

文章编号:1003-7136(2006)04-0049-03

探索图书馆创新管理

——人性化管理、人性化服务

邬园园

(四川师范大学 图书馆, 四川 成都 610068)

摘要:采用管理学上的人性化管理理论,对图书馆创新管理思想进行了思考。在分析了目前图书馆管理中存在问题的基础上,提出图书馆从五个方面尝试进行人性化管理、人性化服务的对策。

关键词:图书馆;创新管理;人性化管理;人性化服务

中图分类号:G250

文献标识码:A

人性化管理就是在科学人生观基础上的“以人”为中心的人本思想管理,是以满足人的需求,实现人的价值,追求人的发展价值为取向。它反映了现代管理发展的新趋势和管理文化发展的新理念、新态势,从而使管理科学理论更加成熟、更加完善。图书馆作为社会信息服务部门,管理中引入“以人(包括读者和馆员)为本”的理念,是知识经济时代带给图书馆的新思维新理念,也是图书馆管理创新的必然趋势。“以人为本”的理念体现了图书馆对图书馆员及读者的关怀。一方面,对图书馆员进行情感管理,把每一个馆员的利益有机整合,成为集体利益,调动和发挥馆员的积极性、创造性,让馆员在工作中经常保持一种愉快心情,从而达到图书馆人性化的管理目标之一。另一方面,图书馆员在尊重人性、理解人性的基础上,对读者进行人性化服务,使读者来到图书馆后,有一种温馨的气氛,给读者创造良好的学习氛围。人性化管理、人性化服务能塑造图书馆的背景文化和人文精神,更好地为读者服务。

1 人性化管理、人性化服务是图书馆发展的必然趋势

长期以来,图书馆的管理在传统管理模式的演进中已有很大发展,近十年间,很多图书馆在管理上纳入了目标管理、制度管理等科学管理模式,并产生一定程度的促进作用。但应看到,图书馆最重要的资源和能动因素是人。图书馆史专家约翰逊(D·E·

Johnson)曾指出,在书籍和图书馆的历史中,人的因素始终是最重要的^[1]。这里的人包括了读者和馆员。随着知识经济时代的不断发展,对人的关注、人的个性释放及人的个性需求逐渐成为图书馆管理、服务的重要理念。对馆员管理质量及对读者服务质量的好坏,直接影响到整个图书馆的工作效果。因此,人性化管理、人性化服务是图书馆发展的必然趋势,人性化管理与人性化服务二者密不可分,形成相辅相成,互动互补的机制,只有二者紧密结合才能把图书馆管理与服务推向一个和谐、完善的境界,并能促进图书馆事业的发展。因此,图书馆的首要任务是应尽快完成管理模式由传统的学科型管理向现代的人性化管理的转变,把图书馆建设成为适应当前社会需要的精神领地。

2 当前图书馆管理存在的问题

图书馆的管理现状不容乐观。从整体上看,现行的管理观念已不能适应新形势的需要,图书馆的发展已在许多方面受到内外环境因素的制约和阻碍。这固然有急剧变化的外部环境因素影响图书馆的因素,但更多的应该是图书馆自身管理方面的缺陷,究其原因主要在于:

(1)改革开放以来,虽然传统的管理思想已经有了很大的改变,但从总体上来说图书馆管理还是适应不了现代社会发展的要求。当前图书馆对馆员的管理基本上是采用以工作任务为中心、以制度为准

收稿日期:2006-04-12

基金项目:四川省教育厅重点资助项目(编号203A085)

绳的“硬”管理方法,忽视柔性的以人为本的“软”管理,忽视了馆员的主观能动性和创造性的发挥,对馆员个性的张扬、对馆员的个性化需求没有作为管理者考虑的中心,抑制了馆员的工作积极性和学习热情,使馆员普遍缺乏创新意识^[2]。

(2)人性化管理中的片面性。“读者第一”一直是图书馆服务的口号,它主要反映的是需要图书馆员尊重读者,提供优质服务的人本思想,这本无可非议。但这容易给馆员和读者带来错觉,馆员认为读者的一切要求都要满足,而不敢坚持原则;而读者认为,我进图书馆就是上帝,我的一切要求都应该满足,这易造成管理上的误区。

(3)图书馆在文献管理上思想僵化,没有打破传统思想的束缚。图书馆仍然采用划部门分割式管理模式,造成部门之间相互封闭、相互制约,没有达到资源共享。这种管理服务模式对读者很不方便,而且文献利用率不高。

(4)缺乏以“读者为中心”的服务观念。图书馆管理体制存在结构性缺陷,传统的封闭型管理模式仍然占主导地位。一切活动都围绕经费、馆舍、馆藏等图书馆内在要素开展传统的业务项目,而不是根据读者需要开展服务活动。人性化管理体制下,图书馆的一切活动应该以读者为中心,根据读者的需要展开工作,而不是根据图书馆有限的文献资源展开服务。

(5)人才培养制度不健全,馆员继续教育得不到重视,使需要高素质、复合型人才的知识型的业务工作岗位难以为继,图书馆人才结构失调。

图书馆在管理上存在的这些问题,迫切需要图书馆在人性化管理理论的指导下,主动适应时代的发展变化,对管理机制、组织机构、管理模式、人力资源、文化环境等进行新一轮的整合和创新,以提高图书馆管理的整体综合效能,增强图书馆的创新意识和应变能力。

3 图书馆人性化管理的对策

3.1 图书馆管理者要树立对馆员“以人为本”的观念

首先,以人为本的管理在新时期的立足点和核心是知识、能力的提高和创造力的培养,它要求图书馆管理者应始终坚持“以人为本”的观念,建立起让每一位馆员都有机会施展才能的激励机制,努力营造尊重、和谐、愉快、进取的氛围,激发馆员们的工作热情、想象力和创造力。在工作中管理者应多了解馆员提出的建议以及期望达到的目标,让馆员参与制定图书馆改革和发展的目标和方式,这样有利于切实有效地制定图书馆的发展规划,同时使馆员有

主人翁责任感,有利于充分发挥馆员的潜能和创造性,从而形成强大的动力,推动馆员尽自己最大力量把工作做好。管理者应该通过各种正确而有效的激励方式,调动馆员的积极性,帮助馆员制定切实可行的奋斗目标。根据人们希望获得爱和温暖这一共同的心理和生理要求,图书馆领导应注重感情投资,以爱和温暖打开馆员心灵的大门,调动他们的工作积极性,这样往往会取得事半功倍的效果。

3.2 在人性化管理过程中强调馆员第一,读者第二

“读者第一”的服务宗旨在图书馆人性化管理过程中,无疑是正确的。但并不意味着对馆员人性化关怀的忽视,因为馆员是图书馆管理的主体,同时又是被关怀的受体。在知识经济的发展进程中,人们赋予人本思想更高的意义,不仅要尊重读者,更要尊重图书馆员的新的意义。其实质就是对馆员也应理解、尊重、关爱、平等。在图书馆人性化管理模式中,首先要有人性化的图书馆馆长,才会有人性化的馆员,两者兼备,图书馆才会为广大读者提供人性化的服务。因此,在图书馆人性化管理过程中,我们应强调馆员第一,读者第二。这一点的成功体现可以从位居全球三大旅游管理公司之一的罗森帕斯公司近20年的惊人业绩中看出。罗森帕斯出版的题为《顾客第二》的全球畅销书中,把流行于全球的近半个世纪的“顾客是上帝”的模式,大胆地公开予以修正,提出“顾客第二、员工第一”的理论。员工与经理处于同等地位和责任。现公司遍布世界1000多个办事处,并以自己的突破传统的“顾客是上帝”的管理观念,进入重视员工的人性化管理特色著称^[1]。

3.3 采用图书馆文献藏、借、阅一体化服务模式

图书馆作为文献信息中心,传统上对文献是划到部门分割管理,各个部门之间相互独立,互不来往,文献资源没有达到共享。在信息网络环境的冲击下,对文献的管理从方便读者的角度出发,已经提出了全新的管理理念,对文献的管理采取藏、借、阅一体化模式,即在同一室内有效地利用图书资料,把藏书、外借、阅读、咨询形成有机体。这样既节省了读书的时间,又方便了读者在全开架形式下,利用现代化的检索手段达到最佳借阅目的。这种服务模式符合印度著名的图书馆学家阮冈纳赞提出的图书馆学五定律:“书是为了用的;每个读者有其书;每本书有其读者;节省读者的时间;图书馆是一个生长着的有机体。”因此图书馆文献藏、借、阅一体化服务模式适应现在图书馆的发展。

3.4 图书馆的一切活动应围绕读者提供最优质的服务

当前,图书馆的服务方式已转向以自动化、数字化、网络化等技术为手段。在这种条件下,图书馆工

作也须强调在实现图书馆的基本职能的情况下,工作的重心是向读者提供最优质的人性化服务。图书馆不仅要搞好传统的服务工作,即流通、阅览、参考咨询、文献检索等基础性服务项目,还应增设人性化服务项目,包括:

(1)网络服务。图书馆利用网络系统进行文献的采集与传输、联机检索、馆际互借等网络服务。

(2)软件产品服务。图书馆对国内和国外的优质品牌软件产品的推广和应用服务,根据读者要求开发软件。

(3)专项服务。是文献信息增值的一种服务,即为读者提供专题文献服务。

(4)利用多媒体阅览室开展读者培训服务。可以利用大量的多媒体教学软件进行多媒体教学,如多媒体英语教学、计算机等级模拟考试。

(5)提供消遣娱乐、日常生活及各种特殊服务。图书馆还可以利用网络代售火车票、飞机票,为读者提供文献复印、打印、缩微照相、翻译等多种服务^[4]。

3.5 大力培养人才,提高馆员综合素质

社会的进步取决于人的素质的提高,“以人为本”的服务思想适应了社会的需要,它要求馆员有较高的个人综合素质。图书馆领导者应加强对馆员的继续教育,根据图书馆事业发展的需要和个人素质、兴趣,培养一专多能的人才,根据图书馆的长远目标,图书馆管理者应该给予馆员学习和锻炼的机会,使馆员能超前掌握新知识和新技能,提高适应形势的能力。再者,图书馆可以定期组织馆员到外面参观、考察、取经,鼓励馆员多读多看专业刊物,以拓展

思路,开阔眼界,汲取营养,充实提高自己;充分发挥图书馆专业文献的作用,积极开展学术科研活动,给每个人特别是那些中、高级人才下达科研课题任务,并要求提交科研成果。

4 结束语

在1986年美国隆重纪念图书馆学教育100周年大会上,施蒂格(M·F·Stieg)曾强调:“人本价值观念是图书馆职业的核心。”在图书馆诸多因素中,人是最主要的因素,因而应采取“以人为本”的人性化管理。图书馆的人性化管理是对读者而言,又是对馆员而说,既包含着对人的尊重,也包含着服务环境的改善。我们对“读者至上”的承诺,并不意味着对馆员人性化关怀的忽视。人性化管理是“以人为本”,充分满足读者和馆员的需求,但这种满足只是合理的要求,而不是所有的需求。人性化管理是制度化管理的升华,是人性充分觉醒,是经济、社会发展达到一定阶段的产物。

参考文献:

- [1]黄源.论21世纪高校图书馆的人性化管理[J].情报探索,2004,(6).
- [2]蒋福兰,唐金玉.高校图书馆人性化管理[J].科技情报开发与经济,2005,(2).
- [3]刘荣.图书馆信息服务与管理[M].北京:北京图书馆出版社,2002.
- [4]徐建华.现代图书馆管理[M].天津:南开大学出版社,2004.

Research on Library Management Innovation

——Humanized Management and Service

WU Yuan - yuan

(Library, Sichuan Normal University, Chengdu 610068, China)

Abstract: The author of this paper uses humanized management theory of management science to think library innovation-management. After analyzing present problems in library management, this paper points out that library should attempt humanized management and service from five aspects.

Key words: library; management innovation; humanized management; humanized service

作者简介:

郝国国(1966-),女,大学,四川师范大学图书馆馆员。