

智慧图书馆环境下馆员能力的探讨

王蕊

(国家图书馆 北京 100081)

[摘要]智慧图书馆的发展对馆员的综合能力提出了新的要求,馆员将面临越来越多的挑战。本文对不同年龄、不同职称背景的馆员进行访谈,分析智慧环境下馆员的能力现状,并与智慧图书馆对馆员能力的需求进行对比分析,提出促进馆员能力提升的建议。

[关键词]智慧图书馆;智慧馆员;智慧服务

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.07.506

引言

智慧图书馆是智能技术与馆员协同作用于图书馆的智慧综合体,肩负着信息技术应用与服务效能提升的重任。在智慧图书馆环境下,馆员是按需向用户提供发现式和感知化的智慧服务的核心。^[1]馆员的智慧服务水平决定着智慧图书馆的建设水平。本文运用半结构式访谈方式,以馆员为调查对象对访谈资料进行深入挖掘和系统分析,探究馆员在智慧图书馆中的作用及价值,并将智慧环境下馆员的能力现状与智慧图书馆对馆员的能力需求做对比,提出促进馆员能力提升的建议。

1 研究背景

1.1 智慧图书馆的概念与特征

“智慧图书馆(Smart Library)”一词,最早出现的文献可追溯到2003年,芬兰奥卢大学图书馆的Aittola等人,在人机交互移动设备国际研讨会上发表的论文提出:智慧图书馆是一个不受空间限制,可以被感知的移动图书馆。2008年11月,国际商业机器公司(IBM)总裁兼首席执行官彭明盛发表了“智慧地球,下一代的领导议程”演讲,首次提出了“智慧地球”这一概念,受到各界的高度关注;“智慧”的思想自此迅速扩散至全球,“智慧国家”“智慧城市”“智慧校园”等概念开始兴起,“智慧图书馆”也由此应运而生。

智慧图书馆具有全面感知、互联互通、绿色发展、和智慧管理与服务四个显著特点。^[2]智慧管理与服务是智慧图书馆的最终落脚点,也是智慧图书馆最显著的特征。

随着智慧图书馆的诞生,图书馆也随之来到了智慧服务阶段。图书馆的根本宗旨仍是为读者服务,所以让图书馆变“智慧”的根本目的是为了给读者提供更加优质的服务。

1.2 智慧图书馆环境下馆员的价值

智慧图书馆环境下,互联网数字化为主导的知识服务正在成为潮流,但是我们不能忽略的是读者并非千篇一律,智慧图书馆能否实现可持续发展,智慧馆员的培养与队伍建设显得尤为重要。李朝云在《图书馆人力资源管理探微》一书中,强调了馆员对于图书馆事业来说,是其发展的核心因素,是图书馆生存于发展的生命线,它是生产力诸多因素中最积极、最活跃的“第一资源因素”^[3]。2013年,英国的伊安·约翰逊在《智慧城市、智慧图书馆与智慧图书馆员》一文中提出,除了智慧馆员,没有人能创造出智慧图书馆,对馆员的重要性做了深刻的诠释。^[4]综上所述馆员在图书馆中的作用是不可替代的,作为智慧图书馆的构建者其重要价值不可忽视。

1.3 智慧图书馆环境下馆员的必要性

智慧图书馆环境下的智慧馆员必须是一类综合型人才,不仅要有较强的信息分析能力、预测能力、数据挖掘能力、网络安全维护能力、新知识快速吸收能力,还应具备图书情报、信息技术、心理学、传播学、营销学、策划、编辑等多方面知识。^[5]

随着智慧图书馆的发展,图书馆引入大量的自助服务设备,但是统一的制式服务不能满足所有读者的需求,越来越多的读者更加看重个性化需求的满足。这其中包含有专业信息需求的研究型读者,不会使用智能设备的老年读者,首次使用图书馆的读者群体等,都需要馆员根据其年龄、性别、职业、检索偏好等信息为其提供专属的个性化服务。

2 智慧图书馆环境下馆员能力的现状分析

2.1 访谈设计与过程

本研究通过半结构式访谈的方式,对国家图书馆从事一线服务的馆员进行调查,通过他们的主观反馈研究目前智慧图书馆环境下馆员的能力现状。半结构式访谈的特点在于访谈更具弹性,访谈过程中可以灵活发问。

通过对相关研究文献的综述分析,访谈设计了四个采访维度,包括信息检索能力、智能设备使用能力、创新服务能力、适应时代能力。

表1 访谈维度表

能力维度	具体信息点
信息检索能力	对检索工具的应用程度
	对用户需求的满足程度
智能设备使用能力	对智能设备的了解程度
	对智能设备的使用能力
创新服务能力	善于思考的能力
	前景预判能力
适应时代能力	自觉提升个人素养能力
	接受智慧环境的能力

本次访谈之前,笔者拟定了一份访谈提纲,请相关研究专家对拟访内容提出意见并进行相应的修改。经过沟通,笔者最终确定了8位受访者,他们是来自一线馆龄、职称均不相同的员工,具有一定代表性。在8位受访者中,笔者对其中5位进行了1小时左右的一对一当面访谈,3位受访者通过邮件形式收集访谈问卷。访谈之后,笔者将大量的采访数据转换为文本资料,并根据研究目的,将访谈文本编码、分类。

表2 受访对象基本资料

受访对象代称	性别	馆龄(年)	职称
CW	女	14	副研究馆员
LW	女	6	馆员
QM	男	21	副研究馆员
ZM	男	22	副研究馆员
CM	男	10	馆员
YM	男	10	馆员
TM	女	1	助理馆员
TW	男	5	馆员

本次访谈提纲内容包括：(1)您对“智慧图书馆”的理解是什么？您认为“智慧图书馆”应该具备哪些构成要素或条件？(2)您常用的图书馆检索工具有哪些？您是否愿意主动为读者提供个性化的检索服务？请列举一至两个您印象比较深刻的读者服务案例。(3)您认为自己提供的服务能否满足读者的需求？如果满分是10分，您对于自己的读者服务能力打几分？您认为自己在读者服务中有哪些业务能力上的优势？有哪些劣势或缺点？(4)您知道馆内有哪些正在使用的智能设备或智能服务？您是否会使用这些设备或服务？您是否愿意主动向读者介绍或推荐这些智能服务？(5)如果馆内引进了新技术，您是否愿意主动学习？您觉得在学习新技术时可能遇到的难题有哪些？(6)您认为图书馆还可以为读者提供哪些智慧化服务或人性化服务？(7)您认为智慧图书馆未来还会向哪方面发展？作为馆员您认为自己将面临的挑战是什么？

2.2 访谈记录分析

2.2.1 信息检索能力

(1) 检索工具应用能力

智慧图书馆趋势下的馆员需要具备良好的信息检索、分析的能力。从本次访谈的反馈来看，馆员们最经常使用的检索工具是opac检索系统，其次是依赖于百度检索。馆员的年龄、资历与馆员检索能力呈正向相关关系，年龄越大，职称越高的馆员，在服务能力、检索深度上更具优势。高职称馆员会在简单目标检索的基础上扩展更多的检索渠道或知识导引，为读者提供更深层次的服务。

“通常会使用opac、文津搜索或cnki、维普等数据库。偶尔会用到ISI等索引数据库。对于不了解的内容或概念，通常会使用百度先简单查询读者提供的关键词，寻找检索线索。个人比较喜欢向读者介绍和推荐馆藏特色资源和数据库的使用，也会介绍一些比较好用的科研工具，比如知网研学。”(CW)

(2) 用户需求的满足程度

在个人能力认知上，受访对象对自己的服务能力打分均在6分以上，说明他们对自己的服务能力普遍比较认可。其中助理馆员与馆员认为馆龄越长自己的服务能力越高，他们认为自己的服务优势主要来自时间所积累的经验。

“我入馆10年了，积累了一些服务经验，我给自己打8分”(YM)

而高职称的馆员仍然觉得自己的服务能力有劣势或提升的空间，对个人服务能力的要求也更高。

“给自己的服务能力打8分。优势方面，一是馆龄比较长……二是接受新鲜事物比较快……劣势方面，因为是理科

生，所以文史知识相对薄弱……只能通过更多元化的查询手段来弥补这方面的不足。”(CW)

两位访谈对象对比来看，YM与CW对于个人能力的评价均为8分。YM对个人服务能力的高评价源于自己较为丰富的服务经验，具备更高职称、更丰富服务经验的CW对于个人服务能力的评价标准则更加多元，并愿意通过更多元的服务方式提高读者需求的满足度。

2.2.2 使用智能设备的能力

随着智慧图书馆时代的到来，图书馆开始使用越来越多的智能设备，通过访谈反馈了解到受访者所知的图书馆正在应用的智能设备大致相同，主要有自助借还机、RFID点检车、手持阅读器、智能架位导航、二维码证卡识别系统、人脸识别系统等等，且受访者均抱有积极的心态，表示愿意学习接受新鲜事物。

(1) 对智能设备的了解程度

“点检车，自助还书机等，有一些会使用，还有很多不会的东西，但是我愿意学，也很愿意介绍给读者们使用”(TM)

“目前我了解到的馆内的智能设备有RFID技术相关设备，自助还书机，手持点检设备，当读者接触到这些设备时候我很乐意为他们介绍，我也很愿意学习使用更多的智能设备。”(QM)

(2) 智能设备的使用能力

在智能设备使用能力上，馆龄越长(20年以下)的青年馆员使用智能设备的能力越强，馆龄(20年以上)的中年馆员对智能设备的认知仅停留在了解层面，不会具体操作。

“我知道馆内有一些自助还书机、自助办证机等设备……没有用过。”(ZM)

馆龄对于馆员的智能设备使用能力的作用并不是简单的正相关关系，当到达某个年龄阶段后，馆员对智能设备的接受能力会逐渐下降。

2.2.3 创新服务的能力

创新服务是智慧馆员必备的一种能力。在创新服务之前首先要多思考，才能找到新思路，创造新方法并将其应用到读者服务工作中去。

(1) 善于思考的能力

在一般馆员群体中，馆龄越长的馆员思考意识越强。

“图书馆在延伸服务、空间再造等方面提升智慧化还有很大的发展空间。比如，打造一个覆盖全省，乃至全国的图书馆服务体系 and 数字化的服务网络，实现资源、技术、服务的互惠共享，为读者提供更便捷、更高效的一站式图书馆服务；充分考虑读者群的特点，打造各具特色的“智慧空间”“体验空间”“学习空间”等，给图书馆带来新的活力。”(YM)

在同样高职称的受访者中，年龄较轻的馆员思考能力强于年长的馆员。像下列受访者CW与ZM两位馆员的职称相同，ZM年龄较长，在图书馆未来能提供的服务方向上只能想到提供个性化服务，缺乏更深层次的思考力，而CW则会在实际的服务中灵活展现自己的思考能力，切实解决读者的困难。

有一次，一位七八十岁的老爷子来查化学手册，要查关于一个有机化合物的分子量……我先帮老人查到了他要的化学手册，不过书里并没有他要的东西……于是我想办法找到一

个专门查询化学式的网站跟老爷子在纸上推演画化学式的结构图……最终解决了她纠结已久的问题。(CW)

我认为图书馆只有是读者需要的都应该提供人性化服务。

(ZM) (2) 前景预判能力

在前景预判能力上, 经验丰富且职称较高的馆员对于图书馆未来发展的思考更全面、深刻, 具有自己独立的思考与判断。而年轻馆员在这方面的判断能力相对较弱, 或是没有思考过这个问题。

“……我认为坚守馆员核心价值是在智能化浪潮中我们能载浮载沉的根本, 我们的本心其实是‘人文关怀’。我们未来要提供给读者的核心服务有可能是‘话疗’。……读者依然需要一对一的交流, 需要馆员的微笑, 需要馆员跟他们家长里短的聊天”(CW)

2.2.4 适应时代的能力

智慧图书馆是基于物联网、云计算、移动互联网、大数据等技术发展起来的新型图书馆, 它是不断变化发展的。这就需要馆员要积极努力的提升自己, 不断适应时代的变化。通过受访者的反馈来看, 整个馆员群体都表示愿意学习, 愿意积极提升自己来适应时代的发展。

(1) 自觉提升个人素养能力

“虽然我现在年纪比较大了, 和年轻人比不了, 但我还是非常愿意充实自己, 我认为学习是非常有必要的。”(ZM)

“刚入馆一年, 我觉得我自己需要学习的地方还很多……”(TM)

(2) 接受智慧环境的能力

“……馆员要凸显自己的价值, 就需要我们不断进步, 不断学习, 我们要具备更强的现代信息意识、创新能力、学习能力和更广博的文化底蕴、专业知识, 才能成为图书馆的“信息管理者”“信息顾问”, 才能不被智慧图书馆淘汰。”(LW)

“……未来将会面对形形色色的挑战, 我很愿意接受这个时代带给我的挑战。”(CM)

受访者ZM、TM和LW、CW的馆龄、性别、职称均不相同, 但是在努力学习提升自己以适应时代发展的方面都表现出了积极性。

3 结论及建议

通过本次访谈可以看出, 馆员在信息检索、掌握新技术、创新服务、适应时代四大方面都有能力相对突出的群体, 其中职称较高的馆员群体所表现出来的能力更为突出, 这和他们的经验、资历以及看问题的视角高度都有关系, 但是想要将整个馆员队伍的能力都提升至与智慧图书馆发展相匹配的高度仍需要一定的时间。馆员作为图书馆与知识媒介间的桥梁, 该群体的培养不仅是为了顺应馆员提升自身价值的需求, 更是为了图书馆事业顺应时代的要求。只有真正培养出符合时代要求的智慧馆员, 才能真正实现智慧图书馆环境下的智慧服务, 切实推动整个图书馆事业在充满机遇与挑战的网络信息时代的大环境下持续稳定的向前发展。

3.1 优化馆员配置

图书馆可根据馆员的学科背景、专业技能、协调能力等方面, 因地制宜、因时制宜地调整馆员的工作岗位。可将馆员分为综合咨询馆员与一般管理员, 综合咨询馆员需要具备五年及以上工作经验, 有一定的专业学科背景或已取得高级职称, 接

受过图书馆系统的培训。一般管理员则负责普通的读者接待, 辅助读者完成一些自助设备的使用。图书馆以综合咨询馆员为核心, 优化人员配置。

3.2 完善培训机制

图书馆应加强馆内外交流和在岗培训, 逐步建立馆员学习和培训的长效机制。馆内有序开展智慧图书馆应用能力培训, 提升管理层智慧领导力、馆员智慧化服务能力, 推进智慧图书馆的发展。开展讲座、服务案例研讨、实操分析等方式研修。利用线上资源, 结合线下研讨, 提高应用智能信息技术进行信息分析、服务设计、效能评价等能力, 破解智慧服务重难点问题, 满足用户个性化需求, 助力图书馆智慧创新。

3.3 形成完整的考核体系

智慧图书馆要形成“用户中心、成效导向、持续改进”的智慧管理理念, 构建一个评价主体多元, 内容全面, 指标科学, 结果可靠的绩效考核评价机制, 这是智慧图书馆有序发展的制度保障。完善馆员岗位设置, 营造尊重人才、爱护人才的良好氛围。对馆员的工作业绩、工作态度、工作效率、工作时长等因素展开综合性的考核, 用户对馆员所提供服务的满意度也应纳入馆员的评价中来。建立目标考核办法, 在考核时间上, 年度考核、月度考核等有机结合起来。

3.4 提升自身学习能力

馆员在学习智慧图书馆先进服务理念的同时, 也要不断加强自身对新技术的学习过程, 在服务不同读者的同时也需要同时不断地提高自己能力, 并将单一的智慧馆员学习和服务与团队学习和服务有机结合起来, 这样可以使馆员的服务更加的细化、精准、有针对性, 以便形成合力, 可以提高智慧图书馆在资源组织、信息开发, 团队推送等信息服务能力。

4 结语

科学技术的不断进步促进图书馆的服务形态随之变化, 馆员的角色也随之转变。馆员作为智慧图书馆的核心要素之一, 是图书馆建设的主力军。图书馆在迈向智慧化服务的过程中, 对馆员能力提出了更高的要求。馆员要在思想上做好迎难而上的准备, 持续学习, 提升专业知识、应用技能、创新服务等各方面的能力, 图书馆要建立完善的培训和激励机制, 可以使馆员队伍朝着健康、有序的方向发展, 智慧图书馆也能顺利地实现自身发展, 两者相辅相成, 共同促进, 共同发展。

参考文献

- [1] 朱玲玲, 茆意宏, 朱永凤, 袁月戎. 图书馆员智慧服务动力机制的探索性研究[J]. 国家图书馆学报, 2020, 6(20-3).
- [2] 吴慰慈, 董炎编. 著. 图书馆学概论[M]. 2019, 3(247-248).
- [3] 李朝云. 图书馆人力资源管理探微[M]. 合肥: 安徽大学出版社, 2011.
- [4] 金敏婕, 陈天伦, 朱克勤. 智慧馆员——新环境视野下功能研读[J]. 内蒙古科技与经济, 2015(5): 132.
- [5] 高岩, 景玉枝, 杨静. 编著. 智慧图书馆信息化建设理论与实践[M]. 2020, 3(141-153).

作者简介:

王蕊(1988年5月-), 女, 汉, 北京, 国家图书馆, 中级馆员, 本科, 读者服务。