

论图书馆的人性化服务

► 吴红勤 ◀

摘要 近些年来,人性化服务已成为图书馆发展的大趋势。本文着重论述公共图书馆的人性化服务措施。

关键词 图书馆 人性化服务

目前,服务的人性化已经是各行各业正在探讨,并且作为提高竞争力,留住服务对象,为自身增加价值的重要手段来应用。可以说,服务人性化是社会进步、时代发展的特征,对图书馆来说,人性化服务也是知识竞争、信息革命和自身建设的需要,开展人性化服务是实现图书馆社会核心价值、贯彻以人为本的图书馆人文精神的必要手段。

一、人性化服务的必要性

随着我国改革开放的不断深入和经济、社会以及文化事业的蓬勃发展,尤其是科学发展观的提出,促使我国图书馆事业出现了全新的发展局面:以人为本的办馆理念在馆舍建设、制度建设、服务程序和环境改善等各个方面中得到体现;图书馆管理从以图书为中心逐渐转变为以读者为中心;服务意识不断增强,服务程序进一步科学化和规范化;图书馆的环境和条件不断改善,向着更加人性化的方向发展。由此可见,人性化是图书馆发展的大趋势。我们都知道,图书馆直接是为人服务的,其社会影响是通过它所直接服务的人的发展而体现出来的,所以图书馆首当其冲的是研究如何为人的发展服务,如何促进人的全面发展。人性化服务就是顺应这一需求而提出的,它是图书馆工作人员针对服务活动采取富于人情味的服务

方式,一般不通过普通的规章制度和工作规范而实施的一种服务方式。其核心是,在图书馆服务的过程中体现以人为本的思想,尊重读者,关心读者,与读者沟通、合作,建立一种亲切、平等、相容的关系,体现图书馆对读者的人文关怀,创造一种和谐、温馨的文化气氛。构成人性化服务的要素有很多,包括人性化服务语言、人性化服务行为、人性化服务流程、人性化服务设施、人性化服务环境和人性化服务制度等等。图书馆人性化的服务是从读者的角度考虑并设计的,它应该是让读者觉得合心意的。这就要求服务体现读者对轻松、自然、方便、简单的要求,体现人性。

二、图书馆人性化服务现状

目前,仍有不少图书馆人性化服务的思想观念淡薄,从业人员的素质有待进一步提高。由于图书馆从业人员的素质参差不齐,从业人员的年龄、知识、专业和性别等组织结构不尽合理,加之对图书馆从业人员的人文精神缺乏专门培训,导致对图书馆人性化服务的认识肤浅,存在着认识上的误区。有的图书馆工作人员自以为是管理者,对待读者的态度非常恶劣,更谈不上主动服务了。当然这只是个别岗位、个别人员的素质和服务态度比较差,但是我相信如果用户和读者就

算是只遇到了一位这样的工作人员,他对图书馆的印象也会大打折扣,就像我们生活中常见的因为某个企业的某款产品出了问题,而企业整体形象会大大降低一样。其次,人性化服务内容简单,服务领域狭窄。图书馆人性化服务一般只停留在对到馆来阅览、借书的读者,并且服务的内容和方式方法简单,通常是做一些表面文章,惯用一些礼貌性语言,应付了事,根本没有从服务深度、广度上挖掘潜力,用心服务。再次,人性化服务制度不健全,氛围不浓厚。绝大多数图书馆至今还没有一套规章制度来规范人性化服务,只是在相关的规章制度中偶尔提到或涉及到对读者的服务态度要端正的问题,而更多的是对读者的约束问题,措辞生硬,缺乏人性化。如有的图书馆在进馆须知中有这样的规定:严禁吸烟,不准高声喧哗,不得穿拖鞋、背心进馆,借书超期罚款等等,其中的“严禁”、“不准”、“不得”、“罚款”等措词带有强制性,没有亲和力,象这样缺乏人性化的语言在图书馆其它规章制度中也还存在。人性化服务的氛围也不浓厚,阅读环境也不温馨,一般室内布置都很简单,除了书、桌椅、墙上贴几幅名言警句和字画外,几乎没有别的内容,加之室内的灯光设计一般为日光灯,显得单调枯燥,室外阅读环境几乎没有美化。最后,人性化服务的细节做得不够。主要表现在:在语言沟通细节上,面对入室入库找书的读者表情茫然,视而不见,漠然置之或不问不理;面对不按规定任意摆放图书的读者,语言生硬;面对满怀怨气交滞纳金的读者,与其争论,态度粗暴等等;在服务环境细节上,一是阅读环境不干净、不整洁,墙面、窗帘、桌布、椅子没有经常清洁,积有灰尘,存在卫生死角,二是阅读环境不安静,工作人员和读者走动、相互交谈,搬运、摆放图书等都会不同程度地发出声音,影响到阅读环境的安宁;在操作标识细节上,一是没有及时准确有序地将归还的图书上架,二是图书标识过于简单,书目导航不清晰,不方便读者查

找,三是工作人员不细心,在借还书手续办理过程中出现书目登记差错,或出现错借错还、漏借漏还现象;在为弱势群体细节服务上,基本上没有过多的去关心和考虑,没有专门的供弱势群体阅读和休闲的场所。

三、人性化服务措施

1 加强教育培训,树立服务人性化意识,提高人性化服务水平

图书馆服务面临着众多的读者,每个人的性格喜好都不同,从业人员的道德修养、文化素质、思想意识、关怀尊重读者的人性化服务理念至关重要,直接关系到为读者服务的质量和效益,会对读者心理产生直接影响,因此必须加强对从业人员的教育和业务培训工作,提高从业人员的人性化服务意识与技能,牢固树立以读者为本的人文精神。倡导“利用图书馆人人平等”。要树立主动服务的理念,主动换位、主动沟通、主动关爱。在服务过程中,馆员要不断进行换位思考,用一名读者的眼光加以审视,做到严格要求自己,不断完善自己,赢得主动。加强馆员与读者之间的沟通,更多地了解读者借阅需求。一是言语沟通,在日常借阅过程中通过简单的交谈即可了解读者所需,还可通过读者座谈会,集中了解读者的意见和建议。二是文字沟通,设读者需求登记表,读者可随时反映借阅需求,设读者意见表,定期发放。另外要尊重和理解读者并给予关爱。比如设读者休息座椅、饮水处、洗手池,雨天提供雨伞,方方面面地为读者提供方便,对社会弱势群体如老年人、残疾人等更要主动给予关爱。

2 丰富人性化服务内容,拓展人性化服务领域

图书馆服务人性化涉及的内容很多,非常丰富。一是读书环境的人性化。其一,图书馆环境要幽静、方便,让读者进图书馆之前就有一种宁静和美好的感觉;内部环境则要做到馆区安静、桌椅舒适、布局合理、手续方便、服务快捷等;同时还应有良好的休闲空间,为读者在学习疲劳后适当的休息和交流

提供方便。其二,图书馆的环境要有人文氛围、富于艺术性、突出书卷气,如在大厅、阅览室、书库的墙壁上挂一些名人画像、字画、格言、警句等给读者以精神的激励、情感的陶冶和艺术的熏陶,在求知的过程中感受真、善、美。二是读者服务的人性化。读者服务过程的人性化主要表现在:热情接待读者、平等对待读者、维护读者的尊严等方面。

3 健全人性化服务制度,营造人性化服务氛围

图书馆应尽快健全人性化服务的规章制度,让图书馆服务人性化有章可循,便于操作。同时,各个图书馆要对原有的规章制度进行梳理,对规章制度中缺乏人性化的语言进行认真修改,对墙上张贴的口气生硬的标语口号,重新制作上墙。此外还要合理安排和布置各阅览室,一是书架桌椅的布置要高低错落有致,富有情调,二是在室内适当的位置点缀一些鲜花和绿色植物,并定期更换,三是灯光设计要与整个阅读环境协调一致,努力营造人性化的服务氛围,给读者创造宾至如归的阅读环境,让读者在温馨、舒适、愉悦的环境中获取精神食粮。

4 关注人性化服务细节,注重配备人性化的现代服务设施

关注人性化服务细节,实际上是用心服务和真诚服务的人文精神的具体落实,要求工作人员用心做好读者服务工作中的每一件细小之事,具体来说:语言沟通要亲切友好,态度和蔼可亲,平易近人,着装得体,仪态端庄,面带微笑。沟通技艺要恰到好处;阅读环境要清雅宁静,整洁有序,让读者真心感受到在这样的环境中阅读是一份温馨,是一份尊重,是一份享受;标识要规范,注重实效,加强监督,方便读者,如在馆内醒目位置放上字典词典等常用的工具书,以方便读者查阅;尤其要关爱尊重弱势群体读者,对他们要平等对待,在馆内开设专门的阅读和休闲场所,对残疾人读者设置专用座位,对盲人设置专用卫生间,对视力不好的老年读者可

收集一些大字体、大开本的图书资料等等;对馆外弱势群体读者,可采取定人定期更换图书、电话预约等多种方式进行服务。在人性化服务过程中,还要加强现代设施设备和信息网络的运用,一是在馆内设施设备配置上要具有先进性,要自动控制化,象重庆图书馆新馆,读者只需在借书查询处将需要的图书相关信息输入电脑,图书就会通过现代化的传输装置送到读者面前,实现了图书借阅自动化,还有国外的图书馆自动化程度更高,早就把读者馆内馆外自助借还书系统和自助检测系统运用于图书馆服务之中,大大节约了人力,提升了读者服务水平;二是现代信息网络的推广与运用,对读者的需求可通过网上互动、手机上网、专家网站、博客论坛、图书馆个性化网页、电话咨询等多种途径进行答疑解惑,帮助读者查询并获取能满足其自身特定需要的知识信息,从而大大改变了读者到馆阅读和查寻资料受时间和地点限制的不便,同时还可以为读者定身打造和提供有针对性的充满人性化的个性化信息服务,给读者以更大、更自由的交流和发展空间。

5 抓服务监督与检查

服务过程是馆员与读者双方不断进行信息交流和反馈,进而达到互相调整和适应,实现合作与双赢的文明共建过程。馆员与读者双方在服务过程中表现出来的态度、表情、语言以及留言簿上或其它各种渠道反馈上来的信息,是检验人性化服务质量优劣、好坏的“晴雨表”。通过对各种渠道反馈的信息进行归纳整合,吸取经验教训,并扬长避短,查缺补漏,整改薄弱环节,可以达到有效改进服务质量的目的。确保人性化服务要求落实到位,建立一套科学的监督检查考核机制是关键。即建立一套行之有效的监督检查条例,不仅要检查服务程序是否规范,还要检查馆员在服务过程中所表现的情感、态度、心理素质、应变能力和责任心等是否落实到位。只有服务的考核评价(下转第24页)

馆来说是一项创新性的工作。因此,该中心应配备业务水平高、政策素质好的同志,全面系统地研究现行文件的内容,准确把握各项有关政策、法律法规的执行情况。通过阵地服务、现场咨询、电话咨询,发布查阅信息、印发服务指南等形式为社会各行业的读者提供文件信息咨询服务。对于读者关注的热点、焦点问题,如房屋拆迁补偿办法、供暖政策、劳动保障、医疗保险等文件,我们可以收集整理合成专题文件汇编、并编制索引、摘要,主动为社会各届提供系统的现行文件信息服务。定期召开座谈会,听取读者对中心查询服务的建议和需求。设立意见簿,接受读者的建议,化解或转达读者的投诉,解决他们的疑难问题。此外,查询中心应以图书馆网站为平台,积极开展网上服务,实现政府信息存贮数字化、服务网络化。

5 扩大宣传

为使图书馆政务公开信息查询中心的工作引起全社会的广泛关注,可以开展一系列宣传活动。例如:宣传部门组织本市各新闻媒体进行广泛深入的报道,印制、散发“政务公开信息查询中心简介”,从而扩大政务公开信息查询中心的社会影响。让广大群众,特别是广大弱势群体,如老年人、残疾人、下岗困难户等充分了解查询中心的功能。引导他们来正确认识和利用政务公开信息查询中心,使中心的工作能长久、有效地发挥

其应有的作用。

图书馆政务公开信息查询中心的建设是一项长期的工作,因此要争取上级领导和各机关单位的重视和支持。对不能按时报送文件信息的单位要采取相应的措施进行批评。此外,还需要争取上级部门在资金、设备及人才等方面的支持。

总之,图书馆建立政务公开信息查询中心,是一项信息服务工作的新举措。它使百姓享有了自由获取政府信息的权力,而且也体现了图书馆的人文关怀,同时它的建立对提高图书馆在公众和政府中的形象,为图书馆事业可持续发展提供了更为广泛的空间。因此,努力建设好政务公开信息查询中心是各级公共图书馆应尽的责任和义务。

参考文献

- 1 李景文.对完善政府信息咨询服务的几点思考.国际经济合作,2009(3)
- 2 于雅琴.公共图书馆如何服务弱势群体之探讨.长沙大学学报,2009(1)
- 3 张丽.公共图书馆为弱势群体服务的对策.科技情报开发与经济,2009(6)
- 4 袁丽轩.弱势群体与图书馆的知识援助.科技情报开发与经济,2009(3)
- 5 王和平.为视障人群服务的实践、感悟及思考——山西省图书馆盲人阅读区服务.农业图书情报学刊,2009(1)

(作者单位:沈阳市图书馆)

(上接第16页)体系科学化,监督检查经常化,才能真正把服务的长效管理机制落到实处,达到奖优罚劣、激励与约束的目的,不断满足广大读者对服务质量的高层次要求。

为读者服务是图书馆工作永恒的主题。“服务第一,读者至上”是图书馆的办馆宗旨。满足读者需求是图书馆人不懈的追求。在知识经济的社会背景下,图书馆只有不断更新观念,提高竞争意识,不断提高馆员的业务技能和服务水平,才会使服务工作做得更

好、更人性化,才能体现自身价值,保证图书馆事业的良好发展。

参考文献

- 1 梁爱民.弘扬图书馆人文精神,为读者做好服务.山东纺织经济,2005(2)
- 2 于春丽.浅谈图书馆中的人文精神与人文关怀.中国科技信息,2005(7)

(作者单位:武汉市青山区图书馆)