

档案工作的人性化管理

严淑华¹, 杨华², 杨岳雪³

(1. 河北工程大学 科信学院, 河北 邯郸 056038; 2. 承德市双桥区卫生局, 河北 承德 067000;
3. 邯郸市公安局 邯山区分局, 河北 邯郸 056000)

[摘要]人性化管理即以人为本的科学管理是科学发展观的核心, 是经济和社会管理的普遍原则, 是新时期一切工作必须遵循的根本理念。作为历史记录的档案工作, 对历史的承接与文化的连续起着至关重要的作用。档案不仅是信息资源、还是知识宝库和文化财富, 在档案工作中实施人性化管理, 既是档案工作本身的需要, 更是社会延续和发展的需要。

[关键词]以人为本; 人性化管理; 档案工作

doi:10.3969/j.issn.1673-9477.2013.01.038

[中图分类号] G271 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1673-9477(2013)01-0121-03

《档案法》给国家档案下的定义是:“是指过去和现在的国家机构、社会组织以及个人从事政治、军事、经济、技术、文化、宗教等活动直接形成的对国家和社会具有保存价值的各种文字、图表、声像等不同形式的历史记录。”这是利于千秋万代的伟业, 是让子孙懂得历史, 理解历史的物质性资料, 对档案工作实施人性化管理和服务, 既是对档案内容的尊重, 也是对档案查询人的尊重; 既是对历史的尊重, 也是对现实工作人员的尊重。

一、档案工作人性化管理的意义

档案工作的人性化管理是档案工作本身的需要。档案是维护历史真实面貌的重要事业, 历史是由人创造的, 人是社会历史的主宰, 没有人就没有历史, 也就不会有档案, 正是人的历史性行为构成了历史事件, 历史事件需要记录, 就产生了档案。这样, 作为档案的历史记录就少不了涉及人和事。这种情况下, 按照历史唯物主义观点, 人民群众是推动历史发展的动力, 人性化的档案工作, 就是在做档案的保存中, 始终以人民群众的利益为主导, 以人民群众的需要为前提, 以历史的真实写照为依据, 这样才能维护历史的尊严和档案的神圣。

档案是国家各项建设事业必不可少的环节。社会发展过程, 事件的产生是必然的, 在记录过程中, 当然也不会事无具细, 要有所选择, 历史上, 人类的流程中, 逝去的人已不计其数, 但留传下来的人物与事件是那些对于社会的发展有所作为、有影响的人, 从这个意义上说, 有历史唯心主义者提到“不能流芳百世, 就要遗臭万年”的荒谬论断, 但这些人, 也无非是想在历史中有所记载, 让后人知晓, 档案工作对国家建设的各种重要, 要求档案工作必须分清是非, 辩明真伪, 分类合理, 保存适当, 这也是档案人性化管理的一个表现。

档案工作应当说是一项“功德无量”的工作。

对前人所从事事业的积累和保存, 是为了更好地对后人的启迪和潜智的开发与教育, 是利于国家发展重要工作, 档案工作者一方面要认识到自身的责任重大, 看重自己的工作; 另一方面, 要以严肃认真的态度对待工作, 人性化的管理不是只求尊重工作者个人意愿, 而是以广大人民的利益为根本出发点, 人性管理中的人, 绝不是单纯的个人, 不要把个人意志与人性管理相联系, 这里的人, 是一个类概念, 是人类的特性和特征的综合体。

人性化的档案工作, 既能够完善档案的留存与查阅, 便于利用人的方便, 又能够结合档案工作人员的需要, 改善工作条件, 使二者相互协调, 这样, 才能发挥档案的最佳效用。

做好档案管理工作社会健康发展的需要, 档案管理工作是社会管理工作的一部分, 是社会发展中最重要的记录与展示。科学规范的管理档案, 是社会管理水平进步的标尺。社会中的优秀成果能够激发人民群众的斗志, 是可供借鉴的物质力量和精神力量的综合, 这种综合效应, 往往比一般的单纯激励浓厚的多。反面的档案也可以成为人们反思和杜绝恶劣习性重演的物质载体, 教训所起的作用也能从相反的道路上减少错误的机会。人性化的档案工作在社会发展中具有重要意义。经济全球化, 政治多极化, 社会生活多样化的社会发展, 使档案管理更加复杂化, 更需要人性化的管理方式。

二、档案工作人性化管理的要求

档案工作的人性化管理应当包括两个部分, 一个部分是管理, 另一个部分是服务。人性化管理就是要体现以人为本, 按照人的活动规律、人的特性、人的愿望来进行管理, 强调一下, 这里的“人”不是单独的个人, 不是特指你、我、他, 而是普遍意义上的人, 是人的类特征, 是泛指。档案管理工作虽然不是直接对人的工作, 但其中档案记录的内容

[投稿日期] 2013-01-20

[基金项目] 河北省软科学研究计划项目(编号: 12457203D-62)

[作者简介] 严淑华(1965—), 女, 河北泊头人, 教授, 硕士生导师, 研究方向: 社会学、管理学。

一定会涉及到人, 归档过程也是由人来完成的。档案工作中的人性化管理形式是多种多样的, 档案工作人员是档案工作的第一要素, 实现档案管理的个性化, 必须充分调动档案工作人员的积极性, 建立良好的档案管理文化, 这是实行档案工作人性化管理的有效途径, 是档案管理中各项工作顺利进行的重要保障。重视情感管理, 激发人的积极性、主动性, 发挥人的潜能同样重要。人性化管理是一个动态发展的过程, 在人员少的情况下, 更需要把每个人的主动性挖掘出来, 让多年从事档案工作者的潜质和对档案工作的新思路、新招数都不断贡献出来, 进一步完善原有工作中不合理的部分。人性化管理也是对人的自然属性和社会属性的体现形态进行有秩序的、有组织的改造过程。

从硬性管理到柔性管理转变。硬性管理主要靠权力、靠制度约束和规范; 而柔性管理主要靠领导者的魅力、亲和力和号召力, 依赖员工的心理过程, 依赖每个员工内心深处激发的主动性、内在潜力和创造精神, 这种内在驱动性的动能远远超出了外性驱动的能量。档案管理自身的特点有利于柔性管理的实施, 档案管理人员一般比较少, 环节简单, 一人身兼多职, 责任清晰, 利于提高管理的科学性、准确性和系统性。更应该发挥灵活高效的优点。

档案工作中的人性化服务。除了档案工作管理的人性化以外, 档案工作中的服务是人性化实施的重要环节, 档案的归档和管理, 重要的任务在于为人服务, 为未来服务, 为经济建设和社会发展服务。如何更好地服务于人民、服务于未来, 这是档案的重点关注内容, 所以, 服务的人性化较之于管理工作的人性化更重要(当然并不否认档案工作人员的工作的特殊性与艰巨性)。在档案查阅、借阅时, 各种监督虽然是必要的, 但却使查阅者产生不信任感, 易产生对立情绪或故意行为, 在查阅室经常看到一些类似“不准”、“不允许”、“严禁”等强硬语句, 使阅者观其字眼就有不快之感, 让环境更加温馨, 让语言更加怡人, 让查阅更加顺利, 让阅者更加舒心, 让档案内容更加为社会所用, 这样的档案管理就直到了事半功倍的效果。将人文关怀外显于各个业务环节和服务细节中, 以尊重、关怀使用者为宗旨, 与使用者沟通、合作, 提高使用者对档案工作的满意度, 促进档案所承载信息效用的最大化。

三、档案工作人性化管理的实施

档案工作的人性化管理关键在于如何实施, 首先在制度上, 制度的制定和决策者规范的制定都要考虑到人的需求, 不管是对工作人员的管理还是对服务项目的确定, 不管是为了档案工作的完善, 还是对档案保密的各种要求, 在遵循原则规范的前提下,

尽量以满足为人的服务为宗旨, 符合的人愿望和要求, 这就要多征求相关部门及人员的意见和建议, 多听取各方面的意见甚至是相左的意见, 有必要的情况下, 开展征询会。

其次, 改变原有服务理念, 把科学发展观所要求的新理念融入档案管理工作。在管理理念上, 我们从以神为本到以物为本再到以我为本等多个层次, 在社会发展的新形势下, 以人为本的科学管理注入了社会细胞之中, 贯穿于社会经济、政治、文化等多个方面, 在档案工作中, 人性化服务理念要求服务从以档案为中心向以使用者为中心转移, 为社会、为人民所应用才是档案工作的宗旨, 也是实现档案价值的唯一一条途径, 档案工作人员要以使用者为中心, 以使用者的使用为出发点, 以使用者的要求为标准, 实施新型档案归档和查阅。

再次, 改进工作方法, 把以建档案的方式改变成便于为人服务的方式。档案工作不仅是为了归档, 不只是存起来了事, 而是后面运用和利用的工作要多于存放的工作, 所以, 在工作方法上, 改变原有工作中的不合理因素, 建立不同档案不同的归档方式, 做到具体问题具体分析, 不千篇一律。

最后, 建立人性化制度, 优化工作环境。归档制度、借阅制度、保密制度等要重新审视, 看是否符合人性化, 是否尊重人、关心人。借阅、查阅环境是否有利于人的身心愉悦, 是否能够给人提供更好的服务和更优质的环境, 是否能从服务开展一些咨询式服务项目, 这就要求工作人员不断加强学习, 不仅对自己管理的档案部分熟知能说, 更要学习各种知识, 让查阅者不仅能够获得档案给予的知识和需要, 也能从工作人员处获得新观点、新思路, 这既可以增加档案的利用率, 还可以提供更多的服务项目, 一举多得。

随着计算机技术的飞速发展, 文档档案管理工作的重要性逐渐被淡化, 机械化产生的机器依赖, 使得原有工作人员不能很好适应计算机的应用。因此, 人性化服务落于空谈。同时, 现在的科学研究工作也存在急于求成的现象, 对于资料的查询不够重视, 由此导致档案管理工作的氛围淡漠, 工作弱化, 管理方式不易更新, 在整个社会工作中出现边缘化危险。

随着全球化的扩展, 人们的社会生活和活动领域也越来越大, 档案的种类和数量急剧增多, 这就要求档案管理重新审视自身的价值和作用, 增强自信和管理自信, 不断改善档案工作者的工作环境和基础设施, 提高档案管理工作者的工作效率, 推动档案事业的发展。人性化管理作为一种崭新的、合理的管理形式必将在档案工作中开花结果。

(下转第 128 页)

主管部门建立合作关系,邀请相关人员培训图书馆工作人员,促进其了解涉及农民工的基本常识。其次,公共图书馆应当加强与用工单位的合作。公共图书馆为农民工提供上门服务,须要用工单位的积极配合与支持,可以采取图书馆提供图书资源,用工单位提供工作人员和场地的形式,确保为农民工提供稳定、长期的服务。再次,加强与其他文化机构的合作。公共图书馆可以借助艺术团、文化馆等文化机构的力量,开展一些宣传、推广活动,促进农民工有效地利用公共图书馆资源。

三、结束语

综上所述,为农民工提供高水平的服务是公共图书馆的分内工作,公共图书馆应当针对长期存在的问题,转变服务观念,加强宣传与推广,加强和其他单位的合作,从而提升为农民工服务的质量。

参考文献:

- [1]倪传明,祝东红.把农民工纳入到主流文化视野之中——论公共图书馆如何为农民工提供文化服务[J].图书情报知识,2005(2):73-74.
- [2]黄寅寅.发挥公共图书馆知识救济作用——以浙江长兴县图书馆农民工服务为例[J].图书馆论坛,2008(2):23-25.
- [3]王玉杰.公共图书馆文化服务价值的有效转移——兴办农民工图书馆[J].图书馆学刊,2009(4):47-49.
- [4]李峰.为农民工服务也是城市公共图书馆履行的主要职责[J].深图通讯,2008(3):69-71.
- [5]张秀兰.为弱势群体提供特殊服务是图书馆义不容辞的责任[J].科技情报开发与经济,2006(5):71-72.
- [6]郜向荣,侯玮辰,王子舟.北京市农民工知识能力及对图书馆需求的调查报告[J].图书馆,2008(4):39-40.

[责任编辑 陶爱新]

On approaches of the public library serving peasant workers

ZHAI Hong-yu

(Library of Handan City, Handan 056002, China)

Abstract: Peasant workers are unique results of urban-rural dual system and one special social group in China. The public library is a public benefit cultural institution of spreading advanced culture. In the long course of serving peasant workers, many problems have existed, such as lack of ideology, staleness of serving patterns, incompleteness of services, etc., thus, in order to improve quality of the public library serving peasant workers approaches of enhancing quality of libraries' services have to be explored.

Key words: public library; peasant workers; service

(上接第 122 页)

参考文献:

- [1]彭红.档案管理与信息化建设[J].河南科技,2011(13):69-71.
- [2]刘涛.谈谈档案工作的“有为”与“有位”[J].科技咨询导报,2006(14):36-37.

- [3]杨波.档案管理基础工作与档案管理现代化[J].黑龙江史志,2009(23):67-68.
- [4]陈媛媛.论如何加强档案现代化管理[J].兰台内外,2009(5):54-56.
- [5]李雨桐.学校档案管理之我见[J].档案人语,2011(3):27-31.

[责任编辑 陶爱新]

Human-based management of archival work

YAN Shu-hua¹, YANG Hua², YANG Yue-xue³

(1.Kexin College, Hebei University of Engineering, Handan 056038, China; 2.Health Bureau of Shuangqiao District of Chengde City, Chengde 067000, China; 3.Hanshan Police Station of Handan Municipal Bureau for Public Security, Handan 056000, China)

Abstract: Human-based management, which is people-oriented scientific management, is the core of Scientific Outlook on Development, the universal principles of economic and social management, and the fundamental principle that all work must follow in the new era. Archival work, as historical records, plays a vital role in the continuation of history and culture. Archives are not only information resources but also the treasures of knowledge and cultural wealth. Thus human-based management of archival work is the need of both archival management itself and the social continuation and development.

key words: people-oriented; human-based management; archival work