

探索与反思

图情一体化管理之路

名誉主编 / 王鹤鸣 马远良
主 编 / 缪国琴 吴建中

■ 上海科学技术文献出版社 ■

探索与反思

——图情一体化管理之路

名誉主编 王鹤鸣 马远良
主 编 缪国琴 吴建中

上海科学技术文献出版社

图书在版编目(CIP)数据

探索与反思: 图情一体化管理之路 / 缪国琴, 吴建中
著. —上海: 上海科学技术文献出版社, 2002. 7
ISBN 7-5439-2002-6

I. 探… II. ①缪…②吴… III. 图书情报一体化-
管理-研究 IV. G251

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 045231 号

责任编辑: 陈云珍

封面设计: 石亦义

探索与反思

——图情一体化管理之路

名誉主编 王鹤鸣 马远良

主 编 缪国琴 吴建中

*

上海科学技术文献出版社出版发行

(上海市武康路 2 号 邮政编码 200031)

全国新华书店经销

江苏昆山亭林印刷总厂印刷

*

开本 850×1168 1/32 印张 5.375 字数 134 000

2002 年 7 月第 1 版 2002 年 7 月第 1 次印刷

印 数: 1—3 100

ISBN 7-5439-2002-6/G·511

定 价: 16.80 元

序 言

缪国琴 吴建中

20 多年的改革开放造就了一个生机勃勃、欣欣向荣的上海。我国已加入 WTO, 上海的 GDP 连续 10 年保持两位数增长, 人均 GDP 已达到 4 500 美元。到了这一阶段, 我们都在思考, 什么是社会持续发展的推动力?

从 20 世纪 70 年代开始, 联合国教科文组织提倡建立学习化社会, 很多国家都开始调整都市发展战略, 把提高民众素质和创新精神作为国家或地区核心竞争力的一个重要组成部分。1994 年, 新加坡国家图书馆局提出建立学习型国家, 1999 年, OECD 观察员拉森 (Kurt Larsen) 提出学习化都市的概念, 认为学习化城市是建立在信息化、网络化基础之上的, 以不同主体之间的共同目标、认同和信任作为一种驱动力, 推动着共同的价值取向以及城市网络的形成。

上海市委、市政府在“十五”计划纲要中提出了提高城市综合竞争力的目标, 随着城市文化需求的不断增长, 市民终身学习理念的确立, 对图书馆事业的发展提出了高标准定位的要求, 同时也提供了新的机遇。

国际图书馆协会联合会 (IFLA)/联合国教科文组织 (UNESCO)《公共图书馆宣言》指出: 公共图书馆, 作为人

们寻求知识的渠道,应为个人和社会群体进行终身教育、自主决策和文化发展提供基本条件,并明确提出图书馆四大功能是文化典藏、信息传递、文明教育、智力开发。

作为特大型城市的上海,其图书馆功能定位既应当全面汲取行业规范、国际同类特大型城市图书馆的经验,又充分反映上海的地方特色、时代特征和市民需求。图书馆是经济、科技、文化发展到一定时期的产物,其功能发展和定位深受一定时期经济、科技、文化发展的影响。知识门户、文明基地、终身学校、信息枢纽应当是上海图书馆功能定位的理性选择。

1. 知识门户

读者需求的变化和提高促进了图书馆的发展,并导致图书馆功能的嬗变和更新,其标志有四,一是功能从重收藏到重利用,藏书楼—图书馆—信息枢纽的变化便是明证。二是服务从封闭到开放、被动到主动,藏—阅—借、闭架—开架、读者到图书馆来—图书馆到读者中去,就是服务功能演变的注解。三是利用从文献表面到文献内涵,文献—信息—知识的由表及里的利用、开发、需求无疑给当前图书馆的工作提出了更高的要求。读者访问图书馆绝不仅仅是为了借一本图书、看一本期刊,而是要求获得蕴涵在书刊中的信息和知识。四是定位从文献库—数据库—知识库,从对图书文献的一般揭示发展到知识导航。我们只有首先将图书馆认定为

知识门户,成为读者获取知识、学习知识、更新知识的场所,重组收藏、服务、开发流程,才能担当历史赋予图书馆新的使命。

2. 文明基地

特大型城市图书馆应是文化、信息的交汇和教育传播中心,应成为民族文化和世界各国文化交流的中心。公共图书馆作为一种文化设施将永远存在下去,它不只是一个藏书的地方,更是一个社会的、文化的中心,一个传播文明的基地。它具体体现在两个方面,其一,文献是记录知识的一切载体,所有科技进步、文化传承、文明演化均可在图书馆的收藏中找到其发展的脉络。显然,对文化和文化记录的尊重是图书馆特有的属性。其二,交流和传播文化、信息、知识是图书馆作为开放和主动服务的一个显著标志,开展读书指导、开设辅导讲座、举办文化展览等均是实现文化交流和传播功能的载体。加入 WTO,各种文化、观念的交流、碰撞、融合将更为直接和频繁,图书馆作为文化、信息交流和文明基地的功能必定会进一步得以显现。

3. 终身学校

图书馆是市民终身学习的学校,14年前,江总书记为普陀区图书馆题词:“公共图书馆是人民的终身学校”,1999年12月江总书记在视察国家图书馆时号召在全社会“大兴勤奋学习之风”,无不说明图书馆在人们读书学习中的重要地位和作用。新加坡《图书馆 2000年

报告》中指出,要向“一个学习的民族投资”,使新加坡成为一个“善于学习的国家”,以冷静应对日趋剧烈的科技和人才竞争,保持国家的持续发展和繁荣。上海的“十五”计划纲要指明要提高城市的综合竞争能力,提高市民的综合素质。提倡读书、提高学习能力、发挥社会教育功能是达到此目标最重要的途径,作为本市文化典籍收藏和利用最为集中的机构,上海图书馆在特大型城市的发展过程中成为市民的终身学校是一种责任,要提高市民素质、提高城市文明程度发挥应有的作用。

4. 信息枢纽

图书馆的信息咨询功能既反映了信息和知识在决策过程中的重要作用,更表明在图书馆任职的专门人才在决策中的参谋作用。一个图书馆运作的成功与否,不仅在于它收藏的全面、独特和精良,更在于它是否拥有特别优秀的专家。美国国会图书馆国会研究服务部(CRS)拥有一支 800 人的研究队伍,近些年,每年为政府部门等提供的各类咨询达 70 万项以上,咨询研究的数量和质量令人羡慕。图书馆的信息咨询和决策参谋作用还表现在它固有的可以孕育创造力的素质上,《美国图书馆事业发展 12 条宣言》中明确指出,图书馆是培育创造性的场所,具有一种发掘人类创造精神的力量。因为任何决策或创新活动都离不开对前人劳动成果的借鉴和利用,离不开图书馆所收藏的文献信息资源。目前,世界上特大型图书馆不约而同地加强其参考咨询服

务,表明了人们对图书馆信息中心功能的觉悟和认同。

为了发挥“知识门户”功能,我们要以建设中心图书馆为抓手,构筑本市图书馆服务网络。以网络和通讯技术为基础,以实现“一卡通”服务为目标,合理配置文献资源,拓展城市的文献服务功能。进一步加强数字图书馆建设,编好本市各类图书馆的网上联合目录,新设网络预约、续借业务,整合全市文献信息资源,使图书馆真正成为采集知识、整合知识、传播知识、获取知识的机构。

为了发挥“文明基地”功能,要以“上图讲座”、“上图展览”和“专题书刊巡回展示”为抓手,除了继续办好颇受本市及临近省市读者好评的、数量每年达 22~24 次的“上图讲座”外,再开设“上海图书馆论坛”、“国内外文化专题系列讲座”等,为入世出现的更频繁的文化交流作准备,积极引导市民树立正确的文化观念。同时,每季度进行一次以外文书刊为主的专题巡回展示,促进文献的流通率,将“为书找人”和“为人找书”落到实处。

为了发挥“终身学校”功能,要以“上图专家坐堂”、“读者俱乐部”和“网上联合知识导航站”为抓手,在阵地和网络两个领域为读者提供学习辅导、文献信息检索服务。开设专家坐堂服务,有针对性地为读者的读书解疑释难、推荐书刊。组建读者俱乐部,并与新闻媒体结合,开展各类读书、评书活动,积极推荐好书,指导阅读,提高市民的读书热情,形成学习型城市的良好文化氛围。

加强“网上联合知识导航站”建设,进一步提供网络问答免费服务,扩充专家队伍,建立专门数据库,方便读者的异地查询。

为了发挥信息枢纽功能,要以“知识库”建设为抓手,开发并启用知识管理系统。结合特定主题文献的全文数据库,通过专业人员的采集、整理、分析、归纳,将蕴含在文献和网络资源中的特定知识提炼出来,按照特定需求有序地排列和组织,为领导、决策部门提供所需的信息和知识。

为追求四大功能的整体效应,要以组织文化建设为抓手,通过科学管理、规范业务操作,提高效率,追求卓越,形成上图人共同的价值观和精神风貌,建立图书馆行业的职业道德规范,进一步开发人力人才资源,加强队伍建设,提高馆所的核心竞争力,开展深入细致的思想工作,建立行之有效的监督机制,确保一方平安。

为把上海图书馆上海科学技术情报研究所建设成为精神文明的重要基地和重要信息枢纽,更好贯彻“三个代表”重要思想,我们在认真回顾这几年工作的基础上,进一步从图情事业功能定位、管理模式、未来发展趋势等方面展开讨论,编写了《探索与反思》,这是上海图书馆上海科学技术情报研究所数年来管理理念和管理实践的思考,希望得到各界热心朋友和图情界同行的关心和指导。

2002.6.16

目 录

序言

第一篇 创新与突破····· (1)

树立新颖的图书馆服务理念····· 王世伟(3)

民主监督 利在为民····· 李道林(11)

元数据规划与实施····· 赵 亮(17)

论图书馆的项目管理····· 刘 炜 刘年娣(30)

中国研究型公共图书馆的战略营销管理····· 陈 超(42)

第二篇 改革与发展····· (59)

参考馆员与参考咨询工作····· 冯洁音(61)

上海市中心图书馆运行中的问题及其

探讨····· 周德明 郑传红(69)

后勤服务:从“任务”到“产品”

——图书馆物业管理建立 ISO 质量体系

浅析····· 李道林 曹菊铭(78)

探索新时期图情机构内部管理····· 魏家雨(90)

创新,发展的灵魂;改革,前进的动力

——馆所三项改革及其启示····· 傅 俊(97)

传统人事管理与现代人力资源管理差异点

刍议····· 张东翔(110)

第三篇 未来与思考····· (115)

图情事业发展对管理带来新课题····· 缪国琴(117)

重视和发展图情行业的核心竞争力	吴建中(136)
建立知识与用户之间的便捷通道	王世伟(145)
论图书馆管理中的规划	缪其浩(153)

第一篇

创新与突破

树立新颖的图书馆服务理念

王世伟

上海图书馆与上海科学技术情报研究所自 1995 年 10 月合并以来,积极倡导新颖的图书馆服务理念和管理理念,其核心为“惟人为本,惟便为上”的“双惟”理念。这一服务理念充分体现了以读者为本、以馆员为本的管理思想,充分体现了图书馆内外的服务以追求方便读者最大化为宗旨的服务理念。这种惟人为本、惟便为上的价值观正在逐步形成,具体体现在本文所要阐述的六个方面。

一、平等享用

联合国教科文组织《公共图书馆宣言》指出:“每一个人都有平等享用公共图书馆服务的权利,而不受年龄、种族、宗教信仰、语言或社会地位的限制。”这种思想现在看来显得十分普通和平常,但是在数千年封建社会等级观念的影响下,长期以来,中国的各类图书馆中均存在一些与“人人平等享用”思想相违背的规定和现象。如公共图书馆的阅书凭局级介绍信,大学图书馆的教师参考阅览室等等。1995 年以前,上海图书馆的外借证一般限制在 2 万张左右,进入图书馆借书成为一种有学术身分和社会地位的象征,成千上万的读者由于各种原因而不能进入这座知识的殿堂来接受文明的熏陶和获取知识。当上海图书馆新馆建造之际,管理者和设计者就在外围设计中融入了全面开放的

思想,即整座建筑四周没有设计围墙,其目的就是让图书馆接近读者,让市民能够自由、方便地出入。1996年5月的图书馆服务宣传周中,馆所提出了一句让全上海市民心动、让全国图书馆界为之一振的口号,即“360行,行行可办上海图书馆借书阅览证”,并且将这句口号制成巨幅标语悬挂在繁华的南京路、旧馆建筑和新馆工地上。尽管要到1996年12月新馆才正式对读者开放,但是从当年10月份开始的办证已是热闹非凡,许多市民天还没亮即赶来上海图书馆门口排队办证,展现出经济发展后上海市民求知的强烈愿望。

新馆开馆了,是不是人人都可以进入新馆,当时也有不同的看法,如担心人人都可以进入新馆会带来安全问题,会带来卫生问题,会带来安静问题,会带来文献管理问题,会造成人满为患。但是人人平等享用的价值理念还是占了上风。图书馆要成为人们的知识门户和终身学校,成为文明基地和信息枢纽,就应当使每一个人都能自由地进入图书馆。图书馆使用的经费是纳税人的钱,每一个纳税人理应有权利来利用。至于少年儿童,在成人的带领下,经常来图书馆看看,在当月新书展示厅看看书,在图书馆专设的书店买买书,在各类展览中浏览欣赏,对于提高市民的整体素质也是很有好处的。

对于境外人员、领馆人员、众多来自各国的驻沪机构人员,我们也打破了多年来的清规戒律,让他们享受国民待遇,以体现国际化大都市公共服务的水平和人人都可以利用公共图书馆的思想。这种思想也是符合WTO文化和价值观的。

二、天天开放

在1996年以前,全世界天天开放的图书馆是极少的。随着上海图书馆新馆即将落成,广大读者期望图书馆开放的时间能

够更长。以往图书馆开放时间的管理是从图书馆自身来考虑的,如从上午 8:30 时至下午 5 时,中午休息 1 小时。当中午休息时,让读者到街上去等;节假日读者最希望看书的时候,图书馆往往关门休息。1996 年 12 月 20 日上海图书馆新馆开馆后,便根据读者的需求实行了全年 365 天每天开放的管理措施。1997 年春节初一早晨,馆所全体领导在图书馆门口迎接读者,成为新闻报道的一大亮点。春节期间,图书馆座无虚席,读者十分满意,充分体现出天天开放给读者带来的便利之处。不仅如此,上海图书馆的这一便民举措,得到了文化部的充分肯定,在全国图书馆界引起了强烈反响,全国省市级公共图书馆先后实行了天天开放的措施。这一点,在全世界的图书馆中也是领先的。

天天开放给读者带来了极大的便利,但给图书馆管理也带来了不少问题,如增加开放后的经费支出问题,图书馆员休息问题,设施维护保养问题等。但这些毕竟是发展中的问题。当图书馆的功能和作用充分发挥之后,经费问题就变得较为容易解决了。

三、惟人为本

惟人为本有两层含义,一是以读者为本,一是以图书馆员为本。

以读者为本,即管理与服务应从读者出发,一切从方便读者考虑,将读者服务放在一切工作的首位,将读者服务中所遇到的问题作为最重要的急迫的问题来抓紧解决,将读者咨询作为图书馆业务工作的重点并将最优秀的图书馆员安排在参考咨询的岗位,将读者所提出的每一条意见都予以认真的对待落实并给以答复反馈,将读者的不断增长的需求作为图书馆未来发展的

目标。如新馆开馆时,读者外借的需求大大超出了我们原来预期的数量,我们经过讨论后,以读者的需求为本,及时调整了我们的管理政策,将外借证的数量不断增加,从而满足了广大市民外借图书的学习需求。又如,原来上海图书馆的古籍阅览室是闭架的,而且全国许多公共图书馆和大学图书馆也都是闭架的。这种阅览方式给读者带来了很大的不便。考虑到古籍阅览室中许多是新印古籍,如《四库全书》的文渊阁影印本,《续修四库全书》、《四库全书存目丛书》、《四库禁毁书丛刊》、《四库未收书辑刊》、《丛书集成》等,开架后不会如线装古籍带来许多保护问题,所以新馆开馆后古籍阅览室也首次实行以读者为本的开架阅览,受到了国内外读者的广泛欢迎。

以图书馆员为本,即图书馆管理中应将人力资源建设放在图书馆管理的最重要的位置上来加以研究和规划,应当树立起图书馆员的人力资源是第一资源的思想,图书馆为读者服务质量的高低最终取决于图书馆员整体素质的高低。图书馆的管理应当围绕人来展开,即要做到感召人、鼓舞人、吸引人、团结人、教育人、激励人、发展人、凝聚人。我们以“国内一流、世界先进”、“以知识导航为核心的信息枢纽”的事业目标来激励和鼓舞人,以对外树形象,对内抓管理的文明创建和“惟人为本、惟便为上”的组织文化来吸引和团结人,以全员的培训和创建学习型组织来教育人,以培养青年人才为重点的“215工程”(在十五期间培养20名业务骨干、10名优秀管理人才、5名学科带头人)和评选优秀成果奖、青年导师奖、金点子奖和优秀服务奖来激励人和发展人,以优质优酬以及将管理、智力、同行业参照、工作实绩、群众考评等因素融入分配之中来凝聚人。从而使馆所近年来逐步形成了吸引各方人才的氛围。馆所也通过猎头公司从美国、日本、中国等国家的大学和科研机构引进了一些优秀人才。如