

·实践平台·

# 基于信息素养 馆员类型与管理

金敏婕 (浙江图书馆 浙江杭州 310007)

**摘要:** 图书馆是联系人类知识信息资源和有效利用资源的独特的组织,其主体要素是图书馆员。图书馆员能体现图书馆的整体精神风貌,是图书馆综合实力和核心竞争力的重要组成部分。通过分析图书馆员的不同特点和应具备的素养,对各层次的图书馆员进行类比。如何挖掘其潜能,利用与图书馆服务完美结合,更好地为读者服务,是目前图书馆领导者迫切需要解决的问题。图1。参考文献12。

**关键词:** 图书馆员素养 图书馆员类比 潜能挖掘 图书馆管理

中图分类号: G251.6

文献标识码: A

文章编号: 1003-6938(2011)03-0129-03

## Librarian's Types and Their Management: Based on Information Literacy

Jin Minjie (Zhejiang Library, Hangzhou, Zhejiang, 310007)

**Abstract** Library is a particular organization which connecting knowledge information resources and the using of these resources by human being effectively. One of the essential factors of library is librarians. Librarians not only present the whole spirit of library but show library's comprehensive strength and core competitiveness. This paper analyzes librarians' character and information literacy respectively, and compares librarians in different levels. How to offer better service to readers by exploring librarian's potentiality is most urgent problem to library's leadership.

**Key words** librarian's literacy; comparison of librarian; exploring of potentiality

CLC number: G251.6

Document code: A

Article ID: 1003-6938(2011)03-0129-03

对于图书馆而言,硬实力和软实力是不可或缺的两大大相辅相成因素,要“两手抓,两手都要硬”。物理馆藏、电子资源是不可否认的硬实力,而人文精神、信息素养、服务意识、人力资源、创新能力都是软实力的象征。其中,人力资源占据了软实力的主导地位。图书馆员正是人力资源的重要实体组成部分。1999年,时已88岁的季羨林以《温馨的回忆》一文,回忆学生时代与清华园图书馆的因缘,他写道“根据我的回忆,馆员人数并不多,但是效率极高,并且很有礼貌,有问必答,借书也非常方便”。<sup>[1]</sup>由此可见,图书馆员拥有专业的职业素养是多么重要。高素养的图书馆员就是图书馆的一张金字招牌,不但能吸引更多的读者来图书馆阅读,更能为图书馆做免费的宣传。

## 1 图书馆馆员的职业素养

### 1.1 明确读者目标

图书馆员要善于根据读者的种类,把图书信息推荐层层分解给每一个读者,实现读者目标管理。将读者分门别类,将大的读者群体化解为一个一个小的读者群体,根据读者的需求变化,调整推荐方向,以适应读者需求变化。<sup>[2]</sup>

如,图书馆员应定时对读者意见进行整理反馈,首先要知道这次反馈的目的,要达到的效果,和自己的预期有多少差距,而不仅仅是停留在一些简单的电邮回复或者电话通知。

### 1.2 对读者进行计划管理

有计划地对读者进行管理是对图书管理员素质的考验,也是提升图书馆服务的关键。读者受教育程度不一样,接受能力不同,所需要的知识范畴不同,因此管理方式也不尽相同。例如对重点读者的管理,就要进行针对性、精英式的服务,并对重点读者档案及时进行更新。

### 1.3 职业敏感度

职业敏感度主要是对读者的需求变化有正确的判断。善于把身边发生的事与读者需求变化联系起来。<sup>[3]</sup>如重大社会事件会对图书的借阅种类和图书的借阅数量产生影响,此时图书馆员应以职业敏感度,积极找出两者的结合点。图书馆员的职业敏感度不仅可以提高图书馆员的职业素质,也可以促进读者和图书馆的关系。当我们的服务打动读者,读者必定也会以他的方式回馈图书馆,形成双赢,有利于图书馆的可持续发展。

### 1.4 沟通交往能力

图书馆员是图书馆和读者之间的桥梁。图书管理员既要与图书馆内部做好交流和沟通,又要要把这些交流和沟通有效地反馈给读者。良好的沟通能直接提高馆员的工作效率,拉近图书馆馆员与读者之间的距离,对图书馆提升服务质量大有益处。

## 2 馆员类型分析

如果图书馆有一群知道如何服务读者的队伍,必定能够事半功倍。要将图书馆员才尽其用的前提,是区分图书馆员的特制类型,这样才能将图书馆员队伍中的“天才”挖掘出来。<sup>[4]</sup>

### 2.1 沟通型

沟通型馆员可以谈天说地,能说爱聊,有天赋性的亲和力,善于并且也乐于跟读者沟通。这属于家常式的沟通方式。此类馆员在解决读者和图书馆之间纠纷时,往往能起到关键作用,将事态缓和,让矛盾平复,化解突发事件。

### 2.2 情感型

情感型馆员善解人意,会有很特别的情绪以及思维方式,此类馆员聪慧,很容易领会领导的意图,待人处事开合自如,善于察言观色,投读者所好,尽量制造让读者感兴趣的话题,把每个人的性格、细节都把握的比较好。虽然说此类馆员在管理上会有难度,但从业务上来讲,此类馆员是服务上的一大亮点。

### 2.3 工作型

工作型馆员比较好强,有很强的上进心,会比别人更加努力。争强好胜有时是双刃剑,会引起同事间的非议,在处理团队关系时可能会遇上一些困难,但也会激发同事之间的良性竞争,促使其提高自身素养,有助于提高服务队伍的整体效率。

### 2.4 管理型

管理型馆员做事风格豪爽干练,善于管理,有较强的计划性,把计划性和执行力有效地统一起来。有可能他们初期的优秀表现并不明显,但是随着时间推移,他们的管理水平会体现出来,能恰当的把感性思维和理性思维较好地结合起来,成为图书馆管理层的得力助手。

## 3 馆员管理

图书馆要可持续发展,在竞争中处于有利地位,就必须要把有效的资源进行极大化的应用,而这要依靠馆员的有效行动,据此,笔者提出馆员类型与管理架构(见图1)。

### 3.1 消除管理误区,倡导服务文化

图书馆内部公共关系管理早已存在,效果却不尽人

意。图书馆办公室通常承担最多的日常公共关系事务工作,包括上情下达,下情上达。但实际工作中,常常出现图书馆管理者和图书馆工作人员之间双向沟通不顺畅,问题频出,令双方都抱怨不已。

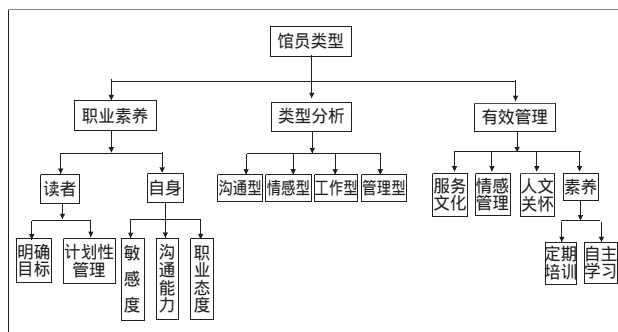


图1 馆员类型与管理架构

通常情况下,图书馆会制定一些规章制度以及相匹配的奖惩措施来配合规章制度的执行,同时,还会实施一些检查和监督手段,用以规范馆员的行为举止,这种从制度层面上的管理,所达到的效果是有限的。原因是:第一,图书馆每年或多或少都会输入新鲜血液,这些新鲜血液的加入使组织的基数变大,当人数增加到一定程度,超出了管理者可以直接掌控的范围,管理者不可能得心应手地处理层出不穷的各种情况,因而出现管理缺位。第二,馆员分散在各个部门,工作时间和地点所覆盖的范围往往超过管理者所能控制的范围。第三,由于图书馆员工作内容不一样,工作方式也不一样,管理者常常无法从表面获得真实信息,比如一线工作者对读者的态度是热心的还是在应付?软件工程师是在电脑上编程还是在做其他事情?第四,图书馆的服务工作具有“五性”,即突发性、随机性、无形性、不标准性、不可恢复性<sup>[5]</sup>。这时就需要馆员能随机应变,化解纠纷,处理矛盾,做好危机公关。第五,管理者监督的目的是要让馆员产生有效的行动,就是说管理者的检查力度和馆员有效行动输出要成正比,换言之就是达到管理效率要最大化。但事实往往是高强度的监管换来的是馆员被动的工作态度和低迷的工作士气。

图书馆作为社会公益性质的文化服务机构,决定了它的服务对象是全体社会成员,服务开展要以读者需求为导向。<sup>[6]</sup>服务是图书馆的核心价值观。企业有企业文化,图书馆自然也要构建属于自己的服务文化。印度著名图书馆学家阮冈纳赞提出现代图书馆的“五条法则”中四条与人有关,即:“书是供所有人使用的”;“书是供使用的”;“为每一本书寻找它的读者”;“节省读者的时间”<sup>[7]</sup>。倡导先进的科学的服务文化,有助于提高馆员的工作工作效率,有助于树立图书馆的社会形象。

### 3.2 施行情感管理,推广人文关怀

有效的情感交流会使人心情愉悦,激发工作激情,提高工作效率。图书馆管理者要站在馆员的角度,不但要让馆员在物质上感到满足,还要让他们在精神上感到满足。成功的领导者必须善于调节员工的情绪,任何人都不能时刻保持情绪高涨,每个人都有情绪低落期,甚至出现担忧或者焦虑的情绪,尤其是一些新的馆员,他们面临着一个新的环境,要处理很多在校园中不曾遇到的问题,这时新馆员难免会产生焦虑情绪。这时,就需要领导者为这个特殊群体建立信心,帮助他们走出低落期,保持乐观向上的心态<sup>[8][9]</sup>。

在图书馆工作中,馆员的角色是随时变化的。馆员面对图书馆馆长或者部门领导时,就是被管理者,这时需要馆员领会领导意图,执行领导布置的任务,而馆员面对读者时,又是管理者,不仅要为读者提供服务,还要对馆藏和读者进行管理。更多时候,我们关注的是如何管理人,而不是如何站在被管理者的角度思考问题;人性化的管理则是考虑被管理者的心理需求和根本需求。由此,人性化管理被推上台面。人性化管理要具备几个要素,即明确的目标、责任,严格的规章制度和人与人之间和谐相处的氛围。图书馆理想的人性化管理,就是馆员积极主动地开展工作,服从管理并作为一种意识扎根在脑海中,读者到图书馆享受到服务,对馆员的辛勤劳动表示理解和支持,尊重馆员所作出的努力。<sup>[10]</sup>若此,管理者和馆员之间,馆员和读者之间便超越了简单意义上的管理和被管理,而是以一种更加和谐的形式出现。

### 3.3 提高馆员信息素养

(1)对馆员进行前瞻性培训。馆员是图书馆主要的软实力之一,馆员信息素养的提高,就是图书馆整体素质的提高。时代飞速发展,知识随着时代进步而呈几何级数型增多,每个人每天主动或者被动地接受各种各样的信息。如何使这种信息有系统有条理地为馆员们所吸收,前瞻性的培训就是一种颇为有效的途径。前瞻性培训,能使图书馆的管理者和馆员主动地把握未来,在处理海量涌入的信息时做到不急不躁,精准有序,有条不紊。有效的培训将提高馆员的素养,从而大大增强图书馆的竞争力。

(2)注重对新馆员的培训。提高馆员素养的另一举措,是要加强对新进馆员的培训。在对新进馆员进行培训的过程中,图书馆文化会在新一代图书馆员身上得到潜移默化,使他们对即将从事的职业产生一种自豪感和使命感,一旦有了这种使命感,几代人形成的图书馆精神便会得到继承和发扬光大,也不但能提高图书馆的整体实力,而且能提高馆员工作认识度,提高馆员的积极性,开发馆员的创造性。

(3)图书馆员要自觉地修身养性。子曰:“修己以敬”、

“修己以安人”、“修己以安百姓”(《论语·宪问》),也就是说,要修养自己的品德,严肃恭敬地对待工作,修养自己,使统治者安乐,修养自己,使老百姓安乐。<sup>[11]</sup>图书馆员要善于利用图书馆本身拥有的各种书籍资料,影像资料以及各类电子期刊及相关数据库资源,自觉自主地学习,并在同事之间相互交流学习体会,学习感受。现代图书馆的开放性、共享性、虚拟性、互动性等特点,使得其成为具有积极学习行为的图书馆员的天然栖息地。<sup>[12]</sup>

(4)坚持考核制度,激励馆员学习。目前,大多数图书馆对馆员的考核一般只限于对工作业绩和科研成果的考核。如果能制定激励馆员学习的考核制度,将会激发馆员们的学习热情。可以根据不同的岗位设置相对应的科研考核指标,针对馆员的完成情况给予不同程度的奖励。考核并不是最终的目的,更重要的是鼓励馆员自主学习,形成终身学习的习惯。

### 参考文献:

- [1]李丽萍.信息时代图书馆培养学习型馆员刍议[J].中北大学学报(社会科学版),2010(3).
- [2]徐苇.“软实力”与图书馆服务能力的提升[J].图书馆杂志,2009(10).
- [3]杨玲梅.从读者投诉再谈高校流通馆员的职业道德建设[J].农业图书情报学刊,2009(8).
- [4]高桢,李越香.读者类型及图书馆服务模式的探讨[J].湖南工业职业技术学院学报,2007(4).
- [5]张瑞雪.馆员焦虑与馆员职业生涯[J].农业图书情报学刊,2006(9).
- [6]苏宝焕,邱茂炜.试论图书馆员的情商管理[J].图书与情报,2006(2).
- [7]文正芳.论新世纪图书馆的“三为本”管理[J].科技情报开发与经济,2006(9).
- [8]季羨林.图书馆使文化能代代相传[J/OL].[2010-12-23].[http://www.gzlib.gov.cn/special\\_topic/detail.do?id=325134](http://www.gzlib.gov.cn/special_topic/detail.do?id=325134).
- [9]屠苏.图书馆渡过预算危机的10条法则[J].出版人,2009(8).
- [10]梁甜.浅谈公共图书馆读者服务创新[J].科技情报开发与经济,2007(15).
- [11]任永芳.儒家管理思想与图书馆管理探索[J].农业图书情报学刊,2006(1).
- [12]罗红飞.高校图书馆员自主学习及环境创设探析[J].湘潭师范学院学报(社会科学版),2008(1).

作者简介:金敏婕(1983-),女,浙江图书馆馆员。