

从科学管理到文化管理

——关于图书馆组织文化的战略思考

□柯 平

摘要 随着管理从科学管理到文化管理的发展,组织文化成为图书馆管理的核心问题之一。从战略上,加强图书馆组织文化建设,对于图书馆管理和图书馆发展具有十分重要的意义。该文探讨了图书馆组织文化的概念,揭示了图书馆科学管理的局限性以及图书馆管理面临的挑战。最后,作者就我国图书馆进行组织文化建设提出了策略和建议,指出当前图书馆组织文化建设应将重点放在图书馆的核心价值体系构建上。

关键词 图书馆组织文化 科学管理 文化管理 图书馆管理

2003年美国《图书馆管理》曾连续刊登B. L. Maurice的《管理沉思》系列文章,指出图书馆管理中出现的一系列问题^[1]。近十年来,许多问题仍难以解决,使图书馆管理发展遇到了一个瓶颈。本文借鉴管理学理论,讨论图书馆管理的发展路向,指出图书馆组织文化的重要性,并提出对策建议。

1 管理大趋势

在图书馆管理的所有著作和教科书中,无一例外地将科学管理作为图书馆管理的理论基础,并大量应用科学管理的理论与方法,形成国内外各式各样图书馆管理理念、模式与实践,以致于学院派的论著从20世纪80年代的“图书馆科学管理”过渡到90年代以来等同于科学管理的“图书馆管理”,而管理实践上逐步讲“科学”并具体到制度管理、质量管理等等。

如果跟踪管理学理论前沿就会发现,科学管理原理一直是管理学的支柱,作为现代管理的标志,促进管理从经验走向科学化,是管理历史上最伟大的贡献,功不可没;然而,由于生产力的进步以及环境引发的管理问题复杂化,科学管理局限性愈加突出并被学界普遍认识,于是产生了管理科学和行为科学两大流派,前者与着眼于加快生产速度,降低成本和提高效率的科学管理不同,更注重经营方针、目标的确定,以提高效果;后者重视人的积极因素,把人

看作管理的主体,实现“以人为中心”的管理。清华大学经济管理学院人力资源管理系教授张德认为,纵观世界企业管理的整个历史,可以看到大致经历了经验管理(1769—1910)、科学管理(1911—1980)、文化管理(1981—)三个阶段,其总体趋势是管理的软化。经验管理的特点是主要经营者靠个人的直觉和经验进行决策和管理,而科学管理主要靠科学的制度体系实现高效率。“发端于20世纪30年代,流行于60—70年代的行为科学,力图纠正和补充科学管理的缺陷和不足,80年代兴起的企业文化理论正是这种努力的最新成果。企业文化理论完整地提出了与科学管理不同的管理思想和方法,成为世界管理的大趋势。由科学管理过渡到文化管理,不是哪个学派的主观臆断,而是科学管理越来越不适应生产力发展的集中表现,是管理实践发展的必然要求”^[2]。

2 从图书馆管理的趋势看组织文化的战略重要性

进入21世纪以来,图书馆管理面临着前所未有的挑战,P. L. Ward将这些挑战概括为技术变化的挑战;责任、行为和质量管理的挑战;领导关系的挑战;法律问题的挑战;融资服务的挑战;职工安置的挑战;伦理与价值的挑战;协作、合作与全球化的挑战^[3]。无论怎样列举这些挑战,究其来源,主要有三个方面:一是经济和社会环境的变化,经济全球化、

文化多元化等要素直接影响着图书馆的经营与运行;二是信息环境特别是信息技术的快速发展总是敏感地作用于图书馆的业务乃至图书馆事业的诸方面,形成巨大的管理冲击力;三是出版发行、媒体、网络、社会文化机构、信息服务部门等利益相关者。现实早已证明,社会环境、技术环境与利益相关者对图书馆管理的挑战是全方位的,挑战与机遇并存。挑战促使图书馆发生范式转变。R. D. Stuart 和 B. B. Moran 将图书馆和信息服务组织的范式转变描述为:在资源取向上,由自己拥有单一馆藏向虚拟多媒体馆藏转变;在服务取向上,由仓库型向超市型转变;在用户取向上,由等待用户、员工授权向促进使用、用户授权转变^[4]。

基于这些描述,图书馆管理总的趋势是:从硬件管理到软件管理;从资源管理到服务管理;从业务层面的管理到战略层面的管理;从流程管理到应用新技术管理;从以物为中心的管理到以人为中心的管理。Thomas W. Shaughnessy 曾强调:为什么图书馆管理者关心组织文化如此重要,在几个可能提供的答案中,最好的答案是,除非组织共有的价值、规范、信念等明确集中在所服务的对象,否则,很难提供不断的优质服务和形成稳定的服务声誉。其次,掌握和改变图书馆文化是一种新的方法和现代技术成功采用的前提。最近的一项调查表明,是部门因素而不是教育水平和对计算机的期望等因素与技术接受更加密切相关。换句话说,图书馆内部的部门文化比原来设想的要更有意义得多^[5]。

图书馆组织文化的兴起一方面管理大趋势下图书馆管理的必然趋势,从科学管理到文化管理不仅仅是管理学界的必然要求,也是图书馆管理的必由之路。另一方面,我国图书馆管理从整体上看,与国外相比还比较落后,随着改革开放以来图书馆的快速发展,图书馆硬件建设突飞猛进,在馆舍、设施设备、技术等方面已接近或超越国外先进水平,经费与人力资源差距也逐渐缩小,但在软件建设与管理方面一直薄弱,在服务营销、法规标准、统计与绩效管理、职业认证、战略规划等方面存在着较大差距,特别是组织文化建设还没有成为图书馆界的强烈意识与普遍行动。

因此,图书馆组织文化建设,是我国图书馆事业发展战略的要求,也是图书馆业务与管理的迫切需要,必须引起图书馆界的高度重视,充分认识图书馆

组织文化,将图书馆组织文化建设写入图书馆战略规划,并提到图书馆日常工作的议事日程。

3 图书馆组织文化内涵及对图书馆发展的战略意义

3.1 图书馆组织文化的界定

组织文化是企业管理中的一个概念,国外关于组织文化的定义就有 160 多种^[6]。组织文化(Organizational Culture)或称企业文化(Corporate Culture),源于 20 世纪 70 年代末 80 年代初的美日比较管理学研究。美国学者发现,美国企业管理过分重视物、重视制度和组织结构,应转而重视人、重视企业广大员工,1981 年,斯坦福大学帕斯卡尔和哈佛大学阿索斯西教授的《日本企业的管理艺术》引述彼得·德鲁克的见解,企业管理不仅是一门科学,还应是一种文化,即有其自己的价值观、信念、工具和语言的一种文化,还提出“7S 管理模式”,并比较日本松下电器公司和美国国际电话电报公司,认为美国管理人员过于重视策略、结构和制度三个“硬”S,而对其余四个“软”S 认识不足,因此指出“美国人的敌人,不是日本人和德国人,而是我们企业管理‘文化’的局限性”^[7]。

图书馆学界对于文化的兴趣比管理学界更晚一些。而笔者对 CNKI“中国学术期刊网络出版总库”的篇名检索,1989 年才有一篇《论图书馆文化》(王胜祥,《黑龙江图书馆》第 3 期)被收录,1989—2012 年共有相关论文 800 篇,大致可分为两个阶段,1989—2000 年 12 年仅有 86 篇,而 2001—2012 年 12 年则有 714 篇。1996 年以前每年不超过 10 篇,此后也一直未超过年 15 篇,至 2001 年才达到 19 篇,2004 年达到 44 篇,此后数量较大增长,2005 年 52 篇,2006 年 72 篇,2007 年 74 篇,2008 年 81 篇,2009 年 79 篇,2010 年 90 篇,2011 年 78 篇,2012 年不完全统计有 82 篇,文献增长情况说明图书馆文化研究近几年才开始升温。

至于对图书馆文化的认识,历来众说纷纭。据胡芳的综述,关于图书馆文化的内涵就有十种观点^[8]。考察已有的研究,我国关于图书馆文化的理解与探索是沿着两种价值取向和研究路向进行的。一种是伴随着“文化热”,从广义文化的视角,将文化学说应用于图书馆学,将图书馆视为一种文化,如王惠君和荀昌荣的《图书馆文化论》(湖南大学出版社

2004年)、柯平和闫慧的“由图书馆现象所凝聚的物质文化、制度文化和精神文化组成的图书馆文化”^[9],源于国内外关于图书馆文化特性的理论,与阅读文化^[10]、信息文化^[11]等相关联。另一种是基于管理学的企业文化理论,从狭义的文化视角分析研究图书馆作为组织的文化,如王世伟的研究^[12]和贺子岳的研究^[13]等。

从当前图书馆建设需要以及图书馆管理创新的理论需要出发,从组织文化的视角加强图书馆组织文化研究,既有图书馆学理论发展的战略意义,又有图书馆事业发展的战略意义。基于以上认识,笔者认为,对组织文化泛化的理解或者狭义的理解都是无益的,套用物质文化、精神文化与制度文化三个层面到图书馆组织中,易于牵强附会寻找对应,而将组织文化仅仅界定为价值观体系又难以反映图书馆的组织特点。介于两者之间,我们可以将图书馆组织文化界定为作为一个组织所建立的行为规范以及图书馆全体成员所表现出的信念与价值观,前者是图书馆组织文化的外显或外在层面,后者是图书馆组织文化的内隐或核心层面。

3.2 图书馆组织文化建设意义

当前,我国图书馆进行组织文化建设具有十分重要的现实意义和战略意义,可归纳为以下方面:

其一,弥补科学管理的缺陷,超越科学管理,有利于提高图书馆管理层次和水平。

组织文化管理是一种新的管理,既摒弃了经验管理“人治”的窒碍,也避免了科学管理“法治”的弊端,是先进的管理理念和方法。我国长期以来图书馆管理不讲科学,只讲经验,特别是依赖馆长个人的作用,加上馆长的频繁更替,使得一些图书馆至今仍处于经验管理和“人治”状态。当大多数图书馆引入并实施科学管理过程后,又出现了许多新的问题,如实行定量管理后常常以牺牲质量为代价;实施责任制以后导致责权利的不统一;引入末位淘汰制让员工长期处于紧张状态直接影响工作;过份地对员工实行惩罚管理不仅达不到目的,还起到了反作用,甚至有的图书馆实施责任连坐制相当于一人过失“诛连”同部组,管理的负作用愈加显著。只有在科学管理的基础上强化组织文化建设,实现财务管理、设备管理、人力资源管理、危机管理与战略管理和组织文化的协同,才能彻底改变分散管理和落后局面,提高管理的整体层次和水平。

其二,是图书馆管理发展的必然要求,突出以人为中心的管理,成为图书馆管理的核心内容,有利于提高图书馆效率。

在图书馆界服务“以用户为中心”导向的同时,管理上受人本管理的影响,人力资源管理和知识管理成为图书馆管理研究的热点。有人将近几年的知识管理、战略管理与人本管理并称为图书馆管理新的“三驾马车”^[14]。从理论看,当代图书馆管理体系的发展开始形成三大层面:一是业务管理,包括馆藏资源管理、服务管理、财务管理、统计评估、质量管理、技术管理等,是图书馆基本要素的管理,是图书馆运行的基础,这一层面管理的特征在于基本层面和微观的管理;二是人力资源与创新管理,除人力资源、职业认证等外,不断引入新的管理理论与方法,实现管理创新,如知识管理、危机管理等,这一层面管理的特征在于中高层面和中观的管理;三是战略管理与文化管理,战略规划、组织文化建设是其核心内容,这一层面管理的特征在于组织高层的管理和面向发展的管理。我国图书馆管理正在从低层面的管理向高层面迈进,虽然越是高层面难度越大,却是管理发展的必由之路。

虽然图书馆界曾经开展过“读者第一”还是“馆员第一”的争论,但至今还没有把馆员作用放在恰当的位置。据相关研究,高校图书馆女性馆员比例在70%以上,已出现自卑型、享乐型、慕楚型、瓶颈型等职业倦怠现象^[15]。进行组织文化建设,可以根治图书馆人员管理中职业倦怠、职称评审矛盾、压力过大等诸多问题,更好地将激励管理与职业素养相结合,将个体能动性 with 组织能动性相结合,充分调动图书馆每一个员工的积极性和创造性,创建团队文化。

组织文化建设要求图书馆优化组织结构,改变落后的领导方式。由于传统图书馆管理中过分强调领导权威,导致专制主义和权力滥用现象,建立新的组织文化要求以民主型取代权威型、以分权式取代集权式^[16]。

图书馆组织文化不仅可以最大限度地有效利用人力资源,通过强调以人为本,关心人、理解人、尊重人、培养人,充分满足员工需要层次的提高,最大限度地调动人的积极性;而且可以将图书馆的人力优势变成人才和智力优势,通过文化影响组织群体行为,增强组织凝聚力,提高组织效力。

其三,是组织文化建设对组织发展战略的制定

与实施起着决定性作用,有利于提升图书馆的核心竞争力。

前几年将学习型组织引入图书馆有不少研究,却缺乏相应的实践。近几年战略规划研究以及“十二五”规划制订呼唤图书馆战略管理理论的指导。图书馆组织文化建设对图书馆战略规划制订与实施起着决定性作用,组织文化建设带来信息化、知识化、效益化、绿色化、人文化、和谐化^[17]等一系列新观念,有利于增强图书馆的战略意识,确立图书馆的使命和目标,形成图书馆的长期战略,也直接影响图书馆发展战略的实施,有利于实现制订与实施的衔接以及目标与行动的统一。组织文化建设着眼于整体与未来,将组织的业务与管理提升到更高和长远的层面,直接关系到增强和发展图书馆的核心竞争力。

其四,是通过改善与塑造图书馆社会形象,有利于增强图书馆与社会的联系,促进图书馆服务,进而提升图书馆的社会价值和社会地位。

组织形象是组织文化的外在表现。良好的图书馆形象直接影响用户对图书馆的认知,影响用户对图书馆的充分利用。

4 图书馆组织文化建设的策略和建议

4.1 从图书馆组织文化的特性出发,加强对图书馆组织文化理论的探索,摒弃对企业文化的简单移植和对国外图书馆管理理论的盲目吸收

图书馆组织文化具有组织文化的一般功能,如导向功能、凝聚功能、约束功能、激励功能、陶冶功能、规范协调功能、效益功能、辐射功能、创新功能等。然而,图书馆不同于企业的营利性质、差异化战略以及竞争性特征,又决定着各类型不同个体的图书馆在组织文化上具有较多的公共性、开放性和交互性,不可盲目照搬企业文化的理论,这方面还需要图书馆理论界加强探索以及图书馆组织文化实践的检验。

图书馆组织文化建设首先必须从提高认识入手,解决组织文化的几个误区:一是将组织文化的概念泛化,把图书馆对外开展的文化活动或文化服务当作了组织文化;二是轻视组织文化建设,将组织文化看作是业务之外的业余活动,把图书馆内部已有的职工活动和以文化娱乐为目的的措施都看作组织文化,无需重新建设;三是认为只要学习兄弟图

书馆好的做法,模仿即可,无需创新并体现本馆特色;四是认为组织文化建设仅仅是领导的事务,无需全体员工参与。

图书馆组织文化建设是基于组织文化理论的具有个性化的新探索,不可将已有图书馆管理经验纳入组织文化范畴,也不可将原有的图书馆党政工团活动贴上“组织文化”的标签。诸如组织馆员培训、开展职工联谊活动、编辑图书馆馆刊^[18]等,各馆均有此类,必须赋予组织文化的意义,从一般以公共关系和娱乐为目的的员工文化活动发展到经过精心策划的体现图书馆整体特色的组织文化活动。

4.2 紧紧抓住价值观这个核心,避免图书馆组织文化走向简单化和形式化

建立图书馆组织文化,必须把握组织文化理论的精髓并有效借鉴其合理内涵。A. A. Kennedy 和 T. E. Deal 在对数十家美国公司调查研究后得出结论:在美国企业中,厚重的文化几乎是取得持续成功的驱动力量。认为构成企业文化的要素有五项:企业环境;价值观;英雄人物;礼节和仪式;文化网络^[19]。相关的还有荷兰心理学家霍夫斯特德提出的四层次模型(由内向外依次是价值观、礼仪活动、英雄人物、符号系统)以及美国麻省理工学院教授 E. H. Schein 的三个层次(可观察到的人造物、公开认同的价值观、潜在的基本假设)^[20]。无论何种理论,都离不开价值观这一重要要素。贺子岳基于 Schein 组织文化构成模型“人工制品与创造物”、“标榜的价值观”、“组织的基本假定”三个层次认识图书馆价值体系^[21]。可见,对价值观的认识已上升到组织文化的核心地位,因此,图书馆组织文化如果不重塑组织的价值观,只做外在形式和表面文章,那就会偏离组织文化的根本,失掉其潜在的效力。程亚男也提出基于图书馆组织文化三个方面(物质环境、内部人际关系、价值观念和思维方式)的表现,要从共同目标、职业精神和职业道德着手设计^[22]。

我国管理学界一般将组织文化分为理念层、制度行为层和符号层三个层次,对图书馆有较大的影响,如王世伟界定的由理念识别系统、行为识别系统和视觉识别系统组成的图书馆组织文化以及上海图书馆的实践^[23]取得了一定效果,实际上是企业 CIS 战略的应用。CIS 战略是一种专门用于企业识别系统的经营管理战略,企业识别系统 CIS 由 MI(理念识别系统)、BI(行为识别系统)和 VI(视觉识别系

统)有机结成,与组织文化和组织形象(Corporate Image)密切相关,独特的组织文化是塑造具有鲜明个性组织形象的灵魂,而塑造良好的组织形象又是实施 CIS 战略的重要目的。

Denison 将组织文化定义为一套价值观、信念及行为模式,并参照 Schein 等的文化研究,提出的组织文化模型(OCQ)包括 4 个维度和 12 个子维度:人的特性(授权、团队导向、能力开发)、基本价值观(核心价值观、一致性、和谐)、环境适应(应变能力、关注顾客、组织学习)、使命(愿景、战略导向、组织目标)^[24]。Cameron 和 Quinn 则发现,组织中的主导文化、领导风格、管理角色、人力资源管理、全面质量管理以及对成功的判断准则都对组织的绩效产生显著影响,并根据 Schein 组织文化的定义,将组织文化先分为关注内部—关注外部两大类,再以灵活性—稳定性的标准进行区分,置于四个象限中,形成市场为先式、等级森严式、部落式、临时体制式四种组织文化类型^[25]。笔者认为,鉴于文化的制度层面在图书馆界难以识别和把握,图书馆组织文化建设可以从外部和内部两个方面着手,从内部方面,要从核心价值观出发,建立图书馆的理念体系,明确图书馆的目标和使命愿景,树立战略思维,制订和实施图书馆的长期战略规划和短期计划,将内在的组织文化转化为组织行动。从外部方面,要基于 CIS 原理凝炼图书馆的组织标识系统,形成与内在价值观相统一的组织符号,还要通过完善组织的工作制度,形成有利于组织创新与发展的行为规范。一方面通过内在的价值观带动内部整合和适应外部环境的组织行为要素,另一方面通过外在的符号系统与行为规范强化和推进价值观的完善,使内部外部两个方面相互配合,协调发展。

4.3 构筑可持续发展的图书馆管理文化

根据组织文化关于经营性文化、管理性文化、体制性文化、转型性文化四类划分,管理性文化包括责权利对称性管理理念、内在融合性管理理念、高效率管理理念、共享共担性管理理念^[26]等,对图书馆有较强的适用性。从管理文化特质对人的本性、本质了解的理论和思想角度看,情、理、法三者是管理的文化内涵,它涉及管理中的情感投资、目标实现和法规制度建立等。不同国家和文化特质对其有不同的偏好和处理艺术,但只要是成功的管理必是三者的统一,中、日、美三国也正是通过不同文化途径不同

管理方式来实现各自的统一^[27]。图书馆管理文化是图书馆管理活动过程中一系列文化观念的总和。美国图书馆管理通过完善的法规制度体系强调以“法—理—情”序列中“法”为重心追求实用主义的管理模式^[28],其契约规则刚性特征与组织文化的情感要素易于产生冲突。相比之下,我国图书馆管理对管理制度不重视,制度不健全,制度也不稳定,图书馆法至今尚未出台,这种“情—理—法”序列过分强调“情”本位,虽然导致科学管理的缺位,但却与我国人文文化和伦理型文化保持一致,这种文化基础长于协调人际关系,追求群体和谐,有利于进行文化建设。

4.4 将图书馆组织文化嵌入图书馆业务与图书馆各项工作中,实现组织文化建设的日常化和长期化

在以往的图书馆管理实践中,经常出现管理单一化现象,如强调技术管理,结果忽视了人文关怀,为了应对消防和危机管理,又抛弃了图书馆的开放性。因此,进行图书馆组织文化建设,不是要取代已有的各类管理,而是与已有的业务管理和创新管理相协同。

特别重要的是,组织文化建设不是孤立的,必须与图书馆业务紧密配合,从业务发展和图书馆活动的有效性考虑组织文化的介入与渗透,实现组织文化在图书馆各部门、各类业务乃至全部活动的嵌入。具体的措施有:第一,馆长要成为组织文化的领导者,建立相关的扁平化组织,明确馆领导的分工和责任,领导的重视和率先垂范在组织文化建设中十分重要,中山大学图书馆程焕文馆长上任之后就亲自设计了“智慧与服务”的馆训和以老馆长杜定友创造的“图书馆”缩写字演化而成的馆徽^[29],强调职业精神,在馆内力推理念引领和提升文化品味。第二,要建立健全组织文化机制,包括政策保障机制、经费保障机制、制度保障机制等。从完善组织文化制度做起,除奖励制度和培训制度外,变年末期末的总结制度为日常共享交流制度、变馆长下部检查制度为领导业务岗位体验制度等。第三,将组织文化的各要素与业务结合,向组织内的各个领域渗透,成为组织的细胞,并向外部传播。关于组织理念和价值观的形成要建立在组织内广泛深入讨论和取得共识的基础上,让每个员工的个体价值观统一到组织的价值观,让每项业务体现着这种价值观。图书馆的理念、使命与愿景也要渗透到馆内的每个部门、每个员工

和每个工作环节。无论是 CIS 还是战略规划工作,无论是组织文化的外显还是内隐,都需要基于统一目标的整体策划,保持组织文化建设的系统性、互补性和连续性,不以馆领导的更替而脱节,不以部门的重组而矛盾。以图书馆的视觉识别系统为例,图书馆的馆徽、馆标以及标准字、标准色的创意设计最为重要,不仅是图书馆形象广泛传播并取得大众认同的统一符号,也是图书馆理念和地位等内涵的外在集中表现,是图书馆形象建设的首要特征,图书馆不仅要重视视觉识别系统的这些基本要素,还要将其应用到图书馆的设施设备、图书馆用品、工作服饰、宣传推广中,可选择常见的视觉传播方式如渐进式、集中式、综合式,通过传播树立理想的图书馆形象。第四,组织文化建设要讲求实效,定期或不定期评估组织文化的效果,总结分析组织文化给图书馆绩效的影响,不断改进与创新组织文化。

图书馆组织文化是一个长期的过程,不是一蹴而就或临时性工作,如何实现组织文化的日常化和长期化是图书馆值得探索的问题。组织文化的形成需要长时间的培育,需要有计划有步骤地进行建设,需要图书馆领导、中层管理者和图书馆员工的共同努力。

5 结语

图书馆组织文化作为图书馆管理的重要内容,是新时期图书馆管理发展的一个标志。图书馆进行组织文化建设不仅要置于图书馆管理的范畴,引起图书馆管理者的重视,而且要放在图书馆事业发展的高度,视为图书馆发展的重要战略。可望在今后一个时期图书馆文化建设将成为图书馆理论研究的前沿和图书馆实践探索的热点。迫切期望图书馆学界加强组织文化理论研究,图书馆理论者与实践者共同探索新的组织文化模式和实践经验。建议开展各类型图书馆组织文化的专门研究,实现组织文化建设的分类指导;建议在图书馆学专业开设相关课程,培养专门人才;建议图书馆学会和学术刊物组织专题研讨,将图书馆组织文化建设引向深入。

参考文献

- 1 Maurice B L. Management Musings. *Library Management*, 2003, 24(1): 86-87; (3): 164-165; (4): 252-253; (6): 360-361; (8): 441-442
- 2 张德. 企业文化建设(第2版). 北京:清华大学出版社, 2009: 28
- 3 Ward P L. Trends in Library Management. *Library Review*, 2000,

- 49(9): 436-441
- 4 Stueart R D, Moran B B. *Library and Information Center Management*, sixth edition. Colorado: Libraries Unlimited, 2002: 191
- 5 Thomas W. Shaughnessy. Organization Culture in Libraries: Some Management Perspectives. *Journal of Library Administration*, 1988, 9(3): 1
- 6 苏忠林. 公共组织理论. 武汉: 武汉大学出版社, 2007: 200
- 7 帕斯卡尔, 阿索斯西. 日本企业的管理艺术. 南宁: 广西民族出版社, 1984: 3-18
- 8 胡芳. 1997-2005年图书馆文化研究综述. *现代情报*, 2006(9): 103-106
- 9 柯平, 闫慧. 关于图书馆文化的理论研究. *图书馆论坛*, 2005(6): 77-82, 93
- 10 柯平, 闫慧. 网络阅读文化的基本理论研究. *图书馆工作与研究*, 2007(5): 3-7
- 11 董焱. 信息文化论——数字化生存状态冷思考. 北京: 北京图书馆出版社, 2003: 172-181
- 12 王世伟. *图书馆管理与服务论丛*. 上海: 上海社会科学院出版社, 2004: 80-92
- 13 贺子岳. 网络环境下图书馆人力资源的开发研究. 北京: 北京图书馆出版社, 2004: 147
- 14 国家图书馆研究院主编. *国内外图书馆学研究与实践进展(2007-2008)*. 北京: 国家图书馆出版社, 2009: 20
- 15 任玉梅. 关于高校图书馆女馆员职业倦怠的几点思考. *山东图书馆学刊*, 2012(5): 66-69, 78
- 16 同6: 222
- 17 魏杰. *中国企业文化创新*. 北京: 中国发展出版社, 2006: 319
- 18 韩晓微. 从组织文化看图书馆事业发展——以深圳图书馆为例. *深图通讯*, 2007(3): 24-27
- 19 阿伦. 肯尼迪, 特伦斯. 迪尔. *公司文化*. 北京: 三联书店, 1989: 90, 120
- 20 同2: 2
- 21 贺子岳. 图书馆组织文化论. *中国图书馆学报*, 2004(1): 14-18
- 22 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
- 23 王世伟. 论创建适应并促进图情事业发展的组织文化. *图书情报工作*, 2002(5): 87-92
- 24 同2: 64
- 25 卡梅隆, 奎恩著; 谢晓龙译. *组织文化诊断与变革*. 北京: 中国人民大学出版社, 2006: 5
- 26 同17: 29
- 27 彭汉香. 东西方管理文化的理念差异与融合. *经济师*, 2005(1): 87-88
- 28 柯平. 图书馆管理文化三论. *图书情报知识*, 2005(5): 22-27
- 29 程焕文. *图书馆精神*. 北京: 北京图书馆出版社, 2007: 263-267

作者单位: 南开大学商学院信息资源管理系, 天津, 300071

收稿日期: 2012年12月4日

(转第63页)