

# 图书馆服务质量的“满意镜”控制模型\*

“Satisfaction Mirror” for Service Quality Control in Library

郑德俊

Zheng Dejun

**摘要** 图书馆用户满意度和员工满意度是图书馆服务质量控制研究中两个不同视角。分析用户满意度、员工满意度与图书馆服务质量的关系及其适用的测评工具,并以测评实例说明两个满意度之间存在的关联。同时,借鉴服务利润链模型,结合图书馆特点的分析,描绘图书馆服务价值链,构建包含图书馆内部服务质量控制和外部服务质量控制的“满意镜”控制模型。图2。表2。参考文献30。

**关键词** 服务质量 满意镜 图书馆 员工满意度 用户满意度

**Abstract:** User satisfaction and employee satisfaction in library are two different perspectives for service quality control. The paper analyzes the relationship between the library service quality and user satisfaction, employee satisfaction. Then it recommends the appropriate measure tools. The measure example shows that the relationship between user satisfaction and employee satisfaction in library is intensive. Using service profit chain model for reference, the paper describes the library service value chain, constructs “satisfaction mirror” model for library service quality control, from the perspective of internal and external service quality control.

**Keywords:** Service Quality; Satisfaction Mirror; Library; Employee Satisfaction; User Satisfaction

## 1 引言

服务是一种经历,一个过程,一次体验。服务也是一种行为、表现及努力<sup>[1]</sup>。国际标准化组织(ISO)1990年把“服务”定义为“为满足顾客的需要,供方与顾客接触的活动的和供方内部活动所产生的结果”。在商业管理领域,服务质量是指服务结果能符合所设定的标准<sup>[2]</sup>。Sasser等人认为服务质量不仅涉及结构,而且还涉及过程,不仅包含最后的结果,还包括提供服务的方式<sup>[3]</sup>。ISO认为服务质量当指服务满足规定或潜在需要的特征和特性的总和(ISO8402:1994)。在众多学者的累积研究中,服务质量的内涵被明确为以下几点:服务质量是顾客感知的对象;服务质量发生在服务生产和交易过程之中;服务质量是在服务企业与客户交易的真实瞬间实现的;服务质量的提高需要内部形成有效管理和支持系统。企业管理领域的服务质量控制有两个重要的视角,一是顾客满意度视角,另一个是员工满意度视角。这两个视角也被图书馆学研究者接纳,因此“用户(读者)满意度”和“员工(馆员)满意

度”成为图书馆服务质量研究领域中两个重要维度。最初的“用户(读者)满意度”和“员工(馆员)满意度”的研究是相对独立的。但随着研究的深入,两者之间的关系不断被学者们发现和总结。Schneider认为“个体员工的服务行为能影响用户的满意度,因为服务发生在客户与员工联系的那一时刻”<sup>[4]</sup>。1985年,Schneider和Bowen在对商业银行进行实证研究后发现顾客满意度与工作满意度之间存在一种镜像关系(satisfaction mirror)<sup>[5]</sup>。Heskett在1997年发展了“满意镜”的提法,认为员工满意度和顾客满意度形成“满意镜”,它对企业服务利润链的形成具有十分重要的作用<sup>[6]</sup>。企业管理界对两个满意度关联关系的发现也拓宽了图书馆界对图书馆服务质量管理的认识。常书智认为,“只有感到满意的职工才会交付满意的服务,产生满意的读者,图书馆管理趋向就是实现职工满意和读者满意”<sup>[7]</sup>。王会丽从观念培育、满意度调查、管理创新等视角对读者满意度与员工满意度的互动机制进行了思考<sup>[8]</sup>。但以上的研究还不够深入,还无法对现实中

\* 江苏省教育厅高校哲学社会科学基金项目“图书馆组织气候测评的结构模型”(2011SJD870007)成果之一。

图书馆服务质量控制形成有效的指导。笔者尝试通过两个满意度与图书馆服务质量的关系分析,借鉴企业管理中“满意镜”思想,结合图书馆管理特点,构建图书馆服务质量控制的有效模型,实现图书馆服务价值的增长。

## 2 满意度与图书馆服务质量

### 2.1 用户满意度与图书馆服务质量

在商业管理领域,顾客(用户)满意度是指“顾客需要得到满足后的一种心理反应,是顾客对产品和服务特征或产品和服务本身满足自己需要程度的一种判断”<sup>[9]</sup>。由于顾客(用户)满意度与服务质量都被定义为顾客感知服务水平与顾客期望服务水平之间差距的函数,这导致在现实中服务质量和顾客满意度常被混淆使用<sup>[10]</sup>。图书馆界对用户满意度和服务质量的认知初期主要受 PZB 组合(Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1988)<sup>[11]</sup>的影响,也没能进行严格的区分,图书馆的用户满意度被理解为“用户认为图书馆的服务质量已经达到或者超过其预期的一种感受”<sup>[12]</sup>。初景利认为:图书馆是为用户而存在的,图书馆服务质量如何,最终应由用户来决定,用户满意是图书馆工作的宗旨和始终追求的目标<sup>[13]</sup>。

根据 Iacobucci 等人的研究,服务质量与用户满意度是两个独立的变量,因为服务质量的感知在没有实际服务消费经历的情况下也可以形成,而用户满意度必须有用户的参与。至于服务质量和用户满意度之间的关系则存在“前因说”<sup>[14]</sup>(服务质量是用户满意度的前因)、“结果说”<sup>[15]</sup>(服务质量是用户满意度的结果)。但在图书馆界,主要的倾向仍是认为服务质量是用户满意的前因变量。图书馆用户在接受服务后,会将期望服务与实际感知的服务进行比较,来判断他们所感知到的服务结果的优劣。用户实际感知到的服务与其期望服务的差距越小,用户得到的满足感就越多。韩国学者金立印在总结了多位学者的研究成果之后,认为目前公认的观点是对服务质量的感知影响顾客(用户)满意度进而影响顾客(用户)行为<sup>[16]</sup>。参考这样的观点,我们在图书馆可以追寻到这样的脉络:图书馆通过提高服务质量能够有效提升用户满意度,用

户满意度的提升可带来用户对图书馆的信任和依赖,用户愿意通过图书馆满足自己的信息需求,用户对图书馆的依赖将对图书馆产生有利的口头传播效果。分析用户满意度可以为图书馆服务质量控制提供依据,这是一种反馈控制或事后控制,但它对图书馆服务质量的后续改进作用是得到肯定的。

国际图书馆界最初是将用户满意度作为一个整体的变量来进行测度,随着研究的深入,影响用户满意度的多个因素逐步被总结出来。目前图书馆界对用户满意度进行测评的典型工具是 LibQUAL +<sup>TM</sup>。LibQUAL +<sup>TM</sup>源于 PZB 推出的 SERVQUAL 评价模型<sup>[10]</sup>。LibQUAL +<sup>TM</sup>的测评包含 3 个构面(服务感受、信息控制、图书馆环境) 22 个指标。虽然从概念上源于 SERVQUAL 的 LibQUAL +<sup>TM</sup>的评价模型并没有对服务质量与用户满意度作出严格区分,但通过分析指标体系(见表 1),我们发现 LibQUAL +<sup>TM</sup>属于一种“用户中心论”的评价工具,突出了用户(读者)在图书馆服务质量判断中的中心地位,其实质就是测量“用户满意度”。图书馆可以通过 LibQUAL +<sup>TM</sup>发现影响用户感知的服务质量的问题所在,找出差距,为后续服务质量改进提供决策支持。

### 2.2 员工满意度与图书馆服务质量

“员工满意度”源于“工作满意度”,目前研究者对两者没有进行明确的区分,两者可以互相取代。自 20 世纪 30 年代始,管理行为学派许多大师如梅奥、赫兹伯格都对员工工作满意程度与工作绩效之间的因果关系进行过系统研究。1935 年 Hoppock 首次提出“工作满意度”概念,认为工作满意度是工作者心理与生理两方面对环境因素的满足感<sup>[17]</sup>。Judge 断言:快乐的工作者将是一个有效率的工作者<sup>[18]</sup>。图书馆是一个非营利性的服务组织,馆员就是服务型员工,服务质量就是服务型员工的工作绩效。“作为图书馆员,我们所采取的每个行动可以而且应该以服务来衡量”<sup>[19]</sup>。满意的员工能提供高质量的服务已成为共识,Harer 提出“改进员工满意度是改进图书馆产品和服务质量的最终工具”<sup>[20]</sup>。

目前“工作满意度”流行 Locke (1969) 的定

义:员工对所从事工作的情绪反应。借鉴这个定义,图书馆员工(馆员)满意度是指图书馆员工对自己所从事工作的一种态度,从本质讲,它是员工对图书馆工作环境的感知。员工的感知在图书馆服务质量控制中具有重要的作用,因为员工的感知贯彻了服务质量产生的全过程,即投入、处理和产出<sup>[20]</sup>。

与用户满意度类似,目前,图书馆员工满意度测评已不再被看成是一个简单的整体变量,而是被看成包含多种影响因素的变量。图书馆工作性质本身、工作环境、薪酬福利、人际关系与组织管理都是图书馆工作满意度的影响因素<sup>[21]</sup>。吴利萍、冯有胜综合了多位学者的研究成果后认为影响图书馆员工作满意度的各种因素可以总结为五个方面:薪资待遇、工作本身、个人发展前景、人际关系和图书馆组织因素<sup>[22]</sup>。但我们同时也承认:不同类型图书馆馆员对工作满意度的认知存在较大差异。

员工满意度研究与组织气候(或称:组织氛围、组织气氛)研究存在大量的重合之处。例如 Locker 认为,工作满意度构成因素包括:工作本身、报酬、提升、认可、工作条件、福利、自我、管理者、同事和组织外成员 10 个因素<sup>[23]</sup>,而 Litwin 和 Stringer 所提出的组织气候测量的维度包括:结构、责任、奖励、风险、人情、支持、标准、冲突和认同<sup>[24]</sup>。两者的重合度由此可见一斑。Schneider 等人的研究<sup>[25]</sup>对图书馆服务质量管理研究影响最大,他们认为员工工作满意度属于组织气候测评指标之一,曾经被 Locker 列为员工满意度构成因素的相关指标则与工作满意度指标并列构成组织气候测评体系。ClimateQUAL<sup>TM</sup>属于在 Schneider 学术研究影响下为图书馆组织气候测评量身定做的评价工具,其测评体系主要有两类指标:一类属于对图书馆管理属性及其多样性描述的前置指标,主要包含九种工作氛围(组织公正氛围、领导氛围、人员多样性氛围、集思广益氛围、创新氛围、持续学习氛围、团队合作氛围、用户服务氛围、心理安全氛围);另一类属于图书馆管理属性及其多样性特征对员工的影响的结果指标,主要包含七种

态度(工作满意度、组织承诺、组织公民行为、组织撤离、工作投入、团队心理授权、工作冲突等)。对于图书馆来说,Locker 所提及的薪资待遇、工作性质等指标虽然对员工满意度产生影响,但这却是图书馆无力更改的,因此 ClimateQUAL<sup>TM</sup>测评指标符合图书馆实际,它能够找出影响图书馆员工满意度的可控因素,摸清图书馆员工对工作环境的感知和态度。考虑到 ClimateQUAL<sup>TM</sup>在图书馆界经历了较长时期的实验和完善,笔者认为可以用 ClimateQUAL<sup>TM</sup>来完成图书馆员工满意度的测评,为图书馆服务质量控制提供依据。

### 3 图书馆员工满意度与用户满意度相关关系实例

企业管理领域已经证明了员工满意度与用户满意度存在关联,而且互为镜像。图书馆界也愿意接受这样的观点,认为两者之间存在关联,但目前这种认识仍限于定性描述,还缺乏可靠的数据支持。笔者尝试以美国康奈尔大学图书馆为对象,依托测评数据,进行员工满意度与用户满意度相关关系的初步分析。

实例数据主要来源于康奈尔大学图书馆(CUL)网站公布的 2003 和 2005 年参与 LibQUAL +<sup>TM</sup>测评的数据、2008 年参与 ClimateQUAL<sup>TM</sup>测评的数据。尽管数据来自不同的年份,但考虑到高校图书馆员工队伍的稳定性和图书馆服务对象结构的稳定性,两者的数据仍具有一定的可比性。

CUL 的 LibQUAL +<sup>TM</sup>测评指标 2003 年为 25 个,2005 年为 22 个,现以 2005 年的标准列出相应的指标测评结果,如表 1 所示。无论是 2003 年,还是 2005 年,康奈尔大学图书馆的用户感知值与期望值差距都较小,如果将用户对测评中的每一个单项指标的满意度设定为感知值与期望值的比值的话,这两年内超过 14 项指标达 90% 以上,两年所有指标的满意度平均比例也达到 90% 以上。表 1 的数据表明:康奈尔大学图书馆用户感知的服务质量较高,用户满意度也较高,而且相对稳定。

表1 CUL的LibQUAL+™调查结果比对<sup>①</sup>

维度	测评指标	2005年			2003年		
		容忍值	期望值	感知值	容忍值	期望值	感知值
服务感受	图书馆员能提升用户自信	5.35	7.33	6.74	5.24	7.36	6.71
	图书馆员给予每一个用户个性化的关注。	5.3	6.93	6.72	5.41	7.16	6.97
	图书馆员礼貌、友好	6.49	8.00	7.54	6.28	7.83	7.71
	图书馆员做好了随时回答用户提问的准备	6.67	8.00	7.63	6.29	7.95	7.54
	图书馆员具备回答用户提问的知识	6.61	8.01	7.38	6.42	8.01	7.44
	图书馆员以关切的态度对待用户	5.99	7.61	7.32	5.95	7.51	7.38
	图书馆员理解用户的需求	6.27	7.67	7.26	6.22	7.73	7.32
	图书馆员愿意帮助用户	6.36	7.82	7.49	6.33	7.94	7.64
	图书馆员在处理用户需求时值得依赖	6.44	7.76	7.24	6.32	7.87	7.28
信息控制	用户能从家或办公室获取电子资源	6.78	8.43	7.31	6.90	8.45	6.89
	图书馆主页可以让用户自己检索信息	6.79	8.28	7.26	6.75	8.40	7.39
	能为用户提供需要的印刷型资料	6.79	8.06	7.40	6.21	8.01	7.12
	能为用户提供需要的电子资料	6.88	8.34	7.40	6.83	8.29	7.39
	有让用户能轻松查到信息的现代化设备	6.84	8.20	7.61	6.56	8.15	7.43
	有帮助用户自己找到所需信息的简便易用的工具	6.76	8.16	7.21	6.30	8.34	6.94
	无人帮助时用户也能轻松获取信息	6.74	8.14	7.45	6.59	8.19	7.38
	能为用户提供所需印刷型或电子期刊	7.03	8.34	7.38	6.59	8.27	7.12
图书馆环境	图书馆的环境利于学习	6.18	7.88	6.87	5.88	7.64	6.92
	为每个用户提供一个完成个人活动的安静空间	6.38	7.86	7.00	6.06	7.74	6.72
	整体环境舒适而吸引人	6.27	7.87	7.25	5.84	7.77	7.21
	是一个学习或研究的好处所	6.32	7.92	7.34	6.08	7.62	7.07
	有适合开展小组学习和探讨的空间	5.38	7.01	6.28	4.98	6.64	6.16

康奈尔大学图书馆 2008 年与 ARL 其它 9 所美国高校成员馆参与了 ClimateQUAL™ 测评。根据 CUL 网站发布的“Highlights of the 2008 ClimateQUAL™ Findings”, CUL 受测评的 36 个指标中有 34 个指标的平均分在 10 所参与馆中是最高的。84% 的调查者认为他们对 CUL 的工作有兴趣并愿意参与; 84% 的调查者同意图书馆组织程序对每一个人都是平等适用的; 82% 的调查者认为在工作场所他们都能受到上级和其他人的平等对待; 81% 的调查者认为他们的管理者有服务激情。与其他 9 所图书馆相比, CUL 的员工工作满意度、组织承诺、组织公民行为等项目受

支持的比例分别高出 7%、11% 和 5%。笔者从该报告中择取了与员工满意度有关的指标 (见表 2)。

表 2 表达了这样的结论: CUL 的员工满意度要高于美国其它高校图书馆中的员工满意度。

对比表 1 和表 2 可以发现, CUL 拥有持续稳定的较高的用户满意度和高于美国其它高校图书馆的员工满意度, 这似乎可以说明较高的图书馆员工满意度带来了较高的用户满意度。较高的用户满意度反衬着较高的图书馆员工满意度。作为独立的第三方, ARL 负责了对 CUL 的 LibQUAL+™ 和 ClimateQUAL™ 测评数据汇总, ARL 负责人 Hanges 等人认为通过康

<sup>①</sup> 数据来源: CUL 网站中公布的 LibQUAL+™ Spring 2003 Survey results-Cornell University Library, LibQUAL+™ 2005 Survey Results-Cornell University Library

表2 CUL2008年 ClimateQUAL™ 测评中与员工满意度密切相关指标的测评结果①

	组织气候中与员工满意度密切相关指标	CUL 平均分	其它9馆平均分	CUL与其它馆得分差距
工作 氛 围	组织公正氛围			
	分配公正 <sup>5</sup>	3.00	2.65	0.35
	程序公正 <sup>5</sup>	3.42	3.08	0.34
	人际关系公正 <sup>5</sup>	4.29	4.11	0.18
	信息公正 <sup>5</sup>	3.54	3.47	0.07
	领导氛围			
	对领导的信任 <sup>5</sup>	4.11	4.01	0.10
	领导—员工间关系的良好度 <sup>5</sup>	5.77	5.57	0.20
	管理者对服务的热情 <sup>5</sup>	4.08	3.99	0.09
	领导者的真诚及其变通性 <sup>5</sup>	3.99	3.87	0.12
员 工 态 度	工作满意度 <sup>5</sup>	3.9	3.7	0.2
	组织承诺 <sup>7</sup>	5.28	4.91	0.37
	组织公民行为 <sup>7</sup>	5.11	5.01	0.1
	组织撤离 <sup>8</sup>	3.12	3.27	-0.15
	工作场所的心理赋权			
	个人赋权 <sup>5</sup>	4.42	4.49	-0.07
	团队赋权 <sup>5</sup>	3.45	3.41	0.04
	工作投入 <sup>5</sup>	4.27	4.24	0.03
	工作冲突			
	人员间的冲突 <sup>5</sup>	2.32	2.29	0.03
工作任务间的冲突 <sup>5</sup>	2.59	2.59	0	

奈尔大学图书馆的测评数据,可以得出“图书馆环境中的用户满意度与图书馆组织气候测评结果存在关联”<sup>[26]</sup>的结论,从现有的数据来看,这种关联是一种正相关,这与商业管理领域所提出的用户满意度与员工满意度构成“满意镜”的判定相当的吻合。

#### 4 图书馆服务质量控制的“满意镜”模型构建

##### 4.1 图书馆服务价值链分析

Heskett 从企业获取利润的最终目标出发,构建了包含顾客满意度和员工满意度的利润链,其核心是利润由顾客忠诚度产生,顾客忠诚度由员工忠诚度保证,员工满意度与顾客满意度互相作用,构成“满意镜”。图书馆是非营利性公益服务机构,其目

标当然不是追逐利润,但图书馆也有明确的价值追求。著名图书馆学家杜定友认为“图书馆的功用,就是社会上一切人的记忆”,而美国的谢拉则认为:图书馆活动的本质是“社会知识的交流”。图书馆服务质量控制可以促进图书馆价值的实现,这是一种全面的多元的价值,如政治价值、经济价值、文化价值等,图书馆服务质量的提高可以促进图书馆价值的增长和图书馆社会地位的提高。图书馆的社会地位由用户的信任度决定,用户的信任度由馆员的满意度支持,馆员满意度与用户满意度相互作用、互相印证。因此图书馆存在着一条类似企业服务利润链的服务价值链。

我们一般所说的服务质量主要指面向用户的外

① 注:每个指标名称后右角附注数字代表李克特量表评级,数据来源:CUL网站中公布的 Highlights of the 2008 ClimateQUAL™ Findings (Cornell University Library)

部服务质量,但外部服务质量由图书馆员工提供和创造。图书馆员工的行为动机受馆员满意度影响,而馆员满意度由图书馆为员工提供的服务质量决定,这可以称之为内部服务质量。PZB 曾指出:员工是内部顾客,员工在服务价值传递系统中处于基础地位。Hare 认为图书馆员工就是图书馆内部的用户,如果服务质量是图书馆的主要目标,那么这种质量

评价不仅源于外部用户,也应该来源于内部用户,因为员工拥有理解图书馆的产品和服务的专业知识,而这些知识是图书馆的外部用户所不具备的<sup>[20]</sup>。

图书馆服务质量控制的基础是理清图书馆服务价值产出过程各个环节或链条。图1 图书馆服务价值链参考了 Heskett 的思想,并融入了图书馆自身的特点。

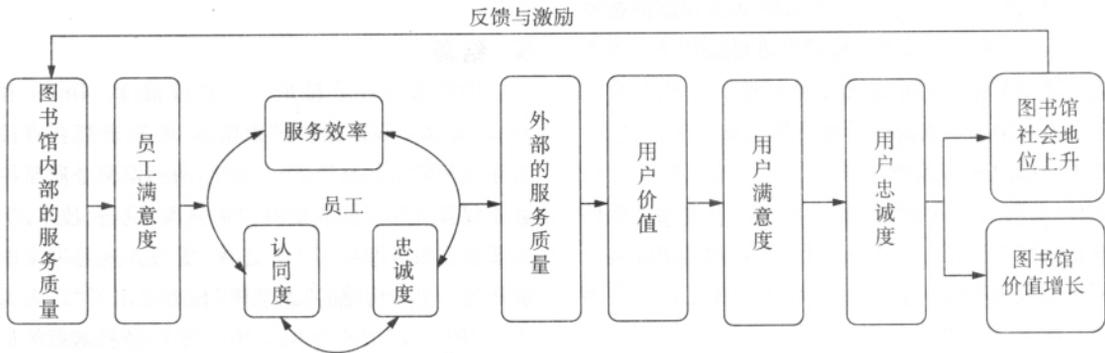


图1 图书馆服务价值链

#### 4.2 图书馆服务质量控制的“满意镜”模型

根据图1 描绘的图书馆服务价值链,我们发现图书馆内部服务质量影响馆员满意度。馆员满意度影响外部服务质量,外部服务质量影响用户满意度。因此图书馆服务质量的控制应包含内部服务质量的控制和外部服务质量的控制,面向用户的外部服务质量控制是在面向馆员的内部服务质量控制的基础上完成的。

要想使图书馆员工满意,必须保证图书馆有一个良好的组织气候,具有良好组织气候的图书馆能在政策、管理程序上给予员工以公正,在行为上给员工适当赋权,并强调不断学习和创新的重要性,以满足不断变化的环境的要求。良好的组织气候可以带来较高的内部服务质量。良好的组织气候是健康型组织的重要基础<sup>[27]</sup>。因此健康型图书馆与图书馆馆员满意度互相印证,这可以称之为图书馆的内部“满意镜”。图书馆较高的馆员满意度可以提升员工对图书馆的认同度、忠诚度,促进员工提升自身能力来提高服务效率,这样可以带来外部服务质量的提高,因此员工满意度与用户满意度也是互相印证,这可以称之为图书馆的外部“满意镜”。图书馆服务质量控制的核心就是建立这两种“满意镜”。具

体的模型框架如图2 所示。为了增强“满意镜”模型的现实指导意义,笔者提出相应配套的管理举措:

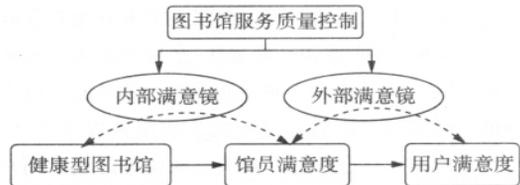


图2 图书馆服务质量控制“满意镜”模型

(1) 选择规范有效的测评工具作为图书馆服务质量“满意镜”控制的基础

图书馆服务质量控制从本质上来说是一种管理决策。有效的评价工具可为决策提供数据支持。ClimateQUAL<sup>TM</sup>可作为内部服务质量控制的重要测评工具,测评体系中相关指标就是内部服务质量的具体控制点。而 LibQUAL + <sup>TM</sup>就是图书馆外部服务质量控制比较重要的测评工具,它为图书馆找出了具体指标的服务差距,明确了行动方向。以上这两种测评工具都在美国图书馆界进行了长期大规模的验证,LibQUAL + <sup>TM</sup>在国际图书馆界也影响深远,两者都具有较高的信度和效度。国内图书馆界可以借鉴这两种测评工具,并结合本土图书馆的特点和文

化特征进行适当改造,以提高这两种测评工具使用的有效性。

(2) 把员工当用户,并特别重视员工的交流与培训

图书馆内部服务质量控制的根本目的在于提高馆员的工作能力和工作效率。Delery 和 Shaw 曾列出员工提供服务的三种环境特征为:知识、技巧、能力;动机;投入<sup>[28]</sup>。对于图书馆内部服务质量控制来说,员工的选拔与培养是相当重要的环节。国内高校图书馆在员工的选拔方面余地不大,因此员工的交流与培训是改进内部服务质量的重要控制点。由于同用户密切接触的员工所从事的工作差异较大,因此既要培训他们掌握专业技能,又要培训他们懂得搞好人际关系的技巧。交流与培训将增强员工服务用户所需的知识和能力,使他们在工作时能够得心应手,从而提高他们对工作的满意度。

(3) 区别化开展用户信息素质教育,为提高外部服务质量提供支持

图书馆对用户信息需求的满足程度、用户对图书馆服务方式和服务效率的感知都是用户满意度的直接影响因素。不同的用户在服务需求方面存在较大的异质性、多变性和不确定性,会导致服务质量的不确定性。为了减少这种不确定性,图书馆可以告别单纯提高图书馆信息服务能力和服务效率方式,转而寻求与用户合作的方式来完成服务过程。用户信息素质教育被看成是与用户合作相对有效的方法,也历来被各图书馆看重和执行。但我们发现通用性信息素质教育内容远多于个性化的信息素质教育,这导致信息素质教育的针对性和效果都不如人意。图书馆应该在通识教育的基础上,针对重点用户、关键用户加强个性化信息素质培训,融入高端用户的科研过程,把用户身上的不确定性因素转化为能在图书馆服务质量控制中的可以适度调控的因素。

(4) 多方位建立用户与馆员的沟通机制,促进服务质量的稳定提高

Brenda Vermeeren 等人研究证实:员工满意度的提高并不能一定带来用户满意度的提高,员工的工作满意度和用户满意度的关系是复杂的<sup>[29]</sup>。图书馆员工满意可以激发员工为用户服务的动机,但服务过程中可能由于过分在意个别用户而导致对群体用户服

务效率的降低,进而引发其它用户的不满。因此任何服务工作都不可能尽善尽美,关键是要及时了解用户的不满并及时地加以化解,其中合适的沟通机制是相当有必要的。传统的做法是建立读者委员会,设立意见箱、投诉电话、馆长接待日等,较新的方法有运用社会性网络技术如即时通信(如QQ、MSN等)、博客、微博等,加强图书馆馆员与用户之间的交流等等。

## 5 结语

图书馆服务质量是一个多维概念。Driver 和 Johnston 认为服务提供过程中软、硬质量都会直接决定服务质量的高低<sup>[30]</sup>。因此,图书馆服务质量控制不仅要重视与硬质量有关的资源、设备、技术,更需要重视服务型员工工作态度、服务方式等带来的软质量。笔者构建的“满意镜”模型突出了“以人为本”的理念,以馆员为本,以用户为本,依托满意的员工创造满意的用户,但模型的运用效果还需在实践中检验和完善。

## 参考文献

- 1 Lovelock C H. Services marketing [M]. Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1991
- 2 Levitt T. Production line approach to service [J]. Harvard Business Review, 1972 (9-10): 41-52
- 3 Sasser W E, Olsen R P, Wyckoff D D. Management of Service Operations: Text and Cases [M]. Boston: Allyn & Bacon, 1978
- 4 Schneider B, Bowen D E. The service organization: Human resources management is crucial. Organizational Dynamics [J]. Organizational Dynamics & Human Resource Management, 1993(21): 39-52.
- 5 Schneider B, Bowen D E. Employee and customer perceptions of service banks: replication and extension [J]. Journal of Applied Psychology, 1985, 70 (3): 423-433
- 6 Heskett J L, Sasser Jr W E, Schlesinger L A. The Service Profit Chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction, and Value [M]. New York: Free Press, 1997
- 7 常书智. 论图书馆管理大趋向 [J]. 图书馆, 2002

- (6): 7-9
- 8 王会丽. 读者满意度与图书馆员工满意度的互动及实现机制研究[J]. 图书馆学研究, 2006 (5): 79-81
  - 9 Oliver R L, Linda G. Effect of Satisfaction and its Antecedents on Consumer Preference and Intention [J]. Advances in Consumer Research, 1981 (8): 88-95
  - 10 Iacobucci Dawn, Amy L. Ostrom, Kent A. Grayson. Distinguishing Service Quality Customer Satisfaction: The Voice of the Customer [J]. Journal of Consumer Psychology, 1995, 4(3): 277-303.
  - 11 Zeithaml V A, Berry L L, Parasuraman A. Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality [J]. Journal of Marketing, 1988, 52(94): 35-48
  - 12 张陆. 基于灰统计模型的图书馆用户满意度评估方法研究[J]. 情报杂志, 2006 (12): 51-52
  - 13 初景利. 应用 SERVQUAL 评价图书馆服务质量 [J]. 大学图书馆学报, 1998 (5): 43-44
  - 14 Woodside A G, Frey L L, Daly R T. Linking service quality, customer satisfaction, and behavioural intention [J]. Journal of Health Care Marketing, 1989 9 (4): 5-17
  - 15 Bitner M J. Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surrounding Employee Responses [J]. Journal of Marketing, 1990, 54 (2): 69-81.
  - 16 金立印. 服务质量构成要素对顾客满意影响力差异研究[J]. 商业经济与管理 2006 (3): 60-66
  - 17 Hoppock R. Job Satisfaction [M]. New York: Harper, 1935
  - 18 Judge T A et al. The Job Satisfaction-Job Performance Relationship: a qualitative and quantitative review [J]. Psychological Bulletin, 2001 (127): 376-407
  - 19 Gorman M. 数位时代的图书馆价值 [EB/OL]. 林珊如译. [2005-12-17]. <http://www.docin.com/p-10284650.html>.
  - 20 Harer J B. Employees as customers judging quality: enhancing employee assessment [J]. New Library World, 2008, 109 (7/8): 307-320
  - 21 段晶晶, 陈通, 任枫. 图书馆员工作满意度影响因素及对策研究[J]. 图书馆工作与研究, 2009 (2): 89-90
  - 22 吴利萍, 冯有胜. 基于 SEM 的高校图书馆员工作满意度研究[J]. 图书情报工作, 2009 (10): 81-83
  - 23 Loeke E A. The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), Handbook of industrial and organizational psychology [M], Chicago: RandMcNally College, 1976: 1297-1349
  - 24 Litwin G H, Stringer R A. Motivation and organizational climate [M]. Boston: Harvard University, 1968
  - 25 Schneider B, Reichers A E. On the etiology of climates [J]. Personnel Psychology, 1983, 56 (1): 19-39
  - 26 Li Xin, Bryan L. On Becoming an Employer of Choice: Gauging Employee Satisfaction Through ClimateQUAL™ [J]. Library Trends 2010, 59 (1-2): 256-268
  - 27 Lowry C B, Hanges, P J. What is the Healthy Organization? Organizational Climate and Diversity Assessment: A Research Partnership [J]. portal: Libraries and the Academy 2008 8 (1): 1-5
  - 28 Delery J E, Shaw J D. The strategic management of people in work organizations: Review, synthesis, and extension [J]. Research in Personnel and Human Resources Management 2001(20): 165-197
  - 29 Vermeeren B, Kuipers B S, Steijn A J. The Two Faces of the Satisfaction Mirror: A Study of Work Environment, Job Satisfaction and Customer Satisfaction in Dutch Municipalities [C]// IRSPM conference. Bern: 2010: 1-25
  - 30 Driver C, Johnston R. Understanding Service Customers: The Value of Hard and Soft Attributes [J]. Journal of Service Research, 2001, 4 (2): 130-139

(郑德俊 南京农业大学信息管理系)

收稿日期: 2011-05-23