



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

