

论研究型大学图书馆人才评价和培养的多元化^{*}

龙 静

罗鸿光

(大理学院图书馆 大理 671000) (大理学院艺术学院 大理 671003)

〔摘要〕 研究型大学图书馆信息服务工作的多元化、多层次的工作人员分工决定了图书馆人才发展的多元化、多层次特征, 要求图书馆工作人员具备多种学科背景以及不同层次的学历和技能, 指出研究型大学图书馆应建立多元化、多层次的人才评价和培养模式。

〔关键词〕 研究型大学; 信息服务; 馆员; 人才评价和培养; 多元化

Discussion on Diversification of Talents Evaluating and Training in Research University Libraries LONG Jing, Library of Dali College, Dali 671000, China; LUO Hong-guang, Art Academy, Dali College, Dali 671003, China

〔Abstract〕 The paper reveals that diversification of information services provided by research university libraries as well as multilevel staff division for their functions determines the diversification and multilevel features of talents developing in libraries. Librarians should have multi-discipline backgrounds and different level qualifications and skills. It also points out that research university libraries should establish pluralistic and multi-level talents evaluating and training modes.

〔Keywords〕 Research universities; Information service; Librarian; Personnel evaluation and training; Diversification

在现代社会发展中, 图书馆属公益性的服务行业^[1]。据 2006 年统计, 我国拥有公共图书馆 2 778 家, 约 50 万人拥有一家图书馆, 而欧美很多发达国家比例则要高得多, 如瑞士约 3 000 人就拥有一家图书馆^[2]。在我国大部分人的信息需求还得不到满足, 读者很多时候利用现有图书馆, 要靠图书馆员的帮助。图书馆员要认识到图书馆的职业价值, 树立从事图书馆职业的信心, 提高从事图书馆服务工作的能力。信息服务是现代图书馆读者服务工作的主体, 图书馆员的职能正在逐渐向“知识专业人

员”转变^[3], 信息服务素质成为图书馆人才的核心素质。

1 图书馆信息服务工作的多元化

1.1 参考咨询工作网络化、个性化

一方面, 知识量剧增, 各门类学科知识互相渗透, 产生紧密联系。同时电子信息技术飞速发展, 因特网上汇聚了众多的信息, 信息检索技术日趋先进, 也日趋复杂, 呈现出专业化、高难度的走向, 参考咨询工作向网络化纵深发展。另一方面, 研究型大学图书馆读者服务由面向不同种类读者群体到适应个体读者需求转变。传统图书馆通过制订图书馆使用规则、编写目录、索引、文摘、综述对读者进行群体指导。而在信息量增加, 来源范围扩大,

〔修回日期〕 2009-10-20

〔作者简介〕 龙静, 馆员, 发表论文 5 篇。

〔基金项目〕 大理学院青年教师科研基金项目 (项目编号: 2008X48)。

交叉学科、边缘学科出现,信息检索技术难度加大的情况下,读者的信息需求和需要掌握的检索方法也变得多样化和复杂化,研究型大学图书馆通过若干次文献检索课用户集中教育已不能完全满足用户需求,图书馆信息服务要取得满意使用效果,往往是馆员对用户一对一或接近一对一的服务才能完成。图书馆信息服务工作质量不在于图书馆拥有多少藏书和期刊,而在于提供多少实用性知识,能否满足用户个性化需求^[4]。

1.2 注重电子文献信息的开发

各种载体文献信息资源的建设和开发既是图书馆信息服务的基础,也是图书馆信息服务的重要手段。对于研究型大学图书馆来说,进行文献开发的重要手段是开展文献深加工服务。即深入到文献中,将与课题有关的知识单元提取出来,进行揭示与传递。也有研究者将其称之为知识服务^[5]。研究型大学图书馆除了对印刷型文献进行剪报、编制文摘、综述等一、二、三次文献的开发外,对电子文献,特别是某些学科(如外文、医学)的网络免费资源的搜集、整理,提供利用以及开展本馆特色文献数字化资源深层次开发显得尤为重要。

1.3 电子文献资源的共建共享与网络协作

网络已成为现代图书馆员基本的工作平台,网络化有助于图书馆在更高层次、更大范围内实现图书馆分工与协调发展,节约人力、物力。实现网络化的文献资源开发体系需要在统筹协调的原则下分工入藏,形成网络内合理的文献资源布局。

2 图书馆复合型专业人才素质评价和培养

2.1 分体系评价

(1) 提高信息服务素质是对所有图书馆员的普遍要求

除了参考阅览室(区)以外,几乎每个图书馆服务窗口的工作人员都会遇到需要即时解答的读者咨询。而文献采访、编目、自动化系统管理和维护

以及办公室对各方面关系的协调水平等,形成一个环环相扣的过程,影响着信息服务工作的质量。根据工作侧重点的不同,美国等图书馆事业发达的国家大体上将研究型大学图书馆工作人员按照专业馆员、图书馆助理(辅助人员)来区分评价,每种职称分工明确^[6]。我国目前对图书馆员的评价标准较为单一,专业馆员与非专业人员混淆,中国高校图书馆里许多专业馆员在从事辅助人员的工作^[7]。对专业馆员应具有的较高层次学历和一定的教学、服务技能没有作出相应规定,专业馆员素质偏低,分工不明,影响了参考咨询工作有效展开,而参考咨询服务是发达国家图书馆中最繁忙的服务项目之一。

(2) 我国研究型大学图书馆对具备相关专业技能的人员缺乏制度上的肯定

在图书馆业务中,这些辅助性工作也是极为重要的,图书馆要对其职业技能培养的目标、要求和待遇作出较为细化的规定。并且允许图书馆辅助人员向专业馆员发展,如美国加州大学系统内不少馆员原来就是一般的图书馆助理,他们是在取得图书馆管理硕士学位之后才升为馆员的^[8]。对于资深的图书馆辅助人员,在级别、待遇上略逊于资深专业馆员,但不应有较大差别。我国图书馆对各类人员分工的不明确导致图书馆员在规划个人发展方向时缺乏明确的目标,制约了图书馆各类人员的专业发展,影响了图书馆工作的进步。因此,我国研究型大学图书馆应逐步建立多元化的图书馆员素质评价体系。

2.2 复合型专业人才的培养

(1) 熟练的检索技能

据文献报道,我国科研课题重复率达 40%,而另 60% 中部分重复又在 20% 以上,同时与国外重复的也占 30% 左右,其中大部分是国外已公开的技术,因而科研经费浪费严重。很多重复研究可通过立项查新得以避免^[9]。在信息量飞速增长,学科分工细化的今天,没有人能掌握全部的知识,人们只能借助一些工具性文献的帮助去查找、利用所需的信息。目前的工具书类型多样,各类工具书都自成

体系。无论是印刷版的工具书检索,还是电子资源检索,都需要检索人员经过专业培训才能实现。由于电子检索操作快捷、方便,过程直观明了,因而在信息检索方面(尤其是科技信息检索方面)更为人们所倚重。这要求检索人员熟悉检索途径,了解检索功能与手段、检索词的提炼及检索式的使用,具有熟练的检索技能。基于国际检索系统的联机检索,还往往需要通过用户检索软件,对逻辑组配等检索策略进行预处理,以便正式操作时缩短检索时间,以节约国际流量费、检索字符费等高额费用。对一些大型检索工具,还应学习手工检索,在手工检索基础上掌握电子检索。用户不可能掌握各个检索系统的知识和技能,为用户提供这些方面的帮助属于图书馆业务的范围。

(2) 专业学科背景

专业范畴内的参考咨询对图书馆员的专业学科背景有一定的要求,一些为特定学科专业编制的专用索引,如美国《化学文摘》的分子式索引、杂原子索引、环系索引;美国《生物学文摘》中的生物属类索引;音乐领域中使用的旋律索引等^[10],如果不具备系统的学科专业教育背景,就不能顺利完成整个检索过程。

(3) 图书馆人才引进与培训

研究型大学图书馆既要引进缺口大的图书馆专业和计算机专业人才,还要考虑与图书馆信息服务方向相关的各种专业人才。在非图书馆专业人员继续教育方面,既要考虑图书馆专业培训,又要适当资助一些所需专业的再教育,并鼓励员工在原专业或相近专业适当发展,培养具有以图书、情报学为必备知识,同时兼有其他一两门学科专业知识的复合型的学科馆员。学科馆员除了提供咨询服务,还要走出图书馆,主动与用户联络,融入到科研过程之中,为科学研究提供全方位的信息资源^[11]。

2.3 图书馆工作技能培养的多元化

(1) 对特色资源研究开发的能力

研发和参考咨询能力一样当属图书馆员的关键能力^[12]。各个图书馆的特色资源往往与各馆所处的文化、地理条件结合在一起,它们所代表的区域文

化是主流文化有益的验证和补充,但是相对来讲,研究工作开展的还不多。图书馆员在信息搜集过程中掌握的第一手资料,为其开展地方特色文化研究提供了便利。图书馆科研团队是一种新型人才组织模式,是提升图书馆科技创新能力的重要平台,对提高图书馆信息服务质量具有深远意义^[13]。例如本馆就有一些专业技术人员对南诏、大理古国的藏书文化以及地方古镇的历史风物等进行长期研究,形成了自己的学术研究体系和图书馆科研团队,其成果也为地方文化开发建设做出重要贡献。在此基础上,要对馆内整体的特藏文献进行全文的数字化转换,扩大利用的范围,实现图书馆电子信息服务的特色化。这就要求图书馆员要具有相关专业的知识和一定的计算机和网络操作技能。

(2) 网络协作的技能

美国当代著名图书馆学理论家谢拉说过:“图书馆就其性质而言是保守的,但并不是静止不变的。作为社会部门,图书馆如果不是立刻反映,也是最终反映着社会的变革”^[14]。现代图书馆是社会文献信息中心,图书馆员通过信息服务工作与社会各阶层产生着广泛的联系。因此,良好的沟通能力、协调能力是馆员应具备的基本素质,网络环境下图书馆员沟通、协调能力的运用由现实空间转向虚拟空间,网上参考咨询成为图书馆参考咨询工作的主要方式。为充分利用网络传输速度快、费用低的优势,图书馆员应掌握娴熟的计算机和网络操作技术,掌握网络安全防范知识以及电子文件制作、认证、保密的有关规定,提高外语运用水平,才能在扩大的交流空间应付自如。

(3) 对读者多元化信息需求的规范把握

读者个体不同,心理体验也不同^[15],馆员要善于对读者的细节需求进行规范的把握。首先,图书馆员要能够取得读者的信赖,要具备得体的服务礼仪,良好的沟通技巧,勤勉的工作态度,能准确无误与快捷地完成读者所需要的服务,尽可能避免服务过程中的失误^[16];换位思考是沟通的关键^[17],图书馆员要掌握相关的心理学知识,善于体察读者遇到的困难,并积极提供帮助,以耐心、细致的态度,去把握读者的细节需求。其次,除了图书馆内

参考咨询岗位以外,各岗位的图书馆员都要不断补充图书馆专业知识,能及时解答广泛的读者咨询,注重长期积累读者服务工作的经验,并作一定的备案。再次,在对读者细节需求的把握中积极推行个性化的专项服务。如让读者定制新书推荐、近期新到图书目录展示,定制个人提醒服务,如快到期图书提醒、超期图书提醒、预约到书提醒、委托到书提醒。定制个人借阅信息,如个人借阅情况、历史记录、个人违章历史等。根据需求添加服务模块,如网上续借、预约、新书订购征询^[18]。最后,还可引入帕累托法则,用科学统计的方法进行量化,通过采集读者网络、书面、口头留言或意见,对数据分析、汇总,锁定当前亟待解决问题的范围,然后通过集中力量解决 20% 的问题而达到 80% 的满意率^[19]。

人才培养是研究型大学图书馆发展的核心与灵魂,只有为工作人员提供良好的发展空间与培养机制,并建立公平规范的评价标准,才有可能促进图书馆员的成长与进步,从而推动图书馆事业的发展。

参考文献

- 1 刘英. 图书馆人的权利维护及其读者服务 [J]. 医学信息学杂志, 2009, 30 (2): 60-62.
- 2 [http://www. people. com. cn/GB/32306/54155/57487/7515646. html](http://www.people.com.cn/GB/32306/54155/57487/7515646.html) [EB/OL]. [2009-10-15].
- 3 孙雅欣. 图书馆员知识管理的“场”研究 [J]. 医学信息学杂志, 2009, 30 (6): 11-14.
- 4 田红成, 陈雪珍, 张小萍. 医学图书馆信息服务的创新 [J]. 医学信息学杂志, 2008, (11): 63-64.
- 5 高琦. 网络环境下医院图书馆服务的新领域 [J]. 医学

- 信息学杂志, 2009, 30 (6): 66-68.
- 6 朱祖培, 单礼丰, 叶千军. 国外大学图书馆概述 [M]. 上海: 上海科技文献出版社, 1987.
- 7 邓珞华, 周欣平. 中美两国高校图书馆管理之比较 [J]. 大学图书馆学报, 2001, (1): 5-15.
- 8 邱葵. 从加州大学图书馆员职称评定制度看美国大学图书馆员的地位和职业素质 (下) [J]. 上海高校图书馆情报学刊, 2000, 38 (2): 56-59.
- 9 贺青, 于丽, 钟方虎, 等. 科技查新中的若干问题分析 [J]. 医学信息学杂志, 2009, 30 (5): 61-63.
- 10 杜克. 文献信息开发工作 [M]. 北京: 北京图书馆出版社, 2001.
- 11 任晓梅. 医院图书馆学科馆员机制的建立 [J]. 医学信息学杂志, 2009, 30 (8): 80-83.
- 12 孟凡红, 崔蒙. 运用德尔菲法建立中医药图书馆核心竞争力评价指标体系研究 [J]. 医学信息学杂志, 2009, 30 (5): 64-68.
- 13 廉立军, 刘志国. 高校图书馆科研工作创新发展探析 [J]. 医学信息学杂志, 2008, 29 (11): 71-73.
- 14 徐引麓, 霍国庆. 现代图书馆学理论 [M]. 北京: 北京图书馆出版社, 1999.
- 15 龙静, 刘蓉. 浅论图书馆细节工作改进 [J]. 医学信息学杂志, 2009, 30 (3): 73-75.
- 16 魏鑫. 让渡价值: 读者满意的指示器 [J]. 医学信息学杂志, 2009, 30 (4): 63-65.
- 17 李小霞, 贺培风. 医患信息交流障碍浅析 [J]. 医学信息学杂志, 2009, 30 (7): 54-56.
- 18 叶伟. Web3.0 下的图书馆服务拓展 [J]. 图书馆工作与研究, 2009, 161 (9): 59-60.
- 19 王永进, 张淑洁, 汪群, 等. 用帕累托法对读者留言的分析研究 [J]. 图书馆工作与研究, 2008, 146 (4): 78-81.

敬告作者、读者

从即日起,本刊启用新投稿系统,请各位登陆《医学信息学杂志》网站: [http://www. yxxxx. ac. cn](http://www.yxxxx.ac.cn), 注册登陆投稿系统进行投稿并阅读杂志有关信息。

《医学信息学杂志》编辑部