

图书馆服务质量评价研究回顾与展望 *

施国洪 王治敏

摘 要 从图书馆服务质量评价不断发展完善的角度,将图书馆服务质量评价研究的进程划分为三个阶段:引入期、成长期与发展期。在全面总结和分析图书馆服务质量评价研究的发展历程和主要研究成果的基础上,提出未来的研究方向:图书馆服务质量评价的理论研究、图书馆服务质量评价模型的跨文化适用性研究、规模化和系统性的实证研究,以及图书馆服务质量管理研究。表2。参考文献43。

关键词 图书馆服务 图书馆服务质量评价 SERVQUAL LibQUAL + TM

分类号 G251

ABSTRACT From the perspective of continuous development of library service quality assessment, this paper reviews the literature on library service quality assessment, summarizes and analyzes the course of development of library service quality assessment and main research results. It proposes the directions for further research, including the theoretical research on library service quality assessment, cross-cultural feasibility study of the library service quality assessment models, large-scale and systematic empirical study, and library service quality management. 2 tabs. 43 refs.

KEY WORDS Library service. Library service quality assessment. SERVQUAL. LibQUAL + TM.

CLASS NUMBER G251

1 引言

图书馆是人类社会的文献情报中心和知识信息的汇集地,它对人类文明的传承、社会教育的开展、智力资源的开发等都起着不可忽视的作用。随着网络技术、数字通讯以及数据处理技术的迅速发展和广泛应用,图书馆的信息资源优势正在逐步减弱。图书馆服务质量的持续改进势在必行,图书馆服务质量评价的研究意义凸显。

传统的图书馆质量评价多立足于图书馆自身的馆藏资源、馆舍大小、经费投入等。20世纪90年代以来,随着服务营销理论的进一步研究,图书馆作为信息服务机构的定位越来越深入人心。正如国际图联主席 Alex Byrne 在第73届世界图书馆与信息大会上所说:“图书馆的一切都是围绕提供最高质量的信息服务。”图书馆通过

向用户提供馆藏文献信息资源满足用户的文献信息需求,仅依据馆藏数量来测度图书馆质量已经过时了^[1]。只有用户才能评价质量,而所有其他的评价从根本上说都是无关紧要的^[2]。国外在图书馆服务质量评价这一领域的研究走在前列,为我国的相关研究提供了借鉴。

2 图书馆服务质量评价研究发展

20世纪90年代初,受到互联网与电子信息技术的猛烈冲击的图书馆,力图寻求一种能有效评估图书馆服务质量的方法,以便为图书馆质量的改进提供指导。追溯其发展历程,大致可分为以下三个阶段:

2.1 图书馆服务质量评价的引入期

20世纪90年代初,西方图书馆界为了提升

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

图书馆服务质量及用户的满意度,尝试寻找可以有效识别图书馆服务存在的问题并指导改进的分析方法。相关的研究集中于以下三种方法,按其出现时间先后为:图书馆服务数据统计(如文献传递效率、循环效率、馆际互借完成率等)、顾客满意度、服务质量。

美国研究图书馆协会(ARL)从1974年开始利用服务数据统计来对会员图书馆进行评价,这一评价方法随着图书馆服务内容的不断扩展,到1995年已形成较为广泛和完整的评价体系。20世纪90年代以来,随着“顾客至上”理念的不断深入,顾客满意度测量成为图书馆界用户调查的重要方面。截止到1999年,ARL中68%的图书馆声称对评估服务进行了顾客满意度的问卷调查,其中大部分的调查研究表明他们所调查的是用户的“看法”^[3]。如美国加州大学于1998年在圣迭戈进行问卷调查并得知“90%的用户对图书馆的馆藏、服务、流程、人员和设备作出‘优秀’或‘出色’的评价”^[4]。顾客满意度调查数据大都采用里克特5分制打分,高分代表高满意度,调查指标集中在馆藏、图书馆服务和图书馆设施三个方面(Northwestern University, 1991; Rice University, 1992; University of Rochester, 1993)^{[3]24-51}。到后期,调查又增加一个问题来评判用户对图书馆的整体满意度(University of Virginia, 1993; Ohio State University, 1996; University of Connecticut, 1996)^[5]。尽管这样的研究很多,但却都是对单独的图书馆进行用户满意和图书馆应用特性的测量,并没有进行过通用的图书馆用户满意度测量或是对不同图书馆的用户满意度测量结果进行比较研究。而且,顾客满意度调查都是对用户体验后的感受测量,不足之处在于不能帮助图书馆管理者有效判断服务不足和改进方向^[6]。

随着服务营销理念的发展,少数几个图书馆引入了服务质量的理念,通过对比用户对图书馆服务的感受和期望之间的差距来测量图书馆服务质量。加拿大学者Francoise Hébert^[7]率先将SERVQUAL用于评价公共图书馆的馆际互借业务。稍后,美国学者Danuta A Nitecki^[8]在马里兰等大学图书馆、英国学者Wisniewsk和

Donnelly^[9]在英国的几所公共图书馆也尝试运用了SERVQUAL这一评价方法。

此后,Danuta A Nitecki^[1]发出了“仅依据馆藏数量来测度图书馆质量已经过时,辨明新的图书馆质量概念和管理途径是当前学术图书馆面临的最大挑战”的呼声,并对服务营销领域的服务质量概念、服务质量差距模型以及SERVQUAL评价方法进行了详细的介绍。结合前人对图书馆服务和质量的研究,她将服务质量及服务质量评价理念全面引入到图书馆领域,认为“对图书馆好坏的评价依赖于用户对服务质量的评价”,并首次运用SERVQUAL评价方法选定美国8个学术图书馆的1240名用户通过邮件方式对馆际互借、文献和预定三项服务进行服务质量调查。结果表明,调查数据很好地支持了SERVQUAL的信度和效度及其在学术图书馆服务质量评价应用上的可行性——“5个维度和22个指标对图书馆服务质量评价是至关重要的,再没有其他因素像它们在这样的评价中那样重要(阿尔法系数都在0.84以上)”;SERVQUAL能很好地识别出用户对图书馆服务的期望和感知,通过两者间的比较能帮助管理者有效辨别存在的问题和不足并加以改善,提供更加全面的决策依据;SERVQUAL还可以显示出不同用户群体对图书馆服务质量期望和感知的异同,确定可能存在的用户需求冲突,帮助图书馆管理者确定服务质量改进的次序。调查还发现,学术图书馆中的应用数据并不能很好地佐证SERVQUAL原型中5个维度建构,而是更倾向于3个维度:除有形性外,可靠性和响应性存在重合,响应性、保证性和移情性存在更大的重合,保证性和移情性并不存在明显区别;SERVQUAL模型中的一些指标在图书馆应用背景下不易被理解。研究同时还指出,图书馆服务质量的观念 and 如何进行管理缺乏研究,尚不明晰。

2.2 图书馆服务质量评价的成长期

服务质量评价和SERVQUAL模型成功引入图书馆质量评价,得到了整个图书馆界的关注。更多机构和学者开始反思一直以来运用馆藏等

硬性指标和顾客满意度进行图书馆质量评价的缺陷,而对应用于商业领域的服务质量评价和 SERVQUAL 评价模型表现出很大的兴趣,如 ARL 于 2000 年资助其 12 个会员图书馆进行的 SERVQUAL 试验计划。从 1997 年开始,很多学者如 Van Dyke 和 Kapplman^[10], Coleman et al.^[11], Andaleeb 和 Simmonds^[12], Nitecki^[13], Stamatopulos 和 Mackoy^[14], Cook、Heath 和 Thompson^[15], Caverlet 和 Hernon^[16] 等都对 SERVQUAL 评价模型在图书馆界的应用进行了更深入的研究。正如 de Ruyter、Bloemer 和 Peeters^[17] 提到的,“服务质量的研究被 SERVQUAL 所主宰”。

与此同时,对于 SERVQUAL 评价模型在图书馆界应用的可行性和适用性的争论随之而起。Hernon、Nitecki 和 Altman 在结合相关研究的基础上,从理论的角度分析了图书馆进行服务质量评价的种种阻力和 SERVQUAL 在图书馆背景下应用所存在的不足,提出了未来的研究方向^[18]。Andaleeb 和 Simmonds 的研究发现 SERVQUAL 原有的 5 个维度和 22 条指标只能解释 64% 的图书馆服务质量; Stamatopulos 和 Mackoy 则发现它们只能解释 50% 的图书馆服务质量差距。这两项研究都表明, SERVQUAL 的 5 个维度和 22 个指标未能全面反映图书馆的服务质量。

这一时期,更多的研究则发现在图书馆领域 SERVQUAL 不能再现原有的 5 个维度,也不能再现指标和维度之间的原始关联。Andaleeb 和 Simmonds 对基于 SERVQUAL 中 5 个维度的替代结构(alternative set of structure)进行因子分析,提炼出一个“行为”因素,并认为其是图书馆服务质量的两个最重要因素之一,这一因素大致是移情性和保证性的组合并与响应性相关联; Colleen Cook 和 Bruce Thompson 在德克萨斯州 A&M 大学图书馆对 SERVQUAL 进行多年的研究,在 1995 年、1997 年和 1999 年共 697 份问卷调查的基础上,通过对数据的信度和效度进行分析,发现不同年份不同用户群体和各维度间的 α 系数表现出高一致性。因子分析的结果则表明, SERVQUAL 调查问卷中的三栏格式能得到很好的识别,所有因子均指向一个高阶因

子,而这个高阶因子似乎就是 SERVQUAL 所测量的服务质量。他们认为,与其他评价工具比较, SERVQUAL 能最清晰地反映出图书馆当前的优势和不足,并能够指导如何维护和改进服务质量。结合图书馆背景,通过严密的研究提炼出可靠的评价因素进行图书馆服务质量评价的方法是可行的。但是,他们收集的数据也没有能够重现 SERVQUAL 5 个维度的建构,他们认为 SERVQUAL 在图书馆背景下的维度不再相同,而是类似于早期 Nitecki 的研究结论, SERVQUAL 的建构更倾向于三个维度——“有形性”、“可靠性或服务功效”和“服务影响”,而保证性、响应性和移情性这 3 个维度存在较大程度的重合。SERVQUAL 在其他行业的一些应用也验证了这一点^[19]。Parasuraman、Zeithaml 和 Berry 也认为在保证性、响应性和移情性三个维度间可能存在着一些重合,而这三个维度合并成一个可能更好些^[20]。

基于以上研究,许多学者开始进行 SERVQUAL 的修改和评价方法创新。Hernon 和 Altman^[21] 认为图书馆服务质量测量有两种选择:用户的期望与服务质量的客观指标之间的对比,或用户的期望与用户对图书馆和图书馆管理者表现的感知之间的对比。基于此, Hernon 和 Altman^{[21]101-116} 运用差距模型重新分析图书馆服务过程,建立了一个由 100 多个指标构成的用户期望评价指标集并试图继续扩展,这些指标涵盖资源、组织和服务传递三个方面。由图书馆决定并从中选取大约 20 个最重要的指标组成问卷进行调查。这一模式被应用于美国、新西兰的图书馆服务质量评价^[22] 及与新加坡、中国的图书馆服务质量评价的跨文化研究^[23-24]。在美国、新西兰的研究中显示,试图建立一套普遍适用于各种环境和各类图书馆的做法是不可能实现的,服务质量是一个与图书馆自身相关的“本土”概念,不同主体间相互比较的可行性不大,但图书馆可通过评价来识别用户期望得到改进的服务内容及其次序,以便有效提升服务质量。新西兰与新加坡的对比研究认为,两国评价指标体系构建相差很大,显示图书馆服务质量在不同时间、不同文化间有所差异。新

西兰与中国的对比研究发现,学术图书馆的用户对服务的期望非常相似。研究还确定了图书馆服务质量评价的3个维度:图书馆员的态度、图书馆环境以及帮助用户有效获取和利用图书馆资料的服务。他们虽然采用的并不是SERVQUAL模型,但是创新性地开展了东西方图书馆服务质量评价的对比,鲜明地指出图书馆服务质量评价存在跨文化差异性。至于文化差异如何影响服务质量评价,则没有更深入的研究。

Hernon 和 Nitecki^[25]则试图将每个图书馆的特有指标因地制宜地与SERVQUAL相结合来评价服务质量,并在耶鲁大学应用成功。1999年12月,ARL根据德克萨斯州A&M大学图书馆6年来对SERVQUAL的研究和实践经验,与其共同发起了最大规模也是此后最有影响的图书馆服务质量评价研究计划——LibQUAL + TM^[26-29]。

2.3 图书馆服务质量评价的发展期

运用SERVQUAL进行图书馆服务质量评价的努力证明,如果不对SERVQUAL的指标进行修改,而直接将其用于图书馆界是不会成功的^[27]。LibQUAL + TM旨在根据研究图书馆特点,融合SERVQUAL的建构,通过对大量用户的调查和数据处理,寻找新的图书馆服务质量的评价指标,从而形成适用于图书馆背景的服务质量评价模型。

在ARL的支持下,德克萨斯州A&M大学的

Cook 和 Heath^[28]在2000年以SERVQUAL模型中的服务质量维度和指标设置为基础,在9个ARL成员馆对不同的图书馆用户群体进行深度访谈,访谈对象重点包括学术背景深厚、经验丰富的各个级别的图书馆工作人员以及图书馆使用经验丰富的研究生和本科生,收集他们对研究图书馆服务质量的认识,以对SERVQUAL量表进行扩充和延伸。每次访谈后集中整理收集的资料,提炼成为新的指标加入到原量表中,再进行访谈,如是循环下去直到没有新的指标出现而达到饱和。在60次大规模的访谈和细致性分析、整合的基础上,他们对图书馆用户特性和图书馆服务质量的属性进行分析、总结,从而提炼出服务影响、可靠性、图书馆环境、馆藏资源和信息可获性5个图书馆服务质量维度。后续的研究创建出了LibQUAL + TM的初始量表。

此后,为了对初始量表进行有效的修正和完善,LibQUAL + TM分别于2000年、2001年、2002年和2003年进行了四轮大规模的实验。第一次实验运用初始量表,有13个ARL的成员馆参与;第二次实验的LibQUAL + TM被修正为5个维度56个指标,有43所大学参加;第三次实验的LibQUAL + TM再次被修改成4个维度25个指标,有164个ARL的成员馆参加;第四次实验的LibQUAL + TM是3个维度22个指标的建构,共有308个图书馆参加。这四次实验的具体内容如表1所示。

表1 LibQUAL + TM四次实验具体内容

年份	2000	2001	2002	2003
维度	服务影响、可靠性、图书馆环境、馆藏资源、信息可获性	服务影响、可靠性、图书馆环境、自主性、信息可获性	服务影响、图书馆环境、自主性、信息可获性	服务影响、图书馆环境、信息控制
指标数目(个)	41	56	25	22
参加馆数(个)	13	43	164	308

通过四次实验而最终形成的3维度22指标的LibQUAL + TM被证明对图书馆服务具有很强

的适用性。此后,这一评价模型除被应用于美国的绝大多数州外,还被翻译成各种语言应用

于加拿大、澳大利亚、埃及、英国、法国、爱尔兰、瑞典、荷兰、阿联酋、南非、希腊等国,这些应用均对 LibQUAL +TM 表现出良好的认同^[29]。因

而,这一模型一直沿用到现在,未进行过修改。LibQUAL +TM 与 SERVQUAL 的量表差异对比如表 2 所示。

表 2 SERVQUAL 量表与 LibQUAL +TM量表的差异对比

SERVQUAL 量表	LibQUAL + TM 量表
1. 有形性	1. 服务影响
①有现代化的设备	①图书馆员能提升用户自信
②有令人赏心悦目的馆内设施	②图书馆员给予每一个用户个性化的关注
③图书馆工作人员穿着整洁、得体	③图书馆员礼貌、友好
④有丰富的馆藏资源	④图书馆员做好了随时回答用户提问的准备
2. 可靠性	⑤图书馆员具备回答用户提问的知识
⑤在承诺的时间内提供服务	⑥图书馆员以关切的态度对待用户
⑥可靠地解决用户的问题	⑦图书馆员理解用户的需求
⑦为用户提供一次性成功的服务	⑧图书馆员愿意帮助用户
⑧服务与承诺相符	⑨图书馆员在处理用户需求时值得信赖
⑨有准确的用户情况记录、文献目录	2. 信息控制
3. 响应性	⑩用户能从家或办公室获取图书馆资源
⑩使用户知晓服务过程的进展	⑪图书馆主页可以让用户自行检索信息
⑪向用户提供及时迅速的服务	⑫能为用户提供所需的印刷型资料
⑫工作人员愿意帮助用户	⑬能为用户提供所需的电子资源
⑬时刻准备为用户提供服务	⑭有让用户轻松找到所需信息的现代化设备
4. 保证性	⑮有简便易用的工具使用户能自行找到信息
⑭工作人员鼓励用户使用图书馆的信心	⑯无人帮助时用户也能轻松地获取信息
⑮确保用户的个人信息和借阅、咨询记录准确保密	⑰提供了打印期刊和拷贝电子期刊的服务
⑯工作人员有礼貌地对待用户	⑱图书馆的环境有利于学习
⑰工作人员具备解答咨询的知识	3. 图书馆环境
5. 移情性	⑲为用户提供了完成个人活动的安静空间
⑱关注用户的个性化需求	⑳整体环境舒适而吸引人
⑲对不同的用户给予特别的关注	㉑一个学习和研究的好处所
⑳工作人员理解用户的需求	㉒有适合开展小组学习和探讨的空间
㉑好的图书馆应当把用户利益放在第一位	
㉒好的图书馆应当有方便的开放时间	

后期,图书馆服务质量评价研究集中于对 LibQUAL +TM 的完善和每年不断扩大规模的实验。LibQUAL +TM 的网站 www. libqual. org 建立并迅速成为 LibQUAL +TM 的信息传播中心,实验参与和实验结果信息共享进一步深化,扩展了 LibQUAL +TM 的实验范围。同时,LibQUAL +TM 的数据采集、数据存储和数据处理等也逐步走向电子化和集成化,如专用的 LibQUAL +TM 数据分析软件、集中的数据储存空间、LibQUAL +TM 反馈数据的分析、测度结果的整理和报告的撰写等,从而使 LibQUAL +TM 的实用性进一步

增强。

我国的图书馆服务质量评价研究起步于 20 世纪 90 年代末,初景利率先将 SERVQUAL 的理论与方法引入我国图书馆界,并从服务质量理论角度对图书馆服务质量评价和管理提出对策和建议。其后,钱佳平等^[30] 对 SERVQUAL 进行了更为深入、广泛的探讨。任馨等则较早地介绍了 LibQUAL +TM 的研究^[31]。而后,常唯、刘锦源等则对 LibQUAL +TM 进行了更多的介绍和研究^[32-33]。值得一提的是,我国有几个图书馆也先后运用 SERVQUAL 原型和 LibQUAL +TM 的修

正模型各自进行服务质量调查。如西南交通大学图书馆、宁波大学图书馆对 SERVQUAL 原型的应用^[34-35]、清华大学图书馆、中山大学图书馆对 LibQUAL +TM 进行一定修正后的应用等^[36-37]。这些实证研究表明 SERVQUAL、LibQUAL +TM 的思路和模式基本适用于我国大学图书馆,但并不能完全照搬,可以通过借鉴、移植和改造,以形成适用于我国各类图书馆的服务质量评价体系。另外,国内还有一些学者运用模糊数学方法对图书馆服务质量评价做了一些探讨^[38-40]。

3 研究展望

综上所述,针对图书馆服务质量评价和管理现状,本文提出以下四个未来可能的研究方向。

3.1 图书馆服务质量评价的理论研究

进行图书馆服务质量评价首先要解决为何要进行评价,为何要如此评价的问题。于良芝等^[41]从认识论的角度对 SERVQUAL 模型在图书馆界的应用进行了分析,认为图书馆界对 SERVQUAL 有效性的研究主要集中在 SERVQUAL 的设计方法方面,而对它所依赖的哲学和语义前提几乎不存在任何考察。Oldman 和 Wills^[42]将图书馆服务质量定义为“用户期望与用户对服务绩效的感知间的不同”。此外,少有文章提及图书馆服务质量的明确定义。要解决图书馆服务质量是否可以作为客观的图书馆质量来测度、用户感知的差距能否准确反映图书馆的质量现状、如何促进图书馆服务质量理念和方法的深入等一系列问题,理论研究必须深入,以更好地解释和指导图书馆服务质量评价和管理的实践。

3.2 图书馆服务质量评价模型的跨文化适用性研究

从现有的图书馆服务质量评价研究成果看,LibQUAL +TM 经过不断的完善已经成为较为成熟的图书馆服务质量评价模型,但不管是 SERVQUAL 还是 LibQUAL +TM,都是产生并实

践于西方国家,在我国的图书馆背景下能否有很好的适用性是亟待解决的问题。就连 SERVQUAL 的创始人 Parasuraman 也难以说明 SERVQUAL 的跨文化适用性问题^[43]。我国的文化背景和图书馆行业环境均与西方国家存在较大差异,如我国的图书馆普及程度低、用户对图书馆的选择较小、对比机会较少,可能会导致用户对图书馆的认识不清晰,而顾客感知服务质量却在很大程度上依赖于人们的主观定义的“好”与“差”;图书馆的服务内容有别于西方国家;我国的图书馆所面临的竞争也并没有西方国家那么激烈等等。不管是试图借鉴国外成熟的评价理论、模型还是自行建立新的评价模型,跨文化适用性问题都要先行解决。

3.3 规模化和系统性的实证研究

现有的图书馆服务质量评价模型在我国的应用仍处于起步阶段,已有的应用大多局限于单个图书馆或小区域内的少数几个图书馆。由于应用规模和分析方法的限制,对所得数据的处理也较为简单,其研究结论和成果很难全面反映评价模型对我国图书馆界整体大环境的适用性和有效性。同时,国外的研究经验也表明,大规模的实证调研是建立和验证有效的图书馆服务质量评价模型的基础,对调研结果的可靠、有效地处理、分析是评价模型科学性的保障。因而,规模化和系统性的实证研究有待开展。

3.4 图书馆服务质量管理研究

服务质量评价是图书馆服务质量管理的一个环节。良好的评价是为了帮助图书馆准确地认识不足并对改进质量加以指导。现有研究仍集中于对图书馆服务质量评价模型的构建、验证和完善,而对于评价结果的处理和在此基础上构建有效的图书馆服务质量管理机制或模式,少有文献涉及,研究尚不透彻。通过评价能够识别问题,而通过质量管理来提升图书馆服务质量管理才是图书馆服务质量评价的最终目的。在建立有效的成熟的评价模型的基础上,服务质量管理研究将进一步加深。

参考文献:

- [1] Nitecki D A. Changing the concept and measure of service quality in academic libraries[J]. The Journal of Academic Librarianship, 1996 (5): 181 - 190.
- [2] Zeithaml V A, Parasuraman A, Berry L L. Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations[M]. New York: Free Press, 1990: 16.
- [3] Brekke E. User surveys in ARL libraries[A]//SPEC Kit 205. Washington DC: Association of Research Libraries, 1997: 7.
- [4] DeCandido G A. After the user survey, what then? [A]//In: SPEC Kit 226. Washington DC: Association of Research Libraries, 1997: 15.
- [5] Association of Research Libraries. User Surveys in Academic libraries, 1997.
- [6] Nitecki D A, Franklin B. Perspectives on: New measures for research libraries[J]. The Journal of Academic Librarianship, 1999, 25 (6): 484 - 487.
- [7] Hébert F. The quality of interlibrary borrowing services in large urban public libraries in Canada [D]. Toronto: University of Toronto, 1994.
- [8] Nitecki D A. An assessment of the applicability of SERVQUAL dimensions as a customer - based criteria for evaluation quality of services in an academic library [D]. Maryland: University of Maryland, 1995.
- [9] Wisniewski M, Donnelly M. Measuring service quality in the public sector: The potential for SERVQUAL[J]. Total Quality Management, 1996 (7): 357 - 365.
- [10] Van Dyke, Kappelman T P, Leon A. Measuring information systems service quality: concerns on the use of the SERVQUAL questionnaire [J]. MIS Quarterly, 1997 (21): 195 - 208.
- [11] Coleman V, Xiao Y, Bair L, et al. Toward a TQM paradigm: Using SERVQUAL to measure library service quality[J]. College and Research Libraries, 1997 (58): 237 - 251.
- [12] Andaleeb S S, Simmonds P L. Explaining user satisfaction with academic libraries: Strategic implications[J]. College & Research Libraries, 1998 (59): 156 - 167.
- [13] Nitecki D A. Assessment of service quality in academic libraries: Focus on the applicability of the SERVQUAL [A]//Proceedings of the Second Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services. England: University of Northumbria, 1998: 181 - 196.
- [14] Stamatopolos A, Mackoy R. Effects of library instruction on university students' satisfaction with the library: A longitudinal study [J]. College & Research Libraries, 1998 (59): 327.
- [15] Cook C, Heath F. Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality[J]. Journal of Academic Librarianship, 2000 (26): 248 - 258.
- [16] Calvert P J. International variations in measuring customer expectations [J]. Library Trends, 2001 (49): 732 - 756.
- [17] De Ruyter K, Bloemer J, Peeters P. Merging service quality and service satisfaction: An empirical test of an integrative model[J]. Journal of Economic Psychology, 1997 (18): 387 - 406.
- [18] Hernon P, Nitecki D A, Altman E. Service quality and customer satisfaction: An assessment and future directions [J]. The Journal of Academic Librarianship, 1999, 25 (1): 9 - 17.
- [19] Dabholkar P A, Thorpe D I, Rentz J O. A measure of service quality for retail stores: Scale development and validation[J]. Journal of the Academy of Marketing, 1996 (24): 3 - 16.
- [20] Parasuraman A, Zeithaml V A, Berry L L. Alternative scales for measuring service quality[J]. Journal of Retailing, 1994, 70 (3): 201 - 230.
- [21] Peter Hernon, Ellen Altman. Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Customers[M]. Chicago: American Library Association, 1998: 8.
- [22] Hernon P, Calvert P J. Methods for measuring service quality in university libraries in New Zealand[J]. The Journal of Academic Librarianship, 1996: 387 - 391.
- [23] Calvert P J. A different time, A different country: An instrument for measuring service quality in

- Singapore's polytechnic libraries[J]. The Journal of Academic Librarianship, 1998: 296 - 299.
- [24] Calvert P J. International variations in measuring customer expectations[J]. Library Trends, 2001, 49(4): 732 - 757.
- [25] Nitecki D A, Hermon P. Measuring service quality at Yale University's Libraries[J]. Journal of Academic Librarianship, 2000(26): 259 - 273.
- [26] Cook C, Thompson B. Psychometric properties of scores from the web - based libQUAL + study of perceptions of library service quality[J]. Library Trends, 2001, 49(4): 585 - 604.
- [27] Thompson B, Cook C, Heath F M. Structure of perceptions of service quality in libraries: A libQUAL + TM study[J]. Structural Equation Modeling, 2003, 10(3): 456 - 464.
- [28] Cook C, Heath F M. Users' perceptions of library service quality: A libQUAL + qualitative study[J]. Library Trends, 2001, 49(4): 548 - 584.
- [29] Thompson B, Cook C, Kyrillidou M. Concurrent validity of LibQUAL + TM scores: What do libQUAL + TM scores measure? [J]. The Journal of Academic Librarianship, 2005, 31(6): 517 - 522.
- [30] 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(4): 34 - 37.
- [31] 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(7): 47 - 48.
- [32] 常唯. LIBQUAL + TM——图书馆服务质量评价方法新进展[J]. 大学图书馆学报, 2003(4): 23 - 26.
- [33] 刘锦源. LIBQUAL + TM 的信度与效度检验: 来自本土大学图书馆的证据[J]. 图书情报工作, 2007, 51(9): 96 - 99.
- [34] 许玲. 面向全面质量管理——用 SERVQUAL 评价图书馆服务质量[J]. 图书情报工作, 2001(5): 1 - 5.
- [35] 张健兰, 吴向丹. 基于 SERVQUAL 模型的图书馆服务质量评价实证研究[J]. 三大类型图书馆事业, 2005(3): 91 - 93.
- [36] 吴冬曼, 赵熊, 解春伟, 等. 网络环境下图书馆服务质量评价方法探析——清华大学图书馆读者满意度调查工作的实践与思考[J]. 大学图书馆学报, 2006(1): 49 - 52.
- [37] 唐琼, 张玫, 曾颖, 等. 基于 LibQUAL + TM 的广东高校图书馆服务质量评价[J]. 大学图书馆学报, 2006(2): 63 - 69.
- [38] 宋姗姗. 多层次模糊数学模型在图书馆服务质量评价中的应用[J]. 情报杂志, 2007(8): 46 - 48.
- [39] 陈晓菊, 钱树云. 图书馆服务质量评价体系的探索[J]. 情报杂志, 2008(6): 123 - 125.
- [40] 张应祥. 高校图书馆信息服务质量综合评价研究[J]. 情报杂志, 2007(11): 128 - 130.
- [41] 于良芝, 古松, 赵峥. SERVQUAL 与图书馆服务质量评估: 十年研究评述[J]. 大学图书馆学报, 2005(1): 151 - 57.
- [42] Oldman C, Wills G. The beneficial library[M]. Bradford: MCB Books, 1977: 43.
- [43] 韩经纶, 董军. 顾客感知服务质量评价与管理[M]. 天津: 南开大学出版社, 2006: 175.

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。邮编 212013。

王治敏 江苏大学工商管理学院硕士研究生。通讯地址同上。

(收稿日期: 2009-02-26; 修回日期: 2009-03-30)