

数字环境下高校图书馆人力资源配置问题研究现状与思考

李文林, 曾 莉, 车 玮

(南京中医药大学, 江苏 南京 210046)

〔摘 要〕分析当前高校图书馆人力资源配置和管理方面存在的共性问题, 结合数字环境下用户的信息需求, 指出从制度上着手对高校图书馆的人力资源配置及管理进行改革的必要性。

〔关键词〕高校图书馆; 人力资源配置; 数字环境

〔中图分类号〕G251 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕1002- 1167 (2010) 01- 0033- 03

高校图书馆是学校的文献信息中心, 与时俱进地为读者提供信息服务是图书馆工作的核心。进入本世纪以来, 随着高等教育大众化战略的实施, 国内高校办学规模迅速扩大, 图书馆藏书规模、馆舍面积随之增长, 与此同时, 网络信息环境的日新月异、用户获取信息方式的变化以及各种新的管理理念的提出, 为图书馆当前和今后的发展带来了深刻的影响, 适应新的形势, 重组图书馆的业务流程及组织机构^[1], 进而研究图书馆的人力资源配置, 成为目前图书馆界普遍关注的问题。

1 高校图书馆人力资源需求现状

传统图书馆重藏轻用, 图书馆员一般是被定位为“图书馆里”的工作人员, 其工作内容包括对图书馆馆藏资源的采购、加工、描述、流通(借还)、分析报道, 以及读者服务等一整套流程。高校图书馆员还承担了对读者的教育职能, 指导读者查找和使用学术文献资源, 辅导读者进行学习或研究。传统模式下, 馆员与馆员之间的工作相对独立, 相互之间缺乏协作与交流。现代信息环境下, 大部分高校图书馆实现了管理办公自动化、信息典藏数字化、知识传播网络化的现代格局。在这种状况下, 文献实体收藏在什么地方不再那么重要, 能否为读者提供“一站式”的文献资源集成服务、满足专业信息需求的个性化知识服务成为衡量图书馆绩效和社会价值的重要指标。面对数字环境下信息组织、流动渠道及用户需求的变化, 传统图书馆员所熟悉的用于处理纸质文献的工作流程在处理电子文献方面已经显得不那么得心应手。在越来越多的人开始对图书馆的业务流程进行新的思考和定位的同时, 如何组建一支能够与信息环境下文献资源建设、组织管理及服务需求相匹配的信息服务队伍也成为图书馆管理者面临的一个不可回避的问题。

如果要实现在“恰当的时候, 把恰当的信息传递给恰

当的人”的服务需求, 从管理者的角度来看, 目前高校图书馆员的核心能力必须重构。从专业资格来看, 图书馆员不仅应当拥有图书馆学(信息管理学)或相关专业的学士及以上学位, 往往还需要同时掌握至少一门以上的其它学科知识。而对高校图书馆员, 尤其是参考馆员或学科馆员, 理想状态下最好是拥有至少一个或两个以上的硕士学位或博士学位的杂家。从岗位职责来看, 图书馆员不仅需要熟知各种形态的知识资源, 还需要掌握多种资讯技术, 能够针对读者需求建设和开发馆藏资源, 对知识资源进行加工、描述和分析, 判断和评估知识资源的质量, 并向读者进行报道或推荐, 从而提供深入有效的知识服务。这种需求状况无疑要求图书馆必须打破原来传统意义上的人员结构模式^[2], 使信息加工研究人员比重上升, 图书管理人员比重下降, 专业技术人员比重上升, 行政管理人员比重下降, 即为了保证数字图书馆的顺利进行, 高校图书馆亟待通过合理优化配置人力资源, 来完成重组后的图书馆新的业务工作流程。

而从用户的角度看, 现实状况下, 用户的信息素养普遍提高, 对知识进行分类编目、文献传递、信息检索方面等的知识和技能早已不再是图书馆员的优势和特长, 同时, 社会信息化进程的推进, 公共信息服务领域已经形成了准市场机制, 在网络环境下, 图书馆原来独有的信息服务正逐渐被其他行业所取代, 越来越多的用户通过计算机专家或数据库商提供的本地化、桌面化的信息获取方式而疏离了物理存在的图书馆。由于大部分图书馆员依然过于依赖环境和设施, 总是习惯于期待用户走进物理的图书馆或点击图书馆的网站而获取图书馆的服务, 即其服务理念仍然是以图书馆(物理图书馆和数字图书馆)为中心, 服务内容基本还是围绕一次文献的推送或传递为主。与商业信息服务公司所提供的以解决问题为目标的知识服务产品相比, 图书馆员信息服务的针对性、时效性和表现形式等方面离

* 本文受南京中医药大学哲学社科基金项目“数字环境下高校图书馆人力资源配置问题研究”(09XSK22)资助

公众的认同越来越有距离, 因此, 使得图书馆日益走向边缘化, 图书馆职业越来越不被外界所理解。甚至有专家指出^[3], 以后的图书馆员只有像医生、律师或专利代理人一样, 提供能够直接面向问题的, 融入供需双方的结构性经验、知识的较深层次的信息增殖服务, 才能在知识密集型服务业中占有一席之地。否则, 随着数字图书馆形态的完全展开, 图书馆员这个职业终有一天将会因为无力担负起由信息服务到知识化服务模式转型的重任而被迫退出历史的舞台。

2 高校图书馆人力配置过程中存在的问题

面对信息时代的挑战, 传统图书馆无论是从硬件设施上还是管理模式上都面临着突破, 而人作为生产力发展的第一要素, 必然成为这一突破的重中之重。这就要求高校能从制度上着手, 从根本建立人力资源配置的有效模式。然而, 当众多的图书馆管理者试图补充新生力量时, 却发现目前我国高校图书馆在人事制度评聘依据方面, 存在着难以回避的障碍。

2.1 资格准入制度的缺失

国外的图书馆职业准入制度已有近百年的历史, 目前, 许多国家如英国、美国、日本、韩国等国家的图书馆法规规定^[4]: 图书馆从业人员, 必须首先经过培训, 获得图书馆职业资格证书后, 才可以到图书馆谋求职位。与国外相比, 我国迄今没有图书馆法和相应的图书馆从业人员的准入制度。目前各高校对图书馆对工作人员的角色定位和编制^[5], 采用的依据首先是中编办、教育部、财政部 1999 年 9 月 27 日联合制发的《普通高等学校编制管理规程 (草案)》。此规程将“情报图书资料”人员与“为学校教育教学服务而配备的从事实验技术、学生实习指导和电化教育等工作, 以及其他技术后勤服务工作的人员”一起列为“教学辅助人员编制”, 规定“学校教学科研人员和教育教学辅助人员应占学校人员总数的 80% 以上, 其他人员不超过学校人员总数的 20%”。其次是 2002 年 2 月由教育部颁发的《普通高等学校图书馆规程 (修订)》中人员编制的表述, 即“高等学校应根据读者人数、资源数量、服务项目与时间、设备设施维护的要求、馆舍分布等因素, 配备相应的图书馆工作人员。”上述文件中, 既没有对图书馆工作人员的专业背景进行适当的限定, 也没有对图书馆工作人员的专业技能和知识层次进行合理的划分, 缺乏可操作性强的聘任参考依据。长期以来, 由于缺少其独立的职员聘任制度, 我国高校图书馆在人员的配置与利用方面, 较之于院系单位有明显的滞后性, 成为照顾科研人才家属、方便教师子弟就业的“关系”单位。在人员管理方面, 既无法根据业务流程和岗位需求而唯才是用, 也无法按照工作性质和贡献大小而按劳酬。因此, 资格准入制度的缺失已经成为制约高校图书馆合理配置人力资源的最大瓶颈。

2.2 绩效评估标准的缺失

据报道^[6], 美国对高校图书馆员在信息利用和传播过程中的各种行为标准以及其在学校的教学、科研和服务中的具体作用有明确的规定。对其服务能力和水平也从对大学的影响、对图书馆事业的影响及对社会的影响等层面有具体的说明。高校图书馆员能否被聘任或申报职称, 服务能力和学术水平是重要的指标因素。他们不仅仅是教师, 自始至终更是一个信息咨询专家, 由于在学校的教学、科研和服务中具有不可替代的作用, 因而在学校及社会上赢得了较高的荣誉和物质待遇, 对高校图书馆员也往往作为教学人员 (Faculty) 直接授予教授职级, 由低至高依次为讲师、助理教授、副教授和教授。而在我国, 尽管在 2004 年教育部制定的《普通高等学校本科教学工作水平评估方案 (试行)》中有关于图书馆工作的内容, 但其重点强调的也是高校图书馆办馆的物质基础——馆藏图书数量和人均馆舍面积, 对办馆的重要因素——馆员职务的要求高低和绩效范围大小几乎没有任何明确的规定。数字图书馆概念建设全面铺开以来, 高校图书馆在补充新生力量时引进了相当多的硕士或博士, 但由于缺乏与岗位分级相应的专业素养及服务内容方面具体的绩效要求, 迄今为止, 高校图书馆对人员的年终考核还仍然是以自述形式的非量化的方式进行考评。这种流于形式的评估结果, 既不能对图书馆专业人员专业水平和科研素质进行相对合理的检验, 也不能为专业人员的职务评定、晋级、聘任、奖励和培训提供参考依据, 因此馆员之间不同工而同酬和不同酬而同工的现象依然普遍。加上高校图书馆员属于教辅编制, 无法拥有教师资格证书, 目前普遍存在进来容易出去难的问题, 因此在高校中的社会地位相对低下, 薪酬基本上处于盆地水平。高校图书馆人员比例关系失调、效率低下、公平感缺失、馆员的主动精神被抑制的人力资源现状与数字图书馆发展极不协调。

3 关于图书馆人力资源管理创新的理论研究

现行的高校图书馆人员配置的政策依据已经跟不上图书馆发展的新形势、新任务。近年来, 围绕图书馆的人力资源管理, 不少关心图书馆发展的专家、学者基于工作实践, 从准入资格、岗位分级、激励机制等多重角度对数字环境下影响高校图书馆信息服务工作效率和效能的人力资源相关因素进行了理论上的深入探讨。概括起来, 目前比较集中的主要有以下观点:

3.1 现代企业管理视角下的高校图书馆人力资源管理^[7]

图书馆作为一种典型的公益性社会服务机构, 代表着一种社会信息保障制度而存在, 具有公共物品属性, 因此一直以来深受社会公益制度保护, 始终远离“市场”和“竞争”, 具有“非市场性”和“非竞争性”, 但近年来, 信息服务的市场化取向, 使得市场经济环境下面向信息竞争

的图书馆的变革发展新趋势逐步浮现。现代企业越来越强调生产服务“一切要以用户为中心”，同样地，图书馆在对外服务上也一直强调要实现“一切为了读者，读者第一”。因此，借鉴现代企业领域的人力资源管理理念，不少专家从“人本原理”、“团队管理”、“保健-激励”的双因素管理、“公平理论”等角度对图书馆人力资源自我效能的实现及管理水平的提高进行了开创性拓展研究。这些研究成果为 21 世纪处在信息市场化浪潮中的图书馆事业发展提供了有力的理论支撑，但由于企业管理经验是基于获取产品最大利润为目标，而图书馆提供的主要是信息服务，服务与有形产品在许多方面存在差异，如服务具有无形性、不可分离性、不稳定性、不可储存性等特性，这些差异性决定了其信息服务的目的不是追求利润的最大化，而是服务质量的最优化，因此，现代企业管理理论视角下“胡萝卜加大棒”式的激励方法并不完全适合于图书馆组织。

3.2 非营利组织视角下的高校图书馆人力资源管理^[8]

图书馆作为提供公共信息服务的主要机构，被世界上多数国家划定于非营利组织范围之内进行管理。因此有学者提出有必要站在非营利组织的视角上来重新审视图书馆，思考非营利组织体制下我国图书馆发展所面临的机遇和挑战。研究者提出，移植国外对非营利组织体系的管理理念，可以促使我国图书馆引入现代管理机制，自主行使人事权和资金使用权，并在符合国家法律法规前提下，享有内部管理自主权。同时可以引入竞争和激励机制，建立固定与流动岗位相结合、专职与兼职相结合的人事制度，实行干部聘任制、工人合同制、职称评聘制、工资浮动制、岗位责任制，从而为数字图书馆的建设提供良好的人力资源平台。但是，也有学者提出，由于我国至今尚未有形成非营利组织健康发展的合理环境，与国外相比，国内诸多非营利组织本身所具有的产权不清晰、绩效难以度量、组织目标设定不合理以及治理结构上存在的诸多固有缺陷和不足，使得我国大部分非营利组织在管理效率和组织绩效方面同样一直存在被学者和公众责难的状况^[9]，因此，国外的非营利组织管理理念在国内高校图书馆的移植还需要相当多的本土化的改造。

3.3 知识共享管理理念下的高校图书馆人力资源管理^[10]

近年来，随着知识管理理念的提出，在图书馆领域，也有学者从知识管理的角度对图书馆本质和功能进行了重新思考和定位。如有学者提出，“图书馆是人类知识记忆的公共装置”、“公共知识中心”这一概念能更加准确地反映图书馆的本质，即图书馆是一个公共知识管理中心，为用户的知识记忆服务是图书馆的宗旨。基于此，在图书馆知识服务功能不断被强调的情况下，有报道提出：图书馆人力资源管理应当成为以图书馆员为核心的面向知识共享的人力资源管理，即从图书馆人才引进的取向方面，应该引进一批具有知识共享的意识、品德和能力的高素质人才；

从对现有馆员的知识体系和素质结构的调整方面，应以知识共享为核心，通过培训和继续教育，把馆员造就成乐于共享知识、有能力共享知识和提供知识服务的人；在考评体系方面，也应增加有关知识共享的系列指标，评估馆员的工作，并通过相应的薪资福利体系留住人才，激励人才，优化人力资源。从而推动图书馆知识服务上水平上台阶。

4 相关思考

从目前的研究现状来看，当前我国高校图书馆界在人力资源管理中普遍存在高素质人才缺失、员工专业化程度低、工资福利差、激励机制不完善、人员公平感缺失、员工缺乏归属感、人力资源管理欠缺等问题，因此急需一套专门为高校图书馆量身定做的、能从思想上和实践上给予指导的人力资源配置及管理的制度或政策依据。目前现代企业管理理论、非营利组织理论、知识共享组织理论视角下的人力资源管理模式，虽然讨论的视野不同，但其核心方法和措施都是希望用正确的态度对待人、用合理的原则选人、用科学的方法管理人、用灵活的机制激励人。这些探讨为我国高校图书馆界进行有效的人力资源管理提供了有意义的启示和借鉴。从理论意义上看，可以为图书馆管理理论提供新鲜的血液，丰富图书馆管理理论的内涵，推动图书馆管理理论的发展。从实际意义上讲，可以促进图书馆人力资源管理，甚至整个图书馆管理的转型，使图书馆人力资源管理和图书馆管理转移到面向图书馆主要功能（知识服务）的轨道上来，从而增强数字环境下高校图书馆的核心竞争力，并彰显其知识传播和利用的价值。

他山之石，可以攻玉。服务工作是基于人的工作。无论图书馆的形态如何变化，在构成图书馆的资源、技术、人员三个主体元素中，只有馆员才是图书馆与客户之间完成知识交换的真正界面。针对目前高校图书馆人力资源配置和管理方面存在的阻碍馆员自我价值实现的种种障碍，笔者认为只有从制度建设上高度重视为高校图书馆组织成员设计合理的职业阶梯的重要性，才能从根本上促进高校图书馆创新人力资源合理配置和管理的有效手段和措施，满足高校图书馆员自身发展的需要，不断推进高校图书馆信息服务质量和水平的提高，实现高校图书馆人力资源管理的根本目标。

〔参考文献〕

- [1] 刘颖. 图书馆业务流程重组研究综述 [J]. 情报杂志, 2003 (12): 112-114.
- [2] 朱徽珍, 姚多岚. 高校图书馆员的合理配置与使用 [J]. 大学图书馆学报, 2006 (6): 78-79.
- [3] 初景利, 吴冬曼. 论图书馆服务的泛在化——以用户为中心重构图书馆服务模式 [J]. 图书馆建设, 2008 (4): 62-65.
- [4] 范开宏, 丁建红. 国外图书馆职业准入制度对我国的启示 [J]. 新世纪图书馆, 2007 (1): 86-89.

(下转第 92 页)

染病药物的分类, 增加注释“治疗传染病药物入此”。

当前生物医学的发展十分迅速, 新兴学科和交叉学科不断出现, 文献量激增, 因此文献组织工作就显得尤为重要。《中图法》作为信息组织的权威工具, 若类目设置不合理, 将给图书文献编目人员的工作带来困难, 也给读者进行查询和检索带来不便。因此需结合各专业的实际情况, 对《中图法》作适当修订和完善。以上是笔者对《中图法》R28 中药学和 R9 药学部分类目提出的一些修改意见, 限于笔者的水平, 可能仍存在不恰当之处, 望与各位专家学者共同探讨。

〔参考文献〕

- 〔1〕周荣汉. 关于中药资源学的建立与发展〔J〕. 中国中药杂志, 1990, 15 (1): 3- 6.
- 〔2〕王新生. 中药资源学研究进展〔J〕. 资源节约和综合利用, 1994 (4): 27- 29.
- 〔3〕中国图书馆分类法编辑委员会. 中国图书馆分类法 (第四版)〔M〕. 北京: 北京图书馆出版社, 1991: 434- 495.

- 〔4〕卢志雁, 黄玉云, 田月莲. 中药化学的研究进展〔J〕. 大同医学专科学校学报, 2002 (4): 25- 27.
- 〔5〕中国图书馆分类法编辑委员会. 中国图书馆分类法 (第四版)使用手册〔M〕. 北京: 北京图书馆出版社, 1999: 26.
- 〔6〕张兆旺. 中药药剂学〔M〕. 北京: 中国中医药出版社, 2003: 228- 363.
- 〔7〕中国医学百科全书编辑委员会. 中国医学百科全书: 药物学和药理学〔M〕. 上海: 上海科学技术出版社, 1988: 46- 47.
- 〔8〕周延冲. 实用药学辞典〔M〕. 天津: 天津科学技术出版社, 1991: 548- 1067.
- 〔9〕江海燕. 药事管理学〔M〕. 北京: 中国中医药出版社, 2004.
- 〔10〕孟锐, 李小毛. 我国药事管理结构体系探讨〔J〕. 中国药事, 2001, 15 (1): 28- 30.
- 〔11〕薛静. 药事管理学的发展及《中图法》R95 类目设置探讨〔J〕. 中华医学图书情报杂志, 2002, 12 (2): 34- 35.
- 〔12〕田庚善. 我国传染病 (感染性疾病) 的现状与展望〔J〕. 武警医学, 2003, 4 (9): 519- 520.

Revise Suggestions on Sub-category of R28 Chinese Materia Medica and R9 Pharmacy in *Chinese Library Classification*

SUN Ling-zhi

(Institute of Medical Information of Chinese Academy of Medical Sciences, Beijing 100005, China)

Abstract: This article put forward some opinions and suggestions on the unreasonable sub- category and category name of chemistry of *Chinese materia medica*, preparation formulation, pharmaceutical organization and drugs to treat infectious disease and parasitosis in *Chinese Library Classification*, and suggest to add the category of resource science of Chinese medicinal materials.

Keywords: *Chinese Library Classification*; Chinese materia medica; pharmacy; category revision

〔作者简介〕孙灵芝 (1985-), 女, 中国医学科学院医学信息研究所硕士研究生。

〔收稿日期〕2009- 07- 07

(上接第 35 页)

- 〔5〕高跃新, 王增清, 徐永明. 浙江省高校图书馆人员编制的现状分析及定编思路〔J〕. 大学图书馆学报, 2005 (2): 51- 54.
- 〔6〕郭鸿昌. 美国大学图书馆馆员的职称评定综述〔J〕. 大学图书馆情报学刊, 2001 (1): 54- 57.
- 〔7〕肖勇. 现代企业管理理论在图书馆学中的移植现象综论〔J〕. 大学图书馆学报, 2007 (6): 3- 8.

- 〔8〕廖腾芳. 对非营利组织——图书馆的研究〔J〕. 图书情报工作, 2004 (11): 87- 89.
- 〔9〕钱颜文, 姚芳, 孙林岩. 非营利性组织治理及其治理结构研究: 一个对比的视角〔J〕. 科研管理, 2006 (3): 1- 5.
- 〔10〕周九常. 面向知识共享的图书馆人力资源管理研究〔J〕. 情报资料工作, 2008 (1): 91- 92.

Human Resource Disposition and Management in Colleges and University Libraries under Digital Environment

LI Wen-lin, ZENG Li, CHE Wei

(Nanjing Uiversity of Traditional Chinese Medicine, Nanjing 210046, China)

Abstract: This paper analyzed new features of information demand, new serving mode in meeting the information demand, and summarized some recent development in humanistic management under digital environment in university libraries, then made brief comments based on the practice of library's management system in China.

Keywords: human resources allocation problems; colleges and universities libraries; digital environment

〔作者简介〕李文林 (1973-), 博士, 南京中医药大学图书馆副研究馆员, 已发表论文 19 篇, 主编、参编写著作 3 部。

〔收稿日期〕2009- 07- 02