武大图书馆

馆员生活 ·第1期·

2009年第1期（总第4期） 2009年6月10日 共8版

http://www.lib.whu.edu.cn/gysh E-mail: dailei@lib.whu.edu.cn

武汉大学图书馆主办

本期要目

- 校党委书记李健到图书馆调研指导工作 1版
- 图书馆认真研讨《领导班子分析检查报告》 2版
- 转变服务理念 融入学科服务 3版
- 用百倍热情 提供优质服务 ——2009年学位论文提交工作侧记 5版
- 学习日常工作英语 提升读者服务水平 6版

〖馆务动态〗

深入学习实践科学发展观

校党委书记李健到图书馆调研指导工作

6月9日上午，校党委书记李健到图书馆调研学习实践科学发展观并检查指导工作。图书馆党政领导班子成员、学校党委办公室副主任刘春江等参加了调研座谈。调研会由图书馆党委书记楚龙强主持。

燕今伟馆长代表图书馆党政班子做主题工作汇报。他用PPT形式详细介绍了四个方面的情况：一是武汉大学图书馆的馆舍情况、机构设置、队伍状况、文献资源建设及读者服务工作等基本情况；二是武大图书馆在全国和华中地区的地位；三是影响图书馆科学发展的主要问题；四是全校图书资料建设工作会议的筹备情况。

楚龙强书记重点汇报了图书馆深入学习实践科学发展观和本届领导班子的基本情况、主要特点。他汇报指出：图书馆学习实践科学发展观活动组织机构健全、方案措施完备、动员发动彻底、宣传阵地完善、学习调研充分、分析检查透彻，还根据自身工作特点和工作部署创造性地将馆内机构改革和全员人事聘任工作与科学发展观的学习实践活动相结合；创造性地开展互联网上“图书馆读者服务问卷调查”，扩大调研和征集意见的范围，统筹考虑馆员和读者两方面的意见，成效显著。楚龙强特别汇报指出，本届图书馆的领导班子经验丰富、爱岗敬业、求真务实、民主决策、贡献很大。自合校9年以来，面对来自高校管理体制改革、现代信息技术和读者服务需求的新变化的严峻挑战，克服重重困难，取得了突出成绩，为图书馆今后的科学发展奠定了坚实的基础。

李健书记首先对图书馆的工作给予了充分肯定。指出：武汉大学图书馆无论是建馆历史、馆藏规模、还是读者服务和管理改革等一直处于全国高校前列，与武汉大学在全国高校的地位大体相适应。图书馆的领导班子和全体同志甘于清苦、乐于奉献、爱岗敬业，特别是在学校经费投入不是很充足的情况下，很好地完成了学校交给的提供文献保障的工作任务，十分不易。他代表学校表示钦佩和敬意。

李书记同时指出，虽然图书馆总体情况不错，但与建设国内外知名高水平大学目标相比、与全校师生员工的期望相比、与兄弟院校的图书馆相比，还需要进一步努力。特别是在结合学习实践科学发展观、推动武汉大学图书馆更好更快地发展方面，关键还要做到两点：第一要始终坚持图书馆正确的定位。图书馆的主要任务是为学校教育科研、学科建设提供文献保障，要始终坚持以人才培养的中心、以服务加快建设国内知名的高水平大学的大局不动摇，有声有色地谋划图书馆的工作。第二要更加强调科学发展、改革创新。进一步深化学校图书资料管理体制改革，把图书馆的发展放在整个学校的大局中来谋划和运筹，优化配置学校的图书资料资源，实现全校范围内图书资料的共建共知共享，尽量杜绝“信息孤岛”。要借助信息化的手段，推动数字图书馆建设，实现学校范围内文献信息的互联互通。要探索如何发挥学校六个学部层面的大类信息资源整合模式；要探索统筹兼顾信息管理学院国家级重点学科建设与图书馆建设互动双赢的模式。

最后，李健书记在楚龙强、燕今伟等图书馆领导的陪同下，兴致勃勃地亲临图书馆总馆扩建工程现场，详细询问了总馆扩建工程的整体方案和施工进展，勉励大家力争将总馆扩建工程建设成为武汉大学的又一精品工程、标志性工程。

（党政办公室 谢春枝）

〖馆务动态〗

深入学习实践科学发展观

图书馆认真研讨《领导班子分析检查报告》

通过多种形式的调查研究与实事求是的认真分析，图书馆学习实践科学发展观活动领导小组于 5 月 25 日完成了《图书馆领导班子分析检查报告（初稿）》。5 月 26 日下午，图书馆召开党政联席会，领导班子成员对《图书馆领导班子学习实践科学发展观的分析检查报告（初稿）》反复讨论，并提出很多的修改意见和建议。图书馆学习实践科学发展观活动领导小组吸收这些合理的意见和建议之后，进一步修改与完善分析检查报告，初步形成《图书馆领导班子分析检查报告（征求意见稿）》。

按照学校“两上两下”广泛征求群众意见的统一要求，为使图书馆的《分析检查报告》更具有针对性和开放性，6 月 5 日上午，将征求意见稿发给图书馆党委委员和全体支部书记。党委委员认真审阅分析检查报告，提出一些很好的意见和建议。各个支部书记高度重视本次意见征集工作，本着实事求是、客观公正的原则积极组织党员进行讨论，对照检查问题查找得准不准、原因分析得透不透、发展思路清不清、工作措施可行不可行等方面分别提出了很多中肯的意见和建议。6 月 8 日，所有的修改意见和建议收集起来之后，图书馆学习实践科学发展观活动领导小组又对《分析检查报告》进行了进一步的修改与完善。

在《分析检查报告》的形成过程中，原图书馆党委书记刘祖凯和新任图书馆党委书记楚龙强全程主持分析检查报告的撰写工作，对图书馆科学发展的主要思路与措施、图书馆存在的突出问题与主要原因、图书馆领导班子的自身建设等提出了明确而又具体的指导意见；图书馆领导班子成员积极参与分析检查报告的讨论，提出修改的意见和建议；全体党员和广大群众也积极地建言献策。在大家的共同努力之下，形成了实事求是、分析透彻、质量较高的《图书馆领导班子分析检查报告》。

（总馆办公室　王美英）

〖馆务动态〗

我馆代表队参加第三届“三新杯”乒乓球邀请赛

由湖北省高校图工委和三新公司联合举办的第三届“三新杯”湖北省高校图书馆乒乓球邀请赛于 2009 年 5 月 16 至 17 日在三新书业公司隆重举行。我馆由工会主席王美英任领队，由胡吉玲、乐秀玲、彭文、胡继东、周晓路、涂志文 6 名队员组成的代表队参加了团体赛，燕今伟馆长、刘祖凯书记、华玉民副馆长和肖仁清副馆长作为个人选手参加了“馆长杯”的比赛。

来自 28 所高校图书馆的运动员以饱满的精神投入到比赛之中，场内外不时传来热烈的掌声和喝彩声。我馆参赛选手在比赛中不畏强手、勇于拼搏，讲究战术，相互激励。在团体赛中，我代表队在前二轮比赛中均以小组第一的成绩出线，虽然在第三轮淘汰赛中惜败于拥有前国手的体院队，但在余下的比赛中，队员们凭着顽强的作风、过硬的球技和优良赛风连续战胜对手，取得了团体第五名的好成绩。馆长队的选手们也顽强拼搏，取得了较好的成绩。

（信息服务中心　林嘉）

〖馆员论坛〗

2008 年图书馆优秀工作项目

转变服务理念　融入学科服务

“以诚相待、用心服务”，这是我们对服务的最初理解，但在实际工作中，我们体会到真正的用心服务仅仅有微笑、问候是远远不够的，关键是要站在用户的角度思考问题，真诚地用心关注用户的需求，用智慧让用户受益，用产品满足用户的需求。我们的学科服务理念是“我给你一块信息砖，你还我一块知识玉”。

借助有形的服务、无形的网络，我们展开了更有深度的学科服务。在合适的时机，以合适的方式，为用户找到合适的方案，使我们的用户可以足不出户地享受到“到桌面”的深层次服务。他们需要的个性化、知识化、学科化、泛在化的信息唾手可得，用户随时都能体会到我们的服务为把信息服务做到尽善尽美，我们做到“你要一杯水，我给你一杯茶”，力争为用户想得更多、想得更远。从水到茶，看似是水与茶的差别，但蕴含的却是是服务理念的根本转变，是想用户所想，是真诚、用心在体会用户的需求。

一、从用户到图书馆转变为馆员到用户中去

1. 贴近读者，主动服务

为了把“深藏”于图书馆的资源和服务推向更广的读者，2008 年的图书馆宣传周，我们决定深入基层，让信息服务更直接。我们主动提出到离读者最近的地方去，将宣传台设在了文理学部枫园食堂门口。并推出了包括图书馆读者服务指南、中外文数据库介绍、文献传递、数据库培训等一揽子宣传资料，这些为读者量身定制的 8 个品种共计 1600 多份的“产品”受到学生们的热捧。读者对这种宣传活动形式非常认可，在留言薄上写到：“图书馆服务周办得很有意义，武大图书馆平时的服务质量和服务热情也很高，感谢武大图书馆全体老师”。

2. 深入院系，专业培训讲座嵌入学科课程

在浩瀚的信息海洋里要找到对自身最有用的信息，需要掌握一定的检索技能。为在更大程度上提高用户的检索技能，我们深入院系，针对不同专业，举办多场次的专业培训讲座。此外，还主动与院系任课教师联系，协助课程教学，由教师安排 1-2 个课时讲授学科信息资源的检索，使信息素质教育融入到专业教学的课堂。多种培训方式的有机结合，使我们的信息服务在用户中产生了良好的效果，我馆中外文数据库的使用率逐年上升。

这种深入院系的培训方式在业内也产生了较大影响力，多次受到兄弟院校的邀请做专题讲座，如在东湖分校讲授档案文献信息检索课程，在上海外国语大学讲授特色库的开发与建设，在湖北美术学院研究生课堂讲授科技查新在科研中的应用等。

3. 开放式检索咨询服务

随着数据库数量的增加、利用率的大幅提升，各种电子资源的咨询也接踵而来。为避免“辗转”咨询造成的“信息失真”，同时也使读者能在最短的时间、最近的距离，获取到最需要的信息。从 08 年 10 月开始，我们组成咨询小组在大厅咨询台接待读者咨询并开展中外文献检索服务。由于设立地点的便捷性，以及解答问题的高效、专业性，大大激发了众多读者的信息需求。

曾有一位法学院的老师，在快下班时赶来要求检索论文被多个外文数据库收录及引用的情况，看着用户焦急的神情，我们不忍心拒绝，热情接待了他，并细致地查找相关信息，一共搜索到 200 多条记录，并逐条进行比对，完成了检索报告。而此时距下班铃声已有近一个小时。

在检索高峰期间，部门其他人员也会放下手头工作突击，确保服务的质量和数量。

小小咨询台折射出的是信息服务中心在为用户服务过程中所具有的奉献、团结协作的精神，通过这个窗口我们努力实践着，“信息全方位，服务零距离”。

4. “远亲近邻”尽享上门服务

首先，我们开展了业务培训上门服务。为更好的宣传 CASHL 丰富的资源和服务，扩大其在华中区域四省的影响，提升华中区域的文献保障服务水平，文献传递小组的成员走进江西，走近同行，介绍了 CASHL 系统使用技巧、现场辅导、疑难解答，并给各馆同仁提出了合理建议，使江西的用户从 CASHL 的学科资源与服务中受益。

另外，我们还提供技术服务上门服务。由于用户居住的分散性，增加了我们上门服务的难度，我们采取电话、网上多种交流方式，对于仍不能满足的请求，指派专人到用户家中解决疑难问题。目前，我们服务得到达最远的地方是鲁巷。

二、从基于馆藏转变为基于用户需求

1. 学科专场预约讲座

为使读者能准确及时获取本学科的信息资源，我们联系学科馆员和有专业背景的馆员讲授学科文献查找方法，提高各学科用户的信息素养，帮助他们熟练使用学科资源和工具。现在已形成化学、生物、药学、经济、图书馆、情报学、法学、政治与行政学、公共管理学等学科专场培训。

2. 调整 90 分钟讲座内容

我们根据读者需求、资源的变化，针对不同学科、不同层次的读者修订了 90 分钟讲座内容。由过去单一数据库检索、计算机操作技能等内容，调整为按学科资源数据库检索技巧和利用数据库作为文献研究工具的方法等的培训，并初步形成一套具有学科体系的培训计划。

3. 加强电子资源的调研与反馈

从各种渠道广泛了解读者对数据库的意见，通过发调查表、虚拟参考咨询系统和咨询信箱，安排具有专业背景的馆员负责数据库的维护与服务，搜集不同学科、不同用户需求反馈意见。从而使电子资源的服务更富有针对性。

4. 电子资源宣传栏

利用宣传板揭示电子资源的学科特点、最新动态，并设专栏发布大学生们感兴趣的时尚型、实用型网络信息，我们经常看见一些学生在此驻足浏览，小声讨论，或是拿出纸笔记录相关信息。

三、从通用服务转变为融入科研

1. 介入学科研究

完善和更新了三大投稿指南库：提供按学科浏览或检索的自然科学、社会科学、人文科学超过 10000 种期刊的投稿信息，为本校师生提供了解国际权威和核心期刊的窗口，使读者能在短时间内，一站式找到自己的投稿目标，增加了投稿命中率。

部门学科馆员参与社会保障研究中心的“985”工程建设项目，撰写《社会保障与生活质量评价数据库》的框架体系、技术规范、建设方案等文件，还参加了数据库招标、数据收集、验收等工作。一期建设圆满完成。二期信息录入工作也有序开展。该数据库成为支持社会保障重点学科建设的重要数字资源。

2. 提供学科文献资源保障

为提高学科文献的保障力度，文献传递小组积极努力创造条件，给学科组分配免费的文献索取额度，各学科组从过去的 50 篇提高到现在的 100 篇。

四、从获取信息转变为基于深度学科服务

我们还开展了学科论文写作的培训、辅导、评价一条龙服务；为学科信息保障尝试调研、选购、宣传、推荐运作链；并在学科服务中践行 RADAR（阅读、分析、摘要、评价、报道）服务模式，形成了直接和间接的学科教育。

信息服务中心正以不断提升的服务品质、不断丰富的服务手段与不断创新的产品，在各方面都发生着转变，积极融入到教学科研中，为校内外广大用户服务，与广大读者一道共创美好的未来。

（信息服务中心　王桃珍　张翔）

〖馆员论坛〗

管理理念和服务宗旨正在这里升华

——记工学分馆馆藏结构与服务模式的改变

2008 年底，来到图书馆工学分馆的读者惊讶地发现，工学分馆变了样：一楼大厅门口设置了验证处；原大厅右边久闭的门被打开，大厅直通宽敞明亮的外借厅，以前分设在两个楼层的自科、社科借还处在此合二为一；信息咨询部在大厅一角设置了专门的咨询处为读者答疑解惑等诸多变化，让读者耳目一新。原来，这是工学分馆酝酿许久的“藏借阅合一”服务模式正式实施了。

我们通常所说的“藏借阅合一”模式，就是在发达国家图书馆盛行的一种开架服务管理模式，它是建立在现代技术条件基础上的将文献资料的藏、借、阅融为一体的一种先进管理模式。整个图书馆只设一个进出口，除特藏文献和现刊外，其他文献不单设阅览室，读者可以在图书馆内部随意浏览和自由取书。它打破了传统的人书隔离，借阅分离的封闭格局，方便读者“书人合一、借阅一体”，通过有效的管理，力求达到读者方便的最大化和最大限度地发挥文献资源的使用价值。

为了早日在武汉大学图书馆运行新服务管理模式，图书总馆率各级领导和相关工作人员进行了深入细致的考察调研及论证工作，并相继在信息分馆、医学分馆实施了新的模式。工学分馆在借鉴其他分馆成功经验与总结教训的基础上，于 2008 年初最终敲定方案，并加紧各项准备工作。这一年中，分馆各部门在人员保证正常开放的前提下，开展了一系列的突击性工作，为实施新的服务模式扫清一切障碍。这其中包括流通外借大厅的房屋改建、电路改造；馆内 30 余万册图书磁针的更换；流通部外借处 40 万册图书的筛选、剔除；阅览部各室复本图书的进行清理、异动，累计 13 万余册图书、1700 余期刊种的搬迁调整等等。另外，各部门对本室书刊都进行了全面清理、倒架工作，对查出有问题的书刊进行了异动和处理。在清查过程中，对部分破损和模糊不清的书标也进行了更换。除了这些，各部室还进一步美化环境，以求给读者创造一个全新的、舒适宜人的人文环境。

在新模式运行半年的时间里，从读者方面最强的反应是：方便！只需进门一次验证，就可以在全馆畅行无阻；读者借书、还书、办证、咨询等事务只需在一楼外借大厅就可以全部完成；整合后的馆藏分布结构更为合理，大量的复本充实到流通部，让读者有机会借到更多的书；大部分对外服务部门延长了开放时间，有的部门甚至从早到晚连续开放；更多自习室的开放，读者可以带着自己的图书、资料来图书馆查资料、上自习等等。。。这些无不让读者感到欣慰。开架式管理给予读者极大的方便，大大节约了读者的时间。

可读者方便的背后，意味着工作人员更多地付出。譬如，实行开架式管理后，读者阅毕的书可能随意放置，乱架现象比较严重；另外，阅览室开放自习，座位供不应求，可能影响到读者查阅资料座位的满足。这些无疑会大大增加工作人员的工作量和管理的难度。为此，各部室人员动脑筋，想办法。对于前者，工作人员不停巡库，随时整架，发现乱架图书及时调整，以保证图书排架整齐美观，归类正确；发现破损的图书，及时修补，发现书标脱落者，及时补贴新书标，方便读者查阅等。对于后者，各部室都开辟了查阅本室书刊的阅览专区；有的部室还自费买来花草，进行区域的分隔。既美化阅览环境，又解决了自习与查阅资料的矛盾。

当然，改革总是在不断的探索中前进的，我们也不能到此止步而满足于现状，各项工作还需进一步调整和完善，软件和硬件也还要进一步配置。譬如为了进一步开放流通书籍带入各阅览室，分馆正在做相应的技术处理工作；为了让读者喝上放心的饮用水，分馆在各楼层新安装了锅炉和自来水净化装置；为了配合新的 ALEPH 图书集成管理系统，分馆加强了人员培训；为了方便读者借阅，重新规范和更换了分馆平面图及各室的标牌；为了不让一楼大厅的读者和工作人员经受寒风侵袭之苦，分馆门前安装了遮挡风雨的玻璃地簧门。总之，工学分馆的管理理念和服务宗旨正在不断的改革中得到深化和升华！

（工学分馆阅览部　陈克元）

〖馆员风采〗

用百倍热情　提供优质服务

——2009 年学位论文提交工作侧记

5 月是收获的季节，也是我校 7000 余名博硕士研究生开展学位论文答辩，获得学位的时节。今年我校各院系的论文答辩时间集中在 5 月中旬到 6 月上旬，随即学位论文网上提交工作开始。6 月份是学位论文提交的高峰期，在这一个月的时间里，各分馆负责学位论文提交的工作人员加班加点，共同努力，确保 2009 年上半年的学位论文提交工作顺利开展。

为应对时间集中、数量巨大的学位论文提交工作，我们采取了灵活有效的措施保证每一位毕业生在最短的时间里完成学位论文的送缴。这些措施包括：

一、部门启动紧急应对方案，以确保这一工作的顺利完成。一方面，电子阅览室负责收缴论文的同志时时刻刻坚守岗位，以应对现场纸本论文缴送。面对前来送论文的学生长队，他们选择的是坚守岗位，常常一坐就是大半天，连倒杯水、出去活动一下的功夫都没有，换来的是学生的一句句赞扬，“老师，谢谢您，你们真的辛苦了！”。另一方面，部门其它岗位同志一起参与论文审核批阅。在论文提交的高峰期，每天一上班进入论文提交系统，等待批阅的论文往往堆积成山。尤其是文理分馆，两三百篇论文是常有的事。我们便会根据需要，暂时放下其它不太紧急的工作，投入到学位论文的审核批阅中来。我们周末加班加点批阅，以此来保证在承诺的时间内将论文审核情况反馈给毕业生。

二、通过电话、E-mail、现场咨询等多种方式，解答论文上传中出现的问题。每每在论文提交的集中时期，我们的咨询热线 68754904、809、826 就响个不停，“老师，我论文提交的密码忘记了，怎么办？”，“老师，我的原文怎么老是传不上来？”，“老师，我怎么一点击提交就出现无法打开页面呀？”……诸如此类的问题一天要反复回答多次，我们都一一耐心作答，哪怕是在中午休息时间。有时学生将不能正确上传的论文发送到我们的邮箱中，我们便亲自为学生上传。也有许多学生自己提交好多次不能完成的工作，在工作人员的指导下花费不到 10 分钟就能做好。面对怎么也设置不好的页码，面对因特殊字符而无法上传全文，面对怎么去不掉的空白页，我们都会一一为他们排忧解难，直到完成论文的上传。

三、以方便学生为原则，尽量减少论文被打回的次数。对于存在有空白页等简单的问题的论文，工作人员不是简单地将论文打回去，而是帮助学生处理好再重新上传并审核通过。对于多次审核未通过的论文，我们便打电话告知学生原因。也有学生将自己提交不成功的论文直接发送我们的咨询信箱中，我们也会及时给予提交。总之我们愿意以百倍努力，树立图书馆服务至上的理念，给即将离开母校的上千名毕业生留下最美好的记忆。

从 5 月中旬开始，图书馆新一轮的岗位聘任工作开始了。期间部门同事参加岗位聘任述职，而学位论文提交工作井然有序开展，并未出现滞后办理的现象，这与我们采取有效措施是分不开的。

当然，学位论文提交工作中也存在着一些问题，包括如何优化学位论文提交流程、提高论文提交的效率、如何避免复本论文的出现、如何保证集中批阅的质量、如何提高论文审核的一次通过率等等，我们也在不断思索、解决问题，力图使这项工作更好地开展。

（信息服务中心　袁晓川）

〖馆员风采〗

深入学习实践科学发展观

第二党支部开展学习实践科学发展观知识竞赛活动

通过两个月来的持续学习和热烈讨论，图书馆第二党支部的党员们对贯彻落实科学发展观有了比较深入的了解和认识，并于 6 月 4 日下午组织开展了学习实践科学发展观的知识竞赛。

为了办好这次知识竞赛，二支部支委和党员们做了认真而又充分的准备。开展学习实践科学发展观活动以来，支部要求支部每位党员积极研读、深入学习胡锦涛总书记等中央领导同志关于学习实践活动的重要讲话以及学校党委下发的两本学习材料《毛泽东邓小平江泽民论科学发展》和《科学发展观重要论述摘编》。为了检查学习效果，支部决定采取知识竞赛形式。支部党员们自己摘选出学习中的重要内容，由支部汇总编制学习实践科学发展观复习题，并将复习题分发到每个党员。竞赛试题最后由党支部筛选确定。竞赛当天，二支部的党员们齐聚在图书馆职工活动中心，认真地做完了试卷。支部成员当场阅卷，并进行了评奖。

学习实践科学发展观的知识竞赛使党员们的学习热情更加高涨，在有目的地阅读过程中，更加深刻地领会了科学发展观的内涵和意义。通过这次竞赛活动，二支部全体党员们加深了对科学发展观的认识，统一了思想、增进了团结。

（资源组织部　张耀蕾）

〖馆员风采〗

“才女”与“诗人”的PK

——记工学分馆阅览部补书大赛

工学分馆三楼教师中文阅览室里一片热闹景象，一场阅览部员工补书技能大赛正在这里如火如荼地展开。比赛分三组，每组八人，要求三十分钟内修补好三本书。首先裁判组长赵小兰宣布比赛规划，再由裁判杨万强宣读打分三要素。紧接着第一组选手各就就位。看：比赛开始了，各位“才女”“诗人”立刻操起补书法宝——牛皮纸、剪刀，裁纸刀、糨糊、抹布，各显神通。

所谓“才女”，就是裁纸章法有度的高手，而“诗人”指擅长撕下完整封面的能人。这原本是大家在劳动中的笑话，但它形象地体现了补书的两个主要步骤。补书，说来简单，就是把破损散页的书经过装订修补，使之能够方便读者正常使用。事实上，真正把一本破旧的书修补好，不仅要求补完的书外观整齐美观，封面、书背上的书名、著者、出版社等信息完整，书背上的书标字迹工整、清晰，而且封内的连接条也要清洁整齐，没有糨糊外溢，书页能够翻开得自如。这些都是技术、经验、耐心与责任感的结合，其间更有很多小技巧。比如书脊，粘的时候看上去很平整，可是干了后可能会鼓起来。蒋元芬的经验是用糨糊把书背多涂几遍，让它浸透，贴牛皮纸时尽量拉紧；赵小兰习惯把书脊背刮毛糙一点，并把 U 形槽的棱角略微打磨一下，这些方法都是平时工作中的积累；也有一些是自己的经验判断和审美习惯。如有人看到封面过于破损，可能选择把原书名裁剪下来，漂漂亮亮地贴到自己用牛皮纸做的封面上，胡兴兰则愿意把毛边裁剪成整齐的图形贴到牛皮纸上，以求多留一点封面原貌。

为了让这次活动成功举办，早在一个月前，各位评委就开始积极筹备了：制定补书细则、评分标准、收集破损书籍并把它们搭配打包。到比赛这一天，各位评委早早来到教中布置现场。为了方便选手对号入座，每个考位上，评委们细心地贴上报纸，整整齐齐地摆放好比赛的各项用具，甚至事先帮选手把牛皮纸和连接条按书的规格裁好，让选手们可以心无旁骛地参赛。

随着赛场上时间一分一秒流逝，原本破损的书籍在选手们的巧手下一本本换上新装。参赛的选手忙个不停，等待的选手也没有闲着。有人忙着观摩取经，有人忙着帮参赛的人递剪刀抹布，不时有人说个笑话哄大家开心。王玫更是手上忙忙碌碌，口头插科打诨，两不耽搁。由于工作性质的特殊性，大家平时说话都是压着嗓门，这会都尽情放声说笑了。

谁说这仅仅是一场业务技能比赛呢，你看任利众一边自己参赛，一边给旁边的新员工讲解；胡继东自己赛完，赶紧逡巡着关照后一组的同事；林小艳则一遍一遍帮着参赛的人把倾倒的糨糊瓶扶起，比自己比赛还着急。这样感人的场景不胜枚举。没有人真正关心到自己的名次，大家只是在尽情享受参与的乐趣。

这的确又是一场业务技能比赛，让大家在竞技中提高了业务水平，也增进了友谊，所以它更是一场友谊与业务的联欢会。

（工学分馆阅览部　陈克元　赵小兰）

〖进修培训〗

2008 年图书馆优秀工作项目

学习日常工作英语　提升读者服务水平

1. 前言

2008 年 7 月，“中国图书馆学会第四届青年学术论坛”召开。“这次会议的基本理念，是引导图书馆人去关注图书馆的公众形象问题，关注图书馆的媒体公关、图书馆活动的组织、图书馆文明礼仪、图书馆服务用语等具体而紧迫的问题”。与青年学术论坛的主题不谋而合，武汉大学图书馆医学分馆由于到馆留学生读者激增，馆员与留学生读者之间的沟通障碍十分明显，很可能影响到“零投诉”年度工作目标的实现，早在 2007 年便萌生了对馆员进行工作英语培训的想法。“学习工作英语，提升服务水平”，《日常工作用语》培训成为 2008 年馆员继续教育的主题。

2. 医学分馆《日常工作用语》实践

2. 1《日常工作用语》培训构想

策划一，土教师教洋文，青年馆员担当主力。谁可以教英语？教师只能从两个途径产生：馆内自力更生或者从馆外聘请英语教师、外籍教师，甚至留学生。在明确了我们所要讲授的是图书馆业务英语后，从馆员中产生教师的想法便胜出了。近年来，入馆青年馆员的学历层次都是硕士、博士，在严格要求、精心组织下，他们完全有自信、有能力完成此项培训课程，

策划二，剪刀糨糊，教材实用化。自编教材费力、费时，而且完全没有必要重复劳动。在考察可用教材后，我们选择潘华栋、陈兆能主编的《图书馆常用英语 900 句》作为教

材蓝本，由几位教师进行节选和改写。节选原则是“与实际工作密切相关，基本覆盖读者服务各项内容”。我们还结合图书馆工作发展的实际，更新了部分内容，并使情景对话更切合本馆实际。

策划三，因材施教、寓教于乐的教学理念。在业务知识和英语功底方面，馆员的层次是千差万别的。培训既要有一定深度、难度，又必须照顾到大多数馆员的平均水平。在一、两学期内，使所有馆员英语听说流利，基本上是不现实的。因此，我们此次培训侧重于“业务培训”，而不是语言培训，掌握工作用语是第一位的，其次才是掌握英语。内容尽量丰富多彩，教学形式保持轻松愉快，以快乐学习为本。

策划四，学员英语竞赛、教师完美谢幕。期末考核的设计是重点也是难点，备受关注。在反复讨论之后，我们最终选择了全体学员英语竞赛的考核方式，编写竞赛规则时还设计了不计分的教师表演环节。

2.2《日常工作用语》培训的创新与特色

立足基本工作，提升专业水平。青年“教师”来自全分馆各个业务岗位，在培训分工时，已充分考虑他们各自的强项，要求他们结合实际工作进行讲解、发挥。工作制度、有益经验、专业知识得到分享，使每位馆员能看到工作的全局，以及自己所从事工作在整个图景中的价值。

剪辑音频文件，听标准发音，跟老师朗读。作为教材蓝本的《图书馆常用英语 900 句》附带随书光盘，“教师”开动脑筋，用软件对随书光盘进行剪辑。培训时可以先听标准读音，再跟老师朗读，本地化后的教材因此有了可用于预习、复习的实用录音资料。

观看《疯狂英语》视频，克服畏难情绪。《疯狂英语（Mad About English）》视频是 2008 年热点，视频中各行各业的北京人为迎接奥运，都在努力学习英语，其中包括“文迪”，一位年纪较大的女图书馆员。我们希望以此视频为大家鼓劲，学习英语并没有想象的那么困难。

寓教于乐，欢乐温馨，教唱英文歌《我和你》。教唱英语歌曲是来自馆员们提议，商议后选择了奥运主题曲《我和你》，句子简单然而十分温馨，我们就是图书馆相亲相爱的“一家人”。培训活动的最后一个节目，全体馆员齐唱“We are family”，鲜花和祝福中迎接新年。

扩展阅读，跟金正昆学礼仪。学习英语的目的是为了沟通、交往，仅掌握语言工具是远远不够的。“建议及投诉处理”是培训的一个章节，此外，我们还借鉴相关书籍，穿插了对国际礼仪基本原则的介绍，要求馆员们“尊重自身；尊重自己所从事的职业；尊重自己所在的单位”，“以人为本，热情有度”，“交往对象需要什么，就在合法的条件下努力去满足对方什么，……坚持交往以读者为中心。”

“学员”激烈竞赛，“教师”倾情“春晚”。期末考核成了此次培训的绝对高潮。按照正规详细的竞赛规则，学员分组后经过必答、抢答阶段，最后经“加试”决出胜负，颁发获奖证书和奖金。全体“教师”自编音乐剧《Q 版白雪公主》剧本（英语对白，武汉方言字幕），导演、剧务自动产生，自制服装道具，反串的“白雪”、王后、魔镜、王子、猎人纷纷出场，冬日里满室欢笑，为培训活动划上完美句号。任何看到活动照片的人，都能感受到活动的“热度”。

3. 实施当中的成效和问题

3.1《日常工作用语》培训的成效

《日常工作用语》培训是应对图书馆激烈变革的积极尝试。即使是一个小小的分馆，老馆舍条件下实现藏借阅合一开放模式，新集成系统、资源整合/管理系统的全面上线，机构改革、新馆员学历层次的提升等等，都使我们的资源与服务以全新的面貌呈现给读者。图书馆在变，图书馆员的职业态度需要转变，服务水平必须提升。

《日常工作用语》培训是青年馆员的一次集体亮相。有人感慨中国青年人的成功机会太少，在图书馆风云变换的图景中，如何充分发挥青年馆员的积极性，为他们提供表演舞台，让他们在图书馆施展抱负，体会职业满足感，关系到图书馆人才梯队的稳定，直接影响图书馆事业的未来发展。图书馆服务是团队协作式的，每一位馆员都是图书馆的“形象大使”，图书馆服务理念必须传达到每一位馆员。充分发挥 70 后、80 后硕士、博士青年馆员的才能，并请老馆员分享图书馆知识和经验，有利于营造和谐、进取的工作氛围。

《日常工作用语》培训是一次跨部门的馆内大协作。对于读者来说，只有一个笼统的图书馆，而没有各业务部门，但图书馆服务的完美实现，常常牵一发而动全身，需要各部门协力完成。此次培训的设想完全来自民间，由流通阅览部门根据工作需要提出，最后由咨询部牵头，集合各部门青年馆员的力量完成任务，期末考核的策划、实施则是流通阅览部合作完成。近期，图书馆内的各传统业务部门纷纷经历整合、重组，但只要为读者服务的总目标不变，各业务部门之间的通力合作就是保证服务优质的关键，每个人都应该把自己的工作做好，协作性工作中更要互相“补台”。

3.2 存在问题及解决思路

《日常工作用语》从培训正式开始到考核完成，历时三个多月，馆员学历层次参差不齐，短时间内不可能整齐划一地达到与留学生读者交流的英语口语水平，这与我们预想的情况相一致。馆员能够以丰富的知识和高超的技巧应对读者咨询及服务中的复杂场景，这个功夫也很难速成。馆员继续教育是永远的命题，实现的途径多样，我们《日常工作用语》培训只是开局。联系工作实际、低成本的继续教育方式，将始终是我们的选择。

4. 未来展望

《日常工作用语》培训中，很多小细节都值得回味。青年馆员“教师”一律被年长馆员尊称为某“老师”：上班途中，老馆员会用英语跟“老师”打招呼；阅览室馆员写若干句她的“工作用语”，要求个别辅导超出教材的内容。青年馆员“教师”一扫在图书馆工作缺乏机会的“失落感”，“成功是一个漫长的积累过程”，此次培训有助于培养青年馆员“精益求精和不懈努力的精神气质”。

对于未来，我们还有很多畅想，学科服务的全面推进；借助“CALIS 全国医学图书馆员网络课堂”加强馆员继续教育；普通馆员侃“业务”，馆内知识分享平台；通过青年馆员小组加强与学生互动；招募“洋学生工”服务广大留学生等等。把想法变成现实，需要决心、勇气和坚韧。

医学分馆　学科服务部　李晓芸
阅览部　申　艳
流通部　杜康华

〖进修培训〗

ALEPH 馆藏目录检索系统新在哪里

——记信息分馆的一次职工培训

我馆推出 ALEPH 馆藏目录检索系统后，大家对这个新的检索系统究竟怎么个新法还不够了解。为此，信息分馆组织了职工培训，学科服务部的廖祥春老师为分馆职工讲解了新系统的功能和特点。

廖老师从 ALEPH 与 ILASII2.0 的对比中，简明扼要地提炼出 ALEPH 馆藏目录检索系统的 5 个新特点。其主要表现在文献查找方面：1、检索时需要选择相应的库；2、新增了分类浏览功能；3、多种显示格式可供选择；4、提供了扩展检索；5、OPAC 的 SFX 的目标库、服务与链接。他还以“近景摄影测量法”为例，演示了主题项扩展检索功能。另外，廖老师从读者如何利用图书馆以及工作人员如何给予读者指导两方面提出了如下要点：1、注册与登录“我的图书馆”；2、图书流通状态；3、预约图书的方法等等。讲解过程中，他还针对新系统的注册、密码管理、图书流通状态、预约细节等等问题，提示工作人员给予读者有效帮助和正确解释。

培训之后，同事们结合实际工作，检验新特点，一层层揭开新系统的面纱。图书精美的封面跃入眼帘，SFX 提供链接，“go”指向通途，有 MARC 格式显示……，还有“分类浏览”，可以把书库中所有图书尽收眼底。新的馆藏目录检索系统界面友好、使用方便、功能强大，不仅是读者获取文献的向导和帮手，也是工作人员的好工具。

回忆图书馆服务手段的变迁，从手工操作到计算机集成系统的应用、升级、更新，图书馆在践行“读者第一，服务至上”的发展道路上，与时俱进，不断更新服务理念、完善服务方式，得到了全校师生的好评。

（信息分馆阅览部　任晓燕）

〖信息快递〗

2009 年“CASHL 走入华中之河南行”宣传培训会议在郑州大学图书馆举行

为了积极配合 CASHL 管理中心 2009 年 5 月 15 日—31 日 CASHL 华中区域优惠活动安排的统一部署，更好地宣传 CASHL 丰富的资源和服务，扩大 CASHL 服务在河南省高校的影响，让更多的河南省高校师生认识并了解 CASHL 共享服务体系，使河南省更多的高校师生和社会读者能够受益于 CASHL 服务，共同提升文献保障服务水平，CASHL 华中区域中心（武汉大学图书馆）联合河南省高校图工委、河南省高等教育文献保障系统（HALIS），于 2009 年 5 月 6 日在郑州大学新校区图书馆共同召开了“牵手河南，相约 CASHL——CASHL 走入华中之河南行”宣传推广培训会议。本次会议得到了 CASHL 管理中心、CASHL 华中区域中心、河南省高校图工委、郑州大学图书馆以及河南省公共图书馆、科研机构的大力支持。教育部高等学校图书情报工作委员会副主任、CASHL 专家咨询组专家、原北京大学图书馆戴龙基馆长，CASHL 全国管理中心关志英副秘书长，CASHL 华中区域中心副主任、武汉大学图书馆周明华副馆长，河南高校图工委副主任、中原工学院图书馆张怀涛馆长，河南高校图工委副秘书长、郑州牧专图书馆魏秀娟馆长，郑州大学哲学社会科学研究管理办公室杨云香主任，郑州大学图书馆崔波馆长、胡志荣书记等出席会议。参会代表还有来自河南省 33 家高校图书馆、4 所军队院校图书馆和河南省图书馆、郑州市图书馆、河南省社科院图书馆共 40 家图书馆的主管馆长和馆际互借工作人员，以及郑州大学相关学科的教师、研究生共 180 余人参加了此次会议。会议由郑州大学图书馆胡志荣书记主持。

此次会议对于促进河南省高校和科研机构认识、了解、共享 CASHL 的资源与服务，进一步发挥 CASHL 的文献保障平台作用，推动河南省的人文社科研究快速发展必将发挥重要作用。

文理分馆流通部

文献传递服务小组　雷 霆