

档案管理人性化关怀服务的几点见解

魏晓慧

河北省邯郸市邯山区司法局

[摘要]人文关怀理念是“以人为本”理念体现的具体化,虽然当前档案管理体系已经完善,但是档案管理中以人文本的精神思想却没有发扬光大。在档案管理中,人文关怀主要体现在充分满足人们的心理发展需求,分层次、分层面提供人性化的服务。总之,就是要满足档案需求者精神文化方面的需求,为他们提供更加优质的服务。

[关键词]档案;管理;人文;关怀

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.12.2821

档案管理工作务必彰显人文关怀,强化管理者的能力素养是实施人文关怀的前提条件,档案管理者一定要爱岗敬业,有强烈的责任感和使命感,有良好的学习能力;提升服务质量是实施人文关怀的有效途径,要坚持以人为本,善待每一位读者,尊重读者个性与需求,并能够并创造性地开展工作;重视对档案管理者的人文关怀实施之保障,要充分支持档案工作人员的需求,关心其愿望的满足程度,完善对档案管理者激励机制,重视档案管理人员的学习培训,激发其主人翁意识。

一、档案管理的人文关怀的历史渊源

档案管理需要体现人文关怀,那么,何谓人文关怀?这是对当前档案管理工作需体现人文关怀进行阐释的基础内容。换句话说,在档案管理中为什么要实行人文关怀。要厘清这个问题,首先需要有人文关怀的价值和意义有所了解。“人文关怀”这个词从古代的理论中探索它的概念,需把这个词分开作一界定。所谓人文,最早应该追溯到《周易》,“刚柔交错,天文也;文明遗址,人文也。观乎天文以察时变,观乎人文以化成天下。”根据王弼的注解,“止物不以威武而以文明,人之文也,观天之文则时变可知也,观人之文则化成可为也。”由此可知,观乎人文以化成天下这一思想是中国人文精神的一个基本内涵,总的来说在中国古代哲学中,人文就是一种道德的独特性,依靠自我调节,肯定人的社会主体性和能力的创造性。

二、服务方式

发挥档案的人文关怀价值,仅靠档案部门的单一力量很难实现,只有发挥方方面面的协同力量,从系统论的观点出发构建大的“合作圈”,促进档案部门与不同领域主体的交流与合作,才能相对完美地使档案的人文关怀价值最大化。湖北省档案局虽是方言抢救行动的发起者,但并不是独立完成这一记忆项目的,它是资源提供者和协调者,为保证档案价值能够得到充分发挥,为利用者提供更专业的服务,湖北省档案局联合了语言学家跨界合作挑选方言发言人,共同筹建方言档案,共同推动项目地实施。多领域的参与保证了方言档案的科学性和严谨性,也更有利于项目的推广与实施。

三、档案开架服务

开放档案是一个社会文明程度的标志,是一个档案馆在公众心目中的形象;一个档案馆开放档案数量的多少以及开放程度的大小,是衡量这个档案馆综合馆力的重要指标之一。因此,开放档案是档案馆为公众服务的第一大方向。我们必须在档案馆领导和工作人员中进一步树立开放档案的战略意识,它关系到馆藏档案价值的早日实现和档案馆与公众间的良性互动,是档案馆能否健康生存及是否充满活力的大事。档案开架服务就是将档案公开的一种人性化服务方式。它是从内容到实体进行全方位开放的一种服务方式。档案馆可将档案信息内容或连同其实体公开开放,任由利用者根据所需对档案架上的档案进行信息搜寻、查阅、选择和利用。由于这种服务方式是有针对性地将符合利用者需求的档案信息公

开,因而具有强烈的开放性、时效性、双向性和有效性特点。是档案工作人性化服务的实际体现。

四、允许管理人员参与民主决策,尊重人文个性化价值

允许档案管理人员参与决策即是充分尊重管理人员的地位,在决策过程中给予管理人员发表意见和建议的机会,并对管理人员合理化建议加以听取和采纳,充分肯定管理人员的个人价值,尊重管理人员主人翁地位。决策要坚持民主集中制原则,在人文关怀的环境下,允许发表不同意见,对于暂时不能做到,但具有可能性的意见予以保留,充分认可每一种不同的意见存在的合理性。档案管理人员参与决策,实行民主与自主管理相结合,尊重个人价值。首先,决策过程中,使档案管理人员更加熟悉决策内容,提升工作热情与积极性,提高工作效率;其次,实行民主与自主管理,能够提升档案管理人员决策能力和综合素质,有利于增强团队的凝聚力,团队协作能力,建立平等合作的人文环境,允许管理人员参与决策,最大范围集思广益,提升决策合理性,促进档案管理工作的健康、可持续发展。

五、提高档案管理人员的业务素质,使其具备良好的人文素养

档案开架服务的必要性:人们保管档案,是为了利用档案,档案只有被社会充分、反复利用,才能实现其价值并达到增值的目的。档案开架服务,正是实现这种目的的有效方式之一。作为管理大量社会信息的档案,应重视对事实负责,尊重大众的知情权,对公众特殊环境中的信息需求做出最富有成效的响应,把群众欲知、应知、需知的信息及时、准确、完整的告诉群众,防止信息缺位,维护政府的信用,这是档案部门所应承担的责任。档案开架服务,正是履行这种责任的具体方式。从用户的需要和利益出发,使人文关怀成为档案管理人员的行为准则和自觉行动。我们一方面应制定馆员服务规范,对馆员的用语、举止、服务程序等做出明确规定;另一方面,应积极引进信息管理类人才,通过交叉任职。不断提高馆员的信息素养,为用户提供更加优质的服务。同时,还应加强业务学习,努力提高自身的业务素质,增强服务能力。

人文关怀是中国人文精神的一个基本内涵,最早可以追溯到《周易·贲卦·彖传》:“刚柔交错,天文也;文明以止,人文也。观乎天文以察时变,观乎人文以化成天下。”“文明以止”就是对那些不文明行为进行制约,“化成天下”乃用文明精神去教化民众,这种思想代代相传成为中华民族的传统美德。在档案管理中贯彻落实人文关怀是时代发展的必然要求,也是档案管理者应有的追求,唯其如此方能有力推动档案事业的进步与发展。

参考文献

[1] 梁月芳.论信息时代中职业院校档案管理服务模式创新[J].科技展望,2017(11).

[2] 万昊,谭宗颖,鲁晶晶,等.2001-2014年引文分析领域发展演化综述[J].图书情报工作,2015,59(6):120~136.