

●索传军 段玉思

优化数字馆藏服务质量的措施^{*}

摘 要 数字馆藏的质量控制措施分为事前、事中和事后服务质量控制措施。事前措施包括建立服务质量管理体系、读者需求分析预测、制订最优服务方案;事中措施包括资源传递服务控制、关键服务控制、服务补救机制、人员素质教育;事后服务质量控制措施包括服务质量评价、服务质量差距分析、质量跟踪回访,等等。图1。参考文献12。

关键词 数字馆藏 服务质量 质量控制 措施

分类号 G253

ABSTRACT Measures for the quality control of digital collection services include the measures for the quality control before, during and after the services. The measures for the quality control before the services include the establishment of service quality management system, the analysis and prediction of reader's demand, and the drafting of optimization service plans. The measures during the services include resource delivery service control, key service control, services remediation mechanisms and staff quality education. The measures after the services include service quality evaluation, service quality analysis, service quality tracking, etc. 1 fig. 12 refs.

KEY WORDS Digital collections. Service quality. Quality control. Measures.

CLASS NUMBER G253

按服务所处的阶段划分,服务质量可分为过程质量和结果质量^[1]。过程决定结果,结果质量的好坏反映在过程服务的各个环节上,只有过程质量的改善才能促使结果质量的提高。数字馆藏的服务主要是针对读者而言的,其服务质量高低以及服务质量的改进要以读者的满意度为依据,反映在数字馆藏服务的各个环节。因此,对数字馆藏服务质量的管理应该在宏观的质量管理制度和质量管理方略的指导下,强调微观过程质量控制,变被动管理为主动管理。

本文期望通过运用过程质量控制方法,以读者满意度为目标,按照数字馆藏服务流程,通过构建服务过程质量模型,制定操作性强的质量控制措施,对质量活动的全过程进行整合控制,有计划、有组织、持续地进行质量改进,不断满足用户的信息需求。

由于各项服务所处的阶段不同,服务的过程质量控制可分为事前、事中和事后控制。事前控制主要是通过建立服务质量管理体系和分析预测用户未来的信息需求,以提高后续服务的效率和质量;事中控制多指对服务过程中具体事件的质量管理;事后控制则是通过服务质量的分析,为服务质量的改进提供依据。这三个阶段控制反映在数字馆藏服务过程质量控制模型(图1)中。它们相互连接,反复循环,形成

一个周而复始的服务质量管理循环过程。不断发现和解决问题,使其服务质量始终处于良性循环之中,从而提高服务质量。

1 Plan(计划)——事前服务质量控制措施

事前服务质量控制,即通过制定服务计划,建立服务质量管理体系及方略,和对读者未来信息需求服务范围分析预测、制定改善服务质量最优方案等措施来实现。

1.1 建立服务质量管理体系及方略

服务质量管理体系为数字馆藏进行服务质量控制提供了制度保障。数字馆藏应在进行服务质量控制之前建立完善的服务质量管理体系,明确服务质量控制的规程、各部门的职责、服务的责罚和奖励标准等,以便能够落实在服务质量控制的每一环节,更好地提高质量控制的效果。服务质量管理体系可以因馆制宜,可以挂在数字馆藏主页上,以便馆员时时的自我督促和广大读者的监督。

1.2 读者信息需求的分析预测

图书馆服务质量控制的目标不仅在于追求用户的服务期望与现行服务的实际相吻合,还包括了用户对未来信息服务提出的潜在质量和类型的要求^[2]。

^{*} 本文系国家自然科学基金项目编号(70573099)“电子资源在线使用统计与绩效评估”的阶段性成果;河南省高校新世纪优秀人才支持计划项目“数字图书馆信息服务质量管理体系研究”的阶段性成果。

一方面,对一定时期读者信息需求进行先期调研是顺利开展信息服务的有效方式,也对未来一段时期的资源建设起到直接的指导作用。这是一种读者需求导向型实践调查,以读者的需求指导数字馆藏的建设和服务的提供将在成本的降低和质量的提供上做到双赢。具体可以依据以下步骤进行:①依据本馆数字馆藏发展与管理政策结合实际情况制定简单且重点突出的调查问卷;②分别以网络调查和实地调查的方式对用户的信息需求进行搜集;③对搜集到的定性结果进行定量化的分析,总结出读者正在关心的问题和未来的信息需求趋势。另外,我们还可以在数字图书馆的主页上设置读者推荐箱,请读者将需求的数字资源按照固定的格式填好,发到指定的邮箱。馆员将定期汇总处理。这样能够使读者真正参与到数字馆藏资源的建设中来,减少了数据库建设的盲目性,使资源更好地为读者服务。

另一方面,对一定时期内的资源质量、数量与流量进行标准化分析,可以得知当前用户的关注问题与信息需求,以便在未来一个时期的服务工作中,准确预测用户需求,优化配置各类信息资源、降低服务成本、制定和实施适合的服务项目。

1.3 制定最优服务方案

依据数字馆藏服务的流程,其最优服务方案应包括:

(1)资源宣传和读者培训服务。必要的宣传并定期开展读者培训服务不仅可以提高读者资源获取的水平,帮助读者顺利找到所需资源,从而提高读者的忠诚度,而且有助于发掘潜在读者,从而扩大数字馆藏服务的目标群体。

(2)资源导引服务。资源导引服务主要是以同步或异步的方式帮助读者发现和获取所需资源,包括学科导航服务、知识地图服务、虚拟参考咨询服务以及个性化信息推介服务等。不同的数字馆藏可以根据本馆的现状选择一种或多种行之有效的资源导引服务。目前,学科导航服务和虚拟参考咨询服务已被普遍采用,知识地图服务也已在个馆中试行。

(3)资源整合服务。它是数字馆藏为读者提供数字资源的基础性服务。数字馆藏应通过有效整合不同资源数据库的资源,简化检索策略,提供丰富的检索项和不同难度的检索方式,同时配合指导性文字说明,建构简洁宜用的资源统一检索平台。例如 CALIS 数字图书馆资源统一检索系统。

(4)资源传递与馆际互借服务。它是数字馆藏为满足读者需求而采取的一种资源共建共享策略的基本途径,在服务手段、服务内容和管理手段上都有别于传统的文献传递与馆际互借。网络环境下开展

馆际互借需要系统的支持。目前国内采用的较有影响的馆际互借系统有国家科技图书文献中心文献传递系统(NSTL)、中国科学院国家科学图书馆(CSDL)文献传递与馆际互借系统等^[3]。

(5)特色服务。不同的数字馆藏可以根据自己的实力研发试用具有不同功能的具体服务。例如,美国 Ann Arbor 区图书馆为用户提供的读者书评服务,美国宾州大学图书馆推出的读者为馆藏目录的书目添加标签(Tag)的服务,我国昆山图书馆提供了全文网摘服务^[4]。巴特勒大学图书馆和俄亥俄大学图书馆开展的参考资源推介的维基(Wiki)服务,西安交通大学图书馆开展的呼叫中心信息服务^[5],以及各种个性化分类定制服务、个性化主动信息服务和信息智能代理服务等等。

2 Do(施事)——事中服务质量控制措施

事中服务质量控制,主要是对数字资源服务行为的中间过程进行管理。它由一系列具体环节(或关键事件)有机组合而成,其中任一环节出现问题,都会影响整体服务质量。因此应对其每个关键业务环节都进行控制。具体措施如:资源传递控制、关键服务控制、瞬时服务控制、服务补救机制、人员素质教育。

2.1 资源传递服务控制

在资源传递的过程中难免受到信息噪音的干扰,如何避免信息失真,使读者及时、准确、便捷地获取所需信息,这就需要进行资源传递服务控制。另外,多馆跨国联合资源传递服务机制将成为数字馆藏基于因特网全球范围资源传递服务的发展趋势。英国国家图书馆文献提供中心(BLDSC)^[6]、德国图书馆的文献传递系统(SUBITO)^[7]都是提供国内国外完善的资源传递服务,是世界上著名的资源传递服务机构。

2.2 关键服务控制

关键服务事件主要指在开展服务的过程中对最终服务结果影响比较大的事件。数字馆藏在开展网络信息服务过程中,关键服务事件一般分为三类:一是资源引导服务不畅;二是资源检索服务出错;三是资源传递服务无效等。

数字馆藏对这些可能会严重影响整体服务质量的关键服务事件应给予持续密切的关注。首先,应广泛收集以往服务中具体的关键事件,建立关键服务事件管理数据库。注重对关键服务事件的监控和预警,制定提高各项关键服务质量的有效措施以及应对关键服务出错时的对策。其次,应持续控制,及时更新和维护关键服务事件管理数据库。再者,要编制相关服务手册,指导馆员的具体服务工作。

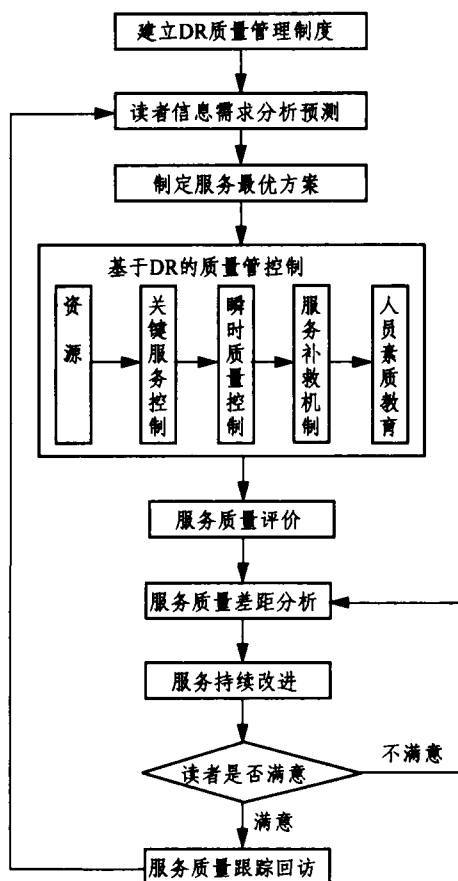


图1 数字馆藏服务过程质量控制模型

2.3 瞬时质量控制

瞬时质量控制是在服务出现失误时及时采取一系列应急响应措施,控制事件的发展态势,尽量降低服务失误带来的损失。数字馆藏瞬时质量控制应通过分解具体服务的步骤,画出服务流程图,以图标把服务的全过程和每一步的内容展示出来,以便在具体服务的提供过程中,一旦发现服务漏洞能够立刻找到出现问题的环节并及时制定应对措施,瞬时改善服务质量。

数字馆藏开展瞬时质量控制必须具备完善的质量管理理念、明确的质量目标、具体的质量管理措施以及高素质的服务人员队伍。厦门大学图书馆的数字图书馆应急响应组(DL-ERT)对图书馆的硬件、软件、网络等方面运行过程提供快速响应或技术支持服务,在服务出现失误时快速提供处理方案,并以事件报告的形式通报全馆。

2.4 服务补救机制

数字馆藏服务补救有狭义和广义之分。狭义的数字馆藏服务补救指当出现服务失误时,馆员针对用户的抱怨所作出的反应。广义的数字馆藏服务补救是指由数字图书馆全体成员共同参与的、对服务系统

中可能出现的过失或已出现的过失进行矫正,对读者进行补偿,以期维持长远的读者关系和不断完善服务系统,提高服务质量的一系列活动的总和^[8]。广义的数字馆藏服务补救是一项全过程的、全员性质的管理工作,它不仅包括失误的实时弥补,更注重服务补救需求的事前预测与控制,以及对顾客抱怨和投诉的处理。Hart等人认为服务补救不仅能够减轻或弥补服务失败给顾客造成的损失,对顾客评价整体服务质量和后续行为也有积极的影响,还能改善服务提供机构与顾客的关系,加强顾客对企业的信任和忠诚度^[9]。数字馆藏及时有效的服务补救措施还有助于发觉潜在的服务问题,持续改进缺点,提高服务质量。

数字图书馆的服务补救工作一般由服务失败确认、读者面临问题的解决、补救信息的整合、整体服务质量的改进四部分构成。前两部分重点在于确认并解决读者投诉,是对个别问题的具体补救,后两部分是对服务补救信息进行整合,并结合图书馆服务质量信息以确认服务改进的方向,是对具体补救工作的总结^[10]。针对不同原因导致的服务失误,可以采取多样的服务补救措施,例如,通过迅速的响应、合适的方法、最大程度反映顾客的要求等来提高顾客在过程层面上对补救的公正性感知程度;通过郑重道歉、表示同情、说明原因、负责的态度、真心实意为顾客的姿态等来提高顾客在与图书馆互动层面上对补救公正性的感知程度,顾客对服务补救的公正性感知越高,满意度越高^[11]。同时,数字馆藏应该利用自己在网络方面的优势,参照服务质量标准,建立开放性的服务失误补救系统,加强与读者之间的沟通,做好事后质量控制工作。我国浙江大学图书馆已引入服务补救思想,目前正着手研究服务补救系统^[12]。

2.5 人员素质教育

人员素质因素是数字馆藏管理和服务中最重要的因素之一。人员素质的提高对其服务质量的提高有着必然的推动作用。一方面,读者信息需求的满意度和数字馆藏服务质量的高低,很大程度上取决于馆员的素质和能力。因此应开展定期的培训课程,不断提高馆员的业务素养和思想素质,激发员工的积极性、主动性和创造性,争创一流的服务质量。另一方面,读者的数量和水平也是决定数字馆藏利用率高低的重要因素。因此应加强对读者信息素质和整体素质的培训,提高读者获取和利用数字资源的技巧和能力,提高资源利用率。

3 Monitor (监控)——事后服务质量控制措施

事后服务质量控制就是通过服务质量评价、服务

质量差距分析、不断调整服务策略和对中间环节关键事件的调控,持续改进服务质量。

3.1 服务质量评价

服务质量评价是数字馆藏服务质量控制不可或缺的环节,它不仅直接反映了数字馆藏为读者提供数字资源服务质量的高低,而且间接反映了整个数字馆藏的投入产出效益比。同时,只有对服务质量评价阶段所得数据的有效分析才能发现显性和隐性的问题,指导服务持续改进的顺利开展,引导数字馆藏资源服务质量的良性循环提升。

在进行数字馆藏服务质量评价的过程中,馆员应该采用先进的馆藏评价工具,多渠道广泛收集各项指标的调查数据,客观的评价所提供服务质量与用户满意度的吻合度。我们电子资源在线使用统计与绩效评估课题组在这方面已开展了积极的探索。

3.2 服务质量差距分析

数字馆藏服务质量差距分析是以服务质量评价阶段所收集的数据结果为基础,将现行服务质量与标杆服务质量相比较,找出差距点以及引发差距的原因,发现服务质量管理的薄弱环节以及现有的或潜在的服务质量问题,确定服务改进目标、制定正确的服务改进策略,以指导改进工作的开展,保证读者期望的质量与实际提供的服务质量相一致。目前,广泛引入数字图书馆的 Libqual 模型有效结合了定性和定量评价方式,以读者的期望满意度为标杆服务质量,通过给定指标数据的收集,进而对实际感受值与期望满意度差距进行分析,找出存在差距的原因,并制定相应的改进措施。

3.3 服务持续改进

服务改进方案的制定是改善和优化数字馆藏服务关键步骤之一,可起到承上启下的作用。而服务质量持续改进工具的运用则是方案制定的关键。借鉴管理学的方法,服务质量持续改进工具可采用流程图法、排列图法、直方图法、因果分析图法、试验模拟设计方法等。

流程图法可以对数字馆藏的各项服务进行可视化拆分,展现各项服务的具体功能;可以从对服务流程的描述和观察中更容易的找到服务出错的环节,提高改进速度,进行服务质量的持续改进;还可以提高数字馆藏服务过程的透明度,起到有效公众监督的作用。因此,笔者认为流程图法更适合用于数字馆藏服务质量控制。我们课题组正在开展深入的研究。

改进后的服务如仍不能达到读者的满意,应返回服务质量差距分析环节,重新分析确定引发服务差距的原因,制定恰当的服务改进方略,直到达到读者满意度。

3.4 服务质量跟踪回访

服务质量跟踪回访是数字馆藏进行服务质量控制的最后一个环节,主要是通过电话、网络、信件或者

面对面交谈等多种形式对目标服务群体进行定期的普查或抽查性回访。一方面能够了解服务提供的质量和用户满意度,同时回访的结果对下一个循环阶段重点服务项目的确定和服务质量控制方案的选择起着指导性的作用。数字馆藏应该详细记录各项服务质量的跟踪数据,建立服务质量跟踪数据库,为长期服务质量控制做好准备。

数字馆藏的目标是依靠网络便捷的传播途径,以灵活优质的服务满足更多读者多样的信息需求,因而服务质量的高低是评价其绩效的重要指标。本文在过程质量导向结果质量思想的指导下,重视服务过程的管理,通过构建流程化的服务过程管理模型,对影响数字馆藏服务质量的各服务环节进行分析、控制、改进,这不仅是提高数字馆藏服务质量的有效途径,也将是引导数字馆藏进入良性循环发展的必然选择。

参考文献

- 1 Valarie A. Zeithaml & Mary Jo Bitner, Marketing, New York, McGraw-Hill, 1996: 102 ~ 128
- 2 冯婷安, 梁婷. 论高校图书馆信息服务质量的控制与管理. 科技情报开发与经济, 2005 (7)
- 3 冯京校. 刍议网络环境下的馆际互借服务. 新世纪图书馆, 2005 (5)
- 4 陈朝晖, 孙茜. 基于用户交互的网络服务及其在图书馆的应用研究. 图书情报工作, 2006 (10)
- 5 李阳晖, 邓胜利. 数字信息服务的个性化演变. 图书情报工作, 2006 (10)
- 6 [2006-12-3]. <http://www.bl.uk/services/document/dsc.html>
- 7 [2006-12-3]. <http://www.subito-doc.de/?lang=en>
- 8 陈忠卫, 董晓波. 服务补救理论述评. 中外企业家, 2005 (4)
- 9 Hart C. W., James L. H., Sasser Jr. W. E. The profitable art of service recovery [f]. Harvard Business Review, 1990, 68 (July/August): 148 ~ 156
- 10 吴金华. 图书馆服务补救系统的构建. 大学图书馆学报, 2001 (5)
- 11 Tax Stephen S., Stephen W. Brown, Murali Chandrasekaran. Customer evaluations of service complaint experiences: implications for relationship marketing [J]. Journal of Marketing, 1998, 62 (April): 60 ~ 76
- 12 王燕. 论复合图书馆信息咨询工作. 山西青年管理干部学院学报, 2004 (1)

索传军 国家图书馆发展研究院院长, 博士、教授。通讯地址: 北京中关村南大街 33 号。邮编 100081。

段玉思 郑州大学信息管理系。通讯地址: 河南郑州。邮编 450001。

(来稿时间: 2007-02-07)