

专家学者文丛

图书馆人力资源管理研究

◎ 沈光亮等 编著

TUSHUGUANRENLIZYUANGUANLIYANJIU

中国铁道出版社

图书馆人力资源管理研究

沈光亮等 编著

中国戏剧出版社

图书在版编目(CIP)数据

专家学者文集/邓永标主编. - 北京:中国戏剧出版社,2005.9

ISBN 7-104-02236-8

I. 专… II. 邓… III. ①高等学校—思想政治教育—文集②高等学校—教学研究—文集 IV. G64.53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 111665 号

图书馆人力资源管理研究 沈光亮等 编著

责任编辑:赵莹

责任出版:冯志强

出版发行:中国戏剧出版社

社址:北京市海淀区紫竹院路 116 号嘉豪国际中心 A 座 10 层

邮政编码:100089

电话:010-84042552(发行部)

传真:010-84002504(发行部)

电子信箱:fxb@xj.sina.net(发行部)

经销:全国新华书店

印刷:湖北省咸宁市海岳印务有限公司

开本:880mm×1230mm 1/32

印张:10

字数:550 千

版次:2006 年 8 月 北京第 1 版第 1 次印刷

书号:ISBN 7-104-02236-8/I·870

定价:25.00 元

版权所有 违者必究

前 言

知识管理和人力资源管理是近年来学术研究和社会实践中两大重要课题。图书馆作为社会公共知识的重要管理机构,其进行的文献知识的存储和传递工作承载着社会文明传播的重要任务。同时,图书馆也是社会重要的知识管理机构,只有由传统的文献管理转化为知识管理,图书馆的知识服务能力才会得到实质性的提升,图书馆工作才会显得更加有意义。图书馆无论从事知识管理,还是知识服务,其质量和效率无不有赖于辛勤工作着的图书馆工作人员。图书馆员如同教师一样,默默从事着知识的传播,相较教师工作而言,这种知识传播包含着更多的内涵。因此,图书馆员工队伍的建设状况,直接决定着图书馆这一公共机构的现实作用和存在价值。

当然,图书馆仅仅拥有一支高素质的馆员队伍还是不够的。现在的社会活动更多的是由团队集体完成的,图书馆现实作用的体现也决不是取决图书馆员工的某一个人。因此,加强图书馆员的科学管理,以实现图书馆员工整体效能的最大化,是每一个图书馆管理者面前的重要课题。象当今其他社会组织一样,图书馆要想实现可持续发展,首先就是要实现图书馆人力资源的管理创新,在人员的评价、配置、管理、激励、考核、培训等各个环节都要坚持以激发个人潜性知识和能动性为目标,以实现团队的合作为主导,充分发挥每一个人在团队中的作用。

当前,随着知识管理思想的引入,尤其是随着隐性知识管理和人力资本观念的提升,图书馆的人本管理逐渐为人们所重视。人

们越来越深刻地认识到,在图书馆事业发展的诸要素中,人是最积极、最活跃、最具能动性的因素,把馆员看作是人力资源、人力资本,是现代图书馆管理思想体系中一个重要的理念。在新的信息环境下,我国图书馆事业要想在信息化浪潮和知识经济环境下持续发展,唯有积极运用“以人为本”管理手段,鼓励其参与图书馆的管理,充分地体现出员工的主动性和创造性。正因人力资源在图书馆诸构成要素中的地位日益显著,对人力资源管理和开发的研究成为近年来图书馆管理研究的一大热点。

基于人本管理,图书情报界研究活动较为活跃,涌现了一些新理念,如:“以人为本”、“读者第一”与“馆员第一”并重、“以用户为中心的价值取向”、图书馆员的“生涯管理”、“满意管理”、图书馆的“伦理管理”、“文化管理”等等。纵观现有图书馆人力资源管理的研究成果,主要具有以下几个特点:

1 数量众多,内容丰富

管理是一项以人为主体的科学活动,管理理论是在不断发展的。近年来,图书馆人力资源管理理论在吸收和融合管理学、信息管理学、经济学、社会学、心理学等学科新理论和新技术的基础上,得到不断创新与发展。知识管理、人本管理、团队管理、文化管理等新观念对图书馆管理理论产生重大影响;既有图书馆管理体/机制和管理模式等宏观领域,也有微观上的具体管理理论和方法在图书馆的实践措施或前景。

2 借鉴现代管理理论探讨现代图书馆人力资源管理方法

这类研究成果中主要出现的名词术语有人力资本、人文、以人为本、人格化、能本、职业生涯、民主、激励、柔性等。在这些管理研究中都强调“人”的作用,强调要发挥馆员的特长和优势,使他们在图书馆事业中感到被公众和领导承认、重视的自豪感和满足感;

被人尊敬和认同的荣誉感;在工作岗位上展示自己的才华,发挥自己技能的价值感。

在现有研究成果中,倡导建立团队精神和个性张扬的统一的激励机制和柔性管理已为一种共识。激励机制的内涵在于这种激励是平等、自由、尊重、义务和责任的基础上的,人们的工作更多的专注于个人价值的实现。柔性管理更多地表现为以人为本的管理原则,强调人的作用和人的发展。二者在实施过程中都根据工作人员的工作特点和性质,通过目标引导、民主促导、兴趣激励等措施加强导化管理,全面而有效地调动大家的主动性和创造性,更好地实现图书馆组织目标。

2 员工的心理调适能力和职业道德建设成为图书馆人力资源管理的基本问题

图书馆作为一个公益性组织,经济上基本上完全依赖于财政拨款,自身的经济造血能力较差,相较于经济组织甚至是其他行政事业机构,一直是个“清水衙门”。上世纪90年代,在经济大潮的冲击下,一度出现队伍涣散的状态。因此,加强员工的心理调适和职业道德建设逐步成为图书馆人力资源管理研究的一个方向。这类论述多散见于其他人力资源管理类论述,论文篇名包含的名词主要有:情感、情绪、心理、道德、伦理等。这方面专门研究的论文中有关职业道德建设的数量较多,但真正触及图书馆道德伦理理论体系研究却不多。这一状况近两年有所改观,涌现了沙勇忠、符立宏等几位理论专家,对图书馆伦理或信息伦理的概念、内涵、原则、体系等作了较为深入细致的研究。随着我国公共事业组织改革的深入和人们职业责任意识的提高,有关图书馆职业伦理研究将进一步加强和深入,将成为今后一个时期图书馆管理理论研究的热点之一。

3 管理文化建设视作图书馆人力资源管理的重要保障

管理文化是基于民族和社会文化长期管理过程中形成的共同价值观、行为准则、传统作风、以及具有个性特色的信息与方式的管理哲学观念。有关管理文化的研究其实上也可属于职业伦理的研究范畴。近年来,对中国传统文化对图书馆组织文化建设的积极作用也为图书馆界所重视,这类论文限于研究者的传统文化底蕴而略显不足,管理文化建设具有民族性以及国家的地域特色,就管理文化建设而言,脱离了传统人文基础是难有作为的。中国传统文化对重塑图书馆精神和构建组织文化具有积极意义和深远影响,这方面的研究今后值得关注和加强。

4 经济管理方法被积极借鉴

经济活动作为社会活动领域的重要组成,相关理论和方法极为丰富,尤其是在当今社会经济飞速发展的时期,经济管理理论和管理方法层出不穷,并在经济实践得到积极的检验,相对也比较成熟。图书馆历来十分注重借鉴经济管理理论和管理方法。近年来此类的研究成果虽较知识管理和人力资源管理类论述略少,但所引鉴的经济管理方法却较多。

现有图书馆管理研究有关经济管理理论和方法中,关注较多的当属营销理论和质量管理。有关图书馆管理中导入市场营销理论的研究主要包括运用市场营销学的原理和观点,探讨市场营销理论在图书馆管理和服务的运用及方法。有关图书馆质量管理的研究范围包括图书馆质量管理思想、图书馆质量管理体系、图书馆质量管理模型、和质量案例等。

虽然近年来图书馆人力资源管理研究呈现“百家争鸣”的活跃现象,但近年来图书馆人力资源管理研究成果从总体上看,存在理论探讨多,应用研究少;表层研究多,深层研究少;内容雷同多,

质量较高少等现象,“以文成文”现象十分突出。许多论述虽然数量众多,但内容上存严重的跟风现象,缺乏真正的研究价值。在研究深度上,往往停留在表层现象,作者相关知识掌握不足,匆忙成文,论述浮浅。如在人力资源管理研究成果中,在重视对人力资源管理理念、管理思想引进的同时,缺乏对图书馆如何实施和应用人力资源管理方法和技术的探索,也缺少具体的实践案例的研究,描述性、介绍性的内容比较多,真正将管理理念、方法和技术与图书馆事业发展结合起来的整体性、系统性研究却较少。

通过对近年来图书馆人力资源研究成果的大致梳理,获益非浅。因本人精力有限,能力不足,得众多同仁相助,得以将有些思路理清,最终以这本专著面世。

本书由图书馆界多位同志集体编著,各自编撰成章。全书由洛阳工业高等专科学校沈光亮拟定编撰大纲及主体内容,并最后统筹定稿。具体编著者及完成内容如下:

河南工业大学	于文莲	一、五(9)
平顶山学院	段 绥	二、四(7、8、9)
洛阳师范学院	王 渊	三、四(2、3)
平顶山学院	陈鸿鹄	六、四(1)
河南化工学校	何 瑜	七、十(7、8、9)
河南大学	丁凤铃	八、五(10)
河南大学	刘爱萍	九、五(8)
河南省化工学校	高新亮	十(1、2、3、4、5、6)
平原大学	张 峰	五(1、2、3、4、5)
许昌市委党校	胡晓敏	四(4、5、6、10)、五(6)
许昌职业技术学院	吕聪梅	五(7)

本书由于是多人各自编撰,学识有限,时间仓促,不足之处在

前 言

所难免,如文风不一、内容交叉重复,有些内容略显繁琐,篇幅上差别较大等。希望学者同仁不吝指正。

又及,本书在编撰过程中参考了大量相关研究成果,除书中附录外,还包括学位论文,在此对参考文献著者表示感谢。不尽之处,还求谅解。

编著者

2006 年 7 月

目 录

第一章	图书馆人力资源管理概述	(1)
一	人力资源与人力资源管理	(1)
二	图书馆人力资源现状	(19)
三	图书馆人力资源管理	(26)
四	图书馆人力资源管理的意义	(32)
五	图书馆人力资源管理研究进展	(41)
第二章	图书馆人力资源评价	(45)
一	人力资源评价	(45)
二	图书馆人力资源评价的现实意义	(49)
三	人力资源评价研究现状	(52)
四	图书馆人力资源管理评价的方法	(55)
第三章	图书馆人力资源配置	(76)
一	图书馆人力资源配置及其意义	(76)
二	图书馆人力资源配置现状分析	(78)
三	图书馆人力资源配置的思路和对策	(83)
第四章	图书馆人力资源管理方法(一)	(106)
一	现代管理发展趋势	(106)
二	图书馆质量管理	(109)
三	图书馆心理管理	(134)
四	图书馆使命管理	(142)
五	图书馆契约管理	(149)
六	图书馆柔性管理	(163)
七	图书馆集成管理	(172)
八	图书馆人本管理	(186)

目 录

九	模糊理论在图书馆管理中的应用	(199)
十	“鲶鱼效应”在图书馆管理中的应用	(205)
第五章	图书馆人力资源管理方法(二)	(219)
一	图书馆定额管理	(219)
二	图书馆团队管理	(233)
三	图书馆项目管理	(241)
四	图书馆冲突管理	(249)
五	图书馆危机管理	(263)
六	图书馆弹性管理	(279)
七	图书馆目标管理	(286)
八	图书馆时间管理	(295)
九	图书馆 CIS 管理	(300)
十	图书馆 CS 管理	(319)
第六章	图书馆人力资源文化管理	(327)
一	图书馆文化管理	(327)
二	图书馆文化管理现状	(340)
三	图书馆文化管理的意义	(346)
四	图书馆文化管理措施	(355)
五	图书馆组织文化建设	(365)
第七章	图书馆职业生涯管理	(387)
一	职业生涯与职业生涯管理	(387)
二	图书馆职业生涯管理的意义	(401)
三	图书馆职业生涯管理体系设计	(404)
四	图书馆职业生涯管理策略	(413)
五	图书馆职业生涯管理应注意的问题	(431)
第八章	图书馆人力资源激励	(433)
一	激励	(433)
二	图书馆人力资源激励的意义	(448)

三	图书馆激励机制的现状分析	(451)
四	图书馆激励需求分析与激励艺术	(461)
五	图书馆人力资源激励机制	(466)
六	图书馆人力资源激励中应注意的问题	(485)
第九章	图书馆人力资源绩效考核	(489)
一	绩效考核概述	(489)
二	图书馆绩效考核	(495)
三	图书馆现行绩效考核存在的问题	(507)
四	图书馆绩效考核方法	(517)
五	图书馆绩效考核体系	(522)
六	图书馆绩效考核的影响因素	(543)
第十章	图书馆人力资源培训	(548)
一	人力资源培训及其发展	(548)
二	图书馆人力资源培训的意义	(555)
三	图书馆人力资源培训理念	(560)
四	图书馆人力资源培训内容	(572)
五	图书馆人力资源培训原则	(578)
六	图书馆人力资源培训方式	(594)
七	图书馆人力资源培训方法	(613)
八	图书馆人力资源培训方案	(617)
九	图书馆人力资源培训应注意的问题	(625)
参考文献		(629)

第一章 图书馆人力资源管理概述

- 一 人力资源与人力资源管理
- 二 图书馆人力资源现状
- 三 图书馆人力资源管理
- 四 图书馆人力资源管理的意义
- 五 图书馆人力资源管理研究进展

一 人力资源与人力资源管理

1 人力资源

1.1 人力资源的概念

广义地说,智力正常的人都是人力资源,从狭义角度来说,人力资源是指人体内的一种生产能力,它体现在每个劳动者身上,并以劳动者的整体数量和质量表示出来。由此,人力资源是指一定范围内的人口总体所具有的劳动能力的总和,或者说指能够推动社会和经济发展的具有智力、体力和劳动能力的人的总称。

1.2 人力资源的特点

相对于资金、机器设备和原材料等物的资源,人力资源是一种特殊的资源,它具有区别于其他资源的一些特点:

1.2.1 能动性

人是有思想、感情和思维的高级动物,具有主观能动性,这是人力资源区别于其他资源的最显著的特点。人力资源可以通过接

受教育或自学,使自己的知识存量不断增长,各方面素质不断提高,并能主动把自己的知识和其他资源结合起来推动组织和社会经济的发展。

1.2.2 智力性

上世纪 80 年代以来,促进经济增长的各种因素中,人力因素占有越来越重要的位置。当前世界经济正从农业经济、工业经济进入知识经济时代,产业发展形态也随之由劳动密集型(人力为主体)、资本密集型(财力为主体)向知识密集型(智力为主体)转化。也就是说人力资源正从人力资本走向智力资本。当我们进入 21 世纪的时候,曾被预言家称为信息社会、人才时代的知识经济时代已经来到我们身边,而推动这个时代到来的力量,正是智力资本。

1996 年联合国人力资源开发报告指出:依据 100 多个国家的统计表明,财富资源(指资金、有形资本)占这些国家总资源的 12%,自然资源(指土地、矿山、水资源等)占 24%,人力资源与社会资源占 64%。可见,占多数的就是人才、技术、管理、无形资产与各种软件组成的智力资本。人力资源对经济发展的重要性并不是一个新思想,然而,智力资源对于知识经济的极端重要性也应同时引起高度的重视。

1.2.3 双重性

人力资源既是投资的结果,同时它又能创造财富,或者说它既是消费者又是生产者。通过人力资本投资这样一种先期消费行为,形成了人力资源,而人力资源作为一种经济性资源,具有高增值性,它所能带来的收益远远大于其他资源所产生的收益。

1.2.4 再生性

人力资源不是一般物理意义上的自然资源,属于可再生性资源,它的存在与发展不仅体现为自然性,更体现了社会性。正是自然性与社会性,特别是社会性的作用下,人力资源才能够通过自我

开发不断地从低级向高级水平发展。与其它生物资源不同的是,人力资源再生的机制除了有与一般生物资源相同的方面,即:遗传性和变异性这种所有生物共有的物理化方面的再生,更重要的是所独有的再生特性,即:人力资源的社会属性方面的再生—人类所拥有一切知识、能力、文化、制度的总和的继承与升华。

1.2.5 可替代性

人力资源的替代特性可以从人力资源与其它资源之间的可替代性和人力资源内部各劳动元素之间的可替代性两方面进行讨论。在资源使用目的上,只有在提供动力的前提下,人力资源和某些能够提供动力的不可再生性资源,如煤炭、石油等可以产生某种程度的替代关系。同样,在提供动力方面,人力资源也可以与可再生性资源中的某些其它能够提供动力的资源,如畜力、水力资源等实现一定程度的替代关系。这种替代关系是双向的。但是,这些替代关系主要存在于落后的生产力、简单劳动、某些临时性、试验性的活动中。因此,这些替代关系几乎不体现在成熟的现代生产过程之中。

人力资源内部也存在可替代性。从管理学来说,人力资源作为一种资源被利用,一般要求有某个工作岗位与劳动力相结合才能实现。一方面,整个社会的各个不同的工作岗位因其作用、功能的不同对与其结合的劳动力客观上是有妥善要求的,尽管这种要求的标准从社会学的、经济学的、管理学的不同角度看很可能差异很大。另一方面,人力资源的内部结构非常复杂,简言之,有一部分人只能提供简单劳动,另一部分人既能提供简单劳动,也能提供复杂劳动。如果把工作从简单到复杂排列起来,或者更贴近实际地说把工作从一般的体力性劳动、事务性工作到高级的专业性工作排列起来,工作者的分布大约是金字塔型。与之对应,从低级到高级工作岗位分布大约也金字塔型的,这两个字塔形态决定了人力资源的各个元素在金字塔的底部区域可替性最强,顶部区域最

弱。所谓千军易得,一将难求;高质量人才替补困难现象就是这一特性的反映。

1.2.6 时效性

人力资源是一种有生命力的资源,它的形成、开发和使用都要受到时间的限制。所以,一方面在不同的阶段要针对人力资源的消耗状况进行不同的教育和培训,另一方面要对现有的人力资源进行科学合理的配置,及时利用,讲究时效,否则就会对人力资源造成浪费。

1.2.7 社会性

人力资源不仅有经济利益要求,作为社会人他是处在一定的组织或团队中的,还具有社会人际交往等社会需求。这就要求在人力资源管理中注重团队建设,注重协调人与人、人与组织之间的利益关系,发挥团队的优势为组织的发展服务。

1.3 人力资源与人力资本

美国芝加哥大学教授舒尔茨从研究人力资源开发的角度,提出了人力资本的概念。舒尔茨认为:人力资本是通过人力资源投资而体现在劳动者身上的体力、智力和技能,是另一种形态的资本,与物质资本共同构成了国民财富,而这种资本的有形形态就是人力资源。这种对人力资源进行投资所能带来的收益远远大于对其他物质资源投资所能产生的收益。

从内容和形式看,人力资源和人力资本具有一定的相似之处,但从本质和内涵来看,二者却有着明显的区别。

1.3.1 概念范围不同

人力资源包括先天性人力资源和后天性人力资源。先天性人力资源是指未经任何开发的遗传素质和个人能力;后天性人力资源是指经过教育、培训、迁移、健康保健等投资而形成的人力资源。人力资本是指通过物质资本的投资在人身上凝结所形成的人力资源,是能带来增值收益的资本性人力资源。

1.3.2 关注的侧重点不同

人力资源作为个体来说,既关注自身的经济收益情况又关注个体的社会价值,人力资本关注的是比投资更大的增值收益。人力资源针对的是经济管理和经济运营来说的,而人力资本针对的是投资——收益的经济增值和回报方式来说的。

1.3.3 作用性质不同

人力资源是经济运营中的一种力量基础,是一种资源,它能够带来经济效益,是创造经济价值的源泉,反映的是存量问题。人力资本作为一种投资,它是一种经济收益分配的依据,是由其他资本投资转化的结果。人力资本既反映存量又反映流量。

2 人力资源管理

2.1 人力资源管理的概念

人力资源管理有宏观和微观之分。宏观人力资源管理是指国家通过一系列的政策、法规为人力资源的开发和利用提供条件,并且立足于经济社会发展的总体规划,保证人力资源整体结构的适应性和合理性,促使人力资源的形成和开发利用与社会协调发展。微观人力资源管理是指组织从人力资源的招聘、录取、配置、使用、培训、考核、升迁直至退休(或辞退)的全过程的管理。

综合而言,所谓人力资源管理,主要指的是对人力资源的获得、开发、利用和保持等进行计划、组织、指挥和控制,使人力、物力保持最佳比例,以充分发挥人的潜能,提高工作效率。图书馆的人力资源管理就是把图书馆员视作一种重要的人力资源和一种财富,运用现代管理方法,对人员进行合理的培训、组织和调配,充分挖掘人才、培养人才,更合理地使用人才。

2.2 人力资源管理的内涵

2.2.1 人力资源管理以知识型员工管理为重点

在人力资源管理领域,以知识型员工管理为重点,是知识经济时代的必然要求。如何了解知识型员工的特点,实施有效的管理