

赋能与重塑:智慧服务下馆员培训体系再思考

蔡迎春

摘要 通过阐述智慧服务背景下馆员所面临的诸多挑战,论述赋能对于馆员能力培养的重要作用,以及馆员赋能的过程要素和主要途径,并构建智慧服务体系下“馆员赋能培训体系实施框架”。馆员赋能培训体系的搭建主要以助推智慧服务协同创新为导向,针对不同层级馆员在心理、社交、知识和专业等方面的赋能需求,通过管理与培训两大途径培养馆员能力,使馆员逐渐呈现“形成共识-交流合作-提高认识-强化能力”的螺旋式提升通道,从而促进图书馆智慧协同创新能力的螺旋式提升。馆员赋能培训体系的实施策略主要体现在三个方面:一是建立面向智慧服务的课程体系,二是采取内容形式多样的赋能模式,三是确保反馈评估机制的持久有效。图1。参考文献18。

关键词 智慧图书馆 智慧服务 赋能理念 培训赋能 馆员培训体系

Empowerment and Remodeling: Analysis of Librarian Training System under Smart Service

Cai Yingchun

Abstract: Through explaining many challenges librarians are facing under the background of smart service, this paper discusses the importance of empowerment in the development of librarian's ability, as well as the process elements and main channels of librarian empowerment, and building a "Implementation Framework of Librarian Empowerment Training System" based on the smart service system. The construction of librarian empowerment training system is mainly under the guidance of promoting the collaborative innovation of smart services. To meet different empowerment demands of librarians in psychology, social intercourse, knowledge, profession and other aspects, the librarian is empowered through two major channels: management and training skills. The librarian gradually presents a spiral improvement "from forming consensus-communication and cooperation-raising awareness-strengthening ability", thereby promoting the library's intelligent collaborative innovation ability to a spiral development. The implementation strategy of the librarian empowerment training system is mainly reflected in three aspects: firstly, to establish a curriculum system oriented to smart services; secondly, to adopt an empowerment model with diverse content and forms; thirdly, to ensure the consistence and effectiveness of the feedback evaluation mechanism. 1 fig, 18 refs.

Keywords: Smart Library; Intelligent Service; Empowerment Concept; Training Empowerment; Librarian Training System

由“传统服务”到“智慧服务”,本质上就是应用大数据、物联网、人工智能、VR等现代信息技术及相关要素来提升图书馆的服务能力,旨在从“物与物”的终端解决好图书馆信息处理问题,在价值服务上直接针对“人的需要”^[1],进一步向智慧化、数据化、个性化、虚拟化、规范化、常态化转变,由此而历经一个“赋能”和“重塑”的过程。这一过程中,更强调“物与人”“技与人”“人与人”之间的有效互通,图书馆的服务重心从“物”转向“人”和“技”,“人”应用“技”的能力将决定图书馆未来的发展趋势。

在图书馆传统服务下,不仅个体馆员的业务素养和专业技能可能达不到智慧服务的要求,而且在传统的馆员培训体系中,图书馆对馆员的培训缺乏明确目标、内容与形式相对单一,更多地是通过参观学习、培训讲座、专家报告等方式针对某一方面的专业知识或业务问题展开,缺乏系统性、多样性和个性化,从而影响馆员培训的积极性与主动性,培训效率和效果相对较低。这种培训方式在一定程度上无法解决智慧服务对馆员更高能力的需要,也无法打造一个集多元优势为一体的智慧型服务队伍。这就需要图书馆突破传统培

训形式,通过多方位的立体赋能和重塑,构建一个满足智慧服务的馆员培训体系。

1 智慧服务对馆员能力的挑战

1.1 智慧服务是未来图书馆的服务新范式

对于智慧服务的界定,尽管目前尚未形成共识,但是学界和业界普遍认为智慧服务的概念与智慧图书馆的概念息息相关。国外专家学者认为,智慧图书馆主要是由“技术性”赋予的相对概念,图书馆本身并不存在“智慧性”和“非智慧性”的区别^[2]。对这一概念的理解主要体现在三个方面:一是芬兰学者马库斯·艾托拉认为智慧图书馆是一种基于互联网技术产生的文献资源分享机制;二是莫赫德·尤索夫提出智慧图书馆是“近场通讯+机器人”的图书馆管理系统^[3];三是美国学者马克·米勒提出智慧图书馆是现代软件质量工程、计算机科学、互联网技术等在传统图书馆中的创新应用^[4]。而国内图情学界对此也提出不同看法。李玉海等认为智慧图书馆是以物联网、大数据、智能计算等设备和技術为基础,将智能感知、计算融入到图书馆专业化管理过程,为用户提供所需的文献资源、知识服务以及特色文化空间的虚实融合图书馆^[5]。王世伟认为智慧图书馆以数字化、网络化、智能化的信息技术为基础,以互联、高效、便利为主要特征,以绿色发展和数字惠民为本质追求,是现代图书馆科学发展的理念与实践^[6]。而关于智慧服务,更多学者主要从智能性、知识性和理念性三种不同视角进行界定,一是认为智慧服务是将先进的信息化技术应用于图书馆智慧体系中,在技术与智能基础上为读者提供信息化和数字化的图书馆服务,实质上是图书馆的一种技术智慧^[7];二是认为智慧服务是从知识服务中引申而来的一种高级知识服务,实质上是图书馆的一种学问智慧^[8];三是认为智慧服务是图书馆员的价值理念与职业精神在图书馆服务工作中的体现和应用,实质上是图书馆的一种人文智慧^[9]。基于上述界定,可以看出智慧图书馆与智慧服务一脉相

承,学者们主要从技术与人文、系统与服务、资源与空间等视角对两者进行界定,而区别在于智慧服务角色的专指性可能更强,即建立一个“技术、知识、人文”并重发展的相互融存、彼此互通的生态系统,彰显以人为本和可持续发展的理念,以更好地满足用户的智慧需求^[10]。

因此,智慧服务作为智慧图书馆的核心要素,对智慧图书馆的发展起着至关重要的作用。在智慧服务范式下,图书馆更加注重人文要素的重要作用,无论是在管理理念、服务模式、技术应用上,还是在馆员队伍方面均需要依托“技术与人文”的双向驱动不断创新,以实现馆藏资源组织与存储智能化、用户获取知识智慧化,以提高服务效能,充分满足用户的知识需求,从而提升智慧图书馆的人文价值^[11]。而经费投入有限、共享机制不健全、馆员能力滞后、特色创新不足等制约因素,会导致图书馆的服务呈现出资源共享程度低、服务设施缺乏、服务流程复杂和内容单一等诸多问题^[12],因此需要图书馆在智慧服务下兼顾馆员培养来提升其专业水平和服务应用能力,实现从“学科馆员”或“咨询馆员”到“智慧馆员”的升级,为智慧化条件下馆员提供智慧服务创造条件。

1.2 智慧服务对馆员能力的要求

基于管理学角度,图书馆服务主要通过管理者、组织者、提供者三个层面来实现,各层面对智慧服务能力的要求既有共性也有个性,不同层面之间的相互对接和联通形成一个有机的整体,共同达到对智慧服务的要求。例如,不论何种层面的馆员个体,均需要领悟和贯彻以智慧发现和知识导航为主要内容的多元服务理念,并具有广博的科学文化知识和扎实的图情专业素养等。而对于服务的组织者和提供者而言,还需要具有独立获取信息的能力、丰富的咨询技巧与经验、跨学科的研究能力、广阔的国际视野,以及知识与数据应用处理能力等。同时,对于不同岗位的馆员,这些能力的具备也需要各有侧重、互为补充。而智慧图书馆的最终目标是在一个完善的和富有个性化的智慧服务体系下,解决用户在服务中遇到

的各种问题,培养馆员成为解决用户问题的专家。这就需要图书馆针对各层面馆员,尤其是“咨询馆员”和“学科馆员”进行重新定位、科学规划和系统培训,增强其智慧服务能力和新技术运用能力,以满足用户的高层次知识需求。此外,传统的图书馆服务范式主要是遵循5W模式,沿袭“馆员—服务—用户”的单向线性传输模式,从反应到发生服务主要是被动的、单兵作战式的,不同业务流程之间又相对孤立,更多依靠个体馆员的业务素养来实现。而智慧服务范式下,智慧图书馆将呈现一个大图书馆形态^[13],不同业务流程之间相互交叉、彼此重合,业务界限则越来越模糊,更多强调构建图书馆的整体服务能力,更加注重个性化的、主动的服务形式,多以项目的形式开展服务。为有效推进服务项目的开展,需要各具优势的个体馆员之间相互协调、相互配合,形成一个多态势的服务团队,团队成员之间借助合力完成服务的最终目标。

因此,智慧服务范式下,图书馆不仅需要重视馆员的个体能力培养,更需要构建面向智慧服务的馆员培训体系,从宏观视角对图书馆服务团队进行立体赋能和重塑,从而实现定位精准、思维敏捷、机制协同、队伍重塑、执行到位、发展稳健的创新型协同能力体系^[14]。

2 赋能对于智慧馆员能力培养的作用

赋能理念早在20世纪20年代就被提出,最初是被运用于企业管理领域中,其核心特征是组织与个体的合作关系,是以组织与组织内成员的价值目标融合为基点、自我激励机制为手段,强调组织目标和个体目标的平等,通过组织与个体合作将组织本位让位于组织中人的本位^[15]。近几年赋能理念被应用到图情领域,馆员赋能主要是指通过自上而下的权力释放,图书馆以去中心化、重构机制等方式驱动服务创新,最大限度激发馆员的潜能。在传统服务模式下,馆员赋能主要侧重于两个方面:一是心理赋能,促进馆员保持积极乐观心态,走出职业倦怠,培养职业自信

和行业使命感,以激发其服务的热心、耐心和专心等;二是专业赋能,重视个体馆员的学习和引导,系统提升专业技能,以培养其专业自信和服务技能。而智慧服务不仅需要对接馆员个体进行赋能,更需要全方位立体赋能,主要体现在知识赋能和社交赋能两个方面。其中知识赋能就是通过营造知识共享氛围,努力将馆员的隐性知识整合为图书馆的显性知识,充分激发馆员内在潜能。社交赋能则主要从交流、沟通、互助和协作角度,增强馆员社会交往所需要的各项能力,更好地借助合力深化服务内涵。同时还需要给图书馆整体服务赋能,从团队建设的视角调研并熟悉团队中各个馆员的优势和薄弱之处,以便搭建一个既能体现馆员个体价值,又能优势互补、扬长避短的创新型服务团队。

此外,传统的管控型管理容易引发馆员的消极心理。只有通过赋能管理,才能真正提高馆员为实现个人价值而重塑各方面能力的内在动力,从而更深入地激发其潜在的、主动的、积极的需求。正如管理学者陈春花提出的:管控时代已经过去,赋能时代已到来,组织需要向内打破惯性,重塑成长型思维,驾驭不确定性,在职能上从过去的管控模式向赋能模式转换,为个体营造互动、平等、创新、学习的组织环境,只有这样才能为组织和个体的成长不断赋能^[16]。因此智慧服务需要运用现代管理理念,为图书馆服务创新升级赋能,这样才能更好地应对智慧服务对馆员能力的要求。

3 智慧服务下馆员培训体系构建

3.1 馆员赋能的过程要素

馆员赋能过程主要强调四个方面的要素构成。一是形成共识。图书馆可以创造更多的条件,让馆员深切领悟和体会智慧服务对其服务理念、专业素养与技能等方面的要求,对此形成共识,从而主动查找并解决自身服务中存在的问题和差距。这样可以促使馆员将自身的价值需求融入到智慧服务中,并与图书馆共同成长与发展。

二是提高认知。赋能的核心思想是鼓励自我管理并赋予一定的决策权,在用户服务中形成自我提升的责任心和紧迫感,并发挥主导性作用。图书馆应该尽可能地帮助馆员面对智慧服务的挑战,充分理解智慧服务理念,鼓励馆员凭借不断提升自身能力完成智慧服务的需求,并且自主地通过系统学习和实践寻求各种提升服务力的渠道。三是强化能力。馆员在结合新技术和图情领域最新进展为用户提供专业化、个性化的信息服务的同时,也能够从用户服务角度了解自身知识储备、专业技能与用户需求的匹配程度,从而激发其获取知识、掌握技能的需求和动力。四是交流合作。一方面,激励馆员与用户平等地进行开放式交流,在根据用户需求提供服务解决问题的同时就服务工作中产生的问题进行沟通交流,互为人师共同发展。另一方面,增强馆员之间的合作,智慧化服务工作的开展势必要求馆员携手同心共同完成。因此,图书馆需要建立较为通畅的协作和学习机制,不断增强馆员之间的黏合度,使其在相互学习中共同成长,在服务实践中相互提升。

3.2 馆员赋能的主要途径

在现代信息技术和完善的硬件设施设备驱动下,智慧服务馆员赋能的途径主要有两个:管理赋能和培训赋能。其中,管理赋能包括社交赋能和心理赋能,社交赋能体现在沟通技巧、服务礼仪、服务规范、合作体验等方面,心理赋能则主要聚焦于服务理念、职业倦怠、职业规划、情绪管理等方面。二者一方面通过改变传统的管理模式,再造一个开放、合作、互动的平台型组织,减少管理层次,激活馆员内在潜能,实现信息的高效流转,增进馆员之间的横向协同与合作;另一方面提升馆员心理预期,通过团队活动、内部活动或知识讲座等形式,强化馆员内在动力,激励其提升自我能力和绩效。而培训赋能则更好地体现在专业赋能 and 知识赋能两方面,专业赋能聚焦于与岗位相关的专业基础与专业技能,知识赋能则聚焦于所有与业务、项目相关的知识储备。培

训赋能可以针对智慧服务过程中馆员所面临的专业知识、业务技能及信息技术等方面的短板和问题,系统设计、科学规划培训体系,通过一系列培训提升馆员解决问题的能力,培养积极主动、高效执行的团队。例如,通过“参观—交流—方案—实践—创新”赋能模式,能够让馆员在实地参观与相互交流中共同增进彼此感知,从而获得对某一问题的共同认知,在此基础上共同商议服务提升方案、共享实践成效,从而助推服务创新,达到更好的提升服务能力和水平的效果。而管理赋能和培训赋能之间必须相辅相成,形成一个完善的体系,才能满足馆员赋能前述四大过程要素,最终达到全面提升馆员智慧服务能力的作用。

3.3 馆员赋能培训体系框架

图书馆服务是一项源于实践的专业性活动,而在现代图书馆服务理念中更强调实践基础上“人”的主观能动性和合作性对服务提升和服务创新的有效作用,并试图通过各种途径引导馆员对服务理念、服务差距的共识,从而最大程度地调动馆员的积极性和主动性,促使馆员共同参与到图书馆服务体系的构建中,通过共同思考实现拓展服务内容、共推服务创新的过程。智慧服务协同创新机制也是一个“实践—思考—拓展—创新”不断往复循环和提升的过程,其中馆员的主观能动性和协同性起到了关键性的作用。

馆员赋能培训体系的搭建,主要就是以助推智慧服务协同创新为导向,针对管理者、组织者、提供者三种不同层级馆员在心理、社交、知识、专业等方面的赋能需求,通过管理与培训两大途径开展馆员赋能培养,为馆员提供“形成共识—交流合作—提高认识—强化能力”的螺旋式提升通道,激发馆员自我完善、自我管理、自我重塑的需求和动力,并制定专业实践和协同创新的机制与平台,在馆员能力达到智慧化服务要求的同时,促使馆员个体能力向图书馆整体协同能力的内化和转变,从而促进图书馆智慧协同创新能力的螺旋式提升,智慧服务体系下馆员赋能培训体系实施框架如图1所示。

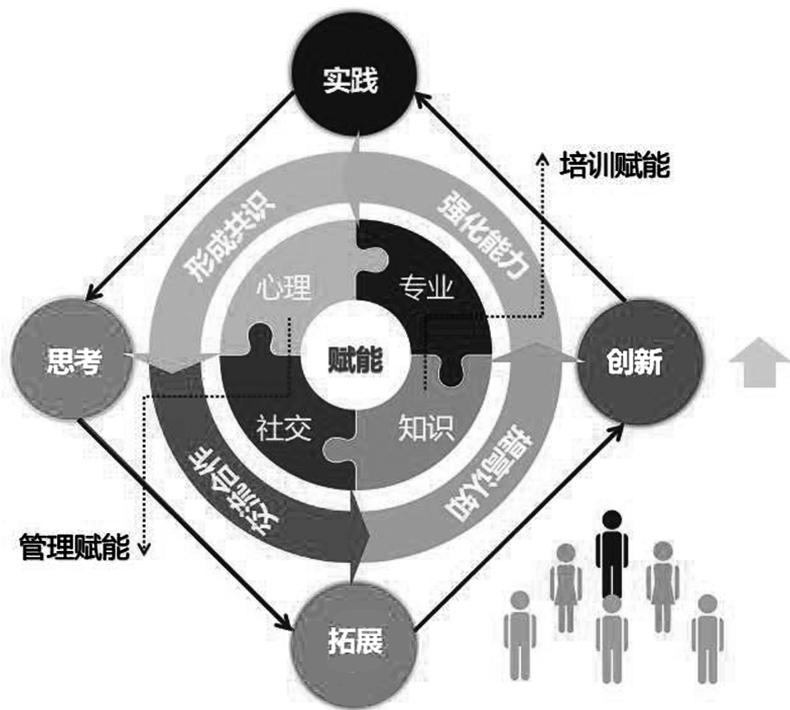


图1 智慧服务体系下馆员赋能培训体系实施框架

4 智慧服务下馆员赋能培训实施策略

4.1 建立面向智慧服务的课程体系

围绕智慧服务对馆员能力的要求,有效结合图书馆具体服务的相关实践调研,可以从心理、社交、知识和专业四个方面,构建基于智慧服务的馆员能力提升课程体系。同时,在课程体系构建过程中需要重点关注所选课程的适用性、系统性、前瞻性,尤其是馆员选课的自主性和参与性。一方面结合目前图书馆智慧服务需求以及馆员整体能力的分析系统定制课程体系,课程资源可以整合已有数据库和在线平台的相关内容。例如,各大数据库平台中已经涵盖的与之相关的课程内容,尤其是在疫情期间,各数据库商及图情领域的学(协)会、图书馆联盟等机构为拓展线上培训模式,主办或开展的大量面向馆员的系列培训讲座和课程等。如中国图书馆学会推出的“书香助力战‘疫’,阅读通达未来——图书馆员业务

能力提升”专题讲座活动、《图书情报工作》与阳光悦读联合推出的“网络视频直播系列培训讲座”、上海市图书馆学会推出的“面向图书馆读者服务馆员定制的培训计划”和“图书馆索引编撰公益云培训”、中国知网组织的“2020年高校图书馆知识服务与创新应用高级研修班”线上系列讲座活动等。这些报告或讲座都是疫情期间精心策划、并与当前图书馆智慧化发展进程密切相关的主题,内容具有较强的前瞻性和实用性,对馆员服务理念的转变和专业知识的更新具有非常重要的作用,可以有效促进各方面智慧服务能力的提升。另一方面也可以由馆员根据实际工作情况,提供一些与本岗位工作或能力提升相关的主题需求或图书馆界专家、学者的培训需求,由图书馆具体实施和策划相关培训。同时也可以充分发挥线上社交平台的优势,采取线上研讨+线下录制形式进行授课,以方便馆员回看并反复学习。例如,上海市图书馆学会以“开放合作 共享发展”为

主题的线上“沪上团林”系列交流与研讨活动,征集各馆在业务工作中的具体问题,并结合智慧图书馆的未来发展和实践划分若干主题,开展学会各委员馆“分筹共享”云研讨。这样既解决了各馆所面临的馆员培训经费问题,又促进了学会各成员馆间的共享合作、协同发展。此外,在课程体系构建过程中,还需要坚持激发能力创新的馆员赋能建设原则。

(1) 定位与分层相协调

通过馆员赋能培训,培养一支具有多重专业知识和技能、具有创新能力和专业奉献精神馆员团队,是图书馆开展智慧服务的前提。而赋能课程的精选就起到至关重要的作用,一方面需要界定清楚哪些通用课程或专业基础、技能课程可以有效促进馆员心理、社交赋能,提升馆员知识,哪些课程可以助推馆员能力培养,指导和解决某一业务流程中的服务瓶颈或专业问题;另一方面课程内容需要突出层次性,针对不同业务流程、服务岗位的馆员组织由浅及深的“阶梯式”课程体系。即首先对赋能培训进行分层规划和设计,再根据每个层级内部服务岗位的匹配性需求和馆员的提升目标设定赋能目标,然后采取专业策划、分组讨论、馆员调研等多种形式,在充分听取馆内外专家、专业馆员和普通馆员意见的基础上,组织相应的课程体系。馆员可以根据自身岗位需要和不同技能培训目标,选择合适的课程内容进行学习。并且课程内容设置为不同难易程度,便于不同能力基础的馆员自主选择、自主设计学习计划。同时,图书馆需要持续关注课程内容的动态性,结合图书馆未来发展趋势和外部环境变化,以及馆员需求的变化,及时更新相关课程内容。

(2) 共性与个性互补充

精准分析馆员赋能需求,以确定其知识和技能的欠缺和差距,明确知识流动、传递的内容和方向。智慧服务课程体系则更需要准确预判图书馆未来的服务方向,在此基础上通过对馆员现有能力、实现智慧服务需要达到的能力以及两者之间的差距分析,找到馆员的共性之处与个性之处,科学规划课程体系结构,使每一个馆员都能够通过共性课程与个性学习实现最终的培训目

标。共性内容可以依托系统的课程体系,而个性内容既可以根据需要纳入课程体系,也可以引导馆员积极采取多种学习形式达到提升的目标。例如,对于微服务中的数字资源挖掘技巧、秀米编辑、PPT制作、问卷星运用等现代辅助工具,可以引导馆员通过一些质量较有保证的免费视频网站或专业学习平台,如抖音、飞鱼、快手、哔哩哔哩等,进行自我学习。上海师范大学图书馆在疫情后期发布的大量与“馆藏推荐”相关的微信公众号推文,全部为相关馆员在疫情期间通过抖音或视频软件自主学习与微服务推广相关的各项技能的实践成果。馆员看到自己的劳动成果在图书馆官方微信公众号等渠道发布,可以深切感受到其服务价值的体现并获得成就感,从而充分调动积极性,进一步发挥服务潜能^[17]。

(3) 线上与线下相结合

传统线下课程可以促进授课者与参与者以及参与者之间的热烈探讨、相互交流并激发灵感。而多媒体工具、网络资源平台和社交平台等现代化培训资源和手段,可以确保课程形式的多样性、新颖性,并打破时空的限制,可以让馆员有更多的管理和支配学习时间的机会,增强学习体验和学习效果。例如,安徽省公共图书馆联盟利用联盟云平台搭建联盟馆员在线学习阵地,发布通过采购、自建等方式选择的优质培训课程资源,并且利用学分制促进自主学习管理,改变了培训形式单一、系统性不强、覆盖面不足等问题,培训效果较以往有很大提升^[18]。因此,在开展线下馆员赋能课程的同时,利用先进的多媒体和互联网技术,结合线上课程的优势,多途径开展馆员之间的线上互动与讨论,是学习方式的创新与拓展,能够增强学习体验,提升选择的自由度,切实提高学习实效。

4.2 采取内容形式多样的赋能模式

一个激发馆员潜能的赋能培训体系,不仅需要不断更新完善的、具有生命力的课程体系,同时还需要结合其它辅助培训内容和形式,多种赋能模式共同作用才能更为快速地提升业务素养和

专业技能。配合课程学习,辅助采取分组讨论和交流、实地参观和调查、专题研讨或案例分享、轮岗交换等形式,可以促进馆员探究学习过程中的具体问题,交换彼此之间的心得体会。例如,对于具有某一业务专长或参加了某方面培训课程的馆员,可以鼓励其将所收获的新知识、新技能或体会与其他感兴趣的馆员进行交流和分享,并且将分享内容在图书馆中进行传播和推广。这种分享方式不仅可以增强分享者学习和交流的积极性和自信心,而且可以促进图书馆内隐性知识的获取与分享、开发与利用,在强化分享者和参与者对知识、专业的深入领悟和融会贯通的同时,实现激发灵感、启迪智慧的重要作用。同时,一些检索工具、应用软件等的使用可能仅凭课程学习无法熟练掌握,更需要主动、深入的实践和勤学苦练才能游刃有余、得心应手,这就需要开展有利于此类专业性和技能性较强的内容的培训和学习。

此外,图书馆还可以通过创建“智慧服务共享社区”“业务交流工作坊”或“专题交流讨论会”的形式,展开定期或不定期研讨,以有效拓展培训模式。“智慧服务共享社区”可以利用网络社区的互动机制建立“虚拟空间”,让馆员选择特定的专业或业务主题,与其他同仁互动,进而实现知识的充分共享。“业务交流工作坊”主要在图书馆建立一些“专设空间”,既可以方便馆员工作之余的休闲和交流,以促进馆员之间的联系和沟通,增进情感的联络和同理心;也可以针对某个专业问题或技术难题进行讨论,以达到交流思想、形成共识的目的。“专题交流讨论会”则是根据馆员特定知识需求而专门策划的交流研讨活动,馆员可以分享智慧服务过程中的成功案例或项目,以及有利于促进业务开展的工作方法,这样便于激发灵感、相互借鉴和学习。

4.3 确保反馈评估机制的持久有效

持久有效的反馈与评估机制,对于一个完整而科学的赋能培训体系是不可或缺的重要一环,主要指依据组织目标和用户需求从学习过程中

收集数据、找出不足、总结经验、汲取教训,并且将其作为培训体系不断更新和完善的重要依据。首先,基于智慧服务的馆员赋能培训反馈与评估应该是一个持续性的工作,贯穿于赋能培训的整个过程,有助于管理者对赋能体系的科学性、课程体系的合理性、培训形式的有效性做出判断和决策,从而不断调整和改善体系结构。其次,为了确保机制的有效,不仅需要统计分析那些容易衡量和量化的、较为客观的数据,例如数据加工、用户沟通、学科服务、决策咨询等过程中可量化的数据,来评价是否达到培训目标;还需要通过观察、交谈和调研等方式,甚至结合心理学的方法,对于那些比较难衡量和量化的内容予以测度和评估,例如服务理念的转变、奉献精神、用户服务的积极性和主动性以及用户的满意度等。

5 结语

智慧服务范式下,图书馆服务工作更加依托馆员的主观能动性,更多地体现为馆员为用户提供多样化、个性化、智慧化的创新型服务,而智慧服务赋能培训体系的构建与实施侧重于满足馆员基于图书馆整体服务和馆员具体服务的需要。在馆员创新能力提升的整个过程中,图书馆应注重从心理、社交、知识和专业四个方面对馆员进行赋能,以激发馆员对服务的价值性和使命感的认知与认同,从而引导馆员从自我价值实现角度审视自身能力与智慧服务需求之间的匹配度和差异性,进而开展自我知识与专业体系的完善与更新,以融入到智慧服务过程中。

此外,智慧服务下馆员赋能培训体系的建立、实施和完善,不仅可以作为一种赋能机制有效满足智慧服务对馆员能力的特定需求,而且对图书馆吸引人才、保持人力资本的高效运作也有助益。要始终保持专业性人才的优良绩效和服务效率,就必须使馆员能力不断更新和增值,这就需要不断对其赋能。同时,激发和帮助馆员成长的赋能培训体系,还可以增强馆员个体对图书馆的依赖程度,弱化人才流失的倾向。

参考文献

- 1 郑卫光. 融合与重构:智慧图书馆发展新形态[J]. 图书馆杂志,2020(1):56-60.
 - 2 彭艳萍. 智慧地球环境下的图书馆智能信息服务[J]. 河南图书馆学刊,2013(5):118-120.
 - 3 Aittola M, et al. Smart Library: Location-Aware Mobile Library Service[J]. International Symposium on Human Computer Interaction with Mobile Devices and Services,2003(5):411-415.
 - 4 Miller MC, et al. Smart Libraries: Best SQE Practices for Libraries with an Emphasis on Scientific Computing[EB/OL]. [2011-11-15]. <https://e-reports-ext.11n1.gov/pdf/314914.pdf>.
 - 5 李玉海,等. 我国智慧图书馆建设面临的五大问题[J]. 中国图书馆学报,2020(2):17-26.
 - 6 王世伟. 论智慧图书馆的三大特点[J]. 中国图书馆学报,2012(6):22-28.
 - 7 乌恩. 智慧图书馆及其服务模式的构建[J]. 情报资料工作,2012(9):102-104.
 - 8 黄幼菲. 图书馆知识服务的扬弃和“飞跃”:公共智慧服务[J]. 情报理论与实践,2013(2):26-30.
 - 9 郎筠,韩亮. 嬗变与复归:图书馆智慧与服务研究探析[J]. 图书馆建设,2018(3):47-55+64.
 - 10 朱珍. 国内图书馆智慧服务研究综述[J]. 图书馆工作与研究,2020(6):62-68.
 - 11 杨金庆,程秀峰. “技术”与“人文”并重:智慧图书馆实现技术路径及构建模式探析[J/OL]. 情报理论与实践. <https://kns.cnki.net/kcms/detail/11.1762.G3.20200612.0910.002.html>.
 - 12 金晓明. 智慧服务背景下图书馆馆员服务创新能力提升的一些思考[J]. 上海高校图书馆情报工作研究,2019(4):18-20.
 - 13 吴建中. 再议图书馆发展的十个热门话题[J]. 中国图书馆学报,2017(4):4-17.
 - 14 蔡迎春. 高校图书馆“十四五规划”发展环境扫描[J]. 高校图书馆工作,2020(5):16-19.
 - 15 张昊,林勇. 共享经济结构演化的微观机理:“赋权”还是“赋能”?[J]. 经济问题探索,2019(2):163-172.
 - 16 陈春花. 向内打破,为成长赋能[EB/OL]. [2020-07-20]. <http://xinwen.eastday.com/a/180321112539724-2.html>.
 - 17 蔡迎春. 高校图书馆应急服务的实践与思考——以上海师范大学图书馆为例[J]. 高校图书馆工作,2020(3):62-66.
 - 18 陈浩. 安徽省公共图书馆联盟馆员培训体系构建思考[J]. 图书馆研究,2019(5):44-49.
- (蔡迎春 研究馆员 上海外国语大学图书馆常务副馆长)

收稿日期:2021-02-21