

INFORMATION MANAGEMENT OF MODERN LIBRARY

赵茹林 著

现代管理理论与方法丛书

现代图书馆

信息管理



科学出版社

www.sciencep.com

G254
378
I=

赵茹林 著

现代管理理论与方法丛书

现代图书馆

信息管理



科学出版社
北京

1340135

内 容 简 介

随着信息化时代的到来,现代图书馆的作用日渐彰显。现代图书馆的管理也可称做图书馆科学管理。科学管理是图书馆现代化的前提和条件,是图书馆生存发展的依据,是图书馆整体效益得到最大限度发挥的保证。现代图书馆的管理遵循“以人为本”的管理理念,利用图书资源、网络信息检索工具为科研服务。本书从知识管理的概念,人的隐性知识作用,管理的特征、内容及相应的实现技术入手,论证了知识管理是现代图书馆的源泉。网络环境中现代信息的检索、利用需要现代化图书管理。现代图书馆通过激发人的主动性、积极性、创造性来实现人与图书的和谐发展。

本书读者对象为图书馆工作人员和高等学校相关专业师生。

图书在版编目(CIP)数据

现代图书馆信息管理/赵茹林 著. —北京:科学出版社, 2008

(现代管理理论与方法丛书)

ISBN 978-7-03-023030-0

I. 现… II. 赵… III. 图书馆管理: 信息管理 IV. G251

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 144036 号

责任编辑: 李晓华 卜 新 / 责任校对: 陈玉凤

责任印制: 钱玉芬 / 封面设计: 无极书装

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>

骏杰印刷厂 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2008 年 10 月第 一 版 开本: B5 (720 × 1000)

2008 年 10 月第一次印刷 印张: 13 1/4 插页: 1

印数: 1—3 000 字数: 261 000

定价: 38.00 元

(如有印装质量问题, 我社负责调换〈环伟〉)

序^{*}

自从德国学者马丁·施莱廷格 (Martin Schrettinger) 于 1807 年首次提出“图书馆学” (bibliothekswissenschaft) 这一概念以来, 到 2007 年正好 200 周年。这个德语名词后来被顺理成章地译为英语 library science, 并被逐渐传播到了全世界。200 年来, 各国学者从不同角度对图书馆和图书馆学做了大量探索, 取得了很大成绩, 不仅推动了图书馆学的发展, 而且促进了图书馆事业的发展, 还使图书馆服务不断得到改善。

今天, 我们很高兴地看到, 在图书馆学这块硕果累累的园地上, 又增加了一项富有时代气息的研究成果——《现代图书馆信息管理》。这是一位长期奋斗在学术图书馆一线的文献信息工作者——赵茹林的心血之作。她在 20 多年图书馆工作实践和理论探索的基础上, 不断学习和思考, 不断总结和提升, 终于用自己的辛勤耕耘培育出了可喜可贺的成果。

在 20 世纪 80 年代以前的一个多世纪中, 在图书馆学这个行业里, 无论发生什么变化, 通常都是缓慢和渐进的。但在计算机技术应用于图书馆管理和服务之后, 特别是 20 世纪 90 年代以来, 人类经历了一场“互联网革命” (Internet revolution), 网络环境和信息环境发生剧变, 图书馆行业在资源的数量、形式、获取方法和文献信息管理、服务的形式、内容等方面都发生了巨大变化, 新的通信技术正在对图书馆的基本职能产生重大影响。面对短时间内发生的这些变化, 图书馆从业人员或忧虑, 或高兴; 或迷惘困惑, 或积极应对。本书作者就是属于积极应对的那一类文献信息工作者。

作者选择了现代图书馆管理作为切入点, 分析了传统图书馆向现代图书馆特别是数字图书馆过渡的时代特征及二者之间的关系, 开宗明义地提出应该用科学发展观来指导现代图书馆的管理, 明确了图书馆在构建和谐社会中的地位和作用, 同时提出了现代图书馆管理中的人本理念。

作者紧紧抓住知识管理和服务这个当代图书馆职能的核心环节, 在理论与实践结合的基础上分析了当代图书馆的业务流程及适应性变化。从管理理念的变革、人力资源建设、业务重组到知识资源的整合, 现代图书馆建设面临许多重大问题, 其中不乏学界同人关注的一些热点问题, 如知识仓库、知识导航、个性化

* 作序人黄长著同志曾任中国社会科学院图书馆馆长, 现为中国社会科学院学部委员、研究员, 中国社会科学情报学会理事长, 国家社会科学基金委员会图书馆·情报与文献学学科规划评审组组长

服务、数字化咨询、学科馆员制建设、网络信息检索、信息技术整合等。作为一位文献信息工作者，作者对这些问题的分析和见解值得我们关注。作者在紧张工作之余，牺牲了许多宝贵的休息时间，不断进取，终于完成了本书的写作，令人钦佩。

在本书付梓之时，展望图书馆信息化进程，思绪如潮，特作此序。

黄长著

2008年9月24日

目 录

序

第一章 科学管理图书馆	1
第一节 用科学发展观指导现代图书馆管理	1
一、科学发展观对现代图书馆发展的意义	1
二、用科学发展观指导现代图书馆创新理念	2
第二节 和谐图书馆的人本理念	4
一、图书馆是和谐社会的重要组成部分	5
二、图书馆在构建和谐社会中的地位与作用	5
三、和谐图书馆的人本理念	8
第二章 现代图书馆管理	18
第一节 从传统图书馆向现代图书馆的发展	18
一、传统图书馆的变迁	18
二、传统图书馆向现代数字图书馆过渡	19
第二节 现代图书馆数字化应用	26
一、数字图书馆的发展	26
二、建设图书馆的数据库	29
三、图书馆信息资源的管理	32
四、图书馆文献信息管理	35
五、现代数字图书馆与传统图书馆之间的关系	38
六、现代图书馆信息资源建设	39
第三章 知识管理图书馆	45
第一节 图书馆知识管理的含义	46
一、图书馆现代管理理念——知识管理	47
二、图书馆知识管理的特征	50
三、实现知识管理的条件	51
四、运用知识管理的目的	53
第二节 图书馆知识管理的核心	53
一、图书馆知识管理的内容	53
二、图书馆是人力资源知识管理的核心	55
第三节 现代图书馆管理目标是知识增值	60

一、图书馆的知识管理应用	60
二、现代图书馆需要一流的管理人才	62
三、图书馆知识管理的对象	67
第四节 建立知识管理信息库平台	69
一、利用信息技术, 建立知识仓库	69
二、图书馆知识管理重组	71
三、知识管理的核心——构建知识库	74
第五节 图书馆知识服务的理念	76
一、网络环境下用户信息的需求	76
二、以用户为核心的知识服务	77
三、图书馆开展知识服务的意义	78
四、网络环境下图书馆开展知识服务的方式	79
五、图书馆知识导航功能的实现	80
第四章 参考咨询服务	83
第一节 参考咨询作用	83
一、数字化咨询系统平台建设	84
二、网络信息咨询与传统参考咨询工作的比较	86
三、现代信息技术条件下参考咨询服务的特征	87
四、参考咨询的优势	89
五、网络环境中现代图书馆的参考咨询服务方式	90
第二节 参考咨询服务优势	91
一、利用搜索引擎为参考咨询服务	91
二、搜索引擎用于图书馆参考咨询工作的意义	92
第三节 现代图书馆学科馆员	94
一、图书馆馆员角色的变化	94
二、图书馆学科馆员发展需要	95
三、现代学科馆员的培养	97
四、学科馆员在重点学科建设中的作用	101
五、学科馆员在科研选题中的作用	105
第四节 现代图书馆知识导航	109
一、图书馆知识导航的途径	109
二、信息导航的特点	110
三、现代图书馆的学科信息导航	111
第五节 知识管理下的个性服务	114
一、知识管理下的导读	116

二、信息素养的培育	119
第五章 信息检索	120
第一节 现代图书馆信息检索概述	120
一、信息检索的概念和基本原理	120
二、图书馆信息检索发展过程	121
三、图书馆信息检索途径	124
四、信息检索的应用	127
第二节 信息检索语言	129
一、图书检索的基础是分类与标引	129
二、图书馆信息检索的选择	131
三、信息检索技术	136
第三节 网络信息检索的相关性	140
一、信息检索中相关性的意义	140
二、网络信息检索基本原理	143
三、网络信息检索的发展现状	147
四、网络信息检索的主要特征	151
五、网络信息检索语言	156
六、网络信息检索语言关键词的应用	159
七、网络信息检索在信息搜集中的应用	162
八、网络信息检索的特点	165
九、跨库检索的原理与基本步骤	167
十、检索网络学术信息	170
十一、检索网络科技文献	173
十二、检索 Internet 信息	176
第六章 现代图书馆信息技术的整合	178
第一节 图书馆数字资源整合	178
一、图书馆数字信息资源的特点	179
二、数字资源整合的理论体系	179
三、图书馆数字资源整合的原则	181
四、图书馆数字资源整合的方式	181
五、图书馆数据库资源的整合内容	182
六、图书馆数字资源整合的方法	183
第二节 现代图书馆网络信息资源整合	183
一、传统手段和现代技术的整合	184
二、网络信息组织的方式、类型	186

三、网络环境下的用户个性化信息需求特点及信息服务模式的定位	188
第三节 现代图书馆知识资源的整合	194
一、知识整合的背景	194
二、知识整合的概念	194
三、知识整合的特征	195
四、知识整合的应用	196
五、知识整合是数字资源整合的主流趋势	198
六、基于本体整合的研究与应用	199
七、实现知识整合作用	201
八、数字资源整合中存在的问题	202
参考文献	204

第一章 科学管理图书馆

第一节 用科学发展观指导现代图书馆管理

用科学发展观指导图书馆井然有序、协调发展,是现代图书馆工作的一项战略任务。图书馆管理是一个系统工程,首先要有先进的理论作指导,科学发展观为图书馆管理提供了科学的世界观和方法论。

一、科学发展观对现代图书馆发展的意义

现代图书馆既面对发生深刻变化的市场经济,又面对充满挑战与竞争的国际形势,图书馆需要更深层次和更广范围融入世界图书馆体系。西方发达国家图书馆的先进理念、管理体制给我国图书馆带来极大的冲击和挑战。国内市场经济日趋成熟和完善,对图书馆服务的模式和质量标准提出了更高的要求。图书馆的改革与创新是时代的呼唤,是历史的必然。

1. 现代图书馆创新需要先进理论作指导

我国图书馆事业发展是在计划经济的模式下运行,图书馆只是各级政府下面的一级组织或附属物。虽然改革开放给图书馆带来了生机,但长期以来形成的一些深层次矛盾并没有得到解决。从图书馆面临的任务看,现代图书馆既需要观念层面、管理体制和运行机制的创新,又需要工作内容、服务方法和技术手段的创新。现代图书工作实践需要先进理论的指导,而科学发展观强调以人为本,注重全面、协调和可持续发展,为图书馆事业的发展提供了科学的理论指导。

2. 科学发展观是图书馆创新的基础和标准

图书馆的性质决定与知识、信息最为密切,图书馆的发展与信息技术密切相关,信息技术不仅决定着社会信息量的大小和信息载体的物理形态,而且决定着图书馆进行信息整合和开展信息服务质量,决定了现代图书馆外部的信息环境和内部的业务工作手段。面对现代图书馆信息管理挑战,如何在市场、环境、生态协调发展的可持续发展基础上创新、整合和构造图书馆可持续发展观,如何将图书馆的发展牢固奠定在网络环境、社会需求、先进技术的坚实基础上,如何在理

论层面发掘图书馆可持续发展的基本规律,并在实践层面探索和实现图书馆的可持续发展?当务之急是要紧紧抓住科学发展观这一最具决定作用和本质意义的因素。

现代图书馆创新的一项重大任务就是对图书馆管理体制进行积极探索,创建图书馆特色,逐步改变计划经济条件下形成的部门和地方条块分割、大而全和小而全的封闭办馆局面。现代图书馆要走世界图书馆共同发展之路,融入世界图书馆事业的发展行列,加快图书馆的个性化、特色化建设。图书馆管理需要以全球的视角进行定位,建立开放的机制,并运用国际通用的管理理念与标准,使图书馆与世界图书馆在同一平台上开展交流与合作。在某种意义上,构建现代图书馆制度,深化图书馆管理机制,就是走图书馆内涵发展之路。这是当前促进图书馆现代化、提升图书馆整体水平的重要举措。

二、用科学发展观指导现代图书馆创新理念

1. 用科学发展观指导图书馆观念创新,观念是行动的先导

图书馆创新,观念是先导,首先要坚持和发展适应国家发展要求的图书馆思想观念,同时要重视研究和解决图书馆面临的新情况新问题。深入探索新形势下图书馆发展的规律,更新图书馆观念;确立与文献信息资源需求相适应的图书信息新观念,树立科学的图书馆发展观。立足本职,继承传统,借鉴国外,学习新知识与时俱进的全面发展观。图书馆的传统观念具有一定的稳固性和独立性,如不关注时代的进步和形势的变化,就会变成一种惰性,形成思维定势,图书馆工作停滞不前。当前制约图书馆事业创新的重要因素,是相当一部分图书馆人的思想观念陈旧,受计划经济的影响比较深。现代图书馆创新的首要问题是图书馆界思想观念上的与时俱进,真正地把思想认识从不合时宜的观念、做法和体制的束缚中解脱出来。图书馆现代化是一个动态过程,现代性乃是现代化的结晶,是现代化过程与结果所形成的属性。第一,从特征上讲,现代性标志着从传统到现代的转变,表现为与某些传统的断裂。第二,自由构成现代性的核心,人的各种权利的保障构成现代性的前提。第三,现代性表现为建立起竞争机制与合理科学地社会规范,即竞争的理性化过程。现代性的理性化,乃是竞争中的理性化。现代化的过程是一个建立起竞争机制的过程。历史与现实已经证明,西方的现代性并非是人类最好的选择;现代文明的负面影响在图书馆主要有两个突出的表现:第一是目标为手段所遮蔽,本来现代信息技术只是图书馆通往更高价值的桥梁,是一种手段,而最终价值目标却被忽视,只重视技术手段而忽略人文的、社会的价值目标。第二是现代文明中技术至上和生产工具论的片面影响。现代化高新科技

的魅力很容易掩盖了人的主体地位,出现重技术轻人文的错误倾向。标准化、快速化以及呈现出的高度统一性的管理和服务,具有现代社会技术统治的典型特征。计算机技术在给我们带来高效、快捷、便利的同时却悄悄地消解了人类所需要的人文关怀。实际上,技术无论再先进都是工具性的,它永远不能代替人的脑力劳动,科技的进步不是社会变革的终点。现代图书馆的终极目标是人的现代管理,技术和文化都是为人服务的,图书馆所蕴涵的人文精神才是推动图书馆发展、实现现代化的真正原动力。

2. 用科学发展观指导图书馆现代信息管理制度创新

图书馆管理制度和体制是图书馆创新中的重点,现代图书馆制度是一种建立在法制基础上的制度体系,具有法定组成机构及由此而构成的图书馆管理及其运作体系。这种制度体系保障了图书馆发展的顺利进行,并促使图书馆建立自我约束、自我完善和自我发展的机制,使各类型图书馆在面向社会、市场进行为用户服务的过程中,主动适应政治、经济、科技、教育、文化和社会的发展,不断满足人们对日益增长的文献信息资源的需求。现代图书馆制度构建主要体现在以图书馆为本的管理体制和机制建设,建立效能图书馆,强调从改进到发展,从数量到质量,从用户到内部管理,从文献管理到知识管理,从经验管理到科学管理,从重视物质建设到文化建设,形成以人为本、行为规范、运转协调高效的信息管理现代化图书馆。

3. 用科学发展观指导图书馆转变观念、整合创新理念

(1) 现代图书馆转变观念、整合创新的出发点和归宿是“以人为本”。现代管理的核心观念是以人为本,“代表着中国最广大人民的根本利益”。首先要树立“人本主义”的发展观,这是当今社会发展的主题,也是科学发展观的中心任务。现代科技加速进步,网络信息量迅速增长,是因为现代文化蕴涵的信仰和理念注重物质满足和知识创新,轻视精神超越,现代各种制度固化了重物质轻精神、重理性轻道德的人类生活习性。以人为本的发展观就是人类在对现代文明沉重反思后发出的呼唤。以人为本的发展观追求的是人的发展,图书馆从古代追求文献收藏,到现代追求社会服务,现在又升华为追求社会化服务到人的发展,这是时代的进步。现代图书馆的“人本主义”科学发展观,也是图书馆现代化的基本内涵。

(2) 图书馆转变意识、整合创新必须建立在图书馆传统文化与借鉴世界图书馆科学成果之上。现代图书馆的建设能够体现人文精神、引导价值取向、传递职业理念、保障读者权利的《中国图书馆法》上。在正确地分析、把握、预测社会期待和读者需求的基础上,在充分吸收世界现代图书馆制度普遍性的文明成

果基础上。

(3) 现代图书馆整合创新表现为建立起理性化的竞争机制与科学合理的规范。从某种意义上讲,图书馆现代化的过程是一个建立起竞争机制的过程,没有竞争,就没有现代化,没有现代社会的活力。竞争是社会效率与效益的内在要求,是加快社会发展的需要。传统图书馆与现代图书馆的一个重要区别,在于是否建立起竞争的机制。图书馆没有竞争,其结果只会是低效率与低效益的。信息资源也无法得到较好的配置与利用,其结果只会是高投入低产出。但竞争是一把双刃剑,既能促进图书馆发展,也会产生负面效应,即无序竞争。因此,如何使竞争理性、有序,是现代图书馆研究的一个重要课题。

4. 现代图书馆制度的确立需要建立外在制度和内在制度

图书馆管理内在制度是外在制度的基础,缺乏一定的内在制度,外在制度往往难以有效实施。因此,现代图书馆制度创新,一方面需要构建以馆员咨询服务为主、以图书馆参考咨询为标志的外在制度,另一方面必须培育以读者为对象、以导航为核心的内在制度。作为内在制度的核心,“以人为本”是现代图书馆得以确立的基础。在图书馆内部管理体制方面,应该解决行政权力泛化,走决策专业化之路,进行管理机制创新必须借鉴世界上先进的办馆经验和管理经验。图书馆本质上是一个学术性的服务机构,应该遵循学术管理的规律。从当代世界先进图书馆的经验看,普遍重视学术权力,重视个性发展。扩大读者的参与度,确立广大读者和用户在图书馆的主体地位和权利。

科学发展观着眼于和谐发展、全面发展,而非偏重一个或几个方面。首先,图书馆作为一个整体,有着自己完整的业务链和服务体系,只有当各业务链的节点有机地联结起来的时候,图书馆才能发挥整体的功能和效益。其次,图书馆作为一个知识传播机构,必须与社会和谐、以人为本,统筹区域发展、社会经济文化发展为基础。以人为本应成为贯穿图书馆发展的一条主线。现代图书馆系统的运行机制是面向服务的,图书馆的资源管理与服务内容应时常根据社会的、用户的需求进行调节,以适应社会发展环境的不断变化。只有这样,图书馆才能成为一个真正动态的、可持续发展的、变化的知识服务体系。

第二节 和谐图书馆的人本理念

科学发展观宗旨要求建立和谐图书馆。胡锦涛总书记指出:我们要建设的社会主义和谐社会,应该是民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐相处的社会。构建和谐社会最重要的任务是使“以人为本”的理念成为社会主流倾向。图书馆作为信息传播和教育的基地,要落实总书记的

科学发展观,就要率先营造和谐的图书馆氛围,更好地为公众提供精神文明服务,科学发展观背景要求建立和谐图书馆。

一、图书馆是和谐社会的重要组成部分

图书馆建设是社会文化建设的重要组成部分,其发展快慢与水平高低直接影响和制约着社会大众文化的发展。某个地方的文化建设品位高,其图书馆建设必然随之有着较大的发展;哪个地方的图书馆建设滞后,也必然使其社会大众文化建设氛围不浓。在2005年中国图书馆学会上,詹福瑞理事长在开幕词中说:图书馆是重要的文化设施,是弘扬优秀民族文化、建设新文化的社会组织。图书馆又是重要的信息情报搜集、整合、发布机构,在经济建设中发挥着越来越重要的作用。图书馆更是一个国民终身教育的场所,对提高全民族文化素质、促进人的全面发展起着独特的功能和作用。社会大众文化氛围是图书馆事业发展的必要环境,图书馆事业则是社会大众文化的重要内涵之一。正因为如此,图书馆在构建和谐社会中扮演着十分重要的角色,是精神文明建设的深入和扩展基地。

现代图书馆要及时把特定的信息传递给有特定需要的读者,主动为读者提供信息推介、文献传递,满足现代社会各阶层不同层次读者的需求。否则,我们的读者——“上帝”就会远离而去他处,最终失去的将是我们的信息服务平台和机遇。因此,和谐图书馆是现代图书馆事业发展的必然,是优质服务的扩展与深化。

和谐图书馆是馆员和读者向往的至高境界,图书馆的服务宗旨是“以人为本,服务至上”,就是一切工作都必须围绕、服从和服务于读者的需要,要想方设法满足读者对文献信息的一切需求。图书馆的文献信息资源要以用户的需求为主导,使馆藏文献信息内容最大限度地满足读者的需求,让读者带着需求来图书馆,带着要找的资料满意而去。同时,也不能忽略图书馆生存发展的另一因素——馆员。图书馆有了丰富的资源和读者,如果缺乏优秀的管理者来维持,同样不能发挥应有的作用。馆员和读者一样,期望建立和谐的图书馆氛围,以求得到自我生存、自我发展,愿意将图书馆建成自己工作环境的信息平台。因此,和谐图书馆是馆员和读者共同向往的理想境界。

二、图书馆在构建和谐社会中的地位与作用

图书馆是搜集、整理、保存和利用书刊资料的场所,为一定社会的政治、经济服务的文化教育机构。在构筑和谐社会的过程中,尤其是在建设社会主义先进

文化的过程中,图书馆有着重要的作用。

1. 图书馆是社会文化信息的传播者

图书馆集中汇集了大量文化与追求文化的人,在这个场所集中了中外各家的言论、思想和观点。同时来到图书馆的人也都是为了追寻文化知识而相聚,人类的精神成就在这里汇聚、展示和延续。图书馆作为社会文化信息的集散地和传播者,与整个社会的信息化进程息息相关。一个富强文明的社会一定需要一个馆藏丰富、方便快捷、构建合理的图书馆体系,可以说图书馆是和谐社会文化建设的基础设施、中流砥柱。

2. 图书馆是社会教育机构之一

图书馆作为教育机构的作用越来越得到重视,尤其是当今社会,知识在不断变化,新的信息资源层出不穷。据国外资料统计,大学生毕业一年后,其在校所学的知识大约老化 15%,五年后,其知识老化 50%~70%。也就是说,一般大学毕业生在毕业 8~10 年内应该把知识全部更新。“终身学习”已成为社会和个人共同的选择。图书馆的教育功能主要表现在提供学习所需的知识信息服务以及问题解答平台。尤其在网络环境下,许多图书馆提供“咨询台”、“电子邮件咨询”、“实时问答咨询”、“常见问题 FAQ”、“在线参考工具”、“学科导航”、“馆内咨询指南”等服务,并且与数据库相结合,形成信息共享,直接面对读者用户的准教育模式,图书馆成了社会教育的重要组成部分。

3. 图书馆是学术信息的前沿阵地

人类社会的发展除了物质资料的生产,还包括文化知识的生产。而图书馆作为人类知识信息的宝库,则在最大程度上发挥着交流、共享、研究平台的功能。特别是当今社会信息飞速发展,而其他的媒体,如网络仍处于无序化状态,就更为图书馆提供了展现自我价值的机会。各种最新的学术信息,通过图书馆的筛选有序化,以图书、报刊等形式,源源不断地呈现在读者面前。图书馆储存、传播科学成果的地位和作用是什么商业性的信息提供者无法取代的。各个图书馆还可以通过自身的特色收藏,利用本身已建立起来的优势为读者提供最新、最全、最权威的知识信息资源。

4. 图书馆对社会各方面的影响

图书馆的素质代表了一个社会、国家和民族的素质。图书馆的教育也绝不只是一个简单的知识传授与接收的过程,它对社会、个人的影响是全方位的。①以其自身的藏书和资源为公众服务,并在潜移默化中对社会整体知识结构和文化底蕴

进行完善与培育。②通过图书馆的设计编排、馆员的服务态度、网站的使用风格等体现出的高雅、宁静的形象,本身产生的以身示范、服务育人的效果。③图书馆里的读者共同营造出的刻苦钻研、奋进向上的氛围,对个人的鞭策,对整个社会的启迪,达到潜心修学,静心思远的绝佳效果。

5. 图书馆的人文精神

图书馆是一个城市的风景线,它本身就是一个文化设施机构。要想在社会文化建设中发挥更好的功能,就必须搞好自身的文化建设工程。图书馆的环境是图书馆人文精神的主要体现,一个高雅、干净、温馨、美观的外部形态和氛围可以影响读者的心情与态度,同时也是吸引人们去图书馆的第一直观因素。图书馆在建立高科技与时尚设施的同时,不丧失雅静古朴的风格,给读者倾心向学的导向,是极其重要的。图书馆员肩负着培养人才的重任,只有具备合理的知识结构和 high 文化素养,才能提高服务质量,也才能在新的条件下成功地开展各种文化活动。而且图书馆员的服务态度、业务水平、服务方式及由这些树立起的图书馆的形象,本身就是人文素质的体现。

6. 提供更现代化、多样化的专业服务

各种信息类型、信息内容的出现,特别是电脑和网络的应用,使传统图书馆发生了翻天覆地的变化。如今这种变革更加迅速、高效,图书馆也必须随之变革,提供更现代化与多样性的专业服务,才能吸引更多的读者走进图书馆、利用图书馆,融入这个氛围中。网站的建立,多媒体信息的采集与提供,更灵活与方便的规章制度,更人性化的设计,都是图书馆提高自身价值的体现,也是更好地为和谐社会建设服务的前提。

7. 多种途径开展社会文化活动

除了提供学术文献、支持社会文化性的学术活动、利用检索工具、提供信息采集、提高声像资料的质量、开展审美娱乐性活动等传统服务外,图书馆在新时期的和谐社会文化建设中,还要通过以下途径扩大服务范围。①图书馆与各种社会社团的合作。图书馆与用户联合,利用自身在信息采集、分类方面的优势,提供信息、咨询、设备、场地等,会产生良好的互动与双赢的结果。②图书馆与社会文化事业的合作。图书馆属于整个社会,是社会整体文化事业的重要组成部分。与社会文化单位合作,与其他图书馆合作等,都是推进社会文化建设的重要方式。③图书馆自身开展的文化活动。自身的不断进步是事物发展的最终动力与源泉。图书馆必须依照自身的特点独立地开展各种活动,与用户交流互动,了解读者最新动态,满足日益增长的社会文化需求。

三、和谐图书馆的人本理念

美国管理学家哈罗德·孔茨认为：管理就是设计和保持一种良好的环境，使人在群体里高效率地完成既定目标。现代图书馆管理理念、管理手段以及管理模式的不断更新，使和谐图书馆的构建将在实践中应用。

①图书馆管理理念的人本化。“普遍和谐”是儒家的重要思想，孔子的“和为贵”，把“和”作为普遍的社会规范和处理人际关系的基本原则；孟子的“天时不如地利，地利不如人和”，荀子的“以善和人老谓之顺”等都是强调人际关系的重要性，人际关系的和谐，把“自我身心内外的和谐”作为起点，通过道德修养达到自身的和谐和推广到“人与人的和谐”，人类社会也就和谐了。人本管理代表着先进文化的前进方向，注重人的心理需求因素，把这种理念渗透到具体的管理工作中来，改革图书馆管理制度，发挥图书馆工作人员的潜能。如此自然调和了图书馆的人际关系，培养了团队协作精神，和谐了图书馆工作氛围。

②图书馆工作手段的现代化。在管理现代化进程中，不仅需要高度的现代化技术，更需要图书馆传统服务中体现的良好服务精神，这时人就成为图书馆诸要素中最为活跃的因素，发挥着重要作用，若没有人的积极努力，自动化根本就不可能发挥应有的作用。图书馆管理现代化是信息社会生存与发展的必然，应包含两方面的内容：第一，人的现代化：包括馆员与读者以及领导者的现代化。第二，物的现代化：包括工作设备、管理技术和服务手段的现代化。现代化的管理手段，为达到人与物的和谐统一提供了可能条件，使馆员能更好地为读者提供优质服务，让来馆的读者满意，增进图书馆和谐气氛。

③服务模式的个性化。图书馆服务工作以个性化模式为基准，不仅能提升图书馆信息服务的地位和水平，提高服务质量，同时还能够考核信息资源使用的社会效益和经济效益，从而打破了传统图书馆“以物（书刊文献资料）为本”的被动服务，体现现代图书馆“以人为本（人文关怀）”实质性的主动服务，开展以满足读者个性化需求为目的的全方位服务。代表图书馆形象的各个职能部门，要想方设法做到让读者高兴、满意，从读者的利益和需求着想，让每一位读者，特别是弱势群体的读者得到更多的人文关怀和帮助，真正地从人本理念出发，积极促使和谐服务的境界成为现实。

“以人为本”是现代组织文化发展的必然需求，也是知识社会发展的需要。图书馆作为担负着社会文献信息知识服务责任的社会组织，在管理活动中践行“以人为本”的管理理念，不但是提升自身服务效能的需求，也是实现自身可持续发展的必然要求。人是一切社会组织构成的主体，社会组织产生、存在、发展的终极目的也是人，因此，从人的需要出发，基于人的本性实现组织的管理，并