

王海泉 胡玉文

## 公共图书馆服务思想、方式及 人事制度变革初探

**摘要** 公共图书馆服务思想的变革,就是要体现为所有读者服务、为地方发展服务;服务方式的变革,就是要实现信息资源数字化、服务产业化、继续教育社会化;人事制度的变革,就是要建立与市场经济相适应的人事管理机制。参考文献7。

**关键词** 公共图书馆 服务思想 服务方式 人事管理 改革

**分类号** G258.2

**ABSTRACT** The reform of service ideas of public libraries is to reflect serving all readers and serving local development, the reform of service patterns is to realize the digitization of information resources, industrialization of services and socialization of further education, the reform of personnel systems is to establish personnel management mechanisms suitable to market economy. 7 refs.

**KEY WORDS** Public library. Service idea. Service pattern. Personnel management. Reform.

**CLASS NUMBER** G258.2

经费较充裕,从而使图书馆设备保持先进水平,书刊的入藏数量与质量有保证。而广东的优势在于藏书基础好,在文献信息资源收集加工和开发利用方面有较充裕的人员保证。因而可以开展一些相互合作与交流,具体可包括文献资料交换与交流,馆际互供,编制联合书目,通过网络三地可了解对方馆藏;自建或合作建设专题文献数据库,研究制订切实可行的技术规范 and 标准;建设计算机文献信息检索与服务网络;人员互访、交流、易地培训和共办图书馆学教育,等<sup>[8]</sup>。

香港与深圳随着回归出现了新的格局和发展态势。目前深港两地在中文文献处理方式上不统一,图书馆运作方式,管理体制等也不相同,建议深澳港两地政府及业者能够共同研讨和规划协调,必将克服障碍达成共享实现互惠互利。与澳门也应是本着互补借鉴原则实现合作交流<sup>[9]</sup>。

综观香港的图书馆事业发展的历史、现状及前景,我们相信,随着香港加强对文化科技和教育的发展的投入,香港图书馆事业必将会有一个美好的明天。为了这一天,需要图书馆界加强团结协作,促进

合作交流,增进与内地及澳门、台湾的交流与理解,推动信息网络化共享进程,迎接知识经济的挑战,为香港的政治、经济、文化科学教育做出应有的贡献。

### 参考文献

- 1 蔺小清. 香港图书馆现状及启示. 北京大学信息管理系函授本科毕业论文, 1997
- 2.7 香港市政局图书馆委员会五年计划咨询文件, 1996
- 3 刘金卿. 香港图书馆事业一瞥. 山西图书馆学报, 1996(4)
- 4 马文燕. 香港的公共与高校图书馆事业探讨. 北京大学信息管理系本科毕业论文, 1998
- 5.6 朱博文. 香港图书馆事业发展研究. 北京大学信息管理系博士学位论文, 1996
- 8 赵燕群. 论粤港澳高校图书馆合作. 澳门首届国际图书馆专业人员理论研讨会论文集, 1995
- 9 程亚男. 试论澳港接轨中的深圳图书馆事业. 中国图书馆学报, 1996(1)

周庆山 北京大学信息管理系博士. 通讯地址: 北京中关村. 邮编 100871.

(来稿时间: 2000-10-25)

社会的发展和进步,极大地促进了用户对信息服务的需求。以因特网为代表的现代信息网络正在创造一个新型信息服务系统运行发展机制。在社会信息化进程中,起主导作用的是市场化运作机制。长期沉溺于计划经济体制中的公共图书馆,受到了现代信息网络和市场经济的严峻挑战。知识经济为公共图书馆的生存和发展营造了全新的环境,并将大大地推动公共图书馆服务思想、服务方式、人事管理体制等诸多方面的深化变革。

### 1 服务思想的变革——充分体现为所有读者服务、为地方发展服务

面向 21 世纪的省级大型公共图书馆应遵循什么样的服务思想非常重要,这直接关系到图书馆的社会存在价值,亦即关系到图书馆的发展。服务思想不仅应该体现在图书馆员(含领导者)的思想里,更应在馆舍设计、功能布局,甚至每一个服务环节中得到充分的体现。

树立和明确什么样的服务思想,是由图书馆的性质决定的。在图书馆的诸多性质中有两个基本性质非常重要,一是它的知识性,一是它的公益性。如果说文化按其基本性质和表现形态可以分为知识文化和娱乐文化的话,那么图书馆便是知识文化的最重要的阵地之一。它通过馆藏资源,运用传统的和现代化的手段为社会服务,因此,它理应为到馆、包括通过网络访问图书馆的所有读者服务。这里所说的“所有读者”是相对传统提法的“广大读者”而言的。为广大读者服务,是计划经济,严格地说是强调阶级斗争年代的传统提法,它的内涵或隐语是可以摒弃极少数。现在以阶级斗争为纲的年代虽然早已过去了,但“为广大读者服务”的服务思想还残留在我们的服务工作中,象一支无形的手,在不知不觉中起着作用。我们往往重视普通读者,忽略特殊读者;重视大多数,忽略极少数。从我们的服务设施到服务条件、服务手段甚至很多服务环节中都有体现。诸如对残疾读者、对妇女儿童,对年老体弱的读者等特殊读者的服务,都有不同程度的忽视,这种忽视在我们的服务思想中已经习以为常。设施方面的问题固然有经济条件和历史条件的制约,但在我们的服务思想中不能不承认不同程度地残存着过去年代的影响。而这种服务思想在新世纪的图书馆中是不应该存在的,是应该坚决予以摒弃的。

新世纪的图书馆建筑,从其设计开始,到其后的

功能布局、服务设施、每个服务环节和服务手段,以至文献信息资源建设、员工的服务思想准备等方面,都应该充分体现为所有读者服务的思想。1999 年我们为建设好跨世纪的黑龙省图书馆的新馆舍去日本考察。日本 90 年代新建的大阪府立中央图书馆、大阪市立中央图书馆、新泻县立中央图书馆等,在现代化服务意识的体现上给我们留下了深刻的印象。以为特殊读者服务为例,从设计功能和设施上考虑的非常周到。一进入图书馆院区,就有明显的盲道,盲道一直通到每一个阅览室。台阶处,每一道门都为坐轮椅的读者设置了无障碍通道,电梯里除正常操纵盘外,在距地面一米左右的位置为残疾人设计了专用操纵盘,还为盲人设计了每个楼层的声音报层装置。大阪市立图书馆还设有 5 个盲人小型阅览室,室内除阅览桌外,还设有录音装置。他们从社会上募招了 70 多名自愿者,随叫随到,为盲人读者朗读书刊。读者走时还可以带走朗读的录音带。这解决了盲人仅能阅读盲文和音频资料的局限,扩大了盲人读者的阅读领域。图书馆还为带小孩的妇女读者设置了哺乳室和婴儿休息室,在阅览室或某些特定位置设计了小型“儿童乐园”,内有玩具和儿童书刊,以保证带孩子的读者安心读书,使大人和孩子各得其所。还有随处可见的各类导引标识,它不仅提示或标明了各种服务设施的所在,还一定程度地揭示了馆藏,为读者借阅提供了方便。仅此,日本图书馆的现代服务意识可见一斑。

综上所述,新世纪的图书馆,应该在各个服务领域充分体现以人为本,为所有读者服务的思想。其基本要求最低应做到以下几点:在设施的功能方面,充分体现齐全、开放、方便、周到,能满足各类读者的需要;在设备和服务手段方面,充分体现现代、先进、高效,新技术的应用应放在十分重要的位置,如通信网络技术、多媒体技术、文献信息的数字化技术、楼宇智能化技术;在基本服务方面,要拥有丰富的文献信息资源,便捷的获取信息的手段,科学的业务管理,优雅的阅读环境;在附属服务方面,要为读者读书学习创造必要的餐饮、休息和文化休闲、艺术欣赏、购物等综合服务条件;在服务作风方面,要把在员工中培育的文明服务的作风逐渐形成优良的馆文化。

为所有读者服务的目的是提高整个社会的文化素质,迎接跨世纪的挑战。作为地方的大型综合性公共图书馆,还必须把为地方经济和社会发展服务当作自己的重要职责,这个服务思想也应贯彻到整个服务工作中去。

首先,图书馆应自觉地把自已纳入到地方的整个社会机体中去,作为一个重要组成部分,根据当地发展需要组织好文献信息服务。其次要为地方发展准备必要的条件,如文献信息资源方面的准备,不仅要有一般性文献信息,还要特别重视地方文献信息的开发和利用。要建立信息传输网络,既要与国家国际接轨又要与全省各主要图书馆连接。同时还应与省委、省政府等领导决策机关有直接的网络连接,为他们提供文献信息服务;再次,通过各种方式开展全方位的服务。如开设各类专题阅览室,有针对性地开展各类参考咨询服务,如定题跟踪服务,即跟踪某项重要的生产、科研或社会发展的科研项目,为其提供服务。还可以针对社会需求在网上开展咨询服务。

为地方发展服务,既是地方公共图书馆的重要职责,也是自身价值的重要体现,通过这项服务,提高领导机关和整个社会图书馆的认识,支持图书馆的发展。

新的世纪是一个更加开放的世纪,新世纪的图书馆应告别传统的封闭的服务方式,把自己融入开放的社会,走全方位向社会开放之路。

2 服务方式的变革—信息资源的数字化、信息服务的产业化、继续教育的社会化,是新世纪公共图书馆服务方式变革的主要内容。

2.1 数字化图书馆的建设,将为读者提供全新的和开放的服务方式

信息技术的飞速发展及经济全球化趋势,使人类在20世纪末、21世纪初从后工业社会走向了信息化社会,为建设数字化图书馆奠定了坚实的基础。随着图书馆信息资源的数字化、网络化的不断推进,我们将通过计算机和因特网,向读者提供光盘数据库信息及联机检索、信息发布、电子商务等各项服务。

2.2 深层次开发信息资源,开展信息增值服务,直接向用户提供信息产品

利用网络化环境,运用现代信息技术开发信息资源,以生产和提供具有特色的信息产品及其服务为先导,使信息服务向产生化的方向发展。其主要是以科学为依据,以信息为基础,综合利用现代科学知识、技术和方法,为当地的政府、企事业单位以及其他社会组织和个人提供策划、咨询、调研、可行性论证等信息产品的服务。同时,利用拥有高技术、高素质的人才优势,开展软件开发和系统维护的服务,为广大用户提供应用现代技术的支持。

2.3 面向社会,为满足用户对终身教育和继续教育

的需求,提供社会教育和培训服务

除了通过传统的流通和阅览等方式对用户进行间接的教育外,我们完全可以利用图书馆现有的设施和资源,并且可与各大学联合建立培训中心,为社会各类人员开办形式多样的专业技术培训班(如会计师、注册会计师、律师考前培训班、计算机技术、网络技术应用培训班等)。同时,省级公共图书馆可为本省的图书馆工作者建立图书馆员继续教育培训中心,为图书馆员开办职业技术培训班,开设相关课程;建立专门为图书馆员服务的文献信息服务中心,以开发专业文献信息资源为主,提供方便快捷的检索手段,使图书馆员及时而广泛地了解 and 掌握国内外图书馆和信息产业发展的最新动态、发展趋势和科研成果,开拓视野,更新观念,丰富知识,培养出素质高、技术好的图书馆学专家学者,以适应社会发展的需求。

3 人事制度的变革—建立与社会主义市场经济体制相适应的人事管理机制,是实现服务思想变革和服务方式变革的保证

传统的图书馆人事管理体制是在计划经济条件下形成的,铁交椅、铁饭碗、平均主义大锅饭体现得非常充分。现在虽经多年改革,有所变化,但没有从根本上改变。目前,我们国家正在按照邓小平理论建立社会主义市场经济新体制,按照马克思主义关于生产关系和生产力、上层建筑和经济基础必须相适应的基本原理,建立与社会主义市场经济体制相适应的、与现代化图书馆相适应的人事管理机制。围绕实施科教兴国的战略,适应公共图书馆管理体制改革的的要求,以推行聘用制和岗位管理制度为重点,逐步建立适应公共图书馆特点的人事管理制度,形成有利于优秀人才成长和发挥作用的用人机制和重实绩、重贡献的分配机制,建设高素质的专业技术干部队伍。人事制度的变革是实现服务思想的转变和服务方式的转变的基本保证。

3.1 人事管理思想

“以人为本”是人力资源管理的核心思想,其实质是指将人作为最重要的资源,通过人力资源管理系统,从员工的聘用、选拔、激励、培训、行为管理和约束到薪制管理等各个方面,对人力资源进行全方位开发。它从理念上尊重员工、从制度上关心员工,为员工创造良好的工作环境和生活条件,对员工的管理不再是以使用为中心,而是将人视为最有价值的资本,以开发利用为中心。图书馆追求创造最大的社会效

益,为每一位到馆的读者提供全方位的服务。这要求我们必须开阔思路,建立和发展更快捷、更经济、更高质量的人力资源管理系统。该系统应当包括人事管理、培训管理、薪制管理、馆员沟通等方面的内容。

### 3.2 机构设置

应遵循精简精干行政、加强业务服务、优化后勤保障、发展文化产业的原则,设置馆内外机构,形成以服务工作为中心的管理格局。行政机构主要根据管理需要设置必要的综合办事部门、人事和财务管理部门、后勤总务管理部门和安全保卫管理部门等。任务和职能相近的应合并办公。业务服务机构应按照现代化图书馆的自动化管理和开放服务流程设置,形成大综合、小专业两个层次的格局,达到业务工作科学运转。后勤保障机构要改变过去大而全的养人机制,只养少数管理人员。技术性、事务性工作,委托聘任社会有关专业机构去做,逐步实现社会化、专业化。专业创收部门可与馆内业务工作分离,实行企业化管理,使其逐步成为文化产业的一部分,为图书馆事业的发展积累资金。合理设置专业技术岗位,明确岗位职责、任职条件和聘任期限,竞聘上岗,择优聘用。逐步实现专业技术职务的聘任和岗位聘用的统一。工作人员应一人多岗,一人多职,一专多能,做到精干高效。

### 3.3 用人制度

全面推行和实施聘任制,引入竞争机制,实行双向选择,激发全体员工的积极性。中层管理干部要实行民主推荐、组织考核、竞争上岗。全馆要根据需要定编定岗,层层聘任,双向选择。专业技术岗位实行专业技术职务评聘分开,根据工作需要聘任,可以高职低聘,也可以低职高聘。特殊人才和补充员工,应向社会公开招聘,经过考试、考核,选择和聘任工作人员。

### 3.4 分配制度

根据“效率优先,兼顾公平”的原则,实行按岗定酬、按任务定酬、按业绩定酬的分配办法,将职工的工资收入与岗位职责、工作业绩、实际贡献以及成果转化中产生的社会效益和经济效益直接挂钩,逐步形成重实绩、重贡献,向优秀人才和关键岗位倾斜的分配机制。贯彻按劳分配的原则,实行多劳多得,优劳优得,全馆各部门不搞统一划一的模式,而实行一馆多制的分配制度。馆内各部门根据其工作性质和条件,可划分为全额拨款、差额补充拨款和自收自支三种形式,馆内的财务管理部门根据馆内的分配制度协调和掌握分配情况。要适当压缩工作人员工资和奖金的

固定部分,逐步扩大活的部分的比例,根据工作情况加以调整。

### 3.5 人员培训

面向 21 世纪图书馆社会地位的确立、文献信息资源的重视和开发、服务思想和方式的变革,关键在于人才的培养、在于造就一批适应网络时代科技进步的优秀图书馆员。为适应现代化图书馆工作的需要,满足读者不断增长和变化的信息需求,将公共馆建设成一个研究型、开放式、电子化、高度文明的现代化图书馆,使其真正成为本地的信息中心、社会教育中心、科研的重要基地,根据专业队伍现状,必须对现有人员进行全面培训。培养胜任现代化图书馆高、中、初级专业技术岗位工作需要的合格专业人才。经过多途径、多层次培训,应达到:图书馆整体队伍思想素质有较大改善,精神面貌焕然一新,服务意识进一步增强,树立起良好的服务态度和职业道德观念。图书馆整体队伍业务素质和工作能力有较大提高,各个专业技术岗位人员应达到以下最基本的要求:具有一定的文化素养,掌握必备的信息管理专业知识,精通本岗位业务,掌握必备的计算机操作技能。稳定、培养和造就一批学有专长、胜任专业馆员岗位工作的高层次图书馆专业人才,使其成为现代化图书馆建设中的骨干和中坚。

### 参考文献

- 1 马远良. 图书馆面临新世纪挑战的对策. 图书馆杂志, 1999(7)
- 2 王海泉. 站在世纪之初 展望图书馆未来—黑龙江省图书馆新馆前景初探. 图书馆建设, 2000(1)
- 3 滕永春, 高正, 叶春明. 面向 21 世纪上海市信息咨询业发展策略研究. 图书馆杂志, 2000(7)
- 4 杨卫东, 黄银萍, 李冰. 面向知识经济时代的图书馆管理改革与创新. 图书馆杂志, 2000(5)
- 5 苑福成. 面向“国家创新体系”的图书馆对策. 图书馆建设, 2000(2)
- 6 马海群. 黑龙江省信息化建设的重中之重. 图书馆建设, 2000(4)
- 7 张晓林. 走以能力为基础、服务驱动的发展之路. 图书馆情报工作, 1998(4)

王海泉 毕业于华东师范大学中文系。现为黑龙江省图书馆馆长。通讯地址:哈尔滨市。邮编 150008。

胡玉文 黑龙江省图书馆副研究馆员,《图书馆建设》编辑部编辑。  
(来稿时间:2000-12-11)