

<<创新性信息服务>>

图书基本信息

书名：<<创新性信息服务>>

13位ISBN编号：9787811127645

10位ISBN编号：7811127644

出版时间：2009-5

出版时间：云南大学出版社

作者：杨丽娟

页数：305

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<创新性信息服务>>

### 前言

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。

## <<创新性信息服务>>

### 内容概要

本书针对图书馆的信息服务管理，立足于网络化和数字化的信息环境，基于以信息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的理论和实践问题；在分析图书馆信息服务质量及绩效现状的基础上，创新性地提出了提高图书馆信息服务质量和绩效水平的新型管理模式，引入当前国际上最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，提供了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，并对图书馆信息服务成功实施六西格玛管理提出了建设性的建议。

本书可作为图书馆学及相关专业学生的学习参考资料，对各类型图书馆、档案馆、文化馆，以及情报信息服务机构的从业人员和管理人员的理论研究和工作的实践具有一定的参考价值，对其他信息工作者和服务工作者也有一定的借鉴意义。

<<创新性信息服务>>

书籍目录

序言第一章 信息第二章 服务第三章 信息服务第四章 信息服务质量第五章 图书馆馆员与图书馆信息用户第六章 新型质量管理第七章 六西格玛管理在图书馆信息服务中的应用第八章 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结束语后记

## &lt;&lt;创新性信息服务&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：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。

## <<创新性信息服务>>

### 后记

面对信息服务市场愈演愈烈的竞争，笔者怀着对图书馆事业的热爱和居安思危、不断进取的精神，企望图书馆的信息服务质量管理能够借鉴目前国际上最前沿的企业管理方法，探索出一种适合于图书馆信息服务质量管理的新型模式，在工作之余潜心学习，终于完成了本书的写作。

本书的付梓要特别真诚地感谢原北京大学图书馆馆长、现北京外国语大学图书馆馆长戴龙基教授的悉心指导，并为拙著写序言！

还要真诚地感谢作者所在图书馆的馆长朱曦教授的支持，以及其他几位领导的鼓励！

感谢云南大学出版社的纳文汇编审对本书的出版所给予的帮助！

在本书的写作过程中，笔者广泛地吸取了国内外大量相关的研究成果，参考和引用了很多图书馆专家、质量管理专家和学者的有关著述，在此谨致以诚挚的谢意！

图书馆自诞生之日起就是收集、保存、整理和提供信息服务的专门机构。

信息服务是图书馆社会价值最直接的体现，也是图书馆各项工作的出发点和归宿。

随着21世纪数字化网络化时代的到来，原本属于图书馆独有的传统领地正受到市场竞争的巨大冲击，以Google为代表的商业性信息生产和服务商所构成的竞争态势愈演愈烈，他们不仅为图书馆提供信息资源，而且也通过因特网为信息用户提供一定水平的信息服务。

图书馆要生存，就必须直面竞争，要在竞争中持续发展，就必须提高信息服务的管理水平和质量。

## <<创新性信息服务>>

### 编辑推荐

《创新性信息服务:图书馆信息服务质量的新型管理模式》由云南大学出版社出版。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>