

李 海

谈图书馆读者服务的标准化

摘 要 图书馆读者服务的特性,要求服务过程实施标准化。读者服务标准化的实现,应从建立标准化物质基础、管理体系、规章制度,采用合理服务方式和严格监督方式,建立反馈和评估机制等方面入手。参考文献5。

关键词 图书馆服务 服务标准化 读者服务特性 标准化措施

分类号 G252

ABSTRACT The characteristics of library reader services require the standardization of service processes, which can be realized in the following aspects: material basis, a management system, rules and regulations, rational service and supervision patterns, feedback and evaluation mechanisms. 5 refs.

KEY WORDS Library service. Service standardization. Characteristics of reader services. Standardization measure.

CLASS NUMBER G252

“标准”,从广义上来说是指衡量事物的准则。狭义上,它是对重复性事物和概念所作的统一规定,以科学、技术和实践的综合成果为基础,经有关方面协商一致,由主管机构批准,以特定形式发布,作为共同遵守的准则和依据。而“标准化”则是对标准进行制定、实施、反馈、修改等活动的过程。其目的是:选择最优的手段,达到理想的效益。

标准化的概念最早出现在生产型的企业之中,通过统一的生产过程、产品特征以及包装标识等来满足消费者对其产品质量的要求。而随着社会的发展,消费者的需求已不仅仅停留在有形商品上,对服务性行业提供的无形商品——“服务”也提出了新的要求,由此在广大的服务性行业中出现了“一站式服务”、“同质服务”、“标准化服务”等崭新的服务理念和 service 方式。图书馆的读者服务也应实行标准化。

1 读者服务的特性与服务标准化

(1) 无形性:读者服务并不像实体产品一样,可以事先看到、感觉到,而是存在于无形之中,其质量好坏体现在每个读者的满意程度上。然而,读者对服务的要求是参差不一的,其满意度也有着相应的不同,我们也不可能对读者的思想进行统一,但我们可以对读者服务工作进行统一。将读者服务予以标准化规范化,可以提高读者服务的整体质量,也能够进行统一管理 and 量化考核。

(2) 不可分割性:一般而言,读者服务的提供与

接受是同时发生的,可以说在时间和空间上它是单向性的,不可逆的。要想提高服务质量,就必须制定一个统一的标准,从而使不同部门或不同图书馆工作人员的服务在最大程度上达到无差异化,给读者留下一个既往的印象,树立图书馆优质服务的良好口碑。

(3) 异质性:由于服务行为往往受许多因素控制和影响,如服务人员、被服务者、时间、地点、环境,甚至心情等,均具有较大的可变性。读者服务的质量或效果,会因这些因素的不同,而可能使读者有着天壤之别的感受。标准化的目的就是要排除这些个人因素,在行动和结果上达到规范,而这一点则更加彰显了服务标准化的重要性。

(4) 不可储存性:由于服务受前面三种特性的影响,无法像一般有形产品一样,将多余的存货储存。这也就意味着如果服务出现了“供不应求”,就很难在短时间内“补货”、“换货”。假如在这个时候,没有一个服务标准进行规范和监控,那么就会出现服务质量的下滑,在读者心中留下不好的影响。

2 读者服务标准化的实现

从以上的阐述中,我们已经看到读者服务以其自身独有的特性驱动着服务标准化的到来。那么,读者服务的标准化又如何实现呢?笔者愚见,可以从以下几个方面着手进行:

(1) 建立标准化的物质基础。任何服务都是建立在一定物质基础上的,就图书馆的读者服务而言,

经过标准化处理的书、报、刊实物及其数据就是服务标准化所需的物质基础。网络环境下的先进图书管理系统,已经建立起了一个标准化数据环境。

(2)建立标准化管理体系。标准化管理是标准化服务能够顺利进行的关键一环,它包括:

①服务标识的标准化:统一的服务标识能有效提升图书馆的服务形象,增强图书馆工作人员的服务意识。

②人力资源管理的标准化:包括业务培训、人事管理、财务管理等标准化。这些措施能保证图书馆工作人员从服务态度、业务操作到职业道德等各方面都达到读者对服务人员的基本要求,是读者服务工作的基础。

③服务流程标准化:在服务的每个环节和每个步骤制定详细的操作规程,使文献从检索到传递都按部就班地进行,各关键点的工作人员只需按照步骤操作,就能保证文献快速准确地送到读者手中。

(3)用相应的制度保证标准化实施。标准化的实施包括员工操守、服务监督、业务操作、奖惩制度等各个方面。这些制度能使读者服务有章可循。

(4)采用合理的读者服务方式。

①简单服务的标准化,用自动化实施的标准化服务:避免普通的关于时间地点的问询解答工作,建立详细清楚的图书馆服务的公开标识;对于普通的问询工作,可以建立读者简单问题列表,读者可通过自主查询获取相关的解决方法,节省了服务人员在简单重复问题当中花费的时间,提高服务工作效率。

②咨询服务的标准化:采用统一的问询答复机制,如设立统一的服务表格,保证普通的读者查找服务质量,既便于服务的统计,也方便质量监督、绩效评估和读者问题反馈。

③超出标准化服务要求的服务导向个性化服务:在标准化基础上进一步依照读者的需求,帮助读者进一步挖掘文献;读者服务的结果以标准化的格式交送。这便是更高层次的个性化服务。

(5)保障标准化实施的监督方式。

通过实时的监督,能方便地实施图书馆工作人员的工作管理,监督服务质量,同时能够快速地发现服务中或个别服务项目中出现的问题,能使管理人员快速地对出现的问题做出反应,及时解决读者与图书馆工作人员之间的矛盾。

(6)建立科学的服务反馈机制和绩效评估机制。

科学地收集读者对服务的反馈信息,通过分析这些反馈来评价服务质量,用量化的统计数据来评判图书馆工作人员的服务水平,找出服务中存在的问题。能有目的地通过改革提高服务质量,客观地评判图书馆工作人员的工作。通过合理的绩效评定和相应奖惩机制,能激励工作人员实施标准化服务。

我们应该顺应时代的发展,以提高读者服务的量和效率为己任,加快图书馆读者服务的标准化进程。通过这个进程提高服务效率,节约办馆成本,创建服务品牌,提高行业信息技术应用水平,树立高效服务的形象,增强综合竞争能力。图书馆行业的主管部门应加紧制定相关的标准,合众人之力,实现互通有无,节约人力、物力和财力,把图书馆事业做得更好。

参考文献

- 1 郭敏芳. 图书馆与标准化. 情报探索, 2003(3)
- 2 张怡婷. ISO 11620 信息与文献——图书馆绩效指标标准. <http://www.chinalibs.net/quanwen.asp?titleid=22791>
- 3 薛淑莲. 论高校图书馆参考咨询服务的发展趋势. <http://www.lib.bnu.edu.cn/librarian/dongtai/n-4/n4-11.htm>
- 4 黄建英. 信息时代提高高校图书馆读者服务质量之我见. 武汉大学图书馆. <http://202.114.65.51/fgxx/xxfg/bgxx/lunwen/huangjianyin.htm>
- 5 钱学森. 标准化和标准学研究. 标准化通讯, 1979(3)

李 海 深圳图书馆特藏服务部助理馆员。通信地址: 广东省深圳市。邮编 518027。(来稿时间: 2004-09-01)

(上接第 89 页)

表 5 的结果中,“指标关联度”表明了以“关联度”为参照,其他各网络信息计量指标的优劣度。它反映了外部网络影响因子等指标评价网站的可行性,以及指标的可信程度,实证性地给出了各指标的优劣排序。相信这些结果对网络信息计量研究有一定意义。

参考文献

- 1 杨涛. 网络信息计量学实证研究: 对国内 20 个大学网站的分析. 图书情报工作, 2003(9)
- 2 邱均平, 安璐. 中文期刊影响因子与网络影响因子和外部链接数的关系研究. 情报学报, 2003, 22(4)

王宏鑫 河南信阳师范学院图书馆副研究馆员。通信地址: 河南信阳。邮编 464000。(来稿时间: 2004-10-15)