

※※※※※※※※※※※※※※※※
※※北京地区高校图书馆※※
※※工作会议交流材料※※
※※※※※※※※※※※※※※※※

服务育人 读者至上

阅览部

北京师范大学图书馆

一九八七年十月

服务育人 读者至上

全国高校图书馆工作会议强调指出：高等学校图书馆，主要有两项职能：一是教育职能，二是情报职能。我们的工作正是围绕这两项职能进行的。我们北京师范大学目前拥有近四万名教职工，本科生、研究生、进修生、留学生也达一万多人。对于图书馆来说，图书流通量大，读者构成复杂，要想做到优质服务，使每个读者都满意而归，确实是不容易的。如何做好我们的工作，为教学科研服务，通过服务使学生成为“四有”人才，既服务又育人就成为摆在我们面前的重要任务。

阅览室是图书馆中读者服务的第一线，是组织读者充分利用图书资料，发挥文献情报职能的有效场所，又是向学生宣传四项基本原则，进行思想政治教育的重要阵地。阅览室工作的好坏，在某种程度上反映着一个馆的馆风和工作水平，抓好阅览室的读者服务工作，提高服务质量，是图书馆的工作重点之一。几年来，我们阅览部结合全馆的改革方案，力争以既服务又育人的尺度来检验我们的工作，目前各阅览室在不同程度上都取得了一定的成果，其中以教师研究生文科（即：教三）阅览室最为突出，被评为1987年北京市教育系统服务育人先进集体。怎样做好图书馆第一线的工作，我们有点体会：

第一，“读者至上，服务育人”是我们工作的指导思想。要做

好读者工作，首先是工作人员自身要有一个正确的指导思想，要和广大教学科研人员一起，担负起培育人才，发展科学，促进两个文明建设的光荣使命，认识到我们工作的重要性，努力提高思想道德素质和业务水平。要树立全心全意为读者服务的思想，自觉解决好服务态度问题，充分发挥每个工作人员的主动性、积极性，把为读者提供情报信息做为自己的神圣职责，在工作中以“假如我是一个读者”的心理，来为读者服务，成为理解读者，关心读者，为读者排忧解难的知心朋友。有些读者初到图书馆时，看不起这里的工作人员，认为我们的工作仅仅是搞搞卫生，借借还还的简单重复，因此表现出一些不尊重，不礼貌的态度和举止；进阅览室时把证件摔在桌上，将废纸屑扔在地上，随地吐痰等等，对这样的读者，我们不是以同样粗暴的态度对待他们，而是以礼相待，启发他们，引导他们正确使用图书馆，在他们遇到困难时，主动上前帮助解决等等，通过咨询、交谈和我们的工作等，转变了他们对工作人员的认识和态度，并且在以后的工作中我们也不断得到读者的帮助。所以要“育人”必须通过“服务”来实现，“育人”寓于“服务”之中，两者不可分离，取信于读者是我们工作的中心，只有优质的服务才能达到育人之目的。

第二，要自觉遵守馆内的各项规章制度，保持严谨的工作作风，这是做好各项工作的前提条件。人所共知，图书馆实行严格的考勤制度，按时开馆接待读者，不仅体现出工作人员自身的工作作风，而且关系到读者的切身利益，早几分钟开门既能缓和读者及工作人员的紧

张情绪。又减少了读者之间的拥挤现象；闭馆时耐心等待，不促读者，想读者所想；工作中不聊天说笑，这样更能赢得读者的信任和尊重，更有利于我们工作的开展。

第三，做好选书与调研工作，并做好其他藏书建设的辅助工作，提高藏书质量，提高图书资料的利用率。阅览室要根据各室的藏书特点，读者对象进行藏书建设。例如教三阅览室的主要读者是研究生，他们具有一定的基础知识，有较强的分析问题的能力，对一些专业问题有较深入的研究，对新知识、新领域渴求的欲望更加强烈，在工作和科研中既需要阅读专业性强的图书，又希望读到知识面广的书，所以在藏书建设中，这个室既提供了研究生必修课程的阅读资料，又调入了一些边缘、交叉学科以及其他新兴学科的图书，尽量有个对应能满足他们多方面的需求。

在日常工作中，我们各室设专人负责管理书刊的调配，每周入库新书、杂志，及时将室内的调书去旧更新。并经常与读者交流，掌握读者的阅读心理和动向，了解他们的研究课题及所需资料，在进库选书时注意馆藏图书情况，在本室的“读者园地”中对国内外图书的出版信息、学术动态等加以介绍，同时在室内设“咨询本”，读者把科研课题及所需要的图书登记在上面，我们则帮助他们查找该课题所需的有关资料，或提供线索，根据具体情况，调入他们个人所需要的图书。由于我们经常与读者互通情报，使藏书更加合理，使服务达到最佳效果。

第四，要变被动服务为主动服务，热情、主动、周到，给读者以更多的方便，提高服务质量。教三阅览室在这方面更为突出。这个阅览室平均每天接待读者180余人次，借阅书刊达300余册，读者中有研究生、进修生、教师，也常有一些外单位，外省市的读者来查阅资料，对待这些读者我们都是一视同仁、热情接待。初到阅览室的人，总是徘徊在书架中，一时找不到自己所需要的图书，表现出焦急的神态，我们注意观察读者的表情，每当这时便主动迎上去，向他们介绍室内藏书情况及部局，帮他们找出急需的图书，有些读者需要查看古籍书或大型丛书，不知从何入手，我们便主动的，不厌其烦的帮助他们查找，并且向读者介绍一些有关工具书的使用方法，为读者使用古籍、丛书提供了极大的方便，节省了他们的宝贵时间，也使读者在今后查找类似书刊资料时能自如的运用这些方法，为他们治学增添了一条新途径。我们自己编订的《四部丛刊》、《四库珍本》等丛书子目，供读者查找，读者反映使用起来很方便。

对读者提出的各种问题，我们都是耐心的回答，对他们提出的要求，尽量设法加以解决。一次一位研究生需要一份报纸上的一则消息，尽管当时报纸已过几天，一时难以找到，但我们想办法多方查找，终于找到这份报纸，送到这位学生手中，使他很感动。又一次一位研究生想找全国政协文史资料的分类总索引，但室内并没有这种正式出版物，我们便把个人收藏的资料主动提供给读者使用。一次一位日本留学生查找“清实录”中“德宗实录”的奏议，但室内所有的书籍都因

版本不符，不能满足她的要求，我们下班后利用业余时间帮她查找有关史料学的书籍，终于找到她所需要的资料，并解答了有关版本问题，她无比喜悦，连连道谢。对于年老体弱的教师，我们更是给以周到的接待，为他们安排光线好的座位，代他们取书。一次一位双腿残疾、行动不便的读者来校对稿件，需要查找一些资料，工作人员立刻迎上去，搀扶她坐下，在校对中她需要不断更换图书，我们主动承担了这项工作，帮助她更换图书50多册，直到她查完后，扶送她满意而归。每每遇到这种情况，读者总是一谢再谢，赞不绝口，而我们却深悉这是我们应尽的职责，因为我们的宗旨是“服务育人，读者至上”。尽管有时由于种种原因，不能完全满足读者的要求，但是读者说“尽管我们的需求不能满足，但是我们的心情是愉快的，因为你们为我们已经尽力做了，我们能够理解你们”。这是由于我们对读者的理解，通过工作换来的读者对我们的理解。通过热情周到的服务，我们的工作也得到读者热情地帮助和支持，有的读者经常给我们提供出版信息，对室内藏书提出合理化建议，有的读者在学术上取得了成绩，发表了论文，或分配到理想的工作岗位后，总是兴奋的来告诉我们，让我们分享他们的快乐。一位研究生赞誉道：“管书、找书、借书，不愧第二课堂；精心、细心、耐心，堪称一流楷模。”通过我们的优质服务，对培养学生良好的道德品质起了积极的作用，使他们集体主义思想意识增强了，自觉维护公共场所的秩序，爱护书刊，爱护公物的人增多了。这是我们通

过工作所要达到的目的之一。

第五、在工作中我们还深深的体会到，要想做好读者工作，归根结底，还是取决于我们工作人员的业务水平、道德修养如何。有些人认为阅览室的工作无非就是整架、换牌，不学习照样干，这样当然也可以应付门面。但是我们不这样看，我们认为对于现代化图书馆的工作人员来说，仅仅熟悉馆藏，了解分类，知道如何排架，这都是不够的。要做好第一线的读者服务工作，还应当懂得各种检索工具的应用，能够较熟练的收集、整理有关专题的资料，编制索引，做好参考咨询及情报服务工作。要做到这一点，就必须广泛深入的学习，既懂得图书馆专业知识，又有广泛的多学科的文化知识，熟悉本校专业学科的设置，了解一些学科的研究范围、对象，基本内容等等。几年来，我们很多同志利用业余时间进修了图书馆的课程，及古汉语、外语等其他一些课程，还深入各系、所了解教学、科研计划、课题，并直接与任课教师取得联系，了解各学科所需要的参考书，编制参考书目等。这样使我们自身的水平提高了，视野开阔了，工作起来也就更加得心应手。以较高的文化水平，较强的业务能力，加上良好的职业道德风貌，赢得读者更深的信任，使“服务育人”的工作更深入的开展。

通过工作实践使我们认识到，高校图书馆是宣传马列主义、毛泽东思想、建设社会主义精神文明的重要阵地，在对青年进行四项基本原则和共产主义思想道德教育方面，有着不可低估的作用。它是教学

科研工作的一个重要组成部分，我们要充分认识它的作用和性质。在工作中不断提高我们的业务水平和服务质量，充分挖掘潜力，千方百计为教学科研服务，努力培养社会主义建设人才，发展教育科学文化事业，为建设社会主义精神文明作出新的贡献，为我国整个图书馆事业作出新的贡献。

北师大图书馆阅览部

一九八七年十月

