

Exploration of Innovative Models for Office Archive Utilization Services

Shaomin Zhu

China Construction Installation Group Co., Ltd., Nanjing, Jiangsu, 210000, China

Abstract

Against the backdrop of the state's high regard for the development of the archival cause, a series of policies have pointed out the direction for the innovation of office archival utilization services. The "Opinions on Strengthening and Improving Archival Work under the New Situation" requires the establishment and improvement of three major systems for archival resources, utilization and security, incorporates archival information services into the scope of public services, and encourages the expansion of service channels and the development of archival resources. The "Regulations on the Management of Archives in Government Agencies" emphasizes the significance of archives work in government agencies for law-based administration and scientific decision-making, and promotes the improvement of archives management levels and resource sharing. Against this background, this article explores innovative paths for office archives to meet the demands of The Times and the expectations of the public.

Keywords

Office Archives Archive utilization service Innovation mode

办公室档案利用服务的创新模式探索

朱少敏

中建安装集团有限公司, 中国 · 江苏 南京 210000

摘要

在国家高度重视档案事业发展的背景下, 系列政策为办公室档案利用服务创新指明方向。《关于加强和改进新形势下档案工作的意见》要求建立健全档案资源、利用与安全三大体系, 将档案信息服务纳入公共服务范畴, 鼓励拓展服务渠道、开发档案资源。《机关档案管理规定》强调机关档案工作对依法行政、科学决策的重要性, 推动提升档案管理水平与资源共享。在此背景下文章探索办公室档案契合时代需求与公众期待的创新路径。

关键词

办公室档案; 档案利用服务; 创新模式

1 引言

办公室档案作为单位运营与发展的重要信息资源, 承载着历史记忆与知识沉淀。在数字化浪潮席卷各行业、用户需求日益多元的当下, 传统档案利用服务模式在效率、精准度和便捷性上的短板逐渐凸显。同时, 国家政策对档案事业创新发展的推动, 以及行业竞争带来的挑战, 都迫切要求办公室档案利用服务寻求突破。本文聚焦创新模式探索, 分析必要性并提出实施策略, 以期档案服务现代化转型提供参考。

2 办公室档案利用服务创新的理论基石

办公室档案利用服务创新的理论体系, 融合档案学、管理学、信息传播学等多学科理论精髓, 为服务模式革新提

供了坚实的学术依据。档案学领域的信息资源管理理论, 基于知识管理与信息资源生命周期理论, 将档案视为动态化、可增值的知识载体, 强调通过元数据规范、知识图谱构建等技术手段, 实现档案资源从原始存储到知识服务的转化, 为服务创新奠定资源开发理论基础。管理学中的服务优化理论, 以服务主导逻辑 (SDL) 为核心, 主张将用户价值共创融入服务流程, 通过引入服务蓝图设计、服务接触点管理等方法, 系统性优化档案服务全链条。信息传播学中的媒介融合理论与受众中心理论, 则为档案服务载体创新提供指引, 要求档案部门依据受众需求差异, 整合传统与新兴媒介资源, 构建多模态信息传播体系。三者相互交织, 共同构建起从资源开发、流程优化到传播升级的完整理论框架, 为办公室档案利用服务突破传统范式、实现创新发展提供了科学的理论支撑。

【作者简介】朱少敏 (1990-), 女, 中国安徽滁州人, 中级经济师, 从事办公室业务岗, 负责档案保密业务研究。

3 办公室档案利用服务创新的必要性分析

3.1 时代发展驱动服务模式革新

在数字化深度融合的背景下，传统档案服务与现代办公需求矛盾加剧。纸质档案依赖实体存储，易老化受损，人

工检索效率低、难度大。创新服务依托云计算、大数据等技术，实现档案管理全流程线上化与智能化。档案云端存储便于管理备份，智能检索精准快速，在线审批查阅功能让用户无需线下奔波。新旧模式的显著差异，凸显档案服务模式革新的紧迫性。

表 1 新旧档案利用服务模式差异

环节	传统服务模式	创新服务模式
存储环境	依赖实体库房，易受温湿度等环境影响	云端存储，数据安全稳定，不受物理空间限制
检索效率	人工检索，耗时久，易出错	智能检索，秒级响应，精准定位
使用便捷性	需线下提交申请，现场查阅	线上提交、审批、查阅，全流程线上操作

3.2 用户需求升级倒逼服务创新

用户群体的多元化与需求精细化，对办公室档案利用服务提出更高要求。内部用户中，企业管理层需档案数据辅助战略决策，业务部门依赖档案支撑项目推进；外部用户方面，科研机构亟需专题档案开展学术研究，社会公众对民生档案的便捷获取需求迫切。传统档案服务仅提供原始档案借阅复制，无法满足用户对信息深度加工的需求。而创新服务以用户需求为导向，通过整合、挖掘档案资源，提供更具价值的服务内容。从“被动供给”到“主动服务”的转变，是档案服务适应需求升级的必然趋势^[1]。

3.3 政策要求推动服务体系优化

国家对档案事业的政策导向，为办公室档案利用服务创新指明方向并提供支撑。《“十四五”全国档案事业发展规划》等政策文件强调推进档案数字化转型、强化资源共享利用、提升服务效能，要求构建现代化档案服务体系，打破部门间信息壁垒，促进档案资源跨区域、跨部门流通。在政策驱动下，传统档案服务“信息孤岛”、重复建设等弊端有待改善。办公室档案利用服务需通过技术革新与流程再造，搭建统一服务平台，实现“一窗受理、协同办理”，优化服务流程，提升服务效率与用户体验，以此响应政策要求，推动档案服务体系升级。

3.4 行业竞争促使服务提质增效

信息服务行业的迅猛发展，加剧了档案服务领域的竞争态势。第三方信息服务机构凭借人工智能、大数据等先进技术，结合灵活的运营模式，推出智能化、个性化服务产品，快速抢占市场份额，吸引大量用户资源。其智能分类检索与精准信息推荐功能，极大提升了服务效率与用户体验。传统档案服务若持续以保管为核心、维持单一服务形式，将难以应对激烈的市场竞争。办公室档案利用服务唯有通过技术升级与模式创新，优化服务流程，提升服务质量，塑造差异化竞争优势，才能在行业竞争中稳固地位，满足用户日益增长的服务需求。

4 办公室档案利用服务创新的实施策略

4.1 技术驱动：构建智能服务体系

技术革新是档案服务创新的核心引擎。依托人工智能与云计算技术，档案管理实现从传统纸质存储向数字化、智

能化的转型。在档案存储环节，实体库房常面临空间饱和、温湿度调控复杂、纸张老化等问题，而云计算技术将实体档案转化为数字资源，存储于云端，不仅释放了物理空间，还通过多地分布式备份机制，有效抵御数据丢失风险，确保档案安全可查。

检索服务中，自然语言处理技术的引入颠覆了传统查阅模式。以往用户需精准记忆档案名称、编号，通过人工翻阅目录检索，效率极低；如今只需输入模糊需求，系统便能通过语义分析，快速关联档案库资源，实现秒级响应。区块链技术的应用则为档案信息安全筑牢防线，其分布式账本特性将每一次调阅、修改操作完整记录，形成不可篡改的时间戳日志，从根源上杜绝信息伪造与恶意篡改。

4.2 流程优化：精简服务环节

传统档案服务流程因环节繁琐、审批冗长，常导致服务效率低下，难以满足用户对便捷性和时效性的需求。例如，在跨部门档案调取时，用户需多次往返不同科室提交材料，等待逐层审批，整个过程耗时耗力。通过流程再造，档案服务实现了从碎片化到系统化的转变，显著提升服务效能^[2]。

首先，对档案调阅、审批、归还等环节进行标准化整合，打破部门间的壁垒，去除重复冗余步骤，将复杂的流程拆解为清晰的模块化服务单元。每个模块设定明确的操作规范和处理时限，确保流程运转高效有序。其次，推行“一站式”服务模式，搭建统一的线上服务平台。用户只需在平台上提交申请，系统便会根据需求类型自动分配任务至对应部门，实现跨层级、跨部门的协同处理，彻底改变过去“多头跑、反复问”的局面。

以档案借阅为例，传统模式下需经历提交申请、部门初审、主管部门复核、档案调取、现场领取等多个步骤，流程节点多且相互独立，任何一个环节延迟都会影响整体进度。而创新流程借助电子审批与在线查阅功能，将流程简化为线上申请、自动审批、即时获取三个环节。系统自动验证用户权限，快速完成审批，并开放在线查阅通道，用户无需到现场即可获取所需档案。

4.3 资源整合：拓展服务边界

档案资源的分散存储与独立管理，如同信息孤岛般制约着服务效能的释放。在传统模式下，各部门档案各自为政，

不仅导致资源重复建设,更使得用户需耗费大量精力在不同渠道间辗转获取信息。通过系统性的内外部资源整合,档案服务得以突破局限,实现价值的最大化利用。

对内,以打破部门信息壁垒为核心,构建统一的档案资源库。将分散在各科室的纸质档案与电子文档进行全面梳理,通过标准化分类编目与数字化处理,形成集中管理的资源体系。建立跨部门索引,让原本孤立的数据实现互联互通,消除资源冗余的同时,为深度利用奠定基础。对外,积极与图书馆、档案馆、科研机构等建立合作机制,整合各方特色资源,搭建区域性档案共享网络。例如,某地区搭建跨部门档案共享平台,将政务公开文件、企业历史沿革资料、民生服务档案等多类型资源整合,用户在单一系统检索,即可获得多方目录信息,实现“一次查询,全网获取”。跨机构协作不仅拓宽了档案资源的广度,更通过优势互补提升了整体服务能力。

4.4 人才培育:强化服务支撑

档案服务创新的持续推进,离不开高素质人才队伍的

支撑。传统档案管理人员以文档保管为主要职能,知识结构单一,难以适应智能化、多元化的服务需求。通过系统化培训与人才引进双轮驱动,着力打造复合型人才梯队。一方面,开展针对性培训课程,内容涵盖档案数字化技术、信息分析方法、用户服务技巧等领域,帮助现有人员实现技能升级;另一方面,引进具备信息技术、数据分析、知识管理背景的专业人才,优化团队知识结构,为服务创新注入新活力^[3]。

为激发人才创新活力,建立科学的考核激励机制。设立“创新服务奖”,对提出有效改进方案或开发新服务产品的员工给予奖励;推行“项目制”管理模式,鼓励团队自主发起创新项目,并给予资源支持与容错空间。在人才培养方面,采用“导师制”培养模式,由经验丰富的资深员工带教新人,促进经验传承与能力提升。同时,定期组织跨部门交流与外部学习活动,拓宽员工视野,激发创新思维。下图以可视化形式呈现人才培育体系的核心框架,展示培训、引进、激励三者协同发力,为档案服务创新提供持久动力。

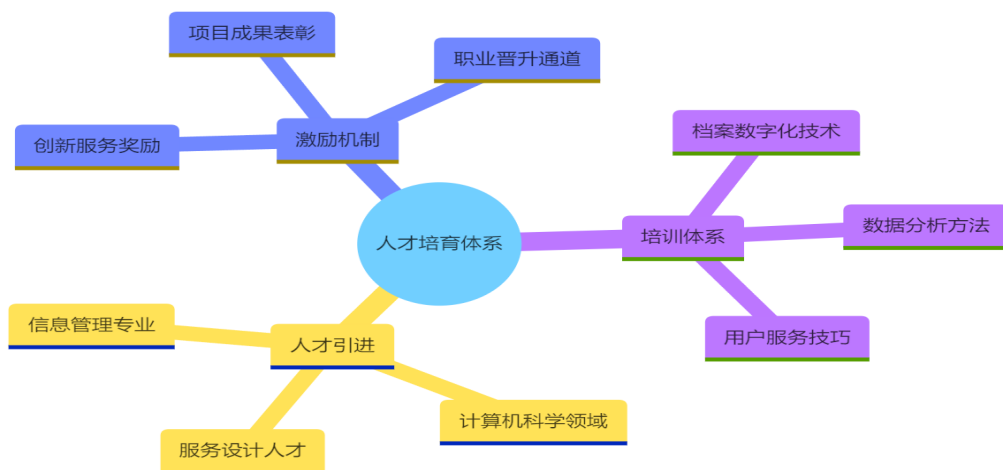


图1 人才培育体系的核心框架

5 结语

办公室档案利用服务的创新,是顺应时代发展、回应政策要求、满足用户期待的必然选择。通过技术驱动、流程优化、资源整合与人才培育等多维度策略的协同推进,不仅能提升档案服务的效率与质量,更能拓展其社会价值与应用边界。未来,档案服务需持续深化创新,紧跟技术变革与需求演变,构建更智能、高效、多元的服务体系,推动档案事

业高质量发展。

参考文献

- [1] 赵传玉,郭寒冰.国有企业档案利用服务意识问题与对策[J].档案与建设,2022,(11):62-64.
- [2] 赵锐.基层档案利用服务工作的思考[J].兰台世界,2019,(S2):88-89.
- [3] 张金年.数字化背景下高校档案利用服务的现实困囿与疏解路径[J].社会与公益,2025,(04):361-363.