

基于用户体验的高校图书馆知识服务平台 服务质量评价体系研究

钟湘若

吉首大学 旅游学院

摘要: 本文结合用户体验理论并参考SERVQUAL、LibQUAL以及E-S-EQUAL评价模型指标, 知识服务平台服务的特点, 旨在打造一项相对健全的高校图书馆知识服务评价指标, 本研究使用层次分析的研究方法, 尝试分析出各项指标的权重, 最后整合评价数据对某高校图书馆知识服务平台进行实证分析, 最终得出研究结果, 从而分析并完善平台的服务策略。

关键词: 知识服务平台; 图书知识平台; 评价体系

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6261.2022.10.193

一、引言

随着知识经济时代的到来与数智化进程的加速, 数字资源迅速增长, 学术交流周期缩短, 人们对信息服务的需求逐渐转化为对知识服务的需求。数字图书馆逐渐从传统信息服务迈向知识服务领域, 高校图书馆也在积极建立知识服务平台。然而, 如何更加科学有效地评估其功能与绩效? 尤其是结合用户体验与服务需求开展评估? 仍值得学术界进行探讨。

经研究多篇相关文献发现, SERVQUAL模型的广泛应用, 结果表现出作为消费者对服务质量的不同感受差异。其中, “可靠性”被认定为最关键的维度。同时研究发现, 在用户网上银行服务感受的调查中, SERVQUAL模型也被使用, 并融入了文化因素。由于SERVQUAL模型的适用局限性, LibQUAL模型应运而生, 并得到广泛应用。信息数字化发展日新月异, E-S-QUAL模型应运而生, 通过广泛数据分析和调查总结, 可以得出: 学生满意度与基于E-S-QUAL的电子服务质量评价正相关。这些研究为图书馆知识服务平台的服务质量评价提供了重要参考。

综上所述, 本文将在在数据的支持下, 在注重用户的体验理论的基础上, 从他们的角度, 评估知识服务平台的服务质量及产品易用性。我们参考了Peter Morville提出的用户体验7个要素, 并结合SERVQUAL、LibQUAL和E-S-QUAL等主流服务质量评价模型, 最终试图打造一个服务体系, 综合各项服务质量指标, 为图书

馆服务平台提高用户的使用体验作为数据参考。

二、高校图书馆知识服务平台服务质量评价体系模型构建

1. 高校图书馆知识服务平台服务质量评价指标内容

基于当下的信息数据研究, 虽然有涉及服务质量评估, 但针对高校图书馆知识服务平台的研究尚显不足。在构建评价体系时, 笔者结合用户体验与平台特点, 参考SERVQUAL等模型, 并从相关研究中提取指标, 确保评价体系的代表性。

2. 指标检验

本文采用李克特量表法设计了评价图书馆知识服务平台服务质量指标必要性的问卷, 分三级评定标准, 通过问卷得分的平均值与标准差体现指标必要性。调查对象涵盖图书馆知识服务领域专家与平台开发者, 共发放80份问卷, 有效回收72份。信度检验显示, Cronbach α 系数为0.974, 说明问卷结果信度较高。必要性检验中, 各指标平均分介于7.7-8.2之间, 标准差在0-1之间, 表明问卷参与者一致认同所建指标, 适用于评估图书馆知识服务平台服务质量。

三、评价方法及过程

1. 用层次分析法确定指标权重

本研究采用层次分析法确立指标权重, 获取信息和数据的途径采用专家的调访的形式, 利用在线软件计算权重并进行一致性检验。结果显示, 各指标层矩阵一致性比例均低于0.1, 满足一致性要求。最终得出评价体

系中各项指标的权重，为平台服务质量评价提供科学依据。

表1 知识服务平台服务质量评价指标权重表

一级指标	权重	二级指标	权重	合成权重
平台架构设计 (B1)	0.132	运行兼容性 (C1)	0.115	0.015
		运行稳定性 (C2)	0.520	0.069
		平台设计专业性 (C3)	0.293	0.039
		平台扩展性 (C4)	0.072	0.010
平台界面设计 (B2)	0.041	界面功能清晰性 (C5)	0.483	0.020
		界面功能全面性 (C6)	0.272	0.011
		界面美观性 (C7)	0.088	0.004
		界面易理解性 (C8)	0.158	0.006
知识服务功能设计 (B3)	0.198	导航清晰性 (C9)	0.136	0.027
		导航准确性 (C10)	0.037	0.007
		导航易用性 (C11)	0.455	0.019
		检索功能易用性 (C12)	0.095	0.019
		检索结果精确性 (C13)	0.277	0.055
平台内容 (B4)	0.495	信息内容形式多样性 (C14)	0.027	0.055
		内容有用性 (C15)	0.057	0.028
		内容真实性 (C16)	0.221	0.109
		信息易懂性 (C17)	0.089	0.044
		知识权威性 (C18)	0.410	0.203
		知识内容种类丰富性 (C19)	0.040	0.020
个性化知识服务 (B5)	0.048	知识更新时效性 (C20)	0.155	0.077
		交互服务 (C21)	0.079	0.004
		参考咨询服务 (C22)	0.536	0.026
		定制服务 (C23)	0.136	0.007
知识服务效果 (B6)	0.086	推送服务 (C24)	0.249	0.012
		用户信息安全性 (C25)	0.482	0.041
		获取知识服务畅通性 (C26)	0.272	0.023
		服务结果有效性 (C27)	0.158	0.014
		交互及时性 (C28)	0.088	0.008

2. 模糊综合评价

知识服务平台质量评价复杂多样，模糊综合评价法能结合定性与定量，解决量化难题，操作简便且结果科学。

(1) 确定评价对象的因素集

决定图书馆知识服务平台服务质量的因素集U是由三个层次的因素构成。第一层次的因素集为 $U = \{B1, B2, B3, B4, B5, B6, B7, B8\}$ ，其中第一层次的因素 B_i 又分别由第二层次的因素 C_i 构成。即 $B1 = \{C1 \sim C4\}$ ， $B2 = \{C5 \sim C8\}$ ， $B3 = \{C9 \sim C13\}$ ， $B4 = \{C14 \sim C20\}$ ， $B5 = \{C21 \sim C24\}$ ， $B6 = \{C25, C28\}$ 。 B_i 及 C_i 因素的具体含义见表1。

(2) 确定评价对象的评语集

评语集是对各层次因素评价结果的直接描述，确定模型中各个因素的评语分为5个等级，即V中的元素为5个 ($m=5$)，表示为 $V = \{V1, V2, V3, V4, V5\} = \{\text{差, 较差, 一般, 较好, 好}\} = \{1, 2, 3, 4, 5\}$ 。

(3) 构建单因素模糊评价矩阵

每一个基因素做出特定的等级评判，得到模糊关系矩阵R。

(4) 多指标模糊综合评价运算

用合适的模糊合成算子 $M(\cdot, \odot)$ 将权重向量W与模糊关系矩阵R合成得到评价对象模糊综合评价结果向量B。

三、实证分析

1. 问卷设计与数据收集

本文研究随机挑选了一所高校图书馆服务平台作为本次数据采集的对象，依据构建的服务质量评价模型，设计了包含6个不同的数据方向、28个评价指标的调查问卷。一共分为两个部分，分别是用户的满意度情况和用户评价，即对服务质量的反馈和感知。采用李克特五级量表法设计题项，通过线上和线下渠道发放问卷，共回收有效问卷265份，问卷有效率达93.60%。其样本结构详见表2。

表2 调查问卷样本结构

样本结构		占比
性别	女性	60.38%
	男性	39.62%
年龄	20岁以下	11.32%
	21-40岁	86.04%
	40岁以上	2.64%
职业	学生	71.70%
	教师及专家	23.77%
	其他	4.53%
学历	本科	57.74%
	硕士	32.45%
	其他	9.81%

2. 某高校图书馆知识服务平台服务质量评价过程

基于通过调查问卷总结的数据分析，分别建立二级指标的6个模糊矩阵，再根据表2中的指标权重，得到各一级指标和整体的评价向量，根据向量计算结果，将各个一级指标的权向量与5个评价等级（非常不满意~非常满意）对应的分值（1~5）分别对应相乘，进而得到各指标的模糊综合评价值，最终得到某高校图书馆知识服务平台的信息服务质量的综合评价得分为：

$$F = BV^T = 4.042$$

由上述计算结果可知,某高校图书馆知识服务平台的信息服务质量的综合评价得分为4.042,处于满意与非常满意之间,基本处于满意水平。同时也可以得出一级指标层的评价得分,它们的得分分别为平台架构设计3.993,平台界面设计4.184,评价服务功能设计4.009,知识信息内容内容4.037,个性化评价服务3.719,评价服务效果4.227分。

3. 某高校图书馆知识服务平台服务质量结果分析

某高校图书馆知识服务平台服务质量综合得分为4.042,结果显示处于一个相对满意的标准,为了研究数据的准确性和合理性,我们邀请13位相关领域的专家对某高校图书馆知识服务平台服务质量进行评分,将用户评分与专家评分进行对比,最终根据用户和专家的评分结果得出该图书馆知识服务平台在多个方面表现良好,但也存在改进空间。

平台扩展性得分较低,提示平台需增强与其他系统的兼容性和互操作性,并考虑添加新服务模块。平台界面设计得分最高,但界面美观性仍需提升,建议聘请专业团队进行优化,以符合用户操作习惯。

导航准确性和检索结果精确性有待加强。平台应提高导航清晰度,优化检索功能,使用户能迅速找到所需信息。知识信息内容方面,用户对信息形式和内容较为满意,但知识形式多样性、内容有用性和更新时效性可进一步提升。平台应利用多媒体展现内容,增强知识服务的吸引力和实用性。

个性化评价服务是平台得分最低的部分,尤其在线咨询需改进。评价服务效果方面,用户信息安全得分偏低,提升信息安全水平,保障用户隐私。

总体而言,该图书馆知识服务平台在多个方面具备优势,但仍有提升空间。通过优化平台扩展性、界面美观性、功能设计、知识信息内容多样性和个性化评价服务等方面,可进一步提升用户满意度和服务质量。

四、结论

基于上述调查研究和数据分析,本文构建出了基本的服务质量框架和评价体系,采用层次分析法和模糊综

合评价法进行实证研究。研究发现,用户“总体满意”是通过调研得出的结论。包括知识服务、UI设计、内容服务等,但架构设计和个性化服务评价较低。本文提出了改进策略,丰富了知识服务质量评价理论,为图书馆知识服务的优化与创新提供参考。

参考文献

- [1] 郝梦. 知识构建视角下的知识服务平台评价研究[D]. 天津: 南开大学, 2018.
- [2] 朱艳娜, 何刚, 张贵生. 基于SERVQUAL模型的科技创新平台服务质量评价研究[J]. 辽宁工业大学学报(社会科学版), 2021, 23(4): 34-38.
- [3] 赵丽萍. 图书馆“用户满意度”评价模式比较分析[J]. 甘肃科技, 2011, 27(19): 107-108, 157.
- [4] 熊枫, 宋国强. 基于LibQUAL模型的医学高校图书馆服务质量评价研究[J]. 中华医学图书情报杂志, 2020, 29(2): 46-51.
- [5] 王为. 微信电子服务质量与客户忠诚关系研究[D]. 镇江: 江苏科技大学, 2015.
- [6] 胡敏. 在线健康社区信息服务质量评价指标体系研究[J]. 内蒙古科技与经济, 2020(18): 20-23, 32.
- [7] 刘玮. 跨境电子商务平台信息服务质量评价体系研究[D]. 天津: 天津师范大学, 2020.
- [8] 张岩琛. 公共档案馆微信公众平台知识服务质量评价研究[D]. 长春: 吉林大学, 2017.
- [9] 江彦, 李进华. 老年网站信息服务质量评价研究[J]. 现代情报, 2017, 37(6): 43-47.
- [10] 彭乐蕊. 大数据环境下政府信息资源服务质量评价[D]. 湘潭: 湘潭大学, 2016.
- [11] 史晓慧. 茶叶产业信息服务与质量评价模型研究[D]. 长沙: 湖南农业大学, 2013.
- [12] 张智高. 基于SERVQUAL的社区电子商务客户知识服务质量评价研究[D]. 太原: 山西财经大学, 2019.
- [13] 郭馨. 档案馆社交媒体知识服务质量评价研究[D]. 西安: 西北大学, 2017.