

图书馆文化:图书馆发展的第一推动力

王玉富

(上海大学图书馆 上海 201800)

摘要 文化作为一种“软实力”正在现代社会的发展中扮演着越来越重要的角色,被称为第一推动力!当前,发挥先进文化的凝聚力、感召力和引导力,更是成为各行各业发展和竞争的重要内容和手段。图书馆也不例外。本文从图书馆文化的变革,科学管理和人性化管理两种管理文化的优选和对比,如何确立科学发展理念,变革人力资源管理理念以及服务意识的创新几个视角,阐述了笔者对于打造图书馆文化的一些见解。

关键词 图书馆文化 科学管理 人力资源 发展理念 服务创新

图书馆文化,是指维系和推动图书馆事业前进的价值观念和行为规范。说到底是一个构成图书馆群体的每一个细胞所特有的思维方式和行为方式的总和。广义的文化还包括物质层面:建筑设计、设备和环境形象,工作目标、道德准则、人际关系等行为形态,以及图书馆的目的、决策、馆员评价和管理、馆员形象、图书馆人际关系本质等。随着现代技术和互联网的日新月异,图书馆文化正发生着深刻的、不以图书馆人的意志为转移的变革。诸如图书馆内部机构、读者服务需求、图书馆管理理念和服务方式的变革,无一不是这种文化内涵的变革。它影响着、甚至决定着图书馆管理、服务模式的基本状态:包括环境、人文、制度、操作、网络等。

图书馆文化是客观的,无论你是否认识到它的存在和作用,它总是伴随着图书馆的存在而存在;而图书馆文化的管理和建设是主观的,管理者完全可以通过各种形式、方法和手段去影响它。比如采取什么样的管理理念和模式、哪些环节采用目标管理、哪些环节采用量化管理,都能影响和形成不同形态的图书馆文化。如果说图书馆工作的重复性和单调性是无法回避的话,把真正具有先进理念和特色的图书馆文化引进来,使图书馆事业的发展拥有强大的文化力量和支撑,从而在人类文明的进程中获得长期生存的竞争力却是可以着力去打造的。

1 确立科学的发展理念,调动各个层面馆员的积极性和创造力

科学发展观的基本原则有四点:一是人本,二是全面,三是协调,四是持续。其中人本是核心,全面、协调、持续是由人本派生出来的。以人为本是发展的出发点和落脚点,是发展的目的和归宿,是发展的动力系统、工作系统、控制系统和检测系统。

确立科学发展理念,就是要加强以人为本。以人为本不是管理技术,而是管理理念。制度可以制定,容易成文。理念则是一种潜意识,存在人的脑海里。一个好的理念不能只是一种口号,也不能是长篇宏论。在人本理念的指导下,馆长不应再把馆员看作是管理的对象,而是合作者。馆长要关心馆员的生活、工作和他们的全面发展。即一方面要为馆员创造人性化的工作环境,另一方面还要为他们设计更加可行的激励方法,为他们提供自我实现的机会,帮助他们实现职业发展目标。只有这样才能最大限度地实现馆员的理念和行为与图书馆价值观的和谐统一,才能调动各个层面馆员的积极性和创造力。

确立科学发展理念,就是要将科学发展观运用到图书馆实际工作中去,使图书馆业务和管理得到全面、协调、可持续发展。对于图书馆来说,规范标准的根本目的是追求服务的高质量。而达到一流的服务水平,则需要从以下几个方面来合力打造:

一是靠事业的凝聚力吸引优秀的人才。新的形势要求图书馆树立新的用人观,寻求图书馆发展的新动力源,其中人力资源是提升图书馆最急需的资

源,要通过吸纳、引进、扶持、培养形成凝聚人才的合力。二是由合理的机构形成人员的合理分工,优化人才生存环境。传统的机构与分工在新的形势下显得过于死板,进到图书馆工作的人被几年中单调和重复的打磨以后,自觉不自觉地失去了睿智,不利于人的厚积薄发。三是用规范的操作和服务给读者以良好的形象;加快发展现代服务业是一项国家战略,图书馆服务离之有多远姑且不论,但规范是基础,没有规范什么都谈不上。

2 在两种管理文化中优选和结合,达到严格、精确、自律熔为一体的管理境界

将不同历史条件下的图书馆管理理念置于同一平面上进行评判是不适当的。科学管理和人性化管理是两种不同形式的管理。前者在各个时代都是最为适当的管理形式;后者只有在抽象的人格价值下才能成为现代图书馆管理的一种形式。

一个完整的图书馆文化体系除核心价值观外,一般还有属于行为准则的管理观念,包括发展观念、决策观念、人才观念、学习观念、创新观念、权责观念、制度观念、绩效观念、集体观念等等。它们属于“形而上学”范畴,共同构成了图书馆宪章,可以用文件的形式颁发。这属于科学管理。

要把科学管理具体化为馆员的行为规范,则需要通过培训、讨论、相互感染、环境熏陶等方式,为馆员所接受并自觉地在工作中实践,甚至深入于人的潜意识而形成人们审视问题、处理问题、待人接物的“习性”。这又属于人性化管理。

科学管理练就了一种严格、守时、守则的职业精神,它是图书馆文明和以制度约束为基础的分工协作体系。人性化管理也包含了一些文明的信息,但在不明白职业精神为何物的情况下奢谈对人的尊重、信任,往往导致馆员只愿意享受主人翁的权利,不愿意承担自己的岗位责任。这就要求图书馆毫不犹豫地优选前者。

科学管理的精髓是严格、精确,具体形式则可以根据分工的性质来选择严格到什么程度,精确到哪一点。但它又未能使自律成为行为主体的理性自觉。而人性化管理又能在科学管理已经达到严格、精确的基础上,通过放大人的价值,达到行为自律。只有通过两者的完美结合,才能达到严格、精确、自律熔为一体的管理境界:

从宏观上讲,这种管理境界可以统一馆员的意志,确定组织的目标,带领馆员沿着正确的方向(即

组织目标)而努力;同时它可以创造并保持一个氛围,让馆员积极、主动、自觉地参与实现所确定的目标。

从微观上说,这种管理境界向图书馆传达读者对各部门、各服务环节的满意度,使得考评工作有据和顺利进行。

3 变革人力资源管理理念,实现个人价值和图书馆事业发展“双赢”

人力资源观念的变革是图书馆文化变革的重要组成部分。从人力资源管理角度来看,塑造图书馆文化应该着力树立以下三大观念:

(1) 要树立人才价值时效性的观念。从人才价值的实现看,价值具有时效性。任何人,无论哪类人,都有其智慧和才能发挥的最佳时期和最佳年龄段。这就是人才价值的时效性,图书馆也要完善这种馆员职业生涯设计制度,合理安排和进行“人才储备”。实现个人价值和图书馆事业发展的“双赢”:为图书馆发展提供优质管理资源,为个人发展打造宽广平台。要做的工作包括人才测评、绩效考核、薪酬体系、能力模型的建立,以及领导力、人力资本的投入与产出、优才管理与激励和聘任过程中的裁员与风险防范、避免核心人才流失、员工流动调控和资源整合等战略问题的研究。

(2) 要树立人才智力投资的观念。传统经济往往是资本控制人才,人才追逐资本。而现代经济则是人才控制资本,资本追逐人才。人才不仅是一种资源,更是一种资本。对人才的投入能够产生更多的回报。馆员本身是多层次的,只有通过培训才能成为图书馆事业的一种资本。培训是一种对人才智力的投资。只有加大馆员的培训力度,保证足够的培训时间,注重培训的实际效果,并在工作实践中进行锻炼和检验,才能保证队伍的常新和健康,图书馆改革才能顺利进行。那种在市场经济时代学习和进修已成为馆员自己的事情的观点是错误的。

(3) 要树立人才主观能动性的观念。马克思指出:人“具有自然力、生命力,是能动的自然存在物;这些力量作为天赋和本能,作为欲望存在于人身上。”现代图书馆必须十分重视通过有效的方法和途径调动人的主观能动性,充分激发馆员的工作热情和创造性。其中最为重要的是运用有效的远期激励手段,以约束和规范人的主观能动性,从而创造和融洽人文环境。

4 关注转制的文化背景,打造“服务”和“学术”的双

重性格

任何社会都存在一种主文化。在农业文化和工业文化时期,由国家主导的或认可的主文化一统天下。信息时代使得文化交流的内容空前繁杂,主文化有了一定的削弱,而亚文化又兴起了,这种亚文化是在一定时期内或特定的背景下出现的文化现象。而社会中出现的亚文化,乃至反文化现象都会对图书馆事业的发展与读者和用户心理产生直接和间接的影响。图书馆在这种文化背景下,怎样增强对信息文化的适应性?这是我们应该关注的现实问题。

现代图书馆是在既有的文化环境中完成了从传统向现代化过渡的,因此,有必要将当前图书馆的转制放在传统文化背景中加以审视。从运作机制和组织机构上考察当前图书馆的制度,我们不难发现,由于基础建立在计划经济时代,当前图书馆不但在组织架构上仍与计划经济时代同构同形,而且在运作模式上也与计划经济时代的行政管理手段一脉相承。然而,作为一种服务性机构,图书馆一开始就有“市场”的一面,包括服务成本(文献和智力资源)、服务效益(读者的成长)、服务回报(馆员的价值)等。这些市场因素之间的密切关系在图书馆运行当中的反映,决定着图书馆是否朝着健康的方向发展。

特别是在市场经济逐步发展成形、成熟的今天,图书馆必须关注“市场”这个文化背景,打破原有部、室组织和等级秩序的维系,把图书馆“服务”与“学术”的双重性格打造在一起,去面对读者和社会。

现代图书馆的服务属于信息服务业。信息服务业的原则是“以需求为导向,以效益求发展”。以需求为导向,要求图书馆工作重点从文献整序转到根据社会需求开发文献资源上来。图书馆收藏的文献在时间层面上属沉淀性信息,它提供发展的背景,对现实仍有一定的参考作用,关键是要找准积淀性信息与社会需求的契合点。以效益求发展,要求工作改变初级劳动的性质,转为提供经过深加工、具有高附加值的文献产品,文献信息库就是这种具有发展前途的知识产品。这种通过深加工后得到的知识产品溶入了学术的内涵,可以提供高质量的服务。

5 树立创新的服务意识,为构建和谐校园担纲

创新是图书馆竞争力的核心。然而,图书馆的服务创新往往受到组织惰性和文化惰性的强烈抵制。

所谓组织惰性就是从古至今形成的一整套程式化的模式,至今难以打破。其中,首推领导意识的转

变。正如沙因所说的那样:“真正的文化则是隐含在组织成员中的潜意识,而且文化和领导者是同一硬币的两面。当一个领导者创造了一个组织和群体的同时就创造了文化”。可见,领导是创新意识的关键。

文化惰性是图书馆整体素质的不合时势。组织惰性是传承的、固有的;文化惰性是来自于图书馆的每一个细胞。它对服务创新的影响和阻碍也很大。

消除这两种惰性的关键是应把图书馆服务不再看作是一个技术问题、方法问题,而是一个和读者情感互动的事业。特别在高等学校图书馆,这种互动更加容易和可行。通过和高层次知识分子的交流与互动,凸显出馆员的价值。有了这种价值趋使,为读者服务就会变成馆员的自觉行动。于是一种设身处地,体贴入微,想读者所想,急读者所急的创新服务形式——个性化服务便会从形式走向内涵。

要树立创新的服务意识,必须以“新理念、新服务、新管理、新形象”为导向,着重于图书馆的“精神层、制度层、物化层”三个方面的建设,担纲起构建和谐校园的责任。在精神层面上:馆长和馆员通过反复讨论、分析,凝炼出共同的价值观和行为规范。在制度层面上:从领导班子、业务、行政、人事、教育、财务、物业等方面,制定出符合图书馆实际的一系列规章制度和相关管理办法。图书馆和各部门也根据各自特色制定规章制度,使图书馆各方面的工作纳入统一的规范,做到有章可循,依法治馆,实现科学管理。在物化层面上:图书馆应坚持文化与建筑的结合,体现人文关怀,拉近图书馆与读者、用户的距离,为读者、用户获取知识和信息创造亲切、温馨、便利的服务环境,使图书馆在服务创新上具备足够的物质基础。

除此以外,通过各层面之间的关联、协调、配合,图书馆要构建和谐的服务环境,形成以下四个方面的和谐:

——德知并行,构建德与知服务目标的和谐。

首先,服务以育人为目标。图书馆必须树立“服务虽平凡,事事皆育人;员工无小节,处处是楷模”的服务工作理念,具体工作中用爱心、诚心、耐心、宽容之心对待学生,特别当学生在利用图书馆过程中发生违规违纪情节时以此来感化教育学生,效果会更好。其次,从新生一进校,图书馆就应重视上好入学教育的第一课,把展示窗口形象作为重要内容给学生讲授,确立图书馆在学生今后大学生活中的位置。

第三,只有通过互动才能打造春风化雨、润物无声的育人环境。员工与学生的互动贯穿于服务工作的各个环节,互信友爱是通过工作互动形成的,员工们以自己高尚的道德情操、父母辈关爱的情怀潜移默化影响身边的学生。这样,学生和员工在服务与被服务当中取得难能可贵的理解和互信,可共同营造和谐校园。

——服务相长,构建服务主导和学生主体的和谐。

构建和谐的服务环境离不开主导和主体的和谐。其前提条件是服务者要了解服务对象,分析学生真实的思想和来馆意向,引导和激发学生学习的积极性、主动性。做到这一点的关键在于服务者本身的素质和形象,主导者要体现出诚信立学、诚信立身、诚信立行。从而去影响主体对象的思想道德标准。其途径是“教育与引导并重,宽容与理解同行”,寻求主导与主体间的共同点。主导和主体之间是一种无言的配合与默契,尽量少动用规章制度,和谐处理服务与学习过程中的矛盾,尊重学生的主体地位,树爱学生之典范。

——虚实相兼,构建网络与馆藏实体多渠道服务的和谐。

虚实相兼指提供方式应灵活、便捷、多样。除了传统的期、册借阅外,通过辅助手段如复印、扫描、打印等,对静态的、固定大小的实体馆藏进行分化、组合服务,以满足读者的不同需求。图书馆和学校各学院图书资料室通过校园网实现“一卡通”式服务,使全校文献资源形成合理的循环与流动,避免交叉学科文献的重复和浪费。对虚拟馆藏的提供,由于

电子文献数据库的种类和数量在不断地增加,各种数据库检索平台和检索方法都不一样,读者在查找资料时必须分别进入每个数据库进行繁琐的操作,很不方便。图书馆应建立统一的跨库检索平台,提供统一的检索界面,实现对多种数据库的跨平台检索。

——内外联动,构建图书馆和学校各部门服务的和谐。

构建育人的制度环境主要靠学校行政部门,构建良好的自然生态环境主要靠学校总务部门,而构建良好的社会人文环境则要发挥全校的整体功能和长期的文化积淀。图书馆的和谐离不开学校各部门的配合,包括硬件的配备,网络的维护,读者数据库的建立与更新,水电照明,安全和综合治理等等。其关键是全校树立“全员育人,全过程育人,全方位育人”的思想,各部门群策群力,整合各方力量,才能构成和谐的大环境。

参 考 文 献

- 1 程亚男.组织文化与文化塑造——图书馆管理的视角转换.中国图书馆学报,2004(3):30~32
- 2 王世伟.创建适应促进图书情报事业发展的组织文化.图书情报工作,2002(5):87~92
- 3 贺子岳.图书馆组织文化论.中国图书馆学报,2004(1):14~18
- 4 黄香菊.图书馆文化刍论.图书馆杂志,1996(6):22~23

[作者简介] 王玉富,上海大学嘉定校区联合图书馆副馆长、副研究馆员。

2005 上海国际学术图书暨外文原版教材展在复旦举行

为庆祝复旦大学百年华诞,中国教育图书进出口公司和复旦大学图书馆联合举办的“2005 上海国际学术图书暨外文原版教材展”于9月22日至25日在复旦大学文科图书馆隆重举行。这次书展共展出外文学术图书3000余种,外文原版教材3500余种,展品来自20多家世界顶尖的学术出版社及著名的教育出版集团,如Springer, John Wiley, Cambridge University Press, Pearson Education, McGraw-Hill等,学科覆盖人文、社科、理、工、农、医等领域,代表了目前国际学术研究发展的最高水平及世界名校采用教材的最新发展趋势。