

# 文献信息服务

质量评价与管理

WENXIAN XINXI FUWU  
ZHILIANG PINGJIA YU GUANLI

贺 于 编著

成都时代出版社

# 文献信息服务质量评价与管理

贺 于 编著

成都时代出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

文献信息服务质量评价与管理 / 贺于编著. —成都:  
成都时代出版社, 2006.11

ISBN 7-80705-336-4

I. 文... II. 贺... III. 图书馆工作—质量管理  
IV. G25

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 135299 号

## 文献信息服务质量评价与管理

贺 于 编著

责任编辑 杨晓丽

封面设计 吴 强

板式设计 王 敏

出 版 成都时代出版社

发 行 成都时代出版社发行部

印 刷 成都春晓印务有限公司

版 次 2006 年 11 月第 1 次版

印 次 2006 年 11 月第 1 次印刷

成品尺寸 140mm×202mm

印 张 7.125

字 数 180 千

定 价 20.00 元

ISBN 7-80705-336-4/G · 200

电话: (028) 86619530 86613762 (编辑部) 86615250 (发行部)

著作权所有·违者必究, 举报有奖。举报电话: (028) 86697093

## 内容简介

本书参考了近年来各行业关于文献、信息、服务等方面的研究成果，系统地论述了文献信息服务的质量评价理论、方法和应用。其主要包含：文献服务机构评价标准、文献信息服务评价模型、服务质量对用户行为的影响、服务质量及其度量模型，以及对文献信息服务机构其他方面的评价与管理。

本书是一本关于文献信息服务质量与管理的书，可作为文献信息服务机构管理人员、信息人员、评价人员等参考，亦可供实际工作人员参考。

# 目 录

第一章 引论 .....	1
第一节 文献的定义 .....	1
第二节 文献的产生 .....	2
第三节 文献的构成要素 .....	7
第四节 文献的类型 .....	9
第五节 文献信息服务的功能 .....	11
第二章 文献信息服务质量评价的特点及内涵 .....	12
第一节 服务质量评价的基本特性 .....	12
第二节 文献信息服务质量评价的特点 .....	14
第三节 文献信息服务质量评价的内涵 .....	19
第三章 文献信息服务质量的评价的类型、结构及功能 .....	24
第一节 文献信息服务质量评价的类型 .....	24
第二节 文献信息服务质量评价的结构 .....	27
第三节 文献信息服务质量评价的功能 .....	32
第四章 文献信息服务质量评价的标准及指标体系 .....	34
第一节 评价的标准 .....	34
第二节 评价指标体系 .....	37
第三节 权重确定 .....	42
第五章 文献信息服务质量的评价模型 .....	61
第一节 差距分析模型 .....	61
第二节 SERVQUAL 评价模型 .....	67
第三节 感知蓝图模型 .....	70
第四节 DEA 模型 .....	79

第六章 文献信息服务质量的评价方法.....	83
第一节 层次分析评价法.....	83
第二节 SERVQUAL 评价法.....	92
第三节 多元统计分析法.....	98
第四节 模糊论法.....	106
第七章 文献信息服务质量评价的标准、内容.....	113
第一节 文献.....	113
第二节 自动化系统.....	125
第三节 室内环境.....	132
第四节 参考咨询服务能力.....	145
第五节 网站评价.....	155
第八章 影响文献信息服务质量评价的因素.....	167
第一节 心理因素.....	168
第二节 社会文化因素.....	173
第三节 主客体因素.....	177
第四节 评价信息因素.....	181
第九章 文献信息服务质量的相关研究.....	183
第一节 文献信息服务质量对用户行为的影响.....	183
第二节 文献信息服务质量与用户满意度.....	192
第三节 文献信息服务质量的补救策略问题.....	199
第四节 文献信息服务模式及其发展研究.....	204
第五节 文献信息服务质量及其度量模型研究.....	210
参考文献.....	216
后记.....	221

# 第一章 引 论

## 第一节 文献的定义

“文献”一词在我国出现很早，该词最早见于《论语·八佾》：“子曰，夏礼，吾能言之，杞不足征也。殷礼，吾能言之，宋不足征也。文献不足故也，足，则吾能言之矣。”<sup>[1]</sup>传统的解释是：“文”为“文章”，“献”为“贤才”或“贤”。朱熹《论语集注》中解释：“文，典籍也。献，贤也。”后该词向偏义词演化，偏重于“文”，单指典籍。当代也还有人把“文献”看作“古籍”的同义词，认为“文献”就是“古籍”。这一看法未必尽当，因为“虽然文献的主要内容是古籍，但还包含了古籍以外的甲骨文、金文、简牍、碑拓、文书、档案、信札、契约、手稿等各种形式的“文献”，把文献局限于古籍，是缩小了文献的含义。《现代汉语词典》对文献的解释是“有历史价值或参考价值的图书资料。”<sup>[2]</sup>《辞海》对文献的解释是“今专指具有历史价值的图书文物资料。如：历史文献。亦指与一学科有关的重要图书资料。如医学文献。”<sup>[3]</sup>我们认为“文献”必须具有历史价值和科学价值，但绝不是凡具有历史价值和科学价值的东西就是“文献”。

---

[1] 李树德撰.《论语集释》.中华书局,1990年8月,第1版:160

[2] 中国社会科学院语言研究所词典编辑室编.《现代汉语词典》.商务印书馆.1996年7月修订3版:1319

[3] 辞海编辑委员会编.《辞海》(1979年版)缩印本.上海辞书出版社.1980年8月第1版:1535

现在关于文献的较权威的定义主要有两个，一是《中华人民共和国国家标准·文献著录总则》(GB3792.1-83)的定义，文献是记录有知识的一切载体。一是《文献情报术语国际标准(草案)》(ISO/DIS5127)的定义，为了把人类知识传播开来和继承下去，人们用文字、图形、符号、声频、视频等手段将其记录下来，或写在纸上，或晒在蓝图上，或摄制在感光片上，或录到唱片上，或存储在磁盘上。这种附着在各种载体上的记录统称为文献。记录在文献上的信息资源最主要的特征是拥有不依赖于人的物质载体，只要这些载体没有损坏或消失，所记录的信息就可以跨越时空无限往复地为人类利用。文献信息资源是信息资源的主体。

## 第二节 文献的产生

文字的产生和文献的出现，是人类社会进入文明阶段的重要标志。当人类意识到需要将经验和知识用文字记录下来以供利用时，最古老的文献便产生了。

文献(图书、文书、档案)构成的基本条件是文字。我国的文字是从原始社会的刻划记号与图画文字逐渐演变而来的。文字是广大劳动人民共同创造、约定俗成、共同使用的工具。从考古发掘的材料证明，我国文字演变的时间是漫长的，要确切说明是那一个人发明是困难的。此外，文字的产生要有一定的体裁，才能使文字不断积累、不断流传。记载各种文字的体裁，就是古代的典籍，也就是一般说的文献。

### 一、汉字产生

汉字是为克服汉语时空上的制约而产生的帮助交际的符号系统。汉字的历史悠久，其产生大约在五六千年之前，大汶口时期陶器上的刻划符号是目前所发现的最早的汉字。到甲骨文时期，



汉字已经成为成熟的文字体系。

汉字产生对于中国文献（图书、文书、档案）的发展起着决定性的作用，汉字是怎样产生的，是什么人发明的？对于这个问题，历来有不同的说法，最为流行的是“仓颉”造字说。关于“仓颉造字”的传说；早在战国时期已经广泛流传。《韩非子》、《淮南子》、《说文解字》等书中都认为仓颉创造了文字。司马迁、班固等史学家认为仓颉是黄帝的史官。还有的史籍，如《论衡》中说仓颉长着四只眼睛，“仰观奎星圆曲之势，俯察龟纹鸟迹之象、博采众美，合而为文”。

但是，对于一种独立发展又有相当久远历史的文字来讲，它是不可能由一个人在较短的时间内发明的。在原始社会，生产水平和文化水平都极为低下，文字的产生需要一个相当长的过程（结绳记事、契刻、图画和刻画符号是文字产生的重要步骤），任何人在一生中都无法经历如此之长的过程。我们还可以举出一个简单的例子来说明早期文字成于众人之手；而非一人独创。中国的早期文字，无论是甲骨文还是金文，都有许多异体字。也就是说，同一个字有几种甚至十几种不同的写法，如果是仓颉一个人发明，他为什么要给自己和别人制造这么多麻烦？所以，“故好书者众矣，而仓颉独传者，壹也”。（《荀子·解蔽篇》）仓颉造字之说是不可信的。古时候，创造文字的人很多，文字是众人发明的，而仓颉的名字为什么单独流传下来呢？因为他做了一些整理文字的工作。也就是说，在仓颉以前，文字已经产生，不过当时的文字还在初期阶段，殊体异形，没有定制，而仓颉的功劳正在于对这种形体不一的文字进行了整齐划一的工作，因此他的名字世代被人们称颂。

## 二、文献的产生

文字产生以后，相应的也就产生了文字的写刻工具及记录文

字的物质载体。作为有形载体的文献也就一直处于不断的演化之中。目前已知的早期记录文字的文献载体包括这样一些：竹、木、金属物、石、甲骨、帛、纸等。

### 1. 竹木

将竹或木头劈成长而窄的竹木片，称为竹木简，还有以宽木板作为书写载体的，称为牍。

刻竹木记事广泛应用于先秦至三国两晋时期。据先秦典籍记载，有“惟殷先人，有册有典”（《尚书·多士》）、“文、武之政，布字方、策”（《礼记·中庸》）的说法，说明先秦记载文字的还有竹、木等材料。我国少数民族以前留下来的一些长木板旁边刻有深浅不同的缺口，表示不同的含义。云南省博物馆藏有土著世代相传的刻木。

### 2. 金属物

应用得最多的为青铜，即铜与锡的合金，流传于先秦时期。先秦时期，青铜器包括生产工具、兵器、礼器、乐器、车马器、度量衡器等等，应用范围很广。统治者或贵族们凡遇有重要文件，或要昭告世人，或需流传后世，就记在青铜器上，人们把这种铸或刻在器物上的文字称“钟鼎文”、“金文”，它已经具有典籍的作用。

### 3. 石

石泛指石头。就文字记录的材料而言，石刻优于青铜器。如石大而重，载文面积大，来源广泛，质坚不易毁损，且可以模拓，故自汉代逐渐取代了青铜器记功等方面的用途。早期，古人将石头制作成片状或鼓状，并在上面写镌刻，及至正规书籍发展后也利用石头镌刻经典，称为“石经”。以石为载体的文献包括碣、碑、崖刻等，从秦朝到现代都有应用。

### 4. 甲骨

甲指龟甲，骨即兽骨。我国现存最早的文字为殷商时期的甲

骨卜辞。一般将刻在甲骨上的卜辞称为甲骨文。清末在河南安阳县小屯村出土的甲骨就记录了殷商社会生活各个方面的真实情况。甲骨文虽然不是正规的文献，但已具备了文献的特征。

## 5. 帛

帛即丝绸，始见于商，流行于秦汉时期。

帛书是写在“缣帛”上的书，缣帛是一种丝织品，质地轻软，方便折叠，容易携带、保存或阅读，所以受到春秋战国时期贵族及富人的重视。古代帛书最长的可到四十尺，末端附有一根卷轴，以便舒卷。以缣帛作为书写的材料固然有许多优点，但价格太昂贵，生产有限。行之不久就被纸所代替。

## 6. 纸

纸：纸最早发明于西汉初年，公元150年左右，东汉宦官蔡伦改进造纸术，到东晋基本取代竹木、帛等。

文献的产生方式包括“著”、“述”、“编”和“译”四类。

(1) 著：古代亦称“作”、“造”、“著作”，强调“无本于前”、“前始未有”，即强调原创性。

(2) 述：相对于著来说，述就是“古已有之，有所承因”，即在前人著作基础上进行解释、疏通和解说。孔子自称“述而不作，信而好古”，事实上，以今天的眼光看，《论语》、《春秋》等著作的原创性也是很高的。

(3) 编：又叫纂、辑，是根据一定体例编辑旧文，重要特征是条文都是其他文献的原文，不加篡改，一般都注明出处。常见的编纂成果包括总集，如《诗经》、《乐府诗集》、《全唐文》等；类书，如《太平御览》、《永乐大典》等；丛书，如《四库全书》等；档案类编，如《清代文字狱档案》等；资料摘抄，如《清稗类钞》等。

(4) 译：即翻译，将一种语言的文献转换为另一种文献。中国古代最早的翻译是佛经翻译，东汉明帝时期，大月氏沙门迦

叶摩腾和竺法兰在洛阳白马寺译出《四十二章经》，为佛经翻译之滥觞。后来重要的佛经翻译家有东晋的释道安、鸠摩罗什，唐代的玄奘等。明代以后中国开始出现学术翻译，重要的翻译家由意大利传教士利玛窦、中国人徐光启、魏源等。佛经翻译中有部分文学故事，但真正的文学翻译始于近代，主要翻译家是林纾。新文化运动以后，鲁迅等人都翻译过大量的文学作品。

我国文献最早出现于何时，现在很难作出较准确的结论。我们至今尚未发现夏朝的文字和文献实物，根据其他文献判断分析，很可能就是在夏这一历史时期--即公元前二十一世纪至十六世纪，完成了由文字到文献典籍这一历史性的转变。

关于我国文献的产生，还有一个近似于神话的传说，即“河图洛书”中国最早的古籍《尚书》中也有同样的说法。有人进一步解释说：“伏羲统治天下时，有龙马从黄河出现，背负“河图”；有神龟从洛水出现，背负“洛书”。伏羲根据这种“图”和“书”画成八卦，就是后来《周易》的来源。我们今天所见到的《河图》、《洛书》，是由一系列的神秘符号所组成的数字方阵。它们是经过周、秦、汉几代儒生方士们之手加工后的形态，其原始面貌已无法知晓了。有人认为它是古代游牧民族所画的立体的天象图；还有人认为它是由自然界的天然痕迹--龟甲发展而成的抽象符号，是中国第一部图书，并认为《河图》与《洛书》在中华文明史上曾起到了重要的启蒙作用。华夏文化的源泉也可以说就是“河洛文化”，而《河图》《洛书》则是河洛文化的初基。它所建立的辩证思维的模式，对后世的思想、哲学、文学和科学都有重要的影响。传说和神话并不是历史，但它是历史的产物，在一定程度上反映了历史。为此我们可以得到这样一些启示：在文字发明以前，就先有了图画和一些简单的符号作为传播信息的工具。我国文明的最早发生之地是在黄河、洛水一带的中原地区。

### 第三节 文献的构成要素

文献从竹木甲骨到今天的各类载体，不管形式和内容如何变化，只要对其进行认真地研究，就会发现其具有以下几个要素：

#### 一、知识信息

由于文献多指有价值的图书资料，所以知识信息是构成文献的基本要素，离开了知识信息便不能称之为文献。文献的内容记录了整个人类的发展进程，人类思想文化的发展都可以在文献中得到反映。随着人类社会实践的进步，文献的内容逐渐从简单到复杂、从低级到高级、从零散到系统。例如，世界各民族所留存下来的远古文献，大多都属于简单的“记事”、“记言”之类资料，而后来的鸿篇巨著的杰作却是社会文明充分发展的产物。农业、天文学、医学等知识的文字记录，几乎是从人类刚刚走向文明时期起就开始出现的，而索引、文摘之类的二、三次文献则是一个由分散到集中，由无序到有序，由博而精的对知识信息进行不同层次的加工过程，是按照专题或知识的门类进行综合分析加工而成的成果，是高度浓缩的文献信息，是在科学技术高度发达、各种知识急剧增长的情况下才出现，并得以迅速发展。

#### 二、记录知识信息的文字、图像信号

人类很早就把有声的语言作为传达与交流知识的工具，但语言的传播要受的空间与时间的限制。人们也曾先后使用过结绳、楔刻等方法来帮助记忆。但这些方法只能助记，不能直接表达复杂的事物，而且在传播上受到限制。人们通过实践，逐渐认识到，只有使用图画和文字，才能较准确地表达事物及其相互关系，为

人们共同理解和接受，才能跨越空间与时间的限制时代流传。

### 三、必要的物质载体

光是有了文字和图像，而没有记载它们的物质，也是无法成为文献的，因而人们就选择和创造了种种记录文字、图像的物质载体。物质载体是文字等赖以依附的寄主，从我国古代文献发展史来看，最初是在甲骨、青铜器物上记录文字，同时也把文字写在经过整治的竹木或丝帛上，接着人们又发明了纸张。纸张薄而轻便，便于书写和印刷，原材料来源广泛，价格低廉，因而逐渐成为人类生产图书等文献的重要原料。到现代的磁带、磁盘、光盘，文献载体已经历了几代更替。

### 四、生产技术和工艺也是产生文献的基本条件

文献的生产方式包括两个方面的含义：既包括语言、文字、刻画、抄写、印刷、公式、声像、用光电技术录入等记录复制方式，记录复制方式是文字进入载体的方法和过程。又包括收集、整理、编辑、撰写、注释、缩写等著述方式。它们的共同之处，都是精神内容的物化过程。

文献记录方式和载体材料的每一次演变、创新，都带来信息传播方式的重大变革，从而推动社会的发展。

### 五、必要的装帧形式

文献材料在所具有的形态上的规定性也是构成文献的必要因素之一，它也有一个生成与发展过程。早期的原始文字记录没有固定的形式。如，我国最早的书籍制度是编简成册的简牍制。汉代发明造纸术后，书籍的装帧形式就逐渐由简册式发展到卷轴式。后来以抄写为手段的复制方式，又被我国人民发明的印刷技术所取代，于是装帧形式又由卷轴式发展为册页式。文献生产技

术上的进步，使其大量生产成为可能。

以上五项要素，其重要程度呈现递减趋势，但缺一不可，因为内容远比形式重要，内容又须依附于一定的形式才能得到较好的体现。<sup>[1]</sup>

## 第四节 文献的类型

由文献的定义可知：知识、记录方式、物质载体等组成了文献，这是文献的内涵。而不同的知识、不同的记录方式和不同的物质载体，可形成不同类型的文献，这是文献的外延。根据不同的划分标准文献可以划分为不同的类型。我国文献的源流甚为复杂，大而论之，有古典文献与现代文献之分，古典文献学较现代文献学复杂，由于古典文献学之中门派交叉较多，学科争议不断，理清其源流本末，还需要进行专门研究。文献的发展，从甲骨、金石、简牍、缣帛、纸到胶版与磁带，从古到今，历史跨度有2500余年，其类型按不同的标准又可以划分多种多样，划分的标准有：编辑与出版形式、载体、加工情况、语种、内容、传播和使用范围等等。下面就按载体形式对文献进行一个粗略的划分，以便对其的发展有一个认识。

此外，按编写或出版形式还可分图书、连续出版物、会议文献、科技报告、标准文献、产品样本、专利文献、学位论文、档案等。按加工情况可分为一次文献、二次文献、三次文献。按文献内容可分为社科文献、科技文献以及各学科文献。还可以按语种、按形成时间、按传播使用范围等标准来划分。

---

[1] 肖东发，杨虎著.《插图本中国图书史》.广西师范大学出版社，2005年8月，第1版：5

表 1.1 按载体形式划分的文献主要类型<sup>[1]</sup>

制成类型		文献类型	载体形式	起始年代(朝代)
文 字 记 录	原 始 型	甲骨的书	龟甲、牛的肩胛骨	约 3500 年前 商朝后期(殷)
		青铜的书	青铜器	公元前 13 世纪 (殷至西汉)
		石刻的书	石板、石鼓	公元前 11 世纪 (周至战国)
		帛书	锦帛及丝织品	公元前 8 世纪 (春秋、战国)
		简牍	竹木	公元前 5 世纪 (战国至西汉)
		手写的书	手工纸及其他	公元前 1 世纪 (西汉至今)
	印刷型	图书	机制纸为主	公元前 19 世纪至今
		资料		
		报刊		
		缩微印刷品		
缩微机读型	缩微胶片	硝酸纤维 醋酸纤维及其 它材料	公元 20 世纪中叶 至今	
	缩微卡片			
	缩微胶卷			
	其他缩微制品			
	机读资料			
非文字记录 (直感或视听资料)	照片	印相纸 胶卷 磁性及其他材 料	现 代	
	幻灯片			
	影片			
	唱片			
	录音片、			
	录音带			
	录像带			
光碟				

[1] 武德运主编.《图书馆学情报学概要》.科学技术文献出版社, 1993 年 6 月, 第 1 版: 4



## 第五节 文献信息服务的功能

文献信息服务的功能是由其性质决定的，其基本属性是收藏和利用文献为人类服务。一般属性为：社会性、教育性、服务性、学术性、传递性。

人们通过文献为社会提供服务由来已久。早在周朝就已经开始，只是那时服务的范围比较窄，随着社会的发展，人们越来越认识到文献对人类文明，科学发展的重要性。

早期（封建社会）的功能：保存文化遗产。在人类社会发 展进程中，文献信息服务在保存文化遗产上有着不可磨灭的功绩。在利用方面，只供少数皇室、贵族利用，到封建社会后期才逐渐向社会开放。

近代的功能：保存文化遗产、传播知识、教育。到了近代，文献信息服务除为人们提供一般的借阅服务外，还有针对性地开展一些教育活动。如，编辑一些书目供人们学习使用。

现代的功能：保存文化遗产、传播知识、教育、提供信息服务。现代随着科学技术的发展，人们对文献的需求呈多元化发展趋势。文献信息服务涉及到科技、经济、文化、新闻、管理等各个方面，不同行业对文献信息服务需求不同，文献信息服务为了满足这一需求，积极开展文献信息服务，逐渐成为科技、经济、文化、新闻、管理等各个方面的耳目、尖兵和参谋。文献信息服务工作也成为科技、经济、文化、新闻、管理等各个方面工作的重要组成部分，从多方面发挥着重要作用。