

远程办公模式下办公室管理模式的变革与挑战

赵晨然¹ 张怡娜²

(1. 中共秦皇岛市海港区党校, 河北 秦皇岛 066000;

2. 秦皇岛开放大学, 河北 秦皇岛 066000)

【摘要】与信息技术带给传统领域诸多创新优势相似, 远程办公给予办公室管理模式的变革既在于大幅降低管理成本, 也在显著提高协调效率。然而, 科技的两面性决定了远程办公同样使办公室管理遭遇严重挑战。这一问题不仅体现在管理信任的缺失, 也在很大程度上产生了多种焦虑问题。远程办公模式下, 办公室管理模式适应变革与挑战的措施不一而足。一方面, 办公室管理人员需要树立主动服务意识, 细化管理规则体系。另一方面, 需要充分利用技术赋能, 提升品质提高效率。不仅如此, 加强自主自觉学习, 提升跨界融合能力必不可少。只有从管理意识到工作实践的多维度加强优化创新, 办公室管理模式才能充分利用技术赋能转型升级、提质增效。

【关键词】远程办公; 办公室; 管理模式; 变革; 挑战

二十世纪七十年代, 由于受到燃料价格上涨、交通拥堵严重及环境污染持续等问题影响, 西方国家开始尝试基于互联网信息技术支持的远程办公模式。不过受到传统思想及现实环境影响, 远程办公很长时间内始终处于小步慢行的探索状态。直至一场突如其来的疫情完全打乱正常工作与生活节奏, 远程办公模式方才在全球范围内加快普及应用。可见, 远程办公实为社会环境剧变后的时代产物, 其中既有切实有效、毋庸置疑的技术优势, 但也不可避免地存在“科技两面性”带来的缺陷与不足。这不仅使办公室管理工作面临更为复杂多变的现实环境, 也需要管理者从思想到行动的双重维度加快优化创新, 以更好适应变革与挑战并存的全新局面。

一、远程办公模式下办公室管理模式的变革

(一) 降低沟通成本

互联网信息技术自出现后便在很短时间里实现了与各传统行业的融合应用, 其根本原因在于信息化管理方式有助于大幅降低成本、减轻企事业单位从资金到时间等各领域的支出负担。同样, 远程办公模式下办公室管理模式的显著变革之一正是充分降低沟通成本。

譬如在线视频会议工具。这种基于实时交互的线上会议模式不仅高度还原复刻了线下会议场景, 而且较传统线下会议突破了固定时间与空间的局限。即, 无论与会人员相距如何遥远, 技术都能支持其参与会议、发表意见、相互沟通。对于一些规模庞大、业务分散、人员众多的企事业单位来说, 线上视频会议无疑从根本上解决了与会者缺席问题。^[1]

不仅如此, 远程办公系统的海量存贮功能也能满足一些单位对于会议现场音视频数据留存的要求。即, 在线会议不仅支持参与人员开展正常的交流讨论, 也能实现实时留痕、同步记录。办公室管理工作的主要内容之一就是完整保留会议记录。现场录音录像不仅有助于提高办公室管理工作的系统性与规范化, 也有利于强化信息追溯与质量管理, 是办公室管理模式转型升级的重要基础与根本保障。

(二) 提高协调效率

远程办公模式下, 办公室管理模式的又一重大变革就是充分提高沟通协调的工作效率。作为企事业单位上情下达与下情上达的桥梁纽带, 办公室管理工作的常态之一就是沟通与协调, 也就是将上级指示及时传达到一线, 同时将基层信息及时反馈到决策层。不过, 传统模式下办公室协调工作往往存在单向、线性特点, 也就是历经若干中间环节才能将指令或信息传达到位。这些或多或少的中间环节必然不同程度存在时延, 也势必不同程度地降低办公室协调工作的时效性。

而在远程办公模式下, 借助包括在线协作、在线视频等信息技术, 办公室管理可在最大程度实现扁平化工作模式, 也就是从点对点提升到点、线、面兼顾。这不仅可以在更短时限内实现与目标节点的沟通, 也能使有需要的端口同步获取信息。不仅如此, 由于远程办公模式不受固定工作时间地点的限制, 办公室沟通协调也能实现随时随地、时时刻刻。这也将更大程度上提高管理工作的时效性、有效性。^[2]

二、远程办公模式下办公室管理模式的挑战

(一) 缺失信任

科技是一柄双刃剑。远程办公给办公室管理工作带来不少技术便利时,缺点与弊端也随之而来。由于缺少了现场办公、面对面的空间控制,一些管理者会不同程度地出现信任缺失的情况。特别是在面对刚刚进入组织或入职不久的新员工时,部分办公室管理人员难免产生诸多疑问。譬如“该员工是否足够自律?是否能够以工作为重?是否能够不受环境干扰专心于项目任务?是否容易受到环境影响降低工作品质或效率?是否会在更加自由的状态下出现拖延与懈怠问题?”等。

缺失信任给办公室管理带来的挑战不仅在于增加管理者自身工作压力或心理负担,也会不同程度影响到其他部门与员工。特别是对部分十分熟悉乃至过度依赖传统管理模式的办公室人员来说,这种不信任状态的持续可能对正常管理工作产生负面影响与不良后果。^[3]

（二）增加焦虑

对于一些办公室人员来说,信任缺失还将产生另一种较为严重的干扰或挑战,那就是增加不必要的焦虑。即,远程办公模式下,办公室管理人员可能产生反馈焦虑、控制焦虑、任务焦虑等各种负面情绪。譬如在其他人员未能及时反馈项目进度时产生焦虑;对可能出现的监督失灵问题产生焦虑;对无法保持原有管理质效(主观感受)产生焦虑等。虽然这些焦虑中有很大部分并非客观存在,然而过度的不必要焦虑也将干扰正常工作、成为远程模式下办公室管理的掣肘。

三、远程办公模式下办公室管理模式优化路径

（一）树立主动服务意识,细化管理规则体系

远程办公模式下,办公室管理从面对面变成了屏对屏。隔着屏幕开展沟通、协调、监督、管理必然存在非同以往的特殊性,也势必由此遭遇前所未有的压力与挑战。因此,办公室管理者首先需要在思想观念的高度树立主动服务意识,要自觉跳出习以为常的工作“舒适圈”,转变长久以来相对被动的工作理念与状态。换言之,只有尽快认识到远程办公模式的时代价值与发展趋势,办公室管理才能变压力为动力,才能使技术赋能发挥更为突出的现实作用。

具体到管理实践层面,远程办公模式下的办公室管理需要充分细化管理规则体系。

比如,探索构建菜单式或表单式管理规则系统。所谓菜单式或表单式管理规则是指办公室工作可以通过一张管理表得到完整展示。这张菜单或表单中既包括办公室管理各项事务的内容、形式、宗旨、特点,也涉及管理对象、责任主体、责任形式、监督措施,还涵盖了管理工作的时间节点、周期、频率、时长等

时限关系。总之,远程办公模式下,办公室管理工作既融入企事业单位信息化管理平台,也可以随时提取相关数据形成菜单或表单。

构建菜单式或表单式管理规则系统的现实意义首先在于方便实现一网通办,也就是所有管理信息均可纳入信息化管理平台统一识别、汇总、统计、分析。其次,菜单或表单式管理规则有利于持续细化制度架构。任何管理事务均可在满足信息化平台数据采集条件的基础上充分细化。高度细化的规则体系不仅有助于明确管理内容、责任主体,也能更加简明扼要地显示管理效果或考评结果。这对提高办公室管理工作针对性、有效性、可靠性显然更为有利。^[4]

再次,以菜单或表单方式构建管理规则可以形成比对机制,也就是将规划设计与最终成果进行比较,以此发现规划设计或实践环节存在的缺陷、错误或漏洞。远程办公模式下,办公软件可以自行对比工作计划完成情况。无论是整个办公室整体工作情况还是某个特定项目与任务,抑或某个具体岗位或人员,系统都可以通过后台预设程序自动对比得到结论。这不仅大幅提高了办公室工作效率,而且可以通过更加直观的方式留痕、留据。无论是办公室定期开展工作总结与分析,抑或与其他部门共同进行绩效考核评价,系统都能按要求提供依据与结论。这不仅能够大幅减轻办公室管理人员的劳动强度,也能为岗位晋升、薪酬调整、教育培训等其他管理环节提供客观详实的数据参考。

从制度建设的底层逻辑讲,高度细化的规则体系可在更大程度上避免管理僵化与固化。这是由于不少细化规则往往来自现实案例,也就是基于真实案例总结经验教训后提炼、抽象形成制度条例。随着越来越多精细化规则不断充实办公室管理制度框架,办公室管理模式势必紧密地结合环境变化而与时俱进。这也意味着细化制度很大程度上等同于活化制度,也就是促使制度刚性约束力始终保持时代特色、满足现实需求,而更具活力的制度体系往往也更加具有可执行力、可操作性。

（二）充分利用技术赋能,提升品质提高效率

远程办公是信息技术快速发展的历史必然,也因为技术迭代速度超过管理优化周期而产生错位与矛盾。因此,技术产生的问题也需要由技术来解决。远程办公模式下,办公室管理模式优化也需要充分利用技术赋能,提升品质提高效率。

比如,为减轻控制焦虑与反馈焦虑,办公室管理应结合工作项目合理调整任务进度报告的频率与时限。首先,为工作项目分级。按照轻重缓急的主次顺序分别为不同项目或任务排序、编号。重要、紧急的

项目任务靠前、编号小；非紧急或相对次要的任务相对靠后、编号大。

利用远程办公系统的自动排序功能，将编号按从小到大的顺序排列。越靠前的项目在反馈任务完成情况时频率越高、时限越短，反之则适当降低频率、延长时限。譬如，紧急重要的工作项目可按日反馈完成进度百分比，非紧急、较次要的项目可按周汇报完成情况。

为使任务进度反馈情况更加直观，系统可将文字与图表相结合。即，可以利用饼状图或柱状图等显示进度完成情况。这有助于办公室管理人员或领导更加清晰准确地掌握基本情况，从而为下一步的决策提供更为明确的数据参考。^[5]

又如，综合在线协作文档功能与五色预报机制实现文件工作协同办公与进度汇报同步执行。即，对于需要完成大量文件类工作的组织来说，在线协作文档是远程办公技术体系中的一大利器。该功能可以实现同一平台内所有工作人员同时操作、录入内容。系统可以自动收集、标记、整理直至汇总成为完整的文件。

而五色预报机制就是以白、蓝、黄、橙、红五种颜色分别指示紧急程度。将该机制融入文件内容完成进度汇报可以产生直观、具象效果。系统可在后台预设自动汇报进度程序，当不同工作人员录入内容时，系统可以结合规划方案自动计算出进度值，再以彩色进度条的方式显示在前端。当进度条彩色接近暖色时，系统会以增加提示数量、缩短提示间隔时间的方式预警。只有及时完成并录入文件或完成项目任务，系统才会保持低预警模式。这显然能够督促工作人员及时、按需完成任务，也能够很大程度上减轻办公室管理人员逐一询问进度的工作量与任务强度。

（三）加强自主自觉学习，提升跨界融合能力

基于信息技术支持的远程办公模式较传统线下办公更具颠覆性、超越性，也对办公室管理人员业务素质、工作能力提出更高要求。尤其在全面理解、熟练掌握各项远程办公技术方面，办公室管理人员不仅需要尽快上手、熟练使用，也应当结合办公室管理工作特点学习更多信息技术理论知识。这不仅有助于管理人员知行合一、行稳致远，也有利于办公室管理模式提升创新性管理、创造性工作的主动意识与实践能力。

同时，由于远程办公促使管理模式日益扁平化、精细化，办公室管理需要更加全面、深入地了解单位内部不同岗位、职务、项目、任务的工作内容、特点、宗旨、要求。因此办公室人员需要持之以恒地加强业务学习，要尽快形成更加具有跨界性质的复合型业务素质，以更好适应远程办公状态下办公室管理模式的

信息化发展状态。

结束语：

远程办公是信息技术发展到相对成熟阶段后的时代选择。一个特殊历史事件的出现则使其加速实现了全面普及应用。和许多管理工作相似，办公室管理也受到远程办公模式的双重影响。一方面，技术赋予办公室管理工作前所未有的速度优势、效率优势，但另一方面也产生前所未有的冲击与压力。技术创新带来挑战，解决问题也需依靠技术赋能。即，远程办公模式下，办公室管理要最大限度发挥出技术协同性、开放性、弹性化的显著优势，基于更加扁平的管理架构大幅提升管理效能，并通过压缩、削减不必要中转环节降低成本、释放压力。同时，要综合应用多种行之有效的办公软件，以使办公室管理工作充分前置、延伸、拓展，以最大限度减轻控制焦虑、反馈焦虑、任务焦虑等问题。不过，从最本质的角度讲，远程办公对于办公室管理工作的最大挑战仍是思想观念的根本性改变。即，只有形成更加细分化、精准化、可量化的管理理念，并且切实树立主动服务意识，办公室管理才能在远程化模式下达到的放矢、行之有效的最终目标。这不仅需要办公室管理人员主动跳出习以为常的舒适圈，也要自觉自愿、积极主动加强学习，直至形成多元跨界的复合型知识与技能体系。这不仅是远程办公模式下办公室管理有效应对变革与挑战的根本道路，也是新形势下办公室管理基于技术赋能加快转型升级、实现可持续发展的必由之路。

参考文献：

- [1] 时萌. 关于信息化模式下办公室管理模式改革创新的一点思考 [J]. 中外企业家, 2021 (6) : 65-65.
- [2] 谢丰羽. 新时期行业改革背景下办公室管理模式创新的方法研究 [J]. 现代企业文化, 2021 (33) : 104-104.
- [3] 高小平. 关于信息化模式下办公室管理模式创新发展展望 [J]. 学海, 2021 (1) : 151-162.
- [4] 井启成. 信息化模式下办公室管理现状以及创新途径思考 [J]. 中国乡镇企业会计, 2021 (11) : 156-157.
- [5] 张永先. 关于信息化模式下办公室管理模式创新的思路与对策 [J]. 现代企业文化 (下旬), 2021 (09) : 15-16.

作者简介：

赵晨然，1986年5月18日生，汉族，河北秦皇岛，助理馆员，大学本科，研究方向：办公室管理。