

●初景利

西方图书馆评价理论评介^{*}

ABSTRACT In the last 20-30 years, there appeared two kinds of library evaluation theories in Western countries, among which one thinks that effects of libraries are invisible and immeasurable, while another thinks that it is possible to use quantitative evaluation tools. In this paper, the author analyses theories of R. H. Orr, F. W. Lancaster and M. K. Buckland, M. B. Line, and the model of SERVQUAL. 1 fig. 10 refs

KEY WORDS Western libraries Evaluation theories Orr, R. H. Lancaster, F. W. SERVQUAL model

CLASS NUMBER G250

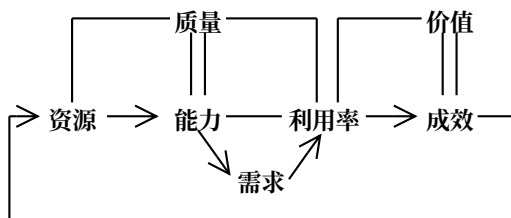
过去的二、三十年,西方图书馆学界对图书馆评价问题一直十分关注。总体说来,在这一问题上存在着对立的两派。一派认为,由图书馆产生的一些主要益处是无形的(即不可测度性),试图量化服务会导致将性质不同的单元硬扯到一起,图书馆各有不同,应该放到自己特定的历史、制约因素、用户和环境之下进行评价,应该尊重专业人员的主观判断;另一派认为,最终客观地评价大多数图书馆的好坏是可能的,如果认识到其局限,不尽完善的评价也是有用的,主观评价应尽可能参照客观评价,若想获得对图书馆必要的支持必须运用定量评价工具。两派分歧的实质是定性评价与定量评价的关系问题。对图书馆这样的服务领域而言很难绝对化,但如何统一起来却是西方图书馆界也十分困惑的难题。尽管如此,自70年代以来,一些学者提出了若干有价值的理论。由于篇幅所限,笔者极为概括地介绍其中有代表性的成果的核心部分,并分别作出初步而简略的评价。

1 奥尔图示及其理论

1973年,奥尔(R. H. Orr)在《文献工作杂志》撰写了一篇题为《测度图书馆服务的好坏:探讨定量评价的一般框架》的讨论文章^[1],是早期西方图书馆评价研究中影响广泛的一个成果,奠定了关于图书馆服务问题研究的基础。奥尔指出,图书馆服务好坏的概念包含两个基本的方面,可以通过两个基本的问题反映出来:服务是好是坏?好坏到什么程度?第一个方面可看成是“质量”,第二个方面可看成是“价值”。评价服务的质量的最终标准是它满足意欲满足的用户需求的能力,而评价服务的价值必须最终依据经费提供者所认为的通过利用服务而增加的成效。但是由于这种最终标准很难确定,因而只能依赖以某一假定相关的标准进行间接评价。奥尔假设:其他条件相同,(1)投入的资源越多,服务能力提高得就越多,但不一定是成比例的;(2)服务能力提高,利用这种服务的总量(利用率)也将提高,但不一定是成比例的;(3)利

* 本文为辽宁省教委资助科研项目“图书馆文献信息服务能力研究”成果之一。

用率提高,通过服务所实现的成效也将提高,但不一定是成比例的;(4)成效提高了,为服务投入的资源也将增长,但不一定是成比例的。这四个变量之间假定的关系作为自身闭合的因果序列如下图所示。尽管这个图示总体上比较简单,并未表现许多重要的关系,但它有助于考察间接评价质量和价值的逻辑关系。在缺乏令人满意的对质量和价值的直接测度情况之下,就不得不用间接评价加以代替。



奥尔图示：图书馆评价各变量之间的关系

奥尔关于质量和价值的区分有着积极的意义。丰富的藏书、高水平的工作人员、管理有序的业务构成了一个好的图书馆。但其“好”仅就质量而言,在这个意义上,质量意味着能力。没有需求,缺乏利用,再好的图书馆也不会产生成效,没有价值。奥尔提出的四个变量中,资源最易量化,利用较难于量化,能力和成效更难于直接测度,这就为图书馆实际评价带来了难度。但奥尔图示研究的角度和所揭示的关系对后来的有关研究影响很大。

奥尔还提出图书馆评价要考虑的6个因素,决定某一种评价方案是否适用:

(1) 适用性: 评价方式适当,评价单位和指标适宜,评价所遵循的思想适合,评价方案与图书馆工作内容相一致。

(2) 信息性: 发现实际工作中的问题根源并提出可能的解决办法。

(3) 实效性: 客观地(而非主观地)提出假设和评价标准。

(4) 可重复性(可靠性): 运用统计技术估计可能出现的误差大小,即统计学上的置

信度。

(5) 可比性: 评价方案适用于某一图书馆还是多个图书馆。

(6) 实用性: 评价方案有助于作出科学的决策。

这6个因素实际上就是图书馆评价方案的评价标准,具有很强的指导性。制订图书馆评价指标体系也需要从这几个角度来考虑,对我们评判和改进《普通高等学校图书馆评估指标体系大纲》(1989)或《省级图书馆评估标准》、《县级图书馆评估标准》(1998)具有一定的参考价值。

2 兰开斯特的《图书馆评估》及其主要思想

兰开斯特(F. W. Lancaster)是美国伊利诺斯州立大学图书馆学研究生院教授,著述颇丰。1977年他出版的研究生教材《图书馆服务的测度与评价》^[2],是一部全面论述图书馆评价问题的著作,是笔者所见唯一一部有关图书馆评价的专著,填补了图书馆学这一研究领域的空白。1978年,兰开斯特还因此书对图书馆学理论所作出的贡献而荣获拉尔夫·肖奖。1984年,武汉大学图书情报学院的一批研究生曾全译此书,并以该书作为蓝本向本科高年级学生开设《图书馆评估》课程。全书共13章,分别论述了目录利用的评价、参考服务的评价、文献检索与情报检索的评价、藏书评价、文献提供能力评价、技术服务评价、图书馆自动化系统的评价等内容,约30万字。

兰开斯特在著作中指出,任何类型的服务都可以分为三个级别:效果评价、费用-效果评价和费用-效益评价。测度效果的依据是一种服务对其目标的满足情况,即在多大程度上满足了用户所提出的需求。费用-效果评价着眼于系统内部工作效率,反映绩效与达到这一水平所耗费用之间的关系。而费用-效

益评价考虑的是一种服务活动的价值(益处)相对于支付的费用(成本)是否合理,即服务的价值性。

兰开斯特关于服务的三个级别的划分是可以接受的。效果评价简单易行,也是我们较多采用的方法。费用-效果评价在西方图书馆界比较重视,如平均流通一本图书需花多少费用,这种考察有助于降低图书馆工作成本。在这一方面,我国图书馆几乎没有什么测度,降低成本应该引起我们的关注。图书馆服务的最终效益(使服务真正发挥作用而给用户带来的价值)难于确定,因而费用-效益评价最难进行,这也是兰开斯特所承认的。经济学上的成本效益原理目前在图书馆中似乎还难以有效地应用。

兰开斯特还提出宏观评价和微观评价的区别。这两种方法都可用于评价一个系统或一种服务活动的效果。宏观评价测度的是系统的运行状况,其结果通常可以定量地表示出来(如成功地满足馆际互借需求的百分比)。宏观评价虽然揭示了一个系统的运行状态,但本身并没有指明该系统为什么会以此状态运行以及今后为了改进系统的性能需要采取什么措施。而微观评价探讨了一个系统是怎样运行的以及它为什么会这样运行。由于微观评价考虑的是影响系统性能的各种因素,因此如果要求改进系统的性能必须对系统进行微观评价。

对图书馆而言,宏观评价和微观评价都是十分必要的。宏观评价有助于了解和掌握图书馆整体(一个图书馆或某些图书馆)状况处在什么位置上,但改进工作还必须进入微观领域,从具体的工作环节查找原因,提出相应对策和方案。兰开斯特关于宏观和微观的说法,要求图书馆评价不仅要解决“什么怎样”的问题,而且要解决“为什么会这样”的问题,这样才能推动图书馆工作的发展。

兰开斯特特别强调图书馆的两类工作(技术服务和公共服务)评价标准不同。公共

服务最终必须根据用户的满意程度来测度。可以这样推测,图书馆被使用的程度反映了用户的满意程度。这种满意程度可以用主观的方法如问卷和调查来测度。而技术服务不同于公共服务,它不能直接根据用户满意情况来评价。技术服务这一过程的评价,必须从两个方面来进行:内部效率(即主要考虑时间和费用因素)和外部的长期的效果(技术服务对公共服务的影响更为长远,最终也是对满意的影响)。

兰开斯特的这一观点今天仍然适用。只不过进入 80 年代以来西方图书馆界关于技术服务评价不大重视了,而从用户满意的角度研究对公共服务的评价多起来了。图书馆工作者关心其服务对象的反映,关心所提供的服务的效果,是一种战略上的调整,也是一种竞争策略的需要。

兰开斯特为图书馆评价理论和方法体系勾勒出一个整体的轮廓,系统地阐述了图书馆各主要业务方面的评价准则,研究范围广,富有真知灼见,成为那个时代西方图书馆工作评价的基本指南。但他的著作一方面过于注重评价各项业务工作的具体技术环节,显得繁琐和零碎,没有建立起完整的理论体系,显得系统性不强,降低了评价理论与方法的普遍适用性,正如巴克兰德所指出的,缺乏的是“一种紧凑感——一种浑然一体的感觉”。另一方面,从今天的观点看,兰开斯特的评价理论和方法显得有些陈旧,不大适应当今图书馆发展的需要。但这些并不影响他 20 多年前提出的理论的学术地位。

3 巴克兰德的三个悖论及其理论

美国加州大学伯克利分校图书情报学系(现信息系统与管理系)教授巴克兰德(M. K. Bucland)博士是图书馆服务研究领域一位著名的学者。1982 年,他在《加拿大图书馆杂志》上发表了《图书馆好坏的概念》一文^[3],

丰富和发展了奥尔的评价理论,并反映在他的专著《图书馆服务的理论与环境》^[4](1983)一书中。他指出,图书馆好坏的一套标准可以编造出来,但是其可信度由于人为地把各部分拼合在一起而受到损害。他进一步肯定了奥尔关于图书馆好坏从质量和价值两个方面作出区分,并使用和发展了这两个概念。对奥尔图式中的资源、能力、利用率和成效之间的关系,他的解释是:如果资源状况得到改善,一位训练有素的图书馆员应该能够改善图书馆的服务质量,然而这种改进并不是自然而然的,这好比买到了昂贵的原料不一定就能保证做出一顿美餐,因为厨师也可能出错。同样,可以假定如果利用率提高,那么成效也会提高。图书馆馆藏越多,能力就越强。巴克兰德看重资源,揭示了图书馆服务的特性。没有资源,就没有图书馆的服务,也就失去了图书馆存在和发展的基础。任何时候,图书馆都要重视资源建设,资源是图书馆安身立命的资本和赢得竞争的砝码。

巴克兰德还提出供讨论图书馆好坏这一问题时考虑的三个悖论:

悖论 1 目录的评价 图书被编成目录,因而可以根据其属性(学科内容、作者、书名以及出版地、出版时间等)检索。狭义上的评价是看目录(或某检索系统)在实践中是否利用这些属性找到了所需要的资料。另一方面,有人认为对检索到的资料适宜的评价标准是其对用户的效用,而不是相关性或检索时所用的其它属性。而效用取决于用户的知晓和在那段特定时间的动机。因此,从某种意义上说,目录的评估不是按照其本身的特征,而是根据与目录没有内在关系的用户情况(知晓程度、个人价值观等)。

悖论 2 图书馆最佳规模 在许多制造、商业和工程领域,规模问题倍受重视。图书馆也理应如此,毕竟,规模的每一点增加都要花钱,然而实际情况并非如此。图书馆学文献对这一问题几乎默不作声,研究的深度很

不够,可读性不强。简而言之,文献对这一重要问题探讨得极为有限。

悖论 3 列宁的美国公共图书馆思想 列宁是一个马克思主义者,他对图书馆很熟悉。他的夫人克鲁普斯卡娅就是一位图书馆员。列宁对美国公共图书馆很赞赏。在美国,公共图书馆被视为西方自由民主的堡垒,在免费利用情报、建立一个信息畅通的选区方面起重要作用。尽管没有属于苏联(或列宁)所要达到的目标,但他对此却给予极大的热情。

目录评价的悖论反映了用户培训的必要,终究目录还要通过用户来使用。关于图书馆最佳规模问题,今天仍悬而未决。图书馆学还没有真正引进经济学。图书馆经济学是一个重要的课题,对它的研究对图书馆、对社会都具有重大意义。巴克兰德对悖论 3 所提问题的迷茫是可以理解的,毕竟由于冷战和东西方的长期对峙,他无法对列宁、对马克思主义有任何了解。而对西方的东西,我们今天的认识则更明确一些。

4 莱恩的知觉理论

英国学者莱恩(M. B. Line)1990年(时任英国图书馆协会主席)在《图书馆好坏的概念:用户与图书馆对质量和价值的知觉》^[5]一文中,全面分析了大学图书馆好坏的标准问题。他运用心理学中的知觉理论来解释不同的人对图书馆为什么会有不同的评价。他的观点是,人们对好坏没有绝对的知觉。他指出,不同历史时期用户对“什么是一个好的图书馆”这一问题可能会有不同的解释。这并不是因为用户需求发生改变,而是因为环境变了,机会变了,期望也变了。同样,不同的用户(教职工、学生、不同学科的用户)会有不同的看法,在不同环境下(例如一所传统的大学图书馆和一所普通的理工院校图书馆)工作的图书馆员看法也不同,图书馆员的看法也会

与用户的看法不同。

藏书质量难于作出客观的评价。可以制定若干指标来评价馆藏,但主观因素很大。评价藏书质量的另外一种方法是将馆藏与标准的书目进行比较,但这也可能是主观臆断的,并且得作出各种假设。用户可能难于区分自己的需求与图书馆的真实质量。他自己最初的反应可能与经过适当考虑后的反应不同,往往很容易表面化地在规模与好坏之间划等号,混淆了“藏书”的好坏和“图书馆”的好坏。假定用户知道他需要什么,人文科学和科学技术用户或研究人员和学生不能都得到同一个“好的”图书馆服务。因为有一些必要的特性几乎不可兼得,例如,馆藏规模大而利用便利快捷。至于图书馆员,用户要求什么,他们就应该要求什么,或者说,对用户有益的就应该对图书馆员有益。不管图书馆员和用户认为何种意义上的“好”,实际上按照用户的主观需要或所认为的需要定义“好坏”不能令人满意。但这并不意味着图书馆员就比用户能更好地对用户的需要作出判定。莱恩的观点表明,质量在很大程度上是一种主观的判断,质量的知觉过程是非常复杂的,因而人们对图书馆好坏作出不同的评价也就不足为怪了。根据这一观点,图书馆评价应尽可能地吸收多方面、更多人的意见,才有可能使评价趋于公正与合理。

莱恩还将价值进行深入分析,细分成四种。第一种是益处,第二种是效益,第三种称金钱价值或成本效益,第四种称成本益处。

莱恩对价值的理解有其独到之处,特别是关于成本效益和成本益处理论的引入。他证明我们使金钱产生价值是很有用的,特别是,如果我们能证明金钱的少量增加会产生价值的大量增加。经济学上有一个回报递减律:在某一个点之后必须加倍投资,效益才能增加 5% 和 10%。然而这一效应只能在某一水平上起作用,低于该水平反过来才是正确的:给图书馆资源减少 10%,效益将会减少

20%,甚至更多。肯定地说,低于某一资源水平,图书馆就不能履行对所属机构所承担的责任,没有一定的资源,学生、教师和科研人员就无法很好地工作。重视成本效益和成本收益,无论对为图书馆提供资助的上级部门,还是对图书馆自身发展,既是客观要求,也是图书馆管理的重要目标。

莱恩最后提出适用于任何一个大学图书馆“好的”图书馆的核心标准是:注重服务,而不是注重藏书,但是为了实现好的服务,比如说为历史学家提供服务,必须有丰富的馆藏,然而,馆藏再好也不能构成一个好的图书馆,除非更多地关注用户,而不是时而关注。不便于使用,不提供所需的个别帮助(高水平的),不提供有效的联机服务和馆际利用服务的大学图书馆,就不能认为是好的图书馆。好的图书馆的目标应该超越狭隘的金钱价值、眼前益处和直接满意率。它还要有更多的资料,它应该提供更广泛的利用。它应该超越课程,它甚至带给人们某些惊喜。如果图书馆想充分地履行职能,它就不能单纯是实用的,正如公园教堂或交响乐曲不单纯是实用的一样。一个真正坏的图书馆是消极的、软弱无力的图书馆,根本没有可以辨别的属性。相反,一个想成为“好”的图书馆,必须是积极的、强大有力的图书馆。在不同的时期对不同的用户都是有效的、积极的图书馆,应该是看得见、摸得着的好的图书馆。如果不能让每个人都知知道是好的,那么,这种好也不能算好。一种办法是证明我们的钱花得值,但我们也要建立比目前更强有力的公共关系。长期以来,我们一直主张教育人们利用图书馆,却没有教育他们睁开眼睛知觉图书馆的好坏。这不再是可有可无的了,它是我们生存策略必不可少的要素。这些看法很有见地,耐人寻味。

5 SERVQUAL 及其在图书馆中的应用

为了在图书馆环境下运用和施行服务质

量的概念,一些学者转向市场营销学文献,定义图书馆服务质量,提出改进所提供的服务的策略。其中对图书馆界影响最大的是由帕拉休拉曼等人提出的五个层面理论,称 SERVQUAL 模式。五个层面是可感知性、可靠性、反应性、保证性和移情性。其中每一个层面又被分解为若干个问题,要求用户对每一个问题、每一个层面选取他所认为的最低限度、实际感受和理想状况的分数,获得用户对服务质量的客观评价,以此作为用户评价服务质量的核心标准,作为管理者制订战略规划、改进服务质量的指南^[6,7]。

服务质量的五个层面的定义如下:

可靠性 可靠而准确地开展承诺的服务的能力

反应性 帮助用户并提供快捷服务的意愿

保证性 工作人员的知识和礼貌及其传达信用和信心的能力

移情性 对用户寄予关切和个别的关注

可感知性 物质设施、设备、人员和通讯资料的外在形式

SERVQUAL 理论的指导思想是:服务质量的评价要依据用户的知觉,着眼于用户的期望,以此来测度服务提供者的表现。质量要由用户来认可。为此,有必要了解用户的期望的性质和决定因素。用户的期望是开展优质服务的先决条件。超过用户的期望是提供高质量服务的关键。

得克萨斯 A & M 大学伊文斯图书馆科尔曼(A. Coleman)等人将 SERVQUAL 用于评价本馆的服务质量,取得了良好的效果^[8,9]。

用户将服务质量定义为他们的期望或理想(预期质量)与感知(实际质量)的差别程度。科尔曼等人的调查结果是:用户对图书馆服务的可靠性、反应性、保证性和移情性的看法存在很大差别。只有可感知性(物质设施、设备、人员和通讯资料)超过了用户的最低可接受水平,而这一因素的重要性被用户排在测度图书馆服务质量的倒数第二位。可见,用

户所看重的东西(要求与期望)与图书馆所提供的服务质量之间不一致。就该项研究而言,用户对五个层面相对重要性的排序是:可靠性、反应性、保证性、可感知性、移情性。可靠性与图书馆可靠而有效地提供所承诺的服务的能力有关,它被排在测度服务质量最重要的位置。由于用户十分看重可靠性和反应性,图书馆需要在这两大方面作出实质性的改进。

将 SERVQUAL 应用于图书馆之中的价值在于,可以了解用户是怎样定义服务质量的?怎样才能改进图书馆服务质量?对图书馆而言,服务质量的哪些因素最为重要?该项调查的结论并不重要,因为不同图书馆情形未必相同。但是所采用的方法是从用户的角度设计的,因而具有重要意义。图书馆是为用户而存在的。SERVQUAL 是为服务性机构设计出来的一套完整的服务质量的客观评价工具,把它应用于评价图书馆的服务质量,可以真切地反映用户对图书馆的看法,发现图书馆服务工作中的种种不足,克服评价图书馆服务质量标准上的偏差,改进图书馆的服务工作,从而提高图书馆的服务水平,提高用户的满意度。只有达到或超过用户的期望的服务才是优质、高水平的服务。SERVQUAL 的引入,表明图书馆评价理论研究进入到一个新的发展阶段。

6 用户满意命题及其实证

在人们对 SERVQUAL 的研究产生极大的兴趣的同时,另外一些人也对这一测度工具提出批评,认为其理论范畴和其本身的理想程度都存在着问题。

宾夕法尼亚州立大学安达利(S. S. Andaleeb)和西蒙兹(P. L. Simmonds)设计出测度用户对高校图书馆评价的另外一种模式^[10]。他们以用户满意为研究基点,提出用户满意的五个命题,并在宾州伊利市的三所

大学图书馆进行了实际测试, 试图阐释图书馆用户整体满意度。

五个命题是:

图书馆的资源对用户满意至为重要。然而, 没有图书馆能任何时候都使所有的用户满意。有的图书馆资源有限, 显然不能使用户满意, 而另外一些图书馆规模大, 藏书丰富, 因而能提供各种各样的服务。显然, 那些能够向用户提供所需服务的图书馆将得到较高的满意度。因此, 资源的获取对用户满意具有重要影响。然而, 资源的质量是根据图书馆是否能够随时随地提供对资料的利用(如通过馆际互借或其它文献传递服务)的总体知觉而作出的判断。正是这种对图书馆资源的总体知觉而形成用户满意。因而:

命题 1: 感受到的图书馆资源质量越高, 用户满意度就越高。

SERVQUAL 文献将反应性作为服务质量的重要因素。在大学图书馆中, 用户期望图书馆工作人员快捷而有效地接纳他们的要求。因此, 就用户对反应性的知觉而言, 快捷是极为重要的。SERVQUAL 文献将乐于助人确定为反应性的一部分, 此处将它作为另外一个因素, 称作品德行为。对反应性的测定也与最初的 SERVQUAL 指标不同, 侧重于快捷性。这种评价强调等待时间、工作人员各在其位、及时帮助用户、确保用户各得所需。因而:

命题 2: 图书馆工作人员反应性越强, 大学图书馆用户的满意度就越高。

图书馆用户的另一大期望是对高水平(能力)服务的期望。在大学图书馆环境下, 用户要求工作人员学识渊博, 能够帮助他们快捷而有效地找到所需资料和信息。当用户感受到图书馆工作人员有能力, 他们会感到轻松地解决问题便有了保障, 从而对服务感到更满意。高水平的服务主要指图书馆工作人员清楚地解释资料组织方式, 知识丰富, 能够妥当地回答咨询, 并保证所有的咨询都得到

答复。因而:

命题 3: 感受到的图书馆工作人员能力越强, 用户满意度就越高。

图书馆用户所感受到的图书馆工作人员的一般道德行为, 也对用户满意有重要影响。用户期求那些态度和善平易近人的工作人员, 而不是性情粗暴、傲慢无礼。对道德行为的解释是: 工作人员对用户需求敏感, 乐于倾听用户的问题, 彬彬有礼, 富有同情心, 令人放心。因而:

命题 4: 图书馆工作人员道德行为越积极, 用户满意度就越高。

图书馆借以提供满意服务的物质或“有形的”设施, 是服务质量的构成要素。调查表明, 这一因素能够影响用户对是否满意的判断。描述这一项目的具体内容包括设施整洁, 环境有视觉吸引力, 工作人员着装讲究。因而:

命题 5: 感受的图书馆设施外观越好, 用户满意度就越高。

本项研究的结果指出, 四个因素中, 资源和保证性(包括道德行为和能力)对用户满意影响最大, 可感知性影响程度相对较小, 反应性对用户满意没有多少影响。因此, 如果大学图书馆在其战略目标中强调使用户满意的话, 那么就应特别重视两大因素——资源和道德行为。

安达利和西蒙兹设计的模式与 SERVQUAL 原理是一致的, 但可能更适合图书馆的情形。五个命题的总结具有较高的理论价值, 有利于明确地把握提高用户满意度的各种因素。同样, 他们的结论并不重要, 不同的图书馆, 结论也会不同。重要的是, 人们可以应用同样的方法对本馆影响用户满意的各方面因素进行测度和排序, 调整自己的观念和工作计划, 把用户置于突出的地位, 创造并提供满意的服务。用户满意的评价就是最好的服务质量。须知, 得到高水平的服务对图书馆用户来说十分重要。然而, 当提供了这

种服务时,人们往往视而不见,而当服务质量低劣时,用户就会注意到,满意就将大打折扣。

西方图书馆学界重视对图书馆评价的研究,一方面是由于图书馆自身的发展和环境的变化(如技术的变革、网络的形成、各机构对资金的争夺加剧等)给图书馆管理带来压力而提出了新的课题;另一方面,管理学、市场营销学等学科理论和方法在其它领域成功地应用,为图书馆评价提供了有益的启示和良好的借鉴。由此可以看到,西方图书馆评价的研究经历了从理论构想到实证研究,从应用管理理论、经济学理论到应用心理学、市场营销学理论,从主观评价到以用户的期望、要求和满意为出发点的客观评价,走过了一个不断革新、不断进步、不断完善、不断成熟的过程。当然,运用什么方法进行评价,即使在西方也没有一致性的方法,或许根本就没有普遍适用的标准模式,上述理论也并非完善。但对于我国图书馆来说,无疑具有很多借鉴之处。比如,重视资源建设,充分认识到图书馆评价的多重性,引入其他学科的理论和方法,更多地考虑成本收益和成本效益,应用和检验 SERVQUAL 模式,由于服务质量必须是用户感知的,因而必须更加关注用户的期望和满意度,将用户评价纳入对图书馆的总体评价中,包括纳入现行的一些评价标准或评价指标体系中,等等。在这一方面,我们还有许多许多工作要做。

参考文献

- 1 Orr, R. H. Measuring the Goodness of Library Service: A General Framework for Considering Quantitative Measures Journal of Documentation 29(3), 1973: 另见: S. A. Stephen ed Costing and the Economics of Library and Information Services 240—257. A slib. 1984
 - 2 Lancaster, F. W. Measurement and Evaluation of Library Services Information Resources, Press 1977
 - 3 Buckland, M. K. Concepts of Library Goodness Canadian Library Journal 39(2), 1982 另见: S. A. Stephen ed Costing and the Economics of Library and Information Services 258—262, A slib. 1984
 - 4 Buckland, M. K. Library in theory and Context Pergamon press 1983
 - 5 Line, M. B. The Concept of “Library Goodness”: User and Library Perception of Quality and Value 在: Line, M. B. ed Academic Library Management London: The Library Association 1990
 - 6 郭国庆主编 市场营销学 武汉: 武汉大学出版社, 1996
 - 7 克里斯蒂·格鲁诺斯著, 吴晓云, 冯伟雄译 服务市场营销学 上海: 复旦大学出版社, 1998
 - 8 Coleman, V. et al Toward a TQM Paradigm: Using SERVQUAL to Measure Library Service Quality. College and Research Libraries 58(3), 1997
 - 9 初景利 SERVQUAL 及其在图书馆中的应用 大学图书馆学报, 1998(5)
 - 10 Andaleeb, S. S., and P. L. Simmonds Explaining User Satisfaction with Academic Libraries: Strategic Implications College and Research Libraries 59(2), 1998
- 初景利 辽宁师范大学信息管理系教授。通讯地址: 大连市辽宁师大 727 信箱。邮编 116029。
- (来稿时间: 1998-10-15。编发者: 李万健)