

公共关系与城建档案工作的开放管理

仇 雁

(广州市城市建设档案馆, 广东 广州 510030)

摘要 公共关系是任何一个社会组织都具有和必须运用的一种管理职能。文章分析了我国城建档案管理工作现状, 阐述了公共关系在城建档案馆工作中的地位和作用, 并就城建档案馆如何实施开放管理问题从组织保障、工作方式、人员素质和对外宣传等四个方面进行了论述。

关键词 公共关系; 城建档案; 开放管理; 发展

中图分类号: G275 **文献标识码**: A **文章编号**: 1008-3456(2009)06-0081-04

Public Relations and the Opening Management of Urban Development Archives

QIU Yan

(Guangzhou Urban Development Archives, Guangzhou, Guangdong, 510030)

Abstract In every social organization, public relations is an important part of its management functions. This paper analyses the present situation of urban development archives management in China and expounds the necessity of public relations in urban development archives work. It also discusses how to implement the opening management of the urban development archives from the perspective of organizational guarantee, working mode, personnel quality and external publicity.

Key words public relations; urban development archives; opening administration; advance

“公共关系”一词源自英文的 public relations。公共关系作为一门综合性的应用学科, 从诞生之日起, 对它的定义的讨论就众说纷纭, 但最为流行的一种定义认为“公共关系是一个组织及其相关公众之间相互沟通的传播管理”^[1]。公共关系伴随着改革开放的浪潮, 从西方经广东传入我国, 虽然仅有不到 20 年的时间, 但如今已风靡全国, 深入社会的方方面面。

城建档案馆在开展各项工作的过程中, 不单只与建设单位、施工单位打交道, 而且必然还要与社会其它各方面发生各种各样的联系^[2]。如果离开了社会公众和有效服务, 城建档案馆就失去了其社会职能, 也就谈不上它在社会所起的作用和所处的地位, 甚至将失去存在的意义。所以认识和处理好这些关系对搞好城建档案馆工作具有重要的作用, 也是“开

放型”城建档案馆的特征和城建档案工作开放管理发展的重要趋势。

一、传统城建档案管理工作中的问题

改革开放以来, 我国所进行的经济体制改革和社会主义商品经济地位的确立, 使社会的物质生产和精神生活都发生了重大变化。人们长期固守的一些传统观念被重新评价, 适应社会主义商品经济发展的新观念逐渐被人们所接受。在这种环境中, 我国传统的城建档案管理工作就显得不太适应, 它所存在的问题也逐渐暴露出来。

1. 工作体制僵化, 缺乏公关意识

在按行政主管部门管理各类档案馆的体制中, 城建档案馆的社会关系极为简单, 各专业建设单位

的档案馆只对上级主管部门负责,为特定范围的利用者服务。它的活动经费由上级机关按计划定期拨发。于是,城建档案馆基本处于受支配的地位,没有充分的自主权,其内部活动也缺乏应有的积极性和主动性,更谈不上有意识地开展公共关系活动和凭借各种公共关系手段发展自己。即便有一些公共关系活动,也主要用来疏通与上级主管部门的关系,以便准确地领会上级的指示精神,争取上级组织在资金投入和人员配置方面的重视。长此以往,其结果将是,一方面形成基层城建档案馆对上级主管部门的过分依赖,希望一切由上级“定”下来;另一方面则不断强化上级主管部门对城建档案馆的约束,最终导致上级“管”,下级“靠”,使城建档案馆处于一种墨守成规的、僵化的工作模式之中,难以形成依靠内部力量发展的局面。

2. 工作思路狭隘,缺乏协调意识

由于各建设管理部门和各行政区属单位存在类别不同的自身基层城建档案馆,就使得各城建档案馆有意无意地产生一种狭隘的归属感。各系统、各行政区域的城建档案管理工作各自为政,缺乏协调,群体优势不能充分发挥出来。

3. 工作模式封闭,缺乏开放意识

在与其它行业的横向联系中,城建档案馆也将自己限制在一种自给自足的自然经济模式中。现代社会的一个重要标志是社会生产日趋专业化,因而各行各业的广泛合作成为社会化大生产的重要特征。由于现行的管理体制强调严格的隶属关系,影响了城建档案系统建立这种横向联系的积极性和主动性,致使许多城建档案馆成为一种“大而全”“小而全”的封闭系统。很少投入力量加强与社会各界的联系,争取其它行业的支持与合作。

4. 工作方法陈旧,缺乏竞争意识

传统的城建档案管理工作使城建档案馆远离社会经济生活。商品经济的发展,促使各社会组织参与社会竞争,争取市场,赢得公众。在这种竞争中,公共关系是一种重要手段。而长期以来,由于城建档案馆传统的管理体制和一些传统观念的影响,特别是以前存在的竣工工程档案保证金制度,造成了城建档案馆“衣食无忧”的优越感,使城建档案馆在某种程度上缺乏向外开拓的精神,使它一直游离于社会经济生活之外,在大多数人的观念中一直认为城建档案馆是不创造任何经济价值的“纯公益性”的文化机构,是一个不可被价值规律侵犯的禁区。在

这种四平八稳,内无动力,外无压力的局面下,显然不需要运用公共关系方法去与其它社会组织竞争,更不会有人有意识地从从事公共关系活动。

二、公共关系在城建档案馆工作中的地位和作用

城建档案馆是现代社会中一个非常特殊的社会组织。这种特殊性主要表现在:这个组织具有很强的技术专业性,它涵盖了与城市建设有关的各种专业档案;具有较强的广泛性和复杂性,它涉及的城市建设工程不但规模大、周期长而且涉及面广;具有很强的服务性和资料的法律性,它服务于社会各项事业。它通过库存的各类各种载体的档案提供给利用者使用,而且这种服务通常是非赢利性的^[3]。

公共关系是社会经济生活发展到一定阶段的产物。现代社会生活中的每一个组织和团体都要与其它组织与团体发生关系,都会对整个社会的发展产生影响。一个组织和团体能否生存、发展、实现自己的既定目标,和它在人们心目中的形象,在社会上的声誉是非常相关的^[2]。城建档案馆也是如此。

1. 公共关系是城建档案馆与环境之间的一种调节机制

系统论认为,任何一个开放系统,都要与周围其他系统相互影响、相互联系,这些相关系统构成了该开放系统的环境。城建档案馆是社会组织系统中的一个组成部分,它的存在和发展必然要处于一定的环境之中。城建档案馆环境是指影响城建档案馆活动,并反过来被城建档案馆活动所影响的相关系统。

(1)城建档案馆环境对城建档案馆的建设起着发展制约和影响作用。城建档案馆要生存和发展,必须从外部环境中取得一定的人力、物力、财力和信息等方面的输入,并且运用这些输入,根据用户的需求,对有关城市建设的各类档案信息进行收集和整理,以成品和服务的形式向外部环境输出。无论城建档案馆输入或输出的优劣与否,都会影响城建档案馆的生存和发展。没有良好的输入,城建档案馆就不会产生良好的城建档案成果;输出不良,则必然会影响社会各部门对城建档案馆的评价和态度,影响到有关部门对它的重视和支持,更会影响到城建档案馆的进一步输入。

(2)城建档案馆在面对环境的局部突发事件中,能够及时提供完整的、详细的、可靠的城建档案资

料,为政府和领导提供科学分析、客观处置的依据。它不仅供领导据此进行科学分析,做出正确地处置,而且为司法部门的取证提供了可靠的原件。再如,在常见的城市单位、民间的房产纠纷中,城建档案资料必是政府、社区调解矛盾,化解纠纷的依据。在如此服务的同时,得到了用户的有益反馈,为城建档案的开放管理注入了新的动力。

(3)城建档案馆对环境的反作用。城建档案馆不能消极地、被动地受环境所支配和制约,必须在认识环境的基础上适应环境、利用环境,并进而改造环境。城建档案馆公共关系作为一种组织的行为和职能,在这一过程中起着重要的作用。它通过采用科学的方法掌握信息、发现和揭示问题,为馆领导决策提供咨询服务,使城建档案馆能根据环境变化作出正确的判断,制定决策目标,促使城建档案馆与社会协调发展,使输入和输出顺利进行。同时,城建档案馆可以通过开展公关活动,促使社会了解和认识它的作用,从而争取各方面的支持和协助,为城建档案馆的发展创造良好的环境。

2. 公共关系是城建档案馆开放管理的一种重要职能

公共关系学认为,公共关系是管理的一种重要职能,信息是管理的一个重要因素。城建档案馆管理就是通过计划、组织、指挥、协调和控制等行为,合理地采集和使用城建档案馆各种资源,实现城建档案馆预定目标的过程。城建档案馆管理每一个过程都离不开信息。从一定意义上说,城建档案馆公关本质上就是进行有关城市建设信息的沟通。

首先,城建档案馆公关工作与内外公众广泛接触,可了解到社会各方面对城建信息的要求,为城建档案馆确定管理目标提供依据,同时能对拟定的各种计划方案广泛收集意见,进一步修改、完善,从而选定可行的方案。在方案执行的过程中,也可以促使城建档案馆进行反馈控制。

其次,城建档案馆开展公关可以帮助协调各种内外关系,促进公众对城建档案馆的了解,使城建档案馆与外部环境、内部各个部门协调一致,减少矛盾,使管理工作顺利进行。

再次,公共关系的目标就是为了塑造良好的组织形象。城建档案馆公关活动通过树立良好城建档案馆形象,可以增强工作人员的自豪感,激发工作热情,提高凝聚力,不断增强城建档案馆管理的动力。

3. 公共关系是城建档案馆组织文化建设的一个重要组成部分

组织文化包含着如何看待和处理组织内部人际关系以及组织与社会关系问题。城建档案馆文化是客观存在的,一旦形成发展,对城建档案馆各项活动都将起到重大影响作用,从更深的层次上规定着城建档案馆的行为。通过各种公关活动,建立健全城建档案馆的传播渠道,完善它的内部沟通协调机制,促进内部的信息交流。在充分的信息交流与分享的基础上保持和谐的状态,培养工作人员共同的价值观念,促使城建档案馆的组织行为规范为所有成员接受,提高城建档案馆的向心力和凝聚力,充分调动工作人员的积极性和创造性,以主人翁的态度参与城建档案馆的管理工作,为城建档案馆的管理工作出谋划策。

4. 公共关系是形成有利于城建档案馆发展的舆论环境的重要途径

“舆论”即大多数人对组织的看法和意见的公开表达,它标志着大多数社会公众对组织的基本态度和行为。城建档案馆在运行过程中有许多引起建设单位及相关公众关注的问题,不同方面、不同层次、不同类型有关城建档案馆的舆论所构成的总体便是城建档案馆的舆论环境。这种舆论环境对城建档案馆的发展起着很大影响,它制约着城建档案馆的行为,对城建档案馆管理目标的实现起着推进、延阻、分散等作用。我国目前情况是,社会对城建档案馆的重视还没有形成一种舆论力量,有些关于城建档案馆的舆论可能不够正确,有的甚至会带有偏见,比如有的人甚至包括一些建设施工单位不了解城建档案馆的作用,认为城建档案馆可有可无,缺乏主动向城建档案馆报送各类建设档案的意识和行为。由于缺乏对城建档案馆充分了解,在一定程度上使城建档案馆的社会地位较低,影响了我国城建档案事业的发展。公共关系活动的功能不仅在于协调和改善关系,而且还在于影响和完善舆论。我们必须充分发挥公共关系的作用,通过有目的的活动,将有关城建档案馆的信息及时准确地传递给有关需求对象,进而影响其对城建档案馆的评价和态度,并通过各种机会,利用各种传播媒介,向社会宣传城建档案法规、城建档案馆发展现状、所取得的成绩和面临的问题,争取各级组织对我们工作的支持,提高社会群体自觉报送档案的意识,以创造有利于城建档案馆发展的舆论环境。

三、公共关系在城建档案馆开放管理中的实施对策

随着社会信息化浪潮的日益高涨,城市建设日新月异。这要求城建档案工作必须充分发挥公共关系的职能,在拥有一个坚强的组织保障、高素质的人才团队的基础上,实行开放管理,为社会提供多层次、全方位的优质服务。

1. 大力推进城建档案开放管理应成为城建档案馆从事公共关系的重要体现

虽然以前城建档案馆没有明确自觉的公共关系活动,但不自觉地带有公共关系性质的做法却并不少见,如全国馆与馆之间的交往、档案馆工作的上情下达、对外联络等工作的进行,都是公共关系工作的一部分,也是开放管理的体现。随着信息社会的发展与传播手段的进步,公共关系日益成为一种独立的管理职能。档案管理工作定位问题,既是理论问题,也是客观现实问题,它事关我们未来的前途和发展方向^[4],所以我们必须对那些与公共关系活动不相适应的组织机构进行改革与完善,对城建档案管理机构职责进行重新划分与重组,定位要实行开放管理。在市场经济条件下,城建档案馆的工作重心应从过去的档案内部管理转移到加强对外服务。应该首先对内设机构进行改革,合理裁减从事内部管理的部门和有关人员,重点加强从事对外服务管理部门的人才配置。同时应该在部门职责和岗位设置说明书中明确每一个部门或岗位在公共关系活动中应负的责任,以便为公共关系活动和城建档案开放管理提供组织保障。

2. 城建档案信息的采集和应用要面向社会

传统城建档案信息的采集和应用都是被动的。档案送来了,我就收;档案不送来,我也不管。有的应报单位为了自己的方便占为己有,不送或不及时送;也有单位送的档案不完整、不准确,也没有人把关。工作人员只是资料信息的保管员和提供者。这样就很难使档案信息完整、准确、及时地采集起来,更难以保证档案信息有效价值的实现。

要做好城建档案工作开放管理,最重要是具有开放的意识。为了更好地满足社会公众对档案信息的需要,必须改变传统的档案服务模式。要以丰富馆藏内容为指导思想,以服务为导向,提升城建档案的内力,扩大信息采集视野,对相关的建设工程档案管理要提前介入,进行个性化服务。如在广州大学

城的建设中,广州城市建设档案馆派出专业技术人员长期驻现场服务,及时与相关单位进行联系沟通,掌握了建设工程信息动态。在具体工作中,与质量监督站和安全监督站联合加强档案编制检查,使他们主动按规定移交竣工资料。现在,档案的开放性要求越来越高,其工作重点应从档案的管理利用转向档案资源的开发利用,重在解决档案信息的传播与共享,特别要在档案信息的整合和创新方面下功夫,利用多种形式进行交流宣传,为社会公众提供相关的技术咨询和查询服务,实现档案的内在价值。

3. 提高城建档案馆工作人员的素质

这里所说的素质主要指公共关系素质,即面向社会开放管理的素质。公共关系的知识水准和工作质量,与公关人员的素质和能力直接相关。从事城建档案事业公共关系的人员,必须具有开朗、坚韧、随和的性格;具有丰富的城建档案知识和其他领域的相关知识,如行政管理学、法律学、经济学、写作等等;具有较高的学历;具有敏锐的判断力、丰富的想象力、深刻的洞察力和创造性的灵感;以及具有实际的城建档案工作经验。部门和单位的领导,应高瞻远瞩,加大人才素质培训教育的力度,使人才素质与城建档案开放管理相适应。

应该看到人才素质的教育和提高,有着一定的难度。因为作为城建档案馆的一种经营管理职能,公共关系的责任是管理城建档案馆的“无形资产”,包括知名度、美誉度、公众舆论和关系网络等等。一方面正是因为“无形”,另一方面也由于公共关系工作渗透于我们日常的行政、业务工作的各个环节,所以在实际工作中,大大增加了公共关系的难度。这是因为公共关系的成功,不仅依靠具有公关职能的部门和人员的不懈努力,而且有赖于馆内各部门和全体人员的整体配合。所以,在一个城建档案馆中,每一个成员,都应有形无形的公关人员,都应实施“全员 PR 管理”,即树立公关意识,提高公关的自觉性,在公关中做到配合与协调。这样方可把公共关系和开放管理的思想、原理和方法渗透到城建档案馆服务领域的各个部门和每个馆员的心灵中去,维护整个城建档案馆在公众中的良好形象,提高城建档案馆的社会地位。

4. 加强城建档案事业的宣传

应该说城建档案事业舆论宣传是滞后的,我们

(下转第 92 页)