

拓展档案利用功能加强便民服务措施

张宝和

(山东省滨州无棣县海丰街道办事处 山东 滨州 251900)

【摘要】在城市建设规划管理工作进行中,城建档案的作用不可替代,伴随档案管理工作持续提升,更加需要提升档案的利用效率,所以将档案利用功能进行拓展,并使便民服务得到增强是当务之急。因此,本文将对档案利用功能的拓展以及便民服务加强的措施进行探讨。

【关键词】城建档案;档案利用功能;便民服务

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6261.2020.05.512

近些年来,伴随我国城市化水平的不断提升,城建档案的工作也越来越复杂,并且日益受到人们的重视,在城市建设以及规划管理工作中发挥着重要的服务保障效用,档案利用功能也逐渐得到人们的关注,对档案利用的个人及单位越来越多,且利用范围也不断扩大,涉及层面的广度也在不断延伸,面对如此大的服务需求,需要档案管理工作质量提升,使档案利用功能得到拓展,并使便民服务的水平提升,这需要从以下几方面措施着手:

1. 应该对档案管理团队的建设加强

档案管理工作者不仅代表着档案馆的外在形象,而且工作者的素质还会对档案管理和效率产生较大影响,这些均会进一步影响档案服务的水平,因此,应该从以下几个方面对档案管理团队建设进行加强。

1.1 提升团队的法律素养和专业水平

作为一名档案管理工作者,必须对与档案管理相关的法律法规进行熟悉,并掌握档案查询过程中应该遵守的规章制度,从而保证自身的工作能够完全符合国家规定和行业要求相符。同时,作为工作人员必须对馆藏档案的档案号、保管期限、档案分类、档案密级和案卷位置进行了解,并且还需要对档案管理相关专业基础知识熟练掌握,从而提升自身的专业水平,只有这样,方能够为档案利用者提供优质的服务。

1.2 应具备必要的计算机知识

随着大数据时代的到来,档案管理工作逐渐步入信息化、网络化,要求档案管理工作者必须具备相应的计算机知识,能够熟练使用档案管理系统以及相关软件,从而提升档案管理的现代化水平,并提升档案管理的效率和质量。

1.3 应具备爱岗敬业的职业操守

档案管理工作者必须树立爱岗敬业的理念,将工作热情倾注于各项档案管理工作之中,并做到务实求真、恪尽职守,将全身心投入到工作之中,依照国家法律法规对档案进行管理,同时,还要做到全心全意为档案利用者提供便民服务,在服务过程中,应该做到耐心、热情、积极主动,并通过熟练的工作技巧快速的为档案利用者提供服务。

1.4 应重视业务知识的学习

为了提升业务技能,必须对业务知识进行全面学习,档案管理工作者应该对业务基础知识以及相关专业知识进行熟悉,对档案管理的各环节进行掌握,并对档案管理工作相关的各项政策方针、范围、法律法规等内容进行掌握和了解,从而及时有效的做好档案服务工作。同时,档案管理工作者还应该重视继续教育和学习,完善自身的业务知识结构。

2. 重视档案的信息化建设

城建档案实现信息化管理是大势所趋,也是档案管理发展的一个必经过程,同时,实现档案的信息化管理也是满足档案利用者各项需求的重要保障,因此,应该重视档案的信息化建设,具体需要做到以下几点:

2.1 全面实施档案数字化管理

伴随我国城市化进程的不断加快,档案信息的数量也越来越多,而传统纸质档案具有不便管理、检索效率低等一系列缺陷,所以应该加快档案数字化管理,形成电子档案,从而便于检索和管理,又能够避免纸质档案长期保存过程中出现的损坏。

2.2 应保证电子档案具备准确的内容

首先,需要对电子档案管理工作进行加强,重视电子档案的保管、归档以及利用工作,并将这些工作予以落实,同时保证电子档案与纸质档案入馆同步,并保证档案质量,确保两者的内容同步相符,从而确保电子档案的准确、真实、安全和完整。

2.3 应将档案信息查询系统逐渐完善

应该重视城市建设档案信息管理系统建设及完善工作,为了保证用户能够全面、准确的查阅档案,应该为用户提供简易的档案信息查询检索系统,并且还要将检索途径进行优化,重视档案信息数据库、目录的质控工作,以免数据著录出现不清晰、不准确的情况,从而避免日后无法查找的情况发生。此外,在进行档案数字化建设的过程中,还应该构建全文数据库,并进行动态化管理,将信息及时进行更新和修正,从而保证系统安全稳定,进而为档案服务工作奠定基础。

3. 加强档案查询利用和服务

若使档案利用及服务的效率和质量进行提升,必须重视改革创新,提升服务意识,并将服务范围扩大化,学会利用先进的科学技术来保证服务质效,具体应该做到以下方面:

3.1 应重视建设档案管理相关网站

网站属于城建档案管理及宣传的有效途径,也是为档案利用者提供档案信息服务的重要手段。网站在建设时应该具备信息发布、档案查询以及档案下载和分享等主要功能,网站查询属于档案馆实施的一项惠民政策,能够最大限度地为人民群众提供方便的档案服务,并使档案管理工作者的工作量减少。

3.2 电话预约以及现场查询服务

在常规情况下,单位或者个人应该带好单位开具的介绍信、档案利用者的身份证以及相关证件前往档案馆查询,通过档案管理工作者核验之后,方能够允许其对档案进行查询,所以应该加强电话预约和现场查询服务,保证档案利用者档案查询的流程得以精简,从而提升服务效率。

3.3 应构建档案查询平台

档案查询平台的构建主要是为了实现档案利用者的自主查询,从而使档案利用者能够更加方便、快捷的对所需档案进行查询,并且还能够减轻档案管理工作者的负担。

4. 结束语

综上所述,拓展档案利用功能以及加强便民服务是档案管理的主要目的,通过实现这两点,则能够使社会和公众的具体需求得到满足,使档案利用者的需求更容易得到满足,并实现社会对档案管理工作的肯定,此外,仍需在档案信息化管理建设中不断前行,从而保证档案服务质量的提升。

参考文献

- [1]彭超. 信息化背景下档案服务与利用开发的问题与对策[J]. 兰台内外, 2020(3): 11-12.
- [2]李修建. 适应形势要求注重内涵提升进一步拓展档案馆发展之路[J]. 档案管理, 2019, 000(006): 4-5.
- [3]肖莹. 开发利用新平台提高便民档案信息资源利用效率的思考[J]. 信息系统工程, 2018, 298(10): 53.

疫情期间图书馆读者负面情绪应对措施

刘洋

(邯郸市图书馆 河北 邯郸 056000)

【摘要】2020年初,一场突如其来的新型冠状病毒肺炎疫情打破了我国正常的生产生活秩序。公共图书馆被迫作出临时闭馆措施,这期间读者无法到馆借阅图书。重新开馆后,各馆也加强了防疫管理,这使得部分读者不能适应新的变化,难免会产生一些负面情绪。图书馆要有预见性地预防和化解这样的情绪,避免和读者产生矛盾。

【关键词】新冠肺炎;公共图书馆;负面情绪;应对措施;预防

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6261.2020.05.513

1. 疫情期间读者容易产生负面情绪的原因

1.1 新的管理措施给读者带来一定限制

1.1.1 场馆和时间限制

重新开馆后,大部分图书馆仅开展了部分图书借还业务,期刊阅览、自习、线下活动等业务尚未开展,没有办法完全满足读者的需求。想要自习和浏览报纸杂志的读者往往会感到很失望。疫情期间开馆时间较正常的开馆时间会有缩短,而读者在馆内的时间也被限制,这会使得读者没有办法尽情地挑选图书,只能匆匆来匆匆走,遇到找不到的图书会愈发着急,这会引发一部分读者心怀不满情绪。

1.1.2 防疫管控限制

受防疫管控影响,各个图书馆限制人员进馆数量,场次预约满以后不能继续预约,影响读者的到馆计划。少年儿童也被部分图书馆限制进馆。读者进馆需要提前从网上进行预约,进馆需要佩戴口罩、测量体温,邯郸市图书馆还要求读者进行安检。很多读者觉得这样的程序很“麻烦”,戏称进馆也需要“过五关斩六将”,读者的阅读体验较疫情以前会有所下降。

1.2 信息不对称给读者带来心理落差

防疫限制虽然会给读者带来一定的不便,但是大部分读者是能够理解和支持的。而引起读者负面情绪的最主要原因是信息不对称引起读者的心理落差。很多读者间接接到开馆信息,并没有了解具体开馆情况和进馆流程。读者按疫情前的开馆

规则进馆,结果遇到“重重阻碍”,部分读者因为图书馆提供的服务没有达到自己的心理预期而感到失望和愤怒。图书馆临时闭馆期间无法正常归还的图书会产生一定的滞纳金,对于这些由于特殊情况产生的滞纳金,图书馆在一定期限内都是予以免除的。但是部分读者提前没有了解清楚情况,看到有滞纳金就会带一定情绪去质问图书管理人员,图书管理人员每天重复解答同样的问题,情绪难免也会受到一定的影响。

2. 疫情期间应对读者负面情绪的措施

2.1 预防是第一位

与其使读者产生了不满情绪再去应对,不如提前采取措施,尽量避免读者产生失望和不满情绪。这就要求图书馆在开馆前做好准备,有预见性的去查找可能使读者产生的不满情绪的原因,并采取有针对性的措施去积极预防。

2.1.1 提前告知

疫情期间,图书馆采取任何涉及读者的措施一定要提前告知读者,打消读者的顾虑。比如,图书馆采取临时闭馆措施时,要提前将原因及时间告知读者,并将滞纳金免除的信息重点传递给读者,免除读者的后顾之忧。重新开馆前要详细地制定一份开馆计划和说明,将开馆时间、开放场所、进馆流程、预约方法等内容详细地告知读者,使读者有一定的心理预期,到馆后面对“烦琐”的进馆手续才不会产生不耐烦的心理。