

国家“十一五”重点图书出版规划项目
当代中国图书馆学研究文库（第四辑）

TuShuGuan GuanLi Yu FuWu

图书馆管理与服务

杨勇 著



國家圖書館出版社
National Library of China Publishing House

G251
43
国家“十一五”重点图书出版规划项目
当代中国图书馆学研究文库(第四辑)

图书馆管理与服务

Library Management and Service

杨惠著



國家圖書館出版社
National Library of China Publishing House

图书在版编目(CIP)数据

图书馆管理与服务/杨勇著. --北京:国家图书馆出版社,2015. 12
(当代中国图书馆学研究文库/吴慰慈,陈源蒸主编. 第4辑)
ISBN 978-7-5013-5679-9

I. ①图… II. ①杨… III. ①图书馆管理—研究
②图书馆服务—研究 IV. ①G251 ②G252

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 213712 号

书 名 图书馆管理与服务
著 者 杨 勇 著
责任编辑 高 爽 王炳乾

出 版 国家图书馆出版社(100034 北京市西城区文津街7号)
(原书目文献出版社 北京图书馆出版社)
发 行 010-66114536 66126153 66151313 66175620
66121706(传真),66126156(门市部)
E-mail nlcpress@nlc.cn(邮购)
Website www.nlcpress.com →投稿中心
经 销 新华书店
印 装 北京玥实印刷有限公司
版 次 2015年12月第1版 2015年12月第1次印刷

开 本 710×1000(毫米) 1/16
印 张 15
字 数 220千字

书 号 ISBN 978-7-5013-5679-9
定 价 70.00元

《当代中国图书馆学研究文库》编委会

主编:吴慰慈 陈源蒸

编委:陈源蒸 中宣部出版局研究馆员

郭又陵 国家图书馆出版社原社长

李万健 中国图书馆学报编审

李致忠 国家图书馆研究馆员,博士生导师

倪波 南京大学信息管理学院教授,博士生导师

彭斐章 武汉大学信息管理学院教授,博士生导师

谭祥金 中山大学资讯管理学院教授

吴慰慈 北京大学信息管理系教授,博士生导师

徐引麓 中国科学院文献情报中心研究员,博士生导师

序

杨勇教授 1983 年毕业于北京大学图书馆学系,同年到云南大学图书馆工作,2004 年转到云南大学情报与档案学院任教,现任云南大学公共管理学院情报与档案学系教授,硕士研究生导师。作为杨勇在北京大学学习期间的学长,我和她相识已经有近 30 个年头了。虽然大学毕业后我留在北京,她去了昆明,但我们一直没有中断联系,特别是最近几年,因为同在教育部高等学校图书馆学教学指导委员会担任委员,我们的联系就更多了。近 30 年来,我见证了杨勇通过刻苦学习、勇于探索、勤于实践而取得的进步;而她扎根西部、为云南地区图书情报事业的发展不懈努力的精神,也一直在深深地感动着我。

杨勇在西部边陲为图书馆事业辛勤耕耘,取得了一系列的研究成果。这本论文集收录的 24 篇论文,就是她在图书馆管理与图书馆服务研究方面取得的代表性成果。这些论文从宏观层面的图书馆发展环境、发展要求、发展模式、目标选择、对策思考,到中观层面的图书馆知识管理、全面质量管理、业务工作重组、业务规程与评估指标体系、图书馆服务能力系统与能力提升、图书馆员的转型与职业修养,再到具体的文献信息资源的布局配置与保障方略、馆藏文献资源的数字化建设、图书馆服务方式的转型及一体化服务、信息获取的规范化与有效控制、大学生(用户)信息素质的教育培养等,无一不体现着她对图书馆理论和现实问题的深度关注和思考。

杨勇大学毕业后先是在高校图书馆工作,使得高校图书馆的实践问题研究成为她研究成果中最为突出的部分。这本论文集中的论文,

无论是对高校图书馆的发展研究,还是对高校图书馆的管理研究,甚至包括对高校图书馆的资源研究、服务研究等,都体现出了她曾经作为一位高校图书馆实际工作者的独到见解,许多具有创新意义的观念和方法,对于我国高校图书馆事业的发展具有较大的参考作用。即使后来转入了图书馆学教育领域,杨勇仍然没有脱离对图书馆实践问题的思考。她以一个图书馆实际工作者和教育者的双重身份,从图书馆实践的角度审视图书馆人才培养的问题,分析我国图书馆学教育与图书馆实践之间存在的问题,深入探讨图书馆学教育的改革,由此撰写出的论文在我国图书馆学教育领域产生了较大的反响。

杨勇在云南大学图书馆工作期间,正是我国图书馆事业改革创新、向现代化转型的重要时期。当时,各种社会思潮被引入图书馆学的研究,形成了百花齐放、百家争鸣的态势,同时也冲击着图书馆人的传统观念和思维习惯;各种新技术应用于图书馆,也给了图书馆学更大的研究空间。她对图书馆的转型具有较为清晰的认识,不仅提出了传统、单一、封闭型的图书馆要向现代化、多功能、开放型图书馆转型的思想,并且结合我国国情提出了图书馆转型的具体举措:《新世纪大学图书馆发展目标选择的思考》《试论转型期高校图书馆的多元一体化服务》《转型期我国高校图书馆服务方式的转变》《21 世纪我国大学图书馆员转型的思考》等论文就是这方面研究的成果;而现代信息技术在图书馆的广泛应用,尤其是数字化、网络化的发展,给图书馆各项业务工作带来了前所未有的机遇和挑战,图书馆在变化中如何把握机遇,如何迎接挑战,她也做了深入的思考,如《图书馆馆藏文献数字化建设若干问题的思考》《网络环境下信息获取的非规范行为及有效控制的目标和原则》《数字时代大学生的信息素质教育——基于知识结构优化的思考》等论文,则是这些思考后的产物;特别是《试论转型期高校图书馆的多元一体化服务》一文,面对由于数字化、网络化形成的图书馆服务多元化格局,探讨了图书馆一体化服务的问题,可说是她当年对今天图书馆“一站式”服务的思考,很有前瞻性。

杨勇在关注图书馆实践问题的同时,也关注着图书馆学理论研究

的进展。如她在《面向学习型社会的图书馆知识管理问题思考》一文中引入了知识管理理论,提出图书馆的知识管理应当注重知识管理环境的形成以及信息资源的管理、技术资源的管理和人力资源的管理;在《全面质量管理理论在图书馆的应用进展以及图书馆的管理应对》一文中,应用全面质量管理理论,提出了两个“中心”和四个“全”字思想,并对图书馆如何开展全面质量管理提出了建议。她还善于应用其他学科的理论对图书馆学问题加以研究,使研究方法更为开放,研究内容更为深入。如《校、院、系分级管理与文献资源的布局配置》一文,应用了经济学中的资源配置理论;《论图书馆服务能力的全面提升——基于图书馆服务能力系统的讨论》一文综合应用了系统科学理论、心理学理论以及组织管理理论等;《网络环境下信息获取的非规范行为以及有效控制的目标和原则》则应用了信息伦理学理论等。

杨勇勤学善思,无论是在学生时代还是在工作以后,一直都保持着读书和思考的习惯,对各种新理论、新观点、新技术、新方法始终保持着浓厚的兴趣,论文集中处处可见其不断学习、不断探索的精神。作为一位研究者,其严谨的学风使该文集不乏理论参考价值;作为一位实践者,其关注现实问题的风格使该文集具有指导实践的意义;作为一位学人,其不断进取的探索精神使该文集中的论文充满新意;而作为一位女性,其细腻的笔法则使该文集具有较强的可读性。当我获知杨勇的论文即将结集出版并被收入《当代中国图书馆学研究文库》(第四辑),我为她感到由衷的高兴,这是对她从事图书馆工作和图书馆学教学、科研近30年最好的褒奖。

我愿意向广大图书馆工作者和图书馆学研究者推荐杨勇教授的这本论文集。

刘兹恒

2012年11月于北京大学

目 录

面向学习型社会的图书馆知识管理问题思考	(1)
全面质量管理理论在图书馆的应用进展以及图书馆管理应对	(6)
图书馆的现代化与业务工作的重组和管理	(18)
基层图书馆信息资源保障及建设方略探析	(30)
校、院、系分级管理与文献资源的布局配置	(45)
图书馆馆藏文献数字化建设若干问题的思考	(52)
论图书馆服务能力的全面提升	
——基于图书馆服务能力系统的讨论	(63)
试论转型期高校图书馆的多元一体化服务	(78)
转型期我国高校图书馆服务方式的转变	(86)
网络环境下信息获取的非规范行为以及有效控制的目标和原则	(95)
数字时代大学生的信息素质教育	
——基于知识结构优化的思考	(105)
新世纪大学图书馆发展目标选择的思考	(117)
世纪之交高校图书馆发展环境及对策思考	(130)
高校图书馆评估指标体系与高校图书馆发展模式	(136)
新世纪高校图书馆发展的新要求	
——基于《普通高等学校图书馆规程(修订)》的学习与思考 ...	(143)
世纪之交大学图书馆关注的热点问题	(151)

21 世纪我国大学图书馆员转型的思考	(157)
新型图书馆员形象塑造的基本要素	(164)
女性图书馆员职业性修养的基础	(171)
关于图书馆学教育与实践相结合的思考	(176)
论图书馆学硕士研究生核心能力的培养	(186)
谈谈书次号的规范化与多样化	(198)
方国瑜先生论著略述	(203)
云南地方文献的集大成之作 ——《云南史料目录概说》与《云南史料丛刊》介评	(217)
主要论著目录	(226)

面向学习型社会的图书馆 知识管理问题思考

1 引言

传统意义上的图书馆以管理各类知识载体——文献,并向用户提供这些文献的实体服务为工作重点,其服务工作体现在借阅文献中。二战结束后,科学技术、文化教育以及政治经济的发展,使人们对信息的实际需求以及利用图书馆的观念发生了变化,图书馆的功能由单纯意义上的文献载体管理转向了图书信息一体化管理,即在完成各类馆藏文献的管理与服务的同时,必须建立完善的检索体系,以向用户提供信息服务,这一模式对于以前的借阅服务模式是一种深化,通过信息服务可回答读者提出的信息要求“有”还是“没有”,“有多少”“在何处”等信息咨询问题。图书馆如何适应社会发展及用户需求的转变,如何从对载体的管理向知识的管理转变,从对文献信息的一般性服务向深层的知识型服务转变,成为图书馆界目前研究的一个热点问题。

为适应这一转变,图书馆界的有识之士受企业知识管理思想的启发,提出了知识管理这一新思考。这一思考反映了图书馆发展的历程,即由书刊等实物管理向书刊、信息一体化管理发展,进而向知识管理深化。同时,也体现了图书馆界与时俱进、创新发展的新思路。图书馆如何适应管理的深化,如何建立面向学习型社会知识管理机制,是本文讨论的重点。

2 面向学习型社会的图书馆知识管理的意义

学习型社会出于全社会对知识学习的要求,要求图书馆应提供多层次、全方位、多方式、多元化的服务,以适应不同层次、不同群体、不同学科读者需要的管理方式。如传统图书馆主要提供文献实体服务,提供的服务较为表层,学习型社会则应提供多元化的深层次服务,包括信息服务和知识服务。又如传统图书馆除公共图书馆面向全社会开放外,其他类型的图书馆都只面向一定的群体开放。学习型社会要求全民学习、终身学习,图书馆则必须走向全面的开放。再比如传统图书馆仅提供馆藏文献检索,图书信息一体化建设促使图书馆应能实现全社会文献信息的检索服务,以满足一定专题的信息需求。知识经济时代的到来以及学习型社会则要求图书馆在提供知识检索服务方面适应学习型社会发展的要求。再比如在文献的整理方面,传统图书馆是对馆藏文献进行分类编目,形成馆藏目录后提供读者使用。随着图书馆文献信息一体化的建设,对文献进行主题标引成为文献管理的新方式。经过主题标引,读者可通过主题目录了解文献内容,为有目的的阅读和学习提供方便;拓展图书馆的服务,如信息检索服务、课题跟踪服务、立项查新服务等。知识经济时代,快节奏的生活方式以及对知识需求的实效性要求,人们更渴望得到便捷的知识服务,以较少的时间和精力学习更多的知识。如果能够通过图书馆人的努力将文献的知识揭示出来,必将会对读者提供更多的帮助。这一系列的转变都要求图书馆在学习型社会建设的过程中研究自身管理方式的转变。

关于学习型社会的建设与图书馆,已有多篇文章见诸报端。文章大多是从图书馆的一般社会职能、社会作用出发,讨论图书馆在学习型社会建设中如何发挥职能,营造学习环境,促进全民学习、终身学习风气的形成等问题。从知识经济条件下面向学习型社会的建设如何深化图书馆管理方面的问题则讨论不多,从图书馆由文献信息的载体

管理向知识管理转变,以适应学习型社会的问题也还没有看到有文章发表,这就不能不引发我们对这一问题进行深入的探讨。

对于什么是图书馆的知识管理,目前在图书馆界有许多观点,这里不多加讨论。但其中最主要观点认为图书馆知识管理是指对信息资源及相关的智力资源所进行的管理。信息资源和智力资源都是学习型社会中学习的对象,同时也是管理的对象。所谓知识管理其目的就是通过对以上对象的管理提高图书馆自身管理的效率,并深化图书馆的管理和服务,以满足不同用户对各种文献以及信息的需求。其本质在于对信息的收集、整理、存储和传递进行严密的组织管理,更进一步地把握知识间的相互联系,创造一种隐性知识与显性知识互动的机制和满足学习型社会需求的知识学习平台,从而创造出新的知识去满足社会发展的需要。知识管理的这一本质特征正是学习型社会发展的目标,也是图书馆发挥其功能,在学习型社会中得以生存和发展的根本所在。

学习型社会是在知识经济时代提出的建设目标,因而面向学习型社会的图书馆管理也应当满足于知识经济时代人们对知识学习的要求和规律。在管理方面由载体管理转向知识管理,由表层管理转向深层管理,从而通过管理的深化,发掘知识资源,提供更好的学习平台,以推动社会进步与知识创新,为自身发展注入活力和生机,也为社会发展贡献力量,这就是面向学习性社会的图书馆知识管理的深层含义。

3 面向学习型社会的图书馆知识管理的实现

图书馆知识管理是一项系统工程,涉及图书馆管理的方方面面。面向学习型社会的图书馆知识管理将围绕为全社会建设一个好的全民学习、终身学习的平台为主要目标展开工作,它主要包括了与知识管理有关的管理环境、信息资源、技术资源、人力资源等方方面面的管理。

首先是知识管理环境的形成。面向学习型社会的图书馆知识管

理需要一定的环境,这一环境是指在图书馆内部所建立的一系列适应知识管理的文化及行为模式,包括硬件环境和软件环境。硬件环境包括三个方面,一是社会信息化环境的形成。图书馆知识管理的最终目的是收集全社会的信息资源,进行严密组织,使所有信息资源形成有机的知识链,从而通过网络向全社会传递,这一过程必须在信息化、网络化环境下才能实现。二是图书馆数字化的建设。图书馆知识管理的目标是要对信息的收集、整理、存储和传递进行严密的组织管理,更进一步地把握知识间的相互联系,深层挖掘文献信息隐含的知识。数字化的建设对于文献信息的管理将从对文献信息单元的管理走向对文献信息中包含的词语的管理,这将为深层挖掘文献信息中的知识元素提供便利,在手工环境下要实现这一目标显然是天方夜谭。三是网络化环境的形成。面向学习型社会的图书馆是要面向全社会提供学习服务的,必须建立起全开放的网络系统。网络系统的建设将对全社会提供不受时间空间限制的服务,这正体现了学习型社会全民学习、终身学习、全过程学习的要求。软件环境相对于硬件环境,主要是指图书馆建设知识管理体制所必需的人文环境的建设,包括相应的组织机制、组织文化、用人机制、创新机制、员工素质等。毫无疑问,建设知识管理的环境,是形成知识管理系统的基础。

第二是信息资源的管理。如前所述,传统图书馆对文献信息的管理主要是对载体的管理,如何在原有知识载体管理的基础上向前发展,以实现对知识本体的管理,是知识管理需要解决的问题。这里主要解决对文献信息进行知识化的组织管理问题,即对信息资源进行多层次加工整理,将蕴藏在文献信息中的知识挖掘出来,使隐性知识显露出来,使固化知识活化起来,进而建立动态有效的知识库的过程。发达国家的图书馆较早开始了这一方面的研究和实践,如美国在知识管理方面发展较快,许多图书馆都在加强这一方面建设,一些图书馆在启动数字图书馆建设项目中,就定位于知识发现系统的建设。这是一个全新的数字图书馆建设观念,其目的是力图通过数字图书馆建设改变原有的文献信息组织管理模式,将文献信息进行重新组织和整

合,形成全新的深层的知识体系,以完成知识管理模式下对信息资源的管理。

第三是技术资源的管理。从前面的论述中我们已知,图书馆实现知识管理必须依托现代信息技术。实现图书馆的知识管理,应当注重与之相适应的新技术的应用。与知识管理相适应的新的分类技术、浏览技术及数字化技术,可以使知识形成相互关联的系统,不受时空限制,使知识从数量和质量上被世界上任何地方的任何人所利用。要使如此强大的知识传递功能得到充分发挥,图书馆必须依靠强大的计算机网络系统和数字图书馆系统,同时也必须在这些条件的支持下建立起一套完善的技术资源管理系统,以实现知识的发现、选择、收集、整理、储存、传递等,实现完善的技术管理。

第四是人力资源管理。图书馆实现知识管理必须依靠高素质、懂技术、有一定学科知识的高素质人才,能对文献信息知识进行选择、整合及传递,这对图书馆员提出了更高的要求。图书馆员应不断学习,提高自身的能力和水平,以适应学习型社会和知识管理的要求,另一方面还应当学习知识管理方法。图书馆应建立知识管理的机制,加强馆员培训,给馆员们创造一个发挥其才能的环境。目前,许多图书馆所采用的学科馆员制便是一个行之有效的方法,它使馆员工作的目的性更强,学科知识含量更高,更能发挥馆员在学习型社会中提供专门知识服务的作用。

参考文献

- 1 魏丕植. 创建学习型社会之我见. 河南社会科学, 2003(1)
- 2 刘红. 图书馆应从知识载体管理转向知识管理. 四川图书馆学报, 2002(6)
- 3 刘秀华, 谭文华. 论图书馆的知识管理及其实现策略. 情报方法, 2003(2)
- 4 蒋玲玲. 图书馆知识管理与知识服务. 现代情报, 2003(7)
- 5 邓滨. 图书馆知识管理与知识环境的构建. 图书馆建设, 2002(5)
- 6 李思经. 从信息管理到知识管理的发展. 情报学报, 2001(6)

全面质量管理理论在图书馆的应用进展以及图书馆管理应对

1 引言

20 世纪 80 年代以来,现代图书馆管理思想逐步取代了传统图书馆管理思想,在理论和方法上都有了许多重大突破,对现代图书馆的管理产生了巨大的影响,同时对图书馆的发展也起到了不可低估的作用。我们不难发现,现代图书馆管理理论和方法正在走向科学、规范、成熟;应用于图书馆实践,也越来越具有实际指导意义和可操作性。

与传统图书馆管理相比较,现代图书馆管理理论与实践受到现代社会及现代管理学思想的影响,有着非常明显的时代特征。从研究层面看,主要表现为:从传统经验主义为主导的研究逐步走向了以理性思维为主导的研究;从封闭于图书馆内部,就图书馆管理谈图书馆管理的研究逐步走向了探求现代管理学新思维、新理论和新方法,进而在研究领域有了许多新的突破。从理论层面看,全面引入现代管理学理论,使图书馆管理思想逐步摆脱了传统图书馆“以管理为核心”的理论束缚,形成了一系列与现代社会相适应的“以消费者(读者)为中心”的现代管理理念和思路,实现了研究基础的转变。从应用层面看,更加关注现代图书馆的管理质量、核心竞争力及战略管理能力和管理机制的培养;从初期对现代管理学理论和方法的研究探讨逐步走向了

努力付诸实践的尝试与应用,逐步实现了现代管理学理论与图书馆管理实践有机结合,取得了可喜的成果。本文所要论及的全面质量管理理论(Total Quality Management, TQM),正是在这一变化过程中被引入现代图书馆管理中最具代表性的现代管理学理论之一。

“全面质量管理”在图书馆界已不是一个陌生的词语。20世纪80年代末,该理论被引入并应用于图书馆管理实践,使图书馆管理理念、管理方法、运作方式发生了根本性的变革,同时不断的实践中得到了新的发展。与此相随,无论是理论和实践,都已有许多论著发表,并在近几年形成了研究的高潮。但值得注意的是,全面质量管理理论还在继续发展,对其内涵还需要进一步探讨;与其他管理学理论和实践相结合,在实践中仍然有许多需要进一步探讨的问题。本文试图对该理论在图书馆领域的应用进展进行探讨,并对今天的图书馆实施全面质量管理必须面对的问题谈点个人的思考,期待能对图书馆管理有一定的参考价值。

2 全面质量管理理论及其内涵

我们看到的许多论著中都谈到,全面质量管理思想最早发源于第二次世界大战后美国管理学大师 W. 爱德华兹·戴明(W. Edwards Deming)应邀去日本推行的管理思想“戴明圈”,目的是促进产品质量的提高,获取企业的最大信誉。20世纪80年代初,这一思想逐渐发展成为全面质量管理理论。该理论的形成,在当时的工商企业与公共组织内掀起了一场革命,在美国和日本的企业界应用,获得了巨大的成功。“各国纷纷仿效,并结合本国国情加以改造,终于形成了一个世纪性的全面质量管理大潮流。”^[1]

全面质量管理理论为什么会有如此大的魅力呢?原因在于她代表了一种与传统管理理论相反、符合现代企业发展要求和社会需求,并为企业带来巨大生机的观点。

传统观点认为,低成本是提高生产率、扩大市场的唯一途径,为获得低成本、高效率,企业纷纷将目光投向了成本和市场,认为只要规范管理,就能够达到既定目标。因而量化管理、目标管理、成本管理、效率管理等“以管理为中心”的理论方法成为传统管理思想的核心。

全面质量管理理论则不然,它强调的是产品的质量,以向用户提供最佳质量的产品来实现企业的最佳效益。坚持不懈地改进产品质量,是企业获益的重要手段,产品成本问题则降到了次要位置。以此为出发点,全面质量管理理论认为,产品质量的优劣不能由企业自己认定,也不完全由市场确定,而应当由顾客评判。从这一意义上分析,顾客实际掌握了企业的命脉,顾客对产品和服务质量的满意度成为企业关注的焦点。企业家们认识到,只有通过关注顾客才能使产品质量符合用户需求,达到最佳市场效益,“以顾客为中心”的管理思想与传统“以管理为中心”的思想形成了鲜明的对比。

顾客对质量的满意度,来自于企业组织中员工的所有工作和所有活动的质量,因此全面质量管理将企业内全员参与以及员工和社会的受益程度作为了又一重要关注点。员工受益直接影响产品质量和服务质量,社会受益则会为企业提供更广阔的发展空间。顾客满意以及本组织内所有成员和社会受益是获得长期成功的根本,为了达到长期成功的目的,必须关注“组织中所有工作、所有活动的质量。因为组织为顾客提供的产品和服务不仅与最终产品有关,也与组织中的每项工作都发生联系,所以它要求改进组织中每项工作的质量”^[2]。

国际标准化组织(ISO)一直都在关注着全面质量管理理论的进展,1994年在总结全面质量管理理论的基础上,颁布了国际标准 ISO 8402:1994,为 TQM 做了科学、规范的定义。即全面质量管理理论是“一个组织以质量为中心,以全员参与为基础,目的在于通过顾客满意和本组织所有成员及社会受益而达到长期成功的管理途径”^[3]。我国国家标准 GB/T 6583 — 94(《质量管理与质量保证——术语》)也为 TQM 下了同样的定义,阐明了全面质量管理思想的内涵。定义首先落