

杨丽娟 编 著

# 创新性 信息服务

—— 图书馆信息服务质量的新型管理模式

Innovative Information Service: A New Manage pattern  
of library Information Service

# 创新性 信息服务

杨丽娟 编 著

—— 图书馆信息服务质量的新型管理模式

Innovative Information Service: A New Manage pattern  
of library Information Service

云南大学出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

创新性信息服务: 图书馆信息服务质量的新型管理模式/杨丽娟编著. —昆明: 云南大学出版社, 2009

ISBN 978 - 7 - 81112 - 764 - 5

I. 创… II. 杨… III. 图书馆工作—情报服务—研究  
IV. G251

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 069517 号

## 创新性信息服务

——图书馆信息服务质量的新型管理模式

杨丽娟 编 著

---

责任编辑: 纳文汇 蒋丽杰

封面设计: 夏雪梅

出版发行: 云南大学出版社

印 装: 云南民族印刷厂

开 本: 850mm × 1168mm 1/32

印 张: 10

字 数: 251 千

版 次: 2009 年 5 月第 1 版

印 次: 2009 年 5 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 81112 - 764 - 5

定 价: 25.00 元

---

地 址: 云南省昆明市翠湖北路 2 号云南大学英华园  
(邮编: 650091)

发行电话: 0871 - 5033244 5031071

网 址: <http://www.ynup.com>

E - mail: [market@ynup.com](mailto:market@ynup.com)

## 序 言

经常有一些高校图书馆的馆长和我一起探讨关于图书馆管理的问题。大家关注和探讨的领域，常常会超出图书馆这个范围而延伸到整个社会的大环境中去。因为图书馆管理学不是一门孤立的学问，图书馆管理理论很多都是从管理学的研究成果中借鉴而来，管理实践经验更是得益于宽广的社会舞台。

当历史的时钟进入 21 世纪后，人类不断面临自然灾害、环境污染、金融风暴等严峻挑战，图书馆也不例外。在数字化和网络化的环境下，信息用户获取信息的渠道不再是单一的，而是呈现出多元化的态势。各种信息服务机构在不知不觉中悄然出现，改变着人们获取信息的习惯，使图书馆人感受到他们近在咫尺的威力。这一新趋势无疑将对现有图书馆的服务模式、组织结构和业务流程产生巨大影响，也给图书馆带来新的机遇和挑战。事实上，在过去的一年中，我们在大大小小的各类图书馆界的会议上，听到最多的两个词就是“变革”和“创新”。如果说“创新”是推动图书馆转型与发展的动力源泉，那么“科学管理”则是保证“创新”可实现和可持续发展的坚实基础。

纵观中国改革开放三十年来图书馆界发生的巨大变迁，我们不难看出一个重要的特点，就是这些变化主要集中在技术、设备、资源、环境以及人才（主要是技术人才）方面。这些变化导致了图书馆服务上随之而来的巨大转变。这已成为大家公认的事实。但是这个轰轰烈烈的变化也引发我们更深刻、更长远思

考，那就是如果图书馆没有适应这些变化的管理新模式，我们的变化还能持续多久？如果没有好的管理模式，我们图书馆投入就一定能带来相应的服务效应吗？

可以预计，有关管理的变革和讨论将是我们下一个十年，甚至更长时间内图书馆变革的核心。

云南师范大学图书馆杨丽娟副研究馆员撰写的《创新性信息服务——图书馆信息服务质量的新型管理模式》一书，针对的是图书馆的信息服务管理，它立足于网络化和数字化的信息环境，基于以用户的信息需求为导向的服务宗旨，系统地阐述了信息服务及其质量管理的理论和实践问题，引入当前国际上前沿的企业管理理念和方法——六西格玛管理，并将其应用于现代图书馆信息服务的质量管理和绩效管理之中，构建了改进信息服务质量和绩效现状的评价指标体系，对图书馆信息服务质量和绩效管理实施六西格玛管理的运作思路提出了建设性的建议。细读后我感觉这本书是一部信息服务及其质量管理的专著，带给我很多新的思路和启发，很值得在今后工作中去实践和探讨。更难得的是作者虽然身处西南边陲，仍然不失立足世界的眼光，努力思考、积极探索，其执著的精神令人感动。当杨丽娟提出希望我为本书作序时，我欣然从命，为本书作一小序，表达我对作者精神的尊敬。

希望会有更多的人能够从本书获益。

当我们用崭新的视角去看眼前的世界，我们会发现自己真是生逢其时，躬逢其盛，因为一个大发展后面总是孕育着一个新的更大的发展。抓住这个新发展的核心就是抓住了主动。

让我们一起思考，一起探寻吧！

戴龙基

2009年3月30日于北京

# 目 录

|                          |      |
|--------------------------|------|
| 序 言 .....                | (1)  |
| 第一章 信 息 .....            | (1)  |
| 第一节 信息活动的产生 .....        | (1)  |
| 第二节 信息的含义 .....          | (3)  |
| 第三节 信息的特征 .....          | (6)  |
| 第四节 信息的分类 .....          | (10) |
| 一、从逻辑层次分 .....           | (10) |
| 二、从发展过程分 .....           | (11) |
| 三、从哲学角度分 .....           | (11) |
| 第五节 信息的发展阶段 .....        | (13) |
| 一、(个体) 初级信息阶段 .....      | (13) |
| 二、(群体) 社会信息阶段 .....      | (14) |
| 三、现代信息阶段 .....           | (17) |
| 第六节 图书馆的信息资源建设 .....     | (27) |
| 一、图书馆信息资源建设的意义 .....     | (27) |
| 二、图书馆信息资源建设理论研究的演变 ..... | (36) |
| 三、图书馆信息资源建设的基本原则 .....   | (43) |
| 四、图书馆信息资源建设的内容和步骤 .....  | (45) |

|                           |                 |
|---------------------------|-----------------|
| <b>第二章 服 务 .....</b>      | <b>(53)</b>     |
| 第一节 服务的起源和演变 .....        | (53)            |
| 第二节 服务的本质属性 .....         | (56)            |
| 一、服务的定义 .....             | (56)            |
| 二、服务的本质 .....             | (59)            |
| 三、服务的性质 .....             | (61)            |
| 第三节 服务与社会发展的关系 .....      | (64)            |
| 一、社会的发展导致服务的产生 .....      | (64)            |
| 二、服务是社会消费的必备元素 .....      | (64)            |
| 三、服务发生的变化 .....           | (65)            |
| 四、服务是维系社会关系和生活关系的纽带 ..... | (65)            |
| 第四节 服务的类型 .....           | (66)            |
| 一、按服务的形态划分 .....          | (66)            |
| 二、按服务的性质划分 .....          | (68)            |
| 三、按服务提供的消费方式划分 .....      | (69)            |
| 四、按服务的技术含量划分 .....        | (70)            |
| 五、按服务与被服务者的关系划分 .....     | (70)            |
| 第五节 图书馆的服务及其特征 .....      | (71)            |
| 一、图书馆服务的概念 .....          | (72)            |
| 二、图书馆服务方式的演变 .....        | (74)            |
| 三、图书馆的服务理念 .....          | (81)            |
| <br><b>第三章 信息服务 .....</b> | <br><b>(86)</b> |
| 第一节 信息服务与信息服务对象 .....     | (86)            |
| 一、信息服务 .....              | (86)            |
| 二、信息服务对象 .....            | (87)            |
| 第二节 信息服务的性质和内容 .....      | (88)            |
| 一、信息服务的性质 .....           | (88)            |

|                                  |       |
|----------------------------------|-------|
| 二、信息服务的内容 .....                  | (90)  |
| 第三节 信息服务的发展与体系演化 .....           | (93)  |
| 第四节 信息服务机构 .....                 | (96)  |
| 一、部分发达国家的信息服务机构及其特点 .....        | (97)  |
| 二、中国的信息服务机构 .....                | (99)  |
| 第五节 信息服务的价值 .....                | (100) |
| 一、信息服务的经济特性 .....                | (100) |
| 二、信息服务的使用价值和价值 .....             | (104) |
| 三、价值规律在信息服务中的作用 .....            | (106) |
| 第六节 图书馆的信息服务 .....               | (107) |
| 一、图书馆信息服务的原则 .....               | (107) |
| 二、图书馆信息服务的类型 .....               | (117) |
| 三、图书馆的信息服务模式 .....               | (138) |
| <br>第四章 信息服务质量 .....             | (151) |
| 第一节 质量的概念 .....                  | (151) |
| 第二节 质量的含义 .....                  | (153) |
| 一、质量的定义 .....                    | (153) |
| 二、质量的特性 .....                    | (154) |
| 三、质量的种类 .....                    | (155) |
| 四、质量等级与质量管理 .....                | (157) |
| 第三节 质量的重要性 .....                 | (158) |
| 一、质量是企业的生命线 .....                | (158) |
| 二、质量是构成社会财富的物质内容 .....           | (159) |
| 三、提高质量是用户满意的保证 .....             | (159) |
| 四、以质量为中心的管理方式是现代企业管理的要求<br>..... | (160) |
| 第四节 图书馆信息服务质量 .....              | (160) |



|                                |              |
|--------------------------------|--------------|
| 一、高质量信息服务对社会发展的重要性 .....       | (160)        |
| 二、图书馆提供高质量信息服务的必备条件 .....      | (161)        |
| 三、图书馆提高信息服务质量的途径 .....         | (163)        |
| <b>第五章 图书馆馆员与图书馆信息用户 .....</b> | <b>(169)</b> |
| 第一节 图书馆馆员 .....                | (169)        |
| 一、图书馆馆员在信息服务中的角色定位 .....       | (169)        |
| 二、图书馆馆员的心理品质 .....             | (172)        |
| 三、图书馆馆员在信息服务中的作用 .....         | (177)        |
| 第二节 图书馆信息用户 .....              | (179)        |
| 一、图书馆信息用户的类型 .....             | (180)        |
| 二、图书馆信息用户的信息需求 .....           | (182)        |
| <b>第六章 新型质量管理 .....</b>        | <b>(186)</b> |
| 第一节 六西格玛质量管理体系 .....           | (186)        |
| 一、六西格玛管理的产生 .....              | (186)        |
| 二、六西格玛管理产生的理论基础 .....          | (188)        |
| 第二节 六西格玛管理的本质属性 .....          | (189)        |
| 一、六西格玛是一种质量管理方法 .....          | (189)        |
| 二、六西格玛是一种持续的质量改进方法 .....       | (190)        |
| 三、六西格玛是一种文化 .....              | (191)        |
| 第三节 六西格玛管理的内涵 .....            | (192)        |
| 一、六西格玛的统计学意义 .....             | (192)        |
| 二、六西格玛管理的特征 .....              | (195)        |
| 三、六西格玛管理的组织构架 .....            | (199)        |
| 四、六西格玛管理的项目策划 .....            | (201)        |

## **第七章 六西格玛管理在图书馆信息服务中的应用 ..... (205)**

### **第一节 图书馆信息服务质量实行六西格玛管理的**

#### **意义 ..... (205)**

##### **一、图书馆管理的理论研究与实践历程 ..... (205)**

##### **二、典型的图书馆管理方法和工具与六西格玛管理的 比较 ..... (207)**

##### **三、图书馆信息服务质量管理存在的问题 ..... (211)**

##### **四、探索图书馆信息服务质量实行六西格玛管理的 意义 ..... (212)**

### **第二节 图书馆信息服务质量实行六西格玛管理的**

#### **必要性 ..... (214)**

##### **一、时代发展的需要 ..... (214)**

##### **二、高标准服务质量的需要 ..... (215)**

##### **三、详细定义用户需求的需要 ..... (216)**

##### **四、降低信息服务质量成本的需要 ..... (217)**

##### **五、建立内部服务链的需要 ..... (218)**

##### **六、图书馆服务过程量化管理的需要 ..... (218)**

### **第三节 图书馆信息服务质量实行六西格玛管理的**

#### **可行性 ..... (220)**

##### **一、具有服务质量标准的数据化基础 ..... (220)**

##### **二、具有图书馆服务质量管理系统的保证 ..... (221)**

##### **三、与图书馆“以用户为中心”的服务理念吻合 ..... (222)**

### **第四节 图书馆信息服务引入六西格玛管理的基础条件**

#### **..... (223)**

##### **一、领导支持 ..... (223)**

##### **二、文化认同 ..... (224)**

##### **三、采用团队模式为最基本的工作单元 ..... (225)**

##### **四、以业务流程为基础的组织结构 ..... (225)**

|                            |       |
|----------------------------|-------|
| 五、进行务实的六西格玛培训 .....        | (227) |
| 六、照顾各方利益,合理制定改进措施 .....    | (228) |
| 第五节 图书馆实施六西格玛管理面临的挑战及应对    |       |
| 方法 .....                   | (229) |
| 一、缺乏有效的度量数据 .....          | (229) |
| 二、缺乏关键质量特性指标的界定 .....      | (230) |
| 三、服务时互动博弈增加控制难度 .....      | (230) |
| 第六节 图书馆信息服务质量过程管理的评价指标     |       |
| 体系 .....                   | (232) |
| 一、图书馆的效益指标 .....           | (232) |
| 二、服务质量特性指标 .....           | (233) |
| 三、服务过程能力评价指标 .....         | (235) |
| 四、馆员学习与提高的评价指标 .....       | (236) |
| 第七节 图书馆信息服务过程模型的建立 .....   | (236) |
| 第八节 基于六西格玛 DMAIC 模式实施图书馆信息 |       |
| 服务改进 .....                 | (240) |
| 一、界定项目范围 .....             | (240) |
| 二、实施有效测量 .....             | (243) |
| 三、实施有效分析 .....             | (246) |
| 四、实施有效改进与提高 .....          | (249) |
| 五、实施有效控制 .....             | (251) |

## 第八章 六西格玛管理在图书馆信息服务绩效管理中的

|                 |       |
|-----------------|-------|
| 融入与整合 .....     | (258) |
| 第一节 绩效管理 .....  | (259) |
| 一、绩效管理的含义 ..... | (259) |
| 二、绩效管理系统 .....  | (260) |
| 三、绩效管理的功能 ..... | (265) |

|                                          |       |
|------------------------------------------|-------|
| 四、绩效评价体系 .....                           | (267) |
| 第二节 图书馆的绩效管理 .....                       | (268) |
| 一、图书馆绩效评价指标举例分析 .....                    | (269) |
| 二、较有代表性的图书馆信息服务绩效评价指标<br>体系及评估方法分析 ..... | (270) |
| 三、图书馆现行绩效管理存在的问题 .....                   | (275) |
| 第三节 图书馆信息服务绩效管理与六西格玛管理的<br>整合 .....      | (277) |
| 一、六西格玛管理对图书馆信息服务绩效管理的启示<br>.....         | (277) |
| 二、六西格玛管理与图书馆信息服务绩效管理的<br>契合点 .....       | (279) |
| 三、结合六西格玛管理的图书馆信息服务绩效评价<br>体系 .....       | (280) |
| 第四节 图书馆信息服务绩效管理中的六西格玛管理<br>应用 .....      | (289) |
| 一、对相关因素的界定 .....                         | (290) |
| 二、测量绩效数据, 调整关键指标 .....                   | (294) |
| 三、分析原因, 寻求结果 .....                       | (296) |
| 四、制订改进方案并加以实施 .....                      | (297) |
| 五、保持改进成果, 控制绩效波动 .....                   | (298) |
| 结束语 .....                                | (301) |
| 后 记 .....                                | (304) |

# 第一章 信 息

## 第一节 信息活动的产生

信息活动是伴随着自然界的形成而开始的。人类从产生的第一天起，就生活在信息的海洋之中，人类社会的存在和发展，从来都离不开接受信息、传递信息、处理信息和利用信息。从古至今，人类对信息的表达、存储、传递、处理和利用等问题的研究从未停止过，在人类发展的历史长河中曾显现出众多信息活动的痕迹。原始人的“结绳记事”也许是最早的表达、存储和传递信息的方法。现在仍然可以看到的我国古代的“烽火台”是一种最早的远距离快速传递信息的方式，意为举烽火，报敌情。中华民族的祖先用“—”和“——”两个符号组成象征天、地、雷、风、水、火、山、泽八种自然现象的八种图形，即人们曾用来预卜吉凶的“八卦”，也许是早期信息活动的一种表现。中医的“望、闻、问、切”是观察、判断、诊治病人病情的信息活动，早在距今两千多年前春秋战国时期的名医扁鹊那里就被全面应用并系统化。西周时期人们就有借助市场商品价格的涨落动态推测民间风气好坏的做法，认为日用品价格上涨意味着民风醇厚、节俭，民间风气就好；倘若奢侈品价格上升，则意味着民风奢靡、浪费，风气就不好。这也是较早的借助市场信息观察民情

的表现。语言和文字的产生则是人类社会用以表达和传递信息的最直接的工具。造纸术和印刷术的发明，更是使信息的表达和存储方式产生了革命性的重大飞跃，它克服了在龟甲、兽骨、竹简、木板上刻字，在锦帛上写字，在鼎器上铸字等所带来的种种不便，极大地方便了信息的存储和传递。我国活字印刷术的问世又突破了手工抄写、石碑拓印以及雕版印刷的局限，大大地提高了印刷的质量和数量，扩大了信息传递的空间范围，开创了信息活动史上的新纪元。

再说信息的传递。据王文举先生的《信息学概论》记述，在我国的秦朝以前，信息的传递主要靠疾足和舟车来完成。秦汉以后，信息的传递则主要由疾足和驿马来完成。这成就了现在所说的客棧、旅店的兴隆。如战国设有邮驿，供传递信息者歇宿；汉代每三十里置驿一所；唐代除陆路外还在水路上设水驿，备有人夫、骡马和车船供信息传递者使用；到明代，民间的信息传递机构开始设立；清朝则在各省腹地设驿，军报所设为站。

到了近现代，科学技术不断发展，信息的记录、存储、加工、处理和传递手段也在不断的完善。电报、电话和电视的发明，使远距离信息的传递快速、便捷，再次促使信息加工处理和传递发生飞跃。电子计算机技术和网络通信技术的飞速发展，使信息的记载、处理、传输、存储、提取和利用方式及其手段达到前所未有的水平。

有人说，人类发展至今，已经发生了五次信息革命：第一次以语言的产生和数的观念的形成为特征，它突破了手势、声音、火光这类非语言传播的方式；第二次以文字和纸张的出现为特征；第三次以印刷技术的发明为特征，第四次以电信传播技术的发展为特征；第五次则以电子计算机技术、网络通信技术和卫星技术的成功应用为特征。后两次革命使得信息的传播打破了时间和空间的障碍。这几次革命在人类信息传播史上具有划时代的意

义。随着人类社会的进步和科学技术的不断发展，也许还有第六次、第七次信息革命。

总之，计算机技术、微电子技术、传感技术、激光技术、卫星通信技术、航空航天技术、广播电视技术、多媒体技术以及新能源、新材料和可再生能源等新技术的发展、应用和普及，特别是互联网技术的发展和成熟，使它们互相融合、互相促进，以不可估量的威力和速度推动着人类社会的进步，并且汇成了一股极其强大的时代潮流，将人类社会推进到信息时代。在信息时代，人类的所有社会活动都在信息的包围中展开，国民经济的发展和科学技术的研究都需要获取、交换和利用信息。信息无处不在。

## 第二节 信息的含义

“信息”是一个既古老又年轻的词汇，在我国古代的文化典籍中早有表述。公元前7世纪的《诗经·郑风子衿》篇中就有“纵我不往，子宁不嗣音”的记载。根据余冠英的注解：“‘音’谓信息也。”汉代扬雄的《太玄经》中有“阳气极于上，阴信萌乎下”的话语。这“阴信”中的“信”已含有信号、音信、消息的意思。南唐时的李中在《暮春怀古人》一诗中有“梦断美人沉信息，目穿长路倚楼台”的诗句，南宋时的陈亮在《梅花》诗中也有“欲传春信息，不怕雪埋藏”的诗句。前者有“音信”、“消息”之意，后者简直就有现代信息的意境。

信息一词广泛应用于20世纪八九十年代。现代人们所谓的信息，“是指存在于客观世界的一种事物形象，一般泛指消息、情报、指令、数据、信号等有关周围环境的知识。凡是物质的形态、特性在时间或空间上的变化，以及人类社会的各种活动都会产生信息”<sup>[1]</sup>。

在日常生活中，经常发生把信息与消息、信号、情报、知识等概念相混淆的现象。其实，信息不等于消息。人们常常误认为得到了消息就等于得到了信息。每日每时电报、电话、手机短信、广播、电视，导航、雷达、遥测以及书籍、报纸杂志等通信系统和文献载体都在以文字、符号、语言、数字、音符、图片、图像等传输着各种类型的消息。例如，当人们听到或看到新闻联播中报道“某地因下雨而山体滑坡，造成10人伤亡和12间住房被毁”的消息时，人们可以从中获得某地天气状况的信息、人员伤亡的信息和财产损失的信息，说明这则消息所含的信息量较大，这些信息是人们事先不知道的；当人们从电话里听到“孩子生病住院”的消息时，可以从中间知道孩子的身体健康状况，并且可以知道孩子没能按时去上学或上幼儿园等信息，这些信息也是之前没料到的；当某人得到一条“母病危，速归”的手机短信，如果这个人的母亲身体一直都很健康，那么这条消息肯定让他感到突然和震惊，因为这条消息含有母亲身体突然变坏的重要信息。由此可以把信息和消息在含义上的区别概括为：消息是用文字、符号、数据、语言、音符、图片、图像等能够被人们的感觉器官所感知到的形式，对客观物质运动和主观思维活动的状态的表达；信息则是消息中能够给予受信者的新知识。消息中包含着信息，消息是信息的载体，得到消息，从而获得信息。同一则信息可以用不同的消息形式来转载，而一条消息也可以载荷不同的信息，它可能包含着非常丰富的信息，也可能只含有少量信息，甚至没有信息（如已知的消息）。

信息也不等同于信号。信号是消息的表达形式，是带有信息并把其变换成某种适合信道传输的物理量，如电信号、光信号、声信号、生物信号等。因为消息一般不能直接传输，如用汉字书写的电报必须变换成由点、画和空格三种符号组成的莫尔斯电码，再转换成脉冲电信号，经过调制变成高频调制电信号后才能



在信道中传输。通信系统的接收端收到信号后经过解调，反变换，将其恢复成汉字书写的消息。可见，信号带着信息但不是信息本身。同一信息可以用不同的信号来表达，同一信号也可以表达不同的信息。

因此，信息、消息和信号是既有区别又有联系的三个不同的概念。

信息不等同于情报。情报是一种特定的知识性信息，是有目的、有时效，对经过传递获取的涉及一定利害关系的特定情况报道或资料整理的结果。情报一词多用于军事、文献学和情报学领域。如在军事上，情报是指对敌人方面的情况的报告。在文献学中，情报是文献资料中对于最新情况的报道或进行资料整理的成果。在情报学领域中，情报是指人们对于某个特定对象的所见、所闻、所理解之后产生的知识。可见，情报比信息的含义窄得多，知识性比信息强，传递手段也比信息特殊。

信息也不等同于知识。知识是人们以实践为基础，通过抽象思维，对客观事物规律性的概括。也就是说，知识是指人们根据某种目的，从自然界中收集得到一些数据，并从这些数据中提取、整理、概括和提炼出有价值的、人们所需要的内容，这些内容是具有普遍性和概括性的高层次的信息。例如，某地质研究者得到一块化石，通过科技手段对这块化石进行处理后就可以得到很多有价值的知识，如地质活动知识、地形变化知识、水文知识等。所以说知识只是人类社会中客观存在的部分信息，知识是信息，但也不是信息的全部。

到目前为止，关于信息的科学定义，国内外已有百余种说法。它们都是从不同的侧面和角度来揭示信息的本质。

哈特莱（R. V. L. Hartley）是最早对信息进行科学定义的人。他在1928年发表的《信息传输》中首先提出“信息”这一概念，并认为，发信者所发出的信息，就是他在通信符号表中选择