

图书馆组织气候评价初论

郑德俊

摘 要 源于马里兰大学的组织气候与多样性评估(OCDA)已经成为美国 ARL 最新推荐的评价工具,但国内对此还缺乏系统的研究。本文在对组织气候进行溯源与分析的基础上,对图书馆组织气候的内涵进行界定,分析了图书馆文化与图书馆组织气候之间的差异与关联。图书馆的组织气候会对图书馆员工的行为模式和工作绩效产生显著的影响,因此,图书馆组织气候评估可以作为图书馆用户服务质量改进的重要依据。图书馆组织气候评测的可能维度包括:员工在图书馆的归属感、员工的工作满意度、员工的离职倾向、员工的工作动机、员工对自身的价值期待等。ClimateQUAL™评价指标体系可作为我国图书馆进行组织气候评测的重要参考。表 1。参考文献 31。

关键词 图书馆组织气候 图书馆文化 ClimateQUAL™ 评价指标

分类号 G251

ABSTRACT The Organizational Climate and Diversity Assessment (OCDA) originated from the University of Maryland has become the latest assessment tool recommended by ARL while few systematic research has been carried out so far in China. This article defines the concept and content of organizational climate, discusses the differences and correlation between organizational climate and organizational culture of libraries. Organizational climate has a significant impact on the behavior and job performance of the members in the organization. Therefore, the organizational climate assessment can provide the basis for the quality improvement of library services. The possible dimensions for assessing the organizational climate of a library include staff's sense of belonging, job satisfaction, demission tendency, work motivation and self-worth, ClimateQUAL™ may serve as reference for the organizational climate assessment of Chinese libraries. 1 tab. 31 refs.

KEY WORDS Organizational climate of library. Library culture. ClimateQUAL™. Assessment indicators.

CLASS NUMBER G251

1 引言

健康组织理论认为,人是组织中最重要资产,人的因素对组织工作效率影响深远。组织的成功越来越取决于利用人所特有的适应力和创造力来监控和应对日益动荡的环境。尽管信息技术能够帮助我们监控这种环境,但如果环境要素处于持续变化当中,信息技术的作用是有限的,组织最终依靠的是员工。员工工作效率和服务质量与组织内部的群体气氛密切相关,这种存在于组织或部门的群体气氛(如人际关系、领导方式、作风和心理相融的程度等)就

是组织气候,它是不同于组织管理制度的小环境、软环境,如果一个单位或部门存在着和谐、良好的“组织气候”,所属成员便会激发出积极工作的动机。员工工作效率的高低影响组织的用户服务水平,并最终影响组织运行的绩效。

图书馆作为一个非营利性组织,其发展的核心是提高用户服务质量,而这必须依赖于图书馆员工,图书馆员工是否愿意充分发挥自己的主观能动性,为图书馆投入更多的时间和精力,与图书馆是否能够建立和谐的工作氛围、确立良好的团队精神、保持员工与领导者横向沟通和纵向沟通的顺畅等有直接的联系。1999年,美国马里兰(UM)大学图书馆与马里兰大学

工业与组织心理学项目组进行合作,对马里兰大学图书馆组织气候与管理多样性(the Organizational Climate and Diversity Assessment,以下简称 OCDA)开展评估活动,并于 2004、2008 年再次进行了 OCDA 项目评估,以追踪组织气候的改进程度。自 2004 年以后,在美国有越来越多的大学图书馆参与 OCDA 项目评估活动。到目前为止,已有 23 个机构图书馆参与这种项目评估,相关的调查评估肯定了图书馆组织气候与图书馆文化对于图书馆建立一个健康组织的重要性。2007 年,美国研究图书馆协会(ARL)、密歇根大学与马里兰大学工业与组织心理学项目组分两个阶段对 OCDA 在广泛的图书馆环境中的适用性进行了验证;2009 年,该项目正式成为 ARL 倡导的一项评估工具,也就是今天所说的 ClimateQUALTM。

尽管依靠图书馆组织气候评估结果改进图书馆管理、提高用户服务质量的做法在美国受到越来越广泛的重视,但我国的图书馆组织气候相关的研究还比较少,主要的研究成果集中在员工(馆员)满意度评价方面^[14],全面的图书馆组织气候评价研究还是空白。对图书馆组织气候评价的理论分析将有助于增强图书馆管理者对图书馆组织气候改进和图书馆组织文化建设的重视,为建设和发展健康的图书馆工作环境提供支持。

2 图书馆组织气候内涵分析

组织气候一词源于格式塔(Gestalt)学派的托尔曼(Edward C. Tolman)提出的“认知地图”概念,作为对心理环境的解释,其最初涵义是个体为理解其周围环境而形成的一种内部图示^[5]。著名的社会心理学家勒温(Lewin)在研究工作团队的效率时第一次提出“社会性氛围”(social atmosphere)、“工作氛围”(work climate)的概念,并将其定义为组织内部个体的共同知觉或个体所形成的认知地图之间相同或相似的部分^[6]。早期的研究者 Forehand 和 Gilmer 将组织气候理解为组织成员感知到的持续的组织特

征或环境特征,这些特征可以将该组织与其他组织相区别^[7]。Tagiuri 和 Litwin(1968)认为每一个组织都有自己的组织气候,这种气候代表组织员工对于组织内部环境的一种感觉,这种感觉影响员工的行为,并可用一系列的组织属性加以描述^[8]。著名学者 Schneider(1990)认为组织气候是“在某种环境中员工对一些事件、活动和程序以及那些可能会受到奖励、支持和期望的行为的认知”^[9]。后续的研究者延续了这种认识,并认为组织气候向员工传递了组织所期望的价值、工作态度与行为,影响了部门间的协作态度与方式。

在组织气候研究成果中最常被研究者引用的是 Litwin 和 Stringer 的观点,他们认为,组织气候是在一个特定组织中工作的员工主观上所感受到的正式制度的一些效应,管理者的非正式型态,以及影响员工的态度、信念、价值与动机作用的重要环境因素^[10]。换句话说,也就是个人对于其客观工作环境的知觉,此种知觉可能影响他在工作上的行为。

综合以上学者的研究,组织气候是一种气氛,是一种看不到、摸不着的东西,但可以确定的是,组织气候是在员工与领导之间、员工与员工之间的不断交流和互动中逐渐形成的;组织的制度对组织气候虽然有一定的影响,但人才是组织中最重要因素;好的组织气候是由人创造的,没有人的互动参与,制度就不能起作用,也得不到很好的执行。

图书馆组织气候是图书馆得以发展的媒介。根据对以上组织气候的定义分析,可以推理:图书馆组织气候就是图书馆内部环境的心理气氛,它是由图书馆员工感知的、能够影响其行为的一种持续的组织特征。它是图书馆员工对图书馆的价值观念、人际关系、管理状况、物质待遇、发展前景以及个人在图书馆中的地位、作用和前途的综合反映,体现图书馆员工对图书馆形象的普遍性态度以及相应的情感反应。图书馆的组织气候会对每位员工的工作态度、工作效率产生潜移默化的影响,仿佛给整个组织染上了特定的心理色彩。

3 图书馆组织气候与图书馆文化的关系

组织文化研究起源于对组织气候的研究,但其研究的热度曾一度有超越组织气候的趋势,其研究范围也不仅仅是局限于企业,其他类型组织机构中的组织文化也逐渐受到关注。关于图书馆文化的研究最早是由美国图书馆管理学者作为组织管理研究新思考而提出的。根据 Hofstede 对文化的定义:文化不是一种个体的特征,是在一个环境中的人的共同的心理程序^[11]。图书馆文化可以指一系列共同的观点、信仰和习惯性的思维的综合,它是图书馆在自己的实践生活中形成的理论观念、制度规范、行为准则和组织结构的总和,包括图书馆精神、服务宗旨、管理方式、传统和现实的特性等。根据沙因(Edgar H. Schein)所著的《组织文化与领导能力》(第3版)中的分析,组织文化由可见的人为饰物、外显价值观、规则和行为规范以及潜隐之深层精神组成。柯平针对图书馆文化建立了类似这三个层次的结构模型^[12],三个层次分别为物质层、制度层和精神层。其中物质层包括图书馆的馆舍设施、技术设备、文献资料等,它折射的是图书馆的信息资源实力、服务能力等。制度层主要是指对图书馆员行为产生规范性、约束性作用的各项工作制度,如岗位责任制、考核制度、奖惩制度等。精神层是指图书馆员应共同信守的基本信念、价值观念、职业道德及精神风貌等。

而沙因认为组织文化是深刻地隐含在组织深层的东西,要了解它是非常困难的。通过对组织构造、信息系统、管理系统,组织发表的目标、典章以及组织中的传说等物质层面的分析,能够推论得到的文化信息是有限的。但沙因对组织文化的作用是充分肯定的。

在一座图书馆中,组织文化作为实现图书馆工作目标的“软件”部分,随着图书馆文化的逐步形成,馆员们在组织内对其基本的、适当的、有意义的行为有了共同的理解,并逐渐形成一种确定的行为模式(规范),这种模式的形成,

将有助于解释和预测馆员的行为^[13]。良好的图书馆文化将对图书馆管理起到巨大的推动和促进作用,是图书馆健康发展不可或缺的关键。图书馆文化是管理者指导图书馆的杠杆,具有对图书馆员产生角色规范和价值导向的作用。

图书馆文化研究涉及诸如工作满意度、员工外流、群体行为、工作动机、领导行为、员工培训等图书馆管理的各个方面,而图书馆气候描述的是组织事件如何被完成,包括诸如心理安全氛围、用户服务氛围、创新氛围;图书馆组织气候决定了员工对奖励、支持和期待行为的认知,并最终影响员工的工作满意度。通过以上分析可以看出,图书馆文化与图书馆气候研究存在重叠之处。但图书馆文化不同于图书馆组织气候,Ashforth 认为文化决定了组织环境的特色与评估这些特色的标准,但特定的组织文化不一定能产生特定的组织气候^[14]。有学者把组织气候看成是组织文化与员工绩效之间的一个影响因子,Denison 更多地把组织气候看作是组织潜在价值在表面层次的显示^[15];而 Moran 和 Volkwein 认为组织文化和组织气候都是组织内部可以识别的元素,两者之间存在一定的重叠,但组织文化对组织气候的形成具有明显的影响^[16]。

我们由此可以推断,图书馆文化和图书馆组织气候都对图书馆员工的行为产生影响,并最终影响以用户为中心的服务质量。它们之间肯定存在交互作用,但图书馆组织气候可以在被精确描述之后,通过有效的管理干预,在较短的时间得到一定程度的改善,而图书馆文化需要较长时间的建设与推动。

4 图书馆组织气候评价的作用

组织气候对员工的影响,表现出两个应用效应:约束效应和激励效应^[17]。约束效应是指具有一定特征的组织气候通过影响行为人的主观规范,使行为人为“迫于”环境压力而不得不实施某项行为。激励效应是指具有一定特征的组织气候,对行为人从事某项行为的动机的影响。

许多学者对组织气候与组织绩效的关系进

行了大量的实证研究。Bedeian 等通过实证分析,证实了组织气候与员工满意度、员工绩效、组织绩效正相关,与离职率、员工心理紧张程度负相关^[18];Patterson 以员工满意度为视角,验证了组织气候与组织绩效正相关^[19];Isaksen 等认为:组织气候能够影响员工的创造性,最终影响组织的创造性^[20];Glisson 和 James 的研究发现,组织气候反射了工作者对工作环境特征的情感反应,同时组织气候与组织承诺有相互关联,而且组织气候会影响员工的组织承诺及离职率^[21]。

图书馆的组织气候作为图书馆成员对图书馆整体环境的主观感受,会对图书馆成员的行为动机和工作绩效产生显著的影响。图书馆的组织气候评价可以帮助图书馆评估其政策、管理程序和管理实践是否有效支持图书馆使命与目标战略的完成,可以确切评价与用户服务有关的图书馆气氛,诸如公正、多样性和团队合作等,检查图书馆员工对何种行为受奖励、支持和期待的感知。ARL 推荐的评价工具 Climate-QUALTM将图书馆气候评价的目的总结为培育健康的组织氛围和多样性,帮助图书馆更好地理解员工对图书馆组织氛围和多样性的感知,为持续地收集和解读员工反馈意见提供便利,并识别有关管理组织氛围的最佳实践等^[22]。马里兰大学图书馆 2000 年、2004 年、2008 年的评估实践证明了图书馆组织气候评价可用于描述图书馆组织气候的状态,为图书馆采取针对性的管理策略提供有力的依据。例如针对 2000 年图书馆组织气候评估结果,马里兰大学图书馆采取的针对性的策略有:每月召开全员会议以加强信息共享;推行员工的全面学习教育计划,为员工专业素质提升和未来发展提供支持;设立协调小组协助图书馆各部门解决问题等。针对 2004 年的图书馆气候评估结果,采取的针对性的政策干预措施有:推进团队合作建设,明确团队建设策略;建立一个有简介、信息共享、会议日程及讨论等内容的图书馆博客;修订工作期望标准,使每个图书馆员工都能适应年度工作计划等^[23]。马里兰大学图书馆的政策干预行动激发了员工的工作热情,员工工作满意度从 60% 上升到 66%,为图书馆用户服务质量的提

升提供了良好的基础。

5 图书馆组织气候评价的维度

5.1 组织气候评价简评

对组织气候的测量,学者们最早关注的是组织成员对客观组织环境的知觉。然而在随后的研究中,重点逐步转移到个体的知觉,而不再是组织环境特征。Litwin 和 Stringer 认为组织气候是工作环境可被其中生活或者工作的人们直接或间接感知的一组可测的属性,这组属性由台湾学者许士军^[24](1977)制成可以测量九个方面感知属性的量表,它们分别是结构(Structure)、责任(Responsibility)、奖励(Reward)、风险(Risk)、人情(Warmth)、支持(Support)、标准(Standard)、冲突(Conflict)、认同(Identity)。沃尔(peter warr)最早将“多样性”作为组织气候的一个指标单列出来,他提出的影响工作绩效的环境特征包括:控制的机会、使用技能的机会、外生目标、多样性、环境清晰度、经济与金钱、人身安全、人际交往的机会、社会地位^[25]。

全球著名管理咨询公司合益(Hay)集团设计了包含六个维度的组织气候测评体系,该体系被当前多个世界五百强企业所采用。六个维度是:①管理的灵活程度:不必要的条条框框对工作的制约程度,新想法、新观念被接受的程度;②组织的责任程度:企业各层级的授权程度,员工对工作结果的负责程度;③工作标准:员工被要求改进的程度,所制定的目标的挑战程度,对低绩效的容忍程度;④激励性:出色的绩效得到承认和激励的程度;⑤明确性:了解自己的工作职责及其与组织目标之间的关系的清晰程度;⑥团队承诺:团队自豪感程度,员工付出额外努力的意愿,相信他人会共赴目标的程度。分析合益所构建的组织气候测评标准,我们可以发现,领导是组织气氛的主要创造者,组织气候同时受到组织的政策、管理程序和管理实践的驱动,组织战略的明确性、良好的信息沟通、员工的角色定位都对组织气候产生影响。

总的来看,当前占主流的关于组织气候的评测,大都是从关注组织气候的行为激励效应

出发的。

5.2 图书馆组织气候评价维度分析

图书馆管理的根本目标就是管理者借助于各种有效的技术和方法,协调和控制管理客体的行为或运作过程,提高工作效率和用户服务水平。图书馆员工是图书馆管理客体中最为动态的因子,图书馆的组织气候反映的是图书馆员工所分享的对组织政策、行为、程序及团队成员合作等正式或非正式的感受。图书馆的组织气候测评的不是图书馆员工的个人特征,而是组织的环境气氛特征。所以,图书馆组织气候评价应该立足于图书馆整体层面上的测量和分析,而不是纠结于某个人的特别感知。但我们应以员工个人特征的研究作为图书馆组织气候研究的基础,通过对多个员工对图书馆环境感知的测量,得到图书馆组织气候现状的描述。

结合对既有组织气候评价维度的分析,考虑到图书馆以用户为中心的公益性服务的特征,图书馆组织气候的测评维度可以按照以下方面来构建具体的测评指标。

5.2.1 图书馆管理风格

图书馆要保证自己的组织目标得以实现,需要制定相关的政策、运行规范和制度,从而对业务操作活动进行计划、组织、协调和控制。不同的管理者具有不同的领导风格,管理制度执行是否公正、领导方式是否易于被员工接受、员工是否有合适的渠道表达自己的意愿与需求,都会影响员工的工作绩效。无论是勒温关于领导风格的研究还是亚当斯的公平理论都证明了管理的公平公正与民主协商氛围对消除组织间层级冲突、模糊工作岗位界限、促进上下级和部门间顺畅的沟通交流具有重要的作用。尽管由于社会文化环境的影响,东方国家的管理理念侧重于“感性、亲情”,西方国家的管理理念侧重于“理性、规则”,但图书馆管理政策、制度、程序与实践切实影响图书馆员工的行为模式。围绕图书馆管理风格,图书馆组织气候测评可以设置的指标有:管理的灵活程度、领导方式、管理的公平公正氛围、员工意见表达与心理安全感、多样性意见被组织的重视程度等。

5.2.2 图书馆人际关系和团队合作意识

图书馆的存在是为了满足人一用户对知识、信息的客观需求,这是图书馆存在和发展的根本原因,而图书馆发展依靠的是图书馆员工的努力。图书馆的人际关系在同事之间的延伸体现为友谊,但在图书馆整体行为中的延伸就反映出想得到某种方便或互利。人际关系影响彼此之间信任与尊重,良好的人际关系可以促进信息沟通和知识共享。虽然人际关系好并不意味着善于合作,但良好的人际关系有助于自我管理团队的形成,培养全局观念和群体意识,促进成员间的有效合作^[26]。图书馆员工的团队合作,可以促进团队成员的技能相互补充,共同实现以用户为中心的服务目标。图书馆组织气候需要测评的指标包括员工之间的合作意识、员工加入团队的心理倾向、员工的专长在团队中受重视的程度、合作团队的正面绩效等。

5.2.3 图书馆用户服务氛围

图书馆已从最初的文献收藏机构发展成今天的信息服务机构,用户的存在和需求体现了图书馆存在的社会价值。“一切为了读者,为了一切读者”,成为图书馆的口号,以用户为中心的服务是图书馆的生命线。目前图书馆的服务方式已从传统的被动看摊式的服务走向主动的开放式的服务,服务的范围已从馆内的定时服务走向了馆外的全时服务,服务层次已从简单的文献借阅走向深层次的内容服务和关联服务。这导致了图书馆对馆员素质的重新定位和用户服务意识的大幅提升,可以说图书馆馆员的服务意识、工作投入热情和馆员素质对用户服务水平具有直接的影响。图书馆组织气候的测评必须考虑这种特征,相关可能的评价指标包括馆员的服务意识、工作投入、员工对自身素质的追求、员工对用户服务价值的认识、图书馆的持续学习氛围等。

5.2.4 图书馆创新氛围

Tesluk 认为,创新的组织气氛是一种个体对组织政策、实践和流程的认知^[27]。Drucker 认为,只有系统化的创新才能保证组织的长远发展,而组织的创新能力与支持创新的组织气氛有着密切关系^[28]。对于图书馆来说,信息本身的产生和

存在方式及通信网络技术的发展,对图书馆的功能、服务方式、服务内容、服务手段都产生了重要的影响,图书馆不再具有信息供应的垄断地位,它必须接受多种信息服务商的挑战。只有不断创新,才能在激烈的社会竞争中立于不败之地。图书馆创新要依赖于图书馆对创新的激励与扶持。图书馆组织气候在此方面可以设置的评测指标包括图书馆对创新的期待程度、图书馆对创新思想的扶持程度、图书馆创新失败的宽容程度、图书馆对创新成功的奖励程度等。

5.2.5 员工心理认同感与工作满意度

员工对图书馆心理认同也可以称之为组织归属感。Mowday 将其定义为“个人介入和认可组织的相对强度”^[29],这是一种对组织认可的态度,属于一种情感归属,这种情感归属影响员工工作责任感、工作热情、工作满意度。而员工对图书馆的认同来源于员工对图书馆工作内涵的认知和对自身可能价值的一种判断,它是员工对图书馆的管理风格与工作环境所采取的态度。当员工感知自己与组织紧密关联,就会有意识地承担更大的责任,表现出较高的工作热情和积极参与的心态。图书馆管理者必须有策略地利用这种氛围来提高员工的工作效率,促进以用户为中心的服务水平的提高。图书馆组织气候在此方面可能设立的评测指标有:员工在图书馆的归属感、员工的工作满意度、员工的离职倾向、员工的工作动机、员工对自身的价值期待等。

6 ClimateQUAL™ 评价指标评析

6.1 ClimateQUAL™ 指标介绍

ClimateQUAL™ 是一项从图书馆职员的角度出发的评测体系,主要关注图书馆对多样性的遵从度、图书馆的组织政策和程序、图书馆职员的态度。其目的是培养健康的组织氛围和多样性,帮助图书馆更好地理解员工有关组织氛围和多样性的问题的看法。

ClimateQUAL™ 将图书馆对多样性的遵从度、图书馆的组织程序和程序所表现出来的气氛看成是因,图书馆员工的态度看成是果,相关的评价指标在实践中不断被完善。最新的指标体系列

举了九种氛围、七种态度。九种氛围分别是组织公正氛围、领导氛围、人员多样性氛围、集思广益氛围、持续学习氛围、创新氛围、团队合作氛围、用户服务氛围、心理安全氛围。七种工作态度分别是工作满意度、组织承诺、组织公民行为、组织撤离、工作投入、团队心理授权、工作冲突(含人际关系紧张)。总共二十六项具体的评价指标(见表1)。

6.2 ClimateQUAL™ 指标用于国内图书馆组织气候测评的适用性评析

马里兰大学图书馆 1999 年起自行尝试的 OCDA 评估项目,发展成为了 ARL 的推荐评价工具,参与评估的图书馆也从最初的 1 所发展到今天的 20 多所,这说明了 ClimateQUAL™ 所推荐的 OCDA 评估指标在美国图书馆中具有较为广泛的适用性。

ClimateQUAL™ 指标设计的主要假设就是图书馆的组织气候极大地影响图书馆的用户服务质量,正如 Schneider 等人针对企业组织气候的研究发现一样,当员工的价值观与组织的价值观格格不入时,用户服务便会产生负面影响。同样,员工对组织的管理政策、管理程序、管理实践的认识与评级等都与员工所表现的用户服务水平呈现正相关关系。因此,与企业组织气候的评测标准相似,ClimateQUAL™ 评测的是图书馆中的管理风格、创新气氛、团队合作气氛以及员工感受、工作动机等方面指标。国内图书馆与美国图书馆在以用户为中心的服务导向方面并无不同,影响图书馆服务水平的不仅是图书馆所拥有的信息资源,也包括员工愿意为此付出的努力。国内图书馆激励员工提高工作效率不仅依靠图书馆管理制度本身的设计,也受图书馆领导方式、创新气氛、团队合作、人际关系等相关软环境的影响。图书馆员的工作满意度也会影响员工的组织承诺、离职倾向等^[3]。因此,总的来看,ClimateQUAL™ 指标体系在国内图书馆组织气候评价中具有较大程度的适用性。

但我们还应看到,中美图书馆在管理机制、人员素质、财力资源、服务意识等方面还存在一

表 1 ClimateQUAL™评价指标体系

评价目标	评价准则	评价内容	评价指标
图书馆组织气候评价	组织公正氛围 (Climate for Organizational Justice)	组织中管理政策、管理程序、管理实践是否公平公正	分配公正程度 (Distributive Justice)
			管理程序公正程度 (Procedural Justice)
			人际关系公正待遇 (Interpersonal Justice)
			信息公正程度 (Informational Justice)
	领导氛围 (Climate for Leadership)	组织领导者与员工关系良好程度，受到员工信任程度；组织领导者热心用户服务，真诚程度	上下级关系良好程度 (Leader-member Relationship Quality)
			领导的真诚及其变通性 (Authentic Transformational Leadership)
	集思广益氛围 (Climate for Deep Diversity)	组织的管理政策、管理程序、管理实践是否有助于鼓励多样化的思想、价值观和实践经历	管理程序标准化程度 (Standardization of Procedures)
			尊重多样性价值观程度 (Valuing Diversity)
	人员多样性氛围 (Climate for Demographic Diversity)	组织的管理政策、管理程序、管理实践能否鼓励不同种族、性别、职别、性取向的人共同为图书馆工作	种族限制程度 (Race)
			性别限制程度 (Gender)
			职别限制程度 (Rank)
			性取向宽松度 (Sexual Orientation)
	创新氛围 (Climate for Innovation: Team Level)	创新性思想受到鼓励、接受和奖励的程度	图书馆创新气氛 (Climate for Innovation: Team Level)
	持续学习氛围 (Climate for Continual Learning)	除创新被强调外，员工被期待和支持获取新知识、新的工作技巧的程度	持续学习气氛 (Climate for Continual Learning)
	团队合作氛围 (Climate for Teamwork)	员工对组织中有关团队合作价值认知和他们成为团队成员的价值认知（不受种族、性别、职别、性取向的限制）	对加入团队的益处认知 (Benefits of Teams)
			团队合作胜任的结构安排 (Structural Facilitation of Teamwork)
	用户服务氛围 (Climate for Customer Service)	员工对提高用户服务质量价值的认可程度	用户服务质量认知 (Climate for Customer Service)
	心理安全氛围 (Climate for Psychological Safety)	员工认为表达自己意见的安全程度	安全表达意见程度 (Climate for Psychological Safety)
	工作满意度 (Job Satisfaction)	员工对工作的满意程度	工作满意度 (Job Satisfaction)
	组织承诺 (Organizational Commitment)	员工对自身的价值认知或对组织归属的感知程度	组织承诺 (Organizational Commitment)
	组织公民行为 (Organizational Citizenship Behaviors)	员工感知自己专长在组织中展示程度	组织公民行为 (Organizational Citizenship Behaviors)
	组织撤离 (Organizational Withdrawal)	员工辞职和离职意图	离职意图 (Organizational Withdrawal)
	工作投入 (Task Engagement)	员工认为自身工作的重要程度	工作投入程度 (Task Engagement)
	团队心理授权 (Team Psychological Empowerment)	员工认为其在团队中能否被准确授权	团队心理授权程度 (Team Psychological Empowerment)
	工作冲突 (Task Conflict)	团队成员之间冲突程度	工作任务冲突程度 (Task Conflict)
			人际关系紧张程度 (Interpersonal Conflict)

定的差距。长期以来,中国图书馆事业管理体制是按照图书馆主管机构的行政隶属关系建立起来的,中国还未能建立诸如美国《图书馆法》、《图书馆服务法案》等指导图书馆事业和工作实施的法律法规,图书馆管理一般采用行政管理方法包括行政指令、规章制度、行政激励和行政监督等手段进行管理,强调职权在管理活动中的权威性,而柔性管理不足。在人员质量上,还未实施职业资格准入制度,由于图书馆是事业单位,长期忽视成本管理,不讲究投入产出,在人事管理上侧重于编制管理。这种种差异会对图书馆组织气候测评指标带来一定程度的调整需求。陈维政等人曾采用内容分析法对29位国内外研究者关于企业组织气候测评的维度进行了统计对比^[30],发现尽管中外学者的大多数组织气候测评指标具有一致认可度,如组织结构层次、人际与沟通、领导与支持、激励与报酬、工作自主与挑战、创新氛围等指标,但也有一些指标(如社会情绪支持)存在明显差异。考虑到中美图书馆的差异,中美图书馆气候评价在某些具体的指标(如人员多样性)设计上需要重新加以分析,因此开发具有本土化的图书馆组织气候测量量表,将有助于更加精确地描述国内图书馆的组织气候。

7 结语

图书馆促进了用户的学习、研究和发现。为进一步满足多学科、跨学科的信息需求,沉稳应对搜索引擎等新的信息服务商的挑战,图书馆必须做出改变。图书馆必须成为以用户为中心的组织机构,准确定义用户以确定图书馆是否能够最大程度探知他们的需求,并开发有意义的关联测评方法^[31]。图书馆的未来取决于其如何满足来自任何时间、任何地点的用户期望。有意义的评估活动可以促进员工倾听用户的声音,帮助图书馆重构连接用户与信息知识空间。图书馆气候评估将有助于图书馆重塑自身能力以实现未来的转型。ClimateQUALTM为图书馆气候评估提供了一个有效工具,同时证实了图书馆气候评价有助于改进图书馆管理水平,

最终可以提升图书馆的用户服务水平。国内图书馆气候评估虽还未开始,但ClimateQUALTM为我们提供了一个较高的实践起点,我们只要从现在开始关注,开发具有本土化特色的评测量表,我们与国外的差距并不遥远。

参考文献:

- [1] 吴利萍,冯有胜. 基于SEM的高校图书馆员工作满意度研究[J]. 图书情报工作, 2009(19): 81-83.
- [2] 宋颖,徐建华. 当今图书馆员工作满意度对组织承诺影响的研究[J]. 图书情报知识, 2007(5): 8-12.
- [3] 卢盛华. 图书馆员工作满意度研究[J]. 图书与情报, 2004(2): 67-68.
- [4] 潘松华. 基于馆员工作满意度的离职倾向实证研究——以高校图书馆青年馆员为例[J]. 图书情报工作, 2009(3): 49-52.
- [5] Tolman E C. Cognitive maps in rats and men[J]. The Psychological Review, 1948, 55(4): 189-208.
- [6] Wheeler L. Kurt Lewin[J]. Social and Personality Psychology Compass 2008, 2(4): 1638-1650.
- [7] Forehand G, Gilmer B. Environmental variations in studies of organisational behaviour[J]. Psychological Bulletin, 1964, 62: 362-381.
- [8] Tagiuri R, Litwin G H. Organizational climate: Explorations of a concept[M]. Boston: Graduate School of Business Administration Harvard University, 1968: 27-59.
- [9] Schneider B. The climate for service: An application of the climate construct[C]// Schneider B. Organizational Climate and Culture. San Francisco: Jossey-Bass, 1990: 383-412.
- [10] Litwin G H, Stringer R A. Motivation and organizational climate[M]. Boston: Graduate School of Business Administration Harvard University, 1968: 28-82.
- [11] Hofstede G. Cultures Consequences: International Differences in Work-Related Values[M]. Beverly Hills: Sage 1987: 21.
- [12] 柯平, 闫慧. 关于图书馆文化的理论研究[J]. 图书馆论坛, 2005(6): 77-82.
- [13] 夏卫星. 谈图书馆组织文化建设[J]. 图书馆工作与研究, 2002(5): 19-20.
- [14] Ashforth B. Climate formation: Issues and exten-

- sion[J]. Academy of Management Review, 1985 (10): 837-847.
- [15] Denison D R. What is the difference between organizational culture and organizational climate: A native's point of view on a decade of paradigm wars [J]. The Academy of Management Review, 1996, 21(3): 619-634.
- [16] Moran E T, Volkwein J F. The cultural approach to the formation of organizational climate[J]. Human Relations, 1992, 45(1): 19-47.
- [17] 谢荷锋, 马庆国. 组织氛围对员工非正式知识分享的影响[J]. 科学学研究, 2007(2): 306-311.
- [18] Bedeian A G, Armenakis A A. A path-analytic study of the consequences of role: Conflict and ambiguity[J]. Academy of Management Journal, 1981, 24(2): 417-424.
- [19] Patterson M G. Validating the organizational climate measure: Links to managerial practices, productivity and innovation[J]. Journal of Organizational Behavior, 2005, 26(4): 379-408.
- [20] Isaksen S G, Lauer K J. The climate for creativity and change in teams[J]. Creativity and Innovation Management, 2002, 11(1): 74-86.
- [21] Glisson C, James L R. The cross-level effects of culture and climate in human service teams[J]. Journal of Organizational Behavior, 2002, 23: 767-794.
- [22] ARL. ClimateQUAL [EB/OL]. [2010-04-19]. <http://www.climatequal.org/about/index.shtml>,
- [23] Kyriallidou M. ClimateQUALTM: Organizational Climate and Diversity Assessment [C]. ACRL Fourteenth National Conference, 2009.
- [24] 许士军. 工作满足、个人特征与组织气候——文献探讨及实证研究[J]. 台湾政治大学学报, 1977, 35: 13-56.
- [25] Warr P B. Job loss, unemployment and psychological well-being [C]// Allan L V, Evert van de Vliert. Role transitions: Explorations and explanations. New York: Plenum Press, 1984: 263.
- [26] 贺子岳. 图书馆组织文化论[J]. 中国图书馆学报, 2004(1): 14-18.
- [27] Tesluk P E, Farr J L, Klein S R. Influences of organizational culture and climate on individual creativity[J]. Journal of Creative Behavior, 1997, 31: 27-41.
- [28] Drucker P F. The discipline of innovation [J]. Harvard Business Review, 2002(8): 5-10.
- [29] Mowday R T, Porter L W, Steers R M. Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover [M]. New York: Academic Press, 1982: 141.
- [30] 陈维政, 李金平. 组织气候研究回顾及展望 [J]. 外国经济与管理, 2005(8): 18-25.
- [31] Wilson B. The most important challenge for library assessment: Accelerating relevance [C]. paper presented at the proceedings of the 2008 library assessment conference: building effective, sustainable, practical assessment, Seattle, Washington, 2008.

郑德俊 南京农业大学信息管理系副教授。通讯地址: 江苏省南京市卫岗1号。邮编: 210095。
(收稿日期: 2010-04-28)