

范青 林增铨

面向信息社会的参考馆员工作技能刍议

ABSTRACT In order to meet the needs of the information age, the training of the professional skill for the reference librarians must be paid much attention to. A reference librarian in the information age should be provided for such skills or abilities as in information, public relations, scientific research and comprehensive reflection. 8 refs

KEY WORDS Reference librarians Working skill Information age

CLASS NUMBER G252.6

以计算机与现代通讯技术迅猛发展为特征的信息时代浪潮的冲击,给参考服务工作带来了新的发展契机,赋予了崭新的内涵。新时期的参考馆员应重点强化哪些方面业务工作技能的培养和训练,以适应信息社会参考服务事业蓬勃发展的需要,这是个颇具现实意义的课题,值得我们认真思考。我们认为:信息能力、公关交际能力、科研能力和综合反映能力构成了面向信息社会的参考馆员业务工作技能的主体。

1 信息能力

面向信息时代,图书馆将从书籍的世界进入信息的世界^[1]。图书馆作为现代的文献信息中心,参考馆员的观念应发生根本性的变化,其业务工作重点应面对文献中丰富的信息,而不是含有信息的文献^[2]。参考馆员具备较强的信息能力,是信息社会对其工作技能的特殊要求。信息能力应包括如下两方面的内容。

1.1 树立良好的信息意识

鉴于参考服务中较普遍存在着信息服务意识不强、缺乏信息经营和参与信息市场竞

争能力的现状,新时期应提倡培养参考馆员强烈的信息意识。良好的信息意识,实际上就是参考馆员对于作为外部世界的信息关系和作为外部世界事物之一的信息与信息之间关系的正确理解和能动的反映及认识,是他们在参考服务中开发和利用信息的观念和自觉能力。主要表现在如下几方面:

(1) 对信息具有特殊的、敏锐的感受力。有一种自觉的心理倾向,能够迅速地捕捉信息,并善于从看似司空见惯、微不足道的现象中发现有价值的信息。

(2) 对信息具有持久的注意力。对信息的态度成为一种习惯性的倾向,能不受时空的限制,习惯于用信息眼光,从信息角度去观察事物、思考问题和开展工作。

(3) 对信息具有科学处理的能力,对信息价值具有一定的洞察、判断和运用能力。在信息的海洋中,面对纷乱无序的信息能够去粗取精、去伪存真,使之便于传递、存贮和利用。要善于将有效的信息运用到参考咨询服务过程中去,让信息之花结出丰硕果实。

1.2 掌握现代信息技术

近半个世纪以来,由于微电子技术、计算机技术、光纤通信技术、网络技术、数据库技

术、多媒体技术等一系列现代化技术的产生与发展,新的信息媒介与新的信息传播方式大大突破了图书馆服务的旧传统^[3]。在自动化程度愈来愈高的信息社会,积极利用现代化的技术手段和设备,高效率地采集、吸收、加工、存贮、分析、处理、传播和利用信息,适应现代信息技术环境,应是参考馆员具备的基本工作技能。

现代信息技术给参考服务带来了革命性的变化,为其成为信息时代多功能文献信息服务系统提供了技术保证。虽然现代信息技术在不断提高参考服务管理的技术含量,但参考馆员的指导作用并不会因此而过时,更不会消失。牢固树立“服务至上”的观点,积极编制书目数据库,大力设计信息系统,指导用户使用现代化技术设备来获得所需文献信息,搜寻交互式网络系统,协商跨越国界的数据交换,将信息作为一种资源进行系统、综合有效地管理,为用户提供多层次、全方位的高水准信息服务,将是参考馆员义不容辞的职责。在这之前,参考馆员首先必须具备能赋予这些现代化信息技术设备以真实生命力的广泛心理基础,自身先要从思想、态度、行为方式等方面经过一个向现代化的转变过程,有计划地不断接受现代信息技术方面的再教育,扮演信息中心技术平台的角色。否则,再先进的现代信息技术设备也会在一群传统式的参考馆员手中变成废物一堆。

新时期的参考馆员应掌握好如下信息技术:

- (1) 能运用电子计算机技术,使参考服务工作自动化。
- (2) 能运用光学技术,使文献信息缩微化、光盘化。
- (3) 能运用电脑多媒体技术,使图、文、声、像信息一体化。
- (4) 能运用现代通讯技术,使参考服务网络化,信息传递高速化。

2 公关交际能力

信息社会的到来,给参考服务带来了一系列关系的调整。参考服务工作使得参考馆员时时刻刻都在与社会上相关的单位或个人发生关系,参考馆员将以信息“中介人”的身份参与社会活动,不断与外界进行协调联系。这也就使得以传播和沟通为主要特征的公共关系、人际关系的处理在新时期的参考服务中起着越来越重要的作用,成为实现新型参考咨询服务模式的一种有效手段。信息社会的参考馆员必须强调其公关意识的培养,要抛弃以往自我封闭下的保守、内向、坐等用户上门的传统落后习气,掌握公关交际艺术和人际信息沟通技能。要时刻以信息经纪人的身份在用户与信息资源之间发挥桥梁和纽带的作用,以新的服务模式与用户进行协调和沟通,重视与他们建立平等互助、融洽和谐的良好关系,努力成为学识渊博和社会交际广泛的信息专家。

我们认为,参考馆员掌握高超的公关交际本领及人际沟通能力的技巧的关键首先在于真诚。参考馆员要具有正确的情感倾向,要最大限度地满足用户需求,使“服务至上”、“用户第一”的奉献精神在为用户服务的实践活动中得到充分体现。真诚的品质会使用户对参考馆员提供的帮助表示感谢,客观上成为消除参考馆员与用户在参考咨询服务中人际信息沟通障碍的最大优势。其次是亲切。要求参考馆员以诚恳、礼貌、友善、和蔼的态度来与用户交往,表现出深厚持久的积极情感,以使整个参考服务程序顺利进展。亲切感具有极强的感染力,是影响参考馆员科学公关诸多因素中的重要因素之一。第三,是讲礼仪。真诚和亲切感是通过言行举止表现出来的。受过专业训练的有教养的参考馆员所表示出的彬彬有礼、落落大方、热情诚恳、和蔼可亲的言行举止,是成功咨询服务的基础^[4]。参考馆员在与用户交往中,应运用鲜明的面

部表情(和颜悦色)、动作表情(风度高雅)、声音表情(语调柔和)、语义表达(文明礼貌、真挚和善、明确简洁、适当中肯、富于情感、生动形象),这些表露在具体言行举止上的高级情感,能使用户从参考馆员身上感受到热情洋溢的品质,能带给用户有益的心理感受,激发用户寻求参考咨询服务的兴趣。

3 科研能力

在机遇与挑战并存的信息社会里,参考服务将以其特有的运作规律,使其实践活动和理论探讨进入一个新的大发展时期,而参考馆员的科研素质将是参考服务理论与实践发展具有旺盛生命力的保证。当然,这里提及的参考馆员的科研素质,不是指其在各自学科专业领域的科研能力,而是强调其结合参考服务工作实践进行的学术研究,通过学术探讨来不断提高参考服务工效和质量的一种科研意识。

在社会迅猛发展、科技高速进步、知识不断更新、信息潮水般涌来的时代,参考服务已被赋予新的内涵和外延,参考咨询作为一项复杂并具有创造性的高智力型服务工作,客观上要求参考馆员必须树立科学研究的观念,自觉提高科研素质,不断超越现有水平,向更高层次发展。同时,新时期的参考服务理论与实践的发展也绝非封闭式的运动过程,两者相互联系,包含着两方面的含义:一方面,参考服务理论发展的直接动力和源泉来自参考服务工作的实践,理论体系的建立必然是对实践规律的科学反映,是对实践经验的概括和升华。另一方面,参考服务理论的科学性、可行性、指导性,又必须经过参考服务的实践才能确定。时至今日,就世界范围而言,参考服务的理论还远不够完善和成熟,它们需要不断地从参考咨询实践中获取新的反馈信息及新的认识,不断调整和改造更新自身,使自己逐步臻于完善。由此观之,参考服务事业的发展必须在其理论

与实践的结合中得以形成,得以繁荣发展。因而对于那些既从事参考服务实践,又具有相当科研能力的积极从事参考服务科学研究的人来说,无疑是推动信息时代参考服务理论体系和实践活动繁荣发展的主体力量。综观中外参考服务史,对参考服务事业有所建树的人,多为此类人员。

新时期的参考馆员应具备的科研能力主要表现在如下方面:

(1) 发现参考服务进程中存在问题的敏锐性。即是科研素质中的责任意识体现。要求参考馆员对工作中存在的问题不能熟视无睹,而是以一种高度的责任感和科学态度对其进行认真调查、分析和研究,敢于提出自己的独特见解,不怕挫折、坚持不懈,直到把问题科学地解决。

(2) 筛选、评价、运用参考服务成果的批判性。即是科研素质中的继承意识的体现。要求参考馆员尽快地、具有批判性的选择接受新理论,并迅速将其运用于自身工作实践中,以一种强烈的学术意识观念,避免简单的、模仿性的、模式化的重复。同时不断将理论与实践距离拉近,使参考服务实践的创新速度加快。利用科研能力的迁移效应提高业务能力,有效地服务于用户。

(3) 概括升华参考服务实践经验的及时性和有效性。即是科研素质中积累意识的体现。要求参考馆员及时从学术研究的高度来认识、积累、总结实践工作经验和教训,经过科学地分析、归纳,上升为新的理论、方法,有效地指导和推动参考服务实践的发展。

4 综合反映能力

在信息化社会中,参考服务属于智力密集型劳动。因此,从事此项工作就需要培养灵活的反映能力,并在业务活动中不断丰富和发展这种能力。参考馆员要最大限度地适应信息时代事业发展的需要,以较高的服务水

准完成所承担的任务。这就必须具有较高的综合反映能力。新时期参考馆员的综合反映能力是他们的观察力、倾听力、记忆力、想象力、思考力、分析判断力与表达力等多种能力要素的有机结合。它是新时期参考馆员不可缺少的重要业务品质。

敏锐而深刻的观察力,要求参考馆员能对用户“察颜观色”,在咨询交往中做到“听其言,观其行”;这有助于判断用户的咨询意图,发现他们的隐性需求,自觉为其提供有用信息。悉心聆听与积极记忆,要求参考馆员在与用户咨询接谈过程中,能善于控制自己,认真领会、记忆对方要求,在记住重要内容的同时,积极归纳思绪,为有效咨询创造条件。丰富的想象力,则要求馆员增加思维深度,在丰富的联想中使参考服务充满创新意念。正确的思维分析判断力,要求参考馆员能在浩瀚的信息海洋中快速发掘出最有价值的信息,并确立正确咨询策略,为用户提供高档次的信息服务。高超的语言与文字表达力,要求参考馆员在与用户交往中,要善于活跃气氛,引起用户的亲切感,增加用户的信任感,激发用户的咨询兴趣。

上述这种综合反映能力不是天生的,是在后天的实践活动中形成和发展起来的。同

时,优秀的综合反映能力的培养,也不是一朝一夕而成就的,需要依靠参考馆员长期不懈的努力才会逐步养成。

参考文献

- 1 谢拉著,张沙丽译 图书馆学引论 兰州:兰州大学出版社,1986
- 2 秦广宏 谈转型期的参考咨询服务 中国图书馆学报,1996(3)
- 3 张晓源,杨微君 现代信息技术环境中的图书馆 北京图书馆馆刊,1996(1)
- 4 刘圣梅,沈固朝 参考服务概论 南京:南京大学出版社,1993
- 5 曾健民 我国图书馆参考工作研究综述,情报资料工作,1991(5)
- 6 刘昭东 信息与信息化社会 北京:科学技术文献出版社,1994
- 7 G 杰霍达等著,童菊明译 咨询馆员与咨询问题 北京:书目文献出版社,1991
- 8 何小清 参考咨询的深化趋势 大学图书馆学报,1995(1)

范青 硕士,安徽大学信息管理系讲师。通讯地址:安徽合肥,邮编 230039。

林增铨 安徽大学图书馆馆长,教授。通讯地址同上。

(来稿时间:1996 11. 25。编发者:李万健)

(上接第 92 页)

从现在起到 21 世纪,是图书馆事业发展的关键时期,只要我们顺应时代发展,努力实现两个转变,图书馆的面貌将会焕然一新,图书馆事业将会走向光辉灿烂。

参考文献

- 1 李鹏 关于国民经济和社会发展“九五”计划和 2010 年远景目标纲要的报告,中国教育报,1996-03-19
- 2 高勇 试论经济增长方式的转变 经济体制改革,1996(1)
- 3 唐作新 论我国高校图书馆发展战略 四川图书馆学报,1996(2)

- 4 邹荫生等 图书馆信息资源的开发 中国图书馆学报,1996(2)
- 5 杜维国译 俄罗斯联邦图书馆事业法(草案). 大学图书馆学报,1995(4)
- 6 白国应 新形势下的文献信息服务 大学图书馆情报学报,1996(2)
- 7 杨元生 关于深化图书馆改革的探讨 图书馆论丛,1996(1)

龚怡萱 安徽大学图书馆研究馆员,《大学图书馆情报学刊》副主编。通讯地址:合肥市。邮编 230039

来稿时间:1996 6 17。编发者:徐菁)