

图书馆管理创新的必由之路——科层制管理与人本管理的融合¹

王喜和 肖希明

(井冈山大学图书馆, 江西吉安, 343009)

(武汉大学信息资源研究中心, 湖北武汉, 430072)

摘要: 科层制与人本管理的结合, 是图书馆管理创新的必由之路。文章分析了科层制与人本管理结合的可能性和现实性, 探讨了在科层制的基础上对图书馆管理进行人本改造的主要内容。

关键词: 图书馆管理创新 人本管理 科层制管理

中图分类号: G251

文献标识码: A

从组织理论的角度来考察, 目前国内图书馆的管理模式无疑属于科层制架构; 从实践来看, 其管理活动在很大程度上也遵循着科层制管理的原则, 符合科层制组织的价值观。由于科层制组织先天存在着人文缺失的缺陷, 致使现实的图书馆管理实践中产生了诸多困境以及因之而来的管理创新的压力和需求。近几年来, 在图书馆人本管理研究的背景下, 学界有很多观点要求彻底打破科层制的组织体系, 在人本管理的基础上重新建构图书馆组织。然而, 科层制毕竟仍然是现代社会中主要的组织类型, 它的理性原则和对效率的追求仍然优于其它大多数管理模式。“我们有理由相信, 伴随着时代的进步和人们意识的提高, 我们社会的组织模式及其价值追求将会越来越合理, 但是, 我们不可能彻底消除官僚制的一些要素, 诸如理性精神、机械模式、极权主义乃至效率追求。”科层制后的管理理论对科层制的质疑和挑战并没有动摇现代科层制存在的现实依据和这种管理体制的运作逻辑, 最终在此基础上形成一种可替代的管理范式; 其改革主张更多地体现在对科层制的修正上。即使是人本管理思想, 也只能是对科层制组织中“人性”缺失的补充。图书馆所处的外部制度环境决定了图书馆不可能独自承担科层制解构的任务; 社会与历史也没有赋予图书馆这样的任务。唯有超越科层制与人本管理所源于的两种不同管理观和思想基础存在的差异, 谋求两者的结合, 方能找到哲学与社会、文化与教育发展所具备的共同基础, 从而推动图书馆管理理论和实践真正走上“科层”与“人本”并存之路。所以, 本文认为, 图书馆组织管理改造的重要原则应该是“科层取向”与“人本取向”的结合, 并基于这一原则寻找图书馆管理创新的内容与方向。

1 “科层取向”与“人本取向”结合的基础

1.1 两者在理论层面存在互补性

正如欧文斯 (Robert G. Owens) 所说: “韦伯的过人之处就在于, 在认识到理想条件下科层组织的优点的同时, 也机警地意识到它的危机。”韦伯在《经济与社会》一书中, 提到了非理性因素在管理中的重要作用。他把影响人经济活动中的非理性因素划为五个方面: 第一, 价值合理的因素, 即内化行为者的价值观念; 第二, 渗透在行为者中的情感因素; 第三, 渗透在行为者中的传统习惯因素; 第四, 灵感、自觉、顿悟等因素; 第五, 本能欲望、需求等因素。美国社会学家帕森斯指出, “人们在经济行为中并非总是理性的, 因为行为者并不是有可供选择的完备的信息, 而要受到其它社会因素的影响, 这样总会受到非理性因素的影响。”西蒙也主张用“有限理性模式”的管理理论代替传统的“理性模式”, 其实质是解释管理中非理性因素的作用。

人本管理把非理性因素和实质合理性直接纳入管理视野, 使组织充满人性气息。文艺复兴以来西方人文主义哲学表明, 在人的精神世界里, 包括理性因素和非理性因素两个方面。人的理性因素和非理性因素是相互作用, 相互影响的, 因此, 在管理活动中, 理性必须以人的基本需要、积极的情感和意志力作为动力。同时, 非理性因素也离不开理性的制约和引导,

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

否则就会给管理造成危害。所以理性因素是人认识世界的基础,而非理性因素则有补偿理性、调节理性的作用。马克思指出:“激情、热情是人强烈追求自己的对象的本质力量。”

理性与非理性结合、形式合理性与实质合理性的结合,有助于正确、完整地认识人性。“科层取向”与“人本取向”在此找到了理论上的结合点;他们之间存在互补性。

1.2 两者在文化层面存在交融性

从文化比较出发,存在西方管理文化和东方管理文化两种体系,即建立在客观性、科学理性和逻辑思维基础上的传统西方管理管理模式和以中国传统思想文化为精华的东方管理文化。两种文化随着东西方社会交流的日益密切和不同文化之间的沟通、融合而逐渐产生相互交融性。人们在寻求走出西方管理困境时,开始发生人性嬗变,逐步看到了东方传统文化的现代价值,发挥“天人合一”的精华,将人本与科学、伦理与管理结合起来。而东方管理则在对外开放中,通过吸收西方科学理性精神,加强民主与法制,使中西管理文化兼容并蓄取长补短,实现“西方管理的人性化”和“东方管理的科学化”。这两大文化体系的交融,形成了当代的管理文化理念:将人视为管理的首要因素,一切管理工作都围绕着如何调动人的积极性、主动性和创造性来展开。并且通过给人提供充分施展才华的空间,不断运用挑战来锻炼人的智力、体力乃至意志品质。在此全面发展的基础上,努力实现摆脱自然束缚的自由发展,提高人的生命存在质量。

由此可见不同文化的发展与交融丰富了管理的理论与实践,为实现科层管理与人本管理的结合创造了浓厚的文化氛围。

1.3 两者的结合在现实层面符合图书馆管理的客观要求

在当代社会,“科层取向”与“人本取向”的结合,将对我国图书馆管理特别是中小型图书馆的管理起导向作用。这是全球信息化进程和我国图书馆管理实际所决定的。

首先,随着信息社会和知识经济到来,人的主体地位更加突出。人随着社会的进步、受教育程度的提高和文化交流的普及,自身也在不断发展变化着。人的自我完善和个性化成为当今人类社会的主要特征之一。此时,人类已认识到,单纯追求科学技术理性,带来了它自身无法解决的难题,社会失去和谐、稳定。其次,尽管我国30年来的改革开放取得了巨大成就,但离现代化社会要求相差还很远,法制体系还不健全,经济生活中深层次问题没有得到解决,拜金主义、形式主义、社会腐败等现象依然大量存在。

就图书馆管理而言,社会价值观的多元化正在改变着馆员的个人价值观,国家信息政策和信息市场的变化加剧了图书馆与其它信息机构之间的竞争。因此,在增强图书馆的竞争力,协调人际关系,减轻馆员心理压力,正确引导馆员的发展方向等方面,都要求图书馆加强科学管理、依法治馆、健全制度、尊重馆员、调动馆员的积极性,关注人的境况,探索人的内心世界,建构人的精神和文化价值观念,顺应馆员的民主意识。这就从客观上决定了图书馆组织管理采取“科层取向”与“人本取向”相结合的客观性和必然性。

2 “科层取向”与“人本取向”结合是图书馆管理的理想境界

从科层制管理和人本管理产生的时代背景及演变过程中,可以很清楚地发现,从古典组织理论中的科层制管理到新古典组织理论对科层制的修正,直至“现代管理理论丛林”中的人本管理,管理的重心是逐步从重“制度”、重“组织”回归到重“人性”的。因此,科层制是人本管理思想的实践基础,人本管理是科层制管理发展到一定阶段的产物。

图书馆实行人本管理,将是一个长期的过程。在现阶段,图书馆管理不能单一追求人本取向。因为,图书馆的管理效率离不开完善的制度、章程和规范的行为管理,而这一切都能在科层制原则下得以完善和体现,科层制的组织权威的力量和制度规范的约束,能在一定时期内产生较大的效果。科层制理论中“理性人”的假设,其实也反映了人在一定时期内的客观物质需求。如果不顾人的基本需要,而只注重精神需要,管理就会缺乏牢固的物质基础,

这种人本管理也不会持久。只有在管理效率较高,物质财富相对丰富,人的精神追求日益增多,而一定时期内科层制对激发人的积极性,提高管理效率作用有限时,人本管理才会真正发挥作用。我们从许多著名图书馆的发展过程中都能得出这样的启示,图书馆走过了建章立规,完善基础管理,结合人本关怀,形成特征鲜明、内容独特的管理文化的过程。

图书馆管理的“科层取向”与“人本取向”的结合,反映了当代图书馆管理发展的辩证过程。谋求两者的结合,是在规范管理的基础上,将馆员的个人意图、价值、习惯和信念作为管理的重要因素,并加以整合,从而使图书馆的社会职能成为促进人的发展的方向,管理方式成为人发展的手段,图书馆的组织行为转化为有意义的个体的行为,使图书馆谋求实现其社会职能价值变成馆员的自觉行为。“科层取向”与“人本取向”相结合达到的境界应该正如孔子所言的“从心所欲不逾矩”。这也是作者对图书馆管理最高境界的理解。

3 基于“科层取向”与“人本取向”结合的图书馆管理创新的内容

在科层制管理的基础上,从图书馆人本管理思想出发,按“科层取向”与“人本取向”相结合的原则,图书馆管理创新大致有以下一些内容:

3.1 改变管理的观念形态

著名学者马尔库塞认为:“观念和文化的东西是不能改变世界的,但它可以改变人,而人是可以改变世界的”。人类的每一次重大变革,总是以思想的进步和观念的更新为先导。信息时代的图书馆管理创新同样也离不开观念创新和思想解放。观念创新对传统的管理思想必定是一个否定自我、超越自我的过程。信息时代图书馆管理的观念创新要实现以下几个方面的突破:

3.1.1 把促进人的发展作为图书馆管理的基本价值取向

关于图书馆管理中“人”及“人”的发展的含义,有关图书馆人本管理的研究已经有了丰硕的成果,此处不再赘述。本文要强调的是,作为公共服务组织的图书馆,既要馆员的自我管理及其全面自在发展作为管理的归宿,更要把满足用户的心理、信息和知识需求,促成用户的自我管理及其全面自在发展,实现图书馆的社会设定为管理的最高价值所在。

3.1.2 把馆员的协作意愿、相互沟通和共同目的作为管理的要素

巴纳德的组织理论认为,“正式组织的三个要素包括:共同的目的;相互沟通;协作意向。此三要素是使正式组织成立的要素,是所有正式组织存在的必要且充分的条件。”可见组织成员的协作意愿、相互沟通和共同目的在管理中的重要地位。图书馆管理必须对馆员的协作意愿、相互沟通及共同目的有基本的假设,即:协作意愿是指馆员愿为图书馆社会职能的实现贡献力量;相互沟通是馆员与馆员之间、馆员与图书馆组织之间、馆员与用户之间对管理与服务所需信息的充分传递与交流;共同目的则是馆员对实现图书馆社会职能的目标追求。

3.1.3 把人文关怀融入图书馆组织管理过程

图书馆管理过程既要重视“变量”、“操作”、“假设”的研究,也要注重“意义”、“理解”、“情感”的作用。在管理方法上既需要科学化、技术化,也需要艺术化、人格化、民族化、伦理化。在制度上要正确处理强制与自由的关系,规范服务与性情陶冶的关系。在组织行为上从遵守道德法律秩序到民主的承认再到普遍伦理的自我完善的过程。在服务评价过程中,谋求定量与定性相结合、过程评价与结果评价相结合、客观方法和主观方法相结合。

3.2 改变管理的组织形态

3.2.1 结构扁平化

压缩图书馆的中间管理层级,缩短决策与执行之间的距离,使决策更加直接面对现实问题;克服部门主义或本位主义,减少信息失真;馆员与馆员之间、馆员与用户之间实现信息驱动下的工作、服务互动,增强馆员个体的全局观念,促进图书馆各类服务工作的创新。

3.2.2 沟通网络化

面对外部快捷和多维的环境与用户需求变化,图书馆内部的信息沟通与知识配置必须灵活而富有实效。因此,图书馆必须用网络沟通模式来代替垂直的层级沟通模式,以彻底适应信息与知识的多极化配置需求。

3.2.3 权力节点化

在维护必要组织权威的基础上,使图书馆中的权力节点化,允许专业馆员在所属工作领域内拥有完全的行为支配权。馆员个人或图书馆各部门的自主性、独立性增强,不同层级间建立的跨层次小组或团队增多,并且拥有相应的决策权。“这种变化虽然并不代表科层制的解构和后科层制组织的诞生,但无疑在实践上反映了组织未来的发展趋势。”

3.2.4 分工柔性化

知识经济条件下的发展是一种以知识为主的融合性发展。图书馆内部的专业分工仍然存在,但具体问题的解决却依赖于各种专业技术力量的整合式协作。所以,图书馆在内部分工设计上,必须尽量破除专业壁垒,打破部门边界,实行柔性化设计,尽可能地强化图书馆作为知识服务机构的协调、整合能力。

3.3 改变管理的制度形态

3.3.1 寻求管理维持与管理创新的平衡点

图书馆管理的维持需要建立行为规范,而管理的创新则需要充分发挥馆员甚至包括用户的主动性和创造精神,克服科层制组织中的“目标置换”障碍。制度与规范一方面要体现“法律”的理念,在制度面前人人平等,反对组织和个人的特权,克服管理中的“人治”现象。另一方面又要促进馆员、用户与图书馆组织三者之间的和谐,人的个性在制度与规范中受到尊重和保护。

3.3.2 制度的作用以引导为主,以限制为辅

图书馆管理中的规章制度不能仅着眼于“规范”,更要着眼于引导与服务。制度与规范不仅是馆员、用户在图书馆提供服务、获取信息与知识的“规则”,同时,更要通过规章制度的内容与设计潜移默化地影响馆员和用户的伦理观、道德观、价值观。在鼓励性的语言中激发馆员与用户的热情,力戒内容的空化和伪化,馆员感受到其事业成功和个人发展的无限可能,从而激励其不断奋发向上,追求成功。

3.3.3 表现规章制度的伦理性

图书馆管理中的制度与规范,提供的应当是一种道德符号,体现塑造人性的力量。规章制度通过道德来开化人的思想,用外在的制度规范人的行为,促使人们将自觉地趋向正道,使他们从“不敢为非”到“耻于为非”,从而走向一种道德自觉。规章制度的目的在于利用外部约束机制与人的内在需要和精神的结合,逐步使馆员和用户从“他律”达到“自律”,最终实现他们的自我管理。

3.3.4 基于规范又超越规范

图书馆管理中的规章制度是图书馆管理与服务的“底线”,而不是最高“标准”。遵守制度和规范不是图书馆管理所要达到的最终目标和境界,因此在制度设计中,既要有他律,更要提倡超越:第一,制度和规范的建立基于馆员和用户的认同;第二,专业领域的制度和规范必须给馆员的创新和专业发展留下足够的空间;第三,完美的制度建设应能够使人在整个执行过程中而不仅仅是在执行以后体验到一种自身价值的实现和满足;第四,制度不是以压制为准则,馆员的工作和服务应以发展性评价为主。

参考文献

[1] 彭新武. 官僚制: 批判与辩护[J]. 福建论坛(人文社会科学版). 2009(5): 60~67

[2] (美) 罗伯特·G. 欧文斯著; 窦卫霖等译. 教育组织行为学[M]. 华东师范大学出版社, 2001: 67

- [3] 胡敏中著. 理性的彼岸: 人的非理性因素研究 [M]. 北京师范大学社, 1994: 193
- [4] 郭济主编. 行政哲学导论 [M]. 黑龙江人民出版社, 2003: 282
- [5] 马克思, 恩格斯著. 马克思恩格斯全集 (第 42 卷) [M]. 人民出版社, 1979: 169
- [6] 姚俭建, 叶敦平. 无形的历史隧道: 观念的变革与当代中国社会的发展 [M]. 上海人民出版社, 1996: 93
- [7] (日) 饭野春树著; 王利平等译. 巴纳德组织理论研究 [M]. 生活·读书·新知三联书店, 2004: 60
- [8] 尹廷. 知识转移与科层制解构 [J]. 上海交通大学学报 (社科版), 2000 (1): 43~45

The only way of Library Management Innovation——Integration of Bureaucratic Management and People-oriented Management

Wang Xihe, Xiao Ximing

(Library of Jinggangshan University, Ji'an/Jiangxi, 343009)

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

Abstract: Integration of bureaucracy and people-oriented management is the only way of library management innovation. The article analyzes the possibility and reality of the integration of bureaucratic management and people-oriented management, discusses the transformation content of library people-oriented management based on the bureaucracy.

Keywords: Innovation of Library Management, People-oriented Management, Bureaucratic Management

作者简介:

王喜和, 井冈山大学图书馆副馆长, 副研究馆员, 武汉大学信息管理学院硕士研究生。

肖希明, 武汉大学信息资源研究中心教授, 博士生导师。