

提高高职院校图书馆人员素质的路径思考

文 / 范亚楠 (泊头职业学院 河北泊头 062150)

摘要: 高职院校图书馆人员的基本素质,会影响到他们服务他人的实际工作成效,让学生在享受图书馆服务中出现不良体验。图书馆要依据人员的工作内容和工作状态,了解他们在思维、沟通等方面要具备的素质,实现对人员素质的培训和新工作指导,让他们能够为学生提供网络服务和线下服务指引,创造图书馆良好的基础设备环境和科学工作流程。

关键词: 团队协作 服务他人 图书馆人员

引言

高职院校图书馆是学校提供信息服务的权威机构。许多图书馆内独有的文献内容,只有通过图书馆人员的引荐,才能够被大家熟悉并且使用。图书馆人员素质对图书馆今后的发展,存在不能够被机器所取代的重要作用。图书馆引进新的技术或者经营模式,需要图书馆人员进行相关服务的他人引导,避免学生误碰安全开关、阻挡消防通道等不利于图书馆管理的行为,实现图书馆对外经营的公共安全服务,增强图书馆在发展过程中的灵活性管理。

一、高职院校图书馆人员需要具备的素质

1. 紧跟时代发展的灵活思维

图书馆需要储备供学生查阅的大量图书资源,发展一定的网络图书宣传渠道,让更多人能够了解到馆内的优质图书内容。通过预定即将发售的图书或者购买已经出版的部分图书,来获取专业知识或者收集自己喜爱的语言文字。^[1] 图书馆人员要有捕捉他人喜好的灵活思维,为学生推荐他们在学习中能够用到的图书,根据学生个人描述找到他们想要阅读的图书。同时紧跟时代发展了解新鲜事物,建立与学生的沟通话题和图书引荐话题,这样可以让学生图书馆引进学生喜爱的网络阅读资源,发展广泛的学生兴趣群体和图书销售渠道。

2. 团队协作的群体沟通能力

图书馆工作要接触到很多人,需要图书馆人员存在与他人的团队协作过程,能够以比较强的群体沟通能力服务他人。学生在向图书馆借阅或者购买图书时,会在馆内查找自己感兴趣的图书,再与图书馆人员沟通后取走图书。在这个过程中,人员要记录图书名称和价格信息,避免在部分图书售后服务中出现问题。当馆内的学生人数较多时,就需要图书馆人员分组别,进行学生行为的监督和图书破损情况的调查,对损坏图书的人实行服务过程中的赔偿请求,通过团队协作维护图书馆管理秩序。

3. 自觉学习新知识个人能力

图书馆的发展需要不断融入新的技术,避免传统管理模式对其资源造成的负面影响。图书馆人员要在工作中自觉学习新知识,解决应用新技术可能会面临的图书馆内部经营问题,适应新型图书馆在服务方式上的转变。^[2] 不少

图书馆都在网络中,开通了线上借阅图书的系统服务功能。这让学生根据借阅图书信息和预约时间,就可以到图书馆中拿取图书,再根据约定时间及时返还。图书馆人员要根据图书馆正在发展的技术服务功能,增强自己学习新知识的个人能力,争取为他人提供更高品质的服务。

4. 服务他人的全局工作意识

图书馆人员在大家的眼中,代表图书馆对他们的实际态度。人员要具有一定的全局工作意识,注意自己在工作过程中的外在形象和文明用语,为他人带来温暖的关怀和细心的体验。这样能够让学生感受到图书馆较强服务品质,在需求图书资源的状态下,优先选择在图书馆借阅或者购买部分图书。图书馆人员要把服务他人当成自己的工作内容,对学生所询问的图书资源进行查找,帮助他们了解最新图书和图书阅读渠道,让学生能够及时关注到自己感兴趣的图书内容。

二、提高高职院校图书馆人员素质的路径

1. 增加图书馆人员接触的新事物

图书馆要了解馆内工作人员的整体素质,对他们的工作经历进行一定的了解。根据图书馆人员在工作中的操作熟练度和语言表达能力,判断多数人员在文化知识和新鲜事物上的需要。引进培训人员技能所需要的智能设备,帮助大家更好的认识自己职场发展的瓶颈,让部分人能够接受图书馆组织的工作技能培训,虚心接受领导人员的工作指点。这样可以使图书馆人员接触到新的文化知识和网络监控环境,了解语音智能助手、机器人循环导航等新事物,让他们在工作中锻炼自己的逻辑思维,学会协调人工服务和智能服务的工作安排,让图书馆发展能够引入新的设备。部分图书馆人员可能在接触这些设备时,可能会受到传统工作理念的影响,因不会操作设备而存在一定的抵触情绪。这时图书馆人员可以与学生沟通他们的复杂需求,帮助学生在线上图书馆内找到喜爱的图书资源,以注册或者充值形式进行自助图书阅读。这能够让他们在接触新事物的过程中,发挥自身在思维能力上的工作优势。图书馆要针对这些人员存在的工作价值,帮助他们找到适合自己的职业岗位。同时对图书馆的服务环境进行调整,使新设备能够快速投入到工作使用中,协助图书馆人员完成部分学生的

服务引导,减轻人员的工作强度和工作负担,让他们可以在工作中锻炼自己的灵活思维。

2. 鼓励图书馆人员相互交流经验

图书馆人员素质存在相当大的个体差距。部分人员能够为学生提供高质量的服务,自身却没有与身边同事沟通的工作意识,总是处于工作团队中的游离状态。图书馆要在实行服务要求的基础上,提高人员在团队协作方面的具体素质,避免人员之间存在的交流和互不关心现象。这种现象的延续,势必会让图书馆内部团队出现低效率情况,影响图书馆处理紧急事件的基本能力。图书馆可以对人员进行体检和心理测评,了解他们有无影响个人工作状态的精神疾病,要求因身体原因需要请假的人员,提供医院出具的病情诊断书,不允许有慢性疾病或者传染病的人员从事对外沟通岗位。要求身患疾病的人员,在佩戴防护用品的情况下,进入图书馆公共区域进行图书的整理和打扫等工作,适当降低他们的工作时间和工作强度,在其身体状况不允许的状况下,辞退部分不能够适应图书馆长期工作的人员。图书馆要为人创造出相互交流的空间,适当调整人员的工作岗位和身边同事,让他们能在多次调整中,找到最适合自己的岗位工作内容。同时强调人员之间的互相配合,把合作表现良好的人员分在同一工作班次中,让他们在工作中继续发挥自己的能力和能力。图书馆还要让所有人员,履行公共服务对外经营原则,使他们能够认识时刻注意自己的工作状态。

3. 培训图书馆人员掌握新的技术

图书馆要重视人员个人能力的变化,对他们掌握新技术的能力进行培训。这样可以让图书馆对人员的管理存在一定的灵活性,考虑到每个人不同的工作状态和工作内容,对他们实行新技术学习过程的必要监督,避免部分人员在学习上的掉队。很多图书馆人员在工作中表现良好,但不能以好的态度对待上级派发的学习任务,存在学习动力和时间精力上的不充足。图书馆要采取循序渐进的方法,先让学习能力较强的人员掌握新技术,再对其他人员进行工作中的阶段性培训。这样能够解决部分人员面临的学习问题,使他们对技术的掌握更加扎实,不会在对外服务中出现错误。图书馆可以对所有人员进行技术操作流程上的统一教学,让他们对图书馆技术存在网络维护、智能工具等方面的认识,再对有一定基础的人员进行网络维护技术上的培训,让他们最近实现图书馆新技术的应用实践。然后培训其它人员使用智能工具,为学生办理网络图书借阅和图书归还操作,对学生归还的图书实行馆内电子系统中的记录,方便他人借阅和查阅图书资源。图书馆要培训人员使用筛选图书资源的网络操作,这样能够加快他们的服务效率,避免学生因长时间等待进行人员工作过程的投诉,影响到更多人体验图书馆服务。对于不能够快速适应这种变化的人员,图书馆可以让他们对馆内图书资源进行清点,

在熟悉图书位置的情况下学习网络图书管理系统,这能够使他们对图书馆发展提供个人能力和工作努力。

4. 增强图书馆人员工作流程指导

图书馆应当对人员实行服务态度上的要求,使他们能够以良好的态度服务他人,不把自己的私人情绪对外表现出来。图书馆人员在工作状态好的时候,普遍能带给学生周到热情的服务。当他们过于忙碌时,就容易忘记一部分人的服务需求,给学生带来不太理想的体验。图书馆可以结合智能工具的使用,提醒人员在规定时间内完成学生服务。把他们的工作时间和每天的效率挂钩,让人员能够在工作期间保持高度的警惕性,注重服务态度和文明用语,不给他人的生活和学习带来干扰。同时对外公布部分图书资源的更新情况,使人员能够依据系统操作流程,为学生查询他们在网络上订购的图书,以面对面形式把图书递交给学生,结清他们预订图书的欠款或者从他们的预订账号中扣除部分余额。这样可以让随时通过网络途径,对感兴趣的图书内容进行购买或者赠送,避免线下购书带来的拥挤体验和繁琐流程。图书馆可以为经常借阅图书的部分学生,提供购书优惠券或者网络阅读优惠券,吸引他们预订馆内的自习室或者图书资源,让人员为其办理有优惠形式的特殊服务。同时指导人员完成所有网上工作流程的学习,防止他们再为他人办理服务时,出现乱扣费情况或者退订已购买图书的情况。这可以使人员的工作过程,存在服务他人的周全流程和全局意识,考虑到更多人对图书的需求,让他们在工作中运用新设备和新技术,为不同学生办理合适他们的网络服务或者线下服务提醒。

三、结语

图书馆要提高馆内人员素质,让他们的工作在有效效率的前提下,还能够保证对外服务的基本质量,使学生愿意在图书馆办理各种网络服务,或者借阅和购买自己需求的图书资源。同时要求人员具备一定的团队协作和全局工作意识,使他们的个人能力存在使用新技术和新设备上的提升,可以为图书馆发展提供工作中的灵活思维。这可以让图书馆人员的素质,普遍符合馆内职业岗位的工作需求。

(本文系沧州市职业教育研究“十三五”规划课题,名称:沧州段大运河文化资源提取与高职院校文化建设应用研究,项目编号:CZZJ202006。)

【参考文献】

- [1] 田红伟. 互联网背景下高校图书馆馆员综合素质分析[J]. 黄河. 黄土. 黄种人, 2020, No. 504 (03): 48-50.
- [2] 黄强. 信息时代高职院校图书馆员素质提升研究[J]. 武汉船舶职业技术学院学报, 2020 (2): 24-26.

(责任编辑: 刘占行)