

美国国会图书馆管理创新的案例分析*

杨雨霖 黄如花

(武汉大学信息资源研究中心, 湖北武汉, 430072)

摘要: 本文从管理理念与方法的创新、机构改革、业务流程重组、人力资源管理、服务创新 5 个方面对美国国会图书馆管理创新进行分析。

关键词: 美国国会图书馆 图书馆管理 创新

成立于 1800 年 4 月 24 日的美国国会图书馆 (Library of Congress, LC) 是美国的国家图书馆,也是全世界最大和最具影响的图书馆。面对用户需求的变化和各种新兴技术的发展,对图书馆带来的机遇与挑战,LC 进行了一系列管理创新,本文拟从管理理念与方法的创新、机构改革、业务流程重组、人力资源管理、服务创新 5 个方面对其进行案例分析,希望能为其他图书馆的管理创新提供有益宝贵的经验与启发。

1 管理理念与方法的创新

1.1 结合形势变化的战略转变

面对社会的发展和各种技术的机遇和挑战,LC 结合形势变化,开始实行了多项长期规划,从而逐步实现战略方向的转变和发展。

自 1997 年起,LC 便开始实施结构化规划、计划、预算、执行和评估系统。自此,LC 开始展开一系列的战略项目⁽¹⁾。进入 21 世纪,危机意识使 LC 管理者认识到,需要积极应对现代信息技术带来的各种便利与挑战。为使珍贵的馆藏资源为公众充分利用,LC 在 2000 年开始实施数字化战略,有计划、有步骤地制定了一系列发展战略政策,逐步走向数字信息管理之路。迄今为止,LC 的数字化建设取得了举世瞩目的成就,再一次成为了世界性的典范。

21 世纪以来,为顺应数字信息时代的变化,LC 在其 21 世纪数字战略的指导下,还进行了一系列完整、严谨且具有持续性的战略规划。每一个战略规划都会提出一套挑战性的计划目标,并在其所在的财政年度内完成这些目标,一步步促进图书馆愿景、使命和目标的实现。2006 年 7 月 27 日,LC 馆长在众议院管理委员会发表声明,明确提出图书馆员应当逐步转型为“知识导航员”,站在数字领域前沿,从而影响图书馆工作的各个方面⁽²⁾。继“美国国会图书馆 2004-2008 战略计划”之后,2007 年 10 月 1 日,LC 发布其 2008-2013 年发展战略规划,为未来 5 年 LC 的发展指明方向。提出的主要战略分为 5 个方面:内容战略、用户战略、推广战略、组织战略和人力资源战略⁽³⁾。

1.2 新战略指导下的管理方法创新

为了实现新的战略转变,积极探索和创新 LC 的管理方法。2004 年 LC 的“战略创新项目部”应时代要求而成立,并专门设立“负责战略创新的副馆长”兼“首席信息官”对其进行管理,其位 LC 的 7 个执行委员会之列,可见 LC 对其重视程度⁽⁴⁾。

为了达到最佳的管理效果,LC 采用了多种现代管理技术,包括目标管理 (Management by Objective, MBO)、参与式管理 (Participative Management, PM) 全面质量管理 (Total Quality Management, TQM) 和知识管理 (Knowledge Management, KM)⁽⁵⁾。

2 机构改革

LC 由参议院提议与批准、总统任命的馆长负责管理。其整体机构采用“部-分部-组”三级体制,这种框架体制是在 1939 年麦克利什任馆长时确定下来的,随后继任馆长在层级上保持基本格局以外,都对具体部门设置进行了一系列的调整变动,以适应和推动图书馆的发展。

2.1 与时俱进的部门设置

笔者查阅了 LC 2003-2008 年的年度报告中的组织结构图,通过纵向比较分析其历年部门设置的变化⁽⁶⁾。

LC 拥有庞大的组织机构。建馆初期,LC 的机构由馆长携领,下设立法参考部、法律

*本文系教育部人文社会科学重点研究基地重大项目“数字信息环境下的图书馆管理研究”(07JJD870221)的研究成果之一。

图书馆、版权办公室、行政部、加工部、参考部 6 大部门。经过历任馆长的调整变动,已形成了完善的组织结构体系。目前该馆专门设立了“图书馆联合委员会”具体负责领导图书馆的工作,同时下设国会研究服务部、版权办公室、馆长办公室、法律图书馆、图书馆服务部、战略创新办公室、后勤支持系统 7 个部门分工合作,统筹图书馆各项事务。其中,前四个为 LC 的 4 个主要服务机构,由馆长办公室实施领导。各服务部门均由后勤支持机构提供服务保障。

目前,LC 核心工作主体为传统的图书馆服务部和新增的战略创新办公室两个服务部门,为 LC 最大的两个项目。这些服务部门既从事传统的图书馆服务,如收集、编目、研究、参考咨询和保存,又开展数字化工作,实现从传统的图书馆向数字化管理的转变。尤其是增设的“战略创新办公室”致力于与保存、技术与内容创作与销售方等相关方面共同努力,领导国内外力量制订数字内容的选择与收集目标,确定支持数字内容收集与存储的方法、标准、最佳实践和运作模式;同时建立与外部组织合作的机构框架,增进彼此交流,追踪影响数字标准的关键潮流和业界动态,激励全国数字内容合作网络的建设进展;努力建设一个机构框架,来实施对实现 LC 的使命有关键意义的数字计划,并以集成的、战略的方式管理这个过程;进而设计并实施一项交流战略:增强对数字内容长期保存与获取问题的了解;确定相关群体,鼓励他们加入国家存储网络;共享数字内容生命周期管理新出现的方法;针对知识产权问题以及当前法律下的存储问题开设专门论坛,提供相关信息;让重点合作者加入国家网络,建立支持多方合作的技术架构⁽⁷⁾。

2.2 稳固全面的金字塔式行政管理模式

在行政管理模式上,LC 根据自身特点及运作规律,一贯采用金字塔式的管理体制,以便最合理地使用和最大限度地发挥图书馆的人力、财力、物力、时间等资源的作用为用户服务。

LC 金字塔式行政管理层次结构是“馆长-副馆长-部门负责人-馆员”。馆长的主要职责是指导图书馆的整体工作,任免各部门人员,制订管理条例和规则,以及向参众两院提交 LC 年度报告;副馆长分别负责各方面的具体管理工作,即管理图书馆日常运作;部门负责人主管本部门的具体事务,同时也作为馆长制定政策发展与决策制定的重要建议者;馆员负责各责任岗位的具体工作。这种金字塔式的管理模式沿袭了传统图书馆管理的模式,每个馆员在该管理体系中,存在纵向的隶属关系,即有着清晰明确的上下级关系。这种管理体制在系统庞大的 LC 进行人事管理、制定和督促执行各项规章制度等多方面发挥着重要的作用。

2.3 兼容并包的复合式管理模式

随着业务流程重组的开展,LC 将金字塔式的行政管理模式与矩阵式业务管理模式相结合,形成了兼容并包的复合式管理模式,从而取代了单一的金字塔行政管理模式。

在这种双重模式之下,管理信息的传递方向实现了以自上而下和自下而上纵向双向流动为主、以处于业务体系与行政体系交叉点的馆员与工作组之间一对多的双向信息交互为辅的管理信息传递模式。图书馆行政工作或业务工作的职责自上而下地分解,管理者将工作内容以任务书的形式向下分发;工作进度、质量、成效、问题等工作任务完成情况以工作报告的形式定期或不定期地自下而上报告。同时,相较于其他馆员,处于金字塔管理结构和矩阵式管理结构交叉节点的馆员具有较大的工作灵活性和自由度,这些馆员之间或馆员与工作组之间一对多的双向信息交互的信息传递是为了推动和实现工作组任务,以上述两种管理信息为传递内容的交叉互动。两种方向的管理信息传递始终有条不紊贯穿于各项工作任务之中。

上述复合式管理克服了单一金字塔行政管理模式的不足,弥补了矩阵式业务管理在庞大机构中应用的缺陷,利用自上而下的工作责任以及有自下而上的工作反馈,不仅加强了管理体系的控制强度,尤其是在管理信息的传递方面形成了独具一格的特色,这也是 LC 管理模式创新之处。

3 适应战略的业务流程重组

LC 的各项传统业务逐渐将数字化服务模式作为服务战略目标,使得其服务内容与服务范围大大拓展,为适应并推进图书馆新的发展战略,LC 应时代潮流推行了业务流程重组。

为了顺利推行业务流程重组,2006 年 LC 专门设立了“业务流程重组管理师”(Business Process Reengineering Manager)和“业务流程重组专门法律助理”(Special Legal Assistant for Reengineering)两个岗位,并在 2007 年完成业务流程重组后取消这两个岗位。

经过业务流程重组的 LC，在图书馆业务管理过程中形成了新的管理模式，有力控制了管理信息流动的及时性和有效性，从而大大提高了 LC 的管理效率。同时也为拓展各种新兴服务业务提供了人力、物力、财力资源的支持，围绕新型服务业务形成自身的核心竞争力，以在社会化信息服务的激烈竞争中取胜。

LC 以此为契机，与外部合作伙伴积极开展广泛合作，启动了大量合作项目，如与电影艺术与科学学院合作开展“保留创意的美国”计划；联合 100 个州政府和商业合作伙伴成立全美内容管理联合会；与微软和谷歌建立合作伙伴关系。

4 人力资源建设与管理改革

LC 意识到人才和图书馆员工的努力与图书馆的使命和核心目标是密不可分的，一个有才干的、多样化的员工才是 LC 及其未来愿景的核心，为此，LC 提出了“21 世纪人力资源计划”的目标：努力使用高素质人员；奖励优秀，鼓励创新；对员工进行培训和管理，在变革的环境中实现馆定目标；在各个层面提倡公正、机会均等以及崇尚多样性；要求个人和管理层反应灵敏、富有效率、讲求实际⁽⁸⁾。

4.1 计划性的人才管理

根据 2000-2008 年《美国国会图书馆年度报告》人力资源统计，该馆员工主要由黑人 and 白人组成，有少数的亚裔、西班牙人、美洲印第安人。自 2000 年以来，其员工构成逐年改变（见表 1）。可以看出，LC 逐渐认识到在其人力资源各个环节上的不足，针对现有的有经验的员工很大一部分都处于或接近退休年龄的状况，正在千方百计地重组一支新的具有多样性的学科背景和技术能力的馆员队伍。实现 LC 的人才资源的计划性管理，使图书馆能够吸引并维持一支杰出的工作人员队伍⁽⁹⁾。

表 1 2000-2008 美国国会图书馆人力资源的分布

统计时间	员工总数	男	女	美洲印第安人	亚裔	黑人	西班牙人	白人	平均年龄	平均工龄
2000-09-30	4083	1877	2206	17	226	1640	72	2120	48	17
2001-09-30	4012	1838	2174	17	222	1627	72	2074	48	17
2002-09-30	4085	1853	2232	17	226	1640	75	2127	48	17
2003-09-30	4151	1879	2272	18	256	1613	82	2182	48	17
2004-09-30	4120	1849	2271	19	248	1598	93	2162	48	17
2005-09-30	3992	1775	2217	20	249	1535	90	2097	49	17
2006-09-30	3783	1703	2080	19	244	1386	92	2042	49	16
2007-09-30	3691	1658	2033	17	244	1343	92	1995	49	17
2008-09-30	3637	1617	2020	17	252	1302	92	1974	49	17

4.2 战略性的人才招聘

“LC21：美国国会图书馆数字策略”中提出建议，应招聘最优秀的专业人员（信息技术人员、图书馆专业人员）以应对影响未来数字进程的各种挑战；应更多地寻求外来力量和合同工⁽¹⁰⁾。随后，联邦图书馆和信息中心委员会（FLICC）人力资源工作组在 2005 年重新界定了人事管理资格和分类标准，同时提出将图书馆员作为一项专业职业进行重建⁽¹¹⁾。

根据相应的发展战略，LC 为了促进图书馆管理，2008 年在人力资源服务部（Human Resources Services）下增设工作绩效与发展办公室（Office of Workforce Performance and Development）⁽¹²⁾，同时专门公开高薪招聘管理人才，如监督管理分析师、信息技术专家、信息系统分析师、监督馆员等⁽¹³⁾，充分体现了其以招聘最优秀的专业人员（信息技术人员、图书馆专业人员）为骨干，建立一支具有多样性的学科背景和技术能力的馆员队伍，以应对影响未来数字进程的各种挑战。

4.3 多样的人才培训

LC 为实现自身使命，需要训练有素的员工、灵活的体制，集中精力去完成。LC 现有的员工在很大程度上需要重新培训和更新。为人员培训和开发进行投资，确保建立一支高技能、高竞争力、高激励、面向用户的工作队伍⁽¹⁴⁾。

“LC21：美国国会数字策略”中明确提出应重视专业发展和组织学习，提供给员工更多的学习机会，发展个人业务、培训技术等；应鼓励高、低级专业人员参加专业协会活动，或

图书馆和其他专业领域活动,以获得知识和发挥主导作用;应提供到其他机构实习的学习机会,与馆内专业人员保持接触;应营造一种革新和学习的气氛,培养员工提高业务能力适应未来发展等⁽¹⁵⁾。

4.4 灵活的鼓励馆员创新机制

LC 为鼓励馆员创新,建成一支知识化、高技能、多样化、高绩效的能满足当前与未来的用户需求的馆员队伍,不遗余力地在多项政策制度上给予了大力支持。LC 为鼓励馆员积极创新、保障馆员自由创新,致力于营造一个鼓励和奖励创新、勇于承担风险、乐于实验(即使努力没有成功)和不断学习的环境,以保证馆员在任何时间、任何地点对图书馆学、信息技术、研究方法等最新工具和方法的需求能够得到满足⁽¹⁶⁾。

在必要时,为数字环境下发挥作用的知识导航员,明确其所需知识、技术和能力;为了减少环境需求和现有人员知识、技术、能力之间的差距,制定、资助并维持一个合适的专业发展计划,特别要强调知识导航员的数字竞争力;加强人力资源的招聘、维持、和绩效评估,建立一支高技术、多样化、优秀可靠的员工队伍;要使人员管理到位、有效;为人力资源管理建立一个可以转化为立法建议的模型;在图书馆的各部门促进人员多样性,保证机会平等。公正、迅速地解决工作场合的纠纷;领导并管理变革,增强当前与未来中高级管理人员的能力。

一直以来,LC 都将人力资源作为主要战略发展目标,在美国 LC 2008-2013 战略规划中明确提出图书馆人力资源战略目标是培养有能力的、多元化的、投身于公共服务的创新团队,使 LC 被认可为公共服务行业中一项有助于职员发掘潜能、获得高成就的职业选择。LC 为了实现这一战略目标的计划成果即吸引和保持一支高素质的员工队伍,制定了五个具体计划:培养一种学习环境,鼓励员工为组织的成功做出贡献;提高人力资源系统,以支持组织使命,响应不断变化的工作环境和客户需求;确保所需技能和专业知识的连续性;与前瞻性人力资源网络协作,以吸收最佳实践经验;增加学习和发展项目的可用性和广度,使得劳动力素质得到提升。这将增强该馆吸引和聘用高素质人才的能力⁽¹⁷⁾。

5 寻找改善服务的创造性方法

LC在21世纪初期就提出“找寻改善服务的新的创造性方法”,“使馆藏按照国会、美国政府、大众的顺序被最大程度的获取”。因此,LC在关注信息环境变化对图书馆影响的同时,不断创新服务内容,改进服务质量,从而更好地为美国国会、政府、大众服务⁽¹⁸⁾。

5.1 积极关注各类资源保存与保护

随着资源种类的不断增多,针对各种正式出版物、开放网络资源、特藏专藏、政府文献等资源内容,LC 长期关注各类资源的保存和保护,积极革新技术,提高资源保护能力,以确保这些资源可长期保存。

5.1.1 资源保存与保护的技术革新

2009 年 11 月,LC 推出的编目员桌面工具 3.0 版(Cataloger's Desktop 3.0)是一项对重要编目和元数据资源进行大规模现代化的广受欢迎的网络服务。该系统采用先进的搜索技术和导航技术,每季度由图书馆的政策及标准研究部进行更新以供用户通过编目发行服务项目 24/7 使用⁽¹⁹⁾。

LCFT. Meade 团队所设计建造的高密度冷藏设施被美国建筑管理协会授予国家级成就奖。由此建造的新的典藏单元可以存储 33,000,000 条特殊格式馆藏,其中包括 10,000,000 份手稿、2,300,000 份印刷品/图纸/照片/海报、2,100,000 份乐谱、542,000 份地图和 1,800,000 份来自美国民俗中心的藏品⁽²⁰⁾。

5.1.2 推动资源保存与保护内容改革

LC 积极推动数字资源保存与保护,早在 1990 年就启动“美国记忆”(American Memory)项目。随之兴起的互联网使该项目与“国家数字图书馆项目”(National Digital Library Program)相结合,“所有的学校、图书馆、家庭同那些公共阅览室的长期读者一样,能够在所在地便捷地接触到这些对他们来说崭新而重要的资料,并按个人要求理解、重新整理和使用这些资料”⁽²¹⁾。

作为数字媒体收藏策略的一部分,美国 LC 与微型博客 Twitter 签署协议,将收藏其用户发布的消息归档到 LC 的“网络收藏”部分。其收藏奇石年限将追溯到 2006 年 Twitter 诞生时,保存对象不仅限于美国总统奥巴马等著名人物,还包括普通人的发言记录⁽²²⁾。

5.2 采取措施鼓励用户利用图书馆资源

“我们希望你和其他年轻的读者们有个地方可以了解国家图书馆的宝藏。”馆长毕林顿对聚集在 LC 青少年中心的孩子们如是说道。青少年中心的读者可以在最新的非流通馆藏中挑选一本书阅读,也可以浏览适合这个年龄层的网站,参加一些专为青少年读者设计的项目。这是 LC 针对青少年的阅读需求,有史以来第一次在其标志性建筑 Thomas Jefferson 大楼里开辟一个专门场所,用于激发儿童和青少年的阅读兴趣^[23]。

5.2.1 通过全国读书日、全国图书节等形式引导全民阅读

一年一度的美国国家图书节(National Book Festival)由 LC 发起和组织,馆长比林顿说,国家图书节已经成为真正的美国习俗。为了进一步扩大影响,LC 邀请美国总统奥巴马及第一夫人米歇尔·奥巴马担任 2009 年国家图书节名誉主席。特别展出 70 名获奖作家、诗人和画家的作品,主题涉及历史、传记、神秘剧、恐怖故事、诗歌、散文。参加图书节活动的人可以直接接触他们最喜爱的作家,当面对话并可得到签名图书,与 PBS 童话人物拍照,参加各种学习活动等,从而逐步引导全民阅读。

5.2.2 通过设立音乐奖引导全民重视馆藏资源

2007 年 5 月,LC 将第一个格什温音乐奖颁给保罗·西蒙,该奖项是为了纪念乔治和艾拉·格什温这一具有传奇色彩的美国音乐创作团队,其丰富的音乐手稿现收藏于图书馆内。格什温奖旨在表彰为音乐贡献一生的音乐家们,以及呼吁重视 LC 中的音乐收藏,特别是广大流行音乐的收藏,并鼓励学生、教师、学者、研究人员充分利用这项免费资源进行学术调研。

5.2.3 通过电视访谈引导全民关注图书馆

LC 教育拓展部参与电视台的访谈节目,讨论市民、师生如何利用 LC 的资源,从而吸引在社会大众来馆参观、使用图书馆资源。

5.3 广泛利用开放性网络技术

在新的网络技术挑战之下,LC 积极调整战略,将挑战转化为机遇,通过网络媒体吸引用户使用馆藏资源,并使其积极参与到 LC 的各项活动之中。

5.3.1 推出“iTunes U 美国国会图书馆影音专区”

LC 一直致力于将其教育、历史和文化方面的数字资源通过广泛的平台提供给用户。2009 年 LC 推出了“iTunes U 美国国会图书馆影音专区”项目。

它展示了大量历史影像,包括图书馆的移动图像收藏,如最初的爱迪生电影和 1904 年的一系列西屋原创影片等,还有早期视频如美国国家图书节的作者介绍、克鲁格中心提供的“图书与超越”系列讲座和一系列“旅行与路口”的讨论。该专区还有音频播客,有美国民俗中心提供的“音乐与大脑”黑人叙事文学、参加全国图书节的知名作者的采访、还有多种课程和教材。

iTunes U 上的美 LC 专区为人们免费提供许多世界顶尖的大学和其他机构的教育类音视频资料,并且以后还将不断增加所提供的内容^[24]。

5.3.2 与 Flickr、Facebook、Twitter、YouTube 积极合作

除了 iTunes U 专区,LC 还通过图书馆博客,即 Flickr 和 YouTube 频道吸引越来越多的用户使用 LC 的丰富资源。

LC 与流行的 Flickr 照片共享服务启动创造性的试点项目,初始时加载 3100 长历史照片,随后每周增加 50 张照片,目前超过 24,500 名 Flickr 会员已将其定名为“图书馆联系”^[25]。

同时,LC 与 Twitter^[26] 和 Facebook^[27] 的合作也在如火如荼地开展中, Twitter 帐户已经超过 13000 追随者, Facebook 的网页一月之内增加 5000 名喜爱者。目前,关于 LC 的新闻和其他信息均可以通过进行访问。

LC 通过与 YouTube 的合作,将其庞大的视频和音频资源置于 YouTube 的服务器上开始共享,不断地使其馆藏资源让大众更为广泛地使用^[28]。

5.4 面向全社会的多途径宣传

除了充分利用传统的宣传方式进行营销以外,LC 也积极从用户体验的角度出发,努力尝试采用多元化多渠道的方式宣传图书馆。

2009年, LC与Pomegranate Communications和Universe Publishing以及Cavallini & Co等多家出版社合作制作2010年挂历、台历和贺卡展示LC旅游、文学、历史、电影等方面丰富的资源,在给予用户享受的同时深化大众对LC的认知,强化国会图书馆的影响力^[29]。

LC贯彻“新时代 新角色”理念,不断通过上述五个方面提高图书馆服务质量和效率,集中精力和人才着力于加强专门的学术化支撑和深入的多元化服务,以使其能够为国会和美国公众进行知识的过滤、导航和提供客观的揭示,更好地实现其历史使命。

参考文献

- [1] (美)国会图书馆信息技术战略委员会等著,蒋伟明,苑克丽译.21世纪国会图书馆数字战略[M].北京:北京图书馆出版社,2004: 204-221.
- [2] Annual Report of the Librarian of Congress for the Fiscal Year Ending September 30, 2006. [2010-08-25]. <http://www.loc.gov/about/reports/annualreports/fy2006.pdf>.
- [3] The Library of Congress Strategic Plan Fiscal Years 2008-2013. [2010-08-25]. <http://www.loc.gov/about/mission/StrategicPlan07-Full.pdf>.
- [4] Annual Report of the Librarian of Congress for the fiscal year ending September 30, 2004. [2010-08-25]. <http://www.loc.gov/about/reports/annualreports/fy2004.pdf>.
- [5] Hwa Wei Lee. Achieving Library Excellence: Employing Modern Management Practices. [2010-08-25]. <http://www.loc.gov/today/cyberlc/feature-wdesc.php?rec=4313>.
- [6] Annual Reports. [2010-08-25]. <http://www.loc.gov/about/reports/annualreports/index.html>.
- [7] The Library of Congress Strategic Plan Fiscal Years 2004-2008. [2010-08-25]. <http://www.nlc.gov.cn/service/fuwudaohang/tyck/2006/200609-1.htm>.
- [8] (美)国会图书馆信息技术战略委员会等著,蒋伟明,苑克丽译.21世纪国会图书馆数字战略[M].北京:北京图书馆出版社,2004: 180-181.
- [9] The Library of Congress Strategic Plan Fiscal Years 2004-2008. [2010-08-25]. <http://www.nlc.gov.cn/service/fuwudaohang/tyck/2006/200609-1.htm>.
- [10] (美)国会图书馆信息技术战略委员会等著,蒋伟明,苑克丽译.21世纪国会图书馆数字战略[M].北京:北京图书馆出版社,2004: 183.
- [11] 国会图书馆联邦图书馆和信息中心委员会. [2010-08-25]. <http://www.loc.gov/flicc/fliccmem.html>.
- [12] Annual Report of the Librarian of Congress for the fiscal year ending September 30, 2008. [2010-08-25]. <http://www.loc.gov/about/reports/annualreports/fy2008.pdf>.
- [13] 美国政府求职网站. [2010-08-25]. <http://jobsearch.usajobs.gov>.
- [14] The Library of Congress Strategic Plan Fiscal Years 2004-2008. [2010-08-25]. <http://www.nlc.gov.cn/service/fuwudaohang/tyck/2006/200609-1.htm>.
- [15] (美)国会图书馆信息技术战略委员会等著,蒋伟明,苑克丽译.21世纪国会图书馆数字战略[M].北京:北京图书馆出版社,2004: 172-179.
- [16] The Library of Congress Strategic Plan Fiscal Years 2004-2008. [2010-08-25]. <http://www.nlc.gov.cn/service/fuwudaohang/tyck/2006/200609-1.htm>.
- [17] The Library of Congress Strategic Plan Fiscal Years 2008-2013. [2010-08-25]. <http://www.loc.gov/about/mission/StrategicPlan07-Full.pdf>.
- [18] The Library of Congress Strategic Plan Fiscal Years 2004-2008. [2010-08-25]. <http://www.nlc.gov.cn/service/fuwudaohang/tyck/2006/200609-1.htm>.
- [19] Cataloger's Desktop 3.0. [2010-08-25]. www.loc.gov/cds/desktop.
- [20] The Library of Congress Ft. Meade Storage Facility Wins National Construction Management Award. [2010-08-25]. <http://www.loc.gov/today/pr/2009/09-218.html>.
- [21] About American Memory. [2010-08-25]. <http://memory.loc.gov/ammem/about/index.html>. [22] 美国国会图书馆将把所有微博客制成数字化资料, E线图情. [2010-05-01]. <http://www.chinalibs.net/ArtInfo.aspx?titleid=183108>.
- [23] Young Readers Center Opens at Library of Congress. [2010-08-25]. <http://www.loc.gov/today/pr/2009/09-221.html>.
- [24] Now in Session: The Library of Congress on iTunes U. [2010-08-25]. <http://www.loc.gov/today/pr/2009/09-136.html>.
- [25] 美国国会图书馆著,鲁超编译.为了共同的利益:美国国会图书馆Flickr试点项目报告摘要[J].图书情报工作动态,2009(1): 14-16.
- [26] Twitter Donates Entire Tweet Archive to Library of Congress. [2010-08-25]. <http://www.loc.gov/today/pr/2010/10-081.html>.
- [27] Another Book Is Added to Our Collections: Facebook. [2010-08-25].

<http://blogs.loc.gov/loc/2009/07/another-book-is-added-to-our-collections-facebook>.

[28] Michael Wesch To Discuss "The Anthropology of YouTube" at Library of Congress on June 23. [2010-08-25]. <http://www.loc.gov/today/pr/2008/08-104.html>.

[29] Library of Congress Unveils 2010 Calendars Featuring Images from Vast Collections. [2010-08-25]. <http://www.loc.gov/today/pr/2009/09-177.html>.

Case Study on Library of Congress Management Innovation

Yang Yulin; Huang Ruhua

(Center for the Studies of Information Resources, Wuhan University, Wuhan 430072)

Abstract: The paper analyses management innovation of Library of Congress from five aspects, including change of management concepts and methods, adjustment of sector, reengineering of business process, reform of human resources management, improvement of service method.

Keywords: Library of Congress, Library management, innovation

作者简介:

黄如花, 武汉大学信息管理学院图书馆学副主任, 教授, 博士生导师; 杨雨霖, 武汉大学信息管理学院研究生。