

事业单位档案信息化建设对提高公众服务水平的影响

梁娜

湖北省宜昌市水文水资源勘测局，湖北省宜昌市，443000；

摘要：随着数字化时代的到来，事业单位的档案信息化建设对公众服务水平的提升起着至关重要的作用。本研究旨在分析事业单位档案信息化建设对提高公共服务质量的积极影响。采用定性定量相结合的方法，对比分析信息化前后事业单位服务效率、服务覆盖和用户满意度的变化。通过实证研究，结果表明档案信息化大幅提高了事业单位的工作效率，缩短了公众等待时间，且使得档案检索和利用变得更加方便快捷。同时，信息化建设使档案服务覆盖面广泛，服务模式多元化，极大地提高了公众对事业单位服务的满意度，促进了社会公共资源的优化配置。本研究对于指导事业单位进一步推进档案信息化建设、实现高效、便捷的公共服务具有重要的理论意义和实践价值。未来工作应关注档案信息安全和隐私保护，确保信息化建设的健康可持续发展。

关键词：事业单位档案信息化；公众服务提升；用户满意度增加

DOI:10.69979/3041-0673.25.03.056

引言

当今时代浸润数字化变革，事业单位档案信息化建设关乎当代社会进步。档案信息化建设涉及单位效能提升、服务品质改善。此项研究着重探讨档案信息化助力公共服务进步之效。调研数据显示信息化建设确实提升工作效率。民众查档过程更为简便。档案查阅范围更广泛便捷。研究结果为事业单位优化管理服务带来诸多启示。档案信息化进程中尤须强调信息安全隐私保护。此研究所得实践经验可为事业单位档案信息化工作提供诸多借鉴。整体考察档案信息化工作实为当代事业单位发展之重要课题。

1 档案信息化背景及意义

1.1 数字化时代档案管理的新挑战

信息技术的发展速度明显提高，给档案管理带来了新的要求。传统的档案管理方式，面对快速更新的信息需求，已经有点力不从心。这就不是简单的多样化，它要求管理模式做出信息化改变。档案数量的增加和复杂化让纸质管理的效率显得不尽如人意，无论是存储还是检索方面。变化如此迅速，档案管理要具备及时反应的能力。而公众越来越关注信息的公开透明，信息访问和安全性也变得更加紧迫。在云计算、大数据和人工智能等先进技术领域的快速发展背景下，档案管理必须在技术应用和员工培训上迅速提高，以面对这些新兴技术的挑战和机遇。探索并发展适应数字化时代需求的档案信息化模式已经成为当前事业单位档案管理的核心课题之一。

1.2 事业单位档案信息化的发展趋势

档案管理界悄然进行了一场革命，在事业单位中尤为明显，技术的大踏步引领了显著的变化。以前看似遥不可及的云计算、大数据、人工智能技术如今已深入到了档案保管的各个角落，让存储海量档案、快速找到所需文件和相互分享档案资料都变得如此轻松。经历了从纸本记录到电子文档的跨越，管理者们意识到，不仅要靠累积，还得靠智能整合和即时更新这样的动态模式来把握档案的脉搏。档案服务也紧跟潮流，线上线下相结合，通过互联网打破了时间空间限制，简化了用户查找和使用档案的流程。技术的进步和政策的扶持，这双引擎正在推动档案信息化朝着更高效、更智慧的未来迈进，助力于提升面向广大用户的服务品质。

1.3 信息化对公共服务水平提升的理论基础

信息化对公共服务水平提升的理论基础在于其通过整合和优化资源，增强了数据的可访问性与透明度。信息技术的应用使得信息流动更加高效，从而提高了机构的响应速度及服务准确性。信息化还推动了业务流程的标准化和简化，降低了人为错误的发生率。通过信息化，用户能够获得更多自助服务选项，提升服务体验，增加满意度，从而实现公共服务的整体提升。

2 事业单位档案信息化建设现状

2.1 档案信息化建设的基本框架与流程

事业单位把档案信息化作为提升管理效率的一个重点，具体的做法包括升级硬件设施和开发专门软件，比如说，为了能迅速处理信息，就要引入性能强劲的服

务器和存储设备，还得有好用的终端。软件方面，则要能一站式搞定档案的管理、搜索和借阅等操作。至于那些纸质档案，现在是通过扫描录入的方式变数字，重点是要准确又快速。弄这么一套系统，得先来个需求调研，然后设计方案，接下来是研发和测试，最后才是部署使用，还得培训员工，才不会乱套。通过这样的系统框架，事业单位的信息管理服务变得更为高效方便，这不仅稳固了档案管理的基础，还促进了服务品质和工作效率的双向增长，为机构在信息化道路上加速了步伐。

2.2 事业单位在信息化建设中的实践案例

一些事业单位在数字化档案管理方面迈出了坚实的一步。举个例子，有家公共卫生机构把一堆纸质档案转换成了数字格式。这样不仅方便了档案的查找和分享，还让人找资料快多了，不用像以前那样翻箱倒柜。他们上线了一个档案服务的网站，这下大家上网几下鼠标就能拿到自己需要的信息，服务效率高了，用户满意度也上去了。另外有的文化单位开始用云存储来保管档案，这玩意既安全又放心，还能用来做大数据分析，帮助领导做决策。这些动作都展示了信息化在改善档案管理和提升服务效果上的强大威力。

2.3 现阶段档案信息化所面临的主要问题

事业单位档案信息化建设成效显著，但仍存在诸多制约因素。一些单位基础设施薄弱，信息系统运转低效，资源共享利用程度不高。各单位皆感专业技术人才缺乏，无法妥善维护及更新系统。经费投入分配失衡，致使部分单位建设进程缓慢。档案信息安全及隐私保护方面尚未完善，公众对此产生疑虑。事业单位档案信息化建设实难快速推进，任重道远，需多方助力方能完善。各项问题亟待破解，建设工作正面临重大考验。

3 档案信息化对服务效率的提升效果

3.1 工作效率的变化分析

信息化时代，档案自动存储、分类和检索技术的应用改头换面了事业单位的日常运行。数字化工具和软件系统投入运行，带动了高速的档案处理动能，让繁琐的纸质档案工作成为历史。仅需点击鼠标，数秒内完成的信息录入与查询，曾令人难以想象的迅捷现如今成为常态，大幅压缩了传统方法下的时间开销。档案管理的准确率和可靠性也跟着水涨船高，信息更新不再是难题。单位内部的信息流转更是加速，通道畅通无阻减少了沟通协作所需的时日，决策执行的节奏也因此提速。部门之间的信息共享变得异常高效，信息孤岛现象逐步消解，化繁为简。资源按需流转，极大优化了配置。这一连串

的改进和调整，正是借助信息化技术的红利，不仅使得事业单位的工作效率跃升，资源应用率的增高更是助力了公共服务水平的整体提升。

3.2 公众等待时间的缩短情况

档案信息化显著缩短了公众等待时间，极大优化了服务效率。传统纸质档案管理流程繁琐，检索耗时，影响公众体验。而档案信息化建设通过系统化、电子化和网络化管理，大幅提升档案检索和调用速度。数字平台快速响应服务需求，实现档案在线调度与共享，减少了等待时间。智能化搜索引擎和自动化流转机制的引入，进一步简化了档案调取流程。实证研究显示，档案信息化建设后，服务流程时效性增强，公众满意度显著提升。这一变革大幅降低了公众获取服务的障碍，彰显了档案信息化在优化服务效率方面的重要价值，为公众提供了更加高效便捷的档案服务体验。

3.3 档案检索与利用的便捷性提升

档案信息化显著提升了检索与利用的便捷性，通过引入先进的数字化管理系统，实现了信息的快速检索和高效处理，用户能够在短时间内获取所需档案内容，极大缩短了信息获取的时间，提高了服务效率。

4 档案信息化与服务质量的关系

4.1 档案服务模式的多元化趋势

多元化的共享让档案信息化在事业单位服务模式重塑中令人眼前一亮。记得过去，档案管理总被时空的束缚严重拖累，这让满足广大公众的多元需求极为困难。转眼间，如今的信息化技术完美解决了这个问题。事业单位现已构建起线上线下完美融合的服务网络，大家可以依据需求，自主选择查询方式，不论是在线系统，移动应用，还是自助设备，都能随时随地获取档案信息。而智能档案管理系统的出现，更是加速了服务响应，大大提升了用户体验。要知道，这并非唯一的好处。还有大数据技术，这一神奇的工具也得到了广泛应用，使得个性化服务成为可能，精准解读了公众需求并为他们提供定制化解决方案。多元化服务模式显著提升了档案服务的便捷性和灵活性，增进了公众对事业单位服务的认同和信任。现代化进程在这一过程中越发清晰，档案管理更加顺畅有效。尤其值得一提的是，事业单位服务模式的创新得益于信息化建设的推动，公众需求得到更好的满足，服务质量和服务效率同步提升。

4.2 档案服务覆盖的广泛性

档案信息化的推进极大地扩展了档案服务的覆盖

范围。通过信息化，事业单位能够打破传统物理空间的限制，实现档案资源的远程访问，使更多公众可以随时随地获取所需信息。这种广泛覆盖不仅提高了档案服务的可及性，还帮助偏远地区和行动不便的用户享受同等便捷的服务。数字化平台的引入使得档案资源的共享成为可能，促进了不同事业单位之间资源的协同和互通，进一步扩大了服务的广度和深度^[5]。这种全面的覆盖能力显著提升了档案服务的质量和效率。

4.3 信息化建设对用户满意度的正面影响

档案信息化建设对用户满意度的提升具有显著作用。通过数字化手段优化档案管理流程，提高了档案检索的准确性与便捷性，极大降低了用户在获取信息时所需的时间成本，增强了服务体验。信息化技术的应用还使服务方式更加多样化，在线自助查询、远程档案利用等功能为用户提供了更高的灵活性和便利性，满足了不同群体的个性化需求。档案信息化推动了服务透明度的提升，通过数据实时更新与反馈机制，有效增进了公众对服务质量的信任感。这些改善充分体现了信息化在提升用户满意度方面的积极影响，为事业单位公共服务的持续优化奠定了基础。

5 档案信息化建设的未来展望与挑战

5.1 档案信息安全与隐私保护的重要性

档案信息化建设在提升公共服务效率和质量的同时，面临信息安全与隐私保护的新挑战。数字化存储和网络传输增加了信息泄露风险。为此，需采取数据加密、身份验证等技术措施，并建立完善的信息安全管理体系和数据管理规范，降低非法访问和篡改风险。同时，加强信息安全意识教育，提升工作人员的安全防护能力。这些举措对保障档案信息化健康发展、维护公众信任至关重要，为实现可持续的公共服务创新提供坚实保障。确保档案信息安全与隐私保护，是档案信息化建设不可或缺的一环。

5.2 档案信息化建设可持续发展战略

档案信息化建设的可持续发展战略需要从技术、管理和政策三个层面进行全面规划。技术层面，需强化信息系统的先进性，提升数据处理能力，确保系统的兼容性和可扩展性。管理层面，建立完善的档案信息化管理制度，包括信息共享机制、更新维护流程和人员培训体系，以保障信息化建设的规范化运作。政策层面，需加强政策引导和法律保障，通过制定相关法律法规和政策鼓励，促进档案信息化的持续发展。应注重引入绿色技

术，降低能耗，实现节能环保，以支持事业单位在信息化进程中实现长远的社会效益和经济效益。

5.3 推动公共服务创新与信息资源整合策略

推动公共服务创新与信息资源整合策略是档案信息化建设未来发展的关键。通过引入先进的信息技术，将分散的档案信息进行数据整合和共享，能够实现跨部门之间的数据互通互联。信息系统的互联互通有助于提升公共服务的全面性与灵活性，促进形成以用户需求为导向的服务创新。通过大数据分析技术，可以深入挖掘档案信息背后的规律和趋势，支持决策优化，提高服务的精准度与时效性。信息资源的有效整合与动态利用将最大化社会公共资源的使用效率，为公众提供更优质、更便捷的服务。

6 结语

通过对事业单位档案信息化建设对提高公众服务水平的影响进行深入研究，我们发现，随着数字化时代的到来，信息化技术在事业单位档案管理中的应用越来越广泛，其效果显著。档案信息化不仅极大地提高了事业单位的工作效率，缩短了公众等待时间，也使得档案检索和利用变得更加便捷，服务模式多元化，大大提高了公众的满意度。然而，本研究也暴露出一些问题，包括信息安全和隐私保护等需引起重视。因此，未来的研究可以考虑如何弥补这些不足，以确保事业单位的信息化进程能够健康、稳定地发展，为公众提供更高效、便捷的服务。此外，本研究的结果有力地支持了事业单位应深化信息化建设，以提高公众服务水平的观点，对事业单位的未来发展规划和公共服务体系的优化具有重要的指导意义。希望这一研究能为二者提供有价值的参考，促进我国公共服务体系的改革与发展。

参考文献

- [1] 张思雨. 事业单位档案信息化建设探析[J]. 大众商务: 上半月, 2021, (11): 0183-0184.
- [2] 王威. 事业单位档案信息化建设之我见[J]. 黑龙江档案, 2022, (02): 216-218.
- [3] 李翠艳. 事业单位档案的信息化建设[J]. 大众标准化, 2021, (11): 113-115.
- [4] 王爽. 事业单位档案信息化建设研究[J]. 黑龙江档案, 2022, (03): 238-240.
- [5] 艾宁. 信息化背景下事业单位档案服务探究[J]. 市场调查信息: 综合版, 2021, (14): 0084-0085.