

2004年在图书馆领导班子的带领下,全体工作人员以高度的责任心,求真务实和精诚团结协作的精神,努力完成岗位目标,基础业务工作也向着规范化、制度化、有序化的方向发展。

年初,领导班子确定了八项工作目标:社区图书馆协作网的建设;文化信息资源共享工程宝山基层中心的建设;市民讲座;读书节工作;整合图书馆人力资源;有偿服务;业务管理体制的健全与规范;整合图书馆文献资源。目标明确,任务分解,职责层层分工落实,人人做到程序清晰,工作胸中有数。

走过这个春天

宝山区图书馆春季工作总览

结构调整展新颜 基础工作求真实

近几年,我馆藏书增长幅度大,读者群发展迅速,然而馆舍面积已严重地不适应形势的发展。如何突破瓶颈,是摆在我们“宝图人”面前的一个难题,新班子成立后,在广泛听取读者、职工意见的基础上开展调研工作,提出了“知难而上谋新路,深挖潜力求发展”的指导方针,决定对原有的空间重新整合、重新布局,扩大书库的阅览面积,满足读者需求的决定。随后,由流通部牵头,全馆上下齐动员,拧成一股绳,劲往一处使,清理各类物品9吨,新增阅览面积400平方米,一个人性化的阅览布局初具规模。此事不但受到了读者的好评,而且得到了文广局瞿

局长的肯定和鼓励,并做了重要批示。他让我们“继续保持求真务实的工作作风和迎难而上的精神,以创新的方法吸引更多的读者”。这让我们图书馆的干部、职工倍受鼓舞。

今年1-3月份中心馆HORIZON系统借还图书36371册;ILAS系统1-3月份借还图书56351册;1-3月新办证1005张;建立服务咨询表、书库巡查工作表;统一规范服务用语、电话接答语;规范“白卡、三八卡、老年卡”逾期处理方法;在流通部内开展了大讨论,提出目前工作中最希望改进的方面13条,工作人员感到最痛苦的事情6条,甚至请老读者、读者

自愿者、热心读者随时随地给我们提建议,让他们在我们的《宝图动态》上发表读者心声、体会、感想等。通过这个活动,大家都感到受益匪浅,馆领导加深了对具体工作的了解,从而务实求是,逐步落实、改进工作。同时,员工们更加珍惜自己的工作岗位,认真热情地对待每一位走进图书馆的读者,读者满意就是他们最大的心愿。

协作网工作全面开花 “市民讲座”效应轰动

按照区委、区政府的精神,根据文广局对图书馆建设社区图书馆协作网的目标和要求,2004



年底前,我馆要在全区范围内完成20家社区图书馆协作

网的建设。为此辅导部加快了工作进程,实行了分工协作,到目前为止,协作网工作成绩显著。(详见下表)

	乡镇馆	建社区分馆	建小区分馆	备注
1	高境镇图书馆	1个中心馆	1个小区分馆	输入图书4200余册,4月开馆。
2	友谊街道图书馆	1个中心馆	2个小区分馆	共输入图书2000余册
3	吴淞街道图书馆	1个中心馆	1个小区分馆	分馆共输入图书1000余册
4	庙行镇图书馆	1个中心馆	2个小区分馆	馆址落实,正配置电脑、整理图书
5	泗塘街道图书馆	1个中心馆	2个小区分馆	馆址落实,正配置电脑、整理图书
6	顾村镇图书馆	1个中心馆	/	/
7	海滨街道图书馆	1个中心馆	3个小区分馆	目前着手建中心馆
8	通河街道图书馆	1个中心馆	2个小区分馆	今年再增加3家
9	罗店镇图书馆	1个中心馆	1个小区分馆	今年再增加2家
10	大场镇图书馆	1个中心馆	2个小区分馆	日前正在启动
11	罗泾镇图书馆	1个中心馆		第二季度启动
12	长兴乡图书馆	1个中心馆		第二季度启动

今年的读书活动同样搞得生机勃勃,我馆的“宝山市民讲座”的效应十分轰动,成为宝山区内较具规模和影响力知识讲座活动,深受广大市民、读者喜爱,并成为宣传教育的名牌服务项目。我馆在具体承办这项活动方面做了不少努力。2月14日的“信息时代管理理论——学习型家庭”的大型讲座;3月28日的“如何提升个人和组织的学习力”的专题讲座,使宝山区图书馆的六楼报告厅挤得水泄不通。教授们新颖的观点和幽默的话

语让广大听众深受启发,区领导表示:这样深受教育的讲座值得一听。区领导、文广局领导都对我们的工作进行了肯定和认可;除此之外,还做了联合图书馆的图书著录工作;社区图书馆的图书配送工作;《网络建设》刊物的组稿工作;三八妇女节期间还承办了宝山区处级女干部插花艺术培训班。

系统整理忙而不乱 网页更新高雅怡人

计算机信息部在第一季度里

完成了3期定向定题服务 《媒体看宝山》为区级领导提供最新、最快的宝山信息,为领导的决策提供情报服务;完成大小课题服务14个;更新了宝山区图书馆网页,添加了“儿童园地”、“馆员天地”、“网站地图”、“读者交流”等多个栏目;对馆内员工进行了3天的计算机应用培训,计算机应用能力大大提高,成效显著。另外,对电子阅览室计算机系统更新,阅览室面貌焕然一新;对本馆MAIL服务器web服务器等进行了调整完善,实现“24*7”的

开放目标。

人的一生,会经历无数的春天,然而,2004年的这个春天比较特殊,会让人终生难忘、记忆犹新,读者满意的笑容、本馆职工由衷的赞扬冲淡了信息部同志身体的疲劳,做网页的同志是怎样怀着忐忑不安的心情边学边干,翻阅着一本本“枕头”般的电脑书刊,将网页、栏目重新精心制作。辛勤的劳动终于有了丰硕的成果,她们的制作的网页和栏目给人耳目一新、简

洁明快、高雅怡人的感觉。

规范图书采购流程 编目工作有条不紊

采编部今年以来开展各项工作正常有序,并逐步走向规范。第一季度内完善了图书采购制度,规范了采购流程,签订了书商守则,严把图书质量关;规范界定本馆(ILAS)、上图宝山分馆、社区图书馆、联合馆业务范围。制定了业务报表、配书原则、权限界定等;规范文献加工工作

流程,减少差错率;对图书馆系统编目工作进行改进;使用购书经费13.88万;购买中国学术期刊数据库11700元;购音像资料2651元;订报刊1043种,其中报173份,刊870种;图书加工3041种,4484册;编《新书推荐》5期,提供新书信息条目250条。



分工明确各尽其责 工作繁杂紧张有序

办公室工作包罗万象,包括档

案、财务、后勤等,工作上是一个萝卜一个坑,分工明确。年初我们重新完善了并签定了岗位职责要求;完善了领料制度、派车制度、维护保养制度;完成了全馆“上岗合同”、“安全责任书”的签定工作;完成职工正常晋升工作;编辑《宝图动态》2期,并将电子版发布于本馆网站;将原有的各类规章制度转化为电子版;重新修订了“在编职工执行公休假的暂行规定”、“宝山区图书馆寄存办法”、“图书资料赔偿暂行规

则”、“会议制度”等规定;制定了宝山区图书馆的“安全生产专项整治工作方案”、“安全应急预案”;共组织6次安全生产大检查;2次防火安全知识专项培训;做好空调、电梯、水泵等设备的维护保养和其他设备的安全运行记录工作。做好各类信息的编写和报道工作;精心安排组织各类大型讲座12场;参与全馆的工作调整、书库调整和各楼层布局;做好后勤保障工作;协调好各部门工作及做好对外联系工作。

拥有春天 拥有今天 拥抱明天

馆领导班子在结合“宝山区图书馆五年发展思路”的基础上,组织各部室主任、部分骨干等赴嘉定图书馆、杨浦图书馆和松江图书馆参观、学习。学别人之长,补自己之短,结合自己的工作写调研报告。有比较才有鉴别,有学习才有进步。通过参观学习,大家清楚地看到了兄弟单位的优势和自身的长处,更增强了我们做好工作的信心(转第4版)



“ 如何提升个人和组织的学习力 ”

“ 市民讲座 ” 之二

日前，为满足广大读者的要求，宝山区图书馆再次特邀上海市明德学习型组织研究所副所长王永福教授前来作“如何提升个人和组织的学习力”的讲座。王教授刚结束上午的讲座就马不停蹄赶到这儿，将设备仔细试过，由此可见他是一个工作严谨，是个精益求精的人。一点多钟，来自各行各业的听众陆续赶到了会场。看着会场里座无虚席，刚才还显有点疲惫的王教授一下子精神焕发。王教授知识渊博，幽默诙谐，采用种种辅助手段：录像、实验、音乐、问答等，充分调动听众的积极性，转被动为互动，会场气氛空前热烈。当讲

到“如何改善心智模式”时，王教授把深奥的理论知识化作有趣的游戏，和听众在共同游戏中讲解相关知识，浅显易懂，让人深刻领会，过耳不忘。一位听众由衷地说：“王老的讲课精彩至极，使我们茅塞顿开，有了工作学习的动力，以后在工作中也可以少走许多弯路，值得一听！”“时间是短暂的，知识是无尽的。”这是每一个听众听后的共同感受。

真诚地希望听众朋友给我们多提宝贵意见，相信“宝图讲座”将像王教授说的那样：“在不断否定中成长起来。”（周彬）



上图：上海市明德学习型组织研究所副所长王永福教授正在讲课；下图台下读者正聚精会神地在听讲课。 摄影：孙迎春



图为：本馆领导唐铭杰与杨浦图书馆馆长王婉卿正在交流管理经验。 摄影：孙迎春

（接第3版：“走过这个春天”）和勇气，增强了凝聚力和向心力，坚定了科学发展的信心。我们将及时把这次学习的有益之处融会贯通于各项工作实践中，将图书馆变样目标工作落到实处，满足读者日益增长的文化需求，真正遵循“以读者为关注点，努力提升服务质量”的服务原则，实现“读者第一，服务至上”总目标，变知识宝库为知识喷泉。

2004年的这个春季，宝图的干部、职工是在紧张、忙碌中渡过的。宝图人、就像是果园中不停劳作的果农，辛勤地耕耘在自己的园地里。虽然我们是在挥汗如雨地工作着，然而，呈现在我们眼前的是桃花的一片粉，梨花的一片白，菜花的一片黄这样一个色彩斑斓的美景。我们置身于这个春天，我们被这个春天所包围，我们呼吸着清新的空气。这感觉真的不一样，因为，我们不但拥有春天，把握今天，而且我们憧憬着硕果累累的明天。（晓阳）

寻长补短求真务实到实处

为贯彻落实宝山区图书馆工作变样目标，推进图书馆各项工作的蓬勃开展。4月6日，宝山区图书馆班子领导带领图书馆部室主任和部分业务骨干一行16人到嘉定图书馆参观、交流学习。

座谈会上，嘉定馆馆长姚强和宝山馆馆长唐铭杰分别介绍了在读者服务、业务辅导、信息服务等工作上的成功经验与具体做法。双方就如何构筑信息文献资源共享平台、公益性事业单位体制和机制改革、加入上海市图书馆中心分馆后一

些实际问题以及树立以人为本服务理念等方面进行了深层次的交流与探讨。

“有比较才有鉴别，有学习才有进步”。通过参观学习，大家清楚地看到了兄弟单位的优势和自身的长处，增强了凝聚力和向心力，坚定了科学发展的信心。我馆将及时把这次学习的有益之处融会贯通于各项工作实践中，将图书馆变样目标工作落到实处，满足日益增长的各层次读者需求，真正让广大读者满意。

(徐惟霆)



2004年4月16日期间，本馆部室主任和部分骨干在馆长唐铭杰的带领下，到嘉定图书馆参观学习。图为6日在嘉定图书馆学习交流。 摄影：孙迎春

公共图书馆的性质(定义)

公共图书馆是面向社会公众开放的图书馆。它为公共所有，向整个社会，为每一个走进图书馆阅读的社会成员提供服务。我国的公共图书馆通常由各级政府文化主管部门管辖的图书馆。公共图书馆担负着为科学研究服务和为大众服务的双重任务。

- 摘自《图书馆学基础》

距离的思索

访嘉定、杨浦、松江三馆有感

作为二十一世纪现代化新型图书馆，我们的视线时刻追踪着国内外一流的同类图书馆，把与它们之间的差距转化成宝山图书馆不懈前行的动力。然而当我们将关注的目光更多地投向周边的区县同行时，我们发现他们也有许多值得我们学习与借鉴的经验与做法，带着寻找差距、取长补短的心态，我们连续走访了嘉定、杨浦以及新建不久的松江图书馆。三馆之行使我们发现了距离所在，引发了我们对今后工作的诸多思考。

一、所见所得

随着网络时代的到来，图书馆的馆藏空间结构由单一的物理馆藏演变成物理馆藏+虚拟馆藏，数字资源建设正引起图书馆同行的普遍重视。松江图书馆在新馆建设过程中，投入了大量资金引进数字资源，丰富数字馆藏。目前该馆拥有了清华同方、重庆维普、超星、万方、ISI 互联网商务信息等多种专业数据库，受到了读者的广泛欢迎。数字馆藏由于具有信息量大、获取快捷、检索方便等特点，已成为越来越多的读者获取信息知识的新途径。就我馆而言，由于它并不占据物理场所，对于日趋紧张的馆藏空间，合理加大数字资源的投入不失为一个有效的解

决方案。

一个地区的发展需要有自己的特色，特色服务也就成为公共图书馆寻求发展新路的必然产物，这也是参观过程中一个深切的感悟。嘉定与松江图书馆在地方文献资源建设与服务上有他们各自独特的优势与特点，嘉定图书馆在地方文献建设上起步较早，文献资源收集工作做得很完善，并得到了地方政府的大力支持，取得了很好的成效。松江图书馆则是充分挖掘与利用自己深厚的地域人文优势，其地方文献收藏目前在上海图书馆界的首屈一指。由此感到必须发挥自身的优势，做到“人无我有，人有我优”，才能使图书馆的发展充满活力，才能使自己的服务独具特色。笔者以为，宝山图书馆如何发掘具有宝山地域特征的文化资源，创立自己的服务品牌，譬如充分利用宝山文化名人、钢铁、抗战史等资源优势建立富有地方特征的特色馆藏及数据库，为本地区文化经济建设服务等等都是值得我们深思的题目。

采编部门作为负责图书、期刊等各类文献的采购加工的基础业务部门，其工作的好坏，将直接影响图书馆服务用户的质量。在参观中我们了解到杨浦图书馆采编部的工作(转第六版)

(接第5版:距离的思索)做得非常周到细致,甚至是书标的打印粘贴也非常富有人性化。这些好的方法都是我们应该在工作中积极学习和借鉴的,只有树立服务至上的理念,才有采编工作的出色表现。

二、所思所想

通过本次参观学习,我们既看到了必须保持的先进一面,也了解了与同行之间的差距所在,这一切都有待于我们今后工作中切实加以改进与提高。

其一,本馆目前实行的是图书采编的双轨制,与其他馆的单轨制相比,各有利弊。就我馆而言,必须

重点考虑的是如何丰富馆藏,协调各库藏书比例与特色,提高藏书质量,满足不同读者的阅读需求,形成中心馆馆藏与本馆馆藏的互补优势,尽可能为读者提供多渠道自由选择借阅条件,从而使双轨制既能为广大读者所接受,又能为本馆带来更多服务读者的自主空间。

其二,进一步强化数字资源建设,加大数字资源采购力度。在保障现有种类的基础上,不断增加数字资源品种与容量,方便读者从网上快速获取数字资源,以充分体现宝山图书馆文献信息服务的现代特征。

其三,加强与各部门之间的沟通协调,第一时间获取读者阅读需求,及时调整馆藏结构。进一步健全特色馆藏,保障重点文献收藏,丰富地方文献资料库,不断满足新形势下读者对各类文献资源的迫切需求。

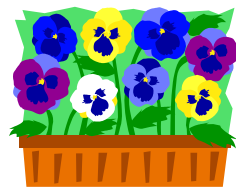
松江图书馆余馆长一席话让我感触颇深,他说人是需要一种精神的,作为一名文化人,你为文化想了多少?作为一名图书馆员,你为图书馆想了多少?我想如果我们每一位员工都在时时为图书馆着想,那么我们与国内一流图书馆差距将会缩小,与世界一流的图书馆距离也

采他山之石以攻玉

近期我馆组织部份职工先后参观了嘉定、杨浦、松江等三家区级图书馆,作为其中的一员,在参观的过程中,我感触颇深。这三家图书馆都有自己的特色收藏和特色服务,尤其是馆领导以人为本,贴近读者的服务理念给人印象深刻。在这三家图书馆里,嘉定图书馆的地方文献收藏工作保持着一贯的持续性和广泛性,并且能充分根据本区的经济、文化等情况大力开展相关的文献收藏工作。如配合F1汽车一级方程式赛的进行积极开展有关汽车文献的采购、收集工作,从而构筑了汽车文献的馆藏特色;松江图书馆的地方文献收藏别具一功,在他们的地方文献展览馆内网罗了松江的杰出人材的杰出作品,并分门别类的予以保存,从中可以看出工作人员的辛勤劳动。

除了各具特色的地方文献收藏外,三个馆的特色服务也令人印象深刻。杨浦图书馆、松江图书馆的馆内环境布局合理,充分考虑了读者的实际需求,不追求豪华,使读者在一个充满和谐、温馨的环境里愉快地阅读。同时他们还采取多种方法为读者服务,如松江图书馆设立市民公共信息超市,使读者在图书馆可以了解到各种社会信息,极大地方便了读者。

通过参观学习,使我们感受到了兄弟馆工作人员的敬业精神和开拓精神,感受到了他们人性化的服务理念,“一切为了读者”在他们身上得到了很好的体现。一个图书馆,只有形成自己的特色馆藏和特色服务,才能成为读者喜爱的图书馆,这就是此次参观学习带给我的体会。(孙迎春)



馆际交流

从情报学知识中了解到:无论是发达国家还是发展中国家,只要有效、适时地利用情报,社会就有大的发展,就能前进。否则,就会出现倒退现象,图书馆事业亦是如此。我们不但要适时地掌握国内外同行的先进经验,用“拿来主义”来充实自己,我们还要走继承和发展的道路,取人之长,补己之短,求真务实,这样,我们的图书馆事业才能不断向前发展。我们开展的馆际交流活动就是为了达到这个目的。(编者)

宝山区图书馆在历届区(县)委和政府的支持下,已发展成为藏书近50万册,馆舍面积5000多平方米,基本实现计算机管理。

今年初,馆领导班子落实了专人负责开展地方文献的收集、整理、保管并制定了收集范围和征集对象(单位)。整体方案和具体工作细则落实后,自2月1日启动以来,外出调研18次,查阅相关资料,浏览区(县)志,初步拟订今年内与吴淞街道、罗店镇、罗泾镇、长兴乡、文保所、区档案巨(史志办)、教育局、水利局等单位建立紧密的地方文献收集协作互助关系,然后在此基础上逐步在全区辐射扩展。

1.主动向区内史志资深专家傅家驹、张大华、姚家驹等老前辈请教,虚心听取他们介绍经验教训,请他们对我们的工作思路出主意,他们一致认为:这是启动了一项有益区内政治、经济、文化建设,为后代留财富的好事。他们畅所欲言,提出了许多宝贵建议,还积极出谋划策,

确切定位、务实求新、争创特色、打造品牌

我馆近期地方文献收集整理点滴

牵线搭桥,联络有关单位,帮助收集有关文献。傅家驹老师除了捐出多年收集的文献外,还不顾年老体弱,亲自参与走访;张大华老师不辞辛苦,来馆指导,实地了解我们已经收藏的文献情况,帮助补缺了一些文献。

2.多次到罗店、罗泾、长兴等地,充分依托社区图书馆的网络优势,收集当地的资料,洽谈合作意向,商讨资源共享这一课题。在当地文化站长和图书干事的支持帮助下,征集到了《罗店志》、《警钟长鸣》、《吴淞街道民间文学》(手抄本)以及《张大嫂”怀孕》、《老公,别走》、《老表退亲》、《烦恼的请贴》等民间自编(创)自演获奖作品的手抄文献。

3 经过两个月的努力,目前我们

已征集,补充到《诗存稿》、《浦左(右)集》、《藕风馆文集》、《罗裕镇志》、《金罗店的故事》、《宝山文化志》、《大场镇志》、《盛桥镇志》、《杨行乡志》、《宝山劳模》、《宝山史志》、《奋斗——宝山党史小故事》、《泣血吴淞口》等20多种反映宝山历史、政治、文化、民俗的重要文献。

4.下阶段,我们将与罗店同行合作,赴京接受潘光鼎先生(原北大校长)子女捐赠的文集,与著名儿童文学家陈伯吹先生的子女洽商,收集整理先生文稿、史料事宜;去罗泾拍摄当地征集的农家文物照片;到长兴摄入具有浓厚乡土气息的民俗文化、建筑,收集民间自己创作的歌词、曲谱等。

(刘培敏)



发展图书事业, 振兴社区文化

宝山社区图书馆协作网经过两年的试点建设,分别在淞南、通河、杨行、月浦、罗店等5个乡镇街道的居民聚居地建立了5个中心分馆,8个基层分馆,共13个网点。到目前为止,高境镇图书馆中心分馆开馆前的各项准备工作已基本完成,将于4月份正式开馆迎接读者;友谊街道社区图书馆计划建成一个中心分馆、两个小区分馆,现在中心分馆的电脑、宽带接入等设施都已到位,为了加快进程,街道特意调拨了三个人专门从事图书数据输入工作;吴淞街道、泗塘街道计划建设一个中心分馆一个小区分馆,庙行镇计划建设一个中心分馆两个小区分馆,他们都已着手配置电脑,安装软件和整理图书;顾村镇也已计划建设一个中心分馆,海滨街道计划在三月份先着手建设中心分馆,并打算建两个小区分馆;通河街道社区图书馆计划在原有的一个中心分馆两个小区分馆的基础上,再增加3-4个小区分馆,分馆的馆舍已经落实,并开始采购新书。(邓一帆)

为帮助工作人员学习业务知识,掌握图书馆基础理论,提高实际工作技能和服务水平,适应图书馆工作现代化的需要。近日,我馆相继组织工作人员,有计划、有步骤地开展全员业务培训。

此次培训共7个学习日,参加培训人员近百余人次,内容包含数据库检索;搜索引擎的使用方法、网络知识等。培训前,唐铭杰馆长作了热情洋溢的讲话,阐明了开展业务培训的重要性,对大家求知若渴的学习精神给予了高度评价,并就培训工作提出了殷切的希望。通过培训,增强了工作人员的业务素质 and 职业道德水平,提高了工作效率,“没有学习力,就没有竞争力”的理念进一步深入人心。学员们普遍认识到只有不断充实自己的专业能力,完善知识结构,提高职业水准。

今后我馆还将陆续推出图书馆学概论;图书分类编目;图书馆现代技术等图书馆专业知识的系列培训,同时加强对部主任、技术骨干等人员的业务技能培训,使我馆培训工作步入有序轨道,形成长效常态管理机制,为培养高素质“宝图”人才,夯实扎实基础。(徐惟霆)

宝山区图书馆开展全员业务培训





但愿人长久，千里叙书缘

日前，在馆领导和采编部老师的带领下，我们来到逸仙路1321弄某号的高树斌先生家，接受高先生的图书捐赠。

高树斌先生是位留美硕士，在他家狭小的空间里堆满了书籍。高先生说，他从小就喜欢图书馆，喜欢购书，喜欢看书。现在准备定居美国，留下的书弃之可惜，与其卖给废品回收站还不如送给图书馆，出点微薄之力。他的这一举措使我们在场的每一位都倍受感动。为了表达我们的感激之情，我们向高先生颁发了荣誉证书。

无论是古代还是现代，人们总是把书视作神圣的东西，而把存放书的建筑看作是神圣的殿堂。可以说，图书馆是人类文明的宝库，也是反映一个国家或地区综合实力和水平的重要标志。我们图书馆自成立以来，已得到了许多热心图书馆事业的社会各界人士的关心和支持。他们有的把家中珍藏多年的古籍、有的把自己收藏多年的藏书，有的把个人创作的著作赠与我馆收藏，他们有一个共同的心愿，那就是让这些图书资料为广大群众所利用，发挥更大的作用。（刘燕）

服务部是我馆对读者服务的一个窗口，服务质量的好坏会影响到图书馆对外形象和声誉，我作为图书馆的工作人员，要有全心全意为读者服务的思想，干一行，爱一行，把服务工作做好。以下是我的体会：

一、文明服务：1. 环境整洁，商品整齐，标价明确，包牌有序，取包准确、快捷。读者的一声谢谢就是对工作的认定。2. 文明用语对待读者，时刻将“您”，“请”字挂在嘴边，使读者感到亲切。在寄包时，对每一位寄包者提醒“您包裹有贵重物品吗？如钱包，手机，MP3等物品，请拿出来自行保管”，始终坚持文明服务，微笑服务，善待每一位读者。

二、半个咨询员，半个辅导员，半个保安员：1. 半个咨询员，当读者要了解馆里情况时，我们要作解答。2. 半个辅导员：小读者的自控能力差，要指导他们遵守图书馆的规章、制度，指导他们合理消费。3. 半个保安员；服务部有责任配合保安人员一起做好安全防范工作。

三、对待特殊读者的服务：关心老年读者和残疾读者，主动为其服务，上前扶一把，为他们开电梯送他们上楼等，虽然这些都不在岗位职责范围里面，但为特殊人群服务是全社会的责任。总之，在服务部工作，应有全局观念，工作上不要过多计较个人得失，全心全意为读者服务，关心每一位来馆的读者，为他们服务，是我们全体员工的宗旨。（史依迅）

亲、勤、敬、紧、近

——邹穗莲老师工作方法初探

作为一名老读者，笔者熟悉宝山图书馆的许多工作人员，对他们勤勤恳恳，任劳任怨，一心一意为读者服务的敬业精神印象十分深刻，同时也常怀感激之情。比如报刊阅览室的管理人员邹穗莲老师，她的工作方法大致可以用亲、勤、敬、紧、近五个字概括。

亲。每天读者进门，不管认识还是不认识，她一般都要热情招

呼；离去，亲切告别。话语虽不多，然而亲切感人，如沐春风。

勤。平时勤走动，勤理报刊架，对个别不自觉的读者勤叮嘱、勤劝诫等，有效地维护好阅览室的秩序，为大多数读者营造了温馨优雅的读书环境。

敬。热忱帮助高龄或残疾读者安排座位，主动递送他们所需要的报刊，敬他们如同自家长辈和亲人。

馆员、读者心声

紧。决不允许在室内打手机，即时劝阻聊天等影响其他读者的行为，敢于管，管得紧，使大家信服。

近。贴近读者的需求，善于掌握读者的阅读爱好，往往读者进门，一份他所要的读物已递至眼前，既向读者提供了优质的服务，又节省了他的时间。

做好图书馆的服务工作不是一件容易事，能在细节上化功夫，使工作精益求精，则更显得难能可贵。由衷地向邹穗莲老师表示敬意。

（读者：孙德明）