

新时期图书馆办公室信息沟通工作

吴原原

泸州市图书馆, 四川泸州 646000

【摘 要】 简述信息沟通在图书馆办公室工作中的作用, 介绍主要的沟通对象, 提出新时期做好信息沟通的途径和方法。

【关键词】 信息沟通 图书馆 办公室

【中图分类号】 G251

A Study of Library Offices' Information Services Under New Circumstances

Wu Yuanyuan

Lu Zhou City Library, Luzhou, 646000

Abstract: The paper analyzes library office's role in information service and the related ways and measures are presented in the article.

Keywords: Information Service; Library; Office

信息沟通是指人与人之间转移信息的过程, 是一个人了解他人思想、感情、价值观的主要途径, 是管理活动中的关键结点, 是实现个体之间、群体之间、部门之间协同工作的主要手段。所以, 对于一个单位来说, 信息沟通功能好比是人体中的神经系统功能。而图书馆办公室是图书馆的神经中枢, 它的工作职责是以参谋和助手的身份参与图书馆的各项工作, 适时、正确、高效地实现与方方面面的信息沟通是关键所在。

1 信息沟通在办公室工作中的作用

1.1 信息沟通是办公室协助馆领导正确决策得以进行的基础

领导的基本任务是决策, 而信息是决策的基础。要保证决策正确, 就必须收集和掌握大量的信息。既然办公室工作的职责是作好馆领导的参谋和助手, 那就必须协助馆领导做出正确决策。要在了解馆领导意图的基础上, 通过与各个方面的信息沟通, 收集提供“硬件”和“软件”两个方面的信息。硬件即上级的指示精神; 软件主要是群众情绪的反映。包括规章制度的执行情况、读者的意见和建

议、工作人员的思想情绪等等, 使馆领导在决策前占有大量的信息, 经过分析、综合, 做出正确的决策。

1.2 信息沟通是实施领导决策的重要手段

领导决策一旦形成, 就需要通过办公室在全馆实施。办公室就必须运用信息沟通这一手段, 把馆领导的决策通报给全体工作人员并说明意图, 使大家明白并达到上下共识。经过沟通, 使各项决策变为具体行动。

1.3 信息沟通是办公室协调左右、联系内外的主要工作方式

办公室工作的性质决定了其必须要与馆内各部室、馆外其他部门进行各种沟通, 例如: 各部室有什么事需要互相帮助, 让办公室出面解决; 工作人员有什么意见和建议, 首先想到的是向办公室提出, 希望通过办公室反馈给领导; 图书馆水、电、设备等的维修、重体力活的安排, 需要请其他部门帮助时, 也得由办公室出面沟通, 以取得其他部门的支持才能妥善解决。

1.4 信息沟通是办公室妥善处理读者各种申诉、意见和要求的中心环节

强化读者对图书馆各项工作的认识与了解,掌握读者需求,倾听读者意见,是图书馆办公室工作的一部分。图书馆工作中经常会出现这样的情况:由于读者的违纪现象或是工作人员的服务不周,造成了双方之间的摩擦,读者会找到办公室,或者直接找馆领导,要求做出处理;工作人员也会满怀一肚子委屈,要求领导或办公室断个是非曲直。这时,作为办公室人员就不能只凭任何一方的意见或凭自己的主观想象,就妄下谁是谁非的结论,而是要跟双方进行信息沟通,了解事情的原由,若是双方误会,则协调说明,消除误会;是工作人员的服务不周,则要通过沟通,在坚持原则的基础上,用和风细雨的方式指出其不足之处,以使其改正;是读者的违纪违规,则一方面承认我们宣传不力、教育不严,同时进行耐心细致的思想教育,严肃指出其违纪违规之处,并照规章制度处理,使读者心服口服。

2 图书馆办公室进行信息沟通的主要对象

2.1 与馆领导沟通

与馆领导的沟通,包括两个方面:一是及时了解馆领导的意图,一是适时汇报各部门的情况,并提供自己的想法供领导参考,从而起到下情上达、辅助决策的作用。

2.2 与各部门主任沟通

这是图书馆同一层次之间的一种信息沟通。因为图书馆的各项业务工作是一个有机的整体,通过与各部门主任的沟通,可以使办公室及时了解各部门的信息。例如,流通、阅览部门的读者借阅信息;采编部门的新书到馆、分编情况和各类型藏书配置的比例;科技信息开发部门的读者需求信息等等,并从中了解各部门的困难和要求,能协调解决的及时解决,难度较大的提请馆领导考虑。

2.3 与各工作人员沟通

图书馆工作人员是完成图书馆各项职能的具体实施者,因此,要通过信息沟通及时把馆里的计划、任务、具体安排传达给有关人员,同时了解他们对馆内各项工作的意见、想法,采纳他们的合理化建议,化解各种矛盾,取得他们对各项工作的理解与支持,建立良好的人际关系,从而形成协调合作、团结向上的精神风貌。

2.4 与读者进行信息沟通

图书馆的一切工作都是为了读者,读者的满意就是对图书馆的最高评价。办公室必须积极地与读者进行信息沟通,可以利用定期或不定期的信息通报、召开读者座谈会、设立读者建议箱、个别交谈等信息沟通形式,向读者通报图书馆的有关信息,强化读者对图书馆各项服务职能

的认识与理解,了解读者需求,倾听读者心声,从而改进我们的服务工作。

2.5 与其他兄弟图书馆沟通

通过与其他兄弟图书馆的沟通,可以加强横向交流,了解彼此的服务状况,借鉴成功经验,扬长避短,有利于开展合作与协调业务,如文献资源共建共享、合作建库、联机书目查询、馆际互借等等,从而拓宽服务领域,提高服务质量。

3 新时期做好图书馆办公室信息沟通的途径

既然信息沟通是做好办公室工作的关键点,且众多的沟通对象又在一定程度上增加了沟通难度,那么,如何进行有效的信息沟通,从而提高沟通效率,就成了办公室必须要认真思考的问题。笔者认为,一定要注意以下几个方面:

3.1 要明确办公室工作职责,摆正自己的位置

办公室工作比较特殊,其职能特点主要体现在辅助性、服务性、综合性等方面。既是馆领导的参谋和助手,又是沟通全馆上下及其它有关部门的桥梁,有些还集业务、行政、后勤、保卫于一身。要做好信息沟通工作,办公室首先必须明确自己的工作职责,记住自己的角色定位,把好“参谋”、“助手”这个度。也就是说,它的全部活动都只能对领导工作起辅助作用。在进行信息沟通时,只能根据领导的意图尽可能充分地收集信息,进行大量细致的调查研究,通过各种渠道的信息沟通,对业务工作、管理工作提出具体的目标和措施,提请馆领导决策时参考。决策一旦形成,就必须不折不扣地落实执行。遇事推诿、怕负责任不行;超越职权、越俎代庖也不行。还要注意不能把尚未形成的决议或正在考虑之中的事提前传播,也不能把工作人员一时冲动说出的一些话全部反馈给领导。这看似小事,却会带来严重后果。所以,办公室一定要明确职责,掌握沟通尺度。

3.2 要掌握全面的图书馆业务知识

有人认为,办公室工作杂七杂八,无非是一些跑腿、打杂的事,只要腿脚勤快就行了,用不着什么业务知识,这是一种错误的观点。办公室工作繁杂,要求工作人员勤快,这是最起码的条件。但图书馆是一个业务部门,专业性较强,办公室在履行自己的职责与各部门进行信息沟通时,几乎都要涉及到业务工作,比如工作计划的制定、工作量的考核、有关业务数据的收集、藏书布局的调整、开放时间的安排、岗位的设置、设备的添置等等,都必须要在熟悉业务的基础上才能进行信息沟通。因此,必须较全

面地掌握图书馆业务知识。只有这样,才能在信息沟通时做出较为全面的分析,使沟通双方达成共识,以提高沟通效率。

3.3 要与时俱进,掌握新世纪信息沟通的新要求

二十一世纪人类社会正在走向知识经济时代,进入以知识信息的生产、分配和利用为基础的新时期。社会对信息的大量需求,使得信息的激增和信息的高速利用成为必然,这就为图书馆的信息沟通和管理服务提供了广阔的前景。随着计算机网络的迅猛发展,人们对信息的获取方式、获取数量和信息交流形式等均发生了深刻的变化,这就为办公室工作提出了更高的要求,迫使其必须向高层次、高技术含量和全方位的方向发展。办公室作为信息收集和传递的中枢部门,要求工作人员具有较强的信息意识,掌握各种信息的获取和传递技术,熟悉网上资源及信息的分布情况,并具有提供和储存信息的能力,成为具有复合型知识结构和综合性素质的现代化人才。

现代信息技术改变了人们的生活方式、学习方式、工作方式和思维方式,也改变了人们的信息需求。因此,办公室对信息沟通的对象、方式和手段也要随着人们的需求而改变。比如开展用户需求的调查研究,可通过问卷或座谈方式作宏观的调研,也可具体了解用户的工作、业务范围、文化水平、获取信息的能力、心理特征、职业需求等方面的情况,并进行分析研究,以便真正了解用户的信息需求和满意度,改进我们的工作,面向社会提供主动、快速开放式服务和预测性、决策性服务。

3.4 要提高和注意沟通技巧

沟通技巧包括两个方面,一是传递信息的技巧,一是接收信息的技巧,包括有效地发布信息、适当地使用符号、善于使用沟通媒介、注意信息反馈等方面。在此,特别要提出两点,即提高办公室人员的情商水平和养成善于倾听的好习惯。这是因为,一个人有了较高的情商水平,就能充分发挥自身的隐性知识,认知与判断他人的情绪,通过细微的信息,觉察对方的需要和内心感受,做出适当的、正确的反应,这一点,在进行信息沟通时显得尤为重要。一个人有了较高的情商水平,就能正确地处理人际关系,提高社交能力,充分掌握与他人的沟通技巧,妥善解决交际矛盾与冲突。特别是在图书馆,女性员工占多数,更需要充分利用情感上的激励机制,调动积极性,使她们能在愉悦的状态下开展工作。只有这样,才能在双方的沟通中了解情绪变化情况,收集掌握有效的信息。同时,要善于养成倾听的习惯。角色的特殊性决定了办公室

人员既不能像领导那样可以根据情况拍板,也不像一般工作人员那样可以随便表态。在沟通中一定要善于倾听,这是一种值得重视的沟通技巧。其要点是,倾听时不要有什么成见或决定,应密切注意讲话人所要表达的内容及情绪。只有这样,才能使后者畅所欲言,无所顾忌,以此来得到真实的、完整的信息。即使你认为对方所讲的无关重要或者错误,仍然要从容而有耐性地倾听,虽然不必表示你对他说的内容都赞成,但应在适当间歇中用点头或应声之类的举动来表示你的注意和兴趣。对讲话人不能表现出冷落与不耐烦,也不能看报纸或搞些漫不经心的小动作,这些都会影响沟通的效果。

3.5 要提高办公室人员的表达能力

表达能力主要表现在两个方面,即文字表达和口头表达。人与人之间的沟通,一般是相互探讨、交流、争论,求同存异,从而取得共识。其中,表达能力起着关键的作用。一个好的信息沟通者,应该具有较好的表达能力,能将自己的思想准确地表达出来。进行有效的信息沟通,首要的前提是你的信息必须能够让别人理解,信息必须是清楚明确的,无论是文字还是谈话,首先要做到让别人能懂。如果是文字信息,应该简明扼要,具有一定的可读性,应尽量选用精确的词汇。谈话也同样如此,一般来讲,越简单明了,就越容易得到正确的理解。如果要表达的信息十分复杂,应该局部表达出来,让接受者有理解、消化的机会。只有这样,才能使沟通得以有效地进行。

总之,信息沟通在办公室工作中占有相当大的比重,办公室人员只有诚心诚意、开诚布公地进行全方位沟通,才能使对方信任你,喜欢你,才能更容易认同你并接受你的信息,从而产生感情上的共鸣,使办公室各项工作职责得以顺利完成。

作者简介

吴原原,女,1965年生,四川省委党校法律函授本科,担任图书馆办公室主任十几年,现为副馆长。