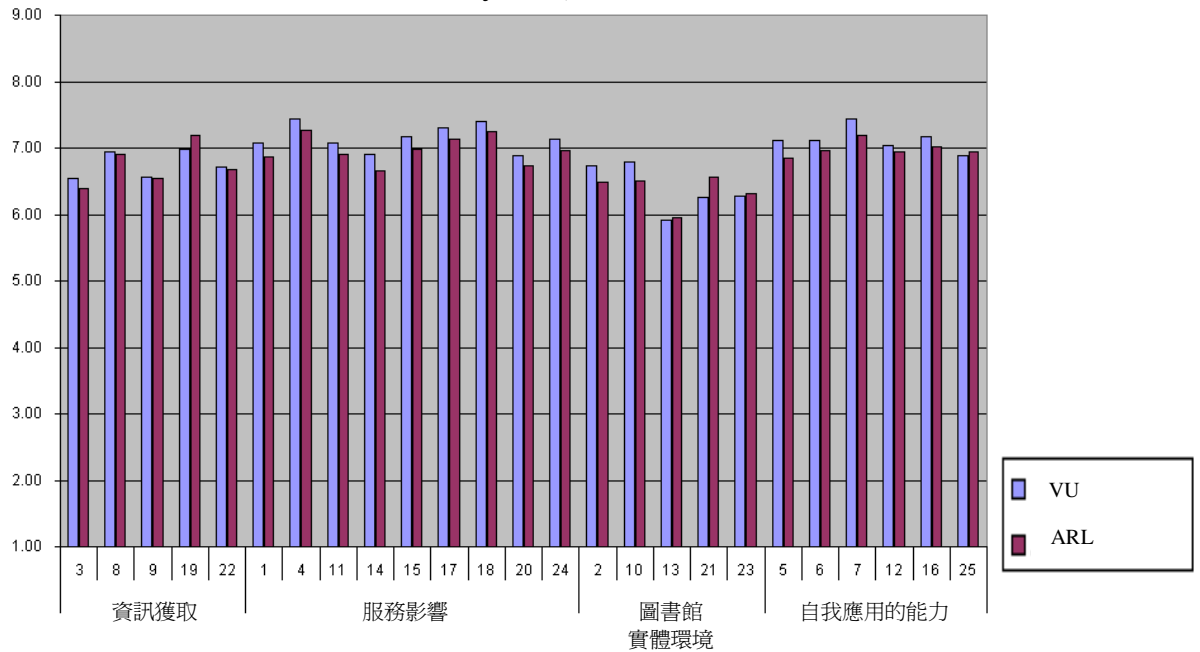


圖 2-15 Vanderbilt University Jean & Alexander Heard 圖書館與 ARL 之知覺服務品質比較圖

說明：上圖中，淡色（藍色）長條表示 Vanderbilt 大學 Jean & Alexander Heard 圖書館所知覺的服務品質，深色（紫色）長條表示美國研究圖書館協會所知覺的服務品質。

資料來源：Jean and Alexander Heard Library(2002). *LibQUALTM 2002 Results from the survey*, Vanderbilt University.

網址：<http://staffweb.library.vanderbilt.edu/admin/lq/LibQUALReport.htm>，

檢索日期：2005/1/27

六、小結

LibQUAL+™是以使用者為中心的服務品質評量，圖書館評量除了注重在對經營條件、經費投入、館藏資源的評量上之外還要更重視使用者的需求、資訊需求以及使用者對圖書館資訊服務的知覺情況反映，如此才能順應圖書館在數位時代服務理念的轉變及讀者對圖書館服務期望的提高。LibQUAL+™的發展，形成了一種以網路為基礎的圖書館服務評量工具，制定了圖書館資訊服務評量的機制和規則。LibQUAL+™計劃的發展成果和推廣，使圖書館界對資訊服務評量的關注日益增加，必將促進圖書館資訊服務的不斷改進和提高。

LibQUAL+™在圖書館領域，特別是研究圖書館中，重新定義了差距原理和服務品質評量的模式。SERVQUAL 從 1988 年提出以來，已廣泛地應用到營利和非營利的許多領域之中。到目前為止，PZB 提出之服務品質概念化模式在圖書館的應用也已近 10 年了，在理論研究和應用研究上也已逐步成熟。LibQUAL+™發展的大規模資訊調查和客戶訪談，更為 SERVQUAL 模式在圖書館領域的實際應用累積了大量數據。這些都為差距原理在圖書館領域的重新定義奠定了良好基礎。也使 LibQUAL+™在建構圖書館服務品質評量時能並用科學性和協調性，在服務評量指標上能結合全面性與專業性。(劉崢, 2004)

LibQUAL+™以網路為基礎，公開透明地呈現了透過網路對大規模以客戶為中心的資訊調查之有效管理；在調查問卷的處理上為保證其合法有效也進行了配套措施；同時 LibQUAL+™也是針對大規模的網路問卷調查管理的嘗試，LibQUAL+™提供了圖書館以網路為發展基礎的資訊調查這方面的管理經驗。

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，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。雖然 LibQUAL+™的適用範圍主要是學術和研究圖書館，但對其他類型(如公共圖書館)也有一定的借鑒意義，因為它是以使用者的需求為依據的評量，其評量內容更容易被客戶所知覺和接受，更能夠反映圖書館服務的精神。

隨著 LibQUAL+™的日臻完善，美國研究圖書館協會為 LibQUAL+™的應用所提供的配套措施(如數據分析軟體)也日趨完備。目前，美國研究圖書館協會採用 LibQUAL+™

的圖書館提供的服務項目包括：專用 LibQUAL+™ 數據分析軟體、集中的數據儲存空間、LibQUAL+™ 回饋數據的分析、測度結果的整理和報告的撰寫等。這些配套措施進一步增強了 LibQUAL+™ 的實用性。2004 年，LibQUAL+™ 繼續發展其第五輪調查研究，美國圖書館的參與依然踴躍；在未來幾年，如果 LibQUAL+™ 能按其過去幾年的發展趨勢擴大影響，也許很有可能它會從美國走向世界、從研究型圖書館走向其他類型圖書館，從而成為一個世界性圖書館服務品質評量工具，是非常有可能的。(于良芝、谷松等，2005)

LibQUAL+™ 圖書館服務品質評量工具的研究和應用對當前國內圖書館服務工作的發展有著重要的時代意義。當前國內各類圖書館都在積極發展各種評估活動，為此，本研究亦期望能根據國際圖書館發展的趨勢，建立臺藝大圖書館服務品質評量架構，以使用者觀點出發，積極調整各方面因素，最大限度地滿足使用者的文獻資訊需求和心理需求。而 ARL 對 LibQUAL+™ 圖書館服務品質評量的研究和應用，為我們提供了經驗和目標，也讓本研究為建置臺藝大圖書館服務品質評量架構提供了具體的內容和依據。