

做好图书馆流通服务工作之我见

作者：滨州学院 王芳

[摘要] 图书流通服务工作是连接知识殿堂与读者的中间环节，是衡量文献资料利用程度的标准和图书馆工作质量的重要标志。图书馆的流通工作不仅需要必要的硬件条件，而且还需要馆员具备较强的服务意识和责任心。

[关键词] 图书馆；流通部；服务工作

图书流通服务工作是连接知识殿堂与读者的中间环节，是衡量文献资料利用程度的标准和图书馆工作质量的重要标志。图书馆的流通工作更上一层楼，不仅需要必要的硬件条件，而且还需要馆员具备较强的服务意识和责任心。图书馆员只有不断提高自身的业务技能，熟练地掌握现代信息技术，才能把流通工作做得有声有色。

一、图书馆流通部的职能

高校图书馆流通部是图书馆的主要部门之一，是直接面对用户的岗位部门，流通部服务工作质量的高低直接体现出办馆水平的高低，图书馆流通部工作一般包括如下内容：新书入库验收、图书上架与整序、藏书保护；剔旧、注销、补书；日常统计工作，及时报表；定期做藏书结构、流通情况、用户借阅动态调查；办理图书借还、预约、催还手续，办理违章、赔失处理手续；收集并反馈用户需求信息；开（闭）架借阅服务；研究和创新基于本馆的流通部工作。

二、图书馆员应做好藏书管理工作

1、流通工作人员应随时整架、排架，图书馆除了设置清晰明了的架标外，工作人员还要经常巡视架位上的图书，发现错放的图书要及时归位，将乱架率降到最低，使读者能够比较快捷地找到所需要的图书。

2、条形码是计算机识别图书的关键，是图书的“身份证”。条形码在使用过程中遭受磨损会影响条形码的可读性和准确性，为此我们应建立和完善流通借阅的各种规章制度，对人为损坏条形码行为进行必要的经济处罚和纪律处分，要求读者从思想上重视条形码的作用。另外，工作人员应加强责任心，在图书归还时认真核对，及时发现问题、解决问题。

三、图书馆员应加强责任心

流通服务要实现馆藏资源准确无误地传递到读者手中，必不可少的两个环节是：(1) 借阅室的图书整齐有序，便于读者查找。(2) 借书处馆员准确无误的手续办理。在借书处工作的实践中，笔者发现操作失误主要集中表现在两方面：一是在借还书手续的办理过程中，因馆员不仔细，对扫描器读取的错误条形码数据没有及时发现，进而出现书目数据张冠李戴现象；二是不认真核对证件、图书书目信息而出现的错借错还、漏借漏还现象。这些问题的存在，损害了读者利益，引起读者的抱怨或投诉。因此，图书馆员应遵守借还制度，加强责任心，以免出现不必要的错误。

四、图书馆员应注重读者信息需求

读者的信息可以从读者的注册和调查记录、流通和供阅记录，参考咨询服务留档。基于大量读者的各自不同的信息需求，进行信息分流，从而提高个性化信

息服务的质量和效率。馆员也要根据读者所学专业，把不同的藏书资料介绍给读者，教会他们利用目录、检索去查阅大量的图书文献资料，帮助读者充分利用图书资料去提高自己的文化素质和专业水平。

五、流通部管理人员要发扬爱岗敬业精神

流通管理人员的素质如何、直接反映在读者服务的工作效率和质量上。它关系着藏书资料能否充分发挥作用，影响着为读者服务的质量和水平。

流通工作人员必须有为读者服务的意识，要具备甘为人梯的奉献精神和强烈的责任感，热爱图书馆事业，热爱服务对象。流通工作是一项既平常又繁琐的工作，工作人员成天和来馆借阅咨询的读者打交道，不免会发生一些矛盾，有时会听到一些刺耳的话，这时就需要我们有容人的气度、有一定的涵养，站在读者的角度看待问题，努力改善自己的工作。

六、加强对读者的提示服务

读者借书后,往往会忘记应还日期,我们要在期限之前主动通过网络、电话等方式提醒读者按时还回;也可在读者借书时,提示读者今天借出的书哪天该还。如果条件允许,还可在借书处配备一台小型打印机,在读者办理借书手续的同时打印一张明晰的清单,详细反映读者姓名、借书卡号、借书日期、应还日期、书名、条形码号和操作员代码,供读者查证。这样,一方面读者可以按照提示及时还回图书,不用交纳逾期费,另一方面可以加快图书的流通,提高图书利用率。

[参考文献]

- [1]吴江梅.关注细节服务 提升图书馆流通服务质量[J].图书馆, 2007, (04)
- [2]林紫平.试论图书馆流通部的知识服务[J].世纪桥, 2007, (02)
- [3]姜正云.图书馆流通服务细节的完善[J].河南图书馆学刊, 2007,(01)
- [4]王静.探讨高校图书馆流通部服务工作[J].中国科教创新导刊, 2007, (01)
- [5]邢亚文,何永珍.提高图书馆流通服务质量的思考[J].职业时空, 2007, (11)
- [6]林昕.网络环境下高校图书馆图书流通服务工作探讨[J].情报探索,2007, (08)
- [7]刘蓉.关于图书馆流通服务工作的思考[J].科技情报开发与经济, 2007, (15)

[作者简介]王芳,女,山东滨州人,滨州学院图书馆助理馆员。