

新时期民办高校图书馆馆员服务质量能力提升研究

◎刘梦荣 谢艳平

摘要：高等院校图书馆馆藏图书资源是师生查阅学习的重要渠道之一，在高校建设、发展和人才培养中发挥着至关重要的作用。图书馆的发展离不开全体馆员的努力，馆员的素质能力提升是图书馆不断发展的推动力。图书馆要创建具有特色的文化建设资源和个性化服务体系来支撑自身的发展，需要从建立和完善馆员工作职责、服务学习制度、提高馆员的专业化发展等多方面着手，才能构建良好的馆员服务氛围，进一步提高民办高校图书馆在新时代大环境下高效、创新发展。

关键词：民办高校图书馆 服务质量提升 职责与制度 高效发展

高等院校图书馆是学校图书查阅和信息网络资源检索中心，是师生获得课外资源学习的重要场所之一，同时也是高等院校提高教育教学质量，改善教学资源途径之一。随着现代网络信息技术的快速发展，对馆员的服务业务能力水平不断提出新的

要求，馆员需要不断学习与提升才能适应新时代图书馆的发展和变化。高校图书馆服务发展水平不高和图书馆员能力不强影响高校图书馆的发展。

大部分民办高校中的图书馆虽然有大量的馆藏图书和信息检索查阅资源，但是

真正利用的并不是很多，图书资源多少与教学质量好坏有很大的关联性，但读者在借阅专业性书籍时借阅量较低。通过对图书馆馆藏资源分布和使用情况的分析，我们得到表1（数据是基于一个学期的总借阅量）：

表1 安徽三联学院图书馆馆藏分布和图书资源使用情况汇总表

阅览室名称	收藏文献	功能	借阅使用情况
第一图书阅览室	F（经济类）、I（文学类）图书	可外借和阅览	F、2%、I、3%
第二图书阅览室	T（工业技术）类图书	可外借和阅览	8%
第三图书阅览室	O（数理）、R（医药）、U（交通）、N、P、Q、S、V、X、Z（其他综合类）图书	可外借和阅览	7%
第四图书阅览室	H（英语语言、文字）、I（外国文学类）（5-9）图书	可外借和阅览	H、7%、I、5%
第五图书阅览室	TP（计算机）类图书	可外借和阅览	8%
第六图书阅览室	J、K（艺术、地理）类图书	可外借和阅览	10%
第七图书阅览室	I（中国文学0-4）类图书	可外借和阅览	20%
第八图书阅览室	F（经济类）类图书	可外借和阅览	7%
第九图书阅览室	D（政治、法律类）、G（科教文体类）图书	可外借和阅览	10%
第十图书阅览室	A（马列、毛邓）、B（哲学）、C（社会科学）、E（军事）类图书	可外借和阅览	13%

通过表1，我们了解到：专业类书籍借阅量较少，计算机类占8%，工业技术类占8%，经济类占9%，数理医药交通等类占7%，英语语言文学类占7%，其他非专业类占61%。出现此情况原因分析如下：民办高校图书馆缺乏开展具有吸引力的专业图书阅读活动，馆员整体素质能力偏低，业务培训机会少，使得很多高校图书馆专业资源可以利用的价值没有落到实处。

通过读者对图书馆馆员服务质量的满意度调查，得到图1（数据是基于对一个

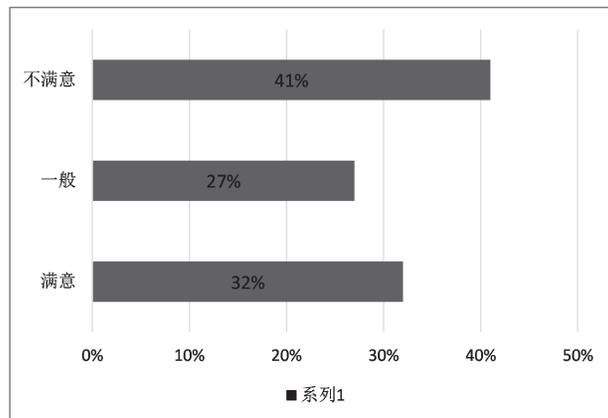


图1 读者对图书馆馆员服务质量的满意度调查

学期读者数量的问卷调查)。

通过图1,了解到读者对图书馆馆员服务质量的满意度仅占32%。出现此情况原因分析如下:第一,馆员对一些读者问题没有做到及时回复,学生可能带有个人情绪,同时日常流通工作量大,馆员人数较少,在解答读者问题时缺乏耐心;第二,读者对图书馆馆员工作性质存在认知偏差,认为馆员工作本质上就是服务性岗位;对于重复性的简单问题读者不看入馆须知,这无形中增加了馆员工作量。

一、图书馆馆员能力与服务发展水平欠缺的主要原因

(一) 馆员队伍组织结构薄弱,专业能力不强

很多民办高校在招聘图书管理员时,对馆员的要求仅为大专以上即可,相对教学部门的学历要求硕士以上,馆员学历和要求相对偏低,很多馆员都是在工作中获得自己的第二学历;在专业上,图书情报学、信息管理、计算机专业人员相对较少,对图书操作系统和数据资源维护技能掌握不熟练,大部分馆员是在工作中学习,遇到系统问题时无法第一时间自己解决,大大降低了工作效率;在性别上,馆员大部分以女性居多,她们多数以家庭为主,很多抱着只要不出错的心态工作,对于个人的职称评定、工作业绩缺乏上进心、进取心,馆员的整体队伍素质薄弱。

(二) 缺乏激励机制

图书馆管理员在工作中业务量大,每天除了需要完成大量读者借阅流通任务,还要解答读者多种问题和其他馆务管理,但是由于工作形式比较单一,每年年终考核所有流通馆员工作表现大致相同,评奖评优与流通部的馆员基本无缘,馆员工作缺乏量化标准,综合测评结果每年基本一样。

(三) 馆员服务意识落后

图书馆在资源建设方面,重视数据馆藏硬件资源建设。首先图书馆藏多,针对学校专业发展购买大量专业性图书,但很多轻利用;其次图书馆宣传教育工作不到位,学生对检索机查询功能和操作步骤不熟悉,对图书数据文献、网站内容了解得

较少,比如在查询自身借阅量和借阅期限时,很多学生不会操作步骤,对查询检索系统程序模棱两可,毕业生在写论文时不会去网站查找文献资源,对图书和数字资源检索方法和检索途径知之甚少。图书馆在这方面工作欠缺,由于工作性质,除了本身工作量大,加上人员和能力有限,管理员在回答读者的疑问时心态可能过于急躁和反感,加上现代大学生比较有个性,加剧了管理员与学生之间的矛盾冲突使得馆员在工作中没有获得更多的成就感,工作积极性与服务质量降低。

(四) 业务素质能力培训少,缺少校外学习机会

当代高校图书馆馆员应具有信息管理、信息服务以及知识增值创新能力。校外培训是提升馆员综合素质的重要途径之一,不仅可以使馆员学习到其他高水平高校先进的工作方法,还可以加强与高水平高校之间的友谊,可以开拓馆员思维,提高馆员创新能力。但在实际情况中馆员校外学习和培训的机会少之又少,大家只拘泥于本校的现有工作方法,安于现状,工作方式缺乏一定的改革变化。

二、提高馆员能力与服务发展水平的措施

高校馆员服务能力知识创新是新时期图书馆发展的命运所系,馆员素质能力提升工作是图书馆最复杂恒久的工程之一。高校图书馆服务理念的实现、管理制度和工作内容的施行以及信息网络技术的广泛应用始终要靠全体馆员的执行与实践。只要高校在发展,图书馆就是其必不可少的重要组成部分,其资源的不断更新引进与利用也是高校发展永恒的课题,只有图书馆馆藏和现代化数字资源建设创新共享,才能达到其应有的资源利用价值,在重视“量”的积累的同时更要注重“质”的变化。提高馆员素质与能力是当前图书馆发展的重中之重。

(一) 加强馆员组织队伍建设,提高专业化水平

制定高校馆员队伍发展规划,推动馆员专业化发展。其一,高校在招聘图书管理员时,要提高对馆员第一学历要求,提高准入门槛,加大对研究生学历人才的招

聘,要求馆员能够掌握数据库服务和数据分析知识技能,有一定的科研和组织管理能力,同时能承担科研课题研究任务;其二,在专业上,要增加对图书情报学、信息管理、计算机等专业的人才引进,培养学科专业性知识人才;其三,完善更新馆员服务与工作制度,让馆员队伍发展职责明确,管理有据,树立“人人争创馆员优秀示范岗位”工作理念。提高馆员专业化水平更有利于图书馆工作的高效开展。

(二) 采用激励机制,提高馆员工作积极性

加强馆员发展激励机制建设,实行量化标准,有利于提高馆员工作积极性。在馆员评奖评优方面,可以将绩效,学历,论文发表,职称评定,图书馆活动组织等多方面因素综合考评作为评奖评优的标准。在年终汇报综合测评时,着重考察馆员一年的服务读者数量,流通借阅册数,读者投诉情况;在学历要求方面,要求馆员不能只局限于自己本身的低学历,要不断学习提高学历水平,专科学历向本科学历发展,本科学历向研究生学历发展;在论文方面,鼓励馆员积极立项,参与科研课题研究,发表论文;在职称上,由助理馆员向馆员和副研究员方向发展;在图书馆活动组织和日常工作会议中,鼓励各个馆员踊跃参与,组织开展富有个性化活动,同时让馆员积极建言献策,参与管理,为馆员创建公平公正的积极进取的文化工作环境;在薪资待遇方面,实现馆员与行政职能部门职员同学历同岗同酬。

(三) 提高馆员职业地位,增强馆员服务意识水平

图书馆作为高校的信息资源中心是服务于高校教学、知识创新及科研的知识型信息机构。高校发展需要好的师资力量和教研中心,图书馆以信息资源为核心日益成为支撑和保障高校发展的重要部门,服务于教学单位是图书馆的使命与职责。高校图书馆不仅可以为读者提供丰富有价值的学习资源,而且可以为教学教研的发展提供更多的查阅信息渠道。只有将图书馆的真正核心价值利用起来,提高馆员职业地位,才能发挥图书馆的力量。

首先,让有能力的馆员参与二级学院

的教育教学工作,让馆员在实践中了解学生的知识储备量,引导学生学习了解图书馆藏资源和数字化信息服务体系;其次,可以选择与教学有关的专业培训,让馆员在专业培训中了解教学资源存在的缺陷,发挥图书馆的资源优势,在实践教学消除师生对图书管理员只是简单整理书籍,打扫卫生轻松舒适形象的刻板认知,使得馆员在工作岗位上得到应有的尊重,树立更多的自信和实现自己的价值;再次,提高图书管理员咨询服务水平。咨询服务水平的提升有利于为图书馆树立良好的口碑和外在的发展环境,这就要求馆员要搞好个人形象,熟知读者入馆须知,图书借阅制度,端正工作态度,将读者问题规范化,正确解读和转化读者疑问,有耐心解决问题并正确引导读者,构建良好师生关系避免引发师生矛盾,加强了解馆藏资源建设分布,尤其是对图书馆数据文献、图书网站内容,资源检索和检索途径的宣传与教育,组织学生参加入馆教育培训并实际操作查询检索,同时发挥以老带新作用,利用老馆员多年工作经验对新馆员言传身教。

(四)加强馆员业务能力培训,提供校外学习机会。

高校间加强信息资源共享和服务方法借鉴,要克服传统的本位主义服务理念,增强信息资源共享意识,与高水平大学建立信息共享渠道,充分协调各方利益,利用共享网络借鉴先进的图书馆服务方法和服务理念开展文献信息共享服务,从而提高本校图书馆的服务能力。

首先,鼓励馆员自学。自主学习是馆员必须具备的能力与素质,要发挥馆员自学潜质,学校应给予馆员更多的自主学习空间鼓励馆员多方面发展;其次,定期组织部分馆员参与校外其他学校优秀管理方法的交流学习。随着信息化时代的快速发展,图书馆信息资源在不断地迭代更新,高校间加强合作已是图书馆发展的必然趋势,这就要求馆员需要不断地学习增进知识体系结构,系统地参与高校图书馆之间的专业知识培训,学习网络信息资源,加强信息化技术知识技能的学习,构建数字化资源服务体系,完善数字化信息管理制

度,为图书馆图书管理提供方法引导,提高图书分类查找的工作效率,利用图书网络资源的信息共享渠道,创新本校图书馆发展的新模式,进而取代简单传统的工作方法;再次,加强各校图书馆馆员能力之间的“精准扶贫”。高水平高校图书馆馆员向低水平高校图书馆进行资源信息开放定点帮扶等措施推动低水平高校图书馆馆员的发展。

三、结语

综上所述,高校图书馆的发展离不开各个馆员服务能力水平的发展,提高馆员的服务能力质量是十分必要的,科学正确的管理机制能够实现图书馆持久的发展。为馆员营造和提供良好的工作和学习环境,加强馆员队伍水平建设是每个高校能够不断发展和前进的智力支撑与保障,同时每位馆员要有积极进取的工作信念和自信心,为自身和图书馆的发展贡献自己的智慧与力量。图书馆的可持续性发展也能够丰富高校的文化内涵和人员组织结构,从而为高校整体发展建设添砖加瓦。

参考文献

参考文献:

- [1] 曾垂莲. 浅谈县级公共图书馆馆员素质的提高对图书馆发展的重要性——以赤水市图书馆为例 [J]. 山西青年, 2017(15): 238.
- [2] 董真, 韩广峰, 刘传奎. 基于学生自主学习的高校图书馆知识服务模式构建 [J]. 图书情报工作, 2008(06): 142-145.
- [3] 汪泽泓, 陈越, 庄黎明. 高职院校图书馆馆员的素质与能力发展思考 [J]. 甘肃科技纵横, 2016, 45(01): 29-31, 10.
- [4] 储节旺, 王玉瑶. 合肥地区高校阅读推广馆员队伍素养能力调查及分析 [J]. 新世纪图书馆, 2020(10): 90-96.
- [5] 叶琳. 公共文化服务视角下高校图书馆社会开放研究 [D]. 河南理工大学, 2018.
- [6] 曹振祥, 储节旺, 朋礼青. 高校图书馆信息服务对知识创新绩效影响的实证研究 [J]. 图书馆学研究, 2021(04): 65-74, 37.

基金项目: 省级质量工程项目: “互联网+”下应用型本科院校创新型师资队伍建设(项目编号: 2018jyxm1332)。

作者简介: 刘梦荣, 1991年生, 女, 汉族, 安徽滁州人, 助理馆员, 本科, 研究方向: 图书馆读者服务阅读推广。

作者单位: 安徽三联学院