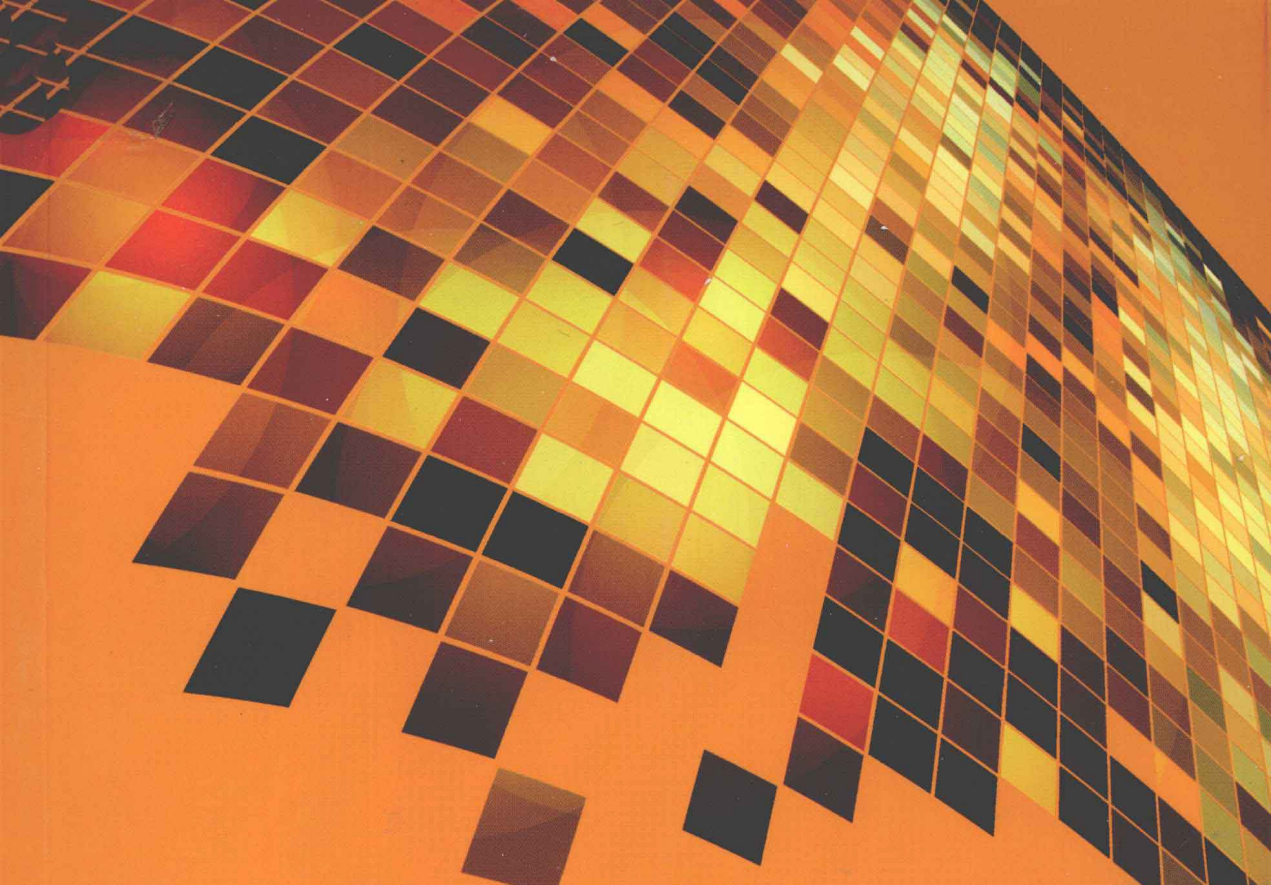




Research on the Library Knowledge
Management and Service

图书馆
知识管理与服务研究

..... 盛剑锋◎著



科学出版社

本书受安徽财经大学著作出版基金资助

Research on the Library Knowledge
Management and Service

图书馆 知识管理与服务研究

.....盛剑锋◎著

科学出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

图书馆知识管理与服务研究/盛剑锋著. —北京: 科学出版社, 2012. 6

ISBN 978-7-03-034804-3

I. ①图… II. ①盛… III. ①图书馆管理-知识管理-研究②图书馆工作-情报服务-研究 IV. ①G251

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 124847 号

责任编辑: 邹 聪 陈 浩 程 凤 / 责任校对: 宋玲玲

责任印制: 赵德静 / 封面设计: 无极书装

编辑部电话: 010-64035853

E-mail: houjunlin@mail. sciencep. com

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>

北京市安泰印刷厂印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

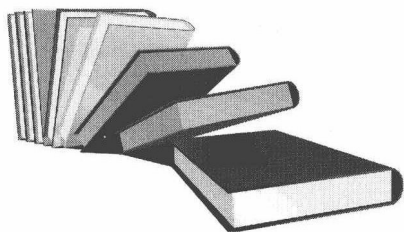
2012 年 7 月第 一 版 开本: B5 (720×1000)

2012 年 7 月第一次印刷 印张: 16

字数: 300 000

定价: 56.00 元

(如有印装质量问题, 我社负责调换)



前言

PREFACE

管理是人类最重要的活动之一，是人们组织社会生活和社会实践的纽带。图书馆是人类文明发展到一定阶段的产物，是社会文化教育机构 and 文献信息中心。图书馆的管理贯穿于一切图书馆活动之中，凡是有图书馆活动的地方，就有图书馆管理的存在。但是在图书馆漫长的发展历程中，在不同的历史时期，其管理理念和管理方法都随着社会环境的变化而变化，从而呈现出各阶段不同的特征。

古代图书馆的管理，以文献的收藏为中心，只追求馆藏文献数量的多少，不重视文献的利用率。这一时期管理者的职业角色是图书文献的保管者，图书馆的管理属于自发式的经验管理，管理者凭借个人的知识和经验，在手工作业的技术设备条件下，以文献的采集和整理为主要活动内容，以完善地保存文化典籍为基本目的。这种管理方式重藏轻用，仅为少数人服务，其管理职能寓于业务工作中。

近代图书馆的出现以公共图书馆的建立为主要标志，图书馆从少数人占有转向社会化，由封闭的藏书楼逐渐成为对社会开放、普及文化和社会教育的场所，其管理以馆藏文献为中心，实行藏用结合。这种图书馆管理活动已从单纯地整理藏书扩展到图书文献采集、处理、存储、传递和利用等各个环节，成为一个完整的、科学的工作体系。图书馆管理职能由单纯地保管文献向藏用兼顾发展，但其服务内容仅限于读者表层需求，很少对读者的需求信息进行分析。同时，图书馆工作人员被视为可以被随意安排的一般生产要素，其主观能动性受到极大限制。

现代图书馆以计算机技术在图书馆的应用为主要特征，其工作效率大大提高，收藏的文献载体形式多样，工作和服务内容逐步深化。现代图书馆的管理活动、业务活动的每个环节都面向读者，强调读者是管理的核心，而文献资料 and 信息技术仅仅是管理的工具。借助这些工具，图书馆不仅为读者提供原始文献，而且对文献信息进行加工，并将这些信息向读者主动推荐，以满足读者的个性化需求。同时现代图书馆管理理论认为，图书馆员是管理活动的主体 and 创新的主体，是现代图书馆知识信息服务的提供者。现代图书馆正是在总结自身



管理实践经验的基础上,广泛借鉴、吸收其他领域的管理理论和方法,使图书馆管理的理论与实践不断丰富与拓展,使图书馆的管理模式与方法不断创新与发展。

图书馆事业的发展,是图书馆系统内部环境驱动力和社会外部环境推动力共同作用的结果。随着知识经济和信息科学技术的迅速发展,信息产品日新月异,图书馆的核心能力、服务水平与可持续发展受到前所未有的挑战。图书馆要生存、要发展,就必须适应知识经济发展的要求,积极借鉴先进的管理理念和管理方法,不断进行管理模式和工作方式的改革与创新,从而不断地完善和超越自我。知识管理作为知识经济时代一种全新的管理理念与管理方法,正被人们广泛认识、接受、实施与推广。作为保存和传播知识的社会组织机构,图书馆历来被形容为“知识的殿堂”,其实行知识管理是很自然的事情。近年来,许多图书馆学专家和图书馆工作者对图书馆知识管理的概念、内容、特征、目标和实施策略与方法进行了大量的探讨,取得了不少有意义的成果,并将其应用于图书馆管理实践,使图书馆的服务效率、服务层次与服务水平大大提高。实施知识管理,是图书馆事业发展的必由之路。

笔者从事图书馆工作已整整 20 年,在长期的工作实践中对图书馆工作进行了系统的思考。之所以选择图书馆知识管理与服务这个主题进行研究,是因为随着知识经济的发展,“知识和技能”已成为图书馆可持续发展的核心竞争力。图书馆实施知识管理与服务既是增强图书馆整体技术竞争力的基本途径,也是图书馆保证自身生存和发展空间的必由之路。然而图书情报界很少出现一部立足客观实际、全面系统地介绍图书馆知识管理理论及应用的专著。因此,笔者经过多年的广泛阅读积累、深入思考与潜心研究,在整合国内外专家和学者知识管理研究成果的基础上,以知识管理为核心,结合理论与实践,深入系统地论述了图书馆知识管理与服务的理论、技术与应用。

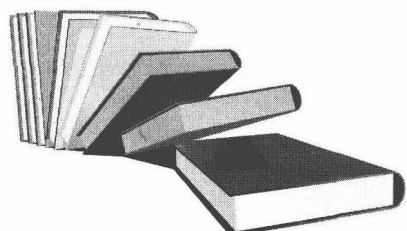
本书共分为十章:第一章主要论述图书馆管理的基本概念、内容、职能、方法与特点;第二章详细介绍了知识管理的基本理论与管理模式等相关知识;第三章主要分析图书馆作为知识组织的社会机构与知识管理的关系;第四章重点论述图书馆知识管理的基本原理,并提出图书馆知识管理的目标、内容与任务;第五章主要论述保障图书馆知识管理有效实施的组织建设,包括组织结构、组织文化和人力资源管理;第六章分别介绍了支撑图书馆知识管理的主要技术与管理工具;第七章在分析知识管理系统的理论与实践基础上,从技术角度探讨了图书馆知识管理系统平台的构建;第八章着重探讨了目前以数字信息和知识为管理对象的数字图书馆实施知识管理的方式;第九章重点介绍了国内外主要图书馆实施知识管理的典型案例,为图书馆普遍应用知识管理提供借鉴;第十章在介绍图书馆知识管理服务的主要方式的基础上,重点论述知识服务的方

法、技术与模式，以及国内外主要图书馆开展知识服务的典型案例。

在本书的写作过程中，笔者参阅了大量的文献资料，这些较深入的研究和论述为本书的写作提供了可贵的参考。限于笔者的学识水平，书中难免有许多欠缺和不妥之处，恳请广大读者和各位同仁予以批评指正和谅解。

盛剑锋

2011年6月19日于龙子湖畔



目 录

CONTENTS

前言

第一章 绪论.....	1
第一节 图书馆管理的概念	2
第二节 图书馆管理的职能	4
第三节 图书馆管理的基本原理	7
第四节 图书馆管理的内容	11
第五节 图书馆管理的方法	14
第六节 21 世纪的图书馆管理	18
第二章 知识管理	20
第一节 知识管理的概念	21
第二节 知识管理的相关因素	27
第三节 知识管理的内容与模式	30
第四节 知识管理的目标与过程	33
第五节 知识管理的职能与原则	35
第六节 知识管理的特点与策略	38
第三章 图书馆与知识管理	40
第一节 文献管理与知识管理	41
第二节 信息管理与知识管理	48
第三节 图书馆发展与知识管理	53
第四章 图书馆知识管理基本原理	58
第一节 图书馆知识管理的概念	59
第二节 图书馆知识管理的内容与特征	62
第三节 图书馆知识管理的目标与任务	64

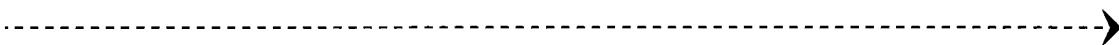


第四节 图书馆知识管理的职能与原则	68
第五章 图书馆知识管理的组织系统	75
第一节 图书馆知识管理的组织结构	76
第二节 图书馆知识管理的组织文化	83
第三节 图书馆知识管理的人力资源管理	87
第六章 图书馆知识管理技术与工具	96
第一节 图书馆知识管理技术概述	97
第二节 图书馆知识管理的前沿技术	100
第三节 图书馆知识管理的支撑技术	102
第四节 图书馆知识管理工具	106
第七章 图书馆知识管理系统建设	115
第一节 知识管理系统概述	116
第二节 知识管理系统的设计与实施	123
第三节 图书馆知识管理的技术平台	134
第四节 图书馆知识管理的系统平台	139
第八章 数字图书馆知识管理	148
第一节 数字图书馆的产生与发展	149
第二节 数字图书馆知识管理	158
第三节 数字图书馆知识管理的实现条件	166
第九章 图书馆知识管理案例分析	175
第一节 国外图书馆知识管理案例分析	176
第二节 国内图书馆知识管理案例分析	186
第十章 图书馆知识管理服务	195
第一节 图书馆知识管理服务方式	196
第二节 图书馆知识服务	198
第三节 图书馆知识服务的实践	220
参考文献	231
后记	245

第一章



绪 论



管理是人类最重要的活动之一，是人们组织社会生活和社会实践的纽带。一个组织能否兴旺发达，在很大程度上取决于管理的资源能否得到充分的开发和利用。图书馆的资源，如物质、技术、人力、知识与组织等一般都是有限的，为了有效地实现目标，图书馆就必须对其资源进行合理的配置和利用。同时，图书馆的活动还涉及许多方面的个人和群体，需要管理者通过管理来加以协调。因此，在一定程度上，图书馆管理的好坏决定着图书馆服务的效率和效益。

第一节 图书馆管理的概念

一、图书馆管理的概念

管理是指一定组织中的管理者，通过决策与计划、制度与法规、组织与人事、控制与协调等环节来运用人、财、物等要素，以高效的方式实现组织目标的动态过程。图书馆管理是指遵循图书馆工作的客观规律，通过组织、协调、指挥等手段，合理配置和有效地利用图书馆资源（包括物质、技术、人力、知识与组织），以达到预期目标，满足用户知识信息需求的一种活动（Stueart and Moran, 2002）。图书馆管理包括微观管理和宏观管理两个部分。微观管理是对图书馆具体事物的管理（主要包括业务管理和行政管理），宏观管理是对图书馆整体的管理（主要包括图书馆事业全面规划、图书馆立法、经费筹措、管理体制、人才培养等）。

图书馆的管理对象主要是图书馆系统，即组织活动及其参与要素。根据系统论的观点，一个系统内有若干个子系统，只有每个子系统都达到最佳效果，整个系统的管理才处于最佳状态。现代图书馆系统是由人员、信息资源、建筑、设备、经费、技术方法等要素构成的。这些构成图书馆系统的要素就是图书馆管理的具体对象。图书馆管理的目的就是根据图书馆的既定目标，合理地组织这些要素，实现最优的组合，使其成为一个互相联系、互相制约、互相促进的有机整体，从而最大限度地提高图书馆系统的功能，满足读者需求。

图书馆作为社会大系统的一个组成部分，不可能脱离社会环境而独立存在，引进分析、吸收消化、合理运用一般管理学的理论与方法，不仅是丰富管理科学的需要，也是图书馆事业发展、办馆效益提高的内在需要。实践证明，图书馆管理越善于借鉴、吸收其他领域的管理理论和方法，图书馆管理就越富有成效。

二、图书馆管理的特点

图书馆是收集、整理、保存、传递、扩散社会知识与信息的科学文化教育

机构。图书馆管理是在总结自身管理经验的基础上,广泛吸收管理学的原理、原则、方法而逐步形成的一套科学体系。在图书馆管理实践中,图书馆管理主要具有以下六个特点。

(一) 系统性

系统性就是运用系统思想和系统分析方法来指导管理的实践活动,解决和处理管理的实际问题。任何图书馆管理都是对一定组织(即特定的图书馆)的管理,这种管理活动将分散的资源,如人力、物力、财力、信息等资源组合起来,形成一个稳定的、能够不断根据客观环境的变化而进行相互依存调整的过程,从而使各种离散的、无序的事物结合成一个相互联系、相互制约的管理组织系统。同时这一系统又能不断地根据变化着的外部 and 内部情况,对管理活动的各种要素之间的关系进行调整,以寻求相适应的最佳匹配关系,使图书馆系统朝着管理的目标运行。

(二) 协调性

协调性是指按照事物自身固有的规律调节和改造各种管理对象之间的关系,使它们能相互适应,从而使管理对象在整体上达到最佳的功能状态。从活动的对象来看,图书馆管理是以图书馆系统的各种业务活动为对象,对这些业务活动之间的关系及这些业务活动内部的各种要素之间的关系进行协调的活动。从活动的任务来看,图书馆管理是协调人们之间的关系和利益,协调人们活动的状态和过程,使图书馆各种业务活动的要素形成某种有序的优化结构。因此,图书馆管理主要是通过协调各种业务活动的内外关系,特别是馆员之间的关系及馆员和读者之间的关系,使各种要素、各个环节在共同目标——最有效地满足读者的信息需求的指引下,消除彼此在方法上、时间上、力量上和利益上存在的分歧和冲突,使图书馆的各种业务活动实现和谐、有效的运转。

(三) 科学性

要实现对图书馆的真正有效管理,协调活动是使图书馆系统内外因素的配合在变动中趋向合理,并不断通过信息反馈实现对图书馆的动态控制,但图书馆管理的动态性并不意味着图书馆管理没有规律可循。图书馆管理是一种主观见之于客观的活动,它要反映图书馆的变化,不仅要反映图书馆现时的变化,还要反映图书馆变化的趋势及其趋势的改变,这一切只有通过科学预测、设立目标、制订计划、完善组织、实施控制等一系列管理活动才能实现。图书馆活动可分为两类:一是程序性活动,二是非程序性活动。所谓程序性活动,就是指有章可循、照章运作便可取得预想效果的管理活动,如制定读者服务工作中的各种规章制度,制定人员管理工作中的录用、奖惩、培训等方面的条例,制定行政管理的各种规章制度等。所谓非程序性活动,是指无章可循,需要边运



作边探讨的管理活动,如建造新馆、建设图书馆自动化系统、图书馆组织机构的调整、复合图书馆的设计等。这两类活动常常是可以转化的,这种转化的过程是人们对这两类活动与管理对象规律性的科学总结,而这本身也体现了图书馆管理的科学性。

(四) 创新性

管理在本质上是创新活动。从表面上看,图书馆管理要维持图书馆系统一定程度的稳定,要用一定的原则、规章制度约束图书馆的成员。但是,稳定是运动的一种特殊状态,图书馆系统中的人、财、物、信息等要素是不断变化发展的,图书馆系统外部的经济、政治、文化、科技等环境也是在不断变化的。管理者要积极促变,不断创新,保持图书馆的生机与活力,从而不断适应外部社会环境的变化。

(五) 经济性

图书馆要充分发挥它的各项社会功能,并使用有限的购书经费进行选购和组合馆藏资源以发挥最大的效益,就必须对图书馆的人力、物力、财力、信息等资源进行合理配置。图书馆管理的经济性首先反映在图书馆资源配置的机会成本上,管理者选择一种资源配置方式是以放弃另一种资源配置方式为代价的。其次,图书馆管理的经济性还反映在管理方式选择的成本比较上,因为众多可帮助进行资源配置的方式所费的成本不同。最后,图书馆管理的经济性也反映在图书馆管理对资源有效整合的过程中,因为选择不同的资源供给和配比,所花费的成本也不同。

(六) 前沿性

图书馆管理是一种实践活动,如果没有先进的理论作指导,这一管理活动必然是盲目的。现代图书馆管理,既然是一门科学,其理论性就一定要得到重视。因此现代图书馆管理要想发展,就必须密切关注现代管理理论的发展,并加以研究,将新的理论和方法移植到图书馆管理中,以切实提高图书馆管理水平,如引进知识管理新手段。但需要注意的是,借鉴新理论,必须深入其中,将理论弄清弄懂,使之具有可操作性。否则,这种现代管理理论在图书馆管理实践活动中就没有生命力。

第二节 图书馆管理的职能

图书馆管理是通过决策、计划、组织、控制、协调、创新等环节实现的。各环节之间不是相互割裂的,而是相互联系、相互制约的,它们共同作用于管

理运动的全过程，形成了图书馆管理的特定职能。

一、决策职能

任何图书馆系统及其所属子系统的管理过程，都离不开正确的决策。图书馆系统的决策主要包括如下内容：图书馆发展方针、政策、战略方面的决策；各项业务工作的决策，如采集文献品种与复本数量的决策，分类法的选择，馆藏划分方案的选择，排架方式的选择，开架与闭架方式的选择，业务部门的分工等；人力资源管理方面的决策，包括人员智力结构的确定，人员更新与培训，奖惩制度的制定与实行等；财务、设备方面的决策，包括经费预算及其合理分配使用等；行政管理决策，如设备购置、环境布置等。

正确的决策来源于正确的判断，正确的判断来源于周密细致的调查研究。因此，深入调查研究是决策过程中避免失误和少犯错误的重要一环。

二、计划职能

计划直接决定组织的效率与效果。在图书馆管理中，计划是指图书馆管理者预测未来、确定目标、决定政策、选择行动方案的连续过程，是图书馆各项活动的指导方针。图书馆系统的各方面决策都要通过计划去实现。图书馆计划有长期计划与短期计划、图书馆总体计划与部门计划、战略计划与作业计划等之分。

一个图书馆的总体计划是该馆各个部门计划的集合。制订各项计划时，应明确该项计划的主要任务及其在总体规划中的地位和作用，认真选取衡量该项计划发展水平的主要指标，确定发展的规模和速度，突出发展重点，规定适当比例，注意各项计划之间的协调。同时，在编制图书馆计划时，必须通过统计工作收集可靠的数据指标，并根据各项相关的指标，制订最佳的发展方案。

三、组织职能

组织指对活动所需的资源加以组合，建立组织的活动与职权间的关系以实现组织目标的过程。组织职能发挥的结果就是创设组织结构——人们为了达到一个共同目标建立的组织机构，它是综合发挥人、财、物和信息等各种资源效用的载体。图书馆组织工作作为一项管理职能，是图书馆实现管理目标、完成决策计划的保证。其职责是将图书馆已有的人、财、物，从工作的分工协作、上下左右的关系及时间空间的联系上，合理地组织起来，形成一个有机的结合体，使图书馆的各个部门互相配合，各项业务、行政工作互相衔接，引导组织成员为实现共同的目标而有效地工作。因此，图书馆管理系统必须要有健全的组织机构，明确各个工作岗位的职责，确立各级人员之间的相互关系，做到职



责分明,权责结合。只有这样,才能顺利实现组织机构运行的高效化。

四、领导职能

领导是管理者利用职权和威信施展影响,指导和激励各类人员努力去实现目标的过程。领导工作是通过激励、领导风格、沟通等途径促使人们为实现组织的目标而努力。图书馆领导职能的发挥需要管理者根据图书馆的目标和工作任务的要求,在管理过程中运用有关方法,以及沟通、激励等手段,对被领导者施加影响,使之适应环境的变化与要求,以统一思想、统一行动,从而保证组织目标的实现。其主要任务就是如何在图书馆内外调整和建立良好的人际关系。其中最重要的是图书馆的领导者在正确运用合法权力、奖励权力、强制权力的同时,还要学习和掌握图书馆专业知识和管理知识,不断提高自身全面的素质,增强领导魅力。

五、控制职能

控制是按既定的工作计划、标准去衡量各项工作成果,并纠正偏差,使工作按计划进行。控制不仅要对现有工作成果进行评定,而且要认识和判断工作发展的趋势,并为改进工作提供信息反馈。没有良好的信息反馈,图书馆就无法对自己的各项工作进行有效控制。这是因为控制的功能是通过输入、中间转换、输出、反馈四个环节实现的。输入包括两个方面:一是物流的输入(包括人、资金、设备、物资、文献等);二是信息流的输入(包括各种决策、计划、规章制度等)。中间转换包括物流、信息流在图书馆各层次系统中的实际运动过程。输出包括品种数量、成本等在内的各种指标。反馈是将输出信息回收到输入端,与原给定物流、信息流进行比较,去伪存真,发现差异,查明原因,采取纠偏措施予以纠正。这样就达到了控制的目的,以保证工作的最佳效果。

六、协调职能

协调是管理过程中不可缺少的环节,它可以使图书馆事业和工作和谐发展,避免发生矛盾和脱节现象。图书馆的协调,从微观角度上看是指图书馆内部纵向和横向的协调。纵向协调是保持图书馆各层次和子系统的上下平衡;横向协调是保持图书馆系统各层次彼此之间的协作,以避免各个工作环节和各个部门之间发生脱节或失调现象。从宏观角度上看是指图书馆内外部的协调。这种协调既是图书馆行业间的协调,也是社会关系的协调。

七、创新职能

当外部环境和图书馆内部某个或某些因素发生变化时,方案和计划可能要

适当改变,组织机构可能要重新设计,人员配备可能要发生变动等。为适应图书馆外部环境和内部变化而进行的调整,就是图书馆管理的创新职能。创新职能没有独特的表现形式,但它却存在于其他管理职能的所有活动中。创新的内容和作用,就是通过对资源的获取、组合和调整,增加对社会的贡献,使图书馆充满生机和活力。创新职能的基本内容主要包括以下四个方面。

(1) 决策职能创新。决策职能创新包括决策者树立新的、合乎时宜的、站在时代前列的理念;决策者能够发现和确定问题,掌握图书馆发展趋势,为图书馆发展确定新的目标;决策者为保证新目标的实现,提出和选择有创意的、能够操作的方案、计划。

(2) 组织职能创新。一是改进管理体制,进行组织机构和结构的创新。为加强图书馆间的联合协作,重新组合与调整图书馆的内部结构;根据环境变化对内部组织结构进行调整,根据工作需要设立新的机构;为提高工作效率,精简机构,简化关系,合理设定工作岗位。二是改善用人制度,不断完善人力资源开发机制。实行“任人唯贤”、“能上能下”的用人原则,在不断地从外部取得合格的新的同时,加强对原有人员的培养,努力提高馆员的工作能力和业务素质。

(3) 领导职能创新。领导职能是一门领导艺术,表现为卓越的领导能力和对部属相互关系的协调能力、沟通能力。同时由于管理制度是领导者行使管理权、组织图书馆日常活动的各种具体规则的总称,是对图书馆各组成要素如何管理的规定,所以,领导者不仅要特别注意领导方法的创新,同时还要重视管理制度的创新。

(4) 控制职能创新。首先,图书馆制定各项工作标准应体现创新精神。工作标准可以是数量指标(如劳动时间,工作量),也可以是质量标准或特定的工作计划目标(如对图书馆研究人员的科研工作要达到的水平提出要求)、岗位责任制、目标责任制。其次,对工作标准执行情况进行监督检查的手段要创新。最后,图书馆要建立和完善高效、畅通的管理信息系统。

第三节 图书馆管理的基本原理

图书馆管理原理是对图书馆管理工作的实质内容进行科学分析总结而形成的具有普遍意义的基本规律,是对现实管理现象的抽象,是对各项管理制度和管理方法的高度综合与概括,因而对图书馆一切管理活动具有普遍的指导意义。

一、系统原理

任何社会组织都是由人、物、信息组成的系统,任何管理都是对系统的管



理。系统是由若干相互联系、相互作用的部分组成的,在一定环境中具有特定功能的有机整体。图书馆和其他社会组织一样,都是由人、物、信息组成的系统。系统通常具有以下六个方面的特性。

(一) 整体性

整体性指系统要素之间的相互关系及要素与系统之间的关系,以整体为主进行协调,局部服从整体。系统的功能不等于系统组成要素功能的简单叠加,而是要大于各个部分功能的总和,即“整体大于部分功能之和”。图书馆管理的目的就在于把图书馆中诸要素的功能统一起来,使其大于部分功能之和。为了充分发挥图书馆的整体功能,必须改善、调整图书馆系统要素的组合,建立和保持合理的结构。同时图书馆各子系统的功能必须得到充分发挥,而且局部功能必须服从图书馆的整体功能,以保证管理过程中图书馆系统整体功能最优化。

(二) 动态性

系统作为一个运动着的有机体,其稳定是相对的,运动是绝对的。这是由于系统不仅作为一个功能实体而存在,也作为一种运动状态而存在。图书馆系统处在一个不断变化的环境之中,主要表现在图书馆运用的信息技术在变化,图书馆的读者在变化,图书馆的信息资源和信息服务在变化,图书馆员也在变化。因此,图书馆只有通过运动变化不断改变和完善自己的功能,才能适应内外部社会环境的变化,满足内外部不断变化的需要。同时,图书馆各个子系统的功能以及各个子系统之间的相互关系也在随之发生变化,以便把握社会环境和图书馆本身的发展趋势,实现图书馆管理的最佳目标。

(三) 开放性

任何系统只有与外界环境进行物质、能量和信息的交换,才能维持系统的动态平衡,维持系统的生存。一个完全与外部环境没有物质、能量和信息交换的系统是不存在的。管理者应当从系统的开放性出发,充分考虑外部环境对本系统的种种影响,努力从环境中汲取本系统所需的物质、能量和信息。图书馆只有对外开放才能发展,如尽可能扩大读者范围,扩大文献流通量;从社会上不断吸收图书馆需要的人才和各类人员;从社会其他部门获取新的管理理念,紧跟时代潮流;从社会上获取技术、物资和资金支持等。

(四) 适应性

系统不是孤立存在的,它要与周围事物发生各种联系,与系统联系的周围事物的全体构成了系统的环境。如果系统与环境之间的关系能保持最佳状态,就表明该系统为一个有活力的系统。图书馆系统从环境中获取资源、信息、人力等支持时,必须以最佳的服务回报社会,从而形成良性循环。图书馆及其各部门都不是孤立存在的,而是与社会环境进行着物质、能量和信息的交流,与

社会环境息息相关。图书馆对社会环境的适应具有能动性,如通过各种公关活动使政府加大投入,通过接受社会捐赠拓宽资金来源渠道,通过提高服务质量和开展各种宣传活动引起社会的重视等。

(五) 层次性

系统的结构是有层次的,层次是系统有机联系的反映。系统运动是否有效,效率如何,在很大程度上取决于能否分清层次。每一层次之间都应界限明晰,职责分明,各层次根据目标不越层原则接受上一层次的指令信息去完成工作任务。图书馆系统的层次等级是科学分解目标的组织基础,只有通过目标体系在组织上明确每一管理层次、每个部门甚至每个人的目标责任,授予相应的权力,才能建立起目标责权体系。图书馆组织系统正是通过合理设置管理层次、科学分解图书馆目标、按照层次实施层级管理,使整个图书馆管理工作走上系统管理的轨道的。

(六) 综合性

综合性就是把系统的各部分、各方面和各种因素联系起来,考察其中的共同性和规律性。图书馆系统的综合性主要表现在三个方面:一是图书馆目标的综合性和多样性,如图书馆的服务功能和教育功能等;二是在决策过程中对各种可能采取的方案进行综合研究,以便选出最满意的方案;三是通过综合分析,实现管理创新,如信息技术在图书馆的应用,要求图书馆对原有的机构设置进行重组等。

二、人本原理

人本原理是以人为中心的管理思想。从人本原理的角度看,馆员是图书馆工作的主体,馆员的参与是图书馆实施有效管理的关键,读者是现代图书馆管理的核心,为读者服务是图书馆管理的根本目的。

(1) 馆员是图书馆的主体。人是一切管理要素中最活跃、最具创造力的因素,图书馆各级主管者,要做好整体管理工作,就必须防止见物不见人、重技术不重人的思想,坚持把馆员放在第一位。馆员不仅是管理客体,更是管理主体,正是图书馆全体员工的共同努力,才使图书馆的各项资源得到最合理的利用,才使图书馆日常业务与读者服务工作得以顺利进行。

(2) 员工参与是图书馆实现有效管理的关键。图书馆实现有效管理,既要高度集权、从严治馆,又要适度放权、民主治馆;既要从整体上调动员工的积极性,又要注意发挥员工个人的主动性。只有正确处理人和物的关系,通过多种形式吸引职工参与管理,才能创造融洽和谐的气氛,促进各项工作的顺利开展。