

现代图书馆 全面质量管理 与管理评价

XIANDAITUSHUGUAN
QUANMIANZHILIANGGUANLI
YUGUANLIPINGJIA

ISBN 978-7-629-60676-1



9 787629 606769 >

ISBN
定价

现代图书馆全面质量管理 与管理评价

主编：何正超

中

中国教育出版社



图书在版编目(CIP)数据

现代图书馆全面质量管理与管理评价/何正超主编. /—北京:

中国教育出版社, 2008. 12

ISBN 978-7-629-60676-1

I. 现 II. 何… III. 图书馆—综合—质量—管理 IV. G634

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 032698 号

现代图书馆全面质量管理与管理评价

主 编:何正超

责任编辑:边远芳

执行编辑:张 良

出版发行:中国教育出版社

印 刷:北京京华盛创印刷厂

开 本:787mm×1092mm 1/16

字 数:2300 千字

印 张:76

版 次:2009 年 3 月第 1 版

印 次:2009 年 3 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 978-7-629-60676-1

定 价:798.00 元

版权所有 侵权必究

编 委 会

主 编:何正超

编 委:(排名不分先后)

赵建军	张中方	刘红斌	刘 峰
樊先航	周冬冬	闫文锋	朱孝国
李东胜	贺 梅	韩生梅	韩创伟



目 录

第一篇 图书馆质量管理现状

第一章 图书馆评价现状	(3)
第一节 图书馆评价概述	(3)
第二节 图书馆绩效评估的现状与发展趋势	(6)
第三节 公共图书馆绩效评估理论概述	(13)
第二章 图书馆全面质量管理现状	(15)
第一节 图书馆全面质量管理概述	(15)
第二节 图书馆绩效指标体系	(22)
第三章 国内外图书馆实施全面质量管理的现状	(32)
第一节 国外图书馆全面质量管理的现状	(32)
第二节 我国图书馆全面质量管理的现状	(38)
第三节 英国公共图书馆评估标准与实施	(42)

第二篇 图书馆全面质量管理体系

第一章 全面质量管理的概念	(51)
第一节 全面质量管理的历史发展	(51)
第二节 全面质量管理概述	(53)
第三节 全面质量管理程序	(60)
第四节 全面质量管理工具	(63)



第五节 图书馆全面质量管理	(67)
第二章 全面质量管理体系	(83)
第一节 ISO 9000 标准体系概述	(83)
第二节 图书馆应用 ISO 9000 标准管理体系的意义	(88)
第三节 ISO 9000 标准体系在图书馆中应用	(91)
第三章 全面质量管理模型	(102)
第一节 图书馆全面质量管理模式创建	(102)
第二节 图书馆全面质量管理模型	(107)
第四章 全面质量管理体系的建立	(119)
第一节 图书馆应用 ISO 9000 标准质量管理体系流程构建	(119)
第二节 大学图书馆质量管理体系的建立	(132)
第五章 全面质量管理实施与应用	(138)
第一节 国外图书馆全面质量管理实践	(138)
第二节 我国图书馆全面质量管理实践	(159)
第三节 美国哈佛大学图书馆的全面质量管理模型	(166)
第四节 国内图书馆全面质量管理实施案例	(169)

第三篇 图书馆质量评估体系

第一章 图书馆评估体系概述	(185)
第一节 图书馆评估概述	(185)
第二节 图书馆评估现状分析	(194)
第三节 图书馆绩效评价体系	(206)
第四节 图书馆效益评估	(214)
第五节 图书馆成效评估	(219)
第六节 图书馆指标体系的构建	(231)
第二章 各类绩效评估标准	(237)
第一节 国际图书馆绩效评估概述	(237)
第二节 ISO 2789 国际图书馆统计标准概述	(244)

第三节	国际图书馆绩效评估标准 ISO 11620 和 ISO/TR 20983 概述	(256)
第三章	图书馆绩效评估指标	(271)
第一节	图书馆绩效评估指标综述	(271)
第二节	构建科学合理的图书馆绩效评估指标体系	(278)
第四章	图书馆绩效评估工具	(280)
第一节	高校图书馆网上读者调查问卷	(280)
第二节	图书馆读者服务满意度书面调查问卷	(283)
第三节	LibQUAL ⁺ ™ 图书馆服务质量调查问卷	(285)
第五章	图书馆绩效管理	(289)
第一节	图书馆绩效管理概述	(289)
第二节	图书馆评估现状分析	(296)
第三节	绩效评价的组织和程序	(307)
第四节	影响图书馆绩效因素分析	(310)
第六章	图书馆成效评估步骤	(317)
第一节	成效评估的流程	(317)
第二节	成效评估策划的设计	(318)
第三节	成效评估实施的具体步骤和方法	(319)
第四节	图书馆实施成效评估的案例	(331)
第七章	图书馆评估方法	(343)
第一节	图书馆效用评估方法回顾	(343)
第二节	图书馆绩效评估方法评析	(348)

第四篇 图书馆人力资源质量管理与管理评价

第一章	图书馆人力资源管理的现状	(355)
第一节	图书馆人力资源管理的现状	(355)
第二节	图书馆人力资源管理理论和实践研究分析	(377)
第三节	高校图书馆进行人力资源管理的重要性	(381)

第四节 人力资源质量管理机制	(383)
第二章 图书馆人力资源质量管理体系	(399)
第一节 人力资源管理在质量管理中的地位	(399)
第二节 ISO 9000 族在人力资源管理中的应用	(403)
第三节 图书馆人力资源质量管理体系模型	(413)
第四节 高校图书馆人力资源管理体系	(422)
第五节 高校图书馆人力资源质量管理体系	(425)
第六节 图书馆人力资源质量管理体系实施	(430)
第三章 图书馆人力资源规划	(443)
第一节 图书馆人力资源管理的动态规划	(443)
第二节 构建基于战略柔性的图书馆人力资源规划体系	(447)
第三节 实现图书馆人力资源整体规划的关键	(452)
第四节 图书馆员的职业生涯开发与管理	(456)
第五节 图书馆员职业生涯规划	(463)
第六节 高校图书馆职业生涯管理培训体系的构建	(466)
第四章 图书馆人力资源管理评估	(472)
第一节 图书馆人力资源管理的绩效评估	(472)
第二节 公共图书馆人力资源绩效考核	(476)
第三节 图书馆人力资源评估考核体系的建立与实际应用	(481)
第五章 图书馆岗位管理工作概述	(487)
第一节 岗位分类管理	(487)
第二节 分级考核管理	(502)
第六章 图书馆岗位设计	(504)
第一节 图书馆人力资源管理中的岗位分类和岗位分析	(504)
第二节 图书馆岗位分析和岗位说明书的设计	(508)
第三节 岗位设计的可行性论证	(514)
第七章 图书馆岗位设置优化	(532)
第一节 图书馆岗位设置优化	(532)
第二节 图书馆人力资源配置的动态匹配	(545)

第三节	分派模型在图书馆人力资源优化配置中的应用	(549)
第四节	高校图书馆的人岗匹配优化设计	(554)
第五节	职业资格准入制度在优化人力资源质量配置中的应用	(557)
第六节	图书馆岗位考核方法	(599)
第七节	图书馆岗位聘用策略	(607)
第八节	基于工作分析的图书馆岗位描述	(612)
第九节	图书馆岗位设计实例	(619)
第八章	图书馆员工激励措施	(665)
第一节	图书馆薪酬制度管理与激励机制的构建	(665)
第二节	图书馆人力资源激励机制的设计及实施	(670)
第三节	图书馆员工激励机制的问题及对策	(673)
第九章	图书馆人力资源评价应用	(677)
第一节	构建现代图书馆人力资源管理评价体系	(677)
第二节	图书馆岗位绩效的多维度评估	(680)

第五篇 图书馆服务质量管理与管理评价

第一章	图书馆服务质量管理现状	(691)
第一节	图书馆服务质量评价方法的演变	(691)
第二节	图书馆服务质量评价特征及服务补救策略	(698)
第二章	图书馆服务质量管理体系构建	(705)
第一节	图书馆服务质量管理模式的建构	(705)
第二节	图书馆服务质量体系的构建和运行	(711)
第三节	图书馆全面服务质量管理体系的构建	(715)
第三章	图书馆服务质量管理体系评价	(720)
第一节	我国图书馆服务质量评价的进展与分析	(720)
第二节	图书馆服务质量评价特征及服务补救策略	(727)
第四章	图书馆服务绩效测量	(733)
第一节	图书馆服务绩效测量概述	(733)

第二节	阮冈纳费的图书馆服务绩效测量思想	(735)
第三节	有关图书馆服务绩效测量的经典著作	(739)
第四节	关于图书馆服务绩效测量的重要标准和指导方针	(742)
第五节	图书馆服务绩效和用户需求测量工具——SERVQUAL	(744)
第六节	图书馆服务绩效测量发展的特点	(756)

第六篇 图书馆技术服务中的质量管理与管理评价

第一章	图书馆编目工作质量管理	(761)
第一节	图书馆编目工作质量的管理	(761)
第二节	公共图书馆联合编目质量控制	(764)
第三节	网络环境下书目数据质量的影响因素分析	(769)
第四节	书目数据质量控制机制	(775)
第二章	图书馆采访工作质量管理	(784)
第一节	高校文献采访的质量控制体系	(784)
第二节	图书馆文献采访工作的核心质量问题及控制措施	(796)
第三章	数字参考服务质量管理	(802)
第一节	国内外数字参考咨询服务评价指标体系研究综述	(802)
第二节	数字参考咨询服务的模糊综合评价法	(811)
第三节	基于层次分析的数字参考咨询服务质量评价	(815)
第四节	数字参考咨询服务评价的思考	(839)
第四章	图书馆藏书质量管理评价	(843)
第一节	图书验收质量控制与评价	(843)
第二节	藏书质量评价与控制	(849)
第五章	图书馆信息资源管理与评价	(858)
第一节	图书馆信息资源评价概述	(858)
第二节	图书馆信息资源管理评价体系构建	(863)
第三节	图书馆信息资源管理评价方法	(889)
第四节	图书馆信息资源管理评价指标	(899)

第五节 图书馆信息资源管理评价应用	(908)
-------------------------	-------

第七篇 数字图书馆质量管理与管理评价

第一章 数字图书馆质量管理与评价概述	(951)
第一节 数字图书馆评价研究国内外现状	(951)
第二节 数字图书馆评价的基本程序	(956)
第二章 数字图书馆评估指标体系	(959)
第一节 数字图书馆评估指标体系概述	(959)
第二节 数字图书馆评价指标体系	(965)
第三节 数字图书馆评价中权重的确定方法	(973)
第四节 德尔菲法在确定数字图书馆评价指标体系中的应用探讨	(983)
第三章 数字图书馆评价的方法	(988)
第一节 层次分析法	(988)
第二节 模糊层次分析法 (FAHP)	(992)
第三节 数字图书馆评价的模糊层次分析法	(997)
第四节 AHP 法在确定数字图书馆综合评价指标权重中的应用	(1003)
第五节 数据包络分析 (DEA) 及其在数字图书馆效率 评价中的应用	(1007)
第六节 数字图书馆评价的模糊综合评价方法	(1010)
第七节 指标权重已知的多指标数字图书馆评价方法	(1014)
第八节 指标值为区间型的多指标数字图书馆评价方法	(1019)
第四章 数字图书馆的馆藏评价	(1025)
第一节 传统图书馆馆藏的评价标准	(1025)
第二节 数字图书馆馆藏文献的变化特点	(1027)
第三节 数字图书馆馆藏文献的评价	(1027)
第四节 数字图书馆馆藏文献的评价方法	(1032)
第五节 不确定性信息的数字图书馆馆藏评价方法及应用	(1034)

第五章 数字图书馆馆藏服务的评价	(1041)
第一节 数字图书馆服务的特点	(1041)
第二节 国外数字图书馆馆藏服务的评价指标体系介绍	(1044)
第三节 高校数字化图书馆主动服务的质量评价	(1051)
第四节 数字图书馆读者满意度的综合评价	(1054)

第八篇 国内外图书馆质量管理与管理评价

第一章 国内外图书馆绩效评价	(1063)
第一节 国内图书馆绩效评估案例	(1063)
第二节 国外图书馆绩效评估的案例	(1078)
第二章 国内外图书馆人力资源管理与评价	(1117)
第一节 海南大学人力资源管理制度	(1117)
第二节 美国大学图书馆员工考核、晋升、终身制	(1134)
第三章 国内外国书馆服务质量管理与评价	(1142)
第一节 国家图书馆读者服务工作绩效评估体系指标的制定	(1142)
第二节 美国公共图书馆服务与成效评估指标体系	(1150)
第四章 国内外图书馆信息资源质量管理与评价	(1153)
第一节 美国高等教育信息素养能力标准及其指标体系	(1153)
第二节 E-MetriCS 电子资源使用评价指标体系	(1161)
第五章 国内外数字图书馆质量管理与评价	(1163)
第一节 基于纯语言信息的网络信息资源综合评价研究	(1163)
第二节 基于混合信息的数字图书馆综合评价方法	(1168)
第三节 中国数字图书馆发展趋势的组合预测方法	(1172)
第四节 网络环境下不同偏好信具的科技期刊选订方法	(1177)
第五节 基于有序信息集结的高校图书馆效率评价方法	(1183)

第三节 高校图书馆进行人力资源管理的重要性

高校图书馆在学校教学、科研中起着重要的作用,为了适应时代发展的需要,适应高等教育事业发展的需要,必须进一步强化高校图书馆人力资源管理,促进高校图书馆事业的持续发展。高校图书馆作为高校三大支柱之一,是为高校教学和科研服务的学术机构,是学生的第二课堂,在国外,图书馆也是大学的重要组成部分,为学校的教学,科研的进步做出巨大贡献。

1. 人力资源管理有助于高校图书馆实现“以用户为中心”的新型服务理念。随着用户知识和信息需求向多样化、个性化、专门化方向发展,致使高校图书馆一切工作的出发点和归宿转变为开展多种形式的知识和信息资源服务,极力满足用户的需求。图书馆将真正实行“以用户为中心”的新型服务理念,一切服务工作都将围绕用户的需求主动来开展,能否抓住用户将决定图书馆的存在和发展,而过去常说的“以读者为中心”,具有被动性,而且往往流于形式,不能落到实处,对读者的需求缺乏研究。而现代人力资源管理理论的核心也正是强调对“人”的重视,强调“人”的主体地位在组织发展中的重要作用。把人力资源管理“以人为中心”的管理理念落实到图书馆的具体工作中,便要求图书馆以用户为根本,以用户为中心,研究用户的知识结构、知识信息的需求动向和他们需求的针对性、特色性,全面了解用户需求,并对此做出快速积极的反应。以人为中心的管理模式促进了图书馆“以用户为中心”的服务宗旨的实现,真正达到提供高质量信息服务的目的。因为在新的时代形势下,面对多样化的知识和信息资源提供者的挑战,只有抓住了用户,图书馆的存在和发展才能继续进行下去,实现图书馆的真正价值。

2. 人力资源管理是高校图书馆业务工作发展和创新的需要。目前,我国高校图书馆正处在由传统图书馆向数字图书馆过渡的时期,图书馆所管理的信息的性质、数量以及存取方式都发生了很大变化。全文检索技术、因特网技术、多媒体技术、文献存储和保护技术、可扩展标记语言等新技术的出现促使图书馆开展许多新的业务工作。如网络采访编目、网上知识导航、电子阅览、全文数据库建设等。图书馆馆员的服务已经不仅仅是简单的借借还还,服务工作已由单一、被动转向了开放、多方位和主动。他们既是图书馆馆员,又是知识经济的参与者,这

就需要图书馆馆员必须具有较强的现代信息意识和广博的专业知识,要有极强的洞察力、创造力,灵敏的思维和强烈的事业投入精神。只有这样才能尽自己的聪明才智,自由地使用任何资源,才能帮助读者做出决策,充分发挥本职业的巨大潜能,成为图书馆兼知识经济的主要参与者。高校图书馆馆员应该使自己从“图书保管员”变成“信息领航员”和“信息工程师”,图书馆迫切需要具有现代信息管理能力、掌握现代信息技术的人才。

图书馆的核心岗位,如采访、分类编目、信息咨询、自动化管理等业务部门的工作具有学术性、专业性、技术性强的特点,一般都由受过高等教育的专业技术人员来从事。按照人本主义心理学的创始人马斯洛的需要层次理论,这些技术人员一般都具有较强的成就需求、尊重需求及求知需求。因此,图书馆的管理层应该充分重视他们的作用,尊重他们的价值,尽量满足他们的个性需求,以此激励他们的积极性,充分发挥他们的创造性。随着图书馆的服务功能和服务模式逐步以简单的借换转向信息化、专业化、专门化,图书馆的专业人才、专门人才和知识专家将承担起图书馆发展规划的参与者、网络信息资源的组织者、知识的创造者这些角色。为了使他们适应这些职能要求,胜任这些任务,需要有意识、有计划地为他们提供继续教育、职业培训、在职教育等机会,从而提高自身素质,掌握从事图书馆创新发展的各种技能,使他们成为合格的知识和信息服务的工作者。高校图书馆的持续发展不仅取决于硬件设施的改进和技术设备的完善,更取决于图书馆工作人员的素质和处理信息的能力,他们的意识、知识、技术、能力和综合素质决定着图书馆持续发展的成败,只有这样才能促进图书馆事业的持续发展。

3. 人力资源管理是保证图书馆其他资源得到充分利用的需要。图书馆的资源包括文献、资金、设备、人员、技术、知识和信息等,在这些资源要素当中,人力资源是首要的能动性生产要素。无论图书馆的设备多么先进,功能多么齐备,必须由人来管理操作。现代图书馆员作为知识和智力的载体,在图书馆生存和发展中成为首要因素,优秀的图书馆馆员是图书馆最重要的资源,图书馆事业要发展必须依靠图书馆工作人员,充分调动人的积极性。其他资源特别是知识和信息资源能否得到用户充分利用、发挥其价值,以及图书馆的整体效益能否得到提高等,最终都取决于人力资源的开发与利用程度。有效地实施人力资源管理,能够促进人力资源和其他资源的充分结合,将极大地提高图书馆知识的利用率,从而产生极大的社会效益。如果用人不当或管理失误,即使有丰富的馆藏和充足的经费也很难发挥其应有的作用。所以搞好人力资源管理是高校图书馆发展的有力

保障。

4. 造就图书馆的核心竞争力, 需要强化人力资源的管理。图书馆核心竞争力是以知识、技术为基础的综合能力, 是图书馆赖以生存和稳定发展的根基, 是图书馆所具有并可为图书馆带来竞争优势的特定能力的有机组合。有学者提出图书馆的核心竞争力主要来源于三个方面: 图书馆可提供的文献信息资源、服务水平和专业人力资源。丰富独特的文献信息资源是基本保障, 快速便捷的各种服务是其显现优势的基础, 知识结构合理、知识更新迅速、创新能力超强的专业队伍则是其保障之保障, 基础之基础, 三者缺一不可。而其中最关键的因素是人, 是具有专业特长的人所组成的具有创造力的团队, 是团队所具有的学习能力, 是将学习所获得的知识用于图书馆工作实践, 并使图书馆保持与时俱进的能力。人力资源是图书馆的核心资源, 是图书馆创造更好的信息、知识产品, 提供更优质的知识服务的行为主体和活力源泉。图书馆必须通过人力资源获取竞争优势。但人力资源必须通过有效的管理才能成为图书馆核心竞争力的中心拥有者。首先, 图书馆人力资源须在图书馆的组织战略的指导下完成图书馆分配的工作, 体现人力资源的价值。其次, 图书馆人力资源应是有效组织的。也就是说, 只有通过图书馆人力资源管理, 进行有效的管理和组织人力资源, 才能使馆员能够全身心地投入工作, 为实现图书馆的发展目标服务。通过将合适的人放在合适的岗位, 经过科学地分析组成分工协作的工作团队才能使这些人力资源确实转变成推进图书馆发展的动力源泉, 实现图书馆真正意义上的拥有创造竞争优势的人力资源。

5. 人力资源管理是高校图书馆质量管理体系的重要内容。高校图书馆建立全面质量管理体系, 其中的重要内容就是人力资源管理, 离开了人力资源管理来进行全面质量管理是不可能的, 在高校图书馆进行的各类评估中, 人力资源管理也是重要的内容。高校图书馆在本科教学工作水平评估中, 人力资源管理的有效进行, 将使图书馆充分在教学、科研中发挥作用。高校图书馆人力资源管理纳入全面质量管理体系的系统, 满足《普通高等学校图书馆规程(修订)》的指导原则, 以本科教学工作水平评估方案为要素, 考虑《普通高等学校图书馆评估指标(征求意见稿)》的要求, 构建高校图书馆人力资源质量管理体系。

第四节 人力资源质量管理机制

服务质量是图书馆生存之根本, 按照 ISO 9000 族质量管理体系要求, 图书馆

所提供的最重要的产品就是服务，而“持续和不间断”是服务管理理念的最重要内容，服务的目的是让读者满意，但读者的需求及观念却随着信息化、网络化的快速发展在不断地变化，这便要求图书馆持续不间断地提高服务质量。如何保证持续不间断地提高服务质量？这不但要求馆员要有高度的工作责任心，还要求馆员要有高水平的业务素质。随着知识经济的到来，知识、信息、智力资本已越来越成为社会发展的关键因素，知识管理、能本管理应运而生，并成为人力资源管理的主要管理方式。目前，能本管理在图书馆人力资源管理中也体现出了不可估量的价值，越来越多的图书馆开始树立“能本管理”的理念。“能本管理”中的“各尽其能、各尽其才、各尽其用”和“能者上，庸者让，劣者汰”等管理模式，建立各种激励机制最大限度地激发人体内潜在的能力，是实现 ISO 9000 族质量管理体系优质产品的保证。

《高校图书馆人事工作座谈会纪要》（简称《纪要》）指出，将“建立和健全一整套科学合理公正的岗位聘任考核制度和人才激励机制”作为“高校图书馆人事工作的核心内容”是今后工作的重点。《纪要》确立了几个主要的指导方针：1. 高校图书馆下一步人事工作深化改革的方向是渐进地、持续地实行全面的聘任制；2. 高校图书馆人事工作深化改革的目标应该是使每个岗位有最合适的人，使每个人有最合适的岗位；3. 高校图书馆人事工作深化改革的重点是引入人力资源管理和开发的理念和方法，突出人的培养、发展和提高，建立能够充分调动和发挥每个馆员工作主动性、创造性的机制和氛围。树立“能本管理”理念，正是遵循《纪要》精神，采用各种激励机制激发人的各种潜能，使他们最大限度地发挥自己的能力推动图书馆事业发展。

一、树立“能本管理”理念

（一）能本管理的含义

1. 能本管理的定义：能本管理是以人的能力作为管理对象和管理核心的一种新的人力资源管理模式。马克思说人类特性就是能力作为组织发展的推动力量，把提高和发挥能力自由自觉的活动，这实际上意味着，人按其必然性作为主要的激励手段的管理方式。这里的“能力”其内在结构是由知识、智力、技能和实践创新能力构成的。具体地说，知识是人的认识能力的体现；智力是人将知识转化为智慧的能力；技能是智慧在工作实践中的一种应用能力；实践创新能力则是以