

馆员职业幸福感与图书馆服务心理

赵晓芳

(常州大学 图书馆,江苏 常州 213164)

【摘要】图书馆事业的发展离不开图书馆员的高效工作,而馆员除了需要各方面素质要求外,也需要职业幸福感。因为职业幸福感直接影响着馆员们的身心健康和工作效率。本文主要论述图书馆员职业幸福感的缺失原因和提升途径,以及图书馆员职业幸福感对服务心理的影响。

【关键词】图书馆员;职业幸福感;图书馆服务;服务心理;原因;途径

【中图分类号】G251.6 **【文献标识码】**A **【文章编号】**1673-1891(2013)04-0097-03

引言

图书馆工作相对繁复,难免会有馆员觉得单调和枯燥,从而觉得没有意思,觉得工作没有幸福感可言。那么,馆员职业幸福感会对图书馆服务带来什么影响呢?现状下图书馆员职业幸福感的缺失原因又是什么呢?如何让图书馆员体会到职业幸福感,从而拥有良好的服务心理,也是现如今图书馆工作需重视的一项任务。

1 图书馆员职业幸福感与图书馆服务心理的关联

1.1 图书馆员职业幸福感的意义

职业幸福感是指主体在认知和情感上对现在的自我职业状态和周围环境的内在认可。需要在工作中基于对幸福的正确认识,通过不懈的努力去实现自身和谐发展和职业理想而产生的一种自我愉悦和满足的生存状态。

图书馆员的职业幸福感是指馆员在工作过程中产生的对图书馆环境是否满意和觉得舒适,觉得馆内气氛是否融洽和谐等,也包括馆员是否认为在图书馆工作能够实现自我价值,由此产生的心情愉悦感。有职业幸福感的人会在工作中保持好的心情状态,从而无形中提高工作效率。而感受到职业幸福感的程度也有着很多差别,因为幸福感是一种心理感受,常会因人而异,能否有职业幸福感也与职员的心理状态有着直接的关系。

1.2 图书馆员职业幸福感对服务心理的影响

图书馆员若没有职业幸福感,就会在多方面表现出对工作的倦怠性。而图书馆的工作以服务为主,若情绪难以调节和控制,就没法正常与读者沟通,在说、听、写的交流过程中就会产生一系列的冲突和缺憾。

图书馆员没有职业幸福感,就没法在平时的工作中保持恬静、开朗和乐观的心境,没有自控性和

反应性,会把工作当成机械化程序式进行,也可能把不良情绪带到工作中随意发泄。比如馆员会在工作中遇到读者违反借阅规则,在需要进行罚款的情况下,常会有不服气的读者,若馆员本身就对这个职业存在一定成见,就很容易引发正面冲突。这样的馆员在服务心理上无法做到情绪的自控,就会引发读者的不满,从而改变对整个图书馆的好感度。

图书馆员没有职业幸福感,就会下意识觉得自己没有社会地位,只是做一种服务工作,因而缺少自信心。在工作中就会无精打采,没有职业积极精神面貌,长期以来,就会对这份工作产生厌倦心理,在工作中自然就会产生敷衍了事,得过且过的服务心态。

2 图书馆员职业幸福感缺失的原因现状

2.1 自我效能感较低导致了图书馆员的职业倦怠心

许多人认为图书馆的工作很轻松,没压力。其实随着图书馆的网络化、数字化和自动化后,对图书馆员的综合素质和知识结构都提出了更高要求。这样就需要馆员不但有图书馆情报专业知识,还要了解更多学识。因为图书馆的服务不再是简单的借还书本,而是需要多层次来满足信息时代的知识服务。

但图书馆员长期在馆内这样的封闭状态下工作,对于飞速发展的现代化会感受到力不从心。这样便会产生大的工作压力,觉得自身适应不了快速发展的现状,就会产生紧张焦虑情绪,从而对这份工作的前景失望,也没有自身价值的成就感。长此以往,馆员就会失去工作热情和动力,产生消极的得过且过心态。这样的自我效能感降低后,伴着对这份职业的失望,馆员自然无法产生职业幸福感。

2.2 社会地位的不被认可导致图书馆员敬业精神低

高职院校的图书馆被视为现代大学的三大标

收稿日期:2013-08-15

作者简介:赵晓芳(1965-),女,常州大学图书馆馆员,本科,研究方向:图书采访、编目。

志之一,起着信息导航、知识服务和文献检索的重要作用,为提高教育质量和科研水平有着不可磨灭的贡献。可图书馆在校类的部门划分却成了辅助类,相对来说,图书馆员待遇便列入了低端,成了高校内部的低收入者。

且很多读者也对馆员存在偏见,认为是一种简单又低层次的借阅纪录工作。但真相却是因为图书馆藏书多,工作跟科学科研有关,有着技术性和繁复性。这些后台的工作读者看不见,所以使得对馆员的认可不大。使得很多图书馆员得不到尊重,从而精神状态处于没有自信和自暴自弃的状态,自然会影响敬业精神,也自然没有职业幸福感可言。

2.3 工作环境影响了图书馆员的身心幸福感

图书馆大多是人员流动性比较大的空间,但相对又是封闭的场所,很容易受空气污染。而馆内因为收藏太多,普遍都带有细菌、霉菌、寄生虫和蜡虫。而印刷有油墨的资料含有苯和铅之类的有毒成份,会散发着有毒气味。而电子化和数字化加多了计算机的使用,这就带来了电子辐射。这些环境影响和室内工作一般都会无规律,导致很多馆员患上种种职业病,严重影响馆员的身心健康和职业幸福感。

2.4 价值观和重复的工作状态导致馆员没有了职业激情

图书馆的地位日趋重要,它的服力性主导地位一直未变,且一直还在加强。图书馆服务项目越来越复杂,馆员要抢演的角色就越来越多样化,比如“信息导航员”、“信息顾问”、“系统管理员”等,在技术专业和价值性质方面也在要求不断提升。但在市场经济的冲击下,部份馆员也无法抵抗物质金钱、名利权力等方面的诱惑,因而不能好好把握人生价值观,因为潜意识偏重强调个人的价值,心理上就严重失衡了,从而产生强烈的不满和愤世的情绪。

也有一些馆员会拿自己的现有地位和收入去跟亲朋好友比较,从而觉得低人一等,这就产生了角色价值观与图书馆员个人价值观的冲突,最终让他们对自己的所处地位和职位失望。且图书馆的工作年复一年的重复借阅、归还、整理、采购、验收、分类和编目等工作。这让好多馆员因此麻木不堪,从而失去职业激情,更无幸福感可言。

3 图书馆员提升职业幸福感的途径

幸福感更多地表现为价值感,是需要得到满足,潜力需要得到发挥等。而图书馆员的职业幸福

感决定了他们的服务心态,如果总是缺失职业幸福感,会导致馆员的情绪出现诸多问题。严重的甚至会引起抑郁焦虑、自悲等不良状态。所以,提升图书馆员的职业幸福感是一项需要重视的任务。

3.1 认可图书馆员的职业价值

无论哪一个岗位,都有着他独特的重要性只是分工不同而已,所以知道的社会角色重要性是有必要的,也是提升馆员幸福感的前提。

图书馆员应该了解自己岗位的真正价值,对读者起着什么样的作用,对社会有着什么样的意义。图书馆的存在,是对人类精神生活和教育事业起着至关重要的作用的,有着它独特的现实价仵。因此图书馆员职业不但有重要的社会价值,也表示馆员会具有一定的高深学问,否则是无法胜任馆内那些庞大繁复的工作的。这是一个有尊严的职业,他们对社会承担了提供资料和知识的义务和职责,是一种传播和支持知识文明的有意义行为。

而幸福感是一个追求状态,是心灵的不断成长和汲取周围的美好事物的过程。面对社会里种种诱惑时,图书馆员应该高扬起心中的那个风帆,坚信自己的工作重要性和职位责任感。从而改变心态和价值观,这样无论在哪个岗位,都可以创造并拥有职业幸福感。

3.2 发展专业素养 实现自我价值

这是个不停发展的知识经济时代,图书馆则是一个巨大的知识宝库,而图书馆员在工作之余可以充分利用馆内有利资料文献自主学习,在提升了专业知识的基础上全面发展,促进馆内工作的熟练性和专业性。只有自身的不断发展,才能为社会创造更多精神和物质财富。馆员的专业知识和自身素质日渐加强后,就会增加在工作中的自豪感和幸福感。在平时工作时遇到任何问题,馆员都会因为自身素养过硬,所以能全局掌控和运转,也会将平时学到的知识运用到工作实践中去。工作一旦得心应手,馆员的心情自然会相对愉悦轻松起来。

而知识的消化和学习也跟道德行为有着关联,道德行为在一定程度上决定了幸福感的体验和感知。如果馆员缺乏道德范导,就会导致情绪和行为的放纵,容易在形形色色的社会里迷失掉自我。图书馆收入相对微薄,这需要馆员能从工作里体会到欢乐,心系读者和知识的传递职责,心无杂念的立于浮世之上,有着崇高的奉献精神。如果馆员热爱馆内事业,忠于这个职责,就会产生更多职业幸福感。

当馆员能在工作中找到乐趣和自我时,就会自

主完善地系统地去学习专业知识,努力充实自身。而人本主义认为,自我实现是人的最高精神需要,做为图书馆员,他们也会有很强烈的需求,如果他们能通过知识的不断增长,素养的不断提高,就能在发挥自身优势和专业服务过程中找到自信心,从而去追求自我价值的实现,有了精神上的追求和自信,就能从这份职业里体验到幸福和美好的并存。

3.3 为图书馆员营造和谐的工作环境

图书馆内工作大多是重复性质的劳动模式,相对比较琐碎。正因为是琐事,就会让很多馆员产生疏忽感和不重视感,觉得自己的工作无足轻重。但事情的完美,正是从做好琐碎小事来体现的。如果每个馆员都能做好自己的那件小事,就可以成就图书馆的辉煌事业。

因此,图书馆负责方应该考虑到馆内的工作环境,好的环境下,人的心情相对会愉悦起来。当全社会都在寄厚望于图书馆员的服务心理和行为时,

更应该给予馆员关心、理解和关注。让馆内环境保持和谐和温暖,让馆员们有打理自家书房一样的亲切感和归属感,从而感受到重视和幸福。

同时,相关部门也应重视图书馆事业,积极了解和重视图书馆员的工作环境和工作中遇到的问题。有效改善办馆条件,提高馆员的经济地位和社会地位,让馆员们感受到自己的合法权益和社会地位的认可。

4 结语

图书馆员的职业幸福感和服务心态是紧密相关的,只有提高馆员的各方面素养和心态,找到职业幸福感的途经和感知,才能在服务心理上处于积极状态,从而为图书馆发挥最大潜力的能量。而职业幸福感也不只是按条条框框去学习来的,靠的是馆员们在提高自身价值的同时,找到职业中有意义的存在,认可自己的岗位,从而在工作中体味职业幸福感。

注释及参考文献:

- [1]王庆雯.试析图书馆幸福感的本真体验[J].农业图书情报学刊,2008(12):213-216.
- [2]赵子夫.论图书馆员消极体态语言的心理透视、危害及纠正[J].图书管理,2007(3):65-67.
- [3]邵艳.论图书馆要素效应与读者主观幸福感——高校图书馆读者主观幸福感问卷调查[J].图书馆工作与研究,2011(2):36-38.

The Librarians' Professional Happiness and Library Service

ZHAO Xiao-fang

(Library, Changzhou University, Changzhou, Jiangsu 213164)

Abstract: Efficient development of the library cause cannot do without librarians, and librarians in addition to the requirements of the quality, also need to occupation well-being. Because the occupation well-being directly affects the Librarians' physical and mental health and work efficiency. This paper mainly discusses the librarians lack of occupation happiness and promotion way, as well as the librarian occupation well-being effects on service psychology.

Key words: Librarians; Professional happiness; Library services; Service mentality; The reason; Way