

现代图书馆员敬业精神提升的机制探析

张红生

(盐城工学院 图书馆,江苏 盐城 224051)

摘要:通过检视图书馆员存在的缺乏服务理念和服务热情、缺乏服务能力和敬业精神等现象,从敬业观念、敬业行为、敬业技能三个方面阐述了图书馆员敬业精神的内涵,提出提升图书馆员敬业精神的操作机制。

关键词:图书馆;图书馆员;敬业精神;操作机制

中图分类号:G251.6 **文献标识码:**A **文章编号:**1671-5322(2014)04-0085-03

图书馆员敬业精神是衡量馆员是否具有优良职业道德的重要标志,也是馆员设计职业生涯和适应现代图书馆发展的基本要求,目前图书馆员在一定程度上尚存在着敬业精神不足或缺失的现象。图书馆员敬业精神的缺乏将影响到读者对图书馆服务的评价从而也制约图书馆的发展,本文尝试从具体的操作机制分析如何提升图书馆员敬业精神,以期对图书馆管理提供启示。

一、图书馆员敬业精神的现状检视

1. 图书馆员缺乏服务理念和服务热情

“读者第一,服务至上”是图书馆的宗旨,服务应该是图书馆人必须具备的基本理念。可工作中,很多馆员以管理者、教育者自居,服务理念缺乏,这使得馆员在接待“有求于己”的读者时有居高临下之感。“门难进,脸难看”的机关作风或多或少的在馆员的身上有所表现,在服务读者时表情冷漠、语气居高临下、解释轻描淡写。这样的服务往往拒读者于千里,不但没有拉近和读者的距离,更让那些原本就对图书馆心存敬畏知之甚少的读者缄默了问题,带着怨气失望离开。

爱一项工作首先表现在工作的热情上,不少馆员已经习惯于守门员的角色,工作上限于完成任务式的得过且过,更谈不上服务的热情和积极性,迟到早退,不求质量,职业倦怠,这种现象在一线服务窗口尤为常见。一些学历层次较高的年轻馆员觉得服务读者脸上无光,对图书馆工作从内

心深处不认同;一些年纪稍大的高学历高职称人员则认为船到码头车到站了,没有奋斗目标,安于现状,工作上不求无功但求无过,没有精益求精的精神。加上图书馆是个教辅部门,不少馆员觉得晋升无望,失去了竞争意识和奋斗精神,导致工作积极性衰退,服务热情普遍冷漠化。

2. 图书馆员缺乏服务能力和服务行为

随着信息社会的到来,图书馆也面临着变革,传统服务受到挑战,图书馆员理应顺应时代的发展需要,改善知识结构提高服务能力。但由于体制机制的原因,加上图书馆员认识上的偏颇,满足于工作上的一知半解,使得自身的能力无法满足读者日益提高的信息需求。有的馆员甚至连最基本的馆藏布局都不十分熟悉,做一天和尚撞一天钟,更谈不上去钻研业务对读者提供高质量信息服务指导,对于一些有难度、有深度的个性化需求,更是无能为力。读者到馆率的下降除了技术因素外,图书馆员能力缺失,无力解答读者的问题是主要因素。

目前许多图书馆在一定程度开展了信息咨询和信息服务工作,如送信息到院系、走进企业服务地方经济社会发展、建立学科馆员制度等,但是遗憾的是不少服务行为没有建立长效的运行机制,往往昙花一现。有的图书馆设立科技查新站,配备了一定数量的高层次查新员队伍,但是并未能充分发挥人力资源的作用,很多人才还是不愿意留在图书馆,人才流动频繁,使得图书馆开展高

收稿日期:2014-08-26

作者简介:张红生(1975-),男,江苏盐城人,馆员,博士生,研究方向:公共管理理论与实践、图书馆学。

层次的服务时往往捉襟见肘。这些和图书馆员敬业精神的缺失不无关联。

二、图书馆员敬业精神的内涵释读

图书馆员的敬业精神^[2],是指图书馆员在长期的图书馆读者服务实践中共同创立的稳定的思想行为,它着重体现在馆员的政治态度、精神风貌、思想情操等意识行为规范和对职业理想、职业态度、职业技能的深刻认识上。敬业精神的内涵主要包含敬业观念、敬业行为、敬业技能三个方面。

1. 敬业观念

图书馆员存在的根本价值在于为读者提供热情周到的服务以满足读者不断增长的文献信息需求。每一位图书馆员要树立“服务理念”,将工作热情与踏实奉献的工作作风结合起来,正确对待地位和待遇,正确对待义务和荣誉,克服拜金主义,淡化管理者意识,切实把个人意愿和社会需要相结合、把个人前途与图书馆发展相结合,真诚地热爱图书馆事业,以强烈的责任心和集体荣誉感,努力把握创新的机遇,甘为人梯,无私奉献。既然选择图书馆事业,就要不断增强主人翁意识,承担社会责任,遵守《中国图书馆员职业道德准则》,传播文化知识,传承人类文明,积极投身图书馆的读者服务实践,不断创新读者服务工作,体现敬业观念,为图书馆事业拼搏奋斗。

2. 敬业行为

图书馆员以对文献信息资源的整序为支撑,直接为读者服务,要摆脱管理者意识,富有敬业行为,做读者的引路人和服务者。尊重读者的意愿需求,重视读者平等自由地利用图书馆的权利,建立借书、阅览、咨询、检索、网络导航等集成化的学科服务方式,实现多种类型信息资源的开放式布局,既提供开架借书、阅览和解答读者咨询,又提供文献信息检索、多媒体阅览、学科导航和远程服务,营造和谐的服务氛围和学习气氛,满足读者方便快捷获取个性化信息的需要,努力保障读者权益。图书馆员的价值体现在为读者服务的每一项工作中,图书馆的每个岗位、每项工作都关系到图书馆的服务效益和持续发展,馆员不论处于什么岗位,都应发挥主观能动性,体现敬业行为,精益求精地做好具体的服务工作,并注重图书馆员间的团结协作和精诚合作。

3. 敬业技能

图书馆员的敬业技能是图书馆员实现职业理

想、展现图书馆性质职能任务和服务质量效果的重要保证。如果仅仅有做好读者服务工作的愿望,而无过硬的本领和技能,则敬业精神的感召力就无从落实。面对不断发展的网络环境和图书馆数字化的趋势,现代图书馆员的敬业技能表现在对传统型文献资源的合理采集、科学整序、主动传递和咨询服务的高能力,对数字型信息资源的准确搜索、充分整合、有效链接、主动导航和远程服务的高能力,对综合实体资源和虚拟资源、创新服务技术手段的高能力^[3]。

三、现代图书馆员敬业精神提升的机制

图书馆员敬业精神的形成绝非一日之功,不但和图书馆员的主观努力有关,也和图书馆管理机制的激励性有关,从客观来讲就是推行科学合理的管理制度和管理机制,促进图书馆员自发地把敬业精神作为必备的职业素质投入到读者服务工作中去。

1. 实行公平严格的职业准入机制

提升图书馆员的敬业精神,首先要从执业资格上入手。可以参照发达国家图书馆员专业职务资格制度和我国的律师、会计等行业的做法,结合我国图书馆的实际情况,建立图书馆员职业资格制度,采用统一的量化标准,在考核敬业精神的基础上实行聘任。这样,既能坚持公平竞争的原则,又能引入激励机制,有利于调动图书馆员的主观能动性,促进图书馆员的不断学习进取,提升图书馆员的敬业精神。

2. 实行科学完善的考评晋升机制

考评机制是科学合理用人、分配津贴、晋升奖励的重要抓手。根据每个岗位的性质,明确其所需的业务知识、专业技能、学历学位条件,制定全面详细的岗位说明书和具体的考核指标,通过考评领导小组定期对馆员的思想状态、工作表现、服务绩效进行客观公正的量化考核和综合考评,及时公布考核结果,通过定期的考核结果来决定馆员津贴和职务职称的晋升,激发馆员的主观能动性,发挥馆员的工作潜能,提高读者服务效益。

馆员的晋升包括职务职称和津贴晋升两方面,公开、公平、合理的晋升是对馆员功绩的客观公正的评价,无疑会促进馆员敬业精神的形成。而分配上的平均主义、晋升上的重关系会挫伤馆员积极性。如果有了科学完善的考评晋升制度,则可以避免馆员职务职称和津贴晋升工作中的随

意性,使得馆员能够立足本职,脚踏实地的工作,对未来充满预期和希望,从而能够积极进取,这样也不容易造成人才的不断外流,也会最大限度的抵制不良风气的蔓延。

3. 实行合理规范的竞争淘汰机制

图书馆实行全员聘任制,通过推进竞争,能使馆员产生压力和动力,努力提升敬业精神。现代图书馆管理必须在图书馆内部建立健全合理的选人用人机制,以敬业精神和效率优先为根本原则,鼓励广大员工结合自身的知识积累和专业、业务特长,通过公开、公平、公正和制度化的竞争机制,竞争上岗、发挥才智、多作贡献。通过严格的考核、民主推荐、群众测评等形式,让广大馆员都能找到适合自己个性特点和图书馆需要的工作岗位,充分做到“人尽其才,才尽其用”^[4]。

图书馆有的部门,包括一线的图书馆员存在观念陈旧、素质偏低、学识空有其名、业务不精不博的现象,部分馆员没有压力感、危机感,制约着图书馆的服务效益的进一步提升。因此,图书馆的科学发展需要尽快建立和运用合理的竞争淘汰机制。现有的体制机制还不能够对表现很差,甚至缺乏基本职业素养的员工进行淘汰,图书馆管理中往往会面临无所适从的境地。目前采取对图书馆员进行多层次和多形式的敬业精神的培养,以提高图书馆队伍整体素质,通过压力传递的方式,有效促进比学习、比业务、比贡献的敬业精神的形成。

4. 实行公开透明的读者监督机制

读者监督是有效提升馆员敬业精神的必要途

径。馆员的价值是从读者身上体现出来的,因此读者的意见和评价是衡量馆员价值的根本标准。可以通过发放读者意见调查表,定期召开读者座谈会等形式充分了解听取读者对馆员和图书馆管理方面的意见和建议。公开读者监督电话,实行挂牌上岗服务。网上公布馆领导接待读者日和监督邮箱,专人负责收集读者意见,认真逐条研究解决,绝不敷衍护短。对于读者满意率低、读者意见反映强烈的馆员,采取停岗学习考试等方法,考核合格方可重新上岗。如果经过教育还不能有效提升敬业精神的馆员可以采取降薪甚至下岗的办法。

5. 实行持久有效的教育培训机制

在敬业观念上,要以传统的儒家文化和社会主义核心价值体系为引领,培养广大图书馆员的爱岗敬业精神。在职业技能方面,要根据图书馆人才培养计划和工作需要,依托图书馆学会和相关高校规范的继续教育形式,引导和安排图书馆员接受继续教育,并通过开展灵活多样的业务竞赛,激励图书馆员提高敬业精神,切实摆脱继续教育与实际工作错位、脱节和片面追求学历和文凭的现象。

面对现代信息技术和数字图书馆的发展,图书馆管理提倡人文精神,重视以人为本,通过推进规范有序的观念教育和建立科学合理的管理机制,相信随着读者服务效益的不断提高,图书馆员的敬业精神一定会越过冬天、迎来春天、走向硕果累累的秋天。

参考文献:

- [1] 施铁达. 关于图书馆员职业精神的思考[J]. 科技情报开发与经济, 2003(10): 26-29.
- [2] 肖群. 图书馆员职业道德建设新论[J]. 图书馆理论与实践, 2004(1): 5-6.
- [3] 张向东. 员工敬业精神需从观念和机制方面培养[J]. 工会论坛(山东省工会管理干部学院学报), 2002(8): 50.

Multidimensional Model Research on Librarians to Enhance Professionalism

ZHANG Hongsheng

(Library Yancheng Institute of Technology, Yancheng Jiangsu 224051, China)

Abstract: From some undedicated librarian phenomenon, the paper explains the meaning of professionalism of librarians and analyzes how to improve the professionalism of librarian from some operate mechanism.

Keywords: library; librarians; professionalism; operate mechanism

(责任编辑: 沈建新)