

基于 QFD 的某高职图书馆服务质量评价指标研究

◆ 吴 钰

(江西建设职业技术学院 江西省南昌 330200)

摘要: 质量功能展开 (QFD) 的核心元件——质量屋 (HOQ) 作为一种工具, 对某高职图书馆服务质量评价指标进行研究。通过对服务质量评价指标的研究, 了解该图书馆在某些方面的不足, 便于以后改进, 从而提高服务质量。

关键词: 质量屋 (HOQ); 服务质量; 评价指标

0 引言

林语堂曾经说过:“图书馆是神秘的丛林, 每个探险者就是林间的小猴, 为了寻找合适的坚果, 从一棵树跳到另一棵树, 畅饮潺潺的泛流, 品味果实的甜美。”然而随着信息技术的日益发展, 高职图书馆的环境已经发生了很大的变化, 服务质量成了高职图书馆在发展中面临的一个问题。图书馆的服务管理日趋理性化, 对服务质量的关注使图书馆服务质量评价成为图书馆相关理论与应用的热点话题, 重视与开展服务质量评价与管理将成为研究图书馆的一种趋势。它既是对上一项服务的总结, 同时也是下一项服务的开始。

长期以来, 图书馆界一直比较重视文献资源的收集、整理、加工和储存, 常常把馆藏规模作为评价的标准, 对图书馆服务及服务质量评价的理论研究比较薄弱。质量功能展开 (QFD) 作为一种产品开发和质量保证的有效工具, 有必要就如何运用 QFD 技术更科学地进行高职图书馆服务质量评价。本文设计了一份相关问卷去收集读者关于图书馆服务质量的问题, 这份问卷的调查结果作为 HOQ 建立提供了必要的数据库。

1 图书馆服务质量评价研究概况

图书馆服务质量评价是一个理论与实践相结合的过程。图书馆服务质量评价是以服务为评价对象, 以服务质量为评价内容, 采用某种方法或标准对服务工作及其服务产品进行优劣评判和价值估算。

20 世纪 90 年代后期, 由于受国外图书馆服务质量评价与管理的影响, 我国图书馆界开始关注服务质量评价。近些年来, 与服务质量相关的课题与论文大量出现。相关科研活动和学术课题, 在很大程度上促进了我国图书馆服务质量评价的研究与应用, 中国图书馆学会也于 2005 年举办了以信息用户服务质量管理与评价为主题的学术研讨会。部分高职院校及一些地方院校的图书馆, 对服务质量评价进行了有益的尝试, 并取得了较好的效果。设立高职院校的宗旨主要是通过图书信息的选择、整理、分类、编目、维护等工作, 给读者提供指导与教育等服务, 以支持和促进学校的教育与教学及学术研究。因此, 高职院校常被喻为高职的心脏。为了持续重要学习场所的地位, 高职院校正在改变和调节。在过去的三十年中, 高职院校在收集和为资料编目方面已经做了许多改变。近年来, 图书馆服务质量测度和评价受到图书馆业界广泛关注, 人们已经接受图书馆办馆思想由“书本位”向“人本位”转移, “以读者为中心”的管理理念, 图书馆服务质量评价体系应是以读者群体为主的评价系统。目前, 我国国内还没有公认可行的服务质量评价体系, LibQUAL+TM 服务质量评价体系是目前最具影响力的服务质量评价体系。经过分析, 它的程序和模式也基本适用于我国的高职图书馆。因此, 本文依据 LibQUAL+TM 体系及某高职的实际情况, 构建了一个适用于该高职院校的服务质量评价指标体系, 并利用 HOQ 技术建立图书馆服务质量指标。

2 某高职图书馆服务质量评价指标研究

2.1 某高职图书馆服务质量屋模型

QFD 是由赤尾洋二教授提出。广义的 QFD 可以理解作为一种

以矩阵的形式量化评估目的和手段之间相互关系的分析工具。QFD 技术事实上是由一系列关系矩阵组成的用来将客户需求转化为产品质量特性的网状, 产品的设计通过客户需求与质量特性之间的关系网展开到每个功能上, 并进一步发展到每个零件和生产过程中, 最终实现产品设计。

QFD 的核心元件是质量屋 (HOQ), 质量屋的基本形式是分别以顾客的需求和产品的设计特征为矩阵的行和列向量, 相互对应构成一个关系矩阵模型。结合本文研究的目标, 某高职图书馆服务质量屋的构建可以以读者 (主要是学生) 的需求和图书馆设计/管理需求矩阵的行和列高职图书馆服务质量屋构建如图 1 所示。

该高职图书馆服务质量屋构造一样的说明:

(1) 左墙——Whats 输入项矩阵。它表示图书馆读者需求什么, 是由读者确定的图书馆的书籍与服务的特性, 是质量屋的“什么”。

(2) 右墙——服务规划, 包括读者需求重要度评价, 图书馆服务评价。

(3) 天花板——Hows 矩阵。它表示针对读者需求, 图书馆如何进行服务设计和制定管理要求, 是质量屋的“如何”。

(4) 房间——相互关系矩阵。它描述读者需求与实现这一需求的图书馆服务设计与管理要求之间的关系程度, 将读者需求转化为服务设计与管理要求, 并表明它们之间的关系。

(5) 地下室——Hows 输出项矩阵。它表示 Hows 项的技术成本评价等情况, 包括图书馆服务设计与管理重要度, 目标值确定等, 用来确定图书馆应优先配置的项目。通过定性和定量分析得到输出项——hows 项, 即完成“读者需求什么”到“图书馆怎样去做”的转换。

(6) 屋顶——hows 的相互关系矩阵。它表示 hows 矩阵内各项目的关联关系。

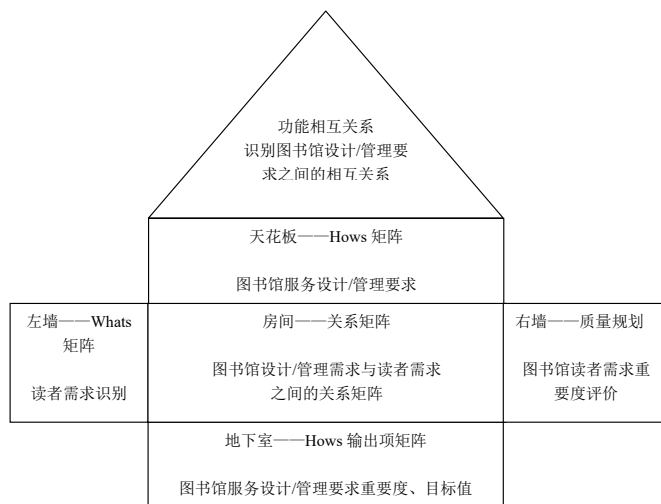


图 1 某高职图书馆服务质量屋模型

2.2 读者需要获取

质量需求重要度是质量功能展开中极其重要的数量指标, 它通常是顾客对其各项质量需求进行的定量评分, 以表明各项需求对顾客到底有多重要。它必须如实反映读者的原始的声音。读者需求的收集和提取包括: 读者需求的确定、需求重要度的排序以及读者在满足需求方面的看法, 主要方法通过调查获取读者的需求。

质量需求展开表构造完成之后，以质量需求树为依据，对质量需求实施重要度询问调查，以决定质量需求的重要度。它是读者对各项质量需求重视的程度。

2.3 读者需求的分类

通过调研，获得了读者对该图书馆的一些原始需求，依据第一部分所述建立层次结构（如图 2 所示），具体如下：

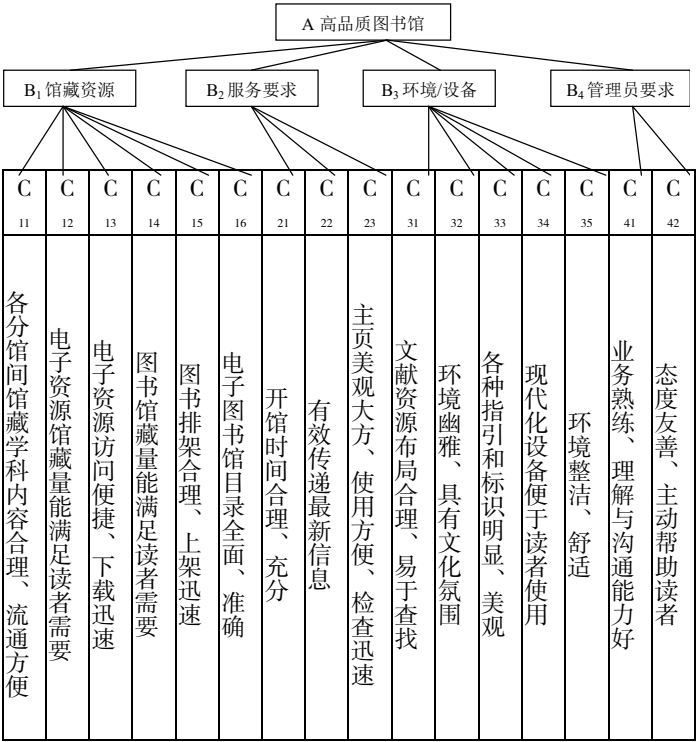


图 2 某高职图书馆服务质量评价体系结构示意图

3 结论：

通过以上的 HOQ 在打造高品质图书馆中建立质量评价指标。通过利用 QFD 技术以读者的需求为出发点对高职图书馆服务质量评价指标研究，从而促进高职图书馆服务质量管理的发展。

参考文献：

[1] 逯爱英. 关于建构高职图书馆服务质量评价体系的思考 [J]. 图书馆工作与研究, 2007 (1): 74-75

[2] 张凤巧. 高校图书馆服务质量评价与发展趋势探究 [J]. 现代情报, 2009, (10): 43-45

[3] 于砚青. 高校图书馆服务质量评价体系的分析与构建 [J]. 图书馆建设, 2010, (7): 87-88

[4] J. Saarti. Libraries without walls: information technology in finish public libraries from the 1970s to the 1990s. Library History, Vol. 22 (1), (2006) :33 - 43.