

图书馆组织服务导向与服务质量的关系研究*

□包平 李艳

摘要 图书馆组织服务导向是一种基于馆员激励视角建立强化服务传递方案及奖励优质服务而形成的特定组织氛围,是影响服务质量的重要因素。论文对4所高校图书馆的245名馆员进行问卷调查,采用SPSS和AMOS对数据进行因子分析,不仅发现图书馆组织服务导向具有服务匹配、领导引导、服务支持和服务行为评估与奖励四个因子,还发现,馆员感知的组织服务导向对用户感知的服务质量有正向影响,且组织服务导向的不同因子对服务质量的影响存在差异性。基于此,进一步提出图书馆服务导向策略构建的思路。

关键词 高校图书馆 组织服务导向 服务质量

分类号 G251

DOI 10.16603/j.issn1002-1027.2019.03.012

1 引言

一直以来,基于用户感知和用户反馈视角的服务优化受到图书馆界普遍重视,且研究已较为成熟^[1],而基于馆员激励视角的服务优化虽受到国内外学者的认同,但成果不多^[2]。美国研究图书馆协会(The Association of Research Libraries, ARL)关注图书馆组织氛围的测评,为图书馆基于馆员激励视角优化服务质量提供了可靠的依据。但由于一个组织往往同时存在多种氛围^[3],管理人员很难根据其调研结果,采取针对性措施改进管理工作。因此,近年来,欧美工商管理领域侧重研究某一类组织氛围,如组织公民行为氛围^[4]、创新氛围^[5]、组织服务导向氛围^[6]等。

组织服务导向(Organizational Service Orientation)是一种追求优质服务的组织氛围,是组织形成的长期政策、实践和程序^[7],旨在培养和激发员工的服务意识和行为^[8]。工商管理领域依据组织服务导向测评结果来改进组织管理、提高绩效的成功案例给图书馆界开展组织服务导向研究带来了很多启示。考虑到图书馆在组织使命、服务对象等方面明显不同于企业,来自工商管理领域的研究成果是否适用于图书馆还有待进一步探索。本研究尝试开发了图书馆组织服务导向的测评量表,并在此量表的基础上,以高校图书馆为实证对象,分析组织服务

导向与服务质量之间的关系,获得一些颇具启发的结论,可为图书馆改善组织服务导向提升服务质量提供新的管理思路。

2 文献综述

2.1 组织服务导向的理论渊源及内涵

组织服务导向的概念最早是由美国学者利特尔·理查德·席林(Lytle Richard Schilling)于1994年提出,他认为,组织服务导向是组织整体氛围的一个构面,可通过员工的感知进行衡量^[9]。1996年,杰夫·W·约翰逊(Jeff W. Johnson)认为,组织服务导向反映了组织的服务氛围在多大程度上支持、奖励向顾客交付高质量的服务^[10]。1998年,利特尔在前期研究的基础上,基于组织氛围视角将组织服务导向正式定义为,是组织形成的一套基本、相对持久的政策、实践和程序,旨在支持、奖励员工创造和提供优质服务行为^[11]。

此后,随着组织服务导向研究的推进,国内少数学者逐步将组织服务导向理论应用于非营利组织领域。2014年,张雅、陈珉等从文化的角度将非营利组织服务导向界定为一种管理哲学,是指组织支持、培养与激励员工优质的行为而形成的长期政策、惯例与程序^[12]。组织服务导向是员工所认知到

* 国家社会科学基金项目“图书馆组织氛围测评模型及应用实践研究”(编号:15BTQ006)的研究成果之一。

通讯作者:包平, ORCID:0000-0002-1131-5169, 邮箱:baoping@njau.edu.cn。



的一种追求卓越服务所展现的组织特性,不论是企业还是非营利组织,其核心都是为了培养和激发员工的服务意识和行为。

图书馆作为非营利性组织,有关图书馆组织服务导向的研究尚未见报道。但吉尔·克劳利·洛(Jill Crawley Low)、王汉章、景晶等提出注重领导风格与领导行为对馆员服务行为的影响^[13-15],玛丽·C·梅茨格(Mary C. Metzger)、生修雯、徐双等提出培训开发以提高馆员的服务能力^[16-18],琳达·R·马瑟(Linda R. Musser)、徐仲、刘雪兰等提出对馆员工作能力与服务行为进行考核与激励^[19-21]。这些理念或实践隐含着为培养和激励馆员服务意识与服务行为而营造服务导向组织氛围的想法。因此,图书馆组织服务导向是组织内部形成的一种相对持续的传递卓越服务的理念,这种理念反映在员工日常工作所依据的政策、实践及程序中,其目的在于期望、引导、支持并奖励传递优质服务行为。

2.2 组织服务导向对服务质量的影响

企业通过组织服务导向来改进组织管理、提高组织绩效的做法已被证明行之有效。国外,利特尔通过发展中国家银行业的实证研究表明,服务导向程度较高的银行比服务导向程度较低的银行有较好的绩效表现^[22]。林恩·S·理查德和萨莫·博贝克(Lynn S. Richard 和 Samo Bobek)认为组织服务导向是组织绩效的一个有效预测因子^[23]。克里斯琴·洪堡(Christian Homburg)认为服务导向的组织往往乐于与顾客建立长期关系以加强顾客承诺^[24]。国内学者梅玉骅的实证研究表明组织服务导向不仅会影响组织内部营销,还会影响组织外部营销(顾客满意度和顾客保留)^[25]。社会交换理论也认为,在一个强调服务导向的组织中,员工感知到组织的资源配置会向“优质服务”倾斜,这种组织对服务的“付出”会投射到员工心理,促使员工形成对组织服务支持程度的感知,同时,这种感知会极大地调控员工的心理状态,而作为回报,员工就越会倾向于做出对组织有利的行为,进而提高组织绩效。

然而,图书馆作为一个非营利性的服务组织,服务质量就是其组织绩效。目前国内尚未有公开发表的文章以国内高校图书馆为样本对此关系进行验证。在有着“为高校教学与科研服务”等独特属性的高校图书馆,其组织服务导向与服务质量之间究竟存在怎样的关系,还需要进一步研究。

3 研究设计

3.1 量表设计

3.1.1 图书馆组织服务导向

施奈德·本杰明(Schneider Benjamin)认为,组织服务导向是由员工的认知而决定,而员工对组织服务导向的推论则是员工日常工作所依据的政策、实践和程序。当一个组织具有较高的服务导向时,意味着组织的资源配置会向“优质服务”倾斜,从组织期望、领导日常行为到人力资源管理政策方面都格外强调服务的重要性。员工也就会感知到组织为追求优质服务而产生的对员工行为要求的变化,而这种变化体现在组织期望、引导、支持与奖励员工提供优质服务的过程中,让员工感知到为什么要做、做什么、如何做以及做好了之后会如何等四个方面,其对应关系如图1。

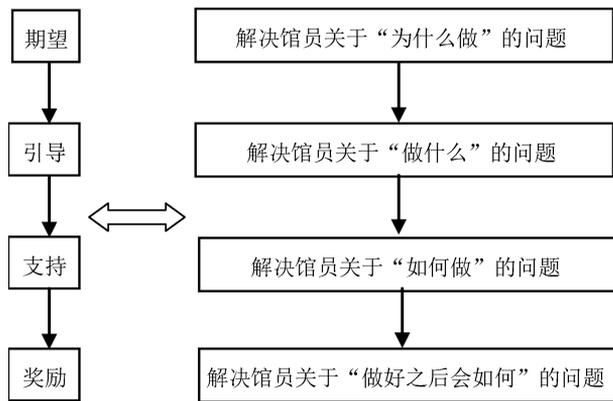


图1 组织服务导向对馆员日常作业认知影响图

因此,我们对图书馆组织服务导向的测量主要以为解决馆员为什么做、做什么、如何做和做好了之后会如何等四个方面为指导,分别测量图书馆组织服务导向在这四个方面的表现。然后在此基础上邀请图书馆学情报科学领域的专家进行了访谈,根据他们的意见设计了包括服务匹配、领导引导、服务支持、服务行为评估与奖励等四个变量共20个题项的调查量表。经预试后的量表共计19个题项。

3.1.2 服务质量

服务质量量表是在学习和研究原有SERVQUAL模型的基础上,融合了LibQUAL模型以及目前高校图书馆的发展状况,对模型进行了更有针对性的修正、增减与合并,重点选择了有形性、保障性、响应性、关注度四个方面进行观测。经预试后的量表共计18个题项。



3.2 数据收集

调查主要在南京地区4所不同类型的高校发放调查问卷,其中,1所农林院校、1所以文科为主的综合院校、1所医药院校、1所以理工类为主的综合院校。考虑到问卷填写质量,我们在所在图书馆的馆员帮忙带下在其图书馆分发,并向被调查者解释此次调查的目的及其注意事项,强调答案的真实性与匿名性,请参与者放心,做到独立、真实地回答问题。调查共发放问卷245份,其中有效问卷为201份,有效回收率达82.0%。而用户问卷则是由每个学校随机选取与该馆馆员填写问卷数的2倍进行发放,共发放490份,其中有效问卷为448份,有效回收率达91.4%。然后按1:2的比例将馆员问卷与用户问卷进行匹配,有效配对问卷201套。

3.3 统计方法

首先采用SPSS和AMOS对相关变量的量表进行探索和检验。然后为进一步分析组织服务导向对服务质量的影响程度,通过数据浓缩法,以各因子所包含题项得分均值作为该因子的评分,采用结构方程模型的方法逐步探析其影响机理以及影响程度。根据统计学中因子分析的要求,探索性因素分析(EFA)与验证性因素分析(CFA)应当选取不重叠样本,按照样本大小与题项数比例不小于5的标准^[26],从201份有效问卷中随机抽取100份用于EFA,剩下的101份用于CFA。

4 结果分析

在采用AMOS进行验证性因素分析和结构方程模型估计时的假定条件是数据服从正态分布。因而在分析之前对样本数据进行了正态分布检验,结果如表1所示。根据荣泰生的研究,当偏度绝对值小于3,峰度绝对值小于8时,说明样本服从正态分布。论文各题项偏度的绝对值均在0.005~1.017,峰度绝对值均在0.005~1.202,所以样本数据服从正态分布,可以进行验证性因素分析和结构方程模型方法分析。

4.1 图书馆组织服务导向的结构及验证

在进行EFA之前,先对随机抽取出的数据(n=100),进行内部一致性检验、KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)充分性测度和Bertlett球形检验。逐个删除题项和总项相关系数值(CITC)小于0.3的题项,最终保留了18个题项,Cronbach's Alpha值为0.889,KMO值为0.834,Bertlett球形检验的显著性为 $p=0.000<0.05$ 。对保留的18个题项进行EFA分析,最终得到图书馆组织服务导向四因子结构,分别命名为服务支持(因子1)、领导引导(因子2)、服务支持(因子3)和服务匹配(因子4)。因素分析得到的因子结构和定性研究得出的类目划分相一致(见表2)。四个因子解释总方差为65.339%,大于50%的最低标准。这说明因子提取效果良好,足以描述图书馆组织服务导向的内容。

表1 正态分布检验表

题项	编号	偏度	峰度	题项	编号	偏度	峰度
服务匹配1	M_1	-.387	-.365	有形性1	P_1	-1.017	1.110
服务匹配2	M_2	-.331	-.299	有形性2	P_2	-.885	1.202
服务匹配3	M_3	-.188	-.238	有形性3	P_3	-.658	-.127
服务匹配4	M_4	-.326	-.395	有形性4	P_4	-.484	-.312
领导引导1	G_1	-.142	-.216	保障性1	GD_1	-.150	-.170
领导引导2	G_2	.151	-.467	保障性2	GD_2	-.084	-.217
领导引导3	G_3	-.177	-.551	保障性3	GD_3	-.177	-.157
领导引导4	G_4	.005	-.317	保障性4	GD_4	.056	-.212
服务支持1	S_1	-.116	-.372	保障性5	GD_5	-.192	-.476
服务支持2	S_2	-.060	-.644	响应性1	RS_1	.011	-.430
服务支持3	S_3	-.180	-.466	响应性2	RS_2	-.428	.209
服务支持4	S_4	.066	-.327	响应性3	RS_3	-.549	-.005
服务支持5	S_5	-.273	-.218	响应性4	RS_4	-.379	-.414
服务支持6	S_6	-.541	.507	响应性6	RS_6	-.414	.196
行为奖励1	R_1	.089	-.173	关注度1	A_1	-.722	.888
行为奖励2	R_2	-.040	-.236	关注度2	A_2	-.180	-.017
行为奖励3	R_3	.242	-.501	关注度3	A_3	-.102	-.341
行为奖励4	R_4	-.314	.044	关注度4	A_4	-.411	-.156



表 2 图书馆组织服务导向探索性因素分析(n=100)

项目编号:题项	因子			
	1	2	3	4
S_5:我馆注重引进先进的信息技术来提高馆员的服务能力	.761	.173	.118	.245
S_1:我馆为馆员提供的学习培训机会比较多	.749	.189	.228	-.058
S_3:我馆会鼓励馆员接受新的专业技术与技能培训,以提升其服务能力	.733	.218	.029	-.021
S_2:我馆根据服务工作的需要来确定馆员的培训内容	.705	.250	-.078	.100
S_4:在培训期间,我馆注重提升馆员与用户人际沟通能力以帮助他/她提供更好的服务	.697	.292	.165	.080
S_6:我馆注重开发先进的服务技术来提高我们馆的服务质量	.693	.023	.174	.074
G_3:领导层总是以身作则以表明他们对服务的重视	.258	.817	.154	.132
G_1:领导层告知馆员为用户提供服务是一件非常重要的事情	.250	.805	.027	.164
G_2:领导层制定、实施了持续性的服务质量提升措施或计划	.170	.760	.302	.043
G_4:领导层会经常与馆员沟通交流,主动指导馆员开展工作	.369	.741	.223	.096
R_4:我馆对提供优质服务的馆员给予相应的精神奖励	.091	.071	.811	.171
R_3:我馆对提供优质服务的馆员给予相应的物质奖励	.125	.078	.792	.207
R_2:我馆会严格按照馆员服务行为评估结果实施奖惩	.184	.212	.766	.213
R_1:我馆具有公正、客观的馆员服务行为评估制度	.099	.240	.680	.110
M_1:我馆会注重对用户需求信息的收集与了解	.210	.074	.007	.853
M_3:我馆会不断与用户沟通和交流,关注用户需求的变化	.086	.053	.197	.780
M_2:我馆会根据不同用户的特征及需求来提供服务	.035	.155	.197	.714
M_4:我馆能快速响应用户的新需求	-.035	.079	.248	.679

注:(1)提取方法:主成分;(2)旋转法:具有 Kaiser 标准化的最大正交旋转法。

为了考察模型与数据的拟合程度以及题项与因子之间的关系,对包含 18 个题项的图书馆组织服务导向测量模型进行验证性因素分析。结果显示,七个指标值均符合模型适配标准值^[27](见图 2),这表明图书馆组织服务导向量表的测量模型能够较好地拟合样本数据,具有良好的结构效度。

4.2 服务质量的 结构及验证

鉴于 SERVQUAL 在国内已被多位学者验证,而本研究的服务质量量表是在其基础上构建的,因此,我们只对其进行 CITC 检验、KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) 充分性测度、Bertlett 球形检验和

EFA 分析。CITC 检验程序、标准与检验图书馆组织服务导向相同,检验后保留全部 18 个题项,Cronbach's Alpha 值为 0.917,KMO 值为 0.866,Bertlett 球形检验的显著性为 $p=0.000<0.05$ 。EFA 分析,得到服务质量四因子结构,共计 18 个题项,各题项均处于各自相对应因子之下(见表 3),分别命名为保障性(因子 1)、响应性(因子 2)、关注度(因子 3)和有形性(因子 4),解释的总方差达到 67.467%。这说明因子提取效果良好,足以描述服务质量的内容。

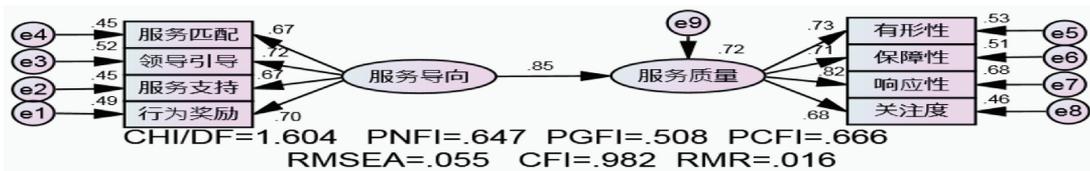


图 2 图书馆组织服务导向量表 CFA 标准化估计值模型图



表3 服务质量探索性因素分析(n=100)

编号:题项	因子			
	1	2	3	4
GD_1: 图书馆员能够准确地描述图书馆所提供的相关服务	.807	.197	.062	.165
GD_3: 当用户遇到困难时, 图书馆员能帮忙解决	.773	.059	.187	.075
GD_2: 图书馆员具备解答用户疑问的知识与能力	.744	.261	.199	.025
GD_4: 图书馆能够向用户有效传递最新信息(包括电子资源、培训通知等)	.739	.274	.192	.069
GD_5: 图书馆能开展对用户有帮助的培训讲座或课程	.706	.183	.253	.162
RS_2: 图书馆员乐意主动帮助用户	.192	.786	.297	.067
RS_1: 图书馆员做好了随时响应用户的准备	.161	.778	.137	.240
RS_4: 图书馆文献传递与馆际互借申请可以得到及时回复与反馈	.308	.749	.116	.274
RS_3: 图书馆员能及时有效地处理用户的意见与建议	.315	.683	.341	.194
RS_6: 图书馆员出现服务差错时能及时补救	.167	.664	.040	.421
A_4: 图书馆能为用户提供贴心的便利服务(如雨具、休闲空间)	.116	.060	.776	.128
A_3: 图书馆能为用户提供个性化的在线服务(图书续借信息推送等)	.238	.239	.757	.123
A_2: 图书馆关注用户的个性化需求	.200	.283	.756	.124
A_1: 图书馆员对待用户的态度友好	.303	.132	.668	.308
P_3: 图书馆内各种资源指引与标识设置明确	.194	.177	.154	.779
P_1: 图书馆整体环境整洁舒适而吸引人(室内温度、饮水、通风等)	-.048	.234	.070	.753
P_2: 图书馆文化氛围浓厚, 便于用户安静学习和思考	.081	.093	.278	.738
P_4: 数字图书馆界面美观, 服务与信息易于查找	.248	.339	.120	.646

注:(1)提取方法:主成分;(2)旋转法:具有 Kaiser 标准化的最大正交旋转法。

4.3 图书馆组织服务导向对服务质量的影响

4.3.1 图书馆组织服务导向对服务质量的总效应

结合上述因子分析确定的维度,研究分别将组织服务导向数据和服务质量数据归类合并取均值后通过结构方程模型分析,得到如图3所示的模型。

如图3所示,模型的拟合程度表明:卡方自由度 $CHI/DF = 1.604 < 3$ 、 $PNFI = 0.647 > 0.5$ 、 $PGFI = 0.508 > 0.5$ 、 $PCFI = 0.666 > 0.5$ 、 $RMSEA = 0.055 < 0.08$ 、 $CFI = 0.982 > 0.9$ 、 $RMR = 0.016 < 0.05$,综合指标表明模型的拟合度优良。所以,可以得出馆员感知的组织服务导向显著正向作用于用户感知的服务质量(标准化路径系数=0.85),即模型较大程度上解释了服务质量的变异情况。不难理解,在组织服务导向程度较高的图书馆里,馆员知道图书馆及领导非常重视服务质量和服务工作,另外,图书馆还会为馆员提供顺利开展服务工作需要的各种资源,如技能培训、知识传授以及技术、设备工具支持等,同时也会奖励他们的优质服务行为,这样馆员就会深刻地感知到服务的重要性,努力为用户提供最

优的服务。因此,用户也就越能强烈地感受到图书馆及馆员对他们的关心与重视,也就越有可能对服务质量做出较高评价。

4.3.2 图书馆组织服务导向各因子对服务质量的影响

研究构建了组织服务导向各因子对服务质量影响的结构方程模型,以期更加深入地理解组织服务导向各因子对服务质量的效能。最终得到修正后的模型,如图4所示,全部指标均达判别标准,表示修正后的模型图可以接受。

从图4可以看出,组织服务导向的四因子对服务质量均有影响,其中,服务行为评估与奖励对服务质量影响的路径系数最大为0.3($P < 0.05$ 水平的显著性),影响最为显著,其次是服务匹配和领导引导,而服务支持(路径系数0.17)影响相对较小。分析其原因可能是因为图书馆为馆员提供的软、硬件支持等,都是比较客观的内容,对每一位馆员来说可能都是一致的,因而,馆员可能并没有得到充分的激励。而服务行为评估与奖励则增大了馆员对工作绩效评

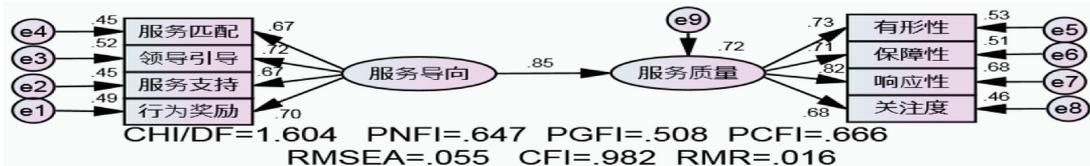


图3 组织服务导向对服务质量的总效应模型图

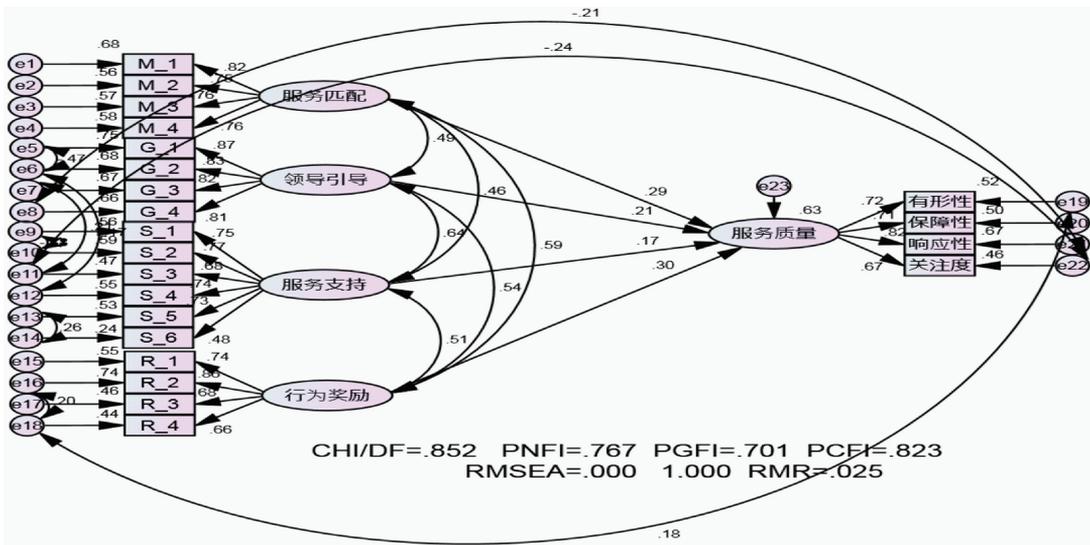


图4 修正后的组织服务导向各因子对服务质量影响模型图

估结果的把控,使每一位馆员意识到为用户提供优质服务会得到图书馆的认可与奖励,正是在这种环境下,馆员可能被充分激励,谁都不想落下,努力为用户提供优质服务来加强对这种印象的感知,这样一来,无疑会增强图书馆的服务质量。

4.3.3 图书馆组织服务导向各因子对服务质量各因子的影响

研究进一步构建组织服务导向各因子对服务质量各因子影响的结构方程模型,以期验证组织服务导向各因子对服务质量各因子的直接效果。最终得到修正后的模型,如图5所示,全部指标均达判别标准,表示修正后的模型图可以接受。

从图5可以看出,组织服务导向中服务匹配和服务行为评估与奖励两因子对服务质量四因子均有显著影响,表明服务匹配和服务行为评估与奖励这两个因子对优化与改善整体服务质量较为重要。同时,在有形性方面,服务匹配对有形性的路径系数为0.43,影响最为显著,主要原因在于高校图书馆对于该校用户来说是学习自修的场所,因此,图书馆对服务的认知能够激发员工首先较为注重改善用户切身感知和体验的外在形象(如环境、馆内氛围等),以期在用户心中投下友好的映射。在保障性方面,服务

支持对保障性影响路径系数最大,为0.28,这说明图书馆为馆员提供软、硬件方面的支持可提高馆员的服务技能,促使其在工作中表现得更专业,进而可以更好地为用户服务。在响应性与关注度方面,服务行为评估与奖励对其路径系数均为0.39,影响显著,表明在用户需求以及层次逐渐深入的背景下,图书馆给予提供优质服务行为员工相应的激励措施,能充分调动他们对用户服务的积极性。

5 启示与讨论

馆员感知的组织服务导向对用户感知的服务质量具有显著正向影响,这种正向影响是组织服务导向四因子对服务质量的促进,而且组织服务导向四因子对服务质量四因子的影响存在差异性。研究又进一步将调查结果反馈给部分受调查的馆员,他们也认同研究获得的结果并对图书馆组织服务导向策略的构建提出了见解,调查结果及馆员的反馈给图书馆管理带来有效的启示。

(1)树立用户导向的服务观。图书馆作为服务性组织,服务是其本质属性。研究也表明服务匹配对优化与改善服务质量四因子均呈显著影响,而且致力于使用户导向服务观被馆员理解与接受的管理

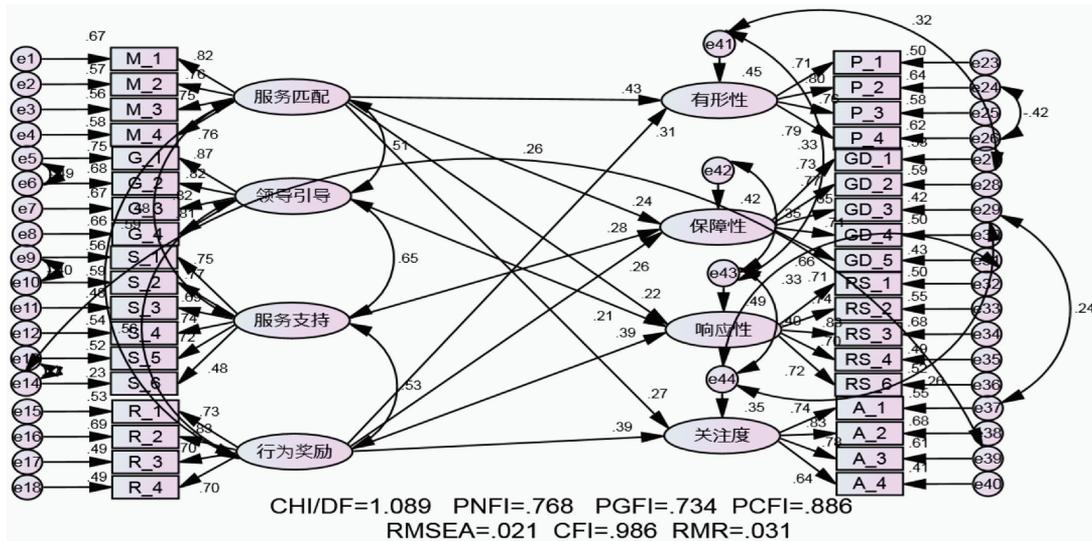


图5 修正后的组织服务导向各因子对服务质量各因子影响模型图

举措最有利于改善服务质量的有形性。这些可能的举措包括通过留言簿、邮箱、微信等主动对用户需求信息进行获取,掌握用户的信息需求以及用户知识偏好;及时关注用户信息的变化,挖掘用户的新需求;根据用户需求尽可能地提供经过分析整理后的、甚至含有知识内容的增值服务等。

(2)注重领导在行为方面对馆员的引导。研究实证,发挥领导引导有利于优化和提升服务质量的响应性。而相关的举措应包括:对于高层领导(如馆长、书记等),从行为上应该摆脱日常琐事的纠缠,走出办公室,花大量的时间和精力与用户、员工以及兄弟院校图书馆交流,探索图书馆服务如何升级与转型;对于中层领导(如科室负责人),主要应善于理解与沟通,及时、准确地把高层领导的意图制定成被馆员理解、切实可行的服务质量提升措施或计划;对于基层领导(如窗口负责人),应该脚踏实地,通过自身可见性的行为参与图书馆服务工作,为馆员树立榜样并带领馆员把中层领导提出的具体措施或计划变成实际行动,产生实质性效果。

(3)增加馆员培训机会,完善培训内容。来自组织的服务支持对于员工尤其是一线员工提高服务绩效是至关重要的^[28],本研究也证明了这一点。增加馆员的培训机会,培训不仅仅指图书馆对馆员的专题培训,也可以是老馆员对新馆员的指导、优秀馆员的经验分享、与兄弟院校的交流等。另外,培训内容的设计应重视馆员在服务过程中可能的需要,一方面图书馆可直接通过馆员调查,了解馆员急需哪些

知识与技能,另一方面也可通过用户调查间接了解用户对图书馆服务的需求与期望。

(4)根据馆员的服务行为,评估与奖励其服务工作。研究发现服务行为评估与奖励对服务质量的影响最为显著,并且这种影响是对服务质量四因子的整体促进。可能有效的思路包括:首先要注重考核的全面性,适度加大用户反馈(如满意度调查、用户增长率、用户投诉等)对馆员服务行为评价的比重;其次要根据评价结果,实施强化激励,对提供优质服务的馆员给予相应的表扬和奖励,使之得以保持、增强;而对某些与图书馆服务宗旨相违背的行为及时给予否定或者惩罚,使之逐渐减弱、消退。

不论是工商管理界还是高校图书馆,都企图通过组织管理方式的改变来提高用户服务质量。馆员尤其是一线馆员作为图书馆服务的提供者,他们的服务态度与服务行为将直接影响用户对图书馆服务的满意度,所以图书馆界应给予馆员这一服务主体更多的关注。从这点上来看,工商界的组织服务导向管理理论和策略适合图书馆组织理论的构建与实践开展,且能较好地弥补图书馆过于注重用户反馈对服务质量优化的不足,有助于图书馆更有针对性地改进管理工作。今后可尝试在更大范围内,选取更多类型的图书馆进行调查,以进一步检验和修正研究所提出的观点与结论。

参考文献

1 岳江君.图书馆服务质量测评模型构建及其应用研究[D].镇江:江苏大学,2010:31-40.



- 2 郑继来.图书馆组织氛围研究综述[J].黑龙江史志,2015(7):276-277.
- 3 Schneider B. Organizational climates:an essay[J].Personnel Psychology,1975,28(4):447-479.
- 4 Schneider B,Gunnarson S K, Niles-Jolly K. Creating the climate and culture of success[J].Organizational Dynamics, 1994,23(1):17-29.
- 5 Anderson N R, West M A. Measuring climate for work group innovation: development and validation of the team climate inventory[J].Journal of Organizational Behavior,1998,19(3):235-258.
- 6 Saura I G, Contrí G B, Taulet A C, et al.Relationships among customer orientation,service orientation and job satisfaction in financial services[J].International Journal of Service Industry Management,2005,16(5):497-525.
- 7 Lytle R S, Hom P W, Mokwa M P. SERV * OR: a managerial measure of organizational service-orientation[J].Journal of Retailing,1998,74(4):455-489.
- 8 周新杰,张素芳.服务导向的战略信息管理研究[J].图书情报工作,2012,56(4):66-69.
- 9 Lytle,R. Service orientation,market orientation,and performance:an organizational culture perspective [D].Tempe:Arizona State University,1994:180-182.
- 10 Johnson J W. Linking employee perceptions of service climate to customer satisfaction[J].Personnel Psychology,1996,49(4):831-851.
- 11 同7:455-489.
- 12 张雅.非营利组织服务导向的测量维度、影响因素及作用机制研究[D].武汉:武汉大学,2014:50-52.
- 13 Crawley-LowJ.The impact of leadership development on the organizational culture of a Canadian academic library[J].Evidence Based Library and Information Practice,2013,8(4):60-77.
- 14 王汉章.浅谈图书馆领导行为与图书馆的凝聚力[J].图书馆学刊,1991(1):8-10.
- 15 景晶.馆员感知的高校图书馆馆长领导风格实证研究[J].图书情报工作,2010,54(1):79-82.
- 16 Mary C. Metzger. Enhancing library staff training and patron service through a cross-departmental exchange [J]. Technical Services Quarterly,2006,24(2):1-7.
- 17 生修雯.馆员培训存在的问题及其解决途径[J].图书馆建设,2009(9):92-94+98.
- 18 徐双,王潇潇.图书馆员参与馆内培训现状的调查分析及其促进策略[J].图书馆工作与研究,2014,1(10):54-57.
- 19 Linda R. Musser. What we say and what we reward: valuing employees through recognition programs [J]. Library Administration & Management,2001(15):85-90.
- 20 徐仲,李海兰.高校图书馆员绩效评价体系中存在的问题与对策[J].图书情报工作,2009,53(11):36-39.
- 21 刘雪兰,刘勇.基于实证的馆员行为评价指标体系构建[J].图书馆学研究,2015(11):13-16.
- 22 同7:455-489.
- 23 Lynn M L, Lytle R S, Bobek S. Service orientation in transitional markets: does it matter? [J] European Journal of Marketing, 2000,34(3/4):279-298.
- 24 Homburg C, Hoyer W D, Fassnacht M. Service orientation of a retailer's business strategy: dimensions, antecedents, and performance outcomes[J]. Journal of Marketing, 2002, 66(4): 86-101.
- 25 梅玉骅.服务导向与组织内外部营销表现关系之研究[D].上海:复旦大学,2008:118-123.
- 26 胡杨成,蔡宁.非营利组织市场导向与组织绩效的关系研究[J].管理学报,2009,6(8):1111-1118.
- 27 吴明隆.结构方程模型—Amos 实务进阶[M].重庆:重庆大学出版社,2013:20-23.
- 28 李彦伶.中国情境下一线服务业服务氛围的预测变量[D].成都:西南财经大学,2011:29-30.

作者单位:南京农业大学信息管理系,南京,210095

收稿日期:2018年3月11日

A Study of the Relation Between Organization Service Orientation and Service Quality in Library

Bao Ping Li Yan

Abstract: Library organization service orientation is a specific organizational climate formed through the establishment of an enhanced service delivery plan and rewarded quality service from the perspective of librarians' excitation, which is an important factor affecting the service quality.

The study surveyed 245 librarians from 4 university libraries which used SPSS and AMOS to perform factor analysis. As a result, four factors of organization service orientation improvement system, which is service matching, leadership guidance, service support, service behavior assessment and reward. This study also found that Librarian-perceived organizational service orientation will facilitate user-perceived service quality, and different dimension of organizational service orientation has different impact on service quality. In this point, the study further suggested new idea about construction of organizational service orientation.

Keywords: University Library; Organizational Service Orientation; Service Quality