

全国示范性图书情报专业学位研究生联合培养基地使用教材

GONG GONG TU SHU GUAN
GUANLI YU FUWU

公共图书馆管理与服务

阮光册 杨 飞 主编

GONG GONG TU SHU GUAN

GUANLI YU FUWU



上海科学技术文献出版社
Shanghai Scientific and Technological Literature Press

全国示范性图书情报专业学位研究生联合培养基地使用教材

GONG GONG TU SHU GUAN
GUANLI YU FUWU

公共图书馆管理与服务

阮光册 杨 飞 主编



上海科学技术文献出版社
Shanghai Scientific and Technological Literature Press

图书在版编目 (CIP) 数据

公共图书馆管理与服务 / 阮光册, 杨飞主编. —上海: 上海科学技术文献出版社, 2015.10

ISBN 978-7-5439-6833-2

I . ① 公… II . ①阮…②杨… III . ①公共图书馆—图书馆管理—教材 IV . ① G258.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 227454 号

责任编辑: 徐 静

封面设计: 徐 炜

公共图书馆管理与服务

阮光册 杨 飞 主编

出版发行: 上海科学技术文献出版社

地 址: 上海市长乐路 746 号

邮政编码: 200040

经 销: 全国新华书店

印 刷: 昆山市亭林印刷有限责任公司

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 22.25

字 数: 434 000

版 次: 2015 年 10 月第 1 版 2015 年 10 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5439-6833-2

定 价: 68.00 元

<http://www.sstlp.com>

华东师范大学—浦东图书馆“全国示范性图书
情报专业学位研究生联合培养基地”教材
编委会名单

编委会主任:张 伟 段宇锋

编委会成员(按姓氏笔画排序):

王 韧 阮光册 许 鑫 杨 飞 苏卫红

张 伟 陈克杰 范并思 段宇锋 郭 慧

序 言

2015年1月中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》。公共图书馆作为构建现代公共文化服务体系建设中的重要组成部分,承载了公共文化服务的重要责任,为民族文化的发扬以及社会文明的进步发挥重要作用。

进入二十一世纪以来,在社会主义文化大发展大繁荣的背景下,全国各地公共图书馆新馆纷纷建立,图书馆的办馆条件大大改善。各地图书馆都开始意识到提升图书馆的管理能力,增强文化服务的效能,是保持公共图书馆全面、可持续化的发展前提,也是公共图书馆生存和发展的必要条件。本教材的目的是帮助图书馆专业的学生和公共图书馆的工作人员理解什么是公共图书馆的服务,如何提高公共图书馆的服务质量,以及如何掌握新时期公共图书馆管理理论进而如何提升公共图书馆的服务效能。

在构建现代公共文化服务体系中,公共图书馆通过各类馆藏资源和馆员的自身专业能力来满足公众日益增长的对知识、信息及相关文化活动的需求,公共图书馆投入的各项资源要在满足读者和用户需求中体现出能力和效率。服务是一种实践性的活动,在人们走进图书馆后,如何为其提供服务,如何提升服务效能,这是图书馆员需要具备的专业素养。服务的过程需要理念的指引,需要理论指导实践;服务的实践也需要遵循规律,需要借助技巧。管理是理论和实践的结合,管理的过程主要也是实践。因此,本书以实践为主、理论介绍为辅,对于与服务和管理相关的理论作展开式的讨论。

从公共图书馆相关教材角度来说,国内的相关教材并不少见,但是专门以图书情报专业硕士在专业实践、岗位培训方面的教材相对较少。这类教材并不是着眼于专业教学,而主要是针对理论与实践的结合,着眼于图书情报专业硕士岗位实践学习过程中熟悉图书馆业务,培养图书馆职业素养。为此,本书主要面向实践,以公共图书馆的实践为牵引,从提升图书情报专业硕士对公共图书馆职业的认知为目标,以“学会、能用、实践”为基本标准,对公共图书馆服务与管理的实践进行总结,并将大量案例应用于教材中,适合相关研讨式、案例式的教学和培训。在实践介绍的基础上,本书也兼顾系统性、内容性,并将科学的体系与实践相结合,在培养实践能力的基础上,体现学科的体系。

如今的图书馆已经被赋予了越来越多的功能,共享空间、创客空间、休闲空间等相继在各地公共图书馆出现,公共图书馆正在成为公众文化活动的“第三空间”,其管理和服 务都面临着新的机遇和挑战。本书以《国际图联公共图书馆服务指南》与中国图书馆学会颁布的《图书馆服务宣言》为总则,结合新世纪图书馆管理和服 务的新思维、新方法,围绕公共图书馆信息资源建设、公共图书馆服务和公共图书馆管理理论展开论述,并结合上海浦东图书馆等各地公共馆的实践开展案例分析。

本书的写作分工如下:杨飞对本书编写的框架体系进行设计,阮光册对全书进行统稿与修改。各篇章分工如下:第一篇由杨飞负责并执笔,其中第二章至第六章的部分内容是 基于张伟主持的上海市图书馆学会重点课题“公共图书馆内涵发展的实践探索——以浦东图书馆为例”(项目编号:11ASTX02)研究成果撰写的;第二篇由阮光册、郭丽梅负责,其中第九章由阮光册、仰煜、马松岳执笔,第十章由郭丽梅、阮光册执笔,第十一章由郭丽梅、仰煜、陈月琴共同完成;第三篇由阮光册、郁伟东负责,其中第十二章由刘鑒执笔,第十三章由阮光册、滕思琦、马松岳执笔,第十四章由阮光册、马松岳、刘隽、曲娜娜执笔,第十五章由阮光册、马松岳、郁伟东执笔;第四篇由景亚南负责,其中第十七章由景亚南执笔,第十八章由张小翠执笔,第十九章由杜嵩执笔,第二十章由杨文执笔,第二十一章由卢娅执笔,第二十二章、二十三章由周珏整理。此外,“公共图书馆内涵发展的实践探索——以浦东图书馆为例”课题组成员及华东师范大学图书情报专业硕士研究生吴仁杰等对本书的编著都有贡献。

本书的撰写者很多来自公共图书馆工作服务第一线的领导和馆员,通过本书的编写对公共图书馆的管理和服务实践进行了认真梳理和反思,在把这些实践经验上升到理论并与大家分享的同时,也有助于提高本身的管理和服务水平。感谢所有参与本书编写的同志们;尤其感谢华东师范大学信息学系的范并思教授,他给了我们很多很好的意见和建议,使得本书得以不断完善。感谢上海科学技术文献出版社的编辑为本书的成书提供的帮助。

编 者

2015.6

目 录

contents

序 言 /	001
-------	-----

第一篇 图书馆战略管理——以浦东图书馆为例

第 1 章 现代图书馆战略管理理论 /	003
1.1 战略和战略管理的一般原理 /	003
1.2 现代图书馆战略管理的前期准备 /	006
1.3 现代图书馆战略管理的制定与实施 /	015
第 2 章 公共图书馆内涵发展概述 /	019
2.1 公共图书馆内涵发展的背景 /	019
2.2 图书馆内涵发展研究进展 /	024
2.3 浦东图书馆内涵发展体系构建 /	026
第 3 章 公共图书馆内涵发展的制度设计 /	030
3.1 公共图书馆制度设计解读 /	030
3.2 美国公共图书馆制度体系 /	030
3.3 我国公共图书馆制度建设 /	032
3.4 对我国公共图书馆制度建设的建议 /	035
3.5 浦东图书馆的制度建设思考 /	037
第 4 章 公共图书馆内涵发展的功能拓展 /	039
4.1 公共图书馆发展面临新境遇 /	039
4.2 公共图书馆功能拓展的有利条件 /	040

4.3	公共图书馆功能拓展内容	/	040
4.4	浦东图书馆功能拓展内容	/	041
第5章	公共图书馆内涵发展队伍建设	/	045
5.1	美国图书馆人力资源状况	/	045
5.2	国内公共图书馆专业队伍建设存在问题	/	046
5.3	浦东图书馆专业队伍建设内容	/	047
5.4	浦东图书馆队伍建设的问题与对策	/	051
第6章	公共图书馆内涵发展文化建设	/	055
6.1	公共图书馆文化内涵的概念	/	055
6.2	公共图书馆文化内涵的结构	/	056
6.3	公共图书馆“内涵发展”在提升区域文化软实力中的作用	/	058
第7章	实践内容	/	064
第8章	思考与讨论	/	065

第二篇 公共图书馆信息资源建设与共建共享

第9章	信息资源建设	/	069
9.1	信息资源概论	/	069
9.2	信息资源建设概论	/	079
9.3	公共图书馆数字资源建设	/	085
9.4	公共图书馆资源建设政策及标准	/	103
9.5	信息资源共建共享	/	121
第10章	信息资源组织	/	137
10.1	信息资源组织类型及其层面	/	137
10.2	信息资源的编目	/	140
10.3	信息组织工具	/	150
10.4	馆藏信息资源的组织整理	/	157

第 11 章 实践内容 / 162

- 11.1 公共图书馆文献资源的采选工作——以浦东图书馆为例 / 162
- 11.2 图书馆文献编目外包服务——以浦东图书馆为例 / 166
- 11.3 图书馆的特色电子资源的建设——以浦东图书馆为例 / 169
- 11.4 浦东图书馆的特色服务——爱心图书漂流 / 173

第三篇 公共图书馆读者服务研究**第 12 章 图书馆读者服务概论 / 181**

- 12.1 读者服务的内涵 / 181
- 12.2 读者服务的原则 / 181
- 12.3 读者服务的要素 / 185
- 12.4 读者服务的方式 / 185

第 13 章 公共图书馆的基本服务 / 195

- 13.1 公共图书馆的外借阅览服务 / 195
- 13.2 公共图书馆参考咨询服务 / 197
- 13.3 公共图书馆阅读推广服务 / 205
- 13.4 总分馆制的公共图书馆服务 / 206
- 13.5 公共图书馆的服务创新 / 212

第 14 章 公共图书馆的未成年人服务 / 221

- 14.1 公共图书馆未成年人服务概述 / 221
- 14.2 未成年人阅读活动的组织和推广 / 238
- 14.3 未成年人服务和社会合作 / 252

第 15 章 公共图书馆服务标准 / 267

- 15.1 制定与实施公共图书馆服务标准的意义 / 267
- 15.2 公共图书馆服务标准的主要内容 / 268
- 15.3 中国公共图书馆服务标准的发展趋势 / 272

第 16 章 思考与讨论 / 275

第四篇 公共图书馆信息咨询服务

第 17 章 公共图书馆信息咨询服务概述 / 279

- 17.1 信息咨询概念的产生与发展 / 279
- 17.2 图书馆信息咨询服务的产生与发展 / 280
- 17.3 公共图书馆信息咨询服务的定位和作用 / 281
- 17.4 公共图书馆信息咨询服务的内容 / 282
- 17.5 新时期公共图书馆信息咨询服务的主要途径 / 283

第 18 章 信息咨询馆员与用户 / 286

- 18.1 咨询馆员的角色职责与要求 / 286
- 18.2 信息咨询用户及需求 / 287

第 19 章 信息检索 / 292

- 19.1 信息检索的基本原理 / 292
- 19.2 信息检索语言 / 293
- 19.3 信息检索分类 / 293
- 19.4 信息检索的程序和方法 / 295
- 19.5 信息检索效果评价指标 / 297
- 19.6 网络信息资源检索 / 297
- 19.7 常用中文数据库检索系统 / 298
- 19.8 常用外文数据库检索系统 / 300
- 19.9 信息检索的发展趋势 / 300

第 20 章 竞争情报服务 / 302

- 20.1 竞争情报的概念 / 302
- 20.2 竞争情报方法 / 303
- 20.3 竞争情报服务内容 / 307
- 20.4 竞争情报发展趋势 / 309

第 21 章 信息咨询服务评价 / 311

- 21.1 信息咨询服务评价标准 / 311
- 21.2 信息参考源的评价 / 315
- 21.3 咨询馆员的评价 / 316
- 21.4 信息咨询结果的评价 / 317
- 21.5 信息咨询评价方法 / 317

第 22 章 实践内容 / 320

- 22.1 公共图书馆如何做好咨询馆员培养和开展用户研究——以浦东图书馆为例 / 320
- 22.2 公共图书馆的参考咨询服务——以浦东图书馆为例 / 323
- 22.3 公共图书馆为中小企业提供咨询服务的探索——以浦东图书馆为例 / 326
- 22.4 浦东图书馆开展的信息检索课题举例 / 329

第 23 章 思考与讨论 / 334**参考文献 / 336**

第一篇 图书馆战略管理

——以浦东图书馆为例

课程建设的目标和预期效果

在现代信息社会中,图书馆所面临的外部环境充满了大量的不定性因素,诸如全社会的信息技术水平不断提高,相关信息机构竞争日益激烈,用户的信息需求越来越趋于及时化、个性化,图书馆作为文献信息提供和服务中心的地位面临极大挑战。如何走出这种困境,是现代图书馆亟须解决的问题。同时,时代的飞速发展促使中国的图书馆事业发展迎来了历史上的最好的发展时期,全国各地纷纷兴起了图书馆新馆建设的浪潮。图书馆发展的数量、规模、速度急速攀升的背后,我们不禁要思考,未来的图书馆究竟应当如何发展。实行战略管理,图书馆将会对内部资源条件和外部环境的变化有更充分的认识,以采取相应的措施,创造并保持核心竞争力。

本篇第1章围绕图书馆战略管理理论,重点介绍现代图书馆战略管理的概念、层次、内容,现代图书馆的内外环境、核心竞争力分析,以及制定与实施战略管理的过程。第2章至第6章以浦东图书馆的战略发展方向——“内涵发展”为例,从图书馆内涵发展的背景、国内外研究进展以及浦东图书馆内涵发展的实践等方面进行了详细论述。

期望通过该实践课程的教学,使学生初步了解并掌握图书馆战略管理的理论与实施过程,同时对浦东图书馆内涵发展的理念、制度设计、功能拓展、队伍建设、文化等五个方面有所了解,启发学生对相关的理论与实践深入思考和探讨,从而使学生形成图书馆战略管理相关理论架构,并具备运用相关理论解决图书馆转型发展中的实际问题的能力。

本篇包括:

- 第1章 现代图书馆战略管理理论
- 第2章 公共图书馆内涵发展概述
- 第3章 公共图书馆内涵发展的制度设计
- 第4章 公共图书馆内涵发展的功能拓展
- 第5章 公共图书馆内涵发展队伍建设
- 第6章 公共图书馆内涵发展文化建设
- 第7章 实践内容
- 第8章 思考与讨论

第1章 现代图书馆战略管理理论

1.1 战略和战略管理的一般原理

战略管理理论是从企业管理的实践中发展起来的,因此,这一理论主要围绕着企业、产品、市场、竞争对手进行阐述。图书馆虽然与企业有着本质上的区别,但在现代化信息社会,图书馆作为一种公益事业也面临着竞争的威胁。我们认为,将战略管理理论和竞争优势思想引入图书馆领域,对图书馆的发展将具有巨大的指导作用。

1.1.1 战略和战略管理的概念

有关战略,多个专家学者从不同的角度做出过多种解释。彼得·德鲁克认为“战略是指管理者找出企业所拥有的资源,并在此基础上决定企业应当做什么”;安索夫认为战略是一条贯穿于企业活动与产品/市场之间的“连线”;奎因认为“战略是一种模式或计划,它将一个组织的主要目的、政策与活动按照一定的顺序结合成一个紧密的整体”;波特认为战略是企业活动的一个中间点,实质是将企业活动与环境建立起联系;英国著名学者杰森和舒勒认为“战略是通过有效地组合组织内部资源,在动态的环境中确定组织的发展方向和经营范围,从而获取竞争优势,满足市场需求,实现股东利益最大化的目标”。但不管何种解释,战略一般包括5个基本内容:

- 战略是对前景的展望,即战略必须明确组织的使命;
- 战略是一种定位,即明确产品市场关系,确定组织生产什么产品,通过什么方式提供给什么样的人;
- 战略是一项挫敌策略,即组织要明确在哪个方向上建立自己的竞争优势;
- 战略是一种行动模式,即构建竞争优势的方式,组织通过怎样的活动结构培育核心竞争能力;
- 战略是一项计划,它必须能够付诸行动。

战略管理不同于战略的制定。严格来说,战略管理是组织从整体利益和根本宗旨出发,为了获得长期、稳定的发展,在充分研究组织外部环境和内部条件的基础上,确定和选择组织的战略目标,并针对目标的落实和实现进行规划,进而培养组织的相关能力,将这种规划和决策付诸实施过程中进行控制的一个措施,以及在实施过程中进行控

制的一个动态过程。在竞争越来越激烈的今天,战略管理的成功与否决定着组织竞争的胜负,从某种意义上说,战略管理处于组织管理的核心和主导地位。战略决策一旦确定,组织的一切活动都要围绕其进行。战略管理影响着组织的各个部门、各个经营领域,它的制定需要大量的信息,花费的时间也长,确定后可变更性小;因此,如果组织战略的制定出现失误,那么,付出的代价将是巨大的。

1.1.2 战略层次

组织的战略具有不同的层次,战略管理也要在不同的层次上进行。

(1) 竞争战略 这是组织战略的基本层次,指的是组织在一个经营单位中如何建立竞争优势。最常见的有成本领先战略——通过低成本获得竞争优势;差异化战略——针对特定顾客的特定需求,提供有针对性的产品或服务,从而获得竞争优势;集中化战略——选取一个或几个细分领域来开展竞争。

(2) 整体战略 指的是组织如何选择和组合自己的经营领域。主要有横向一体化战略——扩大规模以强化竞争优势;纵向一体化战略——将上下相连的产业纳入组织的经营范围之内,以增强竞争优势、提高议价能力;多样化战略——组织同时经营多个领域以增加竞争优势,充分利用未用尽的资源并回避风险。

(3) 组织成长战略 分析组织的成长阶段,配备相关的资源,培育相应的活动能力。

(4) 发展战略 充分考虑外部环境和内部条件的变化,用发展的眼光预测组织未来的发展方向,并尽可能培育相并尽可能培育相关的资源,确保组织能够获得长远的发展机会。

1.1.3 战略管理的特点

1. 全局性

战略管理是以组织的全局为对象,要求组织中各个部门的活动要相互配合,强调战略实施的总体效果。

2. 长远性

战略管理着眼于组织的长期发展,不以眼前的经营得失作为衡量组织业绩及成功与否的标准。

3. 超前性

组织的战略要具有超前性,因为战略从根本上来说就是对未来的决策。主动分析环境,把握组织长远发展的基本方向,确定组织在竞争中的地位,提高自己的应变能力和适应能力,在环境变化时迅速做出反应。

4. 模糊性

组织战略是关于未来的决策,为了防止对未来判断的失误,战略的制定需要大量的相关信息,但这些信息不可能是完全的;因此,战略的制定也不可能做到完全精确,它只

是给出一个大致的方向,无法面面俱到。

5. 创新性

组织的战略要有创新内容,即以新的不同的方式创造新的不同的价值和满意。如从强调产品质量到强调服务质量,现在又提出顾客感受质量。

6. 与企业文化相结合

组织战略管理的实施要贯穿于企业的基本价值之中,形成强大的无形资源。

7. 挑战性

组织的战略目标不能过于简单,它应该造成一定的资源紧张,而这种紧张能通过企业自身的努力和战略调整很快弥补,体现企业的能动性。

8. 竞争性

组织的竞争战略有很强的针对性,组织的战略管理对环境要始终保持密切的关注,尤其是有关竞争对手的信息。只有充分掌握竞争对手的情况,做到知己知彼,才能在竞争中占据有利地位并取得竞争优势。

1.1.4 战略管理的过程

1. 外部环境分析

外部环境分析包括一般环境分析和产业竞争环境分析两个部分:一般环境是指政治、法律、经济、社会文化、技术等方面;产业竞争环境是指产业结构,除了包括本产业内部的竞争关系,还包括进入威胁、替代品以及买方和卖方的议价能力等。

2. 内部环境分析

内部环境分析分为3个层次。第一个层次是分析产品市场关系,即确定组织的经营领域,解决产品结构的问题,主要考虑的因素是行业吸引力和组织的相对竞争地位。第二个层次是分析组织的价值链,也就是确定组织的活动结构。价值链分析是从创造价值的角度把组织活动连接为一个整体,分析组织的每一项活动对用户创造价值的大小和每一项活动的成本,从而分析组织的竞争优势。第三个层次是分析组织的资源与能力。资源是指创造价值的投入,包括财务资源、物化资源、技术资源、创新资源、商业资源、人力资源和组织资源等。组织的战略资源应在组织价值链活动中创造较大的价值,在市场上具有稀缺性,难于被竞争对手模仿且不可替代,而且本组织比竞争对手能以更低的价格获得;组织的能力分析主要是指组织的核心竞争力的分析,即组织的核心竞争力由何而来。

3. 制定战略

包括确定组织使命,结合外部与内部环境分析建立长期目标,制定供选择的战略,以及选择特定的实施战略。战略制定过程所要解决的问题包括:组织进入何种新产业;放弃何种产业;如何配置资源;是否扩大经营或进行多元经营等。

4. 战略实施

战略实施要求组织根据已经制定的战略树立长期目标,制定相关政策,建立有效的组织结构,调整组织经营方向,培育支持战略实施的组织文化,激励和培训员工,合理配置资源,并通过多种手段使形成的战略得以贯彻执行。

5. 战略控制

由于外部内部因素处于不断变化之中,所有战略都将不断进行调整与修改,组织必须时刻关注外部环境与内部因素,度量已取得的业绩,评价现有状况与预期的差异,找出差异产生的原因,对于不利的情况及时采取纠正措施。

1.1.5 核心竞争力

战略管理强调建立组织的竞争优势,而核心竞争力是竞争优势的源泉这一观点已被大多数人所接受。由于战略管理学派众多,各有所长,因此,对核心竞争力的界定也不尽相同。从早期的资源观、战略资产观,到后期的技术能力观、组织能力观、应变能力观、核心能力观,经过了一个渐进的认识过程。虽然对组织的核心竞争力还无法做出一个统一的界定,但我们仍可以通过以下的描述,对之进行大略的概括:

——核心竞争力不等于组织拥有的资源。一个组织竞争力的大小不在于它拥有什么,而在于它利用所拥有的东西能够做到什么,是否能够最大限度地发挥资源的效用。

——核心竞争力应是相互关联的知识、技能、能力的集合体。物质资源在信息社会中的经济地位已经逐渐地让位智力资源,同一单位的产出中智力资源所占的比重越来越大。

——核心竞争力是组织的基本价值所在,它应该融于组织管理系统和组织文化价值之中。现代组织必须认识到组织文化的巨大作用,只有拥有良好的工作氛围,才能将组织中的员工有效地组合和调动起来,形成强大的动力。

——核心竞争力应具有良好的辐射性,能够广泛地应用于组织的各项活动中。

——核心竞争力要具有良好的适应性,能够随外部环境不断变化。

——核心竞争力应该难于模仿。

——核心竞争力能够为用户创造较大的价值,在价值链中发挥巨大的作用。

1.2 现代图书馆战略管理的前期准备

在现代信息社会中,图书馆所面临的外部环境充满了大量的不定性因素,诸如全社会的信息技术水平不断提高,相关信息机构竞争日益激烈,用户的信息需求越来越趋于及时化、个性化。图书馆作为文献信息提供和服务中心的地位面临极大挑战。如何走出这种困境,是现代图书馆亟须解决的问题。