

# 江苏技术师范学院图书馆“百日优质服务竞赛”活动受表彰代表总结发言稿

[作者] 江苏技术师范学院图书馆

[单位] 江苏技术师范学院图书馆

[摘要] 江苏技术师范学院图书馆“百日优质服务竞赛”活动受表彰代表总结发言稿。

[关键词] 百日优质服务，竞赛，总结发言稿

## 开发自身——长远优质服务

（先进集体流通部总结报告熊太纯）

江苏技术师范学院图书馆于2004年3月5日至6月15日开展的以“创优质服务、做文明馆员，服务育人、读者第一”为主题的“百日优质服务竞赛”活动，进一步规范了图书馆员的职业行为，提高了为读者服务的水平。在活动中，我们开展了多种多样的读者服务活动，充分利用文献资源为学校的教学科研服务，全面展示了图书馆人爱岗敬业、礼貌待“客”的服务形象，也体现了图书馆员的默默奉献精神。此次活动给了我们更深刻的启示：提供优质服务是体现“读者第一”的重要内容，也是图书馆一切工作的归宿和出发点。让读者真正满意就必须加大内部管理工作的力度，挖掘自身，全方位为读者提供长远优质的服务。

在活动期间，流通部各书库、阅览室管理人员，积极参与，认真开展各项工作，取得了一定的成绩，现向大家做简要汇报。

简单介绍流通部的组成及功能。流通部设有9个书库及阅览室，还有教材样本库及特色馆藏库在筹建中。现有工作人员26名，主要提供本馆收藏的印刷型报刊、图书的外借、阅览服务，为学生提供阅览自修服务。

1、从思想上重视此次活动，进一步端正服务态度。以有限的纸质馆藏最大限度地满足读者的需求，是流通部工作的重心，是图书馆服务工作的基础。借阅工作的好坏直接关系到图书馆的整体服务形象。各岗位管理员在与读者直接接触中，做到文明礼貌、热情周到，耐心地为读者解决各种问题。

2、强化安全意识，做好防火防盗，确保图书资料完整、安全。本部所有工作人员于4月初参加本馆组织的消防安全演练，学会使用消防器材，提高火灾发生时的应急处理能力。平时增强安全意识，下班时切断电源，关好门窗。在炎热的夏季来临之际，书库、阅览室蚊虫多，但工作人员仍坚持不点蚊香，杜绝明火隐患，确保书库、阅览室图书财产的安全。

3、在优质服务期间，流通部工作人员热情接待每一位读者，认真负责地找到他们需要的每一本书，答复读者的各种咨询，并认真做好记录。这段时间综合、文学书库、美术外借、提存库共借出图书97000余册，还书并上架图书98000余册；过刊、美术、自科、社科、外文等阅览室借阅书刊41000余册，还书并上架40700余册，报刊阅览室接待读者30000多人次；另外各阅览室接待自修学生90000多人次。

4、开展预约借书服务。通过汇文图书预约子系统开展网上预约，同时通过电话预约，管理人员把读者预约的书刊整齐地排列在预约书架上，方便读者及时来馆借阅。对于读者急需的新刊，工作人员特别关注，当新刊一到馆，就电话告知读者，让他们及时阅读到新刊物。

5、延长开放时间，为学生提供更多的阅览自习时间。自科、社科、美术三个阅览室先

后实行周一至周日连续开放，周开放时间超过 99 小时，不仅缓解阅览座位紧张的问题，更重要的是给读者提供充足的借阅、自修的空间和时间；提存书库从周一至周五开放，使一些灰色文献也进入流通借阅，馆藏得以充分利用。

6、在馆领导的安排与指导下，阅览室人员精简高效。几个主要阅览室在开放时间延长、人员减少的情况下，他们克服各方面的困难，保证阅览室的正常开放。每日坚持搞好清洁卫生工作，进行书刊排架、倒架，给读者提供整洁、舒适的阅览环境。今年报刊是成批集中到馆，每次都是二、三箱，200 多册，一个人值班时，在做到读者接待管理、报纸上架的同时，抓紧时间对新到刊物验收、划到、盖馆藏章。过期报纸及时下架整理装订，再送交采编部编目入库。

7、同事们之间相互协作，进行图书剔旧、修补，书库倒架。在这段时间组织部分人员进行图书剔旧，并及时搬运到五楼提存书库。先后下架图书 33700 余册，暂时缓解书库、阅览室架位紧张状况。考虑到采编部加工编目任务重，为减轻她们的负担，组织本部门人员对下架图书进行典藏改库，并抽调人员进行图书上架、排架；对原来未入数据库的图书再贴条形码、编目。

8、积极参与江苏省高校图工委的文献资源共享服务，为我院教师学生办理了江苏高校系统图书馆通用借书证。方便本院教职工外出进修学习期间借阅资料，方便考研学生借阅复习参考书。同时我们也向兄弟院校图书馆的读者提供文献服务，使江苏技术师范学院图书馆的特色资源进入共享，也提高了江苏技术师范学院图书馆的知名度。

9、进行创新服务。为提高外语运用能力，外文阅览室实行英语口语服务。为推广英语服务用语的应用，以外文阅览室的管理人员为主，编写了《图书馆英语常用语简明培训教程》，本馆人员每人一册，首先对馆员进行培训。该室在日常工作中，工作人员在接读者时，主动与读者用英语交谈，激发读者用英语交流的意识。在近来结合六月份的大学生英语四、六级考试，提供专业咨询服务，尤其是英语写作辅导，许多学生来室咨询。美术阅览室在走廊上开辟艺术作品展示橱窗，给我院大学生的业余创作展示提供了场地和机会，在校学生踊跃把自己的绘画、书法等作品交来，丰富了大学生的业余生活。

10、认真组织院第五届读书节活动。在读书节活动期间，与院团委密切合作，主动推荐书目，把本馆书目信息做了链接，放到本馆主页上、并张贴，便于学生查找书刊；同时为读者提供有关书评的书刊及相关网站。读者们积极参与，在活动时间内收到 60 多篇读书征文。此次读书节活动进一步促进了大学生的读书学习的热情，也加强了图书馆与其它部门的联系。

11、召集学生读者座谈会，针对读者的意见改进工作。于 4 月 21 日组织学生读者座谈会，认真听取学生的意见，并在会后发放读者调查问卷 350 份，大范围地了解和掌握图书外借与阅览服务中存在的问题，根据学生反馈的情况及时整改，尤其是对学生占座位现象采取了多种管理措施，让读者满意。

大家做的工作很多，就不再累述。这次活动虽然结束，但我们的服务工作还在继续。学校在阔步前进，我们的服务也应紧紧跟上。一流的大学要有一流的图书馆，一流的图书馆要有一流的服务。兴馆办学有赖于图书馆人与读者的共同努力，再次感谢支持我们工作的领导和广大读者。

## 先进个人代表——郑翎在总结表彰大会上的发言稿

江苏技术师范学院图书馆于本学期进行的“百日优质服务竞赛”活动已经结束，活动时间虽短，但我深切感受到此类活动是提高服务质量与水平的一种有效形式，为总结经验，更好地推动今后的工作，在此，我将我在本次活动中的工作向大家汇报如下：

首先,树立立足岗位,爱岗敬业的思想。认真参加馆里组织的各项学习活动,用“三个代表”重要思想指导自己的职业道德建设和实际工作。在学校,相对于在教学科研第一线的教师们来说,图书馆员的工作幕后色彩较浓,而且工作繁琐,单调辛苦,这就要求我们必须树立爱岗敬业,无私奉献的精神,干一行爱一行,我认为只有在热爱本职工作,有强烈的事业心和责任感的基础上,才能履行好自己的职责,做到全心全意为师生服务,这就是“三个代表”思想在具体工作中的体现。

其次,树立“读者第一,服务至上”的思想。尽心竭力做好常规工作,做到每天按时开放,不擅自提前闭馆或延误开馆。书库内书架标志牌准确醒目,归还图书能及时排架,整架,并加强巡库,尽量减少图书乱架率和丢失率。图书借出时注意核对读者证件,增强工作责任心,未发生借阅差错现象。保持图书完好,发现破损及时修补,做到架面基本不见破书,在本学期入库新书数量大增,而本库架位已十分紧张的情况下,组织本库人员将一批内容已显陈旧,以及一些复本量较大的藏书下架至提存书库,很大程度上缓解了架位紧张的状况,使每批入库新书能尽快上架流通,方便了读者借阅。另外,认真做好台帐和统计工作,做到帐目清楚,统计及时,数据准确。经常向采编部反馈读者需求信息,协助提高采书的针对性和准确性。

第三,营造清新优美,和谐怡人的环境氛围。为了给读者提供一个干净整洁的借阅环境,本库全体工作人员坚持每天做好日常的清洁卫生工作,做到书架无明显灰尘,地面无纸屑痕迹,墙面无蜘蛛网,出纳台整齐有序。另外,每天切实做好安全防范工作,下班时及时关好门窗电灯,切断电源,保证学院图书文献资料的绝对安全。

第四,创新服务理念,开展积极主动的优质服务。不满足于一般意义上的借还工作,以读者的需要、读者的满意作为我们工作的准则。工作中做到了积极主动开展预约借书服务,热情解答读者咨询,并设咨询记录本,做好详细记录。通过努力尽量准确快速地为师生提供所需的文献资料,为教学科研,为学科建设,为重点读者提供全方位、宽领域、各层次的有效服务,提高了藏书流通利用率。同时,严格遵守工作纪律,礼貌待人,注意使用文明用语,在任何情况下都不与读者发生争执,使我们的服务向着优质、高效的目标不断迈进。

在本次优质服务活动中,综合书库的借阅量达 60406 册,另外,接收入库新书 8664 册,下架图书 18860 册,修补破损图书 916 册。

以上成绩的取得,依靠的是综合书库全体工作人员的共同努力,并且得到了本馆其他相关部门的大力支持。希望在以后的工作中,我们能继续团结协作,相互学习支持,为读者提供更加优质,更加人性化的服务。

江苏技术师范学院图书馆

2004 年 6 月 30 日