

高校图书馆办公室工作漫议

黄嘉慧

(岳阳师范学院图书馆, 湖南 岳阳 414000)

〔摘要〕文章就高校图书馆办公室工作的作用、现状以及如何做好办公室工作进行了论述。

〔关键词〕高校图书馆; 办公室

〔中图分类号〕G251.2 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕1002-1167(2003)02-0058-02

任何一个机关、团体或企事业单位都有一个为领导工作、机关工作、基层工作和职工群众服务的办事机构——办公室。办公室作为一种正式的机构名称,在我国时间并不算长,大约起始于现代,而在单位普遍设立这一机构,则是建国以后的事情。但是,历史上相当于或相似于这一机构的官府,可谓源远流长,从标志着我国国家正式形成的夏代开始,朝中便有权力很大的“史”或“巫”执掌文书大权。到西周,秘书部门以“六卿”之一的太史为首。之后,秦国有“丞相府”,西汉有“尚书台”,到唐玄宗时,设“学士院”,翰林学士加“知制诰”头衔,专门负责机密诏令的起草,有“内相”之称,清代大学士的品衔提为正一品,为文臣最高职衔。后来,机密文书工作康熙时由“南书房”、雍正时由“军机处”实际负责,均为皇帝心腹大臣。纵观历史变迁发展的轨迹,我们可以看出办公室这一机构所处地位的重要性。

图书馆一词是外来词,于1896年由日本介绍到中国。1902年清政府颁发“学堂章程”时,第一次在中国官方文书上出现“图书馆”一词,其中谈到“大学堂当附属图书馆一所”,“大学堂设图书馆经营者,以各分科大学中正教员或副教员兼任”。但大学图书馆何时设立办公室这一机构,笔者手头没有翔实的史料可以佐证,但估计最早始于现代,很有可能也是建国以后的事情,但高校图书馆办公室地位的重要性则是无可置疑的事实,它是沟通上下左右、联系四面八方的信息集散地。它是图书馆的文秘部门,又是馆长指挥全局的枢纽和桥梁,监督执行系统和信息处理中心,同时还是馆长的助手和“参谋部”。高校图书馆办公室的基本任务是从本馆的读者、文献资源及服务设施出发,围绕为教学科研服务这个工作重心,深入各业务部门,进行调查研究,收集并掌握材料,为馆领导提供各方面的信息,协助馆领导出主意、想办法、提建议、拟方案,积极主动地发挥参谋和助手的作用;沟通内外关系,协调馆内各部门的业务活动;收集整理并保管好业务档案及有关人事档案;安排组织全馆的会议和公共活动;做好对外联系和接待工作;处理好全馆的日常事务工作,搞好后勤服务。工作任务十分繁重,同时又非常琐碎、

细致、具体,在全馆起着智囊、桥梁、数据库、后勤部的作用。

办公室在高校图书馆中起着举足轻重的作用,但在现实工作中,却又有很多人苦于这项工作,认为在图书馆办公室无技术性、专业性可言,只不过是上传下达、收发发抄、抄写、送往迎来、料理一些琐碎的事务工作,有的甚至认为办公室工作人员是给领导学舌代笔、跑跑腿而已,难登大雅之堂。这种认识,不无偏颇,却也反映了办公室工作中的某些现状。

第一,办公室工作没有得到足够的重视。在不少高校图书馆,由于馆领导身兼多职,如在当着馆长的同时,也是系部的授课老师,他们对管理工作没有引起足够的重视,或者是没有足够的精力来顾及,往往只注重了业务建设,而疏于对管理工作的加强和完善,对办公室工作只是任其发展,认为办公室就是做一些具体的事务,不捅漏子就行,至于如何充分发挥办公室的作用,加强办公室的自身建设就很少过问。

第二,管理体制不能充分发挥办公室的作用。由于有的图书馆没有一套科学的规章制度,没有良好的管理体制运行,责权利不能落实到具体的岗位和个人,各部门没有很好的分工合作,致使一些不该办公室管的事也到办公室来,办公室成了矛盾堆积的地方,往往是费力不讨好,左右挨巴掌,影响了办公室工作人员的积极性,也使办公室的工作质量受到很大的影响,根本无法发挥其智囊和桥梁的作用。

第三,办公室工作人员的素质参差不齐。办公室虽然是一个管理部门,但由于高校图书馆工作的特殊性,要求办公室工作人员在具备行政管理能力的同时,还要有过硬的业务技能,并且要比较精通,而在现实工作中,既具备图书馆专业技能,又接受了办公室工作培训的人员并不多,办公室人员素质高低不一,在一定程度上影响了办公室工作的整体效应。

第四,世俗的偏见制约了办公室工作的发展。图书馆办公室受到各部门的注视多,但是得到的关心、帮助少,甚至有的人对其怀有偏见,古人云:“窃叹天下之官虎而吏狼者,

比比也——即官不为虎，而吏且将为狼，况有猛于虎者耶！”可见，做小吏的形象自古以来在人们的印象中就不好。社会进步，此等见解应随之抛弃。但是，办公室工作人员的地位、作用乃至形象并不能为人们所完全理解，办公室工作人员常处于一无名、二无利、吃苦受累还受气的局面，这种因素的制约，也使办公室工作人员不能充分地履行其职责，工作中的酸甜苦辣，常是“此中人语，不足为外人道也。”

第五，理论上的贫乏使办公室的工作处于表面化、一般化状况。办公室作为每个行业、每个单位必不可少的一个部门，其工作内容纷繁复杂、包罗万象，至今也没有形成一个完整的学科体系。80年代建立的秘书学科，虽然与其有一定的相通性，但并不能完全囊括办公室的全部工作。干这一行的人靠的是经验的积累，口传心授，无师自通。笔者翻看有关图书馆的专业论文中，从理论上系统地阐述图书馆办公室工作的文章也甚少，尤其是在新技术环境下，高校图书馆办公室该如何开展工作的理论探讨更不多见。可以说，这一状况也在一定程度上影响了办公室工作的深化。

三

随着高校图书馆工作日益现代化、信息化、社会化，办公室工作呈现出复杂性、多变性、综合性等特点，做好办公室工作对高校图书馆起着越来越重要的作用，办公室工作的好坏，直接反映了图书馆管理水平的高低。图书馆在努力改变现状，为办公室工作营造一个良好环境的同时，办公室工作人员也应不断地改进和完善自身的工作，积极主动地发挥作用。

从外部环境来看，首先，办公室应得到重视和关心。图书馆领导一定要认识到办公室的重要作用，加强办公室的建设，把办公室作为图书馆管理的突破口，图书馆领导要懂得关心、爱护办公室工作人员，要精心培养他们，鼓励他们不断进步，同时，要承认和肯定办公室的工作，让全馆工作人员都理解、支持办公室，使办公室和各部门能互相沟通，互相支持。另外，要精心配备好办公室工作人员，尤其是办公室主任。办公室承担着参与馆务，处理公务，搞好服务的繁重冗杂的工作，因此具有与现代化高校图书馆工作任务相适应的素质，政治可靠，品质优良，工作勤奋，思想作风严谨，健康的身体等等，都应该是这个集体工作人员应具备的基本素质。办公室主任在办公室内，是日常工作的主持者，处于关键的位置，因此，在各方面尤应走在前面：思想品质好，政治上可靠且敏感，富有远见，有强烈的事业心和进取精神，心胸宽阔，诚挚待人，任劳任怨，谦虚谨慎，廉洁奉公；业务水平高，精通图书馆现代技术，有相应的学历和职称，有较丰富的工作经验，熟悉各部门各个岗位的业务，有一定的写作能力；活动能力强，与员工有广泛的联系，有较好的公共关系；组织观念强，既尊重领导，遵守政治纪律，又敢于秉公直言，坚持原则，求真务实，富于开拓，同时，办公室

主任还要有较健康的体魄，以适应繁重的工作。

从办公室自身来说，应该摆脱传统的思路，积极创新，为自身谋求一个良好的工作环境。首先，高校图书馆办公室工作细、杂、繁、忙，它既具有办公室工作的共性，但同时它的工作又是围绕高校图书馆这一学术机构来展开的，在某种程度上，它的专业性要多于行政性。这就要求他们在工作的时候掌握正确的工作方法，善于抓住主要矛盾，克服完全陷入事务主义的圈子，掌握高校图书馆工作的规律，科学管理，学会弹钢琴的工作方法，根据事情的轻重缓急，逐项逐项有重点有步骤地安排落实，充分发挥后勤部、参谋部的作用。其次，在工作中要注重调查研究，克服孤立、静止、片面地处理问题的方法，办公室的工作属于管理的范畴，既要具体的行政业务上的事情，又要为领导出谋划策，为图书馆制度的制订、馆长的决策提供全面的、真实的信息。因此，办公室要通过各种渠道，深入一线，多听、多看、多问、多调查研究，收集材料，掌握情况，了解员工情绪，同时也要与图书馆的服务对象——读者进行接触、沟通，广泛收集信息，了解读者的需求，用联系、发展、全面、客观的观点分析综合问题，为馆领导的科学决策提供可靠的依据。再次，办公室要注意正确处理各种关系，以充分发挥自己的桥梁纽带作用。办公室要处理的主要关系有：与馆领导的关系，与各业务部门的关系，办公室内部的关系，与校内各系部处室的关系，还有外单位同行间的横向联系，这些关系的顺畅通达，是办公室工作顺利开展的保证。办公室在处理与图书馆内部关系时，应以工作为重，从集体利益出发，服从大局，既要有自己的主见和原则，又能广纳各方意见，取人之所长，补己之所短；既要充分行使自己的职权，又要注意不能超越职权，越俎代庖，对各业务部门要相互尊重、相互支持，切忌盛气凌人，逞能显胜，搬弄是非。在处理外部关系时，要把读者利益放在第一位，始终不忘“服务育人”的宗旨，同时也要有一定的公关意识，注意树立图书馆的形象，为图书馆集体的发展营造良好的外部环境，此外，办公室工作人员要注意不断地吸纳新的知识，掌握现代办公技术，提高自己的综合素质，只有自己站得高，看得远，才能更好地履行自己的职责。

图书馆办公室工作是一项不容易做好的工作，它需要办公室工作人员用自己的智慧、经验、能力、胸襟、品德赢得大家的认同，同时也需要馆领导的重视、关心和引导，以求得图书馆良好的工作环境，促进图书馆工作的发展。

参考文献：

- [1] 刘华梅. 怎样做好图书馆办公室主任工作[J]. 图书馆建设, 1999, (3).
- [2] 杜云祥. 图书馆办公室工作研究[J]. 高校图书馆工作, 1993, (2).
- [3] 杨楚声. 浅谈新时期高校图书馆馆长应具有的高素质[J]. 图书馆论坛, 1993, (4).

(下转第41页)

(4) 增进了学生读者与图书馆及馆员之间的相互了解。过去图书馆及馆员与读者之间的矛盾比较突出。主要表现在馆员的服务意识与读者希望得到什么样的服务之间的矛盾,并互相看不起,学生告状时有发生。通过“共建”,增进了彼此的了解。图书馆将义务馆员管理中心收集的读者意见进行分类:图书馆正在改进之中的问题、因客观原因暂时还不能解决的问题、读者不了解情况而误解的问题,均写成“图书馆答读者问”,刊登在《共建文明图书馆通讯》上,发至每个学生宿舍,及时与读者勾通,得到了读者的理解和配合。另外,由于学生直接参与书库管理和为读者服务,有了亲身体验,对图书馆工作的理解也深刻多了。

(5) 强化了图书馆服务意识,推动了服务质量的提高。

开展共建活动的任务之一,就是通过义务馆员把读者意见反馈给图书馆,让图书馆及时了解读者的需求,改进工作,全心全意为读者服务。义务馆员管理中心除长期设立意见箱收集意见外,每年均进行读者问卷调查。本届发出问卷 850 份,调查的内容涉及到资源建设、服务方式、服务态度、服务效率、库室管理、读者需求六大类 54 个问题。回收问卷 818 份,经统计读者关心的问题达 75 个,如:要求延长开放时间、希望增加阅览座位、为读者供应开水、降低复印费、加强安全防范等问题,引起了馆领导的高度重视,千方百计克服困难,基本满足了读者要求。凡涉及到对库室的意见,馆领导将之转送有关部门,要求对照检查,定期改进,得到了广大读者的好评。现在全馆上下思考问题的角度发生了很

大的变化,以前是怎么方便自己就怎么做,现在是怎么方便读者就怎么办。

(6) 缓解了图书馆人力不足的困难

华南师大图书馆是学校“211 工程”重点建设项目之一,要求高,压力大。为了达到学校要求的目标,馆里作出了两个重大决定:一是集中部分技术人员脱离原岗位,争取在较短时间内,建设好数字图书馆;二是大面积大幅度延长开放时间,即从早上八时至晚上十时对读者开放。这就带来了人力上的严重不足。义务馆员是一支很好的人力资源队伍,使一些缺人岗位得到补充。今年上学期开学的第一天,义务馆员就全部到岗工作。样本书库的李老师深有感触地说:“我们多亏有了义务馆员,否则,光靠我们自己无论如何都干不完。”朱建亮馆长在去年义务馆员联欢会上吟诗一首《义务馆员之歌》,激情赞扬了义务馆员为建设一个读者满意的图书馆所作的贡献,赞扬学生读者参与共建文明图书馆活动为华南师大图书馆带来的变化。

参考文献:

- [1] 教育部. 高等学校图书馆工作规程 [S]. 2002.
- [2] 左汉琴. 新时期图书馆读者工作的研究 [J]. 武汉交通管理学校干部学院学报, 2001, (1).
- [3] 杨福云. 试论高校图书馆在学生素质教育中的作用 [J]. 福建农业大学学报, 2001, (2).
- [4] 刘旭, 殷敬华. 浅谈高校图书馆的读者服务工作 [J]. 情报科学, 2001, (5).

The Attempt of Constructiong Civilized Library Together with Student Users

WEI Cheng-lan

(South China Normal University Library, Guangzhou 510631, China)

Abstract: If we want to make a university library users' satisfied base for teaching, researching and training we need users especially student users' participation and construction. But how do the construction to be continual and effective? South China Normal University Library exploration and practice answered this question.

Key words: construction; university library; practice; effect

〔作者简介〕魏承兰, 华南师范大学图书馆党总支副书记。

〔收稿日期〕2002-09-24

(上接第 59 页)

View of Office Job in University Libraries

HUANG Jia-hui

(Library of Yueyang Normal University, Yueyang 414000, China)

Abstract: This essay discusses the function and situation of the office job in university libraries and tells about how to do such job well.

Key words: University libraries; office

〔作者简介〕黄嘉慧(1971-), 女, 馆员, 岳阳师范学院图书馆流通部主任。

〔收稿日期〕2002-07-15