

新时代图书馆员核心竞争力——职业自觉刍议

苏金妹 (莆田市图书馆)

摘要 任何一种工作或职业都需要职业自觉,而公共图书馆的公共本性和服务本心更需要有职业自觉的馆员。职业自觉是馆员对图书馆职业自知、自信和自主的表现,是图书馆员的核心竞争力。新时代如何重构馆员的职业自觉,是公共图书馆人力资源管理的重点。只有图书馆组织文化建设和学校情怀教育双管齐下,才能重构馆员的职业自觉,为公共图书馆事业永续发展培根铸魂。

关键词 图书馆员 核心竞争力 职业自觉

在社会网络化、信息化背景下,图书馆行业进入转型发展变革期,图书馆职业面临前所未有的机遇与挑战,图书馆职业技能的特殊性越来越少,图书馆员正面临着专业性危机。新时代图书馆到底需要什么样的人才?图书馆员应该具备怎样的竞争力?抑或图书馆员要成为什么样的人以适应图书馆的发展变革?这是全体图书馆人必须回答的时代之问。于良芝在《图书馆学导论》中提到,英国图书馆职业在 20 世纪后半叶以来曾面临窘境,图书馆经常经费短缺,却一如既往地提供着世界上最优秀的图书馆服务,使图书馆成为最受尊重和爱戴的机构。^[1]这种源自图书馆员内心真诚的图书馆服务,往往与经济、科技和专业没有必然联系,只缘于图书馆人的职业自觉。英国图书馆人的职业自觉,造就了图书馆人是令人向往的职业。我国一代代图书馆人正是凭借高度的职业自觉,推动我国图书馆事业不断发展进步。在当今图书馆员受教育程度普遍提高的情况下,面对图书馆的转型变革,职业自觉更应成为图书馆员的核心竞争力。

1 图书馆员职业自觉的内涵

职业自觉是从业人员对所从事职业应承担社会责任的一种行动自觉,追求的是职业的社会责任感和使命感,往往与个人名利无关。图书馆员职业自觉是指图书馆员在精神动力层面上把职业道德观和职业价值观完美结合起来的图书馆职业活动,是蕴含了自知、自信和自主等内涵的一种主观追求和职业意识。^[2]

首先是自知,培育图书馆职业的认同感和归属感。自知包括对自己从事职业的正确认知以及对自身职业能力的充分认知。对图书馆整个行业的清醒认知,对图书馆行业的重要性、职能、作用和地位有充分的理解,以及对图书馆的社会责任和使命有充分的理解;对自己的专业知识、专业技能和行动能力有充分的认知,有明确的职业目标和规划。这种职业自知不是一开始从事工作就能产生和具备的,需要经过一段时间的工作,在实践中有意识地思考和总结后,对图书馆员这个职业有一个宏观的认识和把握时才会产生的职业认同感和归属感。

其次是自信,树立图书馆职业的崇高感和自豪感。图书馆人要对自己的职业保持信心,坚信自己所从事的职业是值得自己为之奋斗的事业。图书馆事业承载着保存人类文化遗产、传播科学文化知识、保障人民基本信息权利的使命,是一项非常崇高的事业。即使是在网络信息服务十分发达的现代社会,图书馆仍然是不可或缺的行业,所以图书馆员应该从人类文化和文明的大视野看待图书馆工作,热爱图书馆工作,自觉树立图书馆职业的崇高感,并对图书馆事业始终抱有功成必定有我的自信担当,不断为图书馆事业奉献智慧和力量。

再者是自主,展现图书馆职业的责任感和使命感。自主是职业行为的主动性和自觉性,是自知自信之后的真正自觉。职业自知和自信是图书馆员的一种主观意识,是精神层面的觉悟,往

往要通过图书馆员自主的职业行动来体现,一般表现为工作自觉性和积极性。自知和自信要靠自主来表达,自知不足会自主学习并提升自己的业务能力与素质;自知图书馆职业的使命与责任会自主担当、主动作为,努力为提高图书馆行业整体形象而主动作为。

2 职业自觉是现代图书馆员的核心竞争力

随着网络信息技术的发展,图书馆发展的内外环境发生了深刻变化,外部有来自多元信息服务行业的强势竞争,内部有新技术新设备运用和第三方力量的介入,于是,图书馆人开始对自己职业的专业性产生质疑,学界也一直有不同的声音在叩问:图书馆到底需要什么样的人?新时代图书馆员的核心竞争力是什么?“这世界上不缺乏专家,不缺乏权威,缺乏的是一个‘人’——肯把自己给出去的人。”我国肝胆外科之父吴孟超院士的这句话,是对新时代图书馆需要什么样的人 and 图书馆员核心竞争力的最好回答,也是对职业自觉的深刻诠释。像公共图书馆这种社会公益性机构,尤其需要有职业自觉的图书馆员,职业自觉理应成为新时代公共图书馆馆员的核心竞争力。

2.1 公共图书馆的公共本性亟需职业自觉

公共性是公共图书馆的本质特征,是现代社会的文明价值理念在图书馆行业的客观反映。公共图书馆理念最早发端于19世纪中期的英国,1851年英国议会通过的《公共图书馆法》确立了公共资金支持的公共图书馆对全体社会成员一视同仁免费开放的制度。^[3]1949年联合国教科文组织《公共图书馆宣言》确立了公共图书馆制度,1994年修订的《公共图书馆宣言》明确提出:“每一个人都有平等享受公共图书馆服务的权利,而不受年龄、种族、性别、宗教信仰、语言或社会地位的限制。”^[3]我国最早阐释图书馆公共性思想的是北京大学教授王子舟,他于2004年指出:“图书馆是人类公共需求的产物,最早的图书馆一经产生就具有公共性质;图书馆服务是一种公共物品,图书馆服务所追求的公共目标是平等和自由。”^[4]随着经济社会发展,公共图书馆精神的

回归受到图书馆界的重视和社会的关注,2011年出台的《文化部、财政部关于推进全国美术馆、公共图书馆、文化馆(站)免费开放工作的意见》,被认为是公共图书馆精神在中国的回归。^[5]2018年1月1日施行的《中华人民共和国公共图书馆法》,确立了公共图书馆平等、开放、共享、免费服务等原则,这是图书馆公共理念首次由职业自觉上升为国家意志,体现了国家公权力对公共图书馆公共理念的认同和肯定。

公共图书馆具有天然的公共性,其一经诞生就承载着为全体社会成员提供图书馆服务的使命。公共图书馆的公共性决定其服务对象的广泛性和不确定性。满足全社会多种多样、方方面面的知识信息需求,是公共图书馆服务的最大挑战,也是对馆员素质的巨大考验。近年来,公共图书馆每年都收到来自12345政务服务便民热线的投诉,部分投诉是反映馆员的服务态度和精神风貌。面对来来往往、形形色色的读者,馆员的态度往往比能力更加重要,职业自觉比专业技术更显可贵。有职业自觉的馆员往往怀有图书馆职业的崇高感和使命感,有一种难得的公共情怀,在工作中往往会积极主动,不计个人得失而甘于奉献。

2.2 公共图书馆的服务本心呼唤职业自觉

公共图书馆服务是以满足人们知识信息需求为使命的职业活动。服务是图书馆的社会责任和义务,更是图书馆的存在价值,正如习近平总书记给国图老专家的回信中提到的:“图书馆的初心是传承文明和服务社会。”对于图书馆的服务性,世界各国图书馆学家多有论述。如17世纪法国图书馆学开拓者诺德提出:“书要提供给公众使用,让人借阅”。^[6]印度图书馆学家阮冈纳赞著名的《图书馆学五定律》指出:“书是为了用的,每个读者有其书,每本书有其读者。”美国图书馆学家杜威提出:“以最低的成本、最好的图书,为最多的读者服务。”这些国外图书馆学家的观点,都充分体现了图书馆的服务本心。然而,图书馆的服务性必须由馆员的工作来实现,正如美国图书馆学家谢拉所说的:“图书馆员的工作目的在于人类的利益,最大限度地提高人类各种文

字的社会利用率”。^[4]每个馆员的服务态度都会折射出图书馆的形象,有职业自觉的馆员有助于树立图书馆的良好形象,他们会发自内心地希望自己成为一个受人尊重和称道的图书馆员,并且能够代表图书馆职业的形象。

公共图书馆是为社会大众提供知识信息服务的公益性文化机构,公共图书馆服务是一种以满足人们精神文化需求为责任的职业。因此,公共图书馆服务的社会价值和社会效益是隐性的,其发挥的社会作用是潜在的,也往往容易被社会所忽视。但图书馆服务却不是简单的、口号式的承诺,而是具体的、琐碎的、平凡的日常服务工作,是需要图书馆员用责任与担当、坚守和自觉去践行的文化服务行业。职业自觉是馆员在工作上成熟的表现,是其职业理性觉醒的标志。馆员一旦有了职业自觉之后,会把图书馆职业当作自己的事业,努力把图书馆服务做到极致。同时,公共图书馆服务也是一种以阅读服务为主的职业,是一种专业包容性很强的职业,不论你拥有什么样的专业背景,只要你具备图书馆职业自觉,都能在图书馆服务中找到工作意义并实现自己的价值。

3 新时代公共图书馆员职业自觉之重构

随着新技术和外包服务在图书馆的运用,图书馆事务性的工作大都由机器和外包服务公司来完成,图书馆员便从事务性的工作中解放出来集中精力从事知识服务。然而,知识信息服务的内容较为宽泛和抽象,没有统一的服务标准和规范,也没有具体可量化的指标,在基层实践中往往沦为空谈。于是,有些馆员开始对工作感到迷茫,不知道自己该做什么,能做什么;有些馆员表现出不同程度的职业倦怠,久而久之,便会形成多做少、做与不做一个样的不良风气。其实,知识信息服务不仅要回答读者“有没有”和“在哪里”,还要告诉读者“是什么”和“为什么”。^[7]为了提升图书馆服务水平,实现真正的知识服务,公共图书馆人力资源管理必须重视培育馆员的职业自觉,加强图书馆组织文化建设。

3.1 组织文化建设培育馆员价值感和归属感

组织文化是组织成员共同形成或接受的价值

体系,包括信仰、价值观和行为准则。^[8]图书馆组织文化从图书馆管理的角度理解,是指图书馆在自身发展过程中形成的被全体馆员认同的目标、价值观念、思维方式、行为规范、职业道德、形象意识以及精神风貌等价值体系,是以价值观为核心的文化管理模式。^[9]组织文化建设是一种新的组织管理思想,是一种以“人本”和“自律”为核心理念的文化管理,是管理的一种高级境界。“人本”是通过重视每一位工作人员的价值,关心他们的需求和发展,来调动他们的积极性、创造性;“自律”是通过尊重人性,将人们内心的精神力量激发出来,使组织成员自觉从内心深处迸发出工作激情。同样,图书馆组织文化建设是一种以培育馆员的价值观和理想信念为核心目标的文化管理,是一种以实现馆员的一切行为从“他律”走向“自律”、从被管理走向自我管理、从自发到自觉的人文管理。图书馆组织文化建设是图书馆管理的必由之路,也是图书馆业务与管理的迫切需要。南开大学商学院信息资源管理系柯平教授认为,图书馆组织文化建设是图书馆事业发展的战略要求。中山大学图书馆程焕文教授提出“智慧与服务”的馆训,强调职业精神,推行理念引领,提升文化品位。^[10]莆田市图书馆奉行以文化人的管理理念,推行知书荐书的管理举措,通过组织每月一次馆员读书会来促进馆员阅读,增长知识,成长自我。通过读书会,让馆员通过阅读成长为具有人文精神的文化人,从而让每一位走进图书馆的人因馆员的服务变得更好。这便是图书馆服务的真正目的,也是图书馆人的美好愿景。

组织文化是组织的灵魂,厚重的文化底蕴是组织取得持续成功的驱动力。图书馆组织文化一旦形成并为馆员所内化,馆员就会形成一个具有共同目标、信念、价值标准和行为规范的群体。这种群体意识比规章制度更有约束力,通过强调以人为本,关心人、理解人、尊重人、培养人,充分满足员工深层次的需求,可以最大限度地调动馆员的主观能动性、积极性,进而增强组织的凝聚力和向心力。

3.2 馆长榜样引领树立图书馆职业的崇高感和自豪感

《中华人民共和国公共图书馆法》规定：“政府设立的公共图书馆馆长应当具备相应的文化水平、专业知识和组织管理能力”。图书馆馆长是一个图书馆的领头人，是全体馆员的核心和榜样。馆长理应具有专业性、职业情怀和管理智慧，这是业界、学界和社会的共识。其一，专业性是基础，可以保证图书馆事业的发展方向和专业水平；其二，职业情怀是品格，可以保持图书馆职业的初心和温度；其三，管理智慧是气魄，可以团结馆员，激发馆员的凝聚力和向心力。馆长的性格在某种程度上就是一个图书馆的性格，馆长的脾气、秉性以及思维方式、行事风格和价值取向，更深刻影响一个图书馆的形象和发展。从某种意义上来说，一个图书馆的发展进步很大程度上取决于图书馆管理者对图书馆事业的执着信念、理想与追求。美国管理学家沙因说过：领导者所要做到的唯一重要的事情是创造和管理文化，领导者最重要的才能是影响文化的能力。^[11]每一个时代、每一种行业都需要榜样，图书馆也不例外。馆长作为榜样是具体的、真实的，不会让馆员们有距离感和高不可攀的感觉，更容易被馆员所接受和效仿。而且，馆长的品格和风范会直接对馆员的行为起引领和示范作用，会在馆员心中树立职业的崇高感和自豪感。

3.3 情怀教育培育馆员责任感和使命感

2020年6月27日东莞图书馆农民工留言事件^①，充分彰显了图书馆的作用和馆员的作为。^[12]如果当班的馆员没有去留意该读者退证时的反应并让他写下留言，那么就没有后面的故事发生。东莞图书馆馆员这种对服务细节的留心，是其职业情怀的自然流露，是其成熟工作态度的真实写照，更是其职业自觉使然。这种职业情怀正是图书馆职业所必需的，同时又是当前高校教育所忽视的。高校图书馆院系较关注学生专业知识的教授和专业技能的培养，使学生具备从事图书馆管理和服

务的能力，而忽略了人才培养中一个非常重要的问题：无论是培养理论研究人才还是实践人才，都需要职业精神或职业情怀的培养、训练和熏陶。^[13]职业情怀是一种职业理想、信念或追求，是从业人员分析、判断和思考问题时所持有的价值观或思维方式，能够决定从业人员的行为、目标和品质。如今业界、学界和教育界都已意识到了情怀教育的重要性，如武汉大学信息资源研究中心王新才教授在《图书馆需要什么样的人才？》一文中强调，教育应当注重人才责任心和使命感的培养，并呼吁图书情报教育中的情怀教育。^[14]华东师范大学商学院范并思教授在《图书馆专业人才培养：科学精神、核心能力与专业主义》中，强调应着重培养图书馆工作人员的核心能力和职业精神。^[13]图书情报学教育只有重视学生的责任心与使命感的培养，才能培养出图书馆事业发展需要的人才。

4 结语

职业自觉是判断馆员职业素养的重要依据，是新时代馆员的核心竞争力。它是馆员发自内心的职业主动，是由馆员的自驱力来支配，并不需要检查和考核来驱动。它需要学校教育和图书馆组织文化的共同培养与熏陶，才能最终同图书馆职业捆绑并造福社会。

注释

①东莞图书馆农民工留言事件：2020年6月24日，从湖北老家回到东莞的吴桂春因新冠疫情无法复工，又找不到新工作，便去东莞图书馆退还读者证准备回老家。当班馆员王艳君见他依依不舍，乃告知可在读者留言簿上留言，于是他在读者留言簿上写道：我来东莞17年，其中来图书馆看书有12年，书能明理，对人百益无一害的唯书也。今年疫情让好多产业倒闭，农民工也无事可做了，选择了回乡。想起这些年的生活，最好的地方就是图书馆了，虽万般不舍，然生活所迫。余生永不忘你东莞图书馆，愿你越办越兴旺，识惠东莞，识惠外来民工。馆员卢慧婷将留言拍照上传到东莞图书馆馆员工作微信群，其后东莞图书馆官方微博给吴桂春留言：“感谢，我们一直在，等你再来。”次日吴桂春的留言经自媒体不断转发和网络热议，迅速登上各大媒体热搜，新

华社、《人民日报》纷纷发表评论,成为轰动全国的新闻热点。接着中央电视台《新闻1+1》主持人白岩松对“读者留言东莞图书馆”引发的社会效应作了全面连线采访报道。在媒体轰动效应影响下,吴桂春经东莞人社局职业介绍服务中心帮助,入职东莞图书馆附近小区的物业公司,东莞图书馆重新为他发放特别读者证。

参考文献

- [1] 肖希明. 论图书馆职业精神[J]. 图书馆论坛, 2004(6):64-66.
- [2] 尚铁英. 略论高校图书馆员的职业自觉[J]. 平顶山学院学报, 2006(2):102-104.
- [3] 范并思. 构建中国图书馆核心价值体系之思考[J]. 图书与情报, 2015(3):51-55.
- [4] 倪代川. 论图书馆公共性[J]. 情报理论与实践, 2014(5):32-36.
- [5] 柯平. 公共图书馆法专家解读[M]. 北京: 国家图书馆出版社, 2018:66-78.
- [6] 程亚男. 再论图书馆服务[J]. 中国图书馆学报, 2002(4):18-21.
- [7] 李月琳. 从图书馆的初心和使命谈图书馆学教育和人才培养[J]. 图书馆建设, 2020(6):21-25.
- [8] 康存辉. 图书馆组织文化的价值体现[J]. 现代情报, 2006(5):109-112.
- [9] 丁玉霞, 顾英. 图书馆组织文化建设与管理创新解读[J]. 图书馆工作与研究, 2015(1):40-43.
- [10] 柯平. 从科学管理到文化管理——关于图书馆组织文化的战略思考[J]. 大学图书馆学报, 2013(3):44-49.
- [11] 蔡英. 论图书馆领导与图书馆组织文化的建设[J]. 江西图书馆学刊, 2004(4):93-94.
- [12] 程焕文. 从城市温度、新闻热度看公共图书馆平等权利的实现程度——对“读者留言东莞图书馆”新闻热点的思考[J]. 图书馆论坛, 2020(10):1-8.
- [13] 范并思. 图书馆专业人才培养: 科学精神、核心能力与专业主义[J]. 图书馆建设, 2020(6):18-34.
- [14] 王新才. 图书馆需要什么样的人才? [J]. 图书馆建设, 2020(6):15-17.
- 苏金妹 女, 莆田市图书馆副研究馆员。
(收稿日期: 2022-05-05。)
-
- (上接第25页) 2020, 40(7):82-83.
- [8] 张宇斌, 李泰峰, 嵇灵. 协同创新“大科研”模式下学科服务嵌入路径研究——电子科技大学图书馆学科服务实践与创新[J]. 图书情报工作, 2013(22):77-80.
- [9] 程蕙兰, 段萌语, 胡小华. 高校图书馆嵌入院系
- 的学科服务模式研究——以中国地质大学(武汉)地球科学学院为例[J]. 图书馆学研究, 2019(1):62-66.
- 王宏 女, 黄淮学院图书馆助理馆员。
(收稿日期: 2021-10-28。)