

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,本文将就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基础知识进行熟悉,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,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”,戏称进图书馆也需要“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。

2.1. 2开馆准备工作要细致

重新开馆后,读者压抑已久的阅读需求会短期内释放,到馆人员会增多。为使读者有序进馆,根据邯郸市图书馆的经验,图书馆需要制作醒目的标识引导读者顺利完成进馆手续,并在馆外显眼的位置用易拉宝或张贴告示的形式详细说明入馆流程和限制,并安排工作人员在图书馆门口现场答疑。

馆内要在还书机的显眼位置张贴还书和免除滞纳金流程,第一时间打消读者的顾虑。由于馆内未开放自习和阅览服务,未开放的部门应当在门口张贴告示告知读者,已开放的部门和走廊等公共场所应撤销阅览座位,仅留一小部分供特殊人群比如老年人和儿童临时使用。读者看到没有座位无须提醒自然也会缩短在馆滞留时间,避免了读者和管理员之间产生矛盾。待开放自习和阅览服务后,另行恢复坐席设置。

2.2. 利用媒体做好宣传工作和读者答疑工作

图书馆仅在开馆前发布一篇开馆公告影响力十分有限,要利用互联网和本地新闻出版媒体来多平台宣传,使更多的读者接收到图书馆的开馆范围和进馆要求等信息。例如邯郸市图书馆在开馆初期同时在邯郸新闻综合频道、邯郸网络等平台等多媒体平台发布了开馆信息。除了做好宣传工作外,图书馆也要对读者的共性问题进行集中答疑,在公众号内增加答疑的频次,动员工作人员进行宣传扩散,不断加强读者的印象,减轻管理人员的咨询负担。

2.3. 耐心做好读者的沟通工作

尽管图书馆提前做了很多解释和说明工作,在服务读者的过程中,难免还会遇到一些读者有不满情绪。出现这种情况时,图书管理员应当在坚持管理原则的情况下,耐心与读者进行沟通。很多矛盾其实并不仅仅是信息传递出来的,情绪在其中也起到很大作用,情绪不佳会激化双方的矛盾,平和的态度更容易使人冷静和接受。在特殊时期,图书管理员尤其要注意自己的情绪管理。相信经过管理员的耐心解释,大部分读者能够对图书馆的工作给予理解和支持。但是开馆初期图书管理员要接收大量的重复提问,难免会有烦躁的情绪,图书馆管理层要及时对一线工作人员进行情绪疏导,保证一线工作人员能够积极乐观地服务读者。

2.4. 灵活应对各种特殊情况

公共图书馆面向广大人民群众,会接触到各种类型的读者。对于特殊情况图书管理员要学会灵活应对,尽量在职能范围内满足读者的需求。比如带孩子的家长要进馆还书,小孩不允许进馆,图书馆工作人员可以代为照顾小孩或者替读者还书。有不会操作智能手机的老年读者和儿童读者可以采取现场登记的方式入馆,不必非得网上预约。没有提前预约的读者也可以现场指导预约进馆。有身体不便的老年读者来馆,可以允许他们在馆里坐下稍作休息。总之,图书馆管理需有规章制度,但是更要有入性和温情,多站在读者的角度去想办法,才能赢得读者的信赖和尊重。

2.5. 倾听读者的声音,适时扩大开馆

随着疫情的逐步平稳,读者对阅读的热情也随着升高,大部分读者期盼着图书馆早日恢复正常开馆。图书馆要认真聆听和思考读者的诉求,在适当的时机,根据本馆的实际情况,循序渐进地扩大开馆服务范围,满足广大读者的阅读需求。进入6月份以来,河北省市级公共图书馆又有6个馆扩大了开馆范围和开馆时长,赢得了读者的广泛好评。图书馆应当把解决读者的需求作为首要管理目标,积极创造条件,使读者能够享受到更多的权益和服务。

3. 结语

疫情期间是一个特殊的时期,对公共图书馆来说更是一次重大的考验。公共图书馆要在读者管控和服务之间找到一个平衡点,尽可能地消除读者因为疫情变化而产生的负面情绪,让读者在图书馆能有一个良好的阅读体验,能够更加支持图书馆的各项工作。总之,平等服务、以人为本是我国大多数公共图书馆遵守的基本原则,图书管理员要用自己的专业知识和技能为读者提供服务,和读者共同促进我国的文化事业发展。

参考文献

- [1]冯永才.图书馆读者负面情绪应对策略[J].中国管理信息化.2016(9):164-165.
- [2]师宝玉.浅谈图书馆读者负面情绪应对策略[J].佳木斯职业学院学报.2017(10):456-458.

初中化学的解题方法与技巧

张兆良

(宁阳县第二十一中学 山东 泰安 271404)

[摘要]化学是初中学生首次接触的学科,学生对这门学科有一定的陌生感和距离感,因此在解决化学题时容易找不到解题思路,学生缺乏化学题的有效解题方法和技巧,这应该引起教师的关注。本文就初中化学的解题方法和技巧进行探析,旨在为人们提供一定的参考,帮助学生能够掌握化学解题方法,在解化学题时能够找到正确的解题思路。

[关键词]初中;化学;解题方法;解题技巧

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2020.05.514

引言

化学是初中阶段一门非常重要的学科,学生初三才开始接触这门学科,因此部分学生在化学学习中容易遇到各种问题,学生在解化学题时往往不知所措,学生的做题效率和做题准确率有待提高。针对这种情况,就要求教师要注重学生的化学解题方法和技巧的传授,要分析学生在解化学题时容易出现的一些问题,并积极探索有效的方法让学生掌握解题方法和技巧。

一、传授学生基本的解题步骤

面对一道化学题,教师要将基本的解题思路和方法教给学生。(一)首先是审题,这是非常关键的一步,很多学生在实际解题的过程中出现思路不正确的一个重要的原因就是审题不清,因此,教师一定要让学生认识到审题的重要性。在化学考试中,由于时间比较紧,题型比较复杂,难度和平常的练习相比也更高,所以审题非常重要。审题并不是把题目简单阅读一边,而是将题目的含义以及题目中配的图的含义弄清,将题目中有用的信息找出来,并进行反复推敲^[1]。(二)第二步是分析,学生审题完之后对题目有了初步了解,已经清楚了题目的内容、条件和问题,这个时候就要对题目的条件和问题之间的关系进行深入分析,找出解题的关键和突破口,抓住题目中关键的信息。(三)第三步是解答,通过分析找出解题的突破口,从突破口出发来进行推断和演算,完成解题。(四)最后一步是检验,检验也是非常关键的一个步骤,尤其是对于推断题来说,可以将解答的结果代入到题目中进行检验,以此来验证自己的答案是否正确。

二、初中化学常见的解题方法和技巧

(一) 计算题的解题方法和技巧

1. 化学反应方程式法

化学反应方程式法是解化学计算题最为常见的方法之一,在实际的解题过程中,学生要先找出题目中的纯净物,用纯净物的质量来进行计算,然后结合题目来对物质的转换进行分析和计算。例如对于题目:将一定量锌与足量稀硫酸进行反应生成氢气,生成的氢气刚好可以和1.6g氧气完全反应生成水,求锌的质量。在这个题目中,涉及的化学反应分别为 $Zn + H_2SO_4(稀) \rightarrow ZnSO_4 + H_2 \uparrow$ 和 $2H_2 + O_2 \xrightarrow{点燃} 2H_2O$,根据氢气和氧气点燃生成水的化学反应方程式,已知氧气的质量就可以求出氢气的质量,然后将氢气的质量代入到锌和稀硫酸的化学反应方程式中,就可以求出锌的质量。

2. 质量守恒法

质量守恒是指在一个化学反应中,参加化学反应的物质和反应后生成的物质的质量不变,包括物质的质量、原子种类、元素种类等,在解化学计算题时,学生可以根据反应前后的质量守恒定律来进行解题^[2]。在实际计算时,要先仔细审题,找出题目中的隐藏条件,然后根据物质反应前后的质量不变这一规律来解题。例如对于题目:有铁、锌和镁三种粉状物质共m g,将混合物和盐酸充分反应蒸干之后得到n g固体,求生成氢气的质量。对题目进行分析,写出相关的反应方程式,结果发现铁、锌和镁和盐酸充分反应分别生成了 $FeCl_2$ 、 $ZnCl_2$ 和 $MgCl_2$,并产生氢气,并在化学反应方程式中铁、锌和镁和盐酸的比为1:2,此时就可以算出m g混合物消耗的盐酸的量,根据反应前后质量守恒就可以算出产生的氢气的质量。

3. 差量法

差量法在计算题解题中也比较常见,具体是指按照物质在化学反应前后产生的

体积差或者质量差和反应物或者生成物变化量之间保持正比例的关系来进行解题。在实际的解题过程中,如果化学反应涉及的是液体或者固体,那么在质量上存在变化,如果涉及气体,在恒温恒压的条件下存在的是体积上的变化。

4. 等量代换法

面对化学计算题时,如果直接计算不出来,还可以采用等量代换法,将题目中已知量和未知量的关系找出来,然后通过等量代换法来进行求解,通过元素之间的比例关系来将题目中所求的物质的量计算出来。

(二) 推断题的解题方法和技巧

推断题是初中化学非常常见的一种题型,对学生的基础知识和审题能力要求比较高,题目中的语言都具有提示性,具体包括化学物质的特性、化学物质的颜色、化学物质之间的反应等,学生可以结合这些提示性的语言来判断考查的内容和方向,并进行解题。

1. 文字叙述型推断题的解题方法和技巧

文字叙述型推断题一般是对学生的知识掌握程度进行考查,要求学生通过阅读对题目进行综合分析,对于题目中含有的大量解题信息能够提取出来,并寻找正确的解题思路^[3]。对于文字叙述型推断题来说,由于题目的文字比较多,所以学生要及时找出题目中的关键信息,也就是“题眼”,了解题目中提到的几种化学物质,并回顾这几种化学物质的相关的特性,比如提到 Cu^{2+} ,学生就要知道在 Cu^{2+} 的作用下溶液为蓝色。找出关键信息之后,还应该将题目中涉及的化学反应以及化学反应条件弄清楚,并结合所学的知识来对物质进行推敲。

2. 框图逆推型推断题的解题方法和技巧

框图逆推型推断题是以框图的形式来给出题目,框图中显示了各种反应条件、物质特性等,让学生对框图中的物质进行推算。框图逆推型推断题中给出的条件大多为化学反应条件,这就要求教师要熟悉各种化学反应的条件以及化学物质的特性,可以从典型的反应条件出发来进行推断,找出带有明显指向性的化学反应条件,例如黄色溶液、白色沉淀等,学生就要抓住反应生成白色沉淀以及黄色溶液来进行推断,逐步突破。

三、结语

初中化学涉及多种题型,对于不同的题型有不同的解题方法和解题技巧,但是无论是对于哪一类题目都应该按照审题——分析——求解——检验的流程来进行解题。对于比较常见并且具有难度的计算题来说,可以采用化学方程式法、质量守恒法、差量法和等量代换法等来进行求解,对于推断题来说,应该找出题目中的关键信息,通过题目中给出的物质的特性、化学反应条件等突破口来解题,逐步突破。教师在平常的教学中,应该结合具体的例题来将常见的解题方法和技巧教授给学生。

参考文献

- [1]徐惠勇.初中化学解题 从方法到技巧[J].理科考试研究,2016,23(005):90-90.
- [2]何耀梅.初中化学的解题方法与技巧[J].读天下(综合),2018,000(007):48-48.
- [3]崔红云.初中化学推断题突破口总结与解题技巧[J].中学化学,2019,000(007):55-57.