

数字图书馆建设过程中图书馆员情绪管理

黄嵩

(沈阳城市学院 辽宁 沈阳 110112)

[摘要] 图书馆拥有丰富的文学储量, 强大的学习氛围和周到的服务体系。它成了现代才能训练的第二教室, 也为社会人士查阅资料提供了重要场所。因此他们在图书馆里和图书馆员接触很多, 那么图书馆馆员的态度、气质、服务理念, 不仅会影响读者的心情和精神, 还可以大大决定整体服务质量和图书馆水平。本文以图书馆馆员为研究对象, 分析图书馆员的情动管理能力中存在的主要问题并做出相应的管理对策。

[关键词] 数字图书; 馆员; 心态研究; 心理健康

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.04.1324

一、图书馆员情绪管理的重要性

以互联网为代表的信息技术的变革将不断变化, 图书馆的面貌也将持续改变。21世纪传统图书馆的命运将成为近年来图书馆发展方面的重要话题之一。人们一致认为以前和现在的互联网时代共有传递文献信息的功能, 向数字图书馆逐步的发展。数字图书馆采用高级数字存储和处理技术, 来建立信息资源的分布式管理系统大规模的文献信息数据库, 并通过电子通信散布在各种信息数据库中的各种网络查询服务。读者不需要去图书馆咨询资料, 就可以通过使用办公室和家里电脑网络的查看电子图书馆的信息。但是电子图书馆的建设引起了图书馆员思想和心理活动的强烈冲击。有些人可以在相应时间内更新自己的想法, 调整自己的精神, 保持时间和节奏。而有些人表现出混乱、不平衡、各种心理障碍, 以及影响个人精神健康和工作效率, 以及影响整个图书馆工作顺利地开展。情绪与图书馆员的作用密切相关, 他们的职责范围大部分是在为读者提供相应的服务, 和其他服务业员工一样, 他们也是典型的情绪劳动者。近年来, 随着信息技术和互联网的飞速发展, 图书馆的服务内容和服务手段也在不断提高, 读者对图书馆的期待值也越来越高, 从而使图书馆工作人员比其他服务产业更为重要。在服务过程中, 图书馆员的情绪管理越来越受到关注。首先, 例如图书馆馆员在工作过程中的情感波动, 无论何时何地都不顾及到其他人的行为和想法, 他们的行为直接或间接地影响到专业服务形象、服务质量和水平。另外, 情绪会直接影响图书馆工作人员的工作性能。图书馆员心情不好的时候, 他们常常对他们的工作感到无聊。他们不仅漠不关心地对待读者, 影响了服务质量的同时也直接影响了图书馆和读者的认同感, 产生了焦虑和愤怒等负面表现。因此, 图书馆员的情绪管理越来越重要。

二、图书馆员情绪的产生及起源

图书馆馆员压力、情绪的产生及起源与馆员职业因素、个人因素、外部环境等因素有关。下面就图书馆员的情绪产生的起源做以下几点归纳。

1. 图书馆员职业因素

图书馆员长时间处于图书馆的“被包围的一种地方”。图书馆工作对社会效益并不是很突出, 因为它在服务、单调、重复性和其他因素方面影响了他们工作性质, 让图书馆员往往有沮丧、疲倦、低落和缺乏专业成就的倾向。主要理由是: 首先受到工作因素的影响。由于工作人员长期昼夜轮班工作, 让图书管理员们打乱了生活规律, 有些部门由于图书流通量很大, 一些图书管理员由于身体和精神的失衡而导致情绪极度的低落。图书馆员必须将书籍分类, 并放在书架上进行采集还要一整天面对图书和电脑。收集, 分类, 处理, 输入文献信息, 回答读者提出的问题。总之工作性质让他们觉得特别的单调与烦躁。第二由于图书馆具有一定的服务性质, 长期与读者、图书和电脑在打交道。特别是有时会出现极个别读者素质低的会鄙视图书馆员的工作, 无视他们的服务, 这让图书馆理员会很烦躁, 很失落。第三, 受到竞争的影响。由于大学图书馆的现代技术和现代经营的应用, 传统工作消失了, 出现了新的工作。

图书馆馆员的能力需求越来越高, 图书馆员的竞争也在不断的加强。图书馆员在技术和技能的巨大压力下和图书馆对培训的机会很少, 让他们极容易产生相应的情绪焦虑和不安全感。

2. 图书馆员个体及外部因素

由于家庭环境、教育水平、理想追求、性格、身体等诸多因素的不同, 图书馆员的压力和情感的变化也不同。首先是图书馆的收入较低, 在行业比较中可能产生不平等的感觉, 导致不合理的经济收入压力。第二, 教育水平。由于每个图书管理员的教育水平不同, 他们的理想、价值、兴趣和认知水平也不同。第三, 图书管理员的性格和身体因素。由于图书管理员的性格和身体健康的不同因素, 压力也不同。开朗的图书管理员能积极释放压力, 会适当调解自身的情绪, 缓解压力。内向的图书管理员, 很容易引起抑郁症以及很多不确定的情绪因素。这类人员很多时候觉得图书馆的社会利益不明显, 所以社会一般认为图书馆是一个很闲散的场所, 而且它在一定程度上还伤害了图书馆员的自尊心, 使他们对图书馆职业产生了否定悲观的一种情绪。这直接关系到图书馆馆员的忧郁情绪的产生, 从而还进一步导致图书馆员的情绪浮躁, 压力增加。

三、图书馆员的情绪管理

1. 组织文化方面

为了形成图书馆组织的开放氛围, 需要建立有交流畅通的组织文化, 加强图书馆的战略、互动、正式、非正式交流可以有效的为图书馆馆员减少他们的负面工作情绪, 明确他们在数字时代也是有成长与进步的。此外, 可以通过工作轮换把之前的工作范围逐步扩大化, 将之前的工作系统进行适当的调节。当图书馆员对自己的岗位感到不再具有挑战性的时候, 可以进行改变图书馆员的工作, 把同样的水平和技术的馆员换成别的工作, 从而减少他们的工作的无聊感, 提高他们的工作热情。工作体系化是对业务内容的垂直扩大, 可以从图书馆员的计划中加强管理和评价。这是一个非常有效的经营战略, 可以强调任务的完整性。

2. 情绪劳务方面

图书馆应该告知图书馆员在工作的时候必须有的职责, 要用热情的工作态度对待读者, 同事。图书馆在引进新的馆员的时候要通过各方面的核查与了解该人员是否适合这份工作, 是否能达到图书馆所要求的情绪。此外, 图书馆的相应管理人员要帮助他们理解他们在工作范围内的情绪状态。之后, 图书馆可以为图书馆馆员设置心理咨询中心, 雇佣外部心理咨询师, 为图书馆员缓解工作压力和消极情绪提供一个良好的环境。避免由于过度的压力和过度的劳动负荷而产生的负面情绪。

参考文献

- [1] 图书馆变革中的馆员反应行为: 内涵、机理与策略研究[J]. 李俊. 图书馆工作与研究. 2020(03).
- [2] 积极心理学视域下的图书馆员职业活力激发[J]. 丁冬, 张长秀. 图书馆工作与研究. 2016(12).
- [3] 高校图书馆员职业倦怠的影响因素和缓解对策[J]. 陶文萍. 湖北师范大学学报(哲学社会科学版). 2019(06).