



參加「圖書館管理科學專題研習班」有感

張慧蓉

為因應當前社會環境的變遷，資訊科技的急遽發展與知識經濟的潮流，圖書館的經營管理方式已有所改變與調適，而圖書館行政人員亦須具備現代化的管理學知識與技術，期能有效的經營圖書館，對讀者提供最佳的服務。中國圖書館學會有鑑於圖書館員對現代化管理學知識的需求，以及館員繼續教育的重要性，特開闢為期一週的「圖書館管理科學專題研習班」，課程內容精采，連週休二日的星期六也不留白。

首先由韓竹平老師講授「圖書館工作簡化流程」，工作簡化是運用科學方法有系統地分析現行工作處理情形，尋找瓶頸及缺點，透過剔除、合併、重組、簡化等作法，以增進工作績效，滿足顧客需求。韓老師一開始就展現圖書館員上窮碧落下黃泉的功夫，蒐集了極豐富的歷史性資料，並以臺大圖書館的工作簡化經驗為例，勉勵大家只要多花點心思，就能節省人力與時間，提高工作效率，因為「事事有改進的餘地，人人有創新能力」。高強老師以其豐富的管理學學養，加上擔任成功大學圖書館館長任內的實例，為我們講解「圖書館衝突與談判」，並特別強調以側面或逆向思考取代傳統順序思考來化解衝突，以締造雙贏為目標。卓玉聰老師的「圖書館管理科學總論」介紹管理學的理論與發展、圖書館規劃、圖書館的各種具體管理、圖書館管制與評鑑，並探討圖書館管理所面臨的新問題，包括：電腦資訊科技的日新月異；網路通訊技術的突飛猛進；數位化資訊的急遽成長；資訊創作、儲存、檢索與利用的新模式。洪有義老師幽默風趣地講解「生涯規劃與情緒管理」，告訴大家了解自我的IQ（智商）與EQ（情緒智慧），積極充實專業素養與提昇情緒管理，做個生涯贏家。謝寶煖老師的「圖書館組織重建」，探討企業界與圖書館界最熱門的議題之一即reengineering，為什麼需要reengineering，實施reengineering的策略，以及Stanford University Library的例子。在重新思考圖書館的整體願景（vision）、任務與角色後，謝老師也提供另一種規劃工作流程的方法稱為Service Blueprint，一反傳統以館員的工作為流程起點的方式，Service Blueprint係以讀者的活動為工作流程的起點，不但可以提高人力資源的效率，也是一種與讀者溝通的工具。廖又生老師的「圖書館決策理論與應用」則介紹決策理論、決策過程與方法，以及在圖書館的應用。林文睿老師以「管理心，領導魂」為開場白的「圖書館領導與激勵」，介紹領導與激勵的意義與理論、技巧與方法，其中將領導（LEADERSHIP）解讀為傾聽（Listen）、說明（Explain）、支援（Assist）、討論（Discuss）、評價（Evaluate）與回應（Response），尤其令人印象深刻。史久莉老師講授「圖書館人力資源管理」，介紹人力資源管理的內容與策略運用、執行的技巧，以及人力資源管理與生涯規劃，強調人力資源管理應以尊重人性為出發點，以適時、適

地、適質與適量的提供或培養組織所需人力。陳格理老師的「圖書館館舍與佈置」則以一個使用者的觀點來探討圖書館的館舍建築與佈置。王金龍老師在「圖書館網路規劃與管理」中介紹網際網路的現況，以及視訊網路、全球資訊網、Internet/Intranet/Extranet的應用趨勢。

最後，楊美華老師在「圖書館經營個案分析」中，以中正大學圖書館為例，和大家分享該館創建的理念、所面臨的種種難題以及解決的方式。「圖書館是一個不斷成長的有機體」，因此「變化(change)」應該成為圖書館發展時的常態，二十世紀末的今日，不僅科技突飛猛進，政治、經濟、社會、人文各層面亦不斷在發展，圖書館管理亦須不斷求新、求進步。

