

档案技术人员在档案利用服务优化中的实践探索

刘哲永

霍邱县人力资源和社会保障局 安徽 六安 237400

【摘要】：档案利用服务是档案工作的核心环节，直接体现档案资源的价值转化。档案技术人员作为档案信息化建设与服务升级的核心力量，其专业能力与实践探索对优化服务质量、提升服务效能至关重要。本文结合档案利用服务的现状与痛点，从技术赋能、流程重构、资源整合、队伍建设四个维度，深入分析档案技术人员在服务优化中的实践路径，总结实践成效与经验，为新时期档案利用服务高质量发展提供参考。

【关键词】：档案技术人员；档案利用服务；优化路径；实践探索；信息化建设

DOI:10.12417/2705-1358.26.07.002

1 引言

随着数字经济的快速发展，档案资源的载体形式、管理模式与利用需求均发生深刻变革。传统档案利用服务存在流程繁琐、查询低效、资源分散、个性化不足等问题，已难以满足社会各界多元化、便捷化、精准化的利用需求。档案技术人员凭借其在档案数字化、信息系统建设、数据管理等方面的专业优势，成为破解服务瓶颈、推动档案利用服务转型升级的关键主体。近年来，各地档案部门积极开展服务优化实践，档案技术人员主动担当，在技术创新应用、服务流程再造、资源深度开发等方面积累了丰富经验。本文基于实际实践案例，系统梳理档案技术人员在档案利用服务优化中的核心作用与实践策略，为提升档案利用服务水平提供理论与实践支撑。

2 档案利用服务的现状与突出问题

2.1 服务模式固化，技术应用深度不足

部分档案机构仍沿用传统线下服务模式，即便引入了数字化设备，也多停留在简单的档案扫描、存储阶段，未实现数字化资源的深度开发与智能应用。档案查询仍以人工检索、目录查询为主，缺乏智能检索、语义分析等技术支撑，导致用户查询耗时较长，精准度不高。尤其是跨部门、跨区域的档案查询服务，因技术标准不统一、数据接口不兼容，难以实现资源共享，服务效率大打折扣。

2.2 档案资源整合不足，供需匹配度低

档案资源分散存储于不同科室、不同系统的现象较为普遍，缺乏统一的资源整合平台。纸质档案与电子档案未实现有效衔接，部分电子档案存在格式不规范、元数据缺失等问题，影响资源的有效利用。同时，档案资源开发多以基础目录编制为主，针对特定领域、特定群体的专题化、个性化资源产品较少，难以精准匹配用户多样化的利用需求。

2.3 服务流程繁琐，用户体验不佳

传统档案利用服务需经过用户申请、身份审核、档案调阅、复印盖章等多个环节，流程繁琐、耗时较长。尤其是异地利用档案时，用户需多次往返或通过邮寄方式办理，服务便捷性不足。此外，档案利用服务的反馈机制不完善，用户对服务质量的意见建议难以快速传递与响应，影响用户体验。

2.4 技术队伍建设滞后，专业能力不足

部分档案机构的技术人员数量不足，且专业结构单一，缺乏既懂档案管理知识又掌握信息技术的复合型人才。随着大数据、云计算、人工智能等新技术在档案工作中的应用，现有技术人员的专业能力难以适应服务升级需求，在技术创新应用、系统运维管理、数据安全保障等方面存在短板。

3 档案技术人员优化档案利用服务的实践路径

3.1 构建智能化档案利用服务体系

一是推进档案数字化转型提质。档案技术人员牵头制定科学的数字化标准规范，明确纸质档案扫描分辨率、电子档案格式、元数据采集要求等关键指标，确保数字化成果的规范性与可用性。针对不同类型、不同载体的档案，采用差异化数字化方案，如对珍贵档案采用非接触式扫描技术，对声像档案进行格式转换与修复，提升数字化质量。同时，搭建统一的数字化管理平台，实现数字化过程的全流程管控，及时发现并解决数字化过程中出现的问题，确保数字化档案的真实性、完整性与安全性。

二是引入智能技术提升服务效能。档案技术人员积极探索大数据、人工智能、区块链等新技术在档案利用服务中的应用。通过搭建智能检索系统，整合全文检索、语义分析、模糊匹配等功能，用户可通过关键词、主题等多维度快速检索所需档案，大幅提升查询效率与精准度。利用人工智能技术实现档案内容的自动识别、分类与标引，降低人工成本，提升档案管理的智

能化水平。引入区块链技术，对电子档案的形成、流转、利用等环节进行全程追溯，保障电子档案的真实性与法律效力，为线上档案利用服务提供安全支撑。

三是搭建一体化共享服务平台。档案技术人员牵头整合不同部门、不同区域的档案资源，搭建跨部门、跨区域的档案共享服务平台。统一平台的数据标准与接口规范，实现不同系统间的互联互通，打破档案资源的信息壁垒。通过平台向社会公众、机关单位提供线上档案查询、预约利用、证明出具等服务，实现档案利用服务的“一网通办”，提升服务的便捷性与覆盖面。

3.2 提升档案利用服务的精准度

一是开展档案资源梳理与整合。档案技术人员对现有档案资源进行全面梳理，厘清档案的种类、载体、内容、保管状况等基本信息。针对分散的档案资源，按照统一标准进行分类、整理与著录，建立统一的档案资源数据库。重点推进纸质档案与电子档案的一体化管理，实现电子档案与纸质档案的同步归档、关联检索，提升资源利用的便捷性。同时，对重复、残缺、破损的档案进行清理与修复，提升档案资源的质量。

二是推进档案资源深度开发。档案技术人员结合用户需求，开展专题档案资源开发工作。针对党史学习教育、城市建设、民生服务等重点领域，整合相关档案资源，编制专题档案汇编、数字展览、多媒体资源等特色产品。利用大数据技术分析用户利用行为，精准把握用户需求偏好，开发个性化的档案资源产品，如为科研人员提供专题研究档案包，为普通公众提供民生档案查询指引，提升服务的精准度与针对性。

三是加强档案资源安全保障。档案技术人员建立健全档案资源安全保障体系，从技术层面强化档案数据的安全管理。采用数据加密、访问控制、备份恢复等技术手段，保障档案数据在存储、传输、利用过程中的安全。定期开展档案数据安全检测与风险评估，及时发现并处置安全隐患。加强对电子档案的长期保存技术研究，解决电子档案格式兼容、数据迁移等问题，确保档案资源的长期可用。

3.3 提升档案利用服务的便捷性

一是优化线下服务流程。档案技术人员利用信息化技术对传统线下服务流程进行重构，简化申请、审核、调阅等环节。通过搭建线下服务预约系统，用户可提前在线预约档案利用服务，减少现场等待时间。在服务大厅引入自助查询终端、复印打印设备等智能化设备，实现部分简单业务的自助办理，提升服务效率。建立档案利用服务绿色通道，为老年人、残疾人等特殊群体提供优先服务，提升服务的人性化水平。

二是拓展线上服务渠道。档案技术人员牵头搭建线上档案

利用服务平台，整合线上查询、预约、申请、缴费、证明下载等功能，实现档案利用服务的全流程线上办理。通过微信公众号、小程序等新媒体平台，发布档案利用指南、专题资源、服务公告等信息，为用户提供便捷的信息获取渠道。建立线上客服系统，及时解答用户疑问，处理用户投诉与建议，提升服务的响应速度。

三是建立服务反馈与改进机制。档案技术人员利用信息技术搭建服务反馈平台，收集用户对服务质量、流程设计、资源建设等方面的意见建议。通过大数据技术对反馈信息进行分析，精准定位服务中的短板与不足，制定针对性的改进措施。定期对服务流程进行优化调整，形成“反馈—分析—改进—提升”的闭环管理机制，持续提升用户体验。

3.4 强化档案利用服务的人才支撑

一是加强自身专业能力建设。档案技术人员主动学习档案管理理论、信息技术知识，关注行业最新技术动态与发展趋势。积极参与各类培训、学术交流活动，学习先进地区的实践经验，提升自身在档案数字化、系统建设、数据管理、安全保障等方面的专业能力。注重实践技能提升，主动投身档案信息化建设与服务优化实践，在实践中积累经验、解决问题，提升技术应用与创新能力。

二是带动团队整体能力提升。档案技术人员发挥传帮带作用，通过开展内部培训、技术分享、案例研讨等活动，向其他档案工作人员普及信息技术知识与操作技能，提升团队的整体信息化水平。牵头组建技术攻关小组，针对服务优化中的技术难题开展联合攻关，培养团队的协作能力与创新能力。建立健全人才激励机制，鼓励团队成员积极参与技术创新与服务优化实践，形成比学赶超的良好氛围。

三是加强跨领域交流合作。档案技术人员主动与信息技术企业、科研机构、其他档案机构开展交流合作，引进先进技术与管理经验。邀请行业专家开展专题讲座、技术指导，提升团队的专业视野与技术水平。参与跨区域档案合作项目，加强与其他地区档案技术人员的交流与协作，共同推动档案利用服务水平的提升。

4 实践成效与案例分析

4.1 典型案例介绍

某省档案馆为解决传统档案利用服务效率低、资源共享难等问题，组建了以档案技术人员为核心的服务优化专项小组，开展了一系列实践探索。专项小组首先制定了完善的档案数字化标准规范，完成了馆藏100余万件纸质档案的数字化扫描与规范著录，搭建了涵盖全文检索、智能标引、共享服务等功能的智能化档案利用服务平台。同时，整合全省各级档案馆的核

心档案资源,开发了党史、民生、城市建设等多个专题档案资源库,通过平台向社会公众提供线上查询、预约利用等服务。优化线下服务流程,引入自助查询终端,建立服务反馈机制,及时调整服务策略。

表1 具体实施内容

| 实践维度 | 具体实施内容 | 责任主体 | 核心目标 |
|--------|---|------------------|-------------------------|
| 数字化建设 | 制定数字化标准规范,完成100余万件纸质档案扫描与规范著录,保障数字化成果规范可用 | 档案技术人员牵头专项小组 | 夯实数字化基础,解决档案载体混杂、利用不便问题 |
| 平台搭建 | 搭建智能化服务平台,集成全文检索、智能标引、共享服务功能,实现“一网通办” | 档案技术人员(联合信息技术团队) | 打破信息壁垒,提升服务智能化、便捷化水平 |
| 资源整合开发 | 整合全省各级档案馆核心资源,开发党史、民生、城市建设等专题资源库 | 档案技术人员+业务科室骨干 | 提升资源集中度,满足个性化、精准化需求 |
| 服务流程优化 | 简化线下办理环节,引入自助查询终端,搭建服务反馈平台,形成闭环管理 | 档案技术人员+服务窗口人员 | 缩短办理时长,提升用户体验与服务响应效率 |

4.2 实践成效分析

通过一系列优化措施的实施,该省档案馆的档案利用服务质量与效能得到显著提升。一是服务效率大幅提升,线上查询响应时间从原来的平均24小时缩短至2小时内,线下业务办理时间平均缩短60%,年接待档案利用用户数量较之前增长50%。二是服务覆盖面显著扩大,通过共享服务平台实现了全省档案资源的跨区域共享,线上服务覆盖全省所有市县,年线上档案利用量突破10万次。三是用户满意度明显提高,通过服务反馈平台收集的用户满意度评分从原来的82分提升至96分,得到社会各界的广泛认可。四是档案资源价值充分发挥,专题档案资源库累计服务科研项目200余个,为民生保障、城市建设等工作提供了有力的档案支撑。

参考文献:

- [1] 李鸽伶,潘柯蓉,倪萍,等.基于整合性技术接受模型的档案宣传形式的偏好性分析——以医务人员为例[J].数字化传播,2025,(01):60-62.
- [2] 李卫东.浅谈档案开发利用工作[J].黑龙江档案,2024,(03):58-60.
- [3] 黄世重.浅析医院专业技术档案管理现状、问题及对策[J].经济师,2019,(11):246-247.

5 问题与展望

5.1 存在的问题

尽管档案技术人员在档案利用服务优化中取得了显著成效,但仍存在一些问题。一是部分新技术应用成本较高,部分基层档案机构因资金不足,难以引入先进的技术设备与系统,限制了服务优化的推进。二是档案资源整合难度大,部分单位对档案资源共享的积极性不高,存在数据壁垒,影响了资源整合的广度与深度。三是复合型人才短缺问题仍未得到根本解决,基层档案技术人员的数量与专业能力难以满足服务升级的需求。四是电子档案的法律效力与安全保障仍面临挑战,相关技术标准与管理制度有待进一步完善。

5.2 未来展望

随着信息技术的不断发展,档案利用服务将向更加智能化、便捷化、个性化的方向发展。档案技术人员应主动适应发展趋势,持续深化实践探索。一是加大技术创新力度,积极探索人工智能、大数据、区块链等新技术在档案利用服务中的深度应用,开发更加智能、高效的服务系统与产品。二是深化档案资源整合,加强与各部门、各行业的协作,打破数据壁垒,构建更加完善的档案资源共享体系。三是加强人才队伍建设,完善培训与激励机制,培养更多既懂档案管理又掌握信息技术的复合型人才,为服务优化提供坚实的人才支撑。四是健全相关标准与管理制度,完善电子档案安全保障体系,规范档案利用服务流程,推动档案利用服务高质量发展。

6 结论

档案利用服务优化是新时期档案工作的重要任务,档案技术人员作为核心力量,在技术赋能、资源整合、流程重构、队伍建设等方面发挥着不可替代的作用。通过本文的实践探索分析可知,档案技术人员通过引入先进技术、整合档案资源、优化服务流程、强化队伍建设,能够有效破解传统档案利用服务的痛点难点,显著提升服务质量与效能。尽管目前仍存在资金、资源、人才等方面的问题,但随着技术的不断进步与实践的持续深化,档案利用服务将迎来更大的发展机遇。未来,档案技术人员应继续立足专业优势,主动担当作为,不断创新实践,推动档案利用服务向更高质量、更高水平发展,充分发挥档案资源的价值,为经济社会发展提供有力支撑。