

机关档案“收集-整理-利用”全流程规范化管理策略及效能评估

徐 蓉

湖北省荆州市石首市机关事务服务中心, 湖北 荆州 434400

[摘要]伴随信息化进程持续加速, 机关档案作为党政机关履行职能、依法治国的核心凭证, 规范化管理水平与机关行政效能及信息资源开发利用直接关联。通过将目光投向机关档案“收集-整理-利用”的全流程情况, 深度探究当前档案管理面临的主要症结, 进而给出规范化管理的路径与策略, 涵盖完备档案收集制度、优化整理的流程步骤与强化利用服务体系。以当前这一情况为基础, 形成以规范性、完整性、时效性及满意度为核心准则的效能评估体系, 评估管理实施成效, 为机关档案管理向转型升级与高质量发展过渡提供指引。

[关键词]机关档案; 规范化管理; 档案收集; 档案整理; 档案利用; 效能评估

DOI: 10.33142/mem.v6i4.17466

中图分类号: F24

文献标识码: A

Standardized Management Strategy and Effectiveness Evaluation of the Entire Process of "Collection - Organization - Utilization" of Government Archives

XU Rong

Hubei Jingzhou Shishou Office Affairs Service Center, Jingzhou, Hubei, 434400, China

Abstract: With the continuous acceleration of the informatization process, government archives, as the core voucher for party and government organs to fulfill their functions and govern in accordance with the law, are directly related to the standardized management level, administrative efficiency, and information resource development and utilization of the organs. By focusing on the entire process of "collection, organization, and utilization" of government archives, this study explores in depth the main challenges facing current archive management, and provides a standardized management path and strategy, covering the establishment of a complete archive collection system, optimization of the organization process steps, and strengthening of the utilization service system. Based on the current situation, a performance evaluation system with standardization, completeness, timeliness, and satisfaction as the core criteria will be formed to evaluate the effectiveness of management implementation and provide guidance for the transition of institutional archives management to transformation, upgrading, and high-quality development.

Keywords: government archives; standardized management; archive collection; archive organization; archive utilization; performance evaluation

引言

机关档案作为行政管理、决策参考的重要凭借以及历史记录的关键载体, 其管理的科学与规范水平, 直接关乎政府治理体系与治理能力现代化进程。伴随“数字政务”与“智慧机关”建设的深入推进, 面对新时代高效、智能、安全的管理需求, 传统档案管理模式力有不逮, 尤其档案收集缺乏条理、整理缺乏规整、利用存在障碍等问题相当显著。因此, 很有必要以全流程维度审视机关档案“收集—整理—利用”各步骤, 谋求贯通式规范化管理手段, 进而设立具备科学性、可量化特质的效能评估体系, 保障档案资源实现系统整合、高效服务及长期稳定运转, 推动机关达成依法施政、信息互通与服务升级。

1 档案收集环节的规范化策略

机关档案管理的起始环节为档案收集, 完整性和及时性直接关联到档案后续整理与利用的实际质量。目前机关档案收集存在着随机性高、门类缺失、归类不明等毛病, 推动收集环节实现规范化, 首要需构建完善档案收集制度

及责任体系, 厘定各职能部门档案移交责任以及时间节点, 形成一套“事前提示、事中监测、事后审验”的闭环工作流程。应着力开展档案收集内容的标准化工作, 依照《机关档案业务工作建设标准》, 把档案门类与归集规则细化完善, 达成收集内容包括文字、影像、声频、电子信息等多种范畴, 借由信息化手段搭建“全流程归档系统”^[1]。

2 档案整理环节的标准化优化

2.1 统一分类标准与元数据描述体系, 提升整理规范性

档案整理所依托的基础是分类具备科学性以及元数据完整。当下机关档案整理中, 屡屡出现分类随便、门类不明的情形, 让后续检索与调用的效率受到直接牵连。因此, 必须严格依照国家以及行业标准, 如《GB/T 11822—2020 文书档案案卷构成一般要求》《GB/T 21063—2020 电子文件元数据规范》等, 创建规整的分类体系以及元数据框架体系。机关需明确各类档案的分类凭借、编目规则以及目录的呈现格式, 防范不同部门自主开展归档工作带来的标准混乱现象, 基于现有基础, 创建制式化的档案描

述模板,做到每份档案都带有完整的像主题词、形成时间、责任者、保管期限这类元信息,使档案信息呈现出一致性及可对照性。

2.2 推动纸质档案与电子档案一体化同步整理,减少重复工作

因电子政务普及趋势渐显,机关档案管理步入“纸电同存”阶段。然而在实操的阶段,一般纸质档案跟电子档案分别整理、多次输入数据,让工作量额外增长,且易出现归档不统一的问题。为此,应当形成“纸电一体化”同步整理格局,引领档案信息实现统一录入与统一把控。可在档案刚起步形成时就嵌入归档要求,譬如在OA系统中设置好一个归档节点,做到电子文件归档后自动产出元数据条目,然后与相应纸质档案达成关联;需凭借高性能扫描及图像识别技术,把纸质档案变为影像化模样,借助智能归类、自动赋名、标签辨识等技术途径,协助产出电子目录及元数据项,实现“整理一次、多平台共享”。

2.3 强化信息化系统平台支撑,推动档案整理智能化升级

现代档案整理的效率和质量越来越依赖于信息技术的支撑。传统依赖人工分类、编目、装订的方式已经难以满足大量、多样化档案的管理需求。因此,机关当全面引入具有专业性的档案管理系统平台,达成档案从接收开始,经整理、存储,到检索利用的全流程信息化。以系统平台为依托,档案人员可借助系统平台在线进行目录编制、文档挂接、标签分类等工作,然后自动产出索引与查阅路径。同时,需把档案系统跟业务系统对接起来,可与公文处理系统、人事系统、项目管理系统实现连通,实现档案自动归类归档,达成信息同步变动^[2]。

2.4 加强档案整理人员培训,提升专业能力与规范意识

高质量的档案整理不只是依靠制度跟技术,尤其需要一群有着专业素养的档案从业者队伍。部分机关的档案工作依旧由兼职人员承担,未接受系统培训且无专业背景,造成档案分类混淆、录入欠整等问题普遍存在。为此,应当搭建起档案整理人员常态化培训体系,组织专项业务钻研与系统操作实操培训,关键提升其在档案分类体系构建、目录编制优化、数字资源统筹、元数据录入质量等方面的水平。同时,应强化合规观念,驱动档案从业者熟稔国家标准、机关制度及保密规则,催生“归档即管理”理念态势。此外,应当搭建经验互通与问题切磋的平台,助力机关内部档案人员实施案例共享与实务研讨,实现业务能力跟职业素养双双提升。

3 档案利用环节的服务化与智能化路径

3.1 建设“线上申请+智能检索+远程调阅”的一体化服务平台,提升档案利用效率

鉴于信息化正快速发展,档案利用方面迫切需从“传统查阅”过渡到“智能服务”转变。现今不少机关进

行档案利用时依旧依赖纸质登记、人工查找、现场查阅等传统途径,查找耗费时间极长,却难以契合多元化、即时性的服务渴望。因此,需加快打造“线上申请—智能检索—远程调阅”的一站式服务平台,增强档案调用的便利水平与实时属性。平台需拥有OCR光学字符识别、全文索引、语义分析这类智能检索能力,可依据关键词、主题词、时间、责任人等多维度实施精准查找,显著缩减档案查询时长。依据档案数字化的既有成效,达成对归档文档的全文检索,用户借助关键词可快速精准定位目标资料;且与智能标签系统协同,给不同种类档案贴上主题、责任单位、涉事情况等多种标签,革新筛选途径。此外,平台应赋予远程查阅及线上浏览的功用,为获授权用户赋予权限,优化异地调用的效率水平,促进机关档案资源共享以及业务协同达成^[3]。

3.2 开展用户画像与行为数据分析,实现档案服务的个性化与精准化

伴随数字化档案平台持续优化,机关档案服务从“存储保管”往“精准服务”转型的急切态势日益明显。传统档案的利用多借助人工申请及人工查找,服务模式以被动给予反馈为主,缺乏对用户行为长期的跟踪分析工作,造成档案服务内容普遍显现泛化、重复、无特定指向现象。务须有效增进机关档案服务的功效,一定要借助大数据技术与用户行为分析模型才行,构建起以“用户画像、行为建模、服务精准推送”为核心的智能服务体系,达成服务从“模式单一”到“按需定制”的深度革新。

精准服务的实现,基础是构建用户画像系统。档案管理平台要从用户的基本数据、所在部门、岗位工作要求、调阅的频繁度、资料类别青睐等多个维度出发去考量,建制用户画像标签组合。例如,财务处用户频繁地调阅历年会计凭证、预算批复等文书档案内容;而政策研究室,往往倾向于调阅政策法规、领导讲话稿等内容。借助对用户调阅历史的挖掘,得以归纳出其信息需求走向与运用范式,进而实现对使用者主体、使用客体、使用途径与使用时段的全面掌控。

档案管理系统理当具备数据挖掘与智能推荐功效。依靠记录用户每次档案检索、查看、下载等操作痕迹,借助算法模型开展高频关键词萃取、主题热度剖析、时序变化监控等技术操作,能构建每类用户的行为模式样本。这些数据可助力日常服务的优化进程,还能针对特定用户群体潜在需求给出预判。例如,对于频繁查阅某专题档案的用户,平台可按照一定周期推送更新的档案、关联案例或政策剖析,构造个性化案例推荐机制,该类智能推荐不光提升了用户的体验度,也强化了档案服务的主动特性与实用价值^[4]。

依托画像及分析所得成果,可带动档案信息产品的多元性拓展。机关档案管理部门可结合热点问题与用户的集中需求,开展主题资料的集成整合,制作“某政策历史变

化脉络图”、发布“某项目专项档案汇刊”或者“重点人事变动文书合订集”等成品。这类产品便于用户迅速获取所需资料,也能提升档案服务的深度及广度范畴,使得档案从“静态文件”过渡为“动态资源”,由“资料的保管”过渡为“知识的支撑”。

对用户行为开展分析,同样可为服务优化给予数据支持。例如,解析平台访问高峰阶段、热门查看资料、检索不成功的比率、用户留存的比率等指标,可帮档案管理人员精准找出问题焦点,优化服务通道与平台功能安排。唯有真正创建由数据驱动支撑的服务体系,才会达成档案服务“了用户、速反馈、广服务”新样子,为机关治理现代化添加数据效力与智能拉动力。

3.3 建立满意度评估与服务优化机制,全面提升档案利用效能

作为机关档案管理价值链路“收尾-公里”的档案利用,不仅影响到档案资源实际价值的发挥量级,也直接影响到用户针对档案服务系统的全面评价。然而,在现实管理中,不少机关档案部门还滞留在“服务结果导向”阶段,没把用户满意度动态追踪与反馈机制的系统建设当回事,造成服务优化无数据依据可依,用户体验持续提高面临阻碍。因此,建立一套具备科学性、系统性、闭环性的满意度评定与服务改良机制,是提升机关档案利用效能核心要点。

第一步,要把智能满意度评价系统引入档案服务平台。每次调阅或查询服务完结后,系统要迅速自动弹出评价界面,邀约用户对本次服务在速度表现、精准水准、系统易用程度、资料齐全状况、服务热情态势等维度开展打分与扼要评价。采用量化评分与扼要看法的途径,初步汇聚用户主观方面反馈,给后续数据挖掘提供基础样本集^[5]。

第二步,应扩大多种满意度反馈的手段范畴,除系统既定的评价体系外,还得定时依靠电话回访、微信问卷查问、实地访谈、焦点小组座谈探讨等途径,详细知悉不同层级、岗位用户在实际操作中的问题及建议。尤其是面向部分高频操作使用的单位、长期的档案服务对象,需构建针对重点对象的档案服务追踪体系,持续留意其反馈变化及新增的需求。

第三步,开展针对满意度数据的系统分析及综合评判。档案部门需构建专门的数据分析岗位,或者跟信息技术部门携手合作,以一定周期对全部反馈数据进行数据归集、分类和建模。结合平台后台所存日志,如平均查询耗时、重复调用比率、检索失败的概率、服务使用次数等技术指标,构建服务绩效评估模型,全面衡量平台功能运行状态、服务响应水平与用户行为走势,以此识别服务瓶颈与系统

的薄弱之处。

第四步,要建立服务改进的闭环机制。依据满意度评估结果,制定服务优化方案,如界面升级、检索功能优化、热门档案优先数字化、添加在线人工客服等做法,做到用户反馈有人听取、有机制优化且实现预期成效。为带动档案工作人员主动优化服务水平,机关要把满意度评价结果纳入部门绩效的考核体系内,形成奖与罚的体系,引导服务意识自“被动应对”往“主动升级”转变。

需着重凸显“以用户为重点”服务理念贯穿档案管理全程。制度层面搭建用户参与服务设计、监督和评估的体系,切实把档案服务自“资料调阅”拓展至“知识服务”,形成“用户反馈—服务改进—满意度提升—再反馈”的服务生态循环。需构建起一个以满意度为核心的服务评估跟优化机制,机关档案工作才会在新时代治理体系当中呈现更突出的支撑与引领价值^[6]。

4 结语

机关档案“收集-整理-利用”全流程的规范化管理是推动档案服务向专业化、数字化和智能化转型的关键路径。本文从全流程视角系统梳理了当前档案管理中存在的问题,进而提出具实操性的优化举措。依托目前的这个基础,依靠创建以数据指标为依托的效能评价体系,能实现对档案管理工作动态检视与持续进步。未来,需不断强化信息化系统的整合运用,着重提升档案管理人员的能力素养,完备制度规章,驱动机关档案管理从“文书管理”过渡到“信息治理”,为政府决策、公共服务及历史记录供给更稳固、高效的信息支撑。

【参考文献】

- [1]魏静华.“三合一”管理体系下提高机关档案工作管理成效的策略研究[J].兰台内外,2025(16):41-43.
- [2]田艳梅.大数据时代机关档案信息化管理的路径研究[J].办公室业务,2025(8):25-27.
- [3]王晨晨.关于推进机关档案工作高质量发展的几点思考[J].兰台内外,2025(7):31-33.
- [4]刘波.新时期机关档案管理工作转型升级策略研究[J].兰台世界,2024(7):111-113.
- [5]武凡芝.大数据时代机关档案标准化、信息化管理利用路径分析[J].兰台内外,2024(15):75-77.
- [6]孙焕英,齐永红.试论如何以“三合一”制度促进机关档案工作科学发展[J].黑龙江档案,2024(1):165-167.

作者简介:徐蓉(1984.1—),女,汉族,湖北石首人,本科学历,现有档案管理馆员职称,主要研究方向:档案管理、档案管理信息化等。