

Analysis of the Importance of Librarians' Personal Qualities in University Libraries

Lanjun Xing

Library of Shenyang Aerospace University, Shenyang, Liaoning, 110136, China

Abstract

University libraries are academic ecosystem infrastructures centered on knowledge services, powered by technology, and centered on people. They are not only repositories of knowledge resources but also enablers of capabilities, catalysts of innovation, and connectors of academic communities. They play an irreplaceable role in cultivating lifelong learners, supporting cutting-edge research, and shaping campus culture. Librarians in university libraries are the main carriers of library resources management, information knowledge services, and communication with students. They are the main soul of the library. To realize the functions of modern libraries, it is necessary to comprehensively enhance the personal qualities of librarians. This article analyzes the importance of librarians' personal qualities in the management of university libraries in the new era from perspectives such as people-oriented, cultural cultivation, professional qualities, lifelong learning, and service concepts. It also proposes ways and methods to improve librarians' personal qualities by establishing reward and punishment systems, building communities, and implementing flexible management. The article also gives a preliminary analysis of the phenomenon of service robots replacing librarians.

Keywords

Library management; Personal qualities; Service concepts

高校图书馆馆员自身素质对图书馆管理的重要性分析

邢兰君

沈阳航空航天大学图书馆, 中国 · 辽宁 沈阳 110136

摘要

高校图书馆是以知识服务为核心、以技术为引擎、以人为中心的学术生态系统基础设施,它不仅是知识资源的仓库,更是能力的赋能者、创新的催化器和学术社区的联结者,在培养终身学习者、支持前沿科研、塑造校园文化中发挥着不可替代的作用。高校图书馆馆员是图书资源管理、信息知识服务、沟通教育学生的主要载体,是图书馆的主旨灵魂。要发挥现代图书馆的这些功能,就需要全面提升图书馆馆员的自身素质。本文从以人为本、以文化人、专业素养、终身学习和服务理念等视角分析了图书馆馆员自身素质对新时代图书馆管理工作的重要性,并从建立奖惩制度、构建共同体和实施弹性管理方面提出了提高图书馆馆员自身素质的方式方法,文中还对服务机器人替代图书馆员工作的现象给出了初浅的分析。

关键词

图书馆管理; 自身素质; 服务理念

1 引言

信息时代的高校图书馆,本质是以知识服务为核心、以技术为引擎、以人为中心的学术生态系统基础设施^[1]。它不仅是资源的仓库,更是能力的赋能者、创新的催化器和学术社区的联结者,在培养终身学习者、支持前沿科研、塑造校园文化中发挥着不可替代的作用^[2]。高校图书馆是满足师生对于文化知识的追求的重要机构,而图书馆馆员是图书馆的重要组成部分,是信息技术在图书馆应用的参与者、使用者和有益补充。

因此,高校图书馆馆员是图书管理、信息服务、沟通学生的主要载体,是图书馆的灵魂,提高图书馆馆员的自身素质和专业水平,对充分发挥高校图书馆的作用具有深远的意义和作用。尤其在机器不断取代人类工作的背景下,认识到图书馆馆员一些职能的不可替代性,馆员素质和水平的不可替代性,充分认识馆员素质水平对图书馆管理的增值作用,并采取适当措施促进馆员素质水平提升,建设有温度、有温情、有启发、有内涵的图书馆。

2 图书馆馆员素质水平的作用分析

图书馆馆员是图书馆的重要组成部分,其以人性切入到图书管理过程中,具有不可替代性,充分发挥人性的特征,促进图书、知识的传播和作用发挥,主要体现在如下几个方面:

【作者简介】邢兰君(1972—),女,中国河北衡水人,图书馆员,从事服务型图书馆研究。

2.1 以人为本提高图书馆的服务质量

高校图书馆作为高等教育体系的核心组成部分，既是知识的殿堂，也是文化传承与精神塑造的重要阵地。馆员队伍的专业素养直接决定了图书馆服务的质量与效能，是满足新时代师生日益增长的多元化阅读需求的关键支撑。为构建更加人性化、智能化和精准化的阅读服务体系，图书馆需从专业能力与服务质量两个维度对馆员提出更高要求。一方面，馆员应不断优化管理方法，掌握先进的图书馆管理技术，以科学的管理模式为读者提供高效、精准的服务；另一方面，需强化以读者为中心的服务意识，通过平等、友好的沟通交流，提升服务的人文温度。为此，图书馆应树立“以人为本、服务至上”的核心理念，建立健全馆员管理制度，通过有效的奖惩机制激发馆员的积极性与主动性，推动馆员持续提升综合素质，从而全面增强图书馆的服务功能，为师生创造更优质的阅读体验。

2.2 以文化人促进图书馆的文化交流

“以文化人”是中国传统文化中的重要教育理念，其核心内涵是通过文化熏陶、精神浸润和价值引导来教化人、培育人、塑造人。图书馆的文献存储仓库就是文化基因库，图书借阅信息传递就是价值孵化器，自习空间成为心灵栖息地。图书馆借阅制度作为知识传承与文化传播的重要保障，其完善程度直接影响图书资源的利用效率与读者的阅读体验，其清晰的借阅流程、灵活的时间管理机制以及有序的馆藏管理体系，不仅能够提高读者的阅读兴趣，还能为文化知识的广泛传播奠定基础。同时，馆员的专业素养也是影响借阅服务质量的关键因素。具备高素质的馆员能够为读者提供准确、高效的借阅服务，帮助读者突破时间限制，获取所需的文化资源，从而强化图书馆的文化传播功能。这不仅有助于提升图书馆在读者心中的社会地位，还能使图书馆成为真正意义上的文化乐园。

2.3 以专业素养形成读者的知识航标

在信息爆炸的时代，读者面临着如何筛选有效信息的挑战。图书馆作为知识的聚集地，其馆员应承担起知识导航者的角色，为学生或研究人员提供专业的知识检索和定位能力，并能提供适当的研究学习评述。做好知识航标的角色，馆员需要图书情报专业相关知识，熟悉检索工具和具备文献深度开发能力，还要拥有至少一门学科专业背景，提供学科化知识服务能力，同时馆员还有具有信息技术应用素养，包括信息技术能力熟练操作图书馆管理系统、数字资源平台及自动化设备等，保障数字资源稳定访问，和信息处理技能具备文献信息检索、筛选与整合能力，能指导读者使用中外文数据库及检索工具，高效获取学术资源。通过提升馆员的综合素质，使其具备敏锐的信息洞察力和专业的学科知识，能够为读者提供精准的知识推荐和阅读指导。高素质的馆员不仅能够准确判断读者的需求和兴趣，帮助读者找到真正有价值的书籍，还能引导读者培养正确的阅读习惯，提高阅读

效率。

2.4 以终身学习促进图书馆的阅读推广

终身学习理念是21世纪生存和发展的必备思维和能力。它要求打破学习的时空限制，将学习内化为一种生活方式，通过持续不断的自我更新，来拥抱变化、驾驭未来、实现个人价值并贡献社会。与发达国家相比，我国全民阅读的广度和深度仍有较大提升空间，许多读者尚未养成良好的阅读习惯，阅读能力的不足成为制约其综合素质提升的重要因素。图书馆是连接正式与非正式教育，使学习突破校园边界，契合终身学习“全民性、持续性”的特质，对于在校大学生，图书馆是培养其终身学习能力的主要场所。高校图书馆则支撑学生自主探索专业领域，形成持续学习的动力，这种环境让学生从被动接受转向主动探索，为终身学习奠定基础。为此，高校图书馆馆员应发挥榜样作用，积极推广阅读文化，引导读者参与全民阅读活动，培养学生筛选有效信息、批判性思考的能力，使其能够应对未来复杂的学习需求。同时馆员自身需要不断提高综合素养，为读者提供更优质的服务，为阅读推广工作奠定坚实基础。通过提升馆员的专业能力和服务水平，能够有效推动阅读事业的发展，增强图书馆在读者心中的影响力。

2.5 以服务理念树立图书馆的温暖和谐

图书馆服务理念是用知识消除偏见，用空间温暖人心，用技术促进公平，让每本书找到读者，让每位读者看见世界。图书馆服务理念是其运营的核心哲学，随着时代发展不断演进，图书馆正从传统的“以书为中心”转向“以人为中心”，最终指向知识赋能、人文关怀与社会价值创造三位一体的现代化服务体系^[4]。图书馆馆员作为图书馆的对外窗口，其形象直接代表着图书馆的文化底蕴和服务水平。具备高素质的馆员能够以专业的知识、人性化的服务态度和高效的工作能力，为读者提供优质的阅读体验。他们不仅能够帮助读者准确获取文化知识，还能通过热情的服务让读者感受到图书馆的温暖与和谐。因此，提高馆员的综合素质对于树立图书馆的良好形象具有重要意义，能够使图书馆成为读者心中的文化圣地和温暖的知识家园。

3 图书馆馆员素质水平的提升方法

图书馆馆员的素质水平提升，一靠适当宽松有弹性的管理制度，没有规矩不成方圆；二靠图书馆命运共同体环境的感染，自觉完善自己。以图书馆服务备考研究生的创新服务为例来阐述馆员素质提升的具体内容。

3.1 建立灵活的奖惩制度促进服务创新

高校图书馆应构建科学合理的考核与激励体系，将荣誉表彰与经济奖励相结合，形成多维度的奖惩机制。通过明确的绩效指标与公平的评估流程，激发馆员提升专业素养与服务质量的内在动力，从而推动图书馆整体文化氛围的优化。针对备研学生这一特殊群体的服务需求，图书馆需要鼓

励馆员探索创新服务模式。灵活的奖惩制度应将服务创新纳入考核范畴,对在备研服务中表现突出的馆员给予特别奖励,以此激发馆员主动提升自身素质、探索个性化服务方案的积极性。

3.2 以馆为家关心馆员、学生营造共同体

图书馆馆员作为高校公共服务的核心力量,长期承受着较大的心理压力。这种压力不仅影响馆员的身心健康,也会直接导致服务质量的下降。因此,图书馆应建立常态化的心理健康支持体系,包括定期心理辅导、压力管理培训等,确保馆员能够以良好的身心状态投入工作^[5]。在服务备研学生的过程中,应构建“馆员-学生”命运共同体。馆员需具备高度的人文关怀意识与育人责任感,主动关注备研学生的心理状态与学习需求;而学生则需保持坚韧的学习态度与克服困难的决心。通过双方的良性互动,形成相互支持、共同成长的文化。

3.3 制定合理有弹性的管理制度抓大放小

高校图书馆管理制度应兼顾科学性、严谨性与人性化。通过明确的岗位职责与行为规范,引导馆员树立强烈的社会责任感和职业荣誉感,使其充分认识到图书馆工作对学校发展的战略价值。这种制度设计应避免过度僵化,给予馆员一定的自主决策空间,鼓励其在服务创新中实现自身价值。针对备研学生群体的特殊性(如敏感性高、压力大、专注性强),管理制度需具备一定的弹性。在不违反核心管理原则的前提下,允许馆员根据实际情况灵活调整服务方式,以更好地满足备研学生的特殊需求。这种弹性制度的实施,需要馆员具备较高的职业素养与应变能力,从而确保共同体的稳定运行。

3.4 服务备研学生提升馆员素质的案例

聚焦备研学生服务需求的馆员素质跃升计划。背景是备研学生占比达全馆读者32%,但满意度仅58%(低于平均值75%),主要问题包括:学术资源检索效率低(平均耗时15分钟/次)、学习空间紧张导致冲突率上升(月均8起)、心理压力咨询需求未满足(85%学生反馈馆员缺乏相关技能)。目标是启动“备研护航计划”,覆盖全馆馆员,重点提升学术支持、心理协同和空间管理能力。素质能力包括数字素养、服务创新、心理协同等提升:数字素养内容有学术数据库高级检索、AI文献分析工具实操、引入GPT-4辅助的“智能荐读”系统;服务创新内容有备研学习空间动

态调度、24小时在线答疑协议、开发“学习舱”预约小程序;心理协同有压力疏导技巧、团体心理支持工作坊、整合正念冥想和VR实训模块等。培训形式采用实战演练:模拟备研高峰期场景,馆员分组处理“资源争抢”事件,每场演练1小时,配备心率监测仪量化压力响应;案例模拟,馆员通过“情绪降温话术”将冲突化解率提升至90%。在具体场景中,馆员的服务意识和处置技巧得到了提升,这些素质支持了对备研学生的服务。

4 结语

当代高校图书馆正在向智慧图书馆演进,信息、知识服务技术层面的工作会不断被AI所替代,如智能咨询与应答、资源检索与定位、自助借阅管理等基础服务场景的全面替代,而不能替代的是馆员与学生间的人与人之间的交流,这种人与人的沟通交流是高校全员育人的重要体现,智慧图书馆需要馆员从平时重复枯燥的图书管理技术工作中脱离出来,关注与学生的交流,提升自己的人文关怀和育人责任意识^[5]。

高校图书馆馆员应该是“专业知识+AI工具+服务意识+职业伦理”的复合体,他们不仅是资源的管理者,更是知识的导航员、数字素养的教练、全员育人的协作者和终身学习的典范^[6]。馆员素质提升是一个持续的过程,需要馆员个人、图书馆组织和高校层面的共同投入与支持。相信未来智慧图书馆是最体现人情味的图书馆,是高校育人命运共同体的精彩场景。

参考文献

- [1] 胡安琪.高校图书馆员在数据素养教育中的角色定位与服务策略研究[J].图书馆学刊,2021(03):32-38.
- [2] 黄如花.提升全民数字素养与技能提高高校图书馆服务国家战略的能力[J].图书馆论坛,2022(3):14-16.
- [3] 潘岳风,周弥.高校图书馆员的边缘意识与心理调适研究[J].图书馆建设,2020,(S1):263-266.
- [4] 胡安琪.高校图书馆员在数据素养教育中的角色定位与服务策略研究[J].图书馆学刊,2021(03):32-38.
- [5] 杨秀芳.以智慧服务为目标的图书馆员素质提升策略研究[J].太原城市职业技术学院学报,2022(5):205-207.
- [6] 孙毅.图书管理员自身素质对图书管理的作用研究[J].传播力研究,2019(33):297-297.