

现代图书馆全面质量管理与 创新服务研究

韩 洁 著

非外借

中国社会科学出版社

现代图书馆全面质量管理与 创新服务研究

韩洁 著

中国社会科学出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代图书馆全面质量管理与创新服务研究/韩洁著. —北京:
中国社会科学出版社, 2018. 11
ISBN 978-7-5203-3677-2

I. ①现… II. ①韩… III. ①图书馆管理—研究②图书馆服务—研究 IV. ①G251②G252

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 266225 号

出 版 人 赵剑英
责任编辑 陈肖静
责任校对 李 剑
责任印制 戴 宽

出 版 中国社会科学出版社
社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号
邮 编 100720
网 址 <http://www.csspw.cn>
发 行 部 010-84083685
门 市 部 010-84029450
经 销 新华书店及其他书店

印 刷 北京明恒达印务有限公司
装 订 廊坊市广阳区广增装订厂
版 次 2018 年 11 月第 1 版
印 次 2018 年 11 月第 1 次印刷

开 本 710×1000 1/16
印 张 18.5
插 页 2
字 数 258 千字
定 价 78.00 元



凡购买中国社会科学出版社图书, 如有质量问题请与本社营销中心联系调换

电话: 010-84083683

版权所有 侵权必究

本书为德州学院2018年学术著作出版基金资助项目

前 言

图书馆是一个地区教育、文化、信息、休闲的重要机构，发展受到科技信息的高度影响外，还与本地社会、文化、教育等发展现状密切相关，随着社会对文化发展的日趋重视，图书馆也逐渐成为人们工作生活之余学习和休闲的“第三空间”。社会对图书馆的重视以及读者对图书馆服务内容和服务品质的期望，催化着图书馆改变原有老旧的管理和评估模式，引进先进的管理理念、做法和制度，提高工作效率和读者满意度，塑造图书馆新形象，已经成为图书馆发展的当务之急。

图书馆评估体系包括以图书馆为导向的客观服务评估与以使用者为导向的主观品质评估两大取向，然而过去多数评估大多采用其中一种取向，受限于资料分析方法，不仅无法完整呈现图书馆主客观服务品质现况，也缺乏深入探讨两者评估结果之间的关系。本书在对服务的相关研究和理论分析的基础上，首次尝试将以图书馆为导向的客观服务评估和以使用者为导向的主观品质评估相融合进行研究，开拓两者融合研究的一个新的方向，以期为图书馆提升服务品质提供参考。本书围绕图书馆服务体系和服务品质做了较为详细的研究和分析，具体过程和方法如下。

首先，对图书馆服务体系和服务品质进行理论分析。通过对相关概念界定、图书馆服务体系、服务品质、图书馆服务品质、品质圈等进行研究讨论，在上述理论的基础上，提出了将以图书馆为导向的客观服务评估和以使用者为导向的主观品质评估相结合的思路，用以指导本研究

的整体分析过程。

其次，对图书馆服务体系进行质性分析。本分析过程主要对已有的图书馆服务体系相关文献进行研究和归纳的基础上，采用质性研究的方法，从服务操作模式、服务传递模式和服务营销模式等角度对图书馆馆员进行调研访谈，以馆员的专业视角进一步丰富图书馆的服务体系内容。

最后，本书构建了“图书馆服务体系”。“图书馆服务体系”由服务操作模式、服务传递模式与服务营销模式构成，此三大模式中的每个模式所起的作用都与其他模式合作运行息息相关，图书馆只有各项服务相互协调合作，才能构成一个高服务品质的服务体系。

同时，为了更好地与科学的管理与评价体系相适应，图书馆的服务内容与服务方式也发生了深刻变化：从纸质藏书到电子资源，从到馆借阅到文献传递，从借阅服务到智慧图书馆，从只提供藏书到开展阅读推广活动……本书列举了多家图书馆开展的创新服务、联盟群体和阅读推广案例，旨在为图书馆提供管理和服务参考，建议图书馆持续进行服务品质评估并深入了解使用者，使图书馆的服务更贴近使用者的需求。

目 录

前言	(1)
第一章 图书馆管理与服务导论	(1)
第一节 图书馆的定义与作用	(1)
第二节 图书馆内外环境分析	(6)
第三节 图书馆服务体系	(15)
第二章 图书馆全面质量管理	(28)
第一节 全面质量管理概述	(28)
第二节 国内外图书馆实行全面质量管理的现状	(39)
第三节 图书馆全面质量管理分析	(48)
第三章 策略规划与策略质量管理	(52)
第一节 策略规划的基本含义	(52)
第二节 图书馆策略规划	(59)
第四章 图书馆流程管理与绩效评估	(75)
第一节 图书馆流程管理概述	(76)
第二节 图书馆绩效评估	(85)
第五章 图书馆服务品质和品质机能计算法	(97)
第一节 图书馆服务品质概述	(97)

第二节	图书馆服务品质评估的发展历程·····	(106)
第三节	品质机能展开法·····	(111)
第四节	基于 SERVQUAL 量表的服务体系与服务品质 研究设计·····	(119)
第六章	读者满意机制和品质圈的运用·····	(125)
第一节	图书馆读者满意机制·····	(126)
第二节	图书馆品质管理团队的运用·····	(139)
第三节	全面质量管理在台北市立图书馆的应用·····	(155)
第七章	图书馆创新服务与创新管理·····	(169)
第一节	创新服务与创新管理·····	(170)
第二节	图书馆创新营销管理·····	(177)
第八章	图书馆联盟组织管理·····	(196)
第一节	图书馆联盟基本概述·····	(196)
第二节	图书馆联盟的运行分析·····	(204)
第九章	运用社会资源与推广阅读活动·····	(222)
第一节	图书馆对社会资源的运用分析·····	(222)
第二节	国内外图书馆开展阅读推广的案例·····	(236)
第十章	图书馆人力资源管理与馆员职业生涯规划·····	(252)
第一节	图书馆工作人员的教育培训·····	(253)
第二节	图书馆志愿服务人员的教育培训·····	(264)
第三节	图书馆员自身专业生涯管理·····	(269)
参考文献 ·····		(283)
后记 ·····		(288)

第一章 图书馆管理与服务导论

第一节 图书馆的定义与作用

一 图书馆的定义

对于图书馆的定义，多位学者从不同的角度分析其内涵和外延，给出了多种表述，到目前为止，比较有代表性的定义有以下几种。

法国《大拉鲁斯百科全书》给出的定义是：图书馆的任务是保存各种不同文字写成的、用多种方式表达的人类思想资料……图书馆将图书和资料收集起来，按照一定的组织方法将图书资料有序排列，方便读者查找和利用。

《英国百科全书》对图书馆的定义是：图书馆是收藏图书并将图书提供给读者开展阅读、科研或参考的机构。

《美国百科全书》对图书馆的定义是：图书馆自诞生以来，一直承担着三项基本职能：收集、保存和传递文献资料。图书馆是让图书资料得以保存、延续和发挥作用的重要公共服务机构。

我国图书馆事业的发端，可以追溯到两千多年前的藏书楼。从周朝的王室文库到秦汉时期的石室、金匱、石渠阁、天禄阁、兰台、东观等，都是国家级的藏书楼。历代统治者和学者都非常重视书辅的收藏、研究和整理，版本目录、校勘集佚成为中国传统文化的重要内容。到了清朝，此项事业更加发达，清政府拥有七大藏书楼，皆以“文”字为

首，第二个字为“水”字旁，象征着中华文化源远流长，七大藏书楼分别为文渊阁、文源阁、文津阁、文宗阁、文汇阁、文溯阁、文澜阁，收集了当时几乎全部的书籍文献。随着封建文化的繁荣发展，在官府藏书之外，从南北朝时期起，出现了私人藏书家建造藏书楼的现象，唐代，私人藏书家开始为藏书楼命名，到了宋代，书院大兴，出现了书院藏书的现象，当时最著名的四大书院（白鹿洞书院、岳麓书院、应天书院和嵩阳书院）里均有大量的藏书。虽然上述藏书机构都定位以藏书为主，但是所藏书籍都只供皇帝、王公大臣享用，只供士大夫阶层著书立说使用，一般儒生和老百姓是很难看到的。而且，古代藏书机构所藏的书籍因受到中国传统学术门类结构的制约，读经、解经的书籍占了绝大多数，自然科学、工艺技术方面的书籍收藏很少。

“图书馆”一词于 19 世纪末从日本传入我国。20 世纪 30 年代，我国学者开始对图书馆的功能和定义展开讨论，并在随后百余年里不断拓展着图书馆的概念。刘国钧认为，图书馆是以收集人类一切思想与活动的记载为目的，用最科学、最经济的方法保存与整理，以便社会上一切民众利用的机构。黄宗忠在《图书馆学导论》中指出，图书馆是对信息、知识、科学为内容的图书文献进行收集、加工、整理、存储、选择、控制、转化和传递，提供给一定的社会读者使用的信息系统。

吴慰慈先生在其《图书馆概论》中指出，图书馆是收集、整理、保管和利用书刊资料，为一定的社会经济服务的文化教育机构。不同学者对图书馆的定义有不同的见解，但从诸多定义中我们得出的结论是：首先，图书馆是一个保存文献的机构。其次，图书馆是为读者提供服务的地方，其收藏的文献资料应为读者所利用。这样，我们就从图书馆的性质和功能角度总结出图书馆的定义，图书馆是收集、整理、存储和利用文献信息，并为社会的政治、经济服务的文化教育机构。这说明了图书馆是一个社会教育文化机构，它承担着为社会提供文献保障、启发大众智慧的职责；图书馆通过对文献进行收集、加工、管理和传递，实现对文献资源的管理和利用。

图书馆是一个社会教育文化机构。第一，它是科学研究的辅助机构。早在五四运动时期，有识之士就喊出了“科学救国”的口号，“赛先生”——科学研究作为强国之策正式登上历史舞台，今天“科教兴国”已作为国家的基本国策成为建设现代化中国的最强音，不论是翱翔于蓝天保家卫国的先机战斗机，还是深入大洋鱼翔浅底的无人潜水器，都是现代中国科学研究的最新成果，中国科学事业的发展已成为国家强盛的一个重要标志。科学研究必然产生一系列科研成果，科研成果更需要通过转化和落地才能实实在在推动经济发展，造福人类社会，科学研究不应该是固化的、私有的，科研成果作为科学知识的最终载体，需要展现、传播和继承，而科研成果的展现更多是以论文、专著、科技报告等文献形式保存和传播，论文、专著等文献基本留存于图书馆，展现、传播和继承知识是现代图书馆的历史使命，因此可以说图书馆工作在科学研究中占有一席之地。此外，随着社会的发展，社会分工越来越复杂，图书馆的工作也越来越细化。多所高校开设图书馆专业课程，图书馆学也成为一项科学研究而独立出来，很多具备图书馆专业知识的高素质人才走上了图书管理岗位，他们从事着除外借、阅览管理等图书馆传统业务工作外，还利用现代科技技术对知识和信息进行收集整理、存储开发、利用与传递。在他们的努力下，现代图书馆概念更加完善，广义图书馆的概念模型正在凸显，高校图书馆之间已经建立起纵向架构促进各馆向着专业化发展。高校馆与公共馆之间的联系也日渐完善，向着多元化迈进，图书馆联盟、协会的出现让现代图书馆真正成为“没有围墙的大学”，在这个真正实现了人人平等的地方，面对浩如烟海的人类文化财富，每位读者都受到知识的滋润和洗礼。

第二，图书馆是“文献之家”。图书馆是对文献进行收集、整理和存储的社会公共服务机构，古今中外概莫能外，中国古代皇家图书馆、散落在民间多地的藏书楼等都为文献保存和流传做出了重大杰出贡献。随着时代的发展，图书馆传递和开发功能日渐显现，通过借助各类现代化科学工具，图书馆把知识呈现在世人面前，推送到需求者

的案头枕边。

第三,图书馆具有阶级性。图书馆并不是天生就存在的,它是人类历史发展到一定阶段的产物,它的出现不可避免带有一定的依附属性。在中国封建社会中,藏书楼是图书馆的前身,在这里文献更多是作为私有藏品珍品供皇家帝王、官府官吏和“士大夫”们使用;在资本主义国家,早期的图书馆也是作为统治阶级的私人展馆存在的,英国皇家图书馆、法国皇家图书馆等虽是现代图书馆的前身,但原来也并不是无偿向所有世人开放,它掌握在统治阶级手中,平民百姓难窥一斑。

上述图书馆的三个属性相互依存和相互作用,它们随着时代变化不断向前发展,自我变革和自我完善也是现代图书馆成为“科教文卫”重要单位的关键因素,这也促使我们对图书馆的认识要不断改变和更新。

二 图书馆的职能

第一,信息存储职能。早在人类社会诞生初期,我们的祖先就尝试着用各类物品记录生产生活等信息,随着文字的出现,人类也找到了持久记录的载体,如甲骨、金器、石器等,我们将这些记录在坚硬物体上的象形符号叫作初期文字,它也随着人类历史的发展不断演化。有文字记录价值的物品越来越多,势必出现堆积和保存物品的地方,而这些地方就是图书馆的雏形。图书馆作为信息存储的属性是与生俱来的,它收集、整理、保存这些信息,并在适当时候向大众展示,方便借阅使用。人类社会五彩缤纷,各民族、种族、国家、地区等都有自己的文献记录,各类信息汇集到图书馆后,它自然而然地担负起保存人类文化典籍的任务和职能,文献就是图书馆发挥职能的因素,图书馆就是文献存储的机构,两者相辅相成不可分割。随着人类社会进步,信息存储载体也发生了变化,自电脑和互联网诞生以来,信息不但可以用传统手写和印刷技术保存,还可以通过软盘、硬盘、闪盘、光盘等多种新载体更加广泛地传播,而这些新媒体也更加完善了图书馆的存储功能,促进了信息的对外传递。

第二，传递情报。大学生的课外学习离不开图书馆，论文写作、查询资料也离不开图书馆，文献检索和传递更离不开图书馆，古籍文献的保存利用同样离不开图书馆……这些都与图书馆传递情报的功能密不可分，图书馆是信息传递、信息交流的重要场所，此外，图书馆并不应成为文献的“养老院”、信息的“集中营”，而应当在现有设备、技术和人员力量基础上，通过积极开发和深入研究，让所藏文献在新时代发挥出更大价值。在这个信息膨胀的时代，一方面“信息快速化”“信息速食化”的趋势不断加强，碎片化和表面化的信息不仅无法为读者提供有意义的价值，还会影响读者建立系统知识体系；另一方面社会文献类型愈加复杂，文献种类逐渐扩大，质量却在不断降低，各类文献内容重叠交叉，形式多种多样，鱼龙混杂的信息令读者普遍感到使用不方便。因此，我们把传递情报作为图书馆重要属性的同时，更应该加强图书馆对信息管理和开发的过程，通过对在册文献整理和梳理，科学分析、综合利用，形成对读者便利高效、简单快捷、有序有益的“数据信息流”，更加方便情报向社会传递。

第三，教育职能。图书馆是一个公共场所，作为信息集散地，读者可以在这里完成学习、借阅、检索等工作，而近年来，图书馆的教育职能逐渐显示并表现出强大的生命力。如果你经常来图书馆就会看到很多中小学生在学校老师组织带领下来到图书馆参观，特别是图书馆举办各类展览时，图书馆的社会教育职能也随着自身资源、场地和设备等优势充分展现出来。此外，我国的图书馆还肩负更加重要的历史使命，就是帮助读者建立正确的世界观、人生观和价值观，我国是社会主义国家，图书馆更应当成为无产阶级学习知识、增长本领和治国理政的工具，图书馆特别是高校图书馆，直接面对和服务大学生读者群，大学阶段正是“三观”树立的黄金时间，在打下科学理论基础的同时，图书馆有义务引导大学生树立“为国家为人民奋斗终生”的信念，我们的馆员既应当是大学生阅览“知识海洋”的舵手，更应是图书馆发挥思想政治宣传和教书育人职能的“火炬手”。

另外,随着图书馆加装空调等现代化办公设备,吸引了更多的市民涌入看书和休闲,炎炎夏日来图书馆翻看报纸画册,欣赏文学、美术作品,在电子阅览室上网与大洋彼岸的亲人朋友通话等已经成为新的时尚。图书馆可通过进一步加大对社会的开放力度和延长开馆时间,让图书馆成为新的文教娱乐基地。

未来的社会是快速变迁、充满挑战和竞争的,随着科学技术的发展,知识、技术也在快速推陈出新,不培养主动学习的能力,也就无法去适应社会的变迁,无法在激烈的市场竞争中立足。一个国家如果不能给民众提供终身学习的环境,不断提升民众适应生活的能力,也就无法在竞争激烈的国际社会争得一席之地。图书馆作为推广终身学习的中心,是一个现代也是未来的理念,如果从 UNESCO 的宣言来看,我国图书馆跟这个目标恐怕还有相当大的距离,所以图书馆是地方与社区终身学习的教室,是最便利的推广中心。

第二节 图书馆内外环境分析

一 宏观环境的变化

图书馆的宏观环境主要由社会政治、经济、文化等方面因素构成,从整体上影响着图书馆的发展方向和发展速度。

第一,社会政治因素。

图书馆作为“为个人及社会团体的终身学习、独立决策和文化的发展提供基本条件”(《图书馆宣言》)的公益性机构,一直将提高全民科学文化素质作为根本任务,在文化传承、知识利用、信息收集方面发挥了重要的作用。党的十九大以来,以习近平为总书记的党中央高度重视培育和弘扬社会主义核心价值观,而图书馆作为一个收集社会文献资料资源并进行分类保存、整理、传播、使用并发挥其价值的社会教育文化机构,是信息的富集地,是传播先进文化的重要阵地。广大人民群众是图书馆服务的主要群体,图书馆所提供的服务影响人们的思想意识形

态、价值观念、思想状况,从而影响人们开展社会主义建设的水平,因此,图书馆在社会主义核心价值观的形成和建设过程中具有特殊的地位和作用。

第二,经济因素。

中国自改革开放以来,经济得到迅速发展,令世界瞩目。进入 21 世纪以来,中国的经济发展仍然维持了较高的增长速度,综合国力显著提升,人民过上了富裕的生活。特别是在 2001 年加入 WTO 后,中国更快更好地融入国际经济社会,在很大程度上提高了社会生产力水平和人民生活水平。

经济基础决定上层建筑。经济的繁荣促进了文化事业特别是图书馆事业的欣欣向荣。以图书馆为例,到 2016 年,全国在编图书馆共有 3153 所,从业人员 57208 人,图书馆总藏量 90163 万册,阅览室座席数 98.60 万个。图书馆在满足人民群众不断增长的精神文化需求、提升群众文化获得感、促进公共文化服务体系建设、推进全面建设小康社会进程方面起着不可忽视的作用。在欣慰之余,我们也应清醒地看到仍存在的现实,虽然我国政府部门较为关注图书馆事业的发展,政府投资也逐年增加,但和发达国家相比,我国图书馆事业仍然处于初级发展水平。按照 2016 年的统计数字,我国平均每 3044 平方公里拥有一个县级以上图书馆,而美国是 583 平方公里;我国平均每 43.60 万人才拥有一个县级以上图书馆,美国是 2500 人;我国图书馆的一个阅览座位要服务 1394 名读者,人均藏书拥有量为 0.65 册;我国图书馆持证读者数量为 5593 万人,占全国总人口的 4%。社会重视程度不足和经费短缺仍是制约我国图书馆发展的主要因素。

第三,社会文化因素。

中国有着五千年悠久的历史,形成了光辉灿烂的民族文化。随着改革开放的深入和经济全球化的发展,处于转型期的中国文化也在经历着前所未有的深刻变革。习近平总书记在党的十九大报告中明确指出:“文化是一个国家、一个民族的灵魂。文化兴则国运兴,文化强则民族

强。没有高度的文化自信,没有文化的繁荣兴盛,就没有中华民族伟大复兴。要坚持中国特色社会主义文化发展道路,激发全民族文化创新创造活力,建设社会主义文化强国。”近年来,许多地区把加快图书馆发展作为落实建设先进文化的重要举措,图书馆在先进文化发展中发挥着举足轻重的作用,它不仅保存和记载着地区文化进程中留下的印记,同时也是对外展示文化内涵和文化发展水平的窗口。此外,信息社会的到来,知识更新频率加快,各种新思想、新概念层出不穷,面对新形势、新挑战,越来越多的人选择走进图书馆“充电”。在大中型城市,图书馆已成为人们获取知识的最重要的场所之一,除了“银发族”“儿童群体”外,越来越多的青年读者也加入“充电”的大军。

二 微观环境要素

微观环境是指直接制约和影响图书馆工作与服务的因素。分析微观环境的目的在于更好协调图书馆与这些相关群体的关系,促进既定目标的实现。具体来说,图书馆的微观环境主要包括竞争者、商业信息咨询机构、供应商和读者。

第一,竞争者要素。

图书馆作为非营利性的公共服务机构,竞争意识较为缺乏,随着时代的发展,社会对图书馆服务要求越来越严格,图书馆之间的比较以及其他信息机构对图书馆的威胁油然而生。

一直以来,图书馆界都提倡资源共享、馆际合作,很少谈及馆际竞争。但是随着地区和经济发展的不平衡,图书馆在设施、理念和服务上分化越来越明显:经济发达地区的图书馆普遍具有先进的管理思想和理念、充足的办馆资金、设施完备、馆员知识学历高等方面的优势,在图书馆工作的各个方面“领跑”,而其他地区的图书馆则处于“跟跑”状态。近年来随着图书馆领域评估、定级活动常态化,馆际之间相互比较增多,在互相学习之余竞争也逐渐明朗化。评估、定级活动的目的在于改进图书馆工作,开展优质服务,推动图书馆整体事业的建设和发展,

但在创先争优的过程中,图书馆之间的竞争与比较是在所难免的。国家鼓励民间图书馆的兴办和发展,《图书馆法》总则明确提出:“国家鼓励公民、法人和其他组织自筹资金设立图书馆。”并且要求“县级以上人民政府应当积极调动社会力量参与图书馆建设,并按照国家有关规定给予政策扶持”。截至2016年,我国有公益性民间图书馆400余所。民间图书馆规模小、办馆理念灵活,在馆舍、资源、服务等方面都会强调以读者为中心,是传统图书馆强有力的竞争者。

第二,商业信息咨询机构。

随着信息成为市场经济资源的基本要素之一,各种以盈利为目的的商业信息机构如雨后春笋般大量涌现。这些信息机构主要包括以下两部分。

信息中心、情报所、信息咨询公司。1992年6月16日,中共中央、国务院发布《关于加快发展第三产业的决定》,提出了加快发展第三产业的13条政策和措施,《决定》指出,第三产业重点包括咨询、信息和技术服务业。此后我国信息咨询机构纷纷出现,随着移动互联网、物联网、云计算、大数据等新一代信息技术在经济社会各个领域广泛渗透,催生了信息中心、情报所、信息咨询公司等一批新型服务机构,传统信息服务模式逐渐被取代,新服务模式快速成长,为咨询服务业的发展注入强大动力,信息资源服务业在“互联网+”的改造之下,给读者带来意想不到的惊喜,图书馆不再是信息提供的主要场所。尽管图书馆服务不断向信息咨询、定题检索、科技查新等方向拓展,但与专门的信息提供机构相比,无论在管理模式、收集和加工信息的能力,还是在团队建设等方面都存在一定差距。

网络信息提供商和搜索引擎门户。随着网络的飞速发展,互联网检索成为最简便最高效的检索方式,使用者可以坐在家直接打开计算机共享各地信息资源。根据CNNIC《2018年第41次中国互联网络发展状况统计报告——搜索引擎》数据显示,截至2017年12月,我国搜索引擎用户规模达6.40亿,使用率为82.8%,用户规模较2016年年底增加