

基于四维度模型的公共档案馆服务创新研究

夏建红

长沙市不动产登记中心 湖南长沙 410031

【摘要】数字时代，公共档案馆面临着服务方式转型与创新的迫切需求。本文基于四维度模型在公共档案馆服务创新研究的可行性，从服务概念、用户界面、服务传递和技术应用等方面对公共档案馆服务创新提出策略，以期对新形势下公共档案馆服务质量的提高提供参考。

【关键词】公共档案馆；四维度模型；服务创新

随着数字时代的全面到来，新兴科学技术逐渐普及并融入日常生活。与此同时，全国档案事业不断向前发展，公众档案意识逐步提高，人们对档案服务的需求与日俱增，并呈现出更加个性、多元的特点。对传统档案服务模式带来挑战，推动档案馆的角色从单一的档案保管者，逐步转型为档案服务提供者，也使得创新档案服务方式方法显得尤为必要。

1 服务创新四维度模型概述

服务创新指针对组织员工、业务流程等主体，选取合适的服务技术、方法和理念，以取得更高的用户感知价值的过程。Buliderbeek、Hertog、Marklund、Miles (1998) 提出了一个整合概念模型“四维度模型”，即服务创新的四个具体维度“新服务概念”“新的顾客界面”“新服务传递系统”和“技术”，全面覆盖了服务创新的各要素和它们各自对应的不同职能活动，并强调服务创新不是由其中某个单一要素导致的，而是多种要素相互作用的结果（见图一）^[1]。

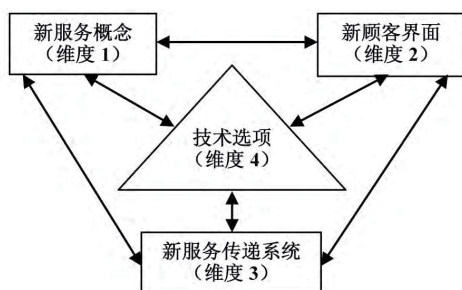


图 1 服务创新四维度模型

2 公共档案馆服务现状分析

目前学界对公共档案馆服务创新的主题主要集中在以下方面：第一，公共档案馆新职能探讨；第二，新的发展阶段下公共档案馆服务创新研究；第三，公共档案馆服务质量综合评价机制研究。综合以上分析，当前档案学界以四

维度模型为依据对公共档案馆服务创新进行系统性分析的研究尚在探索。而在实际应用层面又有四个方面的特点：

从服务形态上看，当前的公共档案馆服务以被动服务为主要特征，大多是等待用户提出需求后再向其提供对应服务，即坐等用户上门，虽有个别档案馆主动开展一些档案展览和主题教育，但规模较小，且未能成为常态，并没有显著提高其服务能力。

从服务场域上看，公共档案馆服务基本是场馆内部服务，用户如有档案服务需求，则需到馆访问，申请相关档案的查询，少数档案馆开通了线上查档窗口，但其中只有个别档案处于开放状态。这虽然保护了档案的安全性，但也极大地限制了档案服务在公众群体间的传播流通。

从服务组织上看，公共档案馆服务主体为馆员，即服务的提供者，用户只是服务的客体，其所得的服务为主体提供，这使得用户对于服务能力水平和效果只能被动接受，进而可能导致档案馆对自身档案服务能力水平成效缺乏清晰了解。

从服务内容上看，当前公共档案馆大都停留在档案查询的基础层面，只是开展了档案的查询服务，尚未依托档案进行深层开发利用，如基于档案内容开展知识服务等，这一现象受限于档案工作人员的素养和技术水平等多方面因素。

3 基于四维度模型的公共档案馆服务创新研究的可行性

进行服务创新需要四个维度相互作用，即挖掘服务概念运用特性知识形成新产品（维度1），依照用户需求选择合适的沟通方式（维度2），构建科学合理的组织结构以确保服务的有效传递（维度3），同时采取技术手段对上述过程提供支撑（维度4）^[2]。四维度模型是一个结构化经验模型，提供了分析服务创新模式的基本框架，而公共档案馆服务流程均体现出上述四维度的内涵。

3.1 服务概念认知改变

服务概念是一种为解决由服务对象所驱动的现实问题而提出的服务观念。以往公共档案馆服务创新在很大程度上是基于载体的创新，而非“理念性创新”。公共档案馆服务概念的新认知，主要体现在以下方面：

(1) 用户对档案馆的主动服务需要日益增长。用户多样的需求与档案馆现有的特定服务对接不足，公共档案馆仅仅依靠现有服务方式已无法满足用户要求，迫使档案馆从被动服务的提供者向主动服务的引导倡议者进行转变。同时，《中华人民共和国档案法》（2020）较之于以往，增添了“国家鼓励档案馆开发利用馆藏档案，通过开展专题展览、公益讲座、媒体宣传等活动”，这是从法律层面推动提倡档案馆以主动形式开展和创新档案服务^[3]。

(2) 潜在价值向现实价值转化进程加快。随着人们对数据的认识加深，档案作为数据来源之一，其价值已不再是局限于对其形成主体，其蕴含的价值逐渐扩散。互联网技术的发展和普及和大数据技术的进步，越来越多的数据信息产生并被智能化分析、提取，为档案数据的共享和关联提供了保障，使海量数据保持完整性和多样性，挖掘新的档案价值成为了可能，促进了潜在价值向现实价值的转化进程。

3.2 用户需求改变引发档案馆服务方式变化

服务具有生产和消费同步的特点，需要不断根据用户产生的新需求改良所提供服务和沟通交流的方式。公共档案馆面向社会提供服务，需了解不同用户的需求，顾客界面是档案馆与用户交互的平台，是服务提供和交流的主要方式，也是对实际顾客和潜在顾客的特性需求进行深入了解的窗口。

(1) 需求主体扩展。技术革新和生活水平的提高降低了民众使用互联网的门槛，方便了进行用户网上查档，扩大了档案使用者的范围。其次，随着教育的普及，公民的档案能力逐渐增强，越发意识到档案的重要性，获取档案的积极性、主动性也不断提高。最后，在传统档案时期，档案主要是为政府等决策服务的，很多人的档案意识尚处在懵懂的初级状态，而随着档案的逐渐开放，越来越多的公民和组织可以从档案中得到支持、借鉴和指导，因此这方面的档案需求量也不断增加。

(2) 需求层次变化。一方面，由于年龄、职业、受教育程度的不同，人们的档案能力水平参差不齐，其档案知识、档案价值观和档案利用倾向自然也不相同，这就使得对档案信息的服务内容、服务时间、服务方式的需求不同。另一方面，进入新时期，人们的生活水平迅速提高，社会的主要矛盾转化为人民日益增长的美好生活需要和不

平衡不充分的发展之间的矛盾，对档案的需求层次已经由最基本的物质条件逐渐转向精神层面的需要，更加注重对档案文化价值的发掘，基于档案的情感需求也不断增加。

3.3 公共档案馆服务流程逐渐简化

服务传递系统主要强调生产和传递服务的组织机构内部人员、机器、流程等协调安排。用户体验的好坏与服务效率有关，而服务效率的提高很大程度上受到服务流程的制约，只有构建合理的流程、有效的组织和高素质工作人员才能使服务有效传递。

传统的公共档案馆服务流程包括用户提供证明材料并提出查档申请、档案人员鉴别档案性质、档案形成部门负责人审批、档案馆提供档案材料等步骤。而随着时代变迁，许多政府机构的服务流程更加简化优化，取消无谓证明和繁琐程序，并依托电子平台通过网络在线、人工服务窗口进行更多互动服务，提高与用户的交互能力，推动服务的高效传递。档案馆工作流程的简化即是对服务传递系统的简化，但于此同时也需注意服务流程、组织和人员的效力效能。

3.4 技术在档案领域的应用融合

技术应用与融合是传统公共档案馆转型的重要因素之一。一是用户需要更加及时、全面、个性化的档案服务，这对技术提出了更高要求；二是档案馆也需要技术的进步提高服务质量和效率。信息技术和互联网技术高速发展，新技术产生和出现为档案馆服务带来了创新发展的机遇。《“十四五”全国档案事业发展规划》中明确要求档案馆要推动档案工作与新技术深度融合，为档案事业发展提供持久动力^[4]。公共档案馆正处于新兴技术的冲击中，如何更好地抓住机遇、利用技术为档案馆服务创新提供支持也已成为学界研究的重要课题。

4 基于四维度模型的公共档案馆服务创新

四维度的几个因素的作用均能够在如今公共档案馆发展环境中得到印证和体现，运用四维度模型对公共档案馆服务创新的研究具有可行性。根据四维度模型的理念，公共档案馆服务创新可以围绕以下四个维度展开。

4.1 服务概念创新

服务创新很大程度上是一种为解决实际问题而产生的“概念创新”，公共档案馆是面向公众设立的档案馆，理应从用户的需求出发，对现有服务概念进行改进创新。

(1) 贯彻“以人民为中心”理念。《全国档案事业“十四五”发展规划纲要》提出“坚持人民立场，贯彻以人民为中心的发展思想，坚持档案工作为了人民、依靠人民，建设好覆盖人民群众的档案资源体系和方便人民群众的档案利用体系，提高人民群众满意度”^[4]。首先，及时了

解用户需求,提供更加贴近群众的档案服务,从而引导大众档案利用行为,提高公众的档案能力。其次,要以服务于人民、服务于社会为目标,以便民为目的,积极建立为人民服务的档案资源体系和利用体系。

(2) 推进跨馆跨界服务思维。公共档案馆之间进行跨地区馆际合作,实现远程服务、就地办理和异地查档,建设一站式服务大厅,实现系统互联,促进档案资源共享,如长三角地区档案一体化建设,搭建区域档案服务网,建立“异地查档、便民服务”公共服务体系。另外,公共档案馆也可以和其他部门如博物馆、图书馆等进行跨领域合作,同时也可与计算机、情报学等学科协同合作,进行档案的多元化开发,举办特色档案如非物质文化遗产档案展览等,满足用户对档案文化价值的需求。

4.2 顾客界面创新

公共档案馆应以需求为导向,搭建新的顾客界面,创新档案服务的提供方式,并做好与用户交流方式的设计。

(1) 整合档案资源及匹配用户群体。建设档案数据中心,将不同类型的档案汇集起来,按照人们的需求及普遍利用方式进行划分,建立成相应的数据库,提高用户的档案资源检索效率。另外,通过对用户查询档案资源的数据分析,描绘不同群体的用户画像,通过贴标签的方式实现档案资源与用户群体的匹配,使用户对档案的获取更加智能灵活。

(2) 构建用户参与和反馈渠道。在搭建网上查档通道的同时,利用网络平台的便捷优势,开发设计用户与档案馆的沟通界面,请用户对档案服务的满意度及意见进行反馈,以完善服务水平。同时也可以通过网络和媒体宣传的渠道,对潜在用户的建议意见进行征集,以扩大服务建议的获取范围,并提高公共档案馆社会影响力。

4.3 服务传递系统创新

服务传递系统创新强调企业内部的组织安排和馆员能力满足新服务开发的需要,科学、合理地组织进行管理和重组,根据需求变化培训提高馆员的能力并对其合理授权,引入新的组织体系,以确保服务效率和服务质量,实现档案服务从提供者到利用者之间的有效传递。

(1) 提高馆员服务能力。建立科学合理的馆员培训体系,制定培训工作的相关制度和工作流程,健全档案馆馆员的继续教育机制。提高馆员的业务能力,有助于馆员提供更加专业、公平的档案服务。为馆员自主的服务创新提供较大的灵活度,从而提高创新积极性和效率,但要注意实行有效控制和风险管控。

(2) 引入服务评价体系。针对性引入服务评价体系,

并对评价体系进行适当调整,以指标、平分等定量的形式,对馆员的服务能力水平和效果进行评价,将服务能力和效果进行数据化呈现,并可考虑将之作为绩效考核指标之一,以激发馆员的服务热情,改善公共档案馆服务质量。

4.4 技术应用创新

服务技术创新指的是运用更新型有效的技术或方法来解决,技术应用的创新贯穿于服务创新的各个维度,同样也提高了服务及其创新的效率,是公共档案馆服务创新的巨大推动力。

(1) 推进档案馆数字化进程。对档案资源进行数字化开发,以满足不同档案价值主体的需求,扩大影响力,拓宽档案服务范围。充分利用OCR识别、知识图谱、数据仓库等技术,实现档案资源数字化呈现和整合,推动海量档案资源的有序有效利用。在数字化工作推进的同时,公共档案馆也应做好电子档案备份和传输利用中的保密工作,确保档案的真实、完整、安全、可用。

(2) 应用数据技术获取精准需求。采取数据挖掘、数据分析、协同过滤、关联规则等方式收集并处理人们在档案查询等服务中的注册、浏览、下载等数据,全方位深度精准把握每个用户的档案需求,并主动推送符合其需求的信息,刺激用户将档案需求转化为档案利用。

5 结语

公共档案馆的本质是为社会和公众服务的,应树立“以人民为中心”的思想,从用户需求出发,明确新的服务方式和理念,建立新的服务提供和交流沟通方式,构造科学合理的内部组织体系,重视技术在档案领域的应用和融合。档案馆可根据自身情况选取适当的维度并把握不同维度间的关联,以确保服务创新的顺利高效进行^[4]。

参考文献:

- [1] 徐云爽.基于四维度模型的档案馆服务创新路径研究[J].山东档案,2021(01):11-14.
- [2] 孙文清.基于服务创新四维度模型的拓展研究[J].科学管理研究,2016,34(02):13-16.
- [3] 陈慧,南梦洁,罗思静,等.档案学者纵论新时期档案资源开发利用——《“十四五”全国档案事业发展规划》解读[J].山西档案,2021(04):5-14.
- [4] 蔺雷吴贵生.服务创新的四维度模型[J].数量经济技术经济研究,2004(03):32-37.

作者简介:

夏建红(1968-),女,湖南长沙人,本科,副研究馆员,主要从事不动产登记档案规划与管理、档案资源建设研究等。