

【读者工作】

读者服务中的“蝴蝶效应”与细节和谐

叶卫红(镇江图书馆,江苏 镇江 212001)

[摘要]在细节制胜的时代,公共图书馆的读者服务更应注重服务的细节和谐。本文从多角度论述了服务中应关注的细节问题,并就如何做好细节服务阐述了独到的见解,从而杜绝读者服务中“蝴蝶效应”的负面影响。

[关键词]图书馆;细节;服务;蝴蝶效应

[中图分类号]G252 **[文献标识码]**A **[文章编号]**1005-6610(2008)12-0093-04

The “Butterfly Effect” and the Harmonious Details in Reader Service

Ye Weihong

(Zhenjiang Library, Zhenjiang 212001, China)

[Abstract]In the times of emphasizing details in every aspects, public library should lay much emphasis on the details of reader service. This paper will discuss the issue of details in reader service, and give some novel ideas on how to deal with the details smoothly so as to prevent the side-effect of “Butterfly Effect” in reader service.

[Keywords]Library; Details; Service; Butterfly Effect

1 蝴蝶效应及其影响

1.1 蝴蝶效应

蝴蝶效应(Butterfly Effect)是指在一个动力系统中,初始条件下微小的变化能带动整个系统长期的巨大的连锁反应。

1963年美国气象学家爱德华·罗伦兹(Edward Lorenz)在一篇提交纽约科学院的论文中分析了这个效应。在以后的演讲和论文中他用了更加有诗意的蝴蝶作比喻。1979年12月,罗伦兹(Lorenz)在华盛顿的美国科学促进会的一次讲演中又一次提出:一只蝴蝶在巴西扇动翅膀,有可能会在美国的德克萨斯引起一场龙卷风。他的演讲和结论给人们留下了极其深刻的印象。从此以后,所谓“蝴蝶效应”之说就不胫而走,名声远扬了。

“蝴蝶效应”之所以令人着迷、令人激动、发人深省,不但在于其大胆的想象力和迷人的美学色彩,更在于其深刻的科学内涵和内在的哲学魅力。

1.2 蝴蝶效应与读者服务

一个微不足道的动作,或许会改变人的一生,这绝不是夸大其辞,可以作为佐证的事例随手便能拈来。美国福特公司名扬天下,不仅使美国汽车产业在世界占居鳌头,而且改变了整个美国国民经济状况,谁又能想到该奇迹的创造者福特当初进入公司的“敲门砖”竟是“捡废纸”这么一个简单的动作?

事实上,被科学家用来形象说明混沌理论的“蝴蝶效应”,也存在于我们的读者服务中。一次大胆的尝试,一个灿烂的微笑,一个习惯性的动作,一种积极的态度和真诚的服务,都可能是工作中意想

不到的起点,它能带来的远远不止于一点点喜悦和短期内获得的收益。不久前,河南工程学院对365名学生随机调查发现:每一名通过口头、书面或电子邮件直接向图书馆提出投诉的读者背后,就有大约7名感到不满却保持沉默的读者。这7名读者每个人可能会对8名读者好友造成消极影响,而这8名读者好友中,约有34%的人会有可再把这种不满意传递给另外5人。也就是说,只要有一名读者对图书馆不满意,就会导致 $(7 \times 8) + (8 \times 34\% \times 5)$,即69人感到失望,这就是“蝴蝶”煽动翅膀的效应。

2 蝴蝶效应与细节和谐

如今“蝴蝶效应”理论已被广泛应用于各个领域。其实社会生活中的很多事情都可以用这个理论来解释,构建社会主义和谐社会同样也是如此。忽视了社会生活中的一些细小问题,引起的可能是一连串不良反应,最终甚至会影响到整个社会的和谐。

无独有偶,笔者近日在网上看到一位市长的“细节和谐”观。他认为和谐就在细节之中,营造和谐的社会环境,要从一点一滴抓起。在行政审批中心,他要求公务人员从一句话做起,从一个笑脸开始;在市政规划中,他要求考虑到每一条盲道的畅通,甚至男女厕所比例的大小。在他看来,一座城市必须追求每个细节的和谐,而细节和谐最终会带来整体和谐。

无论是“蝴蝶效应”理论还是“细节和谐”观,无不强调了细节的重要性。密斯·德罗是20世纪四位最伟大的建筑师之一,在被要求用一句最概括的话来描述他成功的原因时,他只说了五个字“魔鬼在细节”。他反复强调,细节的准确、生动可以成就一件伟大的作品,细节的疏忽会毁坏一个宏伟的规划。构建社会主义和谐社会恰恰是一个宏伟的规划,在这个宏伟的规划中,我们没有理由忽视细节。

3 细节与细节服务

细节是什么?细节就是那些琐碎、繁杂、细小的事,因为我们日常大量的工作就是这些琐碎、繁杂、细小的事的重复。

现今社会是一个细节制胜的时代,今后的竞争将是细节的竞争。各行业只有注意细节,在每一个细节上做足功夫,建立“细节优势”,才能保证基业长青。

同样,多年的读者服务实践证明,细节在图书馆的事业发展中也同等重要,读者更在乎服务细节。

如果你要问读者,图书馆的服务质量怎么样,他们大多答不上,或者虽答上了却语意模糊,如“还好”、“可以”、“不错”等之类的言辞。但如果你要问哪些方面表现得不好,他们能够说出很多事例,如“上次预约的书现在还没借到”、“书架上全是旧书”、“某某书市面上早有了,你们这儿还没有”等等,不一而足。他们还会拿我们同别的图书馆进行比较,指出不足。

我们不可否认他们的言语中带有明显的感情色彩,很多图书馆所做的,我们也做到了,但我们也不难从他们的言语中读出:他们更在意我们服务过程中的细节。读者可能没有记住我们所做的一切,但他们却不会忘记我们没有能够做到的一切,哪怕是一个小小的细节。

3.1 关注读者流通服务中的细节

流通服务部门是接待读者的窗口,也是读者评价图书馆服务的焦点所在,其服务质量会直接影响到图书馆的形象。引入图书馆自动化管理系统后,流通借阅已经变得非常简便,这时细小处的服务就更显重要。

3.1.1 热心引导读者。对新读者,工作人员要引领他们了解书库图书排架的方式,帮助他们找到需要的书刊或推荐相关文献。这个过程虽然简单,但要充分体现出热心、耐心和细心。细节服务需全程关注。正如没有“点”就没有“线”一样。比如,借出一本畅销书,我们不能一“借”了之,我们还要及时收集反馈信息、了解其阅读走势、做好为下一位读者导读准备等。

3.1.2 设立衣包存放处。在图书馆,读者遗忘或丢失物品的情况时有发生。设立了衣包存放箱,读者在进入阅览室之前,将随身携带物品放入存放箱。这既解决了读者的后顾之忧,也便于图书馆的管理。

3.1.3 及时催还图书。读者借书后,经常会因为工作忙等原因,容易忘了按时归还。定期催还外借图书是一项充满人性化的服务。我们可以提供一些催还图书小便签,提醒读者及时还书。也可以每周由流通部的工作人员用电话提醒图书即将到期的读者,请他们留意还书时间。这样既提高了图书的流通率,又拉近了读者与工作人员距离。

3.1.4 尽量保证无障碍阅读。这也是流通部人性化服务的细节体现。每个图书馆都有自己的借阅制度,但应灵活掌握。如现刊不外借的制度,碰到有急需或紧急任务的读者,可以允许他晚上借出,早上归还。这样既满足了他的需求,也保证了其他

读者的阅读。

3.1.5 及时处理一些流通过程中的“小事”。及时更换书库门或书架上的标示;及时更换条码不清的图书索书号;设身处地地为读者着想,人性化地解决读者丢书、丢证等“小事”。

流通服务中的细节还有很多。虽然是微不足道的小细节,却给读者带来了方便,给图书馆带来了勃勃生机。

3.2 关注环境设置的细节

环境能在很大程度上改变一个人的心境。舒适宽松的环境能使人很愉快,相反,拥挤脏乱的环境会使人觉得压抑、烦躁。图书馆的设施、布局、馆藏资源,甚至一草一木都在无声地影响着读者。

首先,书刊阅览室要干净整洁,书刊摆放整齐,用一些励志的条幅和绿色植物点缀,能使空旷的大房间鲜活生动起来。阅览桌的摆放要注意采光,也要注意桌子间的疏密度。用胶皮一类的东西粘在椅子腿的底段,可以减少阅览椅挪动发出的声音。

电子阅览室是图书馆读者较集中的地方,更应注重其环境细节。如在阅览室内摆放些能吸收射线的绿色植物;在适当的地方放置饮水机;将一些常用数据库和专业信息量较大的网站的网址,用醒目的广告贴在墙上,并收藏在每个计算机的收藏夹中,方便读者使用;对外公示图书馆的电子邮箱,读者可将需要查检资料的范围发到邮箱中,工作人员通过邮箱为其提供资料。

在环境布置时,我们同样要感知到服务场景会在生理方面给读者以影响。太大的噪音将引起烦躁不安和注意力不集中;温度不适会使人发抖或大汗淋漓;光照过强或过弱会造成视力不适甚至身体不适;空气不流通则使人感到胸闷和呼吸困难。这些生理反应不仅影响读者的阅读效果,还直接影响读者是否愿意在图书馆逗留并喜欢图书馆。

3.3 关注馆员的服务艺术细节

服务艺术是指图书馆员通过高品质的动态服务行为,为读者构建一个兼具知识获取和人文关怀双重功能的软环境,最大限度地满足读者的阅读行为需求和心理需求。动态服务艺术也可称之为服务中的馆员艺术,它是馆员的一种行为艺术,融汇了馆员的服务理念和综合素质。

3.3.1 服务的形象艺术

在图书馆动态服务中,馆员形象首先给读者留下印象。一位衣着得体、举止稳重的馆员,往往能鼓起读者提出咨询的勇气和欲望;相反,一位衣着过于前卫、举止轻佻的馆员,则让人感到没文化,没

有与之交流的兴趣。虽然这种“第一印象”是属于非理性的,但是图书馆是一个属于服务范畴的行业,那么,就要承认馆员形象在与读者交往中的客观存在和实际作用,进而关注服务中的形象艺术。在服务过程中,馆员要时刻注意服饰、容貌、举止三要素。服饰作为人们表现自我的重要手段,与人的心理特征、心理倾向性直接相关。最能展示一个人的修养、职业、身份、性格、气质以及心理状态。馆员的服饰一般提倡职业化的着装,青年馆员在追求时尚的前提下,仍要注意服饰的端庄大方,而中老年馆员的服饰切忌暮气沉沉,拖拉懈怠,过于随便;容貌是人际交往中最先被注意的,馆员要根据自身的条件进行必要的修饰,扬长避短,塑造良好的个人形象。这里值得特别指出的是:在注意外表美的同时,馆员更应着力内在气质的培养。貌由心生,人的容貌往往能反映其内心世界和文化底蕴,馆员要掌握更专业、更全面的知识,培养高雅的气质和聪慧的头脑,秀外慧中;举止反映的是馆员的仪态,它通过站姿、坐姿、行姿及一系列体态语言,向读者传递着馆员的精神面貌和心理状态的信息。得体的举止向读者渗透着亲和力,反之则让读者产生拒绝和厌倦情绪。

3.3.2 服务中的语言艺术

如果说馆员的形象在动态服务中给读者的是第一印象,那么语言则是沟通的第一步。有效的沟通是通往卓越服务的关键所在。一般情况下,柔和的声调表示坦率和友善,文雅含蓄的谈吐表现较高的修养。“言为心声”,馆员在服务过程中尤其要注意。在拥挤的出纳台旁,馆员说声“请稍等”就能使读者安下心来,即使有怨气也容易消解;对个别夹带书刊出去的读者说声“你忘办借书手续了”即化解尴尬,给对方留面子,体现一种人格魅力,这也是一种潜移默化的教育,使读者感到工作人员有一颗诚挚的心。真诚待人,尊重读者是相互理解的基础,是化解矛盾的良药,是杜绝消极的负面“蝴蝶效应”的有效途径。

3.3.3 服务中的行为艺术

高品质的服务仅靠礼貌和微笑是不够的,还要靠馆员的服务行为。在服务中要关注读者的每一点需要,要善于倾听读者的诉说。好的倾听不是一言不发、保持沉默,也不是微笑着听读者说话,而是一个需要积极参与、保持开阔思维和不带主观偏见的接受过程。给读者表述的机会,将其所思、所想、所需甚至是批评或不满都说出来,知道读者的想法和期望。在服务中要充满热情,要去发现而不是由

读者告诉你该怎么做,要具有以读者为中心的思维方式,主动服务。例如,在读者还书时,提醒他另一本书也将到期;在读者借书时,推荐其它图书,使读者获得比他们期望的更多的东西。

4 细节服务对管理者的要求

4.1 细节服务需要责任感

细节要“用心才能看得见”,即认真。如果缺乏认真的态度,是看不到细节的;有时即便看到了细节,也做不到位。在日常工作中,我们可以看到同样的事,不同的人来做,其结果是不同的,这关键的区别就在于做事的态度。我们提倡重视细节,强调的是一种对结果要有所承担的责任感。大庆油田的企业文化中有一句话,叫做“岗位责任制的核心就是岗位责任心”。我们一直在说,认真可以把事情做对,用心才能把事情做好。用心,就是认真的认真,就是自始至终的认真。如果我们图书馆员能够怀着崇高的责任感用心去做事,去对待读者,就能够看到那些能给我们带来无限生机的细节。

4.2 细节服务需要科学的训练

4.2.1 细化管理规则

任何一个岗位或者流程,都有科学的标准,需要细节习惯的训练。对细节的追求是可以衡量的,衡量的尺度就是制定出相应的标准和规范。在我们的管理服务中,管理规则应该力求细化。图书馆的领导在制定规则时,可以把所有馆员假设成傻瓜,把管理规则细化到每个人不必培训就懂得如何操作。因为只有细化规则,馆员才好执行,团队才便于操作。规则做得不细、不透,馆员在实际工作中就可能做不好。

4.2.2 细节习惯的训练

任何一个社会组织,通过一些具体可行的方法对全体工作人员进行一些习惯的训练,这对于提高人员素质是至关重要的。一个人的思想意识、思维方式等很难改变或改造,但一个人的行为可以靠强力来扭转。俗话说:“勉强成习惯,习惯成自然。”

在图书馆细节习惯训练中,我们可尝试着进行下列训练:

清单习惯训练——工作日志就是我们提出的清单的一种形式。工作日志其实很简单,就是馆员把当天要做的事情一一列出,一天结束后看看完成了没有、做到位没有、做好了没有,没有完成或没有做好的原因是什么。这样一来,天长日久,就会形成习惯,想问题就会比较

全面,有利于今后工作的进行。

定置习惯的训练——所谓定置包含两方面:空间的定置和时间的定置。空间定置主要是指我们为读者服务的任何物品都需要有一个次序,有一个固定的摆放位置。做到即使人员换岗也不存在找不到东西的现象。这样我们的工作效率就会大大提高,我们的服务质量就会有一个质的飞跃;时间定置就是一些常规的、成周期的事情,应定时进行。这样就会使团队成员之间的配合更默契,从而提高工作效率。

换位习惯训练——换位习惯,准确地说应该称之为换位思考习惯,就是站在服务对象(即读者)的角度思考问题。有时候,我们会有这样的工作体会,很多事我们也努力做了,但就是不到位,究其原因,多数是因为没有站在被服务者的角度去思考。有条件的话,我们可以自己到别的图书馆去阅读一两次,别人的优点就学,差的地方对照自己去改正。

4.3 细节做透与人性化管理

也许有人会提出质疑,细节做得透,规则做得严,人性化就会有所缺失。其实不然,在德鲁克所说的“知识工作者”的今天,人们的工作具有更强的知识性、专业性,劳动形式往往包括阅读、思考、讨论、研究,员工的知识资本累积在自己的头脑中,因而就要求得到尊重和自我实现,人性化管理当然就越来越必要。现今我们管理者对人性化的理解应该是:在尊重人的前提下,以提高员工个人竞争力、培养其生存能力为主要内容,以在职责范围内发挥其主观能动性为主要形式,最终达到团队协作、配合默契,步伐整齐,事业发展的目的。

“世上无难事,只怕有心人”的豪言壮语,曾让我们充满信心地对待所面临的一切困难,但就细节问题而言,我们要说:“天下无易事,需要细心人。”同样,在读者服务中要做到细节和谐,就必须重视“细枝末节”,用心、用一种认真的态度和科学的精神去对待一切。

[参考文献]

- [1]汪中求. 细节决定成败Ⅱ[M]. 北京: 新华出版社, 2007.
- [2]高万郁. 高校图书馆流通部“小事”之我见[J]. 图书馆建设, 2006(5).
- [3]刘 桔. 读者服务艺术及其心理学研究[J]. 图书馆论坛, 2006(4).

[作者简介]叶卫红(1968—),女,本科,馆员。