

江苏大学图书馆读者服务人员考核指标(实行)

一级指标及评分标准	序号	二级指标及评分标准	考核内容	评分标准				有关说明
				优秀	称职	基本称职	不称职	
A 馆员职业道德 100	A1	道德修养	爱岗敬业,关心集体,顾全大局,团结同志,热心公益。	12-15	10-12	9-10	9以下	在公共场合吵架,有损图书馆员形象,年终考核C
	A2	服务理念	确立“读者第一,服务育人”服务理念,强化形象意识,以自身的文明礼貌及周到的服务影响和教育读者。	12-15	10-12	9-10	9以下	在外籍读者面前,我代表中国;在社会读者面前,我代表江大;在江大读者面前,我代表图书馆
	A3	工作纪律	遵纪守法,服从分配,严格遵守校、馆各项规章制度及劳动纪律,(提前十分钟做好服务准备工作)。	27-30	21-27	18-21	18以下	
	A4	服务态度	工作时聚精会神,平等、礼貌对待每一位读者。					不说不做与工作无关的话和事。

续上表

一级指标及评分标准	序号	二级指标及评分标准	考核内容	评分标准				有关说明
				优秀	称职	基本称职	不称职	
B 服务项目及内容 100	B1	环境维护及仪表	服务人员着装整洁;保持服务场所清洁卫生,图书、桌椅、设备等排列有序,赏心悦目。有破损、故障要及时修补和维护。					营造安静良好学习环境,对读者不文明及违规行为要予以制止和教育
	B2	流阅服务(40)	准时正常开放,服务熟练、快捷(读者等待时间不超过3-5分钟)。每周参加值班不少于38小时。	32-40	28-32	24-28	24以下	
	B3	咨询服务(25)	会利用检索工具为读者服务,一般性问题要及时解答,较复杂问题要在二三天给予答复。	对各类信息咨询都能解答	能充分利用馆藏及网络资源	了解一般文献检索常用工具书	15以下	初级岗熟悉一般工具书使用,中级以上馆员还要掌握网络搜索之技能。
	B4	图书宣传与读者辅导	做好图书推荐及导读工作;要给有疑难的读者以辅导。新生入馆教育、读者调查及读书活动的组织,开设读书讲座,(每学期有定期和不定期的辅导讲座)内容实用、生动。	8-10	7-8	6-7	6以下	

一级指标及评分标准	序号	二级指标及评分标准	考核内容	评分标准				有关说明
				优秀	称职	基本称职	不称职	
C 服务能力及表现 100	C1	基本服务技能	熟悉本馆各服务岗位之职责及有关的规定,掌握服务管理软件的操作要领及一般故障排除。	27-30	21-27	18-21	18以下	明确目标
	C2	与读者沟通、交流能力	能平等对待读者,态度热情和蔼;能迅速了解读者需求,给予帮助和关注,解答咨询条理清楚、简明扼要;培养读者自信心,并能得到读者信任。	27-30	21-27	18-21	18以下	了解需求
	C3	对文献资源的了解掌握	熟悉本馆及网络文献,并能充分利用这些资源为读者服务,满足其多种或个性需求。	对协作馆馆藏及网上资源有了解	熟悉全馆文献(含网络资源)	仅知本馆纸质文献收藏及其所处架位	初级工熟悉全馆纸质文献资源,中级以上馆员还要知晓网络及协作馆资源	
	C4	掌握现代技术能力。	能利用计算机及网络技术提高服务效率。如用 Word 做导读,用 Excel 进行数据分析,用 E-mail 和读者交流等。	8-10	7-8	6-7	6以下	掌握技术

续上表

一级指标及评分标准	序号	二级指标及评分标准	考核内容	评分标准				有关说明
				优秀	称职	基本称职	不称职	
D 服务效率与质量 100	D1	工作数量(50)	工作主动积极,能完成或超额完成相应层次的工作任务,突击/性、临时性工作也能主动参加。	40-50	35-40	30-35	30以下	
	D2	工作质量(30)	工作质量好,无主观责任事故。常能得到读者好评和表扬。	27-30	21-27	18-21	18以下	
	D3	科研成果(10)	有反映本级职务相应的水平的论文、论著、报告、计划、总结等文字成果。	8-10	7-8	6-7	6以下	提倡理论联系实际之学风,科学研究要服务于实际工作。
	D4	创新服务(10)	关心图书馆界的发展动态和本馆服务建设,向图书馆提出合理化建议,能开拓新的服务项目,如推送服务等。	8-10	7-8	6-7	6以下	

一级指标及评分标准	序号	二级指标及评分标准	考核内容	评分标准				有关说明
				优秀	称职	基本称职	不称职	
事故与投诉		责任事故	无视劳动纪律,随意变更开放时间;无正当理由和读者发生争吵;因失职造成财产损失等。					
		读者投诉	服务人员无视读者权益,读者投诉理由充足,事实清楚。	无	无	1	2	
读者评价			为便于读者的监督,必须公示服务人员名单(现有** *为您服务)。参见《读者评价调查表》。					我们的工作是为读者服务的,理应接受其监督、督促和评价。
合计			(个人×0.2+部(室)×0.2+读者×0.3+馆×0.3)/权重					