

“三全育人”视域下提高高职院校图书馆服务水平思考与实践

——基于湘潭医卫职业技术学院实践

吴茵茵

(湘潭医卫职业技术学院, 湖南 湘潭 411102)

摘要:“三全育人”视域对高职院校图书馆服务水平提出了挑战。“三全育人”视域下高职院校图书馆服务水平现状不容乐观,主要表现为馆员人数不够、馆员专业结构不平衡、馆员职业形象有待管理、馆员图书服务知识有待加强、馆员职称层次亟待提升。“三全育人”视域下提升高职院校图书馆服务水平的对策有补充馆员人数、平衡馆员专业结构、加强馆员礼仪知识培训、强化馆员专业知识学习、激励馆员晋升职称。

关键词: 高职图书馆馆员 服务水平 实践

DOI: 10.12319/j.issn.2096-1200.2022.24.79

众所周知,“三全育人”中“三全”是指全员、全过程、全方位。“三全育人”是指以课程育人、科研育人、实践育人、文化育人、网络育人、心理育人、管理育人、服务育人、资助育人、组织育人等“十大育人”体系为基础,全面统筹办学治校各领域、教育教学各环节、人才培养各方面的育人资源和育人力量,实现知识教育与价值塑造、能力培养有机结合的一体化育人体系。

毋庸置疑,“三全育人”对高职院校图书馆的服务水平提出了新的挑战。“三全育人”视域下高职院校图书馆服务水平现状如何以及怎样提升“三全育人”视域下高职院校图书馆服务水平一直是业内人士关注的焦点。本文有如下探讨与实践。

一、“三全育人”视域下高职院校图书馆馆员服务水平现状

(一) 馆员人数不够

高职院校图书馆馆员数量与教育部有关文件要求相差甚远,跟职业院校的高速发展极不对应,馆员人数与在校生人数比例严重不协调。有调查数据显示,各高职院校图书馆普遍人员偏紧,严重的结构不平衡,素质整体不行。人员数量的吃紧,严重影响“三全育人”工作的开展;整体素质的有待提高,严重制约着“三全育人”工作的质量^[1]。

(二) 馆员结构不均衡

一是性别结构不平衡。各高职院校图书馆人员基本是男性少于女性,有待甚至出现了纯女性的情况;二是专业结构不平衡。图书馆情报专业人员少,计算机专业人员少,具有学校主打专业学科背景的人员少。这种结构的

不均衡,严重影响“三全育人”工作的开展;整体素质的有待提高,严重制约着“三全育人”工作的质量。

(三) 馆员职称亟待提升

有调查数据显示,由于各方职称政策或许其他原因,高职院校图书馆人员晋升职称的机会少、难度大,有的学校根本没有图书馆人员的职数,致使高职院校图书馆职称高的人员少得可怜,严重影响图书馆的科研能力与学术氛围,严重影响“三全育人”工作的开展,严重制约“三全育人”工作的质量^[2]。

二、“三全育人”视域下提高高职院校图书馆馆员服务水平对策

(一) “三全育人”视域下加强馆员职业礼仪修养

为学校教育、教学、科研服务,为培养学生全面素质服务,此乃高职图书馆使命所在。高职图书馆主要服务对象是老师与学生,既然是服务工作就得遵守服务礼仪规范。同时,高职图书馆馆员,面对学生读者,是教师身份,因而高职图书馆馆员,还要遵守教师礼仪规范,也就是说,高职图书馆馆员既要遵守服务礼仪规范,也要遵守教师礼仪规范。“三全育人”视域下加强馆员教师礼仪修养势在必行^[3]。

高职图书馆馆员职业形象务必符合教师角色的办公礼仪、仪容礼仪、服饰礼仪、仪态礼仪以及语言礼仪规范。办公礼仪包括环境礼仪、行为礼仪、交际礼仪。办公环境礼仪基本要求是有序、整洁、安静,办公行为礼仪基本要求是言谈文雅、举止文明,办公交际礼仪基本要求是待上级尊重、服从、谦谨;服饰礼仪原则一是遵循常规,二

是符合自己的社会角色；体态礼仪的要求是举止文明、低声交谈、注意坐姿姿势、遵守时间、见面时打招呼、尊敬老人、注意目光投向、保持微笑；语言礼仪的要求一是注意语言文明礼貌、亲切随和并富于情感；二是语言内容正确、清楚明白并具有引导作用；三是语言风趣幽默、生动形象并透出崇高品质；四是掌握称赞技巧、批评技巧、说服技巧，让图书服务事半功倍。

（二）“三全育人”视域下加强馆员综合能力提升

什么样素质的人做出什么样水平的事！要提高高职院校图书馆服务水平，加强馆员综合能力提升是必须的！高职图书馆馆员还应该具有丰富的知识结构、高尚的品德修养、较强的沟通能力，因为如果把职业形象比做一个大厦的话，外表形象好比大厦外表上的马赛克，知识结构好比地基，品德修养好比钢筋骨架，沟通能力则好比连接大厦内部与外界的通道。一个人的外部形象是内在素质的外在表现。高职图书馆馆员应该拥有得体的仪容仪表、丰富的知识结构、高尚的品德修养、较强的沟通能力^[4]。

要加强对馆员职业道德培训。要组织馆员认真学习高职院校图书馆职责并努力实践；要求馆员在图书服务中除了要按《中国图书馆员职业道德准则（试行）》来规范图书馆员的行为外，还要加强对他们进行各种教育，要根据本校实际情况制定图书馆的规章制度，强化图书馆员的服务意识，更规范地做好图书服务工作。

要加强对馆员的业务继续教育培训。高职教育发展的突飞猛进让高职图书馆馆员必须紧跟时代发展步伐，秉承终身教育的理念，时刻注意提高自身综合素质，可以采用馆内外培训和自主学习相结合的方式提高馆员的专业素养，要督查馆员学习中图分类法、图书采购、图书编目、图书上架、期刊装订等等图书系列专业知识。以更好地适应和促进高职图书馆事业的发展^[5]。

（三）“三全育人”视域下重视馆员职称晋升

由于种种原因，高职院校图书馆馆员的社会地位与经济地位都有待提高，尤其馆员在晋升职称方面受到了一些限制，例如指标相对学校的二级院（部）、其他机关部门较少，学校内部绩效工资二次分配的机会也少，这些都对调动图书馆工作人员的工作积极性、主动性不利。“三全育人”视域下高职院校图书馆为更好地开展育人工作并取得育人工作新成就，不仅仅要善于使用优秀人才，更要善于培养优秀人才。既要提高图书馆人员做好本职工作的能力，还要鼓励、指导馆员晋升职称。学校领导对图书馆人员在职称评审方面给予高度重视，无疑能对“三全育人”工作起

到很大的作用！

为此，图书馆要为馆员排忧解难，种种原因，图书馆馆员相对于学校二级学院、机关部门，很难立项课题，比较难发表文章，非常难获得成果奖励。图书馆领导应该密切关注课题申报等相关信息，有效指导馆员填写申报书等课题立项相关工作，指导馆员撰写学术论文，帮助馆员拿到成果奖励，对与相关部门衔接沟通，让高素质的人才在职称方面上新台阶，让高素质馆员队伍给“三全育人”视域下高职院校图书馆的育人工作带来丰硕的成果。

图书馆还要建立人才机制。“三全育人”视域下高职院校图书馆育人工作为达到人尽其才的效果，图书馆乃至学校，要制订图书馆人才机制，要完善激励机制，要对图书馆人员进行绩效考核，根据绩效考核情况给予工作业绩突出的人才一定奖励。要把考核的重点放在师生满意度方面，还要考核学校重点专业咨询服务方面的贡献，培养人才并留住人才，让“三全育人”视域下高职院校图书馆的育人工作有声有色，让职称晋升成为高职图书馆馆员进行的动力。

三、湘潭医卫职业技术学院图书馆实践

（一）注重打造馆员职业形象

湘潭医卫职业技术学院2017年9月14日新任馆长到位。时值我校图书馆刚从教务处脱离开来升级为独立的副县级单位，图书馆从硬件设施到软件建设都存在不少的突出问题！馆长意识到要让图书馆工作迈上新台阶，得从馆员的管理入手！正所谓什么样的人做出什么样的事！图书馆人从事的是服务工作，必须得了解服务礼仪，务必打造良好的职业形象！于是，馆长在强力推进图书馆日常管理工作的同时，对馆员的职业形象管理摆到了特别重要的位置！通过加强职业道德培训，加强礼仪培训，加强继续教育培训，让每一位馆员都明白了塑造职业形象的必要性，懂得了该如何塑造职业形象。从抓馆员的职业形象入手，让馆员时刻以良好的职业形象出现在读者面前，无形中约束了图书服务过程中的种种不良行为。

（二）注重提升馆员服务能力

一是积极组织馆长组织开展参加上级各种培训，从馆员正确使用电脑主要软件培训开始组织开展了包括服务礼仪培训、职业道德培训、中图法等图书专业知识培训、获取与使用图书数字资源培训、填写申报书等课题申报技能、课题研究方法等课题系列知识培训、论文撰写培训等系列培训。

二是馆长多方沟通为馆员申报课题等工作尽心尽力并

手把手指导馆员完成课题申报书填写、课题研究、论文撰写、论文发表/期刊选择等系列事项。

（三）实践成果丰硕

经过5年的实践，湘潭医卫职业技术学院图书馆取得了丰硕的成果。共14人。馆长，三级教授，湘潭市图书馆学会副理事长。其他人员中副高以上职称的有6人，中级以上职称占比80%以上；湘潭医卫职业技术学院是省社科普及基地；是湘潭市图书馆学会副理事单位；是校卫生信息专业学生实践基地；是学校劳动教育基地；是学校“提质培优”项目立项部门。具体表现有：

1. 社科普及显身手

近年来，图书馆开展社科普及活动共有30余场，如：讲述南丁格尔的故事等。2022年获批湖南省社科普及基地。

一是图书服务丰富多彩。成立阅读推广部，组建“读书会”社团、图书馆服务创新团队、图书馆志愿者服务群三支学生团队。近5年来，图书馆组织开展的读书活动有60多次，5次活动被三湘都市等省、市级以上媒体予以报道。二是积极参加省市图书学会组织的活动。在全省视频打卡活动中，连续3年以全省排名第一的成绩获“优秀组织奖”；连续4年荣获湘潭市图书馆学会工作“先进单位”荣誉奖项。在省信息素养大赛中，1位学生入围国赛，6位学生获省赛三等奖。三是打造感恩、孝道读书活动品牌。组织学生以演讲、视频分享、征文、摄影、诵读等形式传承中国传统文化。四是创新阅读模式。开展网络荐书、“悦读”分享等活动。五是拓展服务途径。与湖南醒来文化传媒有限公司联合举办了“感恩相遇 分享美好”诗享会等活动。

2. 劳动育人亮特色

近年来，图书馆承担了两千余节劳动课任务，采用模块化教学模式开展教学活动，增强学生劳动意识，培养学生工匠精神，教会学生团队合作。

3. 服务育人落实处

立项校级“岗位服务育人实践”“提质培优”项目，全体馆员在自己的岗位上做出了不平凡成绩。如：“美感朗读.浪漫的人生共鸣”活动，用朗读带动阅读，用分享促进表达，提高学生全面素质；“留下书香.带走灰尘”等活动

4. 读书活动丰富多彩

高职院校的学生，爱读书的不多，图书馆应该想办法

吸引学生来读书，组织开展丰富多彩的读书活动成为了必要。湘潭医卫职业技术学院积极开展校内读书系列活动并致力于打造读书活动品牌，近5年来，图书馆组织开展的读书活动有60多次。5次活动在市级以上媒体上予以报道。

一是积极参加省市图书学会等上级部门组织开展的读书系列活动。例如，积极组织全校学生参加全省超星世纪有限公司举办的视频打卡活动，连续3年以全省排名第一的成绩获“优秀组织奖”；连续4年荣获湘潭市图书馆学会工作“先进单位”荣誉奖项。在省信息素养大赛中，1位学生入围国赛，6位学生获省赛三等奖；二是打造“感恩.孝道”读书活动品牌。组织学生以演讲、视频分享、征文、摄影、诵读等形式传承中国传统文化；三是创新阅读模式。开展网络荐书、“悦读”分享等活动；四是拓展服务途径。与湖南醒来文化传媒有限公司联合举办了“感恩相遇 分享美好”诗享会等活动。

5. 服务能力大提升

近年来，主持课题15项。其中教育部1项，省级4项，市厅级10项；发表论文65篇。其中1篇省级一等奖，2篇省级二等奖，6篇省级三等奖，3篇市级一等奖，1篇市级二等奖，2篇市级三等奖；撰写案例4个。其中1个获省级一等奖，2个获省级三等奖，1个案例获市级一等奖。李丹馆员获得悦美潇湘第二届“最美图书馆人”荣誉称号。

参考文献

- [1]赵关印. 中华现代礼仪[M]. 北京:气象出版社,2002.
- [2]万乔.“三全育人”视角下高校图书馆多维度服务模式的构建与实施[J].内蒙古科技与经济,2020(01):158-159.
- [3]高淑婷,王栋.“三全育人”视域下高素质技能型人才培养策略分析[J].河南农业,2020(21):21-22.
- [4]孙淑云.全媒体时代高校图书馆特色读者服务模式研究[J].智库时代,2020(10):81-82.
- [5]王丽娟.“三全育人”视域下高校图书馆育人功能实现途径研究—以天津职业大学图书馆为例天津职业大学图书馆[J].教育理论研究,2020(9):101-102.