

●戴鹭涛, 陈 滨 (厦门大学图书馆, 福建 厦门 361005)

文明服务的新尝试

——关于读者服务示范岗的实践与思考

[关键词] 读者工作; 文明服务; 示范

[摘要] 通过设立读者服务示范岗的实践, 从阅览环境、工作规范、团队建设及文明服务等四个方面论述了如何在新形势下开展流通阅览工作。

[中图分类号] G252

[文献标识码] B

[文章编号] 1005- 8214(2005)04- 0117- 02

进入新世纪, 图书馆迎来了一个全新的发展时期, 数字技术、网络技术得到广泛应用, 数字化资源及服务成为图书馆的新宠, 人员、财力纷纷偏向数字图书馆建设。一时间, 数字图书馆大有取代传统图书馆之势。原先颇受重视与保护的书刊流通阅览工作却被忽视了。事实上, 在现阶段, 读者对于传统书刊的热情远胜于数字化资源。在去年进行的福建省高校图书馆读者利用文献资源调查中, 当被问及最常使用及最能满足需求的图书馆资源时, 图书与报刊排前两位, 其次才是数据库及电子书刊等数字化资源。所以, 在现阶段加强传统的书刊流通业务是十分必要的。其实, 由于图书馆文献资源及服务的多样化及读者“消费者”意识的加强, 现今从事流通阅览业务的工作部门承受的压力也较以前更大了。图书馆领导也时常受困于来自电子公告版、电子信箱等多渠道的投诉。因此, 怎样在新形势下做好流通阅览服务工作, 是当今图书馆工作中的一大重点和难点。

一年前, 我馆经过充分的酝酿和准备, 在总出纳台(含基本书库)推出了“读者服务示范岗”。经过一年的实践, 取得了突出业绩。读者的满意率明显上升, 居各服务窗口之首; 投诉明显减少, 经常能得到褒扬, 甚至成为读者投诉其它服务窗口时的反衬, 起到了示范作用。有感于此, 笔者欲借此文谈谈具体做法和体会, 就教于同行。

1 营造舒适、人性化的阅览环境

(1) 将原来的两层书库扩充为三层书库, 改变以往书库内用很高的七层书架塞满书库的局面, 换以高低错落有致的三至七层架, 并将原来的铁制书架侧面贴上实木板, 使人在书库中不觉得压抑、冰冷; 在书架旁或书架中间布置阅览桌, 形成合理布局, 方便读者就近阅览。

(2) 降低出纳台高度, 让读者与工作人员在同一水平工作台上办理业务, 并且为读者配置椅子。这一措施拉近了读者与工作人员之间的距离, 方便了相互之间的沟

通, 体现了以人为本服务的精神。

(3) 在出纳台显著位置公示总出纳台的服务内容, 具体到读者类型相应于各种文献的借阅权限。为了区分长期外借、短期外借及阅览等三种图书, 我们除了在书库入口处明示各种图书的方位外, 还在每个书架上贴上架标, 并对短期外借及仅供阅览的工具书贴上标识, 最大程度地方便读者识别及查找; 在书库的出口处(借书处), 还提示不同类型图书的归还日期。这些都极大地为读者提供了便利。

(4) 始终保持总出纳台及书库的整洁有序。雇请专业物业公司做保洁工作, 要求工作台面上不得放置与工作无关的物品, 三层书库内随时有人整架、上架。

(5) 工作人员统一着装上岗, 保证示范岗的统一形象, 给读者清爽的视觉效果。

2 完善工作规范

2.1 职业道德规范

首先, 示范岗明确提出了“用户第一, 服务至上”的口号, 树立了“用户的要求是我们服务的职责, 用户的满意是我们服务的标准”的服务目标。其次, 在服务作风方面, 提出工作人员要做到“三不怕”: 不怕困难、不怕麻烦、不怕委屈; “四美”: 语言美、行为美、形象美、心灵美; “五勤”: 手勤、眼勤、嘴勤、耳勤、脑勤; “六心”: 热心、诚心、细心、耐心、专心、爱心。在此基础上, 对服务规范和职责规范做了详细规定。服务规范包含了仪容规范、态度规范和举止规范。如, 在态度规范方面要求“接待热情、言谈得体、文明礼貌、落落大方”。对职责规范, 提出了“耐心细致、忠于职守、准确答疑、团结协作、优质高效”等五方面的要求。在准确答疑方面, 要求“认真对待咨询, 应答准确, 不说‘不知道’, 不提供虚假信息”。这些要求构筑了一套相对完整的职业道德规范体系。

2.2 业务规范

制定好业务规范是做好服务工作的基础。合理、详细的业务规范是保证服务质量、缩短服务时间的前提。尤其是处于流通工作核心的总出纳台, 它承担了包括借、还书, 借书证办理, 预约图书, 还书箱管理, 读者到、离校手续办理(含研究生论文提交), 收费, 教职工催书等多项业务。每一项业务又包含了许多项目, 如办证就有新生办证、丢证挂失、补办、对外办证、临时借阅证办理等工作。为此, 在馆“读者工作指导委员会”的帮助下, 经过

几次讨论,制定了“示范岗工作细则”,在“工作细则”中,对各项业务都做了严格且详细规定。

3 加强团队建设

长期以来,文献资源建设一直是图书馆的工作重心,而图书馆的另一重要资源——人力资源建设却被长期忽视。其实,人的因素是第一位的,任何组织中最重要的是该组织的每一个成员。每一个成员的行为和业绩都直接影响服务的质量。

3.1 抓好在岗业务培训,提升团队业务水平

读者服务工作在网络环境下呈现出一些新特点。其一,文献资源的扩张,尤其是数字图书馆的兴起,使得读者服务的内容发生了巨大变化,原有的内容或进行调整或逐步淘汰或推陈出新,新的内容不断涌现,新的服务范围不断拓展。^[1]虽然不少数字化资源的服务由专门的业务部门受理,但处于流通阅览一线的工作人员的一般参考咨询工作内容仍增加了许多;其二,服务手段的多样化,如网上预约、网上续借、论文的网上提交等等,对业务人员的业务技能提出了多方面的要求。对于总出纳台而言,由于其承担众多的业务,这就要求他们必须掌握所有相关业务技能,并承担大量的读者咨询工作。因此,对他们的业务培训显得尤为重要。

培训工作分3种方式。一是积极参加馆里组织的继续教育学习,对示范岗的工作人员提出更高的要求。如在应知应会的学习与考试中,要求一般工作人员达到及格,对示范岗的工作人员则要求达到优秀。二是开展自我学习。还有一个重要的学习方式是每周三下午闭馆时间的例会制度。利用例会开展专题培训,尤其是新业务培训。如:ILASII 流通子系统的应用及常见问题解决,Apabi 电子书的使用,无线上网的使用等等,还通过例会进行业务交流与总结,就存在问题进行讨论,提出解决方案。此外,针对队伍业务能力较差的个人进行个别辅导。

3.2 发扬团队精神,增强组织凝聚力

从总出纳台设立示范岗的第一天起,我们就十分强调团队精神,教育每个成员树立集体观念,倡导成员间互相关心、互相爱护,并使他们意识到所扮演的角色与责任。

为了使团队有一个良好的协作氛围,针对人员实行轮班制、总出纳台业务多等特点,我们对人员和业务进行了合理分工。针对个人特点,对每个人的业务范围进行了界定。由于是轮班制,有时读者较难找到原来办理的人员,针对这一情况,我们制定了“责任人”制度,规定做到谁接待谁落实。由于分工明确,内容清楚,责任到位,避免了工作无计划、推诿扯皮现象。在合理分工的基础上,强调协作精神,这在实践中也得到了很好地贯彻。

4 开展文明服务

4.1 牢固树立“读者第一”的服务观念

示范岗一开始便将全心全意为读者服务作为工作宗旨,明确地提出了以读者为中心的服务口号和服务方针。而在其服务规范及职责规范中也无不处处体现着“读者第一”的精神。示范岗将上述内容在总出纳台最显眼处加以公示,在时时鞭策自身的同时,接受读者监督。随着服务观念渐入人心,示范岗的工作人员逐步摒弃对图书馆服务工作的埋怨情绪,转而树立“我在这个岗位上就是要一心一意为读者服务,服务是我的职责所在”的理念。服务观

念的牢固树立为开展优质服务提供了强有力的思想保障。

4.2 开展主动服务,满足读者需求

满足读者对文献信息的需求,是图书馆服务的目的。^[2]职业道德规范及业务规范的熟练掌握与模范遵守是做好读者服务的前提,对此,要求示范岗的工作人员必须做到。在此基础上,我们要求工作人员在服务过程中还要体现主动服务精神,想读者所想,急读者所急。如:《示范岗工作细则》规定借还书时应做到:主动迎候读者。一是在工作岗位上不等读者呼唤,主动迎接读者;二是在接待读者过程中要停下手中其它事情,服务动作要规范。递接书刊和借阅证要轻拿轻放,尽量直接送到读者手中,实在不方便传送的,应将物品从桌面推至读者面前,忌使用丢、掷动作。碰到当班不能解决的问题时,要留下读者电话,以便随后给予读者答复。

4.3 加强服务分析,提升服务质量

服务分析的目的是测量服务完成的情况,提高服务效率和效果,识别工作中的误差,找出原因,防止不合格服务的发生,寻求服务质量改进的办法。示范岗通过每周一次的例会、自建主页及工作日志等多种途径,对自身的服务进行分析和检查。在例会上,示范岗的负责人及流通部主任对工作进行总结、点评,并就存在的问题进行讨论,提出解决方案。

[参考文献]

- [1] 程亚男. 图书馆文明服务: 诠释与重建 [J]. 江苏图书馆学报, 2002, (4): 3-6.
- [2] 程慧荣. 网络环境下的图书馆读者工作分析 [J]. 图书馆建设, 2001, (4): 63-65.

[作者简介] 戴鹭涛,女,厦门大学图书馆馆员;陈滨,男,厦门大学图书馆副研究馆员。

[收稿日期] 2004-06-28 [责任编辑] 张京生

动态·资料

沈阳市图书馆新馆开馆

已有近百年历史的沈阳市图书馆新馆日前正式开馆,新馆建筑面积达4.2万平方米,可以同时容纳2500至3000名读者在馆内阅览,各种服务功能比以前都有了扩大和延伸。新馆的最大特点是“绿色”:一是它置身在沈阳科普公园之内,被包围在绿色之中;二是新馆的馆顶如同一个大山坡,全部被绿色和鲜花覆盖;三是内部也布满了花草树木。

——摘自2005年6月23日《中国文化报》