

浅谈如何提高档案馆员专业服务水平

文/王章程

摘要：档案馆也从实体馆、数字馆向智慧馆建设发展。这给当今档案管理者提出更高的期许与要求，尤其是综合能力的需求更是迫在眉睫。智慧馆员作为智慧档案馆的践行者，首先要具备高度的职业认同感，即认可自身的职业价值，树立远大的职业理想，真诚热爱档案馆事业，尽自己所能为读者提供精益求精的智慧服务；其次承担着档案馆全方位的管理职责，既注重馆内各环节的管理，还承担馆际之间的知识服务交流；再次可利用智慧手段向读者提供精准服务。

关键词：档案馆员；专业服务水平；措施

与智慧档案馆相匹配，智慧馆员是智慧档案馆建设过程中一种较为先进的馆员形态，其在知识上具有专业性，在空间上具有开放性，在服务上具有多样性和可信赖性等多种特点，智慧馆员具有强烈的服务意识、危机管理意识，具备不断学习和创新的能力。在知识服务形式上，智慧馆员能够综合运用人工智能、大数据等技术进行分析，为读者提供个性化、智能化和情景化的知识增值服务。在知识服务手段上，智慧馆员通过智能感知工具和嵌入式服务机制，为档案馆的日常管理、科研等提供情报和决策支持。

一、档案馆员应具备的职业综合素养

职业素养。档案馆馆员需要具备无私奉献、任劳任怨、爱岗敬业、精益求精的职业道德素养，要对档案管理工作充满热情，将服务师生、服务读者作为工作的基本宗旨，将正确的世界观、价值观和人生观传递给师生、读者。**文化素养。**档案馆馆员的文化素养是档案馆水平的缩影，档案馆馆员在具备优秀管理水平的时候，应该具备丰富的文化、哲学、历史、人文等综合文化知识，能够以自身的文化积累解答师生、读者基本的咨询内容，展示自身的综合文化素养，体现出档案馆的专业水平。**业务素养。**档案馆馆员要具备管理服务素养，了解档案馆基本设置情况、熟知档案馆相关制度规则、引导读者进行图书检索等，提高服务师生、读者的能力。不仅仅是要做优秀的档案信息数据馆员，能收集与管理档案信息资源，也能有效分析档案信息数据、鉴定鉴别和优化利用数据，拥有档案信息数据的全面感知、收集、分析、共享意识与能力。综合能力需提升：档案管理者要努力提升观察能力、计划能力、组织能力、沟通能力、领导能力、创新能力及适应能力等，尤其是“运筹帷幄之中，决胜于千里之外”的计划把控能力和创新思维与方法的创新能力，善于规划与创造性建设，在建设中能够及时发现、分析问题、协调沟通和组织解决问题。

二、以提高读者学习体验为核心，提升服务水平

（一）馆员应具备知识服务能力

随着时代的进步，学科发展越来越细，越来越前沿，档案馆员涉猎所有学科的可能性正在变小，也不可能熟知每个细分领域，这就要求对档案馆员进行大致的学科分流，在大的学科分支上进行分工研究，缩小每个馆员个人需要阅读和熟悉的学科范围。在服务某个学科读者的时候，能够准确分派到熟悉这一领域的馆员，从而提供更加精准、专业的服务。档案馆必须招收具有高学历以及科研经验的馆员，他们具有良好的信息服务能力，能够帮助各种类型的读者，促进

科研成果化发展。

（二）实行馆内轮岗与角色转变

档案馆大多分为指导收集、整理保管、编辑研究、信息技术、开发利用等部室，分工负责各项档案业务工作。在聘期结束或人员变动等某些节点上，实行岗位内部人员调整，尽可能多地经历与了解各项工作与环节。档案管理者不同岗位的历练，更能较全面地掌握各项工作的技巧，站在不同的角度来思考与发现问题，相互分享工作体会与收获，促使其能够掌握更为专业的知识水平，提出创新与改革建议，进而更好地实施档案管理工作的改革创新工作，群策群力，加强团结协作与开拓创新，以“大雁精神”提高团队凝聚力与战斗力。

（三）加强业务单位间的交流取经

走出去、请进来是开阔视野、提升能力与水平的有效途径。要重视单位之间的交流学习，避免闭门造车。走出去，借助各类学术会、工作交流会学习取经，有计划地组织不同范围、不同方向的参观调研、交流访学等活动。请进来，邀请档案学术专家或走在前列的数字馆、智慧馆建设专家来单位作报告、举办讲座或聘为顾问导师，分享先进理论、理念、方法与建设经验，发挥传帮带作用，有效提升档案管理者整体素养与能力。馆员要利用一切机会加强专业技能培训工作，从而促使他们能够掌握最为先进的信息化管理技术，进而更好地为档案管理工作提供最为优质的服务。

三、结语

总之，随着信息化技术、网络技术、大数据技术等普遍推广和应用，档案馆逐渐打破了传统的运行机制和知识服务模式，逐步应用高新技术实现自身的服务功能和社会价值。技术因素是档案馆得以实现的核心要素，能拓展读者寻找文献的渠道，提升读者的阅读体验，调动读者入馆阅读的积极性，而馆员作为技术要素的载体，承担着技术介入和技术保障的双重职责。因此应不断加强档案馆员的素质建设，关系着档案馆整体的服务水平和创造知识、传播知识的效率，精准定位，使得档案馆的服务水平得到有效提升。

参考文献：

- [1]董世宰.浅谈如何提高档案管理工作水平[J].办公室业务,2020:119.
- [2]王秀丽.浅谈如何提升图书馆服务质量[J].科技创新导报,2020:249-250.

（作者单位：河北省涞源县金融服务中心）