

## 摘要

過去，服務業只要呈現親切的笑容，就可以滿足大多數的顧客，但時以至今，服務業這個行業不再只是滿足顧客的一般需求，更要超越顧客的想像。目前市面上圖書館，大多都是以公益為主營利為輔，要如何加強顧客管理，使得各個年齡層對於圖書館的觀感不只是看書、借書、還書，還能有不同的體驗，是現今圖書館的最大挑戰。

本研究主要是以高雄市立圖書館總館為例，探討服務作業流程的內容與問題，使用 PZB 五個構面作為問卷之架構，分別為「有形性」、「反應性」、「可靠性」、「保證性」、「關懷心」等，並以實際發放問卷之方式探討民眾對圖書館服務的各項指標的重要性及滿意度認知，再使用 SPSS 軟體進行敘述性統計、信度分析及重要—表現程度(IPA)分析法，歸納結果後提出一個較佳的服務管理模式，並作為後續改善服務品質缺口的依據。

研究結果顯示大部分的服務品質指標均獲得民眾肯定，不存在服務品質缺口。本研究唯一發現的品質缺口為「有關館內人員能立即協助制止吵雜行為」，另外，本研究也發現某些指標的滿意度與受訪者的屬性有關，提供館方人員參考。

關鍵字：服務品質、顧客滿意、IPA 分析