



图书馆服务体系构建

王 频 / 著



科学出版社

图书馆服务体系构建

王 频 著

科学出版社

北 京

内 容 简 介

服务创新、服务质量是服务业一直关注的问题。图书馆作为一个以文献信息为主体,向社会提供服务的机构,也一直在探索如何通过服务创新来不断提高服务质量。近二十年来,先进技术在图书馆管理中的应用,引起了业内人士的广泛关注和研究,取得了大量成果,并通过技术创新在一定程度上提高了图书馆服务质量。但对如何通过服务体系创新来提高服务质量的研究却鲜见于市。

本书就图书馆服务体系创新问题,从服务组织、服务模式、服务效能、服务评价、服务标准、服务补救和服务沟通等方面进行了探索,提出了一些新的观点和体系模式,可供从事图书馆管理工作参考。

图书在版编目(CIP)数据

图书馆服务体系构建/王频著. —北京:科学出版社,2010.12
ISBN 978-7-03-029875-1

I. ①图… II. ①王… III. ①图书馆工作—研究 IV. ①G25

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 260142 号

责任编辑:金 蓉 / 责任校对:鲁 素
责任印制:钱玉芬 / 封面设计:陈 敬

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

双 青 印 刷 厂 印 刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2010年12月第 一 版 开本:A5(890×1240)

2010年12月第一次印刷 印张:8

字数:200 000

定价:28.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换)

前 言

图书馆服务运行有两大体系支持——服务体系(服务组织、服务模式、服务标准、服务评价、服务沟通和服务形象等)和资源保障体系(文献资源、设备设施等)。服务体系是为实施服务质量管理而建立、运行和完善,并以满足服务质量目标为目的。资源保障体系是为满足读者的期望而对资源进行合理配置。本书将要讨论的是图书馆服务体系构建中的一些主要问题。

在我国,自古代藏书楼到近代图书馆,从近代图书馆到现代复合图书馆,其为社会提供服务的内容不断扩展,服务手段变化,已成为一个为社会提供文化服务的组织机构。但图书馆的属性千年来没有发生根本的变化,即由当代政府投资兴办的公益性文化服务机构。由于政府兴办而且有的非营利性,使它在社会组织中产生了不包容性和排他性。这一特性在社会发展初级阶段,保护并促进了图书馆事业的发展,但随着社会的进一步发展,组织分工越来越细化,人们对信息的需求也发生了变化,图书馆的这一特性制约了图书馆事业的发展。目前,图书馆在开展社会活动时缺乏竞争力与效益观;其服务活动封闭,不能与社会需求紧密结合;从业人员社会地位低,图书馆整体社会形象差……这些都是由于图书馆的不包容性和排他性造成的,要改变这一现象,就必须从服务体系构建入手进行内部变革。

建国六十多年来,特别是在改革开放以后,我国图书馆学研究有了很大发展,取得了许多成果,尤其是近三十年来。但研究大多集中

在对保障体系和现代技术在图书馆应用的研究方面,在服务体系方面的研究成果少。不是说对保障体系和现代技术应用的研究不重要,在资源匮乏、技术手段落后的情况下加强这方面的研究是必要的,也是长期的。然而如果忽略了对服务体系的研究,即使图书馆建立了完备的资源保障体系,装备了良好的现代设备,也不可能很好地发挥它们的经济效益和社会效益,让主管部门和纳税人认为图书馆是个只会烧钱的部门,从而减少对图书馆事业的投入和关注。

我们从管理学角度研究图书馆服务体系构建,就是从剖析服务体系中存在的问题入手,采用定性与定量相结合的方法进行分析、研究,对体系内各个环节的建设提出意见和建议。笔者认为在构建图书馆服务体系时必须注意以下问题。

首先,投资效益观。图书馆服务体系构建要以提高服务效益为原则,紧密围绕服务效益来设计、规划。图书馆服务要不要讲效益,怎么衡量服务效益?这一直是一个没有解决,也没引起人们重视的问题。由各级政府投资兴办并维持运行的各级各类图书馆其实用的都是纳税人的钱,如果只管给钱或只管用钱,而不讲效益,这是一种极大的浪费,是对人民的一种极不负责任的行为。现在一些地区馆舍越建越大,设备档次越来越高,文献越来越丰富,但效益究竟发挥得如何却极少有人来过问、检验,这一现象在高校图书馆尤其严重。所以,我们研究图书馆服务体系的构建,就必须以投资的使用效益为原则,紧密围绕提高使用效益来设计、规划。本书通过调查,列举了只注重投入,忽略效益的一些现象,并就衡量图书馆服务效益的方法进行了探讨。

其二,以人为本观。在企业经营中,企业时刻以顾客为中心,其

产品必须满足顾客的需求,否则,这个企业必将被社会所淘汰。图书馆的服务体系构建也必须做到以人为本,这个“人”就是读者和馆员,主要是读者。图书馆也一直以“读者第一”为服务口号,但在实际运行中却与此相左。本书列举了很多事实,如在文献布局方面,几十年不变的布局方式;在服务部门设置上,没有根据社会的发展,科学的进步进行调整;在文献利用方面,没有实现公平等等,给读者利用文献带来了不便;在馆员方面,知识、层次结构不合理,对一线人员关心不够等,致使馆员的积极性不能很好地调动,作用不能很好发挥。本书针对这些问题的存在进行了分析,并提出了解决的方法。

其三,图书馆形象观。形象是感觉、认识客观事物所形成的印象,进而产生对客观事物总的评价。一个组织在社会中形成良好的形象极为重要,它能赢得主管部门的支持和帮助,赢得公众的信任和尊重。近半个世纪以来,图书馆的社会形象没有得到充分塑造,致使服务潜能也没有得到充分发挥。具体表现为,在职场上不是年轻人想往的就业岗位;在薪酬上比同类型行业其他部门低;在服务内容上不能根据社会发展而变化,让公众认为其服务可有可无等等。所以,图书馆如何塑造良好的社会形象问题应融入其服务体系构建之中。

效益观、以人为本和形象观三位一体,在图书馆服务体系构建中是相辅相成,缺一不可。图书馆服务体系的构建既要得到主管部门的支持,也需要业内人士的努力;既有观念问题,也有组织管理问题,但我们认为,首先是观念问题。我们要对图书馆在社会存在的作用有一个正确的认识,才能构建出有利于图书馆功能发挥的服务体系,提升图书馆的社会形象,促进图书馆事业的健康发展。

本书是作者多年研究成果的集成,也是一家之见,难免存在一些

不足之处,之所以把这些研究整合出版,是为了引起业内人士对服务体系研究、构建的关注,也为业内人士研究、构建图书馆服务体系提供一个参考,不妥之处敬请指正。

作 者

2010年10月30日

目 录

第 1 章 导论	1
1.1 图书馆服务概念	1
1.1.1 服务概念	1
1.1.2 图书馆服务	2
1.2 图书馆服务理论	2
1.2.1 服务公益论	2
1.2.2 服务效益论	3
1.3 图书馆服务的基本特征	3
1.3.1 无形性	3
1.3.2 不可储存性	4
1.3.3 互动性	4
1.3.4 可变性	4
1.3.5 难以评价性	5
1.4 图书馆服务体系的内容	5
1.4.1 服务体系概念	5
1.4.2 图书馆服务体系的结构	6
1.4.3 图书馆服务体系存在的缺失	7
1.4.4 图书馆服务体系的改进措施	9
第 2 章 图书馆服务质量	13
2.1 服务质量	13
2.1.1 服务质量的定义	13

vi 图书馆服务体系构建

2.1.2 影响服务质量的因素	14
2.2 服务质量的特征	15
2.2.1 服务质量的基本特征	15
2.2.2 图书馆服务质量的特征	17
2.3 图书馆服务质量的构成	20
2.3.1 多层次服务质量的感知	20
2.3.2 综合性服务质量的感知	21
2.4 图书馆服务质量度量模型	23
2.4.1 外部期望质量(OHQ)和外部感受质量(OFQ)的比较 ...	24
2.4.2 内部期望质量(IHQ)和内部感受质量(IFQ)的比较 ...	25
2.4.3 应特别重视的几种情况	26
2.5 图书馆服务质量与读者行为关系	28
2.5.1 读者行为的特点	29
2.5.2 影响读者行为的变量	31
2.5.3 服务质量与读者行为的影响	32
2.5.4 促进读者行为的措施	33
2.6 服务质量与服务体系之间的关系	37
第3章 图书馆服务组织	39
3.1 服务组织概述	39
3.1.1 服务组织的概念	39
3.1.2 服务组织的性质	39
3.2 服务组织结构	40
3.2.1 服务组织系统及要素	40
3.2.2 服务组织结构	41
3.3 图书馆服务组织	50

3.3.1	图书馆组织结构诊断	51
3.3.2	图书馆组织结构再造	52
3.3.3	建立现代图书馆服务组织的思路	58
第4章	图书馆服务模式	60
4.1	图书馆服务模式类型	60
4.1.1	自我服务模式	61
4.1.2	馆际合作服务模式	62
4.1.3	第三方服务模式	66
4.1.4	RFID 服务方式	66
4.1.5	学科服务模式	67
4.1.6	IC ² 服务模式	69
4.1.7	互动式网络平台服务模式	69
4.2	我国图书馆服务模式现状分析	70
4.2.1	馆际合作范围不够广泛,合作内容侧重于内部业务工作的 整合	70
4.2.2	一站式服务内容单一	71
4.2.3	图书馆联合体建立起步维艰	71
4.2.4	学科馆员服务模式推行缓慢	72
4.2.5	网络平台服务功能单一	72
4.3	我国现代图书馆服务及其管理模式的发展对策	73
4.3.1	全面树立社会化信息服务的意识和观念	74
4.3.2	树立全新的服务理念	74
4.3.3	国家采取倾斜政策鼓励信息服务的集成化	75
4.3.4	努力改进和提高信息服务的管理水平	75
4.3.5	加强先进技术设备的引进	75

4.3.6 加强复合型人才的引进与培养	76
4.4 图书馆服务模式的发展趋势	76
第5章 图书馆服务效能	78
5.1 图书馆效能的特点	78
5.1.1 以非营利性为主	78
5.1.2 外向型	79
5.1.3 潜在性	79
5.1.4 相关性	79
5.1.5 模糊性	80
5.2 图书馆效能指标	80
5.2.1 输入指标	80
5.2.2 输出指标	83
5.2.3 满意度指标	84
5.3 效能评价的标准	84
5.3.1 资源利用标准	84
5.3.2 经费使用标准	84
5.4 效能评价的内容	85
5.4.1 物质资源	85
5.4.2 人力资源	85
5.4.3 财力资源	86
5.5 效能评价的方法	86
5.5.1 流通率法	86
5.5.2 综合指标评价法	87
5.5.3 加权分析法	88
5.5.4 价值工程法	89

5.6	文献资源效能评价	91
5.6.1	评价的标准	91
5.6.2	评价的内容	92
5.6.3	网络文献资源评价	95
5.6.4	文献资源评价的方法	99
5.7	提高图书馆服务效能的对策	105
5.7.1	转变观念,提升服务效能	105
5.7.2	激发内在动力,提升服务效能	106
5.7.3	完善服务模式,提升服务效能	106
5.7.4	深化服务内容,提升服务效能	107
第6章	图书馆服务评价	108
6.1	服务评价的基本特性	108
6.2	建立有效的服务评价体系	109
6.2.1	建立宏观评价标准及指标	109
6.2.2	建立不同类型图书馆的评价标准及指标	110
6.2.3	制定合理的评价周期	110
6.2.4	建立以自评为主的测评方法	110
6.2.5	成立以图书馆专家为主的评价组织	111
6.3	图书馆服务评价方法	111
6.3.1	层次分析法	111
6.3.2	模糊论法	120
6.3.3	多元统计法	125
6.3.4	DEA 法	132
6.3.5	SERVQUAL 法	138
6.3.6	LIBQUAL+法	145

第7章 图书馆服务标准	149
7.1 图书馆服务标准的定义	151
7.2 图书馆服务标准的特点	152
7.2.1 服务的有形特性和无形特性决定了标准的复杂性	152
7.2.2 服务质量的主观性决定标准的导向性	153
7.2.3 服务的差异性决定标准的差异性	153
7.2.4 图书馆服务标准是内部标准与外部标准的统一	153
7.3 图书馆服务标准的构成	154
7.4 图书馆服务标准的指标	155
7.5 高校图书馆服务标准指标	159
7.5.1 开放时间指标	159
7.5.2 文献组织指标	160
7.5.3 文献揭示指标	160
7.5.4 文献利用指标	161
7.5.5 服务效率指标	161
7.5.6 服务内容及方式指标	162
7.5.7 设备完好率指标	163
7.5.8 到馆人次指标	163
7.5.9 服务监督与反馈指标	163
7.5.10 服务礼仪指标	164
7.5.11 服务环境指标	165
7.5.12 服务标识指标	165
第8章 图书馆服务补救	166
8.1 图书馆服务补救的意义、作用	168
8.1.1 提高服务的可靠性	168

8.1.2	提高读者的满意度	168
8.1.3	提高图书馆的社会形象	168
8.1.4	提高整体服务效益	169
8.2	图书馆服务补救的特点	169
8.2.1	服务补救的即时性	169
8.2.2	服务补救的前瞻性	170
8.2.3	服务补救的过程性	170
8.3	图书馆服务补救的流程	170
8.4	图书馆服务补救策略	172
8.4.1	选择补救方式	172
8.4.2	制定补救步骤	173
8.5	减少服务失误的措施	175
8.5.1	公平服务	176
8.5.2	服务承诺	177
8.5.3	建立服务标准	178
8.5.4	加强职工培训	178
8.5.5	重视读者	179
8.5.6	建立服务补救系统	180
8.5.7	进行质量控制	180
8.5.8	从补救中吸取经验教训	180
8.6	内部补救与外部补救的关系	181
第9章	图书馆服务沟通	183
9.1	沟通的概念	183
9.2	沟通的要素	184
9.2.1	信息源	184

9.2.2	沟通目标	184
9.2.3	信息渠道	185
9.2.4	接收者	185
9.2.5	反馈	185
9.2.6	干扰	185
9.3	沟通的流程	186
9.4	沟通的目标设置	187
9.5	沟通组合	188
9.5.1	沟通方式组合	188
9.5.2	沟通类型组合	188
9.6	沟通模式	193
9.6.1	口头语言沟通	193
9.6.2	体态沟通	193
9.6.3	环境沟通	193
9.6.4	会展沟通	194
9.6.5	调查沟通	194
9.6.6	宣传资料沟通	194
9.6.7	网络沟通	195
9.6.8	活动沟通	195
9.6.9	管理沟通(读者组织沟通)	195
9.7	沟通技巧	196
9.7.1	口头语言沟通技巧	196
9.7.2	文字语言沟通技巧	197
9.7.3	体态语沟通技巧	197
9.8	沟通障碍分析	199

9.8.1 编码与解码的差异性障碍	199
9.8.2 人际交往障碍	199
9.8.3 学科障碍	200
9.8.4 环境障碍	200
9.8.5 沟通改善策略分析	201
第 10 章 图书馆服务形象	203
10.1 图书馆形象的定义	203
10.2 图书馆形象的基本特征	204
10.2.1 主体性	204
10.2.2 客体性	205
10.2.3 主客体关系性	206
10.2.4 系统性	206
10.3 图书馆形象的表现形式	207
10.4 图书馆形象的独特功能	208
10.4.1 价值定位功能	208
10.4.2 凝聚感召功能	209
10.4.3 扩张发展功能	209
10.5 影响图书馆形象的要素	210
10.5.1 传统观念排斥形象观念	210
10.5.2 公益行为排斥形象战略	211
10.5.3 用工制度排斥形象塑造	211
10.6 图书馆服务形象的塑造	211
10.6.1 理念形象	212
10.6.2 行为形象	214
10.6.3 视觉形象	217

xiv 图书馆服务体系构建

10.7 图书馆形象塑造的价值	218
10.7.1 良好的形象有助于获得政府的支持和社会的关注 ...	218
10.7.2 良好的形象有助于文化能量的增强	218
10.7.3 良好的形象有助于增强凝聚力和吸引力	219
10.7.4 良好的形象有助于服务能力的提升	219
第 11 章 读者满意度	220
11.1 服务质量与读者满意度	220
11.2 读者满意度的生成因素	221
11.2.1 文献资源	222
11.2.2 后台支持	222
11.2.3 服务组织	223
11.2.4 服务效能	224
11.2.5 服务环境	224
11.3 读者满意度测量方法	224
11.3.1 多层次模糊综合评价及其算法	225
11.3.2 CSI 测评法	228
11.4 读者满意度的管理	230
11.4.1 建立读者抱怨管理系统	230
11.4.2 建立读者满意度评价系统	230
参考文献	233
后记	238