

图书馆人本管理的内涵与特征新论¹

王喜和

(井冈山大学图书馆 江西吉安 343009)

摘要:对于图书馆管理而言,人本管理既是一种思想理念,又是一种管理方法。由于人本管理的核心在于尊重人、关心人,以实现人的价值为目标,因而图书馆人本管理的对象包括馆员和用户两类;其内涵是以人为中心来配置管理资源,培植管理与服务的人文精神,以馆员的价值为管理的基础,以用户需求的差别化满足和公平自由的机制为服务的目标;由此而体现出图书馆人本管理的特征:以馆员的自我管理为主、建立健康的民主机制、以用户为本的管理与服务、图书馆与馆员和用户的共同发展。

关键词:图书馆管理;人本管理;内涵;特征

中图分类号: G251 **文献标识码:** A

作为图书馆管理学研究的重要内容,人本管理既是一种指导图书馆管理实践的思想理念,又是一种以人为中心、立足于人的价值的管理模式与方法。近年来图书馆人本管理实践探索风生水起,学界的理论研究也取得了较多的成果。然而,在图书馆人本管理的原理、内容、特征等理论基础研究方面,仍存在着观点纷杂、学理不一等现象。因此,有必要从人本管理的思想出发,对图书馆人本管理的内涵与特征进行重新界定。

1 人本管理概述

关于人本管理,理论界有诸多不同含义的理解;学界对人本管理的字面定义也存在着学理上的不一致,但基本上都是基于对“人性”和“人的价值”两个基本概念而阐发。本文认为,所谓人本管理,就是以组织及其成员和利益相关者的需求的最大满足和协调为切入点,通过激励、培训、高超的领导艺术等管理手段,充分挖掘人的潜能,调动人的积极性,创造出和谐、宽容、公平的良好氛围,使大多数人从内心中感受到激励,从而达到组织和人的共同发展的最终目标。人本管理的核心价值观是尊重人、关心人、实现人的价值。

“人本思想在中国有着深厚的历史积淀,作为中国传统文化主流的儒家即素以‘仁政’、‘民本’为旗帜。”^[1]欧洲文艺复兴运动以来的哲学也以肯定人的价值与尊严为第一要务,把“人从神权的束缚下解放出来,把目光从万能的神转向人,从虚幻的天国转向自然,人意识到自身的地位和作用”^[2]。在管理学领域,19世纪下半叶以来的西方管理理论就已经开始将人的因素置于管理的核心地位。虽然古典组织理论对人的假设仅仅是“经济人”,注重人的理性。然而此后的新古典组织理论、系统与权变理论,直至“现代管理学丛林”都对人在管理中的意义进行了重新的界定与研究,把“人”看作是一个追求自我实现、能够自我管理的“管理人”、“社会人”^[3];将“人”作为管理活动的核心和组织的最重要的资源,把组织内全体成员作为管理的主体,围绕如何充分利用和开发组织的人力资源,服务于组织内外的利益相关者,从而实现组织目标和组织成员个人目标。现代管理思想中的人本管理具有以下一些基本规定:

第一,肯定人的价值,将人视为一切管理活动的最高目的。社会的一切管理活动,无论是调整人与自然的关系,还是调整人与人之间的关系,都是为了人自身的生存和发展、人与人类的利益。“人”首先并且最终也是人类活动的目的。因此,“人”是目的表明了人类任何组织的管理都应以造福人类为宗旨。“以人为本”是人本管理的核心价值观。

第二,鼓励人的全面的自在的发展。所谓人的全面的自在的发展,在马克思、恩格斯看来,“只有到了外部世界对个人才能的实际发展所起的推动作用为个人本身所驾驭的时候,才不再是理想、职责等等。”^[4]社会组织在追求自己的功利目标时,应该为本组织的成员创造全面自在发展的条件与空间。这不仅是对组织成员的培养、提高,也是对社会的一种贡献。

第三,建立组织成员的共同愿景。共同愿景包括组织的价值观、个人目标、组织目标、组织行为规则等内容,“是组织成员发自内心的真实愿望和远大景象。”^[5]共同愿景把组织成员的个人愿景与组织愿景结为一体,激发个人对生命崇高意义的追求。共同愿景中必然有人的全面发展的内涵。建立共同愿景,能够把个人的发展目标放到组织的愿景中去实现,激

¹ 教育部人文社会科学重点研究基地重大项目“数字信息环境下图书馆管理研究”(07JJD870221)成果之一

励组织成员为着一个远远超出个人利益之上的目标而努力。

第四，以制度为前提，但没有固定的模式。人本管理不是无原则迁就个人的人情化管理，但制度的制定必须结合实际，得到广泛的理解和认同。制度本身应体现人性的需要，并具有一定的弹性，给管理预留人性化处理的空间。所以人本管理给予的自由，其实是制度管理下的自由。由于各种组织的管理体制、人员状况、工作性质内容及环境条件不同，人本管理的具体运用方式也不同，没有固定的模式。

第五，人本管理是一种思想理论体系和管理实践活动的综合概念。一方面，人本管理首先是一种思想理论体系，它是一系列关于尊重人、满足人的物质需求和心理需求、注重人的内心世界、激发人的内在潜力及主动性和创造精神的思想理论的综合。另一方面，组织在上述理论指导下自发或自觉地开展的管理实践活动，人们通常也称之为人文管理。

20世纪80年代以后，人本管理思想被大量地应用于中外组织管理实践。通过研究可以发现，实践中的人本管理具有以下一些基本特征：

- 合理赋权，实行民主政策，强调责任和权利的统一。
- 鼓励沟通交流，追求信息共享。
- 组织与成员融为一体，理解、尊重、重视组织成员。
- 组织成员之间协调、合作；独立学习、借鉴、创新。
- 组织成员或相关者来自不同地区或国家，有多元文化背景。

2 图书馆人本管理的内涵

图书馆人本管理思想是图书馆科学管理主义、人文主义思想结合的产物。20世纪30年代，以美国图书馆学家巴特勒(P. Butler)等为代表的芝加哥学派形成，由此而引发了图书馆人本管理思潮的兴起。1933年，巴特勒就在其代表作《图书馆学导论》中提出：“图书馆作为一个‘专业’，和其他任何一个专业一样，有技术、科学、人文这三个层面。”^[6]此后，谢拉(Jesse H. Shera)的人文图书馆学思想和阮冈纳赞(Shiyali R. Ranganathan)的图书馆学五定律思想更是“把图书馆的价值观念和以人为本的思想提升到了一定高度。”^[7]

国内很多学者也充分认识到了人本管理在图书馆管理中的应用价值。早在20世纪20、30年代，刘国钧、杜定友就已经开始讨论人的因素在图书馆管理中的地位问题^{[8][9]}。近年来，图书馆人本管理研究更是成为国内图书馆学界和业界研究的热点。^{[10][11][12][13][14][15][16]}

马克思主义认为，“人的本质并不是单个人所固有的抽象物。在其现实上，它是一切社会关系的总和。”^[17]人是自然因素、社会因素和精神因素的统一体，人的全面发展才是终极目的和尺度。既然人本管理是以促进人身自由、全面发展为目的的管理，而人又有自由意志和共同的价值观，具有真、善、美、正义以及快乐等内在本性，具有发挥自我潜能和自我实现的力量，那么，图书馆进行有效的人本管理的关键就在于建立一整套完善的管理机制和环境，通过图书馆法或图书馆界的权威制度(权威机构发布)有效地确保图书馆馆员的主体地位、个体价值以及用户的权益，并保证图书馆功能价值的实现。

因此，图书馆人本管理的客体对象包括两方面：一是作为服务客体的读者或用户；二是作为服务主体的图书馆馆员。图书馆人本管理的内涵包括：

(1) 在诸多图书馆管理客体要素中，以人为中心来配置管理资源、培植人文精神、实施人文关怀，以充分调动和开发人力资源，由此保证图书馆社会功能的实现。图书馆人本管理中的“人”，包括馆员和用户。所以，图书馆管理中的“以人为本”也应包含两个方面：

“‘以馆员为本’是图书馆人本管理的手段之本，‘以读者为本’是图书馆人本管理的目标之本。”^[18]

(2) 体现馆员的价值在图书馆管理与服务中的基础性质，注重满足馆员自我实现需要的内在激励，鼓励馆员的敬业精神和创新精神；注重将根据图书馆的功能和在此基础上产生的制度与馆员在长期实践中形成的道德规范、行为准则和价值观结合起来，使之更好地内化为馆员的自觉行动，以实现其“自我管理”。

(3) 在实现图书馆的功能价值之一——用户服务目标的过程中，始终贯彻“用户至上”的理念，充分考虑不同层次、不同类型、不同群体用户的 different 需求，在浓郁的人文氛围中，通过人性化、个性化的方式和内容，为用户提供前瞻性的、充满人文关怀意蕴的信息和知识服务。更为重要的，是在用户服务的程序及其每一个环节中，以公平、自由的态度和精神保障每一位用户获取信息和知识的权利。

(4) 在图书馆法与图书馆制度的框架内,运用公平机制、激励机制、压力机制、约束机制、保证机制、环境影响机制,实现“以馆员为本、用户第一”的科学精神与人文精神统一的办馆理念,在馆员个体价值合理实现的过程中形成用户休闲学习、平等获取知识的图书馆环境,从而构建出和谐图书馆的新模式,使图书馆馆员的个体目标与图书馆的组织愿景达到高度的统一,形成新知识经济时代的图书馆人文氛围。

3 图书馆人本管理的本质特征

与其它社会组织只将组织成员作为管理的主体不同,图书馆管理中的“人”包括馆员与用户两个群体。其中,馆员不仅是管理的客体,同时也是对服务过程进行管理的主体。图书馆人本管理的对象因组织性质的特殊性而涵盖了图书馆的馆员与图书馆的用户。因此,图书馆人本管理除具备人本管理的一般特性外,还呈现出独特的符合图书馆本质的一些特征。

3.1 以馆员的自我管理为主

图书馆的工作绝大部分是一种知识活动,有着很强的知识性、创新性。其强度、进度和质量不能为管理者所完全控制,而很大程度上取决于馆员的自律性和责任感。对这种自律性和责任感的管控主要由馆员自己来完成,规章制度对此心有余地而力不足。这就是馆员的自我管理。图书馆社会职能前提下的图书馆与馆员的共同愿景引导着馆员的自我管理,对馆员产生内在的激励力量。“事实上,自我管理本身就是人的自我全面发展的一个重要方面。”^[19]自我管理从功利的角度来看是为了馆员可以在更大程度上创造性地发挥自己的潜力,为图书馆实现其社会职能作出贡献;而从客观上来看,则是使馆员能够尽可能地全面发展,成为对整个社会有用的人才。

当然,自我管理并不排斥制度,也不意味着不需要外部手段的管理,因为自我管理的前提是授权。但是,合理的授权来自于馆员对图书馆价值观的共识、管理信息的共享和用户服务技能的训练。而这些恰好是图书馆人本管理强调的内容。

3.2 图书馆组织内部有健康的民主机制

美国社会学家萨托利(G. Sartori)认为,“民主包含输入式民主(体现民意)和输出式民主(结果公平、公正)两个过程”^[20]。按照这一观点,图书馆管理民主不仅包括决策、计划和执行民主,而且也包括利益分配和价值评价民主。作为一种非政治民主,图书馆民主不仅具有社会民主(追求社会地位平等)和经济民主(追求经济机会与条件平等)两种性质,而且具有间接民主、直接民主或参与式民主等多种实现方式。因此,图书馆民主决不是一个简单的表决程序。要实现图书馆民主就必须建立起高效健康的民主机制,在这方面,人本管理具有明显的优势。人本管理本身就是一种蕴含着民主精神的参与式管理。在管理理念上,图书馆所有的工作手段和制度规范必须要“以馆员为本,用户至上”,注重馆员尤其是用户的情感因素。在实践环节上,首先,馆员有更多机会参与实现图书馆功能的决策、计划等各个管理环节,有更多的机会运用自己的知识、发挥自己的才能,满足了馆员自尊及自我实现的需要;其次,建立在上下级沟通与互信基础上的组织结构,使权力和责任中心下移到最了解情况、最熟悉问题的相应层次,可以极大提高管理效率。

3.3 推崇“以用户为本”的管理与服务理念

长期以来,“人们并没有意识到图书馆所具有的人文教育功能。”^[21]图书馆人本管理不仅强调人文主义精神是图书馆社会功能的主旨,而且在管理与服务的各个环节也不遗余力的贯彻着这种精神。“以用户为本”的理念在图书馆的服务环境、服务方式、服务内容、服务制度中一一得到体现。服务环境的人性化在建筑选址、馆内布局、周边环境设置等方面致力于用户平等地获取知识,便利地利用信息资源,满足用户文化休闲的精神需求。服务方式的人性化遵循免费服务、平等服务、开放服务、方便服务、满意服务和休闲服务等原则,通过文献提供、信息咨询、知识聚类、科学普及、休闲娱乐等方式使用户得到不同层次、不同方向的满足。服务内容的个性化基于用户的习惯、偏好、特点、研究课题和研究方向等个性化需求,向其提供针对性的信息服务;特别是在新技术条件下,个性化的信息检索及其帮助、信息推送、知识挖掘等新服务形式成为现实。服务制度的人性化立足于人文关怀和法权意识,追求用户的人格尊严与信息平等权利,通过法治的形式来确保“以用户为本”和人性化图书馆文化的确立和延续。

3.4 以知识互动来推动图书馆与馆员、用户的协调发展

人本管理的“知识观”认为:一方面,任何个人(包括所谓的管理精英)所拥有的知识都是极

为有限的，不可能做到直接操控一个复杂组织的所有细节。组织发展的真正动力，在于组织成员基于知识互补互动所形成的群体合力。另一方面，随着知识经济时代的到来，被管理者（就整体而言）拥有大量的不为管理者所掌握的知识和经验。要使这些宝贵的资源得到开发与利用，就必须要尊重被管理者，并在推动组织发展的同时，满足组织成员个人发展的要求。

“它表明，人文管理建立在‘有限知识’基础上的‘知识观’强调为被管理者营造一个能够充分运用自己的知识、经验，发挥个人才能和创造力的自由空间。它不仅符合个人知识的发展需要在实践中获得经验（包括试错经验）的要求，也符合一个组织的发展需要众多心智共同推动的要求。”^[22]这一点构成了图书馆人本管理第四个本质特征：通过管理者与馆员、用户之间的知识互补与互动，最大限度调动馆员工作积极性，激发用户利用信息资源和图书馆服务的热情，实现图书馆与馆员、用户个人共同发展。

参考文献

- [1] 曾召. 人本思想是图书馆管理的灵魂[J]. 图书馆论坛, 2006 (3) : 163~164
- [2] 杨寿堪. 西方人本主义述评[J]. 北京师范大学学报, 1992 (2) : 1~9
- [3] 芮明杰. 管理学[M]. 北京: 高等教育出版社, 2005: 396
- [4] 马克思, 恩格斯. 马克思恩格斯全集(第3卷)[M]. 北京: 人民出版社, 1960: 330
- [5] 刘大星. 共同愿景: 创建学习型组织培训教程[M]. 北京: 北京大学出版社, 2004: 80
- [6] 朱晓华. 现代图书馆与传统人文精神[J]. 图书情报工作, 2002 (2) : 5~9
- [7] 中国图书馆学会编. 人文视野中的图书馆学(文集)[M]. 北京: 北京图书馆出版社, 2006: 19
- [8] 史永元, 张树华编. 刘国钧图书馆学论文选集[M]. 北京: 书目文献出版社, 1987: 1~13
- [9] 钱亚新, 白国应编. 杜定友图书馆学论文集[M]. 北京: 书目文献出版社, 1988
- [10] 蒋永福. 图书馆学也是一种人学: 图书馆哲学思考之三[J]. 黑龙江图书馆, 1991 (6) : 3
- [11] 卢泰宏. 图书馆的人文传统与情报科学的技术传统[J]. 中国图书馆学报, 1992 (3) : 4~10
- [12] 程焕文. 图书馆人与图书馆精神[J]. 中国图书馆学报, 1992 (2) : 35~42
- [13] 徐引篪, 霍国庆. 现代图书馆学理论[M]. 北京: 北京图书馆出版社, 1999
- [14] 蒋永福. 人文图书馆学论纲[J]. 中国图书馆学报, 2002 (4) : 9~13
- [15] 蒋永福, 陈丽君. 图书馆人本管理: 含义与原则[J]. 图书馆建设, 2003 (4) : 3~4
- [16] 蒋永福, 付军. 图书馆服务五原则[J]. 中国图书馆学报, 2003 (3) : 21~24
- [17] 马克思, 恩格斯. 马克思恩格斯选集(第1卷)[M]. 北京: 人民出版社, 1972: 18
- [18] 蒋炜宏. 论人本管理在现代图书馆服务中的运用[J]. 湘南学院学报, 2009 (1) : 118~121
- [19] 同[3]: 398
- [20] (美)萨托利著; 冯克利, 阎克文译. 民主新论[M]. 北京: 东方出版社, 1998: 484
- [21] 庄虹. 结构功能主义视域中的高校图书馆人文构建[J]. 甘肃科技, 2009 (9) : 90~92
- [22] 段小虎. 图书馆人文管理基本特征[J]. 图书馆杂志, 2006 (1) : 6~9

A New Thought on the Meaning and Characteristics of Library Humanistic Management

Wang Xihe

(Library of Jinggangshan University JiAn JiangXi 343009)

Abstract: For the library management is concerned, humanistic management is not only an ideological concept, but also a management method. As the importance of humanistic management lies in respect people, caring for people, aiming at the achievement of human values, so the objects of library humanistic management including librarians and users. Its meaning is allocating management resources centered on human, fostering the humanistic Spirit of management and service, basing the management on the value of librarians, targeting at meeting the users' different needs and free and fair system, Which embody the characteristics of library humanistic management: mainly by the librarians' self management, establishing healthy democracy system, user-oriented management and services, common development of libraries and librarians and users.

Keywords: library management; humanistic management; meaning; characteristic

作者简介:

王喜和, 男, 副研究馆员, 井冈山大学图书馆副馆长, 武汉大学信息管理学院在职研究生, 已发文近20篇。
(通讯地址: 江西省吉安市井冈山大学图书馆, 邮编: 343009; 电话: 13033293863;
E-mail: wang_xihe1@163.com。)