

提高图书馆办公室工作效率初探

王 燕

(武汉科技大学中南分校图书馆 湖北 武汉 430223)

摘 要: 从武汉科技大学中南分校图书馆的特点出发, 结合图书馆办公室工作实际, 分析影响办公室工作效率的原因, 探讨提高工作效率的方法。

关键词: 图书馆; 办公室; 工作效率

Enhancing Office Work Efficiency in our Library

Wang Yan

(Library of Wuhan University of Science and Technology Zhongnan Branch, Hubei Wuhan 430223)

Abstract: Combining the practice of the library of Wuhan University of Science and Technology Zhongnan Branch, this paper analyses the factors that affect the office work efficiency, and then probes into the methods to enhance it

Key words: library; office; work efficiency

武汉科技大学中南分校作为“成功素质教育”理念的创导者, 其办学理念和管理模式均有其独到之处。而图书馆作为学校办学的三大支柱之一, 要适应学校发展, 就需要围绕学校的工作重点和图书馆的工作任务, 努力探索一条有效服务于教学和科研的道路。

图书馆办公室作为图书馆的枢纽中心, 在图书馆的各项工作中起着举足轻重的作用。图书馆办公室的工作特点是集政务、事物、管理、服务于一身, 其工作质量的好坏直接影响图书馆管理水平和成效。

1 图书馆办公室的工作特点和内容

图书馆办公室担负着承上启下、联系左右、衔接内外的繁重任务, 其工作范围涉及到图书馆工作的方方面面: 有政务性工作、事务性工作、服务性工作, 还有许多临时性、突发性的工作。

图书馆办公室承担的具体工作有: 全馆各项工作的组织、协调、督办和落实; 制定每学期的工作计划和活动安排, 负责各种规章制度的制定和实施; 统计分析工作任务完成情况, 进行期末工作

总结, 制定馆办公室和人员的考核目标, 分解学校对图书馆考核的目标到各部门并落实到责任人; 起草各类报告、文件, 撰写馆史等; 与外校图书馆的联络, 与校内各处室、各学院的联系, 与馆内各部门的联系, 进行信息沟通和协调; 负责宣传工作(宣传栏的制作, 向学校网站、校报等刊物推荐及稿件); 组织开展馆内各项活动和读者活动, 解决读者的各种需求和困难; 负责图书馆的经费等财务管理, 做好各部门的后勤保障工作, 完成领导交办的其他任务。

馆内各种文件的录入、打印、报送, 文件的收发和文件归档管理, 印章管理; 组织办理新生借书证, 负责毕业生离校工作中的借书证注销; 办理平时借书证的挂失、解挂、补办, 各类离校手续和读者咨询服务等工作; 负责赔书款的收取; 办公用品和劳保用品的购买、领用、下发等, 全馆饮用水的配送等后勤管理工作。

全馆资产的申请、入库, 设备的调整、调配、登记管理和设备维修工作, 馆舍的维护、维修工作; 制作各类数据统计报表; 负责学院资料室的管理、联络; 负责考勤管理和勤工俭学工资汇总统计; 制订业务用品和办公用品的采购计划、劳保用品的

申请, 以及全馆的环境卫生等各项工作。

2 影响图书馆办公室工作效率的原因分析

图书馆办公室工作面广而杂, 头绪繁多, 容易造成混乱。要在有限的人员条件下, 做好图书馆办公室的各项工作, 就必须提高工作效率。笔者通过两年的图书馆办公室主任工作实践, 发现影响馆办公室工作效率的主要原因有:

- 1) 馆内规章制度不健全, 各部门责任不明确, 有碍于各项工作的正常开展。
- 2) 对馆办公室内部工作程序不熟悉, 分工不明确, 工作无计划, 主次不分, 督办不力, 拖拉不落实, 造成工作杂乱无章。
- 3) 服务意识不强, 工作不主动, 凡事不能预测在先, 准备在先, 易造成工作被动, 效率低下。
- 4) 不熟悉学校各处室的职责、分工, 碰到具体问题, 找不到有效的解决渠道。
- 5) 不能很好地建立与处室的沟通, 得不到理解和相应的支持和帮助, 不能处理好与馆内各部门的关系, 得不到部主任们的支持和协作。
- 6) 对现代信息技术和计算机网络技术不了解, 不能熟练使用文献管理系统和各种办公软件。
- 7) 业务不熟练, 不加强学习, 工作能力和业务水平低, 无法满足馆办工作需要, 导致效率低下。
- 8) 馆办人员的文化修养、奉献精神、待人接物方式、处理问题态度、工作作风及办事效率等, 直接影响工作效率。
- 9) 埋头抓工作, 忽视员工的身心健康, 工作环境嘈杂, 造成疲劳感, 不利于提高工作效率。

3 提高工作效率的方法

要提高图书馆办公室工作效率, 必须有创新意识, 摒弃陈规, 摆脱惯性思维, 从事务性工作中解放出来, 在改革和创新工作方法方面, 我们进行了一些有益的探索。

- 1) 规范管理, 健全规章制度, 使各项工作有章可循, 各部门的分工、责任明确, 杜绝推诿等现象发生。

自2005年以来, 我馆先后制定了20多项规章

制度, 如《图书馆资产安全管理条例》《图书采购制度》《图书馆考勤管理制度》等等, 健全了管理体制。

特别是在资产管理上, 图书馆除图书资产外大大小小的资产太多, 我馆制定了《图书馆资产安全管理条例》, 涉及到图书馆资产的方方面面, 并在实践中不断完善。将全部资产电子存档, 责任到人, 新增、调整设备及时更新, 定期检查, 使账物相符, 管理到位。

2) 建立馆办公室内部的科学管理机制。

对馆办公室内部工作进行分析, 深入调查办公室各工作岗位的任务、责任和权限以及工作负荷等等, 理顺关系, 找出规律, 进行分析、总结、提炼。对每个岗位的工作项目、内容、数量、质量提出相应的要求, 将考核目标管理和量化管理相结合。制定的《图书馆办公室工作流程和质量标准》, 规定了办理每项工作的具体程序和标准, 使各项工作按优化的方法实施。

例如: 我馆自建馆以来, 图书馆各项收费如超期款、赔书款、补办证款等均收取现金, 每日办公室门庭若市, 每笔费用既要收取现金还要记账, 按财务制度收费和记账分开需要同时占用2人工作时间, 还要定期扎账并向学校缴纳现金, 更怕收到假钞, 造成损失, 这样严重影响办公室的工作效率。

我们通过积极向校园卡管理中心申请, 为每个收费窗口安装了刷卡机, 刷卡收费的数据就实时传送到校园卡管理中心, 每月只需打印统计数据, 减掉了繁复的工序, 既充分利用了学校现有资源, 又使我们从琐碎的手工劳动中解放出来, 更重要的是规范了收费管理, 提高工作效率。

建立相互协作方式和及时的信息反馈渠道, 使各个环节衔接紧密, 操作规范, 避免疏漏。

建立监督检查制度, 保证各项工作规范、工作制度有效实施, 从而形成良好、有序的工作环境, 进而提高效率。

- 3) 转变观念, 提高服务意识, 主动服务。馆办工作在负有管理职能的同时还具有服务职能, 这就要求转变观念, 提高服务意识。无论大事小事, 都要细心、负责, 工作到位。要主动服务, 超前思考。凡事早调研、早规划、早准备、早预防, 将工作做到前面, 按计划分步实施。

如, 以往新生入学, 借书证的办理工作都是以班为单位、班长负责的方式, 每届3000多新生,

100多个班级不停地接待、登记,极易造成拖拉、嘈杂和错误。我们从录入信息、分配借书证号,到打印条码、粘贴照片和借书证编码、盖章、过塑等多道工序需要花费大量的时间和精力,还要抽调其他部门5-6人帮忙。现在,我们将借书证制作外包给厂商。简化办证手续,规范电子表格,收集学生信息,批量转入数据库,并以学院为单位,以硕导负责的收发方式,减少了接待量,提高了准确率。一人就可以快速、准确地完成新生借书证的制作。

我们制作了《业务、办公用品申报单》,由各部提前申报业务和办公用品,以便馆办集中报请学校批准购买,将零散的工作有计划处理,对业务所需物品提前备足,及时提供,做好后勤保障工作。

4) 注重处理事务的轻重缓急。馆办临时性任务非常多,有时还非常紧急,常常一件事还没处理好,其他的事又来了。当许多事情一下子压下来时,要进行合理的规划,先处理重要且紧急的事,后处理不太紧急且不太重要的事,错开各项事务的处理时间,将纷繁复杂的工作做得有条、有理、有序,提高了工作效率和质量。

5) 建立有效沟通渠道。

馆办是连接上下、内外的纽带,需要建立好沟通协调的关系。通过与校外的联络和协作,了解其他图书馆及同行的最新发展动态,相互学习,取长补短,促进图书馆的发展。

与校内各部门建立良好的个人感情和工作关系,取得信任和理解,争取得到学校各职能部门的扶持和帮助,创造一个良好的外部环境。

在与馆内各部门的关系处理上,主动征询意见和建议,换位思考,处理好人际关系,赢得各部主任的支持,对馆内工作达到共识,有利于形成合力,推动工作开展。

在与员工的关系处理上,对员工的实际困难和要求,及时给予帮助与解决,全心全意为大家服务,建立关爱、和谐的软环境,有利于各项工作的顺利推进。

理顺了各种关系,就可以把各方面的力量凝聚到完成任务上来,以实现整体效能最大化。

6) 利用先进的计算机和网络技术,使管理规范、程序化。

实现图书馆办公业务的自动化,为办公室工

作创造良好的工作环境。作为办公室工作人员要熟练掌握文献管理系统和各种软件的应用,提高信息处理工作的效率和质量,熟悉各类数码产品的使用,不断提高办事能力和管理效能。

7) 加强学习,建立学习型部门,提高工作人员的业务能力和水平。养成善思、好学、钻研的习惯。开展与工作相关的技术竞赛活动,提高了业务技能。

8) 提高馆办人员的综合素养。馆办公室人员必须具有吃苦耐劳、勇于奉献的优良品质,才能积极主动、高效地做好馆办公室的工作。我们通过制定《馆办公室工作人员行为规范》,规范行为,提高修养和素质。

9) 优化工作环境,劳逸结合。适当地开展文体活动,有利于加强感情联络,建立良好的人际关系,有利于创建和谐图书馆。

图书馆在学校组织的元旦晚会等大型活动中,表演了丰富多彩的节目,展示图书馆人的精神风貌。我们还多次组织旅游活动,增强凝聚力,使馆员关系更密切、更融洽。大家在宽松、友好的环境下,保持良好的心态和积极的工作状态。

两年来,通过图书馆办公室工作的有益尝试,初步摸索出一些提高效率的方法,使工作有了突飞猛进的发展,工作效率和工作成效显著。馆办公室由原来疲于奔命的应付各类事物和矛盾的聚集地,逐步变为工作程序清晰,任务落实有章法,各项工作的开展进入良性循环的轨道。

参考文献

- [1] 欧秀丽 关于做好高校图书馆办公室工作的思考[J]. 图书馆, 2005(2): 98~ 99
- [2] 张 英 高校图书馆办公室工作“十字经”[J]. 河北科技图苑, 2006(5): 59~ 61
- [3] 王小兰 高校图书馆办公室工作之管见[J]. 东莞理工学院学报, 2006(2): 96~ 97
- [4] 陈继兰 图书馆办公室行政管理[J]. 高校图书馆工作, 2006(6): 59~ 60
- [5] 吉 汀 高校图书馆办公室主任的信息意识与创新能力略论[J]. 图书馆论坛, 2006(4): 62~ 63, 45

王 燕,女,武汉科技大学中南分校图书馆办公室主任。