

图书馆普通员工职业胜任力研究主报告*

李 超 徐 晟 赵 雅

摘 要 本研究采用定性与定量相结合的方法,探索我国图书馆普通员工的职业胜任力特征。在专家访谈和关键事件行为访谈基础上,编制“图书馆员自我评价问卷”,并以此为测量工具在全国范围内实施问卷调查。根据对 2799 个有效样本的统计分析,建立我国图书馆普通员工职业胜任力模型和胜任力测评量表,阐释图书馆普通员工职业胜任力及其子维度的表现特征,探讨个人、教育、工作等因素对胜任力的影响,以及胜任力对工作满意度、离职倾向和组织承诺 3 个绩效指标的预测作用。图 1。表 2。参考文献 40。

关键词 图书馆 普通员工 职业胜任力 问卷调查

Main Report of the Research on the Competency of Library Staff

Li Chao Xu Sheng Zhao Ya

Abstract: The purpose of this study is to identify the career competencies that library staff should possess. The method of the study is a combination of quantitative and qualitative research method. By conducting interview with experts and behavior event interview (BEI) with core library employees, the “Librarian Self-Evaluate Questionnaire” was designed and sent to library staff across China. Based on statistical analysis (n=2799), this study constructs the competency model of library staff, explores the competency scale of library staff and describes the performance of competency and its sub-dimensions. The findings indicate that the competency and its sub-dimensions are mainly influenced by personal, educational and organizational characteristics. The relationships between competency and job satisfaction, intention to quit and organizational commitment are finally discussed. 1 fig. 2 tabs. 40 refs.

Keywords: Library; General Staff; Career Competency; Questionnaire Survey

1 引言

目前,我国图书馆事业正处于现代公共文化服务体系指导下的提升与发展阶段,这种提升与发展必然会对图书馆行业及其从业人员带来一系列的冲击,图书馆员的职责与职业要求也将随之改变。图书馆行业必须清醒地认识到这一点,并进行有效应对,图书馆员自身职业胜任力的提升就成为这一背景下的重要措施之一。

从我国图书馆职业的发展现状来看,仍存在很多并不乐观的现象:图书馆员自我职业评价普遍偏低^[1],职业焦虑情绪突出^[2],社会公众对图

书馆职业评价不高^[3],图书馆学专业学生职业贬损倾向严重^[4]等等。如果这些问题得不到及时解决,不但不利于图书馆员职业胜任力的提升与拓展、职业发展和职业目标的实现,还有可能阻碍图书馆内部管理机制的优化、资源建设与服务内容的创新,阻碍图书馆对社会公众使命与职责的行使,最终会影响到中国图书馆事业整体的健康发展。在上述背景之下,本研究尝试探索图书馆普通员工职业胜任力的构成要素与影响因素,建立图书馆普通员工职业胜任力模型,为调整、改善图书馆人力资源管理,提高图书馆职业的专业化

* 本文系教育部人文社科项目“图书馆员职业胜任力模型构建与应用研究”(项目编号:14YJA870012)的研究成果之一。

水平提供理论依据,并以此来推进当今图书馆员职业胜任力的研究。

2 文献回顾与假设提出

自1973年哈佛大学心理学教授McClelland首次提出胜任力概念之后,胜任力研究就成为全球管理领域讨论的焦点之一^[5]。国外学者Boyatzis^[6]、Woodruffe^[7]、Spencer^{[8](9-11)}、Parry^[9]以及国内学者仲理峰^[10]等都对胜任力的定义和概念性框架进行了辨析。经过四十多年的发展,胜任力研究已由理论探讨进入实证研究阶段。图书馆情报学越来越注重对图书馆从业人员的研究,并将胜任力理论引入到图书馆职业的理论研究与实践探索之中。

2.1 国内外相关研究进展

2.1.1 国外图书馆员职业胜任力研究进展

国外图书馆员胜任力研究始于1978年Christine对学校图书馆员胜任力的个案研究^[11]。迄今为止,已产生了较为丰富的研究成果,研究特点表现如下。

(1)图书馆情报学将研究重点集中在图书馆员胜任力模型构建、胜任力水平测量、现有胜任力水平与现实需求的匹配程度等内容上。

在胜任力模型构建上,研究内容由通用胜任力模型研究转变为特定岗位或为特定用户服务的图书馆员的胜任力模型构建,如对参考咨询馆员^[12]、采访岗位图书馆员^[13]、研究型馆员^[14]、图书馆管理者^[15]等群体的胜任力模型研究。大多选择定量研究中的问卷调查法来获取胜任力特征清单或评估员工的胜任力水平;个别研究也选择定性方法进行探索,如使用内容分析法构建图书馆员的胜任力特征^[16]。

此外,评估图书馆员现有的胜任力水平与现实需求的匹配程度,也是国外研究重点。Shahbazi等研究发现,沟通能力是数字图书馆员迫切需要掌握的胜任能力^[16]。Ayoku等认为,图书馆员在信息技术上的胜任力与现实需求并不匹配^[17]。

(2)图书馆实践领域对图书馆员胜任力亦非

常关注,并从职业发展与用户需求等视角发布了一系列图书馆员胜任力清单与标准。

2005年,美国图书馆协会(ALA)拟定了图书馆员通用胜任力特征,包括技术能力、信息组织能力、研究能力、继续教育和终身学习能力等8个维度。联邦图书馆和信息中心委员会(FLICC)构建了图书馆员胜任力模型^[18]。除此之外,也有针对专门岗位或服务需求(如青少年用户服务、参考咨询、商务参考、特藏等)开发的特定群体的胜任力模型,如美国大学和研究型图书馆协会(ACRL)于2007—2008年制定的大学图书馆员胜任力标准与指南,美国青少年图书馆服务协会(YASLA)于2010年开发的青少年图书馆员胜任力模型^[19]。

(3)随着图书馆员胜任力模型的开发与细化,已有研究开始关注胜任力的前因或结果变量。

职业胜任力的前因变量主要分为个体因素和工作、组织相关因素^[20]。在这些前因变量中,已有研究显示性别、专业教育对图书馆员职业胜任力有预测作用。比如Farooq等发现,男性大学图书馆员现有的胜任能力要显著高于女性^[21]。Robati等的研究表明,专业教育对提升图书馆员胜任力起关键性作用,学生接受的专业教育课程级别越高,其获得的胜任能力就越多^[22]。然而,这些研究尚集中在图书馆员个体因素方面,缺乏工作与组织层面的前因变量的实证分析。

在结果变量上,已有研究表明图书馆员的职业胜任力与工作满意度存在一定的关联。Hart发现,图书馆员若不能具备恰当的工作能力,则会引发其产生绝望情绪^[23]。Kelly强调通过在职培训的方式提高图书馆员工作所需的胜任能力,可以减少图书馆员的工作焦虑感,提高胜任能力,提升工作满意度水平^[24]。以往研究证实了图书馆员胜任力水平与工作情绪、工作满意度之间存在一定的关联,但还缺乏对工作绩效、组织承诺、离职等其他结果变量的研究以及胜任力与结果变量作用机制的深层分析。

2.1.2 国内图书馆员职业胜任力研究进展

2005年,国内学者将“胜任力”概念引入图书

馆职业问题研究^[25]。国内学术界对图书馆员胜任力的研究大致可分为以下两个阶段：

(1)概念引入与理论假设阶段：黄慧琦^[26]、陈祥娟^[27]等学者将“胜任力”概念引入图书馆情报学研究领域，但没有进行系统化的实证研究，属于理论假设阶段。

(2)胜任力特征分析与模型构建阶段：2010年以后开始出现对通用型、特定岗位型（如馆长^[28]、参考咨询馆员^[29]）、特定图书馆类型（如高校馆^[30]、公共馆^[31,32]）等多种胜任力模型构建与特征描述的相关研究。

总体来说，目前国内图书馆情报学领域对图书馆员职业胜任力还没有形成系统化研究，没有严格遵循胜任力开发的相关方法和过程，提出的图书馆员胜任力模型缺乏实证支持，从而使得现有研究存在以下局限：

(1)关于胜任力在图书馆界的研究成果无论是从数量还是质量上都有待提升，已开发的图书馆员胜任力指标之间差异较大，胜任力结构特征、测量工具及相关变量间关系等研究有待拓展与深化。

(2)国内图书馆员胜任力特征的获取、胜任力模型的构建，大多遵循以理论为基础的推导方法，其模型的适用性、可靠性及可推广性无法得到评估。

(3)对于相关岗位的胜任特征和模型，概念引入式理论探较多，而实证研究运用的较少，尤其是行为事件访谈、问卷调查法的使用很少，研究过程缺少规范。

2.2 操作性定义与研究假设

关于职业胜任力特征的界定，学术界一直没有达成一致意见。目前比较权威，也是本次研究采用的定义是 Spencer 等于 1993 年提出的：职业胜任力特征指那些可以被可靠测量或计量的，能将某一工作、组织或文化中卓有成效者与绩效平平者区分开来的个人的深层次特征，包括动机、特质、自我形象、态度或价值观、某领域知识、认知或行为技能等^{[8] (222-226)}。

根据现有研究成果，本研究提出以下三点假设：

(1)图书馆普通员工的职业胜任力水平是可以被测量的，并且由一系列评价指标构成。

(2)图书馆普通员工的职业胜任力水平受到哪些因素的影响是可以测量的。依据企业员工^[33]、医护人员^[34]等其他行业从业者胜任力影响因素的相关研究可知，利用问卷调查、统计分析等手段，能够发现员工的胜任力水平与其个体特征、组织因素以及工作情景等方面的相互关系。

(3)胜任特征对工作满意度、离职倾向和组织承诺具有预测作用。员工的职业胜任力高，就能够带来较高的职业满意度，从而使个体产生高的工作满意度^[35]，而离职倾向就会相对较低^[36]。现有研究几乎一致认为，员工的工作满意度与组织承诺水平具有正向的相关关系^[37]，如果职业胜任力对工作满意度产生正向影响，那么对组织承诺也可能产生正向影响。鉴于以往研究对胜任力、工作满意度、离职倾向和组织承诺等绩效变量之间关系的论证，本研究进一步提出以下假设：图书馆普通员工的胜任力对工作满意度、组织承诺具有正向预测作用；对离职倾向具有负向预测作用。

3 研究方法

3.1 测量工具的编制

本研究的调查对象为图书馆的普通员工，调查问卷包括个人基本信息、图书馆员胜任力特征量表、绩效评价参考量表和诚实性量表 4 个部分，结构如下：

(1)人口统计学变量：由 15 道题目组成，主要涉及了图书馆普通员工的性别、年龄、健康状况、婚姻状况、子女数量、子女状况、受教育程度、专业背景、职称、进馆年限、所在图书馆的地区、所在图书馆的类型、工作岗位以及是否从事过其他行业等人口学变量，并以此考察图书馆普通员工的个人、家庭、教育以及工作特征。

(2)胜任力特征：对于图书馆普通员工的胜任

力水平,我们选择使用自编量表来进行测量。初始量表主要结合理论分析、访谈及前人研究进行编制。

具体来说,我们通过行为事件访谈法(Behavioral Event Interview, BEI)来完成对图书馆员胜任力模型构建的前期探索。行为事件访谈法由美国心理学家 McClelland 提出,是目前得到公认、且最有效的胜任力特征模型构建方法^[5]。具体操作流程是:在天津两所高校(南开大学、天津商业大学)图书馆及两所公共图书馆(天津市与和平区图书馆)选取专家、馆长、部门主任与若干图书馆员进行半结构化访谈,与图书馆部门主任及业务骨干进行团体焦点访谈(Focus Group Interview, FGI);然后根据半结构化访谈和团体焦点访谈结

果,在这四所图书馆中选择绩效优秀员工进行行为事件访谈;最后根据事件访谈数据进行编码,获取胜任力特征清单,并形成《图书馆员职业胜任力问卷》。

数据回收后,我们对普通员工样本进行探索性与验证性因素分析,删除问卷中不适合的维度与题项,修正原有的职业胜任力模型,并形成《图书馆普通员工职业胜任力标准化测量量表》。如图 1 所示,修正后的图书馆普通员工胜任力模型包含 3 个一级维度、9 个二级维度、31 个题项,具有良好的信效度,是研究图书馆普通员工这类职业群体胜任力的有效工具,各维度内涵参见本专题分报告之《图书馆普通员工职业胜任力分析》。

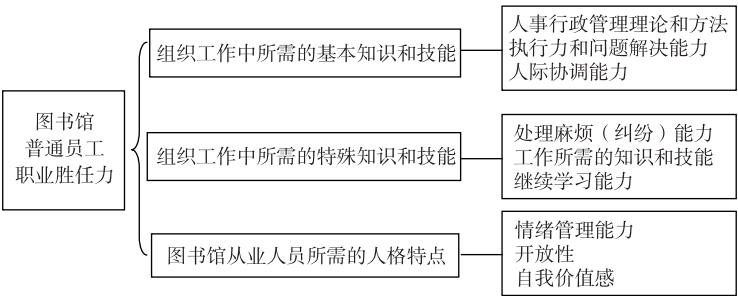


图 1 图书馆普通员工职业胜任力通用模型

(3)绩效评价:对图书馆员的绩效评价,我们选取了 3 个现成量表来考察,即 Bono 和 Judge 的《工作满意度问卷》^[38]、Landau 和 Hammer 的《离职倾向问卷》^[39]与 Chen 和 Francesco 的《组织承诺问卷》^[40]。本研究选用 Bono 和 Judge 开发的 5 个题项的量表来测量图书馆普通员工的工作满意度水平;选用 Landau 和 Hammer 编制的 3 个题项的量表来测量员工的离职倾向程度;选用 Chen 和 Francesco 开发的 9 个题项的量表来测量员工的组织承诺水平。

(4)诚实性:采用 MMPI 中的测谎量表,共 15 个题项,回答为“比较认同”和“很认同”的计 1 分,回答为“不认同”“很不认同”及“中立”的计 0 分。如果填答者总分高于 10 分,其填答结果就值得怀疑,则该问卷应被视为无效问卷,予以删除。

本研究一律采用 Likert 5 点记分法(1=完全

不符合;5=完全符合),共有 115 个题项。依据问卷题目设计反向性原则,本研究将问卷的各题目随机选取作了反向处理,形成了初步的问卷。随后在天津地区进行了预测试,根据测试反馈对问卷进行了调整,形成最终问卷。

3.2 研究样本与问卷收集分析

本研究在全国范围开展调查,采用大部分现场发放和少数个别邮寄相结合的方法,共发放问卷 4800 份,回收问卷 4154 份,问卷回收率为 86.5%。经过对问卷的仔细筛选,并结合诚实性量表的得分,共获得有效问卷 3654 份,其中职务为“普通员工”的问卷 2799 份。随后,我们采用 SPSS20.0 对职务为“普通员工”的 2799 个样本进行统计分析。图书馆普通员工的人口学特征分布情况如表 1 所示。

表 1 样本基本情况汇总

性别			年龄					健康情况		
	男	女	25 岁及以下	26—35 岁	36—45 岁	46—55 岁	55 岁以上	很少看病	有时看病	经常看病
n	735	2005	240	1113	821	538	81	1614	1030	134
%	26.3	71.6	8.6	39.8	29.3	19.2	2.9	57.7	36.8	4.8
婚姻状况							子女数量			
	未婚	已婚	再婚	离异独身	丧偶独身	其他	无子女	1 个	2 个及以上	
n	610	2056	37	66	6	11	948	1742	68	
%	21.8	73.5	1.3	2.4	0.2	0.4	33.9	62.2	2.4	
专业背景				受教育程度						
	图书、情报、档案	非图、情、档专业		大专及以下	本科及在读	硕士及在读	博士及在读			
n	945	1737		686	1487	556	46			
%	33.8	62.1		24.5	53.1	19.9	1.6			
所在馆的类型										
	国家馆	省市馆	地市馆	区县馆	高校馆	其他				
n	19	628	143	194	1422	382				
%	0.7	22.4	5.1	6.9	50.8	13.6				
进馆年限					所在馆的地区					
	5 年内	6—15 年	16—25 年	25 年以上	北京	东北	西部	中部	东部及东南沿海	
n	1111	903	488	273	146	185	809	514	1125	
%	39.7	32.3	17.4	9.8	5.2	6.6	28.9	18.4	40.2	
是否从事过其他工作				职称						
	从事过其他工作	未从事过其他工作		助理馆员	馆员	副研究馆员	研究馆员	其他		
n	1481	1248		760	1174	277	19	517		
%	52.9	44.6		27.2	41.9	9.9	0.7	18.5		
工作岗位										
	流通阅览	采编	期刊	技术	其它	数字化资源	咨询查新	办公室	古籍特藏	
n	922	459	264	223	214	206	195	162	113	
%	32.9	16.4	9.4	8.0	7.6	7.4	7.0	5.8	4.0	

注：为准确反映变量分布情况，本文选取变量的有效样本数与有效百分比描述样本分布情况。有效样本数等于总样本数减去缺失样本数，有效百分比等于不包含缺失值的所有个案中各频数变量的取值比例。由于表中各变量的样本数不包含该变量的缺失个案，故在不同程度上小于有效样本总数（2799）。

(1) 个人特征

调查样本的性别分布比较符合我国图书馆从业人员性别比例，分别为男性 26.3%，女性 71.6%。在年龄结构上，主要集中在 26—45 岁之间，并占样本总体的 69.1%。调查群体的健康状况良好，超过半数(57.7%)的调查对象身体健康。在家庭特征上，被调查对象大部分为已婚(73.5%)，且大多只有一名子女(62.2%)。

(2)教育特征

在受教育程度上,本科学历者最多(53.1%),普通员工整体学历水平较高,本科与研究生学历者占调查总体的 74.6%。在专业背景方面,大多数图书馆员并没有接受过图书情报与档案学的专业教育,这部分员工占比高达 62.1%。根据问卷填答统计,非图书情报专业教育背景的员工多为计算机、经济管理、中文、历史等专业。

(3)工作特征

在图书馆工作的时间,普通员工的进馆年限主要集中在 15 年以下。其中,工作时间不足 5 年的占 39.7%,工作时间为 6—15 年的占 32.3%。

所在图书馆的类型,主要集中在高校馆与各级公共馆;高校馆比重最大,占比 50.8%;其次为各级公共图书馆,占比 34.4%。

所在图书馆的地区分布,东部及东南沿海地区比重较高,达到 40.2%;东北地区比重较低,仅占 6.6%。

职称分布上,绝大多数普通员工的职称为馆员(占 41.9%)、助理馆员(占 27.2%),高级职称者比重较低。

从业经历上,超过半数的员工有过其他行业的从业经历,44.6%的员工一直在图书馆工作,并没有其他从业体验。

员工的工作岗位主要分布在流通阅览,占比 32.9%;其次为采编岗位,占比 16.4%;其后依次为期刊(9.4%)、技术(8.0%)、数字化资源(7.4%)、咨询查新(7.0%)、办公室(5.8%)、古籍特藏(4.0%),基本涉及到了图书馆的所有岗位。

4 调研数据分析

4.1 图书馆普通员工职业胜任力水平总体描述

本研究对普通员工的胜任力水平进行了测量与比较,从统计结果来看,胜任力总体水平的均值为 3.3784,并显著大于中间值常数 3($p \leq 0.001$),表明图书馆普通员工胜任力水平普遍较

高,能够胜任图书馆的工作。

由表 2 可见,普通员工在组织工作中所需的基本知识和技能与图书馆从业人员所需的人格特点两个维度上表现良好,基本知识和技能与人格特点的自我评价较高;但在组织工作中所需的特殊知识和技能维度上表现较差,普通员工对掌握图书馆业务的核心知识与技能自我评价较低。

在 9 项二级维度的表现上,普通员工在自我价值感、人事行政管理理论和方法两个能力的自我评价最高,能力表现最佳;情绪管理能力、人际协调能力、执行力和问题解决能力、处理麻烦的能力 4 方面表现良好;但是开放性、继续学习能力、工作所需的知识和技能 3 方面的能力欠佳。(具体分析请见本专题分报告之《图书馆普通员工职业胜任力分析》)

表 2 图书馆普通员工职业胜任力水平及各维度描述统计

胜任力维度	均值	标准差	T 值
组织工作中所需的基本知识和技能	3.6712	0.53366	66.544***
组织工作中所需的特殊知识和技能	2.9506	0.53118	-4.924***
图书馆从业人员所需的人格特点	3.5134	0.47639	57.020***
胜任力总体水平	3.3784	0.39302	50.932***

注:***表示 $p \leq 0.001$ 。

4.2 图书馆普通员工职业胜任力的影响因素

本研究以图书馆普通员工的个人与家庭、教育、工作等人口学特征作为考察其胜任力水平的前因变量进行研究,发现性别、学历与专业背景等因素对员工的胜任力存在不同程度的影响。

4.2.1 个人特征对图书馆普通员工职业胜任力的影响

(1)性别:性别因素对胜任力的影响效力显著,女性普通员工的职业胜任力明显高于男性普通员工,在总体水平、3 个一级维度(组织工作中所需的基本知识和技能、组织工作中所需的特殊知识和技能与人格特点)及 6 个二级维度(人事

行政管理理论和方法、执行力和问题解决能力、人际协调能力、处理麻烦的能力、情绪管理能力与自我价值感)上女性得分显著高于男性。(具体分析见本专题分报告之《性别对图书馆普通员工职业胜任力的影响分析》)

(2)年龄:年龄因素对胜任力及其各维度的影响范围很大,仅在人际协调能力、继续学习能力2个二级维度与人格特点一级维度上不存在年龄差异。其中,26—35岁群体在执行力和问题解决能力、组织工作中所需的特殊知识和技能、工作所需的知识和技能、开放性、自我价值感与胜任力总体水平上的表现优秀;25岁及以下群体胜任力特征非常鲜明,在工作所需的知识和技能与开放性上胜任力最优,但在情绪管理能力、自我价值感上胜任力得分最低。

(3)健康状况:员工自身的健康状况对胜任力存在非常显著的影响,除去在继续学习、自我价值感和开放性3个维度上影响不显著外,在总体水平及其他维度上都表现出很强的正向作用,即员工身体越健康、看病频率越低,他们在上述胜任力维度表现越好。

(4)家庭状况:婚姻状况对员工的胜任力影响并不突出,概括来说未婚员工在组织工作中所需的特殊知识和技能、组织工作中所需的知识和技能、开放性上表现相对更好,但在情绪管理、自我价值感上能力较差。抚养子女数量对胜任力存在一定影响,具体表现为:无子女的员工在开放性上表现最好,在执行力和问题解决能力、组织工作中所需的知识和技能、组织工作中所需的特殊知识和技能、胜任力总体水平上得分显著高于有1个子女的员工;但在人事行政管理理论和方法、情绪管理能力、自我价值感维度上得分显著低于有1个子女的员工。

4.2.2 教育特征对图书馆普通员工职业胜任力的影响

(1)学历水平:学历因素对胜任力有不同程度的显著影响,大致来说,大专及以下学历者与本科、研究生学历者的差异比较明显,在总体水平、一级维度组织工作中所需的特殊知识和技

能、4个二级维度(执行力和问题解决能力、人际协调能力、工作所需的知识和技能、开放性)上大专及以下学历者存在不同程度的低水平表现。研究生以上的两组群体大多数情况下不存在显著差异,仅在处理麻烦的能力一项上博士学历组表现较差。

(2)专业背景:员工是否接受过图情档专业教育对其胜任力有显著影响,具体表现为专业背景对组织工作中所需的基本知识和技能及其3项二级指标(人事行政管理理论和方法、执行力和问题解决能力、人际协调能力)、人格特点及其1项二级指标(开放性)、胜任力总体水平有显著影响,非图情档专业员工在上述胜任力维度上表现好于图情档专业员工。(教育特征分析见本专题分报告之《学历和专业背景对图书馆普通员工职业胜任力的影响分析》)

4.2.3 工作特征对图书馆普通员工职业胜任力的影响

(1)职称:职称因素对员工胜任力的影响效力非常微弱,仅在自我价值感上,助理馆员、馆员和其他职称类型的员工明显低于正/副研究馆员。

(2)岗位类型:方差分析发现,在执行力和问题解决能力、处理麻烦的能力2个二级维度、人格特点一级维度及胜任力总体水平上,不存在岗位差异。岗位在其他胜任能力上的突出特点表现在:技术岗位的员工在人际协调上得分最低;流通阅览岗位员工在工作所需的知识和技能上得分最低,但在开放性这一人格特征上表现优异;办公室岗位的员工在工作所需的知识和技能、组织工作中所需的特殊知识和技能二维度上得分较低。

(3)进馆年限:在图书馆工作的时间长短对胜任力水平影响显著,并表现出随进馆年限增加,部分胜任力维度下降的趋势。具体表现在:工作时间5年内的员工在执行力和问题解决能力、组织工作中所需的基本知识和技能2维度上能力最优;15年以内的两组员工在人际协调能力、开放性上表现更好,但在自我价值感上表现较差;工作时间25年以上的员工在组织工作中所需的特殊知识和技能维度上表现较差得分最低。此外,随

随着员工进馆年限的增加,员工在工作所需的知识和技能、胜任力总体水平上表现出能力递减的发展趋势。

(4)从业经历:是否有过其他工作的从业经历对员工的胜任力影响显著。具体表现为:在组织工作中所需的基本知识和技能及其二级维度人事行政管理理论和方法、人格特点及其二级维度情绪管理能力、自我价值感这几项胜任力维度上,从事过其他工作的员工表现显著好于一直从事图书馆工作的员工。但在组织工作中所需的特殊知识和技能及其二级维度工作所需的知识和技能上,一直从事图书馆工作的员工胜任力水平更高。

(5)所在馆的类型:员工所在图书馆类型对其胜任力水平的影响效力并不明显。其中,高校馆、其他类型馆的员工在处理麻烦的能力上显著好于国家馆、省市馆的员工;区县馆在工作所需的知识和技能上的表现较差;国家馆在自我价值感上的体验最差。执行力和问题解决能力、开放性、人格特点、胜任力总体水平在图书馆类型上不存在显著差异。

(6)所在馆的地区:地区差异对胜任力水平的影响效力同样较为微弱。在组织工作中所需的特殊知识和技能及其二级维度工作所需的知识和技能上,北京地区的员工表现最好,西部表现较差;在人事行政管理理论和方法、组织工作中所需的基本知识和技能、人际协调能力、开放性、胜任力总体水平几项上地区差异存在一定影响,但作用效力较弱。

4.3 图书馆普通员工职业胜任力的结果变量

本研究采用多元线性回归分析的统计方法,构建了图书馆普通员工的胜任力及其人口学特征对工作绩效(工作满意度、离职倾向二变量)的回归分析模型。研究显示,普通员工胜任力的3个一级维度对工作满意度产生积极影响,对离职倾向产生消极影响,与组织承诺不存在显著的相关关系(回归模型及具体分析见本专题分报告之

《图书馆普通员工工作绩效回归分析模型的构建》)。

5 调研结果与讨论

5.1 图书馆普通员工职业胜任力整体表现良好,但个别能力还有待提高

研究发现,图书馆普通员工具有较高的胜任能力,认为自己在图书馆组织工作中所需的基本知识和技能、处理麻烦的能力、情绪管理和自我价值感上均表现良好。但是普通员工在组织工作中所需的特殊知识和技能上表现较差,对专业技能的掌握较弱,继续学习能力不强,不能胜任图书馆的工作需求。普通员工对自身专业能力的低分评价,反映出我国图书馆职业的专业化水平不高的现实状况。另外,图书馆员的开放性人格特点表现较差,业务内容与工作环境的稳定性很可能会固化员工的思考与行为模式,影响其积极性和创造力的发挥。

5.2 性别、年龄、健康状况、学历、专业背景、进馆年限、从业经历是影响图书馆普通员工职业胜任力水平的重要变量

对胜任力前因变量的研究发现,性别、年龄、学历等人口学特征是影响普通员工胜任力水平的关键因素。男性、健康水平较低者、大专及以下学历者、进馆年限较长者都存在不同程度的职业问题,是图书馆管理者需要重点了解与关注的群体。在其他影响因素上,不同人口特征、职业特征的员工表现出不同的特点,也需要有针对性地进行职业培训与组织管理,不断提高员工的职业能力,优化其职业发展路径。

5.3 图书馆普通员工职业胜任力对员工工作满意度有积极影响,对离职倾向起消极作用,对组织承诺不存在显著影响

对胜任力结果变量的回归分析发现,职业胜任力高的员工会认同他们的工作,产生高水平的工作满意度,尤其是组织工作中所需的基本知识和技能这项胜任力水平对工作满意度的影响效

力最大。其次,职业胜任力高的员工,其离职动机不明显,离职意愿较低;相反胜任力低的员工,对目前的工作并不满意,离职意愿更为强烈。其中,图书馆从业人员所需的人格特点对离职倾向的影响效力最大,组织工作中所需的基本知识和技能水平的影响效力次之。可见,具有良好的情绪管理能力、开放性、自我价值感的人格特质并能够熟练掌握工作所需的基本知识技能的员工,离职意愿不强烈,离职可能性较低。第三,职业胜任力不能预测员工的组织承诺水平。

参考文献

- 徐建华,等. 图书馆员自我刻板印象研究报告[J]. 图书馆论坛,2014(6).
- 庞晓敏,等. 图书馆员自我刻板印象回归分析模型的构建[J]. 图书馆论坛,2014(6).
- 俞碧颀,等. 当今图书馆员刻板印象实证分析[J]. 图书馆理论与实践,2012(12).
- 俞碧颀,徐建华. 群体比较视角下图书馆员内隐刻板印象实验研究[J]. 中国图书馆学报,2014(5).
- McClelland D C. Testing for competence rather than for "intelligence" [J]. American Psychologist, 1973, 28(1):1-14.
- Boyatzis R E. Rendering unto competence the things that are competent [J]. American Psychologist, 1994, 49(1):64-66.
- Klein A L. Validity and Reliability for Competency-Based Systems: Reducing Litigation Risks [J]. Compensation & Benefits Review, 1996, 28(4):31-37.
- Spencer L M, Spencer S M. Competence at work: models for superior performance [M]. New York:Wiley, 1993.
- Parry S B. Just What Is a Competency? (And Why Should You Care?) [J]. Training, 1995, 35:58-64.
- 仲理峰. 胜任特征研究的新进展[J]. 浙江工贸职业技术学院学报, 2003(1).
- Christine E R. Administrative concerns of school librarians: A competency approach[J]. International Library Review, 1978, 10(4):371-384.
- Luo L. Toward sustaining professional development: Identifying essential competencies for chat reference service[J]. Library & Information Science Research, 2008, 30(4):298-311.
- Fisher W. Core competencies for the acquisitions librarian [J]. Library Collections, Acquisitions, & Technical Services, 2001, 25(2):179-190.
- Sorensen M, Delong K. Librarian research competencies in Canadian large research libraries [J]. International Information & Library Review, 2016, 48(2):143-149.
- Jordan M W. Competencies for public library managers: diversity in practice [J]. Library Management, 2015, 36(6/7):462-475.
- Shahbazi R, Hedayati A. Identifying digital librarian competencies according to the analysis of newly emerging IT-based LIS jobs in 2013 [J]. Journal of Academic Librarianship, 2016, 42(5):542-550.
- Ayoku O A, Okafor V N. ICT skills acquisition and competencies of librarians [J]. The Electronic Library, 2015, 33(3):502-523.
- Federal librarian competencies[EB/OL].[2017-01-10].<http://www.loc.gov/flicc>.
- Coble R B C, Kepner M S. Young Adults Deserve the Best [J]. Young Adult Library Services, 2004.
- 周文霞,等. 职业胜任力研究:综述与展望[J]. 中国人力资源开发,2015(7).
- Farooq M U, et al. Current and required competencies of university librarians in Pakistan [J]. Library Management, 2016, 37(8/9):410-425.
- Robati A P, Yusuf B. Coverage of the competencies required by special librarians at three different levels of Library and Information Science curricula [J]. Journal of Librarianship & Information Science, 2016, 48(2):123-136.
- Hart G. Job Satisfaction in a South African Academic Library in Transition [J]. Journal of Academic Librarianship, 2010, 36(1):53-62.

- 24 Kelly J A. Integrating Informal Professional Development into the Work of Reference[J]. Reference Librarian, 2001, 34(34):207-217.
- 25 邓莹,刘健辉. 胜任力:图书馆人力资源管理的新视角[J]. 江西图书馆学刊,2005(4).
- 26 黄慧琦.胜任力:图书馆绩效考核新视角[J]. 情报探索,2009(11).
- 27 陈祥娟,等.胜任力模型在图书馆人力资源管理中的应用[J].高校图书情报论坛,2012(1).
- 28 景晶,程晓勇.高校图书馆馆长胜任力评价体系研究[J].图书情报工作,2010(23).
- 29 黄尊宝.参考咨询馆员胜任特征模型的实证研究[J].图书馆学研究,2010(20).
- 30 孙子清,黄丽霞.基于 Kano 理论的高校图书馆员胜任力体系构建——以哈尔滨地区高校图书馆为例[J].图书情报工作,2016(2).
- 31 华雪.知识管理背景下图书馆员工通用胜任力模型研究——以广西桂林图书馆为例[J].图书馆论坛,2013(5).
- 32 耿骞,等.公共图书馆馆员胜任力模型构建研究[J].图书情报工作,2016(7).
- 33 张敏,霍芬.“职业适应期”员工胜任力影响因素研究——以会计行业为例[J].人力资源管理,2016(11).
- 34 乔安花,席淑华. ICU 护士胜任力现状及影响因素的研究[J]. 中华护理杂志,2011(12).
- 35 Kong H Y. Relationships among work-family supportive supervisors, career competencies, and job involvement[J]. International Journal of Hospitality Management, 2013, 33(1):304-309.
- 36 Mobley W H, et al. Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover Process[J]. Psychological Bulletin, 1979, 86(3):493-522.
- 37 杜林致,等.图书馆普通员工胜任力模型及其有效性[J].心理与行为研究,2013(2).
- 38 Bono J E, Judge T A. Self-concordance at work: Toward understanding the motivational effects of transformational leaders[J]. Academy of Management Journal, 2003, 46(5):554-571.
- 39 Landau J, TH Hammer. Clerical Employees' Perceptions of Intraorganizational Career Opportunities[J]. Academy of Management Journal, 1986, 29(2):385-404.
- 40 Chen Z X, Francesco A M. The relationship between the three components of commitment and employee performance in China[J]. Journal of Vocational Behavior, 2003, 62(3):490-510.
- (李超 馆员 天津工业大学图书馆,徐晟 讲师 天津师范大学心理与行为研究院,赵雅 南开大学商学院信息资源管理系图书馆学专业 2016 级硕士研究生)

收稿日期:2017-01-25