

# 基于 LibQUAL+™ 的高校图书馆服务质量评价研究\*

——以河北工业大学图书馆为例

周月莲 王永华 魏闻潇 李波

**摘要** LibQUAL+™ 作为一种基于用户的图书馆服务质量评价体系,为高校图书馆服务质量评价提供了一个有效的评价工具。本文依托 LibQUAL+™ 评价体系的思路与方法,结合工作实际,开展问卷调查,在统计调查数据的基础上,对高校图书馆服务质量的状况进行了评价分析,提出了提高图书馆服务质量的有效措施。

**关键词** LibQUAL+™; 服务质量; 高校图书馆

**分类号** G258.6

**Abstract** LibQUAL+™ is an user-oriented evaluation model of the library service quality. This paper introduces the LibQUAL+™ evaluation system, combining with the Library of Hebei University of Technology, conducting a questionnaire survey, and according to the statistics of the surveys, it makes analysis on the service quality of university libraries. This paper gives some effectively measures of improving library service.

**Keywords** LibQUAL+™; Service quality; University library

**Class Number** G258.6

近年来,以用户为中心,最大限度地满足用户需求已经成为现代图书馆存在的核心价值。高校图书馆作为学校主要信息资源提供机构,其服务意识与水平影响到学校各项工作的开展。因此,科学评估读者服务工作,提升图书馆服务质量已成为当前高校图书馆工作重点内容。目前,图书馆界广泛应用的图书馆服务质量评价体系是美国研究型图书馆协会(ARL)开发的 LibQUAL+™。本文以 LibQUAL+™ 评价模式为基础,借助问卷调查分析,以河北工业大学图书馆为例,了解用户对图书馆服务质量的评价,旨在改进图书馆工作,提高服务质量。

## 1 基于 LibQUAL+™ 的高校图书馆服务质量调查设计

### (1) 调查问卷的设计

本调查问卷的设计以 LibQUAL+™ 评价指标为基础,参考国内其他高校图书馆调查问卷<sup>[1]</sup>,制定出适合本馆的四类层面 25 个调查项目,利用互联网上免费的调查系统“问卷星”,录入调查问卷项目,调查问卷的主页如图所示。

### (2) 调查问卷的内容

本调查问卷的内容分为两部分:(1)读者身份

调查问卷主页

的填写说明。(2)评价图书馆服务的四类层面 25 个调查指标(见表 1)。读者需从容忍值、感受值、期望值三个角度加以评判,问卷采用 5 分量表为测量等级,即每个角度设置很差、较差、一般、较好、好五个评分等级供读者选择,“1”代表“很差”,“5”代表“好”,得分越高,表示服务质量越高;得分越低,表示服务质量越低。

\* 本文系 2013 年度河北省高等学校人文社会科学研究项目“基于用户需求的高校图书馆服务质量评价研究”(项目编号:SZ134038)研究成果之一。

表1 图书馆服务质量评价指标

层面	指 标
读者服务	A1 能够及时在书架上找到您所需图书
	A2 印刷型馆藏资源满足读者需求
	A3 文献检索课的开设以及如何利用图书馆的讲座对读者有帮助
	A4 馆员具备良好的专业技能和服务水平
	A5 向读者有效传递最新信息:如新书推介、到期催还等
	A6 数字资源完善且容易查找
	A7 提供专业有效的参考咨询服务
	A8 读者自主在图书馆网站获取信息
	A9 主、分馆之间可以方便的通借通还
	A10 读者随时随地可获取任何信息资源
馆内管理	B1 开馆时间的合理程度
	B2 图书、期刊、报纸等是否及时上架
	B3 馆员对待读者礼貌热情
	B4 馆员仪表整洁、举止文明
	B5 及时处理读者问题与建议
图书馆环境	C1 图书馆环境舒适、整洁
	C2 图书馆各种标识清晰明确
	C3 图书馆提供现代化服务设备:网络环境、计算机、打印机等
	C4 读者个人物品存取设施安全方便
	C5 馆舍空间和阅览座位充足
创新服务	D1 满足读者个性化信息服务(个人新书推荐等)
	D2 提供快捷有效的馆际互借服务
	D3 提供定题服务、课题跟踪和科技查新等服务
	D4 开展学科化服务,配备学科馆员
	D5 是否了解移动信息服务,如开通客户端软件、电子阅读器等

### (3) 调查问卷结果的处理

本次问卷调查采用互联网调研方式,共回收问卷 152 份,将问卷所得数据分类整理,利用 Excel 软件作为数据统计工具,对收集到的原始数据进行统计分析。

## 2 基于 LibQUAL+™ 的高校图书馆服务质量调查结果分析

### 2.1 读者身份统计情况

本次问卷调查面向全校师生,共有 152 人参与调研,统计结果显示,学生人数比例为 80%;教师人数比例为 20%。

### 2.2 调查指标测评结果

#### (1) 调查结果排序

调查问卷结果显示,读者对图书馆各项服务指标感受值和期望值有一定差距,读者关注度也各有不同,统计结果如下(详见表 2):

表2 图书馆服务质量指标测评统计

排序内容	指标序号
服务质量最高的 5 个指标	A4、A8、B1、B4、C2
服务质量最低的 5 个指标	A2、A10、C3、C5、D2
读者关注度最高的 5 个指标	A5、A2、C1、C5、D5
读者关注度最低的 5 个指标	A10、A7、B5、C4、D1

### (2) 分层测评结果

利用 Excel 软件,对收集到的原始数据通过算术平均法计算出每项调查指标的期望值、感受值和容忍值,在此基础上,对每个服务层面对应指标的 3 个分值进行算术平均,得出每一服务层面的总体期望值、感受值和容忍值,最后计算出每一服务层面期望值与感受值的差值,即为满意度(详见表 3)。

表3 图书馆服务质量各层面测评结果

层 面	期望值	感受值	容忍值	满意度
读者服务	4.79	4.01	3.62	-0.78
馆内管理	4.52	4.28	3.51	-0.24
图书馆环境	4.65	3.98	3.44	-0.67
创新服务	4.75	3.71	3.57	-1.04

### (3) 四个层面权重值及赋予权重的差值

由于用户对不同层面服务的重要性存在差异,影响到对服务质量的评判,根据乘积标度法<sup>[2]</sup>,即设定最不重要那项的权重为 1,比它稍微重要项的权重为  $1 \times 1.354$ ,据此四个层面读者服务、馆内管理、图书馆环境、创新服务权重分别是 1.05、0.42、0.58、0.78,在计算出每一层面对应的期望值与感受值差值、感受值与容忍值差值的基础上,乘以各层面的权重,得出各层面期望值与感受值的差值分别是 0.82、0.10、0.39、0.81,各层面感受值与容忍值差值分别是 0.41、0.32、0.31、0.11,这组数据可作为评价图书馆服务质量的依据。

### 2.3 调查指标测评结果分层分析

#### 2.3.1 读者服务

读者服务是图书馆工作的核心内容,也是四个层面中权重值最高的,该层面权重的差值也反映了读者对图书馆工作的重视和期望,就是指图书馆如何达到“持续不断的读者满意”<sup>[3]</sup>。调查显示 A4 和 A8 服务质量最高,这体现了本馆整体服务质量较好,尤其是馆员具备良好的专业技能和职业素养,熟悉图书馆业务,服务态度好质量高。随着网络

的应用,图书馆主页提供书目信息、电子资源和读者自助服务等,能够自主在图书馆网站获取信息的读者比率已占到调查人数的 80.26%,这也要求图书馆进一步丰富和完善主页信息。A2 和 A10 读者满意度最低,同时作为读者最为关注的问题,印刷型文献满足需求的程度不够。数据反映出读者关注度较低的指标代码是 A7 和 A10,74.34%的读者认为不能随时随地的获取任何信息资源,59.87%的读者认为不能提供专业有效的参考咨询服务。

### 2.3.2 馆内管理

馆内管理层面的权重与赋以权重的差值都最小,表明对读者来说该层面处于最不重要的位置。根据表 3 测评结果显示,馆内管理层面读者感受值最高,感受值与期望值差值最小,说明读者对于这一层面的服务比较满意。70.39%的读者认为开馆时间合理,88.16%的读者评价馆员仪表整洁,举止文明。良好的工作状态与合理的开馆时间,都是提升服务质量必不可少的条件。调查还发现,该层面关注度最低的是 B5,是否及时处理读者问题与建议。

### 2.3.3 图书馆环境

对于图书馆环境的调查显示服务质量最高的是 C2,图书馆各种标识清晰明确,这给读者使用图书馆提供了便利引导;同时读者对于 C3 和 C5 的服务不甚满意,读者认为馆舍空间和阅览座位不充足,图书馆没有能够提供现代化服务设备,如网络环境、计算机、打印机等。

### 2.3.4 创新服务

创新服务层面的权重处于第二位,表明传统意义上的图书馆服务已经不能满足读者需求,读者希望图书馆能够紧随时代步伐,提供创新服务。根据表 3 调查结果显示,读者对于该层面的感受值低,期望值高,与此相对应的满意度为-1.04,满意度低。表 2 显示该层面读者关注度最高的是 D5,即是否了解移动信息服务,调查统计表明,69.08%的读者对于该项服务不了解。我国高校图书馆移动信息服务尚处于起步阶段<sup>[4]</sup>,名称也五花八门,如移动图书馆、手机图书馆、移动服务等;服务内容涉及方方面面,如个人借阅信息查询、电子书、公告、校园公交线路查询、预定停车位等;服务模式主要为 SMS 短信服务、WAP 网站与 Application 应用相结合的方式。移动信息服务的开通,为图书馆创新服务开拓了新思路,为用户在移动环境下接受各类

信息服务提供了全新的机会。

## 3 改进服务方式提高读者满意度的举措

通过调查指标测评结果的分层分析,对于读者满意度高的方面图书馆应继续发扬,精益求精,对于读者满意度低的方面拟提出如下建议。

### 3.1 拓展资源,全方位服务

图书馆馆藏文献资源建设对读者满意度具有决定性作用,根据学校的学科设置、专业特点、经费保障、文献利用情况,通过图书馆学术委员会的参与制订调整各类型文献和馆藏学科结构的比例,处理好纸质文献与数字化资源的比例。我馆开展了“新书荐购”,资源建设部的采访人员定期发布新书目录,每位读者都可以通过荐购系统直接参与图书的采购。随着高校图书馆信息化和数字化程度的提高,馆藏资源的载体和内容的表现形式多样化,给读者查找获取资源带来了不便,所以整合印刷型、数字型的文献资源,建立一站式的统一检索平台尤为重要。

### 3.2 以人为本,主动服务

馆员的素质和能力是图书馆服务质量的根本保证,是读者满意度提升的关键性因素。读者在使用图书馆过程中,遇到问题需要咨询馆员,馆员只要认真对待,并依靠自身专业知识答疑解惑,就会取得满意的服务效果。这就要求馆员不断充实自身专业素养,对待读者提问热情、耐心的给与解决。我馆定期对工作人员进行专业知识、服务技能、职业道德修养等业务培训,定期举办图书馆技能大赛,为图书馆提供高质量服务奠定坚实的基础。只有不断学习提高自身素质,这样才能胜任高水平高质量的信息咨询服务,为读者提供满意的服务。

### 3.3 和谐环境,更好服务

图书馆馆舍布局、设备等硬件及图书馆文化氛围、服务环境是读者对图书馆的第一印象。我馆建成年代久远,馆舍面积小,学生人数比例上升较快,阅览座位无法满足读者需求;同时电子阅览室计算机陈旧,也没有实现无线网络全覆盖。为了解决这些问题,我馆正开始建设新馆,场馆面积、馆内装修和软硬件设施等都将得到改善。为了缓解当前读者需求,建议图书馆将部分空余的房间改造成“自主学习区”,给读者提供舒适、安静、便利的阅读空间和学习场所。

### 3.4 深入挖掘资源,个性化服务

个性化服务是提高图书馆服务质量的重要措施之一,也是图书馆发展的必然趋势。高校图书馆应根据不同类型读者的特点了解他们的阅读需求、科研需求、教学需求,以及不同的兴趣爱好、专业等,有针对性地提供个性化服务。我馆开展了形式多样的创新服务,如配备学科馆员,实行学科化服务;与其他兄弟院校资源共享,提供快捷有效的馆际互借服务;开展读者个性化服务,如个人新书推荐、信息推送服务等,同时我馆正在申请开通科技查新站,开展科技查新服务。

## 4 结语

基于 LibQUAL+™ 评价体系对高校图书馆服务质量进行评价,图书馆应该从用户角度出发,借鉴国内其他高校图书馆经验,结合本馆实际,制定出适合本馆自身的服务调研指标进行调研,并根据结果提出相关服务建议。这种评价机制一方面有利于提升馆员的业务素质和服务水平,另一方面也提高了用户的信息素养和获取能力。但由于 LibQUAL+™ 自身的局限性,单纯依赖用户感知度来评价图书馆服务质量,随意性、主观性较

大,在一定程度上影响了评价的客观性、公正性。因此,笔者认为在实际工作中,只有将 LibQUAL+™ 评价体系与其他评价方法相结合,通过更广泛的用户调查,结合图书馆工作实际与未来发展需要,通过持续地进行服务评价调查,从不同角度、不同层面了解图书馆服务水平,从而更全面、科学地评价图书馆服务质量,进而提出提高图书馆服务质量的有效措施,促进图书馆服务工作质量的全面提升。

#### 参考文献:

- [1] 钱蔚蔚,高洁,李理. 高校图书馆用户感知服务质量满意度调查研究[J]. 图书馆工作与研究, 2013(6): 26-31.
- [2] 王伟. 基于修正 LibQUAL+™ 的大学图书馆服务质量评价实证研究[J]. 图书馆学刊, 2013(8): 16-18.
- [3] 贾继娥. 图书馆服务质量读者满意度调查研究——以北京师范大学图书馆教育分馆为例[J]. 现代情报, 2012(2): 127-130.
- [4] 郭瑞芳. 基于 LibQUAL+™ 的高校图书馆移动信息服务质量探讨[J]. 新世纪图书馆, 2013(6): 25-27.

#### 作者简介:

周月莲(1973—),女,副研究馆员,河北工业大学图书馆,天津,300130;

王永华(1978—),女,馆员,河北工业大学图书馆,天津,300130;

魏闻潇(1977—),女,馆员,河北工业大学图书馆,天津,300130;

李波(1973—),男,副研究员,河北工业大学图书馆,天津,300130.

(上接第76页)

百度百科评价“重推敲锤炼,近于苦吟”,“其诗简练精悍,工于属对,巧于用事,且多新意,不沿袭前人,诗中佳句颇多”。宋代郑康佐编刻有《眉山唐先生集》二十卷传世,《宋诗鉴赏辞典》收了唐庚七首诗。虽说《四库全书总目》提要评价郭印诗“才地稍弱”,但却风格承于唐庚。在宋末嘈杂之音中,郭印诗颇具“典刑”,有不少“清词隽语”,诸如“明日江梅吹尽雪,却看芳草似裙腰”(《次韵曾端伯早春即事五首》)、“松柏岁寒终不改,谩随百草斗芳新”、“波暖浮鸥(番飞)素影,风和幽鸟弄新声”(《又次曾端伯春日韵四首》)等,及“行观旧物归,一洗中原耻”(《送种守》)、“中原尚豺虎,军食竟不充”(《久雨》)、“烽烟犹未息,一念一伤心”(《三伏不热》)等一些反映民族忧患意识的爱国诗篇(郭印经历了北宋至南宋的过程,历史背景使其爱国与隐逸思想相伴行),具有一定的文学价值。

#### 参考文献:

- [1] (清)永瑤,等. 四库全书总目[M]. 中华书局, 1965: 1354.

- [2] 李晓明. 四库底本新发现[J]. 文献季刊, 2006(3): 145-150.

- [3] 同[2].

- [4] 同[2].

- [5] 同[2].

- [6] 何东红,朱赛虹. 中国官府藏书[M]. 贵阳: 贵州人民出版社, 2009: 214.

- [7] 厦门市图书馆. 厦门古今人物辞典[M]. 厦门: 鹭江出版社, 2003: 134.

- [8] 陈峰. 厦门古籍序跋汇编[M]. 厦门: 厦门大学出版社, 2009: 260.

- [9] 陈红秋. 龚植藏书与厦门图书馆[J]. 厦门图书馆声, 2010(总95): 52-55.

- [10] 陈红秋. 度尽劫波今犹在 盛世特展露风华[J]. 厦门图书馆声, 2011(总101): 50-52.

- [11] 同[2].

- [12] 维基百科. 计有功[EB/OL]. [2012-12-31] <http://zh.wikipedia.org/w/index.php?title=計有功.&oldid=15372496>.

- [13] 薛琪薪,明理. 曾慥生平及《类说》考述[J]. 湖北职业技术学院学报, 2012(3): 36, 47-51.

- [14] 刘德诚,刘美颖. 福建名人词典[M]. 福州: 福建人民出版社, 1995: 42.

#### 作者简介:

陈红秋(1970—),女,馆员,厦门市图书馆,福建,厦门,361012.