

XIANDAI TUSHUGUAN GUANLI

现代图书馆 管理

徐建华 著

南开大学出版社

现代图书馆管理

徐建华 著

南开大学出版社
天 津

图书在版编目(CIP)数据

现代图书馆管理/徐建华著. —天津:南开大学出版社, 2003. 10

ISBN 7-310-02018-9

I. 现... II. 徐... III. 图书馆管理 IV. G251

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 103879 号

出版发行 南开大学出版社

地址:天津市南开区卫津路 94 号 邮编:300071

营销部电话:(022)23508339 23500755

营销部传真:(022)23508542

邮购部电话:(022)23502200

出版人 肖占鹏

承印 南开大学印刷厂印刷

经销 全国各地新华书店

版次 2003 年 10 月第 1 版

印次 2003 年 10 月第 1 次印刷

开本 880mm×1230mm 1/32

印张 9.875

字数 282 千字

印数 1—2000

定价 22.00 元



序 言

来新夏

中国的图书馆事业有着悠久的历史。在这样漫长的进程中,无论是图书的制作、典藏、整理、流通,还是管理机构的设置等,都随着社会的发展而有所变化;但是,由于中国封建社会的长期性,所以图书馆的发展亦相应缓慢。直到二十世纪初,因为整个社会的变革,中西文化的碰撞和交融,中国的图书馆管理才由以藏为主的藏书楼管理体制,走向以用为主的近代图书馆管理体制。又经过不到百年的历程,特别是在上世纪的八九十年代以来,世界在人们并未完全察觉的情况下悄悄地进入了知识经济的新时代。中国的整个社会经济也顺应潮流,实现以发展为导向的重大变革。面临新的知识经济时代,对图书馆来说,既是机遇,也是挑战,并随时伴随着陷阱。估计在本世纪二三十年代,新一代图书馆即现代图书馆必将顺应历史发展的要求,取代近代(传统)图书馆而较完整地出现,但不容忽视的是,在这一过渡进程中,有些人由于以片面性的思维方式和工作方法来对待新时代图书事业的发展,甚至某些高层人士也公开宣称:“只要有几间电子阅览室,就能很好地发挥图书馆的功能,不需要建图书馆”等等,于是有不少单位和个人不去面对现实,认真研究,反而浮躁地急于想完成由近代图书馆过渡到现代图书馆,盲目地追求高科技建设,陷入到“见(计算)机忘(文)本”的电脑化陷阱之中,未能认真全面地研究现代图书馆管理的理论和实践。我曾在有关会议和撰文中呼吁纠正误区,全面认识和研究近代(传统)图书馆到现代图书馆的过渡问题和如何建立现代图书馆的管理体制问题;但反响较

鲜。近日见到徐建华君所著《现代图书馆管理》书稿,发现有若干观点与我历年的主张暗合,因而非常高兴地把书稿读下去,并应徐建华君之请而为之序。

《现代图书馆管理》的作者徐建华是我十几年前的研究生,对古典目录学,尤其是佛典目录,有较深厚的功底。近年来又颇多涉及如管理学、策划学等新兴学科,特别是对知识管理的理论及实际运作等前沿学科,有更多的钻研和心得。使自己逐步成为在图书馆学这一领域中努力探求古今结合的学者。清初学者刘献廷曾说过:“今之学者,率知今而不知古,纵使博极群书亦祇算半个学者,然知今之学者甚难也。”我甚喜建华能不做“半个学者”而务其“甚难”。《现代图书馆管理》一书的撰著即其求通古今之一证。

《现代图书馆管理》一书共分理论、战略、运作、专项管理等四篇十章,其篇章结构与内容论述,均能独出机杼,摆脱前人类似著述之窠臼,颇具新意。而所陈观点亦多建立于求实求真基点上,如将现代图书馆定位为“复合图书馆”,而阐述其理由说:

“在可以预见的将来,数字化信息资源还无法完全取代传统的印刷型文献,二者必将在较长的一段时间内共存。基于这种考虑,本书将我国现代图书馆的发展形态定位于复合图书馆,并强调现代图书馆的数字化网络化建设,需要国家有关部门加以统筹协调。”

这是实事求是的科学定位,有了这样的定位,近代(传统)图书馆向现代图书馆的过渡、建设和发展,都将减少盲目性而沿着正确的方向前进。

撰者在该书第三篇运作篇中虽然是探讨具体的业务工作管理问题,但首要在确定现代图书馆的办馆宗旨。撰者非常明确地提出“以用户为中心”的服务理念,并进而阐述这一理念说:“现代图书馆从一开始就应为用户考虑,从用户的角度进行机构设置,充分考虑用户的信息需求、使用习惯、信息接受方式等。”撰者认为“传统图书馆的工作往往是图书情报专家们按照自己的意愿,组织信息,判断什么样的信息为有用,并将相关信息加以分类加工,然后提供给用户,忽视了用户的个性差异”。一语道破近代(传统)图书馆之难以适应新时代需求的症结所

在。撰者还把不同的服务理念作为传统图书馆和现代图书馆的分水岭，他说：“传统图书馆对社会的贡献往往表现在间接支持上，对社会的服务只是通过诸如开展社会教育，提供文献资料等间接方式表现出来；而现代图书馆要想在信息社会中获得更大的发展，就必须对社会有更大的贡献。这种贡献要以直接支持的形式表现出来，直接为社会经济建设和政府决策提供服务。”从而为现代图书馆管理提出了“用户定制服务”这一基本服务理念，向社会凸现出现代图书馆不同既往的新形象。

该书第四篇为专项管理篇，撰者将现代图书馆的管理划定为人力资源管理、经费管理、组织文化、形象策划、公共关系、危机管理等六个专项。除前二项在传统图书馆有过类似职能外，其他四项应说是撰者对现代图书馆机构设置的构想。即使前二项，撰者也都赋予新的内涵，如人力资源管理已非往日的人事部门，仅仅发挥单纯的任免、考绩、奖惩作用，而是包含培训、激励、绩效评估、职业生涯开发与管理等丰富生动的内容。这就改变了传统图书馆纯从自我出发而封闭内向，而是作为现代图书馆从用户出发，外延到融入社会的需求中。其成效正如撰者所预测那样：

“一方面它可在图书馆内部产生强大的精神动力，增加向心力和凝聚力。另一方面它能对外部产生良好的宣传效应，展示形象。同时还能够正确应对危机，提高危机生存能力，使现代图书馆的发展步入良性轨道。”

从上述的几个特点看，《现代图书馆管理》确是一部应社会发展需求而出现的适时著作。它不仅体现建华君和他的学生们几年来能面对社会发展的需求，从实际出发，进行学术探讨和追求的成绩，也为图书馆学领域的教学工作提供了一部有理论、有实际运作途径的可用教材，更给我带来一种后来者居上的喜悦。

二〇〇三年初冬写于南开大学邃谷

目 录

序言	来新夏(1)
----------	--------

理 论 篇

第一章 管理理论与图书馆管理的历史发展	(3)
第一节 管理理论的产生与发展	(3)
一、古代的管理实践与思想	(3)
二、近代管理理论的产生与发展	(4)
三、二战后形成的管理理论丛林	(8)
四、现代管理理论的发展	(9)
第二节 图书馆管理的历史发展	(12)
一、古代的图书馆管理	(13)
二、近代的图书馆管理	(20)
三、现代的图书馆管理	(26)
第二章 现代图书馆管理的一般原理	(33)
第一节 现代图书馆管理的内容	(33)
一、现代图书馆管理的定义	(33)
二、现代图书馆管理的内容与特点	(34)
第二节 现代图书馆管理的适用原理	(36)
一、系统原理	(36)
二、整分合原理	(37)
三、制约适度原理	(37)
四、反馈原理	(39)

五、弹性原理·····	(39)
六、动力激励原理·····	(39)
第三节 现代图书馆管理的适用方法·····	(40)
一、行政方法·····	(40)
二、经济方法·····	(42)
三、法律方法·····	(43)
四、思想教育方法·····	(44)
五、咨询顾问方法·····	(45)
六、统计方法·····	(46)
第四节 现代图书馆管理的基本职能·····	(47)
一、计划·····	(47)
二、组织·····	(52)
三、领导·····	(58)
四、控制·····	(71)

战 略 篇

第三章 现代图书馆的发展战略与战略管理·····	(79)
第一节 战略管理的一般原理·····	(79)
一、战略和战略管理的概念·····	(80)
二、战略管理的特点·····	(82)
三、战略管理的过程·····	(83)
四、核心竞争力·····	(84)
第二节 现代图书馆战略管理的前期准备·····	(85)
一、现代图书馆的外部环境·····	(86)
二、现代图书馆的自我审视·····	(93)
第三节 现代图书馆战略管理的制定与实施·····	(97)
一、现代图书馆的战略制定·····	(97)
二、现代图书馆的战略实施·····	(99)
第四章 现代图书馆的宏观管理·····	(103)
第一节 现代图书馆的产业观·····	(103)

一、有偿服务的争议与一馆两制的探索	(103)
二、图书馆产业化的提出	(104)
三、现代图书馆产业化的真正内涵	(105)
四、现代图书馆走产业化道路的必要性	(107)
第二节 现代图书馆协作网络的建设与管理	(108)
一、现代图书馆协作网络的概念	(109)
二、当今图书馆协作网络建设的现状	(111)
三、现代图书馆协作网络建设的途径	(119)
四、现代图书馆协作网络的管理	(121)
第三节 现代图书馆合作	(123)
一、现代图书馆合作的概念	(123)
二、现代图书馆合作的内容	(124)
三、现代图书馆合作的特征	(126)
四、现代图书馆合作的核心	(127)

运 作 篇

第五章 现代图书馆的再造工程	(133)
第一节 再造工程理论简介	(133)
一、再造工程的含义	(134)
二、再造工程的过程	(135)
三、再造工程需注意的问题	(136)
第二节 现代图书馆的业务流程重组	(137)
一、传统图书馆的业务流程	(137)
二、传统图书馆业务流程的缺陷	(139)
三、现代图书馆的业务流程重组	(141)
第三节 现代图书馆的组织结构重组	(145)
一、组织结构与业务流程	(145)
二、传统图书馆的组织结构及其缺陷	(145)
三、现代图书馆的组织结构设计	(147)
四、现代图书馆组织变革的阻力及解决办法	(148)

五、我国当前图书馆业务流程和组织机构重组的 状况分析	(149)
第六章 现代图书馆的全面质量管理	(152)
第一节 现代图书馆全面质量管理概述	(152)
一、现代图书馆质量的定义与内涵	(153)
二、现代图书馆全面质量管理的概念与特征	(154)
三、现代图书馆全面质量管理的实施过程	(155)
四、现代图书馆质量管理需注意的问题	(158)
第二节 现代图书馆信息产品质量管理与业务流程	(159)
一、现代图书馆的信息产品与信息产品质量	(159)
二、现代图书馆信息产品质量的形成规律	(160)
三、现代图书馆信息产品的质量与图书馆的业务流程	(162)
第三节 现代图书馆信息服务质量管理与业务流程	(164)
一、现代图书馆的信息服务与信息服务质量	(164)
二、现代图书馆信息服务质量的形成规律	(167)
三、现代图书馆信息服务的质量与图书馆的业务流程	(170)
第七章 现代图书馆的服务管理	(172)
第一节 现代图书馆的服务对象	(172)
一、现代图书馆与市场经济	(172)
二、现代图书馆与政治	(174)
三、现代图书馆与科研、教育	(176)
四、现代图书馆与读者	(177)
第二节 当今读者的信息需求分析	(178)
一、读者信息需求的调查	(179)
二、读者信息需求的特点	(182)
三、读者对信息服务的需求分析	(184)
四、读者的信息服务手段分析	(187)
第三节 现代图书馆信息服务的发展方向	(188)
一、个性化服务	(189)
二、数字化服务	(191)

专项管理篇

第八章 现代图书馆人力资源管理	(201)
第一节 现代图书馆人力资源的要求与现状	(201)
一、现代图书馆的人员素质要求	(201)
二、现代图书馆领导人员的职责和素质要求	(203)
三、当今图书馆人力资源存在的问题	(207)
四、当今图书馆人力资源危机的原因分析与解决方法	(210)
第二节 现代图书馆人力资源管理的基本过程	(213)
一、人力资源规划	(213)
二、人员招聘	(214)
三、人员的挑选	(215)
四、员工培训	(217)
五、绩效评估	(217)
六、图书馆员的职业生涯设计与管理	(218)
七、图书馆人力资源管理应注意的问题	(219)
第三节 现代图书馆员培训	(220)
一、现代图书馆员培训的含义与内容	(220)
二、现代图书馆员培训的基本过程	(222)
三、现代图书馆员培训的方法	(222)
四、现代图书馆员培训的原则	(223)
第四节 绩效评估	(224)
一、绩效评估的含义与原则	(224)
二、绩效评估的目的	(226)
三、绩效评估的内容	(227)
四、绩效评估的过程	(229)
五、绩效评估的方法	(230)
第五节 现代图书馆员职业生涯的设计与管理	(232)
一、职业生涯、职业生涯设计与管理的概念	(232)
二、现代图书馆实行职业生涯设计与管理的必要性	(233)

三、现代图书馆的职业分析与图书馆工作人员的职业 生涯道路	(235)
四、现代图书馆实行职业生涯设计与管理的方法	(237)
第六节 现代图书馆的激励措施	(241)
一、人的行为规律与激励的实质	(241)
二、西方激励理论简介	(242)
三、激励理论在现代图书馆中的运用	(245)
第九章 现代图书馆的经费管理	(250)
第一节 当今我国图书馆的经费状况	(250)
一、经费短缺	(250)
二、经费管理不善	(252)
三、当今图书馆经费短缺的原因分析	(253)
第二节 当今图书馆经费短缺的解决途径	(254)
一、传统图书馆的经费来源	(254)
二、拓宽图书馆的经费来源渠道	(254)
三、加强图书馆经费的管理	(258)
第十章 现代图书馆的组织文化与公共关系	(263)
第一节 现代图书馆的组织文化	(263)
一、图书馆建设现代组织文化的必要性	(263)
二、现代图书馆组织文化的特点和内容	(266)
三、现代图书馆组织文化的建立	(269)
第二节 现代图书馆形象及其塑造	(271)
一、现代图书馆形象概述	(271)
二、现代图书馆形象塑造	(275)
第三节 现代图书馆的公共关系	(279)
一、现代图书馆公共关系的含义	(279)
二、现代图书馆开展公关活动的必要性	(281)
三、现代图书馆的公关活动对象及特点	(282)
四、现代图书馆开展公关活动的方法	(284)
第四节 现代图书馆的危机管理	(285)

一、现代图书馆进行危机管理的必要性	(285)
二、现代图书馆可能面临的危机类型	(286)
三、现代图书馆危机管理的步骤	(288)
四、现代图书馆危机管理中的忌讳原则	(289)
五、现代图书馆危机管理系统的建设	(291)
参考文献.....	(293)
后记.....	(297)

理 论 篇

第一章

管理理论与图书馆管理的历史发展

第一节 管理理论的产生与发展

一、古代的管理实践与思想

人类的管理活动自古以来就存在。从史前的原始社会,到后来的奴隶社会、封建社会,我们的先民们开展和进行了大量的管理实践活动,积累了许多管理经验和方法。在原始社会,早期人类的生产力低下,个人无力与自然做斗争,只有联合起来,依靠集体的力量,共同劳动,合理分工,才能战胜自然灾害和猛兽,求得生存。在原始社会内部,人们有了简单的分工和协作,为了将各项工作完成得更好,需要有人对各项工作的分工协作进行安排,这就形成了最早期的管理实践。在此后出现的氏族组织中,现代管理中管理职能的雏形,如计划、组织、领导、控制等,也都有不同程度的出现。

人类进入奴隶社会后,开始出现了国家。国家的各种统治机构如政府、军队、法庭、监狱相继设立,各项管理工作也相应开展,并随着人类历史的不断发展而发展,从集体小范围走向国家大范围,从生产劳动的管理走向政治、经济、军事的管理。管理功能不断加强,管理制度也相应产生。进入封建社会之后,封建国家的政权职能进一步得到加强和完善,带动了管理实践的进一步发展,各种管理思想也不断涌现,为日后

现代管理理论的形成和发展奠定了坚实的实践基础。

二、近代管理理论的产生与发展

19 世纪 70 年代后期,资本主义经济得到了迅猛发展,大工业生产要求不断提高生产效率,降低单位成本,传统的依靠经验管理、仅凭经验操作的管理方式束缚了生产效率的提高,管理实践迫切需要理论的指导。从英国的产业革命到 20 世纪初,资本主义已经经过了一百多年的发展,管理实践和经验有了一定积累,在这种情况下,1911 年,美国机械工程师弗雷德里克·温斯洛·泰勒(Frederick Winslow Taylor)在对前人的管理实践进行分析总结,并进行了大量管理试验,以此为基础,出版了《科学管理原理》一书,创建了科学管理理论。他的杰出贡献,带动了管理学这一独立学科的产生和发展,也确立了他作为“科学管理之父”的历史地位。

1. 古典管理理论

古典管理理论主要包括弗雷德里克·泰勒的科学管理理论、亨利·法约尔(Henri Fayol)的古典组织理论和马克斯·韦伯(Max Weber)的行政组织理论。

(1) 科学管理理论

科学管理理论的创始人是美国人弗雷德里克·泰勒,他于 1911 年出版的《科学管理原理》一书,标志着这一理论的形成。这本书主要阐述了科学管理理论,即应用科学方法确定从事一项工作的“最佳方法”,并将这种“最佳方法”予以推广,以提高工人的生产率。泰勒与其同事在工厂中进行了大量实验,通过各种改进工作标准和改革报酬制度的方法提高了生产效率。他针对当时没有工作标准、管理都是凭借经验和直觉的状况,提出要对每项工作进行科学研究,分析工人的操作,开发出科学、合理、能显著提高工作效率的工作方法和流程,并配备标准化的工具、设备;针对当时工人们个人技能和特点与工作岗位不相适应的状况,提出要科学地挑选工人,要使工人的能力与素质符合工作岗位的特殊要求,要对工人开展培训,使他们掌握科学的最佳工作方式,达到所