

Research on the Innovation of University Archives Service and the Improvement Strategy of Students' Satisfaction

Xueqin Peng

Changjiang Vocational College, Huangshi, Hubei, 435000, China

Abstract

With the advent of the information age, the university archives service is facing a huge demand for change. As the main audience of university archives service, students' satisfaction is directly related to the efficiency and quality of archives management. This paper discusses the relationship between the innovation of university archives service and students' satisfaction, analyzes the existing problems of university archives service, and puts forward some strategies to improve students' satisfaction by means of information technology application, service process optimization and talent training. The research shows that innovative archival service model can effectively improve students' sense of identity and satisfaction with archival management, thus promoting the sustainable development of university archival management.

Keywords

university archives service; student satisfaction; informatization; service innovation; file management

高校档案服务创新与学生满意度提升策略研究

彭雪琴

长江职业学院, 中国·湖北黄石 435000

摘要

随着信息化时代的到来, 高校档案服务面临着巨大的变革需求。学生作为高校档案服务的主要受众, 其满意度直接关系到档案管理工作的效率与质量。论文探讨了高校档案服务的创新与学生满意度之间的关系, 分析了当前高校档案服务存在的问题, 提出了通过信息技术应用、服务流程优化和人才培养等手段提升学生满意度的策略。研究表明, 创新的档案服务模式能有效提升学生对档案管理的认同感和满意度, 从而促进高校档案管理工作的可持续发展。

关键词

高校档案服务; 学生满意度; 信息化; 服务创新; 档案管理

1 引言

随着现代化教育的不断发展, 高校档案管理逐渐从传统的纸质管理模式向数字化、信息化方向转型。档案不仅仅是学生的学籍、成绩等个人信息的载体, 更是学生人生历程的重要记录。因此, 高校档案服务在提升学生体验和满意度方面具有重要意义。然而, 随着学生群体日益庞大, 传统的档案管理服务模式已经无法满足日益增长的需求, 导致许多学生在使用档案服务时存在不便和不满。如何提高学生对档案服务的满意度, 成为了高校档案管理部门亟待解决的关键问题。

学生的满意度不仅反映了档案服务的质量, 也直接影响到档案管理部门的工作效率和形象。近年来, 信息技术的迅速发展为档案服务创新提供了新的机遇。云存储、大数据

和人工智能等技术的应用, 能够实现档案的电子化存储、快速查询和智能管理。与此同时, 学生的需求也在不断变化, 单一的服务模式已经无法满足他们日益多样化的需求。因此, 探索高校档案服务创新与学生满意度提升的有效路径, 成为当前研究的重点。

论文旨在分析高校档案服务创新的现状, 探讨如何通过服务创新提升学生满意度, 提出相应的优化策略和实施路径。通过对高校档案服务现状的调查分析, 结合学生的反馈意见, 论文提出了多种提升学生满意度的策略, 为高校档案管理提供理论支持和实践指导。

2 高校档案服务创新的现状与问题分析

2.1 传统高校档案服务模式的不足

高校档案服务的传统模式主要依赖人工管理和纸质档案存储, 这种模式存在诸多问题。首先, 纸质档案的管理不仅烦琐且易受损, 查询效率低下, 学生和教师往往需要较长时间才能找到所需档案。这种低效的管理方式在实际操作中

【作者简介】彭雪琴(1980-), 女, 中国湖北黄石人, 本科, 馆员, 从事档案管理研究。

容易导致档案遗失,给师生带来不必要的困扰。其次,传统档案服务在档案的保密性和安全性方面的管理较为薄弱,一旦出现档案遗失或信息泄露事件,便可能对学生个人信息安全构成重大威胁。最后,传统模式缺乏对档案管理功能的有效宣传和解释,导致学生对档案服务的重要性和功能认识不足,往往低估了其对学业发展及未来职业生涯的影响。

2.2 信息化水平的不足

尽管一些高校已开始推进档案数字化管理,但整体信息化水平仍然较低,且进展缓慢。许多高校的档案服务仍然依赖传统的纸质文件存储方式,难以满足现代学生对便捷性和高效性的需求。这种滞后的信息化建设使得档案管理效率低下,且无法实现学生随时随地查询档案的目标。部分高校虽然尝试开展档案数字化和电子化管理,但由于档案查询系统的不完善,技术支撑的不充足以及管理人员对信息技术应用的理解不足,导致档案服务仍然停留在原有的传统模式上,无法全面推动档案服务的创新与提升。

2.3 学生需求多样化的挑战

随着高校学生群体的日益多样化,学生对档案服务的需求也变得越来越复杂。除了传统的学籍、成绩等个人信息查询,学生在就业、考研、留学等过程中,还需要档案提供更多的支持。当前的档案服务模式大多仍停留在传统的“单一查询”层面,无法适应学生多元化的需求。例如,在学生进行就业或考研时,常常需要高校提供与专业、学术成绩相关的定制化档案服务,而传统的档案服务模式往往未能及时提供这样的支持。

3 提高学生满意度的档案服务创新策略

3.1 信息化技术的应用与档案服务数字化转型

为了提升学生满意度,高校必须加快档案服务的信息化进程。信息化技术的应用不仅能够提高档案管理的效率,还能优化服务体验。首先,通过建立高校档案数字化管理系统,档案可以实现电子化存储与管理,减少纸质档案的使用,不仅节省了空间,还能提高档案存取的效率。学生可以通过网络随时查询和下载自己的档案,省去了往返学校档案馆的时间和精力,极大地提升了便利性。其次,云存储技术的应用将学生档案保存在云端,保证了档案信息的安全性,并解决了物理存储中可能遇到的硬件故障等问题,确保档案信息长期稳定保存。结合大数据分析技术,可以对学生的档案信息进行深度挖掘,了解学生的学习和生活轨迹,进而为学生提供更个性化的服务。例如,基于学生档案信息,可以为学生推荐相应的就业机会或继续教育项目,从而提高档案服务的精准性和效率。最后,数据分析还能够帮助高校发现档案服务中的潜在问题,为服务的持续改进提供数据支持。

3.2 优化服务流程,提升服务效率

优化档案服务流程是提高学生满意度的核心举措之一。首先,简化档案查询和借阅流程至关重要。传统的档案查询

方式往往效率低下,学生需要长时间排队等待,影响体验。因此,建立一个档案服务预约系统,可以让学生提前预约档案查询的时间,避免因高峰期导致的拥挤和等待,提高服务效率。对于一些常见的档案查询需求,还可以设置自助查询设备,使学生能够自主进行档案信息查询,减少人工干预,提高服务效率。自助查询系统不仅节省了学生时间,还能够减少工作人员的工作负担。其次,优化档案办理流程,简化不必要的环节,减少学生在办理相关事务时的时间和精力。比如,可以通过线上平台简化档案的申请和处理流程,学生只需要在系统中填写相关信息,档案即可自动处理或转交相应部门,避免传统人工流程中的烦琐步骤。最后,档案服务窗口的合理管理也是提升服务效率的重要措施。合理安排工作人员的岗位,确保人员的分工明确、职责到位,能够使每一位学生的档案需求得到及时处理。通过对服务流程的优化,学生能够更快速、更高效地完成档案相关事务,从而显著提升学生的整体满意度。

3.3 加强档案管理人员的培训与素质提升

档案服务创新的成功实施,离不开档案管理人员的专业素质与服务能力。因此,提升档案管理人员的专业技能和服务水平是高校档案服务改革的关键因素之一。首先,高校应定期组织档案管理人员参加技术培训,帮助他们熟悉档案管理系统的最新功能和技术,使他们能够更加高效地使用信息化工具进行工作。同时,应加强对档案管理人员服务礼仪和沟通能力的培训,提升其服务意识和客户导向思维。档案服务不仅仅是技术支持,更是以人为本的服务。通过服务态度的提升,能够增强学生对档案服务的认可度。其次,档案管理人员的职业素养和综合能力直接影响服务质量,因此高校应鼓励档案管理人员参加专业认证考试,提升其专业性。最后,可以通过定期评估和反馈机制,检验档案管理人员的工作表现,发现其服务中的短板,并通过培训加以弥补。通过提高档案管理人员的综合素质,高校能够确保档案服务质量的持续提升,为学生提供更加高效、专业的服务,进一步提升学生的满意度。

4 学生满意度提升的实施路径

4.1 建立学生反馈机制

学生满意度的提升离不开对学生需求的准确把握。高校应建立健全的学生反馈机制,定期收集学生对档案服务的意见和建议,及时发现服务中的不足之处。通过开展多渠道的反馈收集方式,能够更全面地了解学生的需求。例如,除了问卷调查和座谈会,还可以通过线上平台、社交媒体等渠道与学生进行互动,快速收集他们的反馈。同时,高校档案部门应对学生的反馈进行分类和分析,识别出共性问题,并针对性地制定改进措施。如果学生普遍对档案查询系统效率低下提出意见,则应考虑系统升级或平台优化,减少学生等待时间;如果反馈显示学生对服务人员的态度存在不满,应

该加强服务礼仪的培训,提升服务人员的沟通技巧和工作态度。通过及时有效的反馈机制,高校可以不断改进档案服务质量,真正做到以学生为中心,提升学生的满意度。

4.2 加强档案宣传与教育

许多学生对档案服务的功能和作用了解不够,往往在需要时才意识到档案的重要性。为了提升学生的认知度和参与度,高校应加强档案服务的宣传与教育,帮助学生更好地理解档案管理的意义和相关流程。可以通过组织新生教育、专题讲座、线上教学平台等多种形式,将档案服务的基础知识传递给学生,使学生在入学初期就对档案服务有基本的了解。此外,可以借助校园宣传的形式,如海报、电子屏幕以及微信公众号等,及时发布档案管理的最新动态、常见问题解答等内容,提高学生对档案管理服务认知度和关注度。与此同时,学校还应不断优化档案服务平台的设计,使其界面更加简洁直观,功能更加清晰易懂,方便学生自主操作查询。通过提升学生对档案服务的认知和使用频率,可以有效提高学生的满意度,并增强他们对档案服务的依赖感。

4.3 开展个性化服务

随着学生个性化需求的增加,高校档案服务也需要提供更加个性化的服务,以满足不同群体学生的具体需求。为了更好地服务学生,高校应根据学生的实际情况设计多样化的档案服务。例如,对于准备考研的学生,学校可以提供专门的档案办理通道,并为其提供一对一的咨询服务,帮助他们快速办理相关档案事务,减少不必要的等待和烦琐手续;对于计划出国留学的学生,学校可以为其提供档案翻译、认证等相关服务,并确保整个流程的高效与顺畅。毕业生档案的管理也是高校档案服务中的一个重要部分,应为毕业生提供快速的档案查询和存档服务,确保他们能够顺利完成档案

转递和落户等手续。通过对不同学生群体的需求进行精准识别,并提供定制化服务,能够极大提升学生的使用体验和满意度,从而增加学生对学校档案服务的认可度与满意度。

5 结语

高校档案服务的创新不仅是信息技术发展的必然趋势,也是提升学生满意度、优化学生体验的重要途径。当前,随着信息化技术的不断发展,高校档案管理的方式逐渐发生了变化。通过加速信息化建设、优化服务流程和提升档案管理人员素质等措施,可以有效提升档案服务的效率和质量。这些创新措施不仅能够解决传统档案服务中存在的诸多问题,还能够为学生提供更为便捷、高效和个性化的服务。未来,高校档案服务的创新方向应更多关注学生个性化需求的变化,不断优化档案服务流程,推动档案管理的智能化、数字化。通过不断的创新和优化,提升学生的满意度,推动档案服务的可持续发展。最终,这不仅有助于高校档案管理工作的优化,也为高校的整体教育质量提升提供了有力保障。

参考文献

- [1] 陶娟娟.高校档案馆微信平台服务策略研究[D].南京:中南大学,2023.
- [2] 周雨虹.高校校友会官方微信公众平台校友满意度研究[D].广州:暨南大学,2020.
- [3] 解鸣.智慧校园背景下高校档案公共服务平台建设[J].中国战略新兴产业,2024(32):47-49.
- [4] 余琦.高校档案信息化安全体系建设的价值及路径[J].通讯世界,2024,31(10):40-42.
- [5] 王媛,刘兴超,纪瑞芳.高校档案数字化转型困境与创新路径研究[J].山东农业工程学院学报,2024,41(8):120-123.