



## 圖書館管理員表現評估

你是否一個稱職的圖書館管理員呢?快來做個自我測試吧。

### 易使人接近

1. 你是否常帶微笑?
2. 你與讀者有否眼神接觸?
3. 你有沒有用友善的言辭問候讀者?

### 舒適

1. 你是否用舒適、和緩的語調說話?
2. 你有沒有機動的跟隨讀者思緒?
3. 你有沒有表現輕鬆肢體姿勢?

### 興趣

1. 你有否和讀者保持眼神接觸?
2. 當讀者和你談話時，你有沒有給予簡單口語回應?
3. 你有沒有投注所有注意力於讀者身上?

### 傾聽

1. 你是否細心聆聽讀者的說話，而不中途打斷讀者?
2. 你會否用易懂的話改述或複述讀者的說話表示理解?
3. 若你不確定讀者的問題，你會否詢問使你明白讀者心意?

### 諮詢

1. 你有否以開放性問題詢問讀者?
2. 當你在查詢之前，你會否確認特定問題?

### 查詢

1. 你會否以原始資料回答讀者的查詢?
2. 你會否查詢一種或以上的來源(除非是得自原始資料)?
3. 當你未能為讀者提供所需資訊時，你會否提供轉介?
4. 你有沒有留意讀者研究進行的資訊及告知讀者?

### 告知

1. 你有沒有清楚地傳達訊息?
2. 你有沒有確認讀者已了解你的說話?
3. 你有沒有交代引用來源?
4. 你沒有追究到底的精神?

資料來源:摘錄自 P. 128, <資訊時代的圖書館-新教育思潮與圖書資訊>, 譯自 Prince George's County Memorial Library System

