

现代图书馆馆长工作方法与创新

——领导艺术、业务实践、管理创新



XIAN DAI TU SHU GUAN GUAN
ZHANG GONG ZUO FANG FA YU
CHUANG XIN

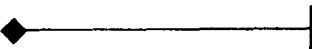
中国知识出版社

现代图书馆馆长工作方法与创新

主 编 李立国

中

中国知识出版社



目 录

第一篇 现代图书馆馆长工作概述

第一章 现代图书馆管理体系概述	(3)
第一节 现代图书馆管理概述	(3)
第二节 现代图书馆事业管理	(15)
第三节 现代图书馆管理体制	(22)
第四节 现代图书馆管理系统	(26)
第五节 现代图书馆运行机制	(30)
第六节 现代图书馆管理模式	(34)
第七节 现代图书馆创新管理	(36)
第二章 现代图书馆馆长角色概述	(42)
第一节 领导者的概念	(42)
第二节 现代图书馆馆长作用与职能	(45)
第三节 现代图书馆馆长管理方式	(47)
第三章 现代图书馆馆长的工作内容	(89)
第一节 现代图书馆馆长的管理	(89)
第二节 图书馆管理的对象和职能	(99)
第三节 现代图书馆工作计划制订	(104)
第四节 现代图书馆科学决策	(110)
第四章 现代图书馆馆长的基本素质	(115)
第一节 馆长必备的个性素质	(115)
第二节 馆长必备的领导素质	(134)

第三节 馆长必备的知识素质	(142)
第五章 现代图书馆馆长的选拔	(145)
第一节 馆长的选拔、任命	(145)
第二节 馆长的考核	(149)
第三节 馆长的培养	(154)
第六章 现代图书馆战略发展	(156)
第一节 现代图书馆战略定位	(156)
第二节 现代图书馆战略实施	(160)
第三节 现代图书馆的核心竞争力	(164)
第四节 现代图书馆发展趋势	(168)

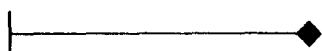
第二篇 现代图书馆馆长领导艺术

第一章 现代领导思想观念	(183)
第一节 现代领导信息观念	(183)
第二节 现代领导竞争观念	(185)
第三节 现代领导人本观念	(188)
第四节 现代领导系统观念	(192)
第二章 现代图书馆馆长工作艺术	(197)
第一节 领导沟通技巧	(197)
第二节 现代图书馆馆长领导艺术	(205)
第三节 现代图书馆馆长决策艺术	(225)
第四节 现代图书馆馆长创造性艺术	(252)

第三篇 现代图书馆馆长语言艺术

第一章 现代图书馆馆长语言艺术基本功	(275)
第一节 馆长语言艺术能力的重要性	(275)

第二节	语言应切中的要害	(276)
第三节	语言应生动活泼	(279)
第四节	语言应朴实	(280)
第五节	词汇应丰富	(281)
第六节	语言应含蓄	(282)
第七节	内容应该共鸣	(283)
第八节	注意语言环境	(284)
第九节	提高自身素质	(286)
第二章	现代图书馆馆长即兴演讲艺术	(288)
第一节	即兴演讲的发言特点	(288)
第二节	作精彩即兴演讲的几点要求	(289)
第三节	即兴演讲的自我训练	(292)
第四节	努力缩短与听众之间的心理距离	(295)
第五节	举止优雅	(296)
第六节	如何说祝贺的话	(297)
第七节	如何构思即兴欢迎辞	(299)
第八节	如何做好介绍辞	(299)
第九节	击败对手竞选演讲	(303)
第十节	诚恳庄重的就职演讲	(306)
第十一节	怎样应对冷场	(307)
第十二节	如何应对哄场	(309)
第三章	现代图书馆馆长会议发言技巧	(312)
第一节	会议主持由谁当	(312)
第二节	如何说好开场白	(312)
第三节	达到会议目的的技巧	(314)
第四节	作报告的语言艺术	(319)
第五节	怎样主持“解决问题”的会议	(321)
第六节	怎样主持政策性研讨会	(324)



第七节 怎样做好工作总结报告	(325)
第八节 依照问题的解决顺序主持会议	(327)
第九节 引导发言的方法	(330)
第十节 会议中插话的诀窍	(332)
第十一节 让会议成员积极发言的秘方	(334)
第十二节 怎样处理会议中的意外情况	(336)
第十三节 理智对付影响会议的人	(338)
第十四节 总结会议的方法	(340)
第四章 现代图书馆馆长社交场合交谈技巧	(344)
第一节 如何做到称呼得体	(344)
第二节 做好介绍与自我介绍	(347)
第三节 说好第一句话	(349)
第四节 讲话应当看场合	(351)
第五节 酒桌上如何说话	(352)
第六节 精心选择话题	(354)
第七节 自我表露,把握分寸	(358)
第八节 得意的事尽量别谈	(360)
第九节 社交中巧妙提问	(361)
第十节 社交中巧妙回答	(363)
第十一节 官腔套话,少说为妙	(365)
第十二节 避免和他人争论	(366)
第十三节 光说不行,还要善听	(369)
第十四节 说话细节,时时检点	(371)
第十五节 交谈禁忌,切勿触犯	(372)
第五章 现代图书馆馆长与员工交流的技巧	(374)
第一节 馆长说话应具备哪些特点	(374)
第二节 告诉员工他很重要	(376)
第三节 把赞赏的话常挂嘴边	(378)

第四节	委派任务其实很简单	(380)
第五节	批评员工也有诀窍	(381)
第六节	不要随便斥责员工	(384)
第七节	打一巴掌赏一个枣	(387)
第八节	处理员工抱怨的方式	(389)

第四篇 现代图书馆经营管理

第一章	现代图书馆产业化运营	(395)
第一节	图书馆的产业化	(395)
第二节	数字图书馆发展概述	(405)
第三节	数字图书馆运营前程	(421)
第四节	我国信息市场存在的问题与发展对策	(444)
第二章	现代图书馆的有偿服务	(449)
第一节	图书馆有偿服务概述	(449)
第二节	图书馆有偿服务分析	(452)
第三节	图书馆有偿服务前景	(456)
第三章	数字图书馆企业化运营实施	(459)
第一节	数字图书馆企业化运营的方式	(459)
第二节	数字图书馆企业化运营的实现	(466)
第三节	数字图书馆企业化运营的管理模式	(476)
第四节	数字图书馆企业化运营的核心	(495)
第五节	数字图书馆企业化方法	(500)
第六节	中小型图书馆的私有化经营	(508)
第四章	现代图书馆经费管理	(514)
第一节	图书馆经费管理概述	(514)
第二节	图书馆经费管理现状	(521)
第三节	现代图书馆经费短缺对策	(525)

第四节 现代图书馆委托管理与业务外包	(532)
--------------------------	-------

第五节 现代图书馆成本管理	(538)
---------------------	-------

第五篇 现代图书馆服务创新

第一章 现代图书馆服务资源建设	(543)
-----------------------	-------

第一节 图书馆服务资源概论	(543)
---------------------	-------

第二节 图书馆文献信息资源建设	(547)
-----------------------	-------

第三节 图书馆人力资源建设	(558)
---------------------	-------

第四节 图书馆设施资源建设	(567)
---------------------	-------

第二章 现代图书馆服务环境建设	(573)
-----------------------	-------

第一节 图书馆的服务环境管理	(573)
----------------------	-------

第二节 服务环境与图书馆服务环境	(589)
------------------------	-------

第三节 环境对用户行为和服务的影响	(593)
-------------------------	-------

第四节 图书馆服务环境设计	(598)
---------------------	-------

第五节 图书馆的无障碍环境	(613)
---------------------	-------

第三章 现代图书馆服务质量管理	(619)
-----------------------	-------

第一节 读者对图书馆的期望	(619)
---------------------	-------

第二节 图书馆软管理机制	(625)
--------------------	-------

第三节 图书馆的质量管理与人性化服务	(629)
--------------------------	-------

第四节 改善和提高读者服务质量	(637)
-----------------------	-------

第五节 读者服务交往中的矛盾冲突	(640)
------------------------	-------

第六节 读者人数减少的原因与对策	(643)
------------------------	-------

第四章 图书馆的自我宣传	(647)
--------------------	-------

第一节 图书馆宣传的意义和作用	(647)
-----------------------	-------

第二节 图书馆宣传工作的内容	(661)
----------------------	-------

第三节 图书馆宣传的形式	(667)
--------------------	-------

第四节 图书馆宣传的实施	(673)
--------------------	-------

第五章 现代图书馆服务体系的组织管理创新	(680)
第一节 图书馆的客户关系管理	(680)
第二节 图书馆全面质量管理	(682)
第三节 基于知识管理的图书馆创新服务	(685)
第四节 图书馆服务品质提升的策略	(689)
第六章 现代图书馆服务方法体系	(700)
第一节 传统的以文献收藏为中心的服务方法体系	(700)
第二节 以用户为中心的信息服务体系建立	(713)
第三节 网络时代图书馆个性化信息服务及其实施	(718)
第四节 从用户出发的图书馆服务质量评价研究	(729)
第五节 影响公共图书馆服务的因素与业务指针	(734)
第六节 高校图书馆服务的语言艺术	(737)
第七节 公共图书馆的社区服务	(741)
第七章 现代图书馆服务文化	(746)
第一节 图书馆的服务文化概述	(746)
第二节 名牌图书馆的创建	(751)

第六篇 数字图书馆管理

第一章 数字图书馆业务工作	(759)
第一节 业务工作自动化概述	(759)
第二节 采访工作自动化	(766)
第三节 编目工作自动化	(770)
第四节 流通工作自动化	(774)
第五节 连续出版物管理工作自动化	(780)
第二章 数字图书馆服务工作	(787)
第一节 数字图书馆网上咨询服务建设	(787)
第二节 现代参考咨询工作	(791)

第三节 数字图书馆信息服务的组织管理	(802)
第三章 数字图书馆办公管理	(804)
第一节 概述	(804)
第二节 图书馆办公自动化系统	(808)
第三节 文秘管理	(814)
第四节 业务管理	(818)
第五节 人事管理	(820)
第六节 行政管理	(822)

第七篇 现代图书馆员工培训与人员管理

第一章 现代图书馆人力资源概述	(829)
第一节 现代图书馆人力资源管理概述	(829)
第二节 现代图书馆人力资源管理过程	(840)
第二章 现代图书馆人力资源规划	(847)
第一节 现代图书馆人力资源设计	(847)
第二节 现代图书馆团队建设	(862)
第三节 人员聘用制	(874)
第三章 现代图书馆员继续教育	(878)
第一节 现代图书馆馆员职位定位	(878)
第二节 现代图书馆培训体系	(882)
第三节 现代图书馆馆员的培训	(889)
第四节 现代图书馆馆员培养与教育	(894)

第八篇 现代图书馆行政管理

第一章 现代图书馆物业管理	(907)
第一节 现代图书馆建筑管理	(907)

第二节 现代图书馆设备管理	(911)
第三节 现代图书馆环境管理	(915)
第四节 现代图书馆安全管理	(918)
第二章 现代图书馆公共关系	(921)
第一节 现代图书馆的公共关系概述	(921)
第二节 现代图书馆的学术交流	(926)
第三节 现代图书馆的协作与协调	(937)
第四节 协作与协调的组织形式	(948)
第三章 现代图书馆国际公共关系	(957)
第一节 图书馆国际公共关系的含义和意义	(957)
第二节 图书馆国际公共关系的主要内容	(958)
第三节 图书馆涉外公共关系要点	(959)
第四章 现代图书馆形象塑造	(961)
第一节 组织文化概述	(961)
第二节 组织文化的表现形式	(964)
第三节 组织伦理	(967)
第四节 现代图书馆组织文化	(971)
第五节 服务质量形象管理	(978)
第六节 服务文化建设	(982)
第七节 图书馆馆长形象塑造	(987)
第八节 现代图书馆形象塑造	(998)
第九节 现代图书馆形象工程	(1006)
第五章 现代图书馆危机管理	(1015)
第一节 现代图书馆危机管理概述	(1015)
第二节 现代图书馆危机处理对策	(1022)
第三节 突发事件应急机制	(1023)
第四节 突发事件的应急处理	(1027)

第九篇 现代图书馆法律职责

第一章 现代图书馆基础法律知识	(1033)
第一节 法的概念	(1033)
第二节 法律规范	(1034)
第三节 我国法律的制订	(1036)
第四节 保证法律实施的措施	(1038)
第五节 法律责任与法律制裁	(1039)
第六节 图书馆立法	(1041)
第二章 现代图书馆知识产权保护	(1054)
第一节 数字图书馆的版权问题	(1054)
第二节 网络传输的版权问题	(1057)
第三节 数据库使用的版权问题	(1061)
第四节 多媒体使用的版权问题	(1066)
第五节 知识产权概述	(1069)
第六节 知识产权保护	(1072)
第七节 著作权制度	(1075)
第八节 数字水印的基本特征	(1091)
第九节 数字水印的应用	(1095)

第十篇 现代图书馆管理评估

第一章 现代图书馆效益评估	(1103)
第一节 服务质量评估方法	(1103)
第二节 图书馆管理效益评价的意义	(1106)
第二章 现代图书馆工作评估	(1116)
第一节 现代图书馆工作评估概述	(1116)

第二节 我国图书馆工作评估的内容	(1127)
第三章 现代图书馆服务评价	(1130)
第一节 图书馆服务评价概述	(1130)
第二节 图书馆服务评价的内容	(1140)
第三节 服务质量评价的用户满意度理论	(1145)
第四节 图书馆服务质量评估模式	(1148)
第五节 提高图书馆服务质量措施	(1156)

第十一篇 现代图书馆管理规章制度

第一章 图书馆综合管理规章制度	(1163)
第一节 普通高等学校图书馆规程(修订)	(1163)
第二节 中等专业学校图书馆规程	(1169)
第三节 中小学图书馆(室)规程(修订)	(1174)
第二章 公共图书馆评估管理	(1180)
第一节 公共图书馆评估体系与指标说明	(1180)
第二节 地图书馆评估标准细则	(1196)
第三节 县图书馆评估标准细则	(1205)
第四节 省图书馆评估标准细则	(1213)
第五节 地少年儿童图书馆评估标准细则	(1226)
第六节 省图书馆评估标准暨得分表	(1235)
第七节 地图书馆评估标准暨得分表	(1257)
第八节 县少年儿童图书馆评估标准暨得分表	(1277)
第九节 县图书馆评估标准暨得分表	(1294)
第十节 公共图书馆评估结果汇总表	(1311)
第十一节 图书馆读者调查表	(1311)
第十二节 读者满意率调查汇总表	(1313)
第十三节 图书馆领导班子考评表	(1314)

第三章 图书馆组织机构管理规章制度	(1315)
第一节 图书馆工作职责	(1315)
第二节 各部门、岗位工作职责	(1316)
第四章 图书馆人事管理规章制度	(1326)
第一节 员工录用制度	(1326)
第二节 管理人员录用规定	(1327)
第三节 公关人员录用规定	(1328)
第四节 招聘录用应届毕业生制度	(1330)
第五节 甄选常用表格	(1334)
第六节 单位考勤管理制度	(1343)
第七节 员工考勤管理常用表格	(1347)
第八节 奖励制度	(1353)
第九节 纪律处分规定	(1356)
第十节 员工激励常用表格	(1360)
第十一节 人事考核评议制度	(1364)
第十二节 人事考核规章	(1369)
第十三节 辞退与辞职管理条例	(1376)
第十四节 人员资遣管理办法	(1379)
第十五节 人事调整常用表格	(1380)
第十六节 岗前人员培训制度	(1387)
第十七节 普通员工培训实施细则	(1389)
第十八节 人员培训常用表格	(1393)

第三章 数字图书馆企业化运营实施

第一节 数字图书馆企业化运营的方式

数字图书馆是网络时代知识的积累、加工、存储、传播中心,是知识经济时代的知识基础。在这个时代,经济成功的因素比以往任何时候更加取决于收集和使用知识的效率。有专家说:知识经济是计算机产业、通信产业和文化产业的汇集物,而数字图书馆是知识经济的主要基础设施和必要条件。

数字图书馆在知识经济时代担当着如此重要的作用,因此,鼓励和促进数字图书馆行业的发展就成为很多国家,尤其是西方国家的一项重要国策。在这个背景下,我国也在大力发展数字图书馆产业,国家在探讨和规划这个行业的发展,支持相关的技术研究和试验研究,也在利用国家图书馆等传统资源基地进行数字资源加工和服务的探索。很多企业也洞察到数字图书馆可能带来的巨大市场和经济潜力,跃跃欲试发展与之相关的技术和产业。

一、数字图书馆的主体性质与资产形态

数字图书馆的核心是以丰富的信息资源为代表的无形资产——数字资源,是知识产品,这种借助网络可实现产品具有“受益的非排他性,效用的不可分割性,消费的非竞争性”等特点,具有混合公共产品的特点,具有公益性。同时这种无形的知识产品必然拥有其有形的物质载体以及负责将其转化传输到广大读者面前的专业人力资源。下面将对数字图书馆资源的性质及其不同的资产形态进行分析:

(一)知识产品主体特性

数字图书馆的公益性服务与盈利服务。图书馆是一项公益性文化事业,这是人们对图书馆利益属性和价值特征的基本估计,实质上也是人们从利益归属和资源配置方面对图书馆运行规律的基本界定。依据这一估计,人们提出了图书馆运行机制的公益性原则。譬如,许多国家在法律上明文规定:“图书馆的主要职责是通过免费提供书籍和其他资料,促进知识、教育和文化的传播。”但数字图书馆是网络时代知识资源的代名词,只是借用传统“图书馆”来形容资源的集中性。数字图书馆的公益性服务也是要由政府承担的,但政府只能提供与整体经济发展水平一致的“中位服务”。于是客观存在的那些高层次社会需求必然呈现市场空缺,需要进行数字图书馆服务职能分割与裂变,面向市场走产业化道路,逐步发展成为公益性服务与盈利性服务共存的独立经济实体。

数字图书馆在本质上就是以数字化的各种信息为底层、以分布式海量资源库群为支撑、以智能检索技术为手段、以电子商务为管理方式、以宽带高速网络为传输通道,将丰富多彩的多媒体信息传递到千家万户,为广大读者提供方便快捷的信息资源服务。它是计算机、信息和人连结的知识网络,具有高度组织超大规模的分布式网络资源群。这样的—个庞大的资源系统不但需要丰富的内容服务诸如多媒体的内容展示、互动功能的服务以及人性化的服务,而且需要有各个资源库提供的链接服务才能够支撑起这个网络资源群的运行。而单单只靠某一个资源体系去实现这样一个复杂而庞大的系统需求是不可能的,只有通过链接将各个资源库连接起来共同形成和支撑一个资源体系才能够实现数字图书馆的资源需求。

同时,随着带宽的增加,未来的网络媒体和各种服务将运用文字、图形、图片、动画、声音和图像等各种传媒手段向用户提供丰富多彩的内容。现在网站上那些铺天盖地的文字将逐渐减少,而通过音频和视频工具提供的服务将占主导地位,进而加强了依靠互联网的企业向各种传统行业挑战的能力。

(二)以版权为主要特征的知识产权形态

数字图书馆工程建设的核心是资源建设,作为网络环境下的信息管理系统,数字图书馆的每种信息几乎都与版权相关,而且其所涉及的大部分作品仍在著作权保护期限内,而这些资源正是公众需求最集中的内容,网络环境中以电子形式存在的

数据可以很容易地被复制、修改和分发,所以围绕版权保护和电子信息传输许可的问题就显得特别重要。

依据现行的《中华人民共和国著作权法》的规定,中国数字图书馆工程为公益性目的使用这些作品,必须要事先取得每部作品的著作权使用许可。这对于数字图书馆建设所涉及的海量信息而言,所涉及的工作量和付酬金额都将是巨大的,这在一定程度上会制约数字图书馆的发展,降低知识扩散的速度,贻误通过数字图书馆建设传播先进文化的时机。

在实际的数字图书馆建设的工作实践中,对网络传播涉及到知识产权保护的法律问题要高度重视,采取不回避、积极解决的态度,根据国家有关法律法规,紧密配合国家有关部门,积极探索网络环境下的知识产权保护与保障用户公平使用的合理途径,努力寻求较稳妥的方式达到符合中国特色的数字版权保护目标:以社会效益为主,既充分保障原权利人的合法权利又争取公司正当的权益,以维系数字资源的永续建设,并同时为社会公众提供最广泛、最便捷的方式来使用人类知识成果。

(三)以加工、存储、交换等实物为特征的固定资产形态

数字图书馆在本质上就是一个集数据库应用平台、信息资源电子商务平台与资源数字化加工服务平台于一体的巨大数据仓库,以互联网为平台,面向全球用户提供基于内容的服务。数字图书馆的体系结构包括通信体系结构、主体体系结构、多媒体数据库体系结构及应用体系结构。要求系统支持并行机制,以加速系统运行,支持可扩展的海量资源存储,支持海量资源快速搜索和调度:在资源达到相当规模以后,资源会以分布的方式存储,其元数据也不再采用集中的模式,因此需要高性能的系统快速调度资源,快速搜索分布式资源,以及将查询检索结果快速整合后提供给用户。

具体而言,未来的数字图书馆除了要有传统意义上的物质空间,包括机房、设备室、办公室、以及其他介质信息的储存馆之外,还要有包括数据库服务器和应用服务器等的大型计算机硬件系统和网络设施,以及其他数字资源的加工和转换设备等。更为重要的是要有一整套的数字图书馆软件系统的集成,这是数字图书馆运营的关键,是信息生成、发布、获取和双向流动的保障。

数字图书馆系统集成包含以下几方面:结构化布线系统;计算机网络系统;软件支撑平台;文献数字化加工管理系统;元数据加工与应用系统;数字资源加工与发布