

教育现代化背景下高校图书馆管理与服务制度建设思路探索

薛 雨

(山东大学图书馆 山东济南 250100)

摘要: 制度建设对提升图书馆管理与服务水平, 推进图书馆治理体系和治理能力现代化具有重要意义。教育现代化背景下, 高校图书馆面对信息环境的发展变化, 以及用户个性化、多元化的信息资源和服务支持需求, 要在构建运行顺畅、反馈良好的制度体系上下功夫。而推进制度建设的过程中, 高校图书馆既要抓住秩序和规则转型升级的发展机遇, 也要研究破解制度建设滞后于事业发展、缺少统筹规划、缺少有效监督等难题, 并在推进制度更新、构建制度体系、强化制度监督等方面深入探索。

关键词: 教育现代化 高校图书馆 管理与服务 制度建设

中图分类号: G258.6; G251 **文献标识码:** A

DOI: 10.12218/j.issn.2095-4743.2022.09.172

一、图书馆制度建设的重要意义

制度一词, 最早来源于经济学范畴, 自该概念产生以来, 诸多经济学家为其赋予了丰富的内涵。美国经济学家、制度经济学派创始人凡勃伦认为制度实质上是个人或社会对有关的某些关系或某些作用的一般思想习惯, 即约束人的行为的道德观念、风俗习惯等非正式规则(非正式制度)^[1]; 美国经济学家康芒斯将制度视为一系列正式规则, 并表示这些正式规则能够对个人“能不能做、必须这样或必须不这样做、可以做或不可做的事”等进行约束^[2]; 诺思则认为制度是一系列被制定出来的规则、守法秩序和道德、伦理规范, 是为决定人们的相互关系而人为设定的一些制约, 是社会的“游戏规则”(即用来规范人与人之间交往的规则)^[3]。

自制度这一概念进入图书馆学界以来, 许多图书馆学专家和研究者一直在研究思考其在图书馆领域中的内涵和外延。2005年, 蒋永福提出“制度图书馆学”概念, 以制度经济学为研究参考, 将图书馆制度视为国家及其政府为保障公民知识权利而选择的一种制度安排, 图书馆制度属于国家的文化制度范畴, 其又划分为宏观(国家及其政府)、中观(行业)和微观(机构)三个层次^[4], 次年, 他在对图书馆事业发展前景进行分析研判的过程中, 又提出国内图书馆界事业发展的瓶颈问题是制度缺失问题。2008年, 黄宗忠基于图书馆视野, 提出制度是图书馆事业稳健发展的重要保障, 是图书馆办事规程和工作人员与读者利用图书馆的行动准则, 具有规范图书馆运行和图书馆工作的重要作用, 其主要特征包括时代性、继承性、实践性和发展性四种^[5]。兰孝慈等从图书馆规则规范的角度出发, 认为图书馆制度是指由图书馆行政主管部门等制定并报上级审批、公布的办事规程或行为规

范, 图书馆制度是馆内各项规则、章程、制度、标准、程序、办法的总称^[6]。段小虎则从制度来源角度进行划分, 认为图书馆制度从来源上可以分为自生自发制度和人为设计制度两种, 前者包括图书馆法律制度、道德规范、职业精神、职业理念以及工作实践中的习惯或惯例等, 后者则包括馆员身份层级、考核评价办法、奖惩和薪酬办法等^[7]。

近年来, 随着信息科学技术的快速发展, 以及新技术在图书馆环境中的广泛应用, 技术支持开始逐渐融入图书馆建设, 并影响到图书馆制度体系的发展变革, 一些研究者也围绕制度变革等问题进行了研究讨论。如: 陆康等提出当前图书馆制度建设面临着技术变革、关系变革、社会地位变革等诸多挑战, 为推进智慧图书馆建设发展, 图书馆要构建与业务充分融合的制度体系、探索规制技术创新的标准体系、塑造行业自主的精细化管理秩序^[8]。而随着人本理念、法治思维在图书馆环境中的应用与发展, 也有一些研究者围绕用户体验、法治思维等因素对图书馆制度建设的作用进行了研究。如: 李桂华通过对上海师范大学图书馆一线馆员服务制度进行梳理分析, 提出制度出台应当具有科学依据(包括用户调查数据、相关科学研究成果、国内外图书馆发展趋势分析等), 制度内容应明确约束对象和约束条件, 制度落实过程中也要明确责任主体, 避免部门之间的推诿扯皮^[9]; 陈传夫等在考察国内图书馆制度法律环境现状基础上, 提出要赋予图书馆在科学和教育文化体系建设中的法律地位、从公益原则协调图书馆立法立场、遵循协调原则平衡法律利益关系等制度法制化建设路径^[10]。这些研究成果的不断涌现与发展, 为图书馆管理与服务制度建设提供了良好的理论支撑。

二、高校图书馆管理与服务制度建设面临的机遇与挑战

首先,高校层面而言,图书馆作为学校的文献资源建设中心、为人才培养和科学研究服务的学术性机构,其管理与服务制度的建设与发展既能推进文献资源建设乃至学校整体事业的良好发展,又有助于图书馆教育和信息服务职能的有效发挥,对图书馆发展具有良好意义。教育部颁布的《普通高等学校图书馆规程》也强调高校图书馆要根据学校发展目标制订发展规划,建立健全各项规章制度,这就为高校图书馆制度建设提供了指导方向。其次,就高校图书馆自身层面而言,如果从管理与服务角度对图书馆制度进行界定,其可以被视为管理层为有效管理图书馆各项事务、积极服务用户群体而制定的各种规则、章程、制度、标准和办法的总和,对这些规则、办法等进行体系化建设与完善,将有利于图书馆日常工作的有序开展和发展建设的稳步推进。

1. 高校图书馆管理与服务制度建设机遇

2019年,中共中央国务院印发的《中国教育现代化2035》强调要大力推进教育理念、体系、制度、内容、方法、治理现代化。着眼高等教育现代化发展趋势,高校图书馆不断深化自身制度体系建设,通过制度建设来推进治理体系和治理能力现代化,将有助于“建设全校文献信息资源体系、建立健全全校文献信息服务体系、不断拓展和深化服务、积极参与各种资源共建共享”的四大根本任务实现。而随着信息科学技术的迅速发展以及人本理念、智慧图书馆概念、数据和信息安全理念等在高校图书馆环境中的发展应用,图书馆推进管理与服务制度建设,将有助于实现创新服务内容、提升服务质量、满足用户需求等目标。因此,新时代背景下,构建图书馆制度、服务与技术之间的良好权利义务关系,推进图书馆秩序和规则的有序发展和转型升级,成为当前高校图书馆推进管理与服务制度建设、实现高质量发展的重要发展机遇。

2. 高校图书馆管理与服务制度建设挑战

在迎来发展机遇的同时,我们还不得不关注当前高校图书馆在管理与服务建设方面存在的难点问题。从制度制定到制度落实的整体流程来看,当前高校图书馆在管理与服务制度建设方面还面临着以下问题:一是制度建设滞后于事业发展,部分高校图书馆还存在制度建设没有随服务变革而及时更新的问题,当前,随着高校教学科研工作的精深化发展和用户需求的多样化变化,许多高校图书馆纷纷开展了服务内容创新、服务流程优化、服务质量评价等工作,并希望借助管理与服务的创新来帮助用户更好地使用图书馆资源,实现

馆内资源的最大效能发挥,但一些图书馆在重视实践层面改革的时候未能给予制度变革充分的关注,造成原有制度与当前创新服务不匹配、不同步等问题,影响了改革成效;二是制度建设缺少统筹规划,部分高校图书馆在管理与服务制度制定方面缺乏目标方向和长远规划,制度建设过程中忽视了不同制度之间必要的关联、支持关系,造成制度相互抵触、内容脱节等问题,该问题也致使管理者在遇到实际困难时往往要通过补充规定、临时办法等方式进行补救,进而造成制度层次性、完整性、体系性不强等问题,影响了制度执行;三是制度实施缺少专业解读,部分高校图书馆为创新服务发展制定了一些能够提高工作效率、丰富用户体验的制度,但在制度实施过程中以自己对新制度的熟悉程度来衡量用户对制度的了解程度,忽视了用户对新制度的理解力和适应性,造成制度实施出现信息不对等、观念不一致等问题,影响了制度落实;四是制度执行缺少有效监督,部分高校图书馆非常重视制度制定工作,也逐渐构建起了日常管理与服务制度体系,但在制度执行方面还存在“松”和“软”的问题,对制度落实情况缺少充分关注,对制度执行情况缺少必要监督,甚至在有些时候还存在制度为“人情”让位等问题,致使制度的权威性、严肃性和有效性大打折扣,甚至影响到图书馆日常工作的顺利开展。

三、高校图书馆管理与服务制度建设思路

综上所述,制度建设是提升图书馆管理与服务水平的重要基础,也是推进图书馆治理体系和治理能力现代化的重要保障。教育现代化背景下,面对用户个性化、多元化的信息资源与服务支持需求,以及馆员专业化、规范化的队伍建设和日常管理要求,为构建运行顺畅、反馈良好的制度体系,实现文献保障、学科服务、空间利用、技术支持等方面的协调运转,各高校图书馆可以尝试从以下几个方面入手推进制度建设工作。

1. 及时更新制度,推进事业发展

面对来自外部社会环境和内部需求变化的诸多挑战,图书馆要及时做好制度的调整、修改和补充工作,以适应环境对图书馆提出的新发展要求,保证图书馆各项管理与服务工作的规范化运行。在制度更新修订过程中,图书馆要积极重视管理与服务主客体的关系协调,系统性开展制度“废、改、立、释”工作,努力提升图书馆内部管理与用户服务的制度化、规范化、科学化水平。此外,在制度更新过程中,图书馆还要充分认识到,图书馆的制度建设是一个动态发展过程,要保持时常更新、定期完善的状态,紧随技术创新、

服务创新和用户需求等因素随时调整制度内容。

2. 构建制度体系,提升治理能力

图书馆制度建设的目的在于规范管理与服务各项工作,实现各类主客体要素的协调发展,如果制度之间缺少相互衔接关联,势必会影响工作的整体性开展。因此,在制度建设过程中,高校图书馆要加强顶层设计和整体谋划,从全局出发,在如何构建制度体系、提升治理能力上深入研究思考,不断优化制度环境、调整制度结构、丰富制度内容,密切关注制度建设的延续性和发展性,不断强化制度之间的有机衔接和融会贯通,使各项制度结构更加完整、层次更加清晰、内容更加规范、含义更加明确。此外,在制度体系构建过程中,图书馆还要注意将法治思维和法治方式融入制度建设全过程,积极推进制度的法制化、规范化建设,提升治理能力、释放发展活力。

3. 强化制度执行,实现有效监督

制度只有应用于图书馆管理与服务实践,并对实践产生作用时,才能体现其意义和价值,如果仅为了“制定制度”而开展制度建设工作,忽视了制度的落地执行,那么制度建设将难以发挥好对图书馆事业发展的推进作用。因此,图书馆要在制度建设过程中深入思考已经制定好的制度是否能够执行、是否方便执行,充分考虑制度执行的主客体情况、执行方法、环境条件等,并设置独立于主客体之外的管理监督角色,对制度执行情况进行动态管理监督。此外,一套制度只有既体现关系约束又实现包容关怀时才能被视为良好制度,过分注重约束甚至惩戒的制度会损害主客体之间的平衡关系,过分体现包容和关切的制度则难以在现实环境中得到良好实施,而且制度的传播情况、解读情况也影响主客体之间的彼此理解与认可,如果一套制度不能被全面、系统解读并使主客体双方均能实现心理认同,那么其实施过程必然会受到诸多阻碍。因此,在制度建设过程中,图书馆还要注意从理性与感性的双重角度对制度内容及其执行方式进行研究,让制度既能有效执行,又能体现人文关怀。

结语

教育现代化背景下,为促进图书馆教育和信息服务职能实现,高校图书馆势必要通过制度建设来实现对职工、用户等关系的协调维护,推进日常管理与服务工作的顺利开展。因此,各高校图书馆要高度重视制度建设的重要性,积极破解制度建设过程中遇到的各种显性与隐性问题,综合分析制度执行的主客体情况、执行方法、环境条件等,构建运行顺畅、更新及时、反馈良好、执行有力的制度体系,为图书馆事业发展贡献力量。

参考文献

- [1][美]托斯丹·邦德·凡勃伦著,蔡受百译.有闲阶级论[M].北京:商务印书馆,1964.
- [2][美]约翰·洛克斯·康芒斯著,于树生译.制度经济学[M].北京:商务印书馆,1962.
- [3][美]道格拉斯·诺思著,刘守英译.制度、制度变迁与经济绩效[M].上海:三联书店上海分店,1994.
- [4]蒋永福,王林梅.论图书馆制度——制度图书馆学若干概念辨析[J].中国图书馆学报,2005(06):10-13+24.
- [5]黄宗忠.论图书馆制度[J].图书馆论坛,2008,28(06):1-4+55.
- [6]兰孝慈,张静.图书馆治理的法律基础与制度重构[J].图书馆建设,2008(12):107-110.
- [7]段小虎.图书馆制度的二元观[J].图书馆杂志,2008(01):8-9+32.
- [8]陆康,杜京容,刘慧,任贝贝.我国智慧图书馆制度变革研究[J].国家图书馆学报,2020,29(06):11-19.
- [9]李桂华,庄雷.一线馆员服务制度的执行优化——以上海师范大学图书馆为例[J].图书馆杂志,2012,31(02):38-41+37.
- [10]陈传夫,刘杰.图书馆制度建设的法制化路径[J].图书馆论坛,2007(06):231-235+12.