

企业档案数字化外包管理模式探究

刘海芬

北京市燃气集团有限责任公司

[摘要]档案数字化外包是指档案管理主体结合自身发展需求,将档案数字化业务委托给专业公司,由专业的外包公司通过数字存储、多媒体、计算机等现代化技术手段,对纸质、电子类档案资料进行扫描、加工、著录挂接。随着企业档案管理的专业化发展,档案信息资源建设逐步进入高速发展阶段,档案数字化外包管理模式的应用有效推动了企业档案管理数字化进程,有利于档案管理工作为企业运营提供更好的服务。因此,笔者在分析企业档案数字化外包管理所面临的风险的基础上,探究相应的构建策略。

[关键词]企业;档案数字化外包管理;模式;探究

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.10.1158

一、企业档案数字化外包管理所面临的风险

(一) 档案实体风险

首先,是损坏风险。为了快速完成档案扫描工作,外包公司往往会对部分档案进行拆卷处理。这部分工作对操作人员的细心、耐心程度提出较高要求,一旦他们有所疏忽就可能造成档案破损,给企业带来不可预计的损失。随着档案管理技术的发展,档案信息载体逐渐丰富,很多企业同时保存有纸质档案、磁性档案、胶片档案。相对于纸质档案而言,磁性、胶片载体档案更加容易受到外部环境的影响,保存环境中温度、光、磁的变化都可能会导致档案损坏。如果档案内容的信息性、可读性在档案数字化外包过程中遭到破坏,企业则需要投入大量财力、人力开展档案修复工作。其次,是丢失风险。档案数字化外包过程中可能会丢失,整份档案丢失、部分档案丢失的情况均有可能发生。档案丢失之后,企业往往没有机会再找回。

(二) 安全保密风险

相对而言,档案数字化服务外包是比较专业的过程,部分发包单位缺少档案专业人才,难以清晰界定需要进行数字化外包加工的档案范围,则容易产生误操作,将一些涉密档案信息交由外包公司进行处理,继而造成信息隐患。虽然委托方与被委托方会在档案数字化服务外包中签订安全保密协议,但是数字化加工操作环节多、流程也较为复杂,在档案移交、数据挂接、成果质检过程中涉及的人员也较多,信息泄露风险较大,而且数字化档案更为容易复制、传输,也使得信息泄露风险进一步提升。此外,部分外包公司内部管理规范性差,未能在项目完成后及时删除档案信息,也是造成安全保密风险的重要原因之一。

(三) 成本估算风险

档案数字化外包具有显著的成本优势,很多发包方考虑到这一因素会比较倾向于档案外包。为了保持竞争力,外包企业需要保证档案数字化处理成本低于发包方独立处理成本。成本估算风险则是指某些情况下档案数字化外包项目所付出的实际成本高于发包方预算,整体而言此类风险主要表现在时间成本、经济成本两个方面。时间成本估算错误主要是由外包方临时人员调度、档案修复工程量超过预期、双方对于档案数字化验收要求存在偏差等原因引起,属于比较难以避免的成本估算风险。经济成本估算错误的成因主要是发包方对档案数字化流程、市场价格缺乏了解,在发包方缺乏外包经验与市场调研的情况下比较容易出现外包方定价偏高的问题。

(四) 内部管理风险

内部管理风险主要是指发包方内部管理风险。发包方为了确保档案信息安全,一般会选择由本单位人员负责前期档案管理工作,但是随着时间推移,档案数量迅速增长、办公自动化日渐普及,档案保管单位原有工作人员的工作难度与压力逐

渐增大,经常会出现难以保障数字化工作正常进行的情况。出于对档案信息安全的考虑,部分档案发包方内部可能会对档案数字化工作外保持不同态度。部分内部人员不认同档案数字化工作外包,他们经常会通过推脱监督工作、夸大外包风险的方式,表达对自己这项措施的不满,从而拖慢了企业档案数字化进程。此外,档案数字化外包变相剥夺了本单位员工了解数字化工作的机会,为了有效推进档案数字化进程,外包企业需要组织发包方相关人员学习数字化成果的利用方式。

二、企业档案数字化外包安全管理对策

(一) 提高外包工作风险意识

1. 行政管理机构提高风险意识。在现代档案工作中,档案数字化外包工作已经逐渐成为重要内容,档案行政管理机构作为对档案工作负有检查、指导、监督主体,应有效发挥监督指导作用。行政管理机构要重视对档案数字化外包业发展的引领,提升对数字化外包风险问题的预见性,及时印发相关规范性文件。档案行政管理机构应加强对数字化外包风险的调研,针对外包工作中所出现的新问题、新风险,拟定具有可行性、针对性的规范性文件,指导档案数字化外包业规范化发展。

2. 发包方增强外包风险意识。根据发包方性质可大致将我国档案数字化外包工作分为企业单位与单位外包两个类别。有档案数字化外包需求的企业部门主要包括外资企业、私营企业、国有企业,主要涉及电力、证券、保险等领域。有档案数字化外包需求的行政事业单位主要包括高校、司法机关以及各级档案馆等。企业核心竞争力视域下,档案数字化工作在企业单位与行政事业单位均不属于核心业务,企业选择这种档案工作方式有利于单位利益。但是,部分企业缺乏档案数字化外包风险意识,相关人员认为档案数字化工作委外之后就可以完全依赖外部力量,只负责接收数字化成果即可,导致外包过程中出现信息泄露、丢失、损坏等问题的出现。为了取得预期数字化成果,发包方需要从发包方日常档案工作着手增强外包风险意识。比如,发包方可为本单位的档案管理人员安排日常培训,向他们普及档案数字化外包风险,促使他们了解外包过程中的常见风险类型与应对方法,提升他们的风险意识与专业能力。

3. 外包方提高工作人员风险意识。在整个档案数字化外包过程中,外包方工作人员接触档案原件的机会较多,提升他们的风险意识,可有效避免档案信息的泄露、丢失、损坏等问题。从风险表现形式看,工作人员的职业素养将会直接影响外包风险的大小,比如他们私自泄露档案信息、携带无关物品进入工作区域的行为都将会对档案信息安全造成威胁。为了避免使发包方遭受不必要的损失,使双方合作陷入风险纠纷,外包方需要定期针对风险意识开展培训,通过正反面事例使相关档案管理人员对工作抱有敬畏心理。此外,

外包方还可拟定公司内部激励、惩处条例,提升相关档案管理人员风险意识,以及他们对管理制度的执行力度,促使他们慎重对待每一个工作环节。

(二) 提升数字化加工质量管控力度

1. 保证扫描质量。首先,档案信息的扫描顺序要与计算机目录、纸质档案顺序一致,避免出现缺失页面、重复录入,以确保数字化档案信息的清晰度、完整性。其次,采用专业手段对扫描图像进行优化。相关操作人员应根据扫描数据的实际情况选择对比度、亮度以及处理参数,确保数字化档案与纸质档案保持完全一致。再次,如果扫描页面超过A4格式,则需要采用无缝拼接技术对影像文件进行处理。

2. 增强对数据挂接质量管控力度。首先,要按纸质档案数字化技术要求为扫描后的影像文件命名,以便后期使用和管理。其次,按照相关要求完成目录制作与挂接,使数字化档案与原始档案保持一致,索引数据挂接、图文挂接、成品验收的准确率需达到100%。

3. 强化数字化成果管理。完成相应数字化处理操作之后,发包方检查拟数字化档案的档案实体、有序性、完整性、敏感性与目录的一致性。如果发现档案实体出现残缺、破损或者与文件目录不对应问题,要及时做好登记、处理。选择100%检验的方式进行计算机自动检验,并要求检验合格率达到100%。如有无法实施计算机自动检验的项目,则需要采取人工检验,检验单位一般为卷或者件,抽检率要保证在5%以上。数据库条目与数据内容对应性要求100%准确。如若各项检验结果均达到相应标准,视为通过项目验收,如若部分项目检验结果不达标,则需由承包方返工,直至各项检验结果均达到相应标准方可。

(二) 提高外包从业人员专业性

1. 结合需求进行专业化人员配置。不同档案数字化外包工作可能会对相关操作人员的专业素养提出不同要求,外包方应按照一定准则,为不同外包任务配备专业技术人员。专业化人员配置要求有效降低试错成本,提升档案数字化外包工作质量,以达到维护发包方利益,维持外包方竞争优势的目的。

2. 强化岗前培训和继续教育。首先,外包方按照一定计划和标准对新员工的档案数字化工作胜任能力加以培训,通过规范化岗前培训打造一支专业化队伍。岗前培训应保持系统性,打破部分初入行业人员认为档案工不具有技术含量的错误认知,促使他们从思想上重视本职工作,认真对待每一个工作环节,在数字化档案工作中积极发挥自己的主观能动性。培训内容应全面,能够有效覆盖工作人员未来工作内容,帮助他们档案以及档案工作形成具象化认知与全面了解。其次,外包方要加强员工继续教育,有计划地为其安排培训。培训内容要实用,尽量避免一些空洞的理论,比如适当增加实例数量,通过案例就具体问题进行分析,促使相关工作人员的实践能力得到有效提升。

(三) 弱化外包方对数字化设备配置的控制力

1. 发包方结合调研结果确定所需设备。首先,发包方在外包前期实施档案数字化外包工作调研,整体了解项目情况,完成预算工作。其次,发包方明确档案数字化总体规划要求,并以此为依据划定外包档案的范围,针对本单位的档案保管情况以及档案载体易损程度对数字化加工设备提出要求。比如,处理保存情况不甚完好且相对珍贵的档案资料时,可选择高速扫描仪完成扫描操作,处理容易卷纸、卡纸的档案资料时,可选择平板扫描仪完成扫描操作,以免因为以上原因导致原档案资料破损。再次,发包方可以委托独立第三方机构或者专人确定档案数字化工作所需设备。发包方要避免将设备配置选择工作完全交由外包方负责,以免其出于成本考量有意向发包方隐瞒

某些不利因素。

2. 将设备配置要求写入合同。作为一种解释凭证,档案数字化外包合同是确保合作双方利益,指导双方处理纠纷的重要资料。发包方与外包方签订正规数字化外包合同,该合同具备法律效力,可以很大程度上起到约束合作双方行为的作用。发包方完成相关调研工作,并确定所需数字化设备配置之后,可将设备最低配置要求与相关档案信息的管理要求写入合同,以防止外包方作假。

3. 对外包方设备配置情况进行调研。发包方从现有设备管理制度、专业人员配置情况、设备配置情况等三个方面了解外包方的具体情况,确保其有实力按要求完成数字化档案外包工作。对外包方设备管理制度的考核,主要从损坏、老化设备的更换,以及日常设备维护情况两个方面着手,高水平的设备管理有利于企业设备的良性运营,是对外包服务水平的重要保证。具体而言,发包方可从员工数量及其数字化软件使用技能和工作经验等层面了解外包方的专业人员配置情况。资金实力将会对外包企业的设备配置情况产生直接影响,若外包企业资金实力较弱,无法在购置配备方面投入大量资金,则可能无法满足大型外包项目要求。而且,外包企业资金实力较弱还会导致其设备维护更新力不足,继而影响项目工期进程。发包方通过了解外包方现有设备配置情况,可对其资金实力水平与投入情况进行确定,一定程度上了解其服务能力。

三、企业档案数字化外包遵循的原则

(一) 动态管理

从外包立项开始,直到项目验收为止,各个环节都会涉及不同内容与标准的管理工作,遵循动态管理原则开展外包工作,便于及时发现问题并加以解决。

(二) 全程管理

档案数字化加工的不断走深,要求企业对整个外包过程进行规范化管理,以实现严格把控工作质量的目的。比如,新旧员工的交接阶段,是数字化质量控制的薄弱环节,企业要在规范双方交接行为与流程的基础上,对管理措施加以调整,确保预期管理目标能够达成。

(三) 前端控制

所谓前端控制即在开始档案数字化加工前,全面分析、梳理需要完成的基础性工作,并按照相应标准完成这些工作,以提升外包管理效率,实现对外包质量控制流程的进一步优化。

结语

进入信息时代,企业档案数字化发展是必然趋势,是企业提升档案管理工作质量的重要方面。档案数字化外包相对而言比较高效和专业化,发包企业在了解外包工作特点、性质,调研外包方各项服务能力的基础上,选择数字化档案外包模式,可有效推动本单位档案数字化发展。

参考文献:

- [1] 杨会. 事业单位档案数字化外包安全防范探究[J]. 城建档案, 2021(10): 24-25.
- [2] 茆荣珍. 水利勘测设计档案数字化服务外包风险及应对措施[J]. 治淮, 2021(07): 65-67.
- [3] 张爱娥, 杨阳. 大型医院档案数字化外包管理模式研究——以山东大学齐鲁医院为例[J]. 浙江档案, 2021(03): 62-63.
- [4] 李美佳. 纸质档案数字化加工与应用机制研究[J]. 办公室业务, 2020(07): 43+45.
- [5] 孙亮. 档案服务外包管理研究——纸质档案数字化加工管理[J]. 机电兵船档案, 2018(02): 34-36.