

# Research on Digital Services of University Archives Guided by User Needs

Shuxuan Liu

Guangxi College for Preschool Education, Nanning, Guangxi, 530000, China

## Abstract

The digital service of university archives guided by user needs is an urgent research topic. In the digital age, user needs are becoming increasingly diverse and personalized. How to meet these needs and provide efficient and convenient services is a challenge faced by university archives. Due to the many problems discovered by our university's archive personnel in their work, this study explores in detail the demand of university users for digital archive services. It was found that users mainly focus on search speed, resource richness, and borrowing convenience. In response to these needs, this paper proposes a comprehensive digital archive service model, including key technologies such as metadata standardization, cloud storage, and multi platform access, in order to better meet the needs of users. In addition, this study also proposes several suggestions on how to innovate and improve services, aiming to promote the improvement of service quality and satisfaction in university archives. This study has important theoretical and practical significance for the optimization and improvement of digital services in university archives.

## Keywords

user needs; university archives; digital services; service model; service optimization and improvement

## 以用户需求为导向的高校档案数字化服务研究

刘书漩

广西幼儿师范高等专科学校, 中国·广西南宁 530000

## 摘要

以用户需求为导向的高校档案数字化服务是一个亟待研究的课题。数字时代, 用户需求日益多元化和个性化, 如何满足这些需求, 提供高效、便捷的服务, 是高校档案室面临的挑战。由于我校档案人员在工作中发现了诸多问题, 本研究详细探究了高校用户对档案数字化服务的需求。结果发现, 用户主要关注的是检索速度、资源丰富度以及借阅便利性等方面。针对这些需求, 论文提出了一个全面的档案数字化服务模型, 包括元数据标准化、云存储、多平台接入等关键技术, 以期更好地满足用户的需求。此外, 本研究还就如何进行服务创新和改进提出了若干建议, 旨在推动高校档案室的服务质量及满意度的提升。本研究对于高校档案室数字化服务的优化改进具有重要的理论和实践意义。

## 关键词

用户需求; 高校档案室; 数字化服务; 服务模型; 服务优化改进

## 1 引言

我们正处在一个数字信息飞速发展的年代, 这种发展不仅改变了我们获取和使用信息的方式, 也对高等教育领域产生了深远影响。作为信息服务的重要环节, 高校档案室的服务方式和服务质量越来越受到人们的关注。在这个背景下, 以用户需求为本的高校档案数字化服务逐渐成为一个新的研究课题。在这种思想的指导下, 档案的数字化不仅仅是文献资讯的电子化、信息化, 更是以满足用户多元化、个性化的需求为目标, 提供高效、便捷的档案信息服务。回应这个挑战, 本研究详细探究了高校用户对档案数字化服务的需

求, 并提出了一个全面的档案数字化服务模型, 以期更好地满足用户的需求。我们认为本研究对于推动高校档案室服务质量的提升, 满足社会对于档案信息服务的需求, 具有重要的理论和实践意义。

## 2 高校档案数字化服务的现状和挑战

### 2.1 高校档案数字化服务的现状描述

高校档案数字化服务已经成为档案管理领域的重要发展方向<sup>[1]</sup>。当前, 许多高校正加紧推进档案管理的数字化改革, 并取得了一定的成效。档案数字化服务通过计算机技术、图像处理和信息存储等多种技术手段, 实现了档案资料的数字化存储、管理和利用。高校档案室逐步实现了档案资料的数字化扫描、条目录入和在线检索等基本功能, 以期提高档案管理和利用的效率。

【作者简介】刘书漩(1992-), 女, 壮族, 中国广西崇左人, 本科, 助理馆员, 从事档案研究。

当前高校档案数字化服务的现状可以归纳为以下几方面：高校普遍重视档案数字化建设，投入力度不断加大。许多高校已经建立了较为完善的档案管理系统，通过档案管理软件平台，实现了数字化档案的在线存储、管理和利用。在档案数字化的技术应用方面，高校档案室广泛采用先进的信息技术，如OCR字符识别技术、计算机图像处理技术、云存储技术等，以提高档案数字化的精度和效率。

在服务功能方面，高校档案数字化服务也呈现出多样化的发展态势<sup>[2]</sup>。数字化服务不仅提供了在线检索和浏览功能，还包括档案在线借阅、下载、资源共享等多项便捷服务。部分高校档案室还开通了移动端应用，使用户能够随时随地访问档案资源，显著提升了档案服务的便利性和用户体验。

尽管高校档案数字化服务在快速发展，但仍面临一些亟待解决的问题。是档案数字化程度不均衡，不同高校之间的技术水平和服务能力存在差异。一些高校档案数字化基础较为薄弱，尚未建立起完善的数字化档案系统。档案数字化过程中面临技术难度较大、成本高昂等问题，特别是历史档案的数字化处理，需要克服纸张老化、字迹模糊等技术难点。档案数字化建设还需要注重信息安全和隐私保护，确保数字档案在存储、传输和使用过程中的安全性。

综合来看，高校档案数字化服务已取得一定成效，但在全面深入推进过程中仍需不断创新和改进。当前的现状显示，在技术应用、服务功能和政策支持方面的不断努力，将有助于高校档案数字化服务迈向更高水平。未来，高校档案室应继续加大投入，加强技术研究和应用，提升档案数字化服务质量，为广大师生和校外人员提供更加高效、便捷的档案服务。

## 2.2 用户需求多元化和个性化的趋势

数字时代的到来，不仅改变了信息的存储与传播方式，也深刻影响了用户对高校档案服务的需求。用户需求日趋多元化和个性化，成为高校档案数字化服务发展的重要方向之一。

多元化需求体现在用户对信息获取方式、内容类型、检索方式等方面的多样性要求。现代用户不仅限于传统文本资料的利用，更希望能通过档案服务获取多种形式的信息资源，如图片、音视频及多媒体展示等。这种多样化的需求增加了档案服务的复杂性，对档案室提供专业、综合的数字化服务提出了新的挑战。

个性化需求则表现为用户在档案服务中对个性化、定制化服务的强烈期待。用户希望档案室能够依据个人需求，提供专属的检索界面及个性化推荐服务。例如，学生和教师可能关心的研究资料各有不同，系统应能够根据用户的身份和需求，进行区分和个性化推荐。用户还希望档案资源可以根据个人使用习惯进行排列和优化，以提升使用体验和满意度<sup>[3]</sup>。

用户需求的多元化和个性化趋势不仅意味着服务内容的丰富和多样，也意味着服务方式和技术手段的创新需求。

必须通过不断改进技术手段，例如利用人工智能、大数据分析等，为用户提供更加精细化、智能化的服务。还需注重用户反馈，通过持续的需求调研和分析，了解用户需求的变化趋势，以减少服务供需的不匹配。

综合来看，用户需求的多元化和个性化趋势是高校档案数字化服务面临的一个重要发展方向，如何更好地理解并满足这一需求，将直接关系到学校档案管理和服务质量的提升。

## 2.3 高校档案室面临的服务挑战

随着信息技术的疾驰发展，高校档案室在数字化服务道路上遭遇了多重挑战。首先，技术的飞速进步对档案室的软硬件设施提出了更为严苛的要求。然而，许多高校在资金和人力资源的配置上捉襟见肘，这无疑给技术升级带来了巨大压力。

档案数字化不仅仅是一个简单的转化过程，更涉及到了大量历史数据的存储和保护。在这个过程中，如何确保数据的完整性和安全性，特别是在网络安全威胁日益加剧的背景下，成为了档案室面临的一大难题。

与此同时，用户需求的多样化、个性化特点日益凸显，他们希望档案室能够提供更加灵活、精准的服务。但遗憾的是，当前的服务模式和技术手段尚显滞后，难以满足用户的期待。此外，档案元数据标准的不统一、检索系统的不智能、用户体验的不佳等问题，也亟待解决。

面对这些挑战，高校档案室必须积极应对。首先，要有效整合资源，无论是资金、技术还是人力资源，都要进行科学合理的配置，确保数字化工作的顺利进行。其次，要不断提升技术能力和服务水平，引入先进的技术手段，优化服务流程，提升用户体验。

总之，高校档案室在推进数字化服务的过程中，虽然面临诸多挑战，但只要能够积极应对，有效整合资源，提升技术能力和服务水平，就一定能够实现档案数字化服务的高效、便捷，满足日益多样化的用户需求。

## 3 用户需求研究

### 3.1 用户对档案数字化服务的需求调查

在探讨高校档案数字化服务中用户需求的重要性时，详尽而准确的数据收集显得尤为关键。为了深入了解这一点，我校档案人员针对数字化系统，对高校用户群体在档案数字化服务方面的具体需求进行了系统性调查与分析。

通过分析数字化系统，发现高校用户对档案数字化服务的核心需求主要集中在以下几个方面：一是希望提高检索速度和准确性，减少搜索耗时；二是期望扩大档案资源的丰富度，包括引入更多的历史档案、研究报告和多媒体资源等；三是借阅操作的便利性，用户希望能够在不同设备上无缝衔接，并且具有快捷的下载和在线阅读功能；四是用户界面的友好性和操作的简易性，特别是对于非技术专业用户尤为重

要；五是档案数据的安全性，确保用户的隐私和数据完整性。

通过此次用户需求调查，积累了丰富的资料，为下一步制定档案数字化服务模型和提出服务优化改进建议提供了坚实的基础。这些调查结果不仅帮助了解了当前用户对高校档案数字化服务的期望，也为未来高校档案室的数字化发展提供了宝贵参考。

### 3.2 用户需求的数据分析

在深入探讨高校档案数字化服务的过程中，对用户需求的数据分析显得尤为重要。这种分析不仅揭示了用户在使用过程中的关注点与偏好，而且为档案室提供了改进服务的明确方向。

我们关注到检索速度这一关键指标。通过数据分析，我们发现用户对于检索速度有着极高的期待。快速、准确的检索能够帮助用户迅速定位到所需资源，极大地提升了用户体验。

资源丰富度同样是用户高度关注的一个方面。调研数据显示，超过一半的用户对现有档案资源的数量及种类表示不满。他们希望档案室能够进一步拓宽资源收集范围，特别是在历史文献、教学资源、学术论文等特定领域加大数字化资源的积累力度。这反映了用户对多样化、专业化档案资源的迫切需求。

在借阅便利性方面，用户的需求同样不容忽视。随着移动互联网的普及，用户对于多平台接入、多终端使用的需求日益强烈。调查数据表明，大部分用户希望能够通过手机、平板等移动设备随时随地访问档案资源。此外，用户还希望简化借阅流程、提升访问权限管理水平，以便更加便捷地获取所需档案信息。

通过深入的数据分析，我们不仅能够明确用户在档案数字化服务中的主要需求与痛点，还能为档案室提供有针对性的改进建议。例如，优化检索算法以提高检索速度，拓宽资源收集渠道以丰富资源种类，开发移动应用以实现多平台接入等。这些改进措施不仅能够提高用户满意度，还能在一定程度上提升高校档案室的服务质量与效率。

### 3.3 需求动态变化及其对档案服务的影响

随着科技的飞速发展和用户需求的持续演变，高校档案室的数字化服务正面临前所未有的挑战。现代用户不再满足于基本的检索速度和资源量，而是追求服务的个性化和智

能化。

这种需求的动态变化，要求档案室必须灵活调整服务策略，紧跟用户期望的步伐。大数据和人工智能等新技术的引入，为用户提供了个性化推荐和智能检索等创新服务，使档案查询更加便捷、高效。

同时，数字化系统与OA系统(办公自动化系统)的对接，成为了档案室工作的关键一环。通过实现两大系统的无缝连接，档案工作的效率和准确性得到了显著提升，极大地满足了高校各部门在档案管理方面的实际需求。

这些变革不仅提升了用户对档案服务的满意度，也推动了高校档案室在管理和服务模式上的创新。档案室正逐步从传统的档案管理角色转变为数字化、智能化的服务提供者，为用户提供更加精准、高效、便捷的档案服务。未来，随着技术的不断进步和用户需求的不断变化，高校档案室的数字化服务还将继续迈向新的高度。

## 4 结语

本研究以用户需求为出发点，系统探索了高校档案数字化服务的需求，并针对检索速度、资源丰富度、借阅便利性等关键方面提出了全新的档案数字化服务模型。一方面，尝试着使用元数据标准化、云存储、多平台接入等新型技术，为用户提供更加高效、便捷的服务。另一方面，对服务的持续创新和改进提出了许多具有创新性的建议，旨在推动高校档案室服务质量及满意度的全面提升，帮助高校档案室更好地适应数字化时代的挑战。但是，研究中也存在一些局限性，例如，服务模型可能存在需要进一步优化的空间，多平台接入可能需要进一步适应不同平台的操作习惯等。因此，未来的研究可以针对这些问题进行深入研究，以实现档案数字化服务的连续性优化和提高。最后，希冀本研究能为同行和有关研究者提供一些参考和借鉴，推动高校档案数字化服务理论与实践的进一步发展。

### 参考文献

- [1] 杨倩.以用户需求为导向的高校档案服务优化研究[J].参花,2023(30).
- [2] 李燕.以用户需求为导向的高校档案数字化建设模式初探[J].科教导刊:电子版,2020(19).
- [3] 马雪君.基于信息用户需求视角下的高校数字档案室服务研究[J].新丝路:中旬,2020(2).