

论档案服务工作的要求与方式

龙晓琴

(西昌学院,四川 西昌 615013)

【摘要】档案工作的性质是为社会提供服务,为此,档案管理者必须树立服务观念,了解社会需求,处理好服务和保密工作之间的关系,通过多种途径和方式实现档案的社会服务功能。

【关键词】档案;服务;要求;方式

【中图分类号】G271 **【文献标识码】**A **【文章编号】**1673-1891(2011)03-0148-03

档案管理工作的根本目的是开发档案信息资源,服务经济建设。档案服务工作是达到这一目的的直接途径,所以档案服务工作是档案业务工作的中心环节,在整个档案工作中占有极其重要的地位。档案服务工作是档案管理机构通过一定的方式和方法为档案利用者服务,为社会主义各项事业服务的工作,这是目前档案服务工作的核心内容。为了更好地提供档案服务,档案管理者必须准备档案检索工具,介绍和报道档案(馆)室保存档案的内容和成分,为提供利用作好准备。其作用主要表现在两个方面:其一是档案服务工作是档案业务工作的终极目标,是档案事业为社会主义现代化建设服务的基本措施,是档案工作的中心任务。其二是做好档案服务工作可以带动整个档案工作的发展,能够促进档案工作变被动为主动,从而把档案工作做好做活。对档案管理者而言,档案服务工作不同于一般性的社会服务工作,有其特定的要求和实现途径。

1 档案服务工作的要求

1.1 树立正确的服务观念

俗话说,态度决定一切,正确的观念是做好一切事情的最主要的主观因素。服务性是档案工作的基本属性之一,是档案工作赖以生存和发展的根基。因此,档案工作者要树立服务观念,改变档案服务的被动状况。只要社会有这方面的需求,就要义不容辞地提供服务。仅此还不够,还要变过去你上门我服务的被动状态为积极寻找信息的主动服务,同时提高服务水平,端正服务态度,热情、主动、负责,熟悉自己的服务对象,掌握自己的服务市场,深入了解广大利用者的需求,及时、准确、有效地为利用者提供有价值的档案信息。档案管理者找准自己为社会服务的角色定位,才能为社会提供高效的服务。

1.2 了解社会需求

社会需求是档案工作赖以生存的前提。所以,

档案管理者在提供服务之前,必须要“知己知彼”,在开展服务工作时首先要研究和解决的问题是:社会需要什么样的档案服务,不同职业对档案利用的要求是否相同。一般而言,档案用户的职业、工作经验等因素,在一定程度上影响着档案利用需求的产生和实现,其中档案用户的职业因素,对其利用需求的产生、形成有直接影响。档案用户所从事的职业是他们利用档案信息资源需求直接动因之一,它决定着需求的内容、范围与程度。因此,档案工作者要更好地为他们服务,就要了解不同职业的人对档案的具体需求。

1.2.1 职能部门或机构的需求

相关的职能部门或机构对档案服务的需求是与其所承担的业务工作和任务相适应的。他们往往以特定的某份文件为对象,经常利用具有业务指导作用的档案,其需求具有较强的专指性,这类用户的需求往往带有明显的随机性,并且对利用时间有着严格的要求。比如职称评审机构可能需要上级部门或机关某次下发的关于职称评审的相关文件。

1.2.2 管理者的需求

这里所说的管理者不限于人事管理,包括各级各类负责具体事务的领导者、决策者等。他们对档案的需求具有以下两个突出的特点:首先他们对档案信息的利用需求具有浓缩性的特征。如向上级汇报工作时,他们需要考查历年的基础数字及某些重要问题的处理信息材料。这类需求不是直接利用档案原件就可以满足的,它需要档案工作者或文秘人员对档案信息进行加工、提炼。其二是管理者的档案需求具有间接性的特征。多数决策者受到时间的限制和档案相关信息分散性的影响,往往不能亲自到档案室查阅档案,而是通过文秘人员间接地实现其需求。因此档案工作者应主动了解和把握领导者的需求动向,结合单位的工作任务,为这

收稿日期:2011-07-11

作者简介:龙晓琴(1974-),女,四川苍溪人,助理研究员,主要从事人事档案管理的研究。

类用户提供及时、准确、系统的档案信息服务。可见,要满足这类需求,就要求档案管理者熟悉档案及其服务内容。

前面说的管理者主要是针对较高层次的领导者而言,对于基层管理者来说,其需求又有一些不同的特点。由于基层管理主要从事的是业务管理、事务性工作,所以他们需要的是具体、翔实及实用性强的档案信息,能对具体工作给予帮助。档案人员应编制详细的检索工具,以方便查询。同时主要利用单位内部信息,且比较有规律。因此档案管理人员在面对这些服务对象时要注意其利用规律,以便有针对性地开展服务,提高工作效率和服务质量。

由此看来,熟悉馆藏是开展好档案服务的前提。熟悉馆藏就是熟悉档案馆(室)保存的内容、成分、数量以及存放的库房位置,熟悉每一个全宗的档案的形成、整理状况以及全宗之间的联系,熟悉每一个全宗的利用价值。尤其对一些重点全宗和珍贵档案更要了如指掌。只有这样,档案人员才能做到有的放矢、灵活机动地提供准确、系统、完整的档案,满足利用者的特定需求,进而为拓宽服务途径奠定基础。为此,档案管理者必须做好档案的收集、整理、鉴定、保管、统计与检索等基础工作,在此基础上提供档案为社会服务的环节。基础工作为服务工作提供物质保障,创造工作条件。没有基础工作就无法开展服务工作,服务就直接体现基础工作的目的与方向,它反映了基础工作的成果,也向基础工作提出了要求。

1.3 正确处理服务与保密的关系

档案会因为行业、部门、级别或所涉及人员不同而具有不同程度和范围的保密性。从根本上来讲,档案的社会服务与保密是一致的,毕竟都是为了更好地发挥档案对社会的积极作用。保密的目的,也是为更好地利用档案信息资源。保密只是相对地把档案的使用限制在一定范围内,而且随着社会的发展和环境条件的变化,档案保密的等级、范围、对象也在不断地发展变化。所以,作为档案管理者,首先要合理地处理好两者之间的关系。首先,要摒弃“利用危险,保密保险”的错误思想,当然档案开放后出现的“档案无密可保”的思想倾向,也是非常有害的,过左过右都会影响档案的社会服务的实现。其次,不要认为档案一经归档,便万事大吉,而是要适时研究、审查档案的内容,依法开展解密、降密工作,减少繁琐的利用、审核手续,方便广大档案用户的正常利用。总之,档案如何使用,在

多大的范围内使用,以及在什么情况下需要保密和控制使用,作为档案管理者一定要准确把握。

2 档案服务的方式

2.1 提供档案原件或副本

档案管理者要根据用户的需要和档案管理工作的原则,决定为档案的使用者提供原件或副本。可以开辟阅览室,让档案用户查阅所需的档案原件,但比较珍贵的档案原件及容易损坏的档案历史档案,则不宜通过这种途径直接提供给有关的档案用户使用,这时则可通过提供副本的方式为其服务。制发档案副本服务,是指档案馆(室)根据档案用户的合理需要,以档案原件或已有的档案副本为依据,通过复制、摘录等手段,提供档案复制品的一种服务手段。复制应履行一定的审批手续,复制后应对照原件认真校对,必要时还要注明档案复制件的出处,档案管理部门应对制发复制本的范围、审批权限等做出明确规定。在一般情况下,档案不借出馆外使用,但在某些特殊情况下,为了照顾党政领导工作上的方便或使用时必须原件作证时,也可暂借。档案的外借使用,绝对不能随便,否则可能造成严重的不良后果,因此要有严格的制度,必须经过一定的审批手续,借出的期限不宜过长,数量也应有必要的控制。出借档案应认真清点,借用单位要对档案保密和安全负责,保证按时交回,档案交回时要进行认真细致的清点检查,借还档案要有记录和签收手续。这样,不仅能最大限度地避免差错,同时,在档案出现意外情况时也便于追查。

2.2 档案目录信息与档案证明

档案目录是联系档案使用者与管理者的纽带和桥梁。如果档案目录信息缺失不全,就会为双方带来不便。档案用户只有借助于一定的档案目录信息,才能顺利地实现其利用需要。档案管理者要在了解社会利用需求的特点,发展趋势的基础上,有计划地出版档案目录、索引、指南等档案信息材料,有效地帮助档案用户了解档案馆藏信息资源情况,引导档案用户顺利地查找档案。特别是随着信息化建设的发展,档案管理者必须满足时代和社会的发展需要。

档案证明是指档案管理者根据档案用户的要求,为核查某种事实在档案中记载情况而摘抄编写的一种书面证明材料。档案管理者应根据档案使用者的合理申请和询问来编写档案证明,制发档案证明必须根据可靠的档案原件或副本、抄本来编写;如没有文件的正本、副本或抄本,也可以考虑采用文件的草稿、草案、草图来编写;在档案证明上应

注明有关材料的出处及编写方法;档案证明的内容范围必须确定,不应超出经过审核的证明范围而列入其他材料;档案证明的文字必须准确、明了;编写后的档案证明应进行认真的校核,并在确认无误后加盖公章发出使用。在制发档案证明时,要以引述和节录原文为主要编写方法,如需要档案人员依据档案原文内容进行综合或摘要叙述时,应保证表述准确、真实、客观。档案人员不能根据自己的主观

认识,擅自对档案原文进行解释。在实际工作中,如发现档案的原文在内容方面互有矛盾时,档案人员应把几种不同的档案信息内容一并列入档案证明,以供用户分析、参考和研究。

综上所述,档案管理者必须树立正确的服务观念,做好档案管理的分类、整理及信息化处理等基础工作,通过合理的方式和途径为社会主义建设服务。

注释及参考文献:

- [1]肖秋惠.档案概论[M].武汉:武汉大学出版社,2009.
- [2]何鲁成.档案管理与整理[M].北京:档案出版社,1987.
- [3]中国档案学会,吉林省档案学会.档案利用和文书立卷专题学术讨论会论文选编[C].北京:档案出版社,1984.

On the Demands and Ways of Archive Service

LONG Xiao-qin

(Xichang College, Xichang, Sichuan 615013)

Abstract: The nature of archival work is to serve the community, for which the archive manager must establish the concept of service, understand the needs of society, handle the relationship between services and confidentiality, and achieve social service functions of the archive through a variety of ways and means.

Key words: Archives; Services; Demand; Way

(上接 147 页)

On Reasons of Taking Frustration Education for University Students and the Correspondent Countermeasure

HU Tao

(Department of Foreign Languages, Sichuan University of Arts and Science, Dazhou, Sichuan 635000)

Abstract: University students' insufficient frustration education in the process of growing up leads to the overall decrease of their competence to handle frustration. The implementation of frustration education in colleges and universities will bring about the following benefits: to help university students form correct cognition and stimulate their own psychological health care on the one hand; helpful to enhance university students' competence to handle and eliminate frustration and improve their psychological enduring ability on the other hand, providing powerful guarantee for their healthy growth.

Key words: Frustration education; University students; The ability to handle frustration