

学科馆员胜任力模型的构建与应用

李灿元

(厦门大学图书馆 福建 厦门 361005)

[摘要]以胜任力理论为基础,选取了福建省内8所高校图书馆中的学科馆员为研究对象,运用行为事件访谈等方法,从理论与实证相结合的角度,探讨学科馆员需要哪些胜任力要素,构建出学科馆员胜任力模型,从而为图书馆学科馆员的队伍建设提供参考。

[关键词]图书馆 学科馆员 胜任力 胜任力模型

[分类号]G251

“学科馆员”最早出现于20世纪70年代中后期的美国。我国自1998年清华大学图书馆率先设立学科馆员制度以来,许多图书馆开始纷纷尝试建立这一制度。而保证学科馆员制度成功运行的关键之一就是图书馆要有一批优秀的学科馆员队伍。笔者以胜任力理论为基础,运用经典的胜任力建模方法,以实际在岗的学科馆员为研究样本,探寻学科馆员胜任要素,并建立学科馆员胜任力模型,旨在为图书馆学科馆员的选拔、培训与开发以及绩效评价提供参考依据。

1 胜任力及胜任力模型的概念

胜任力概念最初是由哈佛大学的麦克利兰(McClelland)教授在1973年发表的《Testing for competence rather than for intelligence》一文中提出的^[1]。他将胜任力定义为:能够在特定的工作岗位和组织环境中绩效水平的个人特征。1993年美国著名心理学家斯班瑟(Spencer)提出了较为完整的胜任力概念,指出胜任力是“能将某一工作(或组织、文化)中表现优异者与表现平平者区分开来的个人的、潜在的深层次特征,它可以是动机、特质、自我形象、态度或价值观、某领域的知识、认知或行为技能——任何可以被可靠测量或计数的,并且能显著区分优秀绩效和一般绩效的个体特征”^[2]。胜任力一般具有3个重要特征:一是动态特征,与员工所在工作岗位的要求紧密联系,就是说它在很大程度上会受到工作环

境、工作条件以及岗位特征的影响。在某一工作岗位上非常重要的知识技能,在另外一个工作岗位上可能会成为制约其发展的阻碍因素。二是与绩效关联,从某种角度来看,它可以预测员工未来的工作绩效。三是区分性,能够将绩效优异者与绩效平平者区分开来。胜任力模型是指担任某一特定的任务角色所需要具备的胜任特征的总和,是对员工核心能力进行不同层次的定义以及相应层次的行为描述,确定完成某种工作所应具备的胜任特征和关键能力。

2 学科馆员胜任力模型的构建

当前,建立胜任力模型最常用的研究方法就是行为事件访谈法。行为事件访谈法是麦克利兰结合关键事件法和主题统觉法提出的,具体操作是让访谈对象叙述他们在岗位工作中经历的自认为成功或失败的事件各3~4项,要求详细描述事件过程中的真实想法及当事人的所作所为。研究者根据记录的访谈内容确定访谈者的绩效行为及其隐含的胜任要素,并通过绩优组和绩平组的对比分析,建立相应岗位或职业的胜任力模型。为此,笔者运用麦克利兰行为事件访谈法(BEI),通过对优秀学科馆员和普通学科馆员的行为访谈报告,提炼出学科馆员的胜任特征:对行为事件访谈报告进行内容分析,记录各种胜任特征在报告中出现的频次,然后对优秀组和普通组的要素指标发生频次进行比较,找出两组的共性与

[2] <http://www.arl.org/bm~doc/08arlstatistics.pdf>.

[3] <http://www.arl.org/stats/annualsurveys/arlstats/index.shtml>.

[4] 托雅,王艳军.网络环境下高校图书馆信息资源建设的变革及应对措施[J].现代情报,2006(6):63-64.

[5] Taryn Resnick, et al. E-resources: transforming access services for the digital age[J]. Library Hi Tech, 2008(1):141-156.

[6] Bill V. Opperman. New roles for an academic library: cur-

rent measurements.

[7] 叶鹰.美国一流大学及其图书馆调研报告[J].大学图书馆学报,2002(3):5-8.

吕芳女,1971年生,馆员。

刘宏军,男,1960年生,硕士,馆员。研究方向:信息咨询。

(收稿日期:2010-12-09,责编:杨新宽。)

差异。根据不同的主题进行特征归类,并根据频次的集中程度,估计各类特征组的大致权重后采用回归法或其他相关的验证方法来反复验证其有效性。具体操作如下:

第一 样本选取(确定访谈对象)。接受正式访谈的学科馆员有35名,分别来自福建省内8所高校的图书馆,其中A组(绩优组)20名,B组(绩平组)15名(限于篇幅,分组标准及访谈对象基本信息从略)。

第二 实施行为事件访谈。根据事先拟定的《学科馆员个案访谈提纲》,让绩优组描述其工作中最成功和最不成功的3件事,并详细叙述解决过程,如:“这个情境是怎么引起的”、“当时是怎么想的,想完成什么,实际上又做了些什么”、“结果如何,有什么遗憾,怎样改进”;又如:“您认为学科馆员取得高绩效必须具备哪些胜任力要素?请各提出4个以上的胜任力要素”;“举出2~4个相应的具体行为表现予以说明,并用简洁的语句加以描述”等等。

此外,还访谈了学科馆员所在图书馆的负责人,进一步充实完善了学科馆员岗位所需胜任力要素,在方法上更加充实了胜任力要素的研究,确保其科学性、全面性。

第三 对访谈结果统计分析,并建立模型。之后,就BEI中的行为事件通过使用视窗版SPSS13.0统计分析软件进行统计分析,使用的统计方法主要为主题分析、验证性因素分析以及信度、效度检验,从中找到了学科馆员要取得优秀绩效所需具备的胜任力要素总共有12种。依据胜任力要素之间的相关性及内涵上的相近性,笔者将之归类为3个维度,即工作态度维度、知识技能维度和个性特质维度,共同构成学科馆员胜任力结构模型(如图1所示)。

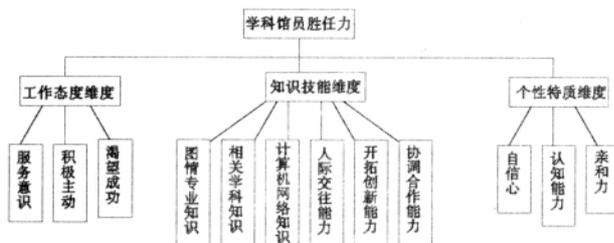


图1 学科馆员胜任力结构模型

3 学科馆员胜任力要素分析

3.1 知识技能维度

知识是指员工胜任本职工作所必备的条件,技能是指通过训练而获得的顺利完成某项工作任务的动作方式和动作系统^[3]。可以说,知识和技能是对学科馆员的基本要求。

3.1.1 图情专业知识。图情专业知识是学科馆员知识结构的核心或主体部分,也是区别于其他领域人才知识结构的主要标志,更是完成学科馆员工作任务的重要保证。因此,学科馆员只有系统、全面、深入地掌握这些专业知识,并具备熟练运

用能力,才能积极主动为对口院系的教学、科研提供大量有价值的信息资源。

3.1.2 相关学科知识。学科服务专业性强的特点对学科馆员提出了特殊的要求。它要求学科馆员在学科服务中具备捕捉相关学科信息的能力,而这种能力是建立在具备相关学科知识基础之上的。因此,学科馆员应具备一定的相关学科知识,为其开展深层次的学科信息服务奠定良好的基础。

3.1.3 计算机网络知识。计算机网络知识是学科馆员所应具备的知识技能。因为现代图书馆工作基本上都是建立在计算机网络所构建的平台上,特别是海量的网络学科信息资源的出现,要求学科馆员应具有相应的计算机及网络知识,能掌握计算机操作、各种应用软件的使用及网络技术的运用,才能有效快捷地获取网络信息资源,并对其进行加工。

3.1.4 人际交往能力。学科馆员是图书馆与院系或学科专业之间相互沟通、建立联系的一座桥梁,在图书馆和院系之间扮演着中介的角色。因此,在开始的信息交流及以后的学科化服务中,如何建立与学科用户的信任关系,如何与学科用户进行更好的沟通,并且在遇到意外问题时知道如何随机应变,这些都要求学科馆员具备相当的人际交往能力。

3.1.5 开拓创新能力。学科馆员制度是一种主动向用户提供信息服务的机制,服务开展的广度和深度取决于各学科馆员的工作深度和水平^[4]。因此,学科馆员在学科信息服务过程中要树立开拓创新的意识,能对相关学科的文献信息内容进行有效的鉴别,推出高质量的学科信息资源,在服务内容和形式上也能不断创新。这就要求学科馆员既要有勇于开拓进取、善于打开局面的能力,又要有不断学习新知识、研究新问题和敢于创新的精神。

3.1.6 协调合作能力。学科馆员是图书馆与对口院系的中介,与对口院系用户保持着较为密切的联系,故学科馆员应充分发挥这种桥梁优势,并尽量协调二者之间的关系。同时,随着学科化工作的深入开展,对口院系的学科用户将不再满足于学科馆员提供的一般性信息服务,需要学科馆员深入课题,为其提供更深入细致的专家级学科服务。因此,学科馆员应具备团队精神,与其他学科馆员分工协作,共同提高学科馆员服务的质量。

3.2 工作态度维度

3.2.1 服务意识。学科馆员在工作中要牢固树立“用户至上、服务第一”的工作理念,始终把为用户提供优质高效的信息服务放在第一位,想用户之所想,急用户之所急,要有甘为他人做嫁衣的奉献精神,以自己的艰辛劳动为用户提供最优质的服务,这是开展学科馆员工作的基础。

3.2.2 积极主动。面对对口院系的学科用户,学科馆员是“播种机”、“宣传员”——要主动为学科用户提供最新资源和服务信息,主动挖掘和激活学科用户的信息需求,主动提供深

层次的学科化信息服务。

3.2.3 渴望成功。学科馆员只有胸怀服务院系教学科研、引领学科向前发展、为院系发展做出贡献的抱负和宏伟目标,并具有渴望成功的行为动机,才能真心热爱学科馆员工作,使之在学科服务工作中贴近学科用户,了解学科的相关知识,把握学科发展动向,更好地为学科用户提供有用的文献信息资源,使之在与学科用户的联络活动中,准确把握自我定位,兢兢业业、无私奉献,从而使自己在学科发展中体会到人生的快乐。

3.3 个性特质维度

3.3.1 自信心。自信的心理素质是开展学科馆员工作的盾牌。由于学科馆员在工作开展初期及后来的学科信息服务中,会承受来自用户、资源、工作进程等多方面的压力,会遇到许多意想不到的困难,因此必须有强烈的自信心和百折不挠的抗挫折能力,才能使工作渐入佳境。

3.3.2 认知能力。熟悉学科馆员的工作内容、标准以及应该承担的角色,在工作中主动与对口院系保持良好的联系,主动向有关用户推送学科信息,把服务工作定位在“尽善尽美”,牢记学科馆员的角色定位,并针对每种角色制订自己的工作要求,促使自己不断学习,及时推出高质量的文献信息资源。

3.3.3 亲和力。学科馆员的整个服务过程就是一个不断深化的双向互动过程。因此,学科馆员的亲和力不仅仅是与对口院系用户打成一片,还要能真正融入对口院系用户群体。

4 结论与应用

笔者所构建的学科馆员胜任力模型包括3个维度、12项胜任要素,这些要素紧密结合学科馆员的岗位特点,方便相关主体的理解和把握,可为图书馆学科馆员的选拔、培训开发以及考核评价提供一定的参考依据。

4.1 学科馆员的选拔

图书馆在进行学科馆员的测试和选拔时,应按照学科馆员胜任力模型考查候选人的性格和心理等潜在特质,筛选出具备学科馆员工作核心胜任特征的人员。这样,既能保证学科馆员发挥自身优势,出色完成工作任务,创造良好工作业绩,又能使图书馆获得真正需要的人才,保障学科馆员制度持续稳定发展。比如,自信的心理素质是非常重要的一个方面,同时还应当注意其工作态度,是否积极主动,时刻在工作中保持热情,并能够有一定的责任感;此外,工作认知能力也是学科馆员选拔中的一个重要部分,可以通过案例等现实类题目或事件对候选人进行测查;而学科馆员的人际交往能力、开拓创新能力以及组织协调等胜任要素需要通过工作中的观察才能够体现出来,因此可以设立试用期进行观察。在选拔的前期主要以被选对象的知识水平和价值取向为

标准,在经过一段时间的试用后其工作表现也应作为考察的一项指标。

4.2 学科馆员的培训开发

胜任力模型中的表面胜任特征——知识和技能可以通过培训得以改善和提高。学科馆员胜任力模型是制订科学、合理的学科馆员教育培训开发规划的依据和信息源。图书馆可以根据胜任力模型中知识和技能的需求,制订培训开发计划,合理规划培训课程,积极探索教学模式,使从事学科馆员工作的人员具备工作所需要的岗位核心技能,并且不断接受图书情报的新知识,了解相关学科的研究动态以及掌握现代信息技术在学科服务工作中的运用,提高学科馆员的岗位胜任力。在培训开发方式上,多元化的培训开发方式有助于学科馆员从多个侧面吸收知识和培养能力。比如,岗前培训、业务进修、个别指导、聆听讲座、参加学术交流会议等在学科馆员队伍的培训开发中均能发挥独特的作用。此外,选派学科馆员到兄弟图书馆进行考察交流也是一项值得探索的实践之路。

4.3 学科馆员的考核评价

针对学科馆员的胜任特征,图书馆应研究制定与之相互衔接的科学、合理的工作绩效考评体系,从而能够形成开放、动态、科学的工作评价机制。具体来说,图书馆对学科馆员的考核可以采取3种评价方式:一是学科馆员胜任特征评价,评估学科馆员的素质与岗位所需素质是否相匹配;二是对学科馆员在工作中的表现,也就是对学科馆员的工作行为进行评定;三是有效性评价,即对学科馆员施加给用户的影响进行评价。对于学科馆员的考核方式宜采用包括用户、对口院系以及图书馆等在内的360度考核方法,这样可从多角度来衡量学科馆员的工作绩效,从而在一定程度上体现考核的公平、公开、公正。

参考文献:

- [1] David C McClelland. Testing for competence rather than for intelligence[J]. American Psychologist, 1973 (28): 1-14.
- [2] Spencer L M & spencer S M. Competence at work: Models for Superior Performance [M]. New York: John Wiley&sons Inc, 1993: 222-226.
- [3] 安鸿章.岗位胜任特征模型的构建与完善[J].经济与管理研究, 2003(4): 42-45.
- [4] 张洁.学科馆员素质中的非智力因素[J].情报理论与实践, 2009(2): 91-94.

李灿元 男,1977年生。硕士,馆员。

(收稿日期:2011-01-16,责编:王天泥。)