

●赵怀忠 (渭南师范学院 图书馆, 陕西 渭南 714000)

高校图书馆参考咨询馆员素质提高策略研究

【关键词】 高校图书馆; 参考咨询馆员; 素质提高; 途径; 机制

【摘要】 根据我国高校图书馆参考咨询馆员素质的现状, 从能力素质提高、途径创新和机制创新三方面研究了高校馆参考咨询馆员素质提高的创新策略。

【中图分类号】 G251.6; G252.6; G258.6

【文献标志码】 A

【文章编号】 1005—8214(2010)09—0095—03

高校图书馆参考咨询工作是图书馆为教学、科研服务的一项学术性工作, 是高校课堂教学的延伸和补充。参考咨询馆员的能力、素质直接决定着信息咨询的质量。近几年, 业界对高校馆参考咨询馆员的能力素质构成以及内容要素进行了比较充分的研究和探讨, 取得了不少共识。本文拟就其提高策略谈一点自己的认识, 以就教于同仁。

1 参考咨询馆员的理念

高校参考咨询馆员能力素质的提高离不开理念的正确树立。理念的创新包括信息意识、信息道德、辩证服务原则、读者至上原则、信息是商品原则等方面这些是提高参考咨询馆员能力的思想基础。

(1) 信息意识。信息意识是指人们对信息的思想观点和人的信息嗅觉程度, 是人们对社会产生的各种理论、观点、实物、现象从信息角度的理解、感受和评价能力。信息意识的强弱直接影响着个体利用信息的效果。高校馆参考咨询馆员应有敏锐的信息意识, 要在长期的学习和工作实践中逐渐形成对信息重要性的识别, 倡导和培养自身在信息活动中的独立性、自主性, 最终形成一种信息主体的意识。同时, 参考咨询馆员还要培养读者的信息意识, 使读者懂得利用信息咨询解决学习、工作、科研中遇到的问题, 提高工作效率。

(2) 信息道德。信息道德是指个体在整个信息活动中具有的道德。参考咨询馆员要学习、掌握信息社会相应的法律法规, 自觉抵制违法行为, 随时检查自

身的信息行为与行动是否符合道德准则, 预防信息泄密、信息犯罪等问题在信息收集、加工、传播过程中发生。

(3) 辩证服务原则。高校馆参考咨询馆员应充分利用现代信息技术变手工、非网络服务为自动化、网络化服务; 变浅层次服务为深层次服务; 变单向、被动咨询为多向、主动咨询; 变封闭服务为开放服务; 变单功能服务为多功能服务, 用多样化的服务形式、服务方法, 全方位地满足读者不同层次的需求。

(4) 读者至上。图书馆的基本精神就是人文主义, 高校馆参考咨询馆员只有树立人文精神, 才能激发出强烈的工作责任心和职业道德感, 树立“读者至上, 服务第一”的工作理念, 主动地、自觉地将每一位读者满意与否作为工作成败的标准, 把为每一位读者服务、为每一位读者排忧解难作为自己的天职, 图书馆事业才能持续发展。因此, 在工作中参考咨询馆员要以本馆收藏的文献资料为基础, 结合网络信息资源为读者提供优质的服务。尤其要把握本校重点学科及相关实验室的科研内容和方向, 开展针对性强的信息服务。

(5) 信息商品。参考咨询馆员在提供信息咨询的同时, 应教育读者尊重知识产权, 明确信息是商品, 信息服务不全是免费的。^[1]

2 信息能力的内涵

信息能力是信息素质的重要组成部分。参考咨询馆员的工作包括从各种服务和媒体中存取、评价、使用和传播信息。这就要求他要建立和掌握信息源, 掌握信息检索的技术、方法、途径; 要学会对信息进行分析判断, 去伪存真, 去粗取精; 能指导读者使用各种信息源和信息技术找到需求信息; 了解信息分析及成果评价的程序、方法, 使之成为具有科学价值的新信息并传递、交流。

(1) 业务素质。参考咨询馆员不仅要具备广博的文化基础知识、精深专业知识, 而且更重要的是要有以此为基础的实际工作能力, 应具备职业判断能力、实际操作能力、交往协调能力、管理分析能力和

创新能力。

(2) 业务技能。业务技能是能力素质的重要组成部分。参考咨询馆员应会使用实时参考咨询软件,熟悉参考源和网络搜索引擎;掌握服务过程中的技巧。在给读者提供咨询服务时,注重读者能力的培养,使读者学会更好的利用馆藏资源,具备解决类似问题的能力。要求我们要采取多形式、多渠道、多途径拓宽参考咨询馆员知识面,促使其不断提高业务技能。^[2]

3 参考咨询馆员能力提高的途径

3.1 领导重视

领导要重视参考咨询馆员队伍建设,学校和图书馆领导要从思想上确立“以人为本”的管理理念,尊重、关心参考咨询馆员,从而充分调动他们工作的积极性和能动性,保证参考咨询工作的质量。

3.2 学历教育

图书馆员本科教育应改进课程设置,结合现代参考咨询服务的新特点,增设相关的外语和计算机基础、网络基础、信息技术课程,培养称职的参考咨询馆员。高校馆要鼓励中青年参考咨询馆员攻读在职或脱产图书情报专业或其他专业的硕士、博士学位;非图书馆学专业的参考咨询馆员,可在图书馆工作后进修图书馆学专业;对一些有学历、有实践经验、外语和计算机基础较好的参考咨询馆员可送到国内外著名的咨询机构、科研机构或高等院校深造或攻读“第二学位”,使他们成为高校馆参考咨询队伍的有生力量,以便更好地开展深度参考咨询服务工作。

3.3 在职培训

在职培训包括岗前培训、专题讲座、自主学习、同行交流等几个方面。

(1) 岗前培训。参考咨询人员都必须进行上岗前的岗位培训,培训包括4个方面的内容:一是技术方面,要求他们了解和掌握开展服务所涉及的相关软、硬件技术和工具等,尤其是本馆使用的特定实时咨询软件的培训。二是服务方面,要求掌握在线交流和接谈技能,学会处理咨询过程中读者提出的有关技术问题,区分读者提问类型,分析问题并针对不同提问给予不同回答,帮助读者获取信息等。三是职业服务理念方面,使每个参考咨询馆员都能够认识到自己必须认真对待每一个读者的咨询请求,以“读者为中心”。四是咨询馆员行为规范的培训,包括热情、礼貌的咨询态度,使用规范用语咨询,对读者的快速响应,按时回答问题及遵守咨询纪律等。

(2) 专题讲座。在馆内开展文献检索专题系列讲座,使参考咨询馆员掌握信息检索的基本方法、步骤,掌握现代信息检索技术的发展新动向,使他们真正掌握现代信息服务本领。

(3) 自主学习。自学是参考咨询馆员提高自身素质的最好途径。时代要求参考咨询馆员的知识必须随时更新,所以他们必须具备良好的自学能力。参考咨询馆员要树立终身学习的理念,把学习作为一种生活态度、一种工作责任、一种精神追求;要让学习成为一种习惯、一种自觉、一种境界,不断提高自身综合素质,成为一专多能、具有多元知识结构的复合型人才。

(4) 同行交流。常听同行意见,加强交流,对提高咨询馆员自身素质和技能很有帮助。参考咨询馆员除了继承传统的交流方式,还可依托网络环境,既可通过电子邮件、BBS、参加讨论组等与同行交流;也可以用用户的身份,带着日常咨询中遇到的问题,访问国内外图书馆实时咨询网站,与网上参考咨询馆员直接对话,或以电子邮件访问国内外有关专家、学者和从业人员,相互探讨知识,交流经验,集思广益,达到自身提高的目的。

3.4 机构合作

随着图书馆文献信息资源共建共享的发展,参考咨询工作也逐渐走向合作,国内外相继出现了一些合作参考咨询服务团体,实现跨部门、跨地区甚至跨国的参考咨询服务,有效地实现了信息资源、人力资源等的最优化共享和利用。^[3]我们也应积极加入到机构合作中,以此提高自身的服务能力。

3.5 工作实践

实践是培养信息意识、改善信息道德、提高信息能力、完善信息素质最直接的方法。参考咨询馆员能力素质的全面提高,主要来自工作实践的知识积累。

参考咨询馆员即使受过专业训练,也不可能掌握全部学科的专业知识,而只能在工作实践中不断学习、积累。每一次咨询都是一次学习的机会,参考咨询馆员必须要有这种意识。

高校馆参考咨询馆员对每一次信息服务的工作实践都要充分利用,使理论知识学以致用。图书馆也要为他们提供参与大型信息研究课题的机会,通过研究实践,使他们对所学知识有全面深刻的感性认识,更好地增强信息收集、加工、传递能力,并在实践中努力探求实施更高层次的服务项目。

4 参考咨询馆员素质提高的机制创新

4.1 资格机制

职业资格制度是一种对参考咨询馆员职业的准入控制,国外早已有之,我国尚未建立。高校图书馆参考咨询服务需要建立职业资格制度,它不但可以严格界定馆内参考咨询馆员的知识素养和业务技能,调动他们的积极性,还可以吸收社会各行业的优秀人才和学科专家,使图书馆参考咨询人力资源的知识结构更合理,提高参考咨询馆员队伍的整体素质。职业资格制度应成为参考咨询馆员制度的基础,职业参考咨询馆员资格证书的获取应与学科专业建立内在的联系。

4.2 用人机制

改革用人制度,灵活聘用人才。在公开、公平、择优的基础上,努力建立有利于高校馆“人尽其才”、“才尽其用”的用人制度,搭建展现自我价值的平台,使一些德才兼备的年轻馆员不断充实到图书馆的参考咨询馆员队伍中,最大限度地调动各类人才的积极性和创造性。选拔优秀的学科馆员,扩大咨询人员队伍。大学内大量科研人员、教授、研究生分布于各个研究所、院系部门,是图书馆可挖掘的潜在的参考咨询人力资源,图书馆可根据工作的需要随时聘用所需人才。

4.3 竞争机制

现代参考咨询工作的特点和要求给参考咨询馆员提出了严峻挑战,他们不仅要有较高的服务水平,而且要有较强的竞争意识。因此在高校馆参考咨询部门要引入竞争机制,发挥奖金倾斜、竞争上岗、末位淘汰制的杠杆作用,保障每一位馆员的才能都能得到充分发挥,使参考咨询工作更具活力。同时,要构建多重激励机制,使用不同的激励方式,促使参考咨询馆员的工作积极性得到充分调动。

4.4 监管机制

参考咨询馆员能力素质提高是一个系统工程,为保证系统工程的质量,需要一套完整的监管机制,使参考咨询馆员能力素质的提高步入良性循环的轨道。一要发挥自律的积极作用,使其由外在制约进入内部自律,达到自觉的层次与治本的目标。二要发挥他律的作用,通过制度形式,使参考咨询馆员的行为规范化。

4.5 评价机制

关于现代参考咨询馆员能力素质的评价,继续教育、职业道德、背景知识、服务水平等内容。其中,核心是服务水平的评价,可参考如下标准:① 可靠

性,可靠而准确地开展承诺的服务的能力;② 反应性,帮助读者并提供快捷服务的意愿;③ 保障性,咨询人员的知识和礼貌及其传达信用和信心的能力;④ 移情性,对读者给予关切和个别的关注。读者作为服务的对象,在评价上最具有发言权,读者评价所占的权重应当较大。用户反馈功能可以使参考咨询馆员从读者的角度发现自己的不足,以便改进。科学评价坚持定性定量相结合的原则,要对整个服务流程中的各项步骤制定全面的评价指标。

[参考文献]

- [1] 贺延辉,马海群.论数字参考咨询服务的发展趋势[J].中国图书馆学报,2005(4):30-33,71.
- [2] 郭晶,等.国外数字参考咨询馆员实务技能要求[J].图书馆杂志,2007(2):54-57.
- [3] 袁红军.国内外合作式数字参考咨询服务项目比较分析[J].情报理论与实践,2007(1):76-79.

[作者简介] 赵怀忠(1958—),男,副研究馆员,渭南师范学院图书馆副馆长,已发表论文20余篇。

[收稿日期] 2010-05-10 [责任编辑] 陈永平

动态·资料

数字图书馆: 让所有人平等获取信息

最近,由文化部社文司主办的全国数字图书馆建设与服务联席会议第十次会议在上海召开,会上发布了《数字图书馆服务政策指南》和《数字图书馆资源建设指南》,这是文化部社会文化司批准公布的第一批关于数字图书馆建设的政策性文件。中国互联网络信息中心发布的《第25次中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2009年12月,我国网民规模已达3.84亿,互联网逐渐改变着人们获取信息的方式以及学术信息资源生产与交流的形式。图书馆作为信息资源的重要提供者,其数字化建设也变得更为必要和迫在眉睫。

近年来,随着我国经济与社会的发展,国内各级各类图书馆纷纷开展数字图书馆建设,并取得了可喜的进展。目前,除国家图书馆正在实施的国家数字图书馆工程外,还形成了以中央党校为核心的党校数字图书馆系统,以中国科学院文献信息中心为核心的国家科学数字图书馆系统,以CALIS、CADAL为核心的高等教育数字图书馆系统。

——摘自2010年7月15日《中国文化报》