

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

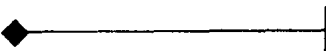
中国知识出版社

现代图书馆馆长工作方法与创新

主 编 李立国

下

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)

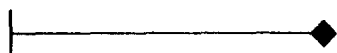
第二篇 现代图书馆馆长领导艺术

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的建立	(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)



第二章 现代图书馆公共关系

第一节 现代图书馆的公共关系概述

一、现代图书馆公共关系的含义

现代图书馆的公共关系是指图书馆与它的相关公众的关系。它首先是指一种客观状态,指现代图书馆与社会公众之间的联系状态,反映社会公众对图书馆的印象、评价、支持与合作的程度和趋向。其次,现代图书馆的公关关系也是一种活动,指图书馆为了改善与其公众之间的关系而有目的、有计划地采取合适的信息传播手段所开展的规范性行动。现代图书馆的社会公众,不仅包括图书馆的外部公众,如读者、新闻界、上级主管部门、社区、教育界、出版发行界、国外相关机构等,还包括内部公众,即图书馆的全体工作人员。

现代图书馆的组织文化、现代图书馆的形象与现代图书馆的公共关系是三个既有联系又相互区别的概念。现代图书馆的组织文化是指在图书馆内代代相传的文化传统、价值观念、道德规范、行为准则、工作作风、历史传统、典礼仪式等图书馆内部形成的一致的价值观系统,现代图书馆形象是指图书馆的内外公众对图书馆整体的、概括的、抽象的印象和评价,而现代图书馆的公共关系则是指图书馆与它的相关公众的关系。独特的组织文化是塑造具有鲜明个性的组织形象的灵魂,没有独特组织文化的引导,便不会产生独特的经营理念和经营行为,信息传递就会失去生命力,图书馆的良好形象也就成了无源之水。

公共关系不同于组织文化,从作用的范围看,组织文化的作用是对内部员工形成强大的凝聚力,公共关系则是着重于对图书馆外部关系的处理;从作用的手段看,组织文化主要对内部员工通过教育、培训、管理、榜样力量、文化网络等手段来塑造图书馆共同的价值观,公共关系主要是针对外部公众,通过推出公众喜爱的、富有创意的活动来引起轰动效应,传播图书馆形象;从对处理危机的作用看,组织文化侧重于对危机的预防,公共关系侧重于对危机的解决。两者之间也是一种相互依存关系,组织文化通过公共关系得以向内部推广、向外部传播,公共关系也要紧紧围绕组织文化建设的总目标来进行,才能取得良好的效果。公共关系与组织形象的关系更为紧密。组织形象建设,第一可以依靠 CIS 战略,第二就是通过公共关系来进行。公共关系的目标,具体地说,就是树立社会组织的良好形象。

二、现代图书馆开展公关活动的必要性

现代图书馆的公共关系活动可以增进图书馆与社会公众之间的相互理解、信任与合作,在公众中树立良好的形象,为本馆工作创造良好的社会环境。

(一) 监测环境

现代图书馆公关活动的开展,可以为图书馆收集内外部信息。主要包括图书馆服务工作的反馈信息和图书馆的形象信息。图书馆在与外部公众打交道的同时,要了解读者对图书馆信息服务的评价和他们的要求,根据读者的需求,开展各项工作。公众对图书馆的形象评价也很重要,现代图书馆应在充分了解公众意见的基础上,不断改进自己的工作,维护良好的形象。

(二) 传播信息

社会公众对图书馆的认知是一直存在的,但是在图书馆没有开展公关活动的时候,这种认知是自发的,所接受的信息是零散的,不符合图书馆的期望。现代图书馆要想树立良好的社会形象,就要自觉地引导公众的认知行为。通过各种公关活动,将图书馆的真实情况,及时有效地传播给公众,并将公众的反馈信息,及时传递给图书馆,在相互沟通的过程中,与公众保持良好的关系。

(三) 树立形象

开展公关活动有助于现代图书馆树立良好的形象,图书馆可以通过各种喜闻乐见的活动,加强同公众之间的交流,增强与公众的感情,传播图书馆的组织文化,使得公众增加对图书馆的了解,在公众中树立良好的形象。

(四) 危机管理

当图书馆发生危机时,要采取有效的措施来控制 and 解决危机,控制局势的发展,以保证图书馆的正常运行。图书馆有可能碰到的危机包括新的服务项目开展的失败、新的信息产品开发的失败、产生重大的读者纠纷、关键人物的失去以及出台对图书馆发展不利的宏观政策等。当危机已经出现时,要以冷静的态度对之进行处理,将损害降至最低,并做好善后工作。

三、现代图书馆的公关活动对象及特点

(一) 现代图书馆与读者的关系

读者是图书馆最主要的公众,为读者服务是现代图书馆的社会价值所在,因此,图书馆公关活动最重要的任务就是与读者建立良好的关系。首先,图书馆要树立读者至上的观念。只有树立正确的读者观,在图书馆的日常服务工作中,才会正确处理与读者之间的关系,取得良好的效果。其次,图书馆要为读者提供良好的服务。图书馆的信息服务是读者关系产生的基础,如果没有优质服务,读者对图书馆就会退避三舍,不愿同图书馆产生联系。其三,图书馆要妥善处理读者与本馆的各种纠纷。读者与图书馆发生纠纷时,表示读者对图书馆的行为已经有了不满,在这种情况下,图书馆应认真帮助读者解决问题,决不可与读者争执。最后,图书馆还应正确引导读者的行为。开展读者教育和培训一直是图书馆的服务工作之一,未来的图书馆利用需要越来越多的检索、计算机操作、网络信息的信息,引导读者掌握这方面的技能,是图书馆的职责。

(二) 现代图书馆与新闻媒介的关系

新闻媒介主要是指新闻传播机构,如报社、杂志社、广播电台、电视台等,