

CALIS 三期学科馆员素养培训项目成效调研分析

□谷肇骞 郭晶

摘要 基于 CALIS 三期学科馆员培训项目中对学员满意度的调研,详细论述了调研方案的设计,并依据调研结果对学科馆员素养培训成效进行了分析,最后对学科馆员素养培训提出了改进建议。

关键词 学科馆员 馆员素养培训 学科服务

引言

学科馆员是高校图书馆专业队伍中既具有某种学科背景,又受过文献情报专业训练,与某一学院或学科专业建立对口的业务联系,向特定学科用户提供深层次、个性化信息获取与利用服务的复合型专业人才^[1]。高校图书馆学科馆员的职责因校情、馆情的不同而带有各自的特殊性,但大致可以包括以下几个方面:学科资源建设、读者教育、咨询服务、检索服务、文献信息资源的开发利用与研究、学科联络以及参与科研活动等^[2]。学科馆员是图书馆转变服务模式、开展学科服务的关键所在,其综合素质是决定图书馆学科服务成效的核心因素,体现着图书馆资源建设水平及服务创新能力。但我国对包括学科馆员在内的图书馆专业馆员的任职资格尚无统一、严格的资质认证制度,学科馆员缺少规范、系统化的业务培训,影响学科化服务水平的提高^[3]。根据图书馆当前所面临的形势和学科馆员的整体素质情况,CALIS 三期建设项目将学科馆员培训作为“馆员素养培训与资质认证”的重要组成部分,通过实施专业化、系统化的学科馆员培训,为建设适应中国高校图书馆服务需求的专业队伍进行了有益的探索与实践。

1 学科馆员培训的现状

有研究表明,图书馆服务所发挥的作用,75%以上来自图书馆员的专业素养。而馆员素养的提升,离不开图书馆开展持续性、整体性的人员培训活动^[4]。

在美国等西方国家,图书馆员一般具有图书馆

学、情报学硕士及以上学历,以及相关的专业背景,对于图书馆员的培训一般包括相关专业背景课程、专业热点、专业进展等;此外,还包括管理学、心理学等课程,加强馆员与用户沟通的能力^[5]。国内由于能力考核和资质认证标准的缺失,馆员素质参差不齐,加之缺乏系统而专业的培训,因此,在信息服务技能、专业背景、服务水平上都亟待提高。

随着图书馆学科服务实践的快速发展,学科馆员的重要性日益凸显,培养具有良好专业素养的学科馆员成为一个亟待解决的问题,各大高校图书馆纷纷推出了馆员培训计划。如上海交通大学图书馆所制定的馆员培训方案,兼顾馆员职业道德、图情基础知识、专业技能知识、拓展及综合知识等 4 个大类,以期促进馆员素养的提升。但整体上,这类培训仍然存在许多不足,主要表现在以下 5 个方面^[6]:

(1) 缺乏切实的培训需求分析

有学者曾对我国 10 所有代表性的高校图书馆馆员培训进行过调研,调研结果表明:图书馆的馆员培训在很大程度上存在盲目性,很少去进行切实有效的培训需求分析。图书馆在开展学科馆员培训时,只是片面地关注本馆的组织需求和岗位需求,不能从学科馆员业务发展所需要的能力建设角度出发,提供更有效的培训内容。

(2) 缺乏系统的、分层次的培训体系

学科服务处于不断发展的过程中,对于不同时期、不同学科、不同类型图书馆、不同层次的学科馆员,培训的内容和目标也不尽相同;学科馆员的个人素质的发展,也要求建立一套系统而完善的培训体系。

(3) 培训形式和内容单一

目前大多数的馆员培训工作往往以讲座的方式进行,缺乏讨论交流与实践操作环节。多感官的学习方式和多样化的学习方法很少出现在馆员培训中。相比国外图书馆对馆员培训的内容注重商业查询能力,尤其是馆员交流能力等多方面、全方位的培训,国内馆员培训内容和形式都比较单一,且忽视了有关服务营销推广、宣传策划、沟通协调等方面的能力训练^[7]。

(4) 缺乏对培训效果的评估与分析

对于受训者的考核,往往局限于培训过程中的测试和培训结束后的考核,缺乏对于受训者实际培训效果的跟踪调查。馆员不能把培训内容与实际工作相结合,培训就失去了应有的意义。

(5) 未建立起长效的馆员培训机制

很多图书馆的馆员培训工作是应对一时之需,且没有投入固定的资金支持,没有形成长效的培训机制,致使培训效果大打折扣。

针对国内馆员培训的不足,CALIS 三期学科馆员培训项目在培训前有意识地征集了学员的培训需求,据此有计划地设计培训体系;在内容和形式上,以分组培训的形式进行,增加了讨论和实践操作的环节,避免形式和内容的单一。此外,在 CALIS 管理中心的大力支持下,项目培训组还制定了成效评价方案,从第一期培训开始,就对学员进行培训满意度调研,并通过调研分析不断完善学科馆员培训工作。

2 培训成效调研方案的设计

2.1 明确调研目的

CALIS 三期的学科馆员培训项目旨在提高学科馆员的整体素质和业务能力,打造优秀的学科馆员队伍。为了解学员在培训过程中对授课内容、形式、师资和效果的意见和建议,进一步完善培训工作的规划和组织,以便后续的改进和提高,有必要对学员进行培训满意度调研。

2.2 突出调研特色

调研由培训承办单位采取在线填写问卷的形式搜集数据,并由项目管理组对结果进行汇总。调研有以下特色:

(1) 实时性

人的记忆存有遗忘曲线,把在线问卷的填写安排在培训结束时,间隔时间短,学员记忆深刻,记忆误差小,有利于问卷填写和培训效果的评估。

(2) 代表性

调研问卷是为参加培训的学员专门设计的,针对性强;此外参加培训的学员来自全国各地的高校图书馆,地域偏差较小,调研结果对高校学科服务培训的开展具有借鉴意义。

(3) 全面性

调研内容精简全面,涉及有关培训的各个方面,可以全方位了解培训的优缺点,为后期的培训工作提供指导。

2.3 调研问卷内容

问卷的内容主要涉及培训形式、培训内容、授课教师水平、培训主题、培训的整体规划和学员的收获及期望等方面。从问题到选项的设计,都经过了培训项目组的严格推敲,力求问卷内容能反映调研的目标和成效。

3 调研实施与分析

3.1 调研对象的基本信息

调研对象为 CALIS 三期接受学科馆员培训的学员。CALIS 三期学科馆员培训从 2010 年 11 月启动后,已按照计划分别由上海交通大学、电子科技大学、西安交通大学和西北农林科技大学、厦门大学及燕山大学完成了 5 期学科馆员培训任务,参加的学员及其所在院校充分体现了面向全国、兼顾附近地区的原则。5 期学科馆员培训结束后取得结业证书的正式学员达到 322 名,覆盖全国 197 所高校,涵盖几乎所有的 985 院校。

3.2 针对学员,实施调查

培训承办单位对参加学科馆员培训的学员们进行了在线调研。由于一些因素的制约,个别学员没有参与调研或是填写的问卷无效,最终获得有效问卷 294 份,占调研总数的 91.3%,符合统计学规律,可以对调研结果进行分析,且调研结论有效。

3.3 调研结果分析

问卷设计了 8 个问题,其中前 5 个为带有选项的问题,以封闭式选择回答为主;后 3 个是开放式问题,旨在征集学员的意见和建议。从 3 个方面对培

训进行了调研,包括:对培训方式的评价(问题 1、2);对培训内容的评价(问题 3、4、5、6);对后期培训工作的开展建议(问题 7、8)。以下从这 3 个方面出发,对相关问题的反馈情况进行汇总并分析。

3.3.1 对培训方式的评价

培训采用分组的方式进行,以小组的形式进行讨论交流及汇报来完成。问卷的第一部分首先调查了学员对于培训方式的认可程度。

问题 1:您对本次培训班的分组培训方式效果感觉如何?

对 294 名培训班学员的在线反馈调查表统计数据显示,有 282 名学员觉得满意,认为这种培训方式比较合理,占调查总数的 95.9%。有 11 名学员对培训方式的感觉一般(占 3.74%),也有 1 名学员对这种分组培训的方式感到不太满意。

问题 2:您对授课教师的水平感觉如何?

72.45%的学员认为本次授课老师的水平非常好,26.87%的学员认为教师水平整体比较好,另有 0.3%的学员认为一般。绝大部分的学员对于本次培训的师资力量比较认可。

分组培训的方式旨在让学科馆员们对丰富的学习内容有更深入的思考,并在这个过程中锻炼学员们的团队协作能力和增进学员之间的广泛交流。通过交流,产生新的思想火花,学员们能够在较短的时间内取得较大的学习成果。从调查结果可以看出,分组培训的方式在学员间取得了良好的效果。

授课教师的水平在很大程度上会影响学员对知识的理解和对学科服务的信心。通过授课教师专业系统的讲授,可以解除学员们对学科服务的疑问与困惑,激发对学科服务的热情。CALIS 学科馆员培训的师资及教学队伍都是由海内外在学科服务的研究和实践方面有较深造诣者组成的,师资力量雄厚。从调查结果可以看出,有 99.32%的学员感觉整体很好,说明强有力的师资队伍是学科馆员培训成功的保障。

3.3.2 对培训内容的评价

培训涉及学科服务开展的各个方面,包括基础概念、管理机制、融入教学以及相关的学科服务技能等。培训内容丰富,时间安排紧凑。这部分问题可以了解学员对于培训内容的满意程度以及学员的接受程度。

问题 3:您对本次培训班案例演绎的内容感觉如何?

对这个问题的答复,有 154 名学员感觉非常精彩,占调查总数的 52.38%;有 133 名学员认为比较好,有指导意义,占调查总数的 45.24%。总体上,有 97.6%的学员认为非常精彩,感觉有指导意义。但仍有 4 名学员(1.36%)对案例演绎的内容感觉一般,认为在工作中都已涉及;只有 1 名学员认为内容层次偏低。

问题 4:在您看来,本次培训的 6 个主题模块中,哪些更具实用性?(可多选)

学员对培训主题实用性的看法,按实用性从强到弱依次是:有 242 人、82.31%的学员认为在 6 个主题模块中,支持科研最具实用性;有 226 人、76.87%的学员认为融入教学和资源规划建设更具实用性;有 211 人、71.77%的学员觉得相关技能的培训更具实用性;有 176 人、59.86%的学员认为对管理机制的培训有实用性,也有 142 人、48.30%的学员认为概论及基础具有一定的实用性。

进行案例演绎,可以贴近工作实际,形象生动。演绎的内容都与学科服务密切相关,有较高的参考和借鉴价值,且指导性强,使学科服务的内容不再空洞,也让学员们对学科馆员有一个全新而系统的认识。97%以上的学员认为案例演绎的内容精彩、有指导意义,说明学员对其认可度非常高。在以后的培训过程中,案例演绎应是不可缺少的环节,并应丰富演绎的内容,让案例更加充实、更有层次、对学员更有帮助。

而对 6 个主题模块的实用性,学员均有积极的反响,尤其对支持科研、融入教学、资源规划建设、相关技能等实务操作性强的内容表现出浓厚的兴趣。这些模块,是学科馆员的主要职责所在,对这些主题模块的培训,更有利于提高学科馆员的技能和素养。

问题 5:您对本次培训的整体规划有何看法?

此次调查中,有 153 人、52.04%的学员认为培训的内容和形式都比较好;由于以授课为主,有 92 人、31.30%的学员认为实践环节较少,希望能够多一些上机案例观摩和可行性试题研究,拓展学科服务建设的方法;能够实地进行手把手技能传授,加强课后实践成果跟踪等;有 33 人、11.22%的学员认为培训内容丰富,导致时间安排不够合理,过于紧张;

3.06% (9人)的学员感觉内容实用,但形式一般,期望形式更多样化些,案例更详细,互动更多;1.36% (4人)的学员有其他看法,如培训时间太紧。

问题6:从学科馆员的业务能力考虑,您觉得参加此次培训取得的收获有哪些?

这是一道开放式的问题,学员从自己参加过培训的角度出发,给出了不同的回答。概括起来可以分为:

(1)拓宽了对学科服务理念的认识

不少学员认为培训加深了对学科服务理念的认识。通过对学科服务理念的再次学习,扩展了思路,有利于学科服务工作的开展;明确了学科馆员在学科服务中的角色定位,有利于提高学科馆员业务技能;新概念、新思维的学习,为学员建立、改进自己院校图书馆的学科服务提供了指导。

(2)学科服务开展方式的借鉴

对于学科服务开展方式的借鉴是学员最普遍认同的一点。通过学科服务成功案例的介绍及经验分享,为学员提供了可借鉴的案例;学科服务的方法和技巧的介绍,为学员提高自身服务技能指明了方向;同时,通过介绍学科服务开展方式,对解决学员在自身实践中遇到的问题有很大的帮助。

(3)对学科服务发展模式和前景的重新认识

由于学科服务开展的困难性,许多学员在学科服务过程中产生了迷茫,对学科服务的发展前景没有确切的认识。培训拓宽了学员的服务视野,坚定了开展学科服务的信心。

3.3.3 对今后培训工作的建议

最后两个问题针对的是学员对于培训工作的建议。满足学员学习需求是培训工作的重点,通过了解学员自身的学习兴趣,可以有效提高培训的效率。

问题7:从学科馆员的实际工作要求出发,您认为CALIS建设项目还需要组织哪些主题的培训?

本题也是一道开放性问题。学员们来自全国不同的地区,通过6个主体模块的培训学习后,从自身的实际工作要求出发,认为CALIS建设项目还需要组织以下一些主题培训,如表1所示。

问题8:您对CALIS三期建设项目学科馆员培训的改进有什么期望?(授课教师、内容、形式及其他)

对于最后一道开放题,关于在培训改进方面的期望,学员也提出了很好的建议,如表2所示。

表1 CALIS建设项目主题培训建议

主题培训	具体内容
学科服务技能	学科资源平台构建体系;具体实务技能;与学科服务相关的工具、软件使用操作培训;实践操作培训,如数据分析报告的撰写等
学科服务案例	国内外学科服务发展、具体业务及案例解析;各种形式的案例点评培训;融入科研教学的案例;针对个别学科构建相关信息环境的培训等
模拟实践演绎	设置场景,学科馆员进行角色扮演,更深入地理解学科服务
学员实地考察	组织学员到学科服务进行的比较好的学校进行实地考察
分层次培训	为了提高培训的效率,进行针对不同层次(新学科馆员、资深学科馆员、领导层及管理者的)的人员的系统培训。

表2 馆员培训改进建议

改进方面	具体改进建议
授课教师	授课形式更加生动、多样化;增加互动环节和案例演示
授课内容	增加案例讲解;对有代表性的图书馆的学科服务做全程解析;针对不同的图书馆,推荐适合其学科服务开展的工具等
授课形式	增加上机案例观摩和可行性试题研究环节;课堂教学做成视频,有针对性地再次学习;建立学科服务帮扶机制;进行个性化巡讲

此外,多数学员都感觉培训内容和形式丰富多彩,但时间紧张,课程安排紧凑,尤其是对于学科服务经验相对较少的中小馆学科馆员来讲,消化吸收有些困难,因此,可以适当压缩理论讲解的时间,让学员们提前预习,并适当延长课程时间及培训天数。

4 展望

通过对学员培训满意度的调研,发现馆员素养培训还存在一些不足,需要进一步完善。在CALIS未来发展中,如继续实施学科馆员素养培训,应注意

以下几点:

(1) 培训时间

根据学员的反馈,由于培训时间紧张,不能很好地消化吸收。在以后的培训中,可以适当压缩教学内容,通过实习观摩、访问交流等形式延长培训时间,保证学员的学习成果。

(2) 教学氛围

授课教师应提高教学内容的生动性和多样性,增加与学员间的互动和案例演示,为学员们营造一个轻松、活跃的教学氛围,强化学员知识的吸收。

(3) 培训形式

根据学员的反馈结果,在培训形式上,可以继续采用分组培训的方式;增加上课中的实践与交流互动环节;将课堂教学做成视频课件便于培训结束后的再次学习及远程学习;实行个性化巡讲及帮扶机制。

(4) 培训内容

在培训内容上,进行模块化设计,适当压缩理论讲解的时间,多些时间提问和讨论;增加关于学科服务技能、具体案例、模拟演练和分层次、分阶段的主题培训。

(5) 师资队伍

应加强师资的选拔和交流,在更广泛的层面上选拔师资,多组织一些授课经验和技巧的交流,并创造条件对师资进行培训。

结语

学科服务是图书馆读者服务的一项重要内容,

是图书馆主动适应新形势而开展的一项主动参与式的创新性服务,也是图书馆个性化服务的具体体现^[8]。学科服务对学科馆员素养和能力的要求非常高。CALIS 三期将馆员素养培训与资质认证作为重要实施项目,取得了良好的成效。但培训工作仍需通过分析和总结不断完善,以切实提高学科馆员的服务能力和水平,促进我国图书馆事业的健康、快速发展。

参考文献

- 1 颜波. 论 Lib2.0 环境下高校图书馆学科信息服务——以长安师范学院图书馆为例. 内蒙古科技与经济, 2011(11): 67-68
- 2 彭艳. 对学科馆员工作职责和发展定位的思考. 大学图书馆学报, 2006(5): 96-99
- 3 郭晶等. 高校图书馆学科馆员培训的设计与实施. 大学图书馆学报, 2012(4): 5-10
- 4 何官峰. 图书馆员社会角色研究述评. 图书情报工作, 2010(5): 63-66
- 5 石翠莲. 中美高校学科馆员比较研究. 新世纪图书馆, 2012(1): 43-45
- 6 生修雯. 馆员培训存在的问题及其解决途径. 图书馆建设, 2009(9): 92-94, 98
- 7 许葵. 国外关于图书馆员培训的研究. 科技情报开发与经济, 2010, 20(32): 1-2
- 8 杨莉萍, 刘燕. 高校图书馆学科服务的新模式——“living library”在学科服务中的应用. 现代情报, 2011, 31(2): 77-80

作者单位: 上海交通大学情报科学技术研究所, 上海, 200240
上海交通大学图书馆, 上海, 200240

收稿日期: 2012年9月10日

Analysis on the Effectiveness of CALIS III Subject Librarian Literacy Training

Gu Zhaoqian Guo Jing

Abstract: Based on trainees' satisfaction surveys of subject librarian training project team (CALIS phase III), the paper discusses the design of the satisfaction survey methods in detail and analyzes the subject librarian literacy training effectiveness. Finally, some suggestions on librarian literacy training are given.

Keywords: Subject Librarian; Librarian Literacy Training; Subject Service