

# 数字化转型背景下档案馆档案查阅利用效率提升策略探析

尚 娇

云南省文山州丘北县档案馆 云南 丘北 663200

**【摘要】**：在数字化转型持续推进的背景下，档案馆查阅利用服务呈现线上化、即时化与多元化需求并存的特征，但在资源数字化深度不足、数据标准不统一、业务流程割裂、审核与供给链条偏长、用户体验与安全合规难以兼顾等方面仍存在制约，导致“可查可用”与“高效好用”之间出现落差。本文采用文献分析与规范研究方法，从服务流程、数据治理、技术赋能、组织机制与评价体系等维度构建分析框架，识别影响查阅利用效率的关键瓶颈，并提出以“流程再造牵引、数据底座支撑、智能检索增效、分级服务优化、风险合规护航”为核心的提升策略。研究表明，面向用户需求重构业务链路、以统一元数据与权限策略实现共享、以检索与知识服务能力提升查准查全、以闭环评价推动持续改进，是实现档案查阅利用提质增效的可行路径，可为档案馆服务现代化与治理能力提升提供参考。

**【关键词】**：数字化转型；档案馆；档案利用；流程再造；数据治理；智慧服务

DOI:10.12417/2705-0998.26.01.069

## 引言

数字技术加速进入公共服务领域，档案馆查阅利用逐步由窗口式线下办理转向线上线下一体化供给，用户对检索速度、获取便捷、内容可理解与服务可持续的期待显著提升。与此同时，档案资源形态从纸质、缩微扩展到多媒体与原生电子文件，开放审核、权限控制与隐私保护要求更趋严格，传统以“保管为中心”的业务组织方式难以完全适应“利用为牵引”的服务逻辑。如何在遵循法规与安全底线的前提下，缩短查阅利用链条、提升检索命中与供给效率、优化用户体验并实现可评价可改进的治理闭环，成为档案馆数字化转型的重要议题。

## 1 数字化转型语境下档案查阅利用效率的内涵与影响机理

档案查阅利用效率并非单一的办理速度，而是由需求表达、受理审核、检索定位、调阅供给、结果反馈与复用等环节共同构成的综合指标，涵盖办理与等待时长、响应稳定性等时间维度，以及查准率、查全率、内容可读性与解释性等质量维度，同时还涉及合规性、可追溯性与风险可控性的治理要求。数字化转型对效率具有双向影响：在线受理、目录数据库与全文检索显著降低了物理成本，推动服务由“到馆办理”向“远程获取”转变；但系统异构、标准不一、权限碎片化与数据质量波动，也可能将线下摩擦转移至线上，形成“可办但难办”的新问题。效率提升的关键在于供给侧能力与需求侧体验的耦合：前者包括资源数字化水平、数据治理与检索能力、审核授权机制及技术保障，后者体现在用户表达成本、结果可读性、获取便捷性、反馈及时性与权益确定性。耦合不足将导致反复沟通与无效成本累积，削弱整体效率。

## 2 影响档案查阅利用效率的关键瓶颈识别

### 2.1 资源与数据层面的“可用性”不足

资源数字化的覆盖范围、颗粒度与质量，决定了数字档案

馆“可检索、可调阅、可交付”的能力上限。现实中，部分馆藏仍停留在“目录数字化、内容未数字化”，或仅完成图像扫描但缺少文字识别与结构化处理，导致用户线上检索只能定位到条目，难以直接获取可用内容，服务供给被迫回到线下调阅。与此同时，元数据治理薄弱也会显著削弱可用性：字段缺失、著录不规范、主题词与分类口径不统一、同义异名与历史称谓未建立映射，都会降低检索命中率与结果聚合能力，增加用户的试错成本。多源系统之间缺乏统一标识与主数据管理，使同一档案对象在不同系统中无法一致关联，借阅、复制、开放审核与收费交付信息难以贯通，工作人员不得不依赖人工核对、重复录入与二次整理，既增加内耗，也放大差错风险。用户体验相关研究同样提示，若服务理念仍以“馆藏管理”为中心而非“利用服务”为中心，资源结构不友好、导航不清晰、检索结果解释不足、下载与引用不便等问题将持续制约服务质量，进而降低利用效率与满意度。因此，提升可用性不仅是“多扫一点”，更是从资源加工、元数据标准、主数据对齐到检索呈现的一体化治理。

### 2.2 流程与治理层面的“链条性”摩擦

查阅利用通常涉及受理、开放审核、复制出具、收费结算与交付等多个环节。如果仍沿用线下时代的串行流程与多头审批逻辑，线上化只会把等待时间从窗口转移到系统，形成“提交更方便、办结更漫长”的体验落差。环节之间缺少标准化的材料清单、时限规则与状态可视化，容易出现用户重复提交、工作人员反复补正、跨部门协同低效等问题；同时，缺乏统一的业务编码与案件流转规则，会导致查询、补正、退回与重办难以闭环，进度不可追踪、责任难以界定。流程再造研究指出，面向信息公开的档案馆业务需要通过流程创新实现“一站式服务”，将“受理—审核—交付”整合为可配置的流程模板，以减少环节割裂带来的效率损耗，并通过并行处理、一次告知与材料复用降低摩擦。

此外，数字化转型使效率与合规的矛盾更显性：开放审核既要避免过度审慎导致“可用性下降”，也要防止边界模糊引发泄密与隐私风险；权限授予若缺乏统一规则与审计机制，容易出现“能查不能取”“能取难留痕”的治理问题，影响服务稳定性与组织信任。因而，治理体系需同步升级：建立分级分类的开放规则与风险清单，明确脱敏、遮盖、延迟公开等处置策略；完善授权审批、最小权限、日志审计与证据留存机制；并以服务时效、补正次数、办结率、合规事件与用户满意度等指标进行持续评估，使流程效率与风险控制形成可衡量、可迭代的平衡。

### 3 效率提升的总体思路与策略体系构建

#### 3.1 以流程再造为牵引，重构“受理—审核—检索—供给”服务链

效率提升首先要将查阅利用从“内部流程集合”转化为“面向用户的服务链”。流程重构应坚持规则前置与并行协同：把材料清单、审核标准、收费规则、交付方式与办理时限以可理解方式嵌入前端，减少往返补正；对可自动判定的要素实现系统校验，对可模板化的审核事项形成标准化裁量依据，并将部分环节由串行改为并行，例如受理与初步检索同步启动、权限核验与目录定位并行推进、复印出具与交付准备同步处理；通过状态可视化与消息提醒减少用户不确定性，降低咨询量与催办量，从而把服务能力从“人盯流程”转向“流程驱动人”。同时，应建立跨岗位的服务协同机制，使咨询、开放审核、库房调阅、数字加工与出具交付围绕同一工单流转，避免多系统切换导致的信息丢失与重复录入。

#### 3.2 以数据治理为底座，提升目录与全文的“检索可达性”

查阅利用效率的核心变量之一是“能否快速定位到正确对象”。应围绕馆藏体系建立统一元数据规范与词表体系，推动档号、题名、责任者、时间、地域、主题与开放属性等关键字段的标准化与完整化，形成可复用的著录规则与质检机制；以主数据管理解决对象标识不统一问题，确保目录、全文、复制件与开放审核记录之间能够一键关联；建立数据质量指标体系，对缺失率、重复率、错著率、同义合并率与更新及时率进行持续监测，避免“库大但乱、查而不准”。在此基础上，把目录检索、全文检索与关联推荐进行一体化组织，提升用户从“关键词”到“证据链”的检索效率。

#### 3.3 以智慧技术赋能检索与知识服务，推动“从找得到到用得好”

数字化转型应把技术投入聚焦到最能提升效率的环节：面向纸质档案，优先提升图像处理与文字识别质量，使图像资源转化为可检索文本；面向多媒体档案，结合语音转写、图像标注与结构化摘要增强内容可发现性；面向复杂主题检索，通过主题词扩展、同义词归一与语义关联提升召回率与准确率。知

识服务取向的研究强调，数字档案馆公共服务需要从信息服务走向知识服务，通过对检索流程与知识组织的优化更好满足用户多元需求。

同时，应把“智能”限定在可解释、可校验的范围内：系统可提供相似档案推荐、相关人物地名聚合、时间线与关系图谱等辅助能力，但必须保留人工复核与可追溯记录，避免黑箱式输出影响开放审核与证据使用的严谨性。技术的目标是降低用户理解成本与工作人员处理成本，而不是用复杂工具制造新的使用门槛。

### 4 实施层面的协同机制与制度保障

#### 4.1 构建分级分类的服务供给体系，匹配差异化需求与风险边界

效率提升离不开服务分层。面向公众的普惠性需求，应突出“快速检索、便捷获取、明确规则”，通过开放目录与可公开全文资源实现自助查询；面向专业研究与深度利用需求，应提供预约咨询、专题检索与编研成果支持，提升一次性满足度；面向涉密、涉隐私与敏感信息，应以分级授权、分段开放与最小必要原则降低风险，并通过清晰的告知与指引减少用户试错。围绕利用机制创新的讨论也指出，应借助信息技术优势推动利用效率提升，同时兼顾安全与规范。

#### 4.2 完善组织与人才支撑，形成“岗位能力—流程标准—知识沉淀”的协同

数字化转型使档案查阅利用从“业务熟练”走向“数据与服务复合能力”。应通过岗位能力模型明确咨询引导、开放审核、数据治理、检索服务与技术运维等角色的职责边界与协同接口，避免职责重叠或责任悬空；以标准作业指导书固化流程节点的输入输出与质量要求，减少因人员流动带来的效率波动；建立知识库与问答库，把高频问题、典型检索路径、开放审核要点与材料模板进行沉淀复用，使经验由个体能力转化为组织能力。对外沟通层面，可设置“统一入口+分流处理”机制，降低用户在多窗口、多渠道之间的选择成本。

#### 4.3 强化安全合规与可追溯治理，形成效率与安全的动态平衡

效率提升不能以牺牲安全为代价，应把安全合规前置到流程与系统设计中。权限控制要实现“身份可信、授权可控、行为留痕、风险可查”，对查询、复制、下载、打印与转发等行为建立分级策略与审计记录；对涉及个人信息的档案，严格落实最小必要、目的限定与授权管理，避免因过度收集与不当展示造成二次风险；对系统运行建立容灾备份与应急预案，保证服务连续性。与之相配套，应建立纠错与申诉通道，使用户在合规边界内获得清晰稳定的权利预期，从而减少反复咨询与重复申办，反向提升效率。

## 5 评价体系与持续改进路径

效率提升需要从“项目建设”走向“运营治理”。评价体系应兼顾速度、质量与公平：在速度维度，可监测平均受理时长、审核时长、供给时长与超时率；在质量维度，可监测检索命中率、一次办结率、补正率、重复咨询率与用户满意度；在治理维度，可监测数据质量指标、权限合规事件、审计完整度与系统可用性。评价结果不应停留在统计报表，而应进入“问题—改进—验证—固化”的闭环，将流程节点、数据规则与平台功能进行迭代更新。智慧化转型研究强调，应以智慧化建设推动服务方式与能力不断增强，通过服务优化促进数字档案馆发展，这为持续改进提供了方向性依据。

同时，应把评价与资源配置联动：将数字化加工优先级与用户需求热度、风险等级、社会价值相匹配；将人员培训与岗位短板、系统改进与高频痛点相匹配；将开放供给与依法合规、可控可溯的治理能力相匹配，避免“一次性建设、长期低效运行”的投入浪费。最终使效率提升从阶段性行动转化为可持续

的服务能力。

## 6 结论

数字化转型背景下，档案馆档案查阅利用效率提升是一项兼具技术性与治理性的系统工程，其关键不在于单点工具升级，而在于以用户需求为中心重构服务链路，以数据治理夯实检索与共享的底座，以智慧技术提升查准查全与知识服务能力，以分级服务与风险合规实现效率与安全的动态平衡，并以指标体系与运营闭环推动持续改进。面向实践推进，建议把流程再造、元数据标准化、检索能力提升与审计合规机制作为优先突破方向，通过“规则前置、并行协同、数据贯通、智能助推、闭环迭代”形成可复制的效率提升范式。后续研究可进一步围绕跨馆协同共享、开放审核的可解释智能辅助、用户隐私保护与利用权保障的平衡机制、以及效率提升的量化评估模型展开深化，为档案馆服务现代化提供更具可操作性的理论工具与方法支撑。

## 参考文献：

- [1] 陈丽.基于政府信息公开的档案馆业务流程再造[J].档案学研究,2011,25(03):29-31.
- [2] 罗宝勇,鄢甜甜,姜璐.用户体验视域下数字档案馆服务质量优化策略研究[J].山西档案,2021(02):109-116.
- [3] 许剑颖.走向知识服务:数字档案馆公共服务转型研究[J].新媒体研究,2021,7(23):78-81.
- [4] 高琦.数字档案馆智慧化转型研究[J].黑龙江档案,2022(02):289-291.
- [5] 厉爽.档案利用机制创新浅谈[J].办公室业务,2021(11):109-110.