

文章编号:1672-058X(2013)01-0100-05

高校图书馆服务质量测评研究综述*

张必兰

(重庆工商大学图书馆,重庆 400067)

摘要:通过文献分析法,分析了国内外高校图书馆服务质量评价的发展历程和主要研究方向;并对国内高校图书馆服务质量的研究现状以及国外服务质量评价方法在我国本地化实践研究中存在的问题进行了分析总结;最后,在对比国内外高校图书馆服务质量研究和实践水平的基础上,对国内服务质量研究实践进行了研究方向趋势分析。

关键词:服务质量;高校图书馆;综述

中图分类号:G251

文献标志码:A

图书馆作为信息资源的集聚中心和文化交流传播中心,是高等教育的重要支撑,被称为高校建设的三大支柱之一。近年来,随着网络、通讯、数字化等技术的发展,文献信息数字化和信息获取渠道多样化的趋势让高校图书馆传统意义上的文献资源中心的优势正逐步减弱,服务逐渐成为高校图书馆与其他信息提供机构和平台竞争的利器。对高校图书馆而言,可持续的、专业的服务不仅决定了满足读者信息需求度的高低,从一定程度上说,也决定着高校图书馆的发展方向和核心竞争力,因此高校图书馆服务质量的改善和提高势在必行,相应地开展图书馆服务质量测评研究的意义凸显。

1 研究现状

1.1 国内外研究文献统计

中文方面,数据库检索选择中国期刊全文数据库(CNKI)、维普信息资源系统作为文献调研统计的数据来源和检索工具;外文数据库方面,将EBSCO、Emerald数据库为参考统计对象,具体检索情况如下:

CNKI(中国期刊全文数据库)检索方法:

篇名:服务质量+图书馆;时间:1911-2011。

以“服务质量+图书馆”通过高级检索得到检索结果879篇,最早发表文献是陈源蒸于1980年第4期发表在《图书馆建设》上的“加强图书馆的科学管理 提高为读者服务的质量”。

以“服务质量+图书馆+评价”做篇名检索,得到检索结果161篇,最早相关成果是初景利发表在《大学图书馆学报》(1998/05)上的“应用SERVQUAL评价图书馆服务质量”。

以“服务质量+图书馆+测评”做篇名检索,得到检索结果11篇,最早相关文献是钱佳平发表在《大学

收稿日期:2012-10-12;修回日期:2012-11-27.

* 基金项目:重庆市教委人文社会科学研究项目(11SKH21).

作者简介:张必兰(1971-),女,重庆长寿人,研究馆员,从事服务评价及决策支持研究.

图书馆学报》(2001/04)上的“基于 SERVQUAL 的图书馆信息服务质量测评体系的研究与设计”。

以“服务质量+图书馆+评估”做篇名检索,得到检索结果 22 篇,最早相关文献是李惠君发表在《川北医学院学报》(1994/02)上的“开展评估工作是提高图书馆服务质量的重要途径”。

综上,在 CNKI 上检索的关于图书馆服务质量测评研究的文献为 194 篇。

维普信息资源系统检索方法:

题名或关键词:服务质量+图书馆;时间:1989-2011。

以题名或关键词“服务质量+图书馆”为检索条件,得到检索结果 1 753 篇。最早相关文献是胡署阳在《高校图书馆工作》1989 年第 2 期上发表的“提高高校图书馆服务质量的浅见”。

以“服务质量+图书馆+评价”为检索词检索得到 215 篇文献,最早相关文献是初景利发表在《大学图书馆学报》(1998/05)上的“应用 SERVQUAL 评价图书馆服务质量”。

以“服务质量+图书馆+测评”为检索词检索得到 16 篇文献,最早相关文献是王立清在《北京高校图书馆学刊》1998 年第 4 期上发表的“致力于提高服务质量:新西兰大学图书馆服务质量的测评方法”。

以“服务质量+图书馆+评估”为检索词得到检索结果 47 篇,最早相关文献是黄富讼在《林业图书情报工作》1995 年第 4 期上发表的论文“评估提高了图书馆整体水平”。

综合以上检索结果,在维普信息资源系统上关于图书馆服务质量评价的相关文献合计是 278 篇。

外文部分,以 EBSCOhost、Emerald、ProQuest 学位论文为检索来源,统计结果见表 1。

表 1 EBSCOhost、Emerald、ProQuest 学位论文检索统计结果

外文数据库	检索内容(篇数)	检索内容(篇数)
	library + service quality	library + service quality + evaluation
EBSCOhost	60 篇(题名,1985-2011 年) 35 篇(关键词,2004-2011 年)、521 篇(选择一个字段,1965-2011 年)	0 篇(题名,1989-2011 年)、1 篇(关键词,1989-2011 年)、112 篇(选择一个字段,1968-2011 年)
Emerald	21 篇(题名,1936-2008 年)、9 篇(关键词,2001-2003 年)、	0 篇(关键词、题名)
ProQuest 学位论文 (HTTP)	39 篇(全文,1987-2009 年)、36 篇(摘要,1987-2008 年)、5 篇(标题,1997-2007 年)	0 篇(标题、摘要、全文)

1.2 发展历史及研究框架

关于图书馆服务的评估最早始于 20 世纪 70 年代初期,由美国研究图书馆协会(ARL)发起,大致经过 3 个阶段:图书馆服务数据统计、顾客满意度、服务质量^[6]。

1974 年,ARL 通过运用图书馆的服务数据来开展对其的评估,服务数据包括文献传递、馆际互借、循环率等^[6],这一评价方法经过不断完善和发展,在 1995 年左右形成相对完善和广泛的评价体系,但它主要是基于图书馆的管理层面,无法有效的反映所服务对象的反映。在 1999 年左右,国外一些图书馆开始引进“顾客满意度”这一理念并渗入到图书馆的服务评价工作中,顾客满意度调查数据多通过李可特量表 5 分制打分评价,这一研究进展在弥补了图书馆对用户使用后的感受测量这一空白,但并没有提供可有效判别改进

方向和不足之处的指标参考。随着服务营销理念的发展,各行业对服务质量的研究也日益兴起。由于服务质量相对于服务自身所具有的无形、异质、易逝、以及生产和消费同步等特性,使得服务质量的测度相对有形产品而言比较困难。服务质量的评价始于20世纪80年代,研究主要侧重于服务质量测度的方法和途径。其中,最有代表性和影响力的当属PZB(Parasuraman、Zeithaml、Berry)提出的面向顾客的问卷式服务质量评价工具,即SERVQUAL量表,它通过衡量顾客服务期望与服务绩效感知的差值来测度服务质量^{[7][8]}。鉴于SERVQUAL在市场营销的服务质量测度中良好效用,至20世纪90年代,国外图书馆纷纷引进运用于大学图书馆和公共图书馆的服务质量评估中,并进行了大量适应的改进和研究,1999年,ARL在SERVQUAL基础上提出了一种图书馆服务质量的评价模型和方法—LibQUAL+™。LibQUAL+™融合了“以读者为中心”理念和“定量分析”手段,得到了业界的普遍关注,国内外许多图书馆都参考LibQUAL+™评价模型,进行了一些卓有成效的研究和实践,并形成了较为稳定的评价指标体系,从内容层面上,它主要包含4个层面:服务影响、图书馆整体环境、信息获取、以及自我应用的能力。

国外基于LibQUAL+™项目的研究主要集中在Web界面的图书馆质量评价方法、评价图书馆的机制和协议、确定图书馆提供服务的最佳方法、建立ARL的图书馆服务质量评价程序四个方面,研究的重点多在LibQUAL+™版本的形成,评价指标的修正性研究以及LibQUAL+™的实证研究上^[9,10]。

自1999年LibQUAL+™问世以来,国外的图书馆积极地展开图书馆服务质量的测评。1999年TEXAS等大学12所美国大学图书馆参加测评,采集数据进行分析,并根据分析结果修订LibQUAL+™的调查项目,以形成下一年度的调查项目。从2000年起,ARL的LibQUAL+™研究项目组,每年组织进行调查评价活动,迄今已有超过1000家图书馆参与^[11]。

近年来,以LibQUAL+™为代表的图书馆服务质量评价在国内的本地化实践进程中取得了很多成果,国内很多学者和图书馆都参与到它的实践和研究中。但纵观国内的相关研究,还多处于分散的介绍分析以及零散的实践方面,没有形成系统的研究成果,对国外图书馆服务质量评价方法的跨文化适应性、国内图书馆服务质量及服务质量管理等没有进行系统、深入的理论研究,研究成果较少。

国内学者与业界对LibQUAL+™评价体系表现出浓厚的兴趣,并展开了一些实践和理论研究:如,通过对LibQUAL+™的信度和效度进行实证检验,分析了LibQUAL+™在我国高等学校图书馆的适用性,得出LibQUAL+™指标体系具有适用于国内大学图书馆服务质量评估的条件的结论。李晓东等^[12-14]也在回顾LIBQUAL读者服务质量调查问卷定量评价方法的基础上,对北京大学图书馆2006年读者服务质量调查答卷从信度和效度等方面进行了定量评价研究。一些图书馆研究人员也以LibQUAL+™项目为蓝本,在读者中开展了服务质量调查活动,如武汉大学图书馆(2008年)(做简单的叙述)。这种基于读者需求的LibQUAL+™的服务质量评价,为图书馆服务的改善起到了积极的推进作用。

2 国内图书馆基于服务质量评价存在的主要问题

通过对国内相关研究成果和实践的调查研究,发现国内图书馆基于服务质量评价主要存在以下问题:

(1) 无论是较早的SERVQUAL,还是图书馆界普遍采用LibQUAL+™评估模型只能基本适用于我国图书馆,在本土化的进程中,必须结合中国图书馆的实际情况,研究其跨文化的适应性问题并加以改进。

(2) 国内缺少对服务质量评价的理论研究,大量的实证研究集中在基于LibQUAL+™评估模型的指标修正上,理论研究的缺乏会直接我国图书馆服务质量研究水平。

(3) 服务质量横向比较困难。图书馆服务质量评价的根本目的在于找到不足与差距,以利于找到服

务质量改进焦点,从而提高读者服务质量满足度。服务质量改进焦点主要通过馆内读者调查获得,同时,也可通过与国内外它馆服务质量比较来获得。此前,我国许多图书馆在进行基于 LibQUAL +TM的评价实践时,多对核心项目进行了较大幅度的修改,这虽然在某种程度上更适合我国图书馆实际,但也造成国内图书馆之间、与它国图书馆之间横向对比困难,如何确定 LibQUAL +TM各子项目指标,使评价结果既便于与它馆进行横向比较,找到与其他图书馆的差距,另一方面也能充分结合本馆实际,这是本项目研究将重点解决的问题。

3 研究展望

开展图书馆服务质量的测评研究,其最终目的是通过测评较为准确地发现图书馆在管理与服务中的存在问题、与读者需求之间的差距以及与其他图书馆,甚至国外图书馆之间差距,并促使图书馆有的放矢,不断采取对应的改进措施来全面提高图书馆的服务和管理,对图书馆本身,以及上级管理、监督部门而言都有很大的现实意义。同时,通过服务质量评价指标、测评模型、测评方法的建立,也可以进一步丰富图书馆学的理论体系。

通过对国外图书馆服务质量评价的测度模型以及我国图书馆在服务质量评价中测度实践对比研究,目前国内图书馆服务质量测评研究可以在找寻跨文化体系下国外服务质量评价模型的本地化策略方向重点开展,并通过测评体系的确定以及开展实证研究,建立兼具适应我国图书馆特色和与国外图书馆横向比较的图书馆服务质量评价体系,形成具有我国特色的图书馆服务质量评价的理论研究体系,这将会大大促进我国高校图书馆服务质量的研究水平以及实践。

参考文献:

- [1] 初景利. 应用 SERVQUAL 评价图书馆服务质量[J]. 大学图书馆学报,1998(5):43-44
- [2] 钱佳平. 基于 SERVQUAL 的大学图书馆信息服务质量测评体系的研究与设计[J]. 大学图书馆学报,2001(4):34-37
- [3] 李惠君. 开展评估工作是提高图书馆服务质量的重要途径[J]. 川北医学院学报,1994(2):91-83
- [4] 胡署阳. 提高高校图书馆服务质量的浅见[J]. 高校图书馆工作,1989(2):80
- [5] 王立清. 致力于提高服务质量:新西兰大学图书馆服务质量的测评方法[J]. 北京高校图书馆学刊,1998(4):23-27
- [6] 施国洪 王治敏. 图书馆服务质量评价研究回顾与展望[J]. 中国图书馆学报,2009(9):91-97
- [7] 霍映宝. 基于 SERVQUAL 的物业管理服务质量评价研究[J]. 南京财经大学学报,2010(2):81-84
- [8] 袁壹 田盈 周代顺. 多层次灰色评价法在员工绩效考评中的应用[J]. 重庆工商大学学报:自然科学版,2007(6):627-630
- [9] COOK C, THOMPSON B. Psychometric properties of scores from the web - based LIBQUAL + study of perceptions of library service quality[J] . Library Trends, 2001,49(4):585- 604
- [10] THOMPSON B, COOK C, KYRILLIDOU M. Concurrent validity of LibQUAL +TM scores: What do LibQUAL +TM scores measure? [J] . The Journal of Academic Librarianship, 2005, 31(6):517- 522
- [11] 谢春枝. LibQUAL + 图书馆服务质量调查的实证分析—以武汉大学图书馆为例[J]. 大学图书馆学报,2009(5):24-28
- [12] 李晓东. 本地化读者调查问卷的定量评价研究—北京大学图书馆案例研究[J]. 大学图书馆学报,2007(6):61-64
- [13] 刘玉娥 刘敏. LibQUAL + 图书馆服务质量评价研究综述[J]. 高校图书馆工作,2011(4):31-33
- [14] 李建霞. 图书馆绩效评价研究综述[J]. 图书情报知识,2011(5):42-47

Review of the Researches on Service Quality Evaluation on the Libraries of Higher Learning Institutions

ZHANG Bi-lan

(Library, Chongqing Technology and Business University, Chongqing 400067, China)

Abstract: Through literature analysis, the development history and main research direction of service quality evaluation on the libraries of higher learning institutions at home and abroad are analyzed, the status quo of the researches on library service quality in domestic colleges and universities and the problems existed in the localization practice of foreign service quality evaluation methods are analyzed and summarized. Finally, based on the comparison of research and practice level about library service quality of colleges and universities between China and overseas, research direction and trend analysis is conducted on domestic library service quality research and practice.

Key words: service quality; library of higher learning institutions; review

责任编辑:代小红