

提升公共图书馆电子阅览室馆员素质探讨

欧阳周遐

(江西省图书馆,江西 南昌 330046)

[摘 要] 分析公共图书馆电子阅览室馆员素质现状和读者服务工作的特殊性,探讨信息社会下如何提高公共图书馆电子阅览室馆员的素质,以适应现代社会以及图书馆事业的发展。

[关键词] 公共图书馆;电子阅览室;馆员;素质

[中图分类号] G251.6 [文献标识码] A [文章编号] 1003-725X(2011)03-0116-03

在我国步入“十二五”开局之年和公共图书馆将大力推进电子阅览室建设的新形势下,针对公共图书馆尤其是经济欠发达地区县级公共图书馆电子阅览室馆员素质存在的诸多问题,提高公共图书馆电子阅览室馆员素质已经成为当前公共图书馆人力资源建设必须重点加强的主要工作。为此,笔者通过调查分析,针对公共图书馆电子阅览室馆员素质的现状以及读者服务工作的特殊性,着重探讨提高公共图书馆电子阅览室馆员素质的途径和举措,以促进公共图书馆进一步发挥其利用现代技术手段服务读者的作用,吸引更多的人走进图书馆,利用图书馆。

1 公共图书馆电子阅览室馆员素质的现状

随着文化共享工程以及县级数字图书馆推广计划的深入实施,我国将实现电子阅览室在公共图书馆的全覆盖。面对公共图书馆基础设施建设的快速发展,摆在公共图书馆尤其是经济欠发达地区县级公共图书馆面前亟待解决的问题,就是人力资源建设问题,特别是提高电子阅览室馆员素质的问题。目前,公共图书馆电子阅览室馆员的素质存在的主要问题表现在以下两方面。

1.1 缺乏图书情报学基础理论和技能

高校图书馆学、情报学专业毕业生就业面的拓宽,导致各级公共图书馆难以引进具有图书馆学、情报学学历的毕业生,公共图书馆电子阅览室

缺乏这样的人员,县级图书馆更是如此。调查数据显示,江西有110所市、县(区)图书馆,人员编制数1013人,在岗人员数1009人,而其中具有图书情报专业学历的只有114人,平均每所图书馆只有1个具有图书情报专业学历的人员,占人员编制数或在岗人员数总数的比例只有10%左右。这些足以说明公共图书馆十分缺乏具有图书情报学基础理论和技能的人员。

1.2 缺乏计算机专业理论和技能

公共图书馆开设电子阅览室首先需要的是具有计算机技术理论与技能的人员,尤其需要具有网络知识,懂得数据库、网络信息检索等技能的人员。然而,目前,在我国公共图书馆中,这方面的人员相当缺乏,这些人员在公共图书馆可谓是弥足珍贵的人才。同样的调查显示,江西的市、县(区)图书馆中,具有计算机专业学历的人员仅有21人,占人员编制数或在岗人员数总数的比例可以说是微乎其微。高素质人员缺乏已成为公共图书馆大力推进电子阅览室建设的瓶颈和障碍,应当切实引起各级公共图书馆的关注。

2 公共图书馆电子阅览室读者服务的特点

相对于高校或科研单位等其他图书馆,公共图书馆电子阅览室读者服务工作具有社会公共性,这也正是公共图书馆与生俱来的服务特点。

2.1 读者成分复杂

随着公共图书馆电子阅览室的普及和电脑设备的不断更新,为更好地适应社会的需要,各馆自建或购买数据库也在增加,公共图书馆电子阅览室的读者量呈现出逐年增多的趋势。公共图书馆是面向全社会免费服务的公益性文化机构,读者成分相当复杂,既有科研单位、高等院校的科研工作者,也有天真懵懂的孩童,这对公共图书馆电子阅览室馆员的素质提出了一定的要求。

2.2 读者信息检索能力差别大

身份、职业或社会阅历不同的读者对信息的认知和获取能力是参差不齐的。检索手段不断更新以及不熟悉计算机操作技能或不了解图书馆资源等等,都将使得有些读者很难快速有效地找到所需信息。例如有的将互联网上一般的检索方法用于检索专业数据库,导致得不到准确的检索结果;还有的对新推出的科技产品不了解而不能正常使用等。不同读者的信息检索能力相差很大,公共图书馆电子阅览室管理员只有具备一定的素质,才能对读者进行指导。

2.3 读者需求多样化并趋于复杂化

读者成分的复杂性决定了他们对信息需求的多样性和复杂性。读者需要的信息包罗万象,上至科研探索,下至休闲娱乐,深浅不一,并随着社会的发展趋向纵深化。读者提出的检索课题往往形成查找、获取、输出、转化等一整条完整的服务链,而且他们要求实时、高效、准确的信息。信息社会的发展也体现在社会大众的信息需求上。因此,满足读者多样化并趋于复杂化的信息需求,是对一名图书馆电子阅览室馆员基本的素质要求。

3 提升电子阅览室馆员素质的必要性

公共图书馆电子阅览室服务的对象是全社会各行各业的读者群,不同年龄、身份、职业的读者对文献信息的需求类型和获取能力必然不同,这无疑增加了公共图书馆服务方式的复杂性,同时也对电子阅览室工作人员的素质提出了更高的要求。因此,切实提高电子阅览室馆员素质十分必要,这也是社会发展和图书馆事业发展的需要。

3.1 社会发展的需要

笔者体会到,随着科技的发展,读者提出的信息需求往往既具体又模糊,这给图书馆员带来了不小的挑战。近年来,由于电脑的普及,读者的计算机水平在逐步提高,他们不再满足于浏览网页或听歌休闲等简单享受,而是提出更深层次的需求。

例如,大多数 mp4 刚面世时还需要手动转换视频格式才能播放,于是公共图书馆电子阅览室的馆员需要经常为读者下载相关的视频转换工具,以便帮助读者解决这方面问题,满足他们的需求。随着科技手段的提高,光盘数据库逐渐过时,读者需求也变成越来越多地偏向于能够实时更新的网络数据库,电子报纸、电子杂志等迅速成为检索的新资源。因此,公共图书馆电子阅览室馆员必须娴熟地掌握网络新兴技术,才能在工作中引导广大读者更好地获取信息资源。

3.2 图书馆事业发展的需要

公共图书馆电子阅览室工作人员,除了维护环境、维护秩序以外,还要充当信息引导员的角色,图书馆员的专业技术和服务能力直接体现着图书馆的精神文化和形象内涵。图书馆是人文社会集中体现的地方,“文”是静止的,通过活动的“人”来体现。读者来到公共图书馆电子阅览室,首先与图书馆员打交道,需要工作人员引导他们在互联网上更快、更准、更有效地获得所需资料。可以说,公共图书馆电子阅览室馆员的职业素质在很大程度上影响着读者对图书馆的评判。某些图书馆员由于缺乏足够的职业素养遭到读者的投诉,进而引起读者对图书馆的不满,使得图书馆的形象大打折扣。因此,随着图书馆事业的不断发展,公共图书馆电子阅览室馆员需要提高自身素质。

4 提升电子阅览室馆员素质的思考

人才队伍建设是公共图书馆事业健康发展的需要,更是公共图书馆电子阅览室建设的关键。要建设一流的公共图书馆电子阅览室,必须培育一支热爱图书馆事业,政治强、业务精、作风正的高素质人才队伍。笔者认为,根据公共图书馆电子阅览室馆员的现状和存在的问题,想方设法,采取多种途径、多种办法,花大力气提高公共图书馆电子阅览室工作人员的素质,是推动公共图书馆电子阅览室健康发展,充分发挥公共图书馆电子阅览室作用的有效途径和方法。

4.1 构建人才培养机制,确立人才建设目标

“十二五”期间,公共图书馆应根据《国家中长期人才发展规划纲要(2010—2020年)》、《全国文化系统人才发展规划(2010—2020年)》的精神,统筹推进人才队伍建设。应以提高专业技术人才的专业技术水平和业务素质为核心,以高层次人才和

紧缺人才培养、专业梯队建设为重点,构建分层次、分类别的人才培养体系,打造一支老、中、青相结合的、素质优良、勇于创新的高素质专业人才队伍。在提高公共图书馆电子阅览室馆员素质方面尤其应采取多种途径和方法,以达到预期的目的,取得较好的效果。

4.2 提高馆员信息素养,增强职业责任感

信息素养就是对各种信息的认知、获取和处理的能力,这是公共图书馆电子阅览室馆员必备的职业素养。(1)培养良好的职业道德和工作态度。公共图书馆读者广泛,图书馆员只有用友好的态度和极大的耐心,才能从容应对日常出现的各种问题。(2)学习掌握图书情报知识。这是培养图书馆员高素质的基础,也是一名馆员在实际工作中能够准确分析和满足读者信息需求的内在要求。(3)培养自我学习的能力。只有具备超前的信息意识和自我学习的能力,及时了解和掌握各种新科技、新手段的应用,才能不断提升自我,跟上本领域、本行业的发展。

4.3 增强业务技能,熟练掌握计算机技术

公共图书馆电子阅览室馆员除了需要掌握图书馆学、情报学基础理论、文献检索技能外,还应掌握互联网信息的查找分析处理、本馆电子资源的使用、维护以及各种多媒体技术的应用、电脑软硬件的日常维护等基本技能。一名电子阅览室馆员只有凭借扎实的业务技能和良好的应变能力,才能对读者提出的问题作出迅速的分析与判断,从而找到有效的处理方法。例如,读者查找某报网络版前几天第六版的要闻,在网上可以找到该报,却显示不出第六版的内容。面对这一现象,如果馆员凭借较好地业务素质,就能够及时判断出问题的原因,及时告诉读者这是该报网络版的阅读许可问题,该报网络版只可免费阅读当天报纸全版和往日报纸的前4版,读者知悉原委后也就不会对馆员和图书馆产生不满。

4.4 参加专业技能培训,鼓励继续教育

公共图书馆电子阅览室的工作主要涉及计算机技术、网络技术和相应的知识。公共图书馆除了招收具有这方面学历的专门人才外,更重要的是要针对公共图书馆的人员素质结构现状,开展有针对性的计算机应用技术和网络利用技能培训,既可以邀请馆内计算机专业人士或相关专家进行现场操作、讲解,也可以派馆员参加社会机构举办

的相关培训。这是提高馆员计算机能力和素质的最切实有效的方法。另外,还可以采取鼓励馆员报考第二学历、双学位、研究生,参加各种中、短期培训班、进修班等办法,提高馆员素质以弥补缺乏图书馆学、情报学基础理论和技能,计算机专业理论和技能人员的缺憾,这也是提升公共图书馆电子阅览室馆员素质的一种行之有效方法,值得图书馆采取相应的举措加以实施。

5 结束语

公共图书馆电子阅览室是伴随社会的发展而发展的新生事物,是公共图书馆利用现代技术服务社会的重要手段。公共图书馆要充分发挥电子阅览室的作用,首先必须加强人力资源建设,要采取多种形式、多种手段、多种途径,切实加强电子阅览室馆员的培训和教育,不断提高公共图书馆电子阅览室馆员的素质,激发每位员工的积极性,才能充分发挥公共图书馆电子阅览室的作用,切实为广大读者提供满意的服务,进而提升公共图书馆的知名度和影响力,使公共图书馆成为广大人民群众最理想的科学研究、陶冶情操和文化休闲场所。

[参考文献]

- [1] 程远,肖玲.江西公共图书馆人才队伍建设探析[J].江西图书馆学刊,2008(4):94-95.
- [2] 郭莉红.浅谈公共图书馆电子阅览室的管理与服务[J].当代图书馆,2003(3):13-14.
- [3] 李晴萍.浅谈高校电子阅览室服务质量提高的途径[J].法律文献信息与研究,2009(1):60-62.
- [4] 王岗,刘劲.关于公共图书馆电子阅览室的思考[J].图书馆杂志,2009(3):50-512.
- [5] 宁英伟.公共图书馆电子阅览室发展策略[J].图书馆学刊,2006(1):47,52.
- [6] 刘郑.谈区县公共图书馆电子阅览室的发展趋势[J].图书馆建设,2006(6):77-78.
- [7] 闫朝霞.公共图书馆电子阅览室发展方向探析[J].河南图书馆学刊,2008(1):115-116.
- [8] 王大光.谈公共图书馆电子阅览室建设与管理[J].图书馆工作与研究,2004(1):73-75.
- [9] 郭如新.略论县级图书馆电子阅览室的现代管理[J].黑龙江史志,2010(7):95-96.

[作者简介] 欧阳周遐(1967-),女,本科,研究方向:图书馆工作。