

# 浅谈高校图书馆办公室工作

谭晓娥

(湖北民族学院图书馆,湖北恩施,445000)

**摘要:**阐述了现代高校图书馆办公室工作的特点和作用,就如何更好地发挥图书馆办公室作用提出了一些建议。

**关键词:**高校图书馆;办公室工作;服务创新;公关

**中图分类号:**G251

**文献标识码:**A

随着高校图书馆在办馆理念、机制、服务内容及服务方式等方面呈现出现代化、网络化、规范化、社会化等特性,图书馆办公室的工作性质也随着发生了相应的变化。作为高校图书馆的一个重要职能部门,图书馆办公室是馆长指挥全馆运作、推动业务部门搞好本职工作的重要机构,是图书馆沟通上下左右、联系四面八方的窗口和桥梁。办公室工作质量和效率的高低将直接影响到全馆各项工作的成效,所以办公室工作在图书馆工作中起着举足轻重的作用。为此,本文就图书馆办公室工作的特点、作用,以及如何更好地发挥办公室的作用做一粗浅的探讨。

## 1 高校图书馆办公室工作的特点

高校图书馆是高层次教育类的现代图书馆,它既是学校文献信息中心,又是为教学、科研服务的窗口、基地和重要学术性机构。高校图书馆工作由于其特殊性,决定了图书馆办公室工作既有一般图书馆的性质和特点,又与专业图书馆有着密不可分的联系。高校图书馆主要是以学生、教师为服务对象,因此,图书文献是按照学校各院系开设的专业、课程设置和学校学科建设发展需要有针对性地进行采购的。随着信息产业的迅速发展,图书馆的基本职能也被注入了新的内涵,服务对象出现了新的扩展,服务手段发生了新的变化。新的形式促使办公室的工作由过去单一的行政事务性工作转向了多元化,使其具有多变性、专业性、综合性、服务性、主动性等特点。因此,工作人员在工作中应力求做到主动、积极、严谨、务实的工作态度,这就要求其具备较高的综合素质。

## 2 高校图书馆办公室的作用

### 2.1 参谋咨询作用

办公室是图书馆领导的得力助手和参谋部,是为馆领导决策提供文件、资料和馆内情况,并为馆领导出主意、提建议、拟方案、协助处理全馆日常事务的工作。因此,办公室工作人员要对馆藏资源的具体分布和馆内业务的情况了如指掌,这就要求其经常深入到各业务部门,进行广泛深入的调查研究,做好问题、意见的收集和信息的汇总工作,为馆领导的科学决策提供准确、真实的材料和科学依据,积极主动地发挥参谋、助手的作用。

### 2.2 综合协调作用

办公室是承上启下、联系左右的纽带,是协调整个图书馆工作的核心部门。所以办公室要协调好馆领导和馆内各工作人员之间的关系、办公室和各业务部门的关系以及各业务部门之间的关系。将各部门步伐协调起来,使其各司其职,有机配合,同时将馆领导的指示付诸实施,保证全馆各项工作的顺利开展。

### 2.3 公关交流作用

办公室是图书馆对外联系的窗口,协调好图书馆与本校其他院系以及相关职能部门的关系是办公室的主要任务之一,接待好读者并做好本馆与国内外其他高校图书馆的联系和交流,均为办公室的分内工作。

### 2.4 后勤保障作用

办公室一项重要工作就是全馆人员的后勤保障,如领取办公用品、修理各种办公设施、水电供应、奖金及福利待遇的发放等服务性工作。后

勤保障工作虽然繁琐、复杂,却是图书馆整个系统正常运行的基础条件。所以,办公室要全力做好这项工作,解决全馆人员的后顾之忧,为全馆人员创造良好的工作环境,这样才能更好地为读者服务。

## 3 更好地发挥图书馆办公室作用的几点思考

### 3.1 办公室工作人员要努力学习并加强自身素质的培养

办公室承担着参与馆务、处理公务、搞好服务的繁重冗杂的工作,因此办公室工作人员应具备与现代化高校图书馆工作任务相适应的素质:政治觉悟高、业务水平高、工作勤奋、思想作风严谨、强烈的事业心、任劳任怨等。办公室工作人员要注重自身素质特别是业务素质和思想素质的培养。首先要熟悉图书馆业务,系统掌握图书馆的专业知识,熟悉各部门业务工作性质、特点和工作流程,有较强的组织管理能力和写作能力,不断加强对新知识和新技术的掌握,保持知识结构的动态性,才能适应新的工作标准和要求,掌握工作的主动性,把办公室工作做得更加深入具体。其次要注重政治素质的提高,在日常工作中要加强学习,结合实际多学习、阅读和领会国家相关的方针、政策和其他文件精神,才能增强自身的政治素养,树立更崇高的职业道德,才能深入到自己的工作中去,加强对工作中出现的各种问题的处理能力和把握能力。

### 3.2 协调好图书馆内部关系并构建和谐工作氛围

办公室起着沟通上下、联系左右的核心作用,办公室要通过协调这种工作形式,理顺与馆领导、业务部门之间的关系,构建和谐的工作氛围,创造良好的人际关系,推动各项工作顺利展开。第一,要尊重馆领导,努力做好本职工作,获得馆领导的信任和支持;正确把握馆领导决策要求,站在领导的立场上分析和处理问题;工作中要到位而不越位,替馆领导出主意、想办法,真正做领导的好助手。第二,要处理好与各业务部门的关系,树立全心全意为各业务部门服务的思想,快速高效地搞好服务,为各业务部门解决力所能及的困难,相互尊重,相互支持,在和谐、友好的氛围中,保障工作的顺利进行。

### 3.3 树立公关意识为图书馆发展营造良好外部环境

办公室承担着与本校各院系及相关职能部门和主管部门的公关交流职能,同时承担着与国内外兄弟院校及政府图书馆的业务交流、信息沟通等工作,因此,树立公关意识,架起交流和沟通的桥梁,将大大促进图书馆事业发展。与本校各院系的交流,可以详细掌握读者对图书信息资料的实际需求情况,有利于合理配置文献信息资源、优化馆藏结构,改进和提高图书馆的管理工作,提升服务水平;与本校各职能部门及相关主管部门的沟通,可以深入了解学校的发展规划和动态,以便及时调整图书馆的发展思路,并争取得到学校有关部门对图书馆工作的理解和积极支持;与国内外兄弟院校图书馆的交流和沟通,可以掌握图书馆界发展的最新动态,引进和学习先进的管理理念、服务内容和服务方法,提升图书馆管理的整体水平。

### 3.4 强化创新意识

创新是一个民族进步的灵魂,任何一项工作的活力与生机都来自于发展和创新,图书馆事业要发展、要进步,离不开创新,这就需要在办公室工作中敢于突破旧观念的束缚、勇于创新,开拓新的工作思路,寻

# 高校图书馆人性化服务探析

钱秀平

(西安科技大学临潼校区图书馆,陕西西安,710600)

**摘 要:**指出了高校图书馆在推行人性化服务过程中遇到的问题,提出了实现高校图书馆人性化服务的主要途径。

**关键词:**高校图书馆;人性化服务;信息资源

**中图分类号:**G258.6

**文献标识码:**A

人性化服务是现代图书馆的发展方向 and 必然趋势。在当今以网络化、数字化为代表的社会信息环境下,图书馆正面临着前所未有的发展机遇,同时也面对着各种现实问题的冲击,如何突破传统观念的困扰,构建一个温暖、和谐、充满活力的人性化图书馆,是图书馆学界需要探索的关键问题<sup>[1]</sup>。树立人性化服务理念,把人性化元素注入图书馆的所有服务环节,必将提升图书馆的整体服务水平,实现图书馆人的人生价值。

## 1 高校图书馆人性化服务存在的问题

### 1.1 “读者第一,服务至上”意识淡薄

高校图书馆个别馆员人性化服务意识的淡薄,具体表现在:以“我”为中心,读者来到图书馆必须服从“我”的管理,读者问什么就答什么,本馆有什么就提供什么;个别工作人员对读者的询问有时故意回避推诿,甚至对有些读者不合“实际”的要求冷嘲热讽。这种被动冷漠的服务方式使图书馆文献信息服务偏离了读者的个性化和人性化需求,造成图书馆的信息服务缺少深度,缺乏特色,缺乏新意,缺乏热情,缺乏吸引力<sup>[2]</sup>。

### 1.2 规章制度上的非人性化条款

现代化图书馆需要用切实可行的规章制度进行科学化管理,然而,受传统观念的影响,许多高校图书馆规章制度里还存在不少非人性化的

条款。具体体现在:以命令式的口气要求读者“必须”遵守图书馆的一切规章制度,而忽视了读者在图书馆应享有的权利;动不动就赔,动不动就罚。笔者曾做了一个简单的统计,发现在读者手册中,“赔”字出现了17次,“罚”字出现了7次,令读者胆战心惊的“偷窃”或“盗窃”重复了3次!规章制度中非人性化条款在一定程度上加剧了读者与馆员的矛盾,有些读者把严格执行“规章制度”的馆员看作没有人性的人。实际上,真正有意偷书的读者非常少,而绝大部分曾以“偷书”处罚的读者是忘记办理借阅手续或误将未办手续的书放进书包。2002年9月一位入学不久的新生把6本不允许外借的新刊带出图书馆时被检测系统发现,当时按“偷刊”进行了处罚,还惊动了学生家长和学生所在院系。遗憾的是,笔者当时也举双手“同意”对该生重罚,现在想起来有点后悔。

### 1.3 信息资源布局的不合理因素

笔者所在图书馆由新、老两馆组成,两馆的直线距离为40 km,在管理上实行“一馆两制”。尽管图书馆根据学校新、老校区各自侧重点,对文献资源的布局进行了周密部署,但在实际运行中,显现出了信息资源布局的不合理因素。对读者来说,有时需要跑两个馆才能找到所需资料。从理论上讲,可以对多校区图书馆的信息资源进行整合,但实际上如何科学地整合,有效地利用多馆的传统纸质文献仍然是一个难题。

求解决问题的新途径、新方法。创新体现在具体工作中就是一种主动意识和超前意识,如主动提前了解和掌握各项管理工作的特点和动态,为馆领导决策提供有效依据;未雨绸缪,提前做好各业务部门正常运转所需的服务准备工作等。因此,强化创新意识,可以提高办公室工作效率,使办公室工作更加自觉、有力、到位。

### 3.5 加强与读者沟通与交流

图书馆工作的宗旨就是为读者提供优质的服务,因此加强与读者的沟通和交流是十分重要的。首先要树立读者第一、服务至上的思想,主动热情地为读者服务和排忧解难。其次,办公室可以采取多种途径,在读者和图书馆之间搭建起一个信息交流的平台。通过开办宣传橱窗、举办读书活动、浏览图书馆主页、网上咨询、设置网上读者意见簿等方式,让读者深入了解图书馆工作,这样办公室也就可以随时掌握读者的意见和需求,在得到读者对图书馆工作的理解和支持的同时,更好地为读者服务。

## 4 结语

高校图书馆办公室工作是一项非常重要的工作,是高校图书馆的窗

口、桥梁和枢纽。因此,办公室工作人员要不断提高自身综合素质,协调好各种关系,总结经验,创造性地开阔新的思路,努力务实地工作,使高校图书馆办公室工作向更高的层次和水平迈进。

### 参考文献

- [1] 黄嘉慧.高校图书馆办公室工作漫议[J].图书馆论坛,2003(2):58-59.
- [2] 吴恒梅.高校图书馆办公室工作探讨[J].农业图书情报学刊,2005,17(6):100-101.
- [3] 王小兰.高校图书馆办公室工作之管见[J].东莞理工学院学报,2006,13(2):96-97.
- [4] 陈慧娟.浅谈高校图书馆办公室工作[J].福建教育学院学报,2003(11):41-42.

(责任编辑:刘翠玲)

第一作者简介:谭晓娥,女,1980年2月生,2003年毕业于湖北民族学院中文系,助理馆员,湖北民族学院图书馆办公室,湖北省恩施市学院路39号,445000.

## Talking about the Office Work in University Library

TAN Xiao-e

**ABSTRACT:** This paper expounds the characteristics and functions of the office work in modern university library, and advances some suggestions on how to give full play to the functions of library office.

**KEY WORDS:** university library; office work; service innovation; public relations