

●蔡金钟

读者服务工作实行承诺制之探索

ABSTRACT The promise system in reader services is an effective system for integrating librarian's discipline and self-discipline according to professional ethics. It is beneficial to both readers using libraries and librarians providing good services. 6 refs.

KEY WORDS Reader services. Promise system. Library practices.

CLASS NUMBER G252

1 社会服务承诺制给我们的启示

实行社会服务承诺制是加强行业作风和职业道德建设的有效途径,也是促进精神文明建设的重要载体。它要求承诺单位和个人按照各自的职责,把自己承办的事及应达到的标准、办事程序、办事时限、服务态度和应承担的责任,向社会公开承诺。

烟台市实行社会服务承诺制后,把政府的工作置于群众监督之下,服务对象明确,项目详尽、标准量化、时空准确,服务态度好转,服务质量提高,服务设施改善。广大干部的公仆意识、社会责任感大大增强,全心全意为人民服务,促进了廉政建设;广大市民主人翁意识大大增强,“我为人人,人人为我”,互相关心,互为服务,改善了人与人之间的关系,显示了良好的文化素养、道德情操和社会精神风貌。厦门市部分行政机关和窗口单位实行社会服务承诺制后的调查情况表明,94.2%的市民表示赞同“承诺制是行政机关和窗口行业在纠风工作方面推出的一项新举措,是件可喜的事情”;86%的市民赞同“承诺制带有真正的公开性和契约性,是可以取得好成绩的”;87.5%的市民表示愿意“发现违诺及时举

报”;86.9%的市民表示愿意“主动监督有无违诺”;77.4%的市民表示愿意“担当社会义务员”。可见,社会服务承诺制顺应了社会的发展,满足了群众的要求,得到了人民群众的拥护和支持,成为社会生活中的新时尚。同时它也给图书馆的读者服务工作带来了诸多启示。

1.1 社会服务承诺制是提高馆员素质的一种有效途径

1.1.1 促进馆员思想素质的提高。社会服务承诺制坚持以便民便利为本,以服务为中心的宗旨。能有效地促进馆员进一步明确“读者第一”、“服务至上”的指导方针,增强“一切为了读者”的服务意识,增强全面开发图书馆资源,最大限度地满足读者需求的主动性。

1.1.2 促进馆员业务素质的提高。社会服务承诺制对服务项目、标准、程序、时限及服务态度等均做出明确规定,馆员必须具有丰富的学识,熟练的业务技能才能适应要求。因此,它有利于馆员提高钻研业务、学习科学文化知识的自觉性。

1.1.3 促进道德水平的提高。培根认为,知识就是善德。知识可以使人明辨是非,可以改良人的心灵,可以使人去恶从善;知识可以平息人们之间的纠纷,可以调整人的情欲与理性之间的矛盾,使人节制欲望;知识是人行动的指南,可

以使人的行为道德符合社会的要求。从这个意义上讲, 实行服务承诺制能促进馆员学习业务知识的自觉性, 也有利于道德水平的提高。

1.2 服务承诺制是加强职业道德建设的一种科学方法

社会服务承诺制并非岗位职责和职业道德规范的翻版, 而是本岗服务的延伸和职业道德的升华。它在承诺的基础上, 使职业道德规范更明细、具体、准确、量化、责任到人、赏罚分明, 馆员对各自的服务项目、指标、时限及服务态度、违诺责任的规定十分明确, 便于落实。因此, 它有利于深化职业道德教育和实施职业道德规范。

1.3 服务承诺制是正确履行职业道德规范的自律与他律有机结合的好形式

首先, 被承诺的对象——读者在实行服务承诺制后, 成为实实在在的受益方, 因此, 他们会对承诺制自觉去维护并主动加以配合、监督, 对馆员在服务中出现的好人好事加以赞扬, 对违诺、违纪、道德失范行为提出批评并监督其改正。读者这种主人翁精神的发扬, 在客观上形成对馆员履行职业道德规范中的他律作用, 它与馆员自律作用统一起来。这种自律和他律作用的有机结合, 必然释放出巨大的能动性, 产生积极的成果。

其次, 被承诺的对象——读者参与承诺制的实行, 由求人者变为监督者。这一角色的转变, 让读者亲自体验“上帝”的作用和价值, 不仅有利于提高读者关心图书馆的服务、参与图书馆管理、建设的积极性, 也有助于馆员与读者之间建立互为师友的良好关系, 共同营造相互信任的和谐环境。这种环境对馆员的职业道德建设和读者服务工作发挥思想道德教育功能将起到促进作用。

2 读者服务工作实行承诺制的必要性

2.1 图书馆工作的服务性决定的

图书馆是具有社会性、学术性、教育性和

服务性的机构, 属服务行业。它必须履行“传递科学技术情报”、“开展社会教育”、“丰富群众文化”、“保存文化遗产”的职能。而图书馆性质的体现、职能的实现都是直接或间接通过读者服务完成的。服务承诺制是从加强行业的职业道德建设出发, 以服务为中心, 以便民、利民、利国为宗旨, 具有规范化和约束性的服务管理机制, 当然适用于读者服务工作。

2.2 适应社会发展的需要

首先, 随着我国社会主义市场经济的确立, 科学技术的迅猛发展, 社会不断进步, 法制的日益健全和道德的逐渐规范, 社会对人民群众的思想道德、科学文化素质要求越来越高; 人民群众在激烈的竞争大潮中, 为摆脱心理上的压力, 顺应社会发展的需要, 对科学文化知识的自我提高越来越迫切, 两方面需求的实现, 均离不开图书馆的服务, 而且要求及时、准确、周到、高质量的服务。实现这种服务的重要保证是馆员良好的职业道德素质和有效的服务承诺措施。

其次, 读者服务工作是图书馆系统的前沿窗口和全部工作的外在表现, 处于图书馆与读者有机联系的接口部位。它面对复杂多变、多层次、全方位的读者需求和广阔的社会背景。其服务管理系统必须与社会各领域同步协调发展, 才能不断开辟新的服务领域, 使服务的广度、深度和效率得到提高, 适应社会的需要, 保持旺盛的生命力, 才能体现图书馆文献资源、服务设备、服务能力、发展水平和社会价值。

2.3 加强馆员职业道德建设的需要

实践证明, 在进行馆员职业道德教育过程中, 有时效果不佳, 道德失范现象时有发生, 重要的原因之一就是缺乏广大读者的参与, 缺乏必要的、行之有效的监督。而实行服务承诺制的重要意义之一就在于, 它把一些很难进行实质性监督的部门和行业交给群众监督, 办事人由求人者变成监督者, 这就使监督无时不有, 无处不在。在读者服务工作中引

进服务承诺制,建立监督机构,必然有利于对馆员工作进行监察、评价,使不道德的言行受到舆论的谴责,使违诺行为受到应有的惩处,增强馆员职业道德建设的他律作用,增强馆员职业道德教育的实效性。

3 如何实行服务承诺制

3.1 树立全心全意为读者服务的思想

全心全意为读者是读者服务工作的灵魂,是图书馆一切工作的出发点和归宿,也是实行服务承诺制的指导思想。有了正确的思想认识,才能有自觉承诺的行为,也才能使承诺达到预期的目标。

3.2 制定系统的服务承诺指标

服务承诺指标综合反映馆员为读者提供全部服务的数量和质量的标准。它包括承诺的项目、标准、时限、违诺责任、服务态度、水平等等。

承诺指标的制定应以满足读者需求为前提,以为读者提供优质服务为目的。

制定承诺指标要坚持实事求是,既不能把法定的义务作为承诺内容,又要注意指标的合理性和可行性。

承诺指标应公之于众,以利馆员和广大读者的执行与监督。

3.3 完善服务承诺的考核办法

服务承诺的考核应严格按照服务承诺指标进行。采用定量与定性相结合、尽量量化的办法。

3.4 建立服务承诺监督机构

建立承诺监督机构可由图书馆上级主管部门领导、馆领导部门负责人、馆员和读者代表组成。其主要任务是负责考察、监督服务承诺指标的执行情况、听取馆员和读者意见,处理服务过程中的违诺现象、协调馆员与读者之间的矛盾(包括突发事件)等。

监督工作应做到公开、公平,既有利于读者享受充分利用图书馆的权利,又有利于调

动馆员最大限度地为读者提供优质服务的积极性。

3.5 管理者以身示范

服务承诺制实行的关键在馆部领导。各级管理者应解放思想,实事求是,要依靠馆员、依靠读者,进行科学决策。

各级管理者要首先树立全心全意为读者服务的思想,以身作则,带头承诺,做到言必行,行必果。

其次,各级管理者要提高认识,把抓服务承诺制和抓职业道德教育、实施职业道德规范、提高人员素质有机结合起来,抓好承诺、履约、监督等关键环节,真正兑现承诺。

党的十四届六中全会通过的《中共中央关于加强社会主义精神文明建设若干重要问题的决议》明确指出:“当前要以加强职业道德建设,纠正行业不正之风为重点。”笔者认为,服务承诺制是加强职业道德建设的科学方法,也是馆员履行职业道德规范自律与他律结合的有效形式。在贯彻《决议》精神,加强职业道德建设过程中,在读者服务工作中实行服务承诺制是必要的,也是可行的。

参考文献

- 1 中共中央关于加强社会主义精神文明建设若干重要问题的决议
- 2 推广社会服务承诺制,促进社会风气明显改观——中宣部和国务院纠风办联合召开座谈会 厦门日报, 1996-07-15
- 3 公众调查 厦门日报, 1996-11-26
- 4 沈继武 藏书建设与读者工作 武汉: 武汉大学出版社, 1988
- 5 蔡金钟 图书馆员职业道德实践中的良心观 中国图书馆学报, 1996, (4): 57~59
- 6 杨怀申 科技伦理学 武汉: 武汉工业大学出版社, 1988

蔡金钟 女,集美大学体育学院图书馆副研究馆员。通讯地址:厦门市,邮编 361021。

(来稿时间: 1997. 2. 4。编发者: 徐苇)