

馆员职业生涯的塑造

汪宇彤 著



東北大學出版社
Northeastern University Press

馆员职业生涯的塑造

汪宇彤 著

东北大学出版社

• 沈 阳 •

© 汪宇彤 2009

图书在版编目 (CIP) 数据

馆员职业生涯的塑造 / 汪宇彤著. —沈阳: 东北大学出版社, 2009.12

ISBN 978-7-81102-775-4

I. 馆… II. 汪… III. 公共图书馆—图书馆工作 IV. G258.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 232474 号

内容摘要

本书结合作者的工作实践, 从馆员自我成长、自我塑造、自我完善的角度, 系统介绍了身为一名图书馆馆员做好图书馆各类工作的技巧和方法以及如何塑造自己的馆员生涯。同时结合作者本人 17 年的图书馆馆员生涯实践, 全面阐述了做好图书馆中层管理工作的方式方法, 并向读者展示了公共图书馆中青年馆员的职业生存状态。

本书适合图书馆工作者阅读, 特别是对青年图书馆工作者, 在塑造成功的馆员生涯和优秀的图书馆中层管理者方面具有一定的借鉴作用。

出 版 者: 东北大学出版社

地址: 沈阳市和平区文化路 3 号巷 11 号

邮编: 110004

电话: 024—83687331 (市场部) 83680267 (社务室)

传真: 024—83680180 (市场部) 83680265 (社务室)

E-mail: neuph @ neupress.com

http: // www. neupress. com

印 刷 者: 沈阳中科印刷有限责任公司

发 行 者: 东北大学出版社

幅面尺寸: 170mm × 228mm

印 张: 10

字 数: 142 千字

出版时间: 2009 年 12 月第 1 版

印刷时间: 2009 年 12 月第 1 次印刷

责任编辑: 石玉铃 肃 理

封面设计: 唐敏智

责任校对: 苏 童

责任出版: 杨华宁

ISBN 978-7-81102-775-4

定 价: 18.00 元

前 言

如果把工作当作一种谋生的手段，甚至看不起自己的工作，就会感到艰辛、枯燥和乏味。如果将工作当作自己的事业，一个人就会因此而迸发出无尽的热情与活力，自己的潜能也会得到最大程度的发挥。在自己不懈的努力下，业绩不断攀升，每一次小小的进步，都会收获不小的成就感，继而信心越来越足，不断超越自我，追求完美。这样又会取得更大的突破，自己的职业幸福感也随之提升。这时工作对自己来说不是一种苦闷，而是一种快乐。

孔子曰：“吾十有五而志于学，三十而立，四十而不惑，五十而知天命，六十而耳顺，七十从心所欲不逾矩。”从这句名言中，我们可以看出一条清晰的人生发展轨迹。现代人大部分时间是在社会组织中度过的。职业生涯是一个人投入时间、精力最多的人生组成部分，因此应当将职业看作事业，在追求职业生涯成就的过程中，体验成功的快乐，实现人生的价值。

图书馆馆员的职业生涯，是一个人从确定从事图书馆员职业开始，在图书馆不同岗位，通过职业学习、服务、科研等方式，实现自身价值，直至自己在图书馆工作时段结束的整个历程。馆员职业生涯的成功取决于馆员的自我塑造和自我控制，即正确设定自己的职业发展目标，使自己的才能得到充分发挥，不断学习，不断创新，以获得职业上的自我实现。其本质是馆员为获得对自己职业发展结果而采取的主动性行为。馆员职业生涯的自我塑造能够使馆员确立和控制自己的职业发展方向，促使个人勤奋认真地努力工作，集中精力实现自己的目标，从而获得职业上的自我实现。

本书试图从馆员自我成长、自我塑造、自我完善的角度，系统地介绍图书馆馆员做好图书馆各类工作，讲述如何做好图书馆中层管理工作的方式方法，以期对塑造成功的馆员生涯和优秀的图书馆中层管理者具有一定指导作用。同时，结合本人 17 年的馆员生涯实践，向读者展示公共图书馆中青年馆员的职业生存状态，希望对年轻的图书馆员正确认识图书馆，从枯燥、繁琐的表象中领悟其平凡而伟大的意义，进而更好地做好图书馆工作，带来一定启示。

作者于沈阳市图书馆

2009 年 9 月

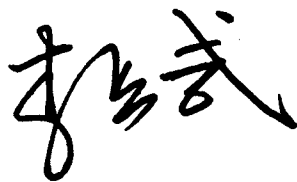
序

阿根廷国立图书馆馆长、著名作家路易斯·博尔赫斯曾说过：“历经沧桑之后，我发现，跟幸福一样，美是很常见的，我们没有一天不在天堂里面逗留片刻。天堂应该是图书馆的模样”。作为生活在天堂里的图书馆人，我们应该感到无比的自豪和幸福。

一个成功的图书馆工作者，应该在心中为自己描绘出一幅清晰的、积极向上的人生蓝图。以为国家培养人才，为民族整体素质提高为己任。保持良好的、积极向上的心态，培养坚强的意志，淡泊名利、甘愿在默默无闻中无私奉献，在帮助他人、成就他人中找到快乐，在知识的流通与信息的反馈中找到工作的意义，在读者的喜悦与满足中体会实现馆员人生价值的快乐。这就是馆员职业生涯成功的最高境界。

图书馆工作是一种需要激情与热情的工作。用激情和热情交汇出一种健康向上的力量，朝着既定的理想和目标，不断学习，不断进取，不断充实自己。在智慧与知识的海洋里始终抱着“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”的积极心态，才能胜任图书馆这一崇高的、忘我的、美好的职业。

本书是作者 17 年馆员职业生涯实践的具体总结，既有理论总结，又有经验介绍，既有成长经历，又有从业抒怀。语言质朴，情感真切。字里行间流露着作者对图书馆职业的热爱，洋溢着为图书馆事业奋斗的激情。希望刚刚从事图书馆工作的年轻同志能够认真读一读此书，一定会受益颇丰。

A large, stylized handwritten signature in black ink, which appears to read '张武' (Zhang Wu).

沈阳市图书馆馆长 国家一级编剧

2009 年 10 月

目 录

第一部分 塑造图书馆馆员的职业生涯

第一章 塑造自己成为一个合格的馆员	1
第一节 努力提高自身素质	1
第二节 尽职尽责做好本职工作	4
第三节 学会与读者沟通	6
第四节 如何举办读者讲座	11
第五节 如何开展读者活动	14
第六节 如何开展针对未成年人的服务	17
第七节 如何做好信息咨询工作	21
第八节 如何解决读者投诉	24
第九节 如何开展馆员职业培训	27
第十节 学写学术论文	30
第十一节 学会撰写新闻通稿	35
第十二节 如何撰写年终总结	38
第十三节 如何收集读者成果	45
第二章 塑造自己成为一名合格的图书馆部门主任	48
第一节 部门主任的角色定位	48
第二节 部门主任应具备的素质	50

第三节	善于与馆领导沟通	53
第四节	学会与部门成员沟通	56
第五节	发挥激励机制 调动部门成员的积极性	59
第六节	协调好与其他部门的关系	62
第七节	积极开展工会工作	64
第八节	如何建立应急机制	67
第九节	建立以馆员为本的组织文化	73

第二部分 我的馆员生涯

第一章	外借部的趣事	78
-----	--------------	----

第一节	职业困惑	78
第二节	书海拾“金”	79
第三节	读者给予的意外礼物	80
第四节	排水之战	82
第五节	创收二三事	83
第六节	躁动的心	86
第七节	记数据录入工作	88
第八节	评选先进	89

第二章	信息开发 十年磨一剑	91
-----	------------------	----

第一节	工作变动	91
第二节	要业绩还是要小孩	92
第三节	我的第一个客户	93
第四节	最难忘的一次营销经历	94
第五节	竞聘部门主任	96
第六节	成功开辟保险专题	97
第七节	打造和谐团队	101

第八节 加强数据库建设	102
第九节 抗击“非典”	104
第十节 复印机产生的烦恼	106
第十一节 创办服饰文化工作室	107
第三章 读者活动	110
第一节 少儿才艺表演	110
第二节 珍爱生命训练营	111
第三节 聘请姐夫做讲师	113
第四节 一次难忘的心理咨询讲座	115
第五节 搬迁新馆	116
第六节 周末的英语角	117
第七节 中外文化交流冬令营	118
第四章 文件堆里的馆办	121
第一节 编撰规章制度	121
第二节 业务检查与业务培训	123
第三节 挂牌服务	124
第四节 申报成果	127
第五节 中层干部培训有感	127
第六节 编写百年馆史	130
第七节 馆办工作的体会	132
第五章 探索中成长的信息咨询部	134
第一节 部门重组与合并	134
第二节 编撰《百年记忆》馆庆画册	135
第三节 举办名家名作展	136
第四节 创办政务公开阅览室	137

第五节 送别老同志	138
第六节 创办市人大信息资料	140
第六章 所思所感	142
第一节 图书馆赞	142
第二节 赞美你——图书馆的巾帼	143
第三节 新年贺辞	144
第四节 在平凡中 我们奉献	145
第五节 竞聘演讲	147
后 记	149

第一部分 塑造图书馆馆员的职业生涯

第一章 塑造自己成为一个合格的馆员

人的一生会面临很多选择，尤其是在充满青春活力的时候，究竟从事怎样的职业才能体现自身价值、适合于自己发展，常常不是很清楚。当我们选择图书馆馆员这一职业时，开始并非具备“远大”抱负，也许仅仅是因为偶然，可当我们逐渐深入到这一职业中，在实践中加深了对这一职业的理解与认识，就会被职业的力量所吸引，并从中看清自己的使命，体会到自己的职责，证实自己的价值，从而领略到图书馆工作的意义与精神的风采。坐拥书城，遨游书海，做一个优秀的图书馆馆员，成为知识的领航者的强烈渴望就会从我们心底油然而生，本章的内容就是要帮助我们成就这一梦想。

第一节 努力提高自身素质

随着计算机、网络技术和数据库在公共图书馆的广泛应用，图书馆从传统手工向数字化方向迅速转变，馆藏资源也向着网络化、电子化、数字化的方向发展，图书馆工作环境发生了巨大变化。网络环境下计算机自动化管理已经成为一种必然趋势，这就要求图书馆馆员必须要努力提高自身的各方面素质，要让自己真正担当起信息专家、信息向导、信息管理者、信息顾问、系统专家等角色，以适应时代发展的需要。

目前，尽管我国图书馆员队伍整体素质是好的，但也有相当一

部分馆员面对新形势的挑战和工作模式的变革,缺乏足够的认识和心理准备,不求上进,故步自封,不重视自身素质的提高,工作中缺乏主动性和创造性,工作效率低,整天混日子,处于维持状态。这样做的后果,不仅会在未来激烈的职业竞争中断送自己的职业馆员生涯,而且会影响图书馆整体事业的发展。因此,对一个要把图书馆作为自己奋斗终身事业的馆员来说,一定不要受这种不良风气的影响。逆水行舟,不进则退。在图书馆这知识的殿堂中,没有谁会强迫你来学习,所有的人都是自愿来充电的,作为这里的主人更应当主动学习以提高自己各方面的素质,培养自身的职业素养,担负起引领读者走入知识海洋的神圣使命。

作为一个合格的馆员应当注意提高以下几个方面的素质。

一、提高职业道德思想素质

作为一名图书馆馆员首先要热爱图书馆工作,忠诚于图书馆事业。图书馆的工作是烦琐的、重复的,甚至是枯燥寂寞的,但我们既然选择了这一工作,就要热爱这一工作。要充分认识图书馆工作的意义和价值,树立职业理想,弘扬敬业、乐业精神,增强事业心和责任感,自觉自愿、积极主动提高职业认识,坚定职业信念,明确职业责任,不断学习和自我更新知识,重视自身职业道德意识修养,提高思想道德素质,自觉地把个人思想融汇于图书馆事业之中,树立高度的责任感和乐于奉献的精神,自觉遵守职业道德规范,全心全意为读者服务。

二、提高自身的心理素质

图书馆工作要求我们馆员要具有健康稳定的心理素质,无论是工作环境艰苦还是偶尔被读者误解,都能以乐观的情绪、健康的性格、饱满的精神和积极向上的心态来对待身边发生的问题。能及时了解读者对信息的需求和变化,对读者提出的意见和要求要认真对待,虚心接受。始终保持健康的身体和良好的心理状态。因为读者

服务工作从某种意义上讲是一门综合艺术,它不仅仅局限于满足读者借还图书的要求,还要从多角度、多层次、多方位为读者提供服务。然而由于读者的水平参差不齐,有些读者对馆员缺乏起码的尊重,不遵守借阅规则,在书库乱丢、乱放图书,随意在借出的图书上乱写乱画。遇到这样的情况,馆员要及时调整心态,耐心地向读者讲清道理,加强与读者的相互了解和沟通,努力缩短馆员与读者之间的距离,建立相互信任、相互理解、和睦相处的关系。深入探究读者心理,有针对性地提供高效优质的读者服务。

三、提高专业、文化素质

目前,我国大多数图书馆已经网络化,因此,读者对文献知识和信息服务的要求提出了更高的标准。但是,网络环境下的数据信息纷繁复杂、浩如烟海。作为新时代的图书馆馆员,必须具有利用网络强大信息检索与传递功能为读者提供快捷高效的信息服务能力。这就要求馆员必须具备敏锐的信息意识,善于及时捕捉有用的信息,并能够加以分析采集、综合整理和加工存储以及进行信息开发、重组等,使之成为读者的有用信息,成为图书馆的网络资源。

因此,作为图书馆馆员不仅要有扎实的目录学、分类法、情报学、信息学和图书馆基础等专业知识,而且还要掌握计算机基础知识、计算机网络和数据库等相关专业知识。在信息处理过程中,及时准确地对所引进的文献信息进行分类过滤,去粗取精,去伪存真,为读者提供全方位、深层次的文献检索平台和有价值的参考咨询服务。

四、提高外语能力

随着网络的普及,各种语言文字的各类文献信息充斥于网络各个角落,图书馆中各种外文文献也随之大量出现。只有提高我们馆员的外语水平,才能熟练地查阅国外文献信息,准确地表达和传递信息内容,并能采集、综合和加工外文资源,丰富馆藏建设,同时

也能运用所具备的外语知识为读者提供最新的专业外文文献信息。因此,拥有较高的外语水平,是对我们新时代图书馆员的必然要求。

总之,工作需要学习,学习促进工作,终生学习已成为一种趋势。在工作中学习,在学习中工作。知识、社会在不断地实现新旧更替,人只有在不断学习中才能寻求不断进步和新的创新点。工作的过程就是一个发现问题、分析问题、解决问题的过程,同时又是一个学习的过程。从工作中学习,而且要终生学习。只有这样才能适应这个日新月异的社会,这也将成为我们馆员的生存方式。

第二节 尽职尽责做好本职工作

做好本职工作是一个人最基本的职业道德,也是对工作的一个最起码的标准。因此,要成为一个合格的馆员必须努力做好本职工作。只有做好本职工作才算是称职的馆员,否则就是一颗松动的螺丝钉。一颗松动的螺丝钉可能导致车辆刹车失灵,可能导致飞机失事,后果是不堪设想的。如果全图书馆的人都在努力地做好本职工作,图书馆事业就会永远欣欣向荣、朝气蓬勃。如何做好本职工作,我认为应当有以下几方面内容。

一、明确自己的工作职责

一位叶利钦时代克里姆林宫的清洁女工在谈及自己的工作时说:“我的工作和叶利钦的工作其实差不多,他是在打理俄罗斯,我是在打理克里姆林宫,每个人都是在做自己分内的事。”每一位图书馆的工作人员无论职位高低,每天都在打理自己的工作,要想打理好自己的工作,就要对自己所担当的工作有一个全面的认识 and 了解,知道自己这“一亩三分地”都该种些什么种子,如何耕耘,收获什么样的果实。在图书馆内不同岗位的职责差距很大,甚至在同一个部门的工作职责都有很大不同,因此,无论我们竞聘到哪一个

岗位上，都要认清本岗位的工作职责、范围和内容。目标明确、职责清晰才有利于更好地开展工作。

二、必须具备较强的业务技能和专业素养

图书馆馆员是知识的传播者、开发者，是读者攀登书山的向导。一个图书馆馆员如果面对堆积如山的书籍无从下手，对读者提出的问题茫然无知，对现代信息资源和网络技术束手无策，即使他的职业道德很高尚，也会因业务知识的欠缺而感到力不从心。为此，图书馆馆员必须刻苦学习，努力钻研业务，对本职工作精益求精。要具备扎实的图书馆学、情报学知识，熟悉图书馆的各项业务工作，掌握现代信息技术，及时更新自己的专业知识，调整自己的知识结构，使业务要求与职业道德紧密结合起来，不断改进服务方式，提高服务水平，以高质量的服务赢得读者的赞誉和社会的认可。

三、胜任自己的工作

1. 做事要有条理

不管手头上有多少事等着处理，都不要自乱阵脚，一定要保持清醒的头脑，分清楚四类事情，一是哪些事情是重要而紧急的，二是哪些事情是重要而不紧急的，三是哪些事情是不重要而紧急的，四是哪些事情是不重要也不紧急的。分清楚这四类事情之后，按照轻重缓急来处理，要一件一件地完成，千万不要胡子眉毛一把抓，乱抓一气反而丢三落四。

2. 养成做记录的好习惯

在平常工作中，一定不要忘了准备一个工作日记，把待办的事情或领导临时交给的任务记录在上面，而且在工作时要时刻翻看日记，干完一件就划掉，这样就不容易遗忘什么了。

3. 今天的事情今天做

今天的事情今天做完，不要留到明天，因为明天还有一堆事情

等着去做，根本顾及不到前一天的工作。如果当天的工作做不完，最好告诉领导一声，让他在安排明天工作的时候适当减一些量，这并不代表你没有能力。

4. 习惯于在做完今天的工作后想想明天做什么

在完成今天的工作后，静下心来仔细想想明天需要做什么，用白纸记录下来贴在桌子上，第二天上班第一眼就能看到今天应该做什么。最好中午休息前准备好下午的，晚上下班前准备好明天的，这样，工作才能更有条理地进行。

5. 积极向同事请教和讨论问题

工作中遇到不懂的问题，一定不要不懂装懂，要积极向老同志和领导请教，做到弄懂弄通，要经常和工作骨干在一起，探讨他们做事的方式方法，提高自己的工作能力。

总之，如果我们对自己的工作认真研究，并抱有强烈的好奇心，并尝试去喜欢它，就会觉得有趣，自然也会渐渐熟练。在外人看来很复杂的事情，对我们来说，就没什么难处可言。只要将手头的工作做精、做好、做透，自然会受到别人的尊敬和重用。

做好本职工作，就是从现在做起，从自己做起。主动承担工作责任，知难而进，以大局为重，以图书馆的利益为重，尽心尽责，乐于奉献；要加强学习，提高业务能力，提高自身综合素质，在做好馆里、部门交待事情的同时，献计献策，乐于创新，力争为图书馆的发展作出更大贡献，真正做到“把职业当事业，把馆业当作自己的家业”！

第三节 学会与读者沟通

沟通是人与人交往的必要手段，图书馆的职责是将知识传播给读者，要想充分履行图书馆的这一社会职责，就要求图书馆与读者之间、馆员与读者之间实现有效的沟通。

图书馆与读者之间的沟通是通过图书馆主动开展各种宣传活动