基于ISA大学图书馆服务质量测评研究—以东北林业大学图书馆为例

(许雪梅，东北林业大学图书馆)

第一章 研究背景、目的及意义

1.1研究背景

90年代中叶开始围绕着世界先进国家已有人提出公共部门应该采取与私营部门一样的管理方法，其结果很多公共部门从原来的官僚主义转变为以顾客为中心的顾客满意至上的有效而富有竞争力的经营体制。这对一个公共部门的图书馆的也带来了很大的冲击。面临着跟以往不一样的网络信息流通时代，不改善图书馆的信息服务图书馆也很难在激烈的市场竞争中立足脚。特别是大学图书馆面临着大学越来越激烈的竞争而更加深刻[1]。用户为中心的用户满足经营的核心在于启用综合的品质管理体系。现图书馆提供的各种资源和服务从用户的角度评价，从而提出服务品质改善的方案和提示未来图书馆发展方向[2]。20世纪80年代末，在服务行业兴起了一种面向顾客的新服务质量评价方法SERVQUAL, SERVQUAL认为只有顾客的评价是有意义的，用户的期望是开展优质服务的先决条件，也是衡量提供服务者表现的重要依据[3]。SERVQUAL在商业机构中虽有争议但应用广泛。图书馆学者逐步认识到用户在图书馆评估中的重要性，对基于用户期望的感知模型SERVQUAL进行了多方面的研究，并应用到图书馆质量评价中。根据A&M大学图书馆六年来对SERVQUAL的研究和实践经验，美国研究图书馆学会（ARL）1999年启动了LibQUAL初始计划‘新测度方法项目’，旨在克服SERVQUAL用于图书馆服务评价的不足，建立一种实用的服务评价模式来长期跟踪服务绩效，获得用户反馈，以更好的了解用户对图书馆服务的感知。LibQUAL+®是美国图书馆协会与德克萨斯A&M大学图书馆在SERVQUAL基础上结合图书馆的内涵，重新调查并定义维度，从而建立的图书馆服务质量评价模型。来至LibQUAL+®项目成员馆的经验表明，LibQUAL+®能够有效识别和确认图书馆服务质量的影响因素并制定相应策略以提升服务水平，真正体现图书馆以用户为中心的人本位服务理念。目前LibQUAL+®已经应用到世界范围内共1000多个机构图书馆，跨越23个国家，支持17种语言的目前在全球高校图书馆中应用最广泛的一种用户评价图书馆服务质量的工具[4]。国内不少图书馆也开始应用LibQUAL+®开展服务质量评价调查，如清华大学图书馆、中山大学图书馆、华南理工大学图书馆、华南师范大学图书馆、武汉大学图书馆等根据LibQUAL+®指标体系进行了用户满意度调查，为图书馆服务的改善起到了积极的推动作用[5-10]。ISA技法[11]的前身IPA技法从20世纪70年代以来广泛利用于健康、市场营销、教育、观光等多个行业的服务评价中，这就是相对比较分析重要性-满意度的评价方法[7]。IPA技法可以帮助决策者识别出服务中的优势、劣势，为制定服务质量改进策略提供科学的依据。

1.2研究目的

图书馆作为服务性机构，其成功与否的重要标准是能否得到用户的认可。对图书馆的服务进行评价，是图书馆改进和完善服务策略，提高服务质量的重要措施。对大学图书馆而言，有效的评价活动可以帮助图书馆人员掌握图书馆的运行情况、了解用户的需求，可以证明图书馆的价值和贡献，从而使其获得学校的认可和更多的资助。

当前我国各类图书馆都在政府主管部门的积极主持下开展了各种评估活动, 促进了图书馆工作从经验式管理向目标管理和定量管理的科学管理方向发展。但是, 我国图书馆评估的内容往往集中在办馆条件和组织管理层面上, 而对图书馆服务质量的评估以及服务绩效的评估则重视不够, 导致了图书馆服务质量低下的现象发生, 同时也成为制约图书馆工作发展的瓶颈。为此, 我们应当根据国际图书馆发展的趋势, 建立和完善我国基于用户需求的图书馆服务质量评价体系, 由用户来评价其资源与服务，积极调动各方面因素, 最大限度地满足用户的文献信息和心理需求。

本研究通过以东北林业大学图书馆为例进行基于ISA（Importance- Satisfaction Analysis）服务质量测评研究，探索大学图书馆服务质量评价模式，通过“重要性- 满意度”不一致模型分析和象限分析矩阵进行可视化展示，对各测评指标进行满意度层面的“优劣排序”，“诊断”出图书馆哪些方面需要改进，探讨服务改善方案，为协助图书馆制定计划、进行决策, 发现问题、改进服务提供有价值的参考。对东北林业大学图书馆服务质量分析评价和优化对策研究将对国内许多大学图书馆服务的优化提供有益的借鉴。

第二章 研究内容、思路与创新点

2.1 研究内容

1. 理论研究：对高校图书馆服务质量测定，了解其研究背景和研究意义，研究国内外的研究现状，研究方法和技术路线。这里主要包括高校图书馆服务质量测定方法和指标以及ISA技法的研究。
2. 根据理论研究确定本研究的大学图书馆服务质量评价指标体系。
3. 实证研究：以东北林业大学图书馆用户为调查对象进行问卷调查及分析，对各测评指标进行满意度层面的“优劣排序”，“诊断”出图书馆哪些方面需要改进，探索今后服务改善的方向和方案并提出建议。
4. 总结研究成果。

2.2 思路与创新点

1. 提出新思路、新方法。查阅高校图书馆服务质量评价相关资料，发现国内对于高校图书馆服务质量实证测评研究很少，而重要性-满意度矩阵的运用则更少，因此本文将研究问题的方向确定为运用ISA方法来测评高校图书馆服务质量。

2. 构建基于用户感知的满意度评价指标体系。研究国内外的研究现状，研究方法和技术路线的基础上建立大学图书馆服务质量评价指标体系。

3. 通过问卷调查收集数据，并运用统计分析软件对收集的数据进行处理，测评出服务情感、信息获取和图书馆环境3 个层面22 个核心问题的重要性和满意度，并对此进行分析；最后，在此基础上利用利用“重要性- 满意度”不一致模型（gaps model）和ISA（Importance- Satisfaction Analysis）测评方法分析，识别和序化影响满意度的指标因素，探讨图书馆服务中存在主要问题，并提出一些建议。

第三章 研究过程、方法及步骤

3.1 研究过程

3.1.1调查问卷的设计

LibQUAL+®模型经过多年的发展包含侧度图书馆服务质量的3个层面22个问题，其中服务态度品质（AS）9个问题、信息控制品质（IC）8个问题，图书馆环境品质（LP）5个问题[4]。本研究把三个层面22个问题合并为3个层面16个问题，再加上用户对图书馆整体满意度和对三个构成层面的整体满意度用于调查。如<表3-1>

表3-1图书馆服务质量测定的构成因素和具体构成项

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 构成因素 | 具体构成项 | |
| 具体构成因素 | 质问项 |
| 服务态度品质 | 信赖感 | 图书馆工作人员给与我信赖感 |
| 亲切感 | 图书馆工作人员彬彬有礼，待人友善，对我总是很亲切 |
| 及时性 | 图书馆工作人员对我提出的问题随时给与准确回答 |
| 专业性 | 图书馆工作人员了解我的需求，具备解答我咨询的知识体系 |
| 自发性 | 图书馆工作人员乐意主动帮助我 |
| 积极性 | 积极的解决我提出的问题 |
| 信息控制品质 | 电子资源获取便利性 | 图书馆电子资源可在家（包括宿舍）或办公室即可获得 |
| 图书馆网页检索功能便利 | 图书馆网页容易查找我需要的信息，我可以自行查找信息 |
| 印刷型资料的充分性 | 印刷型资料（纸本图书、期刊）可满足我学习和工作的需要 |
| 印刷型资料获取便利性 | 印刷型资料（纸本图书、期刊）易于查找 |
| 电子信息资源的充分性 | 电子信息（数据库）资源能够满足我的学习和工作的需要 |
| 现代化的设备和技术支援便于获取信息 | 现代化的设备和技术支援使我能便捷的获取信息。包括打印、复印、查新和原文传递等方面的便捷 |
| 图书馆环境品质 | 激发学习兴趣的空间设计 | 图书馆布局和文化氛围适合激发我的学习兴趣. |
| 提供适合个人学习、工作的安静空间 | 图书馆能提供良好的思考、研究和学习的安静的空间（有足够的桌椅、足够的安静学习空间） |
| 提供适合团体学习和研究的空间 | 图书馆能提供团体学习、讨论的空间 |
| 整体满意度 | 图书馆整体满意度 | 我对图书馆整体满意 |
| 服务态度满意度 | 我对图书馆服务满意 |
| 信息管理满意度 | 我对图书馆提供的信息满意 |
| 图书馆场所（布局）满意度 | 我对图书馆场所（布局）满意 |

3.1.2图书馆服务质量测定指标

LibQUAL+®模型针对每个问题从可接受的最低服务水平、实际感受到的服务水平和所期望的服务水平以1到9共9个评分等级予以评判，用测定指标之间的不一致模型进行服务评价。

经营学领域中用户为中心的服务品质测定指标最常用的是基于使用用户感受到的用户满意度。很多研究指出服务质量和用户满意度有很高的相关关系，此外用户对服务的期待值和重要性也跟满意度有很高的相关关系[13-15]，因此服务质量还可以用重要性-满意度这两个指标间的不一致模型来评价。比较有代表性的有数字图书馆服务质量测定工具DigiQUAL+®，用户将在7点李克特量表评价每个项目的两个因素-该网站性能对个人的重要性-满意度[12]。本研究中测定图书馆服务质量的构成因素和具体构成项参照LibQUAL+®模型[4]，但为了读者的理解能力、数据采集的容易度采用了DigiQUAL+®的测定指标7点李克特量表来评其重要性-满意度。

3.1.3调查问卷的发放与回收

调查问卷发放采取随意抽样调查的方式，分四次到东北林业大学图书馆B楼自习区进行抽样调查。共发放调查问卷100分，回收98分，其中有效问卷为81份全用于分析。

3.1.4 分析方法

本次研究采用Excel2007软件作为统计工具。图书馆服务质量计算公式使用了Excel 2007．以得出的分析结果为基础，为提高东北林业大学图书馆的服务质量进行了重要性-满意度之间的差异模型分析和ISA分析。

3.2分析结果

3.2.1人口统计分析

图书馆利用率最高的是本科生,占全部调查总人数的64.2％。图书馆利用频率21次以上的最多,为占总人数的46.9,这可能跟调查的地方是图书馆自习区有很大的关系。最常用的服务项为图书检索与借还,占总人数的66.7％。如<表3-2>

表3-2 人口统计分析

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 问题 | 细节 | 频率 | 比率 |
| 性别 | 男 | 46 | 56.8％ |
| 女 | 37 | 45.7％ |
| 职业 | 本科生 | 52 | 64.2％ |
| 硕士生 | 26 | 32.1％ |
| 教职工 | 1 | 1.2％ |
| 图书馆利用频率(月平均) | 0-5次 | 11 | 13.6％ |
| 6-10次 | 10 | 12.3％ |
| 11-15次 | 14 | 17.3％ |
| 16-20次 | 8 | 9.9％ |
| 21次以上 | 38 | 46.9％ |
| 图书馆网络利用频率(月平均) | 0-5次 | 37 | 45.7％ |
| 6-10次 | 19 | 23.5％ |
| 11-15次 | 12 | 14.8％ |
| 16-20次 | 4 | 4.9％ |
| 21次以上 | 9 | 11.1％ |
| 常用的图书馆服务项 | 图书检索与借还 | 54 | 66.7％ |
| 电子资源的检索与利用 | 36 | 44.4％ |
| 查信和原文传递 | 9 | 11.1％ |
| 期刊查阅 | 18 | 22.2％ |
| 其他 | 11 | 13.6％ |

3.2.2图书馆服务质量分析

a．综合的图书馆服务质量分析

为算出用户综合满意度先算出各构成因素的平均值再把7点测度的分值换算成100分分值。用户综合满意度利用构成因子平均值和体感平均值来计算。如<图3-1>

<图3-1> 综合用户满意度

b．各构成因子服务质量满意度分析

对服务态度品质、信息控制品质、图书馆环境品质进行满意度调查结果信息控制品质满意度为77.62最高，图书馆环境品质满意度为70.48位最低。如<图3-2>。

<图3-2> 各构成因子满意度

为突出重点改善项目做重要性-满意度不一致模型来看，所有构成因子的gap都出现了负值，其中图书馆环境品质(agp=-16.66)是满意度和重要性的差异最大的因子，以后可作为重点要改善的项目，其次是服务态度品质（agp=-15.10）和信息控制品质（agp=-13.09）。如<图3-3>

<图3-3> 各构成因子品质gap

C．服务态度品质质量分析

服务态度品质满意度调查结果为信赖感和及时性都是78.57显示为最高，其次是专业性、积极性、亲切感自发性，关注性为57.14位最低。经重要性-满意度gap分析，亲切感的重要性-满意度gap为-20为差异最大，其次是积极性、关注型、及时性、信赖感以及专业性。所有的具体构成因子gap都显示为负数，需要有待于提高。如<表3-3>

表3-3服务态度品质质量分析

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 构成因素 | 具体构成因素 | 满意度 | 重要性 | 满意度-重要性gap |
| 服务态度品质 | 信赖感 | 78.57 | 90.00 | -11.43 |
| 亲切感 | 70.00 | 90.00 | -20.00 |
| 及时性 | 78.57 | 91.43 | -12.86 |
| 专业性 | 75.71 | 85.71 | -10.00 |
| 自发性 | 65.71 | 85.71 | -20.00 |
| 积极性 | 71.42 | 88.57 | -17.15 |
| 关注型 | 57.14 | 71.43 | -14.29 |

d．信息控制品质服务质量分析

经信息控制品质满意度分析图书馆网页检索功能便利满意度为82.86位最高，其次是电子资源获取便利性、电子信息资源的充分性、印刷型资料的充分性和印刷型资料获取便利性、现代化的设备和技术资源便于获取信息满意度。经具体构成因子重要性-满意度gap分析，电子信息资源的充分性和现代化的设备和技术资源便于获取信息这两个构成银子的gap均为-14.29，重要性-满意度差异最大。其次是印刷型资料的充分性和印刷型资料获取便利性、电子资源获取便利性、图书馆网页检索功能便利。如<表3-4>

表3-4信息控制品质服务质量分析

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 构成因素 | 具体构成因素 | 满意度 | 重要性 | 满意度-重要性gap |
| 信息控制品质 | 电子资源获取便利性 | 81.43 | 92.86 | -11.43 |
| 图书馆网页检索功能便利 | 82.86 | 92.86 | -10.00 |
| 印刷型资料的充分性 | 75.71 | 90.00 | -14.21 |
| 印刷型资料获取便利性 | 75.71 | 90.00 | -14.21 |
| 电子信息资源的充分性 | 78.57 | 92.86 | -14.29 |
| 现代化的设备和技术支援便于获取信息 | 71.42 | 85.71 | -14.29 |

e．图书馆环境品质质量分析

经图书馆环境品质分析激发学习兴趣的空间设计和提供适合个人学习、工作的安静空间的满意度均为71.42位最高，其次是提供适合团体学习和研究的空间。经具体构成因子重要性-满意度gap分析，激发学习兴趣的空间设计的gap为-20.01，重要性-满意度差异最大。其次是提供适合团体学习和研究的空间和提供适合个人学习、工作的安静空间。如<表3-5>

表3-5图书馆环境品质质量分析

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 构成因素 | 具体构成因素 | 满意度 | 重要性 | 满意度-重要性gap |
| 图书馆环境品质 | 激发学习兴趣的空间设计 | 71.42 | 91.43 | -20.01 |
| 提供适合个人学习、工作的安静空间 | 71.42 | 85.71 | -14.29 |
| 提供适合团体学习和研究的空间 | 68.57 | 84.29 | -15.72 |

3.2.3 ISA分析与服务改善方案

a．构成因子ISA分析

服务态度品质、信息控制品质和图书馆环境品质满意度平均值为73.39，重要性平均值为87.14。

为便于识别和序化各构成因子，进行‘优劣排序’，做重要性-满意度象限分析。如<图6>所示：继续维持区显示的是信息控制品质；重要性高而满意度不高的集中关注区显示的是图书馆环境品质；用户对重要性和满意度都不高得低顺位区显示的是服务态度品质。如<图3-4>

<图3-4>构成因子ISA分析

b．具体构成因子ISA分析

\* 服务态度品质ISA分析

继续维持区显示的是及时性、信赖感、积极性；集中关注区显示的是亲切感；低顺位区显示的是关注性；过度努力区显示的是专业性。如<图3-5>

<图3-5>服务态度品质ISA分析

\* 信息控制品质ISA分析

继续维持区显示的是电子信息资源的充分性、电子资源获取便利性、图书馆网页检索功能便利；低顺位区显示的是现代化的设备和技术资源便于获取信息、印刷资料的充分性和印刷资料的获取便利性。如<图3-6>

<图3-6>信息控制品质ISA分析

\* 图书馆环境品质ISA分析

继续维持区显示的是激发学习兴趣的空间设计；低顺位区显示的是提供适合团体学习空间的设计；努力过度区显示的是提供适合个人学习、工作的安静空间。如<图3-7>

低顺位

关注

过剩

维持

<图3-7>图书馆环境品质ISA分析

第四章 结论

对东北林业大学图书馆读者进行抽样调查的结果显示服务态度品质、信息控制品质、图书馆环境品质三个构成因子中信息控制品质＞服务态度品质＞图书馆环境品质，gap分析中图书馆环境品质分析为最优先改善的因子。

通过ISA分析，满意度调查表具体构成因子中重要性高而满意度不高的集中关注项有服务态度品质具体构成因子中的亲切感，这项将是未来东北林业大学图书馆提高服务质量的重要项目。继续维持的项有服务态度品质构成因子中的及时性、信赖感、积极性，信息控制品质构成因子中的电子信息资源的充分性、电子资源获取便利性、图书馆网页检索功能便利，图书馆环境品质构成因子中的激发学习兴趣的空间设计。这些项目也将是未来我们图书馆优先考虑的服务项目。

此研究通过重要性-满意度不一致模型和ISA象限分析提供了多方面的分析结果，为提升东北林业大学图书馆的服务质量尝试性地提出了优先改善的服务品质构成因子和具体构成项。通过本研究揭示了根据测定方法和计算方法服务质量的算术值有所不同，因此不能在绝对的基准上判断服务质量的好坏，但是长期、持续的利用一定的测定工具和计算方法来评价服务质量品质的话可以掌握图书馆服务质量的变化过程，有利于制定提高图书馆服务质量的中长期改善方案。这种努力最终会让一个图书馆在激烈的竞争中仍处于业内的佼佼者。

参考文献

[1] 杨海平, 王社教．论高校竞争情报系统的构建, 实践研究, 2007, 2(30):224~227

[2] 金武刚, 饶昇苹, 詹华清. 基于读者视觉的图书馆评价实证研究-高校博士学位论文“致谢”文本对图书馆评价的内容分析. 图书馆与图书馆事业, 2006, 2:11~17

[3] 夏有根, 潘继进, 徐 忠. 基于LibQUAL的图书馆服务质量评价及时正研究. 理论与探索, 2009, 6(32):32~35

[4] LibQUAL+® Home page, http://www.libqual.org

[5] 张艳芳. 国内LibQUAL+®研究述评. 情报探索, 2011, 3(3):50~52

[6] 吴冬曼, 赵 熊, 等. 网络环境下图书馆服务质量评价方法探析. 清华大学图书馆读者满意度调查工作的实践与思考. 大学图书馆学报, 2006, 1:49~52

[7] 唐 琼, 张 枚, 曾 颖. 基于LibQUAL+®的广东高校图书馆服务评价. 大学图书馆学报, 2006, 1:63~69

[8] 李晓东, 卢振波. 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. 大学图书馆学报, 2007, 2:61~64

[9] 曹嵩. 基于LibQUAL+®的图书馆服务质量评价-嘉兴职业技术学院图书馆服务质量调查与思考. 图书馆建设, 2008, 11:73~76

[10] 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. 图书馆与图书馆事业, 2009, 5:24~28

[11] Joanna T, Susan AM. Importance-satisfaction analysis for marine-part hinterlands: A Western Australian case study. Tourism Management, 2007, 28:768~776

[12] DigiQUAL Home page. <http://statsqual.org/digiqual/index.cfm>

[13] Michael JR, John SB, David BJ. So which score on the LibQual+TM tells me if library users are satisfied? Library and Information Science Research, 2005, 27:424~439

[14] Bruce T, Colleen C, Martha K. Concurrent validity of LibQUAL+TM scores: What do LibQUAL+TM scores measure? The Journal of Academic Librarianship, 2005, 31(6):517~522

[15] Sureshchandar GS, Rahendran C, Anantharaman RN. The relationship between service quality and customer satisfaction - a factor specific approach. Journal of Services Marketing. 2002, 16(4):363~379