

信息化技术在高校办公室服务能力提升中的应用思考

李明峰

(汉中职业技术学院 陕西汉中 723000)

摘要:高校治理体系和治理能力现代化是国家治理体系和治理能力现代化的重要组成部分,直接关系立德树人根本任务的落实,也是服务新时代教育强国战略,推动高等教育现代化,实现高等教育内涵式发展的重要保证。本文从高校办公室信息化建设的角度出发,分析了提高办公室信息化水平的必要性,剖析了高校办公室信息化建设遇到的问题,提出了高校办公室信息化建设的对策建议,希望通过高校办公室信息化建设,提升办公室“三服务”工作质量和水平,进而推进高校治理体系和治理能力现代化,促进高等教育事业高质量发展。

关键词:信息化技术;高校办公室;服务能力提升

高校肩负着为党育人、为国育才,培养一批又一批担当民族复兴大任的时代新人,培养一代又一代德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人的崇高使命。推进高校治理体系和治理能力现代化直接关系立德树人根本任务的落实,也是服务新时代教育强国战略,推动高等教育现代化,实现高等教育内涵式发展的重要保证。高校办公室作为高校的中枢机构,发挥着参谋助手、综合协调、督办落实的重要职能,其工作质量和水平直接影响着学校运行是否顺畅、决策是否科学,关系着学校治理能力和治理水平,进而影响着高校的整体发展速度、质量和水平。随着5G、云计算、大数据、人工智能等新技术的发展与应用,信息技术与教育教学的融合不断深入,如何利用信息技术转变办公室工作方法,提高办公室工作水平、效率和质量,成为做好当前高校办公室工作的重要途径之一。

一、提高办公室信息化水平的必要性

随着信息时代的发展,建设数字政府、发展电子政务,成为全面深化改革,推进国家治理体系和治理能力现代化的重要途径。信息化在高校教育事业发展中的作用也越来越重要,高校办公室应该紧跟时代潮流,加强办公室信息化建设,充分利用信息化技术,提高办公室综合服务各项工作质量,打造学院“坚强前哨”和“巩固后院”。

(一) 提高办公室信息化水平是时代发展的必然趋势

当今社会,以互联网、大数据、云计算、物联网、人工智能、5G、VR/AR、区块链等信息技术为代表的科技革命,特别是数字中国、网络强国、智慧社会、智慧城市、数字经济等重大战略的深入推进,信息技术给人类生活、工作、学习等各个方面都带来巨大的影响。在教育领域校园信息化水平已成为支撑教育教学、沟通校企合作、促进师生发展的必需条件,成为高校现代化建设的核心内容之一,成为衡量高校综合实力和现代化水平的重要标志。高校办公室作为学校的核心部门、学校管理中的关键一环,必须要提高信息化水平,构建一体化信息服务系统,支持学校精细化管理、智能化服务,提升学校管理服务水平和治理能力,积极融入数字强国和网络强国建设。

(二) 提高办公室信息化水平是学校发展的客观需要

随着新科技革命和产业变革的不断发展,教育信息化已成为推进教育现代化,推动教育理念更新、模式变革和体系重构的有力支撑。随着各类信息技术的普及应用,高校办学模式和教学模式正在发生重要变革,互联网、大数据、云计算、人工智能等都正融合于教育实施的全过程,传统的教学方法和工作流程正在发生一系列的改变,工作方式和教学手段更加依赖以互联网为核心的信息技术,增强教师信息化教学能力与素养,提升学生信息素养和信息化职业能力,已成为高校教育教学改革与发展的重要目标。为推进高校发展战略,实现事业发展目标,高校办公室要加强信息化建设,推进信息化应用系统部署应用、业务流程优化再造和管理服务制度创新,为师生员工提供更加便捷的服务,为学校领导科学决策提供信息支撑,进而提高学校的管理效能和治理水平,促进学校教育事业高质量发展。

(三) 提高办公室信息化水平是自身发展的必然要求

高校办公室是高校的中枢部门、核心部门,要聚焦学校中心工作,抓好统筹协调、参谋服务、运行保障、督办落实,高标准、高水平、高质量完成高校系列重大活动、重要会议、重要任务的服务保障工作,位置关键、职能重要、责任重大,很大程度上代表了高校的管理水平和工作质效。正因为高校办公室的特殊地位和重要作用,清醒认识高校办公室信息化建设的重要意义,积极采用现代信息技术和手段提升办公室工作水平,充分发挥办公室综合管理和参谋助手的职能对促进办公室自身发展和高校事业发展具有重要推动作用。高校办公室要更新信息观念、加强信息建设、完善信息手段,向师生员工提供一站式校务管理服务,更好发挥参谋助手作用,提高自身服务水平和服务质效。

二、高校办公室信息化建设遇到的问题

随着信息化的高速发展,高校信息化建设经过了打基础、补短板阶段,信息化基础能力建设不断加强,办公室业务信息系统较为完善、数据采集和信息服务成果显著,但也还存在一些较为普遍的问题。

(一) 对办公室信息化建设重要性的认识还不够到位

当前,虽然高校办公室信息化建设越来越完善,使用范围越来越广,但依然还有部分人员对高校办公室信息化建设认识不够到位,重视不够。部分领导由于年龄等因素,对信息化技术掌握不足,用的较少,还习惯于传统的工作方式,或者仅仅将信息技术作为处理办公室日常事物的工具,没有充分认识到信息技术在提高办公室工作效率、增强办公室管理科学性等方面的作用,不愿意用心学习和使用信息化技术,也不愿意加大对办公室信息化建设的投入。同时,也还有部分工作人员没有深入理解办公室信息化的深刻内涵,虽然能够掌握信息化相关技术,也能够在工作中进行使用,但也仅仅是作为工作的一种手段,习惯于常规操作,不能够充分发挥办公室信息化技术的重要作用。比如,在OA办公系统使用中,有的领导对OA使用不熟练,就感觉不方便,减少甚至不再使用,依然需要工作人员分送纸质文件进行批阅,导致工作人员工作量增加,且领导批示意见分头流转,没有达到提高工作质效的目的,反而形成新的工作弊端。

(二) 办公室成员信息化水平还不够高

在高校信息化建设进程中,高校培养锻炼了一批信息化人才,且随着信息时代的发展和信息技术的普及,新进人员也都掌握一定的信息技术。同时,为推进数字校园、智慧校园建设也引进了一些信息化方面的专业人才,但总体而言,高校从事信息化工作的技术人员还严重不足,专业知识和信息化发展要求还有差距,专业素质还需提高,普通工作人员信息化水平更是亟待提升。高校办公室担负着参谋辅政的重要职能,直接或间接地服务于决策,更是缺少具备掌握信息化技术的高端智力人才,以及既熟悉信息技术又熟悉办公室工作的复合型技术骨干,工作创新能力同实际要求差距较大,信息技术知识较缺乏,知识更新速度相对缓慢,利用信息技术收集、分析信息能力不够强,服务决策方面做得还很不不够。比如,部分办

办公室成员在充分利用信息技术开展信息调研,把静态的典型研究与动态的系统分析结合起来,把定性分析与定量分析结合起来,最大限度提高决策的精确度,最大限度确保决策的科学性方面做的还不够好。

(三) 办公室信息化建设机制还不够完善

高校信息化建设不仅仅是信息化技术系统的构建与应用,更重要的是突出体制机制创新,包括信息化领导力、信息化组织机构、信息化政策与规范、信息化人力资源、信息化建设与应用机制、运维管理体系和安全保障体系等,这是信息化建设顺利实施、平稳运行和持续发展的保障。而高校办公室部分领导成员在运用领导行为达成信息化目标的能力方面还有欠缺,对当前和未来信息技术发展趋势的了解,以及对信息技术应用融合基本原理的掌握等方面都还不够全面,运用信息技术创新应用思维主动思考、谋划、参与信息化建设,解决办公室工作中的实际问题方面做的还不够好,高校办公室信息化制度规范、运维管理体系和安全保障体系建设还不够到位,不能支撑和引领高校信息化建设的发展。

(四) 办公室信息化建设的系统性还不够强

随着计算机技术和互联网技术的迅速发展,被称为“第三次工业革命”的互联网革命已经走过了三十来年的历程,这三十来年也是高校信息化快速发展的三十年,各种新的概念和新的技术应接不暇,与高校教育事业发展也紧密相连,从PC互联网到移动互联网,再到物联网,再到区块链,甚至目前兴起的人工智能,这些技术一次又一次的颠覆着我们的认知,也不停的出现在我们高校信息化建设的方方面面,但信息化技术的高速发展和快速更新换代,也导致我们高校信息化建设呈点状或块状发展,没有形成完整的、系统的体系,各功能系统和平台各自为政,数据标准编制和系统架构设计还不到位,系统联通、数据融合共享、一体化信息服务平台构建还不够完善,高校办公室信息化建设也普遍存在此类问题,在信息化建设上都是根据优先次序、轻重缓急、经费投入等一系列因素,确定信息化项目分步实施,因此,在不同时期信息化的理念和技术是不同的,导致各系统在数据融合共享和利用方面存在很多问题。比如,部分高校办公室先后建设了OA办公和档案管理系统,且两个系统由不同中标公司承建,导致两个系统数据对接融合不到位,功能作用发挥不全面,OA存档文件不能顺畅转移到档案管理系统,OA办公系统也无法顺畅查询存档文件,造成不必要的麻烦,增加不必要的工作量,降低了工作效率和质量。

三、高校办公室信息化建设的对策建议

(一) 深化认识,提高办公室信息化建设重视程度

要继续解放思想,与时俱进,清楚认识到加快推进教育信息化,是办好人民满意教育的重要途径,深刻领会教育管理信息化作为教育信息化的重要组成部分,是以信息系统、数据资源、基础设施为基本要素,利用信息技术转变管理理念、创新管理方式、提高管理效率,支撑教育决策、管理和服务,推进教育治理现代化进程的重要手段,且信息技术是当今世界创新速度最快、通用性最广、渗透力最强的技术之一,深刻改变着人们的生活、学习和工作方式。我们要认真学习理解,转变思维方式,更新原有观念,切实提高办公室信息化建设迫切性和必要性的认识,在信息化制度建设、资金投入、设备和人员配置上下更大功夫,提高办公室成员信息化工作水平,利用新一代信息技术提升教育管理数字化、网络化、智能化水平,提高办公室工作质量,推动学校教育决策由经验驱动向数据驱动转变、教育管理由单向管理向协同治理转变、教育服务由被动响应向主动服务转变,实现以信息化支撑教育治理体系和治理能力现代化。

(二) 建强队伍,提升办公室成员信息技术水平

建立健全多层次、多形式、重实效的培养培训体系,持续做好教师和管理干部教育信息化意识、信息化知识、信息化技能、信息化实践等内容的培训,提高管理意识和技术保障水平,打造技术精

湛、结构合理、精简高效的办公室信息化建设专业队伍。创新人才使用方式,加强部门信息工作人员的沟通交流,探索通过购买社会服务、实行岗位交流、健全产学研融合等方式引入外部资源,打破身份界限进行整合调配,形成一支专兼结合、高效精干的高校办公室信息工作人才队伍。推进办公室成员信息化技术全覆盖,熟练掌握办公室信息化技术和办公室工作内容方法,主动结合工作实际优化更新信息知识结构,完善办公室信息化工作流程,深入开展数据溯源研究和应用研究,扎实推进办公室信息系统建设与应用,切实提升办公室成员业务能力和工作质量,努力实现办公室和学校决策的科学化、治理的精准化和服务的高效化。

(三) 完善体系,创新办公室信息化建设工作机制

加强高校办公室信息化管理制度体系建设,完善信息化考核机制、激励机制和推进机制,建立健全覆盖办公室信息化管理工作各要素的工作制度,统一规划技术、服务和质量标准,提升办公室信息化发展的效果、效率和效益。加强高校及高校办公室信息化相关标准规范建设和贯彻落实,强化信息化建设项目规划实施全过程管理,推进办公室信息化建设健康有序发展。要围绕高校实际深入开展规划与设计、规范与规章、人员素质提升、实施建议与措施、效果评价反馈等方面的研究,结合办公室工作职能推进信息化公共服务与管理应用,充分发挥信息化的大数据集成、智能化分析、多元素综合等优势,强化信息技术对办公室综合服务工作的支撑,为学院决策提供多维视角和科学依据。

(四) 统筹协调,加强办公室信息化建设的系统性

推动信息化建设,要做好长远规划、顶层设计、动态发展,在科学分析信息时代发展趋势、准确把握教育发展规律和办公室工作职责的基础上,结合各高校发展实际,按照国家总体部署、高校总体规划,科学谋划顶层设计,统筹考虑办公室信息化建设方案、建设内容、推进步骤和管理机制,避免出现建设标准不一、数据对接不畅、数据融合共享不够、一体化信息服务平台构建不完善等问题。系统分析办公室日常业务需求,明确各项业务的内容、流程和要求,加强信息系统规范管理,聚焦文件流转、内部审批等重点应用,落实集约建设、整合共享、安全保障等工作,降低管理成本,提升管理效能。全面梳理办公室面向学校、师生、家长和校友提供的管理服务事项,精简归并不同层级、部门的同类事项,规范工作流程,推动管理服务全程网上受理、网上办理和网上反馈,实现“一号申请、一窗受理、一网通办”,最大程度精简流程环节、缩短办理时间、提升服务质量。

站在新的历史起点,我们必须贯彻新发展理念,将信息化作为高校办公室工作质量、服务效能提升的内生变量,以5G、区块链、人工智能等新一代信息技术为支撑,构建管理环境智能、服务模式创新、治理手段先进的高校办公室工作新生态,形成以高校办公室信息化服务引领高校教育事业高质量发展和教育现代化的新格局。

参考文献:

- [1]徐悦伟.基于大数据背景下高校办公室信息化建设的思考[J].教育信息化论坛,2020,(65):43-44
- [2]罗贵英.大数据时代加强高校办公室信息化建设的思考[J].开封教育学院学报,2019,39(3):120-121
- [3]何亮.基于信息化背景下的高校办公室建设管理对策[J].办公室业务,2017,(9):145-146
- [4]王莉莉.关于提高高校办公室管理服务水平的思考[J].办公室业务,2016,(7):19
- [5]林日.信息化背景下的高校办公室建设管理对策浅析[J].福建教育学院学报,2016,(04):39-42

课题名称:信息化技术在办公室综合服务能力提升中的应用研究

课题编号:HZZYGL2021003