

北京大学图书馆 通讯

总第20期 二零零零年四月二十七日

——北京大学图书馆馆长办公室编——

[再次延长开馆时间 读者反映良好](#)

[关心读者 服务到家](#)

[采访部简讯](#)

[努力探索 深化服务——人文社科区读者服务新动向](#)

[上书组工作新面貌](#)

[编目部开展业务学习活动](#)

[期刊阅览部完成中文旧期刊搬迁、上架](#)

[及为老馆抗震加固工程腾库工作](#)

[学校两办编发《信访信息》对图书馆给予表扬](#)

[来自读者的声音](#)

再次延长开馆时间 读者反映良好

为满足读者进一步利用图书馆资源条件的需求，图书馆决定自4月10日起再次延长开馆时间。从第一周接待读者的情况来看，借阅情况良好，读者给予肯定。

以文艺图书阅览室为例，4月11日至17日晚（15日晚闭馆除外），读者借阅人次分别为42人、31人、44人、63人、62人、70人，基本上呈递增的趋势，表明读者逐渐了解新的开馆时间后，借阅人数随之增加，阅览室的利用率不断提高。

4月16日下午，是图书馆增加周日开馆的第一个下午，从各阅览室情况来看，读者较多，工作人员虽然很忙碌，但看到有这么多读者，认为辛苦一点也是值得的，投入的人力物力没有白费。当日有读者在网上留言：“从今天起，图书馆周日的开馆时间有了变化，上午从8：00 -11：00，下午2：00-10：00，这样给了我们学生很大的方便，但对图书馆值班的老师来说就太辛苦了，我代表学生谢谢图书馆 值班的各位老师。”相信值班的工作人员看到这条留言一定会非常欣慰，因为他们付出的劳动得到了肯定。

(办公

室)

关心读者 服务到家

3月31日上午，科技借阅区来了一位退休教员，用行李车推了十多本书，气喘吁吁地来到出纳台前，神色显得很不高兴。经了解，原来她借了十几本书过期了，按图书馆的规定，必需还了再借。她年龄大，很不方便。我们就主动帮她还了书，然后给她办理借书手续。这时又发现她的借书证只能借一本外文书，周秦陪她去证卡组作了更改，回来继续找书。借完书以后，孙以融帮她把书绑在行李车上，送她上电梯。这位老师的怒气完全消解了，说：“谢谢你们。你们的态度真好。”

通过这件事情，我们进一步认识到，在图书借阅过程中，有时工作人员和读者之间会发生一些矛盾。只要我们耐心工作，最终矛盾可以化解，使读者满意而归。今后，我们要继续本着这种“关心读者，服务到家”的精神，把科技借阅区的工作做得更好。

(徐

伏莲)

采访部简讯

本月自动化部的邵科同志帮助采访部开发了新系统的打印订单功能，给采访部的工作以很大的支持。但现在系统的数据库中仍存在书价的币制不能显示的问题，希望能够得到及时的解决。

(陈仲建) **努力探索 深化服务**

人文社科区读者服务新动向

新系统运行后，放开了读者在人文社科区借阅量的限制，借书量明显增加。我们在实际工作中力求做到准确快捷，同时充分利用系统的提示信息，随时提醒读者注意图书到期、过期、预约和罚款等情况。对于计算机书目数据库里有可借记录，而实际上在架上无书这个开架区普遍存在的问题，我们发现一例记录一例，并及时查明处理一例。读者进入阅览室后，会碰到各种各样的问题。我们通过多种形式为读者做咨询服务，充分利用计算机查询的方便条件，积极帮助读者进行各种检索，同时引导读者自己使用计算机检索，并帮助他们解决检索过程中的问题。对于那些对室内藏书布局不熟悉的读者，我们就带他们到所需图书的架上帮助找书，同时告诉他们如何找书。开架阅览室分类排架准确，架面整齐是为读者提供良好的阅览环境和方便选书的一项重要基础工作，为此我们每天安排3个多小时的时间进行整架，同时将全部阅览的图书在当天晚上闭馆时集中，以便第二天早上及时分类、顺号、上架，为读者选书提供了方便的条件。现在，全组人员都在充分利用现有条件，积极学习计算机检索操作知识和技能，我们将不断提高服务质量和水平，力争把读者服务工作做得更好。(人文社科区)

上书组工作新面貌

我们上书组的主要工作是将读者还回的图书及时分类和上架。我们认为，只有具备良好的职业道德，掌握图书分类的专业知识和排架分布情况，才能更好地为广大读者服务，提高图书的利用率。

为此，我们上书组注意提高工作人员的职业道德修养，要求大家懂得：在上书这一工作岗位上，既要爱护、珍惜书籍，保持架面整齐、整洁，又要耐心、细心、准确地完成图书分类和上架，让读者容易找到需要的书籍，满足读者的需求。

另一方面，为让大家更好的掌握和运用中图分类法，我们请部门的周秦老师为我们做了相关讲解。通过学习，上架的速度更快了，上书的准确率更高了，还书到上架之间的时间差也大大地缩短了。

为了让读者顺利找到书，我们上书组的同志每天都要花费一定的时间和精力进行顺架和整架。大家在完成本职工作的同时，经常为读者解答问题，查找书籍，努力做到“有求必应，有问必答”。此外，我们经常尽心尽力地去修补破损图书，并且教育读者爱惜图书资料。

上书组的工作人员今后将继续提高专业素质，加强服务意识，热爱本职工作，为把北京大学图书馆建设成为一流的图书馆而贡献自己的力量。

(流通阅览部上书组)

编目部开展业务学习活动

近来，编目部的工作环境有了极大改善，使提高编目员的业务素质成为当务之急。二月份，部门组织了一次调查，了解大家迫切需要学习的内容，然后制订详细的学习计划。

3月22日下午，第一期业务学习正式开始，主要内容为WINDOWS 95/98 系统的介绍。学习形式是先传阅资料，然后集中时间上机，有问题个别辅导。3月27日下午，全体编目员又参加了联合目录客户端的使用培训。

4月11日上午，第二期学习开始，主要内容为MICROSOFT 的EXCEL表介绍，还有WORD 文档的使用，形式为自由组合、互帮互学、个别辅导。今后，编目部还将不定期组织各项业务学习。另外，大家也都积极报名参加自动化部的各项讲座。

(张明东)

期刊阅览部完成中文旧期刊搬迁、上架 及为老馆抗震加固工程腾库工作

3月中旬，期刊阅览部集中力量将燕大旧馆的中文旧期刊进行突击打捆完毕（见《通讯》第18期），3月20日起，按既定计划开始搬迁。从燕大旧馆往中心馆的搬运工作由搬家公司承担，期刊阅览部派人跟车并协助卸车。从20日一早开始装车，负责跟车、卸车的同志坚持到晚上7点才下班，共运送了17车，将4000余捆中文旧期刊及文革小报等全部运送完毕。

为了便于顺捆、上架，馆里决定关闭401自习室作为临时周转库。部门决定集中力量突击进行顺捆、上架，以缩短自习室关闭时间。21日，将堆放在401室的期刊进行顺捆、排序，22日，将3000多捆、近30000册中文旧期刊全部上架到七层南辅助库，使401自习室提前两天恢复开放。此后两天，进行内部整理调整。整个搬迁整理工作提前3天完成。3月28日，旧期刊室重新开放。

之后接馆里紧急通知，老馆九、十层（还牵扯到八层）库因抗震加固，要求将工程所涉及的柱子周围的书（刊）架腾空。部门再一次做了紧急动员与部署，按照施工要求，又快、又好地完成了任务。借此次腾库，还完成了原计划5月份以后进行的俄文合订本过刊倒库的前期准备--2500余捆俄文过刊打捆工作。

(期刊阅览部)

学校两办编发《信访信息》对图书馆给予表扬

4月12日学校党办、校办编发的2000年第1期《信访信息》专门对图书馆重视读者意见，为读者着想的工作作风给予表彰肯定。其编者按：“自去年下半年学校实行重大改革工作以来，我校图书馆领导认真处理群众来信，做到有信必答，件件落实。面对师生的要求，他们克服困难，两次增加和延长图书馆开放时间。他们这种办实事、讲效率的作风，良好的服务意识和敬业精神，得到了师生的好评，值得校内机关各部门学习，是我们在创办世界一流大学过程中应该大力提倡的。”

(办公室)

来自读者的声音

按：近来读者对图书馆又有一些表扬，特别是再次增加开馆时间，得到了读者的赞扬和肯定。这里选取部分读者留言，希望图书馆的同志们再接再厉，做好各项工作。我们在许多方面做得还很不够，读者对我们的工作的赞扬和肯定，只能作为对我们的鞭策。

老师您好！信我已经收到，谢谢你们的热心帮助。我写的是关于中外引文数据库比较测评方面的论文，因为在本校这方面的资料不大好找，所以就只好求助于你们，没想到会得到你们这么热情的帮助，不知道怎么感谢你们。贵馆的服务真好，要是我以后能来这里上学亲自感受一下就好了。再一次谢谢你们！

图书馆的老师，你们好!!以下转自一塔湖图bbs对北大图书馆的评价：

yuaneleventh: 图书馆有一个读者留言，上至馆长，下至馆员有问必答。服务比其他地方多了。
mosolini: 世界各国的图书馆服务质量都是好的，包括北大图书馆在内，值得表扬。不过北大图书馆只有象世界各著名高校图书馆那样，让同学们自由免费进入国际网时，才能说达到了世界水平。连北大学子都不能自由和外部世界对话，享用全世界的优秀资源，中国的未来的确堪忧。努力吧北大图书馆的同人，北大的同人。

图书馆的老师，你们好！以下转自一塔湖图bbs上对图书馆增加阅览时间的反应：

almout: 看来图书馆还是有进步的，可以表示欢迎。那么其他部门呢？

Cike: 图书馆的老师特别和气。

Worker: 同意，同意，尤其是二楼人文社科区开架的那个周老师，服务态度相当的好。曾经有好几次，我见她殷勤地工作着，不仅有问必答，而且答得很详细，答得很有耐心。

Mosolini: 建议给北大图书馆的老师加薪！

Worker: 我觉得图书馆现在的条件是越来越好了。我有点儿不太想离开北大了。除了开馆时间调整外，我知道图书馆的每周新书做得也不错，还有，买下几个国外数据库的专线，大家在校园网上就可以检索。所以，大家千万要珍惜呀！

图书馆是一个从谏如流的地方，真的是一心一意为读者们着想，他们付出了比学校其它机构工作人员更多的劳动，放弃了许多休息日，是不是应该给图书馆的工作人员加工资了！可惜我不是校领导！（bkx）

完全同意bkx的意见，从小到大活了二十几岁了，很少在别的地方遇到象图书馆这么好的服务人员，每次去图书馆都觉得特别舒心，感觉就象回到家了一样。

今天起，图书馆周日的开馆时间有了变化，上午从8:00-11:00，下午2:00-10:00，这样给了我们学生很大的方便，但对图书馆值班的老师来说就太辛苦了，我代表学生谢谢图书馆值班的各位老师。

(办公

室)