

图书馆

管理

李作化 著

理论

与

实务

团结出版社

图书馆

管理

理论
与
实务

ISBN 978-7-80214-825-3



9 787802 148253 >

定价：25.00元

图书馆 管理

李作化 著

——
理论与
实

团结出版社

图书在版编目(CIP)数据

图书馆管理:理论与实务/李作化著.-北京:团结出版社,2009.8

ISBN 978-7-80214-825-3

I.图… II.李… III.图书馆管理-研究 IV.G251

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 118707 号

出 版:团结出版社

(北京市东城区东皇城根南街 84 号 邮编:100006)

电 话:(010)65228880 65244790

网 址:www.tjpcss.com

E-mail:65244790@163.com

经 销:全国新华书店

印 刷:北京金吉士印刷有限责任公司印刷

开 本:32 开

字 数:260 千字

版 次:2009 年 8 月第 1 版

印 次:2009 年 8 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 978-7-80214-825-3/G.465

定 价:25.00 元

(版权所属,盗版必究)



21 世纪的图书馆处在一个不确定的时代,环境、技术、管理、用户需求以及馆员素质的不断变化带给图书馆以全新的管理思想变革。面对用户需求的不断提高,图书馆需要在馆藏建设、技术革新、服务意识、管理工作上不断推陈出新,实现传播知识、传承文明的社会功能。本书即是着眼于图书馆不断变化的社会环境,以全新的视角透视图书馆科学管理的专著,更是李作化女士多年来从事图书馆管理理论与实践研究工作的心得体会。

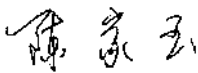
创作之初,她就期望我能为此著作序,我虽自感笔拙词穷,但亦欣然受命。我在湘南学院成立之初就分管图书馆工作,光阴荏苒已是六年有余。多年的工作实践使我深切体会到图书馆在高等院校学科建设、人才培养和科研工作中的巨大作用,也使我读懂了图书馆员为图书馆事业发展付出的甘与苦。因此,我非常关注图书馆的改革与发展,也愿意为推动我国图书馆事业的发展尽绵薄之力。

信息技术在变革了人们生产、收集、组织、传递和使用知识信息的方式的同时,也使图书馆信息服务的机制、结构以及服务手段发生了巨大的变化,原有建立在手工劳动基础上的图书馆管理理念和模式也不断被新的管理理论所替代。现时代的图书馆管理就是通过调动所有与图书馆相关的内部、外部资源为读者提供高质量、高水平的服务工作,通过行使计划、组织、领导和控制等相关职能,不断提高工作效率。图书馆管理是管理学中重要的分支学科,它总是不自觉的受到新的管理理论的影响,诸如流程再造、全面质量管理、人本管理、知识管理、组织文化、学习型组织等新管理理论

词藻在图书馆管理理论研究中得到发酵与繁荣。然而,在开创新管理理论或引进每一种新的管理模式的时候,图书馆都不可避免陷入新的管理困境,这就需要图书馆管理领域的专家、学者共同探索解决管理中的理论和实践问题。管理是受到社会环境因素影响非常大的学科,没有哪一种现成的管理方法或模式能够包治百病。也正是管理的这一动态特性推动着图书馆管理的不断发展,催生了一批具有全球视野、前瞻意识的图书馆管理专家的出现。

作者结合自己的图书馆管理工作实践,在大量查阅分析最新管理理论与实践文献的基础上,选择不同于传统的图书馆管理学著作的编排体系,以类似专题的形式对图书馆管理理论与实践进行了全面系统的阐述,内容涉及了战略管理、数字资源建设与管理、业务流程再造与团队管理、知识管理、管理文化研究等图书馆管理研究的热门话题。本书作为系统论述图书馆管理的专著,没有选择教科书式的周到全面,而是从全新的视角为图书馆管理理论与实践提供了一些新的理论和观点,我认为这是是非常有益的探索。相信本书的出版对于业界同行们的研究具有一定的参考价值,对图书馆管理理论的创新和实践有积极的推动作用。

湘南学院副院长



2009年6月18日

前言

20 世纪 70 年代开始,发达国家进入以信息技术为代表的高新技术繁荣期,知识成为最重要的社会资源。图书馆也开始越来越关注知识创新、知识传播和使用问题,这就给图书馆管理活动带来新的挑战 and 机遇。图书馆管理是每个图书馆正常运作、实现社会功能的基础架构,也是支撑图书馆事业发展的重要因素。如何适应新的社会环境,提高图书馆管理水平,拓宽图书馆信息服务、知识服务途径,成为图书馆人不断探索和追求的目标。

图书馆管理水平的提高就在于要有现代开放意识和环境意识,能够对图书馆所处的社会环境中政治、文化、经济等因素有清醒的认识,为图书馆争取良好的发展环境。同时,要在图书馆管理细节上下工作,不仅要注意研究能够提高工作效率的业务管理工,也要广泛注意管理文化等带给图书馆员与图书馆事业共同发展的价值观塑造问题;既要关注传统的图书馆行政管理问题,也要关注知识管理、全面质量管理等新的管理方法和理念。唯有如此才能推动图书馆管理理论研究的深入和实践水平的提高。

本书以图书馆环境分析为基础,着眼于提高图书馆管理水平,对图书馆管理理论基础以及管理活动中涉及到的业务管理、行政管理等内容进行了探讨。全书共分为十章,内容结构图书馆管理基本内容、图书馆管理的理论基础、图书馆战略管理、图书馆一般行政管理、图书馆业务流程再造与团队管理、图书馆数字资源建设与管理、人力资源管理、图书馆管理文化、图书馆知识管理、图书馆质量管理与评估等。其中第一章图书馆管理基本内容主要探讨了图书馆管理的概念、特点、基本职能以及图书馆治理的相关内容;第二章图书馆管理的理论基础对管理学的历史与发展、图书馆管理的基本原理以及图书馆管理的研究现状进行了简单阐述;第三章

图书馆战略管理是本书的特色部分,利用管理学战略管理的理论对图书馆管理的法制环境、技术环境、经济环境和社会文化环境进行了探索性分析,进而提出了图书馆宏观管理战略和微观管理战略;第四章图书馆一般行政管理从行政学的视角探索了图书馆行政管理工作,包括图书馆组织设计与目标管理、图书馆行政管理、图书馆办公室管理;第五章图书馆业务流程再造与团队管理从业务流程再造的视角对图书馆传统业务流程进行了初步诊断,提出了图书馆业务流程再造与团队管理设想,并对图书馆统计工作进行了介绍;第六章图书馆数字资源建设与管理探讨了数字资源建设与管理的基本内容、图书馆自动化与网络化管理、图书馆数据库建设、网络信息资源组织与管理;第七章图书馆人力资源管理探索了人力资源管理的基本过程、图书馆资格准入与障碍、馆员管理技能、馆员继续教育;第八章图书馆管理文化是本书另一个非常有特色的部分,重点研究了图书馆物质文化、制度文化、精神文化现象,提出了图书馆亚文化的概念,并对图书馆特有的女性文化进行了探讨;第九章是目前业界探讨比较多的图书馆知识管理方面的研究,主要涉及了知识管理与图书馆的关系、图书馆知识管理概念与内涵、图书馆知识管理内容和图书馆知识管理的实施与评价;第十章是关于图书馆全面质量管理与评估工作的相关研究。

如果本书还有些许特色之处的话,就在于它在内容选择上并没有选择涵盖所有当前图书馆管理研究的内容,也没有按照传统的管理理论的编排顺序,而是更加注重对图书馆管理中涉及到的专项研究内容进行探索,这是作者管理实践经验的可贵总结。

目录

绪论	1
第一章 图书馆管理的基本内容	
第一节 图书馆管理概念	7
第二节 图书馆管理的特点	10
第三节 图书馆管理的基本职能	12
第四节 图书馆治理	16
第二章 图书馆管理的管理学基础	
第一节 管理学的历史	27
第二节 图书馆管理的基本原理	45
第三节 图书馆管理研究现状	49
第三章 图书馆战略管理	
第一节 战略管理概述	53
第二节 图书馆管理环境	57
第三节 图书馆宏观战略管理	64
第四节 图书馆微观战略管理	78
第四章 图书馆一般行政管理	
第一节 图书馆行政管理概述	88
第二节 图书馆组织设计与目标管理	101
第三节 图书馆行政领导	108
第四节 图书馆办公室工作	112
第五章 图书馆业务流程再造与团队管理	
第一节 图书馆业务流程再造概述	118
第二节 图书馆的传统业务流程诊断	125
第三节 图书馆业务流程再造与团队管理	130
第四节 图书馆统计工作	146

第六章 图书馆数字资源建设与管理

第一节 图书馆数字资源建设概述	153
第二节 图书馆自动化与网络化管理	162
第三节 图书馆数据库建设	171
第四节 图书馆网络信息资源组织与管理	180

第七章 现代图书馆人力资源管理

第一节 人力资源管理概述	190
第二节 图书馆人力资源管理的基本过程	191
第三节 图书馆资格准入与障碍探源	203
第四节 馆员管理技能	210
第五节 馆员继续教育	215

第八章 图书馆管理文化

第一节 图书馆管理文化概述	220
第二节 图书馆物质文化	224
第三节 图书馆规章制度	229
第四节 图书馆精神文化	237
第五节 图书馆亚文化	241
第六节 图书馆女性文化	245

第九章 图书馆知识管理

第一节 知识管理与图书馆	261
第二节 图书馆知识管理概念与内涵	267
第三节 图书馆知识管理内容	273
第四节 图书馆知识管理实施与评价	284

第十章 图书馆全面质量管理与评估工作

第一节 图书馆全面质量管理	291
第二节 图书馆评估工作	300

绪 论

图书馆是一个积累、贮存、组织、分配、传播、交流、利用和生产知识、信息的世界^①。当代社会经济、政治和文化不断发展,新技术、新文化、新知识层出不穷,图书馆如何实现其对知识文化传承与积淀并发扬光大成为管理者不断思考的课题。从图书馆事业的角度看,图书馆管理关系到作为社会公共事业机构在宏观文献信息资源配置与供给方面的成效;从文化推动角色看,她通过文化的传承影响了社会主义文化的演进;从图书馆具体功能看,图书馆管理关系到她所服务的人群和社会的知识信息获取效率;从创新管理视角看,图书馆管理是图书馆科学发展、可持续发展的需要。

首先,从图书馆事业的发展角度看,图书馆通过对文献信息资源的配置和供给,促进知识信息的传播与文化的传承。图书馆管理是推动文献信息资源有效配置与供给的重要手段。在科学文化信息交流系统中分化出图书馆系统,图书馆系统又分化成各种子系统和二级子系统;这些子系统和二级子系统又互相依赖,互相制约,不可分割,共存于图书馆系统的统一体中,共同完成向社会提供文献信息的任务。

信息广泛存在于自然界和人类社会,包括自然信息、生命信息、社会信息和机器信息。对于人类来讲,每时每刻都在传递和接受着大量的信息,其核心是知识。信息是动态的概念,它只有在流通中才能发挥作用。文献信息资源是信息的重要形态之一,它始终是科学、文化、社会发展的重要基础,而在全球知识爆炸时代,要求

①周文骏《图书馆使命与文化视野》序.中国图书馆学报,2002(2):13-14

图书馆对数量庞大、内容复杂的文献信息资源进行科学合理的配置和整理加工,以便及时准确地将信息传递到用户手中。科学有效的管理是实现这一目标的前提。

从古代以藏书为主的藏书阁,到藏用并重的近代图书馆,再到以服务读者为核心的现代图书馆,图书馆事业始终是文化领域重要的组成部分,是关系到人类历史与文明的信息传播交流中心。随着人类社会的进步和科学文化的发展,图书馆的数量不断增多,类型不断增加,同用户的联系面更加广泛。这说明图书馆已不是孤立的单个的存在,而是一个社会化的有机的整体。因此,需要通过管理密切图书馆与图书馆之间、图书馆与用户之间的联系。

目前,我国主要存在三大图书馆系统,包括以主要面向社会公众的公共图书馆、面向老师和学生的学校图书馆以及科研院所的专业图书馆。不论何种系统内的图书馆,文献信息资源配置与供给始终是其主体工作。要使具有全国规模的图书馆事业布局合理,使之协调而又有计划地发展,必须对全国图书馆事业实行科学有效的管理,以便把丰富的文献信息资源当作全社会的共同财富,有效地加以开发和利用。图书馆事业更多的是从宏观层面协调管理、统筹规划全国或区域范畴的文献信息资源的调配、共享,对低级别图书馆工作负有指导责任和义务。

IT 技术为图书馆业务工作带来新的机遇与挑战,而社会经济、政治、文化的变化带给图书馆工作新的需求,由此使图书馆工作结构日趋复杂化,图书馆的管理也就显得尤为重要。科学有效的管理,是图书馆工作顺利开展的基础。没有科学有效的管理,必然导致图书馆信息资源的分散、重复、混乱和浪费。图书馆工作的水平,说到底,就是科学有效管理图书馆工作的水平。

其次,从文化遗产与推动角色看,图书馆扮演着双重角色。文化的力量,深深熔铸在民族的生命力、创造力和凝聚力之中,一个没有文化的民族是没有发展前途的民族。图书馆作为文化遗产的保存者,为现代文明提供智力资源基础支持。既是创造性劳动的成

果,又是从事创造性劳动的指导性、决定性力量。而人类所创造的一切,无论以什么形态存在,图书馆都收藏有关于它们的文献信息资源。因此,图书馆管理需要从文献信息资源建设与传播视角不断探索科学的管理模式,为文化传承与推动解决文献信息资源需求问题。

党的十五大报告对于当代主流文化做出了明确的界定:"建设有中国特色的社会主义的文化,就是以马克思主义为指导,以培育有理想、有道德、有文化、有纪律的公民为目标,发展面向现代化、面向世界、面向未来的、民族的科学的大众的社会主义文化。"图书馆作为文化传播机构,无疑起到了重要的教育功能。国际竞争、区域竞争的实质是以经济和科技为基础的综合国力的较量,但归根到底是人的素质的较量。如何协调图书馆信息资源和公用设施为主流文化教育服务,是图书馆管理永恒的课题。从信息资源范畴而言图书馆收录的文献信息能够为各类型、各层次读者提供服务。同时,图书馆的教育不受时间、空间、年龄的限制,这是任何其他教育机构所不能相比的。

要在为用户提供服务的同时,注重提升对用户的文化教育功能,提高用户的社会主义文化素质和信息素养。在网络时代,利用计算机技术、通信技术和信息技术高效获取、正确评价、善于利用信息的能力是考察一个国家人力素质和生产力的重要指标。图书馆可以通过科学的管理措施,通过技术培训活动培养用户信息搜寻、信息组织、信息意识能力,培养用户确定、评价和有效利用所需信息的能力及将新信息结合到知识体系中的能力适应信息社会的需求。通过举办演讲、讨论会以及各种文化活动促进公众对社会主义文化的理解,提升大众的文化品位,实现社会主义文化教育功能。

第三,从图书馆具体功能看,图书馆管理关系到她所服务的人群和社会的知识信息获取效率。坚持以人为本,全面、协调、可持续发展观,是中国共产党以邓小平理论和"三个代表"重要思想为

指导,从新世纪新阶段党和国家事业发展全局出发提出的重大战略思想。图书馆用户通常是指科研、技术、生产、管理、文化等各种活动中一切利用图书馆的个人和团体。图书馆是面向大众的公共服务机构,需要通过各种资源、技术、人力为其用户提供全面、高质量的信息服务,以及实现文化教育和传播功能。

如何实现以人为本的图书馆功能服务,是图书馆管理的现实需要和努力方向。因此,图书馆需要建立一种服务于其用户的特定的常态的机制,按照自身的基础条件,合理组织人力、财力、物力为用户提供资源、技术和环境服务。这种管理机制是建立在用户行为与需要分析的基础上,研究用户利用图书馆的心理活动,能够最大限度的满足各种用户的个性化需求。

图书馆通过计划、组织、领导、控制和评价等基本管理职能,在资源、技术、人力建设上形成战略目标和具体目标;组织就是通过业务流程管理和工作团队构建等正式的或非正式的交流系统来实现图书馆目标的过程;领导则是管理者通过表率作用和激情演说向馆员描述图书馆的价值观念和愿景,使他们理解自己在实现图书馆目标过程中起到的作用,促使他们为共同的奋斗目标而努力工作;图书馆管理中控制的含义是指根据既定的目标不断跟踪和修正图书馆的服务行为,使图书馆工作能够朝着既定目标方向运作并实现计划的结果或业绩的过程;评价是图书馆业务和管理工作的社会监督和馆内总结评定,通过反馈的信息修正其活动,它既是一个工作阶段性的总结,又是新的管理过程的开始。

最后,从创新管理角度看,科学管理是图书馆科学发展、可持续发展的需要。由于图书馆特殊的公共事业管理机制,使管理者很难体会到业界的竞争性,也就忽略了图书馆战略管理的重要性,势必会阻碍图书馆的科学可持续发展。图书馆组织管理的有效性和科学性,是图书馆可持续发展的需要,也是实现图书馆工作现代化的基础,没有图书馆组织管理的科学化,也就无法实现图书馆工作的现代化。战略管理是一组管理决策和行动,它决定了图书馆的长

期绩效。战略管理包括几乎图书馆所有的基本管理职能,也就是说图书馆的战略必须被计划、组织、领导、控制和评估修订。

图书馆事业的管理体制,是指按照何种组织形式正确划分图书馆及其各级工作部门的职责和权限,并协调纵、横各方面关系的一种组织制度^①。从图书馆微观的资源配置、人才建设、社会服务、制度安排、质量管理到宏观的图书馆事业管理都不能缺少发展战略的支撑。鉴于图书馆隶属关系的不同,中国图书馆学会及其所属下级学会在图书馆事业发展战略上必须承担责任,从资源的共建共享到文化传承与推动,为中国图书馆事业的发展建立纲领性战略决策。现代信息服务业的多元化不允许我们再按照传统的思维从事图书馆管理工作,其他行业已经把竞争渗入到图书馆行业。原来图书馆各自为政的管理思维方式已经失去了管理的成效,必须把图书馆事业作为一个整体对待,全面规划、统筹安排,打破馆际原有的界限,在办馆模式上由独自办馆向馆际合作、网络一体化方向转化,把业已分化的各种图书馆类型在新的层次上进行整合,实现跨部门、跨地区的协作,走图书馆联盟的路子才能使图书馆事业成为文化发展的基石。图书馆联盟是图书馆在现代社会中的生存模式,也是当今图书馆的发展方向^②。图书馆联盟强调的是互助合作,这既可以理解为馆际互借,也可以理解为传统图书馆与数字图书馆、虚拟图书馆,纸型资源与电子资源的互补共存。在责任分担、利益共享的基础上,图书馆联盟需要在不断发展变化的信息环境中开拓进取,创新管理模式,完善管理制度,保证联盟的成功运作与管理。

图书馆管理是伴随着图书馆发展历史而成长起来的维护图书馆运行的制度要素。不同的社会发展环境下,图书馆也在顺应社会

①付立宏,袁琳.图书馆管理教程.武汉:武汉大学出版社,2005.7:454

②吴慰慈等.图书馆学基础.北京:高等教育出版社,2004.5:102

经济、政治、文化环境而不断推陈出新。封建制度下的藏书楼始终因为统治阶级特权思想作祟,其管理思想和制度也局限于为其愚民统治服务。21 世纪的中国图书馆早已成为为大众提供知识信息、休闲娱乐的文化传播机构,其管理模式和管理思想也发生了深刻变化。因此,图书馆管理创新应该是在“继承”与“引进”的基础上,应用现代技术创造有利于我国图书馆管理发展的新环境、新思想、新制度、新方法。

以不断发展的互联网技术为代表的 IT 技术为图书馆带来了前所未有的机遇,工作效率大幅度提高,新的工作方式不断产生,图书馆管理的主要职能也发生了根本性的改变。

科学发展观带给我们管理思想的变革,图书馆管理者的主要角色不是控制者、领导者和激励者,而是参与者和创造者。一方面要通过组织文化、组织气氛的改造,激发创新思想,在创新的组织氛围中,把组织内部的一切创新都纳入自觉活动。另一方面,管理者自身也要创新。管理者本身要有强烈的创新意识,掌握创新思维规律。在图书馆管理活动中有许多新问题需要管理者创新性地处理,管理者只有主动探求新的管理方式方法,图书馆的发展才能有新的活力。科学发展观为图书馆的可持续发展带来新的理念,在以人为本,全面、协调、可持续的发展观指引下,如何在和谐社会构建活动中使图书馆管理不断创新适应新的历史发展需求成为图书馆管理学者和实践者思考的问题。作者从管理学的最新理论成果出发,根据多年的图书馆从业经历,对图书馆管理所涉及的基本职能、管理理论基础、管理环境、业务流程与团队管理、数字资源建设与管理、图书馆管理文化、图书馆知识管理、图书馆质量管理与评估创新管理进行了总结和发展。

第一章 图书馆管理的基本内容

第一节 图书馆管理概念

图书馆管理是图书馆学研究的主要对象,也是图书馆学中的重要分支学科,更是融合了业务管理与行政管理于一体的管理学应用学科。由于研究习惯的不同,国外图书馆管理的研究成果并不关注其定义和内涵,而只关注管理方法和效果。国内在研究某一论题首先是明确定义,而关于图书馆管理的定义可谓仁者见仁智者见智,并没有达成统一的认识,在图书馆发展的各个阶段都产生了不同的定义。比如以下几种定义:

于鸣镝认为,“应用现代科学的理论与方法,遵照图书馆工作和图书馆事业的固有规律,合理地组织和最大限度地发挥图书馆的人力、物力、财力等各种资源的作用,以便达到预定目标的决策过程。这就是图书馆的科学管理”。

倪波、荀昌荣认为,“图书馆管理是指应用现代管理学的原理和方法,合理组织图书馆活动,有效地利用图书馆人力资源和物质资源,发挥其最佳效率,达到其预定目标的过程。并在此过程中不断地审查改进,最终圆满完成任务”。

鲍林涛在《图书馆管理学》中指出,图书馆管理就是“通过计划、组织、指挥、协调和控制等行动,按照图书馆事业和图书馆工作地发展规律,最合理地使用图书馆的人力、财力、物质资源,使之发挥最大的作用,以达到图书馆预期的目标,圆满地完成图书馆任务”

吴慰慈认为:图书馆管理是对图书馆的文献信息、人力、财力、物质资源,通过计划和决策、组织、领导、控制、协调等一系列过程,来有效地达成图书馆的目标的活动。

黄宗忠认为:图书馆管理就是通过计划、组织、指挥、协调和控制等行动,最合理地使用图书馆系统的人力、财力、物质资源,使之发挥最大作用,以达到图书馆预期的目标,完成图书馆任务的过程。

潘寅生认为,“图书馆管理是遵循图书馆工作的客观规律,通过计划、组织、协调、指挥等手段,合理配置和使用图书馆资源,以达到