

论馆员业务能力的培养与提高

石巍

(国家图书馆,北京 100081)

关键词:能力;知识;培养;业务能力

摘要:能力与知识既有联系又有区别,纠正概念理解上的偏差,有助于我们努力学习理论知识、注重培养业务能力。做好图书馆业务工作既需要知识更需要能力,所以应重视培养应用型人才,在倡导学术研究的同时也给予应用研究相应的关注。

中图分类号:G251.6

文献标识码:A

文章编号:1003-1588(2007)05-0114-03

当今,工作能力越来越受到社会普遍的重视,从各种招聘信息来看,用人单位越来越看重受聘者的能力而非理论知识,因为在具体的工作岗位上,能力比知识更具有创造性;高等教育硕士研究生的培养目标已经开始由理论型、学术型人才转向高层次的应用型、复合型人才,因为高等教育已经认识到国家经济建设对于应用型人才需求的迫切性,重理论轻实践将不利于科技成果的转化;图书馆界同样也需要这种掌握图书馆情报学理论知识同时具有实际工作能力的人才,笔者将就此问题略谈一些个人的认识。

1 能力的概念

能力是人们表现出来的解决问题可能性的个性心理特征,是完成任务、达到目标的必备条件。能力直接影响活动的效率,是活动顺利完成的最重要的内在因素。能力总是和人完成一定的活动联系在一起,离开了具体活动既不能表现人的能力,也不能发展人的能力。但是,我们不能认为凡是与活动有关的、并在活动中表现出来的所有心理特征都是能力。只有那些完成活动所必需的能直接影响活动效率并能使活动顺利进行的心理特征,才是能力。

由此可见,能力在人类社会实践过程中的作用是决定性的。产品的生产最终是靠技术工人的劳动来实现的,再好的产品,如果不具备生产能力仍然生产不出来,所以,工人的技术水平非常关键,因其直接决定着产品的质量品质,也就部分决定了产品的价值。所有岗位的工作同样都需要一定的能力来完成,图书馆的产品就是为用户提供的服务,其服

务水平品质的高低,与工作人员的能力密切相关,一切政策规定、任务指标等要落到实处,最终要靠工作人员一项一项去完成,光靠微笑、热情、耐心与不着边际的理论是做不到的,所以,业务能力在具体的岗位工作中发挥着非常重要的作用。

在心理学中,能力概念不同于知识、技能概念,能力是指那些可以使任务得以完成的心理特征,知识则是指认识的结果,知识技能不同于能力。我们在强调知识的价值时经常引用培根的话“知识就是力量”,可是在这个知识激增的时代,知识的海洋如此浩瀚,知识的更新如此迅速,我们应当清醒地认识到,知识本身并不是力量,知识的运用才是力量。运用知识需要能力,掌握知识同样也需要能力。毛泽东强调“学习的目的在于应用”,邓小平说“书读得不在于多,要精,要管用”,这就是说,知识虽然重要,但更重要的是运用知识。我们在提到图书馆员素质问题时极少谈及业务能力与理论知识的关系问题,人们往往混淆了概念,总是以为我们在掌握了知识的同时也就具备了能力,其实这是一种错误的认识,知识是能力的基础,但有了知识并不一定就具备了能力。光有知识是远远不够的,只有懂得怎样应用知识,也就是掌握了能力,才能充分发挥知识的作用,但是,知识并非不重要,缺少了一定的理论知识作支撑,业务能力就很难有大的提高,更谈不上精通。

2 学校教育中能力培养的缺失

中国学生素以“高分低能”著称于世,这种现象是中国教育重知识轻能力的结果。中国的教育从幼儿园、小学直到大学,灌输的就是理论知识,学生们

收稿日期:2007-08-06

作者简介:石巍(1963-),国家图书馆报刊部外文期刊组工作。



要应付无休无止的考试,这种制度下培养出来的学生应试能力强,实践和动手能力差。因为培养的是一种惯性的理论思维,到了工作岗位以后,延续原有的思维模式,再加上大环境的熏染,构筑的依然是理论的大厦。凡是有过西方发达国家留学经历的人,他们感触最深的无一例外都是西方的教育非常重视实践活动,重视实际能力的培养。由于这些比较务实的思想观念,从上小学起学生所接受的培养和教育就不只是单纯的理论知识,而是具体的能力。与国外、西方发达国家的教育相比,国人思想观念存在误区,对于能力的培养这一块是严重缺失的,所以只能在继续教育和继续学习的过程中加以弥补。

我国高等教育的走向历来都是以培养理论型、学术型的人才为主,不屑于培养应用型人才,认为那是职业教育的任务。其实,真正使国家腾飞的骨干力量恰恰是那些有能力的专业技术人才,中国需要他们在实践中发挥才干,在过程中创造效益,这样的人才是非常宝贵的,他们的数量和训练还远远不够。我们的社会需要既有一定的理论基础、又有实践能力和操作技能的应用型“两栖人才”,但是目前中国的许多高校没有培养出这样的人才,只是在实践过程中培养这样的人才,而真正能够培养出来的人才也不多。我们的教育与学习观念应该转变,学习的目的应该是掌握能力而不是懂得知识。在国外,硕士主要是应用型的,博士才是学术型的,国内外的这种偏差和社会大量急切的需求使我们的高校做出了相应的调整,国家在宏观的招生政策和培养计划上也进行了相应的调整,近几年,我国高等教育的硕士培养目标悄然发生改变,由培养研究型人才开始转向培养高层次应用型和复合型人才,这也反映出高等教育逐渐向社会需求靠拢,逐渐同国际接轨。

3 图书馆工作需要馆员具备业务能力

图书馆工作具有一定的专业性,每一个具体的岗位都需要特定的工作能力,有的较为普通,难度较低;有的专业性较强,难度较高。不同的人做同一份工作,做得程度会有差别,这就是由于业务水平高低不同造成的,脱离实际的理论知识并不能直接影响工作的效果。图书馆工作在需要知识的同时更需要能力,工作人员既具备较强的具体工作能力和实践操作能力,又具备相应的业务知识,工作才能做好,单纯具备理论知识是做不好工作的。目前,我国高等教育对人才培养讨论得最热烈的问题就是如何培养高层次的应用型人才,讲究的还是要培养人的能力,如果大家都去做学术研究,研究出来的成果没有发挥作用,没有创造价值,没有产生效益,那无疑是一种浪费,作为做具体工作的图书馆员最需要的仍然是他们工作的能力。

图书馆工作既要掌握理论知识又要具备业务能力,有了知识不意味着可以应用,而能力一般是在实践中锻炼与体现的,图书馆工作需要馆员在实践中运用知识发挥才能。例如,学习了编目知识未必就掌握了方法,就能应付复杂的问题并做好编目工作;懂得了检索的基本原理和方法不一定就具备了检索能力,因为检索的对象、检索手段和工具各种各样、千变万化;能写出如何为读者提供优质服务的论文,在实践中未必就能做得到。目前,馆员工作中所使用的各种系统工具与数据库等越来越多,越来越先进,科研人员研发出了大量具备各种不同的功能并且不断升级更新的系统工具,这些工具及其功能不需要馆员去研究开发,而需要馆员去实际应用,最大限度地发挥它们的功能。

读者服务工作是图书馆工作的核心,“读者第一,服务至上”是图书馆人的行动准则。现代图书馆的竞争不再是馆藏量和馆舍的竞争,而是服务质量和水平的竞争,优秀的图书馆员成为图书馆的重要资源和宝贵财富,《国家图书馆“服务立馆”战略实施方案》中这样论述:“服务工作水平的提高,关键在于服务人员素质的提高。服务素质的体现是多方面的,服务言语与行为规范是基础,工作人员的学识水平是根本,甘于奉献的精神是保证。”为读者提供高品位的服务,对馆员的素质提出了更高的要求,在馆员应具备的素质中,知识和能力无疑是最重要的。现代图书馆员必须是一专多能并具有多元化知识结构的应用型、复合型人才,能够独立分析、判断、解决问题,只有这样,才能满足不同层次读者提出的各种需求。

4 如何培养和提高馆员的业务能力

图书馆人对图书馆业务的掌握程度参差不齐,仍有待提高。图书馆作为文化事业单位及全民继续教育的阵地,历来都鼓励自己的员工努力学习,不断提高个人的文化素质,这与提高全民素质显然是密不可分的。在全面提高个人素质的同时,加强业务学习、培养业务工作能力、提高业务水平是工作的第一需要。业务能力强调理论知识在实践中的应用,掌握了理论知识只是个人应具备的素质中的一个方面,能在实践中很好地运用理论才是更重要的另一方面。图书馆应鼓励员工在培养和提高工作能力方面下功夫,既要鼓励学术研究更应鼓励应用研究,努力营造一种氛围,使人人学习业务、争创业务佳绩,并在政策方面、组织保障方面做好工作。

4.1 个人努力

要培养和提高个人的业务能力,除了外部因素外最主要的是个人的努力,首先要加强业务学习,不断更新知识以补工作所需,要善于钻研,多学习实用



的理论知识即技术理论,并且在实践中不断总结经验。我们在培养个人素质的过程中,应以理论知识为基础,努力培养和提高工作能力,知识只有转化成了能力,才能创造价值,把知识转化为能力才是我们学习的最终目标。

对一个单位来说,蓄势待发,科研先行,个人同样如此。科研是提高业务的催化剂,学习业务的过程中如果有目标地做一些研究,则有助于业务水平的提高,并且能促使业务学习更加系统。坚持科学研究,应注重科研的实效性和针对性,积极倡导结合工作开展科学研究,坚持理论研究与应用研究相结合,并以应用研究为主。强化科研成果对实践的指导作用,以科研促进员工自身素质的提高,从而带动业务工作质量的提高。

4.2 培训应注重业务能力的培养

多年的学校教育缺少对能力的培养,工作能力基本就只能在实践中培养和提高。图书馆专业的毕业生系统地学习过理论知识,但缺乏实践能力;非图书馆专业的毕业生对图书馆的认识仅限于学生时代对图书馆资源有限的利用,既缺乏图书馆学系统的理论知识,更谈不上业务能力,进入图书馆工作以后,要一切从头学起,既要学习理论知识,也要培养实践能力,在实践中不断地学习和提高。图书馆员的培训与继续教育是提高员工素质、提高图书馆服务质量的重要环节,其主要目的是使受培训的员工获得工作所需的知识和能力,使他们通过学习提高自身的业务水平,有效地履行岗位职责,更好地完成工作任务。培训应本着学以致用原则,制订切实可行的培训计划,根据不同的对象、不同的岗位分层次有针对性地开展。图书馆对应用型人才的培养刻不容缓,应重点培养他们解决问题的能力,主要是解决工作中的难题和关键问题的能力。

4.3 考核考评应注重实效

图书馆应建立科学、规范、公正的考核考评制度,发挥考核考评的评价、导向作用,以激发工作人员的业务学习热情和工作积极性,不断提高业务能力和工作质量。考核考评包含了绩效考核和素质考评两个方面,绩效考核是对被考评者的工作行为表现和其工作业绩做出的较合理而正确的评价,引导人们重实效、重实绩,积极有为。素质考评是对被考评者职业道德与个人品德、工作能力或业务能力、理论知识与实践经验三方面结构和程度的考量,旨在引导人们注重个人的全面发展和团结协作。考核本身具有激励作用,它会激励人们奋勇争先不甘落后,

如果再辅以鼓励措施,将更加能够鞭策图书馆员努力学习业务,高质量高标准地完成工作任务。

如何考察岗位技能一直困扰着图书馆的领导层,具体操作仍有难度,笔者因为是做具体业务工作的人员,因此可以提供一点想法,仅供参考,权当抛砖引玉。笔者认为,考察如果不是要求得特别严谨的话可以采取比较的办法。首先,领导即考官最好要懂岗位技术,如果不懂也不要紧,可以请专家出题,并提供参考答案;其次,考题应讲究,什么样的题考查哪方面的技术和能力应有针对性;第三,采取类似学生考试的实操方法,让同一岗位的工作人员做同样的题或解决同样的问题,以做得好且快者为佳,其结果便可一目了然,这样做虽不能做到准确地考量,但还是会得到相对满意的结果。另外,还可通过平时的工作表现对一个人的工作能力进行考察,比如完成工作的数量和质量,尤其是有一定难度工作的完成情况;工作中遇到众多的具体问题时,谁提供了解决办法,谁提的建议多并获采纳,谁出的主意多并能解决问题和困难,谁研究并推广了好的工作方法等,总之,在业务工作方面能够出主意见办法解决问题,这一点领导不甚了解,但是同事之间应该非常明了。

5 小结

领导及管理人员做工作要有战略的眼光,从宏观入手,对于从事具体工作的人员,应鼓励、提倡其具有宏观的意识,但做工作一定要从细微处着手,此乃“大处着眼,小处着手”。业务能力是做好本职工作的必要条件,即便具有很高的理论水平,同时怀有良好的愿望,但不具备一定的业务能力同样做不好本职工作。业务骨干是整个队伍的中坚力量,在具体的工作实践中发挥着重要的作用,所以,应该大力培养业务骨干、倡导业务学习、提高业务能力,着力营造掌握知识、培养能力这样一种氛围,无论是素质考评、绩效考核还是组织培训都应该从实际工作需要出发,以业务能力为核心,通过政策引导、个人努力和机制保障,培养和造就一支素质过硬的员工队伍。

参考文献:

- [1] 什么是能力 [EB/OL]. [2007-08-16]. <http://zhidao.baidu.com/question/14403290.html>.
- [2] 业绩考核与素质考评区别与应用 [EB/OL]. [2007-08-16]. http://www.ddlw.net/JinJi/GongGong/200604/nji_16910.html.