

谭祥金

图书馆服务评价标准初探

摘要 图书馆服务是图书馆用它的资源满足读者对文献信息需求的行为和过程。评估图书馆服务的标准是读者满意度、吸引读者率、文献利用率和主观努力力度。评估过程的实质是实行服务质量管理,提高服务质量的过程。参考文献2。

关键词 图书馆服务 评价标准 读者满意度 吸引读者率 文献利用率
分类号 G252

ABSTRACT In the paper, the author thinks that the evaluation criteria of library services include reader satisfaction rate, reader attraction rate, document usage rate and subjective effort rate. The evaluation process is one of quality control. 2 refs.

KEY WORDS Library service. Evaluation criterion. Reader satisfaction rate. Reader attraction rate. Document usage rate.

CLASS NUMBER G252

1 概说

何谓服务,人们有不同的看法。芬兰服务质量管理专家克里斯蒂·格鲁诺斯认为:“服务一般是以无形的形式,在顾客与服务员工、有形产品或服务系统之间发生的,可以解决顾客问题的一种或一系列行为。”^{〔1〕}

图书馆服务是图书馆运用图书馆资源满足读者对文献信息需求的行为和过程。图书馆是各个要素组成的一个系统,它也是社会系统的一部分,与社会的其他系统又发生千丝万缕的联系,因而是错综复杂的。加上图书馆所提供的服务大部分是无形的,服务是一种过程,一种体验,用某些标准对图书馆的服务做出真正准确的评价是困难的。但为了各种目的,例如评定图书馆的等级,评定图书馆工作的优劣,了解读者对图书馆的评价等,又不得不定出一些标准对不同类型的图书馆有所比较。人们对这个问题进行了长期探索。

以前人们将办馆条件作为评估图书馆服务标准的重点,自20世纪70年代以来,评价的重点有所转移。例如:美国兰开斯特教授在1977年出版的专著《假如你要评估你的图书馆》,主要内容包括目录利用、参考服务、文献检索、藏书、文献提供能力、技术服务和自动化系统等。他将图书馆服务分为公共服务

和技术服务,其评价标准应该不同。公共服务最终应以用户满意程度来测度,而技术服务取决于内部效率和外部的长期效果。

1982年美国公共图书馆协会出版了《公共图书馆服务绩效评估手册》,美国大学及研究图书馆协会于1990年制定了《评估学术图书馆绩效标准》,包括使用者满意情况、藏书的提供与使用情况、图书馆及其设备使用情况和信息服务4大类15项标准。从这些标准内容的变化可以清晰地看到,评价的重点从重视图书馆本身的条件向读者的满意程度转变。

这是因为,70年代中期以来,西方学者对顾客满意程度作为评价服务质量的标准进行了大量研究,提出一些理论模型。最有代表性的是美国学者奥立佛提出的“期望—实绩模型”和韦斯卜洛克与雷利提出的“需要满意程度模型”,引起了图书馆界的注意,并在实践中加以应用。根据“期望—实绩模型”理论,读者都带着一定的期望来到图书馆,接受图书馆服务后,会根据自己的期望,评估服务的绩效。如果绩效低于期望,读者就会不满意;如果符合期望,就会满意;如果超过期望,就会很满意。根据“需要满足程度模型”理论,图书馆服务越能满足读者需要,读者就越满意;否则,就不满意。总之,二者都是以满足读者需求为目标。

长期以来,我国图书馆界比较重视文献的收集、加工和贮存,对图书馆服务的研究比较薄弱。90年

代以来,各系统的行政主管部门分别制定了评估标准,对各类型的图书馆进行评估,对事业的发展起到推动作用。评估标准的重点是办馆条件,服务的内容有所涉及,但并没有把满足读者需求作为评估的重点,在评估的过程中读者基本排除在外。庄子逸在80年代曾撰文指出:图书馆作为一个服务系统,如果没有读者的评价,都是一种片面的评价。读者对图书馆满意与否的评价,对于评定图书馆服务质量的优劣具有很重要的价值,其他评价难以取代^[2]。

在讲到服务工作时,社会上习惯的用语是做到领导满意,群众满意,自己满意。粗看起来这没有什么不妥,仔细分析却有毛病。其一是把领导满意放在第一位,说明首先是对领导负责,而不是首先对群众负责。其二是有些单位自我感觉良好,但群众很不满意。“自己”是被评价对象,把自己满意与否作为评价内容不合适。其实,三个满意中主要是群众满意,群众是服务的体验者,服务的好坏群众自有公论。群众满意了,领导当然满意,因为领导是代表群众利益的。

用是否满足读者的需求,即读者是否满意作为检验图书馆服务的重要标准,无疑是正确的,这是图书馆的性质和职能所决定的。是一种解决人们知识需求的社会事业。图书馆的主要职能不是本身创造知识,也不是自身利用知识,其根本任务是把知识与社会的需求联系起来,起到知识交流的中介作用,成为社会知识生产和社会知识利用的桥梁。把知识与社会需求结合起来,是图书馆学基本的哲学思想,“为书找人,为人找书”是图书馆职业最简明的表述。当然这里所讲的书,包括各种载体的文献,也包括网上资源,找的方法也多种多样。现在衡量一个图书馆的作用主要是对信息资源的开发与利用,而不在于馆藏的数量和馆舍的规模。列宁早就说过:值得公共图书馆骄傲和引以为荣的,并不在于拥有多少珍本,而在于使图书在人民中间流传,吸引了多少读者,如何迅速满足读者的要求。人们常说,领导对图书馆不重视,社会对图书馆不理解。这是问题的一面。另一面是:图书馆对社会做了些什么,读者是否满意?读者满意了,图书馆的目的就达到了。只有用良好的服务才能造成社会对图书馆的依赖,从社会的依赖引起社会的重视,从社会的重视促进事业的发展。

2 标准

图书馆的服务大部分是无形的,涉及的因素是复杂的,服务的效果有些是直接的,有些是间接的,有些

是明显的,有些是潜在的,因此,评估图书馆服务的标准应该有多种,既有定性分析,又有定量分析。如果以满足读者需求为重要依据,则主要包括4个方面。

2.1 读者满意度

读者的评价是检验图书馆服务水平的重要标准。其内容有:

- (1)环境:图书馆环境清洁、安静、整齐、舒适。
- (2)人员:图书馆工作人员热情、认真、主动,有专业能力。
- (3)设备:图书馆设施先进、齐全,能满足功能需要。
- (4)文献:图书馆文献资源符合该馆的性质与目标,数量多,质量好,有特色。

可分为很满意、满意、一般、不满意、很不满意5个等级。可以发放读者调查表,让读者对图书馆的服务做出评价。

2.2 吸引读者率

此处所说“读者”,既包括来到图书馆的读者,也包括吸引利用本馆网上资源的读者。吸引读者率是指在一定时期内,图书馆实际服务的人数除以应该服务的人数的比率。可根据图书馆不同的性质和规模,历史和现实条件,分为优秀、合格、不合格几个等级,评定图书馆吸引读者的状况。

2.3 文献利用率

2.3.1 流通率

一般情况下,每种图书流通的次数越多,其使用价值就越大。这里所说的“书”,不仅指纸质文献,也包括电子文献,还包括网上资源。文献使用率,是在一定时间内读者实际使用的文献数除以馆藏文献总数的比率。应根据图书馆不同性质和规模,以及历史和现实条件,确定优秀、合格、不合格的等级来评定。

2.3.2 主动性

图书馆不仅被动地满足到馆读者借阅需要,还要主动地“为人找书,为书找人”,增加图书的使用率。图书馆要做好宣传工作,做好参考咨询工作,满意地答复读者提出的问题。应该根据每个服务项目的性质和难易程度给予不同的评估级数。例如难度大为优秀,难度较大为良好,一般为合格。

2.3.3 速度

节约读者时间。图书馆不仅向读者提供所需要的文献,还要使读者尽可能快得到,这就要求提高工作效率。应根据不同类型和规模以及服务项目的难易程度,确定一定期限的评估标准。

2.4 主观努力度

由于各种因素,各图书馆所处的环境和具备的条件是不相同的。一般情况下,条件好的,取得的成果就大。但在相同条件下,有的工作搞得好,有的搞得不好,甚至条件不好的比条件好的,工作搞得还好,这与发挥主观能动性有很大的关系。因此,评价努力程度是必要的。可以分为3个等级:

优秀:充分发挥主观能动性,克服了职责范围内难以克服的困难,超额完成任务。

合格:发挥主观能动性,通过努力按时完成任务。

不合格:没有发挥主观能动性,努力不够,工作没有起色,没有完成任务。

在对一个馆的服务进行综合评价时,应是读者满意度、吸引读者率、文献利用率、主观努力度4个因素的综合值,但这4个因素又不是等值的,应有一定的比重权数。一般情况下,读者满意度、吸引读者率、文献使用率、主观努力度之间的比重权数可为5 2 2 1。因图书馆的层次、规模、条件等不同,比重权数也可调整,如6 1 2 1或7 1 1 1。

3 职责

制定服务评估标准的目的是为了进行评估,但评估只是手段,不是目的,根本目的在于提高服务水平和质量,更好满足读者的需求。评估的过程实质上是一个实行服务质量管理,提高服务质量的過程。在这一过程中,处于不同位置的部门和人员,有着不同的职责。

3.1 行政主管部门

图书馆的行政主管部门是图书馆服务质量的领导者和监督者。它的职责是:制定标准、监督执行标准和组织评估。作为行政主管部门,应根据本系统图书馆的方针任务,组织有关人员制定本系统不同层次图书馆服务标准,了解并监督下属图书馆执行标准,并采取一定的方式和步骤进行评估。要给下属图书馆创造一个执行标准的良好环境,并给予必要的条件保证。

3.2 图书馆管理者

图书馆馆长是执行标准的主要责任人。他的职责是内求团结,外求支持,保证目标的实现。他要与其他管理人员一道,认真学习和把握标准的精神与要

求,分析本馆的状况,了解读者的需求,在全体员工进行讨论的基础上,确定全馆目标和任务,然后层层分解,落实执行。在执行过程中充分发挥图书馆员的积极性,并根据需要进行员工培训。及时了解执行情况,如有需要进行必要调整,为了保证目标的实现,还要积极寻求外部有关部门和人员的支持与合作。

3.3 图书馆员

图书馆员是服务的主体,是提高服务质量的实践者。其职责是树立服务质量意识,愿意并有能力按照标准为读者提供服务。特别是直接接触读者的第一线工作人员,要有自己是代表图书馆的形象意识,积极主动与读者交流,让读者得到方便、准确、高效的服务。其他人员也要树立质量意识。一些问题虽然在第一线暴露出来,但实际上是内部造成的。如果资源短缺,目录混乱,第一线人员再多的微笑也解决不了问题。只有全馆共同努力,才能保证目标实现。

3.4 读者

读者是服务质量的最终裁判,他们的职责是对图书馆的服务质量进行客观公正的评价。

4 评估

在开展图书馆服务质量评估时,行政主管部门首先要制定标准,标准应既有激励作用,又符合实际情况,可操作性强;其次是组织评估小组。图书馆要做好准备,提供真实情况,不是为了评估而评估,而是把评估当成提高服务质量的过程。评估过程中,要采取各种形式充分听取读者意见,以读者评价为主。也要听取专家和图书馆领导和群众的意见,进行定性和定量分析,做出客观公正评价,并公开评价结果。

参考文献

- 1 克里斯蒂 格鲁诺斯.服务市场营销管理.上海:复旦大学出版社,1988
- 2 庄育飞.我国图书馆服务质量管理研究.中山大学硕士论文,2000

谭祥金 教授.通讯地址:广州市中山大学图书情报学系.邮编 510275。

(来稿时间:2000-07-25)