

主 编 闵红云
副主编 万 亚 彭 瑶

高 校 图书馆改革 与 发展



云南大学出版社

主 编 闵红云
副主编 万 亚 彭 瑶

校 图书馆改革 与 发展

 云南大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

高校图书馆改革与发展/闵红云主编. —昆明: 云南大学出版社, 2002

ISBN 7-81068-430-2

I. 高... II. 闵... III. 院校图书馆-图书馆工作-文集 IV. G258.6-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 022170 号

责任编辑: 张永宏

封面设计: 丁群亚

高校图书馆改革与发展

主 编: 闵红云

副主编: 万 亚 彭 瑶

云南大学出版社出版发行 (云南大学校内)

昆明新星印刷厂

开本: 850 × 1168 1/32 印张: 9.875 字数: 230 千

2002 年 4 月第 1 版 2002 年 4 月第 1 次印刷

印数 0001 - 600

ISBN 7-81068-430-2/G·226 定价: 30 元

前 言

以信息技术革命为先导，图书馆进入了向现代化全面转型发展的重要历史时期。向现代化转型是一项艰巨的工程，既包含先进技术手段的应用，也包含图书馆观念、图书馆形态、管理理念、管理方式、管理体制、运行机制、组织结构、组织方式、服务内容、服务手段、服务模式、资源形态、资源结构、资源配置、人员组合、队伍建设等全部与图书馆发展建设有关的内容。对图书馆而言，既是难得的发展机遇，更是一场严峻的挑战，我们感到了一种前所未有的压力。正如有人所比喻的那样，我们还没有取得驾驶执照，或者说我们还没有多少驾车经验，就被无情地推上了高速公路，这时我们已经没有退路，只好紧握方向盘，被动地向前，再向前。但是我们不能总是处于被动地位，我们必须争取主动，摆脱困境，迎接挑战。如何争取主动，摆脱困境，迎接挑战，如何面对现代信息技术的应用和社会需求的变化向图书馆提出的新课题，惟一的出路就是改革、创新。

改革、创新的内容是多方面的，改革、创新的实践更是艰巨的，如何改革、如何创新则是需要认真思考和探讨的。云南大学图书馆有感于此，决定在省内高校图书馆中举办一次题为“现代化进程中大学图书馆管理的改革与发展”笔会，目的在于汇集近年来我省高校图书馆在改革、创新实践中的成功经验，探讨大学图书馆管理改革与发展的新思路、新观点、新方法，为各馆的实践提供参考和指导，以推动云南省高校图书馆全面向现代化转型。现在，笔会的结果，已以论文集的形式编辑成册，正式出版，呈现在了读者面前。其中既有理论的探讨，也有实践的总结，还有许多很好的建议和意见。通过论文集我们欣喜地看到，我省高校图书馆界几年来改

革创新取得了丰硕的成果，也看到了馆员们不断探索求实的精神境界。论文集中不乏优秀之作，尽管馆员们的思考还不尽完善，有些观点还欠成熟，理论上还缺乏深入、系统的阐述，但是我们相信，这本论文集中的思想、观念、方法都是改革、创新实践的真实记录，凝聚了馆员们的认真思索和切身体验，必定会带给我们许多启迪和思考，对我们今后的改革、创新实践起到积极的不可低估的推动作用。

云南地处西部欠发达地区，经济、文化诸因素的制约，造成了图书馆事业发展缓慢，技术手段落后，基础设施较差自不必说，思维模式陈旧、管理理念滞后、改革步伐缓慢则直接阻碍了图书馆的发展进程。对于云南省高校图书馆来讲，改革、创新的路充满了艰辛，任重而道远，需要我们加倍努力。在这里，把握国内外图书馆发展趋势、管理新理念、改革新举措是非常重要的。最近十多年，伴随现代信息技术在图书馆的广泛应用以及社会需求变化的推动作用，国内外许多图书馆学专家、学者就图书馆在新技术环境下以及新社会需求变化中如何进行管理的改革与创新进行了许多有益的探索，提出了许多新思路和新方法，提供了许多改革、创新的新经验，这是非常值得我们关注的。在这本论文集中，也借鉴了许多新思维、新方法，如现代信息技术的应用、图书馆的整体化建设、全品质管理思想、综合效益观念、按功能组织图书馆业务工作、图书馆组织结构的扁平化、“以读者为中心”的一体化服务模式和资源的集成化管理方式等等，都代表了当今图书馆管理的最新研究成果和研究方向，值得我们进一步学习和探讨。

不断地改革、创新，是当今世界发展变化的主流，图书馆作为社会组织中的一个成员，也不例外。图书馆是一个不断生长的机体，只有不断地改革、创新，这个机体才能不断地成长壮大。我衷心期待云南省高校图书馆在改革创新中积极进取，全面实现向现代化的转型。

杨 勇

2002年2月于昆明东陆园

目 录

一、综论篇

论图书馆管理战略	李建平 (1)
走出误区 迎接挑战	杨晓勤 (10)
高校图书馆在西部大开发战略中大有可为	杨丽娟 (16)
试论新世纪高校图书馆面临的挑战与对策	何珣芳 (21)
塑造新形象 迎接新世纪	孙 功 (26)
现代化进程中云南高校图书馆的改革与发展	田雄珍 (33)
网络社会高等专科学校图书馆的改革与发展	李 燕 (38)
21 世纪云南地区大学图书馆发展前景	李惟亦 (42)

二、管理改革篇

图书馆的现代化与业务工作的重组和管理	杨 勇 (47)
网络环境下高校图书馆管理模式探析	刘文旺 (60)
关于云南大学图书馆管理改革的思考	闵红云 (66)
抓住机遇 变革创新 迎接挑战 段建明 赖毅 刘敏惠 王发文	(73)
论图书馆目标管理	闫 茹 (81)
信息增值 读者满意	王益广 (87)
高校图书馆人事制度改革的若干思考	杨晓东 (93)
深化人事制度改革 促进图书馆事业发展	李云芝 (98)
图书馆全员聘任制诸多关系论	彭 瑶 (105)
21 世纪大学图书馆管理改革初探	赵群华 (110)
“创新人”——一种图书馆管理创新新理念	曾 梅 (118)
“知本主义”理念在大学图书馆管理中的实践探讨	

.....	钱 凤 (124)
图书馆业务重组纵横谈.....	陈英杰 (130)
改革——图书馆可持续发展之路.....	杨 豆 (137)
师范院校馆际协作刍议.....	黎 白 (141)
三、业务创新篇	
关于开发图书馆特藏图书的分析研究.....	万 亚 (145)
存取还是拥有——云南大学图书馆外文藏刊策略的选择	
.....	阚跃明 (150)
云南大学部分学生开展文献检索课的调查研究.....	王晓珠 (161)
效率——知识经济时代大学图书馆的目标选择.....	龙晓燕 (168)
论图书馆的知识管理职能.....	马自坤 (173)
网络环境下图书馆的信息服务.....	林安云 (178)
新时期高校图书馆的服务与资源建设.....	郑智英 (185)
试谈图书剔旧.....	喻 青 (190)
试论高校图书馆信息服务业的开发.....	张雪莲 (195)
试谈图书开架借阅的诸多问题.....	魏丽琼 (199)
21 世纪图书馆读者服务工作的新设想	赵志宏 (203)
网络环境下高校图书馆的文献信息资源建设.....	黄金光 (207)
四、队伍建设篇	
21 世纪图书馆馆员素质及能力述要	陈雁婕 (211)
图书馆的人才竞争.....	邓 杰 (219)
21 世纪传统型图书馆馆员的继续教育	张琼珠 (224)
OFFICE 生存法则与 5S 原则对图书馆员及读者的启示	
.....	皮介郑 李 景 (230)
再议图书馆员的继续教育.....	杜宇芳 (238)
21 世纪图书馆流通工作人员的继续教育	杨 青 (246)
建设高素质图书馆人才队伍 为西部开发服务	
.....	丹文辉 石福荣 (251)
高校图书馆馆员队伍的综合管理.....	张顺琼 (257)

五、现代化研究篇

纳西东巴文化数据库及其网站的建立·····	宋光淑 (262)
图书馆联盟简论·····	胡立耘 (272)
高校图书馆网络化、数字化面临的问题和解决方法 ·····	樊晓春 (281)
浅谈西部地区大学图书馆现代化进程中的关键问题 ·····	余丽萍 (290)
网络环境下的信息安全·····	熊松樾 (296)
后记·····	编者 (306)

论图书馆管理战略

李建平（云南省委党校图书馆 650111）

摘 要：从目前看，现代信息技术在图书馆的广泛应用，并未明显提升图书馆的生存质量，图书馆事业的发展仍然举步维艰，其根本原因是图书馆管理意识淡薄，管理理念陈旧，管理水平低下，严重缺乏对图书馆宏观管理战略的研究与实践。要想改变当前这种状况，促使图书馆事业健康、持续发展，必须加强对图书馆人本管理、激励管理、服务管理、质量管理、集成管理等五大管理战略的研究与实践。

关键词：图书馆 管理 战略

现代信息网络的普及和广泛应用，为图书馆事业注入了生机和活力。图书馆事业正步入现代化的轨道。然而，图书馆的这种“现代化”并未使其自身的生存质量得到明显改善；图书馆事业的发展仍然举步维艰。造成这种状况的原因是多方面的，笔者认为，图书馆管理意识淡薄、管理理念陈旧、管理创新不足、管理水平低下是其主要原因，特别是管理中重微观管理、细节管理，轻宏观管理、战略管理，导致图书馆自身造血功能贫弱，缺少自强不息的底蕴，严重影响和制约着图书馆事业的健康发展。鉴于此，笔者认为，要振兴图书馆事业，使其真正步入现代化的良性发展轨道，就必须加强对图书馆管理战略的研究和实践，以优化、强化管理求得生存质量的提高，以管理创新求得事业的健康、持续发展。

一、人本管理战略

所谓人本管理，简单地说，就是以人为本，依据人的本性进行

的管理。实施人本管理战略，就是要通过科学、有效的方法，发扬人性的优点，抑制人性的弱点，提供能发挥人的潜能、智慧和创造力的环境，使人在创造社会财富，实现图书馆效益的同时，不断发展自我，实现自身的价值。按照人本管理战略的要求，图书馆应把馆员生活、工作环境的改善，生存、生活质量的提高，馆员对工作、事业满意度的提高，馆员的成长与发展等人性化因素，作为重要的追求目标。

人本管理属于软管理的范畴，其职能侧重于疏导、教化与激励，其特点是用柔性手段进行调节与控制，用非强制性的一套方法去影响、感应人的心理和行为，从而调动和激发人的积极性、创造性，凝聚实现组织目标的群体意志和力量。人本管理是一种难度大而内涵丰富的高级管理，其效果往往是后发的，但却是深远、持久和显著的。因此，实施人本管理战略，就要善于运用人本思想的柔性手段去调动人的积极性、创造性，把尊重人、关心人、爱护人、理解人、感化人、发展人、培养人、教育人、激励人的管理方法与管理艺术贯通于图书馆管理实践，作用于图书馆管理过程，通过对人的智力与潜能的挖掘，充分发挥其自身的资源优势，以求得馆员个人和图书馆事业生存发展的机会，赢得未来强势竞争的能力。实施人本管理战略，要放眼未来，立足于长远，不可短视，急功近利。

实施人本管理战略，还应注意导入生涯管理理念。生涯管理是近年来国内外人力资源管理学者提出的全新理念，它为人本管理思想增添了新的内容。所谓“生涯管理”(Career Management)，简单地说，就是组织帮助员工制订基于双方发展共同需要的职业生涯发展计划(Vocational Career Planning)，并帮助员工实现生涯发展。现代图书馆导入生涯管理理念，推行生涯管理方略，对于培养造就网络时代的馆员队伍，发展和完善现代图书馆的人本管理具有重要意义。通过生涯管理可以激励馆员潜在能力的发挥，促进馆员潜在素质的提高，给馆员提供适宜的发展动力，使图书馆的工作绩效和馆员生涯发展的满意度都得到提高，从而收到双赢的效果。

二、激励管理战略

当前我国图书馆管理的突出问题是激励不足、竞争不足，从而导致员工的工作热情不高，其潜能未能充分发挥出来。“激励是管理的核心”，把激励管理提高到战略的高度加以认识和研究，认真、切实地实施激励管理战略，对于推动我国图书馆事业的发展具有重要意义。

所谓激励管理，就是指图书馆管理者制定一定的激励标准，采取一定的激励手段，通过一定的激励机制，激发馆员的工作积极性和创造性，使其奋发努力，朝着组织所期望的目标前进，最终促成组织目标的实现。实施激励管理，可以使馆员在惯常工作中不断处于工作绩效的竞争之中，不断处于外界的和自我的激励之中，激发起馆员的事业心和责任感，提高馆员遵循行为规范和科学价值观念的自觉性，从而增强图书馆队伍的生机和活力，最终有效地完成图书馆的任务和目标。

激励的方式虽然多种多样，但可以归为两大类型。一类为物质激励，即以物质资源作为激励手段，具体表现为以工资、津贴、奖金、福利等形式满足馆员的物质欲望；另一类为精神激励，即以精神资源作为激励手段，给予馆员某种具有象征意义的评价或称号，如表扬、表彰、荣誉、提拔、晋升或某种具体称号等，以满足馆员的精神期望。物质激励和精神激励可以互为补充，但不能相互代替；两种激励方式兼施并用，将能产生最佳激励效果。

实施激励管理战略，必须坚持两大基本原则：一是公正合理原则。美国心理学家亚当斯提出的公平理论认为，作为激励环节的奖酬，能否真正起到激励作用，并不取决于奖酬本身或奖酬的绝对值，而取决于报酬分配是否公平合理。如果对图书馆员的业绩和贡献不能给予恰如其分的认定，奖酬分配不尽合理，则即便奖酬数额不菲，也难以真正起到激励作用。二是绩效原则，即以图书馆员的实际业绩和工作成效作为激励标准。对绩效进行测评，能显示出每

一个图书馆员工作能力的强弱、工作成绩的大小和工作效率的优劣；以绩效作为激励标准，并以此为依据进行公平合理的资源分配，可使每一个图书馆员深切认识到：只要勤奋工作，充分发挥自己的聪明才智，贡献自己的力量，就会得到公正的承认和合理的报酬，从而使激励手段真正起到激励作用。由上可见，公正合理原则和绩效原则是相互联系、相互依存的，二者集中统一于科学、有效的激励管理活动之中。

三、服务管理战略

服务，是图书馆的基本职能，也是最根本的职能；也可以说，服务是图书馆的本质。加强对图书馆服务工作的管理，实施服务管理战略，对于做好图书馆工作，提高图书馆的地位和声誉，进而促进图书馆事业的发展，无疑具有重要意义。特别是我们今天已步入服务经济时代，服务竞争已成为社会经济中的主要竞争手段，作为信息服务机构的图书馆，实施服务管理战略，塑造良好的服务形象，对于增强图书馆的竞争能力，使之在市场经济条件下求得生存与发展，将显得更为重要。

实施服务管理战略，需从以下几个方面入手：首先，要牢固树立全心全意为读者服务的宗旨，确立读者第一、用户至上的服务理念。要让全体馆员认识到：读者和用户是图书馆最宝贵的资源，只有以热情、周到和优质、高效的服务，赢得广大读者、用户的认可、信任和光顾，图书馆才能求得生存与发展。其次，建立一整套较为完善的用户需求的感应和反馈系统，以便主动、及时和高质量地做好服务工作。通过建立专门的用户调研机构，保持对用户需求高度敏感的感觉能力；通过建立一套行为转换保障机制，保证用户需求及时转化为管理决策和具体服务行为；通过建立多种信息反馈渠道，对图书馆服务行为的效果即用户的满意程度进行全面调查、了解，以之作为调整服务行为的依据。再次，做好服务系统设计，并认真组织实施。在服务系统设计中，既要设计好图书馆的核心服

务项目，又要尽可能多地引进各种便利性服务和支持性服务；既要调整现有的服务并充分发挥其服务要素的作用，又要进行服务创新，搞好特色服务；既要保证信息服务项目的可近性，促进各种服务项目与用户“见面”，又要注意以灵活的方式设计信息产品，将服务融入产品之中，更好地满足用户的愿望和需求；要建立服务员工管理、服务内容规范、服务质量要求等一整套制度体系。图书馆服务系统设计还包括服务基础设施的建设与完善，在这方面，要建立“以用户为中心”的信息管理系统，保证服务系统诸要素之间的沟通和交流；同时，还须配置相对完善的有形设施，延伸服务的内容，展示图书馆的宗旨。最后，要充分重视图书馆服务中的“关键时刻”管理，全方位做好服务工作。所谓“关键时刻”，即指读者或用户与图书馆的各种资源（如人力资源、物力资源等）发生接触的那一时刻。按照“关键时刻”管理理论，可把图书馆服务划分为若干个“关键时刻”，如用户办理借书证时、向图书馆员咨询时、查找目录时、借还图书时、浏览报刊时、利用图书馆技术设备（如计算机、缩微阅读机）时、使用图书馆卫生设施时、图书馆领导接待用户投诉时，等等。通过对这些时刻的管理，创造出更多更便利的服务手段，从而达到吸引用户不断光顾图书馆的目的。

四、质量管理战略

这里的“质量管理”具有特定含义，是指在图书馆管理中，实行全员、全程、全面的“三全”管理，即图书馆的全体员工参加质量管理，采编、典藏、流通、阅览、参考咨询等全部工作流程实行质量管理，图书馆内部管理的各个层面、方面（包括服务工作和馆员素质等）全部纳入质量管理轨道。它强调全员参与、纵向全过程、横向全方位的质量管理，也可称图书馆的全面质量管理。质量管理作为一种先进的管理思想和方法，在图书馆有着广泛的应用前景，关键是如何将其有机融于图书馆的管理体系之中。图书馆实施质量管理战略，主要应从以下几个方面入手：

第一，文献资源建设的质量管理。文献资源建设是丰富馆藏资源、优化馆藏结构的关口，其质量将直接影响图书馆的服务水平和形象，因此这是第一步也是至关重要的一步。订购书刊资料时，要努力做到：（1）订、购书刊资料前，要进行文献需求调查，广泛征求意见，学校图书馆主要是征求教研人员特别是学科带头人的意见，以使文献采购科学、合理；这样做可以提高文献资料的利用率，使有限的资金发挥出最佳效益。（2）采购部门要与出版社、邮局、书店或书刊资料经营网点保持及时、畅通的联系，以保证书刊资料及时、准确地到馆。

第二，图书分类、编目的质量管理。图书资料分类、编目的质量，将直接影响图书馆的管理和服务质量，因为如果分类、编目有误，将导致图书资料上架的错误，给读者和用户查找资料带来困难，使图书资料难以得到充分利用。目前，各图书馆已逐步过渡到计算机管理，读者和用户查找文献资料主要通过书目数据库进行检索，这样书目数据库的质量优劣就显得特别重要。图书馆建书目数据库，现在比较科学可行的方法是，使用已有的商业书目数据库建设自己的书目数据库，这样既省时、省力，又能保证书目数据库的质量；但在商业书目数据库的选择和馆藏书目数据库的建设上，还须认真把好各道质量关卡。

第三，书刊资料上架排序的质量管理。书刊资料被分类、编目以后，要分送到相应的库、厅、室上架排序，这同样是读者和用户方便快速地查找书刊资料、提高其利用率的重要基础工作，因此也必须加强对这一环节的质量管理。

第四，服务工作的质量管理。图书馆的服务质量，是指被服务的读者或用户的满意程度的集中效果。它包括三方面的内容：（1）核心服务，即以文献信息为媒介满足读者和用户对知识与信息的需求的服务，如提供借阅、浏览、咨询等；（2）形式服务，即以某种方式（如态度、效率等）满足用户心理和精神上的某种需要和愿望的服务；（3）附加服务，即为用户阅读、休息、饮食等提供便利的服务。上述三方面的服务，核心服务系实质服务，它满足的是用户

的核心需求，因此，形式服务和附加服务应围绕核心服务来开展。在图书馆实施服务质量管理，应着力于提高“四度”：一是满足度，即图书馆提供的文献信息满足用户需求的程度。服务的满足度，可以通过文献保障率、用户拒借率、咨询准确率等指标反映出来；二是便利度，即图书馆为用户利用文献资料提供方便的程度。主要包括服务布局是否合理，标示系统是否完备，开架借阅率是否高，是否有导借、咨询人员等；三是关怀度，即图书馆对用户给予的关心、关切和照顾的程度。具体表现为图书馆工作人员在为用户服务过程中的情感投入（热情、诚恳、耐心、周到），对用户健康的关注、体贴（如卫生、照明、通风、饮食等）；四是满意度，即图书馆为用户提供的服务使用户在总体上满意的程度。满意度是对图书馆服务工作的全面评价，是满足度、便利度、关怀度等评价指标的综合体现，因而具有决定性意义，追求较高的满意度是图书馆实施质量管理的根本目标。

第五，馆员素质的质量管理。馆员的素质不外乎“德”和“才”两个方面。图书馆员的“德”，可称之为“图德”，它是馆员素质的灵魂；一个馆员没有“图德”，能力再强，也只能是个没有灵魂的馆员。图书馆员的“德”主要包括：（1）高度的社会责任感，强烈的事业心；（2）谦虚诚恳的服务态度，严谨细致的工作作风；（3）顾全大局的整体观念，团结互助的协作精神；（4）勤恳精进的敬业意识，甘为人梯的奉献精神。图书馆员的“才”，可以有多种表现：可以是硬件维护和网络管理的专门人才，可以是系统设计和软件开发的专门人才，可以是文献开发、数据制作的专门人才，可以是信息导航、检索和推送服务的专门人才。这些“专才”在业务上可以各有偏重，但需要同时具备如下三方面技能：一是计算机和网络技术的基本操作和应用技能，二是图书馆业务知识和基本管理技能，三是一定的外语水平。实施质量管理，提高馆员素质，可从如下几方面去努力：（1）加强“图德”教育，培育图书馆伦理，提高馆员的政治思想和职业道德素质；（2）采取外出考察、进修与在职培训等多种形式，加强对现有人员图书馆业务新知

识、新技能的教育与培训，不断增强他们的才干，提高其业务素质；(3)积极主动、有针对性地引进人才，改善队伍结构，提升馆员队伍的整体素质。

图书馆实施质量管理战略，要认真研究企业管理中“全面质量管理”理论，将其所强调的“下道工序就是用户”、质量问题“预防为主”、“用数据说话”、“管理方法多样化”等重要思想，合理地吸收到图书馆管理之中，有机融入图书馆的整个管理体系。如是，才能显著提高图书馆管理的科学性和有效性，进而从总体上提高图书馆管理水平。

五、集成管理战略

所谓集成，是指两个或两个以上的要素（单元、子系统）按照一定的集成规则进行组合和构造，集合成为一个有机整体，其目的在于提高系统的整体功能。图书馆集成管理，就是指将集成思想引入图书馆管理之中，用以指导图书馆管理实践，实现网络信息技术、文献信息资源、机构、人员等各种资源、要素的全方位优化组合，促进各项要素、功能和优势之间的互补、匹配，从而促成管理活动整体效能和效率的提高。图书馆集成管理必须遵循两条重要原则：一是整体优化原则，即按照系统论的要求，对图书馆实施服务功能的各要素进行合理搭配，取长补短，综合协调，使之形成最佳的整体优势，发挥出“减负增长”或“补短增长”的整体效应；二是连锁互动原则，即利用事物之间作用和反作用的力量，相互使用，并发生连锁反应，相互推动，使能量经整合而增强、放大，从而推进图书馆的发展。集成管理是一种管理理念，同时也是构成管理系统的方式和解决复杂系统管理的综合方法。随着信息时代、网络时代的到来，图书馆正在向自动化、网络化、数字化方向深入发展，集成管理在图书馆管理中具有广阔的应用空间和发展前景。因此，把图书馆集成管理置于战略高度加以认识，认真研究其形成机理，探讨其理论体系，开发其实用技术，大胆进行图书馆集成管

理的探索与实践,具有重大而深远的意义。集成管理战略,无疑将成为网络时代图书馆管理战略的最佳选择之一。

总起来说,图书馆五大管理战略之间,是一种相对独立又相互兼容的关系,它们并不互相排斥。在图书馆管理实践中,可以多管其下,几大管理战略兼施并用;也可以有主有次,以某一战略为主,辅施其他战略。图书馆管理战略的选择和设计,要从各馆自身的条件和实际情况出发,结合时代前进的步伐和图书馆事业发展的要求来确定。

参考文献

1. 马克思. 关于费尔巴哈的提纲. 见: 马克思恩格斯全集第3卷. 北京: 人民出版社, 1960. 5
2. 魏建功. 管理创新: 网络时代图书馆管理的必由之路. 图书馆建设, 2000 (6): 30~33
3. 李桂华. 服务战略: 图书馆经营管理的核心战略. 图书情报工作, 2000 (12): 64~67
4. 耿正萍. 全面质量管理理论在大学图书馆管理中的应用. 情报资料工作, 2001 (2)
5. 张钦恩. 图书馆软管理发微. 中国图书馆学报, 2000 (1): 14~18, 93
6. 罗曼. 图书馆服务中的“关键时刻”管理. 图书情报工作, 2000 (2): 16~18
7. 叶南平. 现代图书馆激励管理与人本管理比较研究. 图书馆学、信息科学、资料工作, 2000 (9)
8. 黄恩祝. 图德小思. 图书馆学刊, 1997 (2): 3~4
9. 于鸣镝. 图书馆员应当树立“八业”意识. 图书馆论坛, 1998 (2): 12~14
10. 付立宏. 网络环境中图书馆的管理创新. 图书情报工作, 2001 (3): 77~81
11. 吴怡青. 试论现代图书馆的集成管理. 情报资料工作, 2000 (5): 30~33
12. 马文峰. 论图书馆管理的激励机制. 情报资料工作, 2001 (2)