

【纪实广财】

读者在哪里，服务就在哪里

——图书馆创建基层服务型党组织纪实

● 本报记者 刘大鹏

“师生对图书馆工作的肯定，靠的不仅仅是完善的设施和优雅的环境，更重要的是有一个一心一意为学生、一心一意干实的党支部。正是有了这样一个坚强的核心，图书馆才能把硬件优势转化为服务读者的软实力，在师生中形成好口碑。”

——图书馆馆长尹恩山

“我们在转变服务理念和方式过程中，围绕读者服务抓党建，抓好党建促读者服务，努力实现党建与读者服务同步开展。”

——图书馆直属党支部书记吴卫英

近年来，图书馆围绕“服务读者”，加快从单一的图书资料中心向学习中心、知识中心、文化中心转变的步伐，在硬件设施大幅改善的同时，大力打造业务素质高、服务能力强的图书馆工作团队，并以新图书馆开馆为契机，把图书馆变成师生心中的知识殿堂。他们是怎样做到的？是什么力量让图书馆有这样的魅力？一个冬日的下午，我们走进图书馆探寻答案。

“不要到会议室了，还是到尹馆长办公室谈吧。那里光线足，暖一点！”来到图书馆办公区，直属党支部书记吴卫英简单的欢迎语让我们从细微处感受到发自内心的服务意识。

在吴书记引导下，我们走进了尹恩山馆长的办公室，外面三分之二是办公室的办公场地，里面三分之一是馆长的半开放式办公室。“图书馆的办公室原来都面积较大，前段时间调整办公室，我和吴书记商量觉得用墙隔开费时费钱，不妨与其他同志一起办公，她爽快同意并带头调整。”尹馆长说。“作为支部负责人，支持配合行政做好工作是义不容辞的责任。多为其他同志着想，才能赢得更多的理解和认同，也才能发挥党组织的影响力。”吴书记补充道，言语中表露出和谐的党政关系。在二人谈话中我们的采访正式开始。

班子要善于把方向

“以前大家认为图书馆的功能就是图书借还与安静阅读，这是对图书馆的传统认知。其实，随着时代的发展，图书馆的功能应更多地体现在服务学校的教学科研中，体现在服务学生第二课堂的学习中，体现在服务学校的文化传承上。”尹馆长首先从图书馆的功能定位谈起。

的确，知识中心、学习中心、文化中心是学校章程对图书馆功能的基本定位，也是这几年图书馆一直瞄准的建设目标。说到这个定位，还得从几年前图书馆的一次党政联席会谈起。

“现在大家提起图书馆，认为就是一个借閱图书的地方，说起我们的工作，认为就是整理图书。为什么大家会有这样的认识？”会上，馆长尹恩山抛出问题让大家讨论。“别人有这样的认识，不是简单的对图书馆认知偏差的小问题，里面折射出图书馆不能与时俱进转型发展的大问题，更

是读者对图书馆服务的认可度问题。”讨论中尹恩山馆长亮出自己的观点。“这种外部认识根源在于我们自身，必须加以改变。”他铿锵有力地說道。正是这次会议，图书馆班子确定了“以读者为中心”的工作理念。

我们问起为什么会提出这个问题，尹馆长认为，图书馆班子的一大工作重点在于把握工作方向，找出存在问题，然后形成工作思路，解决问题。“作为馆长，就应该主动谋划图书馆的发展，带领图书馆这支队伍不断向前进”。这次会后，图书馆党政班子积极行动，从明确图书馆的功能定位入手，调研全国高校图书馆，分析图书馆未来发展趋势，了解读者对图书馆工作的需求，初步确立了图书馆“围绕服务读者，建设成为知识中心、学习中心、文化中心”的功能定位，同时按照新的功能定位积极进行新图书馆的建设。

“新馆配套设施建设过程中，原设计没有考虑阅览桌通电，也没有无线网全覆盖。我们认为在信息社会，阅览桌不通电和WIFI不覆盖不符合时代要求。在我们的坚持下，最终实现了阅览桌通电和WIFI全馆覆盖，有效满足了师生阅读学习中使用笔记本电脑等电子设备的需求。”谈到新馆的建设历程，尹恩山说。

为了让更多人接受和认可图书馆知识中心、学习中心、文化中心的建设定位，图书馆党政班子还积极推动图书馆建设定位进学校章程。“这几年我们按照这个定位加大图书资源建设力度，调整内设机构，创新服务形式，开展丰富多彩的读书文化活动，目的就是让读者感受到图书馆服务的转型，从而认可接受我们确定的目标定位。”吴书记介绍说。

2015年，学校章程公布，明确规定图书馆要“构建以读者为中心的图书馆”，“把图书馆建设成为支持学生自主学习”的知识中心、学习中心、文化中心。”“书香广财”文化品牌建设也被学校纳入“十三五”文化发展规划中。这从制度上保证了图书馆建设的科学性和连续性。

干好工作离不开融洽的关系。在谈到班子关系时，汪倩副馆长一席话让我们印象深刻。“尹馆长工作思路开阔，总能把一些新的想法和思路在工作中加以实施。吴书记大力支持尹馆长工作，把持大局。他们的带动和引导，使我们有做好工作更大的勇气和信心。”

“我们的党政联席会扩大到部主任，党政主要领导总是让我们多发言，多提工作建议，这样让我们有更多为图书馆发展建言献策的机会。”学科服务部主任李蔚这样评价班子的领导风格。

“只有做到尊重部主任，才能使班子的作用发挥好，也才能更好地为读者服务。”这是尹馆长对部门关系的理解。

好的服务来自于好的团队

好的团队是创建基层服务型党组织



学生在专题学习区开展讨论式学习

的重要内容，在图书馆提到好团队，就不得不说一说学科服务部。

2015年，为落实“以读者为中心”的服务理念，以搬迁新馆为契机，图书馆新成立了学科服务部。虽然成立时间不长，但学科服务部已在读者中形成了叫得响的好口碑。

“2016年教育部第四轮一级学科整体水平评估，我校890多篇高水平论文需要查索索引，而且对数据准确性要求非常高，工作量很大。我们和学科服务部沟通后，他们安排专职学科馆员到暨南大学图书馆、华南理工大学图书馆，对我校论文被WOS、EI、CNKI等著名检索工具收录、引用情况进行检索，对期刊的影响因子进行核实查询，快速高效地完成任务，确保了科研评价数据的科学性、准确性，为我们顺利完成一级学科水平评估提供了有力支持。”提到图书馆学科服务部的服务，科研处副处长陈红丽深有感触地说。

“我们本着‘广泛知道你，首先想到你，方便找到你，高效利用你，满意评价你，更多依赖你’的服务原则，按照‘资源到院部，服务到个人’的嵌入式服务理念，坚持‘服务无大小，工作无常态’的工作态度，主动融入用户，将图书馆的资源服务与读者的需求相结合，提供即时、有效、有深度的服务。”学科服务部李蔚主任介绍说。

2016年，为了深入了解读者需求，提供更高质量的服务，学科服务部更是创新工作方式，走进院部机关，开展读者需求调研，寻找学科服务的突破点。

“送服务上门，深入了解服务需求，把工作做得这么到位，为图书馆的团队点赞。”对于学科服务部开展的读者需求调研，宣传部常务副部长罗贤甲这样评价。

在图书馆微信公众平台，了解到数字图书馆的功能，在一些纸质图书被借空的时候，通过数字图书馆可以及时阅读想读的书刊。多亏了图书馆的微信公众号，让我了解了数字图书馆的功能。”采访中，一位二年级的研究生说。

学科服务部实行专职学科馆员制

度，每个学科馆员对口专门学科开展服务。今年3月份，我们全体学科馆员按照对口的学科，走访了全校20多个教学单位和20多个职能部门，宣传推介学科服务工作，得到了各单位的高度重视和积极响应。”李蔚说。

“以前大家觉得图书馆员工作很轻松，是因为不了解我们的工作。拿我们学科服务部来说，一共8个人，要对接全校几十个学科、院部和职能部门，工作任务其实很繁重。加上现在我们开发线上服务，QQ、微信咨询，电话沟通，短信交流等都需要随时回复读者，很多工作都是在8小时以外的工作时间开展的。”“但我们认为这样做是值得的，因为我们为学校的发展尽了绵薄之力，我们是一支党员挑大梁的服务团队。”李蔚自豪地说。

搭好平台让“服务读者”有保障

2016年初，广州校区新图书馆开馆，图书馆硬件设施实现了质的飞跃。如何充分发挥先进的硬件设施功能是一个重大课题。

“有了好的硬件设施，必须充分利用。”尹恩山在部门工作会议中多次强调。为了能把新图书馆使用好，搬入新馆以来，图书馆加强宣传推介力度，让更多师生知道图书馆有哪些设施、有哪些服务。

近年来，图书馆顺应新形势的要求，开通了微博微信平台，读者可以通过这两个平台，便捷及时获取图书馆各类服务信息，检索纸质图书借阅情况，推荐购买图书，查看热门图书、讲座信息、资源公告，极大方便读者了解和掌握图书馆各类动态。“导师要求阅读的书目很多都是稀缺资源，检索时经常显示被借状态。前幾天，通过图书馆微信公众号，我了解到数字图书馆的功能，在一些纸质图书被借空的时候，通过数字图书馆可以及时阅读想读的书刊。多亏了图书馆的微信公众号，让我了解了数字图书馆的功能。”采访中，一位二年级的研究生说。

在加强宣传推介的同时，图书馆还打

造不同平台，让新图书馆的先进功能充分发挥。

学习中心是图书馆为服务读者打造的一个创新服务平台。学习中心通过实体学习空间和网上虚拟空间的相互配合，在图书馆组织实施学生学习活动，支持学生自主学习，倡导小组学习方式，引导学生关注自身发展，促进学生多读书、读好书，改变传统、单一的读书学习方式，促进多元化学习。

“利用图书馆各种先进的设备和场地优势，我们围绕学生学习需求，开展创新创业与就业、留学与外语学习、女性修养、论文写作和读者教育等活动，发挥学习中心的助学、导学、促学作用。一年多来已举办各类学习活动300多场，网上关注与实体参与的学生累计达到10万人次。”学习中心负责人蔡红介绍说。

如今走进图书馆学习中心，更多读者会被经典名著导读区、教材循环利用区、专题学习区、展览区、移动学习区和休闲学习区的一系列学习活动吸引。

“传统的图书馆给人的印象是安静读书。一个人安静地看书学习是一种传统的主流学习模式，伴随着信息社会知识和信息的爆炸式增长，交流成为提高学习效率的重要手段，交流逐渐成为一种新的、主流的学习模式，为此我们在新书馆七、八楼开设研讨室和专题学习区，引导学生开展小组协作学习、讨论式学习，促进学生在学习过程中更多地地进行联系、交流、分享。”尹恩山说。

搬入新馆以来，图书馆还结合信息化社会发展和读者数字化学习需求的实际，开展一系列个性化服务。如今读者可以通过图书馆网站、手机图书馆、校外访问数字图书馆、微信公众号等实现个性化阅读和移动阅读。

细化服务拉近与读者的距离

按照“更加便利读者，更好满足读者需要”的工作目标，图书馆建立了完善了读者需求回应机制。从2013年开始，图书馆就设立了“馆长接待日”，让馆长直面读者，获取一手信息，了解读者心声。此外，还采取公开馆长邮箱、网上答疑等形式，拆除与读者之间的“玻璃门”，拉近读者与



图书馆直属党支部探讨提升服务能力

图书馆直属党支部基本情况：图书馆直属党支部建有党小组3个，共有党员29名，占图书馆员工总数的58%。其中高级职称15人，占党员总数51.7%。2012年以来，图书馆获评学校“三育人”先进个人共6人，全部是党员；考核优秀共26人，其中党员19人，占73%。

【榜样广财】

2015—2016学年度，我校共有43名来自不同学院的学生获得国家奖学金。在很多同学看来，“国奖”似乎是遥不可及的高峰，获得“国奖”的同学更是他们心中的“大神”。其实获得“国奖”，跟他们掌握适合自己的学习方法、积极参加活动以及心怀感恩等因素密切相关。这些，你也可以做到；“国奖”对你来说，其实触手可及。

学习注重方法得当

学习成绩是学生参评奖学金的重要标准，大学的学习比高中更加自由，意味着学习方法、学习时间全都由自己规划把握。在如此“宽松”的支配限度内，拥有适合自己的学习方法是“国奖”学生的一大法宝。

法学院2013级法学专业的林缤认为学习重在平时积累，她有着自己的“学习三部曲”：预习、日常积累和考前按照老师的思路复习。预习时，林缤会把老师上课将要讲的内容整体过一遍，把重点和不理解的内容用彩色笔标记出来，上课时着重留意老师对这些内容的讲解并做好笔记。而日常的知识积累是林缤最重要的法宝，她也尝试过在考前一周进行“突击复习”，但学习效果和成绩却不尽如人意，而且考后即忘。所以她认为日常的积累好比“滴水穿石”，成绩是靠坚持努力才能获得的。考前，林缤会按着老师的答疑思路有针对性地复习，跟着笔记走，这样复习常常事半功倍，效率大大提高。

“正确的学习方法比全身心投入学习更重要。”这是创业教育学院2014级工商管理实验区的冯文振对学习最大的体会和感悟。他认为，找到适合自己的学习方法十分重要。冯文振在每个学期都会制定一个学习计划，然后一步一步地去执行，在学习上不如意的时候，会调整学习方法。对于解答数学题，他不会只是简单地去记步骤，而是自己尝试着把解题步骤、公式以及定理推理出来，这样既能培养独立的解题能力，也能加深记忆。“不断地探索与寻找，总会得到你想要的答案。”

“学习没有捷径，最重要的是一直坚持。”人文与传播学院2014级社会工作专业的房银华上大学以来从未睡过懒觉，在同学们还在睡觉、休闲时，她便开始奋斗；别人是期末时“临时抱佛脚”，她在平时就开始她的复习计划，让复习与学习融合，从容面对考试。明确的目标、勤奋、好学，是她踏实前进的基础。在房银华看来，她没有天赋，也不是所谓的学霸，她只是朝着一个目标，付出比别人更多的努力，并且将这份努力与认真，长期坚持了下来。“我感谢自己的努力，我所拥有的一切，都是靠我自己的努力和坚持换来的。”

课外活动贵在热爱与坚持

在很多同学看来，“学霸”就是“两耳不闻窗外事，一心只读圣贤书”的典型代表，对于各种各样的活动“能够避开就避开”。但是，综合测评是评优的一大标准，



校长于海峰与国家奖学金获得者及其家长、原就读中学校长合影

郑星延摄

若只靠学习成绩优异，是不能拿“国奖”的，因此“学霸”们也是社团活动的积极参与者，以此提升自己的各方面能力和素养。

“大学这一年带给我最多快乐的可能就是青协。”这是金融学院2015级郑少华对于社团活动的感悟。对于参与的各项志愿服务活动，她记忆犹新；志愿服务结束时收获的一句谢谢、一个拥抱、一份期待都会让她觉得满足和值得。记得一次居家养老志愿者活动，她想牵着一位行走不便的老婆婆，老婆婆却一直说不忍心弄脏她的手而不让牵。听到这些话，郑少华感到十分心疼。在活动结束过后一段时间，郑

少华从义工的口中得知，那些老人曾问起那群大学生怎么没来，她感慨万千。小小的举动，竟得到了这些老人们长久的挂念，所有的一切都直击她的内心深处。对于志愿者这一充满爱心的工作，郑少华十分喜欢和珍惜，她希望自己能够一直坚持做志愿服务。

即将毕业的林缤，经历过最辛苦的日子是在法辩队，特别是广东省法学高校辩论赛与班级辩论赛碰上的日子。那个时候不仅要负责法辩队队内的比赛，还要带领着班级训练和打班级辩论赛。在旁人看来或许很辛苦，但即使是熬夜林缤也会尽力做好自己的工作。她觉得，既然接下了

任务就应该认真对待，不留遗憾。在法辩队里，她不仅学到了辩论知识技能，也懂得了一些为人处世的道理。虽然已经离开了法辩队，但现在每当林缤看到辩论赛都会莫名地热血沸腾，条件反射地留意场上辩手的漏洞。除了参加辩论赛，林缤还希望能够尝试各种各样的比赛来提高自己的知识水平和技能。大三时，林缤跟同学一起参加了“挑战杯·创青春”广东省大学生创业大赛。他们小组研究的课题是“知律电商平台”，主要是做诉讼融资。在参赛过程中，财务等高难度的经济金融知识一度成为小组难以突破的障碍。幸好有金融学院同学的帮助下，顺利解决了金融方面的困难，林缤也从中了解到更多的有关财务报表、营销方面的知识，大大扩充了知识量。通过这次参加挑战杯，林缤有一个最大的感触：“外面的世界很精彩，厉害的人也很多。术业有专攻，自己本身还有许多不足的地方，还需要不断地去学习、提升自己。”

感恩每一位帮助过自己的人

“感恩的心，感谢有你，伴我一生，让我有勇气做我自己。”他们并不是单枪匹马地去奋斗，获得“国奖”，也离不开身边每一个人对他们的支持和鼓励。心怀感恩，是“国奖”学生的一个共性。

房银华特别感谢她所遇到的人和事，是他们成就了现在的自己。房银华所在专业的卢玮老师，是她最感谢的人。在大二期末的时候，她遇到了不顺心的事，心情

很低落，思绪混乱，书也读不进去。那时，卢老师热切关心银华，开导她，给了她很多帮助。老师不仅教会了她专业知识，更是给予了她人生上的指导。卢老师对她讲过让她印象最深的话是：“银华你可以做得很好。”正是这句话给了她莫大的动力。房银华的自信、乐观都来自于师长对她的教导和鼓励。

与房银华对老师的感恩之情相似，郑少华十分感谢自己处在一个让她骄傲又倍感温暖的家庭。郑少华在家里排行老四，家中的兄姐学习都非常勤奋，一直作为她的榜样引领着她向上冲。对她影响最深的大哥是家里第一个拿到国家级奖学金的孩子。每当郑少华感到迷茫和不知所措时，她就会想起自己的哥哥姐姐，迷雾便会散去，找到前行方向。说起父母，郑少华也心怀感激。父亲的幽默风趣，让少华有着开朗乐观的心态；母亲则会像知心朋友一样化解她在日常生活中所遇到的困惑。现在，少华也在广财活出了自己的一片天空，取得了好成绩。

“国奖”学生其实也有着“平凡”的一面，这种“平凡”其实每个人都可以做到：掌握一套适合自己的学习方法，然后持之以恒地去实践，学习成绩必定会有很大的进步；通过各种课外活动和社会实践提升、充实自己，充分地规划利用好大学时光；对关心、鼓励自己的人怀有感恩的心，以感恩的心去激励自己更加努力。

● 本报记者 陈晓莹 黄雅莹