

# 重塑图书馆阅览室全新的服务管理意识

陈萍, 坤燕昌

(西昌学院 图书馆, 四川 西昌 615022)

**【摘要】** 阅览室工作是图书馆工作的重要组成部分, 建立一支高素质的阅览室工作队伍, 是做好读者服务工作的关键。高校图书馆阅览室工作的内容和性质, 决定了阅览室工作人员必须具备较高的素质, 并具备相应的知识和能力, 才能胜任自己的工作并为读者提供理想的服务。

**【关键词】** 图书馆; 阅览室; 服务工作; 新认识

**【中图分类号】** G252.3 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1673-1891(2006)02-0151-03

阅览室是图书馆读者最集中、环境最安宁但思维最活跃的场所, 是读者学习的重要课堂。它是图书馆读者服务工作的一个重要窗口, 直接面向读者, 其服务态度的优劣直接反映了一个图书馆管理水平和服务质量的高低。但长期以来, 人们对阅览室工作总存在着一种误解, 一直认为阅览室工作技术含量低, 对人员整体素质要求不高, 只要具备一定的文化知识和工作责任心, 保证书刊不遗失、不损毁就算圆满完成了工作任务。甚至还有人认为高校图书馆阅览室的服务对象都有较高的文化水平和道德修养, 根本不需过多的管理。认为阅览室工作简单、平凡而枯燥但也轻松安闲, 谁也干得了, 这种看法不仅在不了解图书馆工作内容和性质的人中间存在, 甚至在某些从事图书馆工作多年的管理人员中也存在。

笔者从事多年的阅览室工作, 根据自己的工作实践和经验认为要真正做好阅览室工作并不像人们所想象的那样轻松和容易。特别是在现代化管理水平、读者整体素质相对较高的高校图书馆, 笔者认为应从以下几方面着手进行阅览室管理工作。

## 一、要做好阅览室工作, 应对阅览室管理工作有一整体认识

**(一) 必须改变传统观念, 充分认识到阅览室工作在整个教学科研工作中的重要性**

要做好阅览室工作, 就要对阅览室工作的重

要性有全面而深入的了解。阅览室是图书馆直接面向读者服务的窗口。它每天开放的时间很长, 人数众多, 读者流动量最大, 相对来说对读者的帮助也最大。阅览室工作不仅仅只是做好常规性的管理和服务工作, 更要学会研究读者、辅导读者、培训读者, 为读者提供必要的咨询服务。阅览室工作本身就是沟通图书馆与读者并达到他们之间协调统一的重要环节。

与其它类型的图书馆相比, 高校图书馆阅览室的工作在整个图书馆中显得更为重要。高校有固定的读者群, 这些读者文化素质高, 具有较高的学术水平和稳定性, 这种特殊性决定了他们对各类文献利用的频率和要求都相对较高, 对文献信息的需求量也最大。特别是高校图书馆阅览室的主要读者群——大学生, 他们更需要在课余时间学会从图书馆这知识的海洋中汲取营养, 学到更多更新的知识, 以便将来毕业后能在社会上找到自己的立足之地, 发挥自己的一技之长。因此, 他们到阅览室自学、查找资料的时间较多, 给读者提供一个整洁安静的学习环境就显得尤为重要。

**(二) 必须建立一种全新的阅览室管理机制和模式**

随着现代技术特别是计算机技术、网络技术等的发展及图书馆管理理念的转变, 为做好阅览室工作创造了更好的条件。许多高校图书馆, 随着学校的发展, 修建了新的图书馆大楼, 新馆的阅览室不再只是单一的阅览, 而变成了大开间, 书刊报合一的综合性阅览室, 这种阅览室集藏借阅览咨为一体, 其中又划分了不同的阅览区, 方便读者在一个地方

收稿日期: 2006-01-03

作者简介: 陈萍(1968-), 女, 图书馆馆员, 主要从事期刊管理和阅览室管理工作。

就能查到所需的书刊资料,节约了读者的时间,方便了读者,如需外借,阅览室中就能办理。这种类型阅览室的出现给我们的读者提供了便利,但更给我们管理人员的工作带来了挑战。传统的阅览室那种墨守成规的管理方式已不能适应这种需要,因此借鉴和创造一些好的管理经验建立一种全新的管理机制和模式就显得尤其重要。

### (三) 必须提高阅览室管理人员各方面的素质,以适应这种新型阅览室管理的需要

一直以来,较强的责任心和时间观念是对所有图书馆工作人员最基本的要求,对我们高校图书馆的人员来讲更应如此。笔者在这里提出的是对集藏借阅咨为一体采用全新方式管理的阅览室工作人员的特殊要求。

1. 在读者面前我们都是老师,新规程中已明确了这一点,作为老师,我们就必须尽可能回答读者提出的问题,给他们的学习提供指导和帮助,因此要做好阅览室工作必须要有广博的科学技术文化知识。特别是在现代科学技术飞速发展,知识更新速度加快,大量信息涌现,各种学科互相渗透的今天,这对阅览室工作者来说,就有一个更新知识和接受再教育的问题。知识面狭隘会给我们的工作带来不便,也会让读者认为我们没有知识和能力。

2. 业务工作是我们的日常工作,要做好阅览室工作,必须要钻研业务,有扎实的业务知识。要仔细了解读者的阅读倾向,本室内藏书的分布及利用情况,熟悉所用图书馆自动化管理系统并能熟练使用,及时收集读者的意见并及时反馈给相关部门特别是采访人员以便及时补充读者所需书刊。

## 二、要成为一个合格的阅览室管理员,应做好各方面工作及不断充实、完善自己

(一) 系统学习。要系统的学习图书馆学专业知识、计算机知识及其相关技能,要有重点地学习掌握几门本校主要专业知识,注意了解教学和科研上的新动态,掌握课程设置、教师的研究领域和研究的课题等。

(二) 提高能力。应当具备一定的语言学基

础,最好能掌握一种外语,并要熟练掌握常用工具书的使用方法。要能理论联系实际,不断提高自己分析问题和解决问题的能力。

(三) 要勤俭节约,爱护书刊。阅览室的工作人员要有勤俭节约爱护书刊的好习惯。这是图书馆工作人员应当具备的基本道德素质。因此,阅览室工作人员应该熟悉书刊和了解书刊的重要价值,作为阅览室的工作人员应尽全力保护好书刊,要认真保管及时修补,尽量防止缺失,保证书刊的完整。认真保管和爱护书刊是工作人员义不容辞的责任。

(四) 语言文明,礼貌待人。高校图书馆是精神文明的阵地,馆员是人类文明的传播者,在阅览室服务活动中,工作人员的一句话、一个动作、一个表情,甚至一种语气、语调都会给读者产生一定的影响,留下一定的印象。因此,工作人员在为读者服务中,必须重视自己的举止言行,树立良好的自我形象。作为阅览室工作人员应是使用文明语言的典范。在业务用语上要表达准确、清晰、合乎逻辑和礼仪。

(五) 要有全心全意为读者服务的作风。阅览室的工作,就是服务性工作,既艰苦又繁杂,要发扬无私奉献精神,全心全意为读者服务。读者就是阅览室的生命,阅览室有了读者才有生命和活力,才能得到蓬勃发展。没有读者就发挥不了阅览室应有的教育职能。因此,阅览室的工作人员一定要树立读者至上,服务育人的思想。要最大限度地满足读者阅读的需求和求知的欲望。

(六) 要积极开展阅览室咨询服务,变被动服务为主动服务。咨询服务能节省教师、科研人员、学生大量时间,使他们不走或少走弯路,实际上增加了师生和科研人员的有效工作时间。通过咨询服务还有利于图书情报工作人员队伍的建设,使工作人员在咨询的实践中受到锻炼,提高业务,熟悉专业,掌握一定的业务知识、外语知识和其它相关知识,提高文献检索技能,增长才干。读者工作是一项科学性、系统性、服务性很强的工作。阅览室工作人员要认识到自己工作的重要性,摆正位置。同时领导也应重视,为阅览室管理人员提供必要的学习进修机会,提高他们的工作能力和业务水平。

(七) 必须在工作中根据实际情况,不断改进阅览室的服务方式,提高服务质量和水平。

### 三、结束语

总之,任何事物的发展都不是一成不变的,都是随着时间和条件的变化而不断发展变化的,阅览室的工作也同样如此。因此,要根据实际情况随时改变对阅览室的管理方式方法才能满足社会发展的需

要,特别是读者的需要。现代图书馆阅览室管理人员不能再因循守旧,抱着“守摊子”的想法,而应该成为具有渊博的知识、丰富的经验、满腔的热情,被读者“问不倒”、“难不住”的信息管理员和服务员,这样才能适应现代图书馆发展的方向和要求,才能更好地为读者提供尽可能满意的服务。

#### 参考文献:

- [1] 蒋华. 图书馆阅览室工作人员基本素质浅谈. 图书馆工作, 2000 (4).
- [2] 党黎. 阅览室工作人员应是复合型的优秀管理者. 安阳师范学院学报, 2004 (1).
- [3] 杨军. 认真做好阅览室服务管理工作. 贵图学刊, 2002 (2).
- [4] 陆月英, 张秀峰. 书、刊、报一体化综合阅览模式初探. 图书馆学, 2002 (5).
- [5] 符小峰, 许晶. 论高校图书馆阅览室工作人员的角色定位. 河北科技图苑, 2002年.

## Rebuild New Reading – Rooms Service and Administration

CHEN Ping, KUN Yan-chang

(Library of Xichang College, Xichang Sichuan 615022)

**Abstract:** Reading rooms work is one of the most important parts in library work. It's the key to set up a high quality reading working team, so it can serve readers well. The content and character of high schools' reading rooms work decide the librarians must have high quality and process corresponding knowledge and abilities, that they can worth their salt and provide readers satisfactory serve.

**Key words:** Library; Serve work; Reading rooms; Recognizing

(责任编辑: 张荣萍)

(上接 150 页)

**Abstract:** College libraries must put up service modes innovation. Only open – shelf service can provide conditions and chances for readers to read lots of books, and also offer nice environment for readers to study and educate by themselves. At the same time, such service can fit the reform and development of higher education and can provide suitable space for colleges to train all – powerful talents.

**Key words:** College libraries; Open – shelf service; Necessities

(责任编辑: 张荣萍)