

# 现代图书馆 全面质量管理 与管理评价

XIANDAITUSHUGUAN  
QUANMIANZHILIANGGUANLI  
YUGUANLIPINGJIA

# 现代图书馆全面质量管理 与管理评价

主编：何正超

上

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

---

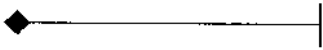
版权所有 侵权必究

# 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)         |
| <b>第二章 全面质量管理体系 .....</b>             | <b>(83)</b>  |
| 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)         |
| <b>第三章 全面质量管理模型 .....</b>             | <b>(102)</b> |
| 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)        |
| <b>第四章 全面质量管理体系的建立 .....</b>          | <b>(119)</b> |
| 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)        |
| <b>第五章 全面质量管理实施与应用 .....</b>          | <b>(138)</b> |
| 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)        |

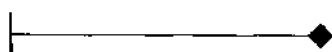
## 第三篇 图书馆质量评估体系

|                                |              |
|--------------------------------|--------------|
| <b>第一章 图书馆评估体系概述 .....</b>     | <b>(185)</b> |
| 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)        |
| <b>第二章 各类绩效评估标准 .....</b>      | <b>(237)</b> |
| 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<br>和 ISO/TR 20983 概述 ..... | (256)        |
| <b>第三章</b> | <b>图书馆绩效评估指标 .....</b>                           | <b>(271)</b> |
| 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)        |
| <b>第四章</b> | <b>图书馆绩效评估工具 .....</b>                           | <b>(280)</b> |
| 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 <sup>+</sup> ™ 图书馆服务质量调查问卷 .....         | (285)        |
| <b>第五章</b> | <b>图书馆绩效管理 .....</b>                             | <b>(289)</b> |
| 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)        |
| <b>第六章</b> | <b>图书馆成效评估步骤 .....</b>                           | <b>(317)</b> |
| 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)        |
| <b>第七章</b> | <b>图书馆评估方法 .....</b>                             | <b>(343)</b> |
| 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

|            |                           |              |
|------------|---------------------------|--------------|
| <b>第一章</b> | <b>图书馆人力资源管理的现状 .....</b> | <b>(355)</b> |
| 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)        |
| <b>第二章 图书馆人力资源质量管理体系 .....</b>  | <b>(399)</b> |
| 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)        |
| <b>第三章 图书馆人力资源规划 .....</b>      | <b>(443)</b> |
| 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)        |
| <b>第四章 图书馆人力资源管理评估 .....</b>    | <b>(472)</b> |
| 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)        |
| <b>第五章 图书馆岗位管理工作概述 .....</b>    | <b>(487)</b> |
| 第一节 岗位分类管理 .....                | (487)        |
| 第二节 分级考核管理 .....                | (502)        |
| <b>第六章 图书馆岗位设计 .....</b>        | <b>(504)</b> |
| 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)        |
| <b>第七章 图书馆岗位设置优化 .....</b>      | <b>(532)</b> |
| 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)        |
| <b>第八章</b> | <b>图书馆员工激励措施 .....</b>        | <b>(665)</b> |
| 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)        |
| <b>第九章</b> | <b>图书馆人力资源评价应用 .....</b>      | <b>(677)</b> |
| 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评价

|            |                            |              |
|------------|----------------------------|--------------|
| <b>第一章</b> | <b>图书馆服务质量管理现状 .....</b>   | <b>(691)</b> |
| 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)        |
| <b>第二章</b> | <b>图书馆服务质量管理体系构建 .....</b> | <b>(705)</b> |
| 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)        |
| <b>第三章</b> | <b>图书馆服务质量管理体系评价 .....</b> | <b>(720)</b> |
| 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)        |
| <b>第四章</b> | <b>图书馆服务绩效测量 .....</b>     | <b>(733)</b> |
| 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的测量工具——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<br>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) |

|                                |               |
|--------------------------------|---------------|
| <b>第五章 数字图书馆馆藏服务的评价 .....</b>  | <b>(1041)</b> |
| 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

|                                    |               |
|------------------------------------|---------------|
| <b>第一章 国内外图书馆绩效评价 .....</b>        | <b>(1063)</b> |
| 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)        |
| <b>第二章 国内外图书馆人力资源管理与管理评价 .....</b> | <b>(1117)</b> |
| 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)        |
| <b>第三章 国内外图书馆服务质量管理与评价 .....</b>   | <b>(1142)</b> |
| 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)        |
| <b>第四章 国内外图书馆信息资源质量管理与评价 .....</b> | <b>(1153)</b> |
| 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)        |
| <b>第五章 国内外数字图书馆质量管理与评价 .....</b>   | <b>(1163)</b> |
| 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)        |

# 第一篇

## 图书馆质量管理现状





# 第一章 图书馆评价现状

## 第一节 图书馆评价概述

### 一、图书馆评价的目的和意义

图书馆是重要的文献信息服务机构，其职能是满足人们的文献信息需求。图书馆同时又是一种公益性的社会服务业，其所提供的服务和服务的成效既不能像具体的产品一样可以直接做出质与量的判断，也不能像商业化的服务行业一样可以通过服务的收益（如产值或利润）来加以衡量。因此，要对图书馆活动及其职能的实现情况做出比较合理的判断，必须从其提供服务的条件（如办馆条件、馆藏量等）、其服务工作的效能和其提供的服务对读者的满足程度等方面加以衡量。具体来说，图书馆评价的主要目的和意义有：

评价图书馆的活动状况，为改进图书馆工作和提高效率提供科学依据。

引导和帮助图书馆管理者或决策者制定科学的发展规划，促进图书馆健康发展。

以评促建，激发图书馆员工的工作热情，为读者提供满意的服务。

### 二、图书馆评价的概念

图书馆评价就是人们依据一定的办馆目标和评价标准，按照科学的方法和程序，从定性和定量的角度对图书馆的活动过程及其产生的效果，做出客观、公正、合理的全面评价。也就是说，对图书馆实现其目标和满足用户需求的程度所进行的评价和测度，其目的在于了解图书馆工作和服务的基本情况，确定其价值，找

---

出优点和缺点，以最小的成本代价来获取最大的服务效果，从而有利于图书馆提高工作效率，并为图书馆管理和决策提供可靠的依据。

### 三、图书馆评价的作用和功能

具体来说，图书馆评价在图书馆工作中能起到以下作用：

#### （一）图书馆评价在图书馆工作中具有突出的导向功能

以图书馆事业的政策法规为依据制定的图书馆评价指标体系，既是图书馆各项工作目标和要求的集中体现，也是衡量图书馆工作和服务质量的客观尺度，它使图书馆工作人员明确努力的方向和实现目标的途径，便于找出工作中的差距和问题，也有助于图书馆管理者统一认识，科学管理，有效排除诸多不利因素的影响，集中有限的资源实现图书馆目标。

#### （二）图书馆评价在图书馆工作中具有激励功能

图书馆评价工作实际上是目标管理在图书馆工作中的具体运用。评价标准所提出的要求为尺度衡量图书馆工作，能客观地体现图书馆的服务质量和目标的实现程度，也能从一定程度上反映图书馆的管理水平和工作绩效。评价结果往往产生一定的奖惩效应，从而形成有效的激励机制，充分调动图书馆工作人员的积极性，确保图书馆目标的实现。

#### （三）图书馆评价在图书馆工作中具有监督和反馈功能

图书馆评价过程往往由专家或图书馆用户直接参与评议，同时，评价活动也将接受上级部门的监督指导，他们能从多方面客观、公正地评价图书馆工作的效果，指出图书馆管理和服务工作中的差距和问题，提出有益的观点或建议，以便进一步采取有效措施及时加以改进和解决。

#### （四）图书馆评价有助于促进图书馆事业的整体发展

评价不仅仅是对个别图书馆工作而言，而且是对整个图书馆事业而言，促进和发展图书馆事业是评价的最终目的。评价对图书馆的基本要素提出了严格的要求，对图书馆网点建设、协作协调、文献资源共享、现代化建设等有关图书馆事业发展的内容也作了相应规定，只要按照这些目标去努力，就能促成图书馆事业

的整体发展。同时,图书馆评价工作可以从宏观与微观层次上反映图书馆事业的发展状况,为图书馆事业管理部门和管理者正确地研究、规划、协调图书馆事业的发展,制定图书馆事业的政策法规和发展规划提供可靠的依据。

#### 四、图书馆评价的特点

图书馆评价是一种在科学理论指导下开展的、有目的的、系统化的活动,它有其自身的活动规律性,在理论与实践表现出以下特点:

##### (一) 图书馆评价具有明确的目的性

评价目的性决定了图书馆评价活动的内容、采用的方法程序和预期的结果。例如有的图书馆评价主要目的是帮助图书馆了解其文献信息服务的质量,以用户调查方式进行,内容侧重于对用户满意度的测定,以便根据用户的反馈信息改进服务;而有的图书馆评价的主要目的是对图书馆进行综合鉴定,内容是衡量其整体建设和工作绩效的达标情况,需要采用综合评价的方式,由有关专家做出权威性的评价结论。显然,这种不同的目的决定了评价的内容、方式、方法和效果上的区别。

##### (二) 图书馆评价具有严格的规范性

评价的规范性是指评价过程所依据的评价方案、采用的方法和程序必须符合一定的标准和规范,所有参与人员也必须严格按评价方案的规定执行。构建图书馆评价标准的一个重要目的就是使评价活动规范化,从而保证评价结果的可信度和有效性,而且还能使评价结果在一定范围内具有可比性,可在图书馆之间进行比较,以区分优劣。但图书馆评价标准具有动态性的特点,它也随着图书馆事业的发展而不断改进,僵化的评价标准可能滞后于甚至会束缚图书馆的发展,因此,评价标准还应该具有一定的灵活性。

##### (三) 图书馆评价具有现实的可行性

评价的可行性包括三层含义:第一,评价方案既要体现图书馆评价的原则,又要切合被评客体的实际;第二,评价方案不能只是抽象的条文和概念化的指标,而要有能付诸实施的规定和可操作的方案;第三,评价方案必须简单明了,方便易行。只有具备可行性的评价方案,才能使评价活动顺利开展。