

围绕服务抓党建 抓好党建促服务

——在提高读者服务质量中增强党组织的影响力

江苏大学图书馆党总支（汤水源执笔）

图书馆是学校图书情报信息中心，是为学校教学、科研服务的学术机构，其服务质量的优劣直接影响到学校的中心工作。人们常说：一流大学需要一流图书馆的支撑。因而，服务性是图书馆的本质属性，服务工作是图书馆的根本性工作。图书馆传递情报信息、开展教育活动、保存文化遗产等各项职能都融于读者服务工作之中，“读者第一，服务育人”是高校图书馆的办馆理念，对图书馆服务及其党建工作都具有指导意义。

学校是全社会道德建设的窗口，图书馆又是学校道德文明建设的重要窗口。广大师生和馆员的思想道德水平、精神风貌、文明程度在此都得以充分体现。要让高等学校图书馆成为知识、文化、文明的集散地，使其文明道德建设对全校乃至全社会起到示范和辐射作用，就必须围绕服务抓党建，抓好党建促服务，不断提高广大读者的满意度。下面我们就这一方面的内容谈些体会和探讨，以望能为同仁和各位老师所关注并施教。

1. 提升图书馆服务质量所面临的困境与难点

图书馆的生存价值及发展动力，主要依赖于其社会功能的发挥，简言之，就是社会和广大读者是否需要和满意图书馆所提供的各项服务。然而，以计算机及网络通讯为核心的现代技术的发展，使得原本相对稳定的人类知识信息的产生、传播及交流体系有了根本性的变革。图书馆的社会功能受其影响：信息载体的收藏及保存面临“退化”，知识信息的传播被“淡化”，社会教育功能“隐性化”，社会服务功能在竞争中被“弱化”。“物竞天择，适者生存”。有责任心和使命感的馆员都为此焦虑和担忧，抑或“上下求索”。

近几年来，高等学校图书馆在其学校中地位和作用，为教育界有识之士及广大师生所认可和重视，其地位不仅没有被削弱且有所增强。我校领导对图书馆建设的重视，以及图书馆购置经费的逐年大幅度增长已充分证明这一点。然而，我校图书馆建设与图书馆服务质量的提高也面临种种困难，距离领导要求和读者的期望还很大，对此图书馆党总支与行政领导都有清醒的认识。我校的合并重组和连续数年的高校扩招，读者人数急剧增长，尽管购书经费逐年有所增加，但文献资源与日益增多的读者之间的供需矛盾也愈加尖锐；虽然图书馆现代化技术的应用和发展为文献资源的充分利用开辟了更大的空间，但新的服务项目的增加，又使图书馆人员紧缺的矛盾更加突出。除此之外，还有合并后的文献整合和整理，急剧增大的文献资源与有限的馆舍面积的冲突，提升服务质量与从业人员素质不相适应等问题始终让人忧心如焚。其中，最让我们焦虑的是急待提升的读者服务质量与人员紧缺、馆员素质有待提高和馆员压力过大等问题。面对如此多的困难局面，图书馆总支和领导在上级领导的指导和基层党员和广大馆员的支持下，仍是信心百倍，坚持开源节流、内部挖潜的原则，带领全体馆员，群策群力，团结协作，最大限度地满足广大读者的各种需求。

1.1 提高图书馆服务质量的措施

为了让我馆的服务质量跃上一个新台阶,图书馆总支和领导在组织全体馆员认真学习江泽民同志“三个代表”讲话精神的同时,还进行了《提高江苏大学图书馆全面服务质量调研报告》、《提升读者服务质量的途径与策略》等专题研究,重申了《图书馆文明优质服务条例》、《图书馆文明用语与服务忌语》,制定并试行《读者服务质量考核标准》,提出了《江苏大学图书馆工作人员职业道德规范》,和《江苏大学图书馆服务承诺》,从而大大增强馆员的服务意识;于此同时,还采取以下具体措施以保证图书馆服务质量:一、明确各位馆长的业务岗位联系点,经常深入第一线检查、指导、督促工作。二、设立馆长接待日和馆长信箱,随时听取读者对图书馆工作的意见和建议。三、定期召开由教师代表和学生代表参加的读者座谈会,每学期搞一次服务质量民意测验,及时了解读者的服务需求。四、开设图书馆网络论坛,利用互动形式在听取读者意见和建议同时,及时给他们以答复,增强读者与馆员间的沟通与交流。五、在读者中聘请一批馆风馆纪义务监督员。六、试行读者服务柔性化。七、在图书借还高峰增加人手,尽可能缩短读者排队等候时间。八、在条件允许的情况下,尽快延长开馆时间。我们相信,在校领导的关心和支持下,通过全体馆员的共同努力,图书馆必将能为全校师生提供更加满意的服务。

1.2 馆员压力源的分析

图书馆各项服务项目的推出和便利读者措施的落实到位,增大馆员压力是显而易见。有关专家对高校图书馆馆员的压力及心理健康问题作了次小范围的调查,结果是76.6%的馆员感到压力大。作为党在图书馆的基层组织,我们有必要就馆员压力的来源,及减缓其压力的应对措施和办法等问题作些分析研究,以确保图书馆服务工作的正常开展。

馆员的压力来源主要包括环境、工作、学习、精神和心理等方面。

1.2.1 环境压力。主要指馆员个体无法控制的社会环境、管理机构及管理者、合作伙伴等因素给馆员造成的压力。高校图书馆员要充当多种角色,显然要承受多种压力,社会、单位及家庭环境的变化都给人以压力。例如馆员作为知识文化的传播者,面对社会文化的不断变迁和转型,其思想观念及心理自然会产生巨大的冲击与震动,人称之为“文化震荡”。馆员工资水平近年来已有很大改善,但与社会其它行业或同校同等学历及能力水平的人员相比较仍旧偏低。图书馆领导为了追求投入回报及服务效益的最大化,通过规范职业道德、优化人员组合、调整工作流程、明确岗位职责、完善规章制度和推行评优考绩等措施来强化管理。领导个性及管理方式的差异,也会给馆员以压力、担忧或烦恼。图书馆职业女性多,同事间难免有猜疑、嫉妒,因人际关系不和谐会增大压力。图书馆“以改促进”而引入竞争机制,其竞争和压力是难以避免的。

1.2.2 工作压力,也有人称之为职业紧张(occupational stress)。馆员的工作压力主要指由其工作性质、构成、负荷和变化等因素构成。馆员的工作是为教学、科研服务的学术性活动,是脑力和体力相结合的劳动,它以满足不同层读者的多样化需求为目标。近年来,图书馆工作外延的扩大和质量的提高,使得馆员既要注重工作的规范性,也要讲究灵活性和创造

性，这就必然造成馆员精力的高消耗。他们承担看似简单的文献信息传递、参考咨询、知识信息分类整合等工作，其实际工作具有一定的专业难度和复杂性，要完成其任务或胜任其工作仅靠八小时是往往是不够的，要经常是在休息时思考工作中遇到的各种新问题，其工作时间的无形延长给馆员的则是身心疲惫。此外，职业女性容易被别人的评价所左右。当她们的工作不被上级、读者或同事认可时，很容易产生自卑心理。

1.2.3 学习压力。学习现代信息技术，学会使用计算机、网络通讯设备，学习相关专业知识、系统管理及工具软件，以及馆员晋升、职称评定的学历要求等也给馆员带来巨大压力。

1.2.4 读者给馆员的压力。这一压力是其它行业人员难以知晓和体验的，即使同一个馆的馆员因岗位的不同对此压力的感受也有明显的差异，在一线服务，和读者零距离接触的馆员深感其压力之大远超出其它因素的压力。其一，馆员人手不够使得工作处于满负荷或超负荷状态，身心疲惫会影响情绪并会引起读者的不满；其二，独生子女读者相对优越和封闭的成长环境，使其不太尊重他人，并缺少与他人合作的诚意和技巧，例如将图书馆的公有财产视为私有，不听从馆员的劝告，态度傲慢，甚至无理取闹等。其三，“读者第一，服务育人”理念的确立，以满足读者需求为核心的图书馆服务质量评估体系的推行，读者参与图书馆建设、管理、评价、监督等措施的落实，读者民主意识的增强，使图书馆服务工作接受监督检查经常化，评价形式多样化。其四，读者需求的多样化和个性化，使其服务难度增大。

图书馆党组织作为党的基层组织，有维护图书馆这一团队良好整体形象的责任，既有提高每位馆员绩效的愿望，也有保证他们身心健康的义务。近年来，图书馆党组织在这方面也做了大量力所能及的工作，帮助那些压力大的馆员进行具有针对性的调节，千方百计使其心理上能始终与馆内目标要求和外界环境变革保持良性适应状态。

2. 围绕服务抓党建 抓好党建促服务

读者服务是图书馆的中心工作，显然，图书馆党组织要坚持围绕读者服务，不断提高服务质量这个中心开展工作。近年来，我馆的党建工作开展得有声有色，首先按照深化内容、简化形式、因地制宜、灵活多样、时间求短、效果求实的思路，积极支持或直接参与工会、妇女和共青团等组织开展多形式的有益于馆员身心健康的各项活动，这些活动为党群、干群和馆员间搭建了一个融洽平等的沟通平台，使大家在十分和睦的气氛中了解到馆员（对方）所思所想，党政干部和广大党员可做思想工作于无形之中，真可谓“润物细无声”。馆员过大的压力可在其中有所减缓，提升服务质量的新举措可在其中酝酿、捕获。

其次，图书馆总支通过深入细致的思想政治工作和形式多样的活动，切实增强其党组织的创造力、凝聚力、战斗力和影响力。党组织要具有其号召力和影响力，就必须切切实实关心和爱护每一个人，无论他是正式工或是临时工，是研究馆员还是管理员。只有以心换心，平等待人，才能吸引更多的同志向党组织积极靠拢。图书馆总支在组织党员、入党积极分子认真学习江泽民同志关于“三个代表”讲话精神的同时，反复强调务实作风，切实转变简单、粗暴的工作作风，为身边的人作表率，使图书馆的各项服务工作呈现新的面貌。

在工作方法上，坚持继承与创新并举，改进与加强结合，努力让每一位读者都高兴而来，满意而归。

再次是发挥党员的先锋模范作用。图书馆总支及其下属的党支部一班人深深懂得：身教重于言教和榜样的力量是无穷的。他们严于律己，宽以待人，洁身自好，努力不用或少用带有强迫性和不可抗拒性的权力影响力，而是通过学习和自我修养，不断提高自己的思想道德、学识才干，从而提高自己在群众中的非权力影响力。图书馆绝大多数党员多年来，一直兢兢业业、默默无闻地工作在服务读者的第一线，他们无怨无悔，从不受外界环境的不良干扰，自觉抵制“西化”和“腐化”，保持廉洁作风，顾全大局。

图书馆党总支在上级党委的指导下，开展了“一帮一”、“传、帮、带”，以及党员联系人活动，并收到了良好的效果。党总支曾多次组织党员和入党积极分子参观爱国主义光荣传统教育基地，利用休息日开展为读者服务活动。广大党员不仅能在平时的工作中注重自己的一言一行，更能在突击性劳动中吃苦在前，例如在回溯建库中的搬运图书、整理排架中的倒架等累活、重活等总是抢着干；关心和帮助有困难的馆员，为他们排忧解难；为希望工程捐款、资助老区儿童入学，广大党员都走在前列。近年来，图书馆呈现出积极向上、充满活力良好馆风，曾多次获得领导和广大读者的好评，这其中离不开党组织和图书馆全体党员的共同努力。

3. 读者满意不满意是衡量图书馆工作的重要指标

从江泽民提出“三个代表”，到“政治文明”四个字赫然写进了“十六大报告”，胡锦涛总书记重提“两个务必”，李长春同志强调“衡量精神文化产品，最终要看群众满意不满意、人民喜欢不喜欢”，新一代领导集体深入基层、深入人心、深入体察群众情绪的亲民形象和施政取向已为我们广大民所关注和爱戴。

我们图书馆的全体党员和广大图书馆人，更要向新一代领导集体学习，完全应该且必须遵循用“读者满意不满意、读者喜欢不喜欢”来衡量和评价我们的工作。显然，图书馆的服务工作要让读者满意，困难和工作难度是很多的，除需要我们继续解放思想、实事求是、与时俱进，坚持学习、更新知识、深入实际、调查研究外，还要勇于发扬成绩，克服缺点，依靠党组织的凝聚力和影响力，想方设法调动起每名图书馆馆员的积极性和工作的主动性，并在工作实践中不断听取读者意见，加强和读者的沟通和交流，并努力争取获得他们的支持。

马克思主义向来倡导这样一个基本道理：看一个政党的主张是否正确，不仅要看它的宣言，更要看它的行动。行动好坏的标准无他，只有实践，只有人民群众的真正评价才可靠。同理可得：要让读者满意、喜欢我们的工作，首先要从读者的切身利益出发，从他们真正关心的实实在在的问题出发，想读者之所想，急读者之所急，把我们的服务工作做得更深、更细和更到位。挑战与机遇同在，只要在党组织的领导下，坚持实事求是，团结一切可以团结的力量，变压力为动力，脚踏实地，艰苦奋斗，我们一定可以战胜任何困难。

这一切已为过去两年的江苏大学图书馆工作实践所证实：百万册藏书由分散到整合，从无序到有序；读者对图书馆服务的满意度也在逐年上升。只要我们继续努力，寓“育人”于服务之中，不断提高自身素质，努力做到举止文明、礼貌待人，说话和蔼，服务热情，办事周到，以优质服务创造愉悦的氛围，以模范行为为读者做表率，读者定会以满意的微笑迎接我们每个清晨的到来。