

TUSHUGUAN ZHILIANG PINGGU
TIXI YU GUOJI BIAOZHUN

图书馆质量评估体系 与国际标准

张红霞 ◎ 著



国家图书馆出版社

图书馆质量评估体系与国际标准

张红霞 著



国家图书馆出版社

图书在版编目(CIP)数据

图书馆质量评估体系与国际标准/张红霞著. —北京:国家图书馆出版社,2008.7

ISBN 978-7-5013-3641-8

I. 图… II. 张… III. ①图书馆工作—质量管理—评估②图书馆工作—质量管理—国际标准 IV. G251 G255.54

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 085436 号

书名 图书馆质量评估体系与国际标准

著者 张红霞 著

出版 国家图书馆出版社 (100034 北京西城区文津街7号)

发行 010-66139745 66175620 66126153

66174391(传真) 66126156(门市部)

E-mail cbs@nlc.gov.cn(投稿) btsfxb@nlc.gov.cn(邮购)

Website www.nlcpress.com

经销 新华书店

印刷 北京兴华昌盛印刷有限公司印刷

开本 787×1092 毫米 1/16

印张 17.125

版次 2008 年7月第1版 2008 年7月第1次印刷

字数 400 千字

书号 ISBN 978-7-5013-3641-8/G·768

定价 50.00 元

北京图书馆出版社更名启事

经中华人民共和国新闻出版总署批准,北京图书馆出版社于2008年5月起更名为国家图书馆出版社。

国家图书馆出版社成立于1979年,由中华人民共和国文化部主管、中国国家图书馆主办,初名书目文献出版社,1996年改为北京图书馆出版社。建社近三十年,依托中国国家图书馆的丰富馆藏,并与国内外著名图书馆密切合作,致力于影印古代典籍和各类稀见文献;编辑出版图书馆学、情报学、信息管理科学著作和译作;出版各种书目、索引等中文工具书;整理、编辑出版各种文史著作和传统文化普及读物。

国家图书馆出版社设有社长总编办公室、财务部、营销策划部、古籍影印编辑室、图书馆学情报学编辑室、综合编辑室、文史编辑室、中华再造善本编辑室、发行部、储运部等部门。

网站:www.nlcpress.com

地址:北京西城区文津街7号

办公室电话:010-66126146

E-mail:btsfxb@nlc.gov.cn

发行部电话:010-66139745 66175620 66126153

66121706 66126156(门市部)

图书馆怎样证明自身对社会的贡献？

李国新

(北京大学教授,国家图书馆首席专家,中国图书馆学会学术研究委员会常务副主任)

自从科学发展观指导下的全面建设小康社会战略实施以来,我国的图书馆事业迎来了前所未有的发展环境和发展势头。一个有目共睹的变化是,尽管存在着严重的城乡差距和地区差距,但近年来全国各地各级政府对图书馆事业的投入普遍增加,保障明显改善,有些地区的增加和改善还十分显著。在这种背景下,许多人比以往更为关切另外一个问题:社会公共资金增加了对图书馆的投入和保障,图书馆为社会贡献了什么?图书馆对社会的贡献是不是也随着保障程度的改善而改善?图书馆怎样证明自身对社会的贡献?记得上海图书馆馆长吴建中先生2007年底在南京图书馆新馆开馆庆典的学术演讲中曾说过一段令人警醒的话:我们不能老是让别人说图书馆是公共资源浪费最突出的地方,要让更多的人相信,图书馆是一个高效益、高产出的知识服务机构,政府加大对这一公共产品的投入是非常值得的!杭州图书馆馆长褚树青先生也说过,政府大幅度增加了对图书馆的投入,图书馆必须以自己服务效益的改善给政府、给所有纳税人一个明白的交代。他们的话不约而同地都聚焦在一个问题上:在投入增加、保障改善的背景下,图书馆怎样以自己的服务效益证明自身对社会的贡献。

令人信服的服务效益,必须以数据、事实说话。因此,要证明图书馆对社会的贡献,就需要对图书馆的服务效益进行评估,进行测度。改革开放以来,我们对图书馆服务的评价和测度不能说不重视。早在20世纪90年代初,原国家教委就发布过《关于开展普通高等学校图书馆评估工作的意见》,近年来教育部开展的全国高校本科教学水平评估也有对图书馆的评估分值。各地教育主管部门、高校图工委也陆续进行过一些针对高校图书馆的专项评估。1994年以来,全国公共图书馆已经进行了3次评估,第4次评估又开始在即。在评估过程中使用的一系列评估指标,就是对图书馆的投入、产出和服务效益的定量揭示。自然,和图书馆事业发达国家相比,和国际上通行的图书馆服务质量评价指标、评价方法、评价体系相比,我们也还存在差距。正因为如此,近年来国内业界对图书馆服务评价的研究和实践一直持续不断。眼下,我有幸在付梓前就读到的张红霞女士的《图书馆质量评估体系与国际标准》一书,就是国内这方面研究的最新成果之一。

这部书在以往研究的基础上有哪些推进?对我国图书馆评估实践有什么理论贡献?我以为:

首先,本书告诉我们发达国家的图书馆服务评价是一个多元互补的体系。所谓绩效评估和成效评估的区别,就是以不同的视角、用不同的方法对图书馆服务作出的评价。从整体上说,尽管ISO 11620列举的绩效指标有许多我们过去没关注或关注不够,我们对国外绩效评

估的思路大体上是清楚的。但是,对成效评估,不论在理论上还是实践上,我们都比较陌生。成效评估不等于简单的问卷调查,作者说,它是把“用户在图书馆的生活中”变成“图书馆在用户的生活中”,是要评价图书馆服务的结果让读者改变了什么,给社会的文明和进步带来了什么,因而它具有更多的定性评价,更难形成统一的国际标准。吴建中先生在总结图书馆评估的发展趋势时说过,图书馆评估的重心逐渐从绩效评估(Performance Measurement)向成效评估(Output Measurement)转移,进一步强调服务的质量和用户的满意度。重心转移不是非此即彼,绩效评估和成效评估不是替代关系而是互补关系。由此我又想到了最近一段时间关注的图书馆服务的经济价值度量。2004年1月,大英图书馆对外公布了一份题为《衡量我们的价值》(Measuring Our Value)的研究报告,其中说道,大英图书馆通过服务每年产生的经济效益总量为3.63亿英镑,其中3.04亿为直接效益,5900万为间接效益,也就是说,英国对大英图书馆每投入1英镑,就会给英国经济带来4.4英镑的效益。假如大英图书馆不存在的话,英国每年就会损失2.8亿英镑。在美国,也有很多诸如此类的表达。他们敢这么说,当然不是空穴来风,而是依据了一套计算和评价方法。这是从经济价值的角度对图书馆服务作出的评价,可以理解为图书馆给经济社会发展带来了什么。对一个图书馆作出完整的评价,对一个图书馆的社会贡献作出完整的描述,需要多元互补的评价体系,这是对完善我国图书馆评估理论和实践的重要启示。

其次,本书告诉我们一个普遍的国际经验:评价指标和结果的变化,用来比较同一图书馆在不同时期的绩效比用来比较不同的图书馆作用更大,价值更高。道理并不难理解。图书馆有不同的类型,性质、功能、特点、服务人群有区别,所处的环境和具备的条件不一样,因此在相当大程度上很难做科学意义上的横向比较。比如,一个“目标人群覆盖率”指标,一般情况下数值高比数值低好,但是对一个专业图书馆来说,相对低的数值并不能表示不好。即便是同样性质的图书馆,城市文化水平、教育水平、图书馆所处的地理位置、社会经济状况等因素,都会对目标人群产生影响,对于这些因素图书馆无能为力,因此用在图书馆之间的比较上就没有意义。ISO 11620的“绩效指标细则”有一个明确的观点:只有在背景、问题和程序都相同的情况下,才能比较不同的图书馆;同时又反复提及把指标和结果用作不同图书馆的比较时,“必须非常谨慎”。中国的现实状况是:评价结果被用作形形色色的“排行榜”,往往有社会性的冲动,一个好端端的质量评价由此走向了歧途,功能变异,误导百姓。这是图书馆评估需要从吸取国际普遍经验中防止的倾向。

第三,本书告诉我们图书馆质量评价标准以图书馆统计标准为基础。作者说,“一切用数据和事实说话”是发达国家图书馆质量管理观念变革的一个重要标志,也是本书关注的重点。数据和事实哪里来?依靠统计。因此可以说,评价结果的科学可信,建立在数据和事实统计的科学可信基础上。本书详细介绍了作为国际图书馆统计标准的ISO 2789,这是一个重要贡献,它对我国图书馆评估健康发展的启示意义在于:要按国际通行做法进行图书馆服务评价,首先需要按国际通行做法开展图书馆服务统计,因为相比之下,我国的图书馆服务统计是更为薄弱的环节。

本书第一次完整地翻译了三个关于图书馆绩效指标的国际标准,使我们比较清楚准确地了解了国际标准的内容、结构、体例、表现方式。虽然按作者的说法附在书的中译文本还不能称为是国际标准的中文版,但我相信它对中国学者的资料价值和参考价值,我相信它在今后研究中的被引率。对我国图书馆评估的理论研究和实践进程来说,这是一项基础性的

工作。

张红霞女士是我国图书馆学领域“国际化”程度较高的学者。我知道她是两次走上国际图联大会讲坛的中国学者——在中国，以论文作者的身份做到这一步，不说独一无二，也是凤毛麟角。我也知道，到目前为止，她走上国际讲坛的次数甚至比国内还多。频繁的国际交流所形成的国际化视野，为她完成本书奠定了基础。我还知道，几年前海南大学图书馆进行过全面质量管理试验，张红霞女士曾经是实际参与者之一，这是她对“国际标准”理解和感悟胜人一筹的实践基础。如今，图书馆的服务效益评价已经引起了从官员到馆长到学者到公众的普遍重视，如果说评价标准是图书馆证明自身社会贡献的方式，那么，本书就是作者为推进和完善我国图书馆服务效益评价理论和实践作出的贡献。

目 录

引 言	(1)
第一章 国际图书馆质量评估体系概述	(5)
第一节 国际图书馆质量评估概论	(5)
第二节 国际图书馆质量评估两大体系形成的背景	(13)
第二章 国际图书馆绩效评估体系	(22)
第一节 国际图书馆绩效评估概述	(22)
第二节 ISO 2789 国际图书馆统计标准概述	(27)
第三节 国际图书馆绩效评估标准 ISO 11620 和 ISO/TR 20983 概述	(37)
第四节 国际图书馆界对绩效评估与统计标准的应用	(48)
第五节 图书馆绩效指标的应用与绩效评估的案例	(57)
第三章 国际图书馆成效评估	(86)
第一节 国际图书馆成效评估概述	(86)
第二节 图书馆成效评估的规范术语和基本原理	(96)
第三节 图书馆成效评估的实施步骤和方法	(100)
ISO 2789:2006	(121)
ISO 11620	(174)
ISO/TR 20983:2003	(231)
后 记	(263)

引 言

20 世纪 90 年代末期, 当我国图书馆界对图书馆全面质量管理开始关注的时候, 以欧美国家图书馆为主流的国际图书馆界的质量管理革命正处在繁盛期, 不仅形成了成熟的图书馆质量管理的理论、原则, 还开创了适合图书馆行业自身特性的质量评估的方法和工具——系列国际标准, 可谓硕果累累; 跨越新世纪的时空隧道, 从世纪之交到如今, 质量管理在我国图书情报界的研究与实践激起了朵朵浪花, 虽有星星之火却尚未燎燃, 而这时西方图书馆界的质量管理已进入升华期, 质量观念已内化成为图书馆职业精神的一部分。纵观以西方国家图书馆界为代表的国际图书馆质量管理革命历程, 笔者观之, 窃自以为可以分为磨合期、融合期、繁盛期和升华期四个阶段:

第一阶段: 磨合期, 20 世纪 80 年代末到 1993 年 9 月以前。磨合期的特点表现为图书馆被动接受或零散自发地实施全面质量管理。

第二阶段: 融合期, 1993 年 9 月到 1994 年底。融合期特点表现为西方国家图书馆界以各个国家的行业学会或协会牵头, 主动地组织研究全面质量管理的理论原理在图书馆的应用, 并准备大规模实施全面质量管理。

第三阶段: 繁盛期, 1995 年到 2003 年。繁盛期的特点表现为西方国家图书馆界联合起来全面组织实施质量管理, 质量管理的项目或计划纷纷出台, 名目繁多, 可谓百花齐艳, 形成了成熟的图书馆质量管理的理论、原则, 而且从最初的积极倡导 ISO 9000 认证在图书馆的实践, 到论证其对图书馆行业的诸多不适宜之处, 进而创造性地研究、开发和制定适合图书馆自身质量评估的系列国际标准: ISO 11620 “图书馆绩效指标”, ISO/TR 20983 “电子图书馆服务绩效指标”。同时对国际标准 ISO 2789 “国际图书馆统计”进行了反复修订, 形成了一整套适合图书馆行业自身特性的质量评估的方法和工具。

第四阶段: 升华期, 2004 年至今。升华期的特点表现为质量观念已内化成为图书馆职业精神的一部分, 图书馆质量评估也已经固化为图书馆的一种常规管理手段, 国际图书馆界在实践绩效评估的同时, 也热衷于在更宽广的视野内探讨图书馆成效评估的指标体系和方法, 要把图书馆作为一个整体的组织, 评价图书馆及其所开展的活动、提供的服务对个体技能、综合能力、态度、行为带来的改变, 以及它对所服务的组织机构或社会产生的影响和贡献。图书馆质量评估从关注投入与产出为主的绩效评估, 走向关注真实质量与效果的成效评估的更高层次, 形成了完整的图书馆质量评估两大体系: 绩效评估和成效评估。

在这场席卷整个发达国家的图书馆质量管理革命旋风当中, 图书馆全面质量管理的研究与实践, 为国际图书馆界带来了重大的根本性的观念变革, 这些重大的变革主要体现在:

质量第一的观点。图书馆的一切都是为了提供高质量的信息与服务, 因此图书馆的质量

不能只关注馆舍的大小与馆藏的多寡,而必须把焦点放在图书馆的服务质量上。全面质量管理不是一个管理工具,而是全员参加、全部门负责、全过程管理的“三全”系统管理工程。在全面质量管理中,管理角色发生了改变,从原来的下指令变成了授权予员工来运行工作过程、传递服务,它强调管理的领导作用与承诺,并要求管理者和所有雇员在观念上发生重大变革,重新审视他们各自在组织中的角色:即每一个人都是参与管理的人,只是管理的层次和范围不同,全面质量管理最终要实现组织的文化变革。

以人为本,用户至上的观点。服务是图书馆的本质属性,图书馆存在的价值,不是为了在图书馆工作的员工,而是为了他们所服务的人——用户。因此,图书馆服务的质量应该从自我感知转变到顾客感知来衡量,“只有读者才能评判图书馆服务的质量,其他任何的评判都从根本上是无关紧要的”。

以人为本,始于教育,终于教育的观点。高质量的服务是由图书馆员工来提供的,卓越的服务需要卓越的员工,因此要发展以人为本即以员工为本的培训、教育和发展计划。只有通过不断提升员工的专业素质和综合素质,以增强员工参与决策的能力并应对不断变化的顾客需要,才能提高个人和组织的效力和灵活性,达到不断追求卓越的图书馆服务的最终目的。

一切用数据和事实说话的观点。无论是图书馆对自身的管理、决策和运营的质量评估,还是权威认证机构对图书馆运营的评估,或是社会对图书馆形象的评价,都要以事实为依据,用数据来说话。这一观念的形成和发展,直接导致了图书馆标准化质量评估工具——一整套绩效指标国际标准与成效评估体系的开发与应用。

用数据和事实来进行图书馆质量评估,是本书关注的重点。

图书馆服务的优劣、质量的高低,拿什么来衡量?最初的图书馆评估只注重投入,关心馆藏的采购、馆舍的大小、人员设备的配备,发展到注重图书馆投入与产出的评价,而经由图书馆质量管理革命所带来的全新理念,使得图书馆必须把焦点放在图书馆的服务质量上,因此,完整的图书馆质量评估要包括三种类型:投入(inputs)、产出(outputs)和成效(outcomes)的评估,亦即,包括绩效评估和成效评估,才能形成一个从入到出、从量到质、从微观到宏观的整体评价体系。

简言之,绩效评估是关注图书馆投入与产出及效率的评估,成效评估是关注图书馆服务影响与效果的评估。目前,图书馆界已制定有一整套绩效评估的系列国际标准,而成效评估因为有许多定性的指标难以用具体的数据来表达,尚未形成统一的标准,但是对于成效评估中一些可以量化的指标,国际图书馆界正在尝试去量化和标准化。

那么,这一整套绩效评估的国际标准包括有:

◆ ISO 11620:1998 图书馆绩效指标(Information and Documentation—Library performance indicators)(第1版,1998年4月)

◆ ISO 11620:1998/Amd.1:2003 图书馆绩效指标 补充本1:增订图书馆绩效指标(Information and Documentation—Library Performance Indicators AMENDMENT 1: Additional performance indicators for libraries)(补充本第1版,2003年7月)

◆ ISO/TR 20983:2003 电子图书馆服务绩效指标(Performance indicators for electronic library services)(第1版,2003年11月)

◆ ISO 2789:2006 国际图书馆统计(Information and Documentation—International library

statistics) (2003 年第 3 版, 目前最新版是 2006 年 9 月第 4 版)

其中, ISO 11620:1998 和 ISO 11620:1998/Amd. 1:2003 统称 ISO 11620, 是传统图书馆绩效评估的标准, ISO/TR 20983:2003 则是电子图书馆服务绩效评估的指标体系, 但是传统与电子图书馆服务并不是割裂开来的, 它们是复合在一个组织机构内的, 尤其是网络和数字环境改变了图书馆利用的方式和方法, 传统的和电子的图书馆利用此萧(非消也, 此萧乃萧条而非消灭也)彼长, 因此为了给图书馆一个综合的评价, 同时弥补传统服务利用率率的下降, 国际图书馆界正在修改并整合这两大指标体系, 使其成为一体的评估复合图书馆的绩效指标国际标准。

值得一提的是, 为什么 ISO 2789 国际图书馆统计标准会成为质量评估的一个标准呢? 因为它为图书馆和信息服务界收集和报道统计数据制定了规则, 规定了国际标准 ISO 11620 所要求的数据提供。

国际图书馆统计标准与绩效指标标准的颁布, 推动了国际图书馆界对图书馆质量评估的标准化, 大多数图书馆对它们的投入(资源)和产出(活动)进行了系统化测评。换言之, 即大多数评估都是以图书馆自身为导向的, 并统计的是图书馆员工在做什么。例如, 图书馆有多少图书在流通? 图书馆员工回复了多少参考咨询问题? 员工参加了多少个项目? 这些都是重要的问题。图书馆应该继续统计它们所做的工作, 因为这些信息有助于图书馆评估其内部的工作过程及其效率。

而成效评估是以另外的一种方式来评价图书馆的服务和项目, 是一种具有独特视角的方法。它颠覆性地改变了图书馆与用户的关系, 即把“用户在图书馆的生活中”变成了“图书馆在用户的生活中”。因为成效评估完全是以用户为导向的, 评估的是图书馆带给用户的影响和变化。例如, 我们的项目或服务的结果让读者改变了什么? 我们的项目是如何影响我们用户的生活的? 图书馆通过跟踪其服务和项目对用户的影响, 而评估图书馆服务的质量和效果。

迄今为止, 以美国、英国为主的国际图书馆界, 已形成了完善的成效评估的理论体系, 成效评估的实践也已形成规范化的程序和方法, 不但如此, 英美等发达国家成效评估的实践逐渐从图书馆界扩展到博物馆、档案馆等相关领域, 图书馆成效评估可谓影响深远。

毫无疑问, 国际图书馆界的质量革命, 实现了一场深刻的文化变革——对于图书馆而言, 需要建立起以永远追求高质量为目标的质量文化, 铸造一种追求卓越的职业精神; 对于图书馆员而言, 需要树立从追求卓越的职业贡献到追求卓越的人生价值的事业观、人生观, 锤炼一种追求高尚事业的人文精神。正如同国际图联主席 Alex Byrne 在 2007 年 8 月南非德班 73 届世界图书馆与信息大会第 3 分部图书馆服务大众分主题会场上所说: “我们的承诺是一个光荣的承诺, 一个高贵的承诺——提供对高质量信息的获取。”

本书对国际图书馆界全面质量管理只作了以简要的介绍, 重心是放在图书馆质量评估上的。正如同 ISO 9000 是工商界全面质量管理理论与实践的延伸, 图书馆质量评估, 其绩效指标的国际标准 ISO 11620、ISO/TR 20983 及成效评估的理论体系与方法, 都是图书馆这一特定行业全面质量管理理论与实践的延伸。因此本书对国际图书馆质量评估又以国际标准的介绍为主要内容, 这样, 笔者将最新的国际图书馆统计与绩效指标国际标准的英文版, 一一翻译成了中文, 附录在本书的后半部分, 目的是想给同行们提供一个参考和了解, 不能当作对应的国际标准中文版, 因为国际标准中文版的出版和发行是由中国标准化组织授权的。我

所做的翻译只能算是一种对国际标准的研究，尤其是术语的翻译是否准确，还有待业界同仁的斧正。除此之外，本书同时还包括对国际上有影响力的质量评估实践的项目或网站的介绍，为对这一课题感兴趣的国内同行们提供一些可以参考的线索。

第一章 国际图书馆质量评估体系概述

第一节 国际图书馆质量评估概论

一、国际图书馆质量评估的概念与内涵

国际图书馆质量评估中服务质量的观念与内涵

所谓评估,就是以科学的方法,对于一事物或整个组织,依照事前设定的基准,评估其可行性或绩效,进而列举其优劣并提出改进建议。

图书馆质量评估,评估的是图书馆运营的质量。图书馆的质量,又是如何界定的呢?

随着国际图书馆事业的不断发展和世界全面质量管理思潮对图书馆界的深刻影响,图书馆对质量的理解也经历了一个发展变化的过程。

质量,是一组固有特性满足要求的程度。在质量控制观念起源地的制造业,质量被定义为符合产品标准规范的一致性。在图书馆,质量的一个测量标准也是考量其与国家标准的一致性,例如这些标准在编目和权威控制上的应用。然而,在 ISO 8420 中,质量定义为:产品或服务过程能够满足其明示的或隐含的需要的特征和特性的总和。在全面质量管理这样一个以了解用户需要、提高服务质量和满意度为中心的系统过程中,质量并没有定义为完全遵循标准,而是更重要的要满足顾客的需要,因此“质量”常被解释为“适应性”、“用户的满意程度”或者“符合顾客的要求”等。如,服务质量被定义为:顾客感知的所提供产品和服务的质量。并进一步提出,要把单纯简单满足顾客的期望和要求,转变为预测和超越顾客不断变化的需求,这些需求甚至是顾客自身尚未表达或觉悟到的。

以前,图书馆对质量的界定,完全从其自身的知识基础和运作经验出发,而很少从其产品和服务的对象——顾客的需要来考虑,因此图书馆的质量不能只关注馆藏,而必须把焦点放在图书馆的服务质量上,而且服务的质量应该从自我感知转变到顾客感知来衡量,“只有读者才能评判图书馆服务的质量,其他任何的评判都从根本上是无关紧要的”。(LibQUAL + 2004 Survey Results - Sample LibQUAL + Institution. <http://www.libqual.org/>)

因此,图书馆质量评估,实质上就是对图书馆的服务质量进行评估。图书馆的服务质量是指反映图书馆服务满足读者明确或隐含需要能力的特征和特性的总和。

图书馆服务质量的评价是指有关图书馆用户(读者)服务过程及其效果的评价。因此,评估应该以用户为本,而不是以图书馆机构为本,亦即,应该评估图书馆用户源于图书馆资源或服务带来的变化。

从 20 世纪 70 年代开始,以欧美国家图书馆为主流的国际图书馆界,就开始进行图书馆质量评估的研究与实践,到 20 世纪 80 年代后期,国际图书馆界引入全面质量管理的思想和方法体系,作为构建图书馆核心业务和核心竞争力的有力管理工具,积极倡导图书馆实施绩效评估及成效评估,为国际图书馆界带来了重大的根本性的观念变革,谱写了现代图书馆管理的新篇章。

二、国际图书馆界质量评估的理论依据

美国兰开斯特教授(F. W. Lancaster)1977年出版的专著《假如你要评估你的图书馆》中,将图书馆服务分为公共服务和技术服务,其评价标准各不相同。公共服务最终应以用户满意程度来测度,而技术服务取决于内部效率和外部的长期效果。1982年美国公共图书馆协会出版《公共图书馆服务绩效评估手册》,美国大学及研究图书馆协会1990年制定《评估学术图书馆绩效标准》,包括使用者满意情况、藏书的提供与使用情况、图书馆及其设备使用情况和信息服务4大类15项标准。可以看出,图书馆评价的重点从重视图书馆本身的条件向重视读者的满意程度转变。

图书馆服务的优劣、质量的高低拿什么来衡量?最初的图书馆评估只注重投入,关心馆藏的采购、馆舍的大小、人员设备的配备,后来发展到注重图书馆投入与产出的评价,而经由图书馆质量管理革命所带来的全新理念,使得图书馆必须把焦点放在图书馆的服务质量上。

图书馆工作必须讲求服务质量,服务质量要从用户的角度出发去研究,用户的评价才是最终、最权威、最有说服力的评价。因此对图书馆服务质量的评价的内容就包括:图书馆技术质量、图书馆服务质量和图书馆服务的用户评价。

如何从用户的角度去评价图书馆的服务质量?这是一个多年来困扰图书馆界的难题。对图书馆服务而言,最主要的特征有两个:一是不可感知性,即图书馆服务的特质及组成服务的元素是无形无质的,人们无法看到或触摸到其存在,而用户使用服务后的利益也很难被觉察,或是等一段时间后享用服务的人才能感觉到利用服务所带来的利益。二是差异性,由于服务是通过人(服务提供者和服务接受者)来完成的,而人类个性的差异(心理、知识、偏好等)使得提供的服务往往因人而异、因馆而异。因此,服务质量这样一个主观范畴,给评价服务质量带来了极大的难度。

随着全面质量管理理论的发展和衍化,20世纪80年代末,北欧服务质量管理专家克里斯蒂·格鲁诺斯(Christian Gronroos)、美国帕拉苏拉曼(Parasuraman)等提出的服务市场营销学,为国际图书馆界的服务评价问题提供了理论依据,这些理论要点,包括:

1. 可感知的服务质量的观念

北欧服务质量管理专家克里斯蒂·格鲁诺斯(Christian Gronroos)认为:“服务一般是以无形的方式在顾客与服务员工、有形产品或服务系统之间发生的,可以解决顾客问题的一种或一系列行为。”美国营销大师Kotler提出:“服务是一方提供给另一方的任何活动或利益,基本上是无形的,也不会牵涉任何实体的所有权,而且不必要附属于实体的产品。”Gronroos1990年指出:“服务是一个或一连串的活动,服务的目的主要是作为消费者问题解决之道。”通常对服务的解释是不以实物形式而以提供活劳动的形式满足他人某种特殊的需要。

服务质量是指服务能够满足规定和潜在需求的特征和特性的总和,是指服务工作能够满足被服务者需求的程度。

1982年,芬兰市场学家克里斯蒂·格鲁诺斯(Christian Gronroos)的服务导向质量理论,提出了可感知的服务质量概念和全面质量模型,Gronroos将感知服务质量定义为:“顾客期望的服务质量与顾客实际接受的服务质量之间的差异。”论证了服务质量从本质上讲是一种感知,是由顾客的服务期望与其接受的服务经历比较的结果。服务质量的高低取决于顾客的感知,其最终评价者是顾客而不是企业。

Volevi Lehtinen 认为服务质量包括有形质量、相互作用质量、总体质量三部分。有形质量是指在服务过程中,有形部分的质量,包括物质资料的质量和设备方面的质量。相互作用质量是指消费者与服务生产组织发生直接联系时经济行为的质量。总体质量是指消费者根据以往对某个服务生产组织的经验和印象,或者根据服务生产组织由于长期经营在大众消费者中所形成的影响,消费者对这个服务生产组织质量的综合评价。

Parasuraman 于 1988 年提出,服务质量是指服务实绩是否符合顾客的期望。服务质量的评估是在服务传递过程中进行的,需要从五个方面来定义:有形性(Tangible)、可靠性(Reliability)、响应性(Responsiveness)、保证性(Assurance)、移情性(Empathy),即它们构成判断服务质量的五要素:

- 有形性。有形性是指有形的设施、设备、人员和沟通材料的外表。有形的环境是服务人员对顾客更细致的照顾和关心的有形表现。对这方面的评价可延伸到包括其他正在接受服务的顾客的行动。

- 可靠性。可靠性是可靠、准确地履行服务承诺的能力。可靠的服务行为是顾客所期望的,它意味着服务以相同的方式、无差错地准时完成。可靠性实际上是要求组织机构避免在服务过程中出现差错,因为差错给企业带来的不仅是直接意义上的经济损失,而且可能意味着失去很多的潜在顾客。

- 响应性。响应性是指帮助顾客并迅速有效提供服务的愿望。让顾客等待,特别是无原因的等待,会对质量感知造成不必要的消极影响。出现服务失败时,迅速解决问题会给质量感知带来积极的影响。对于顾客的各种要求,组织机构能否给予及时的满足将表明企业的服务导向,即是否把顾客的利益放在第一位。同时,服务传递的效率还从一个侧面反映了组织机构的服务质量。

- 保证性。保证性是指员工所具有的知识、礼节以及表达出自信和可信的能力。它能增强顾客对企业服务质量的信心 and 安全感。当顾客同一位友好、和善并且学识渊博的服务人员打交道时,他会认为自己找对了公司,从而获得信心 and 安全感。友好的态度和胜任能力两者缺一不可。服务人员缺乏友善的态度会使顾客感到不快,而如果他们的专业知识懂得太少也会令顾客失望。保证性包括如下特征:完成服务的能力、对顾客的礼貌和尊敬、与顾客有效的沟通、将顾客最关心的事放在心上的态度。

- 移情性。移情性是设身处地为顾客着想和对顾客给予特别的关注。移情性有以下特点:接近顾客的能力、敏感性和有效地理解顾客需求。

2. 服务质量评价的 SERVQUAL 模型

格鲁诺斯的理论认为,总体可感知质量并不是由技术质量和职能质量水平所决定的,它取决于期望质量(预期质量)和实际质量之间的差距。

顾客从服务质量要素的五个方面将预期的服务和接受到的服务相比较,最终形成自己对服务质量的判断,期望与感知之间的差距是服务质量的量度。图 1-1 就是一个服务质量差距模型。

SERVQUAL 差距模式

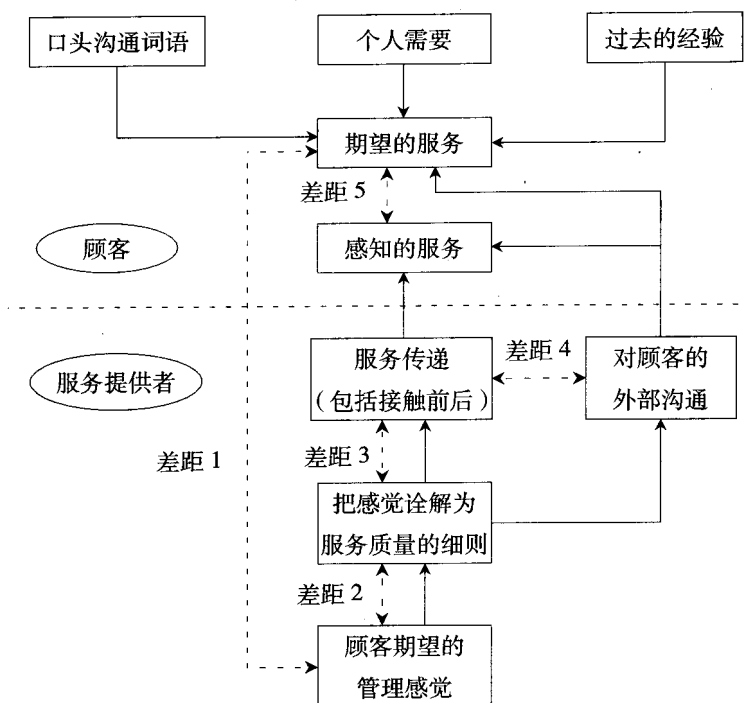


图 1-1

在图 1-1 中,顾客的服务期望与服务感知间的差距被定义为差距 5,它依赖于与服务传递过程相关的其他 4 个差距的大小和方向:

差距 1:是顾客期望于管理者对这些期望的感知之间的差距。导致这一差距的原因是管理者对顾客如何形成他们的期望缺乏了解。顾客期望的形成来源于广告、过去的经历、个人需要和朋友介绍。缩小这一差距的战略包括改进市场调查、增进管理者和员工间的交流、减少管理层次、缩短与顾客的距离。

差距 2:是指管理者没有构造一个能满足顾客期望的服务质量目标并将这些目标转换成切实可行的标准。差距 2 由下面原因造成:缺乏管理者对服务质量的支持,认为满足顾客期望是不可实现的。然而,设定目标和将服务传递工作标准化可弥补这一差距。

差距 3:是指服务绩效的差距,因为实际服务过程不一定能达到管理者制定的要求。许多原因会引起这一差距,如缺乏团队合作、员工招聘问题、训练不足和不合理的工作设计等。

差距 4:是实际传递的服务和对外沟通间的差距。顾客对服务的期望来自于媒体广告和与组织的各种交互过程。对外沟通中可能提出过度的承诺,而又没有与一线的服务人员很好地沟通。

顾客对服务质量的满意可以定义为:将对接受的服务的感知与对服务的期望相比较。当感知超出期望时,服务被认为具有特别质量,顾客会表示满意;当服务没有达到期望时,服务注定是不可接受的;当期望与感知一致时,质量是满意的。

用户对服务的期望有高低,但基本上可分为两个层次:一是最低的服务水平;二是理想的服务水平。这种差距可以用两个指标来衡量:服务合格度和服务优秀度。

服务合格度 = 感觉到的服务 - 期望的最低服务

服务优秀度 = 感觉到的服务 - 期望的理想服务

服务合格度和服务优秀度是可以通过调查测评的。20 世纪 80 年代末,美国的帕拉苏拉曼(Parasuraman)、V. A. Zeithml 等人,提出用 SERVQUAL 模型来测量服务行业的服务质量。

SERVQUAL 是一种面向顾客的问卷式服务质量评估工具。该工具根据服务质量的 5 要素设计了 22 个陈述项(statements),见表 1-1:

表 1-1

服务质量方面	调查问卷陈述项(示例)
有形性	1. 设施是否具有吸引力?
	2. 员工衣着是否得体?
	3. 书面材料是否易于理解?
	4. 设备的外观是否具有现代性?
可靠性	5. 一旦承诺在一定时间内给予响应,是否真实做到了?
	6. 是否准确遵循了客户服务准则?
	7. 声明或报告是否避免了差错?
	8. 服务是否从一开始就得到准确传递?
	9. 出现问题时,组织是否诚心表示要解决问题?
响应性	10. 当出现问题时,组织是否能快速响应?
	11. 员工是否愿意回答顾客的问题?
	12. 是否能为顾客提供及时服务?
保证性	13. 员工是否对顾客充满信心?
	14. 顾客是否对交易感到安全?
	15. 提供的材料是否适宜并且是最新的?
	16. 员工能否始终保持对顾客的礼节?
	17. 员工是否具备回答顾客问题的知识?
移情性	18. 员工是否给予了顾客特别的关注?
	19. 当客户提问时员工是否装作很忙碌或是态度粗鲁?
	20. 组织运营时间是否对所有顾客都方便?
	21. 员工是否真心关注顾客的最大利益?
	22. 员工是否理解顾客的需要?

22 个陈述项中的每一个陈述项都从特定角度,同时测度着顾客对服务的最低期望水平(minimum service level)、期望水平(desired service level)和感知到的水平(Perceived service level)。三种水平均按 1—9 级的标准测度,1 表示最低级,9 表示最高级。三者的比较可以得出反映服务质量的两项差距值:①感知到的水平与最低期望水平的差距;②感知到的水平与期望水平的差距。SERVQUAL 的设计者将前者称为服务质量“可容忍区”(zone of tolerance);将后者称为服务质量值(service quality scores)。服务评价(可感知的服务质量)就是衡量实际质量与期望质量之间的差距。

采用 SERVQUAL 模型来测量服务质量,从理论上讲,可以得出四种结果:过低的质量、相符的质量、略高的质量和过高的质量。一流的质量至少是实际与期望相一致,或比期望高,这是因为人们要求的至少是可以接受的质量。也就是说,要使用户对所提供的服务感到满意,仅