



黑龙江省哲学社会科学研究规划项目优秀成果

过仕明◎著

图书馆移动服务模式和质量评价研究

黑龙江人民出版社

非外借



黑龙江省哲学社会科学研究规划项目优秀成果

过仕明◎著

图书馆移动服务模式和质量评价研究

黑龙江人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

图书馆移动服务模式和质量评价研究 / 过仕明著.
— 哈尔滨: 黑龙江人民出版社, 2019. 1
ISBN 978 - 7 - 207 - 11612 - 3

I. ①图… II. ①过… III. ①虚拟图书馆—图书馆服务—研究—中国 IV. ①G250.76

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2019)第 019949 号

责任编辑: 孙国志 张广博

责任校对: 秋云平

封面设计: 欣鲲鹏

图书馆移动服务模式和质量评价研究

过仕明 著

出版发行 黑龙江人民出版社

地址 哈尔滨市南岗区宣庆小区 1 号楼 (150008)

网址 www.hljmcb.com

印 刷 黑龙江艺德印刷有限责任公司

开 本 787 × 1092 1/16

印 张 15

字 数 230 千字

版次印次 2019 年 1 月第 1 版 2019 年 1 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978 - 7 - 207 - 11612 - 3

定 价 46.00 元

版权所有 侵权必究

举报电话: (0451) 82308054

法律顾问: 北京市大成律师事务所哈尔滨分所律师赵学利、赵景波

序

黄长著

近年来,随着移动技术的发展以及智能手机、平板电脑等移动终端设备的大规模普及,移动图书馆因其特有的灵活性、便捷性以及良好的融合性,逐渐成为新时期图书馆服务的重要形式之一。图书馆移动服务是数字图书馆的一项重要内容。伴随移动实践的日益普及和发展,理论上的深入探讨必将成为移动服务领域相当长一段时期内的研究热点。图书馆移动服务模式及其评价研究,能帮助我们及时发现图书馆服务模式转变过程中出现的短板和不足,具有重要的理论意义和现实意义。国内外研究者对图书馆移动服务模式、制约因素、优化设计、实现途径、组织机制、发展趋势,以及图书馆移动服务质量评价方法的实证研究尚不够充分。

过仕明教授一直关注图书馆移动服务的理论与实践进展,并对相关问题进行了较深入的研究。他通过对现有模式的分析和比较,梳理了图书馆移动服务过程中存在的一些问题,选取有代表性的几家移动图书馆进行了访谈和体验,并基于实际用户体验对现有的移动服务模式的制约因素进行了分析。根据用户反馈,对现有服务模式进行改进和优化,构建了图书馆移动服务的新模型,形成集移动阅读、移动咨询、移动学习等服务于一体的移动服务模式框架,从而指导图书馆的移动服务实践。同时,他和他的团队利用 LibQUAL +[®] 这一定性研究和定量检验的服务质量评价工具,依据哈尔滨师范大学图书馆移动服务实践,利用 SPSS、Amos 软件,构建出基于用户需求的图书馆移动服务质量评价模型,该模型对优化与完善我国图书馆

移动服务模式和服务质量评价体系具有重要的参考价值。

该研究为优化和完善我国图书馆移动服务模式提供了重要的事实依据。首先,通过梳理我国图书馆移动服务模式的研究现状,指明了我国与发达国家在服务模式的类型、层次、深度等方面存在的差距;其次,选择制约图书馆移动服务普遍均等化的影响因素作为具体指标,对服务模式进行细致的对比分析,发现其局限与不足,提出了全新意义的图书馆移动服务模式框架;最后,在以上研究成果和用户体验基础上,对移动服务模式总结出系统而具体的优化策略,为我国图书馆移动服务模式的优化提供了方向。

该研究为我国图书馆移动服务质量评价的实证研究拓展了思路。其研究成果系统地论述了各影响因素作用于图书馆移动服务模式的内在机理,不仅有利于丰富图书馆移动服务理论,也为提高图书馆移动服务的效率和改善图书馆移动服务的实际效果提供了科学依据。本项研究还深入分析了各因素对图书馆移动服务的作用模式及作用过程,构建了作用过程模型,使研究成果立体化。

该研究不仅从哲学视角入手,根本上解决了备受质疑的 LibQUAL +[®] 模型的科学性问题,提出利用神秘顾客法突破 LibQUAL +[®] 本土化制约因素,而且参照 LibQUAL +[®] 模型开发流程,构建出适用本土实际的图书馆移动服务质量评价模型。此模型的建立不仅有助于学界正确把握图书馆移动服务质量评价方法 LibQUAL +[®] 的理论本质,能反思当前图书馆移动服务质量评价方法本土化研究中所存在的问题,而且从深层次上触动图书馆学研究者的典范意识,推进本土理论研究与世界接轨。

过仕明教授和他的团队尝试将科学计量学的方法引入图书馆移动服务模式的研究中,使学界通过可视化技术更加直观、生动地把握我国移动图书馆目前的研究特点和发展趋势,进一步丰富了图书馆移动服务模式的研究方法体系。

本书是国家社科基金项目的研究成果,本项成果有利于我国图书馆更具体、客观地把握移动服务模式发展规律,实现图书馆在新时代的可持续发展。本项研究结题时获得了评审专家们的高度评价,最终鉴定结果为“优秀”。本项成果的研究以及评审专家们的高度评价,足以说明,过仕明教授

近年来在图书馆学情报学领域的研究又达到了一个新的高度。真是可喜可贺！

尤为难能可贵的是，尽管过仕明教授近几年抱病在身，工作和科研却未曾放下，他带领他的团队，凭着忘我的奉献精神和严肃的学术态度，已顺利完成两项国家社科基金项目，两个项目最终成果鉴定均为“优秀”。而且，目前在研的第三个国家社科基金项目也已基本完成。这是非常不容易做到的。在道贺的同时，我们也应该汲取他对待课题研究一丝不苟、跬步汇成江海的力量。在本书即将付梓之时，写下这些文字，聊当祝贺。

（黄长著——中国社会科学院学部委员、研究员，国家哲学社会科学研究专家咨询委员会委员、国家社科基金图书馆·情报与文献学学科评审组召集人、中国社会科学情报学会名誉理事长，中国社会科学院图书馆前馆长。）

前 言

近年来,随着智能手机、平板电脑、移动技术的发展,移动图书馆因其移动性、便捷性以及良好的融合性逐渐成为图书馆发展的重要内容之一,无论在理论研究还是实践发展方面,都引起广泛关注,成为图书馆工作的重要组成部分。

在图书馆移动服务方面,国内外学者做了很多研究,内容涉及移动服务的相关技术、图书馆实践活动、移动检索、移动网站、移动定位等。在这样的背景下,本研究立足移动图书馆的研究和实践发展,对图书馆移动服务模式和评价进行研究。

本研究团队近年来进行了大量相关研究,已经完成 2008 年度国家自然科学基金一般项目“图书馆在高校知识转移中的作用机制及规律”(项目批准号:08BTQ024)研究,并结题中获得了优秀,为本研究奠定了坚实的基础。

在本研究中,我们的研究思路和主要内容是:首先,根据文献分析、网络调研获取述评国内外图书馆移动服务模式与质量评价研究,对于国内图书馆移动服务模式与质量评价研究中存在的问题进行分析和梳理;其次,多层次多角度研究分析现有图书馆移动服务模式,探索基于用户体验的移动服务模式制约因素,构建出图书馆移动服务模式运行框架,并提出在实际工作中的实现途径。再次,深入研究 LibQUAL +[®] 服务质量评价方法的科学性,探索 LibQUAL +[®] 本土化的实现策略,分析图书馆移动服务质量评价体系,构建基于用户需求的图书馆移动服务质量评价模型;最后,提出图书馆移动服务的改进策略。

由于时间所限,本书中可能存在不准确甚至错误之处,欢迎各位专家批评指正。

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 研究目的和意义	(1)
一、研究目的	(1)
二、研究意义	(2)
第二节 国内外图书馆移动服务模式研究述评	(3)
一、国内研究现状	(3)
二、国外研究现状	(6)
三、国内外研究评论	(9)
第三节 国内外图书馆移动服务质量评价研究述评	(12)
一、国内研究现状	(12)
二、国外研究现状	(13)
三、国内外研究评论	(14)
第二章 图书馆移动服务模式概述	(15)
第一节 图书馆移动服务模式的主要类型	(15)
一、基于移动互联网(WAP)的服务模式	(16)
二、基于 App 的服务模式	(16)
三、基于短信的服务模式	(17)
四、基于二维码的服务模式	(17)
五、基于物联网的服务模式	(18)
六、基于数据库的移动服务模式	(18)

七、基于位置的服务(LBS)模式	(18)
八、基于微信的服务模式	(19)
第二节 75 所图书馆移动服务模式调研	(20)
一、主流服务模式	(20)
二、服务模式结构	(23)
三、服务功能框架	(24)
四、客户端资源建设	(26)
五、网站宣传推广方式	(27)
第三章 图书馆移动服务模式详解	(31)
第一节 39 所 985 高校移动图书馆 WAP 服务模式调研	(31)
一、调研方案	(32)
二、WAP 网站服务现状分析	(35)
三、WAP 网站服务的发展建议	(39)
第二节 移动图书馆位置服务模式(LBS)深入研究	(42)
一、LBS 服务概述	(42)
二、LBS 服务国内外理论研究述评	(44)
三、LBS 服务国内外实践应用述评	(47)
四、移动图书馆 LBS 服务发展建议	(48)
第三节 “O2O”微信服务模式深入研究	(53)
一、“互联网+”背景下高校用户信息需求的新特点	(53)
二、“O2O”概述	(54)
三、高校图书馆“O2O”微信服务模式概述	(55)
四、高校图书馆“O2O”微信服务模式构建研究	(59)
第四节 美国橙郡图书馆移动服务模式研究	(67)
一、调研对象及研究方法	(67)
二、橙郡移动图书馆服务模式调研	(67)
三、橙郡移动图书馆对我国的启示	(73)

第四章 基于用户体验的图书馆移动服务模式制约因素研究	(76)
第一节 图书馆移动服务模式制约因素	(76)
一、外界客观因素	(77)
二、自身主观因素	(78)
第二节 基于用户体验的图书馆移动服务模式制约因素	(82)
一、用户体验概述	(82)
二、基于用户体验的图书馆移动服务模式制约因素分析	(83)
第五章 图书馆移动服务模式的设计与实现	(92)
第一节 图书馆移动服务模式设计的出发点	(93)
一、注意服务群体的差异性	(93)
二、努力创造“移动服务机遇”	(93)
第二节 图书馆移动服务模式设计的原则	(94)
一、经济性原则	(95)
二、开放化原则	(95)
三、生活化原则	(95)
四、以用户为中心原则	(96)
第三节 构建图书馆移动服务模式运行框架	(98)
一、设计图书馆移动服务模式运行框架	(98)
二、图书馆移动服务模式框架的实现	(100)
第四节 图书馆移动服务模式的组织机制研究	(109)
一、移动图书馆联盟出现的背景	(110)
二、移动图书馆联盟的内涵	(111)
三、移动图书馆联盟的意义	(112)
四、移动图书馆联盟可持续发展之路	(113)
第五节 图书馆移动服务模式的发展趋势	(115)
一、服务模式全面化	(115)
二、服务功能层次化、人文化	(116)

三、强大的教学、科研支持功能	(117)
四、人文化设计	(118)
五、校园文化的诠释者	(119)
六、宣传推广科学化	(119)
七、加快客户端资源的建设	(121)
八、手持式终端设备智能化	(121)
九、大数据环境下的服务定制化	(121)
十、技术发展推动创新服务	(122)
十一、开展原创性的服务	(122)
第六章 LibQUAL + [®] :图书馆移动服务质量评价方法研究	(123)
第一节 LibQUAL + [®] 的构成与应用	(124)
一、LibQUAL + [®] 的构成	(124)
二、LibQUAL + [®] 本土化的关键点	(126)
第二节 LibQUAL + [®] 的国内外研究述评	(130)
一、国外研究现状	(130)
二、国内研究现状	(138)
三、国内外研究评述	(141)
第三节 LibQUAL + [®] 本土化的制约因素与突破对策	(144)
一、LibQUAL + [®] 本土化的制约因素	(145)
二、突破 LibQUAL + [®] 本土化制约因素的对策	(147)
三、本土化 LibQUAL + [®] 的调查实证	(149)
第四节 LibQUAL + [®] 的典范分析	(153)
一、LibQUAL + [®] 本土化研究成果分析	(153)
二、研究的潜在预设与典范	(154)
三、LibQUAL + [®] 研究路径解剖	(155)
四、LibQUAL + [®] 的典范理解	(156)
第五节 LibQUAL + [®] 备受质疑的典范原因	(157)

一、图书馆服务质量评价背后的研究假设	(157)
二、实证主义相关概念说明	(158)
三、实证主义图书馆服务质量评价观的批判	(159)
四、图书馆服务质量评价观的应然走向	(161)
第七章 图书馆移动服务质量评价指标体系研究	(163)
第一节 图书馆移动服务三维质量评价指标体系的建立原则	(164)
一、以用户为中心,突出评价指标体系的实用性和客观性	(164)
二、从图书馆角度,探索图书馆移动服务的评价指标	(164)
第二节 构建图书馆移动服务三维质量评价指标体系	(164)
一、用户满意度指标(用户角度)	(166)
二、服务过程与管理指标(图书馆角度)	(169)
第八章 基于用户需求构建图书馆移动服务质量评价模型	(174)
第一节 LibQUAL+® 的开发与启示	(175)
一、SERVQUAL 模型的开发	(175)
二、LibQUAL+® 模型的开发	(176)
三、SERVQUAL 与 LibQUAL+® 开发的异同	(178)
四、对构建图书馆移动服务质量评价模型的启示	(178)
五、图书馆移动服务质量评价模型建构流程	(179)
第二节 图书馆移动服务质量评价模型的定性理论构建	(180)
一、借助文献汇聚指标	(180)
二、利用读者访谈增加了读者特别关注的指标	(180)
三、通过焦点小组讨论精练指标与识别维度	(180)
第三节 图书馆移动服务质量评价模型的定量实证检验	(181)
一、调查问卷的设计	(181)
二、调查实施	(181)
三、有效问卷筛选	(181)

四、量表纯化结果	(182)
五、信度分析	(184)
六、效度分析	(185)
第九章 图书馆移动服务的改进策略	(190)
第一节 改进服务模式	(190)
一、横向拓展图书馆移动服务的运行体系	(190)
二、纵向构造层次化图书馆移动服务运行体系	(192)
三、服务模式的创新	(193)
第二节 深化个性化服务功能	(195)
一、要准确把握用户需求,为提供个性化服务做准备	(195)
二、服务内容和模式上体现个性化	(196)
三、全功能的个性化移动服务体验	(197)
第三节 强化图书馆移动服务的用户体验功能	(198)
一、调整服务理念,完善用户体验	(198)
二、管理用户体验,保证服务质量	(199)
三、拓展用户增值体验服务	(200)
第四节 建立健全图书馆移动服务质量评价机制	(200)
一、控制信息发布质量	(201)
二、保证用户体验质量	(201)
三、激励用户参与评价	(202)
第五节 加强图书馆移动服务平台建设	(203)
一、智能化页面	(203)
二、加强用户隐私保护	(204)
三、改善意见收集渠道	(204)
参考文献	(205)
附件:哈尔滨师范大学图书馆移动服务质量调查问卷	(221)

第一章 绪 论

“未来将是手机媒体的天下”。传媒巨头默多克的这一预言正在成为现实。移动图书馆因其移动性、便捷性以及良好的融合性逐渐成为图书馆工作的重要内容。

关于移动图书馆的研究涉及很多方面:理论研究、相关技术、图书馆实践活动、服务评价都呈上升趋势。相关国际会议也专门召开,国际移动图书馆会议的主题是专门探讨移动图书馆发展,始于2007年,第二届会议于2011年在澳大利亚布里斯班南昆士兰大学召开,会议的主题涉及图书馆移动服务模式、手机检索、手机网站、手机定位等。^①在这样的背景下,本研究将对图书馆移动服务模式和质

第一节 研究目的和意义

项目的研究目的立足于移动图书馆的现状和实践发展,对图书馆移动服务模式和质

一、研究目的

(一)梳理图书馆移动服务建设过程中存在的问题

对现有文献进行分析,并通过网络调研获取当前移动图书馆的建设发

^① 2012年国际移动图书馆会议[OL]. [2010-2-6]. <http://lib.notefirst.com/conferencefund/l5201/default.aspx>.

展现状,采用客观评价的方法,对图书馆移动服务建设过程中存在的问题进行分析和梳理。

(二)构建图书馆移动服务模式运行框架

选取有代表性的几家移动图书馆去访问和体验,对影响图书馆移动服务效果和质量的因素进行分析。通过对国内外图书馆移动服务模式的述评,基于用户体验对现有的移动服务模式的制约因素进行分析,根据用户体验,对现有的图书馆移动服务模式进行改进和优化,整合图书馆移动服务模式,构建集移动阅读、移动咨询、移动学习等服务于一体的图书馆移动服务模式运行框架。

(三)建立图书馆移动服务质量评价模型

构建一套图书馆移动服务评价指标体系,并建立图书馆移动服务质量评价模型,用来指导图书馆的移动服务工作实践。

二、研究意义

(一)理论意义

1. 优化图书馆移动服务模式

通过对现有图书馆移动服务模式比较分析,对其进行优化与改进,完善图书馆移动服务模式。

2. 深化并发展了图书馆移动服务的研究内容

从用户体验的角度,对图书馆移动服务模式进行研究,扩展了图书馆移动服务的内容。

3. 拓展了图书馆移动服务质量评价领域

拓展了图书馆移动服务质量评价的理论与方法,深化了图书馆移动服务质量评价的理论研究。

(二) 实践意义

1. 指导图书馆移动服务

项目的研究成果可用来指导图书馆移动服务的实践工作,为各类型图书馆的移动服务工作提供理论依据。

2. 改进图书馆服务工作

提升图书馆移动服务的用户满意度,为图书馆移动服务的资源建设、技术设施、服务策略等提供参考,推动移动图书馆移动服务建设的规范化和可持续发展。

第二节 国内外图书馆移动服务模式研究述评

近几年,随着移动技术和移动设备的快速发展,移动服务成为一种新的图书馆服务方式,已经受到国内外图书馆界的密切关注。大量关于移动图书馆理论与实践的论文也陆续发表,开展移动服务的图书馆数量也在不断增加。以下从国内与国外两方面分别进行论述。

一、国内研究现状

从研究文献看,国内从 2000 年以后开始图书馆移动服务的研究,经过 10 余年的发展,相关研究文献已达到 700(截至 2014 年 6 月)余篇。以下从理论研究与实践应用两方面分别进行综述。

(一) 理论研究

在理论上,目前国内对移动图书馆的研究主要集中在服务模式类型、技术设施基础、系统平台搭建、案例实践应用等方面。

郑成铭、詹佑东(2011)对移动图书馆的服务形式进行了阐述。认为国内图书馆移动服务大多是针对手机的移动服务,主要形式有网页浏览、短信服务、手机阅读等。而加强与 Web2.0 的结合、构建服务平台将会给移动图

书馆的开展带来新的思路。^①

林颖、孙魁明(2007)对基于 WAP 的图书馆移动信息服务体系进行了研究,探讨了 WAP 技术在数字图书馆移动信息服务中的优势,提出能够有效解决数据冗余问题的基于 WAP 的图书馆移动信息服务的技术框架。并结合北京师范大学图书馆自动化系统 ALEPH500,实现了一个基于 WAP 的灵活可扩展的移动终端在线书目检索系统(WAP OPAC)。^②

黄志景(2010)^③、陈建英(2011)^④、李锦秋(2011)^⑤等对基于 3G 的图书馆移动服务模式进行了研究。指出手机短信功能(SMS)、手机上网功能(SAP)是图书馆实现移动服务的两种主要方式,而 3G 为手机图书馆功能的进化提供了网络基础。

茆意宏(2012)^⑥提出了基于组成要素的移动信息服务模式,包括主体模式、技术模式、内容模式、服务策略和面向用户的服务模式等。从服务时间、服务技术、服务内容、服务推广和服务成效等方面对国内图书馆移动信息服务的发展现状进行调查,总结国内图书馆移动信息服务所取得的成绩,分析其存在的问题。从建设与管理图书馆移动信息服务两个角度,提出有助于我国图书馆移动信息服务事业进一步发展的对策。^⑦

罗晓涛(2013)^⑧结合上海图书馆开发的手机登录设备及各种网络模式探讨了移动图书服务模式。

① 郑成铭,詹庆东. 基于内容管理的移动图书馆服务平台构建[J]. 情报理论与实践,2011,34(5):105—109.

② 林颖,孙魁明. 基于 WAP 的图书馆移动信息服务体系及 WAP OPAC 应用实例[J]. 现代图书情报技术,2007(9):80—83.

③ 黄志景. 3G 时代图书馆服务模式创新的新契机——手机图书馆的发展及其功能的进化[J]. 图书馆工作与研究,2010(3):38—41.

④ 陈建英. 基于 3G 手机图书馆服务创新探索[J]. 图书馆工作与研究,2011(5):54—57.

⑤ 李锦秋. 基于 3G 的手机图书馆信息服务研究[J]. 图书馆工作与研究,2011(10):46—49.

⑥ 茆意宏. 移动信息服务的内涵与模式[J]. 情报科学,2012,30(2):210—214.

⑦ 茆意宏. 我国图书馆移动信息服务的现状与发展对策. 大学图书馆学报,2012(2):35—41.

⑧ 罗晓涛. 探索移动图书馆服务新模式——以上海图书馆“手机图书馆”为例[J]. 图书馆论坛,2013,33(2):98—101.