

我国图书馆服务质量测评量表构建及实证研究 *

施国洪 岳江君 陈敬贤

摘 要 在修正的 SERVQUAL 基础上,从技术质量和功能质量相结合的角度出发,消化吸收我国本土图书馆的一些特有因素,经过问卷调查和实证研究,在文献研究和专家读者访谈的基础上设计了问卷,最后由专家小组讨论确定了 5 个维度 26 个测量指标的本土图书馆感知服务质量测评量表,利用调研数据对指标进行了筛选,并从信度效度等方面对量表进行了验证。结果表明:量表具备较好的信度和效度,是适合图书馆评价的工具,为促进图书馆服务质量的发展提供了一定的依据。表 6。参考文献 37。

关键词 图书馆服务质量 SERVQUAL 技术质量 功能质量 验证性因子分析

分类号 G252

ABSTRACT Based on the revised SERVQUAL, the authors consider some locally unique factors of China and integrate technical quality and functional quality. After questionnaire survey and empirical study, they designed a questionnaire based on literature research and interviews with experts and readers, and then constructed a scale of native library perceived service quality with 5 dimension and 26 measurement indexes according to the experts' group discussion. By using the investigation data, this paper selects the indexes and confirmed the scale's validity from reliability, validity and so on. The results indicate that the scale is a suitable tool for library appraisal with good reliability and validity, and it can provide evidence for promoting the development of library service quality. 6 tabs. 37 refs.

KEY WORDS Library service quality. SERVQUAL. Technical quality. Functional quality. Confirmatory factor analysis.

CLASS NUMBER G252

1 问题的提出

长期以来,我国图书馆界比较重视文献资源的收集、加工和储存,对图书馆服务及服务质量评价的研究还比较薄弱^[1]。随着市场经济的发展,图书馆作为文化传播中心、知识的宝库,是建立知识型和谐社会的重要基点,图书馆服务质量直接制约着图书馆的不断发展和完善。因此,迫切需要构建一套我国本土的图书馆服务质量测评指标体系,为图书馆服务质量的完善和发展提供理论基础。

国内图书馆服务质量的研究和实践始于

2000 年以后,主要是对国外研究成果的消化吸收,许多学者在国外模型的基础上进行了研究^[2-4]。研究的理论和方法丰富了图书馆服务质量的研究内容,但相关研究也存在着不足和局限性,主要表现在以下方面:①对已有的服务质量评价模型(如 SERVQUAL、LIBQUAL⁺TM)在我国图书馆界的应用分析不够透彻,缺乏实证研究作为支撑;②目前我国的图书馆服务质量研究和实践基本是照搬国外已有的评价模型,而未考虑这些产生于西方国家的服务质量评价模型与方法的跨文化适用性问题;③现有的图

* 本文系国家社会科学基金项目“图书馆服务质量评价体系”(项目编号:08BTQ010)研究成果之一。

书馆服务质量评价方法大多数局限于对功能质量(过程质量)的评价上,而技术质量(结果质量)方面的评价研究微乎其微;④简单照搬国外模型和方法,尚未见到已经公认的运用于实际的评价指标体系。

本研究按照 Churchill^[5] 研究建议的量表开发程序来进行量表设计。拟在消化吸收国外服务质量评价模型——修正的 SERVQUAL 的基础上,从技术质量和功能质量相结合的角度出发,添加我国本土图书馆的一些特有因素,构建一个“中国化”的图书馆服务质量测评量表,并实证检验量表的有效性和适用性,以期为图书馆服务质量测量提供参考。

2 文献述评

一些服务营销学者认为从顾客角度来看,服务质量不仅与服务的结果有关,也与服务的过程相关^[6]。顾客感知的服务质量由技术质量和功能质量组成^[7]。Bitner et al.^[8] 和 Buttle^[9] 研究指出,仔细检查 SERVQUAL 的每个维度指标,发现大部分都是直接与服务传递的过程中人与人之间的相互作用元素有关,也就是 SERVQUAL 的主要指标都是 Gronroos 的功能质量指标;Richard 和 Allaway^[10]、Powpaka^[11] 等学者直接用 SERVQUAL 来测量服务的功能质量;Brady 和 Cronin^[12] 的研究表明:SERVQUAL 模型所包含的指标是描述一个或者更多决定服务遭遇的指标。这些研究结果都说明了 SERVQUAL 包含的指标基本上是属于功能质量属性,而几乎没有测量技术质量的部分。Nagata 和 Satoh 在 1998—2000 年对图书馆服务质量进行的数据调查研究显示,当技术质量指标被尝试性地加入到 SERVQUAL 中时,对大学图书馆服务质量表现出了强烈的影响^[13]。因此,要完整全面地反映图书馆服务质量,就必须将功能质量与技术质量相结合。

另外,尽管 SERVQUAL 模型是测量服务质量最流行的工具,也得到了很多学者的认可,但 SERVQUAL 模型是针对营利性行业提出的,将其用于非营利性的图书馆服务质量评价时,就

必须考虑其跨行业的有效性和适用性。Robert et al.^[14] 通过研究也指出, SERVQUAL 不能直接用于非营利性组织,需要根据非营利性组织的特点对其进行改进。正如 PZB 也反复强调将 SERVQUAL 应用于不同的行业时,必须对其中的指标作出适当的调整,以保证评价方法的科学性,如果需要的话,对服务质量 5 个维度也可做出适当的调整,以满足对不同类型企业进行研究的特殊性。

而且, SERVQUAL 起源于西方文化背景,它在中国文化背景下的适用性存在争议,有待进一步研究。正如 Donthu 和 Yoo^[15]、Furrer 等^[16]、韦福祥和韩经纶^[17] 等学者研究指出:来自不同国家的顾客对评价服务质量的方式存在差异, SERVQUAL 在跨文化应用时强烈地受到文化差异的影响。

3 本土化量表的构建

基于上述理论分析,我们采用 Gronroos 的观点,认为顾客感知服务质量是由技术质量和功能质量组成的^[7],并且认为 SERVQUAL 包含的指标基本上属于功能质量属性,可直接用 SERVQUAL 来测量服务的功能质量方面^[8-12]。但由于图书馆是公共部门,图书馆服务是公益性服务,是非营利性质的服务,而 SERVQUAL 产生于西方国家的营利性行业,因此在我国图书馆界应用时必须对跨行业和跨文化不适用的指标进行删除或修改。本研究通过文献研究和对修正 SERVQUAL 的探索性实证分析,删除了原始修正的 SERVQUAL 量表中的 7 项指标(见表 1),并将“读者/文献情况记录准确”和“确保个人信息记录准确保密”两项合并为“读者个人信息及借阅记录准确保密”以及“图书馆关注读者个性化的需求”和“对不同的读者给予特别的关心”几项^[26-27],合并为“图书馆关注读者的个性化需求”,最后以因子分析产生的维度及问项归属作为参照的标准,结合文献研究将修正 SERVQUAL 在我国图书馆应用的维度调整为以下三个维度:服务保证、服务魅力和服务情感,以此用来测量图书馆服务质量的功能质量维度。

另外,从技术质量角度出发,通过文献研究,得到“图书馆环境”和“资源的可获性”是图书馆服务质量评价 SERVQUAL 之外不可或缺的两个方面,被列入技术质量维度^[28-29]。在此基础上,根据 Griffin 和 Hauser^[30]的研究结果:20-30 个顾客访谈可以获得 90% - 95% 的顾客需求。本项目组通过大量的文献研究、4 次读者深度访谈(每次 10 位)以及问卷调查等来获得技术质量维度的服务质量测评指标和功能质量中所缺少的指标。

最后,通过对 3 位图书馆界资深专家的访谈,对量表整体进行了修改和调整。访谈是在向被访者承诺“保密”的前提下进行的,每次访谈时间持续 90 分钟以上。访谈内容主要包括:①删除的问项是否合理;②添加的问项是否符合我国国情,是否全面;③各问项的表述是否合理;④维度的构建是否合理全面;⑤量表的整体结构是否合理。通过上述综合研究整理,共得到 5 个图书馆服务质量维度及相对应的 26 个测量指标。

表 1 SERVQUAL 移植时删除的问项及其理论依据

删除的指标	支持删除的理论依据
馆藏资源丰富	Martin ^[18] 通过对十几个图书馆的调查研究,删除了此问项。 Sato ^[19] 通过焦点团体访谈提出的大学图书馆服务质量测评问项中也删除了此问项。 Hyung-Jin Lee ^[20] 通过对非营利性组织研究,对员工和用户分别进行了访谈,确定了非营利性组织服务质量测评问项,从原始 SERVQUAL 中选取了 19 个问项,而删除了此问项。 专家访谈和读者访谈的综合结果都认为,只要图书馆的资源能够满足读者的需求即可,而且从读者角度也无法准确体会“馆藏资源丰富”这个概念。
承诺的时间内提供服务	Yunkeum Kim ^[21] 通过对公共图书馆调研和数据分析,删除了此问项。 通过文献研究和专家访谈,我们可知,此问项对营利性服务业比较重要,但对于非营利性服务业的图书馆来说则没有太多的意义,因为图书馆极少会对读者提供的服务承诺时间。
提供一次性的成功的服务	Yunkeum Kim ^[21] 通过对公共图书馆服务质量测评研究,选取了原始 SERVQUAL 中 18 个问项,而删除了此问项。 Sato ^[19] 通过焦点团体访谈提出的大学图书馆服务质量测评问项中也删除了此问项。 通过专家访谈,图书馆要做到此问项基本上是不可能的,专家建议删除此问项。
服务与承诺相符	Yunkeum Kim ^[21] 通过对公共图书馆调研和数据分析,删除了此问项。 An-Tien Hsieh et al. ^[22] 通过对公共部门服务质量研究,焦点团体法删除了此问项。 通过专家访谈,图书馆跟营利性服务业不同,它不会像营利性服务业那样提出很多承诺来吸引顾客,图书馆是传播知识的殿堂,它即使向读者承诺的也是它一定能做到的基本服务,而不是一些口号性质的东西,因此就不存在服务与承诺相符不相符的问题,建议删除。
读者知晓服务进展	Yunkeum Kim ^[21] 通过对公共图书馆调研和数据分析,删除了此问项; 通过专家访谈,认为此问项在图书馆服务中基本不存在,可以删除。
鼓励读者使用图书馆的信心	Andaleeb et al. ^[23] 研究认为,此问项对于图书馆来说并不重要,可以考虑删除。 Gi-Du Kang et al. ^[24] 和 Gi-Du Kang ^[25] 研究通过验证性因子分析删除了此问项。 通过专家访谈,发现此问项太过模糊,读者无法作出正确的评价,可从其他指标中反映。
把读者利益放在第一位	Martin ^[18] 通过对十几个图书馆的调查研究,删除了此问项。 通过专家访谈认为,“把读者利益放在第一位”是图书馆的办馆宗旨,但从读者角度无法进行衡量,因此不合适作为一个以读者为中心的服务质量评价指标。

4 实证研究

4.1 数据采集与样本描述

问卷由三部分组成:第一部分是受访者的基本信息,主要包括被访对象的性别、年龄、受教育程度、职业及使用图书馆的频率等;第二部分是关于图书馆服务质量的调研,经过问卷文字形式的说明以及调研人员对问卷的解释,被调查者一般能够根据相关指标对图书馆的服务质量作出基本判断;第三部分是用户意见反馈。问卷采用三栏式,即“最低可接受值”、“理想期望值”、“实际感受值”。测量采用李克特7点尺度,填答者对各评价指标进行打分,1-7分,1是最低,7是最高。

本次调研的时间为2009年5月17日至6月10日。以Email的形式向被访对象发送调查问卷共400份,回收372份,其中有效问卷为319份,有效率达85.8%。本次调研对象为高校大学生,均为本科或以上文化程度,表明调研对象能够很好地理解问卷问项。在319份有效问卷中,60.19%的被访对象是男性,有19.12%的被访对象平均每周使用图书馆3次或以上,有31.66%的被访对象平均每周使用图书馆1-2次。这也从另一个层面上反映了用户对图书馆评价的真实性和客观性,保证了问卷的有效性和可靠性。

4.2 数据分析

根据PZB(1996)^[31]推荐,如果测量服务质量的主要目的是为了获得变量的可靠结构,则只用感知值是合适的;如果是为了诊断服务的缺陷,则差距分数比较合适。因此,本研究只用感知分数来进行实证研究。

(1)项目分析。项目分析的主要目的是对测试的项目加以分析,判断其鉴别力。本研究依据邱皓政^[32]的t检验项目分析方法,将全体样本依总分前后27%的极端区分为高低组,比较两组在各题平均数上的差异是否显著。表2所示研究结果发现,所有指标的决断值均达显著水平($p < 0.01$),因此我们认为所有指标均具

有鉴别度。

(2)信度分析。信度方面,采用Cronbach系数来衡量,并以Fornell和Larcker^[33]推荐的系数大于0.7作为信度满足要求的标准,经计算,问卷各个质量维度及总体感知水平的信度系数最小值为0.776,最大值为0.949,表明此量表具备较好的信度。

对于各指标信度,通过Cronbach's Alpha if Item Deleted与各维度信度的比较来考察。表2的计算结果表明,所有指标删除后的维度信度均小于初始各维度信度,也就是说删除指标并不能带来各维度信度的增加,因此在此检验过程中,无需删除任一指标,各指标均满足信度要求。

(3)相关分析。相关系数是描述两变量之间线性相关程度的定量指标。本研究采用Pearson相关分析法来检验图书馆服务质量5个维度与总体服务质量的相关关系,以确定问卷中提取出的5个因子是否是用户评价图书馆服务质量的关键因子。从表3看出,图书馆服务质量5个维度与总体服务质量间的显著性检验概率均为0,且相关系数均在0.6以上,说明了图书馆服务质量5个维度和总体服务质量显著相关且相关度非常高,证明本研究理论构建的图书馆服务质量的5个维度是图书馆服务质量评价的关键因素。

计算每个指标同总体的相关系数(item-to-total-correlation),若相关系数小于0.4且删除后会导致Cronbach值增加的指标需要删除^[34-35]。这种通过计算指标与整体的相关系数来简化量表的过程,需要反复进行,每次删除特定指标之后,都要重新计算每个项目同整体的相关系数,直到获得理想的值。由于上述研究已表明所有指标的删除都不会带来Cronbach值的增加,因此只需考察各指标与总体的相关系数。表2数据分析结果表明,本研究构建的指标体系中的指标与总体的相关系数均大于0.4,因此在此检验过程中无一指标被删除。

(4)效度分析。目前,效度检验被广泛采用的是由J. W. French和B. Michbel提出的三个指标:表面和内容效度、建构效度以及效标效

度。本研究也将采用这三个指标来对我们构建的量表效度进行验证。

①表面和内容效度。本研究测量量表是通过大量的文献研究、问卷调查、读者深度访谈以及专家访谈整理后的结果,从而保证了测量指标较全面地包含了图书馆服务质量的各方面,也能够清楚地反映出研究中所要测量的概念和内容。而且问卷形成过程中我们还做了一次小样本的测试,因此可以保证问卷的表面和内容效度的有效性。

②建构效度。建构效度一般包括会聚效度和鉴别效度。本研究根据 Fornell 和 Larcker 提出的会聚效度检验的三个基本条件为准则:a. 完全标准化因子负荷值应显著(T 值 > 2.0)且高于 0.5;b. 组成信度 CR(Compisite Reliability)值大于 0.6;c. 平均变异抽取量(Average Variance Extracted)在 0.5 以上^[33]。表 2 中列出了所有测量指标的因子负荷和 T 值,从表 2 看出,所有指标均达显著水平,因子负荷均在 0.5 以上,满足收敛效度的第一个条件;从表 2 也看出,组成信度 CR 值介于 0.78 至 0.915 之间,完全满足第二个条件;在平均变异抽取量方面,虽然

图书馆环境、资源可获性和服务魅力的 AVE 值略低于 0.5,但非常接近 0.5。导致 AVE 值低于 0.5 的直接原因是此维度中有个别指标的因子负荷相对较低,如图书馆环境维度中的 LE3“图书馆有适合开展小组学习和讨论的空间”,LE3 的因子负荷相对较低,可能是由于此项服务之用户强烈需求的。在我国虽有个别图书馆较好地提供了这项服务,但绝大多数图书馆并没有明确提供这种小组学习和讨论空间,因此大部分的被访者对此并没有非常明确的概念和感受,但是这种不足正在得到逐步改善,所以我们认为量表基本满足收敛效度的第三个条件。上述分析表明本研究基本满足会聚效度的三个条件,具有可接受的会聚效度。

对于鉴别效度的检验,根据 Anderson 和 Gerbing^[36]的建议,比较各潜变量之间相关系数的置信区间是否存在大于 1.0 的情况。验证性因子分析得出的各潜变量相关系数及其标准误(见表 4),各相关系数介于 0.69 和 0.91 之间,且在 0.05 的置信水平下,它们的置信区间均未涵盖 1.0,表明各潜变量之间有显著的区别,鉴别效度得以验证。

表 2 测量指标各考察项目结果

维度	包含项目	t - 检验	CITC	CAID	α 系数	负荷	T 值	CR	AVE
图书馆环境	LE1、有安静的学习空间	p < 0.01	0.568	0.785	0.812	0.67	12.90	0.825	0.444
	LE2、环境整洁舒适	p < 0.01	0.589	0.774		0.73	14.46		
	LE3、有适合开展小组学习和讨论的空间	p < 0.01	0.509	0.796		0.54	9.93		
	LE4、设施布局合理	p < 0.01	0.633	0.765		0.76	15.19		
	LE5、设备/技术现代化	p < 0.01	0.637	0.770		0.73	14.40		
	LE6、图书馆员有统一的着装或服务标识	p < 0.01	0.499	0.806		0.52	9.50		
资源可获性	RA1、读者能从家/办公室获取图书馆电子资源	p < 0.01	0.522	0.771	0.791	0.56	10.19	0.802	0.444
	RA2、为读者提供打印/复印/拷贝资料的服务	p < 0.01	0.614	0.764		0.63	11.98		
	RA3、图书馆网站可以让读者方便地检索到所需信息	p < 0.01	0.629	0.735		0.70	13.69		
	RA4、文献信息资源能满足读者的需求	p < 0.01	0.627	0.726		0.74	14.75		
	RA5、有简明易懂的指引/标识使读者轻松获取所需资源	p < 0.01	0.622	0.764		0.71	13.86		

续表

维度	包含项目	t - 检验	CITC	CAID	α 系数	负荷	T 值	CR	AVE
服务保证	SA1、图书馆员言行举止职业规范	p < 0.01	0.733	0.788	0.834	0.79	16.51	0.838	0.511
	SA2、为读者提供及时的服务	p < 0.01	0.719	0.793		0.76	15.56		
	SA3、实体文献及时准确归架	p < 0.01	0.657	0.801		0.69	13.74		
	SA4、及时更新文献信息资源	p < 0.01	0.680	0.790		0.72	14.45		
	SA5、读者的个人信息和借阅记录准确保密	p < 0.01	0.582	0.828		0.60	11.39		
服务情感	SE1、真诚地解决读者问题	p < 0.01	0.706	0.899	0.914	0.80	17.01	0.915	0.642
	SE2、乐意帮助读者	p < 0.01	0.736	0.892		0.85	18.41		
	SE3、快速响应读者要求	p < 0.01	0.729	0.900		0.80	16.84		
	SE4、始终有礼貌地对待读者	p < 0.01	0.725	0.900		0.80	16.85		
	SE5、具备解答读者问题的知识和技能	p < 0.01	0.704	0.898		0.79	16.69		
	SE6、理解读者的需求	p < 0.01	0.701	0.903		0.77	15.88		
服务魅力	SC1、有方便的开放时间	p < 0.01	0.531	0.760	0.776	0.57	10.48	0.78	0.475
	SC2、关注读者的个性化需求	p < 0.01	0.566	0.725		0.67	12.85		
	SC3、及时有效地处理读者的意见和建议	p < 0.01	0.721	0.684		0.84	17.18		
	SC4、开展对读者有帮助的培训课程和知识讲座	p < 0.01	0.545	0.717		0.65	12.20		

注：CITC = Corrected Item-Total Correlation；CAID = Cronbach's Alpha if Item Deleted。

表 3 5 维度与图书馆总体服务质量的相关分析

		图书馆总体感知服务质量	图书馆环境	资源可获性	服务保证	服务情感	服务魅力
图书馆总体感知服务质量	Pearson Correlation	1	0.677 **	0.693 **	0.704 **	0.658 **	0.685 **
	Sig. (2 - tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	319	319	319	319	319	319

注：* * 表示相关系数在 0.01 水平下显著。

表 4 潜变量之间的相关系数

	图书馆环境	资源可获性	服务保证	服务情感	服务魅力
图书馆环境	1.0				
资源可获性	0.83(0.03)	1.0			
服务保证	0.85(0.03)	0.9(0.02)	1.0		
服务情感	0.69(0.04)	0.76(0.03)	0.91(0.02)	1.0	
服务魅力	0.72(0.04)	0.78(0.04)	0.79(0.03)	0.83(0.03)	1.0

注：() 中为各相关系数的标准误。

③效标效度。效标效度是衡量测验有效性的外在标准,检验和衡量测量分数与效标之间的关系,检验对我们感兴趣的行为的预测如何。通常的做法是把测量值与另一个测量值求相关。本研究采用图书馆总体服务质量作为“效标”,分析5个维度层测量指标与总体服务质量之间的相关关系。

从表5看出,图书馆环境维度层各指标与图书馆总体感知服务质量的相关性。同理,可以得到其他4个维度层指标与图书馆总体感知服务质量的相关性,通过分析发现,这些维度层指标与图书馆总体感知服务质量之间存在着较强的正相关性,因此效标效度得以验证。

表5 图书馆环境维度层各指标与图书馆总体感知服务质量的相关性分析

		图书馆感知 服务质量	LE1	LE2	LE3	LE4	LE5	LE6
图书馆感知 服务质量	Pearson Correlation	1	.500 **	.561 **	.369 **	.610 **	.573 **	.344 **
	Sig. (2 - tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	319	319	319	319	319	319	319
LE1	Pearson Correlation	.500 **	1	.620 **	.323 **	.497 **	.454 **	.269 **
	Sig. (2 - tailed)	.000.000		.000	.000	.000	.000	
	N	319	319	319	319	319	319	319
LE2	Pearson Correlation	.561 **	.620 **	1	.358 **	.588 **	.536 **	.251 **
	Sig. (2 - tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	319	319	319	319	319	319	319
LE3	Pearson Correlation	.369 **	.323 **	.358 **	1	.397 **	.408 **	.464 **
	Sig. (2 - tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	319	319	319	319	319	319	319
LE4	Pearson Correlation	.610 **	.497 **	.588 **	.397 **	1	.536 **	.421 **
	Sig. (2 - tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	319	319	319	319	319	319	319
LE5	Pearson Correlation	.573 **	.454 **	.536 **	.408 **	.536 **	1	.385 **
	Sig. (2 - tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	319	319	319	319	319	319	319
LE6	Pearson Correlation	.344 **	.269 **	.251 **	.464 **	.421 **	.385 **	1
	Sig. (2 - tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	319	319	319	319	319	319	319

注: ** 表示相关系数在0.01 水平下显著。

(5)量表整体结构拟合分析。本研究对量表所构建的测量模型进行验证性因子分析。实际研究常用 χ^2 、 χ^2/df 、RMSEA、CFI、GFI、NFI 等拟合指数反映模型的总体拟合程度,且一般把

$2.0 \leq \chi^2/\text{df} \leq 5.0$, $\text{RMSEA} \leq 0.08$, GFI 、 AGFI 、 NFI 、 NNFI 、 CFI 、 IFI 、 $\text{RFI} \geq 0.9$ 作为好的拟合指数的建议值^[37]。从表6 看出,本研究中除 GFI、AGFI 略低于允许值上限0.9 以外,其他指数均

比较理想。因此,可以认为本研究构建的量表与数据间有较好的拟合匹配。

经过上述检验和分析后,得到具有较高可靠性和有效性的中国本土图书馆服务质量测评量表。由于上述验证分析过程并未删除初始测

评指标体系中的任一指标,因此得到的正式量表与初始理论构建的量表相同,即由 5 个属性的 26 个测量指标构成。这也说明了我们理论上构建的指标体系具备较好的有效性。

表 6 量表结构的整体拟合度检验

χ^2	df	χ^2/df	p	GFI	AGFI	NFI	NNFI	CFI	IFI	RFI	RMSEA
744.39	289	2.58	0.00	0.83	0.80	0.96	0.97	0.98	0.98	0.96	0.076

5 结论

目前我国对图书馆服务质量评价的研究尚处于起步阶段,现有的研究和实践基本上是照搬国外已有的评价模型,而未考虑这些产生于西方国家的服务质量评价模型与方法的跨文化适用性问题,且这些模型与方法绝大多数局限于在对功能质量(过程质量)的评价上,而在技术质量(结果质量)方面,图书馆服务质量评价研究微乎其微,尚未见到已经公认运用于实际的图书馆服务质量评价体系。

本研究将技术质量和功能质量相结合,用修正的 SERVQUAL 来测量功能质量,但通过实证研究对修正的 SERVQUAL 在我国应用的维度进行了调整,并通过大量的文献研究和专家、读者访谈删除了修正的 SERVQUAL 中跨行业跨文化不适用的指标,合并了有语义重复的指标。通过文献研究、专家读者访谈、问卷调查得到了技术质量的两个维度“图书馆环境”和“资源的可获性”,吸收我国本土图书馆的一些特有因素,综合分析整理,构建了一个“中国化”的图书馆服务质量测评量表,此量表由 5 个维度构成,并由 26 个指标来测量这 5 个维度。通过调查数据验证表明,量表得到了实证数据的支持,能够对图书馆服务质量作出较好的解释,具有较好的适用性和有效性。

由于本研究设计量表的开发过程是按照严格科学的量表开发程序进行的,在我国图书馆使用中表现出了良好的适用性和有效性,因此

图书馆可采用本量表对自身服务质量进行测量,通过反馈获取用户的潜在需求,发现工作中的不足,从而制定改进方案。另外,通过用户实际感知分数来正确定位自身服务的质量,也可以通过对用户容忍区域的分析来诊断服务的缺陷,从而采取相应的措施进行补救,对于用户实际感知分数落在容忍区域下限以下的指标,必须首先予以改善,否则将严重影响图书馆的服务质量。图书馆还应实时动态地对自身的服务质量进行测评,及时发现问题实施补救,日益完善服务质量。

参考文献:

[1] 金更达. 图书馆服务质量评价实现探讨[J]. 大学图书馆学报,2002,20(3):49-54.

[2] 于良芝,谷松,赵峥. SERVQUAL 与图书馆服务质量评估:十年研究述评[J]. 大学图书馆学报,2005,23(1):51-57.

[3] 任馨,章云兰,金中仁. 图书馆服务质量评价新模式——从 SERVQUAL 到 LibQUAL+ [J]. 情报杂志,2002,21(7):47-48.

[4] 钱佳平. 基于 SERVQUAL 的大学图书馆信息服务质量测评体系的研究与设计[J]. 大学图书馆学报,2001,19(4):34-37.

[5] Churchill G A, Jr. A paradigm for developing better measure of marketing constructs[J]. Journal of Marketing Research, 1979, XVI(15):64-73.

[6] Parasuramn A, Zeithaml V A, Berry L L. A conceptual model of service quality and its implications for future[J] Research. Journal of Marketing, 1985, 49(Fall):41-50.

- [7] Gronroos C. Service quality model and its marketing implications[J]. *European Journal of Marketing*, 1984, 18(4): 36-44.
- [8] Binter M J, Boom B H, Tetreault M S. The service encounter: Diagnosing favorable and unfavorable incidents[J]. *Journal of Marketing*, 1990, 54(1): 71-84.
- [9] Buttle F. SERVQUAL: Review, critique, research agenda[J]. *European of Marketing*, 1996, 30(1): 8-32.
- [10] Richard M D, Allaway A W. Service quality attributes and choice behavior[J]. *Journal of Service Marketing*, 1993, 7(1): 59-68.
- [11] Powpaka S. The role of outcome quality as a determinant of overall service quality in different categories of service industries: An empirical investigation[J]. *Journal of Service Marketing*, 1996, 10(2): 5-25.
- [12] Brady M K, Cronin J J. Some new thought on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach[J]. *Journal of Marketing*, 2001, 65(7): 34-49.
- [13] Nagata H, Satoh Y, Gerrard S, et al. The dimensions that construct the evaluation of service quality in academic libraries[J]. *Performance Measurement and Metrics*, 2004, 5(2): 53-65.
- [14] Orwig R A, Pearson J, Cochran D. An empirical investigation into the validity of SERVQUAL in the public sector[J]. *Public Administration Quarterly*, 1997, 21(spring): 54-68.
- [15] Donthu N, Yoo B. Cultural influences on service quality expectations[J]. *Journal of Service Research*, 1998(2): 178-186.
- [16] Furrer O, Liu B, Sudharshan D. The Relationships between culture and service quality perceptions[J]. *Journal of Service Research*, 2000(4): 355-371.
- [17] 韦福祥, 韩经纶. 文化差异对顾客服务质量感知影响的实证研究[J]. *南开管理评论*, 2003, (3): 77-80.
- [18] Martin S. Using SERVQUAL in health libraries across somerset, devon and cornwall[J]. *Health Information and Libraries Journal*, 2003, 20(1): 15-21.
- [19] Satoh Y, Nagata H, Kytömäki P, et al. Evaluation of the university library service quality: Analysis through focus group interviews[J]. *Performance Measurement and Metrics*, 2005, 6(3): 183-193.
- [20] Lee Hyung-Jin. Factors related to grantee perception of Service Quality in the community chest of Korea [D]. Case Western Reserve University, 2006.
- [21] Kim Y. Measuring and assessing Internet service quality at public libraries[D]. University of Wisconsin-Madison, 2003.
- [22] Hsieh An-Tien, Chou Chien-Heng, Chen Chin-Mei. Job standardization and service quality: a closer look at the application of total quality management to the public sector[J]. *Total Quality Management*, 2002, 13(7): 899-912.
- [23] Andaleeb S S, Simmonds P L. Explaining user satisfaction with academic libraries: Strategic implications[J]. *College & Research Libraries*, 1998, 59(2): 156-167.
- [24] Kang Gi-Du, James J. Service Quality Dimensions: an examination of Gronroos's Service Quality Model[J]. *Managing Service Quality*, 2004, 14(4): 266-277.
- [25] Kang Gi-Du. The hierarchical structure of service quality: integration of technical and functional quality[J]. *Managing Service Quality*, 2006, 16(1): 37-50.
- [26] Lai Fujun, Hutchinson J, Li Dahui, et al. An empirical assessment and application of SERVQUAL in mainland China's mobile communications industry[J]. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 2007, 24(3): 244-262.
- [27] Donnelly M, Shiu E. Assessing service quality and its link with value for money in a UK local authority's housing repairs service using the SERVQUAL approach[J]. *Total Quality Management*, 1999, 10(4): 498-506.
- [28] Yap D, Gable G G, Chan T. Towards global service quality dimensions: an exploration of commonality in Service Quality Measurement across industries[C]. 18th Australasian Conference on Infor-

- mation System [A], Toowoomba, 2007: 907 - 915.
- [29] Cook C, Heath F M. Users' perceptions of Library Service Quality: A LibQUALt qualitative study [J]. Library Trends, 2001, 49 (4): 548 - 584.
- [30] Griffin A, Hauser J R. The voice of the customer [J]. Marketing Science, 1993, 12 (1): 1 - 27.
- [31] Zeithaml V A, Berry L L, Parasuraman A. The behavioral consequences of service quality [J]. Journal of Marketing, 1996, 60 (2): 31 - 46.
- [32] 邱皓政. 量化研究与统计分析: SPSS 中文视窗版资料分析范例解析 [M]. 台中: 五南图书出版公司, 2003.
- [33] Fornell C, Larcker D. Evaluating structure equations models with unobservable variables and measurement error [J]. Journal of Marketing Research, 1981, 18 (2): 39 - 50.
- [34] Yoo Charls B, Donthu N. Developing and validating a multidimensional consumer-based brand equity scale. Journal of Business Research, 2001, 52 (1): 1 - 14.
- [35] McAlexander J H, Schouten J W, Koenig H F. Building brand community. Journal of Marketing, 2002, 66 (1): 38 - 54.
- [36] Anderson J C, David W G. Structural equation modeling in practice: a review and recommended two-step approach. Psychology Bulletin, 1988, 103 (3): 411 - 423.
- [37] 侯杰泰, 温忠麟, 成子娟. 结构方程模型及其应用 [M]. 北京: 教育科学出版社, 2004.
-
- 施国洪** 江苏大学工商管理学院教授, 博士生导师。通讯地址: 镇江市学府路 301 号江苏大学工商管理学院 264 信箱。邮编: 212013。
- 岳江君** 江苏大学工商管理学院硕士研究生。通讯地址同上。
- 陈敬贤** 南通大学商学院讲师。通讯地址: 南通市崇川区啬园路 9 号南通大学商学院。邮编: 226010。
- (收稿日期: 2010-02-05)