

„10 practici pentru servicii de calitate oferite de personalul bibliotecii”

Acest set de 10 sfaturi poate fi util ca o reamintire pentru profesioniștii bibliotecilor și ca un set de îndrumări de instruire pentru mentori. Poate funcționa ca o reîmprospătare a cunoștințelor pentru angajații bibliotecii cu vechime îndelungată și ca un instrument de orientare pentru noii angajați, în ceea ce privește modul cum ar trebui să arate cultura serviciilor noastre de bibliotecă. Majoritatea acestor 10 principii sunt operaționale și nu abstracte, ceea ce înseamnă că le puteți folosi imediat.

1. Salutați fiecare utilizator imediat sau când treceți pe acolo.

Acest concept se referă atât la politețe, cât și la siguranță. Vrem să vedem utilizatorii când intră în bibliotecă și să le acordăm atenție în timp ce se deplasează prin incintă. Contactul vizual respectuos ne poate ajuta pe toți să stabilim o conexiune umană. Cu toții putem beneficia de faptul că ne uităm mai mult la oameni și mai puțin la ecrane.

2. Acordați fiecărui utilizator pe care îl contactați întreaga dumneavoastră atenție.

Este ușor să ne prindem sau să ne distragem cu munca pe care trebuie să o facem. Ceea ce numim „multitasking” în mintea utilizatorilor este de fapt „atenție divizată” sau „a fi distras”. Este un pas simplu: spuneți utilizatorilor, oricând trebuie să faceți o parte a muncii dvs. care necesită să vă detașați de ei: „Am nevoie doar de un moment rapid să mă duc la computer și să mă uit la împrumuturile dumneavoastră.” sau „Lasați-mă să mă duc să întreb unul dintre colegii mei despre asta și voi reveni imediat la dvs.” Astfel de afirmații sunt suficiente pentru a vă câștiga timpul necesar pentru a vă face treaba și a-i servi bine.

3. Folosiți primele 30 de secunde.

Acest concept este legat și de punctul 9. Utilizatorii țin minte cum au fost tratați amintindu-și începutul și sfârșitul interacțiunii cu serviciul de bibliotecă. Poate că aveți doar o scurtă interacțiune cu un utilizator, dar acesta își va aminti abordabilitatea, tonul și amabilitatea dvs.

4. Jucați-vă rolul pentru a fi realist, nu fals sau plictisit.

Atunci când ai un loc de muncă în care interacționezi frecvent cu oamenii, în care faci multe acțiuni repetitive care nu necesită multă creativitate pentru a fi îndeplinite, riști să obosești, să te epuizezi fizic și mental și în cele din urmă să devii ceea ce Karl numește un „boZo” sau un zombie plictisit. Dedică fiecărui utilizator al bibliotecii un discurs diferit. Nu deveni robotic în

răspunsuri, saluturi sau concluzii. Am avut cu toții de-a face cu angajați din domeniul prestărilor de servicii care spun „O zi bună- URMĂTORUL”, dar fără să o spună cu adevărat.

5. Arată-ți energia cu o prietenie sinceră.

Fie că vorbești la telefon, la teighea sau printre rafturi cu utilizatorii, să știi că ești perceput ca un reprezentant al bibliotecii. Aceștia nu sunt interesați de denumirea funcției tale sau de vechimea pe care o ai, ei își doresc servicii de la cineva cu adevărat prietenos, care nu se preface și care arată că își iubește locul de muncă și este dornici de a ajuta, cu același entuziasm, atât la începutul cât și la sfârșitul zilei.

6. Fii cel care rezolvă problemele utilizatorului.

Să conștientizezi problema unui utilizator și să faci tot posibilul pentru a o rezolva, iar dacă depășește competența ta să o transmiți unui alt coleg sau unui șef. Acest pas se rezumă la a nu ignora utilizatorii, ci la asumarea responsabilității pentru acel scurt moment sau perioadă lungă în care îi ajuți. Fii creativ, în limitele politicilor bibliotecii, și rezolvă problema prezentată în cel mai bun mod posibil, de prima dată.

7. Folosește-ți bunul simț.

Cu toții am fost în situații în care am avut nevoie de servicii, în care persoana de la celălalt capăt al teighelei sau de la celălalt capăt al firului nu a fost autorizată să gândească. Această persoană ar putea veni cu o soluție inteligentă, dar pur și simplu nu va veni. Ești plătit să gândești și să lucrezi în numele utilizatorilor bibliotecii. Fă ceea ce trebuie pentru ei, folosind o sensibilitate bazată pe bun simț.

8. Încalcă regulile atunci când situația o cere.

Nu ignora regulamentele, dar dacă poți rezolva problema utilizatorului sau o poți remedia folosind soluții creative și empatică, fă-o. Dacă poți renunța la o taxă sau la o amendă și are sens, cere permisiunea șefului tău și fă-o. Nu te bloca întotdeauna în termenii și condițiile regulamentelor sau procedurilor sau ale Codului de conduită. Nu-i spune utilizatorului: „Ei bine, îmi fac doar treaba spunându-ți nu”. Cunoaște diferența dintre „litera legii” și „spiritul legii”. Ca și în cazul punctului 6, fii avocatul utilizatorului dacă poți.

9. Fă ca ultimele 30 de secunde să conteze.

Ca și în cazul punctului 3, sfârșitul întâlnirii tale de serviciu cu utilizatorii poate face o mare diferență în modul în care aceștia își percep experiența în bibliotecă. Mulțumește-le utilizatorilor pentru vizită, sau pentru că au avut răbdare până ai soluționat cererile lor. Chiar dacă nu îți mulțumesc înapoi, mulțumește-le oricum.

10. Ai grijă de tine.

Sarcinile de serviciu sunt provocatoare și obositoare. Nu te epuiza. Ia-ți pauzele și prânzurile, folosește-ți zilele de concediu și sărbătorile temporare. Menține-ți ritmul de lucru pe parcursul zilei. Dormi mai mult, fă puțină mișcare și recuperați timpul pierdut, cu cititul sau alte hobby-uri, ca o modalitate de a rămâne proaspăt și concentrat. Fă eforturi astfel încât să ai longevitate și să te bucuri de cariera de bibliotecar.

Adaptare după „Codul Calității Serviciilor” al lui Karl Albrecht. Materialul oferă zece pași simpli și practici pentru îmbunătățirea și menținerea propriei ”mărci” de excelență în servicii, disponibil la: <https://www.stevehargadon.com/2021/05/10-practices-for-quality-service-by.html>

Traducere și adaptare: Sorina Stanca, manager – Biblioteca Județeană ”Octavian Goga” Cluj, președinte Filiala ANBPR Cluj