



★绝密★

2020 年湖北事业单位考试
《综合能力》(A 类)
密卷解析 (1)



一、根据材料 2，通过图书馆馆员王琳与读者的对话，指出其中存在哪些问题，并作简要说明。（30 分）

要求：全面、准确，有条理。不超过 300 字。

【参考要点】

（1）读者：①制度不熟悉。违反借阅规定，随拿随放造成大量图书乱架；②检索能力差，不熟悉检索方式，借书带有盲目性，频繁借还图书，增加馆员工作量；③电子资料利用少，对数据库不能熟练应用，无从发现数字资源的优势。

（2）馆员：①服务态度差。对读者缺乏耐心，语言不当，工作繁忙导致工作热情不高；②缺乏责任心。面对问题推卸责任；③工作不规范。没有按照规章制度登记、押证；

（3）图书馆：①部门职责分割。信息咨询部负责电子资源宣传培训，读者部不了解，解释不专业。②宣传不到位。常规讲座效果差、无法延伸到假期。③管理松懈。对于馆员的工作缺乏及时有效的管理；对读者反馈的问题没有及时处理。

二、根据材料 3，总结读者对于电子书和纸质书的不同选择及其理由。（35 分）

要求：分条列项，准确全面，简明扼要。不超过 300 字。

【参考要点】

（1）选择电子书：①纸质书价格高、占地方、社会风气认为看纸质书装；②电子书方便，不受时间地域限制、便携和可选择性多、环保；③疫情等情况不允许选择纸质书，

（2）选择纸质书：①纸质书容易带入且沉浸，便于深度思考、有感觉、内容齐全，可以收藏、品鉴，传承；②电子书选择太多，放弃成本低；快餐式内容较多，经典书籍太少；电子书的载体使得我们阅读的过程容易潦草，记忆和理解都会受到影响。

（3）都可以。①数字化取代不了纸质阅读；②多选择，根据书的类型决定；读书方式没有高低贵贱、无非是按个人喜好各取所需，选择适合的就行，争论真是没必要；③爱看书和媒介无关、形式不重要，重要的是获得书记的智慧。

三、领导让你对该校图书馆进行整改，请结合该实际情况，谈一下整改的重点？（35 分）

要求：定位准确，目的明确，措施具体、有效。字数在 500 字以内。

【参考要点】



第一，加强宣传。(1) 细化宣传内容。根据读者专业特点重点介绍图书馆资源、借阅方式、检索途径和规章制度等；(2) 改变宣传方式。可以分院系进行，根据各院系方向介绍推荐常用数据库和相关数字资源，确保宣传实效性。

第二，加强培训。(1) 转变服务态度。对待日常工作负责规范，遵循工作流程程序，对待读者询问耐心热情，能够积极主动地给读者详细讲解；(2) 提升服务能力。提升与读者沟通能力，熟练解决问题的业务能力，充分了解图书馆基本情况和相关业务内容，确保回复问题准确高效。

第三，优化服务。(1) 完善设施。丰富图书资源类型和数量，增加电子阅览和为特殊读者服务的智能设备；(2) 扩展服务。除了“盲用智能听书机”借阅服务外，不断拓展服务内容，为读者提供更加全面、便捷、细致、贴心的服务。

第四，优化管理。(1) 严格奖惩。对于馆员日常工作中出现的问题及时进行总结和改正，明确奖惩规则，提升工作积极性；(2) 业务打通。明确部门权责的同时进一步加强不同部门之间的业务合作，破除服务壁垒；(3) 及时反馈。对读者反馈的图书馆设施和服务等问题进行及时调查和改进，并及时将问题调查改进情况原因通报给读者，消除不良影响并重新赢得读者信任。

四、为方便师生疫情期间读书学习，多所高校图书馆推广特色服务。恰逢“世界读书日”，你校图书馆决定考察学习其他图书馆的先进经验，准备发起一次关于“云上悦读·书香流动”的活动，通过远程在线服务平台和借阅图书包邮上门等方式，号召师生居家学习、分享阅读趣味，建立阅读习惯。请根据背景材料，写一份考察报告提纲（包括背景、目的意义及建议三个方面）。（50 分）

要求：切合实际，内容全面，表达生动，建议有普适性，不超过 600 字。

考察报告提纲

(1) 背景：①今年我们迎来了第 25 个“世界读书日”。②据第十七次中国国民阅读调查显示，当前在全民阅读中存在着深入阅读不足、年人均阅读量低等问题，成年人纸质读物的阅读量、阅读时长及人均电子书阅读量都有所下降。(2) 疫情期间，师生读书学习不便。

(2) 目的意义：①通过抓住世界读书日这一时间节点，开展丰富多彩的读书活动，无疑为人们崇尚阅读、热爱阅读搭建了平台，更加丰富了人们的精神文化生活。也更加能够体现图书馆作为国家文化发展水平的重要标志，滋养民族心灵、培育文化自信的重要场所的重

