

信息时代秘书人员职业素养的提升

王
润

摘要:信息时代,社会信息化进程不断加快,在此背景下,秘书工作朝着信息化、智能化方向发展,对秘书人员的职业素养提出了新要求,如何提升信息时代秘书人员的职业素养成为当前亟须解决的问题。对此,需要在明确信息时代秘书人员职业素养新要求的基础上,从提升数据信息敏锐度、提高信息素养、增强自律意识与提高多场景业务能力等方面出发,不断提升秘书人员的职业素养,满足信息时代对秘书人员的新要求。

关键词:信息时代;秘书人员;职业素养



一、信息时代对秘书人员职业素养的新要求

(一) 智能化办公能力

信息时代,企事业单位不断推进信息化转型,这要求秘书人员具备智能化办公能力,提高工作效率。一方面,各种信息技术的应用推动秘书工作的智能化发展。在信息时代,秘书工作均借助互联网、大数据、云计算、人工智能等技术开展,如文件的起草、审核、办理等均需通过各种信息技术来处理,部门内外的文件接收、传输等工作均与数据库、软件系统等紧密结合,形成智能化办公模式。在智能化办公环境下,秘书人员必须具备智能化办公能力。另一方面,智能化办公环境要求秘书形成智能化办公思维方式。随着大数据、云计算等技术的应用,秘书工作思维需要随之改变,形成决策或辅助决策思维。秘书人员需要在各种信息技术支持下的工作中对各种信息进行收集、处理与传输,并提取出影响决策的有价值的信息,进而及时调整工作内容与方式。这就要求秘书人员具备智能化办公思维与能力。

(二) 大数据处理能力

大数据、云计算等技术的应用,使秘

书人员在工作中需要面对庞大的数据,要求秘书人员具备较强的大数据处理能力。一方面,数据数量大且丰富多样,要求秘书人员具备大数据处理能力对其进行有效梳理。在信息技术的支持下,每天工作中产生的数据以Z单位(10亿个T)进行计量,且数据种类丰富多样,包括视频、音频、图片、文字等各种信息数据,秘书人员传统的思维与工作方式已无法满足如此庞大的数据处理需求。这要求秘书人员具备较强的大数据处理能力,能够对庞大的数据信息进行收集、存储、分析、处理与传输等,确保秘书工作的有序开展。另一方面,数据良莠不齐,亟须秘书人员具备大数据处理技能,以便甄选出有价值的信息。

(三) 多场景切换能力

信息时代要求秘书人员具备多场景切换能力。一是社交平台文字切换能力。在秘书工作中,通常会使用微信、QQ、电子邮件等通信工具,甚至部分秘书人员需要具备较强的外语能力。这就要求秘书人员具备社交平台文字切换能力。二是视频会议不同时空场景切换能力。秘书人员在组织会议、安排会议时间、制定会议流程等方面需要具备视频会议不同时空场景切换能力。由于跨境企业、国际交流组织等在

开视频会议时受到时差、地理空间位置等的影响，或者部分地区特别是节假日或风俗习惯等的影响，导致会议时间、流程等需要严谨处理，需要全面考虑会议各方面的需求，确保会议顺利开展，避免出现差错。三是不同业务场合角色切换能力。秘书人员需要在不同业务场合合理切换角色，在内部各部门之间、管理层与员工之间扮演“沟通桥梁”角色，起到协调关系、传达信息等作用；代表组织参与各种公益、社交活动；对外发布新闻；等等。这要求秘书人员随时切换角色把控不同场合局面，要求其具备较强的适应能力、随机应变能力与交流沟通能力。

二、信息时代秘书人员职业素养提升面临的困境

（一）数据信息敏感度较低

在信息时代，秘书人员的工作朝着信息化方向发展，在各种信息技术的应用中，需要面对各种数据信息，要求秘书人员在职业素养提升过程中具备较高的数据信息敏感度，能够实现智能化办公，以便及时采集、挖掘更多有价值的信息，为战略决策提供全面精准的数据支持。然而在实际工作中，部分秘书人员的数据信息敏感度较低。一方面，由于部分秘书人员对信息时代的特征认识不足，对信息获取的积极性不高，导致自身在工作中对信息的需求不强烈，仍沿用传统思维与工作方式开展各项工作，导致工作效率低下。另一方面，虽然部分秘书人员认识到各项信息技术在秘书工作中的应用价值，然而由于秘书工作忙，没有系统学习相关信息化操作技能，只是在处理某一特定事件时借助各种信息技术收集资料、处理各种数据等，未能制定明确的信息化操作方案与目标，导致自身在工作中对数据信息的敏感度较低，无法及时有效地应对与处理工作中的各种数据信息。

（二）信息素养无法满足实际工作要求

信息时代要求秘书人员具备较强的大数据处理能力。在提升秘书人员职业素养的过程中，部分秘书人员的信息素养较低，无法满足实际工作要求。一方面，秘书人员掌握的信息知识与技能相对单一，无法满足多元化的工作要求。部分秘书人员只是简单掌握信息技术的基本操作能力与知识，如日常办公软件的操作等，对云计算、大数据等技术操作与应用不熟练，影

响日常工作。另一方面，部分秘书人员的大数据处理能力较弱，无法及时有效地处理各种数据信息，导致其信息素养与实际工作需求不符。在大数据处理中，部分秘书人员对各种信息的收集渠道较窄，通常限制在传统工作范围内，无法适应多场景需求，未能借助各种数据信息动态掌握行业最新发展动态。同时，在挖掘有价值信息时无法精准辨别与判断，容易受到虚假信息的误导，无法为战略决策提供有力的数据支持。

（三）缺乏自律意识，缺乏多场景掌控力

信息时代不仅要求秘书人员具备较强的自律能力，还需要对多场景业务进行掌控，以便满足不同场景的业务需求。然而在实际工作中，部分秘书人员存在缺乏自律意识与多场景掌控力欠缺的问题。一方面，自律意识不足。由于秘书工作多，部分秘书人员没有过多的时间、精力提升职业素养，以满足信息时代的工作需求，缺乏相应的信息素养；同时，缺乏敬业意识，在工作中遇到自身无法解决的问题时容易出现逃避或畏惧情绪，对工作信息化下各种数据安全的保密意识不足，容易出现数据泄露风险。另一方面，缺乏多场景掌控力。由于部分秘书人员综合能力欠缺，在工作经验、角色定位、工作思路等方面存在不足，导致其无法全面掌控多场景业务工作，存在力不从心之感。部分秘书人员单纯认为做好文件处理类工作即可，缺乏开拓创新意识，对信息时代要求具备的大数据处理能力、信息素养等接受度较低，思维受限，导致自身无法适应多场景业务工作。

三、信息时代秘书人员职业素养的提升策略

（一）提高秘书人员的数据信息敏锐度，普及智能化办公

在信息化发展中，秘书人员的工作呈现信息化、智能化发展趋势。为了确保秘书人员职业素养与时俱进，需要其熟练掌握各种信息技术的操作技能，具备智能化办公能力。

一方面，提高秘书人员的数据信息敏锐度。在信息时代，秘书人员需要具备超前意识，密切关注各项信息技术的发展、最新动态、新政策等，要求秘书人员具备高度的数据信息警觉性与灵敏度，一旦领导决策与国家政策不符，应及时调整，进行最新政策解读。秘书人员需要主动更新信息观念，开阔自身视野；向

秘书领域的专家学习,改变传统的秘书思维与认知方式,善于利用信息思维思考问题;通过跨专业、跨学科学习各种信息技术,熟练掌握信息技术的应用方法,将其更好地应用在秘书工作中,加强数据信息敏锐度锻炼。

另一方面,普及智能化办公。在提升秘书人员智能化办公能力的过程中,需要为其营造良好的智能化办公环境。首先,单位需要加大硬软件设施与技术的投入力度,配备齐全的智能化办公设备,如智能化扫描仪等;加强单位内部信息网络建设,搭建智能化平台,以准确及时地进行信息共享,确保信息传递与反馈的及时性与准确性,提高智能化办公效果。其次,制定智能化管理制度。在实施智能化办公的过程中,需要制定与之匹配的智能化管理制度,确保秘书工作有制度可循。秘书人员要利用信息技术对文件档案与内部组织进行协调管理,通过智能监控平台对各项工作进行监督,加强与各级管理部门的联系,确保数据信息传输的保密性与隐私性。

(二) 加强信息素养培训, 锻炼秘书人员的信息处理能力

针对秘书人员职业素养提升中出现的素养不足的情况,需要加强信息素养培训,锻炼秘书人员的大数据信息处理能力,以便更好地满足信息时代的秘书工作需求。

一方面,加强信息素养专项培训。首先,需要制定培训目标。明确培训秘书人员信息素养的内容,加强秘书人员信息观念、意识、能力与道德培养,确保秘书人员适应信息化、智能化工作环境,利用信息思维与工作方法开展各项秘书工作;在工作中遵循信息道德准则,规范自身信息工作行为。其次,开展多元化培训。单位可以定期组织秘书人员参与内部信息素养专项培训;可以聘请专业的信息技术人才给予一对一指导,提高秘书人员的信息处理能力。同时,秘书人员可以自主利用互联网平台搜索信息素养教学资源,通过观看视频、直播等方式提升信息素养。

另一方面,利用信息技术提高信息处理能力。秘书人员在掌握各种信息技术操作的前提下,需要提高技术应用能力,以便提高信息处理效率。首先,需要综合应用各种信息技术收集数据,收集与单位相关的各种有价值的信息,为战略决策提供支持。其次,秘书人员要能够利用大数据、云计算等技术识别信息的价值、来源、真假等,避免受到虚假信息、垃圾信息

的干扰。

(三) 增强自律意识, 提升秘书人员的多场景业务能力

针对秘书人员存在的自律意识不足、多场景掌控力欠缺的情况,需要增强秘书人员自律意识,不断提升其多场景业务能力,以提升秘书人员的职业素养,满足信息时代对秘书人员职业素养提出的新要求。

一方面,增强秘书人员的自律意识。首先,秘书人员要制定终身学习目标,不断提升自身的职业素养。信息时代知识更新迅速,要想确保职业素养与时俱进,需要不断学习新的知识与技能。对此,需要秘书人员制定终身学习目标,从职业道德、信息技术知识与技能、业务能力、法律与政治等方面不断更新与完善自身的职业技能,以满足信息时代秘书工作需求。其次,规范行为,遵守法律道德规范。要求秘书人员严于律己,立足本职,规范各项秘书工作行为,准确把握秘书工作的发展方向,督查各项工作的进展。同时,需要树立良好的工作作风,端正工作态度,严格遵守法律、道德规范。在工作信息化与智能化的过程中,增强法律意识与保密意识,确保各项数据、文件信息在安全保密的环境下传输与共享,杜绝出现泄露、窃取等。

另一方面,提升秘书人员的多场景业务能力。首先,强化服务意识。明确秘书工作的性质,在工作中化被动为主动服务,不断拓展思路,增强前瞻性与创新性服务意识,积极主动为领导提供有价值的决策信息。其次,主动协调组织领导与下属员工的关系等。最后,转变服务态度,强化参谋意识。秉承积极热情的服务态度,秘书人员应及时了解上级的工作部署与指导思想,积极主动为领导的决策提供参谋服务。

总之,信息时代对秘书人员的职业素养提出了新的要求,秘书人员需在原有职业素养的基础上具备信息素养与多场景业务能力。以便更好地满足信息时代秘书工作需求,推动秘书工作朝信息化、智能化方向发展,提高秘书人员的工作效率。[作者系钟山职业技术学院助理研究员。基金项目:“十四五”秘书教育教研规划课题“信息时代背景下秘书人员职业素养研究”(MSKT-YB-202201014)]

参考文献

- [1] 张婧. 高校教学秘书信息素养的培养策略[J]. 长春师范大学学报, 2017,36(8):132-134.