

适应社会发展 提高员工素质

叶淑凤

社会在不断发展,而社会发展归根结底靠人的实践创造力所产生的社会生产力;这又取决于人的素质状况。提高人的素质,关键在于提高人的综合素质,其中,包括观念素质、理论知识素质和技能素质等。本文拟就提高员工的素质这一问题,结合笔者从事图书馆的工作实践,从三方面展开讨论,以求得共识。

一、观念素质是形成职业道德的基础

观念,是指客观事物在人脑留下的概括的印象。素质,是指人或事物在某些方面的本来特点和原有基础。图书馆人员的观念素质,是指对图书馆工作和图书馆事业的信念和信念,体现为事业心、责任感、工作态度、作风和行为规范等,并构成图书馆职业道德的内容范围。图书馆人员的观念素质应包括两个含义:其一,是指图书馆人员处理业务问题的思维模式;其二,是指图书馆人员对待本职工作产生的情感源。现代心理学家在对有效管理人员进行研究时,曾经揭示三个主要特征:高尚的品德,优质的管理和移情的能力。这同样适用于图书馆行业的工作特点。

高尚品德是形成有效管理的条件,它直接影响从业人员组织管理工作的精神状态、工作作风和工作成效以及追求事业的信念。优质的管理产生于工作人员的行为,只有强烈的愿望和行为,才能发挥自身的专长和技巧,推动和促进工作实践活动深入开展,实现为社会服务的目的。移情能力在于通过一系列的工作管理活动,如读者的管理(指与读者的联系,增强服务热情)各部门人员的组织协

调和管理等,投入感情,处理和建立良好的人际关系,创造“馆荣我荣”的环境,这是由图书馆活动具有的社会性、开放性和服务性特点延伸出来的,不具备或缺少情感源,是做不好图书馆工作的。

“为人找书,为书找人”是非常好的口号,但是在行动上干得怎么样?许多读者查找了半天找不到自己想借的书,问工作人员,而我们的一些工作人员就只会说:“找不到就没有”(美国图书馆学家谢拉说过:“图书馆员并不是拿了工资而对读者说‘没有’的人”),外借人员不研究“书际关系”,有人要借丁玲的《太阳照在桑干河上》,因单行本借光而不知找出《丁玲选集》,这只能说明我们的业务素质差,观念素质也不高。因此,我们必须树立崇尚知识,崇尚科学和崇尚文明的社会风尚,通过开展观念素质建设,以形成忠于职守、敬业奉献、服务社会的职业道德的基础。

二、理论知识素质是管理图书馆工作的基础

图书馆工作高度知识性和专业性的特点,要求图书馆员工具备相应的系统管理知识和较广的知识面,较专深的学科基础,谙熟相关学科的理论知识,掌握系统论、控制论和信息论的知识,以实现图书馆工作的有效管理。

图书馆员工的理论认知和把握程度,在于理论联系实际。就本专业的人员来说,有了理论,一定要融会贯通,并在解决工作中的问题时,深化原有的理论,升华为新知识;就非专业出身的人员来说,要通过实际工作,探

索规律,促进理论学习,进行判断、推理、思维创造,以发展能力和智力。图书馆员工如何在参与学术交流的活动中来提高理论知识水平,应该是属于理论素质问题。如广东省重新修订的《广东省图书资料系列职称评定条例》,增加了“继续教育条件”的规定,对于申报不同职务档次的人员提出了“必须结合实际专业技术工作的需要,学习相关学科技术的新理论、新方法、新技术,注意提高外语水平和计算机技术,不断更新知识,转变观念”。象这种“资格条件”应该作为图书馆专业队伍形成与发展的政策性规定,也应该是图书馆人员提高理论知识素质的依据。

综观中外图书馆事业发展的历史,卓有成就的图书馆学家或学者中,既有本专业出自身的,也有非专业出身的,都是通过对图书馆工作的实践探索,从学术的角度进行研究、分析形成自己的理论成果,成为指导图书馆活动的基础知识,他们应当是我们探讨学术、不断提高理论知识素质的榜样。从图书馆学作为一门实践性很强的学科这一角度考虑,图书馆员工写论文参与交流的能力、水平,是对其业务技能、工作经验、思维方法和学术水平等方面的综合考核。

三、技能素质是优化服务条件的基础

图书馆工作的管理是一种图书馆员工的群体活动,并体现服务性原则。图书馆职业的这种服务性特点,随着社会的变化,由原来特定范围的对象扩大到社会的每一个成员,愈来愈显示服务性特别具有广泛的社会影响。图书馆员工为了满足用户的需求,而开展优质服务的有效工作,都体现在技能素质上。技能素质是指图书馆员工开发和应用与其工作有关的方法和技能能力,并联系业务知识层面,包括读者服务及其方法,文献采集与分编工作及其技巧,文献信息开发工作及对信息进行整序的能力,熟悉和了解本部门和本单位从事的各种技术活动,以及这些活动与社会各方面的关系,以优化服务条件和改善服务措施。

随着改革开放的深入和国外图书馆工作管理变化的影响,推动了我国图书馆现代化管理的进程。为缩短我国图书馆事业与世界先进国家图书馆水平的距离,我们必须重视起工具性作用的基础知识的更新与提高,这

些都关联着图书馆员工的技能素质问题。为此,必须:

1、提高员工的计算机知识与实际操作能力。

我国公共图书馆内的信息专业人员大多数未经过深入的较高层次的计算机技术培训,有些人还是“机盲”。长期查询资料,擅长于传统的手工方式的文献加工处理和检索,而不具备现代文献加工、管理技术与知识。即使一些图书情报专业的本科毕业生,学习过计算机原理,图书馆自动化程序设计语言等课程,但对数据库技术、网络技术、联机检索技术不太了解,动手操作能力较差,因而与网络环境下的图书情报工作的实际需要有一定的距离。我认为,公共图书馆的工作人员应了解和掌握计算机主要硬件的构成和计算机的操作方法,主要计算机语言和硬件的应用,数据库结构及网络化技术知识。现在,特别要求具备在国际互联网和国内几大信息网络上查找信息、输入信息和开发网上资源的技术和知识,并能使用 E-mail, E-fax 等现代信息传输方法。

2、提高员工的外语能力,并应达到一定的水平。

语言障碍对文献信息资源开发利用的干扰作用是不可低估的。目前,图书馆员工所拥有的传统技能已难以适应现代化发展的需要。未来图书馆员工不仅需要丰富的文献知识、查询知识,最起码是一个 INTERNET 的好手或专家,这就需要外语快速阅读的能力,所以,只利用字典查询,翻译词汇与单句的水平是不能适应网络环境下的信息服务工作的。因此,应该大幅度地提高公共图书馆现有专业人员的知识结构和技能,使更多的专业人员具备或基本具备综合信息能力,直接参与网络系统的运作和管理。这是传统的手工检索与先进的计算机化联机检索接轨的有效途径。

以上是以图书馆员工的素质为例来探析的。所论及的观念素质、理论素质和技能素质等的一般原理,同样适合其它行业的员工。当然,各行业都应该结合自身的特点,努力提高员工的综合素质,以适应社会发展的需要。

(作者单位:厦门大学图书馆)

(责任编辑:林庄)